



Kent Akademisi

Kent Kültürü ve Yönetimi Dergisi | Journal of Urban Culture and Management

www.kentakademisi.com | ISSN: 2146-9229

Volume: 11 Issue: 3 Autumn 2018 | Yıl: 11 Sayı: 3 - Güz 2018 | bilgi@kentakademisi.com

Urban
Development is
like the
development
of plant Cells!

Dünyada yeni sektör, *Sokak Ekonomisi!*



KA



Kent Akademisi Urban Academy Journal of Social Sciences

Volume: 11 Issue: 3 Autumn 2018 | Yıl: 11 Sayı: 3 - Güz2018 | bilgi@kentakademisi.com

ONLINE INFORMATION-COMMUNICATION AND MEDIA SERVICES

Karadeniz Şairler ve Yazarlar Derneği Yayınları (KAŞYAD) | Black Sea Poets and Author Association Publishing
Ahmet Emin Fidan Cultural and Research Center, Evkaf Mah. Evkaf Sok. No: 34 Fatsa ORDU
Publication Technical E Mail: online@kentakademisi.com, editor@kentakademisi.com
For article submit: bilgi@kentakademisi.com, editor@kentakademisi.com
Phone / Fax: +90 425 310 20 30 - Corporate GSM: +90532 486 45 03

* * *

Our journal undertakes to comply with the professional principles of the press. All legal rights of the articles belong to their writers. It cannot be quoted partly or completely without the permission of our writers and without giving reference in anywhere.

Publication Type:

Scientific, International Refereed Indexed Journal

* * *

Publication Period:

Urban Academy is Published Tri-monthly

PUBLICATION MANAGEMENT

Owner in the Name of Online Information, Culture, Art,
Communication and Media Services
Blacksea Poet and Author Association

Konsept Danışmanı

Nena Danışmanlık Adına

Nurdan KIZILAY

Legal Advisers

Lawyer Gamze AKDERİN

Lawyer Sibel SEVİNÇ

Informatics Technical Adviser

Baran Kadir GERAY

REPRESENTATIVE AGENCIES

Ankara Regional Representative

Mustafa Nevruz SINACI

İstanbul Regional Representative

Doç.Dr. Ebru ERDÖNMEZ

Black Sea Regional Representative

Asst. Prof. Dr. Osman SİRKECİ

Akdeniz Regional Representative

Prof.Dr. Yakup BULUT

YAYIN YÖNETİMİ

Online Bilgi, Kültür, Sanat, İletişim ve Medya Hizmetleri
Adına Sahibi

Karadeniz Şairler ve Yazarlar Derneği

Konsept Danışmanı

Nena Danışmanlık Adına

Nurdan KIZILAY

Hukuk Danışmanları

Av. Gamze AKDERİN

Av. Sibel SEVİNÇ

Bilişim Teknik Danışmanı

Baran Kadir GERAY

TEMSİLCİLİKLER

Ankara Bölge Temsilcisi

Mustafa Nevruz SINACI

İstanbul Bölge Temsilciliği

Doç.Dr. Ebru ERDÖNMEZ

Karadeniz Bölge Temsilcisi

Dr.Öğr.Üyesi Osman SİRKECİ

Akdeniz Bölge Temsilcisi

Prof.Dr. Yakup BULUT

EDITORIAL BOARD

EDITORIA	EDİTÖRYAL KURUL
Executive Editor Asst. Prof. Dr. Ahmet FİDAN ahmet@ahmetfidanc.om Editor in Chief and Managing Director Dr. Halit SUIÇMEZ Publication Editor Assoc. Prof. Dr. Armağan ÖZTÜRK armagan.ozturk1980@gmail.com BRANCH EDITORS	Genel Yayın Editörü Dr. Öğr. Üyesi Ahmet FİDAN ahmet@ahmetfidan.com Yazı İşleri Müdürü ve Sorumlu Müdür Dr. Halit SUIÇMEZ Yayın Editörü Doç. Dr. Armağan ÖZTÜRK armagan.ozturk1980@gmail.com BRANŞ EDİTÖRLERİ
Prof. Dr. Yakup BULUT / Public Administ. Political Sciences yakupbulut@hotmail.com Assoc. Dr. Thomas KRUM / Political Science krumm@staff.uni-marburg.de Doç. Dr. Aynur ATMACA CAN / Yerel Yönetimler canaynura@gmail.com Assoc. Prof. Dr. Ebru ERDÖNMEZ / Architecture and Urbanism ebruerdonmez@yahoo.com Prof. Dr. Kamuran ELBEYOĞLU / Kent Psikolojisi kamuran.elbeyoglu@toros.edu.tr Dr. Simon GRİMA / Urban and Risk Management Simon.grima@um.edu.mt Asist. Prof. Dr. Dr. Pelin KARAÇAR / Güzel Sanatlar ve Tasarım pkaracar@medipol.edu.tr Asist. Prof. Dr. Merve YILDIRIM / Urban Aesthetics merveyildirim1@hotmail.com Prof. Dr. Gürol ÖZCÜRE / Labour Economics and Employment gozcure@odu.edu.tr Prof. Dr. Mehmet TEKİN / Transportation Shipment mehtekin60@hotmail.com Prof. Dr. Serap İNCAZ / International Trade and logistics serapincaz@gmail.com Assoc. Dr. Sevim BUDAK / Environment Problems and Policies sebudak@istanbul.edu.tr Prof. Dr. Harun DEMİRKAYA / Management and Organisation harundemirkaya@hotmail.com Prof. Dr. İsmet BALIK / Maritime Management ibalik@hotmail.com Doç. Dr. Ruhet GENÇ / Urban and Tourism drgench@gmail.com Asst. Prof. Dr. Mustafa BİLGİN / Local Development mustafabilgin@hitit.edu.tr Assist. Prof. Dr. Derya ÖZTÜRK / Busines Administration deryaozturk@odu.edu.tr Assist. Prof. Dr. Nedim DİKMEN / Economics nedim1963@yahoo.com Doç. Dr. Huriye TOKER / Urban and Communication huriye.toker@yasar.edu.tr Assoc. Dr. Mehmet YILMAZ / Communication and Media mehmet.yilmaz@odu.edu.tr Assoc. Dr. Cavit YAVUZ / Public Relations and Urban Vision	Prof. Dr. Yakup BULUT / Kamu Yönetimi yakupbulut@hotmail.com Doç. Dr. Thomas KRUM / Siyaset Bilimi krumm@staff.uni-marburg.de Doç. Dr. Aynur ATMACA CAN / Yerel Yönetimler canaynura@gmail.com Doç. Dr. Ebru ERDÖNMEZ / Mimari ve Şehircilik ebruerdonmez@yahoo.com Prof. Dr. Kamuran ELBEYOĞLU / Kent Psikolojisi kamuran.elbeyoglu@toros.edu.tr Dr. Simon GRİMA / Kent ve Risk Yönetimi Simon.grima@um.edu.mt Dr. Öğr. Üyesi Pelin KARAÇAR / Güzel Sanatlar ve Tasarım pkaracar@medipol.edu.tr Dr. Öğr. Üyesi Merve YILDIRIM / Kent Estetiği merveyildirim1@hotmail.com Prof. Dr. Gürol ÖZCÜRE / Çalışma Ekonomisi ve İstihdam gozcure@odu.edu.tr Prof. Dr. Mehmet TEKİN / Ulaştırma Taşımacılık mehtekin60@hotmail.com Prof. Dr. Serap İNCAZ / Uluslararası Ticaret ve Lojistik serapincaz@gmail.com Doç. Dr. Sevim BUDAK / Çevre Sorunları ve Politikaları sebudak@istanbul.edu.tr Prof. Dr. Harun DEMİRKAYA / Yönetim ve Organizasyon harundemirkaya@hotmail.com Prof. Dr. İsmet BALIK / Denizcilik İşletmeciliği ibalik@hotmail.com Doç. Dr. Ruhet GENÇ / Kent ve Turizm drgench@gmail.com Dr. Öğr. Üyesi Mustafa BİLGİN / Yerel Kalkınma mustafabilgin@hitit.edu.tr Dr. Öğr. Üyesi Derya ÖZTÜRK / İşletme Yönetimi deryaozturk@odu.edu.tr Dr. Öğr. Üyesi Nedim DİKMEN / Kent Ekonomisi nedim1963@yahoo.com Doç. Dr. Huriye TOKER / Kent ve İletişim huriye.toker@yasar.edu.tr Doç. Dr. Mehmet YILMAZ / İletişim ve Medya mehmet.yilmaz@odu.edu.tr Doç. Dr. Cavit YAVUZ / Halkla İlişkiler ve Kent Vizyonu

<p>yavuzcavit@hotmail.com Asst.Prof.Dr.Ercan YÜKSEKYILDIZ / Maritime Transportation eyuksekyildiz@gmail.com Rohit Kumar VERMA / Multidisciplinary Literature rohitvermasir1997@gmail.com Asst.Prof.Dr. Orhan İYİBİLGİN / Theology orbilgin@yahoo.com Prof. Dr. A. İhsan KOLCU / Literature aliihsan.kolcu@giresun.edu.tr Asst.Prof.Dr. Shrubu KAYHAN / Halk Edebiyatı shurubukayhan@gmail.com TECHNICAL EDITORS Ayşe Naz YILMAZ online@kentakademisi.com YABANCI DİL EDİTÖRLERİ Rsc. Asist. Barış Anıl ÇETİN barisanilcetin@protonmail.com Ali KÖKNEL Proof Reading Editor Emine Dönüş ÖZATAR bilgi@bilgiagi.net</p>	<p>yavuzcavit@hotmail.com Dr.Öğr.Üyesi Ercan YÜKSEKYILDIZ / Deniz Ulaştırma eyuksekyildiz@gmail.com Rohit Kumar VERMA / Multidisipliner Yazın rohitvermasir1997@gmail.com Dr.Öğr.Üyesi Orhan İYİBİLGİN / İlahiyat orbilgin@yahoo.com Prof.Dr. A. İhsan KOLCU / Edebiyat aliihsan.kolcu@giresun.edu.tr Dr.Öğr.Üyesi Shrubu KAYHAN / Halk Edebiyatı shurubukayhan@gmail.com TEKNİK EDİTÖR Ayşe Naz YILMAZ online@kentakademisi.com YABANCI DİL EDİTÖRLERİ Arş.Gör. Barış Anıl ÇETİN barisanilcetin@protonmail.com Ali KÖKNEL Redaksiyon Editörü Emine Dönüş ÖZATAR bilgi@bilgiagi.net</p>
INTERNATIONAL SCIENTIFIC ADVISORY BOARD	ULUSLARARASI BİLİMSEL DANIŞMA KURULU
<p>(Hierarchic Criteria: Academic Title and Alphabetical) Prof.Dr. Adem ESEN / İstanbul University Prof.Dr. Ahmet YÖRÜK / Kadir Has University Prof.Dr. Ali İhsan KOLCU / Giresun University Prof.Dr. Bedriye TUNÇSİPER / İzmir Demokrasi University Prof.Dr. Cansevil TEBİŞ / Balıkesir University Prof.Dr. Cavide UYARGİL / İstanbul University Prof.Dr. Claus OTTE / Bonner Institut Für Migrationsforschung Und Interkulturelles Lernen Prof.Dr. Fatih SAVAŞAN / Sakarya University Prof.Dr. Harun DEMİRKAYA / Kocaeli University Prof.Dr. Hülya BAYKAL / Marmara University Prof.Dr. Ing. Iuliu (Gyula) SZÉKELY / Transylvania University Prof.Dr. İnci ARTAN / İstanbul University Prof.Dr. Kamuran ELBEYOĞLU / Toros University Prof.Dr. Mehmet TEKİN / Gaziosmanpaşa University Prof.Dr. Metin AYIŞIĞI / Yüzüncüyıl University Prof.Dr. Mustafa ILICALI / Erzurum Milletvekili Prof.Dr. Ruşen KELEŞ / Ankara University Prof.Dr. Thomas A. BRYER / University of Central Florida / School of Public Administration Prof.Dr. Halis Yunus ERSÖZ İstanbul University / The Faculty of Economy Prof.Dipl.Ing. Ulrich EXNER / Siegen University Germany Doç.Dr. Aynur CAN ATMACA / Marmara U. Faculty of Polit Sciences Doç.Dr. Ebru ERDÖNMEZ / Yıldız Teknik University Doç.Dr. Mahabat BAIMYRZAEVA / Middlebury Inst. of International Studies at Monterey Doç.Dr. Merziyye NECEFOVA / Azerbaijan National Scientific Acad. Doç.Dr. Pelin Pınar ÖZDEN / I.U. Faculty of Political Sciences Doç.Dr. Ruhet GENÇ / Türkisch-Deutsche Universität Doç.Dr. Tuna BASKOY / Ryerson University</p>	<p>(Sıralama Ölçütü: Unvana göre, alfabe sırası) Prof.Dr. Adem ESEN / İstanbul Üniversitesi Prof.Dr. Ahmet YÖRÜK / Kadir Has Üniversitesi Prof.Dr. Ali İhsan KOLCU / Giresun Üniversitesi Prof.Dr. Bedriye TUNÇSİPER / İzmir Demokrasi Üniv. Prof.Dr. Cansevil TEBİŞ / Balıkesir Üniversitesi Prof.Dr. Cavide UYARGİL / İstanbul Üniversitesi Prof.Dr. Claus OTTE / Bonner Institut Für Migrationsforschung Und Interkulturelles Lernen Prof.Dr. Fatih SAVAŞAN / Sakarya Üniversitesi Prof.Dr. Harun DEMİRKAYA / Kocaeli Üniversitesi Prof.Dr. Hülya BAYKAL / Marmara Üniversitesi Prof.Dr. Ing. Iuliu (Gyula) SZÉKELY / Transylvania Üniversitesi Prof.Dr. İnci ARTAN / İstanbul Üniversitesi Prof.Dr. Kamuran ELBEYOĞLU / Toros Üniversitesi Prof.Dr. Mehmet TEKİN / Gaziosmanpaşa Üniversitesi Prof.Dr. Metin AYIŞIĞI / Yüzüncüyıl Üniversitesi Prof.Dr. Mustafa ILICALI / Erzurum Milletvekili Prof.Dr. Ruşen KELEŞ / Ankara Üniversitesi Prof.Dr. Thomas A. BRYER / University of Central Florida / School of Public Administration Prof.Dr. Halis Yunus ERSÖZ İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Öğr. Üyesi Prof.Dipl.Ing. Ulrich EXNER / Siegen University Almanya Doç.Dr. Aynur ATMACA CAN / Marmara Üniv. Siyasal Bilgiler Fak Doç.Dr. Ebru ERDÖNMEZ / Yıldız Teknik Üniversitesi Doç.Dr. Mahabat BAIMYRZAEVA / Middlebury Inst. of International Studies at Monterey Doç.Dr. Merziyye NECEFOVA / Azerbaycan Milli İlimler Akademisi Doç.Dr. Pelin Pınar ÖZDEN / İ.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Doç.Dr. Ruhet GENÇ / Kent ve Turizm Doç.Dr. Tuna BASKOY / Ryerson University</p>

Doç.Dr. Zhanna YUSHA / Rusya Scientific Academy Siberian Inst of Phylogoly	Doç.Dr. Zhanna YUSHA / Rusya Bilim Akademisi Sibiry Filoloji Enstitüsü
REVIEWER BOARD	HAKEM KURULU
(Hierarchic Criteria: Academic Title and Alphabetical) Prof.Dr. Abdildacan AKMATALĖV Kyrgyz National Academy The Institute of Language Prof.Dr. Ahmet Guner SAYAR Beykent University / Faculty of Econ. and Administrative Sciences Prof.Dr. Ahmet Vefik ALP Chairman Boss Alp Architects Ing Company Prof.Dr. Ahmet YÖRÜK Kadir Has University / The Faculty Applied Sciences Prof.Dr. Ali İhsan KOLCU Giresun University / The Faculty of Literature and Science Prof.Dr. Ali YAKICI Gazi University Department of Turkish Language and Literature Prof.Dr. Akmaral İBRAYEVA Northern Kazakhstan Manas Rozybayev State University Prof.Dr. Cansevil TEBİŞ Balıkesir University / Necatibey Educational Faculty Prof.Dr. Cavide Bedia UYARGİL İstanbul University / Business and Economy Institution Prof.Dr. Claus OTTE Bonner Institut Für Migrationsforschung Und Interkulturelles Lernen Prof.Dr. Fatih SAVAŞAN Milli Savunma University Prof.Dr. Gönül UZELLİ İstanbul University / The Faculty of Literature Prof.Dr. Gürbüz GÖKÇEN Marmara University / The Faculty of Business Prof.Dr. Hamza AL Sakarya University / Faculty of Political Sciences Prof.Dr. Harun DEMİRKAYA Kocaeli University / The Faculty of Business Prof.Dr. Havva İnci Erdem ARTAN İstanbul University / The Faculty of Business Prof.Dr. Ing. Iuliu (Gyula) SZÉKELY Sapientia Hungarian University Faculty of Tech and Human Sciences Prof. Dr. İsmet BALIK Faculty of Marine Sciences Maritime Management Prof.Dr. Kemal YILDIZ Marmara University / Faculty of Theology Prof.Dr. Marufjon YULDASHEV Alişer Nevai Özbek Dil ve Edebiyatı Üniversitesi Prof.Dr. Mehmet TEKİN G.Osmanpaşa Univ. / Tokat VET School of Technical Sciences Prof.Dr. Metin AYIŞIĞI Yüzüncüyıl University / Faculty of Literature Prof.Dr. Nergis BİRAY Pamukkale University, The Faculty of Literature and Science Prof.Dr. Nilgün SAZAK Sakarya University State Conservatory Prof.Dr. Orhan SÖYLEMEZ	(Sıralama Ölçütü: Unvana göre, alfabe sırası) Prof.Dr. Abdildacan AKMATALĖV Kırgız Milli Devlet Akademisi Dil Enstitüsü Prof.Dr. Ahmet Güner SAYAR Beykent Üniversitesi İİBF Öğretim Üyesi Prof.Dr. Ahmet Vefik ALP Alp Architects Yönetim Kurulu Başkanı Prof.Dr. Ahmet YÖRÜK Kadir Has Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Fakültesi Öğr.Üyesi Prof.Dr. Ali İhsan KOLCU Giresun Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Öğr. Üyesi Prof.Dr. Ali YAKICI Gazi Üniversitesi Türk Dili ve Edebiyatı Bölümü Prof.Dr. Akmaral İBRAYEVA Kuzey Kazakistan Manas Rozybayev Devlet Üniversitesi Prof.Dr. Cansevil TEBİŞ Balıkesir Üniversitesi Necatibey Eğitim Fakültesi Öğr. Üyesi Prof.Dr. Cavide Bedia UYARGİL İstanbul Üniv. İşletme İktisadi Enstitüsü Öğr. Üyesi Prof.Dr. Claus OTTE Bonner Institut Für Migrationsforschung Und Interkulturelles Lernen Prof.Dr. Fatih SAVAŞAN Milli Savunma Üniversitesi Öğr. Üyesi Prof.Dr. Gönül UZELLİ İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Prof.Dr. Gürbüz GÖKÇEN Marmara Üniversitesi İşletme Fakültesi Öğr. Üyesi Prof.Dr. Hamza AL Sakarya Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Öğr. Üyesi Prof.Dr. Harun DEMİRKAYA Kocaeli Üniversitesi İİBF İşletme Fak. Öğretim Üyesi Prof.Dr. Havva İnci Erdem ARTAN İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Öğr. Üyesi Prof.Dr. Ing. Iuliu (Gyula) SZÉKELY Sapientia Hungarian University of Transylvania, Faculty of Tech. and Human Sciences Prof. Dr. İsmet BALIK Fatsa Deniz Bilimleri Fakültesi Denizcilik İşletmeleri Yönetimi Prof.Dr. Kemal YILDIZ Marmara Üniv. İlahiyat Fakültesi Öğr. Üyesi Prof.Dr. Marufjon YULDASHEV Alişer Nevai Özbek Dil ve Edebiyatı Üniversitesi Prof.Dr. Mehmet TEKİN Gaziosmanpaşa Üniv. Tokat Teknik Bilimler MYO Öğr. Üyesi Prof.Dr. Metin AYIŞIĞI Yüzüncüyıl Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Öğr. Üyesi Prof.Dr. Nergis BİRAY Pamukkale Üniversitesi, FEF Türk Dili ve Edebiyatı Bölümü Prof.Dr. Nilgün SAZAK Sakarya Üniversitesi Devlet Konservatuarı Öğr.Üyesi Prof.Dr. Orhan SÖYLEMEZ

Kastamonu University The Faculty of Literature and Science

Prof.Dr. Sayfuline FLERA

Russia Tataristan Kazan Federal Üniversitesi

Prof.Dr. Serap İNCAZ

Nişantaşı Univ. / Faculty of Eco. and Administrative Sciences

Prof.Dr. Thomas A. BRYER

University of Central Florida / School of Public Administration

Prof.Dipl.Ing. Ulrich Exner

Siegen University / Lecturer Almanya

Prof.Dr. Yakup BULUT

M. Kemal University / Faculty of Econ. and Administr. Sciences

Prof.Dr. Yüksel DEMİRKAYA

Marmara University / Faculty of Political Sciences

Assoc.Prof.Dr. Aynur ATMACA CAN

Marmara University / Faculty of Political Sciences

Assoc.Dr. Cavit YAVUZ

Ordu University, Public Relations

Assoc.Dr. Doğançan ÖZSEL

Munzur University Department of Political Sciences

Assoc.Prof.Dr. Dündar DENİZER

Anadolu University / The Faculty of Tourism

Assoc.Prof.Dr. Ebru ERDÖNMEZ

Yıldız Teknik University / The Faculty of Architecture

Assoc.Prof.Dr. Mahabat BAIMYRZAEVA

Middlebury Inst. of International Studies at Monterey

Assoc.Prof.Dr. Mahmut Abdullah ARSLAN

Erzincan University / The Faculty of Educational Sciences

Doç.Dr. Mehmet YILMAZ

Ordu University, Faculty of Fine Arts

Assoc.Prof.Dr. Merziyye NECEFOVA

Azerbaijan National Sciences Academy

Doç.Dr. Mustafa KIRKIZ

Bingöl University, Faculty of Theology

Doç.Dr. Nilsun SARIYER

Muğla Sıtkı Kocman University, Seydikemer Vocational School

Assoc.Prof.Dr. Pelin Pınar ÖZDEN

İstanbul University / Department of Urbanisation

and Environment Problems

Doç.Dr. Selim ÖKEM

Yıldız Teknik University Faculty of Architecture

Assoc.Prof.Dr. Sevim BUDAK

İstanbul Üniv. Faculty of Political Sciences

Assoc.Prof.Dr.Serkan PERKMEN

Balıkesir University / Necatibey Educational Faculty

Doç.Dr. Ruhet GENÇ

Türkisch-Deutsche Universität Faculty Of Econ. and Adminis. Science

Doç.Dr. Şen YÜKSEL

Beykent Univ. Faculty of Engineering and Architecture Department

Assoc.Prof.Dr. Tan BAYKAL

The University of Tampa / Florida

Assoc.Prof.Dr. Tuna BASKOY

Ryerson University Politics and Public Administ. Toronto

Assoc.Prof.Dr. Zhanna YUSHA

Russia Science Academy / Siberian Institute of Phylology

Asst.Prof.Dr. Ayşe Derya IŞIK

Kastamonu Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi

Prof.Dr. Sayfuline FLERA

Rusya Tataristan / Kazan Federal Üniversitesi Öğr. Üyesi

Prof.Dr. Serap İNCAZ

Nişantaşı Üniv. İİSB Fakültesi Öğr. Üyesi

Prof.Dr. Thomas A. BRYER

University of Central Florida / School of Public Administration

Prof.Dipl.Ing. Ulrich Exner

Siegen University Öğretim Üyesi Almanya

Prof.Dr. Yakup BULUT

Mustafa Kemal Üniversitesi İİBF Öğr. Üyesi

Prof.Dr. Yüksel DEMİRKAYA

Marmara Üniv. Siyasal Bilgiler Fakültesi Öğr. Üyesi

Doç.Dr. Aynur ATMACA CAN

Marmara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Öğr. Üyesi

Doç.Dr. Cavit YAVUZ

Ordu Üniversitesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım

Doç.Dr. Doğançan ÖZSEL

Munzur Üniversitesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi

Doç.Dr. Dündar DENİZER

Anadolu Üniversitesi Turizm Fakültesi Öğr. Üyesi

Doç.Dr. Ebru ERDÖNMEZ

Yıldız Teknik Üniversitesi Mimarlık Fakültesi Öğr. Üyesi

Doç.Dr. Mahabat BAIMYRZAEVA

Middlebury Inst. of International Studies at Monterey

Doç.Dr. Mahmut Abdullah ARSLAN

Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Öğr. Üyesi

Doç.Dr. Mehmet YILMAZ

Ordu Üniversitesi Güzel Sanatlar Fakültesi

Doç.Dr. Merziyye NECEFOVA

Azerbaycan Milli İlimler Akademisi Öğr. Üyesi

Doç.Dr. Mustafa KIRKIZ

Bingöl Üniversitesi İlahiyat Fakültesi

Doç.Dr. Nilsun SARIYER

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Seydikemer Uyg. Bilimler MYO

Doç.Dr. Pelin Pınar ÖZDEN

İstanbul Üniv. SBF Kentleşme ve Çevre Sorunları

Anabilimsel Öğretim Üyesi

Doç.Dr. Selim ÖKEM

Yıldız Teknik Üniversitesi Mimarlık Fakültesi

Doç.Dr. Sevim BUDAK

İstanbul Üniv. Siyasal Bilgiler Fakültesi Öğr. Üyesi

Doç.Dr.Serkan PERKMEN

Balıkesir Üniversitesi / Necatibey Eğitim Fakültesi

Doç.Dr. Ruhet GENÇ

Türk Alman Üniversitesi İİBF Stratejik Yönetim

Doç.Dr. Şen YÜKSEL

Beykent Üniv.i Müh. ve Mimarlık Fakültesi İç Mimarlık Bölümü

Doç.Dr. Tan BAYKAL

The University of Tampa Öğr. Üyesi / Florida

Doç.Dr. Tuna BASKOY

Ryerson Univ. Politics and Public Administration Toronto

Doç.Dr. Zhanna YUSHA

Rusya Bilim Akademisi Sibirya Filoloji Enstitüsü Öğr. Üyesi

Dr.Öğr.Üyesi Ayşe Derya IŞIK

Bartın Üniversitesi / Faculty of Education Dr.Öğr.Üyesi Aziz MUSLU	Bartın Üniv. Eğitim Fakültesi Öğr. Üyesi Dr.Öğr.Üyesi Aziz MUSLU
Faculty of Marine Sciences Maritime Management Asst.Prof.Dr. Binnur Yıldırım HACIİBRAHİMOĞLU	Fatsa Deniz Bilimleri Fakültesi Denizcilik İşletmeleri Yönetimi Dr.Öğr.Üyesi Binnur Yıldırım HACIİBRAHİMOĞLU
Giresun University Faculty of Education Asst.Prof.Dr. Bora GÖKTAŞ	Giresun Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dr.Öğr.Üyesi Bora GÖKTAŞ
Bayburt University / Management Information Systems Asst.Prof.Dr. Derya ÖZTÜRK	Bayburt Üniversitesi Yönetim Bilişim Sistemleri Dr.Öğr.Üyesi Derya ÖZTÜRK
Ordu University Department of Business Asst.Prof.Dr. Ercan YÜKSEKYILDIZ	Ordu Üniversitesi Ünye İİBF Öğretim Üyesi Dr.Öğr.Üyesi Ercan YÜKSEKYILDIZ
Ordu University / Fatsa Marine Sciences Asst.Prof.Dr. Figen TAŞKIN	Ordu Üniv. Deniz Bilimleri Fakültesi Öğr.Üyesi Dr.Öğr.Üyesi Figen TAŞKIN
Ordu University, Political Sciences Asst.Prof.Dr. Fulya Üstün DEMİRKAYA	Ünye İİBF Kanu Yönetimi Bölümü Siyaset Bilimi Öğr. Üyesi Dr.Öğr.Üyesi Fulya Üstün DEMİRKAYA
Karadeniz Technical University Faculty of Architecture Asst.Prof.Dr. Güran YAHYAOĞLU	Karadeniz Teknik Üniversitesi Mimarlık Fakültesi Dr.Öğr.Üyesi Güran YAHYAOĞLU
(Merhum, The First Review of Our Journal Asst.Prof.Dr. Hasan ÇİFTÇİ	(Merhum, Dergimizin İlk hakem heyeti üyesi) Dr.Öğr.Üyesi Hasan ÇİFTÇİ
Harran University Birecik Vocational School Public Relations Asst.Prof.Dr. Hasan YILDIZ	Harran Üniversitesi Birecik MYO Halkla İlişkiler ve Tanıtım Dr.Öğr.Üyesi Hasan YILDIZ
Ordu University / Faculty of Econ. and Administrative Sciences Asst.Prof.Dr. Hatice YALÇIN	Ordu Üniversitesi Ünye İİBF Öğretim Üyesi Dr.Öğr.Üyesi Hatice YALÇIN
Karatay University / The Faculty of Health Sciences Asst.Prof.Dr. Hülya YOLASIĞMAZOĞLU	Karatay Üniv. Sağlık Bilimleri Yüksekokulu Öğr. Üyesi Dr.Öğr.Üyesi Hülya YOLASIĞMAZOĞLU
Giresun University / The Faculty of Education Asst.Prof.Dr. İsmail Hakkı TEKİNER	Giresun Üniv. Eğitim Fakültesi Öğr. Üyesi Dr.Öğr.Üyesi İsmail Hakkı TEKİNER
Gelişim University / The Faculty Applied Sciences Asst.Prof.Dr. İkbâl Ece POSTALCI	Gelişim Üniversitesi Uyg.Bil.Yüks. Öğretim Üyesi Dr.Öğr.Üyesi İkbâl Ece POSTALCI
Mimar Sinan Univ. Faculty of Architecture Assist.Prof.Dr. Nazan DÜZ	Mimar Sinan Üniv. Mimarlık Fakültesi Dr.Öğr.Üyesi Nazan DÜZ
Uşak University Faculty of Fine Arts Asst.Prof.Dr. Nedim DİKMEN	Uşak Üniversitesi Güzel Sanatlar Fakültesi Dr.Öğr.Üyesi Nedim DİKMEN
Ordu Üniv. Faculty of Ünye Econ. and Administrative Sciences Asst.Prof.Dr. Nurcan SÜKLÜM	Ordu Üniv. Ünye İİBF Öğr. Üyesi Dr.Öğr.Üyesi Nurcan SÜKLÜM
Hitit University / Sungurlu Vocational School Asst.Prof.Dr. Osman SİRKECİ	Hitit Üniversitesi Öğretim Üyesi Dr.Öğr.Üyesi Osman SİRKECİ
Giresun University / School of Civil Aviation Asst.Prof.Dr. Özlem Tüz EBESK	Giresun Üniv. Siv.Hav. Y.Okulu Havaçılık Yön. Öğr. Üyesi Dr.Öğr.Üyesi Özlem Tüz EBESK
Mersin University Faculty of Architecture Asst.Prof.Dr. Parisa GÖKER	Mersin Üniversitesi Mimarlık Fakültesi Dr.Öğr.Üyesi Parisa GÖKER
Uşak University Faculty of Fine and Arts Asst.Prof.Dr. Sezai ÖZTOP	Uşak Üniversitesi Güzel Sanatlar ve Tasarım Fakültesi Dr.Öğr.Üyesi Sezai ÖZTOP
M. Akif Ersoy Univ. Administrative Sciences Dr. Hasan TAŞÇI	M. Akif Ersoy Üniv. Öğr. Üyesi Dr. Hasan TAŞÇI
The Deputy Mayor Esenler Dr. Halit SUİÇMEZ	Esenler Belediye Başkan Yardımcısı Dr. Halit SUİÇMEZ
General Directorate of Productivity / Technology Specialist Dr. Setenay EKŞİOĞLU	Verimlilik Genel Müdürlüğü Sanayi ve Teknoloji Uzmanı Dr. Setenay EKŞİOĞLU
European Court Of Human Right / Judge Dr. Simon GRİMA	European Court Of Human Right / Judge Dr. Simon GRİMA
Malta University Finances and Insurance Department Dr. Kerim TUZCU	Malta University Finances and Insurance Department Dr. Kerim TUZCU
Manas University Ahmet DURAN	Manas Üniversitesi Ahmet DURAN
Deputy Leader of Blacksea Poet and Author Assoc.	Karadeniz Şairler ve Yazarlar Derneği Gen.Bşk.Yrd.





On behalf of editorial board
Dr. Ahmet FİDAN



Urban development is like the development of plant cells!

In our thirty-fifth publication period our focus is again on the original and current academic studies which are aiming the examination, scrutinization, and analization of the issues and problematiqués of the superstructures and substructures in urban areas.

As we have announced in the last issue, we will present thematic content in this issue. As we mentioned in the title, we tried to show that especially the healing process of the superstructure and substructure in urban areas is a dynamic structure, while considering the cities equal with the development of plant cells. As Ibn Khaldun has stated in his works, states have a life, they are born, grow, and die. Although there is a lifetime of states based on a certain piece of land, cities do not have.

Urban areas, like plant cells, protect their existence with their flexible structures firstly with constantly renewing themselves, then they maintain their life with protecting this structure after taking or establishing their identities. The process of maturation in cities is similar to the process of wisdom and specialization in humans. As cities enter the maturation period, which requires a period of at least three hundred or four hundred years

Kentsel gelişme, bitki hücrelerinin gelişimi gibidir!

Otuz beşinci yayın dönemimizde yine ağırlık noktamız, kentsel alanlardaki alt ve üst yapıya dönük sorun ve sorunsalların incelenmesi ve irdelenmesi ve analizine yönelik özgün ve güncel akademik çalışmalarla sizlerle.

Hazırlanacağı üzere, geçen sayımızda da duyurduğumuz gibi, bu sayımızda tematik bir içerikle karşınıza çıkıyoruz. Başlıkta da belirttiğimiz gibi, kentleri bitki hücrelerinin gelişimiyle bir tutarak, özellikle kentsel alanlardaki alt ve üst yapının iyileşme sürecinin devingen bir yapı olduğunu ortaya koymaya çalıştık. İbn-i Haldun'un eserlerinde belirttiği gibi, devletlerin de bir ömrü vardır, doğar gelişir büyür ve ölürler. Oysa ki belli bir toprak parçası üzerine kurulu olan devletlerin bir ömrü olsa da, kentlerin bir ömrü yoktur.

Kentsel alanlar, bitki hücreleri gibi, sürekli olarak kendilerini yenileyerek önce esnek yapılarıyla varlıklarını korurlar, ardından kimliklerini aldıktan veya kimliklerini oturtuktan sonra, bu yapılarını koruyarak yaşamını devam ettirirler. İnsanlardaki bilgelik ve uzmanlaşma süreci, kentlerde de olgunlaşma dönemine benzer. Kentlerin olgunlaşma dönemine girmesiyle birlikte ki bu bir kent için en az üç yüz veya dört yüz yıllık bir dönemi

for a city, the periods of stagnation represent their periods of grandeur. A city at this level is already referred as "ancient city", and categorized by the united nations as 'cittaslow' firstly, and then the 'ancient city to be protected'.

Transportation and Communication are the Basis of Mobilization in Urban Areas.

While the development processes of the cities are in this position, transportation on one side and institutionalization in the communication sectors on the other side they both have an accelerating effect on the maturation processes of cities.

The urban, inter-city or international transportation systems become part of the institutionalization of cities as long as they are in accordance with the ergonomics of social needs, and adapt to the global accreditations. Otherwise, the cities where accreditation, integration and synchronization do not work will not only sabotage their own future, but also prevent the development of other cities around the world. Also, the sub-structures and systems which are indifferent to the needs of the city dwellers in cities cause the isolation of that city in particular and country in general. In this respect, the transportation infrastructure in a city requires a harmonization in the means of transport on a species basis on one hand, and also in terms of transportation techniques or methods on the other hand. The work also requires the combination of the same transport systems and infrastructures with the transport systems of other countries. In this context, overlapping of the transportation types and techniques with the transportation systems of the developed cities in the world in line with the developing technological means, have vital importance in the development of the tourism potential of that city in particular and country in general.

Because the development process of the communication systems between people is proceeding in geometric speed, it requires the flexibility and accreditation of urban infrastructures at the point of mobilization of the citizens.

Geometric speedily developing communication systems are a driving and compelling factor in the synchronization of transportation networks in the context of time, orer arrangements, compensation systems, and means of transportation. The structures supported by the transportation software which should be a part of the "big data" which is determined with a fuzzy logic, became an inevitable situation in our world which is a global village.

gerektirmektedir, durgunluk dönemleri, onların ihtişamlılık dönemlerini temsil eder. Bu seviyedeki kent zaten artık "kadim kent" tabiriyle anılır ve birleşmiş milletler tarafından önce cittaslow ardından da korunması gerekli antik kent hüviyetine girer.

Ulaşım ve İletişim Kentsel Alanlardaki Mobilizasyonun Temeli

Kentlerin gelişim süreçleri bu minvalde olurken, bir taraftan ulaşım, bir taraftan iletişim sektörlerindeki kurumsallaşma, kentlerin olgunlaşma süreçlerinde hızlandırıcı etkiye sahiptir.

Gerek kentçi gerekse kentler arası veya uluslararası ulaşım sistemlerinin, toplumsal ihtiyaç ergonomisine uygun olduğu ve küresel akreditasyonlara uyum sağladığı oranda kentlerin kurumsallaşmasının bir parçası olur. Aksi takdirde, akreditasyonun, entegrasyonun ve senkronizasyonun işlemediği kentler, sadece kendi geleceğini baltalamaz, aynı zamanda dünya üzerindeki diğer kentlerin gelişimine de engel olur. Bir taraftan da kentte yaşayan kentlilerin ihtiyaçlarına kayıtsız kalan alt yapı ve sistemler, o ülkenin özelde o kentin yalnızlaşmasına neden olur. Bu bakımdan, bir kentte ulaşım alt yapısı bir taraftan türel bazda ulaşım araçlarının birbirleriyle uyumunu gerektirirken, bir taraftan da ulaşım teknikleri veya yöntemler bakımından da uyumu gerekmektedir. İş bununla kalmayıp, aynı ulaşım sistemlerin ve alt yapılarının, diğer ülke ulaşım sistemleriyle kombinasyonunu da gerektirmektedir. Bu bağlamda, ulaşım tür ve teknikleri, gelişen teknolojik imkanlar çerçevesinde dünyanın gelişmiş kentlerinin ulaşım sistemleriyle örtüşmesi o ülkenin özelde o kentin turizm potansiyelinin gelişmesinde hayati öneme sahiptir.

İnsanlar arasındaki iletişim sistemlerinin geometrik hızla ilerleyen gelişim süreci, kentlilerin mobilizasyonu noktasında kentsel alt yapıların esnekliğini ve akredite olmalarını gerektirmektedir.

Geometrik hızla gelişen iletişim sistemleri, ulaşım şebekelerinin, türel tercihlerde, orer düzenlemelerinde, ücretlendirme sistemlerinde, zaman bağlamında senkronize olmalarında itici, zorlayıcı bir faktördür. Bütün bu sistemlerin bulanık mantıkla belirlenmiş 'big data' nın bir parçası olması gereken ulaşım yazılım alt yapılarıyla destekli yapılar, küresel bir köye dönüşmüş dünyamız kentsel alanlarında kaçınılmaz bir durum haline almıştır.

Dünya'da Yeni Sektör: Sokak

New Sector in The World: Street Economy, Micron Entrepreneurship



The academic and sectoral initiatives of the assistant editor of our journal **Osman SIRKECI**, about the formation of a new sector which known as Street Economy or micron entrepreneur all around the world are continuing. In this context, **The Global Street Economy Congress** which the first one was held in **Malta Valetta** and our journal is in the editorial board and secretariat, was held with the theme of the **III. Democracy Symposium** in a dynamic, energetic and synergistic atmosphere. In the context of placing the street economy within the sector, this movement which has developed between the world countries on the economic basis as a hope to our aging and polluted world, has also undertaken the mission of being a bridge between states and cultures.



Under the leadership of Mr. Sirkeci, the Malta Conferences supported by the State Minister of Malta within the scope of our work on Global Street Economy, includes many new countries. The snowballing

Ekonomisi

Dergimizin yardımcı Editörlerinden **Dr. Osman SIRKECI**'nin, dünya çapında yürütmekte olduğu, sokak ekonomisi, mikro girişimci ve/veya Street economy olarak konuşulagelen yeni bir sektörün oluşmasına yönelik akademik ve sektörel girişimlerimiz devam etmektedir. Bu bağlamda, **ilkini, Malta Valetta'da gerçekleştirmiş olduğumuz, dergimizin de düzenleme kurulunda ve sekreteryasında bulunduğu III. Demokrasi Sempozyumu teması olarak gerçekleşen Global Sokak Ekonomisi Kongresi hareketli, hararetili ve sinerji dolu bir yapıda tamamlanmıştır. Sokak ekonomisinin sektör içine yerleştirilmesi bağlamında bir yandan da yaşanan ve kirlenen dünyamıza bir umut olarak dünya ülkeleri arasında ekonomik tabanlı gelişen bu hareket, devletler ve kültürler arasında bir köprü olma misyonunu da üstlenmiştir.**



Sn. Sirkeci'nin öncülüğünde, Global Sokak Ekonomisi'ne yönelik çalışmalarımız kapsamında Malta Devlet Bakanınca desteklenen Malta Konferansları bir çok yeni ülkeyi de içine katmaktadır. Çiğ gibi büyüyen hareket, Nepal, Fransa, Amerika, Kamboçya, Güney Afrika, İtalya, İspanya gibi ülkelere doğru hızla yayılmaktadır. III. Demokrasi Sempozyumu kapsamında I. Global Sokak Ekonomisi Kongresi'nin ikincisi, 2019 yılının mart veya nisan aylarında Mersin Belediyesi ev sahipliğiyle Pilot bölgesinde gerçekleşecektir. Bu bağlamda Akdeniz Temiz, Karadeniz Temiz eylem planlarıyla Türkiye ayağı tamamlanarak, 2020 den itibaren dünya devletlerinde bu kongre dönerli olarak düzenlenmeye devam edecektir. Ta ki, sokak ekonomisi sektörü, küresel ekonomik yapılanma içinde resmi olarak tanınincaya kadar.

Sokak ekonomisine yönelik çalışmalarımız kapsamında, öncelikle, www.glosep.org u oluşturduk, Global Sokak Ekonomisi Platformu Mersin orijinli olarak kuruldu, bu kurumsal yapıdan hareketle, Hindistan lokasyonunun beşeri desteği başka olmak üzere, Sokak Ekonomisi

movement is rapidly spreading to countries such as Nepal, France, America, Cambodia, South Africa, Italy and Spain. Within the scope of the III. Democracy Symposium, the second of the 1st Global Street Economy Congress will take place in the Pilot region in March or April 2019, hosted by Mersin Municipality. In this context, the Turkey leg will be completed with "Clean Mediterranean", "Cleean Black Sea" action plans, and this congress will continue to be held cyclicly between world countries after 2020. Until the street economy sector is officially recognized in the global economic structure.

Within the scope of our efforts for street economy, we first created www.glosep.org. the Global Street Economy Platform was established in Mersin originated. Based on this institutional structure, it's been entered to the process of creating the Street Economy Association (United Street Economy Union) with the high human support of Indian location.

Next Issue And About Our Publishings

As it is known, the dynamic structure of our journal is now being carried out through TUBITAK supported Journal Park system. While we are continuing our portal-based publication from www.kentakademisi.com, the main framework of our journal continues simultaneously through <http://www.dergipark.gov.tr/>. The DOI service we planned for this issue, postponed to the next issue due to partial compliance problem by Dergi Park. It is our desire to give you good news in our next issues.

Birliği'nin, **(United Street Economy Union)** oluşturulması sürecine girilmiştir.

Gelecek Sayı ve Yayınlarımıza İlişkin



Bilindiği gibi, artık dergimizin, dinamik yapısı, TUBİTAK destekli Dergi Park sistemi üzerinden yürütülmektedir. Biz www.kentakademisi.com da portal bazlı yayınlamızı sürdürmeye devam ederken, dergimizin esas çatısı <http://www.dergipark.gov.tr/> üzerinden eşzamanlı olarak devam etmektedir. Bu sayı için planlamış olduğumuz DOI hizmeti, Dergi Park tarafından kısmi uyum sorunu nedeniyle sonraki sayıya ertelenmiştir. Bundan sonraki sayıda sizlere güzel haberlerle dönmek en büyük arzumuzdur.

Kent Akademisi

Article Info	DERLEME MAKALESİ REVIEW ARTICLE	
Title of Article	Deniz Turizmi Araçları İşletmeciliğinin Göçmen Kaçakçılığıyla İlişkisi Ve Çözüm Önerileri¹	
Corresponding Author	Aziz MUSLU Ordu Üniversitesi, Fatsa Deniz Bilimleri Fakültesi, Deniz Ulaştırma İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, azizmuslu@gmail.com	
Submission Date	01/05/2018	
Admission Date	29/08/2018	
How to Cite	MUSLU, A., (2018). Deniz Turizmi Araçları İşletmeciliğinin Göçmen Kaçakçılığıyla İlişkisi ve Çözüm Önerileri , Kent Akademisi, 11 (35), Issue 3.	ORCID NO: 0000-0002-3496-1374

Deniz Turizmi Araçları İşletmeciliğinin Göçmen Kaçakçılığıyla İlişkisi ve Çözüm Önerileri

Aziz MUSLU²

ABSTRACT:

Turkey has invested for tourism sector during years in different fields. Marine tourism has been developed in parallel to those investment policies and Turkey owned a unique wooden yacht fleet as a result. By 2018, number of commercial yachts are 1805 and daily excursion boats 2100 Again by same year, number of Certified yacht marina is 42 and mooring capacity is 10974, capacity of sheltering ashore is 5537. Apart from commercial fleet, a distinctive number of private yachts moored in yacht marinas. Although this development, marine tourism management companies are getting shrink but continued to serve local economies in Turkish coastal line and moreover helped to create subsidiary economical fields.

During this recession period, some management companies intended smuggling of migrants illegally. Although Smuggling was started initially by some Professional seamen, such kind of management companies continued smuggling after those seamen were arrested. But, after such non seamen originated people interfered with human smuggling, we became witness to huge number of tragedies. Although, migrant smuggling problem was appeared after Syrian migrants in our country, it was used as a way of immigration in neighbouring countries long years. Even Syria problems were solved during next years, it won't be resolved to use Turkey as a migration smuggling path. A very well organized smuggling network realize Transportation of migrants towards to metropolises, accomodation, ad then transferring to greek islands.

Sea ways are one of the most important part of it. Improvement of marine tourism will be a very important precaution against smuggling. But first of all, we should consider that reconstruction of peace in the middle east would be a very significant way to overcome of recession over tourism sector. This necessitates a permanent peace in the region. When we consider injustice over national income and unsolved problems in the world last century, it seems too difficult to reconstruct the peace in the East Medittarenean in a short term. Therefore, Turkey must find individual solution for migration problem. The most important solution is to improve quality and institutionalization in the marine tourism management and hosting visitors from developed and rich countries. Sectoral Strategic planning should be made for marine tourism.

The planning active participants and practitioners should be EC organs, EC civil society organizations, and sectoral representatives. After marine tourism managers started to earn same as previous, one of the most important link in the

¹ Bu bildiri II. Uluslararası Uygulamalı Bilimler Kongresi Necmettin Erbakan Üniversitesi'nde sunulmuştur.

² Ordu Üniversitesi, Fatsa Deniz Bilimleri Fakültesi, Deniz Ulaştırma İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, azizmuslu@gmail.com

smuggling chain will be broken. Migrant smuggling problem will be solved most probably after ceasing sea ways. The Mediterranean era will be mentioning the quality of touristic activities but not illegal immigrants drama. In this study, it is examined how to improve marine tourism in parallel to obstruct migrant smuggling.

ÖZ:

Türkiye turizm ülkesi olarak yıllar içinde çeşitli yatırımlarda bulunmuştur. Deniz turizmi bu doğrultuda gelişme göstermiştir. Türkiye dünya üzerinde eşi benzeri olmayan bir ahşap yat filosuna sahip olmuştur. 2018 yılı itibar ile ticari yat sayısı 1805 adet günlük gezi teknesi 2100 adettir. Türkiye'deki belgeli marina sayısı 43, Türkiye'de marinaların denizde yat bağlama kapasitesi 10.974, Türkiye'de marinaların karada yat bağlama kapasitesi 5.132'dir. Deniz turizmi ticaret filosu dışında önemli sayıda özel yatlar marinalarımızda bağlanmaktadır. Deniz turizmde yaşanan bu büyümeye karşın turizm istatistiklerine göre Yat işletmeciliğinde küçülme yaşanmaktadır.

Deniz turizmi kıyı şeritlerinde bölge ekonomisine ve kalkınmaya önemli katkılar sunmuş diğer sektörler için dışsal ekonomiler oluşturmuştur. Süreç içinde deniz turizminde yaşanan kademelî küçülme bu işletmelerin illegal göçmen kaçakçılığı işine yönelmesine temel nedeni olmuştur. İlk yıllarda profesyonel gemi adamları tarafından yapılan insan kaçakçılığı süreç içinde bu gemi adamlarının tutuklanarak illegal işlere tevessül etmemesi nedeniyle onlar tarafından yapılmamaktadır. Fakat bu sefer farklı mesleklerden denizci olmayan acemi insanların kaçakçılık işine girmesi son yıllarda insani dramların yaşanmasının bir diğer nedeni olmuştur. Ülkemizde göçmen kaçakçılığı sorunu kamuoyunda Suriyeli mültecilerle ortaya çıkmış görünse de diğer birçok çevre ülkelerinde göç yolu olarak yıllardır kullanılmaktadır. Suriye sorunu çözümlense de Türkiye'nin göç yolu olması çözümlenemeyecektir.

Göçmenlerin büyükşehirlerden kıyı kentlerine taşınması oralarda konaklamaları ve sonrasında deniz araçları ile yunan adalarına geçirilmesi tamamıyla organize bir şebeke ağı ile gerçekleşmektedir. Bu ağın en önemli bağlantı kısmı deniz yoludur. Deniz turizminin geliştirilmesi göçmen kaçakçılığının önlenmesinde önemli bir çözüm olacaktır. Doğu Akdeniz de barışın tesis edilmesi ülkemizde turizmde yaşanan durgunluğun kalkmasının önünde önemli bir çözüm olarak durmaktadır. Doğu Akdeniz de barış ortamının tesis edilmesi kalıcı olmalıdır. Yüzyıla yakın çözümlememiş sorunları ve dünya üzerinde ki gelir adaletsizliğini düşündüğümüzde doğu Akdeniz'de kısa vadede barış ortamının tesis edilmesi zor görülmektedir. Bu nedenle Türkiye özelinden göçmen sorununa çözüm bulunmalıdır. En önemli çözüm yolu deniz turizmi araçları işletmeciliğinde kalitenin artırılması ve kurumsallaşma ile birlikte gelişmiş ülke ziyaretçilerinin ağırlanmasıdır. Stratejik bir deniz turizmi sektör planlaması yapılmalıdır. Bu planlamanın aktif katılımcıları ve uygulayıcıları AB organizasyonları A.B. sivil toplum örgütleri ve turizm sektör temsilcileri olmalıdır. Deniz turizmi araçları işletenler geçmiş yıllarda olduğu gibi kazanç elde ettiklerinde göçmen kaçakçılığı zincirinin en önemli halkası kırılmış olacaktır.

Göçmen kaçakçılarının ulaştırma ağlarının en önemli ayağı deniz yolu kapatılabildiğinde sorun büyük oranda çözümlenebilecektir. Akdeniz çağında kaçak göçmenlerin dramları ile değil turistik faaliyetlerin kalitesiyle anılarak olacaktır. Bu çalışmada deniz turizminde olması gereken iyileştirmelerin nasıl olacağı göçmen kaçakçılığını engellemek düzleminde incelenmektedir.

KEYWORDS Marin Tourism, Maritime Economies, Maritime Management, Management and Strategy, Migrant Smugglers.

ANAHTAR KELİMELER: Deniz Ekonomisi, Deniz İşletmeciliği, Deniz Turizmi, Göçmen Kaçakçılığı, Yönetim ve Strateji.

GİRİŞ:

Türkiye'de 80'li yıllardan sonra yaşanan gelişmelere paralel olarak turizm artan bir ivme ile gelişme göstermiştir. Bu gelişme farklı turistik ürünlerin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Şüphesiz bu turistik hizmet alanlarının en önemlilerinden biri deniz turizmidir. Denizde deniz araçları ile yapılan, turizm amaçlı meslek faaliyetleri ile onu doğrudan destekleyen diğer meslek

faaliyetleri Deniz Turizmi olarak tanımlanmaktadır (DTO, 2014). Yıllar içinde deniz turizmi araçlarının sayısı artmış ülkemiz mürettebatlı tekne kiralama konusunda dünyada eşi benzeri olmayan bir ahşap yat filosuna sahip olmuştur. Arzın artan durumu karşısında talebin artmamasını bir kenara bırakalım mevcut olan deniz turizmi talebi de düşmüştür. Bu durumun en önemli nedenleri kıtalar arası seyahatlerin geçmişe oranla daha ucuza yapılabilmesi ve ulaştırma imkânlarının artması nedeniyle alternatif turistik destinasyonların ortaya çıkmasıdır. Diğer yandan Akdeniz

çanağında Hırvatistan'ın kıta Avrupa'sına yakın bir ülke olarak deniz turizmi için uygun kıyılara sahip olup bu hizmeti vermeye başlaması bir diğer nedendir. Sonuç olarak deniz turizmi pazarında Türkiye açısından arz ve talep dengesizliği yaşanmıştır. Yat işletmeciliği yönünde arz fazlası ortaya çıkmıştır. Yat işletmecileri her yaz sezonu sonunda zarar etmeden sezonu kapatma telaşı görülen bir gerçektir. Ortadoğu'da yaşanan belirsizlikler; Irak savaşı, Afganistan, Bangladeş, Pakistan bölgelerinde ki huzursuzluklar nedeniyle bu ülkelerden Avrupa'ya göçler artmıştır. Türkiye'yi transit ülke olarak kullanan göçmenler Avrupa'ya geçişlerinde alternatif rotalar aramaktaydı. Göçmen kaçakçıları 90'lı yıllarda kullanılan bir ivme ile deniz turizmi araçlarını kullanmaya başladılar. Bu süreçte yasal boşluklardan olabildiğince istifade ettiler. Günümüzde yasa dışı bir suç olan göçmen kaçakçılığıyla ilgili tam istatistiki bilgiye ulaşılmaya da bu illegal ticaretin daha da fazlalaşıp şebekeleştiği görülmektedir. Deniz yolunu kullanarak yaptıkları göçmen kaçakçılığında yoğun olarak deniz turizmi araçlarını kullanmaktadırlar.

Uluslararası kamuoyunda Akdeniz ve Ege sahillerinin, benzersiz tabii tarihi dokusu, güzellikleri ve turizm imkânlarıyla söz edilmesi gerekirken yaşadığımız kontrolsüz yasa dışı göç ile gündem oluşturduğu görülmektedir. Bu durumun en önemli sebebi Avrupa'ya doğru kaçak göç aktivitelerinde Türkiye terminal ülke durumuna gelmesi ve deniz turizmi araçlarının göçmen kaçakçılığı amacıyla kullanılmasıdır (Dış İşleri Bakanlığı, 2015).

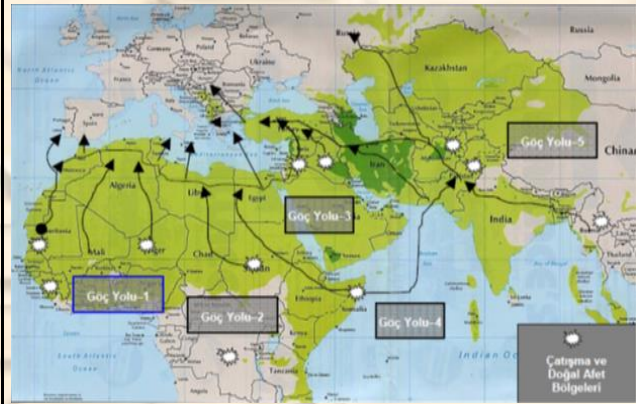
1. Türkiye ve Göçmen Kaçakçılığı

Ülkemiz globalleşmenin etkisiyle dünyada oluşan gelen gelişmelerden, direkt etkilenmiş, bu düzlemde ya kitlesel iltica ve göç aktivitelerinde hedef bölge olmuş ya da en ilkin AB ülkeleri başta olmak üzere başka ülkelere doğru illegal göçte tercih olunan transit ülkedir (Dışişleri Bakanlığı, 2010: 1). Türkiye'nin coğrafi olarak Asya, Afrika ve Avrupa'nın merkezinde olması göçmen kaçakçılığında transit ülke olmasının önemli bir nedenidir. Günümüzün gerçekleşen Akdeniz'deki düzensiz göç meselesi; çatışma ve siyasal karışıklık alanlarından kaçan göçmenler, istikrarsızlıktan meydana gelen karışıklıklar ve fakirlik karşısında AB ülkelerinde refah içinde hayat sürme umudu barındıran göçmen grupların sığınma arayışında illegal usullerle ve düzensizce oluşmasından menfaat oluşturan küresel suç organizasyonlarının yönlendirilmesinden ortaya çıkmaktadır (Akçadağ, 2012: 5).

Göçmen kaçakçısı, dolaylı veya direkt olarak maddi çıkar elde etmek amacıyla, legal olmayan yollardan; yabancı bir vatandaşı yurda getiren veya ülkede bulmasına olanak sağlayan kişiye denir (Göç İdaresi, 2015: 66).

Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Komisyonu'ndan An Gallagher'e göre göçmen kaçakçılığı, insanların belirli bir ücret karşılığında bir ülkeden başka bir ülkeye yasa dışı olarak geçirilmesidir. Bu süreçte, kaçırılan insanlar ticari bir alışverişin eşit olmayan ortaklarıdır (Ann, 2002). Türkiye çevrede yaşana sosyal karışıklıklar ve savaş ortamları nedeniyle sürekli transit ülke olarak göçmenlerin tercih ettiği ülke olmaktadır. Coğrafi olarak birçok ülkeye göre Avrupa'ya ulaşmanın kolaylığı tercih nedeninde önemli bir etkidir. Son dönemde geçici kayıt dışı çalışma olanaklarının olması da önemlidir ve kısmen Türkiye'nin göç yolu olarak tercih edilmesine etki etmektedir. Aşağıda Avrupa'ya göç yolları Harita 1'de görülmektedir.

Harita 1. Avrupa'ya Yönelik Yasa Dışı Göç Güzergâhları (Anonymous 2010a)



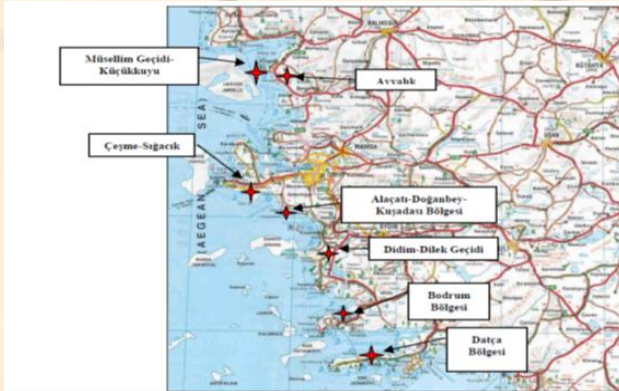
Yukarıdaki haritada görüldüğü üzere çatışma ve doğal afetler Akdeniz bölgesinin bir göç güzergâhı olarak kullanılmasına sebep olmaktadır. Geçen sene yıl dünyanın tümünde gerçekleşen göçmen ölümlerinin %65'i Akdeniz'de meydana gelmiştir (Güçtürk, 2015). Suriye'de iç savaş ve karışıklık son bulsa da Türkiye'nin yasa dışı göçle olan ilişkisi sonlanmayacaktır. Moritanya, Somali, Mali, İran, Irak, Afganistan, Pakistan, Bangladeş ve Filistin gibi birçok ülkeden göçmenler ülkemizi transit ülke olarak kullanmaktadır. Suriye savaşı öncesinde göçmen kaçakçıları Irak, Afganistan ve Afrika kökenli insanları organize şekilde Yunan adalarına geçirmekteydiler. Suriye'deki savaş ve karmaşayla bu oran daha da artmıştır. 2014 senesinde Avrupa'ya kaçak yollarla ulaşan yaklaşık 280.000 kişinin %80'i bu güzergâhı kullanmıştır.

Akdeniz dünyanın en tehlikeli mülteci rotasıdır. 2014 yılında dünyada yaşanan kaçak göçmen ölümlerinin %65'i Akdeniz bölgesinde ortaya çıkmıştır (Güçtürk, 2015). Deniz yoluyla yasa dışı göç, maliyeti az ancak kârı çok olan bir sektör olduğundan bu işi yapan organize suç örgütleri tarafından yasa dışı göç yolları arasında daha fazla tercih edilen bir yöntemdir (Terzioğlu, 2002: 2). Göçmen kaçakçıları balıkçı tekneler ve özel yatları

kullanmanın yanı sıra Yunan adalarına yatılı sefer yapan dikkat çekmeyecek ahşap guletleri kullanmaya başlamışlardır. Ahşap guletleri kullanılmasının en önemli nedeni dikkat çekmemesidir. Bu durum kaçakçılara operasyon kolaylığı sağlamaktadır. Yüksek kar oranları deniz turizmi araçlarını bu alana yönlendirmiştir. Önceleri ekonomik ömrünü tamamlamış teknelerle yapılan bu kaçakçılık işi sonrasında lüks, de lüks guletler ile yapılmaya başlamıştır. Fakat yakalanan medyaya yansıyan tekneler batma tehlikesi ile ekonomik ömrünü tamamlamış tekneler olmaktadır. Kayıtlara geçmeyen lüks ve de lüks kategorisinde yapılan kaçakçılığında ciddi oranda olduğu düşünülmektedir. Özel motor yatlar, yelkenliler ile göçmen kaçakçılığının yapıldığı da ifade edilmektedir.

Göçmen kaçakçılığı çıplak tekne kiralamasında işletmeleri ve tekne sahiplerini risk altına sokarak bu alanda ticaretin yavaşlamasında neden olmaktadır. UNHCR kayıtlarında, 2015 yılı Aralık ayının 25'inden itibaren, bu sene dahilinde deniz yoluyla Türkiye'den A.B.'ye geçmek isteyenlerine rakamı 825.000 aşmıştır. Bu sayının %51'i Suriyeli, %20'si Afgan milletlerindedir. Öte yandan, Türk Sahil Güvenlik Komutanlığı 24 Aralık 2015 tarihi itibarıyla 88,905 göçmen ve mültecinin Türk kıta sahanlığından ayrılırken engellendiği iletilmektedir (Demir ve Soyupek, 2015). Türk Sahil Güvenlik Komutanlığı resmi sayfasında 2017 yılı itibarıyla 5.105 kişi ve 2018 yılı mayıs ayına kadar ise 10.221 göçmen sahil güvenlik görevlilerince engellenmiştir. Yakalanan organizatör sayısı 2017 yılında 37, 2018 yılında 22'dir. Bütün yoğun çabalara rağmen 2017 yılında 19 göçmen ölmüş, 117 göçmen yaralanmış, 2018 yılında ise 37 kişi ölmüş 226 kişi yaralanmıştır.

Harita 2. Ege Denizi Yasa Dışı Göç Güzergâhları (Anonymous 2010b)



Ege Bölgesi'nde sıklıkla kullanılan göçmenlerin çıkış yerleri Harita-2'de gösterilmiştir. Buna göre basta Müsellim Geçidi, Saroz Körfezi, Ayvalık, Küçük kuyu, Sığacık, Çeşme, Alaçatı, Kuşadası, Doğan bey, Didim, Dilek Geçidi, Datça ve Bodrum illegal geçişlerde çıkış

bölgesi olarak kullanılmaktadır (Duygu, s.12). Ege'ye kıyısı olan Çanakkale, Edirne, İzmir, Balıkesir, Muğla ve Aydın illerin tümü göçmenler tarafından illegal geçiş amacıyla kullanılmaktadır. Çanakkale'nin Behram, Ayvacık; Balıkesir'in Burhaniye, Ayvalık; İzmir'in Karaburun, Çeşme, Alaçatı, Sığacık, Seferihisar, Dikili, Özere, Çandarlı, Aliğa, Urla; Aydın'ın Söke, Kuşadası, Didim, Muğla'nın Marmaris, Bodrum, Dalaman, Fethiye, Datça bölgeleri illegal göç hadiselerinin fazlaca ortaya çıktığı bölgelerdir (TBMM, 2016).

2. Türkiye'deki Düzensiz Göçmen İstatistikleri

Türkiye sürekli düzensiz bir göçmen akımıyla karşı karşıya kalmaktadır. Düzensiz göçmenler yasal veya yasal olmayan yollarla Türkiye'ye geldikten sonra son süreçte turistlik kıyı şeritlerimize yönelmekte oralarda apart, pansiyon veya ikinci konutlarda konaklama imkânları bulunmaktadır. Birçok göçmen kaçakçılığı yapan organize şebekeler buralarda butik oteller kiralayıp veya satın alarak operasyonlarını daha kolay yürütmektedir. Ekonomik imkânları olmayanların sokaklarda konakladığı görülmektedir. Yunan adalarına geçiş için uygun koşulları beklemektedirler.

Türkiye geçtiğimiz üç yıl boyunca Suriye'de yaşanan iç savaş nedeniyle en başta düzensiz Suriyeli akımı ile karşı karşıyadır. Bunun dışında İran, Fas, Irak, Gana, Kamerun, Somali, Gambiya, Etiyopya, Uganda başta olmak üzere Türkiye'ye pek çok ülkeden artan şekilde göç gerçekleşmektedir. Türkiye'de yukarıda adı geçen göçmenler mülteci yasal statüsünden yararlanmamaktalar. Bu göçmenler sığınmacı olarak adlandırılmaktadırlar. Bir diğer tabir ise Şartlı Mülteci: A.B. ülkeleri haricinde ortaya çıkan olaylar nedeniyle; dini, ırkı, tabiiyeti, belirli toplumsal gruba aidiyet veya siyasi politik düşüncelerinden kaynaklı zulüm göreceğinden geçerli nedenlerle korktuğu için vatandaş olduğu ülkenin haricinde olan ve bu ülkenin korumasından istifade edemeyen, ya da sözü edilen korku sebebiyle istifade etmek istemeyen yabancıya veya bu tür hadiseler nedeniyle öncesinde yaşadığı ikamet ettiği memleketinin haricinde olan, memleketine dönemeyen ya da sözü edilen korku sebebiyle dönmek istemeyen vatansız göçmen şahsa statü belirlemek için oluşturulmuş ifadedir (Göç İdaresi, 2015: 13).

2015 yılında yakalanan düzensiz göçmen sayısı 2014 yılına göre % 150'lik bir artışla 146.485 olmuştur. 2005 yılından 2015 yılı sonuna kadar yakalanan düzensiz göçmen sayısı ise 643.397'dir (Göç İdaresi, 2015: 64). Yine Emniyet Genel Müdürlüğü'nün açıkladığı verilere göre; 2001b yılında 19, 2002 yılında 70, 2003 yılında 18, 2004 yılında 12, 2005 yılında 28, 2006 yılında 27, 2007 yılında 51, 2008 yılında 379, 2009 yılında 155, 2010 yılında 39 tekne güvenlik güçleri tarafından göçmen taşıdıkları gerekçesiyle yakalanmıştır (Emniyet, 2014).

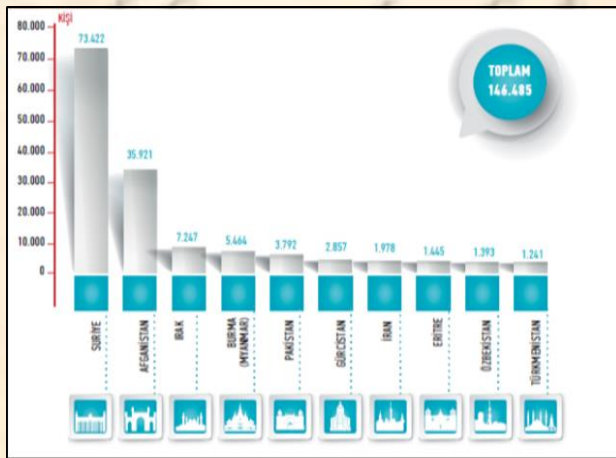
Bu rakamların gösterdiği Türkiye’de göçmen sorununun tam olarak noktalanmasının güçlüğüdür.

Grafik 1. Düzensiz Göçmenler (Göç İdaresi, 2015: 64)



Düzensiz göç sayılarının istatistiklere yansımaları daha çok yakalanan göçmen kaçakçılarıyla ortaya çıkmaktadır. Deniz yolu ile düzensiz göçün en çok yaşandığı yer Ege bölgesidir. 2013 yılı içinde Ege Denizinde gerçekleşen 251 vakada; 6937 düzensiz göçmen kurtarılmış, 71 göçmen kaçakçısı yakalanmıştır. 2014 yılı içerisinde Ege Denizinde gerçekleşen 529 vakada; 12.884 düzensiz göçmen kurtarılmış, 72 göçmen kaçakçısı yakalanmıştır. 2015 yılı içerisinde Ege Denizinde yaşanan 319 olayda; 9484 düzensiz göçmen kurtarılmış, 29 göçmen kaçakçısı gözaltına alınmıştır (Muğla Valiliği, 2015). Güvenlik güçlerinin tespitlerine göre, 2012’de 47.510, 2013 yılında 39.890, 2014 yılında ise 58.647 düzensiz göçmen yakalanmıştır. 2014 yılında yakalananların büyük kısmı Suriyelidir. Suriyeli göçmenleri Afganistan, Burma, Eritre ve Pakistan uyruklu göçmenler takip etmektedir (Haber Türk, 2015).

Grafik 2. 2015 Yılında Türkiye’de Yakalanan Düzensiz Göçmenler (İlk 10 Ülke) (Göç İdaresi, 2015: 65)



2015 senesinde yakalanan düzensiz kaçak sayısı 146.485’tir. Suriye uyruklu 73.422 kişi ile ilk başta, Afganistan uyruklular 35.921 kişiyle ikinci, Irak vatandaşlarıysa 7.247 kişiyle üçüncü olarak yer almaktadır (Bkz. Grafik 2).

3. Göçmen Kaçakçısı Suç Örgütleriyle Mücadele ve Deniz Turizmi Araçları İlişkisi

Deniz üzerinde kamuoyunun belirsizlik ve kuralsızlık varmış gibi bir algı var olmaktadır. Bu algıya karşın denizler ve denizcilik için ulusal ve uluslararası birçok düzenleme mevcuttur. Yasa dışı göçmen kaçakçılığı ile ilgili mücadelede sadece yasal düzenlemelerin ve cezalandırmaların olması yeterli değildir. Aktif ve bütünlüklü bir müdahale planının yanı sıra kıyı şeridinde deniz araçları ile kaçakçılık bölgelerinde sosyo-ekonomik turizm boyutlu bir planlama şarttır. Bu planlanın içinde AB ülkeleri de olmalı her ne kadar turizm ticareti liberal işleyiş içinde serbest olsa da bölgedeki deniz araçlarına ve tesislere AB ülkelerinin vatandaşları yönlendirmelilerdir. AB deki medya kuruluşları bu bölgeleri tanıtmalıdır. Sivil toplum kuruluşları da Türkiye’ye Turizm hareketlerini destekleyecek projeler hazırlamalıdır.

İllegal göçün en önemli özelliği, organize şebekelerce oluşturularak; göçmenlik süreçlerini istismarcı veya fırsatçı şahıs/ gruplarca, acı yaşanmasına ve can kaybına sebep olan, uluslararası düzenlemelere aykırı köle ticareti, haydutluk, soykırım ve kaçakçılık faaliyetleri için uygun olması; sebebiyle bütün dünya ülkelerince ortak olarak mücadele edilmesi gereken hassas ve önemli bir meseledir (Dış İşleri Bakanlığı, 2015).

2005 yılı 01 Haziranda çıkarılan 5237 Sayılı Yeni Türk Ceza Kanununun 79. maddesi ile bu suçu işleyenler için öngörülen cezalar ağırlaştırılmış göçmen kaçakçılığına ilişkin suç tekrardan düzenlenmiştir. Bu düzenlemeye göre; direk veya dolaylı olacak şekilde maddi çıkart elde etmek amacıyla, yasa dışı yollardan, bir yabancıyı yurda sokan veya da yabancıyı yurtda kalmasına, T.C. vatandaşı veya yabancıyı ülke dışına çıkarılmasına fırsat yaratan şahıs, üç yıldan sekiz yıla kadar hapis ve on bin güne kadar adli para cezası ile cezalandırılır. Bu suçun örgütlü organize bir şekilde işlenmesinde, verilecek ceza ve cezalar % 50 nispetinde artırılır. Suçun bir tüzel kişilik faaliyeti içerisinde işlenmesi durumunda ise tüzel kişi hakkında bu kurumlara uygun güvenlikle ilgili tedbirler uygulanır (Emniyet, 2014).

Cezaların yaptırım gücünün bir sonucu olarak aşağıdaki röportajda görüldüğü gibi eski göçmen kaçakçıları bu işten çekilmiş gözükmemektedir. Tekne sahipleri ve bölgesel balıkçılar öncesinde hızlı ve çok para kazanma amacıyla illegal göçmen kaçakçılığı işine bulaşmışlarsa da, bugün ise, göçmen kaçakçılığına ilişkin mahalli denizcilerin katkısı bulunmamaktadır (TBMM, 2014: 19).

Göçmen kaçakçılığında çok fazla para kazanan eski göçmen kaçakçıların bu işleri bıraktığını ifade eden ‘usta’ verilen gazete röportajında şunları anlatıyor: “Bu işi Türklerin yaptığı kadar Afgan, Irak ve İranlılar da yapmaktadır. Avrupa’ya gitmek için gelip bundan sonra göçmen kaçakçılığı işine başlayanlar vardır. Afganistanlılar ve Iraklılar özellikle İranlılar ve Pakistan ise kaçakların Türkiye’ye giriş işlerinde faaldirler. Iraklılar havayolu ve denizyoluyla kaçak gönderiyor. Bu işin erbabı diyeceğimiz Türkler, artık bu işi yapmıyorlar çünkü oldukça iyi para topladılar” (Haber Türk, 2015).

İllegal göçe organizatörlük yapanların çoğunluğu Türkiye vatandaşı olmakla birlikte, Gürcistan, Yunanistan, Ukrayna, Irak İran, Suriye, Rusya, Rusya Federasyonu, Sırbistan, KKTC, Çin Halk Cumhuriyeti ve Filistin vatandaşları organizatör konumunda saptanmış veya yakalanmıştır. (TBMM, 2014).

Tablo 1. Göçmen Kaçakçılığı Suçu İle İlgili Ceza Davaları (Göç İdaresi, 2015:103)

Yıl	Dava Sayısı	Sanık Sayısı	Mağdur Sayısı
2008	2331	5814	14327
2009	2342	7005	12087
2010	2500	7350	10012
2011	2167	7083	9160
2012	1959	6739	8922
2013	1825	6266	9999
2014	1692	6203	11367
2015	1774	6691	16324

IMO nezdinde uluslararası bir takım kararlar alınmaktadır. IMO’nun 1998 senesinde kabul ettiği ve 2001 senesinde bir dizi değişiklik yaptığı geçici kararda, bu konu ile ilgili uluslararası düzenleme oluşturuluncaya kadar göçmen kaçakçılığı yapılırken denizyolu kullanıldığında seyir emniyeti açısından güvenli ve emniyetsiz uygulamaları bertaraf edilmesi hedeflenmiştir (IMO, 2006).

Bütün bu verilen ağır cezalar ve sıkı denetimler göçmen kaçakçılığını önlemek bir yana daha vahim dramların yaşanmasına neden olmuştur. Önceleri meslekleri denizci olan kişiler tarafından yapılan ilk yıllarda Yunanistan devleti tarafından yakalanma, kötü muamele, zorlu hapis koşulları ve hatta ölüm riski nedeniyle küçük bir azınlık tarafından yapılırdı. Hızlı botlarla genç denizcilerin plajlardan su sporu yapıyormuşçasına göçmenleri kaçırma

girişimleri az olsa da mevcuttu, fakat ahşap gulet tekneler ve bazı bölgelerde balıkçı teknelerinin bu işi yaptığı daha çok gözlemlenmekteydi. Alman önlemler neticesinde özellikle sahil güvenliğinin yaptığı sıkı denetimlerle bu işi meslek haline getirenlere verilen ağır cezalar, onların bu işleri yapmaması göçmen kaçakçılığının azalması sonucunu getirmemiştir. Fakat bu yeni durum suçun daha örgütlenmesini getirirken denizci olmayan kişilerce daha ilkel ve emniyetsiz deniz araçları ile yapılmasını ortaya çıkarmıştır. Adi suçlardan hükümlü olan ve akli dengesi bozuk bu nedenle suç ehliyeti olmayan kişiler kullanılmaya başlamıştır.

Türkiye’de deniz turizmde yaşanan durma noktası ile deniz turizmi araçları ehil olmayan kişilerce kullanılarak göçmen kaçakçılığında kullanılmasına rastlanmaya başlanmıştır. Deniz yolu ile yollanan göçmen gruplar Türkiye içinde bekledikleri illerden kıyı bandındaki şehirlere götürülüyor ve buradan açıkta demirleyen ya da drifting yapan teknelerle ve gemilere aktarılıyor. Bir seferde yük gemilerine 200-300 kaçak gönderen birtakım kaçakçılar kıyı yerleşimlerinde ya otel alıyor ya da bir otelli kiralyor. İstanbul’da kaçaklar, ilgi çekip yakalanmama nedeniyle tur otobüsü gibi gözükken otobüslerle taşıyor. Sıkıntısız bir biçimde ulaşımın yapılacağı Akdeniz veya Ege’deki bir şehre ulaşan kaçaklar buradan teknelere aktararak gemilere ulaştırılıyor. Açıkta yer alan gemiye aktarılan kaçaklar İtalya kentlerine ulaştırılıyor (Haber Türk, 2015).

Yaşanan son facialardan sonra atılmış adımlar ise kronik göç akımına çözüm olacak gibi gözüküyor. Nisan 2015’te yapılan zirvede Avrupalı liderler Avrupa karasularında denetimi arttırmayı, göçmen kaçakçılığı yapan suç örgütlerini ve şebekelerini yok etmeye ve mültecilerin taşındığı deniz vasıtalarını imha edip Akdeniz çanağının göç rotası olarak kullanmasını azaltmayı hedefledi. Bunun yanı sıra AB Komisyonu Akdeniz ülkelerinin üzerindeki yükü hafifletmek için zorunlu mülteci kotası uygulaması önerisi getirdi ancak bu teklif Macaristan, İngiltere ve Çek Cumhuriyeti gibi ülkelere reddedildi. Teklif içinde 2 yıl içerisinde ortalama 40.000 kaçak göçmenin, arkasından 20.000 Suriyeli göçmenin başka Avrupa ülkelerine yerleştirilmesi öneriliyor. 2014 yılında Avrupa’ya kaçak yollardan gelen yaklaşık 280 bin kişinin yüzde 80’inin Akdeniz rotasını izlediği değerlendirilirse da bu kota önerisi yaşam geçse de çok yetersizdir (Güçtürk, 2015).

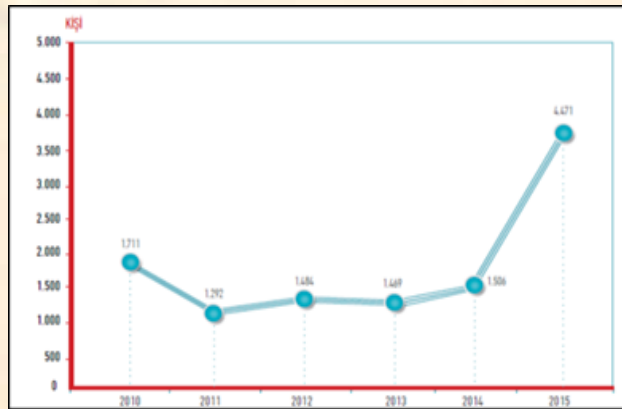
Özellikle politika yapıcılarının göz önünde bulundurmadıkları gereken önemli bir nokta göç güzergâhı üzerinde kullanılan deniz araçlarının niçin göçmen kaçakçılığında bu kadar yoğun kullanıldığıdır. Deniz yolu en kolay Avrupa’ya ulaşma yolu olarak görülmektedir. Göçmen olanlar her koşulda AB’ye geçmek için deniz aracı aramaktadırlar. Bu geçişlerde dramatik şekilde deniz kazaları ve ölümlerle

sonuçlanmaktadır. Yunanistan ile Türkiye'nin kurtarma operasyonlarına ilişkin itilafı bir durum söz konusudur.

Denizlerde yapılacak Arama Kurtarma Faaliyetleri, Denizde Arama Kurtarmaya ilişkin 1979 tarihli Uluslararası Hamburg Sözleşmesi ile düzenlenmiştir. Bu sözleşmede, ilgili taraflar arasında anlaşma yoluyla arama ve kurtarma sahaları belirlenemediği takdirde tarafların, bir anlaşma yapılmaya kadar arama ve kurtarma hizmetlerinin kapsamlı koordinasyonu için çaba sarf etmeleri gerektiği belirtilmektedir. Türkiye'nin müteaddit defa yapmış olduğu çağrılarına rağmen, Ege'de böyle bir koordinasyon kurulamamıştır (Balık, 2018: 94). Koordinasyon ve iletişim kurulmasının aksine 2017 yılında Türkiye kıyılarından gelen deniz turizmi faaliyetleri yürüten teknelere çeşitli engellemeler ve alıkoymalar gerçekleşmiştir. 2017 yılında 5 adet tekne Yunan liman otoritelerince Paris memorandumu kuralları gerekçe gösterilerek tutuklanmıştır (Euronews, 2017). Yunanistan Türk yatların yasal olarak yapmış oldukları turistik seferleri engelleyerek gulet işletmelerini finansal güçlükler içinde bırakmaktadır.

Aşağıda ki grafikte göçmen kaçakçılarının yakalanma oranlarının yüksekliği ve her yıl arttığı görülmektedir. Adli düzenlemeler göçmen kaçakçılığının engellenmesinde çözüm olmamaktadır. Hali hazırda iş bulamayan koca bir deniz turizmi filosu bulunmaktadır. İş yapamayan ve zararlar karşılığında karşıya olan deniz turizmi aracı işletmecilerine ulaşan organize göçmen kaçakçısı örgütler bu tekneleri kiralayıp, satın alıp veya bizzat işin içine dâhil ederek faaliyetlerini sürdürmektedir. Son durumda Suriyeli göçmenler bu organize işin içine girip sadece Türkiye'de değil Yunan adalarındaki faaliyetlerinde görev almaktadırlar.

Grafik 3. Türkiye'de Yıllara Göre Yakalanan Göçmen Kaçakçıları (Göç İdaresi, 2015: 66)



2015 yılında Türkiye'de yakalanan göçmen kaçakçısı olarak tespit edilip yakalanan şahıs sayısı 4.471 olarak kayıtlara geçmiştir. 2005 senesinden 2015 senesinin

sonuna kadar yakalanan göçmen kaçakçısı rakamı ise 17.292'dir (Göç İdaresi, 2015: 66).

Göçmenlik konusunda hukuk ve sosyoloji bağlamda birçok çalışma bulunmaktadır; ancak Türkiye'nin kıyı kesiminde kaçakçılığın yapıldığı deniz turizmi boyutunu ele alan çalışmaların olmadığı görülmektedir. Deniz yoluyla illegal göç, az maliyetli, bol kazançlı çok olan bir iş olduğu için, bu işi gerçekleştiren organize suç örgütleri tarafından tercih edile gelen yöntemdir (Terzioğlu, 2002:2'den aktaran Bodur, 2010: 106). İşin ekonomik boyutunun tespiti kayıt dışı olduğundan güç olsa da, gazetelere yansıyan haberler suç örgütlerinin en önemli motivasyonlarının yüksek kazançlar olduğunu ortaya koymaktadır. Yunanistan'da yayınlanan Eleftheros Tipos Gazetesi'ndeki bir habere göre Türkiye-Yunanistan arasındaki insan kaçakçılığının ekonomik bedelinin şöyle olduğu ifade edilmektedir: Lüks yat ile kaçırılma: 10.000 Euro Kaptanlı kayık: 4.000 Euro Şişme bot: 2.000 Euro (Azınlıkça.net, 2014).

Cezaların ağır olması nedeniyle denizcilerin göçmen kaçakçılığı işinden uzak durması şişme bot ile geçiş sayılarını 2015 yılında çok ciddi oranda arttırmıştır. 2016 başından buyana da mülteci yolculuğu durmadan devam ediyor. Alman gazetesinin haberine göre, mülteci yolculuğunun mali boyu 6 milyar Euro'yu geçiyor. Haberinin Europol'a dayandıran Deutsche Welle haberinde İnsan kaçakçılığı çeteleri 2015'te büyük kısmı AB rotasında olmak üzere 6 milyar Euroya yakın para elde ettiğini vurguladı. Raporda sığınmacı krizinin devam etmesi halinde insan kaçakçılarının kazançlarının iki ya da üçe katlanacağını tahmin edildiği bildirildi (Deniz Tic.Gzt.,2016).

Tablo 2. Yasa Dışı Göçmenlerce Kullanılan Deniz Araçları (TBMM, 2014:6)

Yıl	Sandal	Sürat Fiber Tekne	Jet Ski	Özel Yat	Balıkçı teknesi	Şişme Lastik Bot
2009	8	17	1	3	2	117
2010	8	7	-	10	3	15
2011	-	3	-	6	1	3
2012	-	14	-	15	1	55
2013	2	29	1	17	4	189

İzmir'in Menderes ilçesinin Gümüldür beldesi açıklarında, göçmen kaçaklarını taşıyan "Mariah" isimli teknenin batması neticesinde sekiz kişinin ölümü ile ilgili olarak 4 zanlı adliyeye sevk edildi. Göçmen kaçakçılarının

paralarının korunduğu organize suç örgütünün kasasında olan defterde, son 4 aylık dönemde 5,5 milyon Euro ve 2,3 milyon Amerikan doları gelir sağlandığı belirlendi. Binlerce Amerikan doları ile Euro olan kasadan, batan teknede ölen kişilerin ödediği paraların ve adlarının yazılı olduğu göçmen listesi de bulunmuştur (Haber Expres, 2014).

Bütün alınan önlemler ve cezai yaptırımlar göçmen kaçakçılığı işini azaltmamaktadır. Cezai yaptırımlar arttıkça göçmen kaçakçıları denizci olmayan göçmenlerin deniz araçlarını kullanması yöntemini kullanmaya başlamışlardır. Bu durum suç halkasına göçmen olan kişilerinde girmesini sağlamıştır. Transfer için kara araçları, konaklama için apart pansiyon ve orta ve küçük ölçekli oteller kullanılmaktadır. Bu yolculuk sürecinde ulaştırma ve konaklama süreçlerine cezaların ağır olması nedeniyle göçmeler ve cezai ehliyeti olmayanlar eşlik ederek organize etmektedir. Yunan adalarında bazı göçmenler, kaçakçıların operasyonlarının içinde yer alarak bir acente gibi faaliyet göstermektedir. Ayrıca Lastik botlarla Yunan adalarına geçenler, 2015 yılında en yüksek rakamlara ulaşmıştır. Deniz yoluyla göçmen kaçakçılığı temel olarak iki şekilde yapılmaktadır. Birincisi göçmenlerin Yunan Adalarına bırakılması, diğeri ise küçük tonaj kaçakçılık yapan bir koster olarak adlandırılan yük gemisine teslim edilmesidir. Yük gemileri vasıtasıyla hedef ülkeye ulaşmaları yönteminde kıyıda gemiye transferleri özellikle gulet tekneler yapmaktadır.

Denize elverişlilik belgelerinde tanımlanan sefer bölgelerinde seyir yapmalarının yasal izini olması kaçakçılık operasyonlarını yapmalarına kolaylık sağlamaktadır. Senelik 50 bin civarındaki yakalama sayısı, geçen sene sonu itibariyle 146 bini bulduğunu ifade edebiliriz. 2014'de 58 bin olan sayı, 2015 sonu itibariyle 146 bin oldu. Yalnızca Sahil Güvenliğin yakaladığı düzensiz, illegal göçmen sayısı 91 bin 611 kişi. Sahil Güvenlik Komutanlığı rakamlarına göre, hayatını kaybeden düzensiz göçmen kaçağı sayısı 279 kişi. 2014'te bin 460 olan yakalanan, adli işlemleri süren göçmen kaçakçı sayısı, 2015'te 3 bin 614 olmuştur (Posta, 2016).

Aşağıda görüldüğü üzere 1805 adet yat 2100 adet günlük gezi teknesi mevcuttur. Bu rakamlara ek olarak özel tekne statüsünde kayıt dışı ticaret yapan teknelerde mevcuttur. Turizmde yaşanan durgunluk, işletmelerin iflasla karşı karşıya olması deniz turizmi araçlarının göçmen kaçakçılığına yönelmesine neden olmuştur. Deniz turizminde kötü gidişatın sürmesi göçmen kaçakçılığının deniz turizmi araçları ile yapılmasını arttırabilir.

Tablo 3. Deniz turizmi filosu deniz turizmi araçları 2013 Yılı (DTO, 2018)

Araç	İşletme Sayısı	Yat Sayısı	Yatak Sayısı
Turizm İşletme Belgeli Türk Bayraklı Ticari Yatlar	1143	1.553	15.984
Turizm İşletme Belgeli Yabancı Bayraklı Yatlar	18	251	2043
Genel Toplam	1162	1805	18.053 Kişi
Araç	İşletme Sayısı	Tekne Sayısı	Yolcu Sayısı
Turizm İşletme Belgeli Günübürlük Gezi Tekneleri	1.197	2.100	126.001
Araç	İşletme Sayısı	Gemi Sayısı	Kapasitesi Yaz/Kış
Turizm İşletme Belgeli Yüzer Deniz Turizmi (Restoran) Araçları	46	46	16.018 Kişi /12.094 Kişi

Deniz turizmi araçları ile yapılan göçmen kaçakçılığının azaltılması için sektörde verimli işletmecilik yapılması şarttır. Bütünlüklü bir stratejik deniz turizmi planlaması ile sektörde iyileştirmeler ve işletmelerin gelir düzeyleri arttırılmalıdır. Üniversiteler, kamu kurum ve otoriteleri, girişimciler ve ilgili tüm taraflar yönetim içinde kalitenin geliştirilmesi ve deniz turizmi araçlarının doğru yönetilmesi yönünde çalışma yapmalıdır. Bu çalışmaların içine göçmen akımının mağduru olduğunu söyleyen AB ülkelerindeki devlet otoriteleri ve sivil toplum örgütleri de katılmalıdır.

Türkiye'de deniz turizmi araçlarının işletilebilmesi için kampanyalar ve kolaylaştırıcı uygulamalar geliştirilmelidir. Tur fiyatlarının düşmesi için Türkiye'ye yönelik ulaştırma olanakları arttırılmalı teşvikler ve vergi indirimleri gerçekleştirilmelidir. Türkiye'deki bu işletmelerin bakanlıklara bağlı çok fazla kurumla olan karmaşık izin işlemleri ve vergilendirme işlemleri tek bir kuruma bağlanarak azaltılmalıdır. Türkiye'de işletmeler düzeyinde hizmet kalitesini arttıracak uygulamalara önem

verilmelidir. Sadece tekne boyutlarının büyümesi değil deniz turizmi araçlarının işletmecilerinin kara ofislerinin çağdaş yönetim şekliyle dizayn edilerek insan kaynağında yatırım yapmaları sağlanmalıdır. Doğru organizasyon yapıları ile yeni pazarlara ulaşılabilecek, deniz turizmi araçlarını verimlilik düzeyleri artacak karlı işletmeler olarak faaliyetlerini sürdürebileceklerdir. Modern yönetim anlayışlarının geliştirilmesi, kurumsallaşma ile birlikte karadaki ofis bölümlerinin geliştirilip buralarda yatırım yapılması sektörde bir iyileştirme getirecektir. Bu çalışmaların Turizm bakanlığı, KOSGEB, AB fonları ile teşvik edilip, doğru yönetim tarzlarının işletmelere önerilmesi ile bütünlüklü ve sürekli iyileştirmeye gidilmesi şarttır. Deniz Turizmi çalışma grubu oluşturularak Türkiye'nin Deniz Turizminden alacağı pay arttırılmaya çalışılmalıdır. Bütün bunlar yapılmadığı takdirde Suriye iç savaşı bitse bile toplamda kayıtlı çalıştırılmayan 3500 deniz turizmi aracı sahip göç yolları üzerinde olan Türkiye'de göçmen kaçakçılığının bitirilmesi mümkün olmayacaktır.

Dünya üzerinde eşi benzeri olmayan ahşap yat filomuzun doğru işletmecilik tarzı ile hak ettiği gibi çalıştırılması göçmen kaçakçılığının önlenmesine önemli etki edecektir. Göçmen kaçakçılığının en önemli halkası olan deniz yolu ortadan kaldırıldığında Avrupa'ya göçmen akımı ve yaşanan dramlar azarlatılabilecektir.

Sonuç ve Öneriler

Günümüze geldiğimizde Türkiye'den yapılan göçmen kaçakçılığının önemli bir kısmının deniz yolu ile ege kıyılarından yapıldığı görülmektedir. Bu yapılan yasa dışı göçmen kaçakçılığında deniz turizmi araçlarının payı oldukça yüksektir. Turizmde yaşanan durgunluk deniz turizminde daha yüksek oranlardadır. Bu durum kısmi olarak deniz turizmi araçlarının göçmen kaçakçılığına yönelmesinin önemli bir nedenidir. Suriye iç savaşı çözüme ulaşsa bile Türkiye'de göçmen kaçakçılığı maalesef bitmeyecektir. Engellenmesi için öncelikle ortalama 3905 adet deniz turizmi aracının önemli bir ekonomik arz verisi olarak doğru işletilip yönetilmesi gerekmektedir.

Günümüzde yaşanan savaş ve istikrarsızlık ortamının yarattığı güvensizlik en çok turizmi etkilemektedir. Bu kötü iklimin değişse bile Türkiye'de deniz turizmi araçları işletmeciliği açısından ciddi sorunlar mevcuttur. Öncelikle sektör düzeyinde çalışmalar yapıp kalitenin arttırılıp, standartların yükseltilmesi şarttır. Deniz turizmi kümelenmeleri olan bölgelerimizde örneğin Bodrum, Marmaris, Fethiye, Kaş, Antalya, Ayvalık gibi bölgelerde tüm tarafları içine alan stratejik bir deniz turizmi planlaması şarttır. Bu planlamada zayıf yönler tespit edilerek iyileştirilmeler yapılmalıdır. İşletme düzeyinde sadece teknelerin niteliklerine ve tekne boyutlarının büyümesine yatırım yapılmasının yerine insan kaynağına

yatırım yapılması karada modern işletmecilik anlayışı ile organizasyonlar oluşturulması özendirip tavsiye edilmelidir. Bu organizasyonları oluşturmaya işletmeler teşvik edilmelidir. Yaratıcı, entelektüel bir sermaye oluşturularak bu sermaye ile birlikte deniz turizmi araçlarının verimlilik ve karlılık düzeyleri arttırılmalıdır.

Akdeniz çanağındaki eşsiz konumuyla Türkiye dünya deniz turizmi pazarından daha yüksek pay alabilecek kaynaklara sahiptir. Sadece bu kaynakların doğru yönetilmesi gerekmektedir. Göçmen kaçakçılığından mağdur olan AB devlet otoritelerinin ve kurumlarının fonlar, teşvikler ve hibeler ile deniz turizmi araçlarının sürdürülebilir şekilde çalıştırılmasına katkı yapması şarttır. Bu çalışmalar yapılmadığında zarar eden bu işletmelerin bir kısmının göçmen kaçakçılığı işine gireceği ve bu yasa dışı işi gelecekte devam ettirebileceği otoritelerce göz önüne alınmalıdır.

KAYNAKÇA:

Anonymous 2010a, <http://www.gercekgundem.com/img/news/harita0810.jpg>, Erişim Tarihi:14.06.2009.

Anonymous 2010b, <http://www.adiyamanli.org/images/aegeanMap.jpg>, Erişim Tarihi:04.07.2016.

Akçadağ, E. (2012). Yasa Dışı Göç ve Türkiye, Bilge Adamlar Stratejik Araştırmalar Merkezi Rapor No: 42, İstanbul.

Balık, İ. (2018). Türkiye'nin Deniz Yetki Alanları ve Kıyıdaş Ülkelerle Yetki Alanı Anlaşmazlıkları, Kent Kültürü ve Yönetimi Hakemli Elektronik Dergi, Cilt: 11 Sayı: 1.

Bodur, M. Z. (2010) Ege'de Denizden Yapılan Yasa Dışı Göç ve Göçmen Profilleri, Göçmenlerin Geleceğe Yönelik Beklentileri ve Öngörülleri, Güvenlik Stratejileri Dergisi, Issue 12/2010, s.103-136

Demir, Ö.O. ve Soyupek, Y.(2015), Türkiye Göç Raporu, T.C. İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü Yayınları, Ankara.

Euronews Haber sitesi (2017)
<https://tr.euronews.com/2017/09/28/turk-gemilerine-yunan-adalari-yasagi> (01 Ocak 2018).

Güçtürk, Yavuz (2015), Avrupa'ya Giden Ölüm Yolu: Akdeniz, 22 Haziran 2015 Pazartesi, <http://setav.org/tr/avrupaya-giden-olum-yolu-akdeniz/yorum/22886>

International Maritime Organization, (2001), "Interim Measures for Combating Unsafe Practices Associated with The Trafficking or Transport of Migrants by Sea", IMO, MSC/Circ.896/Rev.1 sayılı ve 12 Haziran 2001 tarihli kararı.

http://www.imo.org/includes/blastDataOnly.asp/data_id=3881/896REV1.pdf (En son 11.11.2006)

Kaçak göçmen ticaretinde fiyat tarifesi. <http://www.azinlikca.net/bati-trakyahaber/turkiyeden-yunanistana-kacak-gocmen-ticaretinde-fiyat-tarifesi-232014>. Html (Erişim Tarihi: 26 Temmuz 2016)

Muğla Valiliği Basın Bürosu (2015), 08 Haziran 2015 Basın açıklaması, Muğla.

Mülteci ölümleri raporu (2014), Rapor No: 6, İmkander, İstanbul.

Posta Gazetesi (2016), <http://www.posta.com.tr/turkiye/HaberDetay/Iste-Turkiye-deki-son-kayitli-Suriyeli-sayisi--Ocak-2016-.htm?ArticleID=321871> (Erişim Tarihi: 26 Temmuz 2016)

Tekne faciasıyla ilgili milyonluk vurgun ortaya çıktı, (2014), <http://www.haberekspres.com.tr/izmir/tekne-faciasinin-altindan-milyonluk-vurgun-cikti-h62715.html> (Erişim Tarihi: 26 Temmuz 2016)

Terzioglu, M. (2002), Yasa dışı Göç, İnsan Ticareti ve İltica, 15 Mart 2010, <http://www.caginpolisi.com.tr/8/14-15-16-17.htm>. (Erişim Tarihi: 26 Temmuz 2016)

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü (2018). Deniz Turizmi İstatistikleri <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/Eklenti/60570,istatistiki-tablo-24102018pdf.pdf?0> (06 Nisan 2018).

Türkiye Büyük Millet Meclisi (2014), Ege Kıyılarında (İzmir-Aydın) Gerçekleşen Yasa Dışı Göç Hakkında İnceleme Raporu 1, İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu, Ankara.

Article Info	RESEARC ARTICLE ARAŞTIRMA MAKALESİ	
Title of Article	Transportation Investments And Urban Space Relationship	
Corresponding Author	Kübra ÖZBAY İstanbul Ticaret Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Kentsel Sistemler ve Ulaştırma Yönetimi Ana Bilim Dalı (YL, Tezli), e-posta:yldrmkbra_34@outlook.com	
Submission Date Admission Date	28/07/2018 / 10/09/2018	
How to Cite	ÖZBAY, Kübra (2018). Ulaşım ve Kentsel Mekân İlişkisi, Kent Akademisi, Volume, 11 (33), Issue 3, Pages 367-373	

ORCID NO:

Ulaşım Yatırımları Ve Kentsel Mekân İlişkisi

Kübra ÖZBAY¹

ABSTRACT:

Transportation investments are one of the main factors that directly affect the shaping of urban space, which have a directing effect on the decision making of urban functions and determine the direction of development of the city. Recently, the effects of new transportation investments have been observed with the change process in the near or periphery regions of the city where they are located. From the moment the transportation investments are brought to the agenda, the process of change in the main dynamics of the city leads to the beginning of the change process and the regional scale in different dimensions. Therefore, with the effect of new transportation investments, there is a pressure to build up in the regions where accessibility and attractiveness are increasing, and these areas are transformed into a built environment where many urban functions are combined in time.

This study, by drawing attention to the possible spatial effects of important regional transport investments on a global scale, the possible effects of the airports on the shaping of urban space, which is one of the important transportation investments in a metropolitan city with high mobility, such as Istanbul, has been examined from the Istanbul Atatürk Airport example. Because the airport investment decisions change the strategic position of the city in the national and regional area, the city's development direction (city macro) and the land use structure by changing the spatial and sectoral structure of the city to a great extent. At the same time, such large transportation investments provide the basis for the realization of different projects / investments.

KEYWORDS: Urban Space, Transportation Investments

¹ İstanbul Ticaret Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Kentsel Sistemler ve Ulaştırma Yönetimi Ana Bilim Dalı (YL, Tezli),
yldrmkbra_34@outlook.com

ÖZ:

Ulaşım yatırımları, kentsel mekânın biçimlenmesini doğrudan etkileyen, kentsel fonksiyonların yer seçimi kararlarında yönlendirici etkisi olan ve kentin makraform gelişim yönünü belirleyen temel etkenlerden biridir. Son dönemlerde yeni ulaşım yatırımlarının etkileri, buldukları kentin yakın veya çeper bölgelerinde yaşanan değişim süreci ile gözlemlenmektedir. Ulaşım yatırımları gündeme geldikleri andan itibaren kentin ana dinamiklerinde değişim sürecinin başlamasına ve bölgesel ölçekte mekânın farklı boyutlarda yeniden biçimlenmesine neden olmaktadır. Dolayısıyla yeni ulaşım yatırımlarının etkisiyle erişilebilirliği ve çekiciliği artan bölgelerde yapılaşma baskısı ortaya çıkmakta, dolayısıyla bu alanlar zaman içerisinde birçok kentsel fonksiyonların bir arada yer aldığı yapılı çevreye dönüşmektedir.

Bu çalışma, küresel ölçekte önemli bölgesel ulaşım yatırımlarının olası mekânsal etkilerine dikkat çekerek, İstanbul gibi hareketliliğin yüksek olduğu metropol bir kentte önemli ulaşım yatırımları arasında yer alan havalimanlarının kentsel mekânın biçimlenmesi üzerindeki olası etkileri İstanbul Atatürk Havalimanı örneğinden yola çıkılarak incelenmiştir. Çünkü havalimanı yatırım kararları kentin ulusal ve bölgesel alanda stratejik konumunu, kentin gelişme yönünü (kent makraformunu), arazi kullanım yapısını etkileyerek kentin mekânsal ve sektörel yapısını büyük ölçüde dönüştürerek değiştirirler. Aynı zamanda bu tür büyük ulaşım yatırımları beraberinde farklı projelerin/yatırımların da gerçekleşmesine zemin hazırlarlar.

ANAHTAR KELİMELER: Kentsel Mekân, Ulaşım Yatırımları

Ulaşım Yatırımları ve Kentsel Mekân İlişkisi

GİRİŞ:

Küreselleşme, sermayenin mekânsal hareketliliği, merkezileşme süreci kentsel alanda bazı değişimleri beraberinde getirmiştir. Özellikle sermayenin yönlendiriciliğinde, kentler hazırlanmış üst ölçekli plan kararları kapsamında belirlenen gelişme senaryolarından çok, gündeme gelen mega projeler ile gelişmeye, büyümeye ve değişmeye başlamıştır. Gelişme, büyüme ve değişimler sağlıklı bir planlama süreci ile bütünleştirilemediğinde plansız kentleşme ve kentsel mekânda çeşitli fiziksel sorunlar ortaya çıkmaya başlamıştır. Mega ulaşım yatırımları ile yapılaşma baskısı altında kalan alanlara ilişkin sağlıklı, sürdürülebilir bir planlama ve yönetim modeli oluşturulmaması, uygulamadaki var olan belirsizlikleri ve doğal-yerel potansiyellerin maruz kaldığı tehdidi artırmaktadır.

Ulaşım projeleri, hizmet götördükleri ya da içinden geçtikleri bölgelere erişebilirliği arttırdığından bu bölgelerdeki sosyo-ekonomik yapıyı ve arazi kullanımını etkileyerek kentsel mekânın biçimlenmesini doğrudan etkiler. Bu etkiler genellikle orta ve uzun dönemde ortaya çıkar. Bölgenin gelişme potansiyeli, imar mevzuatı ya da yerel koşullardan kaynaklanan kısıtlar, çevredeki diğer çekim merkezlerine yakınlık gibi etmenler bu etkinin derecesini ve süresini belirler. Erişilebilirliğin kolaylaşması bölgelerin çekiciliklerini arttırarak yeni

konut, ticaret ve sanayi alanlarının oluşumuna yola açar. Bu durum, orta ve uzun dönemde yeni yapılan ulaşım projeleri üzerinde ilave ulaşım taleplerinin ortaya çıkmasına yol açar. Bu nedenle, kentsel mekânın biçimlenmesinde en önemli etkenlerden biri ulaşım kararları olmuştur. Ulaşım yatırımlarının arazi kullanım kararları ile uyumlu olması ve talep yönetiminin etkinleştirilmesi gerekmektedir (Gerçek, 2012).

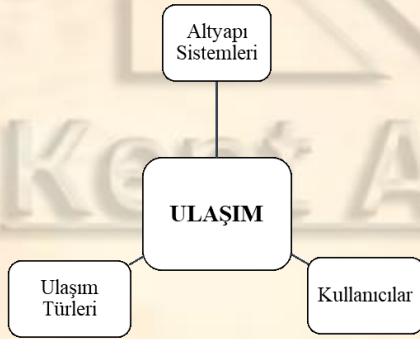
Ulaşım yatırımlarının kentsel mekân üzerindeki etkilerinin en belirgin şekilde fark edildiği havalimanlarının konumunun kent ile ulaşım bağlamında ilişkisi kentin mekânsal biçimlenmesini etkileyen en temel faktörlerdendir. Çünkü havalimanlar aynı zamanda bazı kentsel fonksiyonların da çekim noktasıdır. Özellikle iş turizmi ile ilgili oteller, büyük kentsel fuarların kurulabileceği alanlar ve bunların ihtiyaç duyduğu fonksiyonlar havalimanı yakınlarında ve/veya havaalanının içinde yer almaktadır. Bu yapılar ve fonksiyonlar kentiçi trafiğini (yolcu ve yük dolmasını dışında da) çekmektedir. Dolayısıyla planlandıkları günden itibaren havalimanları buldukları bölgede çekiciliği arttırmakta, zamanla çevresindeki kullanımları dönüştürerek değiştirmekte ve kentsel mekânı farklı boyutlarda biçimlendirmektedir.

1. Ulaşım Yatırımlarının Kentsel Mekânın Biçimlenmesi Üzerindeki Belirleyiciliği

19. yüzyıla kadar insanlar yürüme mesafesinde olan yerleşim alanları üzerinde yer seçmişler ve yapılaşma bu kısıtlı alan içerisinde oluşum göstermiştir. Sorasında ulaşım sektörüne dair yeni teknolojik gelişmeler doğrultusunda ulaşım alternatiflerinin çoğalması (raylı sistemler, bireysel araçlar) mekânları daha erişilebilir hale getirmiştir. Dolayısıyla farklı ulaşım türlerinin ortaya çıkması ve bireysel araç kullanımı sonrasında insanlar yürüme mesafesi içinde sınırı kaldıkları alanlardan çıkarak, kentin dışında ve ulaşım araçlarının yol güzergâhlarına yerleşmeye başlamışlardır.

20. yüzyıl ile birlikte ise gelişen ulaşım altyapısı, yeni bir sektör olarak doğan otomotiv sanayi ile otomobil üretimi hız kazanmış ve kentte otomobil kullanımı artmıştır. Ulaşımındaki bu gelişmeler, öncesinde kent dışında yer almasından dolayı erişilebilir olmayan bölgelere erişimi sağlamış ve bu bölgelerde yapılaşma hareketlerinin başlamasında önemli ölçüde etkili olmuştur. Dolayısıyla kentsel ulaşım altyapısındaki gelişmelerin kentlerin biçimlenmesi üzerinde önemli bir faktör olduğu görülmektedir.

Kentsel ulaşım altyapısının (yollar, transit sistemler veya yaya yolları) kapasitesi ve ihtiyaçları, kentsel düzeyde nüfusun büyümesi ve hareketliliği doğrultusunda şekillenmektedir. Bu nedenle, kentsel ulaşım sisteminin mekâna olan etkisi kent biçimini oluşturduğundan, birbirinden farklı kent biçimleri ve kentsel ulaşım sistemleri oluşmaktadır. Kentsel ulaşım sisteminin elemanları olan ulaşım türleri (modlar), altyapı sistemleri ve kullanıcılar kentsel mekânın biçimlenmesi üzerine etkilidirler (Şekil 1).



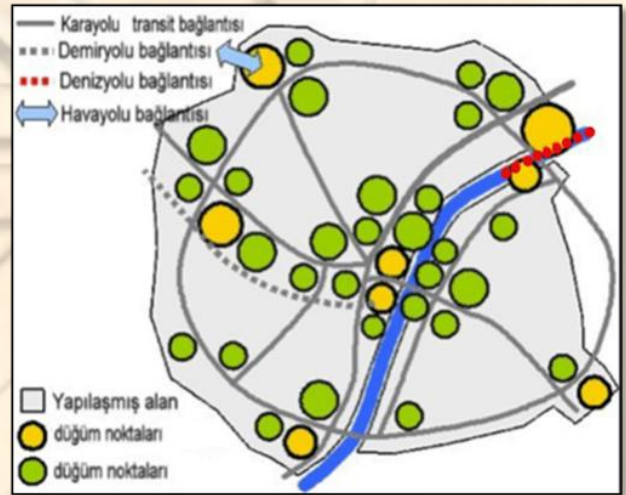
Şekil 1.1: Ulaşım ve Kent Biçimi İlişkisi

Kentlerde, kentsel aktivitelerin merkeziliğini ifade eden düğüm noktaları yer almaktadır.

Bu merkezde olma durumu, ekonomik aktivitelerin mekânsal olarak bir araya gelmesi ve ulaşım sistemi elemanlarının ulaşılabilirliğini ifade eder. Limanlar, tren istasyonları ve havaalanları olarak terminaller yerel ve

bölgesel düzeydeki aktivitelerin bir araya geldiği önemli düğüm noktalarının etrafına yer alırlar. Düğüm noktaları önem derecesi ile ilişkili bir hiyerarşi içinde olup, üretim, yönetim ve dağıtım gibi kentsel fonksiyonlara hizmet ederler. Düğüm noktaları arasındaki akışı (altyapı-donatı) ise bağlantılar sağlar. Bağlantıların en alt basamağı olan yollar kentin mekânsal yapısını tanımlayan elemanlardır. Bağlantıların kademelenmesi bölgesel yollara, demiryollarına, havayoluna ve deniz ulaşım sitemlerinin uluslararası bağlantılarına bağlıdır (Aktuğlu Aktan, 2013).

Düğüm noktaları, bağlantılar ve kent biçimi arasındaki ilişki Şekil 2'de açıkça vurgulanmaktadır. Düğüm noktalarının farklı ulaşım türleri ile hizmet edilen bağlantıları vardır. Demiryolu, denizyolu ve havayolu bağlantıları kenti daha geniş bir ticaret ve dağıtım anlamında bütünlerken, yol ve toplu taşıma bağlantıları genellikle yerel amaçlıdır. Düğüm noktaları ve onların bağlantıları arasındaki ilişki sistemi her durumda tek bir kent biçimini ifade eder (Aktuğlu Aktan, 2006)



Şekil 2.2: Düğüm Noktaları, Bağlantılar ve Kent Biçimi (<http://people.hofstra.edu/geotrans/eng/ch6en/conc6en/nodeslinkages.html>)

Wegener (2013), kentsel bölgede alınacak her bir ulaşım yatırım kararının kentsel mekân üzerindeki değişimini ve etkileşimini etkileyen unsurları şu şekilde açıklamaktadır:

- Konut, sanayi ve ticari amaçlı arazi kullanımlarının kentsel alandaki dağılımı, insanların yaşama, çalışma, alışveriş yapma, eğitim ve boş zamanları değerlendirme gibi aktivitelerini belirler.
- İnsan aktivitelerinin mekândaki dağılımı, mekânsal etkileşimi ve dolayısıyla da bu aktiviteler arasındaki erişilebilirliğin sağlanması

için ulaşım sistemi üzerinde genelde özel araçlarla yapılan kent içi yolculuk ihtiyacını ortaya çıkarır.

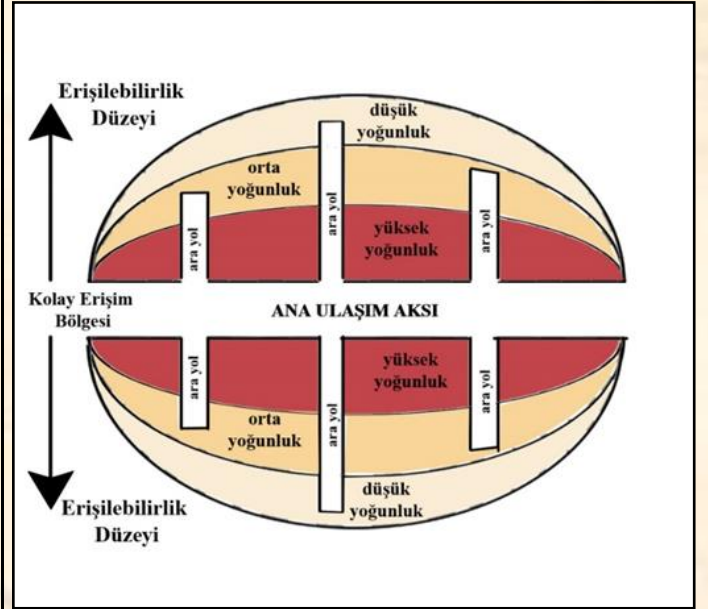
- Ulaşım sistemi içindeki yeni ulaşım altyapı yatırımları mekânlar arasında fiziksel yakınlık olarak ölçülebilen etkileşim olanaklarını doğurur.
- Mekândaki fiziksel yakınlığın dağılımı, hem yer seçme kararlarını hem de arazi kullanımında meydana gelen değişimleri birlikte belirler.

Tüm ulaşım faktörleri içinde alanların erişilebilirliği, yeni ulaşım yatırımları ve bireysel araç sahipliğindeki artış kentsel mekânın biçimlenme sürecini en fazla etkileyen faktörlerdir.

1.1. Alansal Erişilebilirlik

Erişilebilirlik, herhangi bir ürünün, servisin, hizmetin, teknolojinin ya da ortamın herkes tarafından **ulaşılabilir ve kullanılabilir** olmasını ifade etmektedir. Erişilebilirlik, ulaşılmak istenilen yere zamanında ve kolay ulaşılma imkânı sağladığından kentlerin ulaşım yapısında bulunması gereken bir özelliktir.

Ulaşım altyapısının ve erişilebilirliğin yüksek olduğu kentsel alanlarda kentin diğer bölgelerine göre daha yoğun bir yapılaşma düzeyinin olduğu görülmektedir. Bu nedenle kentte yoğunluk değerlerinin yüksek olduğu alanlara bakıldığında, özellikle ana ulaşım akslarının yakın çevresinde yoğunluk değerlerinin en yüksek olduğu görülmektedir. Ana ulaşım akslarından uzaklaştıkça hizmetlere olan ulaşım bağlantıları ve erişilebilirlik zayıflamakta dolayısıyla bu alanlarda yoğunluk değerleri düşüş göstermektedir. Ana ulaşım akslarından ve kentsel hizmetlerden iyice uzaklaşıp kentin çeper noktalarına doğru gidildikçe erişilebilirliğin kısıtlı olması bu alanlarda yoğunluk değerlerinin düşük olmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla kentsel alanda ulaşım akslarının geçtiği bölgelerdeki erişilebilirlik dereceleri kentte yoğunluk kademelenmelerinin oluşmasına neden olmaktadır.



Şekil 1.3: Erişilebilirlik ve Kentsel Mekânda Yoğunluk Kademelenmesi

Farklı işlevsel kullanımların bir arada yer aldığı, erişilebilirliğin yüksek olduğu kent merkezine yakın olma talebi arttıkça, kent merkezi hem imar maliyetleri hem de arsa değerleri bakımından oldukça fazla değer kazanmıştır.

Bu durum; kentsel gelişme hareketlerinin, farklı ulaşım türlerinin gelişmesi ve bireysel araç sahipliğinin artması ile erişilebilirliği artan, imar maliyetlerinin ve arsa değerlerinin düşük olduğu, kentin dış bölgesinde yer alan kırsal alanlara doğru kaymasında etkili olmuştur. Bu süreç sonucunda, ulaşım altyapısı ile desteklenen, erişilebilirliği artan kırsal alanlarda düşük yoğunluklu yapılaşmalar görülmeye başlanmıştır.

Bu durumun sonucu olarak, bir noktadan diğer noktaya erişim imkânı sağlayan, ulaşım türleri arasında yer alan karayolu bağlantıları, ulaşılmak istenilen bölgeye doğrudan erişimi sağlaması ile bir bölgedeki arazi kullanımını ve arazi değerleri üzerindeki fiyatlarını diğer ulaşım türlerine göre daha hızlı etkilemektedir.

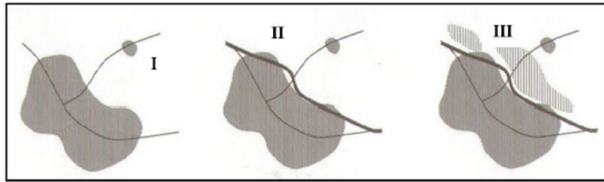
1.2. Yeni Ulaşım Yatırımları

Yeni ulaşım yatırımları, gerçekleşmesi düşünülen bölgelerdeki sosyo-ekonomik yapıyı, arazi kullanımını ve arsa fiyatlarını orta ve uzun dönemde etkilerler. Bu yatırımların etkileri, bölgenin gelişme potansiyeline, imar mevzuatına ve ya yerel yönetimlerin oluşturduğu kısıtlara, yatırımın çevresindeki diğer çekim merkezlerine olan yakınlığına bağlı olarak değişmektedir.

Teknolojinin gelişmesi ile birlikte ulaşım altyapı imalatı daha kolay bir hale gelmiş bu nedenle altyapı yatırımlarında da önemli oranda bir artış meydana gelmiştir. Özellikle özel araç sayısındaki artış ile birlikte karayolu ulaşım altyapısı en fazla gelişen ulaşım altyapı türü olmuştur. Karayolu ulaşımının esnek hareket yapısı nedeniyle kent dışındaki yerleşim eğilimleri artmış ve kentsel saçaklanma olgusunun oluşması kaçınılmaz bir hal almıştır (Çekici & Ferhan, 2004).

Kentsel ölçekte yeni bir ulaşım yatırım kararının alınması, yatırımın yapılacağı bölgenin ve yakın çevresinin çekiciliğini arttırmaktadır. Örneğin, bir havalimanı projesinin varlığı o bölgede lojistik faaliyetlerin, konaklama alanlarının, hizmet sektörünün oluşum sürecinin zeminini hazırlamaktadır. Dolayısıyla bir ulaşım yatırım kararının alınması veya projesinin gerçekleşmesi bazı durumlara farklı sektörlerin gelişimini sağlayan yatırımları da beraberinde getirebilmektedir. Beraberinde gelen bu diğer sektörlerle ait yatırımlar o bölgede yoğunluk oluşturarak trafik problemini ortaya çıkaracaktır.

Yeni bir ulaşım yatırım kararının, kentsel mekândaki biçimsel etkileri ve kent makraformunun şekillenmesi üzerindeki belirleyiciliği Şekil 1.4'de görülmektedir.



Şekil 1.4: Yeni Ulaşım Yatırımları ve Kentsel Saçaklanma (Kılınçaslan, 2012)

Bir kent merkezinde trafik yükünün azaltılması için yapılan yeni bir ulaşım çevre yolu, doğrudan kentin çeperlerinde kalan bölgelerin erişilebilirliğini arttırmaktadır. Dolayısıyla erişilebilirliği artan bu bölgeler kentin karmaşık yapısından ve hareketliliğinde uzaklaşmak isteyen insanların, kent içine sıkışıp kalan konut alanlarının ve daha geniş alalara sahip olmak isteyen sanayi alanlarının istedikleri bir gelişmedir.

Erişilebilirliği artan bu bölgeler, yeni kentsel fonksiyonların yer seçimi için çok çekici olmaktadır. Çünkü bu bölgeler kent merkezine göre daha geniş bir alana sahip, düşük yoğunluklu, daha az trafiğin olduğu, daha temiz bir çevreye sahip ve en önemlisi de arazi fiyatları yönünden daha uygundur.

Ayrıca bu yeni gelişme bölgeleri, çevresi bakımdan genişlemeye müsait olan rezerv alanlar için uygun olduğundan büyük yatırımlar için oldukça çekicidir. Bu alanların, özellikle kamu ve özel sektör eliyle

gerçekleştirilmek istenen büyük yatırımlar için talep görmesi bölgenin çevresinin çok hızlı bir şekilde yapılaşmasına neden olmaktadır.

2. Havalimanı Yatırımının Kentsel Mekânın Biçimlenmesi Üzerindeki Belirleyiciliği, Atatürk Havalimanı Örneği

İstanbul kent biçimi gelişimini incelerken dikkat çeken en önemli etkenlerden biri havalimanlarının konumudur. Havalimanları, günümüzde kente giriş ve çıkış noktası niteliğinde olup, bir kentin diğer kentlerle ve bir ülkenin diğer ülkelerle doğrudan bağlantı odağıdır. Havaalanları aynı zamanda kent içinde bir toplanma ve dağılma noktasıdır. Yolcular ve yük (kargo) bu toplanma ve dağılma isini çoğunlukla kent içinden yapacaklarından kentin tüm ulaşım sistemlerinin (türlerinin) havaalanına da yönlendirilmiş olması gerekmektedir (Yenen, 2006).

Havalimanları için genelde kentin çeperinde yer seçilmiş olup, kent içindeki yolculuk veya yük havalimanına mümkün olduğunca en kısa zamanda ulaşmak veya ulaştırmak istenmektedir. Bu nedenle kent içerisinde havalimanlarına ulaşım sağlayan bağlantılar hızlı, çok seçenekli ve kolay olmalıdır. Bu durum havalimanı çevresindeki yapılaşma durumunu da etkilemektedir. Havalimanı çevresinin ulaşım bağıntıları ile erişilebilir olması bazı kentsel fonksiyonlar için çekim noktası haline gelmiştir. Bu durum bazı büyük alan gerektiren kentsel fonksiyonların havalimanı çevresinde yer seçmesinin zeminini hazırlanmıştır. Sonuç olarak kent biçiminin yayılma yönü ulaşım odağı olan havalimanı konumuna bağlı olarak bir gelişme göstermektedir. Atatürk Havalimanının yakınlarına yapılan büyük oteller, Dünya Ticaret Merkezi, çeşitli fuar etkinliklerinin havalimanı çevresinde yer seçmesi bu duruma örnek gösterilebilir.

İstanbul'un Avrupa yakasının batısında planlanan Atatürk Havalimanı, Türkiye'nin konumu bakımından, batı ülkeleriyle Ortadoğu ve Uzakdoğu arasındaki ilişkide transfer merkezi niteliği taşıyan, turistlerin büyük bir bölümünün ülkemize giriş yapmasını sağlayan bir ulaşım odağıdır. Uluslararası bağlamdaki önemi yanında bu havalimanı ülkenin en etkin ve güçlü sanayi ve ticaret merkezi olan İstanbul'un Anadolu ile bağlantısını sağlama görevini de üstlenmiş bulunmaktadır.

Günümüzde havalimanları sadece uçağa binilen ve inilen yerler olmaktan çıkmış, sağlanan hizmetin sayısı ve kalitesi artmıştır. Zamandan tasarruf etmek amacıyla kent merkezi trafiğine girmek istemeyen yabancı firmalar için havaalanı yanında yapılan ofis binaları; ve havaalanlarının, yolculara daha iyi hizmet vermek için kurulan büyük alışveriş merkezleri, oteller, lokantalar, eğlence ve spor tesisleri gibi yeni servislerle donatılması, onlara, neredeyse kent kadar kompleks bir yapı

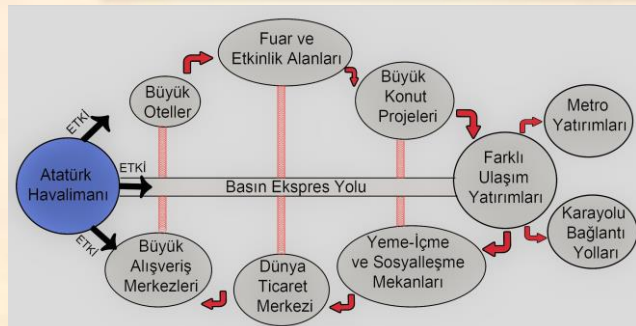
kazandırmaktadır (Casassus, 1988). Atatürk Havaalanı yakınında inşa edilen Dünya Ticaret Merkezi ve Business Park vb. İstanbul'da havalimanı çevresinin bir alt merkez olarak gelişmesine bir örnektir.

Bu durum kent biçimi açısından önemli olup, havalimanı çevresinde büyük alan kullanımı gerektiren fonksiyonlar arazi kullanımında meydana getirdiği değişimlerin yanında kentiçi ulaşımı da etkilemektedir. Kentiçi ulaşım sistemi, kentsel ve ülkesel ulaşım odağı olan havalimanına hedeflenmiş ve tüm ulaşım türleri ile havalimanına erişim sağlanmaya çalışılmıştır. Erişimin yüksek olması ve yurtdışı bağlantısının giriş noktası olması bu bölgeyi yatırımlar açısından uygun kılmaktadır. Bu alanda ürünler sergilenmekte, kongreler yapılmakta, iş görüşmeleri vd. yürütülmektedir.

Tüm bu süreç incelendiğinde, havalimanı yatırım kararlarının hem kentsel hem de bölgesel ölçekte önemli etkilerinin olduğu, kentin mekânsal/ sektörel büyüme ve gelişme biçiminin belirleyen en önemli yatırım kararlarından biri olduğu açıkça görülmektedir.

Kısacası havalimanlarının konumlandıkları bölgede kentsel mekân üzerindeki olası etkilerini İstanbul Atatürk Havalimanı üzerinden inceleyecek olursak;

- Öncelikli olarak havalimanına erişim sağlayan karayolu ve demiryolu (metro hattı) ile erişimi sağlayan bağlantı yolları planlanmıştır.
- Ulaşım bağıntıları ile desteklenen, erişilebilirliği artan bu alan ve çevresi büyük alan kullanımı gerektiren kentsel fonksiyonlar için çekici olmuştur. (Büyük oteller, fuar ve etkinlik alanları, büyük alışveriş merkezleri, büyük konut projeleri, Dünya Ticaret Merkezi, yeme-içme ve sosyalleşme mekânları vb).
- Süreç içerisinde gerçekleşen tüm bu gelişmelerin etkisiyle havalimanı ve çevresi alt merkez niteliği kazanmıştır.



Şekil 1.5: Atatürk Havalimanı Çevresi Mekânsal/Sektörel Büyüme ve Gelişme Biçimi

SONUÇ:

Ulaşım yatırımlarının kentsel mekânın biçimlenmesi üzerindeki belirleyiciliği incelendiğinde, yatırım kararlarının kente olan etkilerinin ciddi boyutlarda önem taşıdığı görülmektedir. Çünkü ulaşım yatırım kararı yalnızca gerçekleştiği bölge üzerinde değil, kentsel, bölgesel ve hatta küresel ölçekte bile kentsel alanda dönüşüm ve değişim süreçlerini beraberinde getirebilmektedir. Aynı zamanda ulaşım yatırım kararları yalnızca kentsel mekânın biçimlenmesi üzerinde değil kentin sektörel gelişim yapısı üzerinde de etkili olmakta ve genellikle gerçekleştiği bölgede konut, hizmet ve sanayi sektörlerinin gelişimine zemin hazırlamaktadır.

Havalimanı yatırım kararlarının kentsel mekânda yarattığı etkiler İstanbul Atatürk Havalimanı örneği üzerinden incelenmiştir. Planlandığı bölgede süreç içerisinde meydana getirdiği dönüşüm ve değişimler incelendiğinde, uluslararası düzeyde kente önemli bir stratejik önem kazandırdığı, kentsel ölçekte ise çevresini bir alt merkez konumuna dönüştürdüğü gözlemlenmektedir. Yalnızca kentsel yapıyı çevre üzerinde değil gerek uluslararası siyasal gerekse uluslararası ticaret alanlarında kente önemli ölçüde katkı sağlamıştır.

Sonuç olarak büyük ölçekli ulaşım yatırımlarının kentsel mekân üzerindeki olası etkileri şu şekilde özetlenebilir:

	Olumlu Etkiler	Olumsuz Etkiler
EKONOMİK	İstihdam oluşumu -Yeni iş sahaları	Süreç içerisinde oluşabilecek fiyat artışları
	Yeni ticari ilişkiler	Gayrimenkul piyasasında spekülasyon
	Potansiyel yatırım ve ticari faaliyet için bölgenin çekiciliğinin artması	
ÇEVRESEL	Yerel altyapının geliştirilmesi	Ekolojik tahribat
	Sürdürülebilir yeni tesislerin inşası	Kapasitenin üzerinde kullanım
SOSYO-KÜLTÜREL	Ulusal ve yerel kimliğin güçlenmesi	Projelerin gerçekleştirilmesi sırasında yerel halkın yer değiştirmeye maruz bırakılması
	Kültürler arası etkileşim	
POLİTİK	Bölgenin ve bölge değerlerinin uluslararası olarak tanınırlığının artması	Yatırım kararının doğru yönetilememesi ve amaçlara ulaşmada başarısızlık
	Yeni politik açılımlar için fırsat oluşturulması	Yönetimsel maliyetlerin azalması
	Farklı gruplar (kamu-özel sektör) arasındaki iletişimin ve işbirliğinin gelişmesi	Yatırımın politik güçler tarafından kişisel amaçlar doğrultusunda kullanılması
TURİZM	Ulaşılabilirliğin gelişmesi	Aşırı yükselmiş fiyatlar gibi nedenlerle olumsuz izlenimlerin yaratılması
	Yeni yatırımlar ile birlikte oluşan yeni yerleşim yerlerinde konaklama ve turizm aktivitelerinin oluşturulması	

KAYNAKÇA:

Akтуğlu Aktan, E. Ö. (2006). Kent Biçimi Ulaşım Etkileşimine İlişkin (Tarihsel ve Güncel) Yaklaşımlar ve İstanbul Örneği. *Doktora Tezi*. İstanbul: Y.T.Ü. Fen Bilimleri Enstitüsü.

Akтуğlu Aktan, E. Ö. (2013). Ulaşımında Yeni Teknolojiler ve Uygulamaların Kent Biçimine (Olası) Etkileri. *Y.T.Ü. Mimarlık Fakültesi Şehir ve Bölge Planlama Bölümü Kataloğu*.

Casassus, B. (1988). "Global business set for take off", *International Herald Tribune*.

Çekici, İ. T., & Ferhan, G. (2004). İstanbul Metropolitan Kent Çeperindeki Yeni Kullanıcılar:Lüks Konut Alanları. *Kent Gündemi Dergisi*.

Gerçek, H. (2012). Ulaştırma Yatırımları Üzerinden İstanbul'un Geleceği. *Mimarist Dergisi*.

URL;<http://people.hofstra.edu/geotrans/eng/ch6en/conc6en/nodeslinkages.html>

Kılınçaslan, T. (2012). *Kentsel Ulaşım*.

Wegener, M. (2013). The Future of Mobility in Cities: Challenges for Urban Modelling. *Transport Policy*.

Yenen, P. D. (2006). *Kent Biçimi-Ulaşım Etkileşimine İlişkin (Tarihsel ve Güncel) Yaklaşımlar*. Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.

Kent Akademisi

Article Info	RESEARC ARTICLE ARAŞTIRMA MAKALESİ	
Title of Article	Volkswagen Emisyon Krizi Ve Kriz Yönetiminde Halkla İlişkilerin Rolü Ve Etik Değerler	
Corresponding Author	Taha Oğuzhan ÖZCÜRE İstanbul Aydın University, Institute Of Social Sciences, Public Relations and Promotion, tahaoguzhanozcure@gmail.com	
Submission Date Admission Date	31/08/2018 / 10/09/2018	
How to Cite	ÖZCÜRE, T.O., (2018). Volkswagen Emission Crisis and The Role of Public Relations and Ethical Values During Crisis Management , Kent Akademisi, Volume, 11 (33), Issue 3, Pages, 374-389	ORCID NO:0000-0003-2663-9083

Volkswagen Emission Crisis And The Role Of Public Relations And Ethical Values During Crisis Management

Taha Oğuzhan ÖZCÜRE¹

ÖZ

Bu makalede, Volkswagen'in küresel düzeyde yaşadığı emisyon krizi ve bu krizden kurumsal itibarını koruyarak çıkmak için yaptığı halkla ilişkiler uygulamaları incelenmektedir. Etik olmayan davranışların, kurumsal kültür ve imajın yeniden önem kazandığı günümüzde bu konu bilimsel açıdan incelenmeye değer önemli bir vaka analizi örneği oluşturmaktadır. Ayrıca, kriz iletişiminin nasıl sağlandığı araştırmanın gerçekleştirildiği 23.09.2015 ile 03.09.2018 tarihleri arasında, Türkiye'de en fazla tiraja sahip ana akım medyayı temsil eden gazetelerden Hürriyet, Sabah ve Dünya Gazeteleri'nde krizin kaç kez habere konu edildiği ve bu haberlerin içeriklerinin halkla ilişkiler ve kriz iletişimi uygulamaları Benoit'in imaj restorasyon teorisi yardımıyla analiz edilmiştir. Bu haberlerin çift yönlülük, şeffaflık, özür dileme, açıklama yapma, krize sahip çıkma ve tek seslilik gibi halkla ilişkiler uygulamalarına örnek oluşturdukları ve görülmektedir. İnceleme kapsamında, gayet başarılı olduğu görülen kriz yönetiminde halkla ilişkiler uygulamalarının ve etik değerlere önem vermenin Volkswagen'in merkezinin ve Türkiye distribütörü Doğu Otomotiv'in yaklaşımları da analiz edilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Halkla İlişkiler ve Etik Değerler, Kriz Yönetimi, Volkswagen Emisyon Krizi.

¹ İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü, Yüksek Lisans Öğrencisi,
tahaoguzhanozcure@gmail.com
(İstanbul Aydın University, Institute of Social Sciences, Department of Public Relations and Promotion, Master Student,
tahaoguzhanozcure@gmail.com)

Volkswagen Emission Crisis And The Role Of Public Relations And Ethical Values During Crisis Management

ABSTRACT

In this article we analyzed the Volkswagen emission crisis which occurred global level and the public relations practices applied by Volkswagen to protect institutional reputation in crisis management. This issue is an important and scientific case study that has become a major issue today when unethical behaviors, corporate culture and image is gained importance again. Also, how the public relation and crisis communication are applied examined by the help of Benoit's image restoration theory between the research period of 23.09.2015 and 23.10.2017 by crisis news how many times had published by Hürriyet, Sabah and Dünya newspapers which are representing the mainstream media with the most circulation in Turkey through the contents of these news were discussed. These news are seen as examples of Public Relations practices such as bi-directional, transparency, apology, explanation, crisis-taking and Single-voice analyzed with the help of Benoit's image restoration theory. Within the scope of the review, the approach of Volkswagen's central management and Turkish Distributor Doğu Otomotiv to Public Relations practices in crisis management is also analyzed.

Keywords: Public Relations and ethical values, Crisis Management, Volkswagen Emission Crisis.

**Bu makale 2018 yılında tamamladığımız “Şirketlerin Kriz Yönetiminde Uyguladıkları Halkla İlişkiler Uygulamaları ve Etik Değerler” başlıklı yüksek lisans tezi esas alınarak hazırlanmıştır./This article is extracted from my master thesis dissertation entitled “Public Relations Applications And Ethical Values Applied By The Companies During Crisis Management” (Master Thesis, İstanbul Aydın University, Institute of Social Sciences, İstanbul, Turkey, 2018.*

“VOLKSWAGEN EMİSYON KRİZİ ve KRİZ YÖNETİMİNDE HALKLA İLİŞKİLERİN ROLÜ VE ETİK DEĞERLER”

1. GİRİŞ

Amerika Birleşik Devletleri'nde (ABD) Çevre Koruma Ajansı (EPA) yetkilileri, 2015 Yılı Eylül ayı sonlarında Volkswagen Grup tarafından üretilen dizel motorlu otomobillerin emisyon değerlerinin Avrupa Birliği (AB) ülkelerindeki emisyon değerlerine göre daha düşük çıktığını belirlemiştir. Buna göre ABD'deki emisyon sınır değerleri AB standartlarına göre neredeyse iki katı daha düşüktür. ABD Çevre Koruma Ajansı (EPA) araçlarda daha önce uygulanmayan yol üzerinde bazı testler yapmıştır. Bu testler sonucunda, araçların test ölçümlerinin yol üzerinde yaklaşık 35 kat daha yüksek NOx (Azot oksit) emisyon değerleri tespit edilmiştir. İş etiği, kurumsal kültür, mühendislik eğitimi ve firmalar için etik olmayan davranışların yeniden sorgulandığı günümüzde, Volkswagen krizi, bu açıdan incelenmeye değer bir vaka analizi örneği oluşturmaktadır. Volkswagen vakası, halk sağlığına, çevreye, ekonomiye, kurumsal itibara olumsuz etkileri ve krizin nasıl yönetildiği açısından önem kazandığı gibi, halkla ilişkiler,

ve iletişim açısından da önemli hale gelmiştir (Ndedi ve Feussi, 2015: 1). Yine, böyle bir durumla karşılaşan diğer firmaların, krize acil olarak tepki vererek yaptığı halkla ilişkiler ve tanıtım faaliyetleri ile tüketicilerin güvenini ve basının desteğini kazanan bir planla krizin üstesinden gelmeyi başarmış oldukları bilinmektedir. Amerikan iş tarihinde bugüne kadar hiçbir firmanın Volkswagen düzeyinde bir başarı kazanmadığı bilinmekte ve Volkswagen Group'un bu konuda gösterdiği başarıların düzeyi hem iş dünyasında hem de akademik düzeyde merak edilmekte ve ayrıntılı olarak incelenmektedir. Bu konuda yapılan bilimsel araştırmaların sonuçlarına göre, ABD'de 2009 ile 2015 yılları arasında 482 bin, Avrupa'da da 8,5 milyon Volkswagen TDI temiz dizel motorlu otomobilde söz konusu hileli ölçüm yapan parçaların kullanıldığı anlaşılmaktadır. Bu işlemler dolayısıyla firmanın sadece ABD'de 20 milyar dolar zararının ortaya çıktığı belirtilmektedir (Oldenkamp, Zelm ve Huijbregts, 2016: 121).

1. KRİZ YÖNETİMİ

Bir işletmenin stratejik hedeflerini, itibarını ve varlığını tehdit eden olağanüstü, karmaşık bir durum olarak nitelenebilen “kriz”, faaliyet alanı, büyüklüğü ve başarılarına bakılmaksızın işletmelerin geniş çaplı, etkili, yönetilmesi zor ve karmaşık sorunlarla karşılaşmasına yol

açabilmektedir. Bu açıdan krizlere hazırlıklı olmayan, onları yönetmekte ve yeniden ayağa kalkmakta başarılı olamayan işletmeler için krizin etkileri çok daha büyük olmaktadır (Karaağaç, 2013: 117-119). Ekonomi ile halkla ilişkiler arasında bir ilişki olduğu gibi kriz dönemlerinde kriz yönetimi ile kriz iletişimi arasında da bir ilişki bulunmaktadır. Krizler kurumların işleyiş süreçlerini bozan, sekteye uğratan, çözümü için sınırlı süresi bulunan kaos ortamları olarak değerlendirilmektedir. Krizlerin, beklenmedik zamanlarda ortaya çıkması krizin çözüm mekanizmalarını yetersiz kılarken, kriz dönemlerinde oluşan endişe ve panik hedef kitlelerle olan iletişimi ise aksatmaktadır. Krizlerin üstesinden gelinmesi, kriz yönetim süreçlerinin başarısına ve güçlü iletişim ve halkla ilişkiler stratejilerine bağlı görülmektedir. Ana akım medyanın ve sosyal medyanın haber kaynağı olarak günlük yaşamdaki gücünün artması, bu ortamların kriz iletişim stratejileri içindeki önemini daha da güçlendirmekte ve sosyal medyada kriz dönemlerinde asılsız dedikoduların kolayca dolaştığı iletişim ortamları olmakla birlikte, doğru yararlanıldığı takdirde medyanın krizlerin etkilerinin azaltılması için çeşitli potansiyellere sahip olduğu değerlendirilmektedir. Kriz döneminde toplumun habere duyduğu gereksinimi gidermek ve asılsız dedikoduların etkilerini azaltmak, kurumsal tek sesliliği yansıtan halkla ilişkiler stratejileri içinde medya yönetimini gerekli kılmaktadır (Akbaşır ve Kuşay, 2015: 1177).

1.1. Kriz Kavramı ve Halkla İlişkiler

Tıptan işletme yönetimine kadar kullanımı yaygın bir kavram olmakla birlikte politika, toplum ve ekonominin her alanında değişik kullanım alanları bulunduğundan “kriz” kavramı ve “kriz yönetimi” kavramları üzerinde belirli ve ortak bir tanım birliği bulunmamaktadır. Bununla birlikte, “ayırt etme ve karar” anlamında kullanıldığı Yunanca, “krisis” sözcüğünden gelmekte ve tarihsel olarak savaş ve tıpta kullanımı yaygınlaşmış bir kavram olduğu bilinmektedir. Hippokrates ve Thukydides krizi, “yaşamla ölüm, zaferle yenilgi arasında kararın verildiği dönüm noktası” olarak adlandırmışlardır. Bu anlamda, işler ya daha iyiye ya da daha kötüye verilecek stratejik karar sonrası giderek, dönüm noktası anını simgelemektedir (Akıncı, 2010: 39). Genel olarak kriz; beklenmeyen, önceden tahmin edilemeyen ancak, hemen karşılık verilmesi gereken, işletmelerin varlığını devam ettirme, uyum ve savunma mekanizmalarını yetersizleştirerek mevcut değerlerini, amaçlarını ve imajını tehdit eden bir gerginlik olarak tanımlanabilir. Böylece, işletme yönetim ve organizasyonu bozularak yönetimin fonksiyonlarını icra edememesi söz konusu olmaktadır (Yavuz, 2013: 17). Koçel’e göre kriz, örgüt tarafından beklenmeyen ve önceden sezilemeyen bir durum olup, işletme yönetiminde acil cevap verilmesi gereken ve çabuk

harekete geçilmesini gerektiren bir durumdur. Aksi halde, bozulan bilançolar, devamlı aksayan nakit akışı, artan ve cevapsız kalan müşteri şikayetleri, iadeler, sipariş iptalleri, düşen satışlar, azalan pazar payı ve öne geçmeye çalışan rakiplerin faaliyetlerinin artması gibi sorunlarla karşılaşılacaktır (Koçel, 1993: 1-3).

İletişim ve halkla ilişkiler çerçevesinde değerlendirildiğinde ise kriz; “medyanın dikkatini çeken durumların değişken çerçevesi” olarak tanımlanmaktadır. Daha geniş bir tanım yapmamız gerekirse, kriz, “bir örgütün kriz öngörme ve önleme mekanizmalarını yetersiz bırakan, üst düzey hedeflerini ve işleyiş düzenini tehdit eden, bazen örgütün yaşamını tehlikeye sokan, karar verilip uygulamaya geçilmenden önce tepki süresini kısıtlayan ve oluşumuyla da karar vericiler için sürpriz niteliği taşıyarak örgütte gerilim yaratan durumdur” (Pira ve Sohodol, 2015: 24-25).

Aşağıdaki Tablo 1’den de anlaşılacağı üzere krizler beklenmeyen, olağandışı olaylar olduklarından çeşitli belirsizlikler üretmekle birlikte kurumlar açısından çeşitli fırsatlar da yaratırlar. Bu açıdan birçok olumsuz yönleri bulunmasına rağmen olumlu olarak değerlendirilebilecek öğrenme, stratejik değişiklikler yapma, büyüme ya da yeni rekabetçi avantajlar geliştirme olanakları da yaratmaktadır. Kriz yönetimini, bir krizin geniş ölçekli etkilerini yönetebilmek için liderlik, karar alma, iletişim ve yönetim işlevlerinden oluşan bir yönetim süreci olarak tanımlayabiliriz.

Planlama ve belirsizlik içeren durumlara karşı dinamik karar alma yetkinliklerinin bir bileşkesi olan bu süreçte; karmaşadan düzen yaratmak, tepki ve kurtarma çalışmalarını eşgüdümleme (koordine etme), iletişim düzeni kurma, tüm paydaşlara güven telkin etme ve krizi en az hasarla atlatma gibi hedefler bulunmaktadır.

Tablo 1: Örgütsel Kriz Tanımlarının Önemli Bileşenleri

Beklenmeyen	Olay şaşırtıcı, sürprizdir. Kurum tarafından planlanmamış ya da öngörülmemiştir. En agresif kriz yönetim planlarına bile sığmayan şartlardan da kaynaklanabilir.
Olağandışı	Tüm organizasyonlarda her gün problemler meydana gelir. Bu problemlere karşı kurumlar rutin prosedürlere başvururlar. Krizler rutin prosedürler ile yönetilemeyen olaylardır. Bunun yerine krizler eşsiz ve çoğunlukla ekstrem önlemler gerektirir.
Belirsizlik üretir	Krizler beklenmedik ve kurumların rutin hareketlerinin ötesinde durumlar olduklarından muazzam belirsizlik doğururlar. Kurumlar çeşitli derecelerde araştırma ve inceleme yapmadan krizlerin etkileri ve nedenlerinin farkına varılamaz.

	Belirsizliği azaltma çabaları bir krizden sonra aylar hatta yıllarca sürebilir.
Fırsatlar yaratır	Krizler normal iş süreçleri sırasında elde edilemeyecek fırsatlar yaratır. Krizler öğrenme, stratejik değişiklikler yapma, büyüme ya da yeni rekabetçi avantajlar geliştirme olanakları yaratır.
Amaca, itibara ya da önceliği yüksek amaçlara karşı tehdit	Krizler kurumlara ve bağlı şirketlere karşı yoğun tehdit üretebilir. Bu tehdit çoğunlukla bir kurumun itibarı ya da imajının zarar görmesidir. Ancak bazen bu tehditler kuruma kalıcı, telafi edilemez zararlar da verebilir.

Kaynak: Çakır, 2014: 69.

Burada, “İş Sürekliliği Yönetimi (İSY)” uygulamalarına yer vermek, herhangi bir beklenmedik olay için gerekli olan önlemleri önceden alma becerisi geliştirerek, işletmelerin itibarını, markasını ve değer yaratan faaliyetlerini korumak amacıyla bütünsel bir yönetim stratejisi izlemeyi mümkün kılacaktır (Karaağaç, 2013: 120).

Toplumsal yaşamda bireyler ve kurumlar sürekli belirsizlikler ve çeşitli risklerle karşılaşmaktadırlar. Bu durumlar çalışanlar, toplumlar ve ülkeler için büyük olumsuzlukların başlangıcı olabilmektedir. Bu nedenle, ister büyük ister küçük ölçekli olsun, tüm işletmeler kuruluşlarından itibaren faaliyet süreleri boyunca karşılaşmaları olası her türlü riski analiz etmek ve bunlara yönelik önlemler almak zorundadırlar. Her alanda hızlı bir değişimin görüldüğü, risk ve belirsizliklerin gittikçe arttığı dünyamızda, özellikle, Türkiye gibi gelişen ekonomilerde ekonomik, politik ve yasal risk ve belirsizlikler de daha yoğun ve etkili bir şekilde yaşanmaktadır (Murat ve Mısırlı, 2005: 2). Örgütsel kriz türleri; bu boyutlar dikkate alınarak sınıflandırılacak olursa Grup I, örgütsel sistemlerde ortaya çıkan teknik ve ekonomik başarısızlıkları göstermektedir. Bu tür krizler örgütlerin temel teknolojilerindeki başarısızlıklarından kaynaklanmaktadır. Grup II, örgütlerin dış çevrelerinde ortaya çıkarak örgütleri etkileyen krizleri göstermektedir. Grup III, örgütsel davranış bozukluklarını gösterirken, Grup IV’de örgütlerin sosyal çevrelerinde ortaya çıkan başarısızlıklar yer almaktadır. Bu tür krizler sosyal çevrede yer alan örgütlerin ve medyanın işletme üzerindeki baskılarının da artması ile ortaya çıkmaktadır (Haşit, 2000: 17).

Krizlerin, sosyolojik - teknolojik faktörlerin örgüt - çevre faktörleri ile etkileşiminden kaynaklanmakta olduğunu, bu boyutlar dikkate alınarak krizleri dört şekilde sınıflandırmanın mümkün olduğunu görmekteyiz:

Grup I: Ürün ve servis hataları, fabrika hataları, endüstriyel kazalar, bilgisayar arızaları, eksik-gizli bilgi akışı ve iflas buna örnek verilmektedir. Bu tür krizler örgütlerin temel teknolojilerindeki başarısızlıklarından kaynaklanmaktadır.

Grup II: Örgütlerin dış çevrelerinde ortaya çıkarak örgütleri etkileyen krizleri göstermektedir. Yaygın çevresel zararlar, endüstriyel kazalar, rekabetin hızlanması, hükümet krizleri, uluslararası krizler buna örnektir.

Grup III: Örgütsel davranış bozukluklarını gösterirken, değişikliklere uyum sağlayamama, örgütsel bozukluk, iletişimsizlik, sabotaj, üretimin engellenmesi, taklitçilik, kötü niyetli söylenti ve iftiralar, kanun dışı faaliyetler, cinsel taciz ve mesleki hastalıklar buna örnektir.

Grup IV: Örgütlerin sosyal çevrelerinde ortaya çıkan başarısızlıklar yer almaktadır. Sabotaj, terörizm, yöneticilerin fideye karşılığı kaçırılması, üretimin engellenmesi, taklitçilik, kötü niyetli söylenti ve iftiralar, çalışanların greve gitmesi ve boykotlar örnek gösterilmektedir. Bu tür krizler sosyal çevrede yer alan örgütlerin ve medyanın işletme üzerindeki baskılarının da artması ile ortaya çıkmaktadır. Bir işletmeyi kriz durumu ile karşı karşıya getiren faktörler iç ve dış çevre faktörlerinden oluşmaktadır. Çevresel etmenler olarak ta adlandırılan bu iç ve dış çevre faktörlerini: işletmenin işleyişi, yönetim tarzı, sahip olduğu insan kaynağının özellikleri, sahip olduğu örgüt kültürü gibi iç dinamikler yanında doğal faktörler, ekonomik sistem, teknolojik faktörler, hukuksal ve siyasal faktörler ve uluslararası faktörler gibi dış çevre faktörleri şeklinde sıralayabiliriz. Kriz dönemleri işletme yönetimine tüm zorluklara rağmen önemli beceriler kazandıran deneyimler olarak kabul edilmektedir. Son yıllarda şirketlerin gerek kendi kontrolleri dışında gelişen bazı olumsuz koşullardan, gerekse kendi yönetim başarısızlıklarından dolayı karşılaştıkları krizlerin sayısında da önemli artışlar ortaya çıkmakta; bu yoğunluk da krizleri şirketlerin faaliyetlerini şekillendiren önemli bir unsur kılmaktadır (Murat ve Mısırlı, 2005: 2-5).

İşletmelerin krizle karşılaşmalarına kaynaklık eden birçok faktör, o örgütün işleyişi, yönetim tarzı, sahip olduğu insan kaynaklarının özellikleri, kültürel şebekesi gibi iç dinamikleriyle ilgili ise iç çevre faktörleri olarak adlandırılmaktadır. Bu faktörler kendi başlarına krizlere kaynaklık edebilecekleri gibi, aynı zamanda birlikte ya da başka faktörler nedeniyle oluşan krizlerin etki alanlarının genişlemesi, boyutlarının büyümesi gibi olumsuz durumlara yol açabilmektedir (Göztaş, 2012: 161-165).

İşletmenin iç ve dış çevresinde oluşan her değişiklik kriz tehdidi oluşturur. Bu değişiklikleri kriz olarak algılamada bazı özelliklerin varlığı aranmaktadır. Şöyle ki;

- a-) Ciddi bir hastalık gibi acil müdahale gerektirmesi,
- b-) Standart karar alma ve önleme yöntemlerinin yetersiz kalması,
- c-) Beklenilmeyen ve önceden sezilemeyen ani bir durum olması,
- d-) Her stresli durumun bir kriz olmaması,

e-)Kritik ve örgütü tehdit edici olması, baskı, güvenlikten yoksunluk, belirsizlik, endişe ve panik gibi pek çok faktörü bir arada barındırması,
f-)Bazıların ansızın ortaya çıkmasına karşılık, bazılarının ortaya çıkıncaya kadar uzun sürenin geçmesi,
g-)İşletmeyle ilgili üçüncü kişileri de yakından etkilemesi (yönetici, iş gören, hissedar, devlet..vb.),
h-)Kesin çözüm ve formülünün bulunmaması,
ı-)Tekrarlanabilir olması,
i-)İşletme sahip ve yöneticilerini gerilim içinde bırakarak, korku ve paniğin egemen olması,
j-)Mutlak bir felakete dönüşmemesi ve bazı fırsatlar barındırması söz konusudur (Akıncı, 2010: 47).

Kriz anında işletmeler nasıl davranacaklarını doğru şekilde bilmelidirler. Kriz anında alınan önlemler kadar, bu önlemlerin telaşsız ve başarılı bir şekilde uygulanması önemlidir. Çünkü, kriz anını doğru yöneten işletmeler başarılı olmaktadır. Krizin yönetime etkileri olumlu ya da olumsuz yönde olabilir. Yöneticiler düzeyinde yapılan bir araştırmaya göre krizin olumlu etkileri şu şekilde belirlenmiştir: Yeni pazar arayışları yaratır. Yarım kalan projelerin devam etmesini sağlar. Kara geçme düşüncesi ağırlık kazanır. Dış pazarlara açılma gereği doğar. Maliyetlerde tasarrufun önemi ortaya çıkar. Dış çevreyle iletişim artar. Kriz deneyimi kazanılır. Ekip çalışması güçlenir. Yöneticilerle çalışanlar arasında yakınlaşma sağlanır. Araştırma ve geliştirme faaliyetleri ön plana çıkar. Kalitenin önemi anlaşılır. Çalışanlar işlerinin önemini anlar. Krizin yönetime olan olumsuz etkileri ise şunlardır: Geleneksel örgüt yapısına sahip kurumlar hızlı karar alıp krize çabuk cevap veremezler. Kararlar bilgi yetersizliği nedeniyle sağlıklı olmaz. Yönetim merkezi duruma gelir ve yaratıcılık ölür. Örgüt içi gerilim ve çatışmalar artar. Kararların etkinliği bozulur. Yan sanayinin ilave yükleri artar. Finansal problemler oluşur. Kredi faizleri işletmeyi zorlar. İşten çıkarılma korkusuyla çalışanların motivasyonu kalmaz. Dakika maliyeti ve sabit giderler artar. Üretim planlaması yapılamaz, atıl kapasite artar. Üretim tekniklerindeki iyileştirme durur. Yönetimsel programlar aksar. Firma imajı zayıflar ve gelir düzeyinde kayıplar artar. Yatırımlar yarım kalır. Beceri gecikmesi olur ve kalite düşer. Güven ortamı sarsılır ve otorite boşluğu oluşur (Vergiliel-Tüz, 2014: 84-85).

Kriz yönetiminde kullanılan teknikleri genellikle stratejik tahmin, olasılık planlaması, sorun analizi ve senaryo analizi şeklinde sıralamak mümkündür:

a-) Stratejik Tahmin: Stratejik tahmin her şeyden önce geleceğe dönük tahminler yapmayı gerektirmektedir. Bu tahminler örgütün yeni durumlara uyum sağlayacağı varsayımına dayanmaktadır. Bugün yöneticiler için kesin bir şekilde tahmin yapmaya imkan tanıyan fakat sürpriz olayları gözden kaçıran pek çok tahmin teknikleri bulunmaktadır. Bu teknikler niteliksel tahmin yöntemleri, ekstrapolasyon, simülasyon ve neden-sonuç metodlarından oluşmaktadır. Bu tahmin tekniklerinin özünü büyük veya

geniş değişikliklerin etkisini doğru bir şekilde tahmin etme ve değerlendirme oluşturmaktadır.

b-) Olasılık Planlaması: Olasılık planları olayların beklenen şekilde gerçekleşmemesi durumunda yerine konulabilecek alternatif planlardır. Tahmin önceden hakkında bazı şeyler söylenen durumlara ve makul belirli olaylara dayandırılmakla beraber, bir örgütün hazırladığı olasılık planları daha belirli durumlar içindir. Şirketin stratejik kararlarının büyük bölümü olasılık planları tarafından oluşturulan çerçeveye dayandırılmaktadır. Firma piyasaya hakim konumda ise stok geri alım programını başlatabilir. Görüldüğü gibi, olasılık planları bir dereceye kadar tahmin edilebilir çevresel değişikliklere dayandırılmaktadır. Açıkçası, hazır olasılık planlarına sahip olma bir şirketin yalnızca krize karşı korunmasına değil, aynı zamanda ortaya çıktıkça kriz durumlarını çözmesine yardımcı olmaktadır.

c-) Sorun Analizi: Bu yaklaşım olasılık planlaması ile daha çok benzerlik göstermektedir. Burada amaç, işletmenin dışsal çevresindeki eğilimleri yavaş yavaş geliştirerek şirkette karar verenleri tetikte tutmaktır. Diğer taraftan, işletmenin gerçekleştireceği çabalar, sorunu avantaja döndürmeye yönelik olmaktadır. Örneğin, çevreyi koruma eğilimi bazı şirketlerin eninde sonunda üretim metodlarını, kullandığı enerji kaynaklarını ve ürettiği ürünleri değiştirmek zorunda kalacağını kanıtlamıştır.

d-) Kriz Yönetimi Takımı Oluşturmak: Kriz döneminde açık bir emir komuta zincirine sahip kriz yönetimi takımı oluşturmak önemlidir. Takım her altı ayda ve daha fazla sürede potansiyel krizleri ve onlara nasıl cevap verileceğini tartışmak için toplanmalıdır. Bu takımlar işletmenin tüm bölümlerinden girdi elde etmek, şirketin karşılaşmayı hayal edebileceği her muhtemel felaketi tespit etmek, potansiyel krizleri belirlemek ve bunlardan işletmenin nasıl korunacağını belirlemek için çapraz fonksiyonlu olmalıdır. Şirket için en yüksek gerçekleşme riskine sahip krizler için tam kriz planı hazırlanmalıdır. Daha az gerçekleşme riskine sahip krizler için daha küçük bir olasılık planı yeterlidir (Murat, 2005: 9).

Kriz anında öncelikli yapılacak faaliyetler, kriz planı uygulamaya konulduktan sonra etkin bir kriz yönetimi için şu sorulara yanıt aranmalıdır: Gerçek sorun veya sorunlar nelerdir? Düşünce anlamında en kötü senaryo planı nasıl olmalıdır? Bilgi akışı nasıl sağlanacaktır?

Bu aşamadan sonra etkili bir kriz iletişim stratejisi hazırlanmalıdır. İletişim stratejisi ile de şu temel sorunların yanıtları aranmalıdır: Faaliyet gösterilen çevre neresi? Hangi Pazar araştırması yapılmalı? Hedefler nelerdir? Hedef kişiler kimlerdir? Hedef kişilerin istekleri nelerdir? Neler söylenecek? Mesaj inanılır mı? Mesaj nasıl dağıtılacak? Mesaj hangi kanallarla dağıtılacak? Hangi görevler ne zaman yapılacak? Burada hazırlanan iletişim stratejisinin yazılı ve hızlı hazırlanması yanında şu başlıkları da içermesi gereklidir: Sorun, Geçmiş,

Amaç, Hedef Gruplar, Diğer Bağlantılı Gruplar, Belirlenen Strateji, Verilecek Temel Mesaj, Temel Mesajın/Konunun Durumu, Medya İçin Anahtar Taktikler, Paydaşlar ve Diğer Gruplar, Bütçe ve Birincil İletişim (Vergiliel-Tüz, 2014: 87-88).

Kriz yönetimi planlamasında kriz dönemindeki iletişimin planlanması da çok önemlidir. Kapsamlı bir iletişim planı iki bölümden oluşur:

1. Bilgi toplama işlemleri,
2. Bilgi yayma işlemleri.

Bu açıdan kriz iletişimi sisteminin oluşturulmasında göz önünde bulundurulacak önemli noktalar şunlardır: Örgüt içinde etkin ve güvenilir bir bilgi akışının sağlanması, kriz yönetim planında öngörülen her krize hitap edebilecek bir iletişim planı geliştirilmesi, durumun asla hafife alınmaması, planlarda oynama olabileceğinin ve insani endişelerin giderilmesi gerektiğinin kabul edilmesi, kriz iletişim planının sürekli güncel tutulması, kriz anında irtibata geçilecek kişilerin güncel listesinin hazır bulundurulması, personel için bir iletişim çizelgesinin hazırlanması ve dağıtılması, basın merkezinin kurulması ve basın toplantıları için bir odanın ayarlanması, örgütün tek yetkili bilgi kaynağı haline getirilmesi ve krizle ilgili açıklanabilecek her şeyde ivedilikle açıklama yapılması, şirket sözcüsünün eğitimi, işletmenin tüm birimleri ve hedef kitleleri ile ilgili tüm bilgilerin el altında tutulması, kriz anında kullanılacak medya ve tekniklerin belirlenmesi, gerekli hazırlıkların yapılması, tüm iletişimi yönetecek halkla ilişkiler yöneticisine mutlaka kriz yönetim ekibinde yer verilmesi, santral görevlilerinin eğitimi ve acil telefon hatlarının belirlenip duyurulması, hikayenin açıkça, dürüstçe anlatılması, açıklanamayacak şeylerin sebebinin ve ne zaman bilgi verilebileceğinin bildirilmesi ve açıklanan her şeyin kanıtlanabilecek durumda olması, kusur varsa açık yüreklilikle belirtilmesi, ancak yoksa suçsuzluğun kanıtlanması için her yola başvurulması, durumu açıklarken krizin etkilerinden kurtulup normal seyre dönülmesi için yapılanların ve yapılacakların açıklanması, alınan kararların öncelikle personele iletilerek içte huzursuzluk çıkmasına mutlaka engel olunması, grup ruhu yaratılması, durumun abartılmaması, kriz planına uyulması, şirket misyonunun ve ana hedeflerinin unutulmaması, mesajların açık, dürüst, samimi, tarafsız, şefkatli, yapıcı ve kolay anlaşılabilir olması, şirket içi ve dışı iletişim kanallarının sürekli açık tutulması, problemlerin görmezden gelinmemesi, kriz yönetim ekibinin basın merkezine güvenmesi ve krizi kontrol altına almak için atılan her adımdan haberdar etmesi, basın merkezinin 24 saat hizmet vermesi ve gerekli personelin eğitilip hazır bulundurulması, tüm iletişim sürecinde dürüst, sempatik, açık, kolay ulaşılabilir, tarafsız, yapıcı ve doğru zamanlı olunması, kayıtsız ve saldırgan bir tutum takılmaması, durumdan duyulan üzüntünün belirtilerek kişilerin her zaman maddi varlıkların önünde tutulması gerekir (Pira ve Sohodol, 2015: 236-237). Yine, krizin çıkmasına yol

açan olay da sorumluluğu bulunan personelin iş akdinin feshedilerek işten çıkartılması gerekmektedir (Demirkaya ve Özcüre, 2013: 60 ; Demirkaya, 2006: 3-10).

Kriz yönetiminin yolu etkili iletişimden geçmektedir. Büyük çaplı krizler her zaman toplumun ve medyanın yoğun ilgisini çekmekte hatta siyasete konu olmaktadır. Bu nedenle başarılı bir kriz yönetiminin yolu her zaman etkin iletişimden geçmekte ve bilginin etkin yönetimi söz konusu iletişimde başrolü oynamaktadır. Bu açıdan bilgi yönetimi önemli hale gelmektedir. Açıklık ve güvenilirlik başarılı bir kriz iletişiminin temel göstergeleridir. Kriz sırasında bilginin değişmeden hızla tüm ilgililere ulaşması anahtar öneme sahiptir. Yürütülecek iletişimde verilecek mesaj ve aktarım şekli, algı ve hassasiyetler iyi hesaplanmalıdır (Karaağaç, 2013: 121-126; Muslu, 2016:370).

Kriz kaynaklık eden iç çevre faktörlerini incelerken üzerinde durulması gereken ilk nokta işletmenin çevresel gelişmeleri izlerken takındığı genel tutumdur. İşletmenin krize karşı izlediği reaktif ve proaktif tutuma göre değişiklikleri izleme, olayları yorumlama, değişikliklere yönelik plan ve programlar geliştirmeleri gerekmektedir. Özellikle, reaktif tutuma sahip işletmelerde, krize ilişkin öngörme mekanizmalarına yeterince önem verilmemesi, kriz durumuna ilişkin alınan sinyallerin ciddiye alınmaması hatta yönetim tarafından yok sayılması, gelişmelerin sağlıklı olarak izlenmemesi gibi sorunlarla sıklıkla karşılaşmaktadır. Dolayısıyla krizle karşılaşmamak isteyen işletmelerin, proaktif bir tutum geliştirmeleri yani, gelişim ve değişimleri yakından izlemeleri, örgüt yapısını bunlara uygun biçimde değiştirip geliştirebilecek plan ve programlar üretmeleri, krize ilişkin uyarı ve sinyalleri görmezden gelme ya da inkar etme yerine bunları dikkate alacak şekilde hareket etmeleri gerekmektedir (Göztaş, 2012: 162).

Proaktif yaklaşıma göre hareket özgürlüğünün daha kısıtlı olması nedeniyle halkla ilişkiler uygulayıcıları “yangın” söndürmeye hazır durumda olmalı, gerçekleşen olayın zaman, yer, aktörler, nedenler, sonuçlar gibi koşullarını göz önünde bulundurmalıdırlar. Reaktif yaklaşımlara her zaman proaktif yaklaşımlar tercih edilmelidir. Ancak, bu her zaman mümkün olmayabilir. Dolayısıyla, farklı zorlukları ve zorunlulukları bulunan reaktif yaklaşımın ağırlıklı olmamasına dikkat edilmeli ve nedenleri incelenmelidir. Proaktif yaklaşımla yönetilen kriz reaktif yaklaşıma göre daha kısa sürede, az maliyetle, daha az çabayla atlatılır (Arklan, 2014: 230).

Kriz yönetiminde proaktif yaklaşım daha da önemli hale gelmiştir. Proaktif yaklaşım sayesinde işletmelerin krize yakalanmasının önüne geçilebileceği gibi, işletmenin kontrol edemediği dış çevresinden kaynaklanacak krizleri atlatmada da önemli avantajlar sağlayacaktır (Tağraf ve Aslan, 2003:150).

Kriz döneminde hazırlanacak kriz iletişim planı ile örgütün krize tepkisi planlanmış olur. Dolayısıyla planlı, proaktif ve reaktif bir süreç söz konusudur. Böylece,

tutarlı, uyumlu bir iletişimle, akılcı bir planlamayla örgütler kriz yönetiminde başarıya ulaşabilir, örgütlerini krizden kurtarabilir (Pira ve Sohodol, 2014: 238). Aksi halde kurumsal ve geniş organizasyon yapılarına sahip ve güçlü sermaye yatırımları olan şirketler dahi örgüt içi iletişim sorunları olması nedeniyle kriz dönemlerinde piyasa kaybı, zarar ve iflas durumu ile karşılaşabilecektir (Muslu, 2016: 374-375).

1.2. Krizde Alternatif Çözümler; Kriz İletişimi

Kriz durumlarında işletmelerin neler yaptığı veya yapacağı önem kazanmaktadır. 30 yıldır bu konu üzerinde kriz yönetimine dönük çeşitli iletişim teorileri geliştirilmiştir.

Tablo 2: Kriz İletişim Teorileri

Teoriler	Özellikleri
Kurumsal Savunma	Kuruma karşı bir saldırının yarattığı tehdidi yönetmenin önemini belirtir. Kurumun gerçekleştirdiği iddia edilen ahlaken ya da yasal olarak yanlış davranışın (kabahat) savunulmasına odaklanır. Savunmaya yönelik iletişim stratejileri yürütür.
İmaj Restorasyon Teorisi	Suçlananın imajına yönelik tehdidi ortadan kaldırmaya çalışır. Krize neden olan kurumsal davranışın hesabının verilmesi için yapılacak açıklamaya odaklanır. Açıklamaları yönetecek iletişim stratejileri yürütür.
Durumsal Kriz İletişim Stratejileri	Krize ilişkin sorumluluk yüklemelerini azaltmaya çalışır. İletişimi kurumun itibarı varlıkları ve kriz tipine dayanarak belirlemeye odaklanır. Sorumluluk yüklemelerini ya da paydaşların algılarını etkilemeye yönelik kriz tepki stratejileri için karar verme akış şeması bulunmaktadır.
Kurumsal Yenilenme Teorisi	Krizdeki büyüme ve öğrenme fırsatlarını vurgular. Liderlik ve kurumsal iletişim prensiplerine büyük önem verir. Krizlerin üstesinden gelmek için güçlü pozitif değerlere iyimser bir ileriye bakış perspektifine ve öğrenmeye önem verir.

Kaynak: Çakır, 2014: 72.

Bu teorilerin önerdiği stratejiler “uyumlandırma” ve “savunma” stratejileri olarak iki ana sınıfa ayrılarak incelenebilir. Yukarıdaki Tablo 2’den de anlaşılacağı üzere krizlerden çıkışta kullanılmak üzere geliştirilen çeşitli kriz iletişimi teorilerinden yararlanılmaktadır. Özellikle, Kurumsal savunma, İmaj Restorasyon Teorisi, Durumsal Kriz İletişim Stratejileri ve Kurumsal Yenilenme Teorisi bu teorilerin en önde gelenleri arasında yer almaktadır. Özellikle, Kurumsal Savunma, İmaj Restorasyon Teorisi, Durumsal Kriz İletişim Stratejileri ve Kurumsal Yenilenme Teorisi bu teorilerin en önde gelenleri arasında yer almaktadır. Uyumlandırma stratejileri sorumlulukları kabul eden, iyileştirici eylemler

öneren ya da her ikisini yapan strateji olduğu görülmektedir. Savunma stratejileri ise sorun olmadığını iddia eden, kriz sorumluluklarını reddetmeye çalışan bir stratejidir (Çakır, 2014: 113).

2. VOLSWAGEN EMİSYON KRİZİ VE TÜRKİYE’DE ANA AKIM MEDYADAKİ HABERLERİN İÇERİK ANALİZİ BULGULARI VE BENOIT’İN İMAJ RESTORASYON TEORİSİ YARDIMIYLA ANALİZİ

Akbayır ve Kuşay, Benoit tarafından geliştirilen imaj restorasyon teorisini kullanarak,

Volkswagen krizinin başladığı 20 Eylül 2015-22 Ekim 2015 dönemi için medyada yer alan haberleri araştırmış ve sonuçlarını bir akademik makale olarak paylaşmışlardır. Çalışmamızın bu bölümünde, biz de krizin çıktığı 2015 yılı Eylül ayından başlayarak, krizinin çözülmesi için ABD ile firmanın anlaşmaya vardığı 20 Nisan 2016 tarihi ile 28 Nisan tarihlerini de içerecek şekilde, bu araştırmamızı sonuçlandırdığımız 2018 yılı Eylül ayı başlarına kadar geçen süreci, ülkemizin önde gelen 3 günlük gazetesinin yayımladığı haberleri içerik analizi yoluyla inceleyerek, halkla ilişkiler uygulamalarını kriz iletişimi ve etik değerler açısından değerlendireceğiz. Bu üç günlük gazetede yer alan haberlerde yer verilen halkla ilişkiler uygulamalarını kriz iletişimi ve etik değerleri de içerecek şekilde aşağıdaki başlıklar altında sınıflandırarak incelemek mümkündür. Bunlar;

1. Şeffaflık: Kurumların krize yönelik olumlu ve olumsuz detaylı ve açıklayıcı bilgi paylaşımında bulunup bulunmadığı,
2. Özür dileme: Kurumların krizin olumsuz etkileri nedeniyle özür dileyip dilemediği,
3. Açıklama yapma: Krizin nedenleri, sonuçları ve telafisine ilişkin genel bir açıklama yapıp yapılmadığı,
4. Krize sahip çıkma: Kurumun krizi sahiplenerek, zararın temini için gereken tüm sorumluluğu üstleneceği mesajı,
5. Tek seslilik: Aynı mesajın kurumun sosyal medya kanallarında yer alıp almadığıdır (Akbayır ve Kuşay, 2016: 1181).

2.1. Türkiye’de Ana Akım Medyada Volkswagen Emisyon Krizi Haberleri

Araştırmanın kapsamını oluşturan 23 Eylül 2015 – 03 Eylül 2018 tarihleri arasında en yüksek tirajlı üç ulusal gazetede Volkswagen krizinin anlaşmayla sonlanması ve diğer konular birçok kez haberlere konu edilmiştir.

Tablo 3: Volkswagen Emisyon Skandalı İle İlgili Haberler 23 Eylül 2015-2 Eylül 2018 (Hürriyet Gazetesi)

23.09.2015	Skandalı hükümet biliyor muydu?	21.04.2017	Alman otomobil devi Volkswagen'in (VW) ABD'deki emisyon davasında, şirkete 2,8 milyar dolar ceza verildi.
26.09.2015	Volkswagen'in yeni patronu belli oldu.	28.04.2016	Elektrikli araç üzerine şirket kuracaklarını söyledi.
27.09.2015	Volkswagen'de iflas korkusu başladı.	22.04.2017	2020'ye kadar en az 20 yeni <u>model</u> elektrikli araç üreteceklerini de ifade etti.
29.09.2015	Volkswagen 11 milyon aracını geri çağırarak.	28.04.2017	Kanada'da emisyon skandalından etkilenen araçları satın alan ve lease yoluyla kiralayan 105 bin kişiye 5 bin 8 bin dolar arası ödeme yapmasına karar kıldı.
30.09.2015	Alman Bakan çok sert konuştu. Alman Bakan'dan VW açıklaması: Artan açgözlülüğün bir sonucu.	22.07.2017	Volkswagene bir kötü haber daha. Alman otomobil üreticisi Volkswagen'in emisyon skandalı nedeniyle başı ağrımaya devam ediyor. ABD Federal Mahkemesi 88 bin 3.0 litre dizel araç sahibi adına açılan davada 125 milyon dolar ödenmesine hükmetti.
05.10.2015	Volkswagen skandalı sonrası zamlar kapıda, dizel günleri sona mı eriyor?	26.07.2017	Almanya Genelinde güncelleme zorunlu oluyor! Trafikten men cezası geliyor.
27.01.2016	Volkswagen emisyon skandalının ardından teknik arıza sıkıntısı yüzünden 67 bin aracı geri çağırıldı.	03.08.2017	5 milyon aracı geri çağırıyorlar. Almanya'da emisyon skandalının ardından sorunun çözülmesi için dizel zirvesi gerçekleştirildi.
10.02.2016	Alman otomobil üreticisi Volkswagen, ABD'de hava yastıklarından kaynaklanan problem dolayısıyla 600 binin üzerinde aracını geri çağıracağını açıkladı.	06.09.2017	Volkswagen, yakıt pompalarındaki bir hata nedeniyle Çin'deki 1.8 milyon adet aracını geri çağırarak.
08.03.2016	Almanya'da Volkswagen'in emisyon skandalını araştıran savcı yönetim kurulu üyelerinden hiçbirini şüpheli olarak görmedi.	10.09.2017	Türkiye'de son 4 yıldır "en çok satılan otomobil ve hafif ticari araç markası" olan Volkswagen, 2017'nin ocak-ağustos döneminde birinciliği Renault'ya kaptırdı.
15.03.2016	Almanya'da 278 bireysel yatırımcı Volkswagen'e karşı 3.7 milyar dolarlık tazminat davası açtı.	12.09.2017	Alman devinden kritik açıklama. Volkswagen'in CEO'su Matthias Müller, Tesla bir tehdit değil; dizel motorlarla devam etmeyi planlıyoruz, açıklamasında bulundu.
15.03.2016	Emisyon skandalının patlak verdiği geçen senenin Eylül ayından itibaren otomotiv devi Volkswagen'in (VW) ABD'de delilleri yok ettiği öne sürüldü.	29.09.2017	Dizel motorlar için 2,5 milyar euro daha ödeyecek. Alman otomobil üreticisi Volkswagen, şu ana kadar kendisine yaklaşık 20 milyar euro maliyet yaratan dizel motorların zehirli gaz emisyonları nedeniyle 2.5 milyar euro daha karşılık ayırdığını açıkladı.
17.03.2016	Volkswagen'in 278 kurumsal hissedarı 255 milyar Euro tazminat davası açtı.	23.10.2017	Suskunluk sona eriyor. Türkiye'de Doğu Otomotiv'in bünyesindeki Volkswagen, dünyada yaşanan dizel skandalı sonrası suskunluğunu yeni modellerle bozuyor. Ekim ayında yeni Polo'yu ve Tiguan Allspace'yi satışa sunan Volkswagen, 2018 ve 2019'da yeni SUV modellerini, 2020'den itibaren ise 23 modelden oluşacak elektrikli otomobillerini devreye sokacak.
23.03.2016	Volkswagen elektronik aksamı dolayısıyla 117 bin aracı geri çağıracağını duyurdu.	05.06.2018	Dev şirketten büyük skand! İlk açıklama geldi. Tüm dünyada büyük tepki çeken bu testler esnasında 10 maymun kullanılmış ve 4
24.03.2016	Şu ana kadar 11 milyon aracı emisyon skandalı yüzünden geri çağırılan Volkswagen 800 bin aracı daha çağıracağını duyurdu.		
30.03.2016	Amerikan federal ticaret komisyonu Volkswagen emisyon skandalı kaynaklı yanıltıcı reklam yaptığını iddia ederek Volkswagen'e dava açtı.		
15.04.2016	Volkswagen üst düzey yöneticilerinin ikramesini düşürme kararı aldı. .		
28.04.2016	Elektrikli araç üzerine şirket kuracaklarını söyledi. 2020'ye kadar en az 20 yeni <u>model</u> elektrikli araç üreteceklerini de ifade etti.		
07.11.2016	Alman savcılığı soruşturmayı derinleştirerek şirketin yönetim kurulu başkanı Hans Dieter Poetsch'i de soruşturmaya dahil etti.		
10.03.2017	Alman otomobil üreticisi tüm suçlamaları kabul etti.		
20.04.2016	Volkswagen Amerika'da ki Volkswagen marka dizel araçlar için müşterilerine 5 bin dolar ödeyecek		

	saat boyunca dizel motor dumanını solumak zorunda bırakılan maymunların televizyon izleyerek meşgul olacakları düşünülmüştü. Volkswagen ocak ayında bu konu hakkında özür dileyerek, “Şirket kendisini her türlü hayvan suistimalinden uzak tutuyor” açıklamasını yapmıştı.	23.03.2016	Volkswagen 177 bin aracını geri çağırdı.
14.06.2018	Volkswagen’e 1 milyar Euro para cezası. Alman otomotiv devi Volkswagen (VW), karbon emisyonu skandalı nedeniyle 1 milyar euro para cezasına çarptırıldı.	21.04.2016	Emisyon skandalı nedeniyle <u>ABD</u> ’de büyük zararlara uğrayan Volkswagen, egzoz gazı yüzünden mağdur olan müşterilerine 5’er bin dolar tazminat ödeyecek
02.09.2018	VW’deki emisyon skandalının benzinli motorlara da sıçradığı iddiası. Alman otomobil üreticisi Volkswagen’in (VW) dizel araçlardan sonra bazı benzinli motorlardaki egzoz gazı testlerini de manipüle ettiği iddia edildi.	16.01.2017	ABD Çevre Koruma Ajansının <u>İtalya</u> -Amerika ortaklı otomobil üreticisi <u>Fiat Chrysler (FCA)</u> şirketine emisyon hilesi soruşturması başlatması, <u>İtalya</u> ile <u>Almanya</u> arasında gerginliğe neden oldu.
		05.02.2017	Deutsch See Volkswagen’e aldığı araçların tanıtıldığı gibi çıkmadığı gerekçesiyle 11,9 milyon Euro dava açtı
		27.02.2017	Volkswagen’e mükemmellik ödülü olan mercury ödülü verildi.
		14.03.2017	Alman polisler Volkswagen skandalından ötürü Audi en büyük 2 fabrikası ve diğer merkezler baskın yapılarak inceleme başlatıldı.
		29.03.2017	Volkswagen ABD’nin 10 büyük eyaletiyle anlaşmasını duyurdu. Buna göre Volkswagen 157 milyon dolar tazminat ödemeyi kabul etti.
		28.04.2017	Volkswagen Kanada’da emisyon skandalından etkilenen araçları satın alan veya lease yoluyla kiralayan 105 bin kişiye beş bin yüz yada sekiz bin dolar ceza ödemesini karar kıldı.
		08.08.2018	Volkswagen bir ülkede daha dizelden çıkıyor Audi, Porsche ve Skoda gibi diğer markaları la birlikte ekim ayı itibarıyla Avustralya’da binek araç modellerindeki tüm dizel seçeneklerinin kaldırılacağı açıklandı. Şirket, Passat ve Jetta modellerinin dizel motorlu opsiyonlarını geçtiğimiz sene, Polo’yu da 4 yıl önce iptal etmişti. Ekim ayında sadece benzinli olarak gelecek MY19 Golf ile VW’nin Avustralya binek araç piyasasındaki dizel varlığı son bulacak.
		23.10.2017	AB Yetkilileri Alman otomobil devlerinin genel merkezlerine baskın düzenledi.
		29.03.2018	Volkswagen ABD’de 7 milyar dolara 350 bin araç aldı. Volkswagen, dizel araçlardaki emisyon sıkıntısı nedeniyle ABD’de 350 bin civarında aracı Şubat ayı ortasına kadar toplam 7,4 milyar dolar ödeyerek geri aldı.
		04.05.2018	Volkswagen’in eski CEO’suna ABD’de dava açıldı. Alman otomotiv devi Volkswagen’in (VW) eski Üst Yöneticisi (CEO) <u>Martin Winterkorn</u> ’a, şirketin emisyon skandalı kapsamında <u>ABD</u> ’de dava açıldı.
		18.05.2018	AB Komisyonundan <u>Almanya</u> ’ya dava. AB Komisyonu, onlarca şehirdeki hava kirliliğinden dolayı Avrupa Adalet Divanı’nda <u>Almanya</u> ’dan davacı oldu.
		08.06.2018	Volkswagen Küçülüyor. Emisyon skandalı

Kaynak: www.hurriyet.com.tr

Tablo 4: Volkswagen Emisyon Skandalı Haberleri 23 Eylül 2015-3 Eylül 2018 (Sabah Gazetesi)

23.09.2015	Güney Kore 2014-2015 model bütün Volkswagen araçlarının inceleneceğini duyurdu.		
02.10.2015	Volkswagen krizinin faturası 50 milyar doların üzerinde.		
04.10.2015	Mühendisler skandal programı 2008 beri kullandıklarını kabul ettiler.		
06.10.2015	Volkswagen ocak ayından itibaren skandal programın kullanıldığı tüm araçları geri çağıracağını duyurdu.		
16.10.2015	Türkiye ile Volkswagen anlaşma sağladı. Türkiye’de ki EA 189 dizel 323 bin 977 araç geri çağırılarak gönüllü olarak düzeltileceği açıklandı.		
04.11.2015	800 bin aracın daha skandaldan etkilenebileceği açıklandı.		
11.11.2015	Volkswagen satışlarının düştüğünü açıkladı.		
27.11.2015	Kaliforniya Çevre Koruma Ajansı Volkswagen’e bölgedeki araçların geri çağırılmasıyla ilgili planların 45 gün içinde kendisine sunulmasını istedi.		
27.11.2015	Volkswagen 15 yıl sonra ilk defa çeyrek dönemde zarar ettiğini açıkladı.		
03.01.2016	ABD Adalet bakanlığı 382 Volkswagen’e dava açtı.		
21.01.2016	1.4 ve 1.6 motorlu dizel araçların tarih olacağını açıkladı. 2017 1.5’LİK Dizel motorların piyasaya sürüleceği açıklandı.		
26.01.2016	Volkswagen 67 bin Caddy model aracını geri çağırıyor.		
08.03.2016	Volkswagen’in emisyon skandalı soruşturması genişletildi.		

	sonrasında zor günler yaşayan Alman otomotiv devi Volkswagen yeniden yapılıyor. Bu çerçevede grubun bazı markaları satabileceği konuşuluyor.
18.08.2018	Volkswagen'e park yeri dayanmaz oldu. Almanya'da emisyon skandalı nedeniyle zor günler geçiren Volkswagen, bazı otomobil modellerinin trafiğe çıkmasına izin verilmemesi nedeniyle binlerce park yeri kiralamaya başladı.
03.09.2018	Volkswagen'e yeni şok! Benzinli araçlarda da...Volkswagen Grubu'nun birkaç yıl önce ortaya çıkan emisyon skandalı sonrası şimdi de benzinli motorlardaki egzoz gazı testlerini manipüle ettiği iddia ediliyor.

Kaynak:www.sabah.com.tr

Tablo 5: Volkswagen Emisyon Skandalı Haberleri 22 Eylül 2015-13 Haziran 2018 (Dünya Gazetesi)

22.09.2015	Volkswagen krizi büyüyor. AB ve Güney Kore Volkswagen için çıkan iddiaları inceleyeceklerini duyurdu.
25.09.2015	Alman ulaştırma bakanlığı Volkswagen 2,8 milyon aracın testlerinde manipülasyon yaptığını duyurdu.
29.09.2015	Volkswagen emisyon testlerinde hile yapan yazılım içeren 11 milyon aracı geri çağırdığını duyurdu.
04.10.2015	Volkswagen'in Türkiye distribütörü Doğu Grubu Türkiye'de ki hiçbir araçta sorun olmadığını duyurdu.
15.10.2015	Volkswagen 2 milyon 400 bin aracını kusurlarını düzeltmek için geri çağırdığını duyurdu.
20.10.2015	Bilim sanayi ve Teknoloji bakanı Işık Türkiye'de ki Jetta ve Caddy araçlarının 1.6 dizel motorlularının gönüllü olarak satışlarının durdurulduğunu açıkladı.
02.11.2015	EPA 2014 itibaren üretilen Porsche ve Audi SUV emisyon sistemlerinin test yapılmayan zamanlarda kapatılmasını sağlayan cihaz yerleştirdiğini açıkladı.
20.11.2015	'VW krizi Alman ekonomisini olumsuz etkiler' Alman Ekonomi Araştırma Enstitüsü uzmanı Michelsen 'Volkswagen'deki kriz devam ederse Alman ekonomisi olumsuz etkilenir' dedi. Volkswagen 2016 yatırım bütçesini açıklanan rakamı 13 milyar Euro'dan 12 milyar Euro ya düşürdüğünü açıkladı.

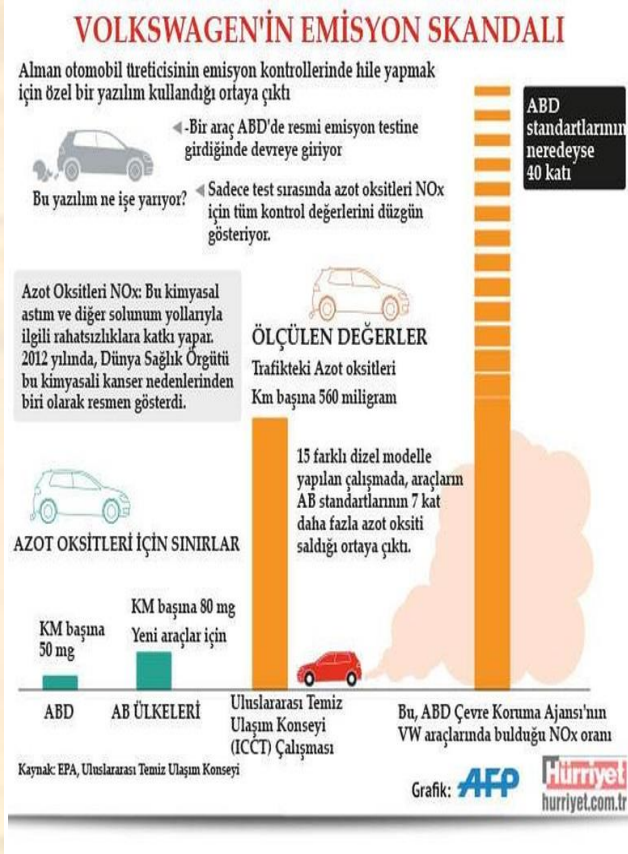
26.11.2015	Kaliforniya Çevre koruma Ajansı, Volkswagen araçlarının geri çağırılmasıyla ilgili planı 45 gün içinde sunmasını istedi.
02.12.2015	Volkswagen Hindistan'da ki 323 bin 700 aracı geri çağırdığını duyurdu.
02.03.2016	Cenevre otomobil fuarında Volkswagen emisyon skandalından ötürü protesto edildi
21.04.2016	Volkswagen marka dizel araçları alanlara araçlar düzeltilip gönderildikten sonra 5 bin dolar tazminat ödeneceği duyuruldu.
13.06.2016	Kriz Volkswagen'den sonra Opel'e de sıçradı. Alman otomobil üreticisi Opel'in bazı modellerinde egzoz testlerini hatalı gösteren bir yazılım kullandığı öne sürüldü.
29.06.2016	Volkswagen yol açtığı zararlardan ötürü 15 milyar dolar tazminat ödemeyi kabul etti.
23.08.2016	Volkswagen'de üretim krizi sona erdi. VW ile tedarikçiler arasındaki, üretime de yansıyan sorun 20 saat süren görüşmenin ardından giderildi.
21.09.2016	Volkswagen bin 400 dava açıldı talep edilen toplam tutarın 8,2 milyar dolar olduğu açıklandı
07.11.2016	Volkswagen başkanına soruşturma.Volkswagen şirketinin yönetim kurulu başkanı soruşturmaya dahil edildi.
08.12.2016	AB komisyonu 7 ülkeye soruşturma(Almanya, İngiltere, Lüksemburg, Litvanya, Çekya , İspanya, Yunanistan) açtı
08.01.2017	Volkswagen Çin'de ki 49 bin aracı geri çağırdı
11.01.2017	Volkswagen ABD 4,3 milyar dolar tazminat karşısında anlaştı
27.01.2017	Emisyon skandalında şüpheli sayısı 21'den 37 çıkarıldı
05.02.2017	Deutsche See satın aldığı araç filosunun anlatıldığı gibi çıkmadığı için 11,9 milyon Euro dava açtı.
28.02.2017	AP Volkswagen'in emisyon testlerinin daha fazla yapılması gerektiğini duyurdu.
10.03.2017	Volkswagen bütün emisyon skandalıyla ilgili suçlamaları kabul etti
30.03.2017	Volkswagen 10 ABD eyaletiyle 157 milyon dolar tazminat için anlaştı.
10.09.2017	Türkiye'nin en çok satan otomobil markası değişti. Türkiye'de son 4 yıldır "en çok satılan otomobil ve hafif ticari araç markası" olan

	Volkswagen, 2017'nin ocak-ağustos döneminde birinciliği Renault'a kapırdı.
31.01.2018	Volkswagen'da egzoz skandalı sonrası ilk kurban. Volkswagen, insanlar ve maymunlar üzerinde deney yaptırdığının ortaya çıkmasından sonra holdingin Dış İlişkiler Departmanı Başkanı Thomas Steg'i görevden aldı. Avrupa Birliği de, büyük tartışma yaratan olay nedeniyle "şoke olduğunu" açıkladı.
13.06.2018	Volkswagen şirketine 1 milyar euro para cezası. Almanya'da Braunschweig Savcılığı, dizel kriziyle ilgili Volkswagen'e 1 milyar euro para cezası kesti.

Kaynak: www.dunya.com.tr

2.2. Volkswagen Emisyon Krizi Haberlerinin Benoit'in Kriz Restorasyon Teorisi ve İçerik Analizi Yardımıyla Analizi

23.09.2015 tarihinden başlayarak 03.09.2018 tarihine kadar olan süreç içerisinde Hürriyet Gazetesi, Sabah Gazetesi, Dünya Gazetesi'nde Volkswagen Emisyon Krizi ile ilgili haberlere ne kadar yer verdikleri kriz restorasyon teorisi yardımıyla incelenmiştir.



Figür 1: Volkswagen'in Emisyon Skandalı Vaka incelemesi: Durum Tanımlama: Volkswagen Emisyon Skandalı Ağustos - Aralık. 2015, Hürriyet Gazetesi.

Nitrojen oksitler (NO, NO₂) karbondioksitler (CO₂) ve monoksitler (CO) ile ilgili otomobil standartları yanında, aynı zamanda hidrokarbon (HC) ve diğer parçacıklara karşı önlemlerden oluşan, otomobil emisyon normları 90'lı yılların başından itibaren ABD ve Avrupa'da sıkılaştırılmıştır (Zhang *et al*, 2015:179).

Tablo 7: Volkswagen Emisyon Skandalı Tarihsel Gelişimi

Tarih	Olaylar
2007	Volkswagen ABD emisyon standartlarını karşılamak için onaylanmış yazılım ve sistem başvurusu yapmıştır.
2008	Volkswagen, ABD'nin emisyon standartlarını karşılayan temiz dizel otomobiller üzerine reklam yayınlamıştır.
2011	O senenin en çevre dostu otomobili olarak VW Golf TDI ve VW Jetta TDI seçildi.
2009-2015	ABD pazarında, temiz enerji ile güçlü dizel satış etkili özelliğiyle etkili olmuş motor türleri öncelikle EA189 (1.2L, 1.6L, 2.0L TDI sürümleri)
21.08.2015	VW grup temsilcisi, VW'nin bazı TDI modellerine hile yazılımı yüklediği ABD yasalarına göre sözlü olarak itiraf etmiştir.
03.09.2015	VW grubu, resmi olmayan bir hile yazılımının varlığını kabul etmiştir. Çünkü, düzenleyici kuruluşlar 2016 modellerinden sertifikaları geri çekme tehdidinde bulunmuşlardır.
18.09.2015	Kaliforniya Hava Kirliliği Kurulu, VW'ne bir mektup göndermiştir. ABD'de EPA, 2.0L TDI motorlu 2009-2015 yılı VW otomobil modelleri için konuyu kamuoyuna açıklayarak, Volkswagen skandalıyla ilgili genel tartışmalar başlamıştır; Volkswagen Group of America Inc., bayi envanterinde bulunan yeni 4 silindirli TDI araçlarında derhal satışları durdurduğunu duyurmuştur.
20.09.2015	Volkswagen grubunun CEO'su Martin Winterkorn, emisyon testleri sırasında hileli yazılımlar için özür dilemiştir.
21.09.2015	Volkswagen Kanada grubunun değeri, dizel emisyon hilesini kabul ettikten ve satışları durdurduktan sonra % 23 düşmüştür.
23.09.2015	Volkswagen CEO'su Winterkorn istifa etmiş ve skandalın sorumluluğunu üzerine almıştır.

25.09.2015	Volkswagen USA, olumsuz etkilenen araçların belirlenmesi için tüketicilerin başvurabileceği bir web sayfası oluşturarak, https://www.wwdieselinfo.com/ adresini kullanmış ve ABD'de EPA, hileli yazılımları tespit etmek için tüm hafif dizel motorlu araçları yeni bir test prosedürüyle test etmeye başlamıştır.
29.09.2015	VW grubunun yeni CEO'su Matthias Müller, emisyon donanımlı araçlar için bir yenileme planı açıkladı. (Yeni VW CEO'su, 2015 yılına kadar satılan otomobillerin skandaldan olumsuz etkilendiğini açıkladı).
07.10.2015	Volkswagen, Ocak 2016'da başlatılacak geri çağırma stratejilerini açıklayarak, 2016 yılının sonuna kadar skandaldan olumsuz etkilenen araçların geri çağırılarak, doğru ölçüm yapan ölçüm cihazlarıyla değişimini taahhüt etti.
08.10.2015	Volkswagen ABD CEO'su, enerji ve ticaret alt komisyonu önünde ifadesini sundu.(Twitter, 2015).
22.10.2015	Yeni motor emisyon skandalının ortaya çıkması, CO2 emisyonları bazı VW otomobillerinde ilan edilenden daha yüksek çıktı. Bu soruşturmaya neden oldu.
02.11.2015	Volkswagen'in bir çok bayisinde 2014-2016 modeller için 3.0 L TDI motor üzerinde benzer hile sistemi bulundu.
09.11.2015	VW, ABD'de etkilenen araç sahipleri için 1.000 dolarlık iyi niyetli bir paket duyurdu.
19.11.2015	VW, US EPA'ya, 3.0 L TDI motorları için aldatma cihazının 2009'dan beri kullanıldığını itiraf ediyor.
25.11.2015	Audi, Porsche, VW, emisyon yazılımını onarmak için CARB tarafından geri çağırılmasını emretti.
10.12.2015	VW, skandalın kurum kültürünün ve bazı alt düzey yöneticilerin sorumluluğunu üstlendiğini açıkladı. 1.2L ile donatılmış araçların geri çağırılması için bir zamanlama açıklandı. 2016 yılı için 1.6L ve 2.0L dizel motorlar açıklandı.

Kaynak: Zhang *et al*, 2016:179-180.

Haberler incelenirken araştırmaya katkı sağlaması için İçerik analizinden faydalanılacaktır. Karasar'dan aktaran Yengin'e göre içerik analizi, herhangi bir yazılı dokümanın belirli niteliklerini sayısal veriye dökerek yapılan okumalardır. Yine Berelson'dan aktaran Yengin'e göre içerik analizi, tarafsız, doğru, dizgeli ve rakamsal olarak açıklanmasına olanak sağlayan araştırma tekniğidir (Yengin, 2017: 164).

Tablo 8: İmaj Restorasyon Stratejileri ve Temel Özellikleri

STRATEJİ	TEMEL ÖZELLİK
1. İnkâr	
1.1. Basit İnkâr	Herhangi bir hatanın olmadığını ileri sürme
1.2. Suçu Başkasına Atma	Hatanın başkası tarafından yapıldığını ileri sürme
2. Sorumluluktan Kaçma	
2.1. Provokasyon	Faaliyetin başka bir eylem sonucunda yapılmak zorunda kaldığını ileri sürerek hatanın anlaşılabilir karşılanmasını sağlamaya çalışma
2.2. Eksiklik	Hatanın bilgi veya yetenek eksikliğinden kaynaklandığını ileri sürme
2.3. Kaza	Hatanın bir talihsizlik sonucunda meydana geldiğini ileri sürme
2.4. İyi Niyet	Hata olmasına rağmen iyi niyet olduğunu ileri sürme
2. Eylemin Olumsuzluklarını Azaltma	
1.1. Destekleme	Hata olmasına rağmen faaliyetin iyi niteliklerine ya da geçmişteki olumlu yönlerine vurgu yapma
1.2. Minimize Etme	Hatadan kaynaklanan zararın çok ufak olduğunu ileri sürme
1.3. Ayırt Etme	Hatanın geçmişte başka firmaların yaptıkları benzer hatalardan daha az zarara neden olduğunu ileri sürme
1.4. Üstünlük	Faaliyet sonucunda elde edilen faydanın, hatanın neden olduğu zararlarından daha önemli olduğunu ileri sürme
1.5. İtham Edenlere Saldırma	Hatayı itham edenlerin toplumdaki güvenilirliğini azaltmaya çalışma
1.6. Tazminat	Mağdurlara tazminat ödeme, zararlarını karşılama
4. Düzeltici İşlem	Problemi çözmek ve problemin tekrerrütmemesi için çalışmalar yapma

5.Kabullenme	Hata için özür dileme
Kaynak: Benoit W L (1997) Image Repair Discourse And Crisis Communication, Public Relations Review, 23(2), 178-182.	

Tablo 6: Ulusal Medya’da Volkswagen Vaka Analizi

Gazete Adı	Haber Sayısı
www.hurriyet.com.tr	35
www.sabah.com.tr	29
www.dunya.com.tr	26
Toplam	90

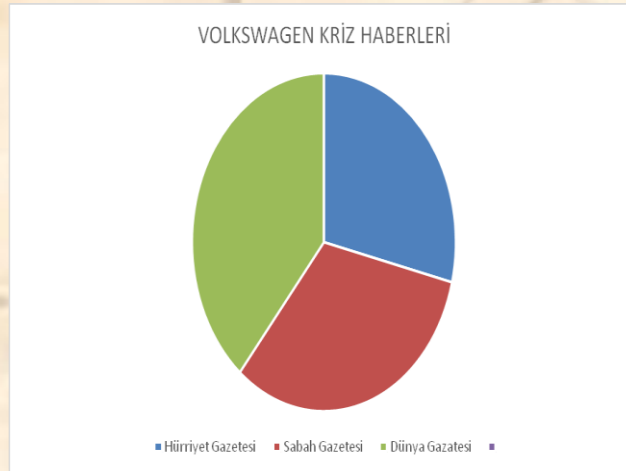


Figure 2: Volkswagen Kriz Haberleri'nin Hürriyet, Sabah ve Dünya Gazetelerinde dağılımı.

Bu tarihler arasında Hürriyet Gazetesinde 35 adet haber, Sabah Gazetesinde 29 adet haber, Dünya Gazetesinde ise 28 adet olmak üzere toplam 90 habere yer verildiği görülmüştür.

Hürriyet, Sabah ve Dünya Gazeteleri'nde 23 Eylül 2015 - 3 Eylül 2018 Tarihleri arasında Volkswagen'in ABD'de ki kurumlar ile anlaşması, krizin Avrupa ve Çin'e sıçraması, yine 2018 yılı başından emisyon krizi haberleri azalmakla birlikte, yeni bir kriz olarak ortaya çıkan; etik olmayan şekilde maymunların şirket deneylerinde kullanılması ile ilgili günümüze kadar yayınlanan haberlerin içerik analizi yapıldığında ve belirlenen kriz iletişimi kriterleri ve "etik değerler" açısından bakıldığında görüleceği üzere;

Çift yönlülük: Volkswagen şirket yönetimi, kullanıcılarla sosyal medya ortamlarında karşılıklı diyalog şeklinde iletişim kurmamış, yerine web sayfaları üzerinden tek yönlü açıklamalarla yetinmişlerdir. Fakat,

kullanıcılar da sosyal medyada şirketi açıklamaya zorlayacak nitelikte soru ve yorumda bulunmamışlardır.

Şeffaflık: Volkswagen şirketi yapmış oldukları basın açıklamalarını şirket CEO'su tarafından gerçekleştirmiş, dizel motorlarda tespit edilen aksaklıkların şirket prensiplerine uymadığı, sorunun şeffaf bir şekilde ele alınacağı dile getirilmiştir. Türkiye'de ise Doğu Otomotiv tarafından araçların emisyon salınım oranları ve konu ile ilgili yapılan çalışmalara açıklık getirilmemiştir. Basına yapılan birkaç açıklama ise çözüme yönelik ayrıntı içermemektedir. Araçların sürüş ve yol güvenliğine uygunluğuna çoğunlukla vurgu yapılmıştır. **Şeffaflık:** Kurum, ulusal medya üzerinden Türkiye'de tüketicileri kriz iletişimine yönelik yeterli şekilde açıklamada bulunarak aydınlatmış ve yeterli bilgi paylaşımında bulunmuştur. Haber ajansları, Volkswagen merkezinin Almanya'da yapılmış olduğu basın açıklamalarını "beklenmedik anlaşma", "skandal için müşterilere 5 bin dolar ödeyecek" gibi çarpıcı başlıklarla duyurmuş ve krizin sonlandırılmasının sonuçlarına ilişkin Türkiye'de Volkswagen tüketicilerine yönelik bilgi paylaşımında bulunarak, kurum sözcüsü tarafından yapılan açıklamaları duyurmuşlardır. Açıklamalarda sorunun çözülmesine yönelik Volkswagen'in o zaman ki CEO'su Matthias Müller: "Yakın dönemde elektrikli araç üretmeye başlayacaklarını, dizel motorlu araçlar ve skandala yönelik bir kez daha özür dileyerek yeni bir şirket kuracaklarını, 2020'ye kadar en az 20 yeni model elektrikli araç üreteceklerini de" açıklamıştır. Bu da gösteriyor ki firma krizden tamamen imajını düzeltmeye yönelik yeni bir teknolojiye geçerek, yeni elektrikli araçların çevreyi kirletmeyen özelliklerinden yararlanacakları yeni bir stratejiyle çıkmayı amaçlamıştır. Volkswagen'in Türkiye'deki distribütörü olan Doğu Otomotiv ise, emisyon skandalı ile ilgili kamuoyunu aydınlatacak bazı açıklamalarda bulunmuş, Doğu Otomotiv İcra Kurulu Başkanı Ali Bilaloğlu imzasıyla yapılan basın açıklamasında Türkiye'de etkilenen araçların detayının Volkswagen'in araştırması sonucunda ortaya çıkacağı belirtilmiştir. Açıklamada şu ifadeler kullanılmıştır. "Amerika Birleşik Devletleri Çevre Koruma Ajansı (EPA)'nın yayınladığı bir rapora dayanarak Volkswagen'in 2008-2014 model bazı dizel araçlarının ABD çevre standartlarına uymadığını tespit etmesini takiben başlayan süreçle ilgili Doğu Otomotiv olarak gelişmeleri yakından takip etmekte, konuyla ilgili Volkswagen Grubu ile sürekli temas halinde bulunmaktayız. Türkiye distribütörlüğünü üstlendiğimiz Volkswagen Grubu, konuyla ilgili şu anda hızlı, şeffaf ve kararlı çok kapsamlı bir araştırma gerçekleştirmektedir. Tüm dünyada ve Türkiye'de etkilenen araçların detayı, Volkswagen AG'nin yürütmekte olduğu araştırma sonucunda belirlenecektir. Bununla birlikte, VW AG' den yapılan açıklama uyarınca; söz konusu durumdan

etkilenen araçlar da dahil olmak üzere tüm araçlarımızın sürüş ve yol güvenliğine uygun olduğunu da belirtiriz.” Küresel düzeyde egzoz testlerinin sonuçlarını çarpıttığına yönelik incelemeyle başlayan ve 2 CEO’sunun da istifası ile sonuçlanan krizin Türkiye’ye sıçraması üzerine şirketin hisseleri son 3 günde yüzde 11 gerilerken, sadece bir gün içinde yüzde 5,2’lik kayıp yaşanmıştır. Daha sonra şirketin Türkiye distribütörü şirket merkezinin yaptığı halkla ilişkiler çalışmaları dışında başka bir halkla ilişkiler çalışması yürütmemiştir.

Özür dileme: Volkswagen Şirket Yönetimi basın açıklamasında tüm müşterilerinden, otoritelerden, kamuoyundan özür dilemiş, müşterilerinin ve çalışanlarının zararını telafi edecekleri şeklinde açıklama yapmışlardır. Fakat Türkiye’de Doğu Otomotiv tarafından yasal mevzuatlar çerçevesinde konunun sorun teşkil etmediği dile getirilmiş, bu açıklamalar sonucunda tüm dünyada yaşanan bu krizin Türkiye için kriz olarak değerlendirilmediği algısının oluşmasını sağlamıştır. Hatta kurum kriz için “yaşanılan olumsuz durum” ifadesini kullanmıştır.

Açıklama Yapma: Basın açıklamalarında konunun şeffaflıkla araştırıldığı, bu durumdan etkilenen tüm araçların teknik anlamda güvenli ve yola dayanıklı olduğu, sorunun kirlilikle ilgili olduğu, ilgili devlet kuruluşları ile işbirliği yaptıkları vurgusu yapılmıştır. Ancak açıklamalarda ayrıntıya yer verilmemiştir. Volkswagen Şirketinin yaptığı basın açıklamaları web sayfalarında yer almış, her kurum facebook ve twitter hesabında bu açıklamayı paylaşmamıştır.

Krize sahip çıkma: Volkswagen Şirketi krize sahip çıkmış, yapılan incelemeler sonucu sadece dokuz modelde önemsiz derecede sapmalar tespit edildiğini açıklamış, Avrupa’daki müşterileri için teknik çözümler planlamış bu planlarda otoriteler tarafından olumlu karşılanmıştır. Doğu Grubu ise krize sahip çıkmış fakat, emisyon salınımının önemini vurgulamak yerine, araçtan kaynaklı olan sorunun telafisinin giderileceği konusunda müşterilerini bilgilendirmiştir.

Tek seslilik: Kriz iletişimde basın açıklamaları incelendiğinde tek seslilik ilkesi grubun tüm markaları tarafından kabul görmüştür. Türkiye’de ise Doğu Otomotiv’in basın açıklamalarında, “sürüş ve yol güvenliğine uygunluk” mesajı vermiş, bu da bize krizde tek sesliliğin sağlandığını göstermektedir.

Bu içerikler incelendiğinde imaj restorasyon stratejisinin düzeltici işlem, destekleme, azaltma stratejilerinden tazminat, özür dileme, inkar stratejilerinden basit inkar, eylemin olumsuzluklarını azaltma stratejilerinden minimize etme stratejilerini kullandığı görülmektedir.

Tablo 7: İmaj Restorasyon Teorisi ve Türk Medyasında Hürriyet, sabah ve Dünya Gazeteleri İçerik Analizi Sonuçları

STRATEJİ	UYGULAMA SAYISI	YÜZDE (%)
Düzeltilici İşlem	50	%55
Destekleme	16	%17,5
Tazminat	11	%12,5
Özür Dileme	6	%7,5
Basit İnkâr	4	%5
Minimize Etme	3	%2,5
TOPLAM	90	%100

SONUÇ

Volkswagen krizi, halk sağlığına, Alman ekonomisi ve otomobil endüstrisine, firma itibarına olumsuz etkileri ile medyada geniş şekilde yer almıştır. Firmanın ürettiği ve ABD’de satışa sunulan, Volkswagen, Audi, Skoda ve Seat marka 800.000 otomobilin ABD’de 11 milyona yakın aracı da tüm dünyada ilgilendirdiği ve bazı ülkelerde dizel araçların trafiğe çıkmasının yasaklanması ile sonuçlanmıştır. Yasal sınırları aşan oranda nitrojen oksit kirlenmesine yol açan ve bundan ABD otomobil piyasasında kazanç sağladığı, halk sağlığına olumsuz etkileri olduğu, yaşam kayıplarına, 2007 ile 2015 yılı arasında 45 bine ulaşan tedavi edilmiş sağlık kaybına da yol açtığı açıklanmıştır. Bu durum kamuoyunda büyük bir dolandırıcılık (fraud) olarak algılanmış ve firmanın büyük itibar kaybına yol açmıştır. Geçtiğimiz günlerde Volkswagen ile ABD kurumları arasında uzlaşmaya varılmış ve krizin atlatılması yolunda ki çabalar olumlu sonuç vermiş ve zararı firma tarafından tazmin edilmeye başlanmıştır. Firma kriz boyunca iletişim stratejisini iyi bir şekilde uygulamış ve itibarını yeniden kazanacak elektrikli yeni modeller geliştirmek suretiyle yeni bir strateji geliştirmiştir. Ancak, bu krizin Volkswagen’e maliyeti hesaplanacak olursa 30 milyar dolar gibi büyük bir zararın da ortada olduğu görülmektedir.

Volkswagen Group’un, 2015 yılında 2007 yılından 2014 yılına kadar son 8 yıldan beri ürettiği dizel motorların Amerika Birleşik Devletleri’nde (ABD) emisyon testlerinde son 6 yıldan 2015 yılına kadar (2009-2015) kamuoyunu yanlış bilgilendirerek değerleri düşük gösterdiği anlaşılmıştır. Volkswagen krizinin çıkmasına yol açan gelişmenin 11 milyon aracı ilgilendirdiği, firmanın ürettiği dizel motorlu otomobillerde, araçların egzoz emisyonlarını bilinçli bir şekilde düşük gösteren bir düzenek ilave etmiş olduğu ABD Çevre Koruma Ajansı (EPA) tarafından tespit edilmiştir. Bu tespitleri Volkswagen yetkilileri de kabul etmiş, cihazın

ve yazılımın emisyon testi sırasında aracın direksiyon pozisyon bilgisi, hız bilgisi, motor çalışma süresinden ve hava emiş değerlerinden aracın test edildiğini anlayarak gerçek emisyon değerlerini manipüle ederek uygun emisyon değerlerini verdiği belirlenmiştir. Bu gelişmeler üzerine Volkswagen grup CEO'su iki üst yönetici ve grup markaları AR-GE yöneticileri ve ABD yöneticisi istifa etmişler, bazı çalışanlar da görevden alınmıştır. Krizler kurumların işleyiş süreçlerini bozan, sekteye uğratan, çözümü için sınırlı süresi bulunan kaos ortamlarıdır. Beklenmedik zamanlarda ortaya çıkması krizin çözüm mekanizmalarını yetersiz kılarken, kriz dönemlerinde oluşan endişe ve panik hedef kitlelerle olan iletişimi aksatmaktadır. Bu nedenle krizlerin üstesinden gelinmesi, kriz yönetim süreçlerinin başarısına ve güçlü iletişim ve halkla ilişkiler stratejilerine bağlıdır. Kriz 2018 yılında Avrupa ve Çin'e sıçramış, Alman mahkemeleri 2007 yılından 2015 yılına kadar karbon emisyon değerlerini düşük gösteren 11 milyona yakın aracın satıldığına hükmetmiştir. ABD'de krizin faturası 30 milyar dolara ulaşmıştır. Bu maliyetin içinde para cezaları, tazminatlar ve araçların tamir giderleri bulunmaktadır. ABD'de operasyonların başında bulunan Michael Horn, dürüst olmadıklarını itiraf ederek, “işini batırdık. Özür dileriz” demiştir. Bu arada şirket 2018 yılı ortalarında yeni bir krizle daha karşılaşmıştır. Bu yeni kriz, emisyon testleri sırasında 10 maymunu 4 saat başında televizyon karşısında çizgi film izleterek deney yapan ve egzoz gazı solutan şirketin yeni CEO'su Herbert Diess dünyanın önde gelen hayvan hakları savunucusu topluluklarından PETA'nın Almanya temsilciliğine gönderdiği mektupta “Araştırma projeleri ve bilimsel çalışmalar her zaman etik değerleri gözetmelidir. Volkswagen, hayvan istismarı söz konusu olan çalışmalarla arasına mesafe koyacaktır. Bundan böyle de (yasalara aykırı olmadığı halde) hayvanlar üzerinde yapılan bütün deneylere verilen maddi destekler sonlandırılacaktır” açıklamasını yapmıştır. Bu açıklama halkla ilişkiler kapsamında ve etik değerler bağlamında konunun ne kadar önemli hale geldiğini açıkça göstermektedir. Kısaca, şirket krizin sorumluluğunu üstlenmekte, kamuoyundan özür dilemekte, zararı tazminat ödeyerek gidermekte ve araçların tamir giderlerini üstlenmektedir. Yani ekonomik faaliyetlerini halkla ilişkiler çalışmalarıyla desteklemekte ve etik değerlere bağlı kalacağını taahhüt etmektedir. Tüm bunların sonucunda dönem dönem ünvanını bazı ülkelerde kaybederek ikinci sıraya düşse de Volkswagen, “dünyanın en çok satan otomobil şirketi” olmaya devam etmektedir. Dolayısıyla, günümüzün rekabet koşullarında liderliğini devam ettiren Volkswagen gibi küresel ölçekli şirketin, en gelişmiş halkla ilişkiler uygulamalarına ve kriz iletişim yöntemlerine yer veren bir strateji izlemesi ve etik değerlere saygı konusunda ki taahhütlerine bağlı kalması gerektiği görülmektedir. Aksi halde aykırı davranışların maliyeti çok yüksek olmaktadır.


KAYNAKLAR VE EKLER

- Akbayır, Z., Kuşay, Y. (2015). Sosyal Medyadan Krize Bakış: Otomotiv Sektöründe Kriz Dönemlerinde Sosyal Medyanın Kullanımına İlişkin Bir Araştırma. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 1 (3), 1177-1193, Online, <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/ijsser/>, 1 (3), 2015.
- Akıncı, Z. (2010). *Konaklama İşletmelerinde Kriz Yönetimi: Alanya Bölgesindeki Konaklama İşletmelerinde Kriz Sürecinde Karşılaşılan Sorunların Tespit ve Çözümüne Yönelik Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi S.B.E.
- Arklan, Ü. (2014). Kriz, İtibar ve Yönetimi: Spesifik Süreçte Yaşamsal Etkileşim. *Kriz Yönetimi İletişimsel Temelde Çözüm Odaklı Stratejik Yaklaşımlar*. Ed. Akdağ, M. Ve Arklan Ü. içinde (205-264). Konya: Literatürk Yayınları.
- Balkır, Z.G. (2005). İşverenin Yönetim Hakkının Kullanılmasında Etik Sınırlar. *Siyasette ve Yönetimde Etik Sempozyumu*. 18-19 Kasım 2015. Sakarya: Sakarya Üniversitesi. İİBF. Esentepe Kampüsü. 197-210.
- Barokas, S. (2016). *Etik. Halkla İlişkiler Uygulaması*. İstanbul: Beta.105-125.
- Benoit W L (1997) Image Repair Discourse And Crisis Communication, *Public Relations Review*, 23(2), 178-182.
- Çakır, V. (2014). *Kriz İletişimi Teorileri. Kriz Yönetimi İletişimsel Temelde Çözüm Odaklı Stratejik Yaklaşımlar*. Ed. Akdağ, M. Ve Arklan Ü. içinde (67-118). Konya: Literatürk Yayınları.
- Demirkaya, H., Özcüre, G. (2013). Ekonomik Kriz koşullarında İşletme Stratejisi; Esneklik ve İş Akdinin Feshi Politikaları. *Turan Stratejik Araştırmalar Merkezi*. 5 (18), 54-63.
- Demirkaya, H. (2006). The Role of Strategic Human Resources Planning in Crisis Management. *The Proceedings of II. ISMC*. 3-10.
- Ertem, T. (2016). Kriz Yönetimi. *Halkla İlişkiler Uygulaması*. İstanbul: Beta.348-364.
- Göztaş, A. (2012). *Halkla İlişkiler*, Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayın No:2713, Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1676.
- Haşit, G. (2000). *İşletmelerde Kriz Yönetimi ve Türkiye'nin Büyük Sanayi İşletmeleri Üzerine Yapılan Alan Araştırması*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınları.
- İktisadi Kalkınma Vakfı. (2013). *Kriz Sözlüğü 10 Kelimede Avrupa'nın Ekonomik Krizi*. Yayın No:263. İstanbul: İKV Yayınları.
- Karaağaç, T. (2013). Kriz Yönetimi ve İletişim, *İ.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*. No:49. 117-132.
- Kavi, E. Koçak, O. (2013). *Kavramsal Açından Ahlak ve Etik. Çalışma Yaşamında Etik*. Bursa: Ekin Yayınları.

- Koçel, T. (1993). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta.
- Kolçak, M. (2013). *Meslek Etiği*. Gözden Geçirilmiş 2. Baskı. Bursa: Ekin.
- Kutanis, R. Ö., Bayraktaroğlu, S. Özdemir, Y. (2005). Etik Davranışların Yöneliminde Cinsiyet Faktörü: Bir Devlet Üniversitesi Örneği. *Siyaset ve Yönetimde Etik Sempozyumu*. Sakarya Üniversitesi, 18-19 Kasım 2005, Esentepe Kampüsü, Sakarya, 211-217.
- Mengü, S.Ç. (2014). *Kurumsal İletişim ve Profesyonel Markalar*. Genişletilmiş ve Düzenlenmiş Üçüncü Basım. İstanbul: Derin Yayınları.
- Mengü, S.Ç. Görpe, S.(2007). Halkla İlişkilerde Aydınlanma: Kamusal İletişim Stratejilerinin Gerçekleşmesinde Halkla İlişkiler Roller ve Etik. *Halkla İlişkiler ve Reklam Üzerine Etik Değerlendirmeler*. İstanbul: Beta.
- Murat, G. ve Mısırlı, K. (2005). Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerde Kriz Çaycuma Örneği, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 1 (1): 1-19.
- Muslu, A. (2016). Günümüz Lojistik İşletmelerinde Örgüt İçi İletişimin Artan Önemi. *Avrasya İşletme ve İktisat Dergisi*, Yıl:2016 Sayı:VOL:S1, 365-375.
- Münchau, W. (2015). The Meaning of VW, *The International Economy*, Fall 2015, Washington, USA.
- Ndedi, A. and Feussi, P. (2015). How to Restore Your Tainted Reputation: The Case of Volkswagen, November 7, Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstracts> =2687438, Erişim Tarihi: 29.03.2016.
- Ndedi, A. Yota, K. Mua, K.K. and Kouwos, M. B. (2015), What Can Companies Learn from Volkswagen Business Unethical Behaviour? Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstracts=2678887>, Erişim Tarihi: 29.03.2016.
- Okay, A. Ve Okay A. (2012). *Halkla İlişkiler Kavram Strateji ve Uygulamaları*. Genişletilmiş Beşinci Basım. İstanbul: Der Yayınları.
- Oldenkamp, R. Zelm, R. Huijbregts, M.A.J. (2016), Valuing the human health damage caused by the fraud of Volkswagen, *Environmental Pollution* 2012 (2016) 121-127, Elsevier.
- Önder, B. (2016). Halkla İlişkilerin Tarihi ve Büyümesi. *Halkla İlişkiler Uygulaması*. İstanbul: Beta. 24-47.
- Özden, K. (2011). *İşletme ve Örgütlerde Toplam Kriz Yönetimi*. İstanbul: Beta.
- Özenen, C. (2015), “İlk Önlemin Maliyeti’de Büyük Oldu:VW Emisyonu Nasıl Düşük Gösterdi?”, 3 *Şerit*, 23.09.2015, (Çevrimiçi), <http://www.3serit.com/2015/09/23/ilk-%C3%B6nlemin-maliyeti-de-a%C4%9F%C4%B1r-oldu-vw-emisyonu-as%C4%B1d%C3%BC%5%9F%C3%BCk-g%C3%B6sterdi/>, erişim:19.03.2016.
- Özgener, Ş. (2016). *İş Ahlakının Temelleri Yönetmel Bir Yaklaşım*. 4. Baskı. Ankara: Nobel.
- Peltekoğlu, F.B. (2012). *Halkla İlişkiler Nedir?*. 7. Baskı. Beta: İstanbul.
- Pira, A. ve Sohodol, Ç. (2015). *Kriz Yönetimi Halkla İlişkiler Açısından Bir Değerlendirme*, (5. Baskı). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Sayimer, İ., Yayınoglu, P.E. (2007). *Halkla İlişkiler ve Reklam Üzerine Etik Değerlendirmeler*, İstanbul: Beta.
- Seitel, F. P. (2016). *Halkla İlişkiler Uygulaması*, Ankara: Nobel.
- Sökmen A. Tarakçioğlu, S. (2013). *Mesleki Etik*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Tağraf, H., ve Arslan, N. Talat. (2003). Kriz Oluşum Süreci ve Kriz Yönetiminde Proaktif Yaklaşım, *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadive İdari Bilimler Dergisi*, 4(1): 149-160.
- Tosun, N.B. ve Çerci, M. (2016). Halkla İlişkiler Disiplinini Tanımak. *Halkla İlişkiler Uygulaması*. İstanbul: Beta.1-23.
- Vergiliel-Tüz M. (2014). *Kriz Yönetimi*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Yavuz, C. (2013). *Halkla İlişkiler*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yengin, D. (2017). *İletişim Çalışmalarında Araştırma Yöntemleri ve Uygulamaları*. İstanbul: Der Yayınları.
- Yengin, H. (2007). “Sunuş”, *Halkla İlişkiler ve Reklam Üzerine Etik Değerlendirmeler*, Editörler: İdil Sayimer-Pınar Eraslan Yayınoglu, İstanbul:Beta 1. Baskı, v-vi.
- Zhang, B. Veijalainen, J. And Kotkov, D. (2016). Volkswagen Emission Crisis – Managing stakeholder Relations on the Web. *Sciences and Technology Publications*. SCITERPRESS. 176-187.

İNTERNET KAYNAKLARI

www.hurriyet.com.tr
<http://www.sabah.com.tr>
www.sozcuk.com.tr
www.volkswagenag.com
www.dogusotomotiv.com.tr

Article Info	RESEARC ARTICLE ARAŞTIRMA MAKALESİ	
Title of Article	Analyse of Implementation Plans in Terms of Impacts of Traffic Noise Values Samsun Atakum Region Case Study	
Corresponding Author	İbrahim ÖNER, Kültür ve Turizm Bakanlığı ibrahim.oner@kulturturizm.gov.tr	
Submission Date Admission Date	27/08/2018 / 14/09/2018	
How to Cite	ÖNER, İ, SESLİ, F. A. (2018). İmar Planlarının Trafik Gürültü Değerlerinin Etkisi Açısından İncelenmesi, Samsun Atakum Bölgesi Örneği , Kent Akademisi, Volume, 11 (33), Issue 3, Pages, 390-404	ORCID NO:

İmar Planlarının Trafik Gürültü Değerlerinin Etkisi Açısından İncelenmesi, Samsun Atakum Bölgesi Örneği

İbrahim ÖNER¹
Doç. Dr. Faik Ahmet SESLİ²

ABSTRACT:

The rapid urbanization process having started in 1950's and continued up to present in our country caused development of a complicated urban pattern involving innumerable environmental problems. The noise pollution constitutes the one of those most significant environmental problems.

The purpose of this study is to measure the levels of awareness and knowledge concerning noise pollution and to set out solutions by identifying the most disturbing noise source in order to diminish the disturbance of the residents of Yenimahalle, Cumhuriyet and Mimarşinan neighbourhoods located in Atakum District of Samsun Province, which were chosen as research areas.

In this content in the first part of the research which was conducted in three parts, a survey study was carried out to identify social, demographic and economic structure of neighborhood residents and measure their knowledge level on noise pollution. In the second part of the research, noise maps were prepared by means of modelling transportation noise data obtained from İsmet İnönü Boulevard which crosses through the research area and hosts light rail system (tram) route with SoundPLAN 7.3 software. In the third part of the research, development plan in force of research area was scrutinized by setting out the results of survey study and noise maps and 4 different noise barriers were recommended to diminish transportation noise.

KEYWORDS: Noise, Noise Level, Noise Map, Noise Pollution, Traffic

ÖZ

Ülkemizde 1950'li yıllardan başlayarak günümüze kadar devam eden hızlı kentleşme süreci, birçok çevre sorununu içerisinde barındıran karmaşık bir kent dokusunun ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bu çevre sorunlarının en önemlilerinden birisini gürültü kirliliği oluşturmaktadır.

Bu çalışmanın amacı araştırma alanı olarak seçilen Samsun ili, Atakum ilçesi sınırları içerisinde yer alan Yenimahalle Cumhuriyet ve Mimarşinan mahalleleri sakinlerinin, gürültü kirliliği konusundaki farkındalıklarını, bilgi düzeylerini ölçmek ve onlara en fazla rahatsızlık veren gürültü kaynağını belirleyerek önlenmesine yönelik çözüm önerilerini ortaya koymaktır.

¹ Kültür ve Turizm Bakanlığı, Şehir Plancısı, ibrahim.oner@kulturturizm.gov.tr

² Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, Harita Mühendisliği Bölümü Öğretim Üyesi, fasesli@omu.edu.tr

Bu çerçevede üç bölüm halinde yapılan araştırmanın ilk bölümünde, mahalle sakinlerinin sosyal demografik ve ekonomik yapısını tespit etmek, gürültü kirliliği konusundaki farkındalıklarını, bilgi düzeylerini ölçmek ve onlara en fazla rahatsızlık veren gürültü kaynağını belirlemek amacıyla anket çalışması yapılmıştır. Araştırmanın ikinci bölümünde çalışma alanı içerisinde geçen ve orta aksında hafif raylı sistem (tramvay) güzergâhının bulunduğu İsmet İnönü Bulvarı'nda oluşan ulaşım gürültüsüne ilişkin veriler SoundPLAN 7.3 yazılımı vasıtasıyla modellenerek gürültü haritaları oluşturulmuştur. Araştırmanın üçüncü bölümünde anket çalışması ve gürültü haritaları sonuçları ortaya konularak çalışma alanının meri imar planı irdelenmiş ve ulaşım gürültüsünün azaltılmasına yönelik 4 farklı gürültü bariyeri önerisi sunulmuştur.

ANAHTAR KELİMELER: Gürültü, Gürültü düzeyi, Gürültü haritası, Gürültü kirliliği, Trafik

İmar Planlarının Trafik Gürültü Değerlerinin Etkisi Açısından İncelenmesi, Samsun Atakum Bölgesi Örneği

GİRİŞ:

Özellikle 1950 yılından sonra ülkemizde teknolojinin gelişmesi ve tarımda makineleşmenin artması kırsal bölgelerde iş gücü açığının ortaya çıkmasına neden olmuştur. Ortaya çıkan iş gücü açığı, kentlerin sunmuş olduğu ekonomik ve sosyal olanaklardan faydalanmak istemiştir. İnsanların ihtiyaçlarındaki ve beklentilerindeki bu değişim köyden kente göç olgusunun ortaya çıkmasına ve kentlerde 1950 yılına kadar düşük bir hızda seyreden nüfus artışının 1950 yılından sonra hızlanmasına neden olmuştur. Toplumun ekonomik sosyal ve demografik yapısında ki bu gelişmeler köyden kente göç olgusunun yoğun olarak yaşandığı ülkemizde kentleşme süreci ve etkilerini 1950 yılı öncesi ve sonrası olarak iki dönem halinde değerlendirmenin uygun olacağını göstermektedir (Işık, 2005).

Ülkemizde 1950'li yıllardan başlayarak devam eden hızlı kentleşme sürecinde 1990'lı yıllara gelindiğinde metropol olarak nitelendirilen İstanbul, Ankara, İzmir Bursa ve Adana illerinde ülke nüfusunun % 29'unun barındığı metropol altı kentler olarak nitelendirilen Antalya Diyarbakır, Erzurum, Eskişehir, Gaziantep, İzmit Kayseri, Konya, Mersin ve Samsun illerinde ise ülke nüfusunun % 20'sinin barındığı görülmektedir (Çiftçi, 1999).

Başta metropol ve metropol altı kentler olmak üzere ülkemiz genelinde görülen hızlı kentleşme süreci, sosyal ve teknik altyapı alanları yetersiz, kentsel çalışma alanları ile yaşam alanlarının iç içe olduğu, ulaşım planı hiç bulunmayan ya da çevresel sürdürülebilirlik bilinci taşımayan ulaşım şemasına sahip karmaşık bir kent dokusunun ortaya çıkmasına neden olmuştur. Oluşan bu karmaşık kent dokusu birçok çevre sorununu içinde barındırmaktadır. Bu çevre sorunlarının en önemlilerinden birisini gürültü kirliliği oluşturmaktadır.

Gürültü, fiziksel olarak gelişmiş güzel yapı ve birbiri ile uyumlu tonal bileşenleri bulunmayan genelde yüksek düzeyli karmaşık ses toplulukları olarak tanımlanmaktadır (Kurra, 2009). Kısaca gürültü, canlılar üzerinde olumsuz etki yaratan rahatsız edici ses topluluğu olarak tanımlanabilir.

Gürültü öznel ve mevcudiyeti kişiden kişiye değişebilen bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Aynı zamanda kişinin içinde bulunduğu fiziksel ve psikolojik durumuyla da yakından ilgilidir. İnsanların olaylara ve seslere karşı göstermiş oldukları tepkileri farklıdır. Bir kişiyi rahatsız eden ses düzeyi bir başka kişi tarafından normal bir olgu olarak karşılanabilmektedir.

Önemli bir çevre kirliliği sorunu olan gürültünün insanların sağlığı üzerinde yaratmış olduğu olumsuz etkileri oldukça fazladır. Gürültü, canlıların yaşam kalitesini ve konforunu düşürmekle birlikte yarattığı psikolojik ve fizyolojik olumsuz etkileri nedeniyle yaşam alanlarında birçok dengenin bozulmasına ve huzursuz bir toplum yapısının ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

Hızlı kentleşmenin bir sonucu olarak karşımıza çıkan karmaşık kent dokusunun, konforlu ve yaşanabilir kentler olarak insanların hizmetine sunulabilmesi için öncelikle tespit edilen sorunların çözümüne yönelik önerilerin de içerisinde yer aldığı imar planlarının yapılması devamında ise kentlerin geleceğinin bu imar planlarına göre şekillendirilmesi gerekmektedir.

İmar planları, belirlenen hedef yılı gereksinimleri dikkate alınarak birçok farklı meslek disiplinin ortak çalışması sonucunda oluşturulmaktadır. Kentlere ilişkin birçok verinin değerlendirilmesi sonucunda oluşturulan sentez çalışması esas alınarak ortaya konulan imar planları yasal mevzuat ile sınırları çizilen ve yaptırımları olan çok aktörlü ve yönlendirici nitelikte bir uygulama belgesidir.

Gürültü konusunda literatürde yer alan çalışmaların birçoğu gürültü kirliliği ile ilgili mevcut durumun ortaya konulması üzerine yoğunlaşmaktadır. Oysa varlığı kabul edilen gürültü kirliliğinin durum tespitinin yapılmasının ötesinde öncelikle azaltılması, ileri aşamada ise çevre kirliliği sorunu olmaktan çıkarılması gerekmektedir.

Gürültü kirliliği oluştuktan sonra alınacak önlemler gürültü düzeyinin azaltılmasına yönelik çalışmalardır. Bu çalışmaların sonucunda belirlenen çözüm yöntemleri ekonomik olmamaktadır. Mevcut gürültü kirliliği düzeylerinin ve alıcılardaki etkisinin ortaya konulmasını sağlayan gürültü haritalarının, bir planlama verisi olarak kullanılmasının sağlanması gürültü sorununun daha ekonomik çözümlerle ortadan kaldırılmasına ve huzurlu bir yaşam ortamının oluşturulmasına olanak sağlayacaktır.

1. Gürültü Kirliliğinin Yasal Mevzuat Boyutu ve İmar Planı İlişkisi

Çevrenin korunması ve huzurlu bir ortamın yaratılması amacıyla uygulama zorunluluğu olan ve çeşitli yaptırımlara sahip yasal düzenlemeler ülkemizde yürürlüğe konulmuştur.

Öncelikle devletin kuruluşunu, teşkilat yapısını, yasama, yürütme ve yargı organlarının ve vatandaşların görev yetki ve sorumluluklarını belirleyen Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'na bakıldığında 56. maddesinde "Herkes, sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahiptir. Çevreyi geliştirmek, çevre sağlığını korumak ve çevre kirlenmesini önlemek Devletin ve vatandaşların ödevidir." hükmünün yer aldığı görülmektedir. Bu hüküm uyarınca gerek devleti oluşturan organlara gerekse bireylere, sürdürülebilir bir çevrenin sağlanması konusunda sorumlulukların verildiği açıkça görülmektedir.

2872 sayılı Çevre Kanunu (5491 Sayılı Çevre Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun) 09.08.1983 tarihinde kabul edilerek 11.08.1983 tarih ve 18132 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe konulmuştur.

Gürültü kirliliğini kontrol altına almak, doğada yaşayan bütün canlıların ortak değeri olan çevrenin koruma kullanma dengesi içerisinde sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla çıkartılan Çevre Kanunu'nun 14. maddesinde "Kişilerin huzur ve sükûnunu, beden ve ruh sağlığını bozacak şekilde ilgili yönetmeliklerle belirlenen standartlar üzerinde gürültü ve titreşim oluşturulması yasaktır. Ulaşım araçları, şantiye, fabrika, atölye, işyeri, eğlence yeri, hizmet binaları ve konutlardan kaynaklanan gürültü ve titreşimin yönetmeliklerle belirlenen standartlara indirilmesi için faaliyet sahipleri tarafından gerekli tedbirler alınır." hususlarına yer verilmiştir.

Çevre Kanunu'nun 14'üncü maddesi dayanak gösterilerek hazırlanan ve belediye ve mücavir alan sınırları içinde ve dışındaki alanları uygulama alanı olarak belirleyen Gürültü Kontrol Yönetmeliği 11 Aralık 1986 tarihli ve 19308 sayılı Resmi Gazetede yayımlanmıştır. Anılan yönetmelikte belirtilen hususların uygulanmasından o yerin en büyük mülki amirine belediyelere ve köy tüzel kişiliklerine görev verilmiştir.

Gürültü kontrolünün sağlanmasına yönelik ilk uygulama yönetmeliği olan ve yürürlüğe girdiği 11 Aralık 1986 tarihinden itibaren uzun süre geçerliliğini koruyan Gürültü Kontrol Yönetmeliği ile ilgili uygulama aşamasında karşılaşılan problemlerin çözümüne yönelik olarak yine Çevre Kanunu'nun 14. Maddesine dayanılarak ve 25 Haziran 2002 tarih ve 2002/49/EC Çevresel Gürültünün Yönetimi ve Değerlendirilmesi Direktifine paralel olarak mülga Çevre ve Orman Bakanlığı tarafından hazırlanan Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliği 01 Temmuz 2005 tarihli ve 25862 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Söz konusu yönetmelik revize edilerek yeniden 07 Mart 2008 tarihli ve 26809 sayılı resmi gazetede yayımlanmıştır. Devam eden süreçte Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliği, 2010 yılında tekrar revize edilerek 04.06.2010 tarih ve 27601 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiş ve halen yürürlüktedir.

Anılan yönetmeliğin 28. maddesinin "ç" bendinde "Çevre Düzeni Planları, Nazım İmar Planları ve Uygulama İmar Planlarının hazırlanması aşamasında alanda akustik planlamanın yapılabilmesi ve yerleşim alanları içindeki sakin alan ve açık arazideki sakin alanların oluşturulması için gürültü haritaları ve eylem planlarının plan eki olarak istenmesi ve plan kararlarına esas olması zorunludur" ifadesine yer verilmiştir.

Diğer taraftan mekânsal planların yapımına ve uygulanmasına ilişkin usul ve esasları belirlemek amacıyla düzenlenen, Mekânsal Planlar Yapım Yönetmeliği 14.06.2014 tarihli ve 29030 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu yönetmeliğin 21. maddesinin 5. bendinde "İmar planlarında, planlama alanının niteliğine göre mevzuatta öngörülen sağlık koruma bantları, güvenlik bölgesi ve benzeri koruma kuşakları gösterilir. İmar planları, varsa stratejik gürültü haritaları ve eylem planları dikkate alınarak hazırlanır ve planlarda bu konuda gerekli tedbirler alınır." ifadesine yer verilmiştir.

Böylece planlama alanına ilişkin gürültü verilerinin Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliğinde belirtilen hususlar doğrultusunda imar planlarının hazırlanmasında veri kaynağı olarak kullanılmasının yasal dayanağı oluşturulmuştur.

2. Materyal ve Yöntem

2.1. Materyal

Samsun, 2016 yılı Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi (ADNKS) verilerine göre 1.295.927 kişi nüfusa sahip Orta Karadeniz Bölgesinde yer alan bir ilimizdir. 06.12.2012 tarihli ve 28489 sayılı Resmî Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 6360 sayılı "On Üç İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Altı İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun" ile Büyükşehir Belediyesi bulunan kentlerdeki köyler mahalle statüsüne kavuşturularak Büyükşehir Belediyesi yetki alanı il sınırına taşınmıştır. Bu kapsamda Samsun Büyükşehir Belediyesi yetki alanı 17 ilçeyi kapsayacak şekilde yeniden düzenlenmiştir.

Samsun ili sınırları içerisinde yer alan ilçelerin Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) 2016 yılı Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi (ADNKS) verilerine göre nüfus dağılımları Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1: İlçelerin (Samsun) 2016 yılı nüfus büyüklükleri

İlçe Adı	İlçe Nüfusu (Kişi)	İlçe Adı	İlçe Nüfusu (Kişi)
İlkadım	325.666	Alaçam	25.863
Atakum	181.302	19 Mayıs	24.826
Bafra	141.552	Ayvacık	20.178
Çarşamba	137.739	Kavak	20.112
Canik	98.323	Salıpazarı	18.714
Vezirköprü	97.023	Asarcık	16.997
Terme	71.577	Lâdik	16.390
Tekkeköy	50.149	Yakakent	8.624
Havza	40.892		

Tablo 1'de görüldüğü üzere Atakum ilçesi sahip olduğu 181.302 kişi nüfus büyüklüğü ile Samsun ilinin 2. büyük ilçesi konumunda olup, Türkiye İstatistik Kurumu'nun 2017 yılı Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi (ADNKS) verilerine göre 192.953 kişiye ulaşan nüfusu ile 2. büyük ilçe olma özelliğini korumuştur.

Atakum ilçesinin coğrafi konumuna bakıldığında kuzeyinde Karadeniz, doğusunda İlkadım ilçesi, batısında 19 Mayıs ilçesi, güneyinde ise Kavak ve Bafra ilçeleri ile komşu olduğu görülmektedir. İlçe, Kürtün deresinden

başlayarak 20 km uzunluğunda sahil boyunca batıya doğru uzanmaktadır (Şekil 1).



Şekil 1: Samsun ilinin ve Atakum ilçesinin konumları (Anonim, 2017)

Atakum ilçesinin,

- Merkezi bir konumda bulunması,
- Deniz kenarına kıyısının olması,
- Dere ıslahlarının yapılarak altyapı çalışmalarının tamamlanmış olması,
- Ulaşım aracı alternatiflerinin çeşitliliği (karayolu-hafif raylı sistem)
- Ondokuz Mayıs Üniversitesi kampüsünün ve diğer büyük kamu kurum ve kuruluşlarının yerleşkelerinin bulunması,
- Özel sağlık kuruluşlarının yer alması,
- Sosyal yaşamın zenginliği,

özellikleri nedeniyle ilçede yer alan konut alanları insanlar tarafından yoğun olarak tercih edilmektedir.

2016 yılı Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi verilerine göre Atakum ilçesinin en yoğun nüfusa sahip mahallelerinin, 34.705 kişi nüfusa sahip Yenimahalle Mahallesi, 26.875 kişi nüfusa sahip Cumhuriyet Mahallesi ve 21.706 kişi nüfusa sahip Mimarsinan Mahallesi olduğu görülmektedir.

Bu üç mahalle, idari sınır olarak birbirinin devamı olup, toplamda sahip olduğu 83.286 kişi nüfus büyüklüğü ile Atakum ilçe nüfusunun % 45,9'unu oluşturmaktadır.

2017 yılı Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi verilerine göre yine bu üç mahallenin sahip olduğu 89.461 kişi toplam nüfus büyüklüğü ile Atakum ilçe nüfusunun % 46,4'ünü oluşturduğu görülmektedir.

Yerleşim alanı özellikleri dikkate alınarak çalışma alanı olarak Samsun ili, Atakum ilçesi sınırları içerisinde yer alan Yenimahalle, Cumhuriyet ve Mimarsinan mahalleleri seçilmiştir (Şekil 2).



Şekil 2: Samsun ilinin ve Atakum ilçesinin konumları (Anonim, 2017)

2.2. Yöntem

Çalışma kapsamında araştırmanın üç bölüm halinde yapılması planlanmıştır. Araştırmanın ilk bölümünde çalışma alanı olarak seçilen Samsun ili, Atakum ilçesi sınırları içerisinde yer alan Yenimahalle, Cumhuriyet ve Mimarsinan mahalleleri sakinlerinin sosyal, demografik ve ekonomik yapısını tespit etmek, gürültü kirliliği konusundaki farkındalıklarını ve bilgi düzeylerini ölçmek, deneyimlerini öğrenmek ve gürültü kirliliğinin bir çevre sorunu olmaktan çıkarmaya yönelik çözüm önerilerini ortaya koymak amacıyla anket çalışması yapılmıştır.

Araştırmanın ikinci bölümünde çalışma alanı içerisinden geçen ve orta aksında hafif raylı sistem (tramvay) güzergâhının bulunduğu İsmet İnönü Bulvarı'nda oluşan ulaşım gürültüsü (karayolu ve hafif raylı sistem) düzeylerinin tespit edilmesine ilişkin ilgili kamu kurumlarından elde edilen veriler ve arazi çalışması sonucunda toplanan veriler SoundPLAN 7.3 yazılımı vasıtasıyla modellenerek gürültü haritaları oluşturulmuştur.

Araştırmanın üçüncü bölümünde anket çalışması sonucunda elde edilen veriler ile ulaşım gürültüsüne (karayolu ve hafif raylı sistem) ilişkin gürültü haritaları sonuçları ortaya konularak çalışma alanının yürürlükte bulunan imar planı irdelenmiş ve ulaşım gürültüsünün azaltılmasına yönelik öneriler sunulmuştur.

3. Anket Çalışması

Araştırmanın ilk bölümünü oluşturan anket çalışması kapsamında deneklere 26 sorudan oluşan bir anket uygulanmıştır. Anket sorularının ilk bölümü (1-13 arası sorular) deneklerin demografik, sosyal ve ekonomik yapısının ortaya konulması amacıyla, ikinci bölümü (14-26 arası sorular) ise gürültü kirliliği konusundaki bilgi deneyim ve önlenmesine yönelik çözüm önerilerinin belirlenmesi amacıyla düzenlenen sorulardan

oluşmaktadır. Anket çalışması deneklerle yüz yüze görüşme yöntemi ile yapılmıştır.

Anket çalışması kapsamında anlamlı bir sonuca ulaşabilmek amacıyla örneklem genişliğinin belirlenmesine yönelik Yenimahalle, Cumhuriyet ve Mimarsinan mahallelerinde yaşayan nüfus büyüklükleri dikkate alınarak güç analizi yapılmıştır.

Güç analizi (Power Analysis) istatistiksel bir değerlendirme yöntemidir. Teorik ve deneysel güç analizi olarak iki farklı amaç için kullanılmaktadır. Yapılan araştırma ve çalışmaların anlamlı bir sonuca ulaşabilmesi için gereken örneklem büyüklüğünün tespit edilmesi için kullanılması teorik güç analizi, sonuçlandırılmış bir araştırma doğrultusunda alınan kararların gücünün tespit edilmesi ise deneysel güç analizi olarak ifade edilmektedir (Hamzaoğlu, 2013).

Örneklem büyüklüğü arttıkça araştırmanın başarısı artmakla birlikte zaman ve iş gücü açısından sorunlar oluşabilmektedir.

Araştırmanın ilk bölümünü oluşturan anket çalışmasının Mart 2017 ve Nisan 2017 ayları içerisinde yapılması nedeniyle, 2016 yılı adrese dayalı nüfus kayıt sistemi verileri kullanılarak yapılan güç analize göre, toplamda 83.286 kişinin yaşadığı çalışma alanında % 95 güven ve % 4 kabul edilebilir hata payı ile toplam 596 örneklem seçilmesi gerektiği belirlenmiştir.

Belirlenen bu örneklem sayısının mahallelere oransal olarak dağıtımı yapıldığında Cumhuriyet Mahallesi'ne 192, Mimarsinan Mahallesi'ne 156 ve Yenimahalle Mahallesi'ne ise 248 örneklemin düştüğü görülmektedir.

2016 yılı adrese dayalı nüfus kayıt sistemi verilerine göre mahalle nüfuslarının cinsiyete göre dağılımları Tablo 2'de, mahalle bazında belirlenen örneklem sayılarının cinsiyete göre oransal olarak dağılımları ise Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 2: Çalışma Alanının 2016 yılı nüfus büyüklükleri

Mahalle Adı	2016 Yılı Nüfus Bilgileri (Kişi)		
	Erkek	Kadın	Toplam
Cumhuriyet	13154	13721	26875
Mimarsinan	10224	11482	21706
Yenimahalle	17257	17448	34705
Toplam	40635	42651	83286

Tablo 3: Mahalle bazında örneklem sayılarının cinsiyete göre dağılımı

Mahalle Adı	Örneklem Sayısı (Kişi)		
	Erkek	Kadın	Toplam
Cumhuriyet	94	98	192
Mimarsinan	73	83	156
Yenimahalle	123	125	248
Toplam	290	306	596

Güç analizi sonucunda belirlenen örneklem genişliği dikkate alınarak çalışma alanında toplam 700 adet anket yapılmıştır. Yapılan anket sayısının mahalle ve cinsiyete göre dağılımı Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4: Anket yapılan kişi sayısının cinsiyete göre dağılımı

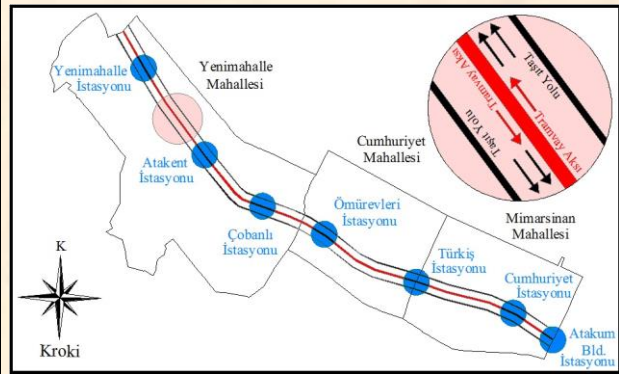
Mahalle Adı	Anket Yapılan Katılımcı Sayısı (Kişi)		
	Erkek	Kadın	Toplam
Cumhuriyet	106	102	208
Mimarsinan	111	92	203
Yenimahalle	147	142	289
Toplam	364	336	700

4. Gürültü Haritalarının Üretilmesi

Atakum ilçesinin en fazla nüfusuna sahip olan, idari sınır olarak birbirinin devamı konumunda bulunan ve denize paralel olarak uzanan Yenimahalle, Cumhuriyet ve Mimarsinan mahalleleri toplamda 673,5 hektar alan büyüklüğüne sahiptir.

Cumhuriyet ve Mimarsinan mahallelerinin kuzey sınırını Karadeniz denizi oluşturmakla birlikte Yenimahalle Mahallesi'nin kuzey sınırını Samsun-Ordu karayolu çizmekte ve Cumhuriyet ve Mimarsinan mahallelerinin içerisinden geçerek devam etmektedir. Söz konusu 3

mahallenin ortasından geçen İsmet İnönü Bulvarı araştırmanın ikinci bölümünü oluşturan ulaşım gürültüsü haritalarının hazırlanacağı ulaşım aksı olarak belirlenmiştir.



Şekil 3: İsmet İnönü Bulvarı ulaşım şeması

İsmet İnönü Bulvarı'nın 5500 metre uzunluğundaki bölümü çalışma alanı sınırları içerisinde kalmaktadır. Bu bölümde hafif raylı sistem (tramvay) hattının sağında ve solunda taşıt yolu aksı yer almaktadır. Hafif raylı sistem güzergâh boyunca paralel iki aks şeklinde gidiş-geliş olarak planlanmış ve zemin uygulaması yapılmıştır. Hafif raylı sistem hattının çalışma alanı içerisinde kalan 5500 metre uzunluğundaki bölümünde 7 adet durak noktası (istasyon) bulunmaktadır.

Çalışma kapsamında ulaşım gürültüsü haritalarının bilgisayar ortamında modellenerek oluşturulması işleminde SoundPLAN 7.3 yazılımı tercih edilmiştir. SoundPLAN 7.3 yazılımı kullanılarak ulaşım gürültüsü haritalarının modellenmesi için gereken bilgiler,

- Kamu kurumlarından elde edilen bilgiler,
- Arazi çalışması sonucunda elde edilen bilgiler,

olmak üzere iki aşamada elde edilmiştir.

4.1. Kamu Kurumlarından Elde Edilen Bilgiler

Gürültünün kaynaktan oluştuktan sonra alıcıya ulaşması aşamasında atmosferde oluşan tüm doğal olaylar ile birlikte rüzgâr, sıcaklık, nem ve yağış gibi iklim faktörleri sesin yayılmasına etki etmektedir. Bu husus dikkate alınarak çalışma kapsamında öncelikle Meteoroloji 10. Bölge Müdürlüğü'ne yazılı başvuruda bulunularak Atakum ilçesinin 1986 yılından itibaren 2016 yılı dâhil son 31 yıllık rüzgâr, sıcaklık ve nem değişimlerine ilişkin 17030 numaralı istasyon tarafından ölçülen değerlere ait sayısal veriler alınmıştır.

İsmet İnönü Bulvarı orta aksında planlanan Hafif Raylı Sistem güzergâhına ve ulaşım esnasında kullanılan tramvay araçlarının teknik özelliklerine ilişkin bilgilerin çalışma kapsamında kullanılmak üzere temin edilmesi

amacıyla Samsun Proje Ulaşım İmar İnşaat Yat. San. ve Tic. A.Ş. (SAMULAŞ) Genel Müdürlüğü'ne yazılı olarak müracaat edilerek konuya ilişkin teknik bilgiler alınmıştır.

Araştırma alanı içerisinde yapılan anket çalışması sırasında mahalle sınırlarının tanımlanması ve bilgisayar ortamında ulaşım gürültüsü haritalarının üretilmesi için gereken harita bilgileri Samsun Büyükşehir Belediyesi, İmar ve Şehircilik Dairesi Başkanlığı'ndan alınmıştır.

Bu kapsamda; bahse konu harita bilgilerinden Atakum ilçesine ait 1/5000 ölçekli nazım imar planı ve 1/1000 ölçekli uygulama imar planı bilgileri İmar ve Şehircilik Şube Müdürlüğü'nden, çalışma alanına ilişkin hâlihazır harita bilgileri Harita Şube Müdürlüğü'nden ve mahalle sınırları, yapı, bulvar, cadde ve sokak bilgileri Numarataj Şube Müdürlüğü'nden sayısal ortamda temin edilmiştir.

4.2. Arazi Çalışması Sonucunda Elde Edilen Bilgiler

Araştırma kapsamında, İsmet İnönü Bulvarı'nın çalışma alanı içerisinde kalan 5500 metre uzunluğundaki bölümünde, hafif raylı sistem gürültüsü ile birlikte taşıt yollarından kaynaklanan gürültü düzeyinin tespit edilerek, bilgisayar ortamında modelleme yapılabilmesi için gerekli olan taşıt yolundan geçen hafif araç (otomobil - motosiklet vb.) ve ağır araç (minibüs - otobüs - kamyon - Tır - İş Makinası - Traktör) sayılarının belirlenmesine yönelik araç sayımı yapılmıştır.

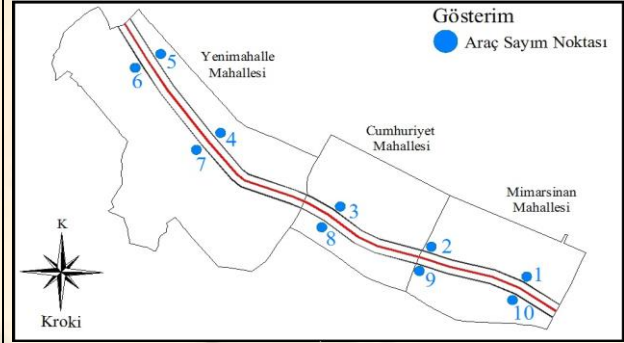
Araç sayımları 25.04.2017 tarihinde, İsmet İnönü Bulvarı üzerinde bulunan Atakum Belediyesi Tramvay İstasyonu-Yenimahalle Tramvay İstasyonu istikametinde belirlenen 5 nokta, 28.04.2017 tarihinde ise Yenimahalle Tramvay İstasyonu-Atakum Belediyesi Tramvay İstasyonu istikametinde belirlenen 5 nokta olmak üzere toplam 10 noktada, tespit edilen 5 farklı zaman diliminde, 1 saat süre ile yapılmıştır.

Aynı yönde belirlenen noktalarda araç sayma işlemine aynı saatte başlanılmış ve aynı saatte sonlandırılmıştır.

Araç sayımlarının yapıldığı zaman dilimi olarak taşıt trafiğinin yoğun olduğu sabah (07.30 - 08.30), öğlen (11.45 - 12.45), akşamüstü (16.45 - 17.45), akşam (20.00 - 21.00) ve gece (01.00 - 02.00) zaman dilimleri seçilmiştir. Araç sayım noktaları belirlenirken taşıt yoluna katılımın ya da taşıt yolundan ayrılmaların yapıldığı kavşak noktaları seçilmiştir.

Taşıt yolu aksı boyunca aynı anda yapılan araç sayımları ile taşıt trafiğindeki ayrılma ve katılımlar sonucu oluşan optimum trafik yükünün hesaplanması hedeflenmiştir.

Araç sayımları sonucunda elde edilen verilerin, Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliğinde belirlenen gündüz (07.00-19.00) akşam (19.00-23.00) ve gece (23.00-07.00) zaman dilimlerine isabet eden bölümleri kendi aralarında değerlendirilmiş ve ortalama değerler bulunarak gürültü haritalarının üretilmesi aşamasında veri olarak kullanılmıştır.



Şekil 4: İsmet İnönü Bulvarı üzerindeki araç sayım noktaları

Çalışma alanı içerisinde yer alan hafif raylı sistem (tramvay) hattının sağında ve solunda bulunan taşıt yolu aksında araçlar için 50 km/h hız limiti belirlenmiştir.



Şekil 5: İsmet İnönü Bulvarı karayolu araç hız sınırı

4.3. Ulaşım Gürültüsü Haritalarının Bilgisayar Yazılımında Modellenmesi için Kullanılan Yöntem ve Veriler

Hafif raylı sistem hattından (Tramvay) kaynaklanan gürültü düzeyine ilişkin gürültü modellemesi Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliği'ne uygun olarak Reken - Meervoorscift Railverkeer Slawaai 96 Hollanda Ulusal Demiryolu Hesaplama Yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

Modelleme projesinde çalışma alanında faaliyet gösteren hafif raylı sistem hattı ve bu hatta kullanılan tramvayların

özellikleri ile uyumlu olacak şekilde, bilgisayar yazılımında yer alan seçenek belirlenmiştir.

Bu kapsamda tren tipi olarak C7, ray tipi olarak ayarlanabilir ray tespitli ve balastlı demiryolu rayları (Endeks Kodu: b=7), hat tipi olarak tek blok demiryolu hattı veya çift blok (beton) traversler balast yatak olarak ve hat ayrılma noktaları ise bağlantılı raylar veya bir izolasyonlu makas olarak seçilmiştir.

Hafif raylı sistem hattının çalışmaya konu toplam uzunluğu 5500 m. olarak alınmıştır. Hafif raylı sistem hattından kaynaklanan gürültü düzeyine ilişkin gürültü modellemesi için kullanılan veriler Tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 5: Hafif raylı sistem hattı için modellemeye girilen veriler

Kategori	vc (km/h)	vr,c (km/h)	N(d)	N(e)	N(n)
C7	62,0	30,0	258	46	8

Tablo 5'te yer alan;

vc (km/saat) : Ortalama hızı,

vr,c (km/saat) : Ortalama fren yapma hızını,

N(d) : Gündüz vaktinde geçen gidiş-geliş toplam tramvay sayısını,

N(e) : Akşam vaktinde geçen gidiş-geliş toplam tramvay sayısını,

N(n) : Gece vaktinde geçen gidiş-geliş toplam tramvay sayısını,

ifade etmektedir.

Tablo 5'te yer alan verilerin modellemede kullanılması sonucunda elde edilen hafif raylı sistem gürültü kaynağına ilişkin emisyon değerleri Tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 6: Hafif raylı sistem emisyon değerleri

dB(A)	Gündüz	Akşam	Gece
LEbs	107,9	105,2	94,5
LEas	101,9	99,2	88,6

Tablo 6'da yer alan;

LEbs : Tren rayı (ray tepesi) düzeyinde kaynak emisyon değerini,

LEas : Tren rayının 0,5 metre üzerinde kaynak emisyon değerini,

ifade etmektedir.

Karayolu taşıt trafiğinden kaynaklanan gürültü düzeyine ilişkin gürültü modellemesi, Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliği'ne uygun olarak, Fransız ulusal hesaplama yöntemi olan NMPB-Routes-96 (SETRA-CERTU-LCPC-CSTB) hesaplama yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

Modelleme projesinde çalışma alanı içerisinde yer alan karayolu ile uyumlu olacak şekilde yol yüzeyi olarak bilgisayar yazılımında yer alan düz asfalt (beton veya mastik) seçeneği kabul edilmiştir.

Modellemeye esas karayolu uzunluğu 5500 m. olarak alınmıştır. Karayolu taşıt trafiğinden kaynaklanan gürültü düzeyine ilişkin gürültü modellemesi için kullanılan veriler Tablo 7 ve Tablo 9'da gösterilmiştir.

Tablo 7: Karayolu (deniz tarafı) için modellemeye girilen veriler

Çizgisel Kaynak Bilgileri	Gündüz	Akşam	Gece	
Hafif Taşıt Sayısı / Saat	418	304.2	30.2	
Ağır Taşıt Sayısı / Saat	74.6	36.8	4.4	
Yüzdelik Oranı (p)	Hafif Taşıt	84.9	89.2	87.3
	Ağır Taşıt	15.1	10.8	12.7
Ortalama Hızı (km/h)	Hafif Taşıt	50	50	50
	Ağır Taşıt	50	50	50
Trafik Akışı	Sabit	Sabit	Sabit	

Tablo 7'de yer alan verilerin modellemede kullanılması sonucunda elde edilen karayolu (deniz tarafı) gürültü kaynağına ilişkin emisyon değerleri Tablo 8'de gösterilmiştir.

Tablo 8: Karayolu (deniz tarafı) için emisyon değerleri

Zaman Dilimi	Gündüz	Akşam	Gece
Karayolu Ses Güç Seviyesi (dBA)	82.9	80.3	70.8

Tablo 9: Karayolu (kara tarafı) için modellemeye girilen veriler

Çizgisel Kaynak Bilgileri		Gündüz	Akşam	Gece
Hafif Taşıt Sayısı / Saat		242.1	234.2	34
Ağır Taşıt Sayısı / Saat		55.8	28.8	6.4
Yüzdellik Oranı (p)	Hafif Taşıt	81.3	89.0	84.2
	Ağır Taşıt	18.7	11.0	6.4
Ortalama Hızı (km/h)	Hafif Taşıt	50	50	50
	Ağır Taşıt	50	50	50
Trafik Akışı		Sabit	Sabit	Sabit

Tablo 9'da yer alan verilerin modellemede kullanılması sonucunda elde edilen karayolu (kara tarafı) gürültü kaynağına ilişkin emisyon değerleri Tablo 10'da gösterilmiştir.

Tablo 10: Karayolu (kara tarafı) için emisyon değerleri

Zaman Dilimi	Gündüz z	Akşam	Gece
Karayolu Ses Güç Seviyesi (dBA)	81.4	79.2	72.1

Modellemeye, Meteoroloji 10. Bölge Müdürlüğünden (Samsun) elde edilen verilere göre sıcaklık ve nem bilgilerinin ortalama değerleri girilmiştir.

Tablo 11: Ortalama sıcaklık ve nem değerleri

Ortalama Sıcaklık (°C)	Ortalama Nem (%)
15	72

5. Atakum İlçesi İmar Planı

Atakum ilçesine ait 1/5000 ölçekli nazım imar planı revizyonu Samsun Büyükşehir Belediye Meclisi'nin 21.11.2016 tarihli ve 21/480 sayılı kararı ile kabul edilmiştir.

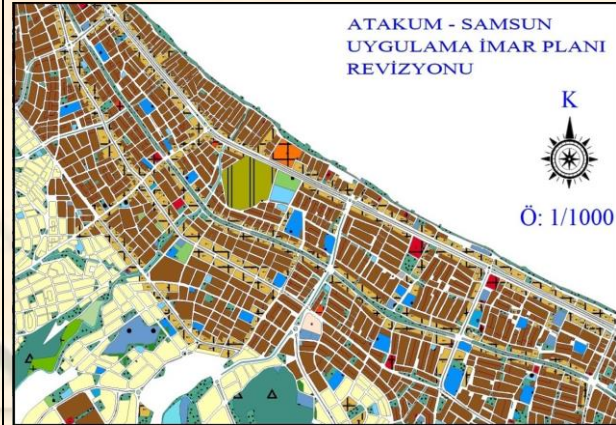
Söz konusu 1/5000 ölçekli nazım imar planı revizyonuna uygun olarak hazırlanan Atakum ilçesine ait 1/1000 ölçekli uygulama imar planı revizyonu Atakum Belediye Meclisi'nin 07.03.2017 tarih, 6/21 sayılı kararı ile uygun bulunarak Samsun Büyükşehir Belediye Meclisinde görüşülmek üzere Samsun Büyükşehir Belediyesi'ne sunulmuştur.

Atakum ilçesine ait 1/1000 ölçekli uygulama imar planı revizyonu Samsun Büyükşehir Belediye Meclisi'nin

12.05.2017 tarih 10/218 sayılı kararı ile 5216 sayılı yasanın 14. maddesi uyarınca değiştirilerek onanmıştır.

22.05.2017 – 22.06.2017 tarihleri arasında mevzuatta öngörülen yasal sürelerde Atakum Belediyesi ve internet ortamında askı işlemi yapılarak onaylanan imar planının halka duyurulması sağlanmıştır.

Askı işlemi sonunda gerekli yasal süreçler tamamlanarak 1/1000 ölçekli uygulama imar planı revizyonu yürürlüğe girmiştir (Şekil 6).



Şekil 6: Atakum ilçesi imar planından bir kesit (Anonim, 2017a)

Yapılan 1/1000 ölçekli uygulama imar planı revizyonuyla;

- Meri imar planlarının ITRF-96 koordinat sistemine dönüştürülmesi,
- Meri imar planlarının Mekânsal Planlar Yapım Yönetmeliğinin gösterim tekniklerine uygun olarak düzenlenmesi,
- Meri imar planına aktarılmayan imar planı yapılmasına esas kurum görüşlerinin plana aktarılması,
- 1/1000 ölçekli uygulama imar planı ile kadastro arasındaki uyumsuzlukların düzeltilmesi,

sağlanmıştır (Anonim, 2018b).

5.1. Araştırma Alanına İlişkin İmar Planı Verileri

Araştırma alanı olarak seçilen Yenimahalle, Cumhuriyet ve Mimarşinan mahalleleri için 1/1000 ölçekli uygulama imar planında üretilen planlama kararlarına bakıldığında ulaşım kurgusunun denize paralel olarak uzanan ve 50 metre en kesitli taşıt yolu olan Atatürk Bulvarı (Samsun-Ordu Karayolu) ve bu aksa paralel olarak uzanan ve genişliği yer yer değişmekle birlikte ağırlıklı olarak 45 metre olarak planlanan İsmet İnönü Bulvarı'nın birlikte düşünüldükçe oluşturulduğu görülmektedir.

Bu iki ana taşıt aksı birbirlerine topoğrafyanın ve dere islahları sonucunda oluşan arazi yapısının izin verdiği ölçüde oluşturulan taşıt yolları ile bağlanarak ulaşım şeması tamamlanmıştır. İsmet İnönü Bulvarı orta aksında planlanan hafif raylı sistem güzergâhının sağında ve solunda taşıt yolu düzenlemesi yapılmıştır. Bu taşıt yolu düzenlemeleri ile hafif raylı sistem hattı arasında, hafif raylı sistem güzergâhını çalışma alanı boyunca çevresinden izole eden ve genişliği değişkenlik gösteren yeşil alan aksı imar planlarına işlenerek peyzaj düzenlemesi yapılmıştır (Şekil 7).



Şekil 7: 1/1000 ölçekli uygulama imar planı örneği - 1
(Anonim, 2017a)

1/1000 ölçekli uygulama imar planında çalışma alanının bulunduğu bölge için alınan arazi kullanım kararlarına bakıldığında Konut Alanı (Yerleşik-Gelişme) ve Sosyal Altyapı Alanları ağırlıklı olmak üzere yer yer Kentsel Çalışma Alanlarının (Ticaret) plan kararı olarak getirildiği görülmektedir. Özellikle İsmet İnönü Bulvarından ve Atatürk Bulvarından (Samsun-Ordu Karayolu) cephe alan imar adalarında karma kullanım kararı olan Ticaret + Konut Alanı (TICK) arazi kullanım kararı getirilerek yol boyu ticaretin geliştirilmesi hedeflenmiştir (Şekil 8).



Şekil 8: 1/1000 ölçekli uygulama imar planı örneği - 2
(Anonim, 2017a)

Araştırma alanı için imar planı kapsamında getirilen yapı nizamı, yapılaşma yoğunluğu ve kat yükseklikleri oluşan kent dokusuna ve mevcut yapılaşma durumlarına göre farklılıklar göstermektedir. Uygulama imar planında ağırlıklı olarak Emsal yapılaşma öngörülmeyle birlikte Ayrık ve Blok yapı nizamlarına da yer verilmiştir (Şekil 9).



Şekil 9: 1/1000 ölçekli uygulama imar planı örneği - 3
(Anonim, 2017a)

Ulaşım gürlütüsü haritalarının hazırlanması için çalışma aksı olarak belirlenen İsmet İnönü Bulvarına cephe veren imar adalarında Emsal, Ayrık ve Blok yapı nizamları karma olarak kullanılmıştır. Aks boyunca imar adalarında ön bahçe mesafesinin genel olarak 5 metre olarak belirlendiği, kamuya ayrılan alanlarda ön bahçe mesafesinin ise farklılık gösterdiği (10 m.-20 m.) tespit edilmiştir.

Bu aks üzerinde yer alan bazı imar adalarında 3 ve 5 metre olacak şekilde yapı yaklaşma mesafeleri belirlenerek imar planına kütle işlendiği ve yapı yüksekliklerinin 9 ve 10 kat olmak üzere genel kat rejiminden farklı olarak belirlendiği görülmektedir (Şekil 10).



Şekil 10: 1/1000 ölçekli uygulama imar planı örneği - 4
(Anonim, 2017a)

6. Bulgular ve Tartışma

Atakum ilçesi sınırları içerisinde yer alan ve çalışma alanı olarak belirlenen Yenimahalle, Cumhuriyet ve Mimarsinan mahallelerinde araştırma kapsamında elde edilen bulgular 3 (üç) başlık altında toplanarak değerlendirilmiştir.

1. Anket çalışması sonucunda elde edilen bulgular.
2. Gürültü haritalarının üretilmesi sonucunda elde edilen bulgular.
3. Gürültü bariyeri tasarımı sonucunda elde edilen bulgular.

6.1. Anket Çalışması Sonucunda Elde Edilen Bulgular

Anket çalışmasına katılan deneklere ilk olarak hangi mahallede oturduklarına ilişkin soru yöneltilmiş, çalışma alanı olarak seçilen Yenimahalle Mahallesi Cumhuriyet Mahallesi ve Mimarsinan Mahallesi dışında oturduğunu beyan eden kişilerle ankete devam edilmemiştir.

Ankete katılanlara yöneltilen ikinci soru ise işitme problemlerinin olup olmadığına ilişkindir. İşitme problemi olduğunu beyan eden kişilerle ankete devam edilmeyerek verdikleri cevaplar değerlendirme dışında tutulmuştur.

Ankete katılan 700 kişinin cinsiyet dağılımına bakıldığında % 52'sinin erkek % 48'inin ise kadın olduğu görülmektedir.

Çalışma kapsamında araştırma alanında yapılan anket çalışması sonuçları, mahalle sakinlerini en fazla etkileyen gürültü kaynağının % 34,9 oran ile karayollarından kaynaklı trafik gürültüsü olduğunu göstermektedir. Anket sonuçları mahalle sakinlerini en çok rahatsız eden ikinci sıradaki gürültü kaynağının ise komşulardan kaynaklanan gürültünün olduğunu ortaya koymuştur.

Anket katılımcıları, gürültünün önlenmesi konusunda alınacak tedbirlerin neler olması gerektiğine ilişkin sorulan soruya % 33,4'lük bir oranla "yasal düzenlemeler yapılmalıdır" şeklinde cevap vermiştir. Bu cevabı % 16'lık bir oranla "çevre sakinlerine gürültünün engellenmesi konusunda eğitim verilmelidir" önerisi takip etmektedir.

Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliği hakkında bilgilerinin olup olmadığına ilişkin soruya katılımcıların % 78,6'sı (550 kişi) hayır, % 21,4'ü (150 kişi) ise evet cevabını verdiği görülmektedir.

Anket çalışması sonuçları katılımcıların % 83,7'sinin (586 kişi) genel olarak gürültü haritalarının ne olduğu ve % 63,9'unun (447 kişi) ise gürültü haritalarının hazırlanmasında yasal düzenlemelerle görev ve yetki verilmiş olan kamu kurum ve kuruluşlarının hangileri olduğu konusunda bilgisinin olmadığını göstermektedir.

6.2. Gürültü Haritalarının Üretilmesi Sonucunda Elde Edilen Bulgular

İsmet İnönü Bulvarı aksında yer alan hafif raylı sistem hattından (Tramvay) kaynaklanan gürültü düzeyine ilişkin ızgaralı gürültü haritaları Reken-Meervoorschrift Railverkeer Slawaai 96 Hollanda ulusal demiryolu hesaplama yöntemi, karayolu taşıt trafiğinden kaynaklanan gürültü düzeyine ilişkin ızgaralı gürültü haritaları ise Fransız ulusal hesaplama yöntemi olan NMPB-Routes-96 (SETRA - CERTU - LCPC - CSTB) hesaplama yöntemi kullanılarak, zeminden 4 metre yükseklikte modellenerek Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliği'ne uygun olacak şekilde SoundPLAN 7.3 yazılımı vasıtasıyla üretilmiştir.

Üretilen ulaşım gürültüsü haritaları, Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliği ekinde yer alan karayolu ve hafif raylı sistem için belirlenen çevresel gürültü sınır değerleri dikkate alınarak değerlendirilmiştir.

İsmet İnönü Bulvarında konut alanları yoğun olmakla birlikte, binaların zemin katlarında ticari faaliyetler aks boyu yer almaktadır. Bu özellik göz önüne alındığında Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliğinde çalışma alanı için karayolu çevresel gürültü sınır değerlerinin gündüz için 68 dBA akşam için 63 dBA ve gece için 58 dBA olarak belirlendiği görülmektedir.

Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliği'nin 19. maddesinin a bendinde raylı ulaşım sistemlerinden çevreye yayılan gürültü seviyesinin ise gündüz için 65 dBA, akşam için 60 dBA ve gece için 55 dBA sınır değerlerini aşamayacağı belirtilmiştir.

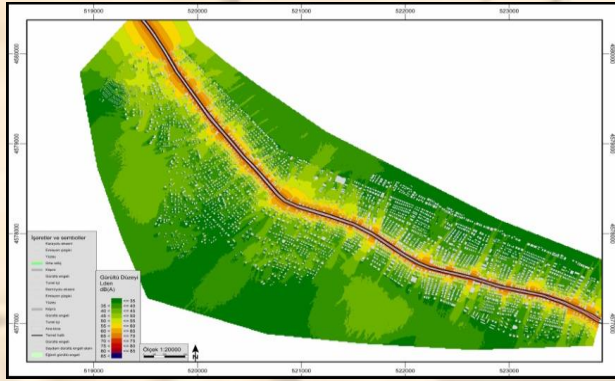
İsmet İnönü Bulvarında yer alan hafif raylı sistem ve karayolu gürültü düzeylerine ilişkin ulaşım gürültüsü haritaları $L_{gündüz}$, $L_{akşam}$, L_{gece} ve L_{gag} olmak üzere Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliğinde belirlenen zaman dilimlerinde hazırlanmıştır.

07.00-19.00 zaman aralığı için hazırlanan $L_{gündüz}$ ızgaralı gürültü haritası incelendiğinde, İsmet İnönü Bulvarından cephe alan binaların konumu, açıları ve çizgisel gürültü kaynaklarına olan uzaklıklarına göre 65-70 dB(A) ve

70-75 dB(A) aralığında ulaşım gürültüsüne maruz kaldıkları görülmektedir.

19.00-23.00 zaman aralığı için hazırlanan $L_{akşam}$ ızgaralı gürültü haritası verileri incelendiğinde, İsmet İnönü Bulvarından cephe alan binalardan 70-75 dB(A) aralığında ulaşım gürültüsüne maruz kalan binaların bulunmadığı, anılan zaman diliminde binaların maruz kaldığı en yüksek gürültü düzeyinin 65-70 dB(A) olduğu tespit edilmiştir.

23.00-07.00 zaman dilimi için hazırlanan L_{gece} ızgaralı gürültü haritası verilerine göre İsmet İnönü Bulvarından cephe alan binaların konumu, açıları ve çizgisel gürültü kaynaklarına olan uzaklıklarına göre 55-60 dB(A) ve 60-65 dB(A) aralığında ulaşım gürültüsüne maruz kaldıkları anlaşılmaktadır.



Şekil 11: İsmet İnönü Bulvarı L_{gag} ızgaralı gürültü haritası

İsmet İnönü Bulvarında bütün bir günü ifade eden zaman dilimi için hazırlanan ve Şekil 11'de sunulan $L_{(gag)}$ gürültü haritasına bakıldığında çalışma aksından cephe alan binaların konumu, açıları ve çizgisel gürültü kaynaklarına olan uzaklıklarına göre ağırlıklı olarak 70-75 dB(A) aralığında ulaşım gürültüsüne maruz kaldıkları görülmektedir.

İsmet İnönü Bulvarı için üretilen L_{gag} ızgaralı gürültü haritası verilerinden anlaşıldığı üzere çalışma aksından cephe alan binaların maruz kaldıkları gürültü düzeyinin, Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliğinde belirlenen gürültü sınır değerlerinin üzerinde olduğu görülmektedir.

6.3. Gürültü Bariyeri Tasarımı Sonucunda Elde Edilen Bulgular

Tespit edilen gürültü düzeylerinin anılan yönetmelikte belirlenen kabul edilebilir sınır değerlere çekilmesi amacıyla, çizgisel gürültü kaynakları (karayolu-hafif raylı sistem hattı) ile alıcılar (binalar ve çevreleri) arasında gürültü düzeyinin azaltılmasına yönelik gürültü bariyeri tasarımı yapılmış ve ulaşım gürültüsü haritaları

SoundPLAN 7.3 bilgisayar yazılımı vasıtasıyla modellenerek tekrar üretilmiştir.

Gürültü bariyerine ilişkin yapılan modellemeler;

- 1-) 1 m yüksekliğinde beton gürültü bariyeri,
- 2-) 1 m yüksekliğinde çift cam gürültü bariyeri,
- 3-) 2,5 m yüksekliğinde çift cam gürültü bariyeri,
- 4-) 3,5 m yüksekliğinde çift cam gürültü bariyeri,

olmak üzere 4 farklı gürültü bariyeri senaryosuna göre gerçekleştirilmiştir.

Gürültü bariyeri tasarımında kullanılan beton gürültü bariyeri için örnek görsel Şekil 12'de, çift cam gürültü bariyeri için örnek görsel ise Şekil 13'de, sunulmuştur.



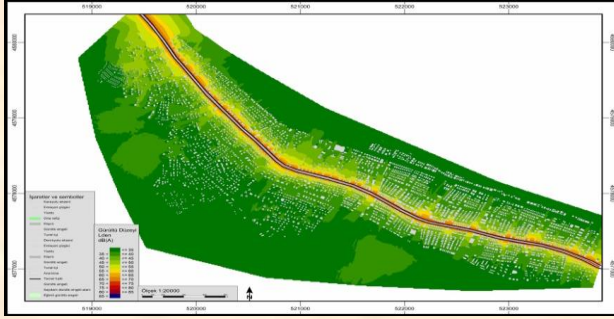
Şekil 12: Beton gürültü bariyeri görseli (Anonymous, 2018)



Şekil 13: Çift cam gürültü bariyeri görseli (Anonymous, 2018a)

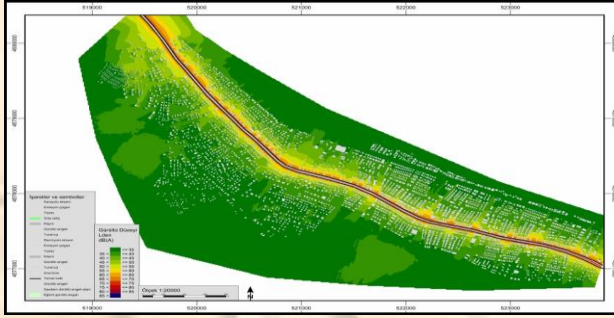
Çizgisel gürültü kaynakları (karayolu ve hafif raylı sistem) ile alıcılar arasında 1 metre yüksekliğinde beton gürültü bariyeri konulması senaryosuna göre alıcıların maruz kaldıkları ulaşım gürültüsü düzeylerini tespit etmek amacı ile $L_{gündüz}$, $L_{akşam}$ L_{gece} ve L_{gag} gürültü haritaları üretilmiştir.

1 metre yüksekliğinde beton gürültü bariyeri kullanılması durumunda binaların zemin katlarının maruz kaldığı ulaşım gürültüsü düzeyinde 0-4 dB(A) büyüklüğünde bir azalmanın olduğu, zemin kat dışındaki katlarda ulaşım gürültüsü düzeylerinde azalma yönünde belirgin bir değişimin olmadığı görülmüştür (Şekil 14).



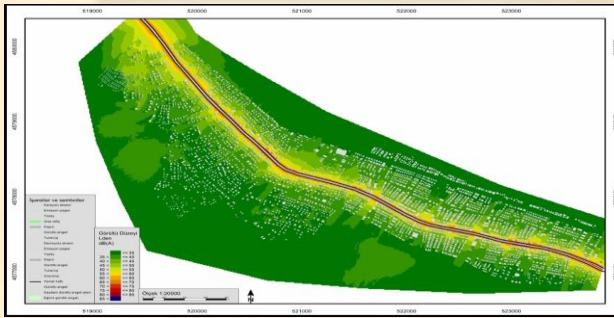
Şekil 14: 1 metre yüksekliğinde beton gürültü bariyeri tasarımlı L_{gag} ızgaralı gürültü haritası

1 metre yüksekliğinde çift cam gürültü bariyeri kullanılması durumunda binaların zemin katlarının maruz kaldığı ulaşım gürültüsü düzeyinde 0-4 dB(A) büyüklüğünde bir azalmanın olduğu, zemin kat dışındaki katlarda ulaşım gürültüsü düzeylerinde azalma yönünde belirgin bir değişimin olmadığı görülmüştür (Şekil 15).



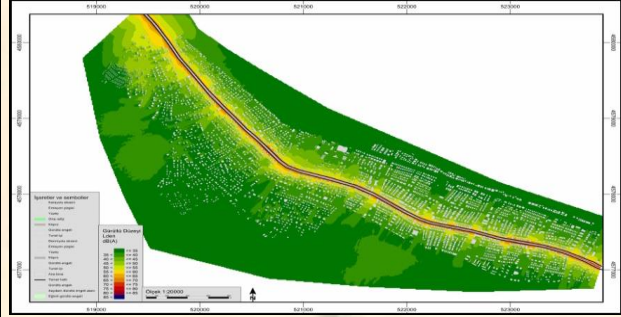
Şekil 15: 1 metre yüksekliğinde çift cam gürültü bariyeri tasarımlı L_{gag} ızgaralı gürültü haritası

2.5 metre yüksekliğinde çift cam gürültü bariyeri kullanılması durumunda binalarda zemin kat, 1. kat, 2. kat ve 3. katın maruz kaldığı ulaşım gürültüsü düzeyinde 0-9 dB(A) büyüklüğünde bir azalmanın olduğu, 4. kat ve üzeri katlarda ise ulaşım gürültüsü düzeylerindeki azalmanın hissedilebilir büyüklükte olmadığı görülmüştür (Şekil 16).



Şekil 16: 2.5 metre yüksekliğinde çift cam gürültü bariyeri tasarımlı L_{gag} ızgaralı gürültü haritası

3.5 metre yüksekliğinde çift cam gürültü bariyeri kullanılması durumunda binalarda zemin kat, 1. kat, 2. kat, 3. kat ve 4. katın maruz kaldığı ulaşım gürültüsü düzeyinde 0-13 dB(A) büyüklüğünde bir azalmanın olduğu gözlemlenmiştir (Şekil 17).



Şekil 17: 3.5 metre yüksekliğinde çift cam gürültü bariyeri tasarımlı L_{gag} ızgaralı gürültü haritası

SONUÇ:

Günümüzde dünya genelinde gürültünün çevre ve insan sağlığı üzerindeki etkilerinin ortaya konulması ve gürültü kirliliğinin bir çevre sorunu olmaktan çıkarmaya yönelik çözüm önerilerinin geliştirildiği birçok araştırma yapılmaktadır. Konuya ilişkin çeşitli ülkelerde yapılan araştırma sonuçları, insanları en fazla etkileyen gürültü kaynağının karayollarından kaynaklı trafik gürültüsü olduğunu ortaya koymaktadır (Paşaoğlu, 2013). Çalışma kapsamında araştırma alanında yapılan anket çalışması sonuçları, mahalle sakinlerini en fazla etkileyen gürültü kaynağının % 34,9 oran ile karayollarından kaynaklı trafik gürültüsü olduğunu göstermektedir. Varılan bu sonucun, yukarıda da ifade edildiği gibi aynı kapsamda çeşitli ülkelerde yapılan benzer çalışmalardan edinilen bulgularla örtüştüğü görülmektedir.

Araştırma alanında uygulanan anket çalışması sonuçları insanları en çok rahatsız eden ikinci sıradaki gürültü kaynağının ise komşulardan kaynaklanan gürültünün olduğunu göstermektedir. Anket katılımcılarının % 56,1'i oturdukları konutlarında ses yalıtımının olmadığını beyan etmişlerdir. Bu beyandan hareket edilecek olursa insanları rahatsız eden en önemli ikinci sıradaki gürültü kaynağının komşulardan kaynaklanan gürültü olmasının en önemli sebeplerinden birisini, ses yalıtımı yapılmış nitelikli konutların üretilmemesi oluşturmaktadır.

Anket katılımcıları, gürültünün önlenmesi konusunda alınacak tedbirlerin neler olması gerektiğine ilişkin sorulan soruya % 33,4'lük bir oranla "yasal düzenlemeler yapılmalıdır" şeklinde cevap vermiştir. Bu cevabı % 16'lık bir oranla "çevre sakinlerine gürültünün engellenmesi konusunda eğitim verilmelidir" önerisi takip etmektedir. Oysa katılımcıların Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliği

hakkında bilgilerinin olup olmadığına ilişkin soruya % 78,6'sı (550 kişi) hayır, % 21,4'ü (150 kişi) ise evet cevabını vermiştir. Konuya ilişkin yasal düzenlemeler bulunmasına rağmen katılımcıların birçoğunun bundan haberinin olmadığı anlaşılmaktadır.

Katılımcıların % 83,7'sinin (586 kişi) genel olarak gürültü haritalarının ne olduğu ve % 63,9'unun (447 kişi) ise gürültü haritalarının hazırlanmasında yasal düzenlemelerle görev ve yetki verilmiş olan kamu kurum ve kuruluşlarının hangileri olduğu konusunda bilgisinin olmadığı görülmektedir.

Çalışma kapsamında İsmet İnönü Bulvarı'nın araştırma alanı içerisinde kalan bölümü için SoundPLAN 7.3 yazılımı kullanılarak hazırlanan ulaşım gürültüsü haritası verilerine göre tespit edilen gürültü düzeyinin, Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliğinde belirtilen sınır değerlere yakın olmakla birlikte, sınır değerlerin üzerinde olduğu görülmektedir. Tespit edilen gürültü düzeylerinin anılan yönetmelikte yer alan sınır değerlere çekilmesi amacıyla SoundPLAN 7.3 yazılımı kullanılarak 4 farklı gürültü bariyeri tasarımı sonucunda ulaşım gürültüsü haritaları oluşturulmuştur.

Önerilen gürültü bariyeri alternatiflerinden 2.5 m. ve 3.5 m. yüksekliğindeki çift cam gürültü bariyeri tasarımları sonucunda üretilen L_{gag} ulaşım gürültüsü haritalarına bakıldığında, mevcut durumda ağırlıklı olarak 70-75 dB(A) olan gürültü düzeylerinin, 60-65 dB(A) seviyelerine çekildiği, böylece ulaşım gürültüsü düzeylerinin mevzuatta belirtilen kabul edilebilir sınır değerlere indirildiği görülmektedir.

Ancak gürültü düzeylerinin sınır değerlerin altına çekilmesi amacıyla önerilen beton ve çift cam gürültü bariyeri alternatiflerinin çalışma alanına uygulanması halinde oluşacak görsel kirliliğin diğer bir çevre sorunu olarak karşımıza çıkması kaçınılmazdır. Diğer taraftan İsmet İnönü Bulvarı yaya ve taşıt dolaşımı oldukça fazla olan toplayıcı nitelikte bir ulaşım aksıdır. Bu ulaşım aksının çalışma alanı içerisinde kalan bölümünde hafif raylı sistem güzergâhı 5 noktada oluşturulan hemzemin kavşaklarla bölünerek taşıt yollarının birbirleri ile olan bağlantılarının yapılması sağlanmıştır. Oluşturulan hemzemin kavşakların dışında İsmet İnönü Bulvarı'na birçok taşıt yolu bağlantısı yapılarak ulaşım kurgusu tamamlanmıştır. Bu hususlar göz önüne alındığında yerleşik konut alanlarının bulunduğu çalışma aksı üzerinde sürekliliğini koruyacak şekilde gürültü bariyeri tasarımlarına ilişkin zemin uygulamasının yapılması çok olanaklı görülmemektedir.

Çalışma alanına ilişkin yürürlükte bulunan 1/1000 ölçekli uygulama imar planı bilgileri daha önce ifade edilmiştir. İsmet İnönü Bulvarı içerisinde yer alan hafif raylı sistem aksının her iki tarafında genişliği değişkenlik gösteren

yeşil alan düzenlemelerinin, yürürlükte bulunan 1/1000 ölçekli uygulama imar planına işlenerek kamu kullanımına kazandırıldığı görülmektedir. Söz konusu yeşil aksın ses yutuculuğu yüksek bitkiler kullanılarak peyzaj düzenlemesinin yapılması halinde hafif raylı sistemden kaynaklanan ulaşım gürültüsü düzeyinin, yönetmelikte belirtilen kabul edilebilir sınır değerlere çekilmesinde önemli bir katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

Çalışma alanına ilişkin 1/1000 ölçekli uygulama imar planında yaya ulaşımının sağlandığı kaldırım genişlikleri 2-5 metre arasında değişkenlik göstermektedir. Ulaşım akslarında yaya kaldırımı tasarımları yapılırken, taşıt izinden sonra başlamak üzere, ses yutucu özelliği yüksek olan bitkilerin konumlanmasını sağlayacak genişlikte ve sürekliliği olan yeşil bir aksın oluşturulmasının bir tasarım ilkesi olarak kabul edilmesi ve uygulama imar planlarında kaldırım genişliklerinin, tasarımı yapılan bu yeşil aks dikkate alınarak belirlenmesi hususlarının tartışmaya açılmasında yarar görülmektedir. Yaya kaldırımı düzenlemesi ile oluşturulacak olan bu yeşil akslar, yapılaşmasını tamamlayan konut alanlarında ulaşım gürültüsü düzeylerinin alıcılardaki etkisini azaltmaya yönelik çalışmalarda güçlü bir alternatif olarak kullanılabilir.

Konu kapsamında yapılan çalışmaların birçoğu, gürültü kirliliği ile ilgili mevcut durumun ortaya konulması üzerine yoğunlaşmaktadır. Oysa varlığı kabul edilen gürültü kirliliğinin, durum tespitinin yapılmasının ötesinde öncelikle azaltılması, ileri aşamada ise çevre kirliliği sorunu olmaktan çıkarılması gerekmektedir. Gürültü kirliliği oluştuktan sonra alınacak önlemler, gürültü düzeyinin azaltılmasına yönelik çalışmalardır. Bu çalışmaların sonucunda belirlenen çözüm yöntemleri ekonomik olmamaktadır.

Bu nedenle mevcut gürültü kirliliği düzeylerinin ve alıcılardaki etkisinin ortaya konulmasını sağlayan gürültü haritalarının bir planlama verisi olarak kullanılmasının sağlanması gerekmektedir. Yapılan mevzuat düzenlemeleri sonucunda, gerek Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliğinde, gerekse Mekânsal Planlar Yapım Yönetmeliğinde gürültü verilerinin imar planlarının hazırlanması sürecinde kullanılmasının yasal dayanağı oluşturulmuştur.

Bu yasal düzenlemeler bir an önce hayata geçirilmeli, gürültü kirliliği ve önlenmesine yönelik çözüm önerileri konusunda halk bilinçlendirilmeli ve ses yalıtımı yapılmış nitelikli konut üretimi arttırılmalıdır. Böylece gürültü kirliliği sorunu daha ekonomik çözümlerle ortadan kaldırılarak canlılar için yaşayabilecekleri huzurlu bir ortamın sağlanması hedefine daha kısa sürede ulaşılabilecektir.

KAYNAKÇA:

Anonim (2017). Google Earth Web Sitesi. <https://earth.google.com/web/> (Erişim tarihi: 06.03.2017)

Anonim (2017a). Samsun Büyükşehir Belediyesi. <https://www.samsun.bel.tr/> (Erişim Tarihi: 06.06.2017)

Anonim (2018). Atakum Belediyesi E-İmar Servisi. <http://imar.atakum.bel.tr/> (Erişim tarihi: 05.03.2018)

Anonymous (2018). The Online Architecture and Design Exhibition. <http://www.archiexpo.com/prod/cir-ambiente/product-126675-1515663.html> (Erişim Tarihi: 16.04.2018)

Anonymous (2018a). The Online Architecture and Design Exhibition. http://www.archiexpo.com/prod/cir-ambiente/product-126675-515663.html#product-item_1515610 (Erişim tarihi: 16.04.2018)

Çiftçi, Ç. (1999). Türkiye'de büyükşehir statüsündeki bazı kentlerde sosyal donatım alanlarının durumu ve planlama ile ilişkileri. Doktora Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Şehir ve Bölge Planlaması Anabilim Dalı, 234, İstanbul.

Hamzaoğlu, S. (2013). Çoklu regresyon yöntemlerinde güç analizi. Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstatistik Anabilim Dalı, 88, Samsun.

Işık, Ş. 2005. Türkiyede kentleşme ve kentleşme modelleri. Ege Coğrafya Dergisi, 14, 57-71.

Kurra, S. 2009. Çevre gürültüsü ve yönetimi. İstanbul Bahçeşehir Üniversitesi Yayınları, Cilt I, İstanbul.

Paşaoğlu, A. (2013). "Eyüp Hasdal-Kemberburgaz yolu Göktürk mevkiinde otoyoldan kaynaklanan çevresel gürültünün değerlendirilmesi, gürültü haritasının hazırlanması ve gürültü perdesi modeli". Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Kentsel Sistemler ve Ulaştırma Yönetimi Programı, 94, İstanbul.

Article Info	RESEARC ARTICLE ARAŞTIRMA MAKALESİ	
Title of Article	Effects Of Customer Complaint Management Performance On Customer Satisfaction In Public Sector	
Corresponding Author	Haydar ALP, alp1354@yahoo.com	
Submission Date Admission Date	17/07/2018 / 09/09/2018	
How to Cite	ALP H, (2018). Kamu Sektöründe Müşteri Şikâyet Yönetimi Performansının Müşteri Memnuniyetine Etkisi , Kent Akademisi, Volume, 11 (33), Issue 3, Pages, 405-418	
		ORCID NO:

Kamu Sektöründe Müşteri Şikâyet Yönetimi Performansının Müşteri Memnuniyetine Etkisi

Haydar ALP¹
Necmiye Tülin İRGE²

ABSTRACT:

Effects Of Customer Complaint Management Performance On Customer Satisfaction In Public Sector

Abstract

Under today's competitive conditions, providing the service quality provided by service businesses at an expected level and holding customers and ensure customer satisfaction are very important topics for the companies. This situation is even more important in the public sector. Because public benefit is more prominent in the public sector, whose primary objective is to provide publicly-needed services rather than profitability. For this reason, keeping the quality of service of the public service enterprises at the expected level and obtaining the customer satisfaction is more important both in the present social welfare state understanding and the public service understanding.

The decline in service quality, and therefore the lack of customer expectations, will also lead to a complaints mechanism, which will drive the complaints management practices of the businesses. Customer complaints management performance is directly proportional to customer satisfaction in the public service sector, which is mainly aimed at the public sector. Public enterprises that successfully implement complaints assessment and management will ensure both public satisfaction and customer satisfaction so that they will fulfill public duties and will be productive for businesses.

In this study, it is aimed to investigate the effect of complaints management and complaints management performance to customer satisfaction in Metro Istanbul A.S., which is a public service in the public transportation sector.

Key words: Complaint Management, Customer Satisfaction, Public Transportation, Metro Istanbul A.S.

Öz

Günümüz rekabet koşulları altında hizmet işletmelerinin müşterilerine sunduğu hizmet kalitesinin beklenen seviyede olması, işletmelerin müşterilerini elde tutmaları ve müşteri memnuniyetinin sağlanması için oldukça önemli bir konudur. Bu durum kamu sektöründe daha da önemli bir hal almaktadır. Çünkü öncelikli hedefi kârlılıktan ziyade

¹ İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, alp1354@yahoo.com

² Yrd. Doç. Dr. İstanbul Aydın Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, necmiyeirge@aydin.edu.tr

halka beklenen seviyede ve özellikle hizmet sunmak olan kamu sektöründe kamusal yarar ön plana çıkmaktadır. Bu sebeple kamu hizmeti sunan işletmelerin, hizmet kalitesini beklenen seviyede tutması ve müşteri yani vatandaş memnuniyetini elde etmesi hem günümüz sosyal refah devleti anlayışı hem de kamusal hizmet anlayışı için daha önemlidir.

Hizmet kalitesinde düşüş ve buna bağlı olarak müşteri beklentilerinin karşılanmaması, beraberine şikâyet mekanizmasını da getirecek ve bu durum işletmelerin şikâyet yönetimi uygulamasını devreye sokacaktır. Özellikle kamu yararı amaçlanan kamu hizmeti sektöründe müşteri şikâyet yönetimi performansı müşteri memnuniyeti ile doğru orantılıdır. Şikâyet değerlendirmesini ve yönetimini başarılı bir şekilde uygulayan kamu işletmeleri, bunun sonucunda vatandaş memnuniyetini sağlayacak, böylelikle hem kamu görevini yerine getirecek hem de işletmeleri için verimli olacaktır. Bu çalışmada bir kamu hizmeti olan toplu taşımacılık sektöründe bulunan Metro İstanbul A.Ş.'nin uyguladığı şikâyet yönetimi ve şikâyet yönetimi performansının müşteri memnuniyetine olan etkisinin araştırılması amaçlanmaktadır.

Anahtar kelimeler: Şikâyet Yönetimi, Müşteri Memnuniyeti, Toplu Taşımacılık, Metro İstanbul A.Ş.

GİRİŞ:

Müşteri memnuniyeti günümüz rekabet ortamında işletmelerin devamlılıklarını sağlamalarında müşteri sadakati ile birlikte önemli bir rol oynamaktadır. Bir hizmetten memnun kalan müşteri, işletmeyi bir sonraki satın alımlarında tekrar tercih edecek ve işletmeye sadık bir müşteri olacaktır. Hizmet satın alımında çeşitli nedenlerle memnun kalmayan müşteri ise ya bir daha işletmeyi tercih etmeyecek ya da memnuniyetsizliğini işletmeye şikâyet ile sunarak işletmeye bir şans daha vermeyi seçecektir. Şikâyetinin dikkate alındığını gören müşteri şikâyetinin çözülmesi durumunda memnuniyetini artıracak ve işletmeyi tekrar tercih edecektir. Çeşitli nedenlerle memnun kalmayan müşterilerin şikâyetlerini dikkate alan ve şikâyet yönetim sürecini iyi değerlendiren işletmeler müşterilerini kaybetmeyecek ve bu müşterilere yenilerini katmaya ve kalitesini yükselterek karlılıklarını artırmaya devam edeceklerdir. Ancak bu durum kamu işletmelerinde daha da önemlidir. Amacı kamuya düzenli bir şekilde hizmet verme olan kamu işletmeleri için müşteri memnuniyeti kar - zarar ilişkisinden çok vatandaşlarına hizmet sunma görev ve sorumluluğu ilişkisi içindedir. Çünkü kamu hizmeti sunan işletmeler için müşterilerine hizmet sunmak ticari bir ilişkiden çok vatandaşa hizmet sunmayı amaçlayan bir ilişkidir. Dolayısıyla burada şikâyet yönetimi daha fazla önem taşımaktadır.

Araştırmanın kavramsal altyapısı

Günümüzde müşteri ve müşteri memnuniyeti kavramının daha da önem kazanması işletmeleri bu konuda daha dikkatli davranmaya ve müşterilerin karşılaştığı sorunların çözümüne daha çok önem vermesine neden olmuştur. Müşterilerin karşılaştığı sorunların çözümünde uygulanan şikâyet yönetimi süreci hem işletmelerin

devamlılıklarını hem de müşteri davranışlarının yönlendirilmesini etkileyen önemli unsurlardandır. Bu durum kamu sektöründe daha da önemli bir durum almaktadır.

Müşteriler işletmelerin büyümesi, başarılı veya başarısız olması, küçülmeye gitmesi veya iflasını direkt veya dolaylı bir şekilde etkileyen bir faktör olmaktadır. Müşterilerin karar, talep, memnuniyet veya memnuniyetsizlikleri bir işletmenin ilerleyen süre içinde var olan rekabet şartları altında devamlılığını sağlayıp sağlayamayacağını da etkilemektedir (Ezmeç, 2016). Bu durumun anlaşılması ve algılanması için geçen sürede belki de en önemli olan durum müşteri memnuniyetidir (Banar ve Ekerçil, 2010).

Geçmiş pazarlama anlayışında yeni müşteri elde etmek, var olan müşteriyi korumaktan daha önemli kabul edilmektedir. Bugün ise tam tersi olarak, var olan müşteriyi korumak ve bütün müşterileri işletmeye bağlı duruma getirmek işletmelerin asıl amacı olmuştur. Bunun nedeni, maliyetlerin hesaplandığında, yeni müşteri edinmenin, var olan müşteriyi korumaktan daha masraflı olmasıdır. Rekabetin olduğu piyasalarda, rakip işletmeler var olan müşteriyi çalmak için gayret içindedir. Bir müşterinin kaybedilmesi, o işletme için uzun vadeli bir zarar olmaktadır.

Müşteri memnuniyeti, bir müşterinin, kişisel olarak bir ürün veya hizmet ile ilgili sahip olduğu izlenimini göstermektedir. Bundan dolayı satın almada farklı tarzda kimlik, müşteri ve memnuniyet seviyeleri ortaya çıkmaktadır.

Böyle bir durumda müşteri memnuniyetinin hassas bir dengeye sahip olduğu görülmektedir. Üretici işletmeler geçmişte olduğu gibi kendi hâkimiyetlerini kurdukları piyasanın dayattığı ürün ve hizmetler pazarlayarak

müşterileri cezbetme şansını kaybetmiş ve mutlak bir şekilde memnuniyet oluşturmak zorunda kalmışlardır. Bunun tersi olduğunda müşteriler her ne kadar işletmeye sadık olsalar da kendilerinde müşteri memnuniyeti oluşturacak başka bir satıcıya yönelebilmektedirler.

Müşteri memnuniyetini genel olarak müşteri algıları idare etmekte ve ona yön vermektedir. Olumlu algılar müşteriler için satın alma ve belli seviyede müşteri memnuniyetine neden olurken, olumsuz algılar müşteri memnuniyetsizliğine neden olmaktadır. Bu kapsamda müşteri memnuniyeti, müşterilerin sunulanlara karşı vermiş oldukları hızlı, somut, kısmen ölçülebilen ve kalıcılığı bulunan bir durumdur.

Müşteri memnuniyetini etkileyen bir başka faktör ise şikâyet yönetimidir. Bell vd., (2004) şikâyeti “müşterilerden gelen olumsuz geri bildirimler” olarak tanımlarken, Lovelock ve Wright (1999) ise; “hizmet deneyimlemesinde karşılıklı tatminsizliğin üçüncü bir şahıs veya kuruma resmi bir şekilde iletilmesi” olarak tanımlamışlardır (akt., Gürül, 2017). En genel hali ile şikâyet beklentilerin karşılanmamasını ifade etmek olarak belirtilebilir.

Müşteri ilişkilerinde satın aldığı hizmet ile ilgili sorun yaşayan veya sorun yaşadığını düşünen müşterilerin şikâyetleri önemli bir boyutu oluşturmaktadır. Bu konuya önem veren kurumlar, müşteri memnuniyetini önemli seviyede artırmaktadır. Satın alma deneyimiyle ilgili bir problem yaşayan ve bu durumla ilgili şikâyette bulunan bir müşterinin şikâyeti ile müşteriye tatmin edici bir seviyede ilgilenilir ve çözüm getirilirse, bu müşteri bir problem yaşamamış bir başka müşteriden daha istekli ve sadık bir müşteri durumuna getirilebilir.

Şikâyet yönetimi, müşteri memnuniyetini olumsuz olarak etkileyen nedenleri ortadan kaldırmak için araştırmada bulunan ve sorunları çözen mekanizmadır. Müşteri istek ve önerileri öğrenilerek ilgili bölüme rapor edilmekte ve bu istek ve öneriler olduğunca hızlı olarak yerine getirilmektedir (Bozkurt, 2001).

Kurumların müşteri istek ve önerilerini dikkate almaları önemlidir. Tatmin edilmemiş bir müşteri, kurumla ilgili olumsuz düşüncelerini yakın çevresine aktarması, hem kurumun eski müşterileri hem de yeni potansiyel müşterileri etkileyecektir. Bu nedenle şikâyet yönetimi günümüz işletmeleri için oldukça önemlidir.

İşletmelerin şikâyet yönetimini etkin kullanmaları gerekmektedir. Bu da şikâyetlerin dikkate alınıp çözüme kavuşturulmasıyla mümkün olacaktır. Sorunların giderilmesi için öncelikle işletme yazılı bir politika, planlama, şeffaflık, iletişim ve görevlendirme daha sonra ise kaynak olarak eğitim, finansman ve iş gücü sağlamalıdır. İşletme bu şikâyetleri değerlendirip çözüme

kavuşturduğunda aynı zamanda gelebilecek şikâyetleri de önlemiş olacak ve kendini erken geliştirme imkânı bulacaktır (Barış, 2006).

Bu araştırmanın başka bir odak noktası da hizmet ve hizmet kalitesidir. Günümüzde hemen hemen bütün kurumlar var olma amaçlarını, “ hizmette bulunmak, topluma ve tüketiciye hizmet vermek ” olarak belirtmektedir. Artık bütün işletmeler, hizmet ağırlıklı iletiler vermektedir. Hizmet, insan ve araç gereçlerin çabalarıyla oluşturduğu, tüketicilere doğrudan yarar sağlayan fiziki varlığı olmayan ürün veya insanların ihtiyaçlarını karşılayan etkinlikler olarak tanımlanabilmektedir. Dolayısıyla, hizmeti ister insanlar, ister teknik araçlar üretsin, sonuç olarak fiziki bir varlığı olmayan ve birey ihtiyaçlarını gidermeye yönelik etkinliklerin tamamıdır.

Literatürde kalite kavramı, iki yaklaşım ile ele alınmaktadır. İlk yaklaşımda kalite; hizmet sağlayıcılar tarafından belirlenen teknik özelliklerin hizmete adapte edilmesi anlamına gelmektedir. Bu yönüyle kalite; hizmeti, nitelikleri ile değerlendirilebilen ve gözlenebilen fiziksel bir nesne olarak göstermektedir. İkinci yaklaşımda ise kalite, müşterilerin değerlendirme ve algılamalarına dayandırılmaktadır (Thai, 2013). İki yaklaşımda da müşteri beklentilerinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi temel alınmakta, ancak birinci yaklaşımda müşterilere sunulan hizmetin kalitesinin tamamen firmalar tarafından oluşturularak sunulan hizmete bir nesneymiş gibi adaptasyonu esas tutulurken; ikinci yaklaşımda, müşterilerin beklenti ve algılarının kalite algısı üzerinde etkisinin olduğu varsayımı ön plana çıkmaktadır (Kayapınar, 2016).

Hizmet kalitesi, “süreç kalitesi” ve “çıktı kalitesi” olarak iki şekilde incelenebilir. “Süreç kalitesi, hizmet sırasında müşteri tarafından değerlendirilir. Çıktı kalitesi ise, hizmet gerçekleştirildikten sonra müşteri tarafından değerlendirilir (Berry ve diğ., 1985, akt., Uyar, 2014).”

Hizmet kalitesi bir değerlendirmeyi belirtmektedir. Tüketici, ürün veya hizmeti satın almadan önce alacağı ürün veya hizmetlerle ilgili beklentilerde bulunmakta ve ürün veya hizmeti kullandıktan sonra deneyimlediği ile beklediği hizmeti mukayese etmektedir. Tüketicinin almış olduğu hizmet beklediği hizmetten daha iyi olursa hizmet kalitesini yüksek olarak değerlendirmektedir. Aksi olması durumunda hizmet kalitesini düşük olarak algılamakta ve memnuniyetsizlik oluşmaktadır (Altunışık vd., 2007).

Hizmet kalitesi, kurumun, tüketicinin istek ve beklentilerini giderebilme kabiliyeti ve tüketicinin tatminidir. Müşterinin beklentileri, algılamasından daha yüksek düzeyde ise, hizmet kalitesinin müşteri tarafından algılanması düşük düzeylidir. Algılama beklenti

seviyesinde veya yüksek olması durumunda, hizmet kalitesi algılaması yüksek düzeyli ve tatmin edicidir. Diğer bir ifadeyle hizmet tüketici beklentisini karşılar nitelikte veya beklentisinden daha iyiye hizmet kalitesi iyi, aksi durumda da hizmet kalitesi kötüdür (Aksu, 2012).

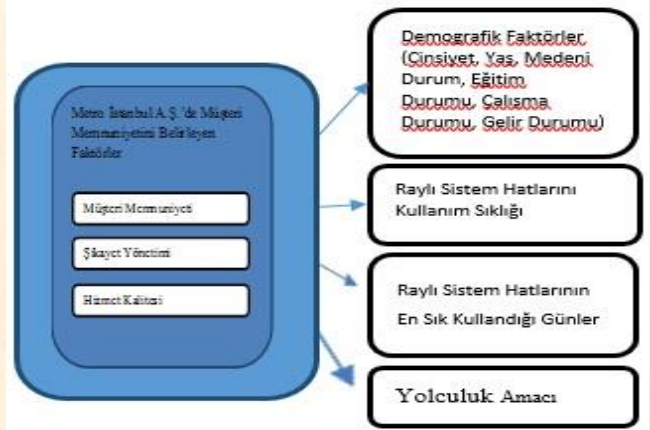
Araştırma modeli ve hipotezler

Bu çalışmada bir kamu işletmesi olan Metro İstanbul A.Ş.'de şikâyet yönetimi ve müşteri memnuniyet ilişkisinin ortaya konulması ve demografik verilerle müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi performansının farklılaşp farklılaşmadığının incelenmesi amaçlanmıştır.

Bu çalışmada nicel araştırma yöntemlerinden gözatım yöntemi kullanılmıştır ve veriler anketler aracılığıyla toplanmıştır. Gözetim yöntemi, önceden test edilerek hazırlanan sorulardan oluşan bir anketin cevaplayıcılara uygulanarak konu ile ilgili bilgi toplanması esasına dayalıdır. Nicel yöntem kullanılan bu çalışmada Metro İstanbul A.Ş.'de şikâyet yönetimi ve müşteri memnuniyet ilişkisinin ortaya konulması ve demografik verilerle müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi performansının farklılaşp farklılaşmadığının incelenmesi için uygulanan anket formu ile veriler toplanmıştır. Yapılan çalışmada 2 farklı ölçek kullanılmıştır. Anket soruları, Parasuraman tarafından geliştirilen "Algılanan Hizmet Kalitesi (SERVQUAL) Ölçeği" ve Larsen vd. Tarafından geliştirilen "Müşteri Memnuniyet Ölçeği" ölçeklerinden oluşturulmuştur. Bu amaçla hizmet sektöründe müşteri memnuniyeti ile şikâyet yönetimi arasındaki bağlantı ve olası değişiklikler de incelenmiştir. Araştırmanın evrenini anketin yapıldığı Temmuz - Ağustos 2017 tarihleri arasında Metro İstanbul A.Ş.'den ulaşım hizmeti alan tüm müşteriler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini, kolayda örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir.

Araştırmada, evrenden her bir örneklemin eşit olasılıkla seçildiği varsayılarak kolayda örnekleme yöntemi ile örneklem seçilmiştir. Araştırmanın örneklemini, Temmuz - Ağustos 2017 tarihleri arasında Metro İstanbul A.Ş.'den ulaşım hizmeti alan 410 katılımcı oluşturmaktadır.

Araştırmanın amacı doğrultusunda Şekil-1'de görülen araştırma modeli oluşturulmuştur:



Şekil 1: Araştırma modeli.

Kamu sektöründe müşteri şikâyet yönetimi performansının müşteri memnuniyetine etkisinin araştırıldığı bu çalışmada esas olarak, "Kamu sektöründe müşteri şikâyet yönetimi performansının müşteri memnuniyetini etkileyen faktörler nelerdir?" sorusu değerlendirilmiş ve bu faktörlerin müşteri memnuniyeti, şikâyet yönetimi, hizmet kalitesi olarak belirlenmiştir. Hipotezler de bu faktörlerin etkilerini ölçmek üzere yapılandırılmıştır. Oluşturulan model göre geliştirilen hipotezler aşağıdadır:

Metro İstanbul A.Ş.'de Müşteri Memnuniyetini Belirleyen Faktörler

H₁: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı ve müşteri memnuniyeti arasında yaş faktörü bakımından anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1A}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı ve yaş faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1B}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan müşteri memnuniyeti ve yaş faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı ve müşteri

memnuniyeti arasında cinsiyet faktörü bakımından anlamlı bir ilişki vardır.

H_{2A}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı ve cinsiyet faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{2B}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan müşteri memnuniyeti ve cinsiyet faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₃: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı ve müşteri memnuniyeti arasında medeni durum faktörü bakımından anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3A}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı ve medeni durum faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3B}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan müşteri memnuniyeti ve medeni durum faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₄: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı ve müşteri memnuniyeti arasında eğitim durumu faktörü bakımından anlamlı bir ilişki vardır.

H_{4A}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı ve eğitim durumu faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{4B}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan müşteri memnuniyeti ve eğitim durumu faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₅: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı ve müşteri memnuniyeti arasında çalışma durumu faktörü bakımından anlamlı bir ilişki vardır.

H_{5A}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı ve çalışma durumu faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{5B}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan müşteri memnuniyeti ve çalışma durumu faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₆: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı ve müşteri memnuniyeti arasında gelir durumu faktörü bakımından anlamlı bir ilişki vardır.

H_{6A}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı ve gelir durumu faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{6B}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan müşteri memnuniyeti ve gelir durumu faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₇: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı ve müşteri memnuniyeti arasında raylı sistem hatlarının kullanım sıklığı bakımından anlamlı bir ilişki vardır.

H_{7A}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı ve raylı sistem hatlarının kullanım sıklığı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{7B}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan müşteri memnuniyeti ve raylı sistem hatlarının kullanım sıklığı faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₈: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı ve müşteri memnuniyeti arasında raylı sistem hatlarının en sık kullanıldığı gün bakımından anlamlı bir ilişki vardır.

H_{8A}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı ve raylı sistem hatlarının en sık kullanıldığı gün arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{8B}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan müşteri memnuniyeti ve raylı sistem hatlarının en sık kullanıldığı gün faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₉: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı ve müşteri memnuniyeti arasında yolculuk amacı bakımından anlamlı bir ilişki vardır.

H_{9A}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı ve yolculuk amacı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{9B}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan müşteri memnuniyeti ve yolculuk amacı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₁₀: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı ve müşteri memnuniyeti

Araştırma yöntemi ve bulgular

Araştırmanın evrenini, Temmuz - Ağustos 2017 tarihleri arasında Metro İstanbul A.Ş.'den ulaşım hizmeti alan müşteriler oluşturmaktadır.

Araştırmada, evrenden her bir örneklemin eşit olasılıkla seçildiği varsayılarak kolayda örnekleme yöntemi ile örneklem seçilmiştir. Araştırmanın örneklemini, Temmuz - Ağustos 2017 tarihleri arasında Metro İstanbul A.Ş.'den

ulaşım hizmeti alan 410 katılımcı oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme, kolayda örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. Anket uygulanmasını kabul edenlere internet üzerinden verilen linkten ulaşılabilen, Tablo 13'de belirtilen anket uygulanmıştır. Ölçek, sorulara göre müşteri memnuniyeti (1 – 8. sorular), şikâyet yönetimi (9 – 16. sorular) olarak iki alt ölçeğe ayrılmıştır. Demografik sorular dışındaki 16 soruluk kısmının güvenilirliğini ölçmek amacıyla Cronbach Alpha değeri hesaplanmış ve 0,954 olarak saptanmıştır. Kullanılacak ölçek verilerinin normal dağılım gösterip göstermediklerinin kontrol edilmesi gerekmektedir. Yapılacak testlerde parametrik veya non-parametrik testlerden hangilerinin yapılacağını belirlemek için bu gereklidir. Bunun için değişkenlerin normallik testi olan Shapiro-Wilk analizi ile incelenmiştir.

Araştırmada anket uygulaması seçilmiştir. Araştırmada kullanılan anket Ulusoy'un (2017) doktora tez çalışmasından alınmıştır. Çalışmanın hipotezlerini test etmeye yönelik olarak yapılan anket ile 5'li Likert ölçeğine göre veriler ve bilgiler derlenerek SPSS 21 paket programı ile analiz edilmiştir. Anket uygulanmasını kabul edenlere internet üzerinden verilen linkten ulaşılabilen anket uygulanmıştır.

Araştırmada kullanılan anket ile Metro İstanbul A.Ş.'den metro ulaşımı hizmeti alan müşterilerin müşteri şikâyet yönetimi performansının müşteri memnuniyetine etkisinin ölçümü amaçlanmış, bu amaçla müşteri memnuniyeti ile şikâyet yönetimi arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Anket iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların demografik bilgileri ve Metro İstanbul A.Ş.'den hizmet alanların ulaşım hizmetlerini kullanım sıklıkları ve amacı bilgilerini elde etmek amacıyla 10 soru sorulmuştur. İkinci bölümde ise ankete katılanların müşteri şikâyet yönetimi performansının müşteri memnuniyetine etkisinin ölçümü için olumsuz yargı bulunmayan 16 sorudan oluşan müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi alt ölçeklerinin araştırıldığı anket bulunmaktadır. En olumlu cevap 5, en olumsuz cevap 1 puan ile değerlendirilmiştir.

Kullanılacak ölçek verilerinin normal dağılım gösterip göstermediklerinin kontrol edilmesi gerekmektedir. Yapılacak testlerde parametrik veya non-parametrik testlerden hangilerinin yapılacağını belirlemek için bu gereklidir. Bunun için değişkenlerin normallik testi olan Shapiro-Wilk analizi ile incelenmiştir.

Analiz sonucunda tüm sorular için p değeri 0,000 olarak bulunmuştur. $P < 0,05$ olduğu için verilerin normal dağılmadıkları sonucu

çıkıştır. Yapılacak analizlerde parametrik olmayan testler tercih edilmiştir.

Katılımcıların yaşlarına göre oluşturulan frekans durumu aşağıdaki çizelgede verilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların demografik özelliklere göre dağılımı.

Yaş	Frekans (f)	(%)
15 - 17	15	3,65
18 - 25	106	25,8
26 - 35	203	49,5
36 - 50	55	13,4
51 +	31	7,65
Toplam	410	100
Cinsiyet	Frekans (f)	(%)
Kadın	135	32,9
Erkek	275	67,1
Toplam	410	100
Medeni Durum	Frekans (f)	(%)
Evli	257	62,6
Bekâr	153	37,4
Toplam	410	100
Eğitim Durumu	Frekans (f)	(%)
Okuryazar	3	0,73
İlköğretim / ortaokul mezunu	46	11,22
Lise mezunu	145	35,3
Üniversite	194	47,3
Yüksek lisans /	22	5,45
Toplam	410	100
Çalışma Durumu	Frekans (f)	(%)
Çalışıyor (kendi işi)	64	15,6
Çalışıyor (maaşlı olarak)	203	49,5
Çalışmıyor	34	8,2
Emekli	46	11,2
Öğrenci	63	15,5
Toplam	410	100
Gelir Durumu	Frekans (f)	(%)
1400 - 2000	34	8,2
2001 - 3000	150	36,5
3001 - 5000	196	47,8
5001 ve üzeri	30	7,5
Toplam	410	100
Raylı Sistem Hatlarının Kullanım Sıklıkları	Frekans (f)	(%)
Her gün	175	42,6
Haftada birkaç kez	127	32,2
Haftada bir	31	7,3
Ayda birkaç kez	51	12,3
Ayda bir	13	3,1
Yılda birkaç kez	10	2,5
Toplam	410	100
Raylı Sistem Hatlarının En Sık Kullanıldığı	Frekans (f)	(%)

Günler			
	Hafta içi	327	79,5
	Cumartesi	22	5,4
	Pazar	61	15,1
Toplam		410	100
Yolculuk Amacı		Frekans (f)	(%)
	İş amaçlı	197	48,04
	Okula gitmek için	70	17,06
	Alışveriş için	21	5,1
	Eğlence veya sosyal faaliyet için	73	17,8
	Sağlık hizmetleri	3	0,7
	Akraba veya	46	11,3
Toplam		410	100

Katılımcıların demografik özelliklerinin tanımlayıcı istatistikleri yukarıdaki tabloda gösterilmiştir. Buna göre; en yüksek katılımcı yaşı 203 kişi ile 26 - 35 yaş arası olmuştur (%49,5). Bunu 106 kişi ile 18 - 25 yaş grubu izlemiştir. Katılımcıların 275'i erkek (%67,1), 135'i kadındır (%32,9). 257 kişi evliken (%62,6), 153 kişi bekarıdır (%37,4). 194 kişi lise mezunu (%47,3), 145 kişi üniversite mezunu (%35,3), 46 kişi ilköğretim / ortaokul mezunu (%11,22), 22 kişi yüksek lisans / doktora (%5,45), 3 kişi okuryazardır (%0,73). kişi sayısı ile katılımcıların daha çok maaşlı olarak çalıştığı görülmektedir (%49,5). Tablo 7: 196 kişi sayısı ile katılımcıların daha çok 3001 - 5000 TL gelir grubunda olduğu görülmektedir (%47,8). Bunu 150 kişi ile 2001 - 3000 TL gelir grubu izlemektedir (%36,5). Raylı sistemleri kullanım sıklığı bakımından incelendiğinde raylı sistemlerin en çok 175 kişi ile her gün kullanıldığı (%42,6) görülmektedir. Raylı sistemlerin en çok kullanıldığı gün bakımından incelendiğinde raylı sistemlerin en çok 327 kişi ile hafta içi kullanıldığı (%79,5) görülmektedir. Raylı sistemleri kullanma amacı bakımından bakıldığında raylı sistemlerin en çok 197 kişi ile iş amaçlı kullanıldığı (%48,04) görülmektedir.

Müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi alt boyutlarının her biri için, sorulara verilen cevapların puanları alınarak bir puan hesaplanmıştır. Bu puan, her bir katılımcının ilgili alt boyutuyla ilgili tutum düzeyini göstermektedir. Bu bölümde Metro İstanbul A.Ş.'den raylı sistem hizmeti alan yolcuların müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi ölçeğine yönelik tutum ölçeğine verilen cevaplar çeşitli değişkenlere göre analiz edilecektir. Ölçek, sorulara göre müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi olarak iki alt ölçeğe ayrılmıştır.

1.

2. Tablo 2: Yaşa göre müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi düzeyleri.

	Yaş	N	X	Standart Sapma	p
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	15 -	15	4,30	0,95	0,061
	18 -	106	4,36	0,96	0,062
	26 -	203	4,27	0,94	0,071
	36 -	55	3,75	0,75	0,069
	51	31	3,57	0,73	0,072
	To	410	4,27	0,80	0,064
ŞİKÂYET YÖNETİMİ	15 -	15	4,57	0,91	0,054
	18	106	4,75	0,97	0,063
	26 -	203	3,95	0,94	0,064
	36 -	55	3,75	0,73	0,055
	51	31	3,57	0,61	0,071
	To	410	4,15	0,75	0,064

Metro İstanbul A.Ş.'den hizmet alan müşterilerin memnuniyet durumu ve şikâyet yönetimi ilişkisi yaş faktörüne göre incelendiğinde yaş faktörü ile müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. Dolayısıyla H1 reddedilmiştir.

3. Tablo 3: Cinsiyete göre müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi düzeyleri.

	Cinsiyet	N	X	S	Sd	T	p
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	Kadın	135	3,95	0,46	104	1,347	,157
	Erkek	275	4,59	0,64	104	1,347	,157
ŞİKÂYET YÖNETİMİ	Kadın	135	4,27	0,57	104	1,436	,105
	Erkek	275	4,36	0,61	104	1,436	,105

- 4.
5. Metro İstanbul A.Ş.'den hizmet alan müşterilerin memnuniyet durumu ve şikâyet yönetimi ilişkisi cinsiyet faktörüne göre incelendiğinde cinsiyet faktörü ile müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. Dolayısıyla H2 reddedilmiştir.

6. *Tablo 4: Medeni duruma göre müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi düzeyleri.*

	Medeni Durum	N	X	S	Sd	T	P
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	Evli	257	4,15	0,51	100	1,437	,145
	Bekâr	153	3,95	0,46	100	1,437	,145
ŞİKÂYET YÖNETİMİ	Evli	257	4,67	0,73	100	1,429	,145
	Bekâr	153	4,17	0,64	100	1,437	,145

Metro İstanbul A.Ş.'den hizmet alan müşterilerin memnuniyet durumu ve şikâyet yönetimi ilişkisi medeni durum faktörüne göre incelendiğinde medeni durum faktörü ile müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. Dolayısıyla H3 reddedilmiştir.

Tablo 5: Eğitim durumuna göre müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi düzeyleri.

	Eğitim Durumu	N	X	S	Sd	T	P
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	Okuryazar	3	3,90	0,46	100	1,437	,145
	İlköğretim / ortaokul mezunu	46	3,95	0,51	100	1,437	,145
	Lise mezunu	104	4,35	0,75	100	1,429	,145
	Üniversite mezunu	22	4,67	0,73	100	1,429	,145
	Yüksek lisans / doktora mezunu	22	4,67	0,73	100	1,429	,145
	Toplam	410	3,95	0,75	100	1,437	,145
	ŞİKÂYET YÖNETİMİ	Okuryazar	3	3,90	0,46	100	1,437
İlköğretim / ortaokul mezunu		46	3,95	0,51	100	1,437	,145
Lise mezunu		104	4,35	0,75	100	1,429	,145
Üniversite mezunu		22	4,67	0,73	100	1,429	,145
Yüksek lisans / doktora mezunu		22	4,67	0,73	100	1,429	,145
Toplam		410	3,95	0,75	100	1,437	,145

Bulgulara bakıldığında, anketin birinci alt boyutu olan müşteri memnuniyeti alt ölçeğinde en yüksek ortalamanın, yüksek lisans veya doktora mezunu katılımcılar ($X=4,57$, $S=0,73$), en düşük anlamlı ortalamanın okuryazar katılımcılar ($X=3,90$, $S=0,46$) olduğu görülmektedir. Yapılan analiz sonucunda, eğitim durumu değişkenine göre müşteri memnuniyetinde anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. ($p<0,05$)

Bulgulara bakıldığında, anketin ikinci alt boyutu olan şikâyet yönetimi alt ölçeğinde en yüksek ortalamanın yüksek lisans veya doktora mezunu katılımcılar ($X=4,67$, $S=0,73$), en düşük anlamlı ortalamanın okuryazar

olan katılımcılar ($X=3,46$, $S=0,90$) olduğu görülmektedir. Yapılan analiz sonucunda, eğitim durumu değişkenine göre şikâyet yönetimi performansında anlamlı bir farklılık görülmektedir. ($p<0,05$)

Çalışma durumu değişkenine göre katılımcıların müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi hakkındaki görüşleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla Anova testi kullanılmıştır. Elde edilen bulgular aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Metro İstanbul A.Ş.'den hizmet alan müşterilerin memnuniyet durumu ve şikâyet yönetimi ilişkisi eğitim durumu faktörüne göre incelendiğinde eğitim durumu faktörü ile müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Dolayısıyla H4 doğrulanmıştır.

Tablo 6: Çalışma durumuna göre müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi düzeyleri.

	Çalışma Durumu	N	X	Standart Sapma	p
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	Çalışıyor (kendi işi)	64	4,10	0,61	0,034
	Çalışıyor (maaşlı olarak)	203	4,39	0,73	0,037
ŞİKÂYET YÖNETİMİ	Çalışıyor (kendi işi)	64	4,10	0,61	0,039
	Çalışıyor (maaşlı olarak)	203	4,39	0,73	0,037
	Okuryazar	3	3,90	0,46	0,034
	İlköğretim / ortaokul mezunu	46	3,95	0,51	0,049
	Lise mezunu	104	4,35	0,75	0,041
	Üniversite mezunu	22	4,67	0,73	0,039
	Yüksek lisans / doktora mezunu	22	4,67	0,73	0,039
Toplam	410	3,95	0,75	0,039	

Metro İstanbul A.Ş.'den hizmet alan müşterilerin memnuniyet durumu ve şikâyet yönetimi ilişkisi çalışma durumu faktörüne göre incelendiğinde çalışma durumu faktörü ile müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Dolayısıyla H5 doğrulanmıştır.

Tablo 7: Gelir durumuna göre müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi düzeyleri.

	Gelir	N	X	Standart Sapma	p
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	1400 - 2000	34	3,55	0,37	0,058
	2001 - 3000	150	3,57	0,46	0,054
	3001 - 5000	196	4,10	0,51	0,051
	5001 ve üzeri	30	4,39	0,57	0,063

	Toplam	410	3,4 6	0,25	0,059
ŞİKÂYET YÖNETİMİ	1400 - 2000	34	3,5 4	0,34	0,060
	2001 - 3000	150	3, 75	0,37	0,057
	3001 - 5000	196	3, 97	0,46	0,058
	5001 ve üzeri	30	4, 15	0,64	0,063
	Toplam	410	3, 46	0,25	0,059

Metro İstanbul A.Ş.'den hizmet alan müşterilerin gelir durumu ve şikâyet yönetimi ilişkisi gelir faktörüne göre incelendiğinde gelir faktörü ile müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. Dolayısıyla H6 reddedilmiştir.

Tablo 8: Raylı sistem hatlarını kullanım sıklıklarına göre müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi düzeyleri.

	Raylı Sistem Hatlarını Kullanım Sıklıkları	N	X	Standart Sapma	p
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	Her gün	175	4,39	0,57	0,049
	Haftada birkaç kez	127	4,10	0,52	0,047
	Haftada bir	31	3,57	0,51	0,043
	Ayda birkaç kez	13	3,55	0,49	0,040
	Ayda bir	13	3,46	0,37	0,036
	Yılda birkaç kez	10	3,07	0,34	0,033
	Toplam	410	3,46	0,46	0,042
ŞİKÂYET YÖNETİMİ	Her gün	175	3,95	0,64	0,051
	Haftada birkaç kez	127	3,97	0,57	0,045
	Haftada bir	31	3,75	0,50	0,031
	Ayda birkaç kez	13	3,54	0,49	0,035
	Ayda bir	13	3,46	0,34	0,040
	Yılda birkaç kez	10	3,07	0,29	0,039
	Toplam	410	3,46	0,51	0,040

Ankete katılanların raylı sistem hatlarını kullanım sıklıklarına göre dağılımına bakıldığında en fazla katılımcının her gün (n: 175), en az katılımcının yılda birkaç kez (n: 10) kullandığı görülmektedir. Ankete katılanların raylı sistem hatlarının en sık kullandığı günlere göre oluşturulan frekans durumu aşağıdaki tabloda verilmiştir. Metro İstanbul A.Ş.'den hizmet alan müşterilerin memnuniyet durumu ve şikâyet yönetimi ilişkisi raylı sistem hatlarını kullanım durumu faktörüne göre incelendiğinde raylı sistem hatlarını kullanım durumu faktörü ile müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Dolayısıyla H7 doğrulanmıştır.

Tablo 9: Raylı sistem hatlarının en sık kullanıldığı günlere göre müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi düzeyleri.

	Raylı Sistem Hatlarının En Sık Kullanıldığı Günler	N	X	Standart Sapma	p
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	Hafta içi	327	4,59	0,73	0,045
	Cumartesi	22	3,46	0,64	0,041
	Pazar	61	3,95	0,46	0,038
	Toplam	410	3,16	0,66	0,042
ŞİKÂYET YÖNETİMİ	Hafta içi	327	4,63	0,73	0,041
	Cumartesi	22	4,27	0,51	0,037
	Pazar	61	4,36	0,57	0,039
	Toplam	410	4,10	0,64	0,040

7. Metro İstanbul A.Ş.'den hizmet alan müşterilerin memnuniyet durumu ve şikâyet yönetimi ilişkisi, raylı sistem hatlarının en sık kullanıldığı günler faktörüne göre incelendiğinde, raylı sistem hatlarının en sık kullanıldığı günler faktörü ile müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Dolayısıyla H8 doğrulanmıştır.

Tablo 10: Yolculuk amacına göre müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi düzeyleri.

	Yolculuk Amacı	N	X	Standart Sapma	p
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	İş amaçlı	13	4,55	0,49	0,054
	Okula gitmek için	13	3,46	0,37	0,036
	Alışveriş için	10	3,07	0,34	0,033
	Eğlence veya sosyal faaliyet için	10	3,73	0,43	0,067
	Sağlık hizmetleri için	3	3,54	0,34	0,073
	Akraba veya arkadaş	46	3,64	0,64	0,063
	Toplam	410	3,46	0,46	0,042
ŞİKÂYET YÖNETİMİ	İş amaçlı	13	3,54	0,49	0,061
	Okula gitmek için	13	3,46	0,34	0,040
	Alışveriş için	10	3,07	0,29	0,039
	Eğlence veya sosyal faaliyet için	10	3,73	0,51	0,069
	Sağlık hizmetleri için	3	3,54	0,34	0,073
	Akraba veya arkadaş	46	3,64	0,64	0,063
	Toplam	410	3,46	0,51	0,040

8. Metro İstanbul A.Ş.'den hizmet alan müşterilerin memnuniyet durumu ve şikâyet yönetimi ilişkisi yolculuk amacı faktörüne göre incelendiğinde yolculuk amacı faktörü ile müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. Dolayısıyla H9 reddedilmiştir.

Tablo 11: Şikâyet Yönetimi ve Müşteri Memnuniyeti Korelasyon Analizi

Correlations			
		Şikâyet Yönetimi	Müşteri Memnuniyeti

Şikâyet Yönetimi	Pearson Correlation Sig. (2 - tailed) N	1 410	.950 .0016 * 410
Müşteri Memnuniyeti	Pearson Correlation Sig. (2 - tailed) N	.950 .0016 * 410	1 410

*Correlation is significant at the 0.05 level (2 - tailed).

Şikâyet yönetimi ve müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkinin anlamlılığını ölçmek için yapılan korelasyon analizi ile şikâyet yönetimi performansı ve müşteri memnuniyeti arasında anlamlı, pozitif ve güçlü bir ilişkinin ($p<0.001$, $r=0,95$) olduğu görülmektedir. Dolayısıyla H10 doğrulanmıştır.

Tartışma

Hizmet sektörünün payının gitgide arttığı ve kamu hizmetinin sosyal devlet anlayışı içinde yeniden şekillendiği günümüzde kamu hizmetinde müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi faktörleri önemli birer etken durumundadır. Şikâyet yönetimi, müşteriler ile uzun süreli ve karşılıklı ilişkilerin geliştirilmesi, memnuniyetsizlik oluşturan durumların çözümlendirilmesi, ürün ve hizmetlere yönelik olan eksikliklerin giderilmesi gibi konularda işletmeye sağladığı faydalardan dolayı işletmeler için önemli bir uygulama olmaya başlamıştır. Bu durum kamu sektöründe daha da önemli olmaktadır.

Bu çalışmada kamu sektöründe şikâyet yönetiminin müşteri memnuniyetine olan etkisi cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışma durumu, gelir durumu, raylı sistem hatlarını kullanım sıklığı, raylı sistem hatlarının en sık kullandığı günler, yolculuk amacı faktörlerine göre araştırılmıştır. Araştırmaya göre yaş, cinsiyet, medeni durum, gelir durumu, yolculuk amacı faktörleri ile şikâyet yönetimi ile müşteri memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Metro İstanbul A.Ş.'den hizmet alan müşterilerin memnuniyet durumu ve şikâyet yönetimi ilişkisi eğitim durumu faktörüne göre incelendiğinde eğitim durumu faktörü ile müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Yapılan araştırma sonucunda eğitim durumu arttıkça şikâyet yönetiminin etkin kullanımının müşteri memnuniyetinin olumlu olarak arttığı görülmektedir. Bu durum birkaç etkenle açıklanabilir. Bunlardan biri eğitimin insanları bilinçlendirdiği, bu durumun müşterileri alması gereken asgari hizmet hakkında bilgilenmesi ve tüketici bilinci oluşturması olarak

etkilebilir. Bununla birlikte yine eğitimin memnuniyetsizlik durumunda şikâyet etme hakkı bilincine sahip olması ve şikâyet süreci hakkında bilgiye sahip olması ile açıklanabilir.

Metro İstanbul A.Ş.'den hizmet alan müşterilerin memnuniyet durumu ve şikâyet yönetimi ilişkisi çalışma durumu faktörüne göre incelendiğinde çalışma durumu faktörü ile müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Yapılan araştırma sonucunda çalışma durumu, şikâyet yönetiminin etkin kullanımını ve müşteri memnuniyetini olumlu olarak arttırdığı görülmektedir. Bu durum çalışan ve öğrencilerin metro sistemini daha çok kullanması, ancak emekliler ile çalışmayanların düzenli ulaşım gerektiren bir işe sahip olmamaları nedeniyle metro sistemini daha az kullanmaları ile açıklanabilir. Daha az metro sistemi kullanan müşteri, hizmet işleyişindeki sorunları daha geç fark edecektir. Metroyu sık kullanan müşteriler ise hizmet işleyişinde yaşanan sorunları erken fark edecek ve bu sorunlar, işe veya okula giderken kullandığı ulaşımına daha çok vakit harcayacağından kendilerini daha sık etkileyecektir. Bu durumda müşteri şikâyet mekanizmasını daha sık kullanacak, şikâyet durumunun çözümünü daha sık ve çabuk bir şekilde denetleyebilecektir.

Aynı şekilde kendi işinde çalışan, ulaşım yardımı almıyorsa maaşlı çalışan ve öğrenciler ulaşım masrafını kendi ceplerinden ödedikleri için müşteri memnuniyetine daha çok önem verecektir. Gördüğü olumsuz durumu şikâyet etme eğilimi yüksek olan bu müşteriler şikâyetlerinin çözümüne daha ilgili olurken, sık kullanmayan müşteriler şikâyet etmeye veya şikâyetin sonucuna daha az ilgili olacaktır.

Metro İstanbul A.Ş.'den hizmet alan müşterilerin memnuniyet durumu ve şikâyet yönetimi ilişkisi raylı sistem hatlarını kullanım durumu faktörüne göre incelendiğinde raylı sistem hatlarını kullanım durumu faktörü ile müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Bu durum her gün kullananlarda daha yüksek ve kullanım sıklığı azaldıkça daha düşük olmaktadır. Bunun nedenlerinden biri raylı sistem hatlarını her gün veya haftada bir veya birkaç defa kullananların memnuniyetsizlik oluşturan durumları sıklıkla görmesi ve bu durumun çözülüp çözülmediğini de sorunu takip eden süre içinde görmesidir. Yani sık kullanan müşteri şikâyeti çözülmüşse çözümünü kısa sürede görebilecektir. Böylelikle işletmenin şikâyet yönetimi uygulamasını şikâyeti izleyen günlerde görebilecek ve memnuniyet oluşacaktır. Ayrıca raylı sistem hatlarını sık kullanmayan müşteriler soruna çok fazla dikkat etmeyecektir. Bu nedenle bu sorunu şikâyet etmeye değer bulmayacaktır.

Metro İstanbul A.Ş.'den hizmet alan müşterilerin memnuniyet durumu ve şikâyet yönetimi ilişkisi, raylı sistem hatlarının en sık kullanıldığı günler faktörüne göre incelendiğinde, raylı sistem hatlarının en sık kullanıldığı günler faktörü ile müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Bu durum iş veya okul gibi yerlere

gidilmesi nedeniyle hafta içi raylı sistem hatlarının daha sık kullanımı, hafta sonu ise kullanımın düşmesi ile açıklanabilir. Hafta içi iş ve okul gidiş dönüşleri sebebiyle artan yoğunluk, sefer saatleri, temizlik, güvenlik ve rahat yolculuk gibi etkenlere, hafta içi müşterileri daha ilgili olacak ve burada karşılaşacakları olumsuzlukları şikâyet etme eğiliminde olacaklardır.

Sonuç, çalışmanın kısıtları ve öneriler

Pazarlama anlayışı üretim odaklı anlayıştan bugüne kadar birçok değişim geçirmiştir. Bu değişimlerin başında ürün odaklı bir anlayışın yerini müşteri odaklı bir anlayışın alması gelmektedir. Müşteri odaklı yönetim anlayışını benimseyen işletmeler müşteri memnuniyetine daha fazla önem vermek durumundadır. Ancak bugün sadece müşteri memnuniyetini sağlamak işletmelerin devamlılıklarını sağlamada yeterli olmamış, bununla birlikte memnun olan müşterileri sadık bir müşteri yapma gerekliliği de ortaya çıkmıştır.

Müşteri memnuniyeti ve sadakatini sağlamakta kullanılan uygulamalardan biri de şikâyet yönetimidir. Bu uygulamalarla işletmeler müşteri ile ilişkisini güçlendirme, memnuniyetsizlik oluşturan unsurları giderme, prosedürlü yollara girmeden müşteri sorunlarının çözülmesi, tekrar satın alma davranışı oluşturulması gibi birçok önemli üstünlükleri elde etme fırsatı yakalamaktadır. Ancak bu fırsatların yakalanması için müşteri şikâyet etme veya etmeme davranışlarının incelenmesi, olması durumunda müşterilerin şikâyet etmeye teşvik edilmesi, şikâyetin müşteri memnuniyeti kapsamında çözümü gerekmektedir.

Günümüz ortamında oldukça önemli bir durumda olan şikâyet yönetimi, etkili bir şekilde uygulanırsa işletmelere başarıyı da getirmektedir. Çünkü şikâyeti doğru bir şekilde çözüme ulaştırılmayan her müşteri, işletmeler için hem yeni hem de mevcut müşterilerin satın alma davranışlarını olumsuz olarak etkileyebilmektedir.

Müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi artık günümüz hizmet sektöründe işletmelerin devamlılık ve karlılıklarının yanında, marka değeri ve sadakati oluşturmak için vazgeçilmez kavramlardır. Çünkü hizmet pazarlamasında satıcı ile müşteri genellikle birebir iletişimindedir ve müşteri satın alımdan hemen sonra hizmeti kullanmaya başlamaktadır. Bu yüzden müşteri memnuniyeti ve memnuniyetsizliği, satın alım ile aynı sürede veya en kısa bir sürede oluşmakta, bu nedenle memnun kalmayan müşteri şikâyetini ilgili yerlere bu süre içinde bildirmektedir.

Durum hizmet sektöründe bu şekilde olurken, kamu hizmeti sektöründe daha önemli bir durum almaktadır. Hizmet sektöründe müşteri memnuniyetinin amacı

işletmelerin müşteri sadakatini yanında karlılık ve devamlılıklarını artırmak olmaktadır. Ancak kamu hizmet sektöründe bu durum daha farklıdır. Çünkü kamu işletmelerinin birinci amacı kamu hizmeti sunmak ve vatandaş konumundaki müşterinin memnuniyetini kar amacı gütmeyen sağlamaktır. Bu durumda şikâyet yönetimi daha fazla önem kazanmaktadır. Vatandaş konumundaki müşteriler kamu hizmeti alırken bu hizmeti sunan birimin tabii bir görevi olarak görmekte, bu görevin kötü işlemesi durumunda, genellikle bu işletmeden başka seçeneği bulunmayan müşterilerin durumunun iyileştirilmesi şikâyet ile uygulanabilmektedir. Bu nedenle şikâyet yönetimi kamu sektöründe daha da önemli bir durum almaktadır.

Bu çalışmada kamu sektöründe şikâyet yönetiminin müşteri memnuniyetine olan etkisi çeşitli faktörlere göre araştırılmıştır.

Metro İstanbul A.Ş.'den hizmet alan müşterilerin memnuniyet durumu ve şikâyet yönetimi ilişkisi yaş faktörüne göre incelendiğinde yaş faktörü ile müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. Buna göre yaş değişkeni bakımından, müşteri memnuniyetinin şikâyet yönetimi ile anlamlı bir bağlantısının olmadığı görülmektedir. Bu kapsamda "H_{1a}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı yaşa göre farklılaşmaktadır." ve "H_{1b}: Toplu taşımacılık işletmelerinde müşteri memnuniyeti yaşa göre farklılaşmaktadır." hipotezleri reddedilmiştir.

Metro İstanbul A.Ş.'den hizmet alan müşterilerin memnuniyet durumu ve şikâyet yönetimi ilişkisi cinsiyet faktörüne göre incelendiğinde cinsiyet faktörü ile müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. Buna göre cinsiyet değişkeni bakımından, müşteri memnuniyetinin şikâyet yönetimi ile anlamlı bir bağlantısının olmadığı görülmektedir. Bu kapsamda "H_{2a}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır." ve "H_{2b}: Toplu taşımacılık işletmelerinde müşteri memnuniyeti cinsiyete göre farklılaşmaktadır." hipotezleri reddedilmiştir.

Metro İstanbul A.Ş.'den hizmet alan müşterilerin memnuniyet durumu ve şikâyet yönetimi ilişkisi medeni durum faktörüne göre incelendiğinde medeni durum

faktörü ile müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. Buna göre medeni durum değişkeni bakımından, müşteri memnuniyetinin şikâyet yönetimi ile anlamlı bir bağıllığının olmadığı görülmektedir. Bu kapsamda “H_{3a}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı medeni duruma göre farklılaşmaktadır.” ve “H_{3b}: Toplu taşımacılık işletmelerinde müşteri memnuniyeti medeni duruma göre farklılaşmaktadır.” hipotezleri reddedilmiştir.

Metro İstanbul A.Ş.’den hizmet alan müşterilerin memnuniyet durumu ve şikâyet yönetimi ilişkisi eğitim durumu faktörüne göre incelendiğinde eğitim durumu faktörü ile müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Buna göre eğitim durumu değişkeni bakımından, müşteri memnuniyetinin şikâyet yönetimi ile arasında anlamlı bir bağlantının olduğu görülmektedir. Bu kapsamda “H_{4a}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı eğitim durumuna göre farklılaşmaktadır.” ve “H_{4b}: Toplu taşımacılık işletmelerinde müşteri memnuniyeti eğitim durumuna göre farklılaşmaktadır.” hipotezleri doğrulanmıştır. Yapılan araştırma sonucunda eğitim durumu arttıkça şikâyet yönetiminin etkin kullanımının müşteri memnuniyetinin olumlu olarak arttığı görülmektedir. Bu durum birkaç etkenle açıklanabilir. Bunlardan biri eğitimin insanları bilinçlendirdiği, bu durumun müşterileri alması gereken asgari hizmet hakkında bilgilenmesi ve tüketici bilinci oluşturması olarak etkilenebilir. Bununla birlikte yine eğitimin memnuniyetsizlik durumunda şikâyet etme hakkı bilincine sahip olması ve şikâyet süreci hakkında bilgiye sahip olması ile açıklanabilir.

Metro İstanbul A.Ş.’den hizmet alan müşterilerin memnuniyet durumu ve şikâyet yönetimi ilişkisi çalışma durumu faktörüne göre incelendiğinde çalışma durumu faktörü ile müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Buna göre çalışma durumu değişkeni bakımından, müşteri memnuniyetinin şikâyet yönetimi ile arasında anlamlı bir bağlantının olduğu görülmektedir. Bu kapsamda “H_{5a}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı çalışma durumuna göre farklılaşmaktadır.” ve “H_{5b}: Toplu taşımacılık işletmelerinde müşteri memnuniyeti çalışma durumuna göre farklılaşmaktadır.” hipotezleri doğrulanmıştır. Yapılan araştırma sonucunda çalışma durumu, şikâyet yönetiminin etkin kullanımını ve müşteri memnuniyetini olumlu olarak arttırdığı görülmektedir. Bu durum çalışan ve öğrencilerin metro sistemini daha çok kullanması, ancak emekliler ile çalışmayanların düzenli ulaşım gerektiren bir işe sahip olmamaları nedeniyle metro sistemini daha az kullanmaları ile açıklanabilir. Daha az

metro sistemi kullanan müşteri, hizmet işleyişindeki sorunları daha geç fark edecektir. Metroyu sık kullanan müşteriler ise hizmet işleyişinde yaşanan sorunları erken fark edecek ve bu sorunlar, işe veya okula giderken kullandığı ulaşımına daha çok vakit harcayacağından kendilerini daha sık etkileyecektir. Bu durumda müşteri şikâyet mekanizmasını daha sık kullanacak, şikâyet durumunun çözümünü daha sık ve çabuk bir şekilde denetleyebilecektir.

Aynı şekilde kendi işinde çalışan, ulaşım yardımı almıyorsa maaşlı çalışan ve öğrenciler ulaşım masrafını kendi ceplerinden ödedikleri için müşteri memnuniyetine daha çok önem verecektir. Gördüğü olumsuz durumu şikâyet etme eğilimi yüksek olan bu müşteriler şikâyetlerinin çözümüne daha ilgili olurken, sık kullanmayan müşteriler şikâyet etmeye veya şikâyetin sonucuna daha az ilgili olacaktır.

Metro İstanbul A.Ş.’den hizmet alan müşterilerin gelir durumu ve şikâyet yönetimi ilişkisi gelir faktörüne göre incelendiğinde gelir faktörü ile müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. Buna göre gelir durumu değişkeni bakımından, müşteri memnuniyetinin şikâyet yönetimi ile anlamlı bir bağıllığının olmadığı görülmektedir. Bu kapsamda “H_{6a}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı gelir durumuna göre farklılaşmaktadır.” ve “H_{6b}: Toplu taşımacılık işletmelerinde müşteri memnuniyeti gelir durumuna göre farklılaşmaktadır.” hipotezleri reddedilmiştir.

Metro İstanbul A.Ş.’den hizmet alan müşterilerin memnuniyet durumu ve şikâyet yönetimi ilişkisi raylı sistem hatlarını kullanım durumu faktörüne göre incelendiğinde raylı sistem hatlarını kullanım durumu faktörü ile müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Buna göre raylı sistem hatlarını kullanım durumu değişkeni bakımından, müşteri memnuniyetinin şikâyet yönetimi ile arasında anlamlı bir bağlantının olduğu görülmektedir. Bu kapsamda “H_{7a}: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı raylı sistem hatlarının kullanım sıklığına göre farklılaşmaktadır.” ve “H_{7b}: Toplu taşımacılık işletmelerinde müşteri memnuniyeti raylı sistem hatlarının kullanım sıklığına göre farklılaşmaktadır.” hipotezleri doğrulanmıştır. Bu durum her gün kullananlarda daha yüksek ve kullanım sıklığı azaldıkça daha düşük olmaktadır. Bunun nedenlerinden biri raylı sistem hatlarını her gün veya haftada bir veya birkaç defa kullananların memnuniyetsizlik oluşturan durumları sıklıkla görmesi ve bu durumun çözümlenmediğini de sorunu takip eden süre içinde görmesidir. Yani sık kullanan müşteri şikâyeti çözülmüşse çözümünü kısa

sürede görebilecektir. Böylelikle işletmenin şikâyet yönetimi uygulamasını şikâyeti izleyen günlerde görebilecek ve memnuniyet oluşacaktır. Ayrıca raylı sistem hatlarını sık kullanmayan müşteriler soruna çok

fazla dikkat etmeyecektir. Bu nedenle bu sorunu şikâyet etmeye değer bulmayacaktır.

Tablo 12: Katılımcılara uygulanan anket

1. Aşağıdaki sorular raylı sistem hatları kullanımı memnuniyetinizle ilgilidir. Lütfen sizin için en uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

1	2	3	4	5
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum

Aşağıdaki maddeleri yukarıda yer alan ölçeğe göre, örneğin: "X ()" koyarak işaretleyiniz.	1	2	3	4	5
Raylı sistem hatlarının kullanımı esnasında almış olduğum hizmet kalitelidir.					
Beklediğim hizmeti aldım.	1	2	3	4	5
Almış olduğum hizmet ihtiyacımı karşıladı.	1	2	3	4	5
Çevremdeki insanlara raylı sistem hatlarının kullanımını tavsiye ederim.	1	2	3	4	5
Almış olduğum hizmetten memnunuzum.	1	2	3	4	5
Almış olduğum hizmet ulaşım problemimi etkili bir şekilde çözdü.	1	2	3	4	5
Genel olarak almış olduğum hizmetten memnunuzum.	1	2	3	4	5
Raylı sistem hatlarını kullanmayı her zaman tercih ederim.	1	2	3	4	5

2. Aşağıdaki sorular raylı sistem hatları kullanımı esnasında oluşan şikâyetlerinizle ilgilidir. Lütfen sizin için en uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

Raylı sistem hatlarının kullanımı esnasında yaşadığım problemleri nasıl şikâyet edeceğimi çok kolay çözdüm.	1	2	3	4	5
Şikâyetimin nasıl işleme alınacağı kolaylıkla anlaşılıyor.	1	2	3	4	5
Şikâyetimin işlem süresi boyunca bilelendirildim.	1	2	3	4	5
Şikâyetlerimin ciddiyetle incelendiğimi biliyorum.	1	2	3	4	5
Tüm şikâyetlerin incelendiğini biliyorum.	1	2	3	4	5
Şikâyetim uygun bir süre zarfında sonuçlandırıldı.	1	2	3	4	5
Süreçte bir gecikme olacaksa bu konuda bilelendirildim.	1	2	3	4	5
Şikâyetimin çözüldüğüne inanıyorum.	1	2	3	4	5


Metro İstanbul A.Ş.'den hizmet alan müşterilerin memnuniyet durumu ve şikâyet yönetimi ilişkisi, raylı sistem hatlarının en sık kullanıldığı günler faktörüne göre incelendiğinde, raylı sistem hatlarının en sık kullanıldığı günler faktörü ile müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Buna göre raylı sistem hatlarının en sık kullanıldığı günler değişkeni bakımından, müşteri memnuniyetinin şikâyet yönetimi ile arasında anlamlı bir bağlantının olduğu görülmektedir. Bu kapsamda "H8a: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı raylı sistem hatlarının en sık kullanıldığı günlere göre farklılaşmaktadır." ve "H8b: Toplu taşımacılık işletmelerinde müşteri memnuniyeti raylı sistem hatlarının en sık kullanıldığı günlere göre farklılaşmaktadır." hipotezleri doğrulanmaktadır.

Bu durum iş veya okul gibi yerlere gidilmesi nedeniyle hafta içi raylı sistem hatlarının daha sık kullanımı, hafta sonu ise kullanımın düşmesi ile açıklanabilir. Hafta içi iş ve okul gidiş dönüşleri sebebiyle artan yoğunluk, sefer saatleri, temizlik, güvenlik ve rahat yolculuk gibi etkenlere, hafta içi müşterileri daha ilgili olacak ve burada karşılaşılabilecek olumsuzlukları şikâyet etme eğiliminde olacaklardır.

Metro İstanbul A.Ş.'den hizmet alan müşterilerin memnuniyet durumu ve şikâyet yönetimi ilişkisi yolculuk amacı faktörüne göre incelendiğinde yolculuk amacı faktörü ile müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. Buna göre yolculuk amacı değişkeni bakımından, müşteri memnuniyetinin şikâyet yönetimi ile arasında anlamlı bir bağlantının olmadığı görülmektedir. Bu kapsamda "H9a: Toplu taşımacılık işletmelerinde uygulanan şikâyet yönetimi performansı algısı yolculuk amacına göre farklılaşmaktadır." ve "H9b: Toplu taşımacılık işletmelerinde müşteri memnuniyeti yolculuk amacına göre farklılaşmaktadır." hipotezleri reddedilmiştir. Şikâyet yönetimi ve müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkinin anlamlılığını ölçmek için yapılan korelasyon analizi ile şikâyet yönetimi ve müşteri memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Bu kapsamda "H10: Şikâyet yönetimi performansı ile müşteri memnuniyeti arasında bir ilişki vardır." hipotezi doğrulanmıştır.

KAYNAKÇA

- Akın, A. Ş., (2003). “*Müşteri Memnuniyeti ve Ölçümü*”, Metro İstanbul, www.metro.istanbul, erişim tarihi: 13.09.2017
- Aksu, M., (2010). “*Hizmet Kalitesinin Bir Unsuru Olarak Atmosferin Müşteri Sadakati Üzerine Etkisi: Bozcaada'daki Otellerde Konaklayan Yerli Turistler Üzerinde Bir Araştırma*”, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, ss. 46 - 64
- Banar, K., ve Ekergil, V., (2010). “*Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesi: Sunulan Hizmetlerin Kalitesi ile Müşteri Memnuniyeti İlişkisi*”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 10, Sayı: 1, ss. 39 - 60
- Barış, G., (2006). “*Kusursuz Müşteri Memnuniyeti İçin Şikâyet Yönetimi*”, Birinci Basım, MediaCat Kitapları, ss. 25 - 26
- Bozkurt, M., (2001). “*Turizmde Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Şikâyetleri Yönetimi*”, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, ss. 63 - 69
- Ezmek, N., (2016). “*Kaliteli Hizmet Üretiminin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi ve Havacılık Sektöründe Bir Uygulama*”, T.C. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, ss. 43 - 59
- Gürül, H. B., (2017). “*Şikâyet Yönetiminin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi (Filo Araç Kiralama Sektöründe Bir Uygulama)*”, T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, ss. 49 - 61
- Hemedoğlu, E., (2010). “*Toplu Taşımacılık Sektöründe Hizmet Kalitesini Ölçme: Algılanan Hizmet Kalitesi ve Müşterinin Arzuladığı Hizmet Kalitesi Üzerindeki Etkileri*”, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, s. 40
- Midilli, Ö., (2011). “*Hizmet Sektöründe Müşteri Memnuniyetinin Pazarlamaya Etkisi*”, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, ss. 16 - 31
- Şentürk, B., (2010). “*Dama Stratejik Hizmet Yönetimi Modeli*”, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul, ss. 13 - 64
- Tenekecioğlu, B., Tokol, T., Çalık, N., Karalar, R., Timur, N., ve Öztürk, A. S. (2003). “*Pazarlama Yönetimi*”, 1. Basım, Anadolu Üniversitesi Yayını, ss. 40 - 51
- Thai, V., V., (2013). “*Logistics Service Quality: Conceptual Model and Empirical Evidence*”, International Journal of Logistics Research and Applications: A Leading Journal of Supply Chain Management, 16, 2 , ss. 115 - 131
- Ulusoy, V., (2017). “*Özel Sağlık İşletmelerinde Marka İmajı, Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hasta Memnuniyetinin Hasta Bağlılığı Üzerine Etkisi*”, T.C. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi
- Uyar, E., (2014). “*Sağlık Hizmetleri Pazarlamasında Algılanan Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti Üzerinde Ağızdan Ağıza Pazarlama Faaliyetlerinin Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*”, T.C. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, ss. 57 - 64
- Ünübol, N., (2009). “*İnternetin Hizmet Pazarlamasındaki Yeri ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama*”, T.C. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, s. 3

Article Info	RESEARCH ARTICLE ARAŞTIRMA MAKALESİ	
Title of Article	Modelling of Billing Fast Paying In Mobile Applications In Citizen-Focused Services In Smart City Systems	
Corresponding Author	Muhittin ÜSTÜNDAĞ	
Submission Date Admission Date	20/07/2018 / 30/08/2018	
How to Cite	Yazar/ yazarlar, T (2018). Akıllı Kent Sistemlerinde Vatandaş Odaklı Hizmetlerde Fatura Hızlı Ödemenin Mobil Uygulamalarda Modellenmesi, Kent Akademisi, Volume, 11 (33), Issue 3, Pages, 419-425	ORCID NO:

Akıllı Kent Sistemlerinde Vatandaş Odaklı Hizmetlerde Fatura Hızlı Ödemenin Mobil Uygulamalarda Modellenmesi

Muhittin ÜSTÜNDAĞ¹

Prof. Dr. Tuncer TOPRAK²

ÖZ:

Teknolojinin sağladığı imkânların toplumsal yaşamda geldiği nokta, vatandaş odaklı hizmetlerde, fatura hızlı ödemenin mobil uygulamalarla gerçekleştirilmesi gereğini doğurmaktadır. Geçmişte veznedene gidilerek tahsil edilen fatura işlemlerinin yerini bilgisayarların ve internetin gelişimiyle internet şubeleri almaktadır. Günümüzde akıllı kent sistemlerinin hızla gelişmekte olması ve mobil uygulamaların akıllı telefonlarda kullanılması söz konusudur. Bu çalışmada fatura suretine basılan kare kod ile mobil uygulama kullanılarak hızlı, güvenli ve konforlu fatura ödeme modellenmesi geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Bu çalışma kapsamında, fatura üzerine bilgi içeren kare kod basılmış ve bunu akıllı telefondan okuyup yorumlayan ve bir takım güvenlik adımlarını hızlı ve güvenli şekilde aşarak doğrudan banka/kredi kartı ile ödeme sayfasına yönlendiren bir model ortaya konulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Mobil uygulama ile fatura hızlı ödeme, Mobil fatura hızlı ödeme, Fatura hızlı ödeme

ABSTRACT:

The point at which the opportunities provided by technology come into social life, in citizen-focused services, it is necessary to provide quick bill payment via mobile applications. With the development of the computers and the internet, the internet branches get the place of the invoice transactions collected by going personally to the payment offices in the past. Nowadays smart city systems are developing rapidly and mobile applications are being used on smartphones. Many banking mobile applications can be an inspiration for urban systems by performing interactive calculations by reading the square code. In this study, it is aimed to develop a fast, safe and comfortable invoice payment model by using mobile application with square code printed on invoice copy. In this context, a square code containing information on the invoice was printed and a model was introduced that reads and interprets it from the smartphone and quickly moves over some security steps and directs it to the credit card payment page. Primarily, the square code is searched. Libraries containing algorithms have been investigated and used which are necessary for reading and interpreting the generated square code with the mobile application. The internet branch which is served by Istanbul Water and Sewerage Administration, Information Technologies Department, has been investigated about its information security necessary for secure communication with "Mobil ISKI" smart phone application. The "Quick Pay" module of the "Mobil ISKI" smartphone application has been developed by deciding to use the JSON Web Token (JWT) method as a result of interviews made by experts.

Keywords: Fast payment of invoices with mobile application, Mobile invoice fast payment, invoice

¹ Kentsel Sistemler ve Ulaştırma Yönetimi, Fen Bilimleri, İstanbul Ticaret Üniversitesi, muhittin.ustundag@istanbulticaret.edu.tr +905458028278

² İstanbul Teknik Üniversitesi Öğretim Üyesi ttoprak@icaret.edu.tr

“Akıllı Kent Sistemlerinde Vatandaş Odaklı Hizmetlerde Fatura Hızlı Ödemenin Mobil Uygulamalarda Modellenmesi”

GİRİŞ:

Kentsel Sistemler ve Ulaştırma Yönetimi Yüksek Lisans Programı kapsamında hazırlanan “Akıllı kent sistemlerinde vatandaş odaklı hizmetlerde fatura hızlı ödemenin mobil uygulamalarda modellenmesi” başlıklı tez çalışmasında günümüz bilgi toplumunda vatandaşın (abone) hayatını kolaylaştıracak mobil fatura ödemenin daha etkin, hızlı ve kolayca yapılması sağlanması için yöntem geliştirilecektir. Geçmişte fatura ödeme prosedürleri vezneye giderek bizzat fatura suretiyle sağlanmakta idi. Bu prosedürü geliştiren teknoloji ile internet şubesi ortamında ödeme takip etmiştir. Mevcut durumda ise müşteriler alternatif olarak akıllı telefonlarından mobil uygulama vasıtasıyla mevcut bir kredi kartı üzerinden ödeme yapabilmektedirler. Yönetime sosyal ve ekonomik açıdan katma değer üreten mobil uygulamaların hızlı ödeme modellemesinin geliştirilmesi amaçlanmaktadır.

Bu çalışmada İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresinin İstanbullulara tahakkuk eden faturaları için hızlı, kolay ve güvenli ödeme fonksiyonunun İSKİ mobil iOS uygulamasına gerçekleştirilmesi amaçlanmıştır. Mevcut durumda faturalar alternatif olarak veznelere sıra bekleyerek elle veya internette eşube ortamında güvenlik adımlarından geçerek ödenmektedir. Geliştirilecek yöntemde ise bazı güvenlik adımlarını fonksiyonel olarak gerçekleştirip fatura sureti ve mobil uygulama ile doğrudan kredi kartı ödeme sayfasına yönlendirilecektir.

Faturaların geliştirilecek yöntemle ödenmesi durumunda banka talimatı ile ödenmesi arasında farklar bulunmaktadır. Öncelikle geliştirilecek yöntemde herhangi bir ödeme kesintisi bulunmamaktadır. Ayrıca internet bağlantısı olan ve akıllı cihaz uygulamasıyla yapılan ödemelerde istenilen sayıda barkotlu fatura hızlı, güvenli ve konforlu bir şekilde gerçekleştirilecektir.

Bilgisayar uygulamalarında önce kent sisteminde vatandaşlar kurum veznesinden ödeme yapıyorlardı. Daha sonra ATM (İngilizce Automatic Teller Machine), Bankamatik olarak da bilinen otomatik vezne makinesi ile ödeme işlemine devam edilmiştir. Sonra “İnternet Bankacılığı” ile yapabileceğimiz çoğu işlemleri, vezneye gitmeden elektronik ortamdan hızlı bir şekilde gerçekleştirilmeye geçilmektedir. İnternet bankacılığının avantajlarından bir diğeri de şubeden yapılan bazı işlemlerde kurumun yüksek komisyonlar veya ücretler kesmesinin olmamasıdır. Bu işlemler kurumdan kuruma

farklılık göstermekte ve sabit bir prosedür bulunmamaktadır. İnternet bankacılığının son avantajı ise çalışma saatleri dışında da işlem yapabilmeye imkân sağlamasıdır. Bu sayede mesai saatleri dışında veya hafta sonları da işlemler gerçekleştirilebilmektedir. Bunlarla beraber internet bankacılığının dezavantajlarından bir tanesi güvenlik açıklarının internet korsanları tarafından değerlendirilmesidir. Bir diğer dezavantaja örnek olarak sorunla karşılaşılması durumunda birebir canlı bir muhatap bulunamaması sayılabilmektedir.

Geliştirilecek olan yeni yöntemin önemini internet bankacılığın bir benzeri e-şube olarak değerlendirirsek, bunun bir üst katmanı konfor, güvenlik, kolaylık ve hız sağlayacak olması çok önemli özellikleridir. Vatandaşlar “güvenli” kaynaklardan indirdikleri ve yükledikleri mobil uygulama ile öncelikle emin olacaklar ve bu güvenli ortamda işlemlerini komisyonuz günün her saati yapabileceklerdir. Geliştirilecek mobil uygulama ile beraber e-şube ortamında CAPCHA (güvenlik kontrollü kelime doğrulaması) sorulmasına ihtiyaç bulunmamaktadır. Doğrudan tüm güvenlik aşamaları yapıldıktan istenen 3D secure kredi kartı ödeme sayfasına yönlendirmek sağlanmaktadır.

LİTERATÜR TARAMASI:

1. Kare Kod:

Kare kod 1994 yılında Japon Denso Wave firması tarafından bulunmuştur. Tek boyutlu kare kodların daha geliştirilmiş ve küçük boyuta sıkıştırılmış formlarıdır. Güvenli bir ortam sunmuş olan kare kodlar hem yatay hem de dikey olarak okunabilmektedirler. Kare kodlar, 7089 karakter sayısal veri, 4296 adet alfa numerik veri kodlayabilme özelliğine sahiptir. [1]



Şekil 1: Kare Kod

Doğrusal barkodun başarısı ile beraber kullanıcıların daha fazla karakter kodlamak istemesiyle kare kod ortaya çıkmıştır. Kare kod (QR Code) asıl, Quick Response kelimelerini içermektedir. Hızlı yanıt veren kod anlamına gelmektedir. Patent hakları Denso Wave firmasına aittir ancak kullanımı serbesttir. İsteyen herkes ücretsiz olarak kare kod kullanabilmektedir. [6]

Teknolojik olarak kare kodu kullanabilmek için kameralı ve içinde kare kod çözücü programlı mobil cihazlar veya optik okuyuculara ihtiyaç duyulmaktadır.

İçerisinde yazılımıyla beraber cihazlar kare kodu deşifre edip içerisindeki bilgiye ulaşabilir ve görüntüleyebilir. Bu sayede kare kod hızlı ve güvenilir şekilde günlük hayatta kullanılabilir. Kâğıt, gazete, poster gibi bastırılabilir her şey üzerine yerleştirilebileceği için çok daha büyük kitlelere bilgi ulaştırmakta kullanılabilir. [7]

Kare kodun temel özellikleri içerisinde, yüksek kapasitede veri kodlaması, kirlenme ve zarar görmeye karşı dayanıklılığı, uluslararası standartlara sahip olması, her yönden okunabilirliği gösterilebilir. Gerçek dünya ile sanal dünya arasında köprü görevi görmesi, çevrimiçi bilgi alışverişine anında erişim imkânı vermesi, enformasyona erişimde mekânsal sınırlılıkları kaldırması, kodlanmış bilgileri açığa çıkarması ve kare kodun kolaylıkla oluşturulabilmesi de fonksiyonel özellikleri arasında sayılabilir.[6]

Kare kod içerisinde, web sayfası (URL) adresi, e-posta adresi, metin, resim ve video gibi değişik bilgiler saklanabilir ve içerisinde gerekli uygulama bulunan bir mobil cihaz yardımı ile kolayca çözümlenebilir. Özellikle markalar kampanyalarında ve indirim kuponlarında müşterileri yönlendirme amaçlı kare kodlar kullanılmaktadır. Bu özellikler, kare kodun kullanımını cazip hale getirmektedir. Günümüzde kare kod uygulamasını en çok kullanan ülke Japonya'dır. Yapılan bir araştırmaya göre, genel tüketicilerin %83,6'sı, düzenli olarak kare kod uygulaması kullanmaktadır. Kare kodlar bastırılabilir medya üzerine rahatlıkla yerleştirilebildiği için, çapraz- medya stratejisi ile kampanyalarla ilgili web siteleri arasında bir iletişim sağlanmaktadır. Japonya'nın yanı sıra, Amerika Birleşik Devletleri, Çin ve Avrupa ülkeleri olmak üzere birçok ülkede kare kod kullanımı yaygınlaşmıştır.[3]

2. Ülkemizde Kare Kod:

Türkiye'de otomasyon sistemlerinde kare kod kullanımı, ilaç takip sistemi ile 1 Ekim 2009 tarihinde başlamıştır. Kare kod sistemi ile ilaçların her biri izlenmekte ve ilacın attığı bütün adımlar kayıt altına alınmaktadır. İlaçların her

biri kare kod içerisine kodlanan bilgiler sayesinde üretildiği andan itibaren son tüketiciye ulaşana kadarki her adımı takip edilmektedir. İlaç takip sisteminde kare kod kullanımı ile her ilaç için ayrı ayrı sorgulama yaparak ürünün hareketi izlenebilmektedir. Bunun yanında son kullanma tarihi geçmiş, yasaklanmış ve geri çekilmiş olan ilaçların da durumunun takip edilmesi ve satışının engellenebilmesi için ilaç takip sistemi otomasyonu ile kare kod kullanımı son derece faydalı olmuştur. İlaç kutularında bulunan kare kod etiketleri içerisinde, barkod numarası, her birim için özel oluşturulan seri numarası, son kullanma tarihi ve parti numarası bilgileri kodlanmaktadır. Kare kod teknolojisi dünya üzerinde ilaç reçeteleri dışında, kimlik ve kartvizitlerden etkinlik biletlerine, televizyon programları ve ürün broşürlerinden kütüphane uygulamalarına kadar kapsamlı bir kullanım alanına sahiptir. ("Barkod Teknolojilerinin Eğitimde Kullanımı: Bilişsel Bilimler Çerçevesinde bir Değerlendirme," 2012)

Kare kod teknolojilerinin eğitimde kullanımı söz konusudur. Öğrenciler için mobil cihazların daha düşük maliyette olması mobil öğrenmeyi eğitimciler için değerli kılan etkenlerden birisidir. [2]

Günümüzde kamuda kare kod E-Devlette kullanılmaktadır. Kamu görevlilerine teslim edilecek olan ve harici ya da dâhili bir yazıcıya sahip olan avuç içi bilgisayarlar yardımıyla; Tahsilat, İlan Reklam Tespit / Tahakkuk, İşgaliye Tespit / Tahakkuk, Pazar Yerleri Tahakkuk, Zabıta Denetim, Hizmet Masası, Katılım İhbarname, Su İhbarname gibi işlemler yapılabilmektedir. Bu yöntemde, abone ziyareti öncesinde, gidilecek abonelerin bilgileri avuç içi bilgisayar üzerine aktarılır. Abone adresine gidildiğinde, görevli, ya sayaç üzerindeki barkod etiketini cihaza okutarak veya abone numarasını el ile cihaza girerek programın bu abone ile ilgili bilgileri bulmasını sağlar. Ekranda görülen abone bilgileri göz ile kontrol edilir. Bilgiler doğru ise, sayaç değeri el ile girilir ve işlem tamamlanır. Cihaz üzerindeki program önce tahmini tüketimle ilgili kontrolleri yapar. Herhangi bir olumsuzluk durumunda kamu görevlisi uyarılır ve hatanın düzeltilmesi istenir. Ödeme bildirimini verilemiyorsa, nedeni girilir. Hatalı bir durum yoksa tüketimle ilgili gerekli hesaplamalar yapılarak yazıcıdan ödeme bildirimini basılır. O günkü okuma işlerini tamamlayan görevli merkeze gelerek cihaz üzerindeki bilgileri sisteme aktarır. Bu aktarma bir program aracılığıyla ile otomatik olarak yapılır.[4]

İş Bankası müşterilerinin şubeye gitmeden bankacılık işlemlerini tamamlayabildikleri İşCep uygulamasına bir modül olan Parakod bir yenilik olarak sunulmuştu. Basit, yenilikçi ve güvenilir ödeme teknolojisi Parakod ile e-ticaret ve mağaza alışverişlerinde QR kod ile kredi kartı

olmadan alışveriş yapabilmenin yanı sıra, İşCep Bankacılık İşlemleri menüsünden QR Kod teknolojisi ile Bankamatiklerden nakit para çekme işleminden sonra Parakod artık fatura ödemelerinde de kullanılmaya başlandı. İlk kez Turkcell ile başlatılan uygulama ile İş Bankası müşterileri fatura üzerindeki barkodu cep telefonu kameralarından okutarak fatura ödemelerini herhangi bir ödeme noktası ya da banka şubesine gitmeden kredi kartı ile ödeme imkânına kavuştu.

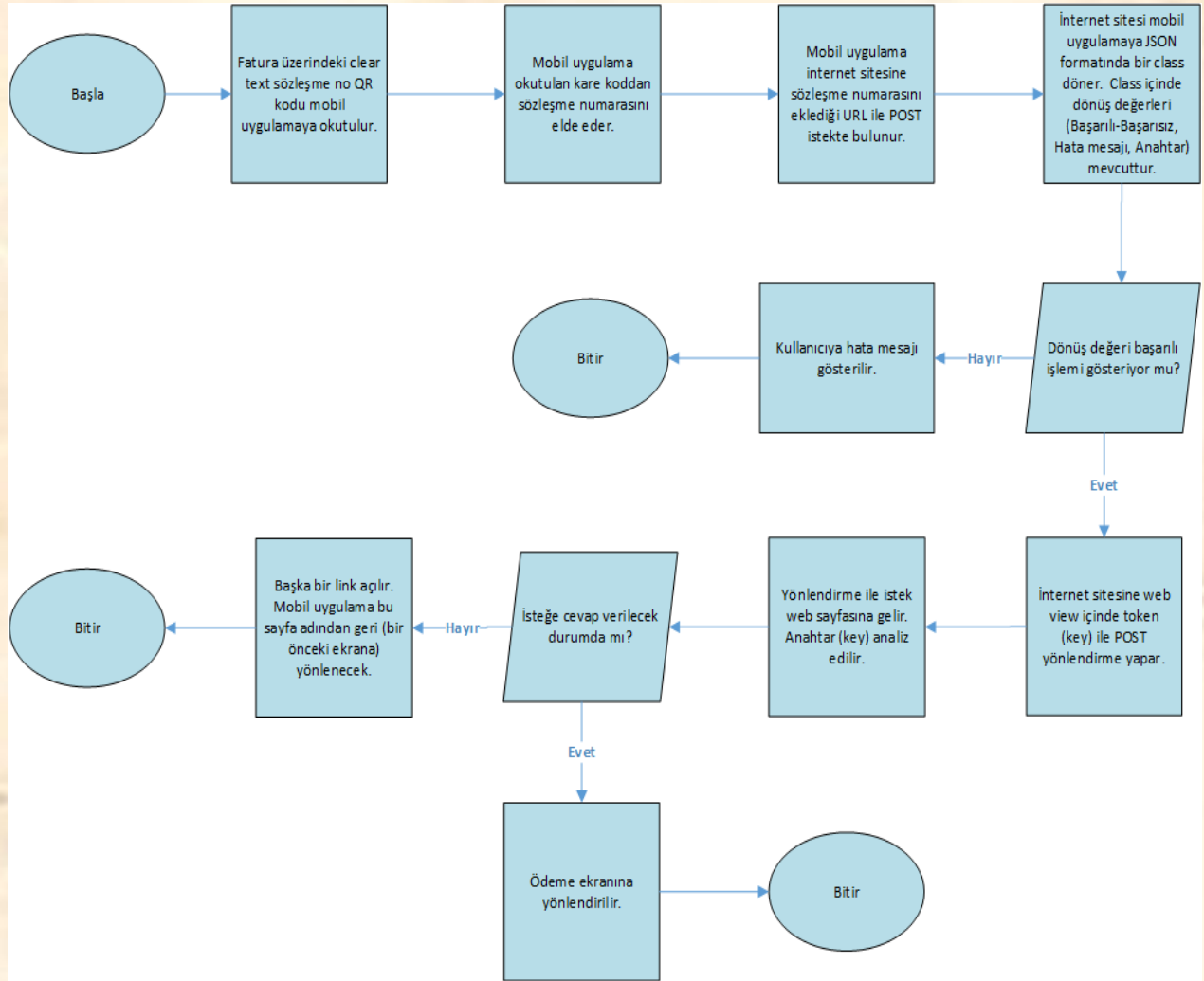
Fatura ödemesi için İşCep üzerinden ulaşılabilecek Parakod uygulamasında fatura ödemesi seçilerek, fatura üzerindeki barkodun okutulması yeterli oluyor. [5]

METODOLOJİ:

Bu mobil uygulamada kullanılan yöntemde MIT yazılım lisanslı bir kütüphane kullanılmaktadır: https://github.com/yeahdongcn/RSBarcodes_Swift. Bu kütüphaneyi aşamalarına uygun şekilde kurulmuştur.

Akıllı telefon (iOS) üzerinde 1D ve 2D barkodları okuması sağlanmaktadır.

Kent Akademisi



Şekil 2: Mobil İSKİ Hızlı Ödeme Akış Algoritması

Diyagramdan yola çıkarsak İSKİ faturası arkasındaki QR barkod mobil uygulama tarafından okutulunca kameradan okunan resim QR barkod bilgisinden şifrelenmemiş (clear text) sözleşme numarası alınır. Buradan güvenli ortamda internet sitesi altındaki web servisine sözleşme numarasını ekleyerek POST istekte bulunur. İSKİ şube sitesindeki web servis cevaben bir sınıf (class) döner. Bu sınıfın özellikleri (property) Başarılı/Başarısız, Hata mesajı ve Anahtar'dır. Hata açıklama property'si ise web servis tarafından aboneye gösterilecek mesajı içermektedir. Bu web servisin mobil uygulamaya dönüşü JSON formatındadır. JSON formatı yapısal verilerin (data structures) seri hale getirilmesi için bir metin biçimidir. Mobil uygulamaya JSON formatında ulaşan cevabın başarılı olduğunu varsayarsak yine aynı domain altında belirleyeceğimiz bir adrese Anahtar değeri POST yöntemi ile sayfaya web ekranına yönlendirir. İstek web sayfasına

gelir. Anahtar (key) değeri analiz edilir. İsteğe cevap verecek durumda ise ödeme ekranlarına yönlendirilir. İstek uygun değilse başka bir link açılır. Bu durumda mobil uygulama bu sayfa adından bu aksiyonu takip etmektedir. Geri kare kod okuma ekranına aboneyi yönlendirmektedir.

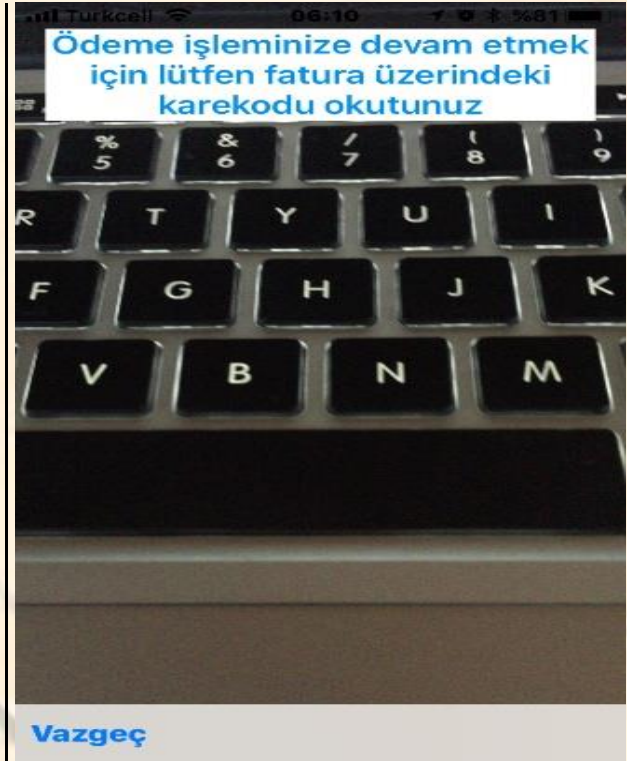
UYGULAMA:

Mobil İSKİ akıllı telefon uygulaması fatura hızlı ödeme modülünün gerçekleştirilmesi şu şekildedir.



Şekil 3: Mobil İSKİ Uygulama Ana Ekranı

Hızlı Ödeme butonuna basılarak İSKİ su faturası arkasındaki bar kodlu alan mobil uygulamaya okutulur.





Şekil 4-5-6-7: Mobil İSKİ Hızlı Ödeme Ekranları

Bu sayede sorunsuz çalışması durumunda Hızlı Ödeme modülü müşteriye (abone) capcha / şifre sormadan doğrudan okuttuğu sözleşme numarasının kredi kartıyla ödendiği sayfaya yönlendirmektedir. Güvenlik gerekçesiyle bu işlemler sırasında time out süresi ayarlanmıştır.

SONUÇ:

Kentsel Sistemler ve Ulaştırma Yönetimi Yüksek Lisans Programı kapsamında hazırlanan "Akıllı kent sistemlerinde vatandaş odaklı hizmetlerde fatura hızlı ödemenin mobil uygulamalarda modellenmesi" başlıklı tez çalışmasında günümüz bilgi toplumunda vatandaşın (abone) hayatını kolaylaştıracak mobil fatura ödemenin daha etkin, hızlı ve kolayca yapılması sağlanması için yöntem geliştirilmiştir. Geçmişte fatura ödeme

prosedürleri vezneye giderek bizzat fatura suretiyle sağlanmakta idi. Bu prosedürü gelişen teknoloji ile internet şubesi ortamında ödemek takip etmekteydi. Tez çalışması ile müşteriler alternatif olarak akıllı telefonlarından mobil uygulama vasıtasıyla mevcut bir kredi kartı üzerinden ödeme yapabileceklerdir.

Bu çalışmada İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresinin İstanbullulara tahakkuk eden faturaları için hızlı, kolay ve güvenli ödeme fonksiyonunun İSKİ mobil iOS uygulamasına gerçekleştirilmesi tamamlanmıştır. Mevcut durumda faturalar alternatif olarak veznelere sıra bekleyerek elle veya internetten e-şube ortamında güvenlik adımlarından geçerek ödenmektedir. Geliştirilen yöntemde ise bazı güvenlik adımlarını fonksiyonel olarak gerçekleştirip fatura sureti ve mobil uygulama ile doğrudan kredi kartı ödeme sayfasına yönlendirilmektedir.

KAYNAKÇA:

- [1] A Novel User Authentication Scheme Based on QR-Code. (2010). Journal of Networks, 5(8). <http://doi.org/10.4304/jnw.5.8.937-941>
- [2] Barkod Teknolojilerinin Eğitimde Kullanımı: Bilişsel Bilimler Çerçevesinde bir Değerlendirme. (2012), 6.
- [3]]CROSS-MEDIA INTEGRATION OF QR CODE: A PRELIMINARY EXPLORATION. (2013), 14(2), 12.
- [4] ELEKTRONİK DEVLETEN (E-DEVLET) MOBİL DEVLETE (M-DEVLET) GEÇİŞTE TÜRKİYE'DE YEREL YÖNETİM UYGULAMALARI. (2009), 25.
- [5] Parakod ile artık faturalar cep telefonundan şipşak ödeniyor! (n.d.). Retrieved June 18, 2018, from <https://www.isbank.com.tr/TR/kampanyalar/kampanya-ayrintilari/Sayfalar/kampanya-ayrintilari.aspx?CampaignName=Parakod+ile+artık+faturalar+cep+telefonundan+şipşak+ödeniyor!&IdCampaign=NTQ=-ISB>
- [6] QR Kodlar ve İletişim Teknolojisinin Hibritleşmesi. (2014). İstanbul: Kalkedon.
- [7] QR Kodunun Mobil Eğitimde Yeni Eğitim Yöntemlerinin Geliştirilmesine Katkısı. (n.d.), 19.

Article Info	RESEARC ARTICLE ARAŞTIRMA MAKALESİ	
Title of Article	Yakın Doğuda Tunç Çağı Ve Sonrasında 'Yeni Gün'	
Corresponding Author	Ebubekir BAYRAM , Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Arkeoloji Ana Bilim Dalı Klasik Arkeoloji Bilim Dalı, ebubekirbayram23@gmail.com	
Submission Date Admission Date	09/06/2018 / 14/09/2018	
How to Cite	BAYRAM, E., (2018). Yakın Doğuda Tunç Çağı Ve Sonrasında 'Yeni Gün' . Kent Akademisi, 11 (35), Issue 1, Link :	
		ORCID NO: 0000-0002-3030-2785

Yakın Doğuda Tunç Çağı Ve Sonrasında 'Yeni Gün'

Ebubekir BAYRAM¹

ABSTRACT:

With the many new concepts such as the new day, the new year, the arrival of spring, or the nevrüz, the spring phenomenon, which is now confronted with antagonism, draws attention with a historical story dating back thousands of years. The fact that celebrations of the spring's development during the historical process coincide with the 21st of March, reveals the importance of this issue and the value of working on the issue. So much so that similar phenomena addressing the development of the new year are striking. This historical process that started with the Sumerians in antiquity and mythological stories about this subject are similar with different names in Egypt, Mesopotamia in Anatolia, Continent Greece, Rome, Turks, Christian society. In addition to common histories, similar points that attract attention in the sense of celebrations, characters, contents also woke up question marks on the minds. The arrival of spring in all these societies gives us clues about the celebration of New Year, the resemblance of the stories, and how long the tradition is maintained today, in terms of the continuing nature of each other, both in terms of similarity in time and in common. Antiquity societies have brought such events of importance to themselves, especially with myths, to daylight. Spring and the arrival of the new year are identified with the concept of 'new day' for ancient societies. We will also try to explain in this work that what we share with the existing common points can not arise only by seasonal cycling and that they emerge and spread as an impulsive, humanistic tradition, even though they are not seen in different geographies. It is aimed to illuminate this subject, which is a controversial scene with a louder voice in recent years, in the light of scientific information and archeological evaluations.

KEY WORDS: The coming of spring, Spring, Nevruz, New Year, Archaeological.

ÖZ:

Yeni gün, yeni yıl, baharın gelişi, ya da nevrüz gibi birçok kavram ile günümüzde karşımıza çıkan bahar olgusu, binlerce yıl öncesine kadar dayanan bir tarihsel hikâyesi ile dikkat çekmektedir. Tarihi süreç boyunca çoğu toplum tarafından baharın gelişine dair kutlamaların Mart ayının 21'ine denk gelmesi bu konunun önemini ve konu üzerine çalışma değerini ortaya koymaktadır. Öyle ki yeni yılın gelişine hitabende benzer olgular göze çarpmaktadır. Antik dönemde Sümerler ile başlayan bu tarihsel süreç ve bu konuya dair mitolojik hikâyeler benzer şekilde Mısır'da, Mezopotamya'da Anadolu'da, Kıta Yunanistan'da, Roma'da, Türklerde, Hristiyan toplumunda farklı isimlerle karşımıza çıkmaktadır. Ayrıca ortak tarihllemeler dışında, kutlamalar, karakterler, içerikler anlamında da dikkatleri çeken benzer noktalar akıllarda soru işaretleri uyandırmıştır. Tüm bu toplumlarda kendine yer edinmiş baharın gelişi,

¹ Yüksek Lisans Öğrencisi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Arkeoloji Ana Bilim Dalı, Klasik Arkeoloji Bilim Dalı, ebubekirbayram23@gmail.com
Graduate Student, Institute of Social Sciences, Selcuk University, Department of Archeology, Department of Classical Archeology, ebubekirbayram23@gmail.com

yeni yıl kutlamaları, gerek hikâyelerin benzerliği gerek zamansal olarak ortak noktalarda buluşmaları gerekse birbirlerinin devamı niteliğindeki derinsel manalarıyla günümüzde ne kadar uzun bir geleneğin devam ettirildiğine dair bizlere ipuçları vermektedir. Antik toplumlar kendileri için önemli bu tarz olguları özellikle mitoslar ile günümüze kadar getirmişlerdir. Baharın ve yeni yılın gelişi antik toplumlar için ‘yeni gün’ kavramı ile özdeşleşmiştir. Bu çalışmamız da aktaracağımız ile var olan ortak noktaların sadece mevsimsel döngüye bağlı olarak ortaya çıkamayacağını, farklı coğrafyalarda görülmesine rağmen bir dürtüsel, insancıl gelenek olarak ortaya çıktığını ve yayıldığını açıklamaya çalışacağız. Özellikle son yıllarda daha yüksek sesle tartışmalara sahne olan bu konunun bilimsel bilgiler ve arkeolojik değerlendirmeler ışığında aydınlatılması amaçlanmıştır.

ANAHTAR SÖZCÜKLER: Baharın Gelişi, Bahar, Nevruz, Yeni Yıl, Hikâye, Arkeolojik

Yakın Doğuda Tunç Çağı ve Sonrasında

‘Yeni Gün’

GİRİŞ:

Nevruz kelimesi Farsça yeni ve gün kelimelerinin birleşimi ile ortaya çıkan bir kavramdır (Sami, 2006). Son dönemde yaşadığımız topraklar üzerinde de nevrüz ve yeni yıl olgularının kökenlerine dair yapılan tartışmalar artmakla birlikte bu konu üzerinde bir takım farklı görüşler belirtilmekte ve bu gelenekler farklı farklı toplumlara atfedilmektedir. Bilimsel ve arkeolojik bir bakış açısıyla tarihsel sürecine konuk olacağımız nevrüz ve yeni yıl olgusu çok uzun yıllar boyunca toplumlarda benzer şekillerde, benzer hikâyelerle ortaya çıkmıştır. Günümüzde de 21 Mart’ta Nevruz, 1 Ocak’ta yeni yıl kutlama gelenekleri tarihsel şerit içinde devam etmektedir.

Bu binlerce yıllık süreç içinde nevrüz yani baharın gelişine dair hikâyeler aynı kökende, farklı isimlendirmelerle bizi karşılamaktadır. İnanna, Afrodit, Demeter, Persephone, Isis, Kybele, Dumuzi, Telepinu, Kumarbi, Baal, Osiris, Dionysos, Adonis, Attis ve dahası ile tek bir olgu, ortak bir hikâye...

Yakın doğuda tunç çağı ve sonrasında ‘yeni gün’ adlı çalışmamıza, konunun daha iyi anlaşılması için öncelikle Nevruz ve yeni yıl kavramlarına genel bir bakış açısı ile başlanmıştır. Çalışmanın devamında ilk olarak kutlamaların başladığı Mezopotamya toplumlarının geleneklerinden, mitoslarından bahsedilmiş daha sonra Mısır, Anadolu, Yunanistan ve Roma toplumlarındaki nevrüz ve yeni yıl kutlama gelenekleri aktarılmıştır. Çalışmamızın son kısmında ise Türk dünyasında yeni gün ele geçen bilgiler, minyatürler ve mitoslar ışığında incelenmiştir. En son ise İran ve Kürt dünyasındaki kutlama gelenekleri ve bunların antik dönem içindeki kökenleri çalışılmıştır. Böyle ilgi çekici ve karmaşık bir konu olan baharın gelişi ve yeni yıl kavramlarının tarihi geleneği aktarılmaya çalışılmıştır.

Gerek yeni yılın kutlandığı dönemler gerek farklı coğrafyalarda farklı takvimlerle yaşanmasına rağmen baharın gelişinin kutlandığı ortak tarihler gerekse aktaracağımız tüm toplumlarda var olan aynı nitelikteki ‘yeni gün’ kavramı ve birçok sebep bu geleneklerin mevsimsel döngüye bağlı olarak kendiliğinden ortaya çıkmadığını destekler niteliktedir. Çalışmamızda baharın gelişi ve yeni yıl kutlamalarının tarihi kökenine inilip, kutlamaların kültürler arasındaki ilişkileri, ortak olgular ve ilk kutlamalardan günümüze dair bilgiler aktarılmaya çalışılmıştır.

1. Mezopotamya’da Yeni Gün

Sümerliler, Asurlular, Babiller gibi Mezopotamya’nın önemli güçleri olarak ortaya çıkmış topluluklar doğanın değişimlerini, iklimsel farklılıkları ve siyasi olayları mitolojik hikâyeler ile aktarmışlar ve günümüze de taşımışlardır. Bu öykülerden biri olan İnanna ve Dumuzi mitosu yeni yıl kutlamaları anlamında ilk yazılı belge olarak karşımıza çıkmaktadır (Cohen, 1993).



Şekil 1: Tanrıça İnanna. M.Ö.1800, Burney Kabartası, British Museum (Dreyer, 1994)

Mezopotamya'nın en önemli tanrıçası olarak karşımıza çıkan aşkın, savaşın, yaşamın ve bereketin tanrıçası İnanna ile çobanlıkla, tarımla ilişkili tanrı Dumuzi arasındaki hikâye yeni yıl kutlamalarının başlangıcını temsil etmektedir (Şahan, 2011). Tanrıça İnanna ve Dumuzi'nin birleşmesinin ülkeye bolluk, bereket sağlayacağına inanılmıştır ve bu sebepten dolayı İnanna'nın Dumuzi ile evliliği istenmiştir (Çığ, 1998).

Bu öyküye göre Tanrıça İnanna, yeraltının hâkimi kız kardeşi Ereşkigal'i ziyaret etmeye gider ve gitmeden önce yardımcısı Nişubur'a 3 gün içinde dönmediği takdirde tanrılar salonuna gidip onun için yalvarıp yakılmasını ister. İnanna yer altı dünyasına gider ve Ereşkigal onun buraya sahip olmak için geldiğini düşünür. İnanna 7 kapıdan geçer ve en son ölüm yargıçları olan 'Anunnaki'lerin ona gözlerini dikmesiyle ölür, cesedi kazığa asılır. 3 gün içinde dönmeyince yardımcısı Nişubur tanrılarla görüşür ve Tanrı Enki onu hayata döndürmek adına hayat yiyeceği, hayat içeceğini İnanna'nın bedenine ulaştırır (Kramer, 2001).

Daha sonra İnanna'nın peşine yaratıklar, cinler takılır ve yerine birini getirmeden yer altından çıkamayacağı söylenir. İnanna bu konuda ülkeyi, tanrılar katını gezer ve kimseye kıyamaz ama kocası Dumuzi'nin yanına geldiğinde onu güzel elbiseler, başında tacı ve kucağında bir kızla tahtında oturur şekilde görünce Dumuzi'nin yeraltına götürülmesini emreder. Bir zaman sonra İnanna'nın da vesilesiyle, Dumuzi'nin kız kardeşi Geştinanna'nın kardeşinin yerine yarım yılı yeraltında geçirmeyi istemesiyle Dumuzi bahar ayında yeryüzüne çıkar ve İnanna ile birleşir. Onların birleşmesiyle bitkiler ortaya çıkar, hayvanlar doğurur ve ülkeye bereket gelir ve o gün Sümerler için yeni bir yılın başlangıcı olarak kabul edilir (Çığ, 1998). Aynı zamanda baharın gelişi ile de ilişkilendirilmiştir.



Bu mitosta da görüldüğü gibi Sümerlerin 'yeni günü' bu olay ile başlar ve baharın temsiliyeti gözler önüne serilir. Sümer dünyasında 21 Mart olarak düşünülen İnanna ve Dumuzi'nin birleştiği günde kutlamalar,

festivaller yapılmış, baharın gelmesinin sevinci, coşkusu büyük bir heyecan içinde yaşanmıştır. Böylece bahar,

yeni yıl olgusunun en eski kökeni olarak Sümerler karşımıza çıkmaktadır.

Şekil 2: Sümer'den İnanna ve Dumuzi birlikteliği sahnesi. (Brady, 2017)

Tarihsel süreçte devam ettiğimizde baharın gelişi ve yeni yıl kutlamalarının Mezopotamya'nın diğer uygarlıklarında da var olduğu görülmektedir. Öyle ki Babil'de bu anlamda 'akitu' bayramları karşımıza çıkar. Yeni yılın başlangıcı ve baharın gelişi Babiller başta olmak üzere diğer Mezopotamya topluluklarında bu bayram altında toplanmıştır (Ökse 2006; Salvini 2006).

Akitu festivali Nisan-Eylül ayları içerisinde yılda 2 kez gerçekleşen ve 11 gün süren şenliklerdir. Babil dünyası için Akitu festivalinde ilginç bir gelenek dikkatleri çeker. O da rahip tarafından kralın ağlatılmaya çalışılması (tokatlanarak) ritüelidir. Kralın ağlaması Tanrı Marduk'un memnuniyetini temsil ederdi. Mezopotamya'daki bu yeni yıl törenleri hasat zamanı ile de eş zamanlı tutulmuştur. Bu bayram tıpkı Sümerlerdeki kutlamalar gibi doğanın yeniden dirilişini temsil eder (Ökse, 2006; Salvini, 2006). Tanrının memnuniyetini kazanmak için kralın ağlatılmaya çalışılması diğer toplumlarından farklı bir gelenek olarak dikkatleri çeker.



Şekil 3: Babylonia'daki İştari (Inanna) kapısı önünde Akitu kutlamalarına dair illüstrasyon. (Holloway, 2014)

Bir diğer Mezopotamya'nın önde gelen sakinlerinden Asurlular da Sümerlerin geleneklerini, mitolojilerini, kutsal varlıklarını benimsemişler ve yeni yıl kutlamalarını benzer şekillerde yapmışlardır keza Akitu bayramları Asurlularda da bir gelenek olarak devam etmiştir (Mutlu, 2012).

Genel bir bakış açısıyla, Sümerler ile başlayan bir geleneğin aynı imgelere aynı yaşayış biçimine sahip olmayan Mezopotamya'nın diğer topluluklarına da yayıldığı ve geleneklerin sürdürüldüğü görülmektedir. Baharın gelişi, hasat zamanı, yeni yıl kutlamaları Mezopotamya'daki bu toplumlar için aynı değer ile oldukça önem arz eden kutlamalar olarak kendini göstermiştir.

2. Mısır'da Yeni Gün

Antik Mısır'da da baharın gelişi, yeni yıl kutlamaları; tarımın başlaması, Nil'in bereketinin artması ve mitolojik öyküler bağlamında yapılırdı. Nil'in Mayıs-Haziran ayı gibi yoğunlaştığı dönemde 'Hoiach' ayında kutlamalar yapılırdı (Erman, 1934).

Mitolojik bağlamda da tıpkı Sümerlerde olduğu gibi Osiris ve Baal mitolojisi de konumuzla ilişkili olarak kendini gösterir. Bu iki mitos da Antik Mısır'da yeni günün temellerini oluşturmuştur.

Osiris mitosuna bakıldığında Osiris başlangıçta bereketin, tarımın karşımıza çıkar. Onun ölümü ülkeye kıtlığı, bereketsizli bir anlamda kışı getirir. Osiris'in canlanmasıyla ve İsis ile ilişkiye girmesiyle de tekrar ülkeye bahar, bereket gelir. (Erman, 1934; Mutlu, 1968; Pinch, 2002). Osiris'in tekrar dirilişi tarımsal faaliyetleri de doğurur ve baharın gelişi, yeni yıl kutlamaları Antik Mısır'da bu mit ile ilişkilendirilir. Diğer bir hikâye, fırtına, bereket ve gök tanrısı olan Suriye etkili Baal ile baharın ilişkisi de ölüm ve sonrası yeniden diriliş üzerine kurulu baharın gelişini simgeler.

Mısır mitolojisindeki bu iki hikâyeyi incelediğimizde dikkatleri ölüp yeniden dirilen tanrılar, onları kurtaran karakterler ve yeniden dirilişleri ile gelen bahar dikkatleri çeker tıpkı Sümer mitolojisindeki İnanna ve Dumuzi öyküsünde olduğu gibi. İki olayda da tanrıların yeniden dirilişi baharın gelişini simgeler ve diriliş günlerinde Antik Mısır toplumunda kutlamalar, festivaller yapılırdı.

3. Anadolu'da Yeni Gün

Anadolu'da yeni güne baktığımızda yine tarihsel süreç içinde devam eden benzer olaylar göz önüne serilmektedir. Başta Hititler olmak üzere Anadolu'da da bu gelenek sürdürülmüştür. Hititler de bahar bayramı olarak kutlanan 'AN.TAH.ŞUM' ve kaybolan tanrı Telepinu'nun dönüşünün kutlandığı festivaller bu anlamda dikkatleri çekmektedir. Kutlamalarında Boğazköy'deki Büyük Tapınak ve Yazılıkaya A odasında yapıldığı düşüncesine varmakta zor değildir (Haas, 1994; Archi, 2015).

Yeni günün gelişi Hitit toplumunda da mevsimsel döngüye ve tekrardan açılan temiz ve umut dolu bir hayata işaret etmektedir. Bu sebeple yeni günün gelişi ile kutlanan bahar bayramları tüm halk tarafından rağbet görmüştür. Ayrıca yine Anadolu'da olan Kybele-Attis mitosundaki ilişki olgusu ve bu bağlamda ortaya çıkan kültürler, inanışlar yeni yıl ile ilişkilendirilmiştir. Çalışmamızda birçok kısımda değineceğimiz gibi antik toplumların bu kutlama geleneklerine dair benzer imgeler ön plana çıkmaktadır. Bu benzer imgeler, benzer mitolojik hikâyeler, benzer kutlama gelenekleri ne kadar değerli bir mirasın günümüze geldiğini bizlere kanıtlar niteliktedir.



Şekil 4: Yazılıkaya A odasından görünüm, Çorum. (Bilgin, 2011)

Kaybolan tanrı mitosuna daha önce değindiğimiz diğer mitoslarla benzerlik gösteren öykülerden biridir. Tarım tanrısı Telepinu, net olarak bilinmeyen bir sebepten ötürü çok kızar ve ülkeyi terk eder. Onun gidişi ile ülkede büyük sıkıntılar başlar, kuraklık kendini gösterir. Tanrıyı arama çabaları içinde en son büyü tanrıçası Kamrusepa büyü yapar, Telepinu'nun sınırlarını yatıştırır ve tanrı evinde döner. Onun dönüşü ile ülkeye bahar gelir. Öyle ki bu olaydan sonra kaybolan tanrı Telepinu'nun dönüş yaptığı düşünülen dönem Hitit toplumunda festivallerle kutlanır (Elmalı 1991; Bryce, 2003; Sarı, 2016).

“Telepinu, acele evine geldi. O zaman ocaklara ateş geldi, ağıllara koyun, ahırlara sığır doldu. Ana çocuğunu, koyun kuzusunu ve inek danasını doğurdu.” (Sarı, 2016).

Bir Anadolu mitolojisi olan diğer bir öyküde Pausanias'ın anlatımından yola çıkılarak; bereketi, doğayı temsil eden ana tanrıça Kybele'nin, Frigya doğumlu Attis'e aşık olması, daha sonra yaşanan süreç sonrası Attis'in bir çam ağacı önünde cinsel organını kesmesi ve ölmesi, kanın döküldüğü yerden menekşeler ortaya çıkması ile mitos karşımıza çıkar. Kybele'nin onu Pessinus'ta gömmesiyle burada her yıl yapılan törenlerde Attis tanrı olarak anılır. Attis'in bir yaban domuzu tarafından öldürülmesi

sebebiyle Pessinus halkı domuz eti yenilmesini yasaklamıştır (Pausanias VII 17. 10-12).



Şekil 5: Kybele - Attis ve Dans Eden Koribantesler ile bahar şenlikleri. Parabiago Plate M.S. 200-400 Milan Ark Müzesi. (Bayraktar, 2014)

Toprağa ekilen tohumların yeşermesi Attis'in yeniden dirilişini simgeler ve onun dirilişi baharı getirir. Attis için geleneksel olarak baharın gelişi ile yapılan törenlerde onun simgesi çam ağacı ana unsur olurdu. Baharın gelişini temsil eden bu törenler 'Hilaria' adıyla anılmıştır (Vermaseren ve Lane, 1996; Kennedy, 1998). Frig dünyasında Attis ilişkisinden ayrı olarak Kybele çok önemli konumdaydı ve ülkenin sahibesi Kybele olarak görülürdü. Mart ayının üçüncü haftası Kybele'nin yeniden uyanış günü olarak görülür ve bu günde kutlamalar yapılırdı (Hançerlioğlu, 1984).

Anadolu'da var olan bu mitoslar ve baharın gelişi için yapılan kutlamalar, daha önce belirttiğimiz geleneklerle benzer içeriklere sahiptir. Anadolu'da yeni güne ilişkin aktardığımız mitolojik hikâyeler, bir tarihi geleneğin devamını yansıtmaktadır. Hem mitlerin benzerliği hem kutlama geleneklerindeki benzerlikler bu kutlamaların kendiliğinden ortaya çıkmadığını, bir mevsimsel döngüye bağlanamayacağını destekler niteliktedir. Öyle ki yeniden diriliş ve baharın gelişi imgesi neredeyse tarih boyunca hep devam etmiştir.

4. Antik Yunan'da Yeni Gün

Binlerce sene öncesinden gelen bahar ve yeni yıl kutlamaları geleneği Antik Yunan toplumunda daha geniş bir şekilde mitolojilerde yer almış, bu mitoslardan yola çıkarak yapılan festivaller de daha kapsamlı şekilde organize edilmiştir. Nispeten Dionysos kültü başlı başına baharı, şenlikleri temsil etmesiyle karşımıza çıkmaktadır. Baharın gelişine dair mitolojik hikâyeler ile günümüze gelen olaylar arasında daha önce belirttiğimiz mitlerle

ilişkili olarak *Aphrodite-Adonis* ve *Persephone'nin kaçırılışı* öyküleri ön plana çıkmaktadır.

Aphrodite ve Adonis öyküsü ile giriş yapacak olursak yine bir aşk hikâyesi ile karşılaşmış oluruz. Bir ölümlü olan Adonis'i gördüğü gibi aşık olan Aphrodite ona bakması için Persephone'ye verir. Ama o da aşık oluverir ve geri vermemek için elinden geleni yapar. Ortaya çıkan anlaşmazlığı Zeus, Adonis'in 6 ay Aphrodite ile 6 ay da Persephone ile kalmasına karar vermesi ile bitirir. Adonis yer altına girdiği süre içinde kış başlar, yeryüzüne çıkınca da bahar gelir. Fakat bir gün Adonis avlanırken bir yaban domuzu saldırısı sebebiyle ölür ve toprağa dökülen kanından bahar çiçekleri çıkar. Bu kısım bizlere Attis mitosunu hatırlatır (Kennedy, 1998; Erhat, 2010; Şahan, 2011)

Adonis'in yardımına koşan Aphrodite'nin ayağına diken batmasıyla akan kan da beyaz gülü kırmızı çevir. Bu da kırmızı gülün günümüzde aşkın sembolü olmasıyla ilişkilidir. Adonis'in ölümü üzerine üzüntüsüyle güzelliğini kaybetmeye başlayan Aphrodite'yi gören tanrılar Adonis'e tekrar hayat verirler. Adonis tekrar yaşama dönünce çiçekler açar, havalar ısınır ve bahar gelir (Kennedy, 1998; Şahan, 2011). Bu olay bizlere yine İnanna-Dumuzi mitosunu anımsatmaktadır. Adonis böylece baharın gelişini müjdeleyen olmuştur ve onun adına bayramlar yapılmıştır. Baharın gelişine ilişkin bir diğer mitos Persephone'nin Hades tarafından kaçırılışıdır. Bu hikâyedeki *Demeter-Persephone* olgusu oldukça önemlidir keza ikisi adına çok sayıda düzenlenen bahar şenlikleri vardır.



Şekil 6: Adonis'in ölümünün sahnelendiği çift terakota atlar. M.Ö. 4. yy ilk çeyreği Getty Museum. (Potrandolfo, 2011)

Persephone bir gün kırlarda çiçek toplarken Hades, Zeus'un da yardımıyla Persephone'yi kaçıtır ve ölümler diyarına götürür. Demeter bir isyan başlatarak Olimpos'u terk eder, insanların arasına karışır ve toprağı, doğayı verimli kılmayı bırakır. Tanrılar bu durum üzerine

Persephone'yi yer altından çıkarmak isterler ama yediği 4 nar tanesi sebebiyle yılın üç ayını yer altında geçirmek zorunda kalır. Geri kalan 9 ayda ise yeryüzünde var olacaktır. Persephone'nin yeryüzüne çıkması ve Demeter'in de kızını görme coşkusu ile topraklar tohumlanır, çiçekler filizlenir yani bahar gelir. Antik Yunan mitosunda genel olarak baharın gelişi Demeter ile özdeşleştirilir. Demeter- Persephone ve baharın gelişine ilişkin; Haloa, Skira, Proerosia, Thesmophoria festivalleri yapılmıştır (Houle, 2001; Erhat, 2010).

Her iki mitosta da Sümerler ile başlayan geleneğin devam ettiği görülmektedir. Yine bir yer altı olgusu, yine bir yeniden diriliş ve yine kuraklık sonrası baharın gelmesi...



Şekil 7: Dionysos ve doğayı-mevsimleri temsil eden küçük tanrıçalar Horae. Louvre Museum. (Myers, 2014)

Başlı başına bir kült oluşturan *Dionysos* da bir nevi doğa tanrısı olup, baharın gelişini ve coşkusunu temsil eder. Öyle ki Dionysos adına yapılan şenlikler Mart ayında düzenlenmekteydi. Dionysos'un gittiği yere baharı getirdiği düşünülürdü. Dionysos ile ilişkin *Agrionia*, *Küçük Dionysia*, *Lenaia*, *Anthesteria* ve *Büyük Dionysia* gibi festivaller tarihi süreç içinde kendini göstermiştir (Pişkin, 2007; Erhat, 2010;).



Şekil 8: Dionysos şenliklerine dair M.Ö. 5. yy Atina kırmızı figür tekniğinde betimleme. Napoli National Museum. (MacLennan, 2014)

Genel olarak baktığımızda Antik Yunan'da mitoslar ve bayramlarda daha önce bahsettiğimiz diğer toplumlarla benzer imgeler, olaylar dikkatleri çekmektedir. Baharın

gelişine dair bayramlar ve mitolojik hikâyeler ile günümüze kadar gelen bu törenler farklı bir coğrafyada, farklı bir zaman olgusuna sahip olmasına rağmen Antik Yunan toplumunda oldukça önemli bir yer tutmaktaydı.

5. Antik Roma'da Yeni Gün

Antik Roma dünyasındaki kutlamalara giriş yapmadan önce belirtilmesi gereken en önemli nokta Antik Roma'da günümüz takviminin de temeli olan Jülyen takviminin oluşturulmasıdır. Nitekim bu takvimin oluşturulması yeni yıl kutlamalarının belirli bir güne çekilmesine sebep olmuştur. Açıkçası günümüzdeki 1 Ocak yeni yıl kavramının sahiplerinin Antik Roma olduğunu belirtmek gerekir.

M.Ö. 1. Yüzyılın ilk yarısında J. Caesar tarafından oluşturulan bu takvim ile günümüzde Ocak ayının yılbaşı olmasının ilk adımları atılmıştır. Takvimin ilk ayı içinde geçmiş ve geleceği temsil eden ikiyüzlü tanrı Janus ilişkilendirilmiştir (keza batı dillerinde January, Ocak ayını temsil eder). Roma Dünyası bu yeni yıllarında evlerini süsler, Janus'a adaklar adar, dualar ederdi ve bu yeni yıl tekrardan bir başlangıç yani yeni bir gün olarak kutlanmıştır (Kennedy, 1998; Williams, 2013).

Ayrıca baharın gelişine dair Roma'da hasat bayramları ve 21 Mart'da başlayan *Lavatio* bayramları ile kutlamalar yapılırdı. Mitoslar ile ilgili olarak da Magna Mater'e ilişkin *Megalensia* festivali, *Taurobolium* ayini, ocağın bereketin simgesi Vesta'ya ilişkin *Vestalia* bayramı ve Dionysos'a ilişkin *Bacchanalia* bayramları gibi baharın gelişini simgeleyen önemli şenlikler yapılırdı. Yani düzenlemeler yapıldı dek Antik Roma'da yeni yılın başlangıcı 1 Mart idi. Buna ilişkin 14 Mart tarihinde İhtiyar kadın, tanrıça *Anna Perenna* adına aynı adla düzenlenen festival kutlanırdı. Bu festivalde piknikler yapılırdı, şaraplar içilir ve yoğun bir coşku yaşanarak bir anlamda baharın gelişi kutlanırdı. Ayrıca 25 Aralık tarihinde Mitra'nın doğuşu sebebiyle de kutlamalar yapılmıştır (Çapar, 1978; Bonnefoy, 1992).



Şekil 9: Mermer Sarcofagos üzerinde Bacchanalia festivalleri, Napoli Museum. (Shurygin, 2012)

Farklı bir imge olarak çiçek perisi *Flora* da aktarılabilir. Çiçeklerin ve baharın tanrıçası olarak da geçmektedir. Çiçeklerin açması, baharın gelmesi Antik Roma toplumunda *Flora* ile anılırdı ve Mayıs ayının sonuna doğru onun adına festivaller yapılırdı (Kennedy, 1998).

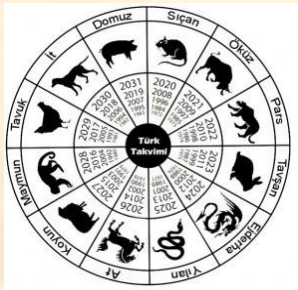


Şekil 10: Pompei yakınlarında bulunan ve şenlikler için toga giyim seromonisini gösteren bir fresk. (Brian, 2016)

Görüldüğü gibi Antik Roma toplumunda da yer edinmiş bahara bakış açısı, yapılan benzer kutlamalar ve benzer mitler yine mevsimsel döngüye bağlı olarak kendiliğinden ortaya çıkan bir geleneğe ters düşüldüğünü göstermektedir.

6. Türk Dünyasında Yeni Gün

Şuana dek baharın gelişine dair bahsettiğimiz toplumlar içinde yer edinmiş bahara bakış açısının aynı şekilde çok farklı yaşam biçimlerine, geleneklere sahip olan Türkler üzerinde de görülmesi yine düşüncelerimizi destekler niteliktedir. Çin kaynakları bizlere Türklerin ilkbahar bayramlarının devletin resmi bayramları olduğunu kanıtlamaktadır. Çin kaynakları, Türklerin 21 Mart tarihinde baharın gelişini kutlamak için kırlara çıktıklarını ve kutlamalar yaptıklarını aktarmaktadır. Takvim hesaplamaları anlamında Türklerin 12 hayvanlı Türk takvimini kullandıkları bilinmektedir. Bu takvime göre 21 Mart hem yeni yılı hem de ilkbaharın başlangıcını temsil eder. Bu günden 'yeni gün' diye bahsetmektedirler. Nevruz-bahar bayramlarının yine kaynaklar ışığında M.Ö. 3. yy da Mete Han çağından beri kutlandığı bilinmektedir. Bahar o kadar önemli bir yer tutmaktadır ki ilginç bir bilgi olarak Türkler yaşlarını da kaç bahar gördüklerine göre hesaplarırdı (Ögel, 1989; Çay, 1995; Demirci, 2008)



Şekil 11: 12 hayvanlı Türk takvimi. (Satana, 2012)

Türk dünyasında da mitolojik hikâyeler bahar ve yeni yıl anlayışını günümüze getirmektedir. Bu anlamda en önemli mitos olarak Ergenekon Destanı karşımıza çıkmaktadır. İşte Ergenekon'dan çıkış günü olarak kabul edilen 21 Mart geleneksel olarak bayramlarla kutlandı (Koca, 2004; Tutar, 2002; Çay, 1995).

Türk dünyasında Hunlarla, Göktürklerle başlayan nevrüz ve yeni yıl kutlama serüveni Selçuklular ve Osmanlı Devletinde de devam etmiştir. Selçuklularda Melikşah'ın hazırladığı Celali Takvimde de 21 Mart'ın yılbaşı olduğu görülmektedir. Selçukluda takvimlerin başlangıcı Mart ayından olmaktadır ve nevrüz baharında ilk günüdür. Bu günde özel şenlikler yapılırdı. Osmanlılarda da benzer şekilde yeni yılın başlangıcı 21 Mart yani baharın gelişi ile ilişkilendirilmiştir. 21 Mart tarihinde yörük bayramı kutlanır ve bu bayramda Ertuğrul Gazi'nin mezarı başında törenler yapılırdı. Osmanlı da nevrüz bayramını gelenek olarak sürdürmüştür keza Nevruziye macunu ve tatlılar bu bayram için ilgi çekici öğeler haline gelmiştir. Nevruz bayramı Osmanlılar için baharın yanı sıra yeni yıl kutlamaları olarak da kayda geçmiştir (Çay, 1995; Heyet 2004).

Genel anlamda bu bayram Türkler için baharın, özgürlüğün, sabrın ve onurun bayramı olarak günümüzde de nevrüz adı altında kutlanmaya devam etmektedir. Yine farklı coğrafyalar ve farklı zaman kavramlarına sahip olmalarına rağmen aktardığımız diğer toplumlar ile dikkatleri çeken nevrüz kutlamalarına dair benzerlikler insanın iç doğasında yer alan yeni gün dürtüsünü tekrar açığa çıkarmaktadır.

7. İran Ve Kürt Dünyasında Yeni Gün

Giriş kısmında belirttiğimiz gibi nevrüz kelimesi Farsça kökenli bir kelime olarak karşımıza çıkmaktadır ve bu durumdan yola çıkılarak nevrüz kutlamalarına aidiyet olarak İran toplumunu gösteren, Zerdüştlük ile bağdaştıran araştırmacılar da az sayıda değildir. İran coğrafyasında 21 Martta başlayan Farvardin ayında nevrüz kutlamalarının yapıldığı bilinmektedir. Fakat İran toplumu için bir farklılık söz konusudur. O da şuana kadar aktardığımız toplumlardan farklı olarak bu coğrafyada yapılan kutlamaların mevsim döngüsü olarak ortaya çıktığı ve diğer yeni gün kutlama geleneklerinden farklı olduğu belirtilmelidir. Bu coğrafyada kutlamaların sadece kışın bitip baharın gelişinin sevincinden çıktığı görülmektedir. Nitekim Farvardin güneş takviminde ilkbahar ayıdır. Nevruz'un Zerdüştlük içinde yer edinmiş bir kutlama geleneği olduğu belirtilmektedir (Güngör, 1995; Kılıç, 2007). Pers hâkimiyeti döneminde de Persepolis'in nevrüz kutlamalarının merkezi olduğu bilinmektedir (Levy, 1997).

Kürt toplumuna baktığımızda yine mitlerle bağlı bir kutlama geleneği ile karşılaşılır ve Demirci kawa mitosunu bu anlamda önemlidir. Bu efsanenin yanı sıra Kürt toplumundaki Zerdüşt öğretisi de baharın gelişi ile ilişkilidir. Kürt dilinde yer alan 'newrozın' kelimesi bahar çiçeği manasında kullanılır. Zalim Dehak ve Demirci kawa mitleri bağlamında nevrüz geleneği Kürt toplumunda direnişin, isyanın, başkaldırışın göstergesi olmuştur (Odabaşı, 2007).

Çalışmamızda bahsettiğimiz yeni gün dürtüsü ile yaklaştığımızda ortak kavram olarak ateş, Demirci Kawa efsanesi ile ilişkili olarak Kürt toplumunda nevrüz kutlamalarının ana simgesi haline gelmiştir (Ayrıntılı bilgi için bkz. Selim Çürükçü, Demirci Kawa ve çağdaş Kawa destanı, 1991). Öyle ki ateşin başta Türk ve Yunan toplumunda olmak üzere kutlamalardaki ana simgelerden biri olduğunu hatırlamak gerekmektedir. Kürt dünyasında da nevrüzün tarihi 21 Mart'tır. Diğer bir benzer nokta olarak, mitolojiye göre Kawa'nın Dehak'a karşı mücadelesi ve zafer sonrası yakılan ateş ile özgürlüğün, baharın gelişi imgesi dikkatleri çeker (Odabaşı, 2007).

Daha önce değindiğimiz farklı coğrafyalarda yaşayan toplumlarda ve bu toplumlara ait aktardığımız tüm mitlerde olduğu gibi yine bir olumsuz dönem, yine olumsuzluklar sonrası gelen zafer, mutluluk, bahar...

SONUÇ:

Tarih, sahip olduklarıyla pek çok anlamda karanlık olan günümüzü aydınlatacak değerleri, ulaşmaya çalışan için ulaşmayı bekleyen önemli bilgileri, kapalı kutular içinde günümüze sunmaktadır. Çalışma konumuz da aslında bir kapalı kutu niteliğinde ve bu kutuyu taşıyanın kutunun içinden çıkacakları önemsemeden kutunun niteliğine genel olarak atıflarda bulunması asıl olarak çalışmamızı belirlemiştir. Özellikle bu kadar önemli bir konunun farklı coğrafyalara, farklı zaman kavramlarına, kültürlere sahip toplumlarda birbirini yansıtır şekilde görülmesine rağmen basitçe bir iklimsel döngüye bağlanıp her coğrafyada insanları etkilediğine dair yapılan görüşler insanlık tarihinin ve gerçeklerinin akademik dünyada bile ne kadar az bilindiğinin göstermesi açısından dikkat çekicidir. Bu çalışma savunduğu görüşler ile yeni bir bakış açısı sunmayı amaçlamıştır. Tarihsel süreç içinde yazılı kaynak olarak ilk kez Sümerler ile karşımıza çıkan yeni gün kavramının Mezopotamya'nın diğer kavimlerinde, Antik Mısır coğrafyasında, Anadolu'da, Kıta Yunanistan'da, Antik Roma'da, Türklerde, İran coğrafyasından Kürtlere kadar yeryüzünde yayılım göstermiş ve bu kültürel miras günümüzde dahi hala aynı coşku ile devam etmektedir.

Mitoslarda toplumdan topluma isimler değişmiştir ama ana imge değişmemiştir. İnanna; İştär, Kybele, Aphrodite, Venüs, Astarte, İsis olmuştur, Dumuzi; Tammuz, Attis,

Adonis, Osiris, Baal olmuştur ama yeniden diriliş ve baharın gelişi imgesi değişmemiştir. Öykü Persephone'nin kaçırılışı, Aphrodit ve Adonis aşkı olmuştur ama yer altı dünyası ile ilişki değişmemiştir. Telepinu, Demeter mitosunda olduğu gibi tanrı-tanrıça kızmıştır, ülkeyi terk etmiştir ve kuraklık baş göstermiştir. Onların dönüşü ile çiçekler açmış, ülkeye bahar gelmiştir. Sonrası Türkler, Hristiyanlar ve günümüz...

Çalışmamız; nevrüzün, hangi coğrafyada hangi zaman kavramında yaşıyor olursa olsun insanın doğasında var olan ve aynı imgeler ve kavramlarla kutlanan bir gelenek olduğunu belirtmiştir. Kültürlerarası etkileşimin ne denli güçlü olduğunu aşıkâr kılmıştır. Belki yeni gün imgesinin çıkış yeri Mezopotamya değildir ama bu ortak geleneğin Mezopotamya'dan yakın doğuya yayıldığı aktardıklarımız ışığında görülmektedir. Tıpkı günümüz Amerika trendleri gibi okyanus ötesinde kendini gösteren bir gelenek tüm coğrafya yayılabiliyor ve yıllar boyu canlılığını koruyor. O gelenek hangi coğrafyaya, topluma giderse gitsin isimler değişiyor ama ana imge değişmiyor. Genel olarak bu üslup ile oluşturulan çalışmamızda bahar ve yeni yıl gibi olguların tarihsel sürecine binaen bir pencere açılarak sürecin net bir şekilde izlenmesi, anlaşılması amaçlanmıştır.

KAYNAKÇA

(Kitap)

- Astolin, H. (2016). *Tanrı'nın Göksel Çocukları*. İstanbul: Cinius Yayınları.
- Bonnefoy, Y. (1992). *Greek And Egyptian Mythologies*. Chicago: University of Chicago Press.
- Bryce, T. (2003). *Hitit Dünyasında Yaşam ve Toplum*, (çev. Müfit Günay), Ankara: Dost Kitabevi Yayınları.
- Cohen, M. E. (1993). *The Cultic Calendars of the Ancient Near East*. Bedhesta, Maryland: CDL Press.
- Çay, A.M. (1995). *Türk Ergenekon Bayramı Nevruz*. Ankara: Turan Kültür Vakıf Yayınları.
- Çığ, M.I. (1998). *İnanna'nın Aşkı Sümerler'de İnanç ve Kutsal Evlenme*. İstanbul: Kaynak Yayınları.
- Dixon, M. ve Kennedy, M. (1998). *Encyclopedia of Greco-Roman Mythology*. USA: Abc-Clio,
- Dreyer, Ronnie Gale. *Venus: The Evolution Of The Goddess And Her Planet*, Harper Collins, 1994.
- Erhat, A. (2010). *Mitoloji Sözlüğü*, İstanbul: Remzi Kitabevi.

□ Erman, A. (1934). *Die Religion der Ägypter. Ihr Werden und Vergehen in Vier Jahrtausenden*. Berlin-Leipzig: Gruyter.

□ Haas, V. (1994). *Geschichte der Hethitischen Religion. Handbuch der Orientalistik*. Der Nahe und Mittlere Osten 15, Leiden, New York, Köln: Brill.

□ Heyet, C. (2004). Eski Türklerde Takvim ve Nevruz Bayramı, *Türk Dünyası Nevruz Ansiklopedisi*, Ankara: AKM Yayını. 157-159.

□ Houle, M. M. (2001). *Gods And Goddesses In Greek Mythology*. USA. Enslow Publishers.

□ Koca, S. (2004). Eski Türklerde Bayram ve Senlikler, *Türk Dünyası Nevruz Ansiklopedisi*. Ankara: Atatürk Kültür Merkezi Yayınları, 30.

□ Kramer, S. N. (2001). *Sümer mitolojisi*. (çev. Hamide Koyukan). İstanbul: Kabalıcı Yayınevi.

□ Mutlu, B. (1968). *Efsanelerin İzinde, Yakın Doğudan Kuzey Avrupa'ya*. İstanbul: D.G.S.A Yayınları.

□ Ögel, B. (1988). *Türk Kültürünün Gelişme Çağları*, İstanbul: Türk Dünyası Araştırmaları Vakfı Yayınları.

□ Pausanias. *Yunanistan'ın Kısa Tarihi*. (çev. Dilek Şendil). Boğaziçi Üniversitesi Yayınevi (2015).

□ Pinch, G. (2002). *Handbook Of Egyptian Mythology*. USA: Abc-Clio.

□ Salvini, B. A. (2006). *Babil*. (çev. Ela Uluatam). Ankara: Dost Kitapevi.

□ Sami, S. (2006). *Kamus-ı Türki*, İstanbul: Çağrı Yayınları.

□ Sarı, Eren. *Ülke Ve Şehirlere Göre Efsane Ve Destanlar: Dünyanın Dört Bir Tarafından, Şehir Şehir Efsaneler*, Nokaetap, 2017.

□ Tutar, H. (2002). Tarihte ve Mitolojide Nevruz. *Türkler Ansiklopedisi*, C.3, Yeni Türkiye Yayınları, Ankara, 619-620.

□ Walker, B. (1996). *The Women's Encyclopedia of Myths and Secrets*. Book Sales (August 1).

□ Williams, R. (2013). *Julius Caesar Master of Surprise*. USA: Bolchazy-Carducci Publishers, Inc.

(Makale ve Tezler)

□ Armstrong, H. W. (1993). Noel Konusunda Basit Hakikat (çev. Mehmet Aydın). *Yayımlanmamış Makale*. Konya: 2-9.

□ Cilacı, O. (1987). Hz. İsa, Noel ve Yılbaşı. *Diyanet İlmî Dergi*, Ekim-Kasım-Aralık, cilt XX, Sayı: 4, 2.

□ Çapar, Ö. (1978). Roma Tarihinde Magna Mater (Kybele) Tapımı, *A.Ü.D.T.C.F. Dergisi*, Cilt: 29, Sayı: 1-4, 179.

□ Demirci, H. (2008). *Türk Kültüründen Bayram Anlayışı Ve Türk Dünyasında Bayramlar*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erciyes Üniversitesi SBE, Kayseri.

□ Elmalı, A. O. (1991). *Hititler'de Mitoloji*, (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

□ Mutlu, S. A. (2012). *Eski Mezopotamya'da Törenler*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

□ Ökse, T. (2006). Eski Ön Asya'dan Günümüze Yeni Yıl Bayramları, Bereket ve Yağmur Yağdırma Törenleri, *Bilgi Dergisi* 36, 47-68.

□ Potrandolfo, A. (2011) "Le Evidenze Archeologiche e Iconografiche." In La Vigna di Dionisio. Vite, Vino e Culti in Magna Grecia. Atti del Quarantunesimo Convegno di Studi sulla Magna Grecia. *Taranto: Istituto per la Storia e l'Archeologia*, 398-399.

□ Pişkin, C. (2007). *Antik Çağ'da Karia Bölgesinde Dionysos Kültü ve Şarap Üretimi*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

□ Şahan, D. (2011). *Sümer Mitolojisinin Yunan Mitolojisine ve Felsefesine Etkileri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniv. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Felsefe Anabilim Dalı, Ankara.

(Web Siteleri)

□ Bayraktar, S. (2014). Kybele ve Attis, (Online) Available at: <<https://semrabayraktar.blogspot.com.tr/2014/04/kybele-ve-attis.html>> (02.05.2018)

□ Bilgin, B. (2011). Yazılıkaya Hitit Kaya Tapınağı, (Online) Available at: <<https://www.hittitemonuments.com/bogazkoy/yazilikaya.index-t.htm>>, (02.05.2018).

□ Brian, C. (2016). Compitalia Fresco, (Online) Available at: <<http://www.wikizero.net/index.php?q=aHR0cHM6Ly9lbW53aWtpcGVkaWEub3JnL3dpa2kvRmlsZTpDb21waXRhbGhhX2ZyZXNjby5qcGc>>, (10.05.2018)

□ Greg B. (2017). The Courtship of Inanna and Dumuzi, (Online) Available at:

<<https://steemit.com/mythology/@greg07/the-courtship-of-inanna-and-dumuzi>> (02.05.2018).

□ Holloway, A. (2014). The Ancient Akitu Festival, (Online) Available at:

<<http://www.ancient-origins.net/news-general-human-origins-religions/babylonian-akitu-festival-and-humblng-king-002128>> (02.05.2018).

□ MacLennan, B. (2014). Background Information on the City Dionysia (Great Dionysia), (Online) Available at:

<<https://web.eecs.utk.edu/~mclennan/Classes/US210/City-Dionysia.html>> (08.05.2018).

□ Myers, G. (2014), 10 Awesome Greek Gods You've Never Heard, (Online) Available at:

<<http://www.toptenz.net/10-awesome-greek-gods-youve-never-heard.php>> (05.05.2018)

□ Satana, N. S. (2012). Çin Takvimi, (Online) Available at:

<<http://blog.milliyet.com.tr/cin-takvimi/Blog/?BlogNo=361521>> (15.05.2018)

□ Shurygin, I. (2012). Sarcophagus with scenes of bacchanalia, (Online) Available at:

<<http://ancientrome.ru/art/artworken/img.htm?id=5032>> (10.05.2018)

Kent Akademisi

Article Info	ARAŖTIRMA MAKALEŖİ RESEARC ARTICLE	
Title of Article	Teenagers with autism Related to Children's Park 2-8 in the Istanbul Provincial Parental Opinions and suggestions	
Corresponding Author	Figen ALTINER Balıkesir Üniversitesi, Dursunbey Meslek Yüksekokulu, Ormancılık Bölümü, figen.altiner@balikesir.edu.tr	
Submission Date Admission Date	01/06/2018 / 14/09/2018	
How to Cite	ALTINER, F., (2018). 2-8 Yaş Arası Otizmlı Çocukların Ebeveynlerinin İstanbul İlindeki Parklara İlişkin Görüş ve Öneriler, Kent Akademisi, (), Issue 1, Link: https://doi.org/10.24127/kentakademisi.v11i3.1000000237446415	

ORCID NO:
0000-0002-3744-6415

2-8 Yaş Arası Otizmlı Çocukların Ebeveynlerinin İstanbul İlindeki Parklara İlişkin Görüş ve Önerileri

Figen ALTINER¹
Hakan ALTIŇEKIÇ²
Oktay TAYMAZ SARI³

ABSTRACT:

In this study problems in the parks in İstanbul being experienced by children with autism were examined. The study comprises the children with autism aged between 2-8 who are living in İstanbul. Three separate studies have been conducted in this research. These include literature search, conducting interviews with the parents of children with autism spectrum disorders and examination of the stages in performing data analysis. Results of the study were separately evaluated with sub-theme titles. Children's play area should be created with an appropriate understanding of planning in qualitative and quantitative terms at both projecting and implementation phases of the parks. The areas of the parks utilized are tempting to be unnatural, due to some artificial materials such as rubber, plastic and metal being used, which cause the autistic children to be exposed too much heavy metals, which should also be restricted as much as possible.

KEYWORDS: Open green spaces, parks, disability, autism, İstanbul.

ÖZ:

Bu çalışmada otizmlı çocukların parklarda yaşadıkları problemler incelenmiştir. Çalışma, İstanbul'da yaşayan ve 2-8 yaş aralığında olan otizmlı çocukları kapsamaktadır. Araştırmada yöntem olarak üç ayrı çalışma yapılmıştır. Bunlar; literatür araştırması, otizm spektrum bozukluğu olan çocukların ebeveynleriyle görüşme yapılması ve veri analizlerinin yapılmasında kullanılan yöntem ve aşamalarının incelenmesi çalışmalarını içermektedir. Çalışma sonuçları alt tema başlıklarıyla ayrı ayrı değerlendirilmiştir. Parkların gerek projelendirme gerekse uygulama aşamasında çocuk oyun alanlarının niteliksel ve niceliksel açıdan uygun bir planlama anlayışı içerisinde oluşturulması gerekmektedir. Otizmlı çocukların çok fazla ağır metallere maruz kalmasına yol açacak kauçuk, plastik ve metal gibi doğal olmayan aynı zamanda elektriklenmeye sebep olan malzemelerin parklardaki kullanım alanları mümkün olduğunca kısıtlanmalıdır.

ANAHTAR KELİMELELER: Açık yeşil alanlar, parklar, engelli, otizm, İstanbul

¹ Balıkesir Üniversitesi, Dursunbey Meslek Yüksekokulu, Ormancılık Bölümü, figen.altiner@balikesir.edu.tr

² İstanbul Üniversitesi, Orman Fakültesi, Peyzaj Mimarlığı Bölümü, hakana@istanbul.edu.tr

³ Marmara Üniversitesi, Atatürk Eğitim Fakültesi, Özel Eğitim Bölümü, oktaytaymaz@gmail.com

“2-8 Yaş Arası Otizmlı Çocukların Ebeveynlerinin İstanbul İlindeki Parklara İlişkin Görüş ve Önerileri”

GİRİŞ:

Açık alanlar, kentte ve kentin çevresinde fiziksel sınırlar oluşturarak şehirlerin doğal kimliklerini ve peyzaj özellikleri devamlılığını sağlayan, kırsal alanlara rekreasyonel potansiyel kazandıran alanlardır (Alkay, 1997). Açık alanlar belirli bir arazi kullanma özelliğine sahip (tarım, orman, funda, göl vb.) olabileceği gibi, belirli fonksiyonlara yanıt verebilen (park, bahçe, meydan, gezinti yeri vb.) kent içinde veya kent dışında yer alan inşa edilmemiş boş alanlar olarak da tanımlanmaktadır. Açık alanların fiziki yönden tanımı ise devamlı ve belirlenmiş hiçbir kullanıma ayrılmamış fakat geçici birçok fonksiyonları (oyun, sergi, pazar yeri, meydan) yerine getirilebilen inşa edilmemiş boş alanlardır. Yeşil alanlar ise bitkiyle örtülü alanlardır (Yıldızcı, 1978).

Uzun'a göre kentteki açık ve yeşil alanlar; “Kent yerleşim dokuları arasında ve çevresinde yer alan meydanlar, mahalle ve bölge parkları, ormanlık alanlar, su kıyısı açıklıkları ile ulaşım ağı gibi üzerinde yapılaşma bulunmayan alanlardır” (Uzun, 1990). Açık ve yeşil alanlar, kentlerin sağlıklı gelişmesi açısından büyük önem taşımaktadırlar. Bu alanlar kentler için rekreasyon, ekoloji ve arazi organizasyonuna yönelik pek çok farklı fonksiyona sahiptir. Rekreasyon fonksiyonu ile aktif ve pasif rekreasyon imkanı sağlayarak kent içinde ve dışında sportif donatımların tesisine ve eğlence ile ilgili donatımlara da olanak verirler (Emür,2007).

Engelli bireylerin fiziksel ve sosyal gelişiminde açık yeşil alanların özellikle de açık yeşil alanlar kapsamına giren parkların varlığı oldukça önemlidir. Dünya Sağlık Örgütüne (WHO) göre, engellilik (*handicap*), bir yetersizlik veya özür nedeni ile yaşa, cinsiyete, sosyal ve kültürel faktörlere bağlı olarak kişiden beklenen rollerin kısıtlanması veya yerine getirilememesidir. Engelsiz kent tasarımlarının yetersizliği sebebiyle engelliler sosyal hayatta birçok zorluklarla karşı karşıya gelmekte ve kendilerinden beklenen sosyal rolleri yeterince yerine getirememektedirler. Dünya nüfusunun yaklaşık %15' i (bir milyardan fazla kişi) engelli durumundadır. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı bünyesinde yer alan Ulusal Engelliler Veri tabanı (ÖZVERİ) 2012 yılı kayıtlarına göre, Türkiye’de toplam 1.559.222 engelli kişi bulunmaktadır. ÖZVERİ ‘de kayıtlı, adresi ve Engelli Sağlık Kurulu Rapor bilgisi bilinen engelli kişilerin cinsiyete göre dağılımına

bakıldığında 672.172’si kadın, 887.041’i erkek engelli kişilerin olduğu görülmektedir. ÖZVERİ’ deki kayıtlarda 216.077 kişi görme, 156.573 kişi işitme, 37.494 kişi dil ve konuşma, 321.895 kişi ortopedik, 482.361 kişi zihin, 176.475 kişi ruhsal ve duyuşsal, 808.335 kişi ise süreğen engellidir. Engelli bireyler açısından açık ve yeşil alanların her ne kadar önemli bir yeri olsa da her bir engel grubu bu alanlarda farklı sorunlarla karşılaşmaktadır. Ortak sorun erişilebilirlik ya ulaşılabilirlik konusudur.

Özel eğitime ihtiyaç duyulan farklı gelişim gösteren bireyler; duygusal ve davranışsal sorunlar, dikkat eksikliği ve hiperaktivite (dehb), yaygın gelişimsel bozukluklar-otizm, dil ve konuşma sorunları, görme yetersizliği, işitme yetersizliği, ortopedik (fiziksel sorunlar), zihinsel yetersizlik, özel öğrenme güçlüğü, süreğen hastalıklar (uzun süreli hastalıklar), üstün ve özel yeteneklilik, birden fazla engellilik olarak ayrılmaktadır (Yaşar, 2014).

Otizm, üç yaşından önce başlayan, sosyal etkileşim ve iletişimde önemli ölçüde bozulma ve anormal gelişim, ilgi ve etkinliklerin belirgin sınırlılığı gibi özelliklerle kendini gösteren gelişimsel bir sendrom olarak tanımlanmaktadır (Amerikan Psikiyatri Birliği, 1994).

Otizm çeşitli alanlarda zorluklar ve anormallikler ile karakterize olan nöro gelişimsel bir bozukluktur. “Otizm” tanısı ilk kez Leo Kanner tarafından 1943 yılında “Erken Bebeklik Otizmi” olarak tanımlanmıştır. Son 60 yıl içinde ise gerek adı gerekse tanısal ölçütleri birçok açıdan değişikliğe uğrayan bu bozukluk, kısaca kendi iç dünyasına kapanarak sosyal izolasyon gösteren bireyleri tanımlamaktadır (Atasoy, 2008). Otizm Platformu’nun öngördüğü verilere göre ise tahmini olarak 550.000 otizmlı birey ile 0-14 yaş grubunda 150.000 otizmlı çocuk bulunduğu varsayılmaktadır.

Çalışmanın amacı, tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de sayıları gittikçe artan otizmlı çocukların kentsel hayattaki, kent mobilyalarını kullanımlarındaki sorunlarını ele alarak, kentsel yaşam alanlarında karşılaştıkları sorunlara yönelik çözüm önerilerinin sunulmasıdır. Kentlerde yaşadıkları birtakım sorunlar çevresel, ekonomik, toplumsal etmenlerden kaynaklanmaktadır. Parklar, otizmlı bireylerin ve ailelerinin günlük streslerini atmalarına, akranlarıyla eğitici vakit geçirmelerine, sosyalleşmelerine yarayan

açık yeşil alanlardır. Fakat diğer engel grubunda bulunan bireyler gibi otizmliler de parklarda birtakım sorunlarla karşılaşmaktadırlar. Otizmliler bireylerin parklarda yaşadıkları sorunları tespit etmek ve sonrasında elde edilen verilerden yola çıkarak peyzaj mimarlığı alanı kapsamında gerekli önerilerde bulunmak çalışmanın amacını oluşturmaktadır.

1. Materyal

2-8 yaş arası otizmliler çocukların parklara ulaşımı, kullanımı, güvenliği, donatı elemanlarının yeterliliği ile ışık ses ve renk gibi tasarım öğelerine duyarlılıklarının belirlenmesi gibi konular araştırılmıştır. Araştırma kapsamında otizmliler çocukların ebeveynleriyle yapılan görüşmeler dört farklı eğitim kurumunda gerçekleştirilmiştir. Bu eğitim kurumları:

- Truva Otizm Eğitim Merkezi
- Yörünge Psikolojik Danışmanlık
- Algı Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi
- Algı ABA Terapi Merkezi

2. Yöntem

Araştırmada yöntem üç aşamadan oluşmaktadır. İlk aşama literatür araştırması, ikinci aşama, otizmliler çocukların ebeveynleriyle görüşme yapılması ve son aşama veri analizlerinin yapılmasında kullanılan yöntem ve aşamalarının incelenmesi ve bilgi verilmesi çalışmalarını kapsamaktadır. Görüşmeler, nitel araştırma yöntemleri kapsamında yer alan yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak yapılmıştır. Görüşme tekniği kapsamında ebeveynlere toplam 17 soru sorulmuştur. Araştırma kapsamında 5 ebeveynle pilot görüşme, 15 ebeveynle ana görüşme yapılmış ve görüşmeler ses kaydına alınmıştır. Pilot görüşme yapılmasının amacı, soruların uygunluğunun ve ebeveynin sorulara tepkisinin ölçülmesi, ebeveynin sorulara katkı yapması, görüşme sürelerinin uygunluğunun ölçülmesi, görüşme yapan kişinin hitap şeklinin ölçülmesi şeklinde sıralanmıştır.

Görüşme verilerinin analizinde betimsel analiz metodu kullanılmıştır. Betimsel analiz nitel araştırma kapsamında kullanılan bir analiz biçimidir. Betimsel analizde elde edilen veriler temalar ve alt temalar oluşturularak değerlendirmeye alınmaktadır. Oluşturulan tema ve alt temalar üç ayrı aşamadan geçmektedir. Bu aşamalar:

Hazırlık Aşaması: Görüşmeye Katılan 15 ebeveynin ses kayıtları titizlikle dinlenerek verilen her cevap

elektronik ortama aktarılmıştır. Görüşmeye katılan her bir ebeveynine E1 şeklinde harf ve sıra kodu verilerek tüm kayıt ve kodlar bilgisayar ortamında toplanmıştır. Bu işlem sayesinde her bir ebeveynine ait demografik bilgiler ve sorulara verdiği cevaplar bulgular için hazır hale getirilmiştir.

Örgütlenme Aşaması: Örgütlenme aşamasında araştırma amacı kapsamında bir çerçeve oluşturularak ana temalar belirlenmiştir. Elektronik ortama aktarılan ana temaların altında ebeveyn görüşme formu soruları baz alınarak alt temalar oluşturulmuştur.

Raporlama Aşaması: Raporlama aşamasında alt temalar nicel ifadelerle dönüştürülmüş ve yüzde değerleri hesaplanmıştır. Her bir alt temaya verilen görüş sayısı toplanarak toplam frekans bulunmuştur, her bir alt temanın görüş sayısı tek tek toplam frekansa bölünerek yüzdeliği bulunmuştur. Tüm bu işlemlerden sonra güvenilirliğin ve geçerliliğin artması amacıyla, ebeveynlerin görüşleri alıntı olarak bulgulara eklenmiştir.

3. Bulgular

Bulgular bölümünde ilk olarak ana görüşme yapılan ebeveynlerin cinsiyeti, oturduğu semt, mesleği ve çocuklarının yaşlarıyla ilgili veriler tabloleştirilmiştir.

Tablo 1: Ana Görüşmelerin Yapıldığı Ebeveynler Hakkında Sayısal Veriler

	Cinsiyeti	Oturduğu Semt	Mesleği	Çocuğun Yaşı
E1	Kadın	Merkez/Üsküdar	Bilgi verilmedi	5
E2	Kadın	Başıbüyük/Maltepe	Ev Hanımı	5
E3	Erkek	Merkez/Beykoz	Finans	5
E4	Kadın	Merkez/Ümraniye	Ev Hanımı	5
E5	Kadın	Merkez/Maltepe	Ev Hanımı	4
E6	Kadın	Merkez/Üsküdar	Öğretmen	4
E7	Kadın	Kasımpaşa/Beyoğlu	Ev Hanımı	4
E8	Kadın	Cihangir/Beyoğlu	Tasarımcı	4
E9	Kadın	Anadolu Hisarı/Beykoz	Ev Hanımı	6
E10	Kadın	Gültepe/Kağıthane	Ev Hanımı	6
E11	Kadın	Beyoğlu	Ev Hanımı	7
E12	Kadın	Merkez/Tuzla	Ev Hanımı	5
E13	Kadın	Merkez/Kağıthane	Ev Hanımı	5
E14	Kadın	Merkez/Kurtköy	Öğretmen	5
E15	Kadın	Merkez/Ümraniye	Özel Sektör	5

Yapılan görüşmelere ilişkin ana tema ve alt temalar tabloleştirilmiş ve her ana ve alt temalar ayrı ayrı ele alınarak verilerin analizleri yapılmış aynı zamanda temaların oluşturulma amaçları hakkında bilgiler

verilmiştir. Araştırma, betimsel analiz kapsamında 6 ana temadan oluşmaktadır.

1. Parklara ulaşımın değerlendirilmesi.
2. Çocuğun parkla kurduğu ilişkinin değerlendirilmesi.
3. Ebeveyninin parkta çocuğuna ayırdığı zamanın ve çocuğuyla parkta neler yaptığının değerlendirilmesi.
4. Parklarda kullanılan malzemelerin çocuğun sağlığı ve güvenliği açısından uygunluğunun, aynı zamanda çocuk oyun gruplarının çocuklar açısından yeterliliğinin değerlendirilmesi.
6. Çocuğun park içerisindeki ve parkın yakın çevresindeki ses, ışık ve renk hassasiyetinin değerlendirilmesi.

Tablo 2: Yapılan Görüşmelere İlişkin Ana Tema ve Alt Temalar

1. Parklara Ulaşımın Değerlendirilmesi

- 1.1. Ebeveynlerin evlerinin yakınlarında park/parkların olmasına ilişkin görüşler
- 1.2. Parklara ulaşımın kolay sağlanmasına ilişkin görüşler

2. Çocuğun Parkla Kurduğu İlişkinin Değerlendirilmesi

- 2.1. Çocuğun parka gitmekten hoşlandığına ilişkin görüşler
- 2.2. Çocuğun parka gitmek istediğini ebeveynine ifade ettiğine ilişkin görüşler

3. Ebeveyninin Parkta Çocuğuna Ayırdığı Zamanın ve Çocuğuyla Parkta Neler Yaptığının Değerlendirilmesi

- 3.1. Ebeveynin çocuğuyla parkta zaman geçirmeyi sevdiğine ilişkin görüşler
- 3.2. Ebeveynin çocuğunu parka götürmeye fırsat bulduğuna ilişkin görüşler
- 3.3. Ebeveynin çocuğuyla parka gittiğinde park içerisinde kendine zaman ayırabildiğine ilişkin görüşler

4. Çocuğun Park İçindeki Değişik Mekânlarla Kurduğu İlişkinin Değerlendirilmesi

- 4.1. Çocuğun park içerisinde en çok yeşil alanları sevdiğine ilişkin görüşler
- 4.2. Çocuğun park içerisinde en çok çocuk oyun alanlarını sevdiğine ilişkin görüşler

Tablo 2'nin devamı: Yapılan Görüşmelere İlişkin Ana Tema ve Alt Temalar

- 4.3. Çocuğun park içerisinde en çok spor alanlarını sevdiğine ilişkin görüşler
- 4.4. Çocuğun park içerisinde en çok piknik alanlarını sevdiğine ilişkin görüşler
- 4.5. Çocuğun park içerisinde en çok dinlenme alanlarını sevdiğine ilişkin görüşler
- 4.6. Parklarda bulunan su yüzeylerinin (süs havuzları, su gösterileri, göller vb.) çocuk üzerinde olumlu etkisi olduğuna ilişkin görüşler
- 4.7. Parklardaki yeşil alan miktarlarının yeterli olduğuna ilişkin görüşler
- 4.8. Parklardaki mevcut bitkilerden kaynaklı çocuğun sağlığını olumsuz etkileyecek durumlarla karşılaşıldığına ilişkin görüşler
- 4.9. Çocukların parklarda en çok meyveli bitkileri sevdiğine ilişkin görüşler
- 4.10. Çocukların parklarda en çok çiçekli bitkileri sevdiğine ilişkin görüşler
- 4.11. Çocukların parklarda en çok yapraklı bitkileri sevdiğine ilişkin görüşler

5. Parklarda Kullanılan Malzemelerin Çocuğun Sağlığı ve Güvenliği Açısından Uygunluğunun, Aynı Zamanda Çocuk Oyun Gruplarının Çocuklar Açısından Yeterliliğinin Değerlendirilmesi

- 5.1. Çocuk oyun alanlarında kullanılan oyun elemanlarının çocuklar için yeterli olduğuna ilişkin görüşler
- 5.2. Çocuk oyun alanlarında kullanılan oyun elemanlarının çocuklar için güvenli olduğuna ilişkin görüşler
- 5.3. Çocuk oyun alanlarında kullanılan kauçuk malzemesinin çocuklar için uygun olduğuna ilişkin görüşler
- 5.4. Çocuk oyun alanlarında kullanılan plastik malzemesinin çocuklar için uygun olduğuna ilişkin görüşler
- 5.5. Çocuk oyun alanlarında kullanılan metal malzemelerin çocuklar için uygun olduğuna ilişkin görüşler
- 5.6. Çocuk oyun alanlarında kullanılan ahşap malzemesinin çocuklar için uygun olduğuna ilişkin görüşler
- 5.7. Çocuk oyun alanlarında kullanılan kumun çocuklar için uygun olduğuna ilişkin görüşler

6. Çocuğun Park İçerisindeki ve Parkın Yakın Çevresindeki Ses, Işık ve Renk Hassasiyetinin Değerlendirilmesi

6.1. Çocuğun parklarda çevreden gelen gürültüye ya da oyun gruplarının çıkardığı sese karşı hassasiyeti olduğuna ilişkin görüşler

6.2. Çocuğun parklarda kullanılan aydınlatma sistemleri ile ilgili herhangi bir sıkıntı yaşadığına ilişkin görüşler

6.3. Çocuğun parklarda bulunan gerek bitki renkleriyle gerekse malzemelerin renkleriyle ilgili herhangi bir sıkıntı yaşadığına ilişkin görüşler

Tablo 2’de “f” frekans değerini yani her bir soruya ilişkin toplam ebeveyn sayısını, “%” ise yüzde olarak değerlerini ifade etmektedir.

TARTIŞMA VE YORUM

Ebeveynlerin evlerinin yakınlarında park/parkların olmasına ilişkin görüşler; çıkan sonuçta ebeveynlerin %73.3 (11 ebeveyn) evlerinin yakınlarında parkların olduğunu ifade etmiştir. Sonuç İstanbul gibi metropolitan bir şehir için iyi bir oran olabilir. Fakat ebeveynler için bu durum tesadüf değil, kendilerinin ev seçiminde özellikle parka yakın olmasını istedikleri için evlerinin yakınlarında park olduğunu ifade etmiştir.

Parklara ulaşımın kolay sağlanmasına ilişkin görüşler; ebeveynlerin % 66.6’sı parklara ulaşımı kolay sağladığını ifade etmiştir. Evlerinin yakınlarında park olması ulaşımı kolaylaştırırsa da özel araçları olmayan ve yakınlarında park olmayan ebeveynler için ulaşılabilirlik konusu oldukça sıkıntılı bir noktadadır.

Çocuğun parka gitmekten hoşlandığına ilişkin görüşler; çıkan sonuçta çocukların %86.6’sı parka gitmekten hoşlandığı görülmektedir. Parka gitmekten hoşlanmayan 2 çocuğun hoşlanmama sebebi çocuklarının özellikle motor sesine ve sembol okumaya olan takıntılaridir.

Çocuğun parka gitmek istediğini ebeveyne ifade ettiğine ilişkin görüşler; çocukların %86.6’sı parka girmek istediğini ifade etmektedir. İfade biçimleri değişse de ebeveynlerin bu konuda çok fazla sıkıntı yaşamadığı görülmektedir.

Ebeveynin çocuğuyla parkta zaman geçirmeyi sevdiğine ilişkin görüşler; ebeveynlerin %4.6 sı parkta zaman geçirmeyi sevdiğini ifade etmiştir. Parka gitmeyi sevmeyen ebeveynlerin yanıtlardan yola çıkarak sevmemelerinin en önemli sebebi, diğer insanların çocuklarına ve kendilerine olan tavır ve bakışlarıdır.

Ebeveynin çocuğunu parka götürmeye fırsat bulduğuna ilişkin görüşler; ebeveynlerin %80’ni fırsat

bulduğu için konu özelinde problemlili bir durum söz konusu değildir.

Ebeveynin çocuğuyla parka gittiğinde park içerisinde kendine zaman ayırabildiğini %33.3 ilişkin görüşler; ebeveynlerin sadece %6.6’sı zaman ayırabildiğini ifade etmişlerdir ve bu sonuç ebeveynler açısından olumsuz bir durum teşkil etmektedir. Sürekli çocuklarıyla ilgilenme zorunda kalmaları ve bu durumun getirdiği yorgunluk aynı zamanda insanların bakışlarından rahatsız olmaları ebeveynleri parklardan uzaklaştırmaktadır.

“Çocuğunuz parkın en çok hangi alanlarında vakit geçirmeyi sever” sorusuna ebeveynlerin %66.6 sı çocuk oyun alanı, %13.3 ‘ü yeşil alanları %13.3’ü spor oyun alanı cevabını vermiştir. Bu soru çocuk oyun alanlarının otizmlili çocuklar açısından önemli alanlar olduğunu göstermektedir.

Parklarda bulunan su yüzeylerinin (süs havuzları, su gösterileri, göller vb.) çocuk üzerinde olumlu etkisi olduğuna ilişkin görüşler; ebeveynlerin %73.3’ü suyun çocuklar üzerinde olumlu etkisi olduğunu ve çocuklarının da suyu çok sevdiğini ifade ederek suyun otizmlili çocuklar üzerindeki olumlu etkisini göstermiştir.

Parklardaki yeşil alan miktarlarının yeterli olduğuna ilişkin görüşler; ebeveynlerin sadece %20’ni yeterli bulmuştur. Bu oran oldukça düşüktür.

Parklardaki mevcut bitkilerden kaynaklı çocuğun sağlığını olumsuz etkileyecek durumlarla karşılaşıldığına ilişkin görüşler; çıkan sonuçta ebeveynlerin %20’sinin olumsuz durumla karşılaştığı görülmektedir. Olumsuz durumlara sebep olan etkenler ise alerjik reaksiyonları arttıran polenli bitkiler ve dikenli bitkilerdir.

“Çocuğunuz genellikle hangi tür bitkileri sever? (meyveli bitkiler, çiçekli bitkiler, yapraklı bitkiler... vb.)” sorusuna ebeveynlerin %33.3’ü çiçekli, %20’si yapraklı, %13,3’ü meyveli bitkileri sever yanıtını vermiştir.

Çocuk oyun alanlarında kullanılan oyun elemanlarının çocuklar için yeterli olduğuna ilişkin görüşler; ebeveynlerin sadece %20’si yeterli olduğunu vurguladığı için oyun elemanlarının yeterliliği konusunda sıkıntı vardır.

Çocuk oyun alanlarında kullanılan oyun elemanlarının çocuklar için güvenli olduğuna ilişkin görüşler; ebeveynlerin %33.3’ü güvenli olmadığını ifade etmişlerdir.

SONUÇ VE ÖNERİLER:

Otizimli çocukların ebeveynleriyle yapılan görüşmelerden çıkan sonuçlar değerlendirildiğinde özellikle parklardaki yeşil alan miktarlarının, çocuk oyun alanlarının ve oyun gruplarının oldukça yetersiz olduğu ortaya çıkmaktadır. Çocuk oyun gruplarının yükseklik ve ölçü noktasında otizimli çocuklar açısından güvenli olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Kauçuk, plastik, metal gibi malzemelerin otizimli çocuklar için uygun olmadığı bu malzemelerin çocuklarda ağır metal birikimine sebep olduğu, ahşap ve kum gibi malzemelerin ise çocukların duyu bütünleşmesi için oldukça önemli malzemeler olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Parklarda özellikle aydınlatma elemanlarında alçak aydınlatma sistemlerinin kullanılması otizimli çocukların güvenliği açısından uygun olmadığı ortaya çıkmıştır.

Ebeveynlerle yapılan görüşmeler değerlendirilerek peyzaj tasarımı, planlama ve uygulama aşamasında belirli öneriler getirilmiştir. Bu öneriler:

* Parkların çocuklar için eğlenceli, kullanışlı ve cazip hale getirilmesi çocukların parklara olan ilgilerini daha da arttıracaktır.

* Ebeveynlerin %46.6 sı parkta zaman geçirmeyi sevdiğini ifade etmiştir. Parka gitmeyi sevmeyen ebeveynlerin en önemli sebebi diğer insanların çocuklarına ve kendilerine olan tavır ve bakışlarıdır. Toplumun tüm kesimleriyle konu üzerine duyarlılığı artırarak ebeveynler üzerindeki baskı azaltılabilir. Konu özelinde yapılacak eğitimler, paneller, kamu spotları, kitap, makale vb tüm araçları kullanmak faydalı olacaktır.

* Özellikle çocuk oyun alanlarında oturma birimlerinin sayıları artırılabilir. Salıncak, kaydırak, tahterevalli gibi oyun elemanlarına yakın alanlarda çocuklar oyunlarını oynarken onları yakından izleme ve dinlenme olanağının yanında parkların ve park içerisindeki oyun elemanlarının güvenli olmalarını sağlayarak ebeveynlere, kendilerine zaman ayırabilme olanağı sağlanabilir.

* Parkların niteliksel ve niceliksel açıdan uygun bir planlama anlayışı içerisinde oluşturulması gerekmektedir.

* Su otizimli çocuklarda terapi etkisi gösterdiği için otizm üzerine çalışan eğitimciler ve doktorlar ebeveynlere çocukların suyla temas etmesini tavsiye etmektedir. Park projelerinde su olgusunu farklı

biçimlerde kullanarak çocukların negatif enerjilerini atmasında yardımcı olacaktır. Özellikle alanda uzman eğitimcilerin aktardığı deneyimlerden durgun suya taş atmanın çocukları dinlendirdiği ve rahatlattığı görüşleri ışığında park alanlarında durgun su kullanımına önem verilmelidir.

* Park tasarımlarında daha yeşil alanların oluşturulmasına özen gösterilmelidir. Mevcut parklarda ise bitkisel uygulamalarla alanın yeşil alan miktarı artırılabilir.

* Projelerde, alerjiye yol açan bitki ve özellikle çocuk oyun alanı, spor alanı gibi çocukların yoğun kullandığı alanlarda dikenli bitkilerin kullanımı tercih edilmemelidir.

* Projelerde park alanlarının farklı bitki kullanımlarıyla farklı mevsimlerde çiçek açan aynı zamanda her dem yeşil türlerin seçimi otizimli çocukların parka olan ilgisini artırabilir.

* Otizimli çocukların çok fazla ağır metallerle maruz kalmasına yol açacak kauçuk, plastik ve metal gibi doğal olmayan aynı zamanda elektriklelenmeye sebep olan malzemelerin parklardaki kullanım alanları mümkün olduğunca kısılanabilir. Bu malzemeler yerine zeminde çim ve toprak alanların oluşturulması, oyun elemanlarının teknik detayların izin verdiği sınırlar içerisinde ahşap olması ve kumun doğal bir malzeme olması ve çocukların fiziksel gelişimine katkı sağlaması sebebiyle parklarda kullanılmasına önem verilmelidir.

* Parklar gerek bitkisel gerekse yapısal elemanlarla çevrilerek dışarıdan gelecek gürültüyü azaltmak otizimli çocuklar açısından rahatlatıcı olacaktır. Otizimli çocukların sürekli dokunmak istemeleri sebebiyle ebeveynlerin parklarda olmasını istemediği alçak aydınlatma sistemlerinin özellikle parklarda çocukların daha çok zaman geçirdiği çocuk oyun alanı gibi alanlarda tercih edilmemesi bu alanlarda alçak aydınlatma sistemleri yerine yüksek aydınlatma sistemlerinin getirilmesi uygun olacaktır.

KAYNAKÇA:

Alkay, T. (1997). Kentsel Arazi Kullanımı ve Yeşil Alan İlişkisi- Bayrampaşa ve Beşiktaş Örneği, *Doğayı Koruma Kent ve Ekoloji Sempozyumu*. (18-19 Aralık 1997), İstanbul Teknik Üniversitesi Mimarlık Fakültesi, 258266, İstanbul.

Amerikan Psikiyatri Birliği. (1994). Mental Bozuklukların Tanısal ve Sayımsal El Kitabı, dördüncü baskı(DSM-IV) E Köroğlu (Çev ed). Hekimler Yayın Birliği Ankara.

Atasoy, S. (2008). Yüksek Fonksiyonlu Otistik Çocuklarda Çeşitli Bilişsel Özellikler Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi, *Doktora Tezi, Ege Üniversitesi, İzmir*.

Emür, S. H. (2007). Kentsel Yaşam Kalitesi Bileşenleri Arasında Açık ve Yeşil Alanların Önemi-Kayseri/Kocasinan İlçesi Park Alanları Analizi. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı: 22*, (367-396 s.).

Uzun, G. (1990). Kentsel Rekreasyon Alan Planlaması, Ç.Ü. Ziraat Fakültesi, Adana.

Yaşar, Y., 2014. Bireyselleştirilmiş Eğitim Programları (BEP) ve Kaynaştırma Kitapçığı.


İnternette Alınan Kaynaklar:

World Health Organization-WHO. (2008). <http://www.who.int/en/>, [Ziyaret Tarihi: 09.09.2016].

Op. (2016). https://www.tohumotizm.org.tr/otizm-spektrum-bozuklugu_nedir, [Ziyaret Tarihi: 09.10.2016].

Özveri, (2012). Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Ulusal Engelliler Veri Tabanı, [Ziyaret Tarihi: 08.11.2016].

Kent Akademisi

Article Info	RESEARC ARTICLE ARAŞTIRMA MAKALESİ	
Title of Article	Investigation Of Elazığ's Current National Strategic Noise Maps With A Survey Study	
Corresponding Author	Öğr. Gör. Selim TAŞKAYA , Artvin Çoruh Üniversitesi, Artvin Meslek Yüksekokulu, Tapu ve Kadastro Programı, 08100, Artvin, Türkiye, selim_taskaya@artvin.edu.tr	ORCID NO: 0000-0002-4290-3684
Submission Date Admission Date	30/08/2018 / 10/09/2018	
How to Cite	TAŞKAYA, S., SESLİ, F.A., (2018). Elazığ İli Mevcut Stratejik Gürültü Haritalarının Anket Çalışması İle İrdelenmesi, Kent Akademisi, Volume, 11 (33), Issue 3, Pages	

Elazığ İli Mevcut Stratejik Gürültü Haritalarının Anket Çalışması İle İrdelenmesi

Selim TAŞKAYA¹
Faik Ahmet SESLİ²

¹ (Öğr. Gör.) Artvin Çoruh Üniversitesi, Artvin Meslek Yüksekokulu, Tapu ve Kadastro Programı, 08100, Artvin, Türkiye
² (Doç.Dr.) Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, Harita Mühendisliği, 55200, Samsun, Türkiye

ABSTRACT:

Noise is defined as sound irregularity which has no obvious structure and can affect physical and psychological effects of the person it contains. In other words, it can be expressed as an unpleasant, unpleasant, uncomfortable voice community that has a negative effect on noisy people. Measuring or calculating the noise levels in an area determined on the map and determining the equal level lines and drawing the noise curves on the map is called noise maps. In other words, noise map; it is expressed in a plan that the changes of the valid noise conditions in an environment according to the physical environmental factors. Noise measurements made by the Marmara Research Center (MAM) in 2015 and 2016 have determined how much noise sources Elazığ Province has affected. In this study, besides the actual results of the work carried out by MAM, it was tried to be investigated as to whether the noise sources of the city people were more affected than the noise sources. In the first stage, a questionnaire on the time periods and the noise sources affected by the 57 day work in Gazi Caddesi, Governor Fahribey Caddesi, Şehit İlhanlar Caddesi, Government House, Teacher House Önü and İzzetpaşa Square areas where the population was crowded at all hours of the day it is made. In the next stage, a second survey study was carried out in order to reveal the consciousness of the people about the noise and the thoughts about the noise concept in 6 different places in İzzetpaşa Mahallesi which is one of the busiest places of the city and in the nature of the first survey. In this 16-day study, 509 people were interviewed face to face and asked to answer the questionnaire consisting of 20 questions. With the power analysis, 95% confidence and 4% acceptable error, sample numbers were determined according to the population living in the study area, and according to the test confidence and power ratios, the number of people who should have a minimum number of population affected by the questionnaire was determined. As a result of the study, when the results of the survey were compared with the results of the analysis made by the MAM, it was seen that the people who participated in the survey, like the actual measurements, were mostly affected by road-borne and least rail-borne noises. The results of the survey study and the measurement results showed only different results for the 2nd and 3rd order noise sources. As a result of the second survey study; it has been seen that people in the workplace are not very conscious about the noise issue, that information about the current legal regulations is inadequate, they are classically disturbed by traffic, at night, especially by wedding congestion, and are particularly frustrated and stressed.

¹ (Öğr. Gör.) Artvin Çoruh Üniversitesi, Artvin Meslek Yüksekokulu, Tapu ve Kadastro Programı, 08100, Artvin, Türkiye, selim_taskaya@artvin.edu.tr
(Lecturer) Artvin Çoruh University, Artvin Vocational School, Land Registry and Cadastre Program, 08100, Artvin, Turkey, selim_taskaya@artvin.edu.tr
² (Doç.Dr.) Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, Harita Mühendisliği, 55200, Samsun, Türkiye, fasesli@omu.edu.tr
(Assoc.Dr.) Nineteen May University, Faculty of Engineering, Geomatics Engineering, 55200 Samsun, Turkey, fasesli@omu.edu.tr

KEYWORDS: Analysis, Elazığ Province, Questionnaire, Noise, Noise Maps, Power Analysis

ÖZ:

Gürültü, belirgin bir yapısı olmayan, içerdiği öğelerle kişiyi bedensel ve psikolojik olarak etkileyebilen ses düzensizliği olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir deyişle gürültüyü insanlar üzerinde olumsuz etki yaratan, istenmeyen, hoş gitmeyen rahatsız edici ses topluluğu olarak ifade etmek mümkündür. Harita üzerinde belirlenen bir alanda gürültü düzeylerinin ölçülmesi veya hesaplanması ve eş düzey çizgilerinin belirlenerek, gürültü eğrilerinin harita üzerine çizilmesi ile oluşturulan haritalara ise gürültü haritaları denilmektedir. Diğer bir deyişle gürültü haritası; bir çevrede geçerli gürültü koşullarının, fiziksel çevre faktörlerine göre değişimlerinin bir plan üzerinde gösterilmesi şeklinde ifade edilmektedir. 2015 ve 2016 yıllarında Marmara Araştırma Merkezi (MAM) tarafından yapılan gürültü ölçümleri ile Elazığ İlinin hangi gürültü kaynaklarından ne kadar etkilendiği belirlenmiştir. Yapılan bu çalışmada ise MAM tarafından gerçekleştirilen çalışmanın gerçek sonuçlarının yanı sıra, şehir insanının gürültü kaynaklarının hangisinden daha çok etkilendiği düşüncesi araştırılmaya çalışılmıştır. İlk aşamada nüfusun günün her saatinde yoğun olduğu Gazi Caddesi, Vali Fahribey Caddesi, Şehit İlhanlar Caddesi, Hükümet Konağı, Öğretmen evi Önü ve İzzetpaşa Meydanı alanlarında, 57 günlük bir çalışma ile 1723 kişiye gün içinde hangi zaman dilimlerinde, hangi gürültü kaynaklarından etkilendiklerine ilişkin bir anket yapılmıştır. Sonraki aşamada ise şehrin en işlek yerlerinden biri olan İzzetpaşa Mahallesinde 6 ayrı noktada ve ilk anketin devamı niteliğinde olmak üzere, halkın gürültü konusunda ne kadar bilinçli olduğu, gürültü kavramı ile ilgili düşüncelerini ortaya koymak adına ikinci bir anket çalışması yapılmıştır. Bu 16 günlük çalışmada ise 509 kişi ile yüz yüze görüşülerek 20 sorudan oluşan anketi cevaplamaları istenmiştir. Power analizi ile %95 güven ve %4 kabul edilebilir hata ile çalışma alanında yaşayan nüfusa göre örneklem sayıları belirlenmiş ve test güven ve güç oranlarına göre, anket sonucu ile etkilenen nüfus sayısında minimum bulunması gereken kişi sayıları tespit edilmiştir. Çalışmanın sonucunda ilk anket çalışmasına göre anket sonuçları ile MAM tarafından yapılan analiz sonuçları kıyaslandığında, gerçek ölçümler gibi yine ankete katılan insanların en çok karayolu kaynaklı, en az ise demiryolu kaynaklı gürültülerden etkilendiği görülmüştür. Anket çalışması sonuçları ile ölçüm sonuçları sadece 2. ve 3. Sıradaki gürültü kaynakları için farklı sonuçlar vermiştir. İkinci anket çalışması sonucunda ise; çalışma alanındaki insanların gürültü konusu hakkında çok da bilinçli olmadıkları, mevcut yasal düzenlemeler hakkında bilgilerinin yetersiz olduğu, klasik olarak trafikten, gece özellikle düğün konvoylarından rahatsızlık duydukları ve gürültünün özellikle sinirli ve stresli olmalarına sebep olduğu görülmüştür.

ANAHTAR KELİMELELER: Analiz, Anket, Elazığ İli, Gürültü, Gürültü Haritaları, Power Analizi

Elazığ İli Mevcut Stratejik Gürültü Haritalarının Anket Çalışması İle İrdelenmesi

GİRİŞ:

Ülkemizde, kentleşme hareketlerinin gelişimi incelendiğinde, 1950 öncesi ve sonrası olmak üzere iki farklı dönemden söz etmek mümkündür (Işık, 2005). Teknolojinin gelişmesi ve tarımda makineleşmenin artması kırsal bölgelerde iş gücü açığının ortaya çıkmasına sebep olmuş, kırsal kesim insanı da kentlerin sunmuş olduğu ekonomik ve sosyal olanaklardan faydalanmak istemiş, bu durum köyden kente göç olgusunu artırmıştır. Köyden kente göç olgusunun yoğun olarak yaşandığı ülkemiz, 1950'li yıllardan başlayarak günümüze kadar devam eden hızlı bir kentleşme sürecine girmiştir. 1990'lı yıllara gelindiğinde kentleşmenin, ülke nüfusunun %29'unu barındıran beş büyük metropolde yoğunlaştığı görülmektedir. Bunlar, İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa ve Adana'dır. Bunları izleyen ikinci yoğun

grup; ekonomik yapısında yaşanan hızlı dönüşümlerden dolayı, ülke nüfusunun %20'sinin toplandığı metropol altı; Antalya, Diyarbakır, Erzurum, Eskişehir, Gaziantep, İzmit, Kayseri, Konya, Mersin ve Samsun'dur (DPT, 1996 ; Çiftçi, 1999).

Hızlı kentleşme plansız gelişmeyi beraberinde getirmiştir. Bu süreç, sosyal ve teknik donatı alanları yetersiz, ulaşım planlaması yapılamamış, sanayi tesislerinin yaşam ve dinlenme alanları ile iç içe olduğu bir kent dokusunu ortaya çıkarmıştır. Oluşan bu kent dokusu birçok çevre sorununu da beraberinde getirmektedir. Bu çevre sorunlarının en önemlilerinden birisini gürültü kirliliği oluşturmaktadır.

Çok farklı şekillerde sınıflandırması yapılabilen çevresel gürültü kaynakları kaynak ve alıcıların çevresel konumlarına ve yayılma yollarına bağlı olarak yapı dışı çevre gürültüleri ve yapı içi çevre gürültüleri olmak üzere iki grup altında toplanabilmektedir. Yapı dışı gürültü kaynaklarının en önemlileri, ulaşım gürültüleri (karayolu, demiryolu, denizyolu, havalimanları ve uçaklar), eğlence

gürültüleri (yüksek sesle yayın yapılan mekanlar, konserler vb.), inşaat gürültüleri ve sanayi gürültüleri (fabrika, atölye vb.) şeklinde sıralanabilir (Paşaoğlu, 2013). Kontrolsüz büyüme gösteren kentlerde yaşayan nüfus yoğunluğuyla araç sahipliği oranı doğru orantılı olarak artış göstermektedir. Ulaşım gürültüsü veya diğer bir deyişle trafik gürültüsü; gerçekte havayolu, karayolu ve demiryolu trafiği gürültüsünü kapsamına almaktadır. Çeşitli ülkelerde yapılan araştırmalar bir yerleşim yerinde en önemli, en yaygın ve en çok sayıda kişiyi etkileyen gürültü kaynağının, trafik gürültüsü olduğunu ortaya koymaktadır (WHO, 1995'den: Paşaoğlu, 2013). Ülkemizde, şehirler bazında başlayan ve 15 ilin pilot bölge seçilmesiyle birlikte stratejik gürültü haritalarının oluşturulması hedeflenmiştir. TÜBİTAK, Marmara Araştırma Merkezi öncülüğünde ilgili kurum ve kuruluşların da desteği ile çeşitli gürültü kaynaklarından etkilenme değerleri belirlenmiştir.

1. Ses ve Gürültü Kavramları

Ses, dalgalar halinde yayılan bir enerji türüdür. Ses nesnel bir kavram olup, ölçülebilir ve varlığı kişiye bağlı olarak değişmez (Bıçakcı, 2011). Akustik bilimi ses dalgalarının oluşumu, iletimi, etkileri ve işitme ile ilgili konularını inceleyerek uygulama olanaklarını araştırmaktadır (Çalış, 2007). Ses yaşamımızın her alanında ve her anında bizimle birlikte yaşayan bir olgudur. Genel olarak ses üreten kaynaklar incelediğinde, doğal ses kaynakları ve yapay ses kaynakları olmak üzere iki ana başlık altında toplandığı görülmektedir. Yağmurun yağarken çıkardığı sesler, dalgaların kıyıya vururken çıkardığı sesler ve gök gürültüsü sesleri doğal ses kaynaklarından bazılarıdır. İçerisinde bulunduğumuz ortamda yaşamımızı devam ettirebilmek için kullandığımız ulaşım araçları ve çeşitli makineler yapay ses kaynaklarını örneklendirmektedir. Ses fiziksel olarak Nokta Kaynak, Çizgi Kaynak ve Düzlem Kaynak olmak üzere üç farklı kaynak tipine sahiptir (Paşaoğlu, 2013).

Bıçakcı (2011)'e göre gürültü, belirgin bir yapısı olmayan, içerdiği öğelerle kişiyi bedensel ve psikolojik olarak etkileyebilen ses düzensizliği olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir deyişle gürültüyü, insanlar üzerinde olumsuz etki yaratan, istenmeyen, hoş gitmeyen rahatsız edici ses topluluğu olarak ifade etmek mümkündür. Gürültü öznel bir kavram, yani varlığı kişiden kişiye değişebilen bir olgudur. Aynı zamanda kişinin içinde bulunduğu fiziksel ve psikolojik durumuyla da yakından ilgilidir. İnsanların olaylara ve seslere karşı göstermiş oldukları tepkileri farklıdır. Bir kişiyi rahatsız eden ses düzeyi bir başka kişi tarafından normal karşılanabilmektedir.

2. Gürültüden Korunma ve İlgili Mevzuat

Gürültü kontrolü, kabul edilebilir maliyet sınırları içinde, kabul edilebilir gürültü miktarı oluşturma amacına

yönelik ve değişkenleri performans ve maliyet, elemanları ise kaynak, çevre ve insan (kullanıcı) olan bir sistem problemi olarak tanımlanmaktadır (Çalış, 2007). Gürültünün etkisinden diğer bir deyişle zararlarından korunmak için değişik önlemler ve kriterler bulunmaktadır. Bunlar sırasıyla; yasal önlemler, teknik önlemler, planlama önlemleri, biyolojik önlemler ve eğitsel önlemlerdir (Uslu, 1995).

T.C. Anayasası'nın 56. maddesinde "Herkes, sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahiptir. Çevreyi geliştirmek, çevre sağlığını korumak ve çevre kirlenmesini önlemek Devletin ve vatandaşların ödevidir." hükmü yer almaktadır. Bu bağlamda; Gürültü kirliliğinin yönetimi adına yapılan yasal düzenlemelerin temeli ise 1983 tarihli 2872 numaralı Çevre Kanunu'nun 14.maddesinin içerdiği "Kişilerin huzur ve mutluluğunu, beden ve ruh sağlığını bozacak şekilde ilgili yönetmeliklerle belirlenen standartlar üzerinde gürültü ve titreşim oluşturulması yasaktır. Ulaşım araçları, şantiye, fabrika, atölye, işyeri, eğlence yeri, hizmet binaları ve konutlardan kaynaklanan gürültü ve titreşimin yönetmeliklerle belirlenen standartlara indirilmesi için faaliyet sahipleri tarafından gerekli tedbirler alınır." hükmüdür. Bu hüküm gereğince Gürültü Kontrol Yönetmeliği hazırlanmış, 1986 yılında yürürlüğe girmiş, yönetmelik kapsamında gürültü ile ilgili terimler açıklanmış, gürültüye hassas alanlar, çeşitli gürültü kaynakları için yasal limitler ve yönetmeliği uygulayacak yetkili merciler belirtilmiştir. Yönetmeliğe göre, mahallin en büyük mülki amiri, belediyeler ve köy tüzel kişileri yönetmeliğin uygulanmasıyla, Başbakanlık Çevre Genel Müdürlüğü ise gürültü kontrolü konusunda ilgili kuruluşlar arasında koordinasyonu sağlamakla sorumlu tutulmuştur. Avrupa Parlamentosu ve Konseyinin 25 Haziran 2002 tarihli ve 2002/49/EC sayılı Çevresel Gürültü Direktifi (END) tüm AB üye devletlere yönelik olup, her bir üye devlet tarafından ulusal mevzuata aktarılması zorunlu tutulmuştur. Bu sebeple Avrupa Birliğine giriş sürecinde, Gürültü Kontrol Yönetmeliği revize edilerek 01/7/2005 tarihinde Çevre Kanunu'nun 14.maddesi kapsamında Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliği (ÇGDYY) 25862 sayılı resmi gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir (Aşçıgil, 2009).

Yasal olarak; 2010 yılında revize edilen ÇGDYY bu görev yetki ve sorumlulukları yerel yönetimlere vermiştir. Bu yönetmeliğin; Madde 28, a bendi; 7/3/2008 tarihinden sonra inşa edilmiş ve bu Yönetmeliğin yayım tarihinden sonra inşa edilecek yapıların mimari projelerinde, yapı tiplerine bağlı olarak Ek-VII'de yer alan Tablo-9'da verilen sınır değerlerin sağlanması zorunludur, Madde 28, ç bendi; Çevre Düzeni Planları, Nazım İmar Planları ve Uygulama İmar Planlarının hazırlanması aşamasında alanda akustik planlamanın yapılabilmesi ve yerleşim

alanları içindeki sakin alan ve açık arazideki sakin alanların oluşturulması için gürültü haritaları ve eylem planlarının plan eki olarak istenmesi ve plan kararlarına esas olması zorunludur ibareleri yer almaktadır. Ayrıca Madde 29, a bendinde; iki yüz elli binden fazla yerleşik nüfusu olan yerleşim alanlarına, en geç 30/06/2013 tarihine kadar Stratejik Gürültü Haritalarının hazırlanması zorunluluğu getirilmiştir. Diğer taraftan her 5 yılda birde yenilenmesi, Madde 30 göre Eylem Planlarının hazırlanması ve Madde 31'e göre de kamuoyunun bilgilendirilmesi istenmektedir.

Gürültüden korunmak için teknik olarak; araçlardaki ses izolasyonlarının artırılması, daha az ses üreten çevreci motorların geliştirilmesi, yollarda ses yutucu kaplama ürünlerinin kullanılması, rayların titreşim emici malzemelerden üretilmesi veya yol kotlarının düşürülerek kenarlarda ses emici malzemelerin kullanılması uygun olabilir. Ayrıca binalardaki pencere sayılarının düşürülmesi gürültünün etkisini azaltacaktır. Diğer taraftan ses bariyerlerinin kullanımı ile de gürültünün azaltılması sağlanabilir.

Mekânsal Planlar Yapım Yönetmeliğinin İmar Planlarına Dair Esaslar başlıklı 7. Bölümünün İmar planı ilkeleri başlıklı 21. Maddesinin 5. Bendinde; "İmar planlarında, planlama alanının niteliğine göre mevzuatta öngörülen sağlık koruma bantları, güvenlik bölgesi ve benzeri koruma kuşakları gösterilir. İmar planları, varsa stratejik gürültü haritaları ve eylem planları dikkate alınarak hazırlanır ve planlarda bu konuda gerekli tedbirler alınır" ifadesi yer almaktadır.

3. Gürültü Haritaları

Gürültü haritalama, Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliği'nde, "Yürürlükte bulunan her türlü sınır değerini aşılmadığını göstermek gayesiyle, belirli bir alanda etkilenen kişi ve maruz kalan konut sayısı da dâhil olmak üzere, mevcut veya gelecekte ortaya çıkabilecek bir gürültü durumu hakkındaki verilerin; gürültü göstergesi kullanılarak söz konusu alanın fiziksel haritası üzerinde standartlara uygun olarak belirtilmesini" ifade eder şeklinde tanımlanmaktadır. Gürültü haritaları her türlü gürültü kaynağı için hazırlanabilir. Bir çevrede özel bir gürültü kaynağının neden olduğu gürültü koşullarını ortaya koymak ve kabul edilebilir gürültü sınır değerlerinin aşıldığı yerleri göstermek amacıyla oluşturulan haritalar çevre gürültüsü haritaları, bir çevrede aynı anda bulunan çeşitli gürültü kaynaklarının toplam etkisini ortaya koymak amacıyla oluşturulan haritalar ise stratejik gürültü haritaları olarak ifade edilmektedir (Kurra, 2009).

Genel olarak gürültü haritalarının oluşturulmasındaki amaç, mevcut gürültü düzeyinin ortaya konulmasıdır.

Diğer bir deyişle yoğun gürültüye maruz kalan bölgelerin saptanması ve bu bölgelerde yaşayan insanların etkilenme düzeylerinin tespit edilmesidir. Elde edilen veriler, sürdürülebilir bir gelişmenin sağlanabilmesi amacıyla kentlerin planlanması aşamasında yol gösterici olarak kullanılmaktadır.

Diğer unsurlarda göz önüne alındığında, gürültü haritası oluşturulmasındaki amaçlar;

- 1- Bir yerleşim merkezinde birden çok kaynaktan meydana gelen gürültü düzeyinin saptanması, bölgenin ortalama gürültü düzeylerinin bulunması,
- 2- Belirlenmiş bir alanda gürültü düzeylerinin, ulusal ve uluslararası sınırları aşmadığını belirlenmesi,
- 3- Bir kentsel alanda, limitleri aşan gürültü düzeylerinin etkilediği kişi sayısının belirlenmesi,
- 4- Kent ölçeğinde limitlerin üzerinde bulunan gürültü düzeyinden etkilenen konut, okul, hastane vb. bina sayılarının tespit edilmesi,
- 5- Özel bir çevrede gürültü düzeyinin etkisini azaltacak önlemlerin uygulanabilirliğinin araştırılması (gürültü bariyerleri vb. engeller),
- 6- Kentsel planlama aşamasında, arazi kullanım kararlarına temel oluşturulması şeklinde sıralanabilir (Kurra, 2009).

Gürültü haritalarının oluşturulmasında kullanılan veriler, haritası çıkartılacak gürültü kaynağının türüne göre değişiklik göstermektedir.

Oluşturulan gürültü haritalarında genel olarak;

- 1- Eşit ses basınç seviyesi eş yükselti eğrileri (izofonlar).
- 2- Konutların cephesindeki ses basınç seviyeleri.
- 3- Belirli ses basınç seviyelerine maruz kalan ikamet eden kişi sayısı.
- 4- Belirli ses basınç seviyelerine maruz kalan alanların büyüklüğü yer almaktadır.

Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliği'nin Stratejik Gürültü Haritalama Esasları başlıklı, 29. Maddesi'nin f) bendinde, "Stratejik gürültü haritaları hazırlandıkları tarihten sonra en az beş yılda bir gözden geçirilir ve gerektiğinde revize edilir" denilmektedir. Söz konusu yönetmeliğe göre ülkemizde gürültü haritalarının hazırlanmasından sorumlu kurum ve kuruluşlar Şekil 1'de gösterilmiştir.

GÜRÜLTÜ HARİTALARI	Yerleşim yeri içinde (Belediye Sınırları İçinde)	Demiryolları	Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
		Havaalanları	
		Karayolları	
		Endüstri tesisleri ve diğer küçük tesisler, limanlar ve eğlence yerleri, yerüstünden geçen metro ve tramvay yolları	
	Yerleşim yeri dışında (Belediye Sınırları Dışında)	Ana Demiryolları	Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
		Ana Havaalanları	
		Ana Karayolları	
		Ana ulaşım kaynaklarına yakın olan; limanlar ve sanayi tesisleri	

Şekil 1: Gürültü haritalarının hazırlanmasından sorumlu kurum ve kuruluşlar (<http://gurultu.cevreorman.gov.tr/>)

4. Yapılan Çalışmalar

Elazığ ili Doğu Anadolu Bölgesinin güneybatısında, Yukarı Fırat Bölümünde yer almaktadır. Yüzölçümü, 8.455 km²'si kara, 826 km²'si baraj ve doğal göl alanları olmak üzere toplam 9.281 km²'dir. Türkiye topraklarının % 0,12'sini meydana getiren il sahası, 40° 21' ile 38° 30' doğu boylamları, 38° 17' ile 39° 11' kuzey enlemleri arasında kalmaktadır. Denizden yüksekliği 1.067 metre olan Elazığ'ın, yeryüzü şekilleri açısından topraklarını dağlık alanlar, platolar ve ovalar oluşturmaktadır. İl Sınırları içindeki en önemli akarsu Fırat ve kollarıdır (Elazığ Valiliği, 2016).

Elazığ İlının nüfusu 1990 yılında 498.225 kişi, 2000 yılında 569.616 kişi, 2008 yılında 547.562 kişi ve 2012 yılında nüfusu 562.703 kişi 2013 yılında ise nüfus 568.239 kişi olmuştur. İlin nüfus artış hızı ise 9,8'tür. 2015 Yılı Adrese Dayalı Nüfus Sistemi sonuçlarına göre; Elazığ ilinde çalışma alanı olarak seçilen Merkez ilçenin toplam nüfusu 351.504'tür. Belirlenen alan içerisinde Merkez ilçeye ait toplam 38 mahalle yer almaktadır (TÜİK, 2015). Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliği (ÇGDYY) kapsamında stratejik gürültü haritalama esaslarına göre haritası hazırlanacak yerleşim alanı, nüfusu 100.000'den fazla olan, şehirleşmiş alan olarak kabul edilen ve nüfus yoğunluğunun kilometrekare başına 1.000 kişiden fazla olduğu alanlar

olarak tanımlanmıştır. Çalışma alanı oluşturulurken şehirleşmiş bölgeler göz önüne alınmış; yerleşimin olmadığı boş araziler kapsam dışı bırakılmıştır. Çalışma alanı içerisinde yer alan nüfus 351.504'tür (MAM, 2016). 2015 ve 2016 yıllarında Marmara Araştırma Merkezi TÜBİTAK (MAM) tarafından yapılan gürültü ölçümleri ile Elazığ İlının hangi gürültü kaynaklarından ne kadar etkilendiği belirlenmiştir.

Çevresel gürültü haritaları, gürültü kaynağının neden olduğu mevcut veya tahmin edilen gürültü düzeylerini ortaya koymak ve yönetmeliklerde kabul edilen gürültü limitlerinin aşıldığı alanlar ile etkilenen hassas yapıları (konut, okul, hastane v.b.) ve etkilenen nüfusu belirlemek amaçlarına hizmet etmek amacıyla hazırlanmaktadır. Gürültü haritaları coğrafi veri tabanları üzerine eklenen bilgi katmanları olarak tanımlanmaktadır. Başka bir deyişle; sınırları belirlenmiş bir bölge veya alanda yeterli sıklıkta bulunan alıcı noktalar için gürültü düzeylerinin tek tek hesaplanması ve gürültü konturlarının oluşturulması olarak da ifade edilmektedir. Hesaplama noktaları ve aralarındaki mesafeler arazinin coğrafi haritaları ve yerleşim planları üzerinden belirli bir düzen içerisinde tespit edilmektedir (MAM, 2015). Gürültü haritalarının hazırlanmasında ilk adım coğrafi veri tabanı hazırlanması ile arazi modellemesidir. Arazi modellemesinde kullanılan haritalar elektronik ortamda, 1/1000 veya 1/5000 ölçekli paftalar halinde ve UTM koordinat sistemindedir. Elektronik ortamda temin edilen

haritalarda koordinatlar ve arazi kotları (x, y, z (yükseklik)), bina bilgi sistemi (binaların kullanım amacı, kat sayısı, binadaki daire sayısı, bina yaşayan nüfus vb.) yer almaktadır. Arazi modellemesi yapılan bölgeye ikincil veri seti olarak nüfus bilgileri işlenmektedir. Eğer bina bilgi sisteminde nüfus bilgileri var ise nüfus yoğunluğu otomatik olarak hesaplanır. Bunun olmadığı durumlarda ise nüfus yoğunluğu konut alanlarına dağıtılarak hesaplanmaktadır. Üçüncü veri seti olarak modellenecek gürültü kaynakları ile ilgili bilgiler tanımlanmaktadır. Kaynaklar, ulaşım başlığı altında havaalanları, karayolları ve demiryolları ile sanayi ve eğlence tesisleri olarak sınıflandırılabilir (MAM, 2015).

Stratejik gürültü haritalama alanı içerisinde yer alan ve gürültü envanterini oluşturan başlıca kaynaklar:

- Karayolları
- Demiryolu
- Sanayi Tesisleri
- Eğlence Yerleri olarak sınıflandırılabilir (MAM, 2015).



Şekil 2: Çalışma alanı

Yapılan bu çalışmada TÜBİTAK MAM tarafından gerçekleştirilen çalışmanın gerçek sonuçlarının yanı sıra, şehir insanının gürültü kaynaklarının hangisinden daha çok etkilendiği düşüncesi anket çalışması ile araştırılmaya çalışılmıştır. İlk aşamada nüfusun günün her saatinde yoğun olduğu Gazi Caddesi, Vali Fahribey Caddesi, Şehit İlhanlar Caddesi, Hükümet Konağı, Öğretmen evi Önü ve İzzetpaşa Meydanı alanlarında, 57 günlük bir çalışma ile 1723 kişiye gün içinde hangi zaman dilimlerinde, hangi gürültü kaynaklarından etkilendiklerine ilişkin bir anket yapılmıştır. Sonraki aşamada ise şehrin en işlek yerlerinden biri olan İzzetpaşa Mahallesi'nde 6 ayrı noktada ve ilk anketin devamı niteliğinde olmak üzere, halkın gürültü konusunda ne kadar bilinçli olduğu,

gürültü kavramı ile ilgili düşüncelerini ortaya koymak adına ikinci bir anket çalışması yapılmıştır. Bu 16 günlük çalışmada ise 509 kişi ile yüz yüze görüşülerek 20 sorudan oluşan anketi cevaplamaları istenmiştir. Power analizi ile %95 güven ve %4 kabul edilebilir hata ile çalışma alanında yaşayan nüfusa göre örneklem sayıları belirlenmiş ve test güven ve güç oranlarına göre, anket sonucu ile etkilenen nüfus sayısında minimum bulunması gereken kişi sayıları tespit edilmiştir.

5. Bulgular ve İrdeleme

5.1. Uygulanan İlk Anket Çalışmasının Değerlendirilmesi

Anket çalışmaları farklı zamanlarda ve birbirinden bağımsız olarak gerçekleştirilmiştir. Aşağıda ilk anket çalışmasına ilişkin demografik veriler sunulmuştur.

Tablo 1: Ankete katılan kişilerin özellikleri, gürültü kaynakları ve gürültü zaman dilimleri

Yaş Aralığı	15-25	25-35	35-45	45-60	60+
Meslek	İşçi	Memur	Emekli	Çiftçi	Serbest
	Eğitimci	Ev hanımı			
	Meslek	İşsiz	Diğer		
Cinsiyet	Erkek	Kadın			
Eğitim Durumu	İlköğretim	Lise	Üniversite		
Gürültü Kaynağı	Karayolu	Kaynaklı(Trafik)			
	Demiryolu	Kaynaklı - Sanayi			
	Kaynaklı (Fabrika, Atölye, İnşaat vb.)				
	- Eğlence Kaynaklı (Eğlence yerleri vb.)				
	- Havalimanı Kaynaklı				
Zaman Dilimi	07:00-19:00 (Gündüz)	-	19:00:23:00 (Akşam)	-	23:00-07:00 (Gece)

Tablo 2: Ankete katılan kişilerin yaş aralığı dağılımı

Yaş Aralığı	Sayı	Oran (%)
15-25	941	54
25-35	514	30
35-45	172	10
45-60	65	4
60+	31	2
TOPLAM	1723	100

Ankete katılanların yaş dağılımı incelendiğinde; ankete en çok 941 kişi sayısı ve %54'e denk gelen oranı ile 15-25 yaş aralığında kişiler katılmıştır. İkinci sırada 514 kişi sayısı ile 25-35 yaş aralığı, % 30'luk kısmı oluşturmuştur. Ankete en az katılım yaş grubu, 31 kişi ile %2'lik dilimi oluşturan 60 ve üzeri olmuştur.

Tablo 3: Ankete katılan kişilerin mesleki dağılımı

Meslek	Sayı	Oran (%)
İşçi	263	15

Memur	467	27
Emekli	173	10
Çiftçi	24	1
Eğitimci	35	2
Evhanımı	85	5
Serbest Meslek	256	15
İşsiz	274	16
Diğer	146	9
TOPLAM	1723	100

Ankete katılanların mesleki dağılımı incelendiğinde; en çok ilgi gösteren 467 kişi ile yüzde 27'lik kısmı oluşturan memurlar olmuştur. İkinci sırada, 274 kişi yüzde 16'lık kısım ile işsizler, sonra yaklaşık yüzde 15'lik kısmı oluşturan işçi ve serbest meslek sınıfındaki kişiler sıralamayı oluşturmuşlardır. Ankete en az katılım ise, 24 kişi ile yüzde 1'lik kısmı oluşturan çiftçiler olmuştur.

Tablo 4: Ankete katılan kişilerin cinsiyet dağılımı

Cinsiyet	Sayı	Oran (%)
Erkek	1337	78
Kadın	386	22
TOPLAM	1723	100

Ankete katılan kişilerin, 1337 tanesi erkek olup %78'lik kısmı, 386 tanesi de kadın olup %22'lik kısmı oluşturmuşlardır.

Tablo 5: Ankete katılan kişilerin eğitim durumu dağılımı

Eğitim Durumu	Sayı	Oran (%)
İlköğretim	456	26
Lise	568	33
Üniversite	699	41
TOPLAM	1723	100

Ankete katılan kişilerin, 699 kişi ile %41'lik kısmını üniversite mezunları, 568 kişi ile %33'lük kısmını lise mezunları ve 456 kişi ile %26'lık kısmını ise ilköğretim mezunları oluşturmuştur.

Tablo 6: Ankete katılan kişilerin rahatsız oldukları gürültü kaynaklarının dağılımı

Gürültü Kaynağı	Sayı	Oran (%)
Karayolu Kaynaklı (Trafik)	1109	64
Demiryolu Kaynaklı	33	2
Sanayi Kaynaklı (Fabrika, Atölye, İnşaat vb.)	339	20
Eğlence Kaynaklı (Eğlence yerleri vb.)	200	11
Havalimanı Kaynaklı	12	1
Diğer (Seyyar satıcılar vb.)	30	2
TOPLAM	1723	100

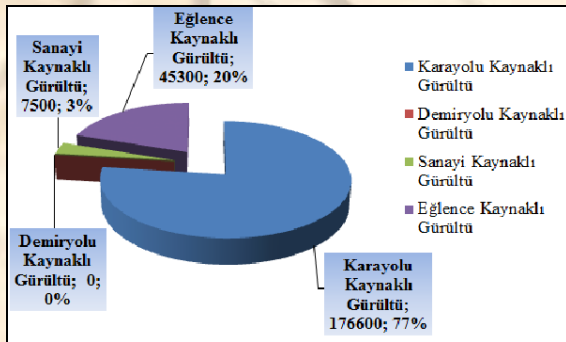
Ankete katılan kişilerin en çok rahatsız oldukları gürültü kaynağı, 1109 kişi, %64'lik kısım ile karayolu kaynaklı olmuştur. İkinci sırada, 339 kişi yaklaşık %20'lik kısım ile sanayi kaynaklı gürültü kaynağı gelmiştir. %11'lik kısım ile eğlence kaynaklı gürültü kaynağı takip etmiştir. En az rahatsızlık veren gürültü kaynağı ise 12 kişi, %1'lik kısım ile havalimanı kaynaklı gürültü kaynağı olmuştur.

Tablo 7: Ankete katılan kişilerin gürültüden rahatsız oldukları zaman dilimleri

Zaman Dilimi	Sayı	Oran (%)
07:00-19:00 (Gündüz)	1265	73
19:00-23:00 (Akşam)	393	23
23:00-07:00 (Gece)	65	4
TOPLAM	1723	100

Ankete katılan 1723 kişiden, 1265'i (oransal olarak %73) gündüz saatlerindeki gürültü kaynaklarından rahatsız olduklarını dile getirmişlerdir. 393 kişi (%23'lük kısım) akşam saatleri gürültüden rahatsız olduğunu belirtmiştir. En az gürültüden rahatsızlık duyulan saatler ise 65 kişi (yaklaşık %4'lük kısım) tarafından gece saatleri olarak ifade edilmiştir.

TÜBİTAK MAM'ın 2015 ve 2016'da yaptığı ölçüm ve analiz sonuçlarına göre;

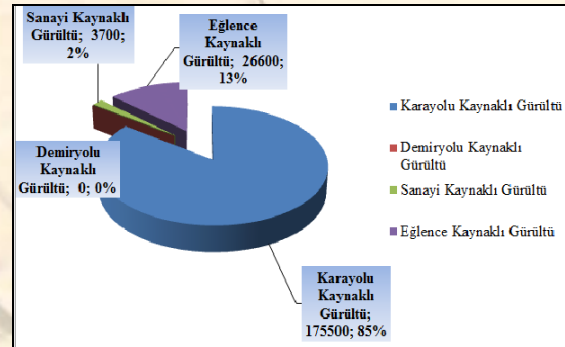


Tablo 8: Elazığ İli gürültü kaynakları analiz ve anket sonuçları karşılaştırılması

Gürültü Kaynakları	Anket sonucuna göre (sayı/oran%)	Gürültü etkilenme analizine göre (sayı/oran%)	Gürültü sınırlarına göre (sayı/oran%)
Karayolu Kaynaklı Gürültü	1109/64	176600/77	175500/85
Demiryolu Kaynaklı Gürültü	33/2	0/0	0/0

Şekil 3: Gürültü kaynaklarından etkilenme analizi yüzdelik gösterimi (MAM, 2016)

TÜBİTAK MAM'ın gürültü kaynaklarından etkilenme analiz sonuçlarına göre; 351.504 kişilik şehir nüfusunun, 229.400 kişisi gürültüden etkilenmektedir. Gürültüden etkilenmede 176.600 kişi ve yaklaşık %77'lik oran ile ilk sırada karayolu kaynaklı gürültü olmuştur. Bunu 45.300 kişi ve yaklaşık %20'lik oran ile eğlence kaynaklı gürültü takip etmiştir. 7.500 kişi ve %3'lük oran ile sanayi kaynaklı gürültü üçüncü sırada yer almıştır. Demiryolu kaynaklı gürültü ise, etkilenme analizi sonucunda hiç kaydedilmemiştir.



Şekil 4: TÜBİTAK MAM'ın gürültü sınırlarına göre etkilenme yüzdelik gösterimi (MAM, 2016)

TÜBİTAK MAM'ın gürültü sınırları etkilenme sonuçlarına göre; 351.504 şehir nüfusunun, 205.800 kişisi gürültüden etkilenmiştir. Gürültü sınırlarının üzerindeki etkilenmede; 175.500 kişi ve yaklaşık %85'lik kısım ile ilk sırada karayolu kaynaklı gürültü olmuştur. Bunu 26.600 kişi ve yaklaşık %13'lik oran ile eğlence kaynaklı gürültü takip etmiştir. 3.700 kişi ve %2'lik oran ile sanayi kaynaklı gürültü üçüncü sırada yer almıştır. Demiryolu kaynaklı gürültü ise, gürültü sınırlarının üzerindeki etkilenme sonucunda hiç kaydedilmemiştir.

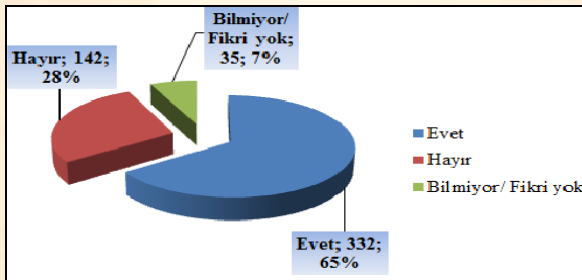
Sanayi Kaynaklı Gürültü	339/20	7500/3	3700/2
Eğlence Kaynaklı Gürültü	200/11	45300/20	26600/13
TOPLAM	1681/97	229400/100	205800/100

Mevcut stratejik gürültü verileri ışığında yapılan analizler ile bu çalışmada gerçekleştirilen ankete ilişkin sonuçlar karşılaştırıldığında; ilgili gürültü kaynaklı kişi sayısının toplam kişi sayısına oranları dikkate alındığında en çok rahatsızlık veren gürültü kaynağının karayolu kaynaklı olduğu belirlenmiştir. Ankete katılan kişiler sanayi kaynaklı gürültüden, eğlence kaynaklı gürültüye nazaran daha çok etkilendikleri cevabını vermişlerdir. Ancak, analiz sonuçlarında ise eğlence kaynaklı gürültüden etkilenmenin, sanayi kaynaklı etkilenmeye göre daha çok olduğu görülmüştür. En az etkilenimin ise, hem anket hem de analiz sonuçlarına göre demiryolu kaynaklı olduğu belirlenmiştir.

5.2. Uygulanan İkinci Anket Çalışmasının Değerlendirilmesi

Elazığ ilinde yaşayan insanlara göre; gürültü denildiğinde ne anlaşılıyor, insanlar gürültü konusunda ne kadar bilinçliler, insanların gürültü konusuna bakış açılarını irdelemek amacıyla 509 kişi ile 16 günlük bir zaman diliminde anket çalışması yapılmıştır. Mevcut çalışma alanındaki güzergahlar, şehrin en işlek 6 noktasındadır. Bu güzergahlar, İzzetpaşa Mahallesi sınırları içerisinde kalmaktadır. Bu mahallenin nüfusu, 12400 kişidir (TÜİK, 2015). Bu sayı günün farklı saatlerinde artış göstermektedir. Genel de ticari faaliyetlerin yapıldığı, iş merkezlerinin, kafeteryaların ve lokantaların yoğun olduğu, konut sayısının az olduğu bir mahalledir. Aşağıda uygulanan ikinci anket çalışmasında sorulan sorular ve alınan cevapların ankete katılan kişilere göre dağılımı aşağıda ayrı ayrı verilmiştir.

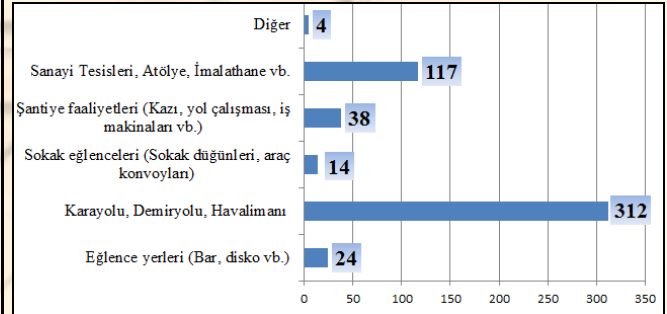
- ✓ Size göre, gürültü bir çevre kirliliği midir? Sorusu sorulduğunda;



Şekil 5: Gürültü çevre kirliliği midir? sorusuna verilen cevapların sayısal ve oransal gösterimi

Ankete katılan 509 kişiden, 332 kişi evet, 142 kişi hayır, 35 kişi ise bilmediğini yada konuyla ilgili fikrinin olmadığı cevabını vermiştir. Evet sayısı %65, hayır sayısı %28, bilmediğini yada fikrinin olmadığı söyleyenlerin sayısı ise oransal olarak %7'lik kısmı oluşturmuştur.

- ✓ Size göre, gürültü kirliliğine sebep olan kaynaklar aşağıdakilerden hangisidir?
 - Eğlence yerleri (Bar, disko vb.)
 - Karayolu, Demiryolu, Havalimanı
 - Sokak eğlenceleri (Sokak düğünleri, araç konvoyları)
 - Şantiye faaliyetleri (Kazı, yol çalışması, iş makineleri vb.)
 - Sanayi Tesisleri, Atölye, İmalathane vb.
 - Diğer sorusu sorulduğunda;

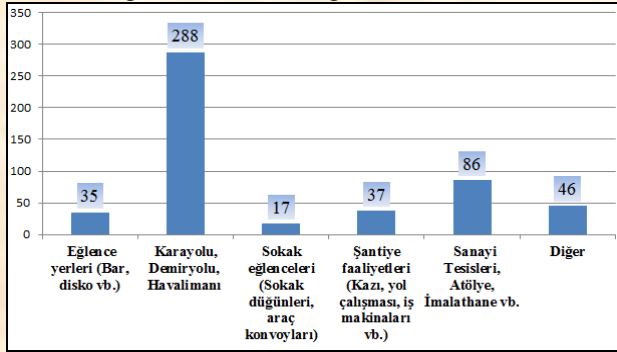


Şekil 6: Gürültü kirliliğine sebep olan kaynaklar nelerdir? sorusunun sayısal gösterimi

Ankete katılan 509 kişiden, gürültü kirliliğine sebep olan kaynak olarak; 312 kişi karayolu, demiryolu ve havalimanından kaynaklanan, 117 kişi sanayi tesislerinden kaynaklanan, 38 kişi şantiye faaliyetlerinden, 24 kişi eğlence yerlerinden, 14 kişi sokak eğlencelerinden ve 4 kişi de komşularının çıkardığı ya da bir çocuk sesinden kaynaklanan gürültüden rahatsız oldukları cevabını vermiştir.

- ✓ Elazığ ilindeki en önemli gürültü kaynakları aşağıdakilerden hangisidir?
 - Eğlence yerleri (Bar, disko vb.)
 - Karayolu, Demiryolu, Havalimanı
 - Sokak eğlenceleri (Sokak düğünleri, araç konvoyları)

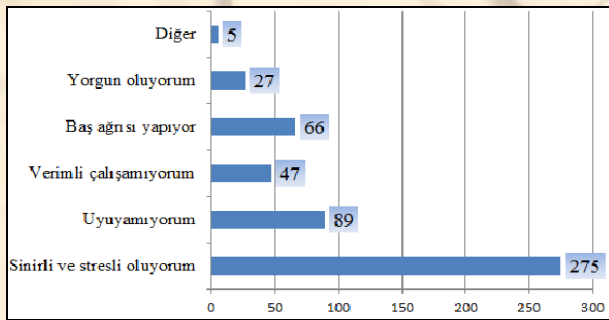
- d) Şantiye faaliyetleri (Kazı, yol çalışması, iş makineleri vb.)
e) Sanayi Tesisleri, Atölye, İmalathane vb.
f) Diğer sorusu sorulduğunda;



Şekil 7: Elazığ İlindeki en önemli gürültü kaynakları nelerdir? sorusunun sayısal gösterimi

Ankete katılan 509 kişiden, 288'i Elazığ ilinde en çok karayolu, demiryolu ve havalimanı gürültüsünden, 86 kişi sanayi tesisleri gürültüsünden, 46 kişi diğer gürültülerden, 37 kişi şantiye faaliyetlerinin gürültüsünden, 35 kişi eğlence yerlerinin gürültüsünden ve 17 kişi de sokak eğlencelerinden kaynaklı gürültüden rahatsız olduklarını belirtmişlerdir.

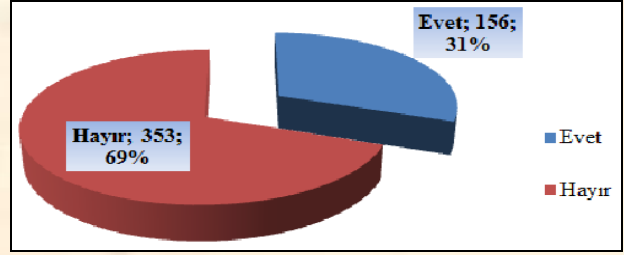
- ✓ Gürültü kirliliği sizde ne tür rahatsızlıklar oluşturuyor?
a) Sinirli ve stresli oluyorum
b) Uyuyamıyorum
c) Verimli çalışmıyorum
d) Baş ağrısı yapıyor
e) Yorgun oluyorum
f) Diğer sorusu sorulduğunda;



Şekil 8: Gürültü kirliliği sizde ne tür hastalıklar oluşturuyor? sorusunun sayısal gösterimi

Ankete katılan 509 kişinin, 275 kişisi sinirli ve stresli olduğunu, 89 kişisi uyuyamadığını, 66 kişisi baş ağrısı yaptığını, 47 kişisi verimli çalışmadığını, 27 kişisi yorgun olduğunu, 5 kişi ise diğer rahatsızlık duyduğu cevabını vermiştir.

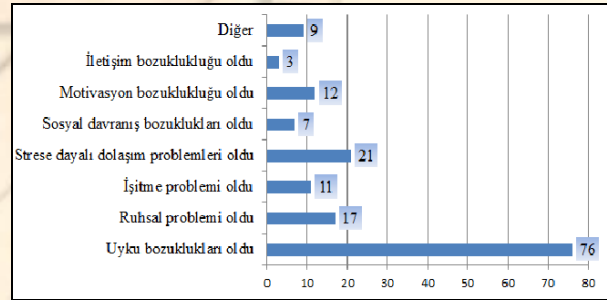
- ✓ Yakınlarınızdan kimse gürültü kirliliği nedeniyle bir sağlık problemi yaşadığı mı? Sorusu sorulduğunda;



Şekil 9: Yakınlarınızdan kimse gürültü kirliliği nedeniyle bir sağlık problemi yaşadığı mı? sorusunun sayısal ve oransal gösterimi

Ankete katılan 509 kişiden, 156'sı yaklaşık %31'lik kısmı evet cevabını vermiştir. 353'ü yaklaşık %69'u ise hayır cevabını vermiştir.

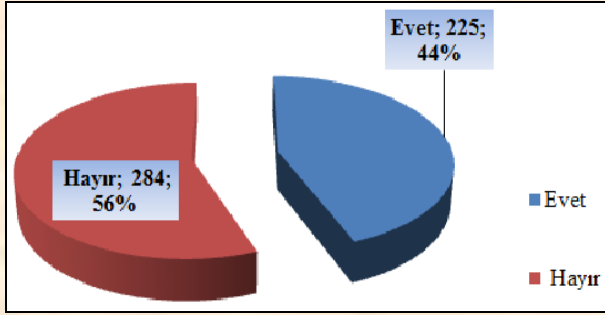
- ✓ Yakınlarınızda ne tür bir sağlık problemi oldu?
a) Uyku bozuklukları oldu
b) Ruhsal problemi oldu
c) İşitme problemi oldu
d) Strese dayalı dolaşım problemleri oldu
e) Sosyal davranış bozuklukları oldu
f) Motivasyon bozukluğu oldu
g) İletişim bozukluğu oldu
h) Diğer sorusu sorulduğunda;



Şekil 10: Yakınlarınızda ne tür bir sağlık problemi oldu? sorusunun sayısal gösterimi

Ankete katılan ve evet sağlık problemi meydana gelmiştir cevabını veren 156 kişiden, 76'sı uyku bozukluğunun meydana geldiğini, 21'i strese bağlı dolaşım problemlerinin meydana geldiğini, 17'sinin ruhsal problemleri olduğunu, en az ise iletişim bozukluğu yaşadığını ifade etmiştir.

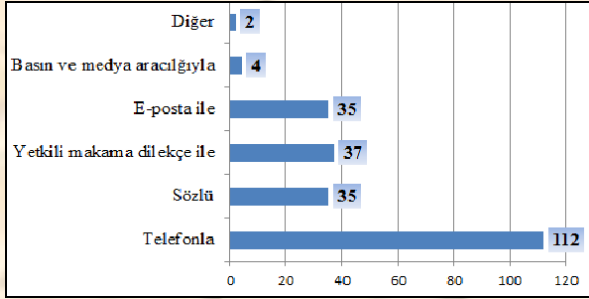
- ✓ Gürültü kirliliği şikayeti için bir başvuruda buldunuz mu? sorusu sorulduğunda;



Şekil 11. Gürültü kirliliği şikayeti için bir başvuruda bulundunuz mu? sorusunun sayısal ve oransal gösterimi

Anket katılan 509 kişiden, 225'i yaklaşık %44'e denk gelen kısmı şikayette bulunduğunu, 284'ü yaklaşık %56'ya denk gelen kısmı ise şikayette bulunmadığı cevabını vermiştir.

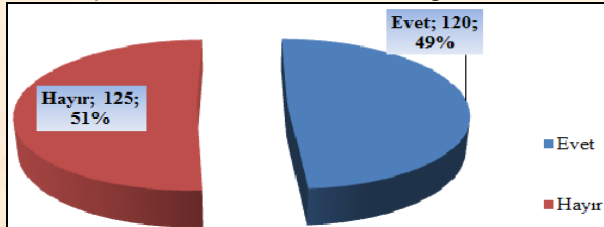
- ✓ Şikayetinizi nasıl iletiniz?
- Telefonla
 - Sözlü
 - Yetkili makama dilekçe ile
 - E-posta ile
 - Basın ve medya aracılığıyla
 - Diğer sorusu sorulduğunda;



Şekil 12. Şikayetinizi nasıl iletiniz? sorusunun sayısal gösterimi

Ankete katılan 225 kişiden, 112 kişi şikayetini telefonla, 37 kişisi yetkili makama dilekçe ile, 35'er kişisi e-posta ve sözlü olarak, 4 kişisi basın ve medya aracılığıyla ve 2 kişi ise, diğer yöntemler ile cevabını vermiştir.

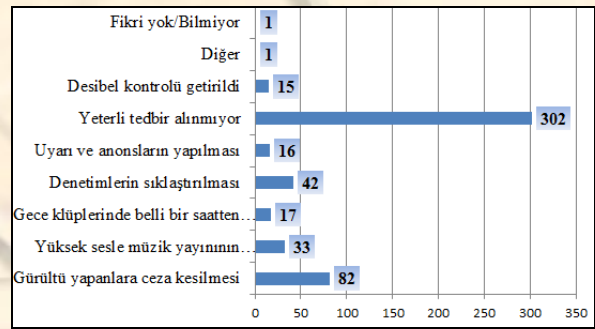
- ✓ Gürültü kirliliğine ilişkin şikayetleriniz çözümlendi mi? Sorusu sorulduğunda;



Şekil 13: Gürültü kirliliğine ilişkin şikayetleriniz çözümlendi mi? sorusunun sayısal ve oransal gösterimi

Gürültü kirliliği ile ilgili şikayette bulunan 225 kişiden, 120'si şikayetlerinin dikkate alınıp değerlendirildiğini, 125'i ise bir sonuç alamadığı cevabını vermiştir.

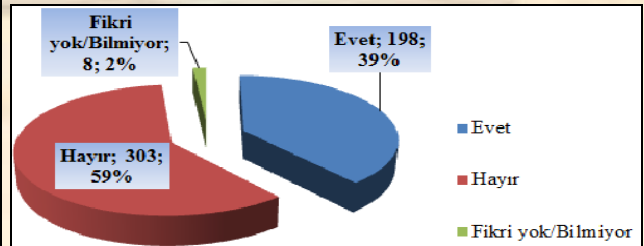
- ✓ Gürültü kirliliğinin önlenmesi için alınan tedbirlerden hangilerini biliyorsunuz?
- Gürültü yapanlara ceza kesilmesi
 - Yüksek sesle müzik yayınının yasaklanması
 - Gece kulüplerinde belli bir saatten sonra müzik sesinin kapatılması
 - Denetimlerin sıklaştırılması
 - Uyarı ve anonsların yapılması
 - Yeterli tedbir alınmıyor
 - Desibel kontrolü getirildi
 - Diğer
 - Fikri yok/Bilmiyor sorusu sorulduğunda;



Şekil 14: Gürültü kirliliğinin önlenmesi için alınan tedbirlerden hangilerini biliyorsunuz? sorusunun sayısal gösterimi

Ankete katılan 509 kişiden, 302 kişisi yeterli tedbirlerin alınmadığı görüşünü belirtmiştir. 82 kişisi gürültü yapanlara ceza kesilmesi gerekliliğini, 42 kişisi ise denetimlerin sıklaştırılmasının, gürültü kirliliğinin önlenmesinde alınabilecek tedbirler olabileceği düşüncesini ifade etmiştir.

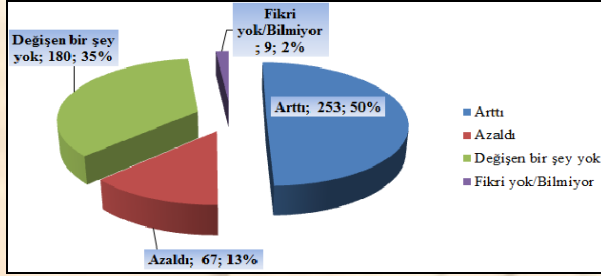
- ✓ Gürültü kirliliğiyle ilgili yeterince mücadele edildiğini düşünüyor musunuz? Sorusu sorulduğunda;



Şekil 15: Gürültü kirliliğiyle ilgili yeterince mücadele edildiğini düşünüyor musunuz? sorusunun sayısal ve oransal gösterimi

Ankete katılan 509 kişiden, 303 kişisi gürültü kirliliğiyle yeterince mücadele edilmediğini belirtmiştir. 198 kişisi ise, evet cevabını vererek mücadele edildiği düşüncesini belirtmiştir.

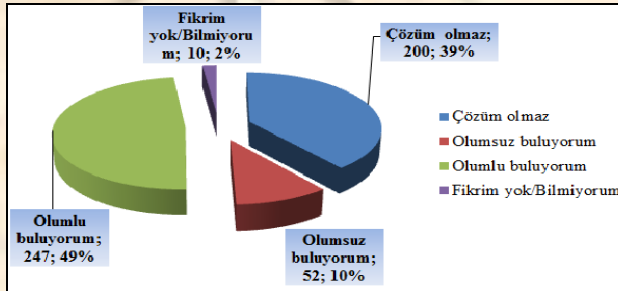
- ✓ Gürültü kirliliğini önceki yıllarla kıyasladığımızda değişim ne yönde oldu? Sorusu sorulduğunda;



Şekil 16: Gürültü kirliliğini önceki yıllarla kıyasladığımızda değişim ne yönde oldu? sorusunun sayısal ve oransal gösterimi

Ankete katılan 509 kişiden, 253 kişisi yani yarısı arttığını, 180 kişisi yaklaşık %35'i değişen bir şey olmadığını, 67 kişisi yaklaşık %13'ü azaldığını, 9 kişi ise fikrinin olmadığını cevabını vermiştir.

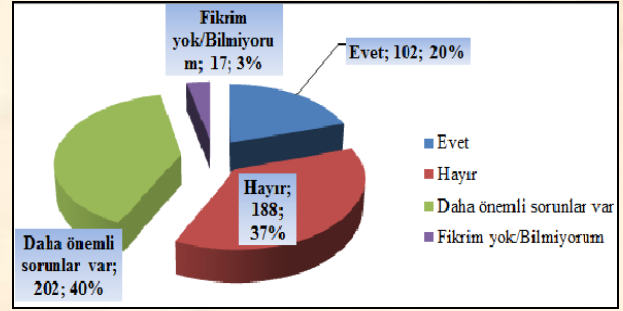
- ✓ Eğlence yerlerinde saat 23:59 dan sonra getirilen müzik sesinin kapatılması uygulamasını nasıl değerlendiriyorsunuz? Sorusu sorulduğunda;



Şekil 17: Eğlence yerlerinde saat 23:59 dan sonra getirilen müzik sesinin kapatılması uygulamasını nasıl değerlendiriyorsunuz? sorusunun sayısal ve oransal gösterimi

Ankete katılan 509 kişiden, 247 kişisi olumlu bulduğunu, 52 kişisi olumsuz bulduğunu, 200 kişisinin ise çözüm olmayacağını, 10 kişisi ise fikrinin olmadığını cevabını vermiştir.

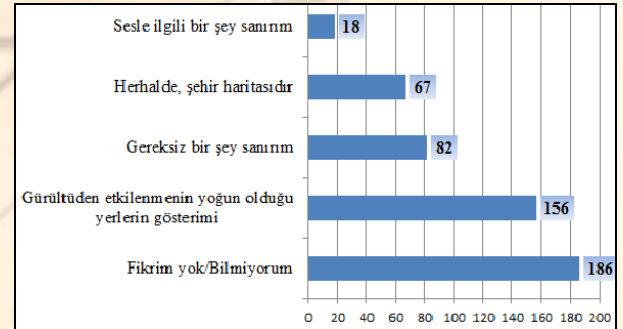
- ✓ Elazığ için, gürültü önemli bir sorun mudur? Sorusu sorulduğunda;



Şekil 18: Elazığ için, gürültü önemli bir sorun mudur? sorusunun sayısal ve oransal gösterimi

Ankete katılan 509 kişiden, 202 kişi daha önemli sorunlarımız var cevabı ile çok değişik görüş bildirmiştir. 188 kişisi hayır ile gürültünün şehir için önemli bir sorun olmadığı düşüncesinde olmuştur. 102 kişi evet ile gürültüyü bir sorun olarak görmüştür. 17 kişi ise, fikrinin olmadığını cevabını vermiştir.

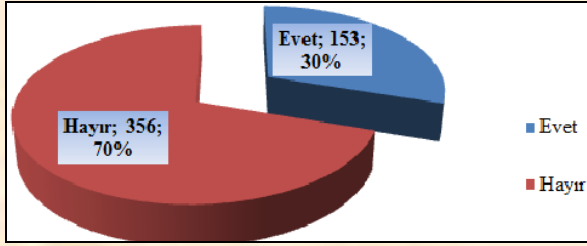
- ✓ Gürültü haritaları sizce nedir?
a) Fikrim yok/Bilmiyorum
b) Gürültüden etkilenmenin yoğun olduğu yerlerin gösterimi
c) Gereksiz bir şey sanırım
d) Herhalde, şehir haritasıdır
e) Sesle ilgili bir şey sanırım sorusu sorulduğunda;



Şekil 19: Gürültü haritaları sizce nedir? sorusunun sayısal gösterimi

Ankete katılan 509 kişiden, 186 kişi fikrinin olmadığını, 156'sı gürültüden etkilenmenin yoğun olduğu yerlerin gösterimi olduğunu, 82 kişi gereksiz bir şey olduğunu, 67 kişi şehir haritası olduğunu, 18 kişisi ise, sesle ilgili bir şey olduğunu ifade etmiştir.

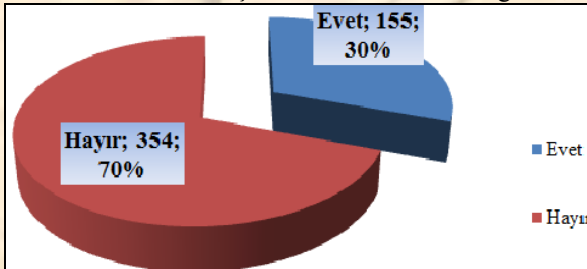
- ✓ İmar planları yapılırken, sizce gürültü haritaları dikkate alınmalı mıdır? Sorusu sorulduğunda;



Şekil 20: İmar planları yapılırken, sizce gürültü haritaları dikkate alınmalı mıdır? sorusunun sayısal ve oransal gösterimi

Ankete katılan 509 kişiden, 356'sı hayır cevabını, 153 kişi ise evet cevabını vermiştir. Bu sonuç ile şehir insanının gürültü konusunda bilinçli olmadığı görülmüştür.

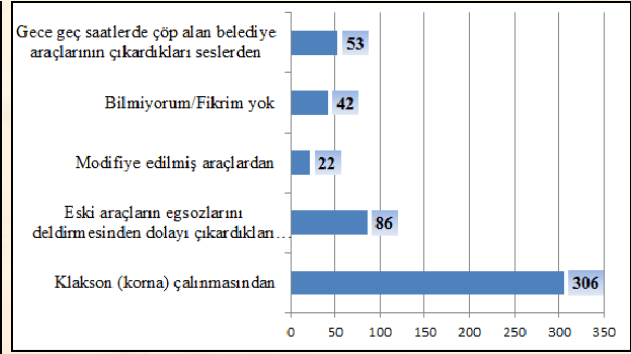
- ✓ Elazığ'ın, 26.05.2016 tarihinde yürürlüğe giren yeni imar planında, sizce gürültü haritaları dikkate alınmış mıdır? Sorusu sorulduğunda;



Şekil 21: Elazığ'ın, 26.05.2016 tarihinde yürürlüğe giren yeni imar planında, sizce gürültü haritaları dikkate alınmış mıdır? sorusunun sayısal ve oransal gösterimi

Ankete katılan 509 kişiden, 354'ü yaklaşık %70'i hayır cevabını vererek yeni revize imar planında gürültü haritaları dikkate alınmamıştır düşüncesinde, 155'i evet cevabını vererek dikkate alınmıştır düşüncesinde olduğunu belirtmiştir.

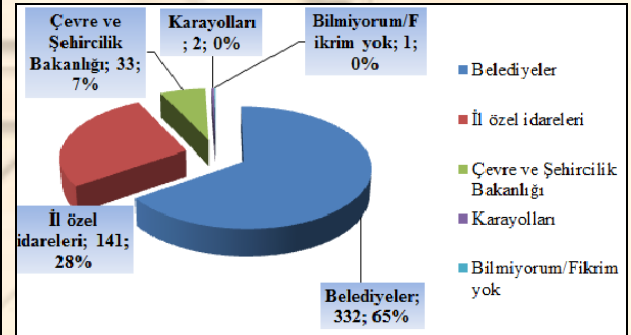
- ✓ Araçların çıkardıkları en çok hangi gürültüden rahatsız oluyorsunuz?
 - a) Klakson (korna) çalınmasından
 - b) Eski araçların egsozlarını deldirmesinden dolayı çıkardıkları sestən
 - c) Modifiye edilmiş araçlardan
 - d) Bilmiyorum/Fikrim yok
 - e) Gece geç saatlerde çöp alan belediye araçlarının çıkardıkları seslerden sorusu sorulduğunda;



Şekil 22: Araçların çıkardıkları en çok hangi gürültüden rahatsız oluyorsunuz? sorusunun sayısal gösterimi

Ankete katılan 509 kişiden, 306 kişisi klakson çalınmasından en çok rahatsız olduğunu ifade etmiştir.

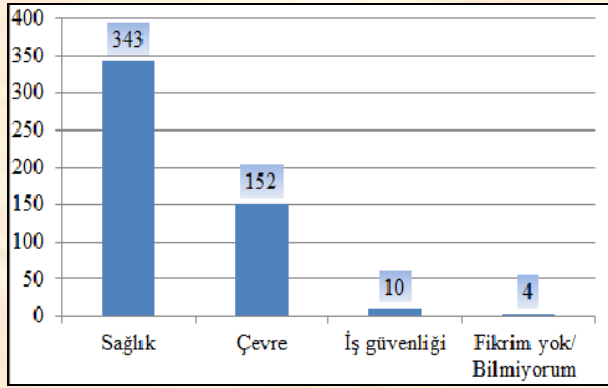
- ✓ Gürültü ile ilgili kontrol ve denetimleri nereler yapar?
 - a) Belediyeler
 - b) İl özel idareleri
 - c) Çevre ve Şehircilik Bakanlığı
 - d) Karayolları
 - e) Bilmiyorum/Fikrim yok sorusu sorulduğunda;



Şekil 23: Gürültü ile ilgili kontrol ve denetimleri nereler yapar? sorusunun sayısal ve oransal gösterimi

Ankete katılan 509 kişiden, 333 kişisi belediyelerin, 141 kişisi yaklaşık %28' i il özel idarelerinin kontrol ve denetim görevini üstlendiği düşüncesini ifade etmiştir.

- ✓ Gürültü konusu, üniversitelerde daha çok hangi bölümleri ilgilendirir?
 - a) Sağlık
 - b) Çevre
 - c) İş güvenliği
 - d) Fikrim yok/ Bilmiyorum



Şekil 24: Gürültü konusu, üniversitelerde daha çok hangi bölümleri ilgilendirir? sorusunun sayısal gösterimi

Ankete katılan 509 kişiden, 343 kişisi sağlık, 152'si çevre, 10'u iş güvenliği bölümünü daha çok ilgilendirdiği cevabını vermiştir.

SONUÇ ve ÖNERİLER:

Marmara Araştırma Merkezi'nin TÜBİTAK (MAM) 2015-2016 yıllarında yaptığı ölçüm ve analiz çalışmaları sonucunda; Elazığ İlinin stratejik gürültü haritası çıkarılmıştır.

Yapılan bu çalışmada ise TÜBİTAK MAM tarafından gerçekleştirilen çalışmanın gerçek sonuçlarının yanı sıra, şehir insanının gürültü kaynaklarının hangisinden daha çok etkilendiği düşüncesi araştırılmaya çalışılmıştır. İlk aşamada nüfusun günün her saatinde yoğun olduğu Gazi Caddesi, Vali Fahribey Caddesi, Şehit İlhanlar Caddesi, Hükümet Konağı, Öğretmen evi Önü ve İzzetpaşa Meydanı alanlarında, 57 günlük bir çalışma ile 1723 kişiye gün içinde hangi zaman dilimlerinde, hangi gürültü kaynaklarından etkilendiklerine ilişkin bir anket yapılmıştır. Sonraki aşamada ise şehrin en işlek yerlerinden biri olan İzzetpaşa Mahallesinde 6 ayrı noktada ve ilk anketin devamı niteliğinde olmak üzere, halkın gürültü konusunda ne kadar bilinçli olduğu, gürültü kavramı ile ilgili düşüncelerini ortaya koymak adına ikinci bir anket çalışması yapılmıştır. Bu 16 günlük çalışmada ise 509 kişi ile yüz yüze görüşülerek 20 sorudan oluşan anketi cevaplamaları istenmiştir. Power analizi ile %95 güven ve %4 kabul edilebilir hata ile çalışma alanında yaşayan nüfusa göre örneklem sayıları belirlenmiş ve test güven ve güç oranlarına göre, anket sonucu ile etkilenen nüfus sayısında minimum bulunması gereken kişi sayıları tespit edilmiştir.

TÜBİTAK MAM tarafından hazırlanan gürültü haritaları değerlendirildiğinde, Ölçüm ve Analiz sonuçlarına göre gürültüden etkilenme sırasının 1. Karayolu kaynaklı, 2. Eğlence kaynaklı, 3. Sanayi kaynaklı, 4. Demiryolu kaynaklı şeklinde olduğu görülmüştür. Yapılan ilk Anket çalışmasına göre ise 1. Karayolu kaynaklı, 2. Sanayi

kaynaklı, 3. Eğlence kaynaklı, 4. Demiryolu kaynaklı olduğu tespit edilmiştir. Buna göre; Elazığ İli Halkının birinci dereceden karayolu kaynaklı gürültüden etkilendiği ve hem anket hem de analiz sonuçlarına göre aynı sonuca ulaşıldığı tespit edilmiştir. Ankette ikinci dereceden sanayi kaynaklı gürültüden etkilenme söz konusu iken ölçümler sonucu ikinci dereceden etkilenmenin eğlence kaynaklı gürültüden olduğu görülmüştür. Üçüncü dereceden etkilenmenin anket sonuçlarına göre sanayi kaynaklı iken analiz sonuçlarına göre ise eğlence kaynaklı gürültü olduğu belirlenmiştir. Yani anket çalışması sonuçları ile ölçüm sonuçları sadece 2. ve 3. sıradaki gürültü kaynakları için farklı sonuçlar vermiştir. Hem anket hem de analiz sonuçlarına göre en az etkilenen gürültü kaynağının ise Demiryolu olduğu tespit edilmiştir.

İkinci anket çalışması sonucunda ise; çalışma alanındaki insanların gürültü konusu hakkında çok da bilinçli olmadıkları, mevcut yasal düzenlemeler hakkında bilgilerinin yetersiz olduğu, klasik olarak trafikten, gece özellikle düşük konvoylarından rahatsızlık duydukları ve gürültünün özellikle sinirli ve stresli olmalarına sebep olduğu görülmüştür.

Halkın gürültü kirliliği konusunda seminer, konferans ya da şehrin canlı noktalarında standlar kurularak bilinçlendirilmesi için çalışmalar yapılmalı, gürültünün insan sağlığı için çok önemli olduğu vurgulanmalıdır.

TEŞEKKÜR:

Elazığ Belediyesi Basın, Park ve Bahçeler ile Etüt Proje Müdürlüğü çalışanlarına ve Doç. Dr. Faik Ahmet SESLİ'ye tüm katkılarından dolayı teşekkür ederim.

KAYNAKÇA:

Aşçıgil M (2009). "Karayolu gürültü haritalarının hazırlanması: İstanbul Zincirlikuyu-Maslak ulaşım hattı örneği." Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bil. Enstitüsü Mimarlık Anabilim Dalı, 289, İstanbul.

Bıçakçı T (2011). "Trafikten kaynaklanan çevresel gürültü haritaları ve Çukurova Üniversitesi kampüsü örneği." Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Fen Bil. Enstitüsü Çevre Mühendisliği Anabilim Dalı, 135, Adana.

Boşat M (2013). "İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Hastanesi polikliniklerinde gürültü düzeylerinin belirlenmesi." Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bil. Ens. Halk Sağ. Anabilim Dalı, 73, İstanbul.

Çalış M (2007). "Karayolu gürültüsü ve gürültü perdelerinin ekonomik analizi." Yüksek Lisans Tezi,

İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü İnşaat Mühendisliği Anabilim dalı, 118, İstanbul.

Çetin F (2010). “Denizli ili trafik gürültü kirliliği haritası.” Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü Halk Sağlığı Anabilim Dalı, 122, Manisa.

Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliği, 27601 sayılı Resmi Gazete, (2010).

Çevre ve Orman Bakanlığı, Gürültü Azaltım Önlemleri El Kitabı, (2008), Ankara.

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü İnternet Sayfası.
<http://gurultu.cevreorman.gov.tr/gurultu/AnaSayfa/GurultuHaritalama.aspx?sflang=tr>

“Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü Gürültü Kirliliği Farkındalık Araştırması,” Temmuz (2010), Ankara
gurultu.cevreorman.gov.tr/gurultu/Files/.../Anket%20Çalışması%20Sonuçları.ppsx

Çiftçi Ç (1999). “Türkiye’de büyükşehir statüsündeki bazı kentlerde sosyal donatım alanlarının durumu ve planlama ile ilişkileri.” Doktora Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Şehir ve Bölge Planlaması Anabilim Dalı, 254, İstanbul.

Dedeler H (2008). “Bir işletmede işyeri fiziksel risk etmenlerinin çalışanların sağlığına olan etkisinin saptanması ve değerlendirilmesi.” Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Sağlık Bil. Ens. Halk Sağlığı ABD, 103, Edirne.

D.P.T (1996). “İllerin Sosyo-Ekonomik Gelişmişlik Sıralaması Araştırması,” Yayın No:2466, Ankara.

Elazığ Valiliği, (2016). “Elazığ İli genel bilgi”,
<http://www.elazig.gov.tr/>

Işık, Ş., (2005), “Ege Coğrafya Dergisi”, 14 (2005), s:57-71, İzmir.

Kalıpçı E (2007). “Giresun il merkezinde gürültü kirliliği ölçümü ve haritasının hazırlanması.” Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Çevre Mühendisliği Anabilim Dalı, 143, Konya.

Karadayı, S., (2001), “Bursa İlinin Trafik Kaynaklı Gürültü Haritasının Hazırlanması,” Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sayfa No:3-38, Sakarya

Kurra S., (2009). “Çevre Gürültüsü ve Yönetimi,” Bahçeşehir Üniversitesi Yayınları.

MAM (2015, 2016), “TÜBİTAK Marmara Araştırma Merkezi,” Elazığ İli stratejik gürültü haritalarının hazırlanması raporu.

Maraş E (2011). “Coğrafi Bilgi Sistemi desteğinde kentlerin Avrupa Birliği standartlarında gürültü haritalarının üretimi:” Samsun İli örneği. Doktora Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Harita Mühendisliği Anabilim Dalı, 160, İstanbul.

Paşaoğlu A (2013). “Eyüp Hasdal-Kemberburgaz Yolu Göktürk mevkiinde otoyoldan kaynaklanan çevresel gürültünün değerlendirilmesi, gürültü haritasının hazırlanması ve gürültü perdesi modeli.” Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Kentsel Sistemler ve Ulaştırma Yönetimi Prog., 105, İstanbul.

TÜİK, 2015. “Türkiye İstatistik Kurumu, 31.12.2015 tarihi itibarı ile ADNKS Elazığ İli nüfus bilgisi.”

Uslu C (1995). “Adana Kenti’nde gürültü kirliliği üzerine bir araştırma.” Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Peyzaj Mimarlığı Anabilim Dalı, 224, Adana.

Article Info	RESEARC ARTICLE ARAŞTIRMA MAKALESİ	
Title of Article	Denizli Kent Kimliği Bileşenleri	
Corresponding Author	Gizem ERDOĞAN İzmir Demokrasi Üniversitesi, Mimarlık Fakültesi, Şehir ve Bölge Planlama Bölümü, gizemerdogan@gmail.com ,	
Submission Date Admission Date	05/07/2018- 10-09-2018	
How to Cite	ERDOĞAN, G., AKAY ÇORBACIOĞLU S., (2018). Denizli Kent Kimliği Bileşenleri Kent Akademisi, 11 (33), Issue 3, Sayfa, 459-473 Link :	
		ORCID NO:

Denizli Kent Kimliği Bileşenleri

Gizem ERDOĞAN¹
Seçil ÇORBACIOĞLU AKAY²

ÖZ:

Tarih boyunca süren yerleşme çabaları kendi içinde ortak özellikler barındırmakta, toplumun ve çevrenin özelliklerini benimsemektedir. Kentlerin ve yerleşmelerin ortak özelliklerine bakıldığında her yerleşmenin kendine özgü; tarihini, kültürünü, mimarisini, kimliğini yansıtan bir yapısı bulunmaktadır. Kentlerin farklı alt bölgelere, farklı insan kaynaklarına, farklı tarihi geçmişe ve farklı fiziksel özelliklere sahip olması kentin kimliğini şekillendirmektedir. Bu özelliklerin farklılaşması sonucu kimlik değeri ortaya çıkmaktadır. Tarih boyunca edindiği kimliği oluşturan geçmişten bugüne sahip olduğu maddi manevi tüm değerleri, yansıtan en önemli unsurlar ise tarih ve mimari özellikleridir. Kent kimliği; kent bileşenlerinin bütüncül olarak, kişiler üzerinde oluşturduğu etkidir. Literatür kent bileşenlerini uzun zamandır tartışmakta ve tartışmalar ışığında farklı şekillerde gruplandırmakta ve günümüzde kentsel kimliği; çevresel ve toplumsal kimliğin birlikteliğiyle ele almaktadır.

Bu çalışma, “Kentlerin kimlik bileşenleri nelerdir?” sorusundan yola çıkarak oluşturulmuştur. Bu çerçevede kentin tarihsel ve mekânsal bağlamda yaşamış olduğu gelişme sürecinde kentsel kimliği oluşturan bileşenleri ortaya koymaktır. Bu amaç doğrultusunda ölüler ülkesine geçiş kapısı olarak bilinen Hierapolis Antik Kenti ve dönemin ünlü ve zengin ticaret, dokuma kentlerinden olan ve Suriye yolu üzerinde bulunan Leodikya Antik Kentini barındıran Denizli kentinin tarihi çekirdeği çalışma konusu olarak seçilmiştir. Çalışma “Kaleiçi/Bayramyeri bölgesi Denizli kentinin kent kimliğini oluşturan bileşenleri taşımaktadır” hipotezi üzerine kurgulanmıştır. Çalışmanın araştırma yöntemi; iki aşamada kurgulanmıştır. Birinci aşamada kentlerin kimliği ne demektir ve kentlerin kimlik bileşenleri nelerdir sorularının cevaplanmasına yönelik literatür araştırması gerçekleştirilmiş ve kentlerin kimlik bileşenlerinin ortaya konulmasına dair bir çerçeve oluşturulmuştur. İkinci aşamada ise çalışma alanı üzerinde bu çerçeve sorgulanmış, bu amaçla görsel analizler (fotoğraf, harita, kişisel gözlem) gerçekleştirilmiş ve yapılan analizler değerlendirilmiştir.

Bu çalışmanın, kent kimliğinin araştırılması açısından literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Denizli tarihi merkezini oluşturan ve ilk yerleşim bölgesi olan Kaleiçi/Bayramyeri bölgesinin kimlik bileşenleri bağlamında irdelenmesi ile kent plancılara ve karar alıcılara uygulama açısından kolaylık sağlayacak, kentin marka değeri konusunda farkındalık yaratacağı düşünülmektedir.

¹ Dr. Öğr. Üyesi, İzmir Demokrasi Üniversitesi, Mimarlık Fakültesi, Şehir ve Bölge Planlama Bölümü, gizemerdogan@gmail.com Asst. Prof. Dr., İzmir Democracy Asst. Prof. Dr., İzmir Democracy University, Architecture Faculty, Urban and Regional Faculty, gizemerdogan@gmail.com

² Yüksek Lisans Öğrencisi, Pamukkale Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Şehir ve Bölge Planlama ABD, secilcorbacioglu@gmail.com Master Student, Pamukkale University, Natural Applied Science Institute, Department of Urban and Regional Planning, secilcorbacioglu@gmail.com

ABSTRACT:

Throughout history, settlement struggles have in common the common features, the characteristics of the society and the environment. When looking at the common characteristics of cities and settlements, each settlement is unique; history, culture, architecture and identity. The fact that the cities have different sub-regions, different human resources, different historical backgrounds and different physical features shapes the identity of the city. The differentiation of these characteristics leads to the end value of identity. Historical and architectural features are the most important elements reflecting the material and moral values that we have today, which are the identities we have acquired throughout history. Urban identity; is the effect that urban components have on the people as a whole. The literature discusses the urban components for a long time and groups them in different ways in the light of the debates, and today urban identity; environmental and social identities.

This study was formed from the question "What are the identity components of the cities?". In this framework, the city has to live in historical and spatial context and to reveal the constituents of urban identity in the development process. For this purpose, Hierapolis Ancient City, known as the gateway to the underworld, and the historic core of the city of Denizli, which is one of the famous and rich trade, textile towns of the time and which houses the ancient city of Leodikia on the way to Syria, was chosen as the study topic. The study is based on the hypothesis that "Kaleiçi / Bayramyeri district carries the components of the urban identity of the Denizli ". The study's method of research; edited in two stages. In the first stage, a literature survey was conducted to answer questions about the identity of cities and the identity components of cities and and the establishment of the identity components of cities. In the second stage, this framework was questioned on the case study area. For this purpose, visual analyzes (photographs, maps, observations) were carried out and the analyzes made were evaluated.

It is thought that this study will contribute to the literature in terms of researching the identity of the city. It is thought that the examination of the Kaleiçi / Bayramyeri area, which forms the historical center of Denizli and is the first settlement area, in terms of identity components will facilitate the application of the city to planners and decision makers and will raise awareness about the brand value of the city.

ANAHTAR KELİMELELER: Kent kimliği, Kent Kültürü, Denizli, Kaleiçi-Bayramyeri bölgesi

KEYWORDS: Urban Identity, Urban Culture, Denizli, Kaleiçi-Bayramyeri district

Denizli Kent Kimliği Bileşenleri

GİRİŞ:

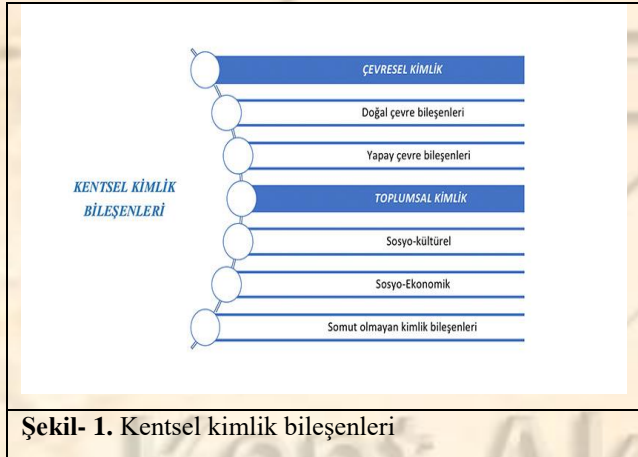
Kentler sadece fiziksel bir mekân değil, sosyal ve kültürel yapısıyla bir bütün olarak, sahip olduğu mekânsal, sosyal kültürel ve işlevsel özelliklerini kendi farklılıkları üzerinden sermayeyi kendilerine çekerek kendilerine bir kimlik oluşturup diğer kentlerden ayrılmak çabası içindedirler. Sosyo-kültürel, ekonomik, teknik ve politik birçok unsurun etkileşim içinde olduğu kentsel mekânların büyük önemi vardır. Zaman içerisinde çevresel, toplumsal değerler kente bir kimlik kazandırarak kentin temel özelliğini gelecek kuşaklara taşımaktadır. Kent kimliği "ayırt edilir olmak kavramı" temelinde çeşitli biçimlerde tanımlanır (Cheshmehzangi, 2015). Kentin kendine özgü niteliklerini geçmiş gelecek bağı ile taşıyan; fiziksel, kültürel, sosyo-ekonomik, tarihsel ve biçimsel faktörlerle şekillenen (Kösoğlu, 1995; Ayyıldız ve Ertürk, 2017), kentliler ve onların yaşam biçiminin oluşturduğu (Çöl Demirseren, 1998) birikimler doğrultusunda sürekli gelişen değişen ara yüzü olarak tanımlanabilir.

Kentlerin işlevsel yapısı da kent kimliğini etkileyen başlıca unsurlar olmuşlardır. Kentlilerin turizm, sanayi, hizmet, tarım vb. işlevsel kimlikleri kentin kimlik öğelerine aktarılmaktadır (Aktaş, 2009). Toplum ve insan ilişkileri dahilinde kentlilerin deneyimlerini birbirlerine aktararak geçmişten gelen tutum ve davranışların yeniden yorumlanmaları dolayısı ile kent kimliğinin sürekli olarak yeniden tanımlanmasını ya da üretilmesini gerektirir. Kent kimliği kültürel faktörler, teknoloji, iletişim araçları gelişmeleri doğrultusunda yeniden üretilmekte ve tanımlanmaktadır. Dolayısı ile kent kimliğinin sabit olmasından söz edilemez. Kent kimliği de kent gibi sürekli gelişip değişen ve durağan olmayan dinamik bir oluşumdur.

Kent kimliği kavramı 1970'lerden beri çeşitli araştırmacılar (Proshansky et al, 1983; Sarbin, 1983) tarafından kentin doğal ve yapısal çevresinin oluşturduğu yapay çerçeve üzerinden tartışılmaktadır. Kent kimliği, kentsel alan kullanımı, kentlerin yapısı ve kültürü üzerinde etkili bir olgu olarak kent plancılarının ve karar

alıcıların güncel tartışma konusu olmaktadır (Scannel & Gifford, 2010; Lewicka, 2011; Evans et al., 2011; Nientied, 2018).

Bir kentin kimliği kentte yaşayanların onda buldukları bir değerler kümesini (Tekeli, 1991: 81–82) de içermektedir. Günümüzde kentin kimliği fiziksel çevre değil, toplumsal kimlik üzerinden de okunur (Liggett ve Perry, 1995; Kaypak, 2010; Lalli, 1992) ve yapı çevrenin kimliği ile toplumun kimliği karşılıklı olarak birbirini etkiler. Buna karşılık Lynch (1960) kent imgesinin içeriğini fiziksel biçimlerle ilişkilendirmiş ve yollar, kenarlar, bölgeler, sınırlar ve referans noktaları olmak üzere beş öge ile sınıflandırmıştır. Kent bileşenlerinin sentezinden oluşan kent kimliği; çevrenin sahip olduğu doğal ve yapay elemanlar (Kodal ve Demirel, 2014), toplumsal ve kültürel değerler (Güler ve ark, 2016), tarihsel-kültürel birikim (Kiper, 2006), fiziksel, sosyo-ekonomik ve biçimsel faktörlerle (Lynch, 1961) şekillenen ve kentte yaşayanların yaşam biçimlerinin oluşturduğu bütündür. Özetle, kentsel kimliği oluşturan temel bileşenler; çevresel kimlik-toplumsal kimlik öğeleri ve somut olmayan kimlik öğeleri üzerinden tanımlanabilir [Şekil-1].



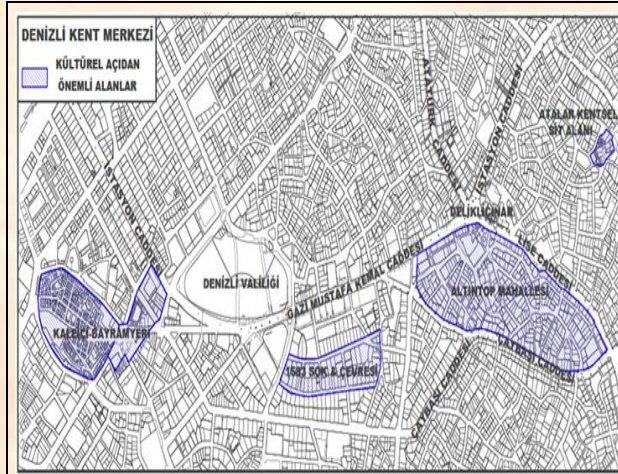
Şekil- 1. Kentsel kimlik bileşenleri

Yukarıda anlatılanlar ışığında kent kimliğini oluşturan bileşenler, doğal ve insan eliyle yapılaşmış çevre olan yapay unsurlarla değerlendirilmektedir (Liggett ve Perry, 1995; Erkan, 1996; Can, 1996; Önem ve Kılınçarslan, 2005; Keleş, 2006; Yayınoglu ve Susar, 2008; Kaypak, 2010). Doğal çevreden kaynaklanan kimlik unsurları, kentin topoğrafik durumu, iklim koşulları (Robinette, 1977; Şahin ve Dostoğu, 2007), bitki örtüsü (Turgut vd., 2012) gibi özelliklerin birleşimidir (Liggett ve Perry, 1995; Önem ve Kılınçarslan, 2005; Ocakçı, 1995; Köylü ve Kiper, 2007).

Pek çok çalışma, kent kimliğinin ortaya çıkmasında kentsel çevrenin şekillenmesinin ve algının önemli unsurlar olduğunu göstermiştir. Dünya literatüründe

kentsel kimlik üzerine pek çok ampirik çalışma bulunmaktadır (Young, C., & Kaczmarek, S. 2008; Bell & de-Shalit, 2011; Oktay, 2002). Çalışmalarda Lynch analizi (Kısakürek, 2018) ve doğal, yapay ve sosyo-kültürel arayüzlerin analizi (Ayyıldız ve Ertürk, 2017) ya da hibrit yaklaşımlar (Ünlü, 2017) üzerinden kentsel kimlik okumaları yapıldığı tespit edilmiştir. Türkiye literatürüne bakıldığında Antakya (Kaypak, 2010), Artvin (Turgut vd., 2012); Balıkesir (Güler vd., 2016), Eskişehir (İlgar, 2008), Kahramanmaraş (Kısakürek, 2018), Konya (Deniz, 2004; Topçu, 2011), İstanbul (Erkök, 2002; Kutlu vd., 2011), İzmit (Ayyıldız ve Ertürk, 2017), Mersin (Ünlü, 2017), Trabzon (Zorlu vd., 2010; Bayramoğlu & Özdemir, 2012), Siirt (Aktaş, 2016) kentleri kent kimliği unsurları üzerinden incelenen kentler olarak karşımıza çıkmaktadır. Buna karşın Denizli ilinin kentsel kimliğini inceleyen bir çalışma bulunmamaktadır. Bu nedenle çalışma kentsel kimlik bileşenlerini sorgulamak için çalışma alanı olarak Denizli kentini seçmiştir.

Kentin çok faktörlü yapısı hem kent hem de kent kimliği farklılaşan sosyal, kültürel, ekonomik ve teknolojik yapılar doğrultusunda değişime uğramaktadır. Türkiye de bu değişim farklı ölçek ve biçimlerde olsa da her kentte farklı şekilde yaşanmaktadır. Türkiye kentlerinde 1950 yılları itibarıyla kentleşmeyle başlayan değişim, tarih boyunca antik dönemden günümüze tüm medeniyetlere mekân olmuş bu nedenle zengin kültürel mirasa sahip Denizli kentinde, 50 li yıllarda başlamış (Avşar, 2014) 1980 sonrası daha rahat okunur hale gelmiş ve kültürel mirası yok olmaya başlamıştır. Kentin tekstile dayanan sanayi kenti olması nedeniyle sanayileşmeyle birlikte mekânsal yapısı değişmiş, tarihi dokusu tahrir edilmeye başlamış, asıl kimliği tarihi değerleriyle birlikte kaybolmaya başlamıştır. Denizli kentinin kültürel kimliğini ve hafızasını taşıyan sadece birkaç yapı günümüze ulaşabilmiştir. 1976 yılındaki deprem, kentin fiziksel değişimini tetiklemiş, dönüşümünü etkilemiştir. İmar planlarına bağlı kentsel doku kayıplarının yanı sıra, emsal artışları (İnceoğlu, 2000: 5), yeni yapılaşma tipolojilerinin sınırsız kullanımı kente ait birçok doku ve yapıyı yok etmiştir. 1976 depreminden sonra, ayakta kalan yapılar Anıtlar Genel Müdürlüğü tarafından tespit edilse de kararlar kesinleşmeden halk tarafından birçoğu yıkılmış olduğundan (Marım, 2000: 1) kentli tarafından da koruma bilincinin var olduğundan bahsetmek mümkün değildir. Günümüzde korunması gerekli kültürel mirasından sadece birkaçı kalmıştır [Şekil-2]. Bunlardan birisi de 1. Derece arkeolojik sit alanı olan Kaleiçi Bölgesidir. Ancak bu değerlerin önemsenmesi 2000li yıllarda tarihi kent olgusunun önemli hale gelmesi sonucu, kentin kimliğine dönülmesi için kaybolan tarihi dokunun ve geleneksel yapıların koruma altına alınması ile başlamıştır (Avşar, 2017).



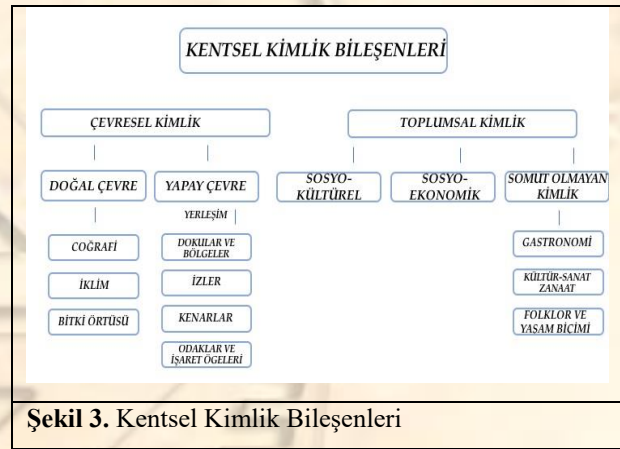
Şekil 2. Denizli kent merkezi kültürel açıdan önemli alanlar, Kaynak: Avşar, 2017

Denizli kentine dair doğal ve kültürel mirasa dair koruma çalışmaları da oldukça kısıtlıdır (Sülük vd, 2013; Avşar, 2014; Önez, 2008; Halaç vd. 2018; Dağ ve Mansuroğlu, 2017). Bu anlamda kapsamlı bir koruma politikasının ve yaklaşımının bulunduğu da söylenemez. Koruma alanları için belirlenen somut ve somut olmayan değerlerin mevcut durumları, ne ölçüde korunmakta oldukları ve korumaya dair kriterler açık değildir.

Kentsel kimliğin bileşenlerinin belirlenmesi amacı doğrultusunda kentin tarihi çekirdeği olan ve aynı zamanda, kentin ilk yerleşim bölgesi olması nedeniyle 1. Derece arkeolojik sit alanı özelliği bulunan Kaleiçi/Bayramyeri bölgesi, zengin tarihi özellikleri, kurulduğu zamandan günümüze kadar geçen sürede halen geleneksel ticaret işlevini sürdürmesi nedeniyle çalışma alanının konusu olarak seçilmiştir. Bu çalışma sonunda kimlik bileşenleri analizleri aracılığıyla, Denizli kenti kimlik mekânının zamanla yitirilen varlığı hatırlatılacak, önemi vurgulanacaktır. Bu çalışma sonunda Kaleiçi/Bayramyeri mekanının Denizli kenti kimliği ve hafızası için tarihi ve kültürel öneminin vurgulanması hedeflenmektedir.

Çalışmanın araştırma yöntemi; iki aşamada kurgulanmıştır. Birinci aşamada kentin mekânsal tarihi gelişimini ortaya koyan, tarihi ve mekânsal verilerin saptanmasına yönelik literatür araştırması yapılarak Denizli kentinin tarihsel ve mekânsal gelişme süreci irdelenmiş ve ortaya çıkan veriler ışığında Denizli kentinin doğal çevre, ekonomik yapısı, toplumsal yapısı, tarihi ve kültürel yapısı hakkında genel bilgiler ortaya konulmuştur. İkinci aşamada; Denizli kentinin tarihsel ve mekânsal bağlamda yaşamış olduğu gelişme süreci dikkate alınarak kentsel kimliğinin ortaya çıkartılması amacıyla yapılan bu çalışma ile Denizli kentinin kimliğini

oluşturan öğelerin hangileri olduğu, Denizli kentine ait kent kimliği bileşenleri Kiper (2006) ve Lynch(1961) literatür araştırması temeline dayanan, yöntemleri çevresel ve toplumsal kimlik bileşenleri üzerinden alanda yapılan tespitler ve analizler doğrultusunda ortaya konulmak hedeflenmiştir. Doğal çevre bileşenleri; coğrafi özellikler, iklim ve bitki örtüsü ölçeceğinden oluşmaktadır. Yapay çevre bileşenleri; yerleşim ölçüğünde sınıflandırılmaktadır. Toplumsal kimlik bileşenleri; demografik yapı, tarihsel ve kültürel özelliklerini kapsayan sosyo-kültürel çevre, kentin işlevsel özelliklerini kapsayan sosyo-ekonomik özellikler ve gastronomi, kültür-sanat, folklor, yaşam biçimi özelliklerini içeren somut olmayan kimlik ölçeklerinin bütünüdür [Şekil 3].



Şekil 3. Kentsel Kimlik Bileşenleri

Kent kimliği konusunda yapılan Türkiye kentleri üzerine araştırmaların yaygın olduğu söylenebilmekle beraber (Erkök, 2002; Deniz, 2004; İlgar, 2008; Kaypak, 2010; Zorlu vd., 2010; Kutlu vd., 2011; Topçu, 2011; Ayyıldız ve Turgut vd.,2012; Bayramoğlu & Özdemir, 2012; Aktaş, 2016; Güler vd., 2016; Ertürk, 2017; Ünlü, 2017; Kısakürek, 2018) Denizli kent kimliğini ortaya koyan akademik ve uygulamaya yönelik yapılmış herhangi bir çalışma bulunmadığından çalışma, Denizli kenti örneğinde kimlik bileşenleri bağlamında irdelenmesi açısından önemli görülmelidir.

1. Çalışma Alanı

1. Denizli kenti tarihi ve mekânsal gelişimi

1.1. Şam Kentinin Antik Dönem Özellikleri

Küçük Menderes Ovasının yerleşimlerinin uç noktası Denizli yerleşim tarihi Kalkolitik döneme kadar uzanmaktadır. Hititlerle, Helenistik öncesi ve Helenistik dönem, Roma, Bizans, Selçuklu, Beylikler ve Osmanlı dönemine ait yerleşimler katmanlarına sahiptir (Halaç vd.,

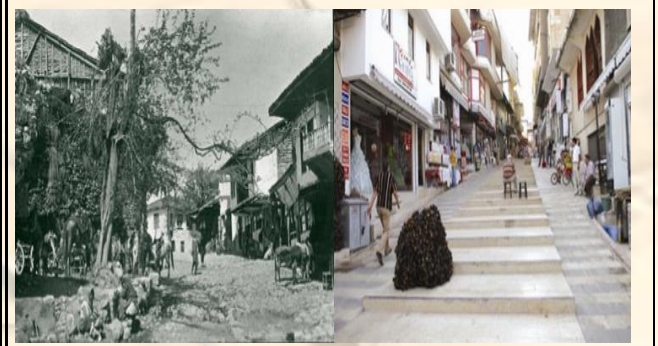
2018) Antik dönemin Laodikeia, Hierapolis, Colassae ve Tripolis gibi önemli kentlerinin yer aldığı bir coğrafyada bulunmaktadır. (Yurt Ansiklopedisi, 2116-2141). Pamukkale Hierapolis antik kenti, kutsal kent olarak anılmakta ve ölümler ülkesine geçiş kapısı olarak bilinen cehennem kapısı nedeniyle ölümler ülkesi olarak da bilinmektedir. Aynı zamanda termal kaynakları nedeni ile Roma imparatorluğunun önemli sağlık kentlerinden birisidir. Laodikya antik kenti ise; Suriye yolu üzerinde kurulduğu düşünülen ticaret ve tekstiliyle ünlü, zengin ve önemli kentlerinden birisidir. Modern Denizli kentinin tarihi de benzer şekilde antik döneme dayanmaktadır. 11. Yy'dan itibaren Kaleiçi bölgesine yerleşmeye başlanmış Ladik ve Lazikiyye isimleri ile anılmaya başlanmıştır. İç kale içinde başlayan bu yerleşim alanı, 15. Yy'dan sonra kentin askeri kısmı etkisini yitirmiş, ticari alan giderek artmış ve 1950-1960'lı yıllara kadar devam etmiştir (Halaç vd., 2018). Bölgenin halkının Rum kökenli olduğu tekstille uğraştığı ve ürünlerin Anadolu'ya ulaştırılan önemli merkezlerden birisi olduğu değerlendirilir (Savaş Yavuzçehre, 2010). Osmanlı İmparatorluğunun egemenliği altına girene dek Ataoğulları, Germiyanogulları, İnançoğulları Beyliğinin yönetim merkezi olarak stratejik önemini muhafaza etmiştir. 16. yüzyılda Denizli kenti fiziksel olarak 14 cami ve şehrin fiziki bütünlüğünü sağlayan, 9 zaviye, 44 dükkân, 2 kervansaray, 1 medrese, 2 hamam, 1 bedesten, 1 kirishane ve 2 mezbaha yapıları, çeşitli bölgelerdeki su değirmenleri, bağlar ve bahçeler ile dokuma atölyelerinden oluşmaktadır.

İbn Battuta ve Evliya Çelebinin de bahsettiği çarşı bölgesi Denizli fizik yapısı kadar ekonomik ve sosyal kimliğini etkileyen bir bölge olarak öne çıkmaktadır [Şekil 4]. 17. yüzyılda Evliya Çelebi bu bölge hakkında; düz yerde kurulan dörtgen şeklinde, çevresi 470 adım, 4 kapısı olan kalesinden bahseder. Çarşının, Bayramyeri Kapısı, Küçük Kapı, Demirciler Kapısı ve sonradan eklenen Yeni Kapı ile birlikte beş girişi vardır. Çarşı yer yer bölümlerle ayrılmıştır: 1) Bayramyeri: şenliklerin ve bayramların kutlandığı alan, 2) Kestane Pazarı, 3) Çerez Pazarı, 4) Zahire Pazarı, 5) Bahçıvan Pazarı, 6) Turna yıkığı, 7) Saman Pazarı, 8) Demirciler içi, 9) Bakırcılar içi, 10) Yoğurt Pazarı, 11) Şadırvan Başı, 12) Tabak (Debbağ) Pazarı 13) Arasta, 14) Kadınlar Pazarı, 15) Hayvan Pazarı ve 16) Hasır Pazarı olarak bölümlere ayrılmaktadır. Kaleiçi Çarşısındaki dükkân sıraları yorgancılar, demirciler, pamukçular, Çuhacılar, bakırcılar vb. şeklinde meslek gruplarına göre konumlandırılmıştır. Bu çarşı sistemi Ahi Sinan'a kadar dayanan eski bir Türk geleneğidir.



Şekil 4. Kaleiçi Bölgesi uydu görüntüsü ve sokak krokisi

İbn Battuta ve Evliya Çelebinin bahsettiği çarşı gibi 1930'lu yıllardaki çarşı yapısı günümüzde mekânsal olarak okunamamaktadır [Şekil 5].



1935 Yılı Kaleiçi

2015 Yılı Kaleiçi

Şekil 5. Yıllara göre Kaleiçi Bölgesinin Değişimi, Kaynak: Avşar, 2017

1970'lere kadar Kaleiçi çarşısı kentin kalbi olarak kentin kimliğinde yer almıştır. 1970-1980 yıllarında ticari merkez kendi çevrelerinde bölgesel etkilerini güçlendirerek korunmuş ve ticaret buradan güneye akslar boyunca yayılmıştır (Savaş Yavuzçehre, 2010). 1980'lerden itibaren kentin gelişmesi ile Kaleiçi çarşısına alternatif yerlerin olmasıyla tarihi kimliğini kaybetmeye başlamıştır [Şekil 6]. Sadece mevcut dükkânlar, dükkânların mekânsal biçimlenişi, yan yana gelişleri, parsel büyüklükleri gibi öğeler somut mekânsal geçmişini canlandırmak için önemli araç olarak görülebilir (Avşar, 2017).



1974 Yılı Bayramyeri Meydanı

1980 Yılı Bayramyeri Meydanı

Şekil 6. Yıllara göre Bayramyeri Meydanının Değişimi, Kaynak: Avşar, 2017

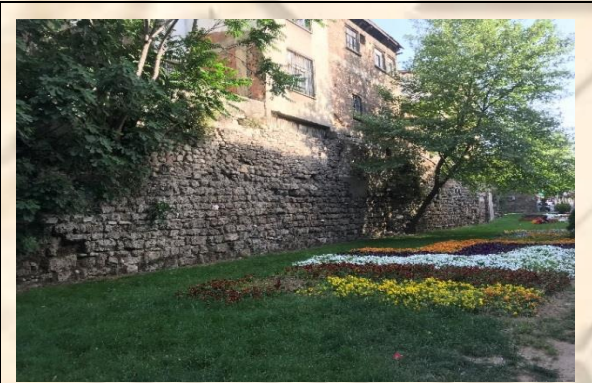
Günümüzde Kaleiçi'nde 3 adet tescilli parsel bulunmaktadır ve tarihi sur duvarlarının izi boyunca 10m genişliğindeki alan 1. Derece arkeolojik sit alanı olarak koruma altına alınmıştır. Kaleiçi bölgesi hem ticari işlev olarak hem de kentsel hafızanın bir parçası olarak kültürel anlamda Denizli için önemli bir mekândır.

2. Bulgular

Kentsel kimlik bileşenleri çerçevesinde Kaleiçi/Bayramyeri bölgesinde gerçekleştirilen arazi çalışmaları ve görsel analizler doğrultusunda değerlendirmeler gerçekleştirilmiştir [Tablo- 1]. Bu değerlendirmelere göre:

1.1.1. Doğal Çevre Bileşenleri açısından

Doğal çevre bileşenleri; coğrafi, iklim ve bitki örtüsü ölçekleri açısından irdelenmiştir. Kaleiçi/Bayramyeri bölgesinin doğal çevre özelliklerine bakıldığında çevresine göre belirli bir topografik yüksekliğinin bulunması nedeniyle tarihte kale ve surlarla çevrilmiştir. Ancak zaman içerisinde surlar yıkılmış, bazı bölgeler dışında kalıntıları bulunmamaktadır [Resim 1]. Bayramyeri Meydanı düzlükte olmasına karşın Kaleiçi çarşısında bazı sokaklarda topografik eğimden dolayı merdivenli sokaklar bulunmaktadır [Şekil 5].



Resim 1. Kaleiçi/Bayramyeri Tarihi sur kalıntıları

Çalışma alanı iklim ve bitki örtüsü açısından Denizli kentinden farklı bir iklim özelliğine sahip değildir. Kentin güneyinde Akdeniz iklimi görülür ancak genel itibarıyla kışlar sert ve yağışlı, yazlar sıcak ve kurak geçen karasal iklim özelliği göstermektedir. Çalışma alanını kapsayan bölge sahip olduğu doğal çevre özelliklerini koruduğu söylenemez. Su varlığını günümüzde okumak mümkün değildir. Ancak buna karşılık olarak, Bayramyeri meydanı ve meydan çevresindeki taşıt izlerinde dikilen çınar

ağaçları zayıf da olsa yeşil bir aks oluşturmaktadır [Resim 2].



Resim 2. Sarayköy Caddesi çınar ağaçları

Özellikle Kaleiçi çarşısında park, çocuk bahçesi, rekreasyon alanı vb. alanlar mevcut değildir. Çarşının çerisindeki yollar bez örtüler ile gölgelendirilerek iklime karşı konfor sağlanmaya çalışılmıştır ancak bütünsellikten ve doğal kentsel karakterden bahsedebilmek mümkün değildir. Bu eksikler dikkate alındığında bölgenin doğal çevre özellikleri açısından eksik olduğu, yapay çevre elemanlarının doğal öğelerden beslenmediği, tasarımların yetersiz olduğu gözlemlenmektedir. Özetle, doğal özelliklerinin kaybolması, okunamaması, bilinen su varlığının üzerlerinin kapatılması, kaybolması, Bayramyeri Meydanı'nın tasarımında sadece sert zeminin değerlendirilmesi sonucu mekânda doğal çevre okunamamakta, yapay çevre izlenimi vermektedir.

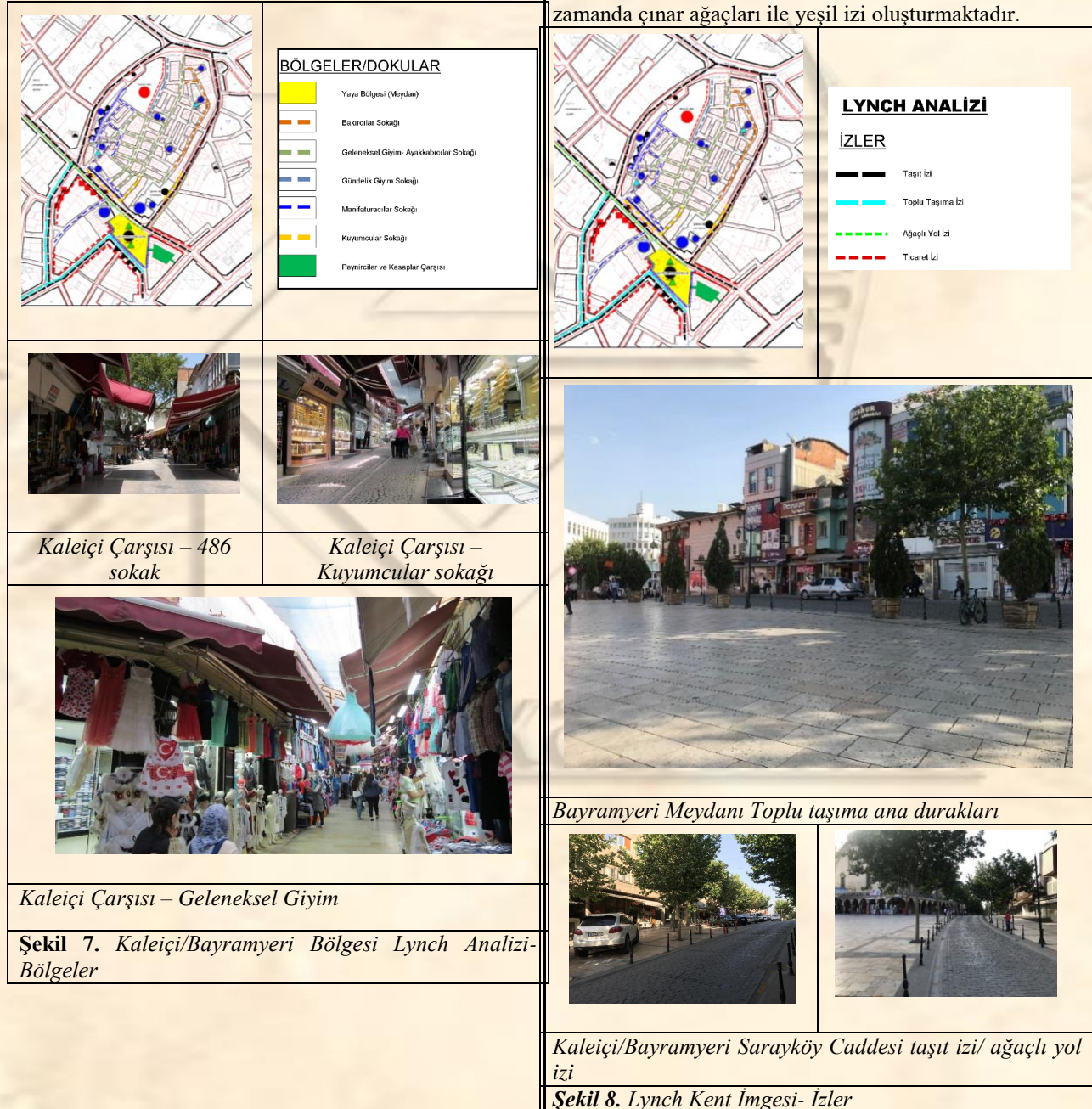
1.1.2. Yapay Çevre Bileşenleri açısından

Yapay çevre bileşenleri; yerleşim ölçeğinde irdelenmiştir. Kaleiçi bayramyeri bölgesi yıllardır pek çok değişim geçirmiş, zamanla tarihi dokusu kaybolmaya başlamıştır. Buna karşılık çoğunlukla yapay kimlik bileşenlerini burada görmek mümkündür. Yapay çevre bileşenlerinin başında imgesel öğeler gelmektedir. Yerleşim ölçeğini daha detaylı değerlendirebilmek adına Lynch (1961)'in mekânsal analiz yöntemi tercih edilmiştir. Bu yöntem ile dokular ve bölgeler, yollar, kenarlar/sınırlar, odak noktaları ve işaret öğeleri ele alınmış ve değerlendirilmiş, alanın çevresel kimliği ortaya konulmuştur.

Yerleşimin doku ve bölge ölçeğinde özelliklerine bakıldığında çalışma alanı; işlevler farklılığı açısından iki bölgeden oluşmaktadır. İlki toplanma mekânı olan, Bayramyeri Meydanı, ikincisi ise kurulduğu dönemden bugüne kullanımı devam eden geleneksel ticaret merkezi olarak bilinen Tarihi Kaleiçi Çarşısıdır. Bu genel

sınıflama detaylandırıldığında Kaleiçi Çarşısının organik sokak dokusunun ticari işlevler açısından farklılaştığı, belirli sokaklarda belirli ticari işlevlerin yoğunlaştığı görülmektedir. Bu nedenle çalışma alanı irdelenmiş ve bölgeleme yapılmıştır. Kaleiçi çarşısı; özellikle meydan çevresinde sıralanmış olan Kuyumcular Sokağı ve devamında Bakırcılar sokağı, meydana uzanan gridal geleneksel giyim ve ayakkabıcıların yoğunlaştığı sokaklar, gündelik giyim mağazalarının yer seçtiği sokak, Manifaturacılar sokakları ve son olarak Bayramyeri Meydanın doğusunda yer alan peynirciler ve kasaplar çarşısı olarak bilinen arasta olarak mekânsal uzmanlaşma gözlenmektedir [Şekil 7].

Bölgeleri tanımlayan izler incelendiğinde alana iki yönden taşıt izi ulaşmaktadır. Birisi Meydanın kuzeyinden bağlanan aynı zamanda hem taşıt hem toplu taşıma izini oluşturmaktadır [Şekil 8]. Bayramyeri Meydanı yaya sirkülasyonunun düğüm noktası olmakla beraber, belediyeye ait toplu taşıma siteminin parçası olan otobüslerin başlangıç ve bitiş durağıdır. Bu anlamda otobüs durağı aynı zamanda bu bölgede önemli bir ulaşım odağıdır. Meydanın güneyinden bağlanan Sarayköy Caddesi olarak bilinen diğer taşıt izi daha çok başka bölgelere bağlantı amaçlı yol olup, çarşı içindeki otoparklara ulaşmak için kullanılmaktadır [Şekil 8]. Çarşıya giriş kapısı olarak tanımlanan bu yol aynı zamanda çınar ağaçları ile yeşil izi oluşturmaktadır.

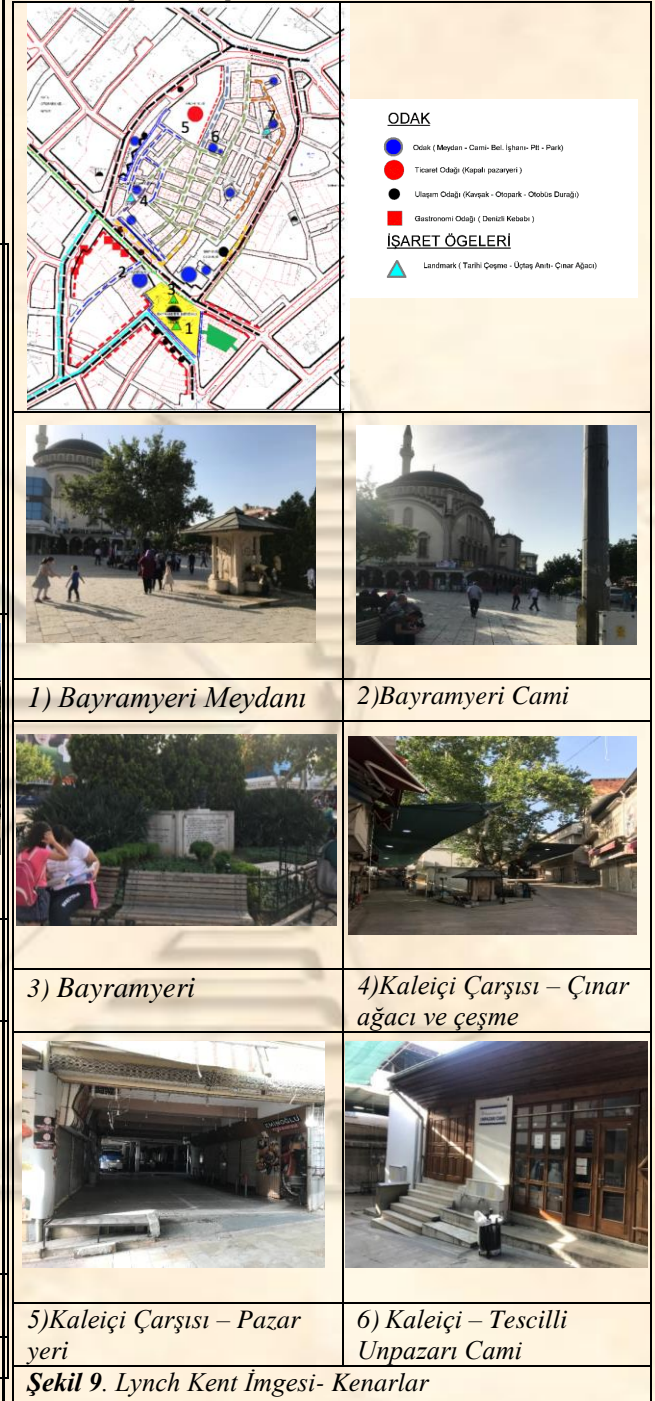


Alanın tarihsel doku üzerinde bulunması nedeniyle bazı bölgelerde tarihsel izlere rastlanmaktadır. En önemli kalıntı bazı bölgelerde korunabilmiş olan eski kale sur kalıntılarıdır. Çarşının batısından geçen 420 sokakta kale sur kalıntıları bulunmaktadır [Şekil 9]. Bu duvar ticaret bölgesini diğer bölgeden ayırdığı ve topografik eşik olduğu için kenar-sınır oluşturmaktadır. Diğer kenar oluşturan yapı ise meydanın kuzeyinde belediye iş hanının altında yer alan, Meydan ile ticaret bölgesi arasında cephe oluşturan kuyumcu dükkânlarıdır.



Alanı bölgesel ya da noktasal olarak tarifleyen akılda kalmasını sağlayan kullanımlar odak noktaları olarak değerlendirildiğinde; çalışma alanının en önemli odak noktası Bayramyeri Meydanıdır. Yakın zamana kadar önemli günlerde tören ve kutlama alanı olarak kullanılmış, ancak zamanla bu işlevini kaybetmiştir.

Kaleiçi çarşısına gelen ziyaretçiler için hem toplanma ve buluşma hem de dinlenme alanıdır. Meydan ile bütünleşen Bayramyeri Cami en çok bilinen ikinci odak noktasıdır [Şekil 10].



Özetle çalışma alanı çevresel kimlik bileşenleri açısından irdelendiğinde; okunaklı eğimli alanlar ve sokaklar, topografyadan kaynaklı merdivenli sokaklardan oluşmakta ve su varlığının yitirildiği gözlenmiştir. Karasal iklim özelliklerinin yaşandığı çalışma alanında

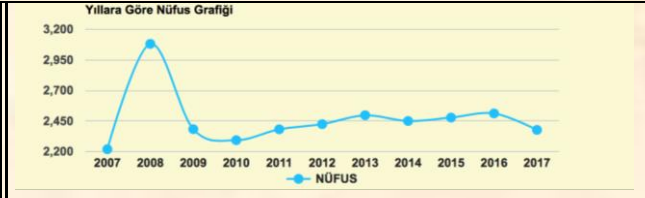
kullanıcı deneyimi doğrultusunda esnaf tarafından parçacıl gölgelikler yerleştirilmiş, yoğun yaya sirkülasyonunun bulunduğu meydanda ise doğal doku değil kentsel mobilyalarla çözüm aranmış; ahşap bank ve pergole düzenlemeleri oluşturulmuştur. Çalışma alanı, doku ve bölge ölçeğinde işlevler farklılığı açısından Bayramyeri Meydanı ve Tarihi Kaleiçi Çarşısı olmak üzere iki bölgeden oluşmaktadır. Kenar ve sınır unsuru, ticaret bölgesini ayıran ve topografik eşik oluşturan kale sur kalıntıları ve meydanın kuzeyinde belediye iş hanının altında yer alan, Meydan ile ticaret bölgesi arasında cephe oluşturan kuyumcu dükkânlarıdır [Tablo 1].

KENTSEL KİMLİK BİLEŞENLERİ	DOĞAL ÇEVRE	ÇEVRESEL KİMLİK BİLEŞENLERİ		
		COĞRAFİ	YAPAY ÇEVRE	
COĞRAFİ	1. Eğimli alanlar ve sokaklar 2. Kaybolmuş su varlığı ve kanalları	COĞRAFİ	1. Topografyadan kaynaklı merdivenli sokaklar	
			İKLİM VE BİTKİ ÖRTÜSÜ	1. Kaleiçi Çarşısı sokaklarının gölgelik amaçlı parçacıl örtü örtüntüsü 2. Meydanda ahşap bank ve pergole düzenlemeleri
İKLİM VE BİTKİ ÖRTÜSÜ	1. Karasal iklim özellikleri	YERLEŞİM ÖLÇEĞİ	Dokular ve Bölgeler	1. İşlevsel kimliğin ve bölgelemenin varlığı - Bayramyeri Meydanı - Tarihi Kaleiçi Çarşısı
			İzler	2. Kenar oluşturan kale surları ve kuyumcu dükkânları
			Kenarlar	3. Odak noktaları ve İşaret Ögeleri - Bayramyeri Meydanı, - Bayramyeri Cami, Uzunca Cami (Tescilli) - Arasta Cami - Bakırcılar Cami - Kaleiçi çarşısı, - Üçtaş antı, - Tarihi Çeşmeler - Bayramyeri otobüs durakları
			Odaklar ve İşaret Ögeleri	

Tablo- 1. Kaleiçi ve Bayramyeri bölgesi çevresel kentsel kimlik bileşenleri

1.1.3. Toplumsal Kimlik Bileşenleri açısından:

Çalışma alanının toplumsal kimlik bileşenlerine değerlendirmek amaçlı sosyo-kültürel, sosyo-ekonomik ve somut olmayan kimlik bileşenleri de irdelenmiştir [Tablo 2]. Sosyo-kültürel çevre bileşenlerine bakıldığında; çalışma alanı kentin merkezi iş alanı olması ve ticaret işlevinden oluşması nedeniyle yoğun yerleşik nüfustan bahsedilmesi mümkün değildir. Varolan nüfus trajik şekilde kaybolmaya başlamıştır [Şekil 12]. Bu özelliği nedeniyle gündüz saatlerinde yoğun, gece saat sekizden sonra ıssız bir bölge olmakta ve güvenlik problemi yaşanmaktadır. Bölgenin mekânsal kimliği ve işlevsel karakteri nedeni ve gece nüfusunu barındıracak işlevlerin olmaması nedeni ile gece gündüz yaşayan bir yapısının bulunmaması olağandır. Yerleşik nüfus TÜİK 2017 verilerine göre 2377 kişidir. Sahip olduğu fonksiyonlara bağlı ticaret ve hizmet aktiviteleri temelli ziyaret eden nüfus yapısı bulunmaktadır.



Şekil 12. Çalışma alanı TÜİK mahalle nüfusları verilerine göre yıllara göre nüfus grafiği

Tarihi dokuda yıpranma ve kayıp süregelmektedir, geleneksel yapısı okunamamaktadır. Bayramyeri cami, Tarihi Kaleiçi Çarşısı, Tescilli Un pazarı cami çevresi geleneksel zanaatın ve ürünlerin izlenebildiği odaklar olarak değerlendirilebilir.

Sosyo-ekonomik çevre bileşenleri değerlendirildiğinde, Denizli'nin yaşayan belleğinde alışveriş mekânı olarak ilk akla gelen 15. YY'dan itibaren kentin ticaret merkezi konumunda bulunan Kaleiçi ve Bayramyeri bölgesidir. Tarihsel süreçte konum ve işlev itibarıyla Denizli kentinin kalbi niteliğinde bulunan Kaleiçi/Bayramyeri Bölgesi tarih boyunca süregelen geleneksel ticaret merkezi özelliğine sahiptir. Geleneksel çarşı, Meydan çevresinde ve 486 sokakta bulunan kuyumculuk, Şadırvan Sokak üzerinde yer alan ayakkabı imalathanesi ve Bakırcılar Caddesi ve Çilingir Sokak boyunca başta bakır olmak üzere çeşitli zanaat dükkânlar Ahi Geleneğine dayanan üretim ve ticaret sosyo-ekonomik özelliklerini yansıtmaktadır. Kadınlara yönelik el işi ürünleri seyyar satış birimleri kesikli zamanlarda Bayramyeri Meydanında yer almaktadır. Özellikle 2000'li yıllarda ticaret merkezinin güney yönünde gelişmesiyle önemini yitirmesine karşın zanaat ürünleri, düğün alışverişi, gastronomi vb. işlevler için halen pek çok kişi tarafından tercih edilmektedir.

Somut olmayan kimlik bileşenleri; kültür-sanat-zanaat, gastronomi ve folklor yaşam biçimi olarak incelenmiştir. Kültür-sanat-zanaat özellikleri bakımından incelendiğinde; geleneksel çarşısı, zanaat ürünleri mekânda kolaylıkla okunan ve kentsel hafızada yeri olan yapısı ile çalışma alanında gözlenmektedir. Çarşı geçmişte bölümlere ayrılmış ve barındırdığı bazı fonksiyonlarla isimlendirilmiştir. Kaleiçi Çarşısındaki dükkân sıraları yorgancılar, demirciler, pamukçular, çuhacılar, bakırcılar şeklinde konumlanmıştır. Ahi Sinan'a kadar dayanan eski bir Türk geleneği Kaleiçi çarşısında halen devam etmektedir. Özellikle Şadırvan Sokak üzerinde yer alan ayakkabı imalathanesi ve Bakırcılar Caddesi ve Çilingir Sokak boyunca başta bakır olmak üzere çeşitli zanaat dükkânları bulunmaktadır. Zamanla eski yapıların yıkılması ve yenilenmesi sonucu geriye kalan bazı sokak isimleri ve halen devam eden geleneksel zanaat faaliyetleridir [Şekil 13]. Keçeciler caddesinden Demirciler caddesine uzanan bölgede yeniden inşa edilmiş, birbirine bitişik dükkân sıraları

bulunmaktadır. Ancak bu bölgede eski sur duvar kalıntıları bulunmamaktadır. Demirciler ve yorgancılar sokağında sur duvarları mevcuttur ancak kapatılmıştır. Zamanla değişen koşullar nedeniyle Bayramyeri bölgesinden uzaklaşan kimlik bileşenleri de bulunmaktadır. Hububat pazarı eski Sarayköy Caddesine, Pamuk pazarı ise Ticaret borsası binasına taşınmıştır. Bayramyeri Meydanı çevresini tamamen kaplayan kuyumculuk faaliyetleri Kaleiçi çarşısını geleneksel çarşısı olması nedeniyle kentlinin ve kırsal çeperin düğün – dernek ihtiyaçlarının karşılandığı bölge olarak ön plana çıkmaktadır. Kentin diğer ticaret bölgelerinde geleneksel kültürel ihtiyaçları sağlayan ticaret alanları bulunmamaktadır. Geleneksel alışverişi tamamlayan, kuyumcu dükkânları 486 sokakta ve Bayramyeri meydanının etrafında yer almaktadır [Şekil 13].



Şekil 13. Somut Olmayan Kimlik Bileşenleri Kültür-Sanat-Zanaat

Gastronomi açısından Denizli kebabı kültürünü yansıtan kimlik öğeleri olarak ön plana çıkan değerleri olmakla beraber, mekânsal düzlemde okunurluğu ve algısından söz etmek mümkün değildir [Şekil 14]. Denizli kebabı ile birlikte sunulan ve çarşı içinde işlevsel kimlik öğesi olarak da bulunan tırnak pide, fi biber olarak

değerlendirilen acı biber ve fırıncılar bir diğer gastronomik değer olarak bulunmaktadır. Fi biber yörede zeytinyağı ile odun fırınlarında közlenerek 'atom' olarak değerlendirilen yoğurtla yapılan bir mezede de kullanılmaktadır. Dondurmalı irmik helvası da çalışma alanında bulunan 3 farklı ticaret birimi ile yörede bir girişimci tarafından değerlendirilmiş ve tüm Türkiye'ye satışının yapıldığı bir başka gastronomi değeridir.



Şekil 14. Somut Olmayan Kimlik Bileşenleri-Gastronomi

Folklor ve yaşam biçimi olarak incelendiğinde; yukarıda bahsi geçen yaşayan nüfusun kaybı, gece-gündüz nüfusu dengesizliği ve ziyaretçilerin komşu il, ilçe ve köylerden olması nedeni ile gözlemlenebilen bir folklorik değer ve yaşam ritüeli olmamıştır. Bununla beraber zanaat dükkânlarının Ahi Geleneğine dayanan üretim ve ticaret sosyo-ekonomik özelliklerini devam ettirmeleri yaşam biçimi olarak değerlendirilebilir.

KENTSEL KİMLİK BİLEŞENLERİ	TOPLUMSAL KİMLİK BİLEŞENLERİ		
	SOSYO-KÜLTÜREL ÇEVRE	SOSYO-EKONOMİK ÇEVRE	SOMUT OLMAYAN KİMLİK
DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER	Yerleşik nüfus TÜİK 2017 verilerine göre 2377 kişidir. Sahip olduğu fonksiyonlara bağlı ticaret ve hizmet aktiviteleri temelli ziyaret eden nüfus yapısı bulunmaktadır. Gece-gündüz nüfusu farklılığı mevcuttur.		
TARİHSEL ÖZELLİKLER	Tarihi dokuda yıpranma ve kayıp süregelmektedir, geleneksel yapısı okunamamaktadır. -Bayramyeri camii, -Tarihi Kaleiçi Çarşısı - Tescilli Un pazarı camii çevresi geleneksel zanaatın ve ürünlerin izlenebildiği odaklardır.		
İŞLEVSEL ÖZELLİKLER		-Geleneksel çarşı (düğün-dernek), -Meydan çevresinde ve 486 sokakta Kuyumcu dükkanları sıralanmaktadır. -Kaleiçi çarşısının genelinde zanaat ve geleneksel ürünlerin satış dükkanları bulunmaktadır. Özellikle Şadırvan Sokak üzerinde yer alan ayakkabı imalathanesi ve Bakırcılar Caddesi ve Çilingir Sokak boyunca başta bakır olmak üzere çeşitli zanaat dükkanları bulunmaktadır. Ahi Geleneğine dayanan üretim ve ticaret sosyo-ekonomik özelliklerini yansıtmaktadır. - Kadınlara yönelik el işi ürünleri seyyar satış birimleri kesikli zamanlarda Bayramyeri Meydanında yer almaktadır.	
KÜLTÜREL SANAT ZANAAT			Çayhane, 482 sokak üzerinde bulunan çay evleri sosyo- kültürel odak alanlarıdır Yorgancılar, demirciler, bakırcılar bakırcılar Kaleiçi çarşısında bulunan bakırcılar, demirciler, çilingir sokak ve Tuhafiye caddelerinde yer alan zanaat üretim, satış, tamirat birimleri, tekstil ürünleri satış birimlerinin bulunması, Tarihi, kültürel, sosyo kültürel odak Bayramyeri Mey Sosyo kültürel odak Vakıflar hamamı Denizli Kebabı
GASTRONOMİ			Denizli kebabı ile birlikte sunulan turnak pide, fi biber Fi biber zeytinyağı ile odun fırınlarında közlenerek 'atom' olarak değerlendirilen yoğurtla yapılan bir meze Dondurmalı irmik helvası
FOLKLOR YAŞAM BİÇİMİ			Zanaat dükkanlarının Ahi Geleneği

Tablo- 2. Kaleiçi ve Bayramyeri bölgesi toplumsal kimlik bileşenleri

KENTSEL KİMLİK BİLEŞENLERİ												
ÇEVRESEL KİMLİK					TOPLUMSAL KİMLİK							
DOĞAL ÇEVRE BİLEŞENLERİ		YAPAY ÇEVRE BİLEŞENLERİ			SOSYO-KÜLTÜREL		SOSYO-EKONOMİK		SOMUT OLMAYAN KİMLİK			
COĞRAFİ	-Eğimli alanlar ve sokaklar -Kaybolmuş su varlığı ve kanalları	COĞRAFİ			DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER	-Yerleşik nüfus 2377 kişidir. -Sahip olduğu fonksiyonlara bağlı ticaret ve hizmet aktivitelere temelli ziyaret eden nüfus yapısı. -Gece-gündüz nüfusu farklılığı mevcuttur.	Geleneksel çarşı -Meydan çevresinde ve 486 sokakta Kuyumcu dükkanları -Kaleiçi çarşısının genelinde zanaat ve geleneksel ürünlerin satış dükkanları Özellikle Şadırvan Sokak üzerinde yer alan ayakkabı imalathanesi ve Bakırcılar Caddesi ve Çilingir Sokak boyunca başta bakır olmak üzere çeşitli zanaat dükkanları -Kadınlara yönelik el işi ürünleri seyyar satış birimleri kesikli zamanlarda Bayramyeri Meydanında yer almaktadır.	KÜLTÜREL SANAT ZANAAT	Çayhane, çay evleri Yorgancılar, demirciler, pamukçular, çubacılar, bakırcılar			
	İKLİM VE BİTKİ ÖRTÜSÜ	Karasal iklim özellikleri	İKLİM VE BİTKİ ÖRTÜSÜ							TARİHSEL ÖZELLİKLER	Tarihi dokuda yıpranma ve kayıp geleneksel yapının okunamaması. Bayramyeri Cami, Tarihi Kaleiçi Çarşısı, Tesilli Un pazarı cami çevresi geleneksel zanaat ürünlerin izlenebildiği odaklar	İŞLEVSEL ÖZELLİKLER
		YERLEŞİM ÖLÇEĞİ	Dokular ve Bölgeler	Kaleiçi Çarşısı sokaklarının gölgelik amaçlı perçacılı örtü örtütüsü Meydanda ahşap bank ve perçacılı düzenlemeleri	İşlevsel kimliğin ve bölgenin varlığı: Bayramyeri Meydanı, Tarihi Kaleiçi Çarşısı Kenar oluşturan kale surları ve kuyumcu dükkanları Odak noktaları ve İşaret Ögeleri: Bayramyeri Meydanı, Bayramyeri Cami, Unpazarı, Cami (Tesilli), Arasta Cami, Bakırcılar Cami, Kaleiçi çarşısı, Üçtaş anıtı, Tarihi Çeşmeler, Bayramyeri otobüs durakları	FOLKLOR YAŞAM BİÇİMİ	Zanaat dükkanlarının Ahi Geleneği					
			İzler									
			Kenarlar									
	Odaklar ve İşaret Ögeleri											

Tablo 3. Denizli Kent Kimliği Bileşenleri

DEĞERLENDİRİME VE SONUÇ:

Denizli Kaleiçi Çarşısı ve çarşıyla bütünleşen Bayramyeri Meydanı ve çevresinin kimlik bileşenleri değerlendirilmiş ve ortaya konulmuştur [Tablo 3]. Çalışma Denizli kentinin kimliğini ortaya koymak, geçmişten bugüne yitirmiş olduğu kimliğinin korunmasını ve sürdürülebilirliğini sağlayarak gelişmesine katkıda bulunmak amacıyla yapılmıştır.

Kimlik bileşenleri ile yapılan görsel analizler sonucu kentin kimliğinin tarihsel çekirdeğe dayandığı ve ilk yerleşim bölgesi olan Kale ve çevresinde kurulduğu ve geliştiği görülmektedir. Kaleiçi Çarşısı ve çarşıyla bütünleşen Bayramyeri Meydanı ve çevresi, tarihi yapısı nedeniyle Denizli kentinin kimliğini oluşturduğu ancak yeterince korunmadığı için yok olmaya devam ettiği görülmektedir. Bayramyeri Meydanı ve çevresinde zaman içerisinde pek çok fiziksel değişiklik yapılması, bölgeyi hem fiziksel hem de sosyo-kültürel değerler açısından tahrip etmiştir. Kurulduğu dönemden günümüze ticari işlevini sürdürdüğü, ancak tarihsel süreçte kimliğini

oluşturan değerleri yitirdiği gözlenmektedir. Fiziksel açıdan değerlendirildiğinde belirli bir tipoloji ve yapı stoğunun olmaması fiziksel açıdan tamamen tahrip edildiğini göstermektedir. İşlevsel açıdan değerlendirildiğinde ise; ticari fonksiyonun devam ettiği ancak dönemin ekonomik ve sosyal kimliğini etkileyen Ahi Sinan'a kadar dayanan Çarşı geleneğini oluşturan sokak dokusunun nerdeyse tamamının yok olduğu, bazı sokaklarda bakırcılık, demircilik vb. zanaat faaliyetlerinin son örneklerinin nadir de olsa görüldüğü gözlenmektedir.

Yok olmaya başlayan fiziksel ve toplumsal kimliğinin dışında kentin var olan somut olmayan değerleri kentin kimliği hakkında daha gerçekçi fikirler vermektedir. Somut olmayan kimlik değerlerinin mekâna yansımaları fiziksel çevre ve ticari işlevlerde görmek mümkündür. Kaleiçi Çarşısının Ahi Sinan geleneğine dayanan yapısının bulunduğu, her sokağın belirli meslek gruplarında yoğunlaştığı, yaşayan canlı geleneksel çarşı geleneğinin olduğu bilinmektedir. Sokakların isimlerinin dahi meslek gruplarına göre anıldığı bilinmektedir. Küreselleşme süreciyle gereken önemin verilmemesi nedeniyle el sanatları, zanaat faaliyetleri yok olmaya

başlamıştır. Kaybolan değerleri günümüzdeki sokak isimlerine bakarak da görebiliriz. Bu geleneksel çarşı sistemi kentin tarihsel yaşam biçimidir. Zanaat faaliyetleri ve üretimin geç olmadan korunması, unutulmaların canlandırılması bölgenin zamanla yitirilen değerini canlandıracaktır. Aynı zamanda kentin kendine özgü gastronomisini oluşturan Denizli Kebabı özellikle Bayramyeri bölgesinde bulunmaktadır. Eğer önemi yerince kavranamazsa sayısı az olan bu değerinde zamanla yok olması kaçınılmazdır.

Sonuç olarak Kaleiçi / Bayramyeri Bölgesinin kimliğinin; geçmişten gelen fiziksel, sosyal, kültürel, işlevsel özellikleri bakımından zengin olduğu, ancak sahip olduğu değerleri koruyamadığı görülmektedir. Tüm bu değer kayıplarına rağmen gastronomi, kültür-sanat, folklor ve yaşam biçimlerini oluşturan somut olmayan kimliğinin yaşatılması, unutulmuş ve yok olmaya yüz tutmuş değerlerinin korunması ve canlandırılması açısından bu değerler çalışma kapsamında önemli görülmüş ve yerel yönetimler tarafından korunması ve canlandırılması gerektiği vurgulanmaktadır.

KAYNAKÇA:

Kitaplar:

İNCEOĞLU, N. (2000). Geleneksel Türk Mimarisi Denizli. İstanbul: Tasarım Yayın Grubu.

LYNCH K., 1961, The Image of the City, MIT Press, Cambridge, MA (1961).

KELEŞ, R., 2006. Kentleşme Politikası, İmge Kitabevi, 10:795, Ankara.

PERRY, D. C., & LIGGETT, H. (Eds.). (1995). Spatial Practices: Critical explorations in social/spatial theory. Sage Publications.

ROBINETTE G.,1977; Landscape Planning for Energy Conservation. Environment Design Press, Reston, Virginia.

TEKELİ, İ. (1991). "Bir Kentin Kimliği Üzerine Düşünceler", Kent Planlaması Konuşmaları, Ankara: TMMOB Mimarlar Odası Yayını, s. 79-89.

YAYINOĞLU, P. E., & SUSAR, F. (2008). Kent: Görsel kimlik ve iletişim. Umuttepe Yayınları.

Makaleler:

AKTAŞ, A. (2016). Göç ve Modernleşme Bağlamında Siirt'te Değişen Kent Kimliği, Siirt Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, Cilt: 3, Sayı:2., s. 79-100.

AYYILDIZ, S., & ERTÜRK, F. (2017). Kentsel Kimlik Bileşenleri İle Yerel Kimliğin İzlerini Sürmek: Kapanca Sokak Örneği. Journal of Architectural, 2(1), 65-88.

AVŞAR, Ö. B. (2014). Denizli Geleneksel Konut Mimarisinin Değişim Sürecinin Altıntop Mahallesi Örneğinde İrdelenmesi. Artium, 2(2).

AVŞAR, Ö. B. (2017) Denizli'nin sivil mimarlık mirası üzerine bir değerlendirme, Arkitera,

BAKIRDAŞ, M. T. (2014)Yaşayan Bellekte Denizli yüksek lisans tezi, Pamukkale üniversitesi, Sosyal Bilimler).

BAYRAMOĞLU, E., & ÖZDEMİR, B. (2012). Trabzon kent merkezi, uzun sokak kentsel donatı elemanlarının kent kimliği açısından değerlendirilmesi. Kastamonu Üniversitesi, Orman Fakültesi Dergisi, 12(2), 182-191.

BELL, D. A., & DE-SHALIT, A. (2011). The Spirit of Cities, Why the Identity of a City Matters in a Global Age. Pinceton: Princeton University Press.

CAN, N., 1996. Kent Kimliği. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yönetim Bilimi Bilim Dalı, Yüksek Lisan Tezi, Ankara.

CHESHMEHZANGI, A. (2015). Urban Identity as a Global Phenomenon: Hybridity and Contextualization of Urban Identities in the Social Environment. Journal of Human Behaviour in the Social Environment, 5, 391-406.

ÇÖL DEMİR SEREN Ş., 1998, Kentlerimizde Kimlik Sorunu ve Günümüz Kentlerinin Kimlik Derecesini Ölçmek İçin Bir Yöntem Denemesi, Mimar Sinan Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.

DAĞ, V., & MANSURĞLU, S. (2017). Korunan alanlarda çevre sorunlarının değerlendirilmesi: Pamukkale özel çevre koruma bölgesi, Artvin Çoruh Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi, 18 (2), 109-120. DOI: 10.17474/artvinofd.296529.

DENİZ, K. (2004). Konya'da farklı üç kentsel mekanda kent kimliği üzerine bir araştırma, Selçuk Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Konya.

ERKAN, N.,Ç., 1996. Çevresel Psikoloji Bağlamında Çevresel İmaj ve Beşiktaş Meydanı Örneği. Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

EKTİREN, M. (2017) Kent Meydanlarının Kent Kimliği İle İlişkisi. *Kent Akademisi*, 10(30), 240-254.

ERKÖK, F. (2002). Kentsel bileşenleri ve kıyı kenti kimliği bağlamında İstanbul'un öznel ve nesnel değerlendirmesi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul.

EVANS, B., McDONALD, F., & RUDLIN, D. (2011). *Urban Identity*. Abingdon: Routledge.

GÜLER, T., ŞAHNAGİL, S., & GÜLER, H. (2016). Kent Kimliğinin Oluşturulmasında Kültürel Unsurların Önemi: Balıkesir Üzerine Bir İnceleme. *Paradoks Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 11(3).

KODAL, G., & DEMİREL, Ö. (2014). Trabzon Kenti Ortahisar Bölgesi Tarihi Aksının Kent Kimlik Bileşenleri Açısından Değerlendirilmesi. *Uluslararası Hakemli Tasarım ve Mimarlık Dergisi*, 1(1)

HALAÇ, H. H., YILDIRIM, Ö. C., & KALAK, M., (2018), DENİZLİ HULUSİ ORAL EVİ YAPISAL BOZULMALAR VE KORUMA SORUNLARI. *Al-Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 11-31.

İLGAR, E. (2008). Kent kimliği ve kentsel değişimin kent kimliği boyutu: Eskişehir Örneği. *Anadolu Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Mimarlık Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi*.

KAYPAK, Ş. (2010). Antakya'nın Kent Kimliği Açısından İrdenmesi/ Examination Of Antakya In Terms Of Urban Identity. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(14).

KISAKÜREK, Ş., & BAYAZIT, E. Kahramanmaraş Kenti Örneği'nde Kent Kimliği ve Kentsel Donatı Elemanları, *Turkish Journal of Forest Science*, 2(1), 49-59.

KİPER P. (2006), Kent Kimliğinin Korunmasında Planlamanın Rolü, <http://2linciyuzylicinplanlama.org/wp-content/uploads/2016/08/Perihan-Kiper-02.06.2016.pdf>, Erişim, Haziran 2018.

KODAL G., & Demirel, Ö. (2014). Trabzon Kenti Ortahisar Bölgesi Tarihi Aksının Kent Kimlik Bileşenleri Açısından Değerlendirilmesi. *Uluslararası Hakemli Tasarım ve Mimarlık Dergisi*, 1(1).

KÖSEOĞLU, N., "Kültür/Kimlik Üzerine", *Türkiye Günlüğü*, Sayı 33, Mart / Nisan 1995, s. 43.

KÖYLÜ, P., KİPER, T., 2007. Kent Kimliğini Oluşturan Değerler ve Kimliksizleşme Üzerine Örneklemeler. *Peyzaj Mimarlığı 3. Kongresi*, 42-49, Antalya.

KUTLU, R., MANAV, B., & ERTÜRK, Z. (2011). İstanbul Kıyı Mimarisinin Görsel Matris Üzerinden Kimlik İncelemesi, *The Turkish Online Journal of Design Art and Communication*, 1(2).

LALLI, M., 1992, *Urban Related Identity: Theory, Measurement and Empirical Findings*. *Journal of Environmental Psychology*, 12, 285-303

LEWICKA, M. (2008). Place Attachment, Place Identity and Place Memory: Restoring the Forgotten City Past. *Journal of Environmental Psychology*, 28, 209-231. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2008.02.001>

MARIM, R.E. (2000). Eski Denizli Evleri Denizli Geleneksel Konut Mimarisinin Şehrin Gelişimi ve Değişimiyle Oluşan Yeni Yapısı. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi.

NIENTIED, P. (2018). Hybrid Urban Identity—The Case of Rotterdam. *Current Urban Studies*, 6(01), 152.

OCAKÇI, M., (1995). Şehir Kimliği ve Çevre İlişkileri, Kent ve Çevre Planlamaya Ekolojik Yaklaşım, 17. Dünya Şehirçilik Günü Kolokiyumu, 163-170, İstanbul.

OKTAY, D. (2002). The quest for urban identity in the changing context of the city: Northern Cyprus. *Cities*, 19(4), 261-271.

ÖNEM, B., KILINÇASLAN, İ. (2005) "Haliç Bölgesinde Çevre Algılama ve Kentsel Kimlik", *İTÜ Dergisi/ Mimarlık, Planlama ve Tasarım*, Cilt:4 Sayı:1, 115-125.

ÖNEZ, Z. (2008). Özel Çevre Koruma Bölgeleri Yönetim Sorunları Kapsamında: Pamukkale Özel Çevre Koruma Bölgesi. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 3(1).

ÖNEZ, M., GÖKGÖZ, A., HORVATINĉIĆ, N., & BAREŠIĆ, J. (2006, January). The Guney Tufa Waterfall as Geological Heritage, Denizli: Geological Properties, and Suggestions on Sustainable Use and Protection. In 59th Geological Congress of Turkey.

PROSHANSKY, H. M., FABIAN, A. K., & KAMINOF, R., "Place Identity: Physical World Socialization of the Self", *Journal of Environmental Psychology*, 3, 1983, 57-83.

SAĞLIK, A., ALKAN, Y., KELKİT, A., DEVECİOĞLU, E., SAĞLIK, E., (2016) Meydanların kent kimliği üzerine etkileri: Çanakkale iskele meydanı, TMD Uluslararası Hakemli Tasarım ve Mimarlık Dergisi, Sayı: 7, 1-12, Doi: 10.17365/TMD.2016716513

SARBİN, T. R., 1983, “ Place Identity as A Component of Self: An Addendum”, Journal of Environmental Psychology, 3 / 4, 337-342.

SCANNEL, L., & GIFFORD, R. (2010). Defining Place Attachment: A Tripartite Organizing Framework. Journal of Environmental Psychology, 30, 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2009.09.006>

SELVİ ÜNLÜ, T. Kent Kimliğinin Oluşumunda Kentsel Bellek ve Kentsel Mekân İlişkisi: Mersin Örneği. Planlama Dergisi, 27(1), 75-93.

SÜLÜK, K., Nural, S., & TOSUN, İ. (2013). Sulak Alanlarda Halkın Çevre Bilincinin Değerlendirilmesi: Işıklı Gölü Örneği. EJOSAT: European Journal of Science and Technology, Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi, 1(1), 7-11.

ŞAHİN, E., DOSTOĞLU, N., 2007. Kentsel Mekan Tasarımında Doğal Verilerin Kullanımı. Uludağ Üniversitesi, Mühendislik Mimarlık Fakültesi, 12 (1): 29-40.

TOPÇU, K. (2011). Kent kimliği üzerine bir araştırma: Konya örneği. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 8(2), 1049-1072.

TURGUT, H., ÖZALP, A. Y., & ERDOĞAN, A. (2012). Artvin ilinde doğal çevrenin kent kimliğine etkileri. Turkish Journal of Forestry, 13(2), 172-180.

ÜNLÜ, T. S., 2017, Kent Kimliğinin Oluşumunda Kentsel Bellek ve Kentsel Mekan İlişkisi: Mersin Örneği The Relation Between Urban Memory and Urban Space on Evolution of Urban Character: Case of Mersin, Planlama 2017; 27(1):75-93 | doi: 10.14744/planlama.2017.06078.

YAVUZÇEHRE, P. S. (2010). Kentsel mekân kullanımında değişim: Denizli Kenti örneği (Doctoral dissertation, Sosyal Bilimler).

YOUNG, C., & KACZMAREK, S. (2008). The socialist past and postsocialist urban identity in Central and Eastern Europe: The case of Łódź, Poland. European Urban and Regional Studies, 15(1), 53-70.

Yurt Ansiklopedisi, (2003). İstanbul. Anadolu Yay, 2926.

ZORLU, T., AYDINTAN, E., & ENGİN, E. (2010). Kent Kimliği: Tanjant ve Karadeniz Sahil Yollarının Trabzon Kent Kimliğine Etkileri. Mimarlık Dergisi, 352.

Web siteleri:

<http://www.denizliguncel.com/kent/denizlinin-renkli-ve-eski-10-cok-guzel-fotografi-h2865.html>, Erişim Haziran 2018

Kent Akademisi



KENT AKADEMİSİ

Journal of Urban Culture and Management | Kent Kültürü ve Yönetimi Dergisi

ONLINE INFORMATION-COMMUNICATION AND MEDIA SERVICES

Karadeniz Yazarlar ve Şairler Derneği Yayınları (KAŞYAD) | Black Sea Writers and Poets Association Publishing

Adres: Ahmet Emin Fidan Cultural and Research Center, Evkaf Mah. Evkaf Sok. No: 34 Fatsa ORDU

Publication Technical E Mail: online@kentakademisi.com, editor@kentakademisi.com

For article submit: bilgi@kentakademisi.com, editor@kentakademisi.com

Phone / Fax: +90 425 310 20 30 | **Corporate GSM:** +90532 486 45 03

www.kentakademisi.com | <http://dergipark.gov.tr/kent>