SOSYAL BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI ÇERÇEVESİNDE KARABÜK İLİNİN KENTSEL YAŞAM KALİTESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

2020

YÜKSEK LİSANS TEZİ

KAMU YÖNETİMİ

İskender KOYUNCU

Danışman

Doç. Dr. Kemal YAMAN

SOSYAL BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI ÇERÇEVESİNDE KARABÜK İLİNİN KENTSEL YAŞAM KALİTESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

İskender KOYUNCU

Karabük Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Kamu Yönetimi

Yüksek Lisans Tezi

Karabük

ARALIK/2020

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER 1
TEZ ONAY SAYFASI 4
DOĞRULUK BEYANI 5
TEŞEKKÜR 6
ÖZ 7
ABSTRACT 8
ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ 9
ARCHIVE RECORD INFORMATION 10
KISALTMALAR 11
ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ 12
ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLERİ 12
EVREN VE ÖRNEKLEM 14
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ 14
ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI 17
LİTERATÜR ÖZETİ 17
GİRİŞ 20
BİRİNCİ BÖLÜM 22
SOSYAL POLİTİKA VE SOSYAL BELEDİYECİLİK KAVRAMLARI 22
1.1. Sosyal Politika Kavramı 22
1.1.1. Sosyal Politika Tanımı 22
1.1.2. Sosyal Politika Kavramının Gelişimi 23
1.1.3. Sosyal Politikanın Amaçları ve Unsurları 26
1.1.3.1. Kamusal Müdahale ve Sosyal Güvenlik Sistemi 27
1.1.3.2. Sendikal Hareket 28
1.1.3.3. Sivil Toplum Örgütleri 29
1.2. Sosyal Belediyecilik Kavramı 30
1.2.1. Sosyal Belediyeciliğin Tanımı 30
1.2.2. Sosyal Belediyeciliğin İşlevleri 32
1.2.3. Sosyal Belediyeciliğin Yasal Çerçevesi 33
1.2.3.1. 5393 Sayılı Belediye Kanunu 33

1.2.3.2. 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu 36

İKİNCİ BÖLÜM 37

YAŞAM KALİTESİ VE KENTSEL YAŞAM KALİTESİ 37

2.1. Yaşam Kalitesi Kavramı 37

2.1.1. Kalitenin Tanımı 37

2.1.2. Yaşam Kalitesinin Tanımı 42

2.2. Kentsel Yaşam Kalitesi Kavramı 47

2.2.1. Kentsel Yaşam Kalitesinin Tanımı 47

2.2.1.1. Yaşanabilirlik 50

2.2.1.2. Sürdürülebilirlik 52

2.2.2. Kentsel Yaşam Kalitesinin Tarihsel Süreci 56

2.2.2.1. Dünya'da Kentsel Yaşam Kalitesinin Gelişim Süreci 56

2.2.2.2. Türkiye'de Kentsel Yaşam Kalitesinin Gelişim Süreci 58

2.3. Belediyelerin Kentsel Yaşam Kalitesini Arttırmak Amacıyla Yapmış Oldukları Hizmetler 62

2.3.1. Çevre Temizliği ve Sağlığı Hizmetleri 62

2.3.2. Sosyal Yardım Hizmetleri 63

2.3.3. Ulaşım Hizmetleri 64

2.3.4. İmar ve Şehircilik Hizmetleri 65

2.3.5. Kültür ve Sosyal İşler Hizmetleri 66

2.3.6. Zabıta Hizmetleri 67

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM 69

KARABÜK'TEKİ KENTSEL YAŞAM KALİTESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA 69

3.1. BULGULAR 69

3.1.1. Faktör Analizi Sonuçları 69

3.1.2. Demografik Özelliklere İlişkin Sonuçlar 71

3.1.3. Karabük'teki Kentsel Yaşam Kalitesi Algısına Yönelik Bulgular 73

3.1.4. Karabük ile İlgili Kentsel Yaşam Kalitesi Algısının Cinsiyete Göre

Karşılaştırılması **77**
3.1.5.Karabük ile İlgili Kentsel Yaşam Kalitesi Algısının Yaşa Göre Karşılaştırılması **79**
3.1.6. Karabük ile İlgili Kentsel Yaşam Kalitesi Algısının Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması **82**
3.1.7. Karabük ile İlgili Kentsel Yaşam Kalitesi Algısının Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması **84**
3.1.8. Karabük ile İlgili Kentsel Yaşam Kalitesi Algısının Gelir Durumuna Göre Karşılaştırılması **87**
3.1.9. Karabük ile İlgili Kentsel Yaşam Kalitesi Algısının Mesleğe Göre Karşılaştırılması **91**
3.1.10. Karabük ile İlgili Kentsel Yaşam Kalitesi Algısının İkamet Süresine Göre Karşılaştırılması **96**
3.1.11. Karabük ile İlgili Kentsel Yaşam Kalitesi Algısının İkamet Edilen Mahalleye Göre Karşılaştırılması **99**
SONUÇ **111**
KAYNAKÇA **117**
TABLOLAR LİSTESİ **131**
ŞEKİLLER LİSTESİ **135**
EKLER **136**
ÖZGEÇMİŞ **139**

TEZ ONAY SAYFASI

İskender KOYUNCU tarafından hazırlanan **"SOSYAL BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI ÇERÇEVESİNDE KARABÜK İLİNİN KENTSEL YAŞAM KALİTESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA"** başlıklı bu tezin Yüksek Lisans Tezi olarak uygun olduğunu onaylarım.

Doç. Dr. Kemal YAMAN .....
Tez Danışmanı İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Bu çalışma, jürimiz tarafından Oy Birliği ile Kamu Yönetimi Anabilim Dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir. 24.12.2020

Ünvanı, Adı SOYADI (Kurumu) İmzası

Başkan : Doç. Dr.Kemal YAMAN (KBÜ).....

Üye : Doç. Dr. Abdullah TAŞTEKİN (HRÜ).....

Üye : Dr. Öğr. ÜyesiAbdülazim İBRAHİM (KBÜ).....

KBÜ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulu, bu tez ile, Yüksek Lisans derecesini onamıştır.

Prof. Dr. Hasan SOLMAZ .....
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum, bu çalışmayı, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yol ve yardıma başvurmaksızın yazdığımı, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bu eserleri her kullanışımda alıntı yaparak yararlandığımı belirtir; bunu onurumla doğrularım.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara katlanacağımı bildiririm.

Adı Soyadı : İskender KOYUNCU
İmza :

TEŞEKKÜR

Belediyelerin sosyal devlet ilkesi gereğince uygulamış oldukları sosyo-kültürel politikaların halkın kentsel yaşam kalitesini ne düzeyde etkilediğine ışık tutmak amacıyla yapılan bu çalışmada desteklerini esirgemeyip, çalışmamda yapıcı bir rol oynayan tez danışmanım Doç. Dr. Kemal YAMAN hocama, her zaman yanımda olan ve beni destekleyen eşim Hacer KOYUNCU'ya ve çocuklarım Metehan ve Göktuğ'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

İskender KOYUNCU

ÖZ

Tarihte önemli toplumsal değişimlere neden olan Sanayi Devrimi ve Fransız İhtilali ile birlikte ülkeler, kendi sınırları içerisinde politik, kültürel ve ekonomik adımlar atmaya başlamış ve atmaya devam etmektedirler. Özellikle 2000'li yıllarda devletlerin özelleştirme politikalarına başvurmaları sonucunda, yerel yönetimler sürece dâhil edilmiş ve merkezi yönetimin hazırlamış olduğu politikaların tek uygulayıcıları durumuna gelmişlerdir.

Belediyeler, ekonomik önemlerinin yanı sıra toplumun yaşadığı mekânların şekillendirilmesinde gerekli sosyal, kültürel, çevresel vb. hizmetleri sunan kurumlardır. Belediyeler, söz konusu hizmetlerle vatandaşın maddi ve manevi ihtiyaçlarına cevap verebilmek için kentlerde yaşam kalitesini arttırmayı amaçlamaktadırlar. Dolayısıyla bu çalışma belediyelerin sosyal politikalar bağlamında yerine getirmiş oldukları hizmetlerin kentsel yaşam kalitesine ne düzeyde etki ettiğine odaklanmaktadır.

Bu çerçevede Karabük Belediyesi'nin sosyal belediyecilik uygulamaları çerçevesinde yerine getirmiş olduğu faaliyetlerin kent ölçeğindeki kalite algısının ne düzeyde olduğu araştırılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen veriler SPSS ile analiz edilmiştir. Analizler neticesinde Karabük belediyesinin imar ve şehircilik hizmetleri, sosyal hizmetleriyle ilgili algının genel olarak orta düzeyde olduğu söylenebilir. Sağlık ve hijyen hizmetleri, kültür ve turizm hizmetleri, ulaşım ve zabıta hizmetleriyle ilgili algının ise genel olarak olumlu olduğu ortaya çıkmıştır.

Araştırmada Karabük'te ikamet eden vatandaşların kentsel yaşam kalitesine ilişkin algıları kişisel bilgilerine göre karşılaştırılmıştır. Sonuçlar, Karabük Belediyesi'nin imar ve şehircilik, sosyal hizmetler, sağlık ve hijyen, kültür ve turizm, ulaşım ve zabıta hizmetleriyle ilgili algısının kişisel bilgilere göre anlamlı farklılıklar gösterdiği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Politika, Belediye, Sosyal Belediyecilik, Karabük

ABSTRACT

With the Industrial Revolution and the French Revolution, which have led to significant social changes in history, countries have begun to take political, cultural and economic steps within their borders and continue to do so. Especially in the 2000s, as a result of the state's application to privatization policies, local governments were included in the process and became the sole implementers of the policies prepared by the central government. One of these local administrations is municipalities.

In addition to their economic importance, municipalities have the necessary social, cultural, environmental and other needs in shaping the places where the society lives. services. Municipalities aim to meet the material and spiritual needs of the citizens and improve the quality of life in cities which are worthy of human dignity. Therefore, this study focuses on the extent to which the services provided by municipalities in the context of social policies affect the quality of urban life.

In this context, the level of perception of the quality of the activities carried out by the Municipality of Karabük within the framework of social municipalities in the city scale was investigated. The data obtained as a result of the research were analyzed with SPSS. As a result of the analysis, it can be said that the perception of Karabük municipality regarding construction and urban services and social services is generally at a medium level. The perception regarding health and hygiene services, culture and tourism services, transportation and police services turned out to be generally positive.

In the study, the perceptions of citizens residing in Karabük regarding the quality of urban life were compared according to their personal information. The results show that the quality perception of Karabük Municipality regarding zoning and urbanism, social services, health and hygiene, culture and tourism, transportation and police services shows significant differences according to personal information.

Key Words: Social Policy, Municipality, Social Municipalism, Karabük

ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ

Tezin Adı	Sosyal Belediyecilik Uygulamaları Çerçevesinde Karabük İlinin Kentsel Yaşam Kalitesi Üzerine Bir Araştırma
Tezin Yazarı	İskender KOYUNCU
Tezin Danışmanı	Kemal YAMAN
Tezin Derecesi	Yüksek Lisans Tezi
Tezin Tarihi	24/12/2020
Tezin Alanı	Kamu Yönetimi Anabilim Dalı
Tezin Yeri	KBÜ/LEE
Tezin Sayfa Sayısı	139
Anahtar Kelimeler	Kentsel yaşam kalitesi, Belediye, Sosyal Belediyecilik, Karabük

ARCHIVE RECORD INFORMATION

Name of the Thesis	A Research on Urban Life Quality of Karabük Province in the Context of Social Municipality Practices
Author of the Thesis	İskender KOYUNCU
Advisor of the Thesis	Kemal YAMAN
Status of the Thesis	Master Thesis
Date of the Thesis	24/12/2020
Field of the Thesis	Department of Public Admininstration
Place of the Thesis	KBÜ/LEE
Total Page Number	139
Keywords	Urban quality of life, Municipality, Social Municipality, Karabük

KISALTMALAR

AB : Avrupa Birliği

BM : Birleşmiş Milletler

STK : Sivil Toplum Kuruluşları

TBMM : Türkiye Büyük Millet Meclisi

TDK : Türk Dil Kurumu

UNEP : Birleşmiş Milletler Dünya Çevre Programı

vb. : ve benzeri

vd. : ve diğerleri

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Yaşam kalitesi denilince, bireylerin esenliği ve mutluluğundan, çevre kalitesi ve ekolojik yapılara kadar uzanan birçok değişken yumağı akla gelmektedir. Yaşam kalitesini, bir bireyin zihinsel ve fiziksel zindelik durumunun görünürdeki hali olarak tanımlamak mümkündür. Kentsel yaşam kalitesi ise kentlilerin elde etmek istedikleri kaliteli yaşamının kent yönetimleri tarafından ne derece karşılandığı olarak ifade edilmektedir.

Yaşam kalitesinin arttırılmasına yönelik olarak Dünyada ve Türkiye'de yapılan faaliyetler sosyal politikalar vasıtasıyla yerine getirilmektedir. Özellikle Türkiye'de sosyal politikaları uygulayan en yetkili birimler ise merkezi idarenin bir ayağı olan belediyelerdir. Belediyeler, kentsel yaşam kalitesini artırmak için kentlerin fiziksel mekânlara ilişkin düzenlenmelerinin yanı sıra, nüfusun geneli veya çeşitli grupların öznel gereksinimlerini karşılamak gibi geniş bir yelpazedeki faaliyetleri yerine getirmektedirler.

Bu kapsamda belediyelerin sunduğu çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri, sosyal hizmetler, ulaşım hizmetleri, imar ve şehircilik hizmetleri, mali hizmetler, kültür ve turizm hizmetleri ve zabıta hizmetleri gibi hizmetlerin yeterli olması, vatandaşların kentsel yaşam kalitesinden memnuniyetini arttırmaktadır. Bu düşünceden hareketle çalışmada, Karabük belediyesinin sosyal politikaları bağlamında kentsel yaşam kalitesi algısı analiz edilmiştir.

ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLERİ

Yaşam kalitesini ölçmek için genelde objektif ve sübjektif göstergeler kullanılmaktadır. Objektif göstergeler; bireylerin algılarına bağlı olmaksızın meydana gelen şartları değerlendirmek üzere yapılı çevre, doğal çevre, ekonomik durum ve sosyal alan ile ilgili uluslararası, ulusal, bölgesel ve kent düzeyindeki kurumlar tarafından tutulan nesnel verilerden oluşmaktadır. Sübjektif göstergeler ise bireylerin değerlendirmelerine bağlı olarak sosyal oluşumların yaratmış olduğu refah hissi ve memnuniyeti ölçmeyi ifade etmektedir. Sübjektif göstergelerle ilgili bilgiler, bireylerle doğrudan görüşerek veya anket yoluyla elde edilmektedir (Üçer-Gürel, 2009, s. 27). Sübjektif göstergeler fikrinden hareketle Karabük ilinde yaşayan kişilerin kentsel yaşam kalitesi ile ilgili algılarını ölçmek için tercih edilen bu araştırma, betimsel bir

araştırmadır. Betimsel araştırmalar, bir olgu veya konu hakkında mevcut olan fiili durumu ortaya koymayı amaçlamaktadır (İftar, 1999, s. 7). Çalışmada, tarama yönteminin benimsendiği bir araştırma deseni kullanılmış ve veriler nicel yöntemle toplanmıştır. Nicel araştırmalarda, sosyal olguların incelenmesi ve bunlardan çıkarımlarda bulunulması için sayısal verilerden yararlanılmaktadır. Nicel çalışmalarda; rakamlardan hareketle olgulara ait özellikler tasvir edilebilmekte ve neden-sonuç ilişkisi kurulabilmektir (Şavran, 2009, s. 79-80).

Betimleyici araştırmalarda hipotezler test edilebileceği gibi araştırma probleminin cevaplandırılmasına yardımcı olabilecek sorulara da cevaplar bulunabilmektedir (Padem vd., 2012, s. 58; Erdem, 2007, s. 47). Kentsel yaşam kalitesine ilişkin algıyı belirlemeyi amaçlayan bu çalışmada aşağıdaki sorulara cevaplar aranmıştır:

- Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu imar ve şehircilik hizmetleri ile ilgili algı hangi düzeydedir?
- Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sosyal hizmetlerle ilgili algı hangi düzeydedir?
- Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sağlık ve hijyen hizmetleri ile ilgili algı hangi düzeydedir?
- Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu kültür ve turizm hizmetleri ile ilgili algı hangi düzeydedir?
- Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu ulaşım hizmetleri ile ilgili algı hangi düzeydedir?
- Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu zabıta hizmetleri ile ilgili algı hangi düzeydedir?
- Karabük Belediyesi'nin imar ve şehircilik hizmetleri ile ilgili algısı, vatandaşların kişisel bilgilerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
- Karabük Belediyesi'nin sosyal hizmetleriyle ilgili algısı, vatandaşların kişisel bilgilerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
- Karabük Belediyesi'nin sağlık ve hijyen hizmetleri ile ilgili algısı, vatandaşların kişisel bilgilerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
- Karabük Belediyesi'nin kültür ve turizm hizmetleri ile ilgili algısı, vatandaşların kişisel bilgilerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

- Karabük Belediyesi'nin ulaşım hizmetleriyle ilgili algısı, vatandaşların kişisel bilgilerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
- Karabük Belediyesi'nin zabıta hizmetleriyle ilgili algısı, vatandaşların kişisel bilgilerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın evreni Karabük merkez ilçede ikamet eden kişiler olarak belirlenmiştir. Alan çalışmasının yapıldığı 2019 yılında Karabük merkez ilçe toplam nüfusunun 133.615 kişi olduğu tespit edilmiştir (Karabük Nüfusu, 2020). Ancak evrendeki kişi sayısının çok olması, zamanın ve maliyetin kısıtlı olması gibi nedenlerden dolayı örneklemeye gidilmiştir (Altunışık vd., 2005, s. 128). Bu çerçevede araştırmada tesadüfi olmayan örnekleme teknikleri içerisinde değerlendirilen kolayda örnekleme tekniği kullanılmıştır. Kolayda örnekleme; araştırmaya kimin ya da kimlerin dahil edileceği büyük ölçüde araştırmacının inisiyatifinde olduğu bir örnekleme tekniğidir (Nakip, 2013, s. 204).

Örnekleme dahil edilecek kişi sayısını belirlemek için ise literatürde kullanım alanı geniş olan Krejcie ve Morgan'ın (1970) önermiş oldukları örneklem tablosundan yararlanılmıştır. Söz konusu tabloda 133.615 kişilik bir evren için $\alpha=0.05$ anlamlılık ve ± % 5 hata payı dikkate alınarak ulaşılması gereken kişi sayısının en az 384 olduğu belirtilmiştir. Araştırmada toplam 550 kişi üzerinde anket uygulanmış, ancak geçersiz ve eksik cevaplanan anketler çıkarıldıktan sonra geriye kalan 536 anket değerlendirmeye alınmıştır.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Karabük Belediyesi'nin sosyal politikalar bağlamında kentsel yaşam kalitesini artırmak üzere yerine getirmiş olduğu hizmetlerle ilgili olarak halkın algısını ölçmek amacıyla anket tekniği kullanılmıştır. Anket, araştırma problemini ortaya koyacak soruların kullanılarak şekillendirilmesi ve örneklemden doğru bilgileri almak için tasarımı yapılmış yapısal formlardır (Nakip, 2013, s. 173). Söz konusu anket 2 bölüm şeklinde tasarlanmıştır. Birinci bölümde araştırmaya katılan kişilere ilişkin tanımlayıcı bilgilere yer verilmiştir. İkinci bölümde ise kentsel yaşam kalitesini artırmak üzere yapılan hizmetlerle ilgili algıyı ölçen 31 ifadelik bir ölçek kullanılmıştır. Bu ölçek Kibar (2017) tarafından yapılan çalışmadan yararlanılarak hazırlanmıştır.

Karabük'te ikamet eden kişilerden elde edilen veriler, SPSS 20 istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Analizlerin ilk aşamasında veri setinin yapı geçerliği ve güvenirliliği test edilmiştir. Yapı geçerliği, ölçülen özelliğin ne olduğu ile ilgilidir ve bunu test etmek için en yaygın kullanılan yöntem faktör analizidir. Faktör analizinin, açıklayıcı ve doğrulayıcı olmak üzere iki çeşidi vardır. Açıklayıcı faktör analizi bir dilden başka bir dile çevrilmiş bir ölçeğin değişkenlerini temsil eden ifadelerin altında yatan faktör yapısını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Doğrulayıcı faktör analizi ise daha önce kullanılmış olan bir ölçeğin, başka bir çalışmada kullanılması sonucu orijinal faktör yapısına uyup uymadığını test etmeyi ifade etmektedir (Yaşlıoğlu, 2017, s. 75). Bu çalışmada, ölçeğin yapı geçerliliğini incelemede sıklıkla kullanılan açıklayıcı faktör analizi tekniği kullanılmıştır (Büyüköztürk vd., 2004, s. 208).

Açıklayıcı faktör analizinde iki temel değer vardır. Bu değerlerden ilki olan Barlett değeri; alan çalışması sonucu elde edilen verilerin faktör analizine uygunluğunu gösteren bir değerdir. Bartlett değerinin $p<0,05$ veya $p<0,01$ olması gerekmektedir (Hair vd., 2010, s. 99). Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri ise, değişkenler setinin ne kadar ortak olduğunun bir göstergesi olarak kullanılmaktadır. Ölçümde elde edilecek 0.6'nın üzerinde bir sonuç faktör analizi için uygun olarak kabul edilmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013, s. 53). Dolayısıyla Hair vd. (2010, s. 99)'ne göre, KMO oranının 0,5 veya 0,5'in üzerinde olması gerekmektedir. 0,5'in altındaki değerler değerlendirmeye uygun değildir.

KMO'ya göre özdeğeri 1'den büyük olan faktörler temel alınarak, yapının kaç faktörlü olduğu saptanmaktadır (Erdoğan, 2003, s. 358). Araştırmada yorumlanmasının kolaylığı ve kullanım sıklığından dolayı dikey (ortagonal) döndürme yöntemlerinden biri olan Varimax Döndürme Yöntemi kullanılmıştır. Varimax döndürme yöntemi, faktörlerin isimlendirilmesinde (yorumlanmasında) sağladığı kolaylık sebebiyle en yaygın kullanılan yöntemdir. Bu yöntem az değişkenle faktör varyanslarının en çok olmasını sağlayacak şekilde döndürme yapabilmektedir (Tavşancıl, 2002, s. 50). Ayrıca, sosyal bilimlerde faktör analizi sonucu ortaya çıkan boyutların kümülatif varyans oranlarının en az 0,40-0,60 aralığında olması gerekmektedir (Tavşancıl, 2002, s. 48).

Veri setinin güvenilirliğini ölçmek amacıyla güvenilirlik analizi yapılmıştır. Güvenirlik, bir ölçüm sürecinde, ölçüm işleminin tekrarlanabilir olması ya da tekrarlardaki tutarlılıktır (Alpar, 2010, s. 411). Güvenirlik, zamana göre değişmezlik ölçüsü olup ölçekleri oluşturan maddelerin kendi içlerinde tutarlı olup olmadığını ölçmek için kullanılmaktadır (Ural ve Kılıç, 2013, s. 280). Güvenilirlik analizi için Alfa katsayısı (Cronbach Alpha) kullanılmıştır (Özdamar, 2004, s. 623; Erkuş, 2009, s. 132). Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenirliği için ise "$0{,}00 \leq \alpha < 0{,}40$ = güvenilir değil, $0{,}40 \leq \alpha < 0{,}60$ = düşük güvenilirlik, $0{,}60 \leq \alpha < 0{,}80$ = oldukça güvenilir ve $0{,}80 \leq \alpha < 1{,}00$ = yüksek güvenilirlik" değerleri dikkate alınmaktadır (Kalaycı, 2010: 405; Akgül ve Çevik, 2003, s. 436).

Araştırmada ikinci aşamada araştırmaya katılan vatandaşların kişisel özellikleri ile kentsel yaşam kalitesi ifadelerine vermiş oldukları cevaplar tespit edilmiştir. Bu amaçla betimsel analizler olan frekans düzeyi ve aritmetik ortalamadan yararlanılmıştır. Frekanslar, değişkenlerin sıklık sayını ifade ederken; ortalamalar ise sayıların aritmetik ortalamalarını ifade etmektedir (Veal, 2006, s. 159; Cebeci, 2010, s. 124). Kentsel yaşam kalitesine ilişkin ifadeleri değerlendirmek için; "1.00-1.80=kesinlikle katılmıyorum (çok düşük), 1.81-2.60=katılmıyorum (Düşük), 2.61-3.40=kısmen katılıyorum, (orta) 3.41-4.20=katılıyorum (Yüksek) ve 4.21-5.00=kesinlikle katılıyorum (Çok Yüksek)" değer aralıkları göz önünde bulundurulmuştur (Özdamar, 2001, s. 145).

Üçüncü aşamada katılımcıların çevre politikalarıyla ilgili algılarını ölçmek amacıyla T-testi ve ANOVA testi uygulanmıştır. T-testi; aralarında bağımsız olan iki grubun arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemeye yardımcı olan bir testtir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004, s. 172; Arslantürk, 2001, s. 140). ANOVA ise birkaç grup arasında, ortalama skorlardaki anlamlı farklılıkları tanımlamaktadır. Gruplar arasındaki anlamlı farklılıkları belirlemede, gruplar arası varyansın grup içi varyansa oranıyla elde edilen F değeri göz önüne alınmıştır. Yüksek bir F değeri, belli bir sosyal etki değişkeninde bir veya birden fazla grubun ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olduğunun göstergesidir (Pallant, 2005, s. 214).

ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Araştırma, bütçe ve zaman kısıtlaması nedeniyle sadece Karabük merkez ilçe ile sınırlı tutulmuştur. Araştırmada sorulan sorular ve elde edilen cevaplar 2019 yılı ile sınırlıdır. Tüm yıllar için genelleme yapmanın doğru olmayacağı düşünülmektedir.

LİTERATÜR ÖZETİ

Dünyada sanayileşmeyle başlayarak günümüze kadarki süreçte kırsal bölgelerden kentlere büyük göçler olmuştur. Bu göçle birlikte kalabalıklaşma, hava ve gürültü kirliliği, trafik sorunları, çarpık kentleşme gibi birçok olumsuz sonuçlar ortaya çıkmıştır. Yaşanan bu olumsuzluklar nedeniyle doğal çevre tahrip olmuş, kaynak sorunu meydana gelmiş, ekolojik denge bozulmaya yüz tutmuş ve kentsel yaşam kalitesinde düşüş yaşanmıştır. Bu sorunları en aza indirmek için sosyal devlet anlayışının da gereği olarak belediyelere önemli bir misyon yüklenmiştir. Günümüzde artık belediyelerin başarı düzeyi kentsel yaşam kalitesini yükseltmeleriyle ölçülmektedir. Nitekim aşağıda örnek verilen çalışmalarda da belediyelerin başarısı ile kentsel yaşam kalitesi arasında doğru orantılı bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur.

Çolakoğlu (2005), kentsel sorunlarından dolayı kentsel yaşam kalitesinin temel gereklerini henüz yakalayamamış olan Antalya ilinde kentsel yaşam kalitesine ulaşabilmek için engellerin bulunduğunu öne sürerek bir çalışma gerçekleştirmiştir. Anket çalışması sonucunda kentlilerin özel yaşamlarında kaliteyi yakalamış olsa da kent ölçeğinde yakalayamadıklarını tespit etmiştir. Ayrıca çalışmada katılımcıların kültürel etkinliklerden, belediyenin kentte yaptığı tamirat, elektrik ve su kesintisi gibi çalışmalardan, yeşil alan çalışmalarından, trafik sorunundan ve kentle ilgili alınan kararlara katılamamalarından şikayetçi oldukları ortaya konulmuştur.

Yavuzçehre ve Torlak (2006), Denizli ili Karşıyaka mahallesinde bulunan 6250 hane üzerinde bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Çalışmada yol, park, bahçe ve yeşil alanların kanalizasyon, sağlık, su, aydınlatma ve eğitim alanlarda etkili bir hizmetin yapılmadığı ve kentsel yaşam kalitesi ile belediye hizmetleri arasında bir ilişkinin olduğunu tespit etmişlerdir.

Keleş (2008), yaşam kalitesinin gereklerinden olan kentte yaşayan insanların rahatça dolaşmalarını sağlayacak sosyal belediyecilik faaliyetlerini Ankara Büyükşehir

Belediyesi özelinde incelemiştir. Çalışma sonucunda araştırmaya katılan kişilerin %65'inin belediyenin sosyal faaliyetlerinden memnun olduklarını tespit etmiştir.

Beki (2008), sosyal belediyeciliğin faaliyet alanına giren ve halkın yaşam standartlarını (kalitesini) yükseltmek amacıyla yapılan sosyal yardım ve sosyal hizmetlerin hangi düzeyde gerçekleştiğini araştırdığı çalışmasında Ümraniye Belediyesi'nin 1994-2007 yılları arasında yerine getirmiş olduğu faaliyetlerin yıldan yıla artış gösterdiğini tespit etmiştir.

Üçer-Gürel (2009), yerel yöneticiler ve kentle ilgili planlama yapan tarafların temel ilgi alanlarından biri olan yaşam kalitesinin belediye hizmetleri çerçevesinde değerlendirebilmeleri ve yaşam kalitesini geliştirebilmeleri için bir model ortaya koymuşlardır. Alan çalışması sonucunda kent sakinlerinin ekonomik ve istihdam düzeylerinin yanı sıra belediyelerin sunmuş oldukları iletişim ve katılım olanaklarının artırılmasının kentsel yaşam kalitesini arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Efe (2012) belediyelerin sınırlarında yaşayan halkın ihtiyaçlarını karşılamak ve aynı zamanda yaşam kalitelerini artırmak adına sorumluluklarının olduğunu düşüncesinden hareketle İstanbul Bayrampaşa Belediyesi'nin sosyal belediyecilik uygulamalarını incelemiştir. Araştırmada demografik yapı göz önünde bulundurularak; belediyenin yaptığı sosyal yardımların daha çok çocuklar ve gençlerin eğitimine ayrıldığını tespit etmiştir. Bunun yanı sıra aylık olarak kültürel faaliyetlerde bulunulduğu, istihdam projeleri ile meslek edindirme çalışmaları yaptıkları ve kentsel dönüşüm projeleriyle ilçe halkının yaşam kalitesini artırmaya dönük çalışmalar yaptıklarını ortaya koymuştur.

Atik, Taçoral ve Altunkasa (2014), nüfus artış hızı, göç ve düzensiz kentleşme gibi nedenlerden dolayı kentte yaşamakta olan kişilerin yaşam kalitesinin de düştüğü tezinden hareketle Erzincan/Kemaliye ilçesinde bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda ilçede yaşayan kişilerin %25,6'sının kentsel yaşam memnuniyetinin olumlu, %30,9'unun olumsuz olduğu ve %43.6'sının ise kararsız bir tutum sergilediğini tespit etmişlerdir.

Okumuş ve Eyüboğlu (2015) yaptıkları çalışmada İstanbul Ataşehir İlçesi Barbaros Mahallesi'ndeki kişilerin kentsel yaşam kalitesi ile ilgili algılarını araştırmışlardır. Araştırma sonucunda kullanıcıların yaşam kalitesinin yıllara göre artış

gösterdiği ancak yetersiz kentsel hizmetlerden ve güvenlik problemleri gibi nedenlerden dolayı şikayetçi olduklarını tespit etmişlerdir.

GİRİŞ

Dünya nüfusunun artmasıyla birlikte kırsal bölgelerden kentlere göç de artmıştır. Bu göçle birlikte kentlerde çarpık yapılaşma, işsizlik ve yoksulluk artmış ve aile ilişkilerinde sorunlar yaşanmaya başlamıştır. Bu ve benzer sorunlar, çevre sorunlarının da hem nedeni hem de sonucu olmuştur. Dünyadaki mevcut durum her ne kadar tüm devletlerde yaşanan küresel bir durum olsa da, başta uluslararası kuruluşlar, sivil toplum örgütleri ve yerel yönetimlerin sorunu çözücü bir rol oynadıkları bir dönem yaşanmaktadır. Söz konusu tarafların çözüm odaklı çalışmaları sonucunda sosyal devlet ve sosyal politika kavramları gündeme gelmiştir. Avrupa Birliği'nin (AB) uygulamış olduğu yerinden yönetim ilkesinin yerel yönetimlere özerklik tanımasıyla da sosyal belediyecilik kavramı da son yıllarda önemi artan bir kavram olmuştur.

Dünyada yaşanan gelişmelere paralel olarak özellikle 1950'li yıllardan itibaren Türkiye'de yaşanan sanayileşme hamleleri kentlerdeki nüfusun artmasına neden olmuştur. Nüfus hareketliliği ise beraberinde yozlaşma, yoksulluk, işsiz sınıfı, altyapı sorunu ve gecekondulaşma, hizmet yetersizliği, sosyal güvenlik vb. sorunları getirmiştir. Tüm bu sorunlara çözüm için sıkça karşılaştığımız sosyal belediyecilik kavramı ve uygulamaları ülkemizde 1970'li yıllarda önem kazanmıştır. Bu tarihten sonra halkın yerel nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere faaliyet gösteren yerel yönetimlerden biri olan belediyeler, sosyal politikaları uygulayan en önemli kamu kurumları olmuşlardır. Bu süreçte belediyelere yerel halkın sosyal ihtiyaçlarına ve sağlıklı bir çevrede yaşamalarına yanıt vermek adına birçok görev yüklenmiştir.

1990'lı yıllara kadar uygulanan sosyal politikalar kapsamında yerine getirilen faaliyetlerin yerel düzeydeki yönetimlerin kişisel çıkarları, personel bilinçsizliği ve sosyal politikalara yönelik yöneticilerin tutumlarından dolayı sosyal belediyecilik faaliyetleri uygulamada istenilen sonuca ulaşamamıştır. Ancak 2000'li yıllardan itibaren belediyelere, sosyal politikaları daha sık uygulama ve yürüttükleri faaliyetlerle halkın yaşam kalitesinin artmasına katkıda bulunma görevi verilmiştir.

Yerel halka en yakın ve en iyi hizmet sunabilecek belediyelerin en önemli varlık nedeninin insanların yaşam kalitesini korumak ve geliştirmek olduğu ilkesinden hareketle, sosyal politikaların hayata geçirilmesinde en temel paydaş olan yerel halkın algısının ne yönde olduğu önemli bir sorudur. Bu soruya cevap bulmak, kentsel yaşam

kalitesinin düzeyini ortaya koymak ve ilgili çevrelere önerilerde bulunmak üzere Karabük özelinde bir alan çalışması yapılmıştır. Çalışma üç bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde, günümüzde sıkça kullanılan sosyal politika, sosyal belediyecilik kavramları detaylı bir biçimde incelenmiştir. İkinci bölümde yaşam kalitesi ve kentsel yaşam kalitesi kavramları açıklandıktan sonra Karabük belediyesinin kentsel yaşam kalitesini yükseltmek amacıyla belediyenin ilgili birimlerinin görev ve faaliyetleri ele alınmıştır. Çalışmanın üçüncü bölümünde, Karabük Belediyesi'nin sosyal politikalar bağlamında kentsel yaşam kalitesini artırmaya yönelik hizmetleriyle ilgili algıyı belirlemek üzere bir alan çalışması yapılmış olup elde edilen sonuçlar bulgular ve sonuç kısmında tartışılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

SOSYAL POLİTİKA VE SOSYAL BELEDİYECİLİK KAVRAMLARI

1.1. Sosyal Politika Kavramı

İnsanların bir arada yaşadığı en küçük birim olan aileden okula, mahalleden belediyelere kadar her topluluğun, birbirleri ile olan ilişkilerinden dolayı sorunları vardır. Bu sorunların temel çözülme yeri politikadır. Dolayısıyla araştırmanın bu kısmında sosyal politika ve sosyal politika ile yakın ilişkisi olan sosyal belediyecilik kavramları detaylı bir şekilde incelenerek Türkiye özelinde sosyal belediyecilik olgusuna yüklenen anlamın kuramsal çerçevesi açıklanmaya çalışılmıştır.

1.1.1. Sosyal Politika Tanımı

Devletler, toplumsal düzeni, adaleti ve toplumun iyiliğini sağlamak üzere belli bir toprak parçası üzerine yerleşmiş olan insan topluluklarına dayanan, kontrol gücünü elinde bulunduran ve siyasal bir organizasyonla donatılmış olan bir organizasyon olarak değerlendirilmektedir (Çuhadar, 2007, s. 114). Bu organizasyon günümüzde şekil değiştirerek sosyal devlete dönüşmüştür. Sosyal devlet, devletin sosyal barışı ve sosyal adaleti sağlamak amacıyla sosyal ve ekonomik hayata aktif müdahalesini gerekli ve meşru gören bir anlayıştır. Sosyal devlet, sosyal görev ve sorumluluklar üstlenmiş, halkına insan şeref ve haysiyetine yaraşır maddi, medeni ve kültürel ihtiyaçları içeren, asgari refah şartlarını sağlamayı hedef almış, sosyal güvenlik müesseselerini kurmuş çağdaş bir devlet olarak tanımlanabilir (Yüce, 2010, s. 69).

Sosyal devlet sistemi bireyi siyasal toplumun amacı olarak kabul etmektedir. Kişiyi toplumun ve devletin emrinde bir araç olarak gören tüm totaliter ve otoriter görüş ve uygulamaları reddeden politikalar uygulama dönemine girmişlerdir (Toprak ve Şataf, 2009, s. 15). Sosyal devlet gereği uygulanan sosyal politika, kavram olarak batıda sanayi devriminden sonra yani üretim araçlarının belirli bir kesimin sermaye sınıfının eline geçmesiyle, toplumda yeni sınıfların oluşmasıyla anılmaya başlamıştır (Çelik, 2007, s. 305). Sosyal politika, toplumdaki sınıfların yaşadıkları sorunlara çözümler üretmek amacıyla bütün kesimlerin sosyal refahını sağlamasını ve yaygınlaştırmasını hedefleyen önlem ve uygulamaların bütünü biçiminde tanımlanabilir (Seyyar, 2002, s. 64).

Sosyal politika genel anlamıyla, sosyal eşitsizlikleri, gelir dağılımındaki dengesizlikleri gidermeyi amaçlayan çözüm sürecine ekonomi politikalarını da alan siyasi anlayıştır. Geniş anlamda sosyal politika, tüm grup veya sosyal alanların, sosyal açıdan gelişimini, adaletini, dengesini ve bütünleşmesini hedeflemektedir (Özdemir, 2007, s. 15). Bu açılardan bakıldığında, ülkelerin uyguladıkları sosyal politika anlayışlarının, halklarının refahını artırmaya yönelik olduğu dolayısıyla sosyo-ekonomik kalkınmasını sağladığı ortaya çıkmaktadır. Ülkelerin, müreffeh toplumlarının olması, insanlarına verdiği değerle, onlara layık gördükleri yaşam standartları ile bağlantılıdır.

1.1.2. Sosyal Politika Kavramının Gelişimi

Sosyal politika kavramını 19. yüzyılın ikinci yarısında ilk defa kullanan kişi, Alman Prof. Rielf'tir. Kavram, 1873 yılında kurulan "Sosyal Politika Derneği" tarafından daha geniş bir biçimde tanımlanmıştır (Tuna ve Yalçıntaş, 1991, s. 21). Bu yıllardan sonra bu kavramlaştırma ve özellikle yaşanan emek sermaye ilişkilerinden sonra, yeni bir disiplin dalının doğmasına sebep olmuştur. Ülkemizde, sosyal politika kavramı ilk olarak, 1916-1917 yılları arasında Ziya Gökalp'in yönetiminde yer aldığı "Yeni Mecmua"da kullanılmıştır. Daha sonra kavramlaşarak kullanılması, ülkemize 1933-1934 yıllarında yabancı üniversite öğretim üyeleri arasında gelen Alman Profesör Gerhard Kessler tarafından olmuştur (Demirbilek, 2009, s. 65). Kessler'in, sosyal politikanın, toplumsal patlamalara karşı güvenlik supabı olarak değerlendirmesi anlamlıdır (Kessler, 1945, s. 4).

Toplumda sanayileşmeyle oluşan, sermaye sınıfı, işçi sınıfı, kadın ve çocuk işçiler ve bu sınıflar arasındaki gelir dağılımındaki uçurumların oluşmasını sağlayan kapitalist ekonomi anlayışı bu sınıflar arasındaki çatışmayı derinleştirmiştir. Toplumdaki bu çatışmayı önlemek, barışı korumak için ülkeler sosyal politikalar üretmek zorunda kalmışlardır. Temel amacı bu dönemlerde emek-sermaye çatışmasının azaltılması olmuştur (Koray, 2005, s. 25). Bir bakıma, kapitalist üretim tarzının devamı için işçilere kısmi sosyal yardımlarla sistemin işlemesi sağlanmıştır.

1929 Ekonomik Buhranı ve ardından 2. Dünya Savaşı, sanayileşmeyle başlayan liberalist ekonomi anlayışının sorunları çözemeyeceğini göstermiştir (Heywood, 2013, s. 70). Bu dönemden sonra başlayan, devletin ekonomiye daha çok müdahalesini savunan Keynesyen ekonomi anlayışıyla birlikte sosyal politika tedbirleri artmış,

sosyal politikanın alanı daha fazla genişlemiştir. Toplumun tamamının, sağlık ve eğitim gibi temel haklardan yaralanmaları, gelir dağılımındaki adaletsizliğin giderilmesi, işsizliğin ortadan kaldırılması hedefleri sosyal politikaların amaçları arasına girmiştir (Koray, 2005, s. 10-11). Toplumun ihtiyaçlarının değişmesine paralel olarak, sosyal politika araçları da değişmiştir.

Sosyal devlet olgusunun, ekonomiyle olan ilişkisini John Maynard Keynes ortaya koymuştur. Keynes, geleneksel iktisatçıların tersine devletin, etkinlik, tam istihdam, kalkınma ve gelir dağılımında adaletin sağlanmasında etkin rol alması gerektiğini belirtmiştir. Tüketim eğilimindeki yetersizliğin giderilmesi veya efektif talebin artırılması noktasında kamu harcamalarının artırılması gerektiğini bu sayede ekonomik aktivite içinde yer alan birimlerin bireylerin alım gücünün artmasıyla tüketimin artacağı milli gelirin artacağı ve işsizliğin azalacağını ekonominin canlanacağını söylemiştir. Ekonomik durgunluktan çıkmanın yolu devletin ekonomiye müdahale etmesidir. Bu müdahaleler ve izlenen sosyo-ekonomik politikalarla özellikle 2. Dünya Savaşından sonra 1950 ile 1970 arasında dünya ekonomisi eşi görülmemiş bir büyüme performansı yakalamıştır (İçke vd., 2012, s. 1-22). Keynesyen ekonomi anlayışı ile artan refah devleti talepleri, 1970'li yılların sonlarına kadar devam etmiş, çeşitli toplum kesimlerinin ve toplumsal sorunlara sosyal politika uygulamalarıyla çözüm aranmıştır (Koray, 2005, s. 8). Devletin, ekonomiye müdahalesi, refah devleti anlayışı 1980'lerde yerini özelleştirmelere, yerini tekrar liberal politikalara bırakmıştır. Bu dönemde, sağlık, refah ve eğitim gibi sosyal hizmetlerde yapılan harcamaların azaltılması, bu hizmetlerin özelleştirilmesi ile devlet bu sosyal politika uygulamalarını bırakarak serbest piyasa ekonomisinin işlemesi istenmiştir (Eser vd., 2011, s. 209).

20. yüzyılın son çeyreği ve 21. yüzyıl teknolojinin altın çağını yaşadığı, dünyanın küreselleşme olgusu ile karşı karşıya olduğu dönemler olmuştur. Teknoloji ve küreselleşme, üretim süreçlerini emek-yoğundan, sermaye-yoğuna geçirmiş, vasıflı ve vasıfsız insanların işgüçleri arasındaki fark büyümüştür. Yeni üretim biçimlerindeki değişiklik, Fordist sistem, sektörler arası dağılımı değiştirmiştir. Dünyadaki bu hızlı değişim ve gelişmeler farklı ihtiyaçların ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Gelişmiş ülkelerle, gelişmekte olan ülkeler ve diğer gelişmemiş ülkeler arasında artan niceliksel ve niteliksel ekonomik ve sosyal farklar küreselleşen dünyada, göçlerin veya başka sosyal sorunların küresel düzeyde yaşanmasına yol açmıştır.

Sosyal politika uygulamaları, devletlerin niteliklerinin, fonksiyonlarının değişmesiyle, meşruiyetleriyle, ekonomi anlayışlarıyla, yönetim biçimleri ile doğru orantılı değişmektedir (Öğüt, 2009, s. 19). Bu yüzden, farklılaşan ihtiyaçlara cevap vermek, ekonomik anlayışlara paralel gelişen sorunlar, sosyal politikaların yalnız, sosyal güvenlik, işsizlik, gelir dağılımındaki adaletsizlikler, toplumdaki engelli ve muhtaçların sorunlarını değil, kadın, çocuk, gençlik sorunları, mültecilerin sorunları, çevre sorunları gibi sorunları da kapsaması gerekecektir.

Cumhuriyet'in İlk yıllarında sosyal politika kapsamında çıkarılan yasalar çoğunlukla, çalışma alanında olmuştur. 1921 yılında kabul edilen "Ereğli Havzası Maden İşçilerinin Hukukuna Mütedair Kanun", 1925 yılında çalışanlara "Hafta Tatili Kanunu", 1926 yılında işçi ve işverenlerin sözleşme yapmalarını sağlayan "Medeni Kanun ve Borçlar Kanunu", 1930'da kadın ve çocuk işçileri de kapsayan sağlıklarını korumaya yönelik "Umumi Hıfzıssıhha Kanunu" kabul edilmiştir (Koray, 2005, s. 159). 1930'lu yıllara kadar olan dönem sanayileşme için teşviklerin olduğu fakat etkilerinin görülmediği, bu arada ekonomik buhranın tesirinin her yerde görülmeye başladığı dönem olmuştur. Bunun üzerine, devletin ekonomiye daha çok müdahil olduğu, ülkenin ihtiyaçlarını, devlet işletmeleri kurularak giderildiği planlı ekonomiye geçiş dönemi veya diğer adıyla devletçilik dönemi başlamıştır (Deniz, 2012, s. 254).

Türkiye Cumhuriyeti, 1932 yılında Milletler Cemiyetine katılarak, Uluslararası Çalışma Örgütü'ne de üye olmuştur. Bu üyeliğin getirdiği yükümlülükle, 1936 yılında 3008 sayılı İş Kanunu kabul edilmiştir. Bu kanunun uygulayıcısı, takipçisi olacak olan Çalışma Bakanlığı 1945 yılında kurulmuştur. Bu yasayla bağlantılı İş ve İşçi bulma Kurumu 1946 yılında kurulmuş, 1947 yılında ise, "İşçi ve İşveren Sendikaları ve Sendika Birlikleri Hakkında Kanun" çıkarılmıştır (Saka, 2010, s. 56).

Sosyal Politikanın, çocukları koruyan yüzü ile ilgili olarak, 1949 yılında "Korunmaya Muhtaç Çocuklar" yasası çıkarılmıştır. Aynı yıl, tüm kamu da çalışan memurları kapsayan bir sosyal güvenlik sistemi olan Emekli Sandığı kurulmuştur (Baykal, 2008, s. 38). Devletin, toplumun sosyal ihtiyaçlarını giderme anlamında 1961 anayasası önemli rol oynamıştır. Anayasa'da sosyal devlet ve sosyal adalet ilkesi benimsenmiştir (1961 Anayasası, 2019). 1950 ile 1951 yıllarında ihtiyarlık ve sağlık sigortalarının kapsamı genişletilerek 1965 yılında, Sosyal Sigortalar Kurumu

kurulmuştur. 1971'de ise bir işverene bağlı olmaksızın çalışanlar için BAĞ-KUR işlevine başlamıştır (Baykal, 2008, s. 40).

1980'de yapılan askeri darbe ve bu dönemde hazırlanan anayasa, sosyal politika alanında, hak ve hürriyetleri kısıtlayıcı hükümler getirmiştir. Bu anlayışa rağmen lafzen, devletin sosyal bir hukuk devleti olduğu ilkesi korunmuştur. Devlet, bu dönemde daha çok liberal ekonomi anlayışıyla hareket etmiş, sosyal denge ve sosyal uzlaşmacı konumundan uzaklaşmıştır (Koray, 2005, s. 166-167). 2000'li yıllara gelindiğinde, ekonomik kriz ve Türkiye'nin IMF ve AB ile ilişkileri üzerinden, sosyal politika anlayışı yine başka bir mecraya daha evirilmiştir. Devlet, toplumun tamamını kapsayan sosyal politikalar uygulamak yerine, yalnız toplumdaki muhtaç, engelli, işsizlik ve hastalık gibi sebeplerden dolayı ihtiyaç içindeki kesimlere yönelik yardım ve hizmetleri öncelemiştir (Saka, 2010, s. 61).

Toplumun her kesiminin maddi ve manevi gelişimine yardımcı olacak politikaların hakları olduğu anlayışı yerine yalnız ihtiyaç içindeki gruplara bu yardım ve hizmetin verilmesi anlayışıyla hareket edilmiştir. Daha sonraki yıllarda, sosyal politika alanlarının genişletildiği görülmektedir. Yaşlılar, çocuklar, kadınlar, engelliler, yoksullar toplumun önemli bir kesimini oluşturduklarından, bu kesimin taleplerini karşılayacak, düzenlemeler yapacak bakanlığın kurulması 2011 yılında gerçekleşmiştir. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, ihtiyaç sahiplerine yardım sağlayan farklı birimleri de bu çatı altında birleştirmiştir. Bu bakanlığa bütçede ayrılan payın, maliye bakanlığı, milli eğitim bakanlığı, çalışma ve sosyal güvenlik bakanlığı ve milli savunma bakanlığından sonra olması, sosyal politikalara verilen önemi göstermektedir (Karagöl ve Dama, 2015, s. s. 17-18).

2011 yılından itibaren Türkiye'de uygulanan sosyal politikaların Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı çatısı altında gerçekleştiği görülmektedir. Bakanlık, aile ve toplum hizmetleri, çocuk hizmetleri, kadına yönelik hizmetler, engelli ve yaşlılara yönelik hizmetler, sosyal yardımlar, şehit yakınları ve gazilere yönelik hizmetlerle ilgili müdürlükler vasıtasıyla faaliyetlerine devam etmektedir.

1.1.3. Sosyal Politikanın Amaçları ve Unsurları

Günümüzde devletler, çeşitlenen toplumsal sorunlara, çözümler üretirken politikalarına yeni argümanlar getirmek zorunda kalsalar da, sosyal politikaların varlık sebebi değişmemiştir. Sosyal sorunların farklılaşması, bunlara yönelik çalışmaları

hizmetleri farklılaştırsa da temelde toplum kesimlerinin aralarındaki çıkar çatışmalarının toplum yararı, barışı ve sosyal adalet içinde çözme hedefi temel amaç olarak yerini korumaktadır (Sözer, 1994, s. 6-8). Kapitalist liberal ekonomi anlayışının ürettiği sorunlar karşısında çözüm olarak çıkmış olan sosyal politika uygulamaları artık günümüzde de hangi ekonomi anlayışa sahip olursa olsun devletlerin ana politikaları arasına girmiştir. Sosyal politikanın amacı, günümüzde, en karakteristik özellikleri göz önünde bulundurulduğunda, toplumda gelir dağılımının adaletli gerçekleşmesini hedefleyen, refahın toplumun her kesimine yaygınlaşmasını sağlayarak, sosyal uyumu düzenleyici tedbirleri almaktır, denilebilir. Devletlerin, sosyal politika uygulamalarının hedeflerine ulaşmaları için kullandığı araçlar, günümüzde değişen sorunlara rağmen önemlerini korumaktadır.

1.1.3.1.Kamusal Müdahale ve Sosyal Güvenlik Sistemi

İnsanlar, bulundukları yer neresi olursa olsun, kendilerini güvende hissetmek isterler. Güven hissi, içgüdüsel olarak bütün canlılarda bulunan bir duygudur. Toplumlar, önceleri güvenliklerini, bireysel olarak sonraları ise kendi aralarında dayanışmayla sağlamaya çalışmışlardır. Özellikle, sanayi devrimi ile başlayan işçi sınıfının karşı karşıya kaldığı iş kazaları, iş güvenliğini ve sosyal güvenlik gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Bu dönemle başlayan kentlere göç, kapitalist üretim süreçleri sonucu fabrikaların çoğalması, buralarda çalışan işçilerin güvence arayışlarını artırmıştır. Kapitalist ekonomi anlayışının sonucunda çıkan olumsuzluklar, sosyal güvenlik sistemini gerekli kılmıştır. Kurumsal anlamda, ilk sosyal güvenlik sistemini uygulayan ülkeler, sanayi devrimini gerçekleştiren ülkeler olmuştur. İlk olarak, 1880-1890 yılları arasında Almanya'da Otto Van Bismarc tarafından yasal düzenlemeyle sosyal sigorta sistemi işletilmeye başlamıştır. Burada, toplanan vergilerle oluşan ulusal gelirin, devlet eliyle vatandaşlar arasında dağılımı amaçlanmıştır (Güzel, 2003, s. 16).

Sosyal güvenlik arayışı, tarihsel süreçte gelişerek devam etmiş hem çalışanları hem işvereni dolayısıyla sistemi koruyacak önlemlerle kurumlaşmıştır. Modern dönemlere gelindiğinde sosyal güvenlik, BM'nin 10.12.1948 tarihli genel kurulunda kabul edilen, İnsan Hakları Evrensel Beyannamesine girerek evrensel boyutlara ulaşmıştır. "Herkesin hastalık, analık, işsizlik, yaşlılık ve ölüm gibi insan iradesi dışında meydana gelen risklere karşı güven içerisinde olması gereğinin yanı sıra; beslenme ve barınma gibi her türlü ihtiyacın karşılanmasıdır" ifadesi ile sosyal

güvenliğin herkesin hakkı olduğu vurgulanmıştır. Genel olarak, sosyal güvenlik ise "Mesleki, fizyolojik ve sosyo-ekonomik riskten ötürü geliri veya kazancı sürekli ya da geçici olarak kesilmiş kimselerin geçinme ve yaşama ihtiyaçlarını karşılayan bir sistemdir" biçiminde tanımlanmaktadır (Ayhan, 2012, s. 43).

Devletler, sosyal politika uygulamalarından, öncelikle çalışanların sosyal güvenlik önlemlerini almaya yönelik çalışmalar yapmışlardır. Çalışanların, kendini güvende hissetmeleri, sağlık sorunları olduğunda bunu en ekonomik şekilde çözülmesi, yaşlılığında emekli olabilmesi, kimseye muhtaç olmaması, sosyal güvenlik sistemi ile mümkündür. Bir bakıma, sosyal güvenlik sistemleri ile sosyal problemlerin birçoğu çözülmektedir. Toplumda, sosyal güvenlik sisteminden yararlanamayan, muhtaç, sağlık sorunları olan, engelli bireylerin ihtiyaçlarını, bulundukları ortamlarda karşılamak ise çoğunlukla yerel yönetimlere düşmektedir. Belediyeler, insanların sosyal sorunlarını ilk ifade edebildikleri kamu kuruluşlarıdır. Bu yüzden, sosyal belediyecilik uygulamaları sosyal sorunların çözümünde ilk basamağı oluşturmaktadır.

1.1.3.2.Sendikal Hareket

Sanayi devrimi ile birlikte toplum hayatına giren olgu ve kavramlardan biri de sendikal harekettir. Bu süreçte, üretimde makinelerin kullanılmaya başlanmasıyla, büyük fabrikalar kurulmuş, buralarda çok sayıda işçinin istihdamı sağlanmıştır. Zaman içinde işçilerle, sermaye sahipleri arasında, ucuz işgücü, çalışma saatleri, iş kazaları, sosyal güvencelerin olmayışı, kadın ve çocuk işçilerin ücretlerindeki adaletsizlikler gibi konularda sorunlar çıkmaya başlamıştır. Sendikal hareket, tüm bu sorunlara cevap olarak ortaya çıkmıştır (Güven, 2001, s. 21-23). İşçilerin bu haklarını elde etmeleri, uzun bir süreçle mümkün olmuştur. Sanayi devriminin gerçekleştirildiği ilk dönemlerde liberal politikalar, sendikacılık faaliyetlerinin gerçekleşmesine pek izin vermemiştir. Ancak, işçilerin giderek kararlı ve birlikte hareket etmeleri, işverenler tarafından kabul edilmelerini sağlamıştır. Başka önemli bir faktör, sosyal barışı sağlamada taraflardan biri olarak kabul edilmeleridir (Polonyi, 2000, s. 332-334).

Sendikalar, işçilerin hak ve menfaatlerini korumayı ve insani çalışma şartlarını elde etmeyi hedefleyen, gerekli durumlarda grev yaparak iş hayatına müdahale eden örgütlenmeler olarak ülkemizde Anayasa ve Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanun'larında işlenmiştir. Çalışanların hak ve menfaatlerinin korunması ve geliştirilmesi, 1982 Anayasası 51. maddede güvence altına alınmıştır (1982 Anayasası,

m. 51). Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu, sendikayı, işçilerin veya işverenlerin çalışma ilişkilerinde, ortak ekonomik ve sosyal hak ve çıkarlarını korumak ve geliştirmek için en az yedi işçi veya işverenin bir araya gelerek bir işkolunda faaliyette bulunmak üzere oluşturdukları tüzel kişiliğe sahip kuruluşları" şeklinde tanımlamaktadır. İşçilerin kendi menfaatleri çerçevesinde örgütlenmeleri olan sendikalar, siyasal iktidarın alacağı sosyal politika kararlarını şekillendiren baskı gruplarından biri haline gelmiştir. Sendikalar, siyasi güçlerini, ülkede temel ücretin belirlenmesinde, sosyal hakların genişletilmesinde, ekonomik kalkınma politikalarının belirlenmesi süreçlerinde göstermektedirler (Topçuoğlu, 1987, s. 49).

1.1.3.3. Sivil Toplum Örgütleri

Sivil toplum ve devlet ilişkileri, modern dünyada kazandığı anlam itibariyle, şu anda kullandığımız kavramların çoğunun ortaya çıktığı sanayi toplumu sonrasına denk gelmektedir (Çaha, 2007, s. 17). Yönetimin merkezileşmesi, ulus devletler, emek ve sermayenin ticari meta haline gelmesi, iş yaşamının doğması, karmaşıklaşması devlet ve ailenin dışında üçüncü bir alanın doğmasına sebep olmuştur. Sivil toplum kavramı bu dönemle dillendirilmeye başlanmıştır. Aynı menfaate, hedefe, görüşe sahip kişilerin bir araya geldiği formel ya da formel olmayan topluluklar modern anlamda sivil toplumu oluşturmuşlardır (Özaydın, 2007, s. 106-107).

Sivil kelimesinin kökeni, (civil) Fransızca olup, medeni, yurttaşlıkla ilgili, nazik, terbiyeli anlamına gelmektedir (Saraç, 1989, s. 267). Sivil Toplum Örgütü (STK), kendi kendilerini oluşturan, kendi desteklerine sahip, devletten özerk, özel alan ile devlet arasında aracı niteliğinde varlığını sürdüren yapılara denilmektedir (Tuncel, 2010, s.11). Başka bir tanımda STK; bireylerin, grupların, kurum ve kuruluşların bazen birbirleri ile uzlaşan, bazen çelişen inanç, kanaat ve çıkarlarını korudukları, yaşayış tarzlarını korumak için birlikteliklerini korumaya ihtiyaç duydukları toplumsal ortam şeklinde ifade edilmiştir (Yayla, 1999). Sivil Toplum örgütleri ile ilgili tüm tanımlarda ortak olan nokta, resmi olmayan, sosyal kültürel amaçlar etrafında gönüllü olarak toplanmış, kâr amacı gütmeyen, amaçlarını gerçekleştirmek için siyasi iktidarı örgütlü güçleriyle etkileme kapasitesi olan kuruluşlar oldukları görülmektedir.

Toplumsal konularda, sivil toplum örgütleri siyasi iktidarın alacağı sosyo-kültürel veya ekonomik kararlarda etkili olmak için sayısal (üye sayıları) güçlerini kullanabilmektedirler. Bir bütün olarak sivil örgütlerin, devlet politikalarının yönünü

belirleyebildiği veya etkileyebildiği yerlerde, sivil toplumdan söz edilebilmektedir (Erdoğan, 1998, s. 5-7). Bu yönüyle, sivil toplum örgütleri, günümüzde ulusal boyuttan, uluslararası boyuta geçmişler, küresel sorunların çözümünde siyasi güçlerini kullanarak etkin rol oynamaya başlamışlardır. Bu örgütler, mültecilerle ilgili sorunların çözümünden, çevre sorunlarına, insan haklarından, sağlık sorunlarına, eğitimden, arama kurtarma alanlarına kadar pek çok alanda uygulanan politikalara yön verebilme gücüne sahiptirler (Avrupa Birliği Başkanlığı, 2020).

1.2. Sosyal Belediyecilik Kavramı

Sosyal devlet ilkesi, anlayışı, devletin ülkesinde yaşayan halkının tümüne asgari yaşam koşullarını sağlamak, bu koşulları iyileştirmek, fırsat eşitliği sağlamak, engelli veya kendini idare edemeyecek durumdaki vatandaşlarını korumak gibi toplumun her kesimini ilgilendiren konularda sosyal ve ekonomik alanlara müdahale eden devlet olarak anlaşılmaktadır. Sosyal devletin politikalarını yerelde uygulayan kurumlar ise sosyal belediyelerdir. Bu kapsamda sosyal belediyecilik kavramı, işlevleri ve yasal çerçevesi çalışmanın bu kısmında incelenmiştir.

1.2.1. Sosyal Belediyeciliğin Tanımı

Sosyal belediyecilik kavramı tanımlanmadan belediye kavramının tanımlanması gerekmektedir. Belediye, belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi" olarak tanımlanmıştır (5393 Sayılı Belediye Kanunu, m. 3). Belediye; kent niteliği taşıyan bir yerleşim yerinde yaşayanların ortak yerel gereksinmelerini karşılamakla görevli, kamu tüzel kişiliğine sahip ve karar organları halk tarafından seçimle oluşturulmuş yerel yönetim birimidir (Bozkurt vd., 1998, s. 38; Göküş ve Alptürker, 2011, s. 123). Belediye, belde adı verilen ve köylük yerleşim birimlerinden sosyal ve ekonomik açıdan büyük olan yerleşim birimlerindeki ortak nitelikli yerel gereksinimleri karşılamak üzere kurulan, karar organları seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan tüzel kişiliğe, idari ve mali özerkliğe sahip merkezi yönetimin denetim ve gözetimi altında bulunan kamu yönetim birimidir (Bozlağan, 2005, s. 53; Dumanoğlu, 2011, s. 47).

Sosyal belediyecilik ise, yerel otoriteye, coğrafi sınırları içinde bulunan belde sakinlerine, sosyal alanda planlama ve düzenleme yetkisi veren, kamu harcamalarını

sosyal yardımları gerçekleştirmek üzere yönlendiren, sosyo-kültürel alanlarda hizmet vermek için yatırım yapan, sosyal adaleti sağlayıcı tedbirleri alan, sosyal kontrol işlevleri yükleyen modeldir (Öksüz, 2007, s. 88-89; Uçaktürk vd., 2009, s. 4-5). Sosyal belediyecilikte esas hedef, her talep edene talep ettiği yardımı vermek değil, belde sakinlerini yardıma muhtaç olmaktan kurtarmak ve sosyal dokuya müdahale ederek birey ve gruplarda ortaya çıkan değer- davranış farkını azaltmak yani sosyal dokunun rehabilitasyonunu sağlayarak, bu yeni ve refah düzeyi yükseltilmiş toplumun kalıcı sürdürülebilirliğini sağlamaktır (Keleş 2008, s. 55).

Sosyal belediyecilik; yerel idareye sosyal alanlarda planlama ve düzenleme işlevi yükleyen, bu çerçevede kamu harcamalarını konut, sağlık, eğitim ve çevrenin korunması alanlarını kapsayacak şekilde sosyal amaca kanalize eden; işsiz ve kimsesizlere yardım yapılması, sosyal dayanışma ve entegrasyonun tesis edilmesi ile sosyo-kültürel faaliyet ve çalışmaların gerçekleştirilebilmesi için gerekli olan altyapı yatırımlarının yapılması için bilinçli politikalar üretmesini öngörmektedir (Dinler, 2008, s. 3; Akdoğan, 2006, s. 43-44).

Sosyal belediyecilik sadece alt yapı hizmetleri yüklemenin ötesinde, yerel yönetimleri sosyal sorunların çözümünde de birebir sorumlu tutmaktadır. Sosyal belediyecilik, belediyelerin sosyal fonksiyonlarını artıran ve sosyal yaşam içinde aktif bir hale gelmesini sağlayan bir anlayıştır (Toprak ve Şataf, 2009, s. 15). Dikkat edilecek olursa, sosyal belediyecilik olarak ifade edilen bu tanımın temelinde insanı-sosyal dokuyu önceleyen, fiziki dokuyu da sosyal dokuya göre şekillendiren bir anlayış yatmaktadır (Abay, 2008, s. 80).

Türkiye'de 1950'li yıllarla başlayan sanayileşmeye paralel olarak kentlerde yaşayan nüfus artmıştır. Köyden kente olan göçün yoğunlaşmasıyla belediyelerde altyapı, gecekondulaşma gibi sorunlar baş göstermeye başlamıştır. Bugünkü anlamda, sosyal belediyecilik uygulamaları 1970'li yıllardan sonra başlamıştır. 1970-1980 arası toplumcu belediyecilik anlayışı, genel olarak sol düşünceye sahip iktidarlar tarafından uygulanmıştır. Bu dönemde, kooperatifler, birlikler, sivil toplum kuruluşları, sendika ve meslek odaları ile katılımcı bir belediyecilik anlayışı oluşmuştur (Keskin, 2012, s. 130). 1980-1990 arası dönem, liberal, serbest piyasa anlayışının daha ağırlıkta olduğu, yerel hizmetlerin özel sektöre devredildiği yıllar olmuştur. 1994 sonrası dönem ise

yerel kalkınma ve sosyal belediyeciliğin bugünkü anlamdaki uygulamalarının başladığı yıllardır (Çetin, 2001, s. 220-223).

Günümüzde ise, yerel yönetimlerin yasal düzenlemelerle kaynaklarının arttığı, görev ve sorumluluklarının yeniden tanımlandığı bunun yanı sıra başka yasal düzenlemelerle de desteklendiği bir dönem yaşanmaktadır (Toprak ve Şataf, 2009, s. 22). Belediye Kanunu (2005), Büyükşehir Belediye Kanunu (2004), İl Özel İdarelerine ve Belediyelere Genel Bütçe Vergi Gelirlerinden Pay Verilmesi Hakkında Kanun (2008), gibi yasal düzenlemeler yerel yönetimlerin toplumun sosyal sorunlarına daha çok müdahil olup çözüm üretmelerini sağlamıştır.

1.2.2. Sosyal Belediyeciliğin İşlevleri

Merkezi yönetimin sosyal devlet ilkesinin yereldeki uygulayıcısı konumundaki belediyeler sosyal sorunlara ilk aşamada muhatap olan kurumlardır. Bu sorunlardan bazıları hemen müdahale edilmesi gereken acil cevap bekleyen konulardır (Akdoğan, 2006, s. 44). Bu bağlamda sosyal belediyecilik, belediyelere sadece klasik belediye fonksiyonları yüklemenin ötesinde, onları sosyal sorunların çözümünde de sorumlu tutmaktadır. Sosyal devletin yetersiz kaldığı durumlarda, sosyal belediyecilik anlayışı devreye girerek, sosyal sorunların azaltılmasında ve çözüme kavuşturulmasında önemli bir rol üstlenmektedir (Selek ve Yıldırımalp, 2009, s. 457). Belediyelerin, bu yüzden, hizmet sunumlarında etkinliği, devamlılığı, hızı önem kazanmaktadır. Literatürde sosyal belediyecilik işlevleri olarak kabul edilen temel unsurlar aşağıdaki gibi sıralanabilir (Akdoğan, 2006, s. 45):

Sosyalleştirme-Sosyal Kontrol ve Rehabilitasyon; kişilerin bulunduğu toplumda onlardan beklendiği şekilde hareket etmeleri, o toplumun parçası haline gelmeleri, dışlanmamalarıdır. İnsanlar toplum halinde yaşadıklarından birbirlerine ihtiyaçları vardır. Bu ihtiyaçları giderirken birbirleri ile iletişim halinde olurlar. Bu esnada, farklı kişiliklere ve ihtiyaçlara sahip insanlar arasında çatışma ve uzlaşma olabilir. Bu farklılıkları saygıyla karşılamak, hoşgörülü davranmak topumda huzuru ve barışı sağlayan faktörlerdir. Belediyeler, insanları karşılaştıkları alanları kurumları denetlediklerinden, bu alanları oluşturduklarından kural koyma yetkisine sahiptirler. Bu kuralları ve bir arada yaşama kültürünü belde sakinlerine yaptığı hizmetlerle belediyeler sunacaklar, sosyal kontrol mekanizması işlevini göreceklerdir. Bu

görevleri, beldede bulunan kütüphaneler, halk meclisleri, afişler duyurular, kurum ve kuruluşlarla, sivil toplum kuruluşları ile yerine getirebilmektedirler.

Rehberlik Etme; çeşitli halk kesimlerine danışma büroları ile afiş ve duyurularla, ihtiyaç duyulan alanlarda danışmanlık hizmeti vererek yardımcı olmaktadırlar.

Yardım Etme ve Gözetme (Sosyal Yardım); beldelerinde bulunan ihtiyaç sahibi olan, kendi başına ihtiyaçlarını gideremeyen kişileri kolay tespit etmektedirler. Muhtaç olan bu kişilerin asgari ihtiyacı olan yiyecek, giyecek, ısınma ve engellilerin engeli ile ilgili araç gerecin teminini sağlamaktır. Yoksul ve fakir insanlara ayni veya nakdi yardımların yapılması ve bunların Belediyeler tarafından organize edilmesi, toplumda duyarlılık sahibi insanların da bu anlamda yardımlaşma ve dayanışma duygularını pekiştirmektedir. Diğer taraftan da belediye olarak bu hassasiyeti taşıyan ve maddi durumu iyi olan insanlara da imkan hazırlanmaktadır. Nitekim ramazan aylarında verilen iftar yemekleri birçok belediyede şahısların yaptığı katkı ile gerçekleşmekte, belediyeye bir yük getirmemektedir. Belediyenin burada icra ettiği görev, sadece organizasyon hizmetini götürmektir (Beki 2008, s. 39-40).

Yatırım Yapma (Tesis Kurma); belediyeler halkın geçim koşullarını kolaylaştırıcı bazı tedbirleri alarak bu konuda yardımcı olabilmektedirler. Bunlar, ekmek fabrikaları kurarak halkın daha ucuz ekmek alabilmesini temin etmek, aşevleri açmak, gıda bankası kurmak, mahallelere meslek edindirme kurs binaları, kadın sığınma evleri ve kütüphaneler kurmaktır (Efe, 2012, s. 31).

1.2.3. Sosyal Belediyeciliğin Yasal Çerçevesi

Toplumun, sosyo-ekonomik sorunlarının çözümü için en yakın kamu kurumu olan yerel yönetimlerle ilgili olarak yasal düzenlemeler yapılmıştır. Bu düzenlemeler, aşağıda detaylı bir biçimde incelenmiştir.

1.2.3.1. 5393 Sayılı Belediye Kanunu

03.07.2005 Tarihinde yürürlüğe giren, 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun amacı, 1. maddesinde, “Belediyenin kuruluşunu, organlarını, yönetimini, görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını düzenlemektir” şeklinde sayılmıştır (5393 Sayılı Belediye Kanunu, m. 1).

Bu kanunda, sosyal belediyecilik hizmetleri, belediyenin görev ve sorumlulukları arasında sayılmıştır. 14. Maddesinde, "sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır. Büyükşehir belediyeleri ile nüfusu 100.000'in üzerindeki belediyeler, kadınlar ve çocuklar için konukevleri açmak zorundadır. Diğer belediyeler de mali durumları ve hizmet önceliklerini değerlendirerek kadınlar ve çocuklar için konukevleri açabilirler yer almaktadır (5393 Sayılı Belediye Kanunu, m.14).

Meslek edindirme kursları ile mesleği olmayanlara, meslek edinmek isteyenlere çeşitli beceriler ve eğitimler verilerek, başkalarına muhtaç durumdan kurtarılmaları hem de ekonomiye kazandırılmaları sağlanmaktadır. Büyükşehir belediyeleri ile nüfusu 100.000'in üzerindeki belediyelere, sığınacak yeri olmayan ihtiyaç içindeki kadın ve çocuklar için konuk evi açılmasını zorunlu kılınmıştır. Diğer belediyeler ise ekonomik durumlarına, içinde bulundukları şartlara göre bu görevlerini yerine getirmelerinde serbest bırakılmışlardır (5393 Sayılı Belediye Kanunu, m.14). Yine, 14. maddenin, (b) bendin de, gıda bankacılığı yapabilir ifadesi ile ihtiyaç sahibi olan kişilerin yararlanmaları için gıda bankacılığını sosyal belediyecilik görevleri arasında saymıştır.

Belediyelerin, yetki ve imtiyazlarının bulunduğu 15. maddesinde, ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi ve kayıt altına alınması amacıyla izinsiz satış yapan seyyar satıcıları faaliyetten men etme yetkisi verilmiştir. Bu çerçevede belediyelerin, faaliyetlerini men ettikleri izinsiz satış yapan seyyar satıcılardan cezasını ödemeyenlerin mallarını gıda bankalarına, gıda dışı mallarını yoksullara vermek suretiyle sosyal sorunların çözümüne katkıları yasal olarak belirlenmiştir.

15. maddenin, beşinci fıkrasına göre; il sınırları içinde büyükşehir belediyeleri; belediye ve mücavir alan sınırları içinde ise il belediyeleri ile nüfusu 10.000'i geçen belediyeler, meclis kararıyla; turizm, sağlık, sanayi ve ticaret yatırımlarının ve eğitim kurumlarının su, termal su, kanalizasyon, doğal gaz, yol ve aydınlatma gibi alt yapı çalışmalarını faiz almaksızın on yıla kadar geri ödemeli veya ücretsiz olarak yapabilir veya yaptırabilmektedirler. Bunun karşılığında yapılan tesislere ortak olabilmekte; sağlık, eğitim, sosyal hizmet ve turizmi geliştirecek projelere İçişleri Bakanlığının onayı ile ücretsiz veya düşük bir bedelle amacı dışında kullanılmamak kaydıyla taşınmaz tahsis edebilmektedirler. Bununla birlikte belediye ve bağlı idareler, meclis

kararıyla mabetlere indirimli bedelle ya da ücretsiz olarak içme ve kullanma suyu verebilmektedirler (5393 Sayılı Belediye Kanunu, m.15).

Belediye Kanunu'nun, Belediye Başkanı'nın görevlerini saydığı 38. Maddesi (n) bendinde, "Bütçede yoksul ve muhtaçlar için ayrılan ödeneği kullanmak, engellilere yönelik hizmetleri yürütmek ve engelliler merkezini oluşturmak" Belediye bütçesinde yoksul ve muhtaçlar için konulan ödeneği bu amaçla kullanmak, engellilerle hizmetleri yürütmeyi ve bu hizmetler için merkezler kurmayı görevleri arasında saymıştır (5393 Sayılı Belediye Kanunu, m. 38/n).

Kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, kamu yararına çalışan dernekler, Bakanlar Kurulunca vergi muafiyeti tanınmış vakıflar ve 07.6.2005 tarihli ve 5362 sayılı Esnaf ve Sanatkârlar Meslek Kuruluşları Kanunu kapsamına giren meslek odaları ile ortak hizmet projeleri gerçekleştirebilir (5393 Sayılı Belediye Kanunu, m. 74/c). Engelli dernekleri, kimsesizlere yardım dernek ve vakıfları gibi yardım kuruluşları ile ortak projeler oluşturulması görevi verilmiştir. Bu kuruluşlarla ortaklaşa yapılan uygulamalarla, engellilerin, kimsesizlerin, eğitim ve meslek edinmeleri, sosyalleşmeleri hizmetleri verilmesi sağlanmaktadır.

Kanun'un 76. Maddesinde, yerel yönetime katılımın sağlanması için konulan Kent Konsey'inin görevleri arasında sosyal yardımlaşma ve dayanışmayı görevleri arasında saymıştır (5393 Sayılı Belediye Kanunu, m. 76).

Belediye hizmetlerine gönüllü katılımın yer aldığı, 77. maddede belediyelerin; sağlık, eğitim, spor, çevre, sosyal hizmet ve yardım, kütüphane, park, trafik ve kültür hizmetleriyle yaşlılara, kadın ve çocuklara, engellilere, yoksul ve düşkünlere yönelik hizmetlerin yapılmasında beldede dayanışma ve katılımı sağlamak, hizmetlerde etkinlik, tasarruf ve verimliliği artırmak amacıyla gönüllü kişilerin katılımına yönelik programlar uygulama görevi verilmiştir (5393 Sayılı Belediye Kanunu, m. 77).

"Belediye hizmetleri, vatandaşlara en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulur. Hizmet sunumunda engelli, yaşlı, düşkün ve dar gelirlilerin durumuna uygun yöntemler uygulanır." Belediyenin görev ve sorumluluklarının sayıldığı 14. Maddenin (3) fıkrasında, sosyal belediyeciliğin ana omurgasını oluşturan, engelli, yaşlı, düşkün ve yoksullara maddi ve maddi olmayan hizmet sunumu görevini vermiştir. Belediyeler, hizmet sınırlarında içinde bulunan, yaşlı, engelli, kendine bakacak durumda olmayanlara, yoksul kişilere her türlü hizmet sunumunda bulunarak, yerel düzeyde

sosyal adaleti ve sosyal barışı tesis etmeye yardımcı olmaktadır (5393 Sayılı Belediye Kanunu, m. 14/3).

1.2.3.2. 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu

5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 10.07.2004 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Kanun'un amacı, 1. Maddesinde "Büyükşehir belediyesi yönetiminin hukukî statüsünü düzenlemek, hizmetlerin plânlı, programlı, etkin, verimli ve uyum içinde yürütülmesini sağlamaktır" şeklindedir tanımlanmıştır (5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, m. 1).

Büyükşehir belediyesinin ve ilçe belediyelerinin görev ve sorumlulukları başlıklı 7. Maddesinin (v) bendinde "Sağlık merkezleri, hastaneler, gezici sağlık üniteleri ile yetişkinler, yaşlılar, engelliler, kadınlar, gençler ve çocuklara yönelik her türlü sosyal ve kültürel hizmetleri yürütmek, geliştirmek ve bu amaçla sosyal tesisler kurmak, meslek ve beceri kazandırma kursları açmak, işletmek veya işlettirmek, bu hizmetleri yürütürken üniversiteler, yüksekokullar, meslek liseleri, kamu kuruluşları ve sivil toplum örgütleri ile işbirliği yapmak" hükmü ile büyükşehir belediyelerine sosyal belediyecilik kapsamında görevler yüklenmiştir (5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, m. 7/v).

Kanun'un, ayrıca Büyükşehir belediye başkanına da sosyal belediyecilik faaliyetleri ile ilgili olarak görev ve yetkiler vermiştir. Nitekim 18. Madde (m) bendinde; bütçede yoksul ve muhtaçlar için ayrılan ödeneği kullanmak, engellilerle ilgili faaliyetlere destek olmak üzere engelli merkezleri oluşturmak belediye başkanları yetkilendirilmiştir. Başka bir deyişle Büyükşehir belediye başkanına, muhtaç ve yoksullar için konulan ödeneği kullanmayı bu hizmetler için merkezler oluşturmayı görevleri arasında saymıştır. Bununla birlikte sosyal devlet ilkesinin, yerel uygulayıcılarından olan belediyelere, kanunlarında yapılan yasal düzenlemelerle, toplumda çevresel, ekonomik veya başka faktörlere bağlı olarak gelişen olumsuzlukları giderme görevi de verilmiştir (5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, m. 18/m).

İKİNCİ BÖLÜM

YAŞAM KALİTESİ VE KENTSEL YAŞAM KALİTESİ

2.1. Yaşam Kalitesi Kavramı

2.1.1. Kalitenin Tanımı

Kalite kavram olarak günümüzden çok eski zamanlarda tanımlanmıştır. Etimolojik olarak bakıldığında kalite kelimesinin kökeni Latince olan "Qualis" kelimesinden, yani nasıl oluştuğundan gelmektedir. Milattan önce 2105 senesinde Hammurabi kanunlarının 29. Maddesine göre bir inşaat ustası yapacağı evi sağlam yapmak zorundadır. Bu maddedeki sağlam yapma şartı, ilgili evin kaliteli olma zorunluluğunu ortaya koymaktadır (Şimşek, 2001, s. 15-16). Ardından antik çağlarda Eski Mısırda eğer bir ev inşaat ustasının işini gereği gibi yapmamasından veya yetersizliğinden ötürü yıkılırsa ve bundan dolayı ev sahibi ölürse inşaatı yapan ustanın cezası idamdı (Yıldırımçakar, 2015, s. 6). Hatta Osmanlı'da üretilen ve satılan malların belirli özelliklerde ve kalitede olması gerektiğini belirten bir kanunnamenin de Osmanlı sultanı II. Beyazıt tarafından çıkarıldığı bilinmektedir (Demirkıran, 2012, s. 6).

İlerleyen zamanlarda kalite, tarım ile uğraşan toplumlarda bireyin daha iyi olanı tercih etmesiyle ortaya konulmuştur. El sanatları ile uğraşan kimselerde, ustalık maharetine göre kaliteli ürünler yapan ustalar tercih edilerek kalite veya kalitesizlik ortaya konulmuştur. Osmanlı Devletinde kalite, Loncalar tarafından belirlenmekte ve korunmaktaydı. Loncalar hammadde, üretim süreçleri ve sonrasında belirli standartlar oluşturarak kalite ölçülerini ortaya koymuşturlar. Sanayi devrimi ve sonrasında ise kalite kavramı hızla önem kazanmıştır. Sanayi devrimi sonrasında kalite ölçümlerinde matematiksel yöntemler kullanılmaya başlanmıştır. 1930 yılında ABD ve İngiltere'de kalite ve kalite kontrol kitapları yayınlanmıştır (Şimşek, 2001, s. 15-16).

Tarihin belirli dönemlerinde de görüldüğü üzere insanlık tarafından kalitenin ne kadar önemli olduğu ve kaliteye ne kadar önem verildiği tekrar tekrar ortaya koyulmaktadır. İnsanoğlunun kaliteye verdiği değer günden güne artmış, kalitenin artması için çabalanmış ve başarılmıştır. Kalite kavramı artık günlük hayatta sıkça karşılaşılan bir kavram haline gelmiş ve bilinirliği gün geçtikçe artmıştır. Sanayinin ve çağdaşlığın ön planda olduğu toplumların elde ettiği refah ve ekonomik gelişmenin en

önemli kaynaklarından birinin de kalite olduğu gözlenmektedir. (Çolakoğlu, 2005, s. 6; Yıldırımçakar, 2015, s. 6).

İnsanların aklında kalite denildiği zaman belirli kalıplar fikirler oluşmaktadır. Buradaki kalite kalıpları ve fikirlerinden belirli özellikler ve standartlar barındırması anlaşılmaktadır. Kalite kavramı kullanıldığı ekonomi, sağlık, eğitim, mimarlık vb. bilimsel alanlarda ve konunun üretim, kentsel mekân, okul vb. olduğu alanlarda değişik ve farklı algılanabileceği için çok katmanlı aynı zamanda da çok boyutludur (İnceoğlu ve Aytuğ, 2009, s. 138; Yıldırımçakar, 2015, s. 6; Şimşek, 2001, s. 7-9).

20. yy.'ın başlarından itibaren kalite üzerine çalışmalar artmaya başlamıştır. 20. yy.'ın ilk yarısında kalite için önem verilen konu üretim süreçlerini kontrol altına almak olmuştur. Üretim süreçleri kontrol altına alınarak, çıktıların ne kadar hatalı oldukları üzerinde durulmuştur. 1930'lu yıllarda Dr. Shewhart tarafından üretim süreçlerini kontrol etmek üzere kontrol şemaları oluşturulmuştur. Bu şemalarla üretimin sonucu olan çıktılar üzerinde kalite kontrolleri yapılmıştır. Yüzyılın ortalarına gelindiğinde, çıktı odaklı yaklaşım yerini üretim süreci odaklı yaklaşıma bırakmış ve üretim süreci yaklaşımı yaygınlık kazanmıştır. 1956'da Feienbaum kaliteli ürün yapmanın, işletmenin bütün süreçlerinin kaliteli olması ile sağlanabileceğini belirtmiştir. ABD'de ortaya çıkan kalite ile alakalı çalışmalar, daha sonra Deming tarafından Japonya'da verilen konferanslar sayesinde Japonya'da da gelişmeye başlamıştır. Japonlar firma çapında kalite kontrolleri ile Feigenbaum'un görüşlerini geliştirmişlerdir (Yamak, 1998, s. 87-89; Aktan, 2012, s. 236; Ekşioğlu, 2011, s. 6).

Tarihsel gelişimi bu şekilde olan kalite kavramı, çok geniş içerikli bir kavram olduğundan herkesin üzerinde mutabık kaldığı bir tanımı yoktur. Kavramsal olarak kalitenin üzerine birçok araştırmacı tarafından çalışılmış ve bu çalışmalardan elde edilen sonuçlar pek çok farklı tanım ortaya koymuş; bundan dolayı da her araştırmacı ortaya kendilerine has, birbirinden farklı pek çok tanım yapmıştır (Salihoğlu, 2016, s. 9-11).

Kalite kavramının en çok kullanılan tanımlarından bir tanesi standartlara uygunluktur. Kalite önderlerinde Juran kaliteyi; kullanıma ve standartlara uygunluk şeklinde tanımlamıştır (Juran, 2000, s. 165-167). Bu tanımdan da anlaşılacağı üzere kalite; kalitesinden bahsedilecek olan şeyin önceden belirlenmiş objektif standartlara uygunluğudur. Yine yaygın tanımlardan bir diğerine göre ise kalite; kullanıma

uygunluktur. Amerikan Kalite Kontrol Derneği'nin kalite tanımı bir malın veya hizmetin belirli özellik ve gereksinimlerini karşılayabilme yeteneklerini içeren özellikler bütünüdür. Bu tanıma göre bahsedilen şeyin kaliteli olması, ürünün veya hizmetin hitap ettiği kitlenin ihtiyaçlarını karşılamasına bağlıdır. Bahsedilen tanımlardan da anlaşılmaktadır ki bu tanımlamalar kişi ve kurumların belirlediği kalitenin kendi standartlarına ve kıstaslarına uygunluğuna göre yapılmıştır.(Yamak, 1998, s. 85; Bektaş, 2001, s. 29-33).

Kalite, bir nitelik belirlemesinin anlatımı olarak bir malın veya hizmetin iyi-kötü olması, diğer mallara ya da hizmetlere olan üstünlüğü ve mükemmellik yönleriyle belirlenmektedir. Bir başka deyişle bir ürün ya da hizmetin üstün ve iyi niteliklerini belirleyen kalite kavramıdır. Bu bakımdan kalite kişisel değerleri de içermektedir. Genellikle kalitenin kavramsal açıklamalarında "belirli bir mükemmeliyet düzeyine erişmiş olma" ortak bir değerlendirme olarak ortaya çıkmaktadır. "Kalite" mükemmeliyet derecesi ile eşanlamlı olarak kullanılmaktadır. Kişisel değerlere bağlı kalite anlayışı, ülkeden ülkeye, yaşam şekline, dünya görüşüne, kültür, eğitim ve maddi durum gibi sübjektif değerlere bağlı olarak farklılık gösterebilmektedir. Kalitenin bu sübjektif değer ve algılara göre yapılan tanımlarının yanında, ilgili ürün veya hizmetin ölçülebilen, belirlenebilen, standartları olan önceden belirlenmiş kriterlere uygunluğuna dayanarak yapılan tanımları da vardır ve bu tanımlamalar kalite kavramının objektif yönüne dayanmaktadır (Şimşek, 2001, s. 5; Ekşioğlu, 2011, s. 7; Çolakoğlu, 2005, s. 6; Sapancalı, 2009, s. 11).

Kalite tanımı ülkemizde de kalite standartlarını belirlemekle görevli olan Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından yapılmıştır. TSE'nin Kalite Standardı tanımına göre kalite; bir ürün veya hizmet için belirlenmiş özellikler ile gereksinim duyulabilecek ihtiyaçları karşılama yeteneklerinin toplamıdır (Şimşek ve Çelik, 2013, s. 213). Kurumların kullanım alanlarının farklılık göstermesi onların yaptığı tanımlamalara da farklı olarak yansımaktadır (Yıldırımçakar, 2015, s. 7). İnsanların hayatlarını kolaylaştırmak ve daha iyiye ulaşmak adına uğraştığı çaba "kalite" kavramını ortaya çıkarmaktadır. Kalite mükemmeli olağandan ayıran şeydir. Kalite artırmanın temelinde insana verilen değer yatmaktadır. Garvin kalite tanımlamasında altı farklı yaklaşımda bulunmuştur. Bunlar (Sarıkaya, 2003, s. 3);

- Kalite, en yüksek standartlara uygunluktur ve beraberinde ilgili ürün için üstünlük sağlar,
- Kalite, ürünün sahip olduğu niteliğe göre kesin ve ölçülebilir bir değişken olarak ele alınmalıdır,
- Kalite, kullanıcı beklentileriyle doğrudan alakalıdır,
- Kalite, üretim ve mühendislikle ele alınmalıdır,
- Kalite performans, fiyat ve kalite arasındaki etkileşim dikkate alınarak ortaya çıkan bir üstünlük olarak değerlendirilmelidir,
- Kalite, yöneticilerin algılarına ve beklentilerine uyum sağlayacak ve yönetim sürecinin etkinliğini ve verimliliğini arttıracak ürün özellikleri olarak tanımlanabilmektedir.

Bunun yanında N. Kano kalite kavramını tanımlamak için iki boyutlu bir yaklaşım geliştirmiştir. Kano'ya göre kalitenin birinci boyutu mecburi(zorunlu) kalitedir. Müşterinin herhangi bir üründen olan mutlak beklentisini mecburi kalite ifade etmektedir. Örneğin bir cep telefonunda mecburi kalite iletişimi sağlamasıdır. Kalitenin ikinci boyutu ise cazip kalitedir. Cazip kalite ilgili ürün veya hizmetin mevcut beklentilerin ötesine geçerek, kullanıcının beklemediği ve talep etmediği özellikleri ile alakalıdır (Sofyalıoğlu, 2006, s. 43). Bu iki boyut arasında şöyle bir etkileşim söz konusudur; başlangıçta cazip kalite olarak sunulan özellikler, sonraları müşterilerin ilgili hizmetleri benimsemesi ile birlikte cazip kalite olmaktan çıkarak mecburi kalite haline gelmektedir (Şimşek, 2001, s. 8-9). Günümüzde hızla gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri ile rekabet koşullarıyla birlikte tüketicilerin kalite beklentileri üreticiden bağımsız olarak cazip kalite seviyelerine gelmektedir (Ekşioğlu, 2011, s. 8).

ISO 9000'e göre kalite kavramı; "Bir ürün ya da hizmet için belirlenmiş olan ihtiyaçların karşılanabilme yeteneğine dayanan özellikler bütünüdür" şeklinde tanımlanmıştır (Akşit vd., 2000, s. 9-13). Avrupa Kalite Kontrol Derneği ise kaliteyi "bir mal ya da hizmetten istenilenlerin müşteriye uygunluk derecesidir" olarak tanımlamaktadır (Taner ve Kaya, 2005, s. 353-356). Juran'a ise kalite "bir mal ya da hizmetin müşterinin gereksinimlerine olan uygunluğu ve herhangi bir ayıp veya kusur barındırmamasıdır" olarak tanımlanmıştır (Saran, 2004, s. 48). Bütün bu özelliklerin yanında kalite, bir hizmet veya ürünün kullanıma sunulmasından sonra ortaya çıkan

hataların azlığı ve az da olsa ortaya çıkan hataların aynı üretici tarafından giderilmesidir (Kabadayı, 2006, s. 6).

Görüldüğü gibi kalite kavramı farklı bakış açıları ve yaklaşımlarla pek çok farklı şekilde tanımlanmıştır. Bu tanımlardan hareketle kalite kavramının bazı temel yönlerini ortaya koymak mümkündür. Buna göre kalite, amaca, kullanıma ve standartlara uygunluktur; kalite üretim esasında ürünün müşteri ihtiyacını karşılama becerisine sahip olup olmadığının ortaya konulmasıdır; kalite gereksinimlerinin en ekonomik bir biçimde karşılanmasıdır ve nihayetinde kalite kusursuzluktur (Sarıkaya, 2003, s. 3; Ekşioğlu, 2011, s. 8).

Bir ürün veya hizmetin ya da kaliteye söz konusu olan şeyin kalitesinin ölçülmesine iki açıdan yaklaşılabilir. İlk olarak kalitenin ölçülmesinde ilgili şeyin ilgililerinin beklentilerini karşılayabilme kabiliyeti esas alınmaktadır. İkinci olarak ise ürün veya hizmetin üretim süreci dikkate alınmalıdır. Kalite ölçülürken üç unsurun etkileşimi dikkate alınmalıdır. Bunlar; ürünün kendisi, kullanıcıların üründen beklentisi ve kullanıcının ürünü doğru kullanmasıdır (Şimşek, 2001, s. 11; Saran, 2004, s. 50).

Kalite kavramı ile alakalı yapılan tanımlamalar ve değerlendirmeler de mal ve hizmet merkezli yapılmış olup, müşteri ve ürün odaklı yapılmıştır. Oysa kalite kavramı bugün her yerde konuşulan bir kavram haline gelmiştir. İşyerlerinden öteye giderek ev, okul, sağlık, siyaset, yargı, spor gibi pek çok alanda kalite konuşulur ve aranır hale gelmiştir (Saran, 2004, s. 49). Günümüzde kalite kavramı sadece ekonomik yaşamın değil aynı zamanda toplumsal yaşamın da kurumsal çözümlenmesinde çok sık biçimde kullanılan bir kavram haline gelmiştir**.** Bir insan, toplum, nesne ya da bir yaşantı oluşumunu ve algılanışını belirten, onun diğerlerinden farklı olarak üstünlüğünü ya da eksikliğini ölçüp ortaya koyabilen özelliği kalite ile ortaya konulmaktadır (Sapancalı, 2009, s. 12; Yamak, 1998, s. 1).

Başlangıçta yalnızca özel sektör için aranan kalite kavramı, kamu yönetiminde yaşanan gelişmeler sayesinde, artık kamu yönetimi içinde söz konusu bir kavram haline gelmiştir. Kamu yönetiminde yaşanan değişmeler, vatandaşın beklenti ve taleplerini arttırırken, kamu yönetimini de bu beklenti ve talepler doğrultusunda değişmek zorunda bırakmıştır. Vatandaşlar artık kamu hizmetlerini sadece talep etmemekte, sunulan hizmetlerinde kaliteli olmasını beklemektedir. Ancak geleneksel

yaklaşıma dayanan kamu yönetimi anlayışının değişmeye başlamasıyla birlikte, kalite kavramı kamuda yeni yönetim anlayışının en önemli unsurlarından birisi olmuştur (Ekşioğlu, 2011, s. 10). Geleneksel anlayışta kalite arz yönlü yaklaşımların sonucu olarak üretici ve hizmet sunucuları tarafından belirlenirken, arz yerine talebin önem kazanmasıyla birlikte, müşteri odaklı yaklaşım önem kazanmış ve kalitenin belirlenmesinde tüketici tercihleri önem kazanmaya başlamıştır (Çukurçayır ve Sipahi, 2003, s. 41).

2.1.2. Yaşam Kalitesinin Tanımı

Yaşam kalitesinin, sosyal bilimler alanında işlendiği günden bu yana kavram üzerinde bir fikir birliği sağlanmamış ve kavram çok fazla muğlak kalmıştır. Yaşam kalitesi; çok geniş bir alan olan yaşamla ilgilidir ve yaşamı tüm yönleriyle değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Anlam ve tanım olarak yaşamın boyutları, bu boyutların temsil edildiği göstergelerin nitelikleri, ölçek / ölçme düzeyi / ölçme birimi gibi birçok farklı konuda alan yazınında farklı yaklaşımlar bulunmaktadır (Szalai 1980, s. 7-10; Evans, 1994, s. 47-48; Yuan ve diğ. 1999, s. 3-4; Santos ve Martins, 2007, s. 411-415).

Yaşam kalitesi kapsamı geniş; bu nedenle de tanımlanması zor, karmaşık bir kavramdır. Yaşam kalitesi tanımının şu ana kadar pek çok kez yapılmış olmasına karşın üzerinde uzlaşılmış tek bir tanım bile bulunmamaktadır. Ancak, literatürde halihazırda bulunan yaşam kalitesi tanımlarının bir çok ortak özelliği olduğu gözlemlenmektedir (Üçer-Gürel, 2009, s. 13).

Kalite kelimesi genel bir kavram olarak ele alınmakta, yaşam kalitesi ise daha özel bir kavram olarak anlaşılmaktadır. Bireyler hayatın her anında çeşitli olumlu ve olumsuz faktörle ya da durumla karşı karşıya kalabilmektedir. Kavram olarak yaşam kalitesi bu durum sonucu ortaya çıkmış ve sonucunda da çeşitli tanımlamaları yapılmıştır. Yaşam kalitesi ilk olarak Thorndike (1939) tarafından "sosyal çevrenin oluşturduğu etkinin bireye yansıyan tepkisi" şeklinde tanımlanmıştır (Özgür ve Yıldırım, 2008, s. 34). Thorndike'nin tanımlaması ardından pek çok kişi ve kurumun da farklı yaşam kalitesi tanımlamaları yapmış olduğu görülmektedir.

Yaşam kalitesi son zamanlarda özellikle sağlık ve sosyal bilimler alanında olmak üzere birçok araştırmacı tarafından ilgi görmüş ve bunun sonucunda da bir çok araştırmaya konu olmuştur. Disiplinler arası ele alınan yaşam kalitesi, sağlık bilimleri

hastaların yaşam kalitesini konu edinirken, sosyal bilimler ise ekonomi, eğitim, sosyoloji, siyaset ve psikoloji gibi birçok dal ile birlikte işlemiştir. Dolayısıyla yaşam kalitesinin standart tanımını yapmak oldukça güçtür (Çoban, 2018, s. 28).

Farklı zamanlarda, farklı kültürlerden ve mekânlardan ve birbirinden farklı disiplinlerden birçok araştırmacı ve kuruluşun farklı bakış açılarıyla, dünyayı algılayış biçimleriyle ve politika hedefleriyle üretilmiş (Galloway, 2006, s. 26-27), kavramı zenginleştiren pek çok tanım olmasıyla beraber kavramın çok boyutlu olmasından kaynaklı olarak bazı yazarlar tarafından (Rybczynski, 1986, s. 75-78) yaşam kalitesini tanımlamanın mümkün olmadığı ifade edilmiştir.

Yaşam kalitesi, Dalkcy ve Rourke (1973) tarafından "kişinin kendisini ne kadar iyi hissettiği, ne kadar mutlu ya da mutsuz olduğu ve yaşama olan doyum ve doyumsuzluğu" olarak değerlendirilmiştir. Havighurst'a göre (1963, s. 419-421) ise yaşam kalitesi "kişinin hayatıyla ilgili öznel düşünceleri içeren iç faktörlerin sosyal temas ve sosyal aktiviteler gibi ölçülebilir davranışları içeren dışsal faktörleri kapsamı" olarak tanımlanmaktadır. Shin ve Johnson (1978) yaşam kalitesini "isteklerini gerçekleştirebilmek, etkinliklere katılmak, kişisel gelişim olanaklarından yararlanmak, nitelikleri bakımından yeterli kaynaklara sahip olmak ve bu kaynakların sosyal karşılaştırmalar yoluyla yeterli bulmak" şeklinde ele almaktadır. Andrews ve Whitney (1976) ise yaşam kalitesini "kişinin sosyal ilişkilerden elde ettiği doyum" olarak tanımlamıştır. Campbell vd., (1976), yaşam kalitesi üzerine yapmış olduğu insanların mutluluk ve doyum duygularını özetleyen birbirinden farklı genel doyum alanlarıyla oluşturulan bir gösterge çıkarmak için yaptıkları araştırmada önem sırasıyla 11 farklı doyum alanı tespit edilmiş ve bu alanların sağlık, evlilik, aile hayatı, ulusal hükümet, dostluk, ev (konut), iş, topluluk, inanç/din, rekreatif ve sportif etkinlikler ile mali durum olduğu belirlenmiştir (Şeker, 2011, s. 21).

Yaşam kalitesi Shookner (1997) tarafından "birey ile toplum gelişimini etkilemekte olan sosyal, sağlık, ekonomi ve çevre koşullarının birbiriyle olan etkileşimi" olarak tanımlanmaktadır. Bir başka deyişle, bireyin yaşadığı çevre koşullarının kendileriyle ilgili nitelikleriyle olan ilişkisi yaşam kalitesini oluşturmaktadır. Hava ve su kirliliği ile bireyin yaşadığı yerin konfor şartları çevre koşullarının özellikleri iken, sağlık durumu, eğitim seviyesi gibi faktörler kişisel koşulları oluşturmaktadır (Salihoğlu, 2016, s. 15).

Yaşam kalitesi üzerine ABD'de pek çok araştırma yürütmüş olan Liu ve Hsieh (1986) tanımı "bir grup insanın yaşadığı doğal ve yapılaşmış halde bulunmakta olan çevre içindeki fiziksel ve psikolojik refah durumunun ifade edilmesi" olarak yapmaktadır (Salihoğlu, 2016, s. 16). Harland (1972)'ın yaşam kalitesi tanımı, güzel ve hoş bir hayat, sosyal olarak refahlık, sosyal güvenlik ve gelişme, mülk toplamı, hizmet çeşitliliği, farklı koşullar, bireyin hayattaki gereksinim ve taleplerinin uygulamaya geçirilmesi gibi farklı kavramlar ile eş anlamlı olarak kullanmaktadır. Liu (1975) ise yaşam kalitesi tanımını kişilerin refah düzeyi ve yaşadıkları çevre olarak yapmakta, terimin subjektif bir kavram olduğunu savunmaktadır (Türksever, 2001, s. 25-27). Yaşam kalitesinin Ulusal Çevre Eylem Planında bulduğu tanımsal karşılık ise "bedensel, ruhsal, zihinsel ve kültürel gelişme üzerinde olumlu etkileri olan etmenlerin nitelik, nicelik, ulaşılabilirlik ve kullanım düzeyi"dir (Kabadayı, 2006, s. 8).

Von Kamp ve arkadaşları ise tanımı bireylerin yaşadığı çevredeki mekan, fizik ve sosyal olarak ölçülebilir bileşenlerin algılanabilirliğini bütün olarak ele almaktadır (Kamp vd., 2003, s. 9). Yaşam kalitesini Hoernquist "hem maddi hem manevi alandaki tatmin ihtiyacının fiziksel, psikolojik ve sosyal aktivite ile karşılanabilme ölçütü" olarak tanımlar. Cella ise yaşam kalitesini "fiziksel, işlevsel ve sosyal etmenlerin birbiriyle olan etkileşmesi ve birleşmesiyle ortaya çıkan bir iyilik hali" olarak tanımlamıştır (Arslan ve Gökçe, 1999, s. 174).

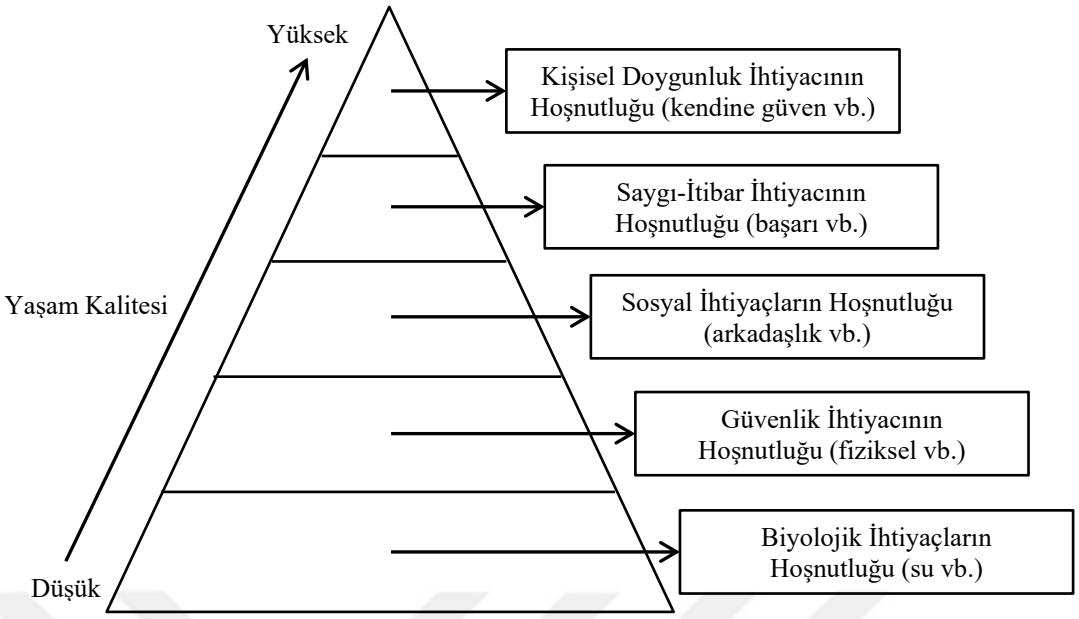
Bıçakçı'ya (2001, s. 3) göre "büyük ev, otomobil, yazlık ve eşya gibi maddi ölçütlerle ilgili olan yaşam standardı" yaşam kalitesi ile sıklıkla karıştırılmaktadır. Hâlbuki yaşam kalitesi hayatı algılama ve yorumlama ile kendi tarzımızı oluşturup şekillendirdiğimiz bir felsefe, dünya görüşü, değerler, ilkeler, amaçlar ve mantık bütünüyle yaşayabilmektedir. Bıçakçı yaşam kalitesini tanımlarken objektif göstergelerden ziyade sübjektif, yani kişisel algı değerlendirmeleri ön planda tutarak, yaşam kalitesinde kişinin kendisinin belirleyici olduğunu belirtmiştir (Ekşioğlu, 2011, s. 12).

Fadda (2003) tarafından toplumsal bir kavram olarak ele alınan yaşam kalitesi "bireyin hayatını daha iyi bir hale getirmesini" simgelemektedir. Fadda (2003), pek çok şeyle birlikte yaşam kalitesinin, çevre kirliliği ve bozulması olmayan, toplulukta yaşayanların gereksinimlerinin karşılanabildiği, ulaşılabilir ve yeterli sosyal ve kamusal altyapılarla oluşturulmuş bir mekân isteğinde olduğunu ifade etmiştir (Fadda,

2003, s. 177-179). Geray (1998, s. 326-328) kentsel yaşam kalitesini; "dar anlamıyla, toplum, ekonomi ve mekan ile ilgili etmenler açısından kent tanımına dahil olan yerlerde, kentsel altyapı, iletişim, ulaşım, konut ve benzeri imkanların ulaşılabilirliğinin daha önceden belirlenen ölçütlerinin üzerinde olması durumudur. Daha açık anlamıyla, "kentsel yasam kalitesi" içinde toplumsal, kültürel, siyasal ögeler süreçler içerir. Kentin sunduğu olanak ve imkanlardan katmanlar içinde yasayan bireylerin eşit, dengeli, ihtiyaç duyduklarınca yararlanması, eğitsel, sanatsal, kültürel, siyasal etkinliklere ve süreçlere de etkili bir şekilde katılabilme olanağına sahip olabilmesi ile ancak bu kalite söz konusudur." diye açıklamaktadır.

Szalai (1980) yaşam kalitesini "bireyin hayatındaki mevcut olan iyilik ya da memnuniyet miktarı" olarak tarif etmektedir. Genel olarak ise birbirinden farklı anlamlara gelen bu kavram kişilerin refah, konum ve mekanları için ise güzellik ve iyilik ölçütü olarak yer almaktadır (Salihoğlu, 2016, s. 17). Baycan Levent ve Nijkamp (2006, s. 274-277) kentsel yaşam kalitesi tanımını, "toplumun gereksinimlerini karşılayan performansın düzeyi, kentsel yaşamdaki memnuniyet durumu ve mükemmeliyet düzeyi" olarak yapmaktadır. Liu (1976) tarafından yaşam kalitesi öznel bir kavram olarak bireyin yaşadığı çevre ve refahı olarak tanımlanırken, Dalkey ve Rourke (1972) ve Campell (1981) tarafından ise yaşam kalitesi bireyin yaşamdan hoşnutluğu, refah duygusu veya mutsuzluğu olarak ifade edilerek, subjektif algıların yaşam kalitesini kavramlaştıran belirleyiciler olduğu bahsedilmiştir (Salihoğlu, 2016, s. 17).

Sirgy'de yaşam kalitesini ihtiyaç ve hoşnutluk arasında bir ilişki kurarak açıklamaktadır. Bireyin hoşnutluk ihtiyacının karşılanma oranına göre yaşam kalitesinin yükseleceğini belirten Sirgy, Maslow'dan esinlenerek "hoşnutluk ve ihtiyaçlar hiyerarşisini oluşturmuştur (Sirgy, 1986, 339-345):



Şekil 2.1. İhtiyaçlar Hiyerarşisi ve Hoşnutluk

Öncelikleri zaman içinde ve ülkeden ülkeye değişen yaşam kalitesi kavramının, temel unsurları şunlardır (Schulze, 1998, s. 67):

- Bireyin fiziksel ve sosyal olarak varlığının güven duygusu içinde bulunması,
- İnsanın, yaşamın her alanında bireysel gelişme ve kendini gerçekleştirme olanaklarına sahip olması hakkı,
- Üretim ve tüketim süreçlerinin doğal çevreyle uyum içinde ve gelecek nesillerin yaşamsal gereksinimlerini karşılamasını zorlaştırmama sorumluluğu ile düzenlenmesi gereğidir.

Sosyolojik açıdan yaşam kalitesini etkileyen kültürel, sosyal, ekonomik, çevresel, kişisel çok sayıda etken olmasına karşın, temel olanlarını aşağıdaki gibi özetlenebilir (Wish, 1986, s. 93-99):

- Ekonomik canlılık,
- Mekân hissi,
- Kültürel aktiviteler,
- Nitelikli konut stoku,
- Sağlık, spor, eğitim, alışveriş ve çocuk bakımı gibi hizmetlere kolay erişim,
- Toplumsal örgütlülük,
- Sürdürülebilir çevre oluşturma ihtiyacı,
- Güvenlik ve mahremiyet vb.

Yaşam kalitesi, insan ve yaşamla ilgili olduğu için çok geniş bir kavramdır. Bir yandan bireyin yaşamının ne kadar kaliteli olduğuyla ilgilenirken, diğer yandan bireyin çevresinde, kendisinden bağımsız olarak gelişen yaşam koşullarıyla ilgilenir (Megone, 1994, s. 28). Bu açıklama ve tanımlardan yola çıkarak yaşam kalitesi kavramı ile ilgili şu ortak noktalara ulaşılabilir:

- Yaşam kalitesi çok boyutlu, yaşamın tüm alanlarını içeren geniş bir kavramdır,
- Yaşam kalitesini oluşturan bileşenler kültürden kültüre, ülkeden ülkeye ve kentten kente değişse de sağlık, spor, eğitim, alışveriş, ulaşım vb. temel yaşamsal ögelerin algılanış biçiminin ölçülmesi önem taşımaktadır,
- Yaşam; sosyal, ekonomik, psikolojik ve fiziksel (doğal ve yapılanmış çevre) olmak üzere farklı çevrelerden oluştuğundan yaşam kalitesi de bu çevrelerin ayrı ayrı kalitelerinin birbirleriyle etkileşiminden ortaya çıkan bir bileşkedir,
- Yaşam kalitesi sadece ekonomik verilerle açıklanabilen bir kavram değildir.

Siyasi arenada, son yıllarda sıklıkla kullanılan bu geniş kavram üzerine birtakım ölçütler belirlenmiş olsa da, bunlar hakkında genel geçerliliği olan tam bir saptama yapabilmek pek olanaklı değildir. Ölçütler ülkeye, zamana ve ülkelerin ekonomik, sosyo-kültürel ve siyasal gelişmişlik düzeyine göre farklılıklar göstermektedir. Örneklendirmek gerekirse ABD'de organik gıda üretimi, yaşam kalitesi için zorunlu bir ölçütken; herhangi bir üçüncü dünya ülkesinde yoksulluk sınırının üzerinde yaşıyor olmak kaliteli bir yaşam sürüldüğünün göstergesi sayılabilmektedir.

2.2. Kentsel Yaşam Kalitesi Kavramı

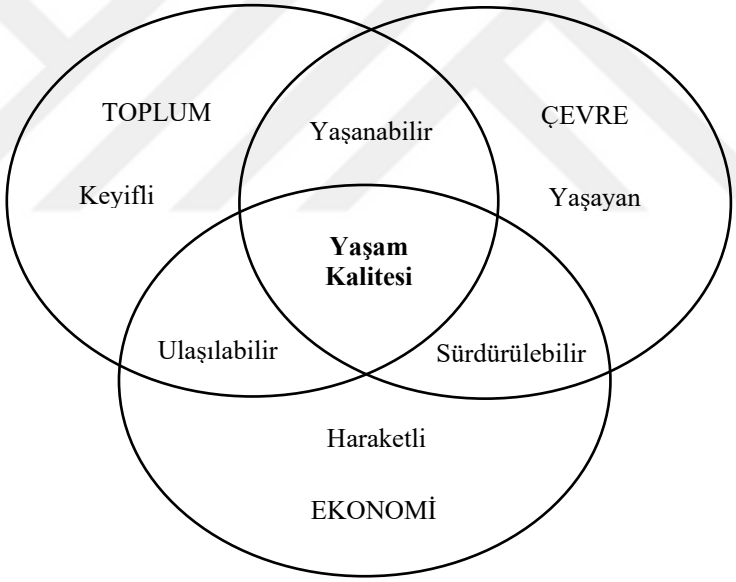
2.2.1. Kentsel Yaşam Kalitesinin Tanımı

Hızla artan şehirleşmeden kaynaklı olarak insanların önemli bir kısmı artık kentlerde yaşamaktadır. Bu da kent hayatının en güncel ve önemli problemlerinden birinin de yaşam kalitesi olduğu anlamına gelmektedir. Kentleşme ile birlikte günden güne artmakta olan yaşam kalitesi tanımları, kriterleri ve ölçümü ile ilgili araştırmalar yaşam kalitesi ve kent kavramını birlikte incelemektedir (Yıldız, 2007, s. 1).

İlk olarak 1960'lı yıllarda kavramsallaşan kentsel yaşam kalitesi "Sosyal Göstergeler Hareketi" (Social Indicators Movement) içinde ortaya çıkmıştır. Kavram olarak ilk olarak 1969 yılında Harvey Perloff'un "The Quality of the Urban

Environment" (Yaşam Kalitesinin Mekânsal Boyutu) eserinde ele alınmıştır. Perloff (1969), kentsel alanların yaşam kalitesinin alanda yaşayanların yapılı ve doğal çevreyle olan etkileşimiyle belirlenebildiğini ifade etmiştir. Ekonomik ve sosyal iyilik ile bireysel ve toplumsal iyilik arasındaki ilişkilere dair varsayımları sorgulamayı hedeflemiştir (Atik vd., 2014, s. 22).

Yaşam kalitesi, kentsel yaşamın sürdüğü ortam olan mekânı şekillendirmektedir. Kentsel alanlar üzerindeki bu şekillendirici etkisi yaşam kalitesi kavramının mekânsal boyutunu yansıtmaktadır ve kentsel yaşam kalitesi olarak ifade edilmektedir (Okumuş, 2014, s. 6; Kibar, 2017, s. 12). Yaşam kalitesi, yaşamın tüm alanlarını içine alan çok boyutlu bir kavramdır. Dolayısı ile kişinin dahil olduğu ailenin, apartmanın, mahalle ve kentin ortamı yaşam kalitesini yakından etkileyen faktörlerdir. Bireyin yaşadığı veya zamanını geçirdiği mekânlardan hoşnutluğu, yaşam kalitesinin seviyesini belirlemektedir (Çolakoğlu, 2005, s.9).



Şekil 2.2. Kentsel Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler

Kaynak: (Okumuş, 2014, s. 7)

Yaşam ile kentsel yaşam kalitesi arasında oluşan temel fark yaşam kalitesinin sadece bireyleri ilgilendirdiği, kentsel yaşam kalitesinin ise ilgili alanda bütün canlıları kapsıyor olduğudur. Sadece insan yaşamından bahseden yaşam kalitesi insanların daha az ya da daha çok mutlu olmaları olarak betimlenmiştir (Szalai, 1980, s. 8). Fakat kentsel yaşam kalitesi artması ile birlikte hem insanları hem de kentteki diğer canlıları da etkilediğinden bir kent içerisinde barındırdığı bütün canlı hayatlarını kapsamaktadır.

Yaşam kalitesi ve diğer canlılar arasındaki dengeyi kent içerisinde bazı hayvanların korunması ya da kesim koşullarının iyileştirilmesi örneği göstermektedir (Veenhoven, 2000, s. 3). Sadece kentte yaşayan bireyleri temel olarak alan yaşam kalitesi, kentsel yaşam kalitesinden ayrı olarak insan temellidir. Kentsel yaşam kalitesi, yerel yönetimlerin oluşturduğu stratejik planlamalar ve toplumsal yaşam kalitesi stratejilerinin ele alınma önceliği konusunda yön gösteren bir kavramdır (Donald, 2001, s. 9). Belediyelere ait olan Kent kaynaklarının idare ve sorumluluğu ile birlikte stratejik planı hazırlama yetkisi gibi yaşam kalitesi üzerine stratejiler de genellikle belediyeleri ilgilendirmektedir (Koyuncu, 2011, s. 18).

Dar anlamıyla kentsel yaşam kalitesi, toplumsal, ekonomik ve mekânsal öğeler açısından kent tanımının da dahil olduğu alt yapı, iletişim, ulaşım, konut ve benzeri imkanların sunulabilme düzeyinin önceden belirlenmiş ölçütlerin üzerinde olması halini yansıtmaktadır (Geray, 1998, s. 327). Fiziksel ve duygusal öğelerin yanında, ayrıca kentsel yaşam kalitesi; bir kentin kent olmasını sağlayan güç ve ögeler bütününün oluşturduğu bir yaşam biçimi olarak görülebilir (Erkul ve Karakılçık, 2000, s. 88).

Kentsel yaşam kavramı, bireylerin algılama biçimlerini bir çevrenin ölçülebilir, mekânsal, fiziksel ve sosyal bileşenleri ve bu bileşenlerin algılanma biçimlerine göre ele alan ve buna göre bireylerin algılama biçimlerinin sadece objektif özellikleriyle değil, aynı zamanda da bireyin etkilerinin de değerlendirilmesi gereken özel bir yaklaşımla ele alınan bir kavramdır (Sapancalı, 2009, s. 16). Emür ve Onsekiz'e (2007, s. 367-369) göre kentsel yaşam kalitesi, toplum, ekonomi ve çevre çerçevesinde, yaşam kalitesi ve çevre kalitesinin birbiriyle olan karşılıklı etkileşimiyle oluşan ve hem nesnel hem de öznel değerlendirme ölçütleri yardımıyla ancak ifade edilebilecek bir kavramdır. Algıya dayalı esenlik, sağlık, güvenlik, huzur gibi değerleri kentsel yaşam kalitesinin öznel bileşenlerini oluşturur iken, yapılı çevre, doğal çevre, ekonomik ve sosyal donatı alanları gibi ölçülebilir somut değerler de nesnel bileşenleri oluşturmaktadır.

Koçak (2008, s. 35-36) kentsel yaşam kalitesinin geliştirilmesi için kent yönetimlerinin odaklanması gereken planlama ve imar faaliyetleri, altyapının geliştirilmesi, sosyal donatı alanlarının geliştirilmesi, konut stokunun iyileştirilmesi, ulaşım ağının sağlıklı bir biçimde düzenlenmesi, sosyal ve beşeri sermayenin

geliştirilmesi, kültürel mirasın korunması, sürdürülebilir kentleşmenin sağlanması, kent güvenliğinin sağlanması, kent hukukunun geliştirilmesi, kentlilik bilincinin sağlanması, kentin ekonomik ve ticari etkinliğinin arttırılması, kurumlar arası iletişimin sağlanması, etkin ve verimli yönetimden oluşan 14 farklı stratejik çalışma alanı belirlemiştir.

Kentsel yaşam kalitesinin tanımlanmasında, yaşanabilirlik ve sürdürülebilirlik kavramları birlikte ele alınmaktadır. Kentsel yaşam kalitesini ilgilendiren bu kavramlar psikoloji, sosyoloji, çevre bilimleri, ekonomi, planlama, mimarlık, mühendislik, sağlık ve kamu yönetimi vb. pek çok akademik disiplinin ve meslek alanının ilgi alanına girmekte olup aşağıda söz konusu kavramlar detaylı bir biçimde tanımlanmıştır.

2.2.1.1.Yaşanabilirlik

Özellikle gelişmekte olan ülkelerde kentsel nüfusun hızla artması buna bağlı olarak kentsel alanların hızla büyümesi ve buna bağlı olarak plansız kentleşmenin yaygınlaşması kentlerde kentsel yaşam kalitesinin giderek düşmesine yol açmıştır. Ayrıca artan gecekondulaşma, sorumsuzca doğal kaynakların tüketimi, trafik, toplumda sürekli artan dengesizlik gibi temel sorunlar kentsel hayatın her geçen gün zorlaşmasına neden olmakta, kentliler gündelik hayatının neredeyse her boyutunda kaliteyi düşürmektedir (Çolakoğlu, 2005, s. 12). Nüfusun aşırı yoğunlaşması, evsizlik, artan yoksulluk, işsizlik, toplumsal dışlanma, ailede istikrarsızlık, kaynak yetersizliği, temel altyapı ve hizmetlerin noksanlığı, yetersiz planlama, güvenlik ve şiddet sorunu, çevrenin bozulması ve afet tehdidi kentsel yaşam kalitesinin sağlanmasında önemli tehdit unsurlarıdır (Çolakoğlu, 2005, s. 12). Bu doğrultuda kentlerde kalitenin sağlanabilmesi için yaşanabilirlik kavramı çerçevesinde hareket edilmelidir (Kibar, 2017, s. 13).

Yaşanabilir bir kent yaşayan bir kentin temelini oluşturmaktadır. Kentler yaşayan organizmalar olduklarından ve bir organizmanın yaşamsal fonksiyonlarını nasıl organların sağlığı belirliyorsa, içinde yaşayan canlıların yaşanabilir bir ortama sahip olup olmadıkları da bir kentin yaşanabilirlik seviyesini belirlemektedir. Yaşanabilir kentler, içinde yaşayanların ortak ürünü ve eseri olabildiği ölçüde ortaya çıkabilir. Bu anlamda kentin yaşanabilirlik niteliği ile kent insanının iradesi arasında doğrudan bağlantı olduğu açıktır (Demirer vd, 1999, s. 199).

Yaşanabilirlik; kişilerin yaşadıkları yerleşim yerinden bireysel ve toplumsal refah ve mutluluk gibi duyduğu doyumlar ve bunu etkileyen mekânsal niteliklerle ilgilidir. Habitat II İnsan Yerleşmeleri Konferansında bir yerleşmenin yaşanabilirlik seviyesinin iyi olarak nitelendirilebilmesi için başarı ölçütlerini üzerinde yaşayanların uzlaştıkları yerleşmenin gerçekleştirilmesi gerekenler bütünü olarak tanımlanmıştır (Ulusal Eylem Planı, 1996, s. 76). Kavram olarak yaşanabilirlik, yerel ve değişken performans kriterleri ile ölçülmeye elverişli olduğundan tüm dünya vatandaşlarının yaşam kalitesiyle ilintili olan kaygılarına daha iyi cevap bulunmasına fırsat tanımaktadır çünkü insanlar en zor şartlarda bile temel ihtiyaçlarından ziyade, daha iyi bir hayatın özlemini duymaktadır (Yavuzçehre, 2005, s. 20).

Bayrak (2001, s. 5)'ın çalışmasında can ve mal güvenliği, yeterli ve sağlıklı su, atıkların uzaklaştırılması, temiz hava, ucuz ve temiz enerji sağlanması, doğal afet riski taşımaması, haberleşme, konut edinebilme gücü, tarihi ve kültürel miras, kimlik, ulaşım ve gürültü yaşanabilirliğin boyutlarını belirlemektedir. Başta kent sakinlerinin sağlıklı yaşam hakkı olmak üzere, temel insan haklarına erişim de sağlıklı ve güvenli bir kent ortamında ancak mümkün olabilmektedir. Bu hakların kullanılabilmesini sağlayan şartlar ise önce insanların yaşadığı kentsel alanda oluşturulmalıdır (Çolakoğlu, 2005, s.12). Kentliler yaşamın bütün fonksiyonlarının kolayca yerine getirilebildiği güvenli, huzurlu, özgür ve de sağlıklı bir kentte hayatlarını devam ettirebilme hakkına sahiptir (Kibar, 2017, s. 14).

Dünya Bankası'nın "Kentsel Çevre Öncelikleri Raporu"ndaki tanıma göre (2001, s. 1); yaşanabilir kent, sağlıklı ve onurlu yaşanan bir çevredir. Kentleri yaşanabilir kılmak ise çevresel bozulmayı oluşturan nedenleri bulmak, kentin yoksulları için temel çevre ve barınma hizmetlerini sağlamak ve çevresel tehditlerin gerçekleşme oranını düşürmektir.

BM'ye göre yaşanabilirlik, kişilerin bir yerleşimde yaşamaktan duyduğu doyuma doğrudan katkıda bulunan bireylerin bireysel ve toplumsal refah ve mutluluk seviyesi ile yerleşimlerin mekânsal özellikleri ve nitelikleriyle doğrudan ilgilidir. Kentler yerleşim alanlarının çevresel özelliklerinin bozulması, yerleşim gelişiminin sürdürebilirliğini yitirmesi artan trafik ve kentsel şiddet olayları gibi birçok sebepten yaşanamaz bir hale dönüşmektedir (BM, 1996a, s. 77).

Başta sağlıklı yaşama hakkı olmak üzere kentte yaşayan bireylerin diğer temel insani hakları kullanabilmeleri yalnızca sağlık ve güven ortamının sağlanabildiği bir kent ortamında mümkün olabilir. Bu hakların kullanılabilirliği ise başta kent yaşayanlarının yakın çevresi olan yaşadığı kentsel alanda oluşturulmalıdır. Dünya Sağlık Örgütü (WHO)'nün Sağlıklı Kentler Projesi kapsamında sağlıklı kentler şu şekilde tanımlanmaktadır: "Sağlıklı kent, sürekli olarak fiziksel ve sosyal çevrelerin oluşturulduğu ve geliştirildiği, maksimum potansiyelini sürekli artırarak ve hayatın tüm işlevlerinin yerine getirilmesini sağlayarak bireylerin birbirlerini karşılıklı olarak desteklemesini mümkün kılacak toplum kaynaklarının geliştirildiği, kentte yaşayanların ekonomik ve sosyal durumları ile fiziksel çevre hayat şartlarının ve de sağlık ile beraber yaşam kalitesini yükseltildiği kenttir" (WHO, 1986, s. 9). Sağlıklı kentlere kavuşmak gelişmişlik ölçütü olarak kabul edilmekte ve kentsel yaşam kalitesini belirlemektedir.

2.2.1.2.Sürdürülebilirlik

İkinci Dünya Savaşı'ndan çıkan devletler, sanayileşmeyi kalkınmanın temel aracı olarak gördüklerinden oldukça önem vermişlerdir. Daha fazla mal ve hizmet anlayışı ile kalkınma standartlarının yükseltilmesinden kaynaklı olarak sanayileşme sınırsız ve plansız bir tüketime neden olmuştur ve halen devam eden tüketim de çevre ve doğal kaynakların gelecek nesillere bırakılması açısından ciddi derecede tehlike oluşturmaktadır (Tıraş, 2012, s. 58-59). Dünya nüfusunun artmasıyla birlikte kentler, yeraltı ve yerüstü kaynaklarını içeren bir çevre ve bu çevrede barınmakta olan canlıların bulunduğu bir yaşam alanına dönüşmüştür. Sanayileşmenin ve nüfusun aşırı artması ile birlikte aşırı kaynak tüketimi ve çevresel bozulmada karşı konulamaz bir duruma dönüşerek küresel bir boyuta erişmiştir. Bu sorunların giderilmesi, küresel bir farkındalık yaratılması ve kaynakların gelecek nesillere kullanılabilir bir halde bırakılması için farklı çözüm yolları ortaya konulmuştur. Çevresel kaynakların kullanımında ve kalkınmada "sürdürülebilirlik" anlayışı da ortaya atılan çözüm yollarından birisidir (Altuntaş, 2012, s. 136; Akpınar, 2018, s. 13-14).

Bir toplum, ekosistem ya da süreklilik içinde bulunan herhangi bir sistemin işlerini kesintisiz bir şekilde, bozmadan, aşırı tüketmeden veya sistemin yaşama bağlı olan ana kaynaklarına aşırı yüklenmeden sürdürebilmesi yeteneği "sürdürülebilirlik olarak tanımlanmaktadır. Sürdürülebilirlik, insanlık adına genel bir yaşam kalitesi

oluşturmak, hayatı mümkün ve yaşamaya değer kılan ekosistemleri ve topluluk sistemlerine destek ve koruma sağlayarak ekonomik kalkınma süreçlerini etkilemeyi ve değiştirmeyi hedefleyen programdır (ICLEI, 1996). Bu program birbirinden farklı üç gelişme süreci arasında; ekonomik, toplumsal ve ekolojik gelişme süreçleri arasında bir denge sağlanmasını gerektirir.

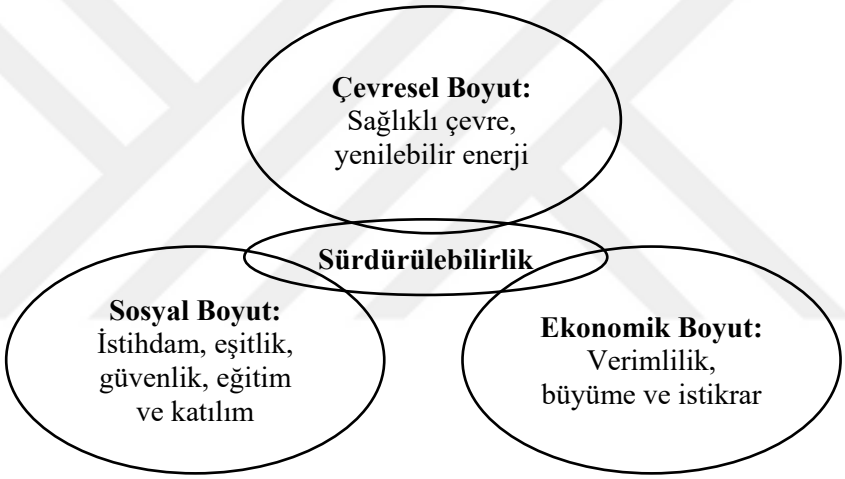
"Sürdürülebilirlik" hakkında belirli politik ve felsefi tartışmalar yapıldığı ve bu çerçevede dünyanın nasıl daha yaşanabilir olacağının temellerini oluşturmayı hedeflediği bir kavram setinin odağında bulunmaktadır. Sürdürülebilirlik tartışmaları dünyadaki ekonomik, sosyal, kültürel, yönetsel, örgütsel değişimler ve yönelimlerdeki değişimlerle belirlenmekte olduğu da görülmektedir. (Ersin, 2012, s. 4). Bir tanıma göre sürdürülebilirlik "yaşam kalitesinde sabit bir çizgi oluşturarak tüketim toplumunun aksine küresel boyutta insani bir dayanışma ve sorumluluk bilinci kapsamında çevresel, toplumsal ve ekonomik çözümler yaratma hedefindeki bir düşünce tarzıdır (Özmehmet, 2008, s. 1855). Sürdürülebilirlik, diğer bir tanıma göre ise "oluşan çevresel atık ve kirliliği engelleme amacında, doğal kaynakların korunmasını ve aynı zamanda yardımlaşmayı öne çıkaran ülkeler arasındaki gelişmişlik düzeyi farklılıklarını azaltmayı hedefleyerek yoksulluğu engelleme hedefinde de olan çok boyutlu bir kavramdır (Hoşkara, 2007, s. 8-9).

Keleş'in (1998, s. 112) Kentbilim Terimleri Sözlüğü'ne göre ise sürdürülebilirlik, "çevre değerlerinin ve doğal kaynakların sorumsuzca tüketimine neden olmayacak akılcı yöntemlerle gelecek nesillerin hakları ve faydalarına da ehemmiyet gösterilerek kullanılması ilkesini hedefinde ekonomik kalkınma amaçlayan dünya görüşü" olarak tanımlanmıştır.

Sürdürebilirliğin genel tanımı ise tüm kaynakların, bir toplumun desteği ve sorumluluk içinde doğanın umarsızca harcanmasının engellenmesi ve bu kaynakların verimli olarak sürekliliğin sağlanması, aynı zamanda da planlı bir şekilde gelecek nesillere önem veren bir amaç içinde aktarılmasıdır. Sürdürülebilirlik ekonomik, çevresel ve sosyal olmak üzere üç boyutta ele alınabilir. Ekonomik sürdürülebilirlik, üretim aşamasında kullanılan kaynakları ilgilenmektedir. Sistemin ekonomik olarak sürdürülebilirliği, üretilenin yenilenebilirliğin sağlanması ile o gün üretilebilen malın gelecekte de üretilebilmesi, kontrollü borçlanma ve tarım verimliliğini düşürmekten kaçınan bir düşünce tarzı ile mümkün olmaktadır (Ekincek, 2014, s. 50).

Sürdürülebilir gelişme kavramının yerel ölçekte de hayat bulmasına yönelik en önemli eylem planlarından biri de 1992 Rio Konferansı'ndaki beş önemli sonuç belgesinden biri olan "Gündem 21" olmuştur.(Arapgiroğlu ve Yener, 2007, s. 59-65).

1987'de Brundtland Raporuyla beraber gündeme gelen "sürdürebilir gelişme" olgusunun küresel kamuoyunu etkilemeye başladığı yıllar 1990'lı yıllardır. Dünya Çevre ve Kalkınma Komisyonu'nun yayımladığı "Ortak Geleceğimiz" konulu Brundtland Raporunda sürdürülebilir gelişme ; "Günümüzün gereksinimlerini gelecek kuşakların kendi ihtiyaçlarını karşılayabilmelerinden ödün vermeksizin karşılamak" olarak tanımlanmıştır (Aksu, 2011, s. 6). Sürdürülebilir gelişme üçlü etkileşimini; ekonomik, sosyal ve çevresel gelişme süreçleri içinde oluşturmaktadır (Soubbotina, 2004, s. 10)



Şekil 2.3. Sürdürülebilirliğin Boyutları veya Bileşenleri

Kaynak: (Soubbotina, 2004, s. 10)

Şekil 2.3'te görüldüğü üzere; sürdürülebilir gelişmenin boyut veya bileşenleri çevresel, ekonomik ve sosyal boyutlardan oluşmaktadır (Ersin, 2012, s. 6);

- *Çevresel Bileşenler*; doğal kaynak kullanımı, çevresel yönetim, kirlenmeyi önleme (hava, su, toprak vb.),
- *Ekonomik Bileşenler*; kâr, tasarruf, ekonomik büyüme, araştırma-geliştirme,
- *Sosyal Bileşenler*; yaşam standardı, eğitim, toplum bilinci ve eşit fırsat imkanıdır.

Ara yüzlerde ise çevresel-ekonomik bileşenler, ekonomik-sosyal bileşenler ve sosyal-çevresel bileşenler bulunmaktadır.

- *Çevresel-Ekonomik Bileşenler*; enerji verimliliği, doğal kaynakların kullanımındaki sübvansiyon/teşvikler,
- *Ekonomik-Sosyal Bileşenler*; iş etiği, adil ticaret, işçi hakları - Sosyal-Çevresel Bileşenler; çevresel adalet, yerel ve küresel olarak doğal kaynakların korunmasıdır.

Sürdürülebilirlik kavramının kent ile olan ilişkisi Rio'da 2000 yılında düzenlenen Sürdürülebilir Kent Konferansı'nda ele alınmıştır. Bu konferansta sürdürülebilir kent kavramı "kente uygulandığından sürdürülebilirlik kentsel bölge ve alanın toplumun istediği yaşam kalitesi seviyesinde fonksiyonlarını sürdürebilmesi, ancak bunu yaparken de günümüzdeki ve de gelecekteki kuşakların imkanlarını kısıtlamaması ve kent sınırlarının ne içini ne de dışını olumsuz şekilde etkilememesi" anlamına gelmektedir (Kentleşme Tematik Grubu 2. Raporu, 2007). Sürdürülebilir kentler düşüncesinin gerçekleştirilmesi için gerekli şartlar şu şekilde sıralanmıştır (Ertürk, 1996, s. 177-178; Kibar, 2017, s. 15);

- Kentlerde nüfus artışı kontrol altına alınmalı, eğitimde, sağlık hizmetlerinde, beslenmede, barınmada sağlanacak iyileştirilmeler yoluyla nüfusun niteliksel gelişimi sağlanmalıdır,
- Kentlerdeki işsizlik sorunu çözülüp, iş güvenliği sağlanmalıdır,
- Toprak kaynakları üzerindeki olumsuzluklar giderilerek, besin güvenliğinin sağlanması gerekmektedir,
- Kent ekosistemlerinin, ekolojik olanaklarının ötesinde bir yaşam biçimi olan tüketim toplumu anlayışının terk edilmesi gerekmektedir, kaynak kullanımında verimliliği artırıcı, atıkları azaltıcı, yeniden kullanım ve değerlemeyi teşvik edici teknolojiler ve düzenlemeler gerekmektedir,
- Sanayi üretiminde hava, su gibi değerlerin "bedava mallar" olarak görülüp, hoyratça kullanımını engelleyici uygulamalar yapılmalıdır,
- Kent içi ulaşımda toplu taşıma özendirilerek, güvenli bisiklet ve yaya yolları yapılmalıdır,
- Kentin yönetimine halkın katılımını sağlayıcı ve yerel yönetimleri güçlendirici uygulamaların gerçekleştirilmesi gerekir, halkın yönetime ve yargıya başvuru hakkını genişletici yol ve yöntemlerin geliştirilmesi gerekmektedir.
- Sürdürülebilir kentlerin gerçekleşmesi için hizmet sunumunda iyileştirmeler yapılmalı, kent güvenliği sağlanmalı, ekolojik kaynakların tüketimi konusunda

kentliler bilinçlendirilmeli, çevre kirlilikleri önlenmeli ve sağlıklı gıdalar üretilmelidir.

2.2.2. Kentsel Yaşam Kalitesinin Tarihsel Süreci

Günümüzde çok çeşitli bilim dalları tarafından ele alınan kentsel yaşam kalitesi, uluslararası çalışmalara konu olmuştur. Özellikle çevre bilimciler, politikacılar ve kent plancıları kentsel yaşam kalitesini daha çok incelemeye başlamıştır. Bu çerçevede, Dünya'da ve Türkiye'de kentsel yaşam kalitesinin gelişim süreci aşağıda ayrıntılı bir şekilde incelenmiştir.

2.2.2.1.Dünya'da Kentsel Yaşam Kalitesinin Gelişim Süreci

Dünya'da kentsel yaşam kalitesinin artmasına yönelik ilk vurguların 1941 yılında yayımlanan Atina Antlaşması'nda olduğu görülmektedir. Antlaşma, kentin sağlıklı bir çevreye sahip olmasını ve kentleşmenin birey odaklı olarak gerçekleştirilmesi konularını merkeze alarak kent sorunlarını çözmeyi amaçlamaktadır. Toplumsal ahlakın temel alınarak, kent çevresinin uluslararası bir standartta düzenlenmesi esas alınmıştır. İnsan merkezli bir bakış açısıyla kent ve çevre değerlendirmeye alınmıştır. Bireylerin konut hakkı ile belirli standartlarda yaşayabilmeleri de ilk kez Atina Antlaşması ile gündeme getirilmiştir (Ertan, 2008, s. 5).

1957 yılında Avrupa Ekonomik Topluluğunu (AET) kuran Roma Antlaşması'nda yer alan "yaşam kalitesi" kavramı "AET'nin ortak ulaştırma politikalarının temelinde yaşam kalitesi seviyesini arttıracak düzenlemeler yapmak ve ortak pazarın tam anlamıyla oluşmasını sağlamak" şeklinde yer almıştır (Çelik, 2007, s. 18). Ancak kişilerin daha iyi yaşam standardına kavuşturulması ve refah düzeyinin arttırılması gerekliliğin II. Dünya Savaşı sonunda yaşanan yeniden yapılanma sürecinde gündeme gelmesinin ardından yaşam kalitesi araştırmaları önem kazanmıştır (Türksever, 2001, s. 57-58). Savaş sonrası dönemde, ampirik araştırmalar ölçümler üzerine odaklanılmıştır. Başlangıçta tamamen nesnel/ekonomik olan ölçümler sonradan nesnel/sosyal ölçümlerle bütünleştirilmiştir. Kişi başına gelir, kirlilik düzeyi, hayat beklentisi ve suç günümüzde de kullanılan göstergelerden bazılarıdır.

Yaşam kalitesinin bugünkü anlamına ilişkin araştırmalar ilk olarak 1960'lar ABD'sinde gerçekleşmiş olan sosyal göstergeler hareketine dayanmaktadır. Birçok

araştırmacı, dönemin Amerikan toplumundaki değişiklikleri izleyebilecekleri farklı istatistik ile göstergeler elde edebilmek için çalışmış, toplanan bu bulgular üzerine tartışılmıştır. ABD'de 1970'lerde yaşam kalitesinin bileşenlerinin konut, çevre ve güvenlik gibi başlıklar olduğu raporlar hazırlanmıştır (Marans, 2003, s. 74-76). Farklı disiplinlerden araştırmacıların yaşam kalitesini tanımlamak, araştırmak ve ölçmek amacıyla gerçekleştirdikleri çalışmalar 1970lerden sonra sayıca artmıştır (Türksever, 2001, s. 73-76).

1972 yılında gerçekleşen Paris Zirvesi ise, bir çevre politikası oluşturabilmek için çeşitli programların uygulamaya alınmasını amaçlayarak, ekonomik büyüme ile beraber yaşam kalitesinde de olumlu gelişmeleri sağlayabilmek adına çevresel konulara gerekli özenin gösterilmesini ifade etmiştir (Batal, 2010, s. 8; Ulukavak, 2011, s. 27). AB Birinci Çevre Eylem Programının (1973-1976) hazırlanmasında Stockholm'de aynı sene içinde gerçekleştirilen İnsan Çevresi Konferansı'nın ciddi bir önemi bulunmaktadır. Bu program bir topluluğun çevre politikalarındaki genel hedefin insanların Yaşam Kalitesi'ni, çevrelerini ve içinde bulundukları yaşam koşullarını geliştirmek olduğu belirlenmiştir (Duru, 2007, s. 2-3; Ersin, 2012, s. 24).

1976 yılında "Habitat I" olarak bilinen "I. BM İnsan Yerleşimleri Konferansı" yapılmıştır. Konferansta, özellikle gelişmekte olan ülkelerdeki denetimsiz kentleşme sonucu ortaya çıkan insan hakları, ekonomik ve sosyal kalkınma, çevre ile ilgili sorunları çözmek amacıyla bir yol haritası belirlenmiştir. 1996 yılında "Habitat II" olarak bilinen "II. BM İnsan Yerleşimleri Konferansı" gerçekleştirilmiştir. Konferansta, küresel düzeyde uygulanmak üzere herkes için uygun barınma ve insan yerleşimlerinin sürdürülebilir olması için kalkınma odaklı bir yaklaşım benimsenmiştir. Dünya nüfusunun büyük bir bölümünün kentlerde yaşadığı bir dönem olan 2016 yılında "Habitat III" olarak bilinen "BM Konut ve Sürdürülebilir Kalkınma Konferansı" gerçekleştirilmiştir. Diğer iki konferansı tamamlayıcı nitelikte olan bu konferans, göçmenlerin de içinde olduğu şekilde, toplumdaki tüm kesimleri ayırım yapılmaksızın kent hayatına dahil edilmesini hedeflemiştir. Bununla birlikte iklim değişikliği ve çevrenin korunması için bir yol haritası çizilmiştir (Türkiye Cumhuriyeti Dışişleri Bakanlığı, 2020).

1992 yılında Avrupa Kentsel Şartı kabul edilmiştir. Avrupa Kentsel Şartı daha iyi bir yaşam için halk ve yerel yönetimlere önemli görevler vermektedir (Erbay ve

Yener, 1999, s. 79). Şartın "Yerel Demokrasi" alt başlığında; kamuoyu, taleplerini mevcut kurum ve örgütler vasıtasıyla iletemediği için kentsel gelişmenin demokratikleşme sürecinde yeterli ölçüde yer alamadığı ifade edilmektedir. Bu nedenle kentsel gelişmenin temelinin, mali olarak bağımsız ve özerk olan yerel yönetimlerde halkın doğrudan yönetime katılması için ilgili taraflara öneriler sunulmaktadır (Pektaş ve Akın, 2010, s. 23-49).

1992 yılında sürdürülebilir kalkınma çerçevesinde Rio Konferansı düzenlenmiştir. Söz konusu konferansta 21. yüzyıldaki çevre ve kalkınma sorunlarıyla baş etmek için bir eylem planı olan "Gündem 21" kabul edilmiştir. Eylem planında yeni kaynaklar yaratmak, uygulanabilir teknik ve ekonomik araçlar belirlemek, merkezi yönetim-yerel yönetim ilişkilerini "yerinden yönetim" anlayışıyla güçlendirmek, hükümetler ve hükümet-dışı kurumlar arasında işbirliğini geliştirmek ve halkın etkin katılımını sağlamak gibi önceliklere yer verilmiştir (Emrealp, 2005, s. 16).

2007 yılına gelindiğinde Avrupa kentlerinde sürdürülebilirliğin sağlanması için Avrupa Belediyeler ve Bölgeler Konseyi, Fransız Konut ve Sürdürülebilir Evler Bakanlığı ve diğer kuruluşlar öncülüğünde gerçekleştirilmek üzere Leipzig Şartı kabul edilmiştir. Şartta ekonomik, çevre ve sosyal yönden Avrupa'daki küçük, orta ve büyük ölçekli kentlerin bütünleşik gelişimi desteklenmektedir (Tuğaç, 2018, s. 722).

Son yıllarda yaşam kalitesi araştırmaları, yaşam kalitesinin bileşenlerini analiz etmek ve yaşam kalitesini etkileyen konuları anlamak yönünde gelişmektedir. Yaşam kalitesi araştırmaları, daha önceleri yapıldığı gibi bir kentin ekonomik durumuna göre sıralamasını içermekten çok öteye geçmiştir. Günümüzde yapılan araştırmalar, ödenebilir ve kaliteli konut, geniş kapsamlı ve nitelikli hizmetlere erişim, öğrenmek için fırsatların çeşitliliği gibi kentlerdeki yaşam kalitesinin çoklu boyutları üzerine odaklanmaktadır (Üçer-Gürel, 2009, s. 37).

2.2.2.2.Türkiye'de Kentsel Yaşam Kalitesinin Gelişim Süreci

Türkiye'de kentsel yaşam kalitesi konusu alanında yapılan çalışmaların yeni yeni gelişmeye başladığı söylenebilmektedir. Bu konuda anayasal düzenlemeler incelendiğinde 1921 Anayasası'nda konuyla ilgili herhangi bir madde olmadığı görülmektedir. 1924 Anayasası daha geniş kapsamlı bir anayasa olmakla birlikte sosyal ve ekonomik haklara yani üçüncü kuşak haklara ilişkin hükümlerin yer almadığı görülmektedir. 1961 Anayasasında ise ilk defa kültürel, sosyal ve ekonomik haklar

tanımlanmıştır. Anayasaya yer alan 49. Madde "dar gelirli ve yoksul ailelerin sağlık ve konut ihtiyaçlarını karşılayıcı tedbirler devlet tarafından alınır" hükmüyle bu konuya yer vermektedir (Görün ve Kara 2010, s. 150).

1960'lar Türkiye'sindeki sosyal, kültürel ve toplumsal konuların dikkate alınmasıyla birlikte Türkiye'de de yaşam kalitesi önem kazanmış olup Devlet İstatistik Enstitüsü (DİE) konuyla ilgili istatistikler toplamaya başlamıştır. Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) ekonomik, toplumsal ve kültürel kalkınmanın planlanması amacıyla 1961 yılında kurulmuştur[1]. 1965 yılında "İllerin Sosyo-ekonomik Gelişmişlik Sıralaması Araştırmaları"nın ilki DPT tarafından yapılmıştır. 1970'li yıllarda ise gelişim göstergelerinde farklı değişimler meydana gelmiştir (Yavuzçehre ve Torlak, 2006, s. 192). Bu gelişimin sosyal ve ekonomik göstergeler arasında bir etkileşim yapısı sergilediği ifade edilmektedir (Görün ve Kara, 2010, s. 151).

DİE tarafından toplanan istatistikler ve raporlar da bu değişimden etkilenmiştir. 1996'da DPT'nin hazırlamış olduğu "İllerin Sosyo-Ekonomik Gelişmişlik Sıralaması Araştırması"nda demografik, istihdam, eğitim, sağlık, sanayi, tarım, inşaat, mali, altyapı ve diğer refah göstergeleri olarak 10 ana başlıkta 58 farklı değişkenden oluşan sosyal ve ekonomik göstergeler yer almıştır. 1997 yılında da yine Devlet Planlama Teşkilatı "Coğrafi Bölge Ayrımında İlçelerin Soysa-ekonomik Gelişmişlik Gruplarının ve Gelişmişlik Seviyelerinin Belirlenmesi" araştırmasını yapmıştır (Yavuzçehre ve Torlak, 2006, s.192-193). Diğer taraftan Türkiye'de yaşam kalitesini artırmak amacıyla aşağıda sıralanmış olan çalışmalar yapılmıştır;

Yerel Gündem 21: 1997 yılı sonunda "Türkiye'de Yerel Gündem 21'lerin Teşviki ve Geliştirilmesi" projesi ile birlikte Türkiye'deki YG21 uygulamaları başlamıştır. YG21, toplumun her kesiminden katılım sağlayarak diğer yerel yönetimlerin işbirliği ve bilgi alışverişi içinde olmasını sağlayan bir program olup bir "Çevre ve Yaşam Kalitesi'nin Geliştirilmesi Projesi"dir (Kentleşme Tematik Grubu 1.Raporu).

2003 ve 2019 Yaşam Memnuniyeti Araştırması: Bu araştırmalar TÜİK tarafından yapılmış olup kişinin genel mutluluk algılamasını, sağlık ve sosyal güvenlik, örgün eğitim, çalışma hayatı, gelir, kişisel güvenlik ve adalet hizmetleri,

[1] DPT, 8 Haziran 2011 tarihinde kapatılmış ve yerine Kalkınma Bakanlığı kurulmuş olup 2018 yılında bu bakanlık kaldırılarak yerine Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı birimi kurulmuştur.

kişisel gelişim ve kişisel destek ağları gibi temel yaşam alanlarındaki genel memnuniyeti ölçmeyi amaçlamaktadır. TÜİK verilerine göre 2018 yılında yaşamından memnun olanların oranı % 53,4'tür. 2019 yılında ise bu oran %52,4'e düşmüştür (TÜİK, 2018; TÜİK, 2019).

Kentsel yaşam kalitesi konuları kalkınma planlarında da yer almıştır. Buna göre; *Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1996-2000)*: İlk kez yedinci beş yıllık kalkınma planında kentsel yaşam kalitesi konusuna yer verilmiştir. Yedinci plandaki yerleşme planlamalarında planlama, uygulama ve denetim süreçleri bütünleştirici ve yönlendirici şekilde düzenleneceği ve bundan dolayı da kentlerdeki yaşam kalitesinin geliştirilmesinden kaynaklı olarak göçün metropollerden ziyade orta büyüklükteki kentlere, bölge merkezlerine ya da merkezi nitelikleri bulunan diğer yerleşim alanlarına yönlendirmesi hedeflendiğinden ve de bu kentlerdeki sanayi teşvikleri, altyapı, hizmet ve konut gibi kalkınmayla ilgili yatırımlarla desteklenmesinin öneminden söz etmektedir (Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, 1995). Aynı planda hizmet üretimindeki etkinlik ve verimlilik düzeyinin geliştirilmesi, mahalli idarelerdeki yapılanmaları yenilemek, yerel yönetimler için ulaşım, altyapı, doğalgaz vb. farklı projeler için planlama, uygulama ve standartlarının belirlenmesi, finansal eksiklerin merkezi yönetim tarafından karşılanması ve kent ulaşımının ana hatlarının çizilmesi gibi farklı konulara yer verilmiştir.

Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (2001-2005): Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planının Uzun Vadeli Gelişmenin Temel Amaçları ve Stratejisi (2001-2023) başlığını taşıyan ikinci bölümü 2001-2005 yıllarına ait toplumun yaşam kalitesinin arttırılması ile uzun dönemdeki gelişme stratejisinin nesnel hedeflerini içermektedir (Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, 2000). Temel amaç olarak bu planda o dönemdeki halkın yaşam kalitesinin yükseltilmeye çabalandığı bir dönem olacağının altı çizilmiştir. Yerleşme yapısında ölçek sorunu, yerel yönetim maliyesi, denetim sistemi, yerel yönetimlerde katılım yöntemleri, demokratikleşme gereksinimi, dezavantajlı toplumsal kesimler ve doğal çevrenin korunması konularına bu planda öneriler yapılmıştır.

Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı (2007-2013): Dokuzuncu Kalkınma Planı'nda AB'ne katılım sürecinin halkın yaşam kalitesinin arttırılmasının önünü açacağı vurgulanmıştır. Bu bağlamda üyelik sürecinin ülkemizde köklü ekonomik,

sosyal ve siyasi dönüşümlere neden olduğu belirtilmiştir (Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı, 2006). Toplumun yaşam kalitesinin demokrasi, hukuk devleti, insan hakları, kentsel yaşam kalitesi, sağlık, gıda güvenliği, tüketici hakları, rekabet kuralları, kurumsal iyileşme ve çevrenin korunması gibi birçok alanda AB norm ve standartlarına ulaşılması ile yükseleceği belirtilmiştir (Görün ve Kara, 2010, s. 151).

Onuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı (2014-2018): Onuncu Kalkınma Planı'nda "Yaşanabilir Mekânlar, Sürdürülebilir Çevre" başlığı altında Kalkınma Bakanlığı, sosyal ve ekonomik açıdan imkanların arttırılması, kentsel ve kırsal kesimde de yaşam kalitesinin seviyesinin yükseltilmesi ile bölgelerarası gelişmişlik farkının azaltılması gibi hedeflere yer vermiştir. AB'nin ekonomik ve siyasi yönden ileri seviyede olması ve yaşam kalitesini yükseltmesi Türkiye'nin AB ile ilişkilerinin önemini ortaya koyduğu belirtilmiştir. Kalkınma hedeflerine erişmek, kalkınmanın sürdürülebilir olması ve refahın daha yaygınlaşması, toplumsal alan yaşam kalitesinin yükseltilmesinin çevreye daha çok hassasiyet gösterilmesine bağlı olduğu ifade edilmiştir. Bu anlamda Onuncu Kalkınma Planının temel amaçlarından birisinin de toplumsal alanların kendine has koşullarına uygun olarak istihdam oluşturmanın olduğu, ülke çapında uyumlu bir sosyo-ekonomik düzeye ulaşılabilmesi ve kalkınmanın sağlanması bölgelerarası gelişmişlik farklarını azalttığı ve rekabeti arttırdığı vurgulanmıştır. Yerleşim alanlarındaki yaşam kalitesi standartlarının ancak bu durumla oluşacağı ve düşük gelirli şehir ve bölgelerin küresel ekonomi ile birleşerek güçlendirilebileceğinin altı çizilmiştir (Onuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı, 2013).

On Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (2019-2023): Bu plan, daha fazla değer üreten daha adil paylaşan, daha güçlü ve müreffeh Türkiye vizyonunu ön planda tutmaktadır. Bu vizyon çerçevesinde Türkiye'nin istikrarlı ve sürdürülebilir bir ekonomik büyüme ile rekabet gücünün ve refah seviyesinin arttırılması hedeflenmiştir. Ekonomik refahla birlikte vatandaşların sağlıklı ve mutlu bir hayat sürebilecekleri bir ortamın hazırlanması ve kamu odaklı hizmetin sunulması amaçlanmıştır (On Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, 2019).

2.3. Belediyelerin Kentsel Yaşam Kalitesini Arttırmak Amacıyla Yapmış Oldukları Hizmetler

2.3.1. Çevre Temizliği ve Sağlığı Hizmetleri

5393 sayılı Belediye Kanununun 14'üncü maddesinin a bendiyle belediyelere; katı atık, temizlik ve çevre sağlığı hizmetlerinin yerine getirilmesinin sağlanması görevi verilmiştir.

1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu ile de belediyelere bir takım görevler yüklenmiştir. Bu görevler şu şekilde sıralanabilir (Mevzuat Bilgi Sistemi, 2020):

- Salgın ve bulaşıcı hastalıklarla savaşta görev almak (m. 20/10),
- Umumi kalınan yerlerin, umumi barınakların ve umuma açık alanların temizliği ve düzenini kontrol etmek (m. 20/8, 20/9, 181, 258, 261),
- Kaynak suları ile içme ve kullanma sularını sağlık açısından kontrol etmek (m. 236, 239, 240),
- Kanalizasyon ve çukurları kontrol etmek (m. 244, 245),
- Umumi yerlerin temizliğini sağlamak ve bunun dışında kişilerin çöplerini toplamak ve bertaraf etmek (m. 20/5, 248),
- Halka uygun yerlerde umumi tuvalet inşa etmek ve mevcut olanları da sağlık açısından kontrol etmektir (m. 249).

Çevre Kanunu'nun 8. maddesinde çevreyi kirletme yasağından bahsedilmektedir. Bahsi geçen maddeye göre; çevreyi kirleten ile birlikte, kirlenmeyi engelleyecek kurum olarak belediyeler de yükümlü tutulmuştur. Çevre Kanunu'nun 11. maddesinin 4. fıkrasıyla belediyelere atık su altyapı sistemlerinin sağlanmasıyla ilgili görevler verilmiştir. Ayrıca belediyeler katı atıkları bertaraf etmekten de sorumludur.

5393 sayılı Belediye Kanunuyla ve yine Belediye Zabıtası Yönetmeliği ile belediyelere, insanların bedensel ve ruhsal sağlığı etkileyecek şekilde gürültü yapan kuruluşların yetkili birimlere bildirilmesi ile ilgili görevler verilmiştir. 06.06.2015 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan Bitkisel Atık Yağların Kontrolü Yönetmeliği'nin 8. maddesi ile belediyelere bitkisel atık yağların kontrolüyle ilgili görevler verilmiştir (Mevzuat Bilgi Sistemi, 2020).

Yukarıda ifade edilen kanunlar çerçevesinde belediyeler sorumluluklarını yerine getirebilmek amacıyla belediye bünyesinde kurulan müdürlükler aracılığıyla

hizmet vermektedir. Karabük Belediyesi Temizlik İşleri Müdürlüğü şehirdeki bütün mahallelerde yaşayan vatandaşların doğal yaşam süreçleri sonucunda ortaya çıkardıkları evsel atıkları toplayıp çöp döküm alanına taşımak, taşınan bu atıkların ayrıştırılması için uygun koşulları ayarlamak, şehirdeki bütün cadde ve sokakların kaldırımlarının, tretuvarlarının, bahçe ve parkların, dere yataklarının yamaç ve kenarlarının temizlenmesini sağlamak, hazırlanan program doğrultusunda cadde ve sokakları her ay 4, şehir merkezini haftada 2 kere yıkamak, kurulan halk pazarı mekanlarını temizlemek, kutlama ve törenlerden önce organizasyonların yapılacağı yerleri yıkamak, vatandaşların oluşturdukları ve belediyenin çalışmaları sonucu meydana getirdiği bahçe atıklarını ve harfiyatları toplamak gibi hizmetleri icra ettiğini belirtmektedir (Karabük Belediyesi, 2020).

Karabük Belediyesi Temizlik İşleri Müdürlüğü "Temiz Bir Kent İstiyorum" sloganı doğrultusunda plan ve programlar hazırlayarak daha temiz ve sağlıklı bir ortam oluşturmayı hedeflediğini belirtmektedir. Bu doğrultuda Karabük Belediyesi'nin imkanlarına paralel olarak her yıl koşulları bir önceki yıla göre daha geliştirilmiş temizlik şartnamesi hazırlamak ve kentte yaşayanların hizmetine sunmayı amaçlamaktadır (Karabük Belediyesi, 2020).

2.3.2. Sosyal Yardım Hizmetleri

Sosyal hizmetler; şahıs ve ailelerin, maddi, manevi ve sosyal mahrumiyetlerinin ortadan kaldırılması ile gereksinimlerinin giderilmesi, sosyal problemlerinin önüne geçilmesi veya mevcut problemlerinin halledilmesi, yaşam şartlarının iyileştirilmesi amacıyla yürütülen hizmetlerin bütünüdür (2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu, md. 3/a).

5393 sayılı kanunun 14'üncü maddesinin a bendinde belediyelerin; sosyal yardım, beceri ve meslek edindirme ile nikah hizmetlerinin gerçekleştirilmesini sağlamasının gerektiği ifade edilmektedir. Sosyal hizmet asıl olarak merkezi yönetimin görevi olsa da çeşitli yasalarla belediyelere bu hususta görevler verilmiştir. Bunlar (Mevzuat Bilgi Sistemi, 2020);

- Sosyal hizmet ve yardım hizmetlerinin yapılmasını sağlamak (5393 sayılı Kanun, m. 14/a),
- Sosyal hizmet ve yardım hizmetlerinin gerçekleştirilmesi amacıyla beldede tenasüt ve iştirakin sağlanmasıyla, bu etkinliklerde görev alacak gönüllülerin

katılımının artırılması amacıyla programlar yürütmek (5393 sayılı Kanun, m. 77),

- Şüpheli kuduz teması olan fakir kişilerin sağlık kuruluşuna ulaşmasını sağlamak (1593 sayılı Kanun, m. 75),
- Kimsesiz çocukların korunmasını veya bakımını sağlamak (1593 sayılı Kanun, m. 161),
- Muhtaç olan asker ailelerine yardım sağlamaktır (4109 sayılı Kanun).

Karabük Belediyesi Sosyal Yardım İşleri Müdürlüğü, kentte yaşayan bireylerin veya grupların, ekonomik ve sosyal şartlardan kaynaklanan veya kendi iradeleri haricinde meydana gelen sosyal, fiziksel, maddi ve manevi eksikliklerinin ortadan kaldırılması yoluyla yaşam standartlarının arttırılmasını misyon ve vizyon olarak belirlemiştir (Karabük Belediyesi, 2020).

Müdürlüğün hizmet alanına giren konularda yetkililerce belirlenen kanun, tüzük, genelge ve yönetmelikler gereğince sağlanacak hizmetlerin etkin ve verimli şekilde icra edilmesi amaçlanmaktadır. Şehirde bulunan mevcut mezarlık alanlarının genişletilmesiyle alakalı gerekli bütün yasal teşebbüslerde bulunularak yeni alanların mezarlık bünyesine kazandırılması, Karabük merkeze yeni katılan mahallelere ait mezarlık alanlarının da hali hazırdaki mezarlıkların seviyesine getirilmesine çalışılmaktadır. Mezarlıkları ziyaret etmek isteyen vatandaşların ziyaretlerini huzurlu ve rahat bir ortamda icra edebilmeleri maksadıyla temizlik ve güvenlik öncelikli olmak üzere bütün bakımları sistemli olarak yapılmaktadır. Ayrıca vatandaşların vefat etmiş yakınlarının kabirlerini daha rahat bulabilmeleri için şehirdeki mezarlıklarda bulunan bütün kabirler bilgileriyle Karabük Belediyesi bünyesinde kurulmuş olan mezarlık bilgi sistemi ortamında paylaşıma açılmıştır (Karabük Belediyesi, 2020).

2.3.3. Ulaşım Hizmetleri

2005 tarihli ve 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun dolaşımla ilgili 15. maddesinin (f) bendinde belediyeler, toplu taşıma yapma; bu amaçla otobüs, deniz ve su ulaşım araçları, tünel, raylı sistem dâhil her türlü toplu taşıma sistemlerini kurma, kurdurma, işletme ve işlettirme yetkilerine sahiptir. Aynı kanunun belediyenin görevleri ile ilgili 14. maddesinin (a) bendine göre belediye kent içi ulaşımı sağlamakla görevlidir (Mevzuat Bilgi Sistemi, 2020).

5393 sayılı Belediye Kanunlarının her birinde ulaşım ve dolaşım ile ilgili düzenlemeler mevut bulunmaktadır. 5393 sayılı Belediye Kanunlarında nitelikli bir yaşam geçirmek için belediyelerin toplu taşıma araçlarını işletmek ve işlettirmek gibi görevleri mevcutken, 1580 sayılı Belediye Kanunu'nda kent sınırları içinde ulaşımı sağlamanın yanında imar planlarını yol güzergâhlarına göre belirlemek ve ulaşım sağlanan araçların temizliği ile birlikte sağlamlığına da yer verilmiştir (Mevzuat Bilgi Sistemi, 2020).

Kentlerde ulaşım, artan nüfus ile birlikte kentlerin ihtiyacı olan teknik ve sosyal altyapı hizmetlerinden biridir. Kentlerde ulaşım isteği toplu taşıma araçları ile sağlandığı takdirde motorlu özel araç kullanımı ve bunun sayesinde trafik sıkışıklığı azalacaktır. Aynı zamanda hava kirliliği, fosil yakıt tüketimi ve trafik gürültüsü gibi olumsuz etkenlerde ortadan kalkacaktır. Bu durumda bireylerin kentlerde kaliteli bir yaşam sürmesini teşvik edecektir (Üçer-Gürel, 2009, s.75).

2.3.4. İmar ve Şehircilik Hizmetleri

Belediyelerin varoluşunun en önemli sebebi, beldenin imarı ve beldenin ihtiyacı olan bayındırlık eserlerinin oluşturulmasıdır. Belediyelere 5393 sayılı Kanun'un 14. maddesinin a bendi ile 3194 sayılı kanun ve diğer bazı mevzuatlar aracılığıyla imarla ilgili birçok görev yüklenmiştir. Bunlar (Mevzuat Bilgi Sistemi, 2020):

- Belde haritasının ve imar planının oluşturulması (3194 sayılı Kanun, m.10),
- İmar programının düzenlenmesi (3194 sayılı Kanun, m.7),
- Arazi ve arsaların düzenlenmesi (3194 sayılı Kanun, m.18),
- Parselasyon planlarının hazırlanıp onaylanması (3194 sayılı Kanun, m.19),
- İnşaat, onarım ve ilavelerin ruhsatlandırılması (3194 sayılı Kanun, m.21,22),
- Kanuna ve izne uygun olmayan yapıların önlenmesi, düzelttirilmesi veya yıkılmasıdır (3194 sayılı Kanun, m.27-32).

Karabük Belediyesi İmar ve Şehircilik Müdürlüğü misyonu şehrin sağlıklı ve modern yaşama şartlarının sağlanması, şehrin planlı gelişiminin temin edilmesi için imar hizmetlerinin yürütülmesi, belirlenmiş imar planlarının uygulanması ve faaliyetlerin denetlenmesi şeklinde belirlenmiştir. Bu görev ve sorumlulukların yerine getirilmesinde, uygulama ve eylemlerde hizmette eşitlik, şeffaflık belediye kaynaklarının kullanımında verimlilik, etkinlik ve sürdürülebilirlik temel esaslar olarak

belirlenmiştir. İmar ve Şehircilik Müdürlüğü tarafından halkın daha sağlıklı şartlarda ve yüksek yaşam standartlarında yaşayabilmesi için şehrin planlı bir şekilde gelişmesini sağlamak amacıyla imar planları oluşturmak, yürütmek ve denetlemek amaçlanmaktadır (Karabük Belediyesi, 2020).

2.3.5. Kültür ve Sosyal İşler Hizmetleri

Belediyenin kültürle ilgili görevleri 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 13. maddesinde şöyle sıralanmıştır (Mevzuat Bilgi Sistemi, 2020); Hemşeriler arasındaki sosyal ve kültürel ilişkilerin geliştirilmesi ve yine kültürel değerlerin korunması için belediye gerekli çalışmaları yapar. Bu çalışmalarda üniversitelerin, uzman kişilerin, sendikaların, sivil toplum kuruluşları ve kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının katılımını sağlayacak önlemler belediyeler tarafından alınır.

Aynı kanunun 14.maddesinin (a) ve (b) bentlerine göre belediyeler kültür ve sanat, turizm ve tanıtımı yapar veya yaptırır. Kültür ve tabiat varlıkları ile tarihî dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânların ve işlevlerinin korunmasını Belediyeler tarafından sağlanabilir; bu doğrultuda bakım ve onarım yapabilir, korunması mümkün olmayanları ise aslına uygun olarak yeniden inşa edebilir. Aynı kanunun 18. maddesinde; İçişleri Bakanlığının izniyle yurt içi ve yurt dışındaki belediyeler ve mahallî idare birlikleriyle karşılıklı anlaşmalar yapılmasına; kardeş kentler yapılmasına; ekonomik ve sosyal gelişim amacıyla kültür, sanat ve spor gibi alanlarda etkinlik ve projeler gerçekleştirilmesine; bu çerçevede gerekli olabilecek tesisleri yapma, yaptırma, kiralama veya tahsis edilmesine karar vermektedir.

Kanunu'nun 73.maddesinde ise; belediye, kentin gelişimine katkı sağlamak için eskiyen kent kısımlarını restore veya gerekli görüldüğünde inşa etmek; konut, sanayi ve ticaret alanları, teknoloji parkları ve sosyal donatılar oluşturmak, deprem riskine karşı tedbirler almak veya kentin tarihîni ve kültürel dokusunu koruyarak kentsel dönüşüm ve gelişim projeleri uygulayabilir (Mevzuat Bilgi Sistemi, 2020).

5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 73. maddesinde hemşeriler arasında kültürel değerlerin korunması için gerekli çalışmaları yapmanın yanında kültür tanıtımının artmasına da katkı sağlanması benimsenmiştir. Kültürel miras olarak ifade edilecek yerlere bakım ve onarım yapılmaktadır. Kardeş kent uygulamasının yanında eski kültürel miraslarını restore etmek gibi ifadeler kullanılmaktadır (Mevzuat Bilgi Sistemi, 2020).

Kültür, insanın hangi topluluğa ait olduğunun bir göstergesidir. Nereye ait olduğunu bilen insan yerel yönetimler tarafından sunulan hizmetlerin kültür yapısına uygun olmasını ister. Bir kültüre sahip yerleşmeler geçici olmayıp, kültürlerini ve varlıklarını nesilden nesile aktarmaktadır. Kentlerde yaşam kalitesinin artmasına, kültürün insanlar üzerinde yarattığı güven ve birliktelik duygusu sebep olmaktadır. Bu kapsamda Karabük Belediyesi Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü belediye faaliyetlerine dayalı olarak vatandaşlar ile belediye yönetimi arasında sağlıklı bir iletişim kurulmasına yardımcı olmayı, belediye faaliyetleriyle alakalı bilgileri vatandaşlara aktarmayı ve vatandaşların kent ve belediye çalışanlarına dair şikayet ve düşüncelerine yanıt vermeyi amaçlamaktadır. Müdürlük, Karabük'te yaşayan vatandaşlara daha verimli ve kaliteli hizmet verilebilmesi amacıyla mahallelerde bulunan sosyal yaşam merkezlerindeki sorumlularla sürekli olarak koordineli çalışmalar yapılarak tam ve etkili hizmet sunmayı hedeflemektedir. Sosyal yaşam merkezlerinde verilen kursların daha geniş kitleye yaygınlaştırılması ve ev hanımlarının kurslara teşvik edilmesi için çalışmalar yapmaktadır (Karabük Belediyesi, 2020).

2.3.6. Zabıta Hizmetleri

Zabıta birimi bir belediyenin sorumluluk alanı sınırları içerisindeki düzeni, vatandaşın huzurunu ve sağlığını korumak için ilgili mevzuatta ifa edileceği tanımlanan vazifeleri icra eder ve sorumluluklarını yerine getirir. Belediyenin icra organlarının almış olduğu hükümleri, talimatları ve yapılmasının istenilmediği emirleri uygular ve takip eder. İlgili mevzuatın emrettiği görevlerin uygulanmasını, yapılan işlerin takibini, denetlenmesini, müsaade ederek veya yasaklayarak engelleme işlerini icra eder. Meclisin aldığı kararlara ve hükümlere aykırı tutum sergileyenlerle ilgili gerekli idari ve cezai işlemleri uygular. Gerekli izinleri olmayan herhangi bir yerin işgalini engelleyerek, 2464 sayılı belediye gelirleri kanununu gereğince izinsiz işgal edenler hakkında çıkan cezai işlemlerin tahsilatında tahsil memurlarına gereken yardımı sağlar (Mevzuat Bilgi Sistemi, 2020).

3516 sayılı ölçüler ve ayar kanunu ve yürürlükteki mevzuatlar uyarınca, tartım ve ölçüm cihazlarının ve kalibrasyonlarının denetlenmesinde yetkilidir, kalibrasyon yapılmamış şüphe uyandıracak ölçüm cihazlarıyla satış yapılmasını engeller.. Kalibrasyonu bozuk, güncellenmemiş, hileli olan, ayarları bozulmuş terazilerin,

kantarların, basküllerin ve litre kaplarının kullanılmasını engeller ve buna kurallara uymayan işyerlerine gereken yasal müeyyideleri uygulamakla görevlidir (Mevzuat Bilgi Sistemi, 2020).

Bir işyerinin açılmasına müsaade edilmesi ve işletme izinlerine dair 3572 sayılı işyeri açma ruhsatlarına dair kanun hükmünde kararnamenin değiştirilerek kabulüne dair kanun ile 2005/9207 sayılı bakanlar kurulu kararı ile yürürlükte olan mevzuat uyarınca bir işletmenin açılma izni olup olmadığını denetlemek, ruhsatı olmayan işletmelere ise ilgili makamlarca alınan işletmenin kapatılması müeyyidesini yerine getirmek, gerekli prosedürü uygulamak da zabıtanın görevleri arasındadır (Mevzuat Bilgi Sistemi, 2020).

İmar izni alınmadan yapılan belediye mücavir alanındaki yapıların imar müdürlüğüyle ilgili işlemlerinde yardımcı olur, eğer yıkım kararı çıkarsa yıkım işlemini yerine getirir. Sebze ve meyve hali sınırları içerisindeki düzeni sağlar. Toptancılar, alıcılar ve belediyenin hal çalışanların aralarındaki ilişkileri ve sorumlulukları düzenler, ayrıca birbirleri arasındaki sorunların giderilmesine yardım eder. Sebze ve meyve haline giren ve çıkan malları sürekli denetleyerek ürünlerin sürekli güvenliğini sağlar, belgesiz malların hale girmesini engeller. Malların toptan ve perakende alım satımına ilişkin ilgili mevzuat hükmünün icra edilmesini temin etmek ve tekelciliğe yönelik faaliyetleri engellemek için müşteri-işletme faaliyetlerini denetler, işletme etkinliklerinin herhangi bir aksaklığa uğramadan sürdürülmesi için her türlü idari ve inzibati tedbirleri alır. Kendi müdürlüğü ile ilgili olan doğrudan temin ve diğer ihale işlemlerini gerçekleştirir (Mevzuat Bilgi Sistemi, 2020).

Zabıta Müdürlüğü tarafından, belediye halkının huzur ve sağlığı, beldenin düzeni ile yetkili mercilerin bu amaçlar doğrultusunda varacakları kararların yürütülmesini sağlamak, kanunen belirlenen yetkileri çerçevesinde olası suçların işlenmesini önleyici tedbirler almak ve işlenen belediye suçlarını takipte kolluk kuvveti olarak halkın beklenti ve isteklerini zamanında karşılamak amaçlanmaktadır. Bunların yanında, halka beklentileri üzerinde hizmet veren, nitelikli, bilgili, yeniliklere açık ve kararlı bir müdürlük olmak, yasa ve yönetmelikler çerçevesinde halka güvenilir ve etkin en iyi hizmeti vermek amaçlanmaktadır (Karabük Belediyesi, 2020).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KARABÜK'TEKİ KENTSEL YAŞAM KALİTESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. BULGULAR

Bu bölümde, Karabük ilinde gerçekleştirilmiş olan anket çalışması sonuçları paylaşılmaktadır.

3.1.1. Faktör Analizi Sonuçları

Karabük ilinde yaşayan vatandaşların kentle ilgili yaşam kalitesi algılarını belirlemek için uygulanan kentsel yaşam kalitesi ölçeğinin yapısal olarak geçerli olup olmadığı "Açıklayıcı Faktör" analizi ile analiz edilmiştir. Faktör analizi sonuçları Tablo 3.1'deki gibidir.

Tablo 3.1. Kentsel Yaşam Kalitesi Algısı Ölçeğinin Geçerlilik Sonuçları

İfadeler	1.İmar ve Şehircilik Hizmetleri	2.Sosyal Hizmetler	3.Sağlık ve Hijyen Hizmetleri	4.Kültür ve Turizm Hizmetleri	5.Ulaşım Hizmetleri	6.Zabıta Hizmetleri	
s29	0,938						0,960
s11	0,913						
s18	0,898						
s21	0,895						
s26	0,888						
s28	0,877						
s5	0,867						
s9		0,779					0,892
s3		0,775					
s14		0,767					
s30		0,765					
s25		0,734					
s27		0,722					
s20		0,709					
s31		0,681					
s1			0,804				0,879
s2			0,797				
s8			0,781				
s13			0,778				
s19			0,759				
s24			0,721				
s6				0,859			0,832
s22				0,812			
s12				0,765			
s15				0,759			
s10					0,916		0,848
s17					0,886		
s4					0,756		
s7						0,831	0,833
s23						0,830	
s16						0,762	

Boyutlar	**Özdeğerler**	**Varyans**	
1. İmar ve Şehircilik Hizmetleri	6,461	20,844	**0,822**
2. Sosyal Hizmetler	5,851	18,873	
3. Çevre ve Sağlık Hizmetleri	3,214	10,369	
4. Kültür ve Turizm Hizmetleri	2,832	9,134	
5. Ulaşım Hizmetleri	1,979	6,384	
6. Zabıta Hizmetleri	1,316	4,245	
Toplam Varyans Açıklama Oranı		**69,849**	

Not: Kaiser-Meyer-Olkin (KMO): 0,871; Barlett: X^2=11410,25; p=0,000

Kentsel yaşam kalitesi ölçeğinin faktör analizi sonuçları incelendiğinde örneklem yeterlilik derecesinin (KMO: 0,871) ve Bartlett değerinin (11410,25; p=0,000) oranında çıktığı görülmektedir. Bu değerlere göre ölçeğin faktör analizine uygun olduğu söylenebilir. Ölçeğin toplam varyans açıklama oranı %69,84'tür. Öz değeri 1 ve üzeri olan 6 alt boyuttan oluşmaktadır. Boyutların faktör yükleri 0,68-0,93 arasında değişmektedir. Faktör yüklerinin en az 0,35'ten büyük olması kuralını sağladığı görülmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013; Büyüköztürk, 2007). Ölçeğin hem boyutlar bazında hem de genel olarak 0,70'in üzerinde olduğu ve bu değerlerin de ölçeğin oldukça güvenilir anlamına geldiğini göstermektedir (Kayış, 2009; Kalaycı, 2010).

3.1.2. Demografik Özelliklere İlişkin Sonuçlar

Bu bölümde; Karabük'te ikamet eden vatandaşların demografik bilgileri incelenmiştir. Araştırmaya katılan vatandaşların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, aylık gelir, meslek, ikamet süresi ve ikamet yeri ile ilgili bilgileri Tablo 3.2'de verilmiştir.

Tablo 3.2. Karabük'te İkamet Eden Vatandaşların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	**n**	**%**	**İkamet Süresi**	**n**	**%**
Kadın	201	37,5	1 Yıldan Az	73	13,6
Erkek	335	62,5	1-5 Yıl	175	32,6
Medeni Durum	**n**	**%**	6-10 Yıl	128	23,9
Evli	311	58,0	11 Yıl ve Üstü	160	29,9
Bekâr	225	42,0	**İkamet Yeri**	**n**	**%**
Yaş	**n**	**%**	5000 Evler	30	5,6
30 Yaş ve Altı	93	17,4	100. Yıl	27	5,0
31-35 Yaş	139	25,9	Adatepe Mah.	28	5,2
36-40 Yaş	192	35,8	Atatürk Mah.	32	6,0
41 Yaş ve Üstü	112	20,9	Aydınlıkevler	22	4,1
Eğitim Durumu	**n**	**%**	Bayır Mah.	11	2,1
Lise ve Altı	167	31,2	Ergenekon Mah.	14	2,6
Üniversite	236	44,0	Belenköy Mah.	10	1,9
Lisansüstü	133	24,8	Çerçiler Mah.	19	3,5
Aylık Gelir	**n**	**%**	Fatih Mah.	29	5,4
3000 TL ve Altı	98	6,3	Fevzi Çakmak Mah.	30	5,6
3001-3500 TL	34	18,3	Hürriyet Mah.	23	4,3
3501-4000 TL	184	34,3	Kapıkulu Mah.	19	3,5
4001-4500 TL	106	19,8	Karabük Mah.	16	3,0
4501 TL ve Üstü	114	21,3	Kartaltepe Mah.	19	3,5
Meslek	**n**	**%**	Kayabaşı Mah.	22	4,1
Esnaf	53	9,9	Kılavuzlar Mah.	16	3,0
İşçi	45	8,4	Kurtuluş Mah.	18	3,4
Yönetici	48	9,0	Namık Kemal Mah.	21	3,9
Profesyonel İşler (doktorluk vb.)	71	13,2	Öğlebeli Mah.	23	4,3
Akademik/Eğitimci	79	14,7	Soğuksu Mah.	17	3,2
Teknik İşler (mühendis vb.)	72	13,4	Şirinevler Mah.	20	3,7
Devlet Memuru	31	5,8	Üniversite Mah.	21	3,9
Serbest Meslek	23	4,3	Yeni Mahalle	8	1,5
Emekli	32	6,0	Yenişehir Mah.	20	3,7
Öğrenci	43	8,0	Yeşil Mah.	21	3,9
Ev Hanımı	39	7,3	**Toplam**	**536**	**100**

Araştırmaya 201 (%37,5) kadın ve 335 (%62,5) erkek katılmıştır. Bunlardan 311'i (%58) evli ve 225'i (%42) bekârdır. Katılımcılardan 93'ü (%17,4) 30 yaş ve altındadır, 31-35 yaşında olanların sayısı 139'dur (%25,9). 36-40 yaşında olanların sayısı 192 (%35,8) ve 41 yaş ve üzerinde olanların sayısı 112 (%20,9)'dir. Katılımcılardan 167'si (%31,2) ilk ve orta öğretim (lise) mezunudur, 236'sı (%44) üniversite ve 133'ü (%24,8) lisansüstü mezuniyetine sahiptir. Katılımcılardan 98'inin (%6,3) geliri 3000 TL ve altındadır. Bunların genel olarak öğrenci, ev hanımı ve emekli oldukları tahmin edilmektedir. Katılımcılardan 34'ü (%18,3) 3001-3500 TL, 184'ü (%34,3) 3501-4000 TL, 106'sı (%19,8) 4001-4500 TL, 114'ü (%21,3) 4501 TL ve üstü gelire sahip olduğunu ifade etmiştir. Kişilerin mesleklerine bakıldığında; en

çok akademik/eğitimci (n=79) ve en az serbest meslek (n=23) erbabı oldukları görülmektedir. İkamet süresi bakımından 73'ü (%13,6) 1 yıldan az, 175 (%32,6) kişi 1-5 yıl, 128'i (%23,9) 6-10 yıl, 160'ı (%29,9) 11 yıl ve üzeridir. İkamet yeri açısından en çok araştırmaya katılan mahalle Atatürk Mahallesi (n=32) ve en az katılan mahalle 8 kişi ile Yeni Mahalle'den olmuştur.

3.1.3. Karabük'teki Kentsel Yaşam Kalitesi Algısına Yönelik Bulgular

Araştırmanın bu kısmında faktör analizi sonucu elde edilen boyutları meydana getiren ifadelerin frekansları ve aritmetik ortalama değerleri incelenmiştir. Bu kapsamda vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerine ilişkin kalite algısı düzeyi Tablo 3.3'te gösterilmiştir.

Tablo 3.3. İmar ve Şehircilik Hizmetlerine İlişkin Kalite Algısı

İmar ve Şehircilik Hizmetleri		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	$\bar{X}$	σ
29. Belediyenin defin ve mezarlık işlemleri için sağladığı hizmetler yeterlidir.	**n**	101	105	95	127	108	3,06	1,41
	%	18,9	19,6	17,7	23,7	20,1		
11. Kentteki yol yapım, kaldırım vd. bakım hizmetleri yeterlidir.	**n**	**105**	**100**	**85**	**132**	**114**	3,09	1,43
	%	19,6	18,7	15,9	24,6	21,3		
18. Belediyenin tarihi dokunun korunması için almış olduğu önlemler yeterlidir.	**n**	94	86	62	174	120	3,26	1,42
	%	**17,5**	**16,0**	**11,6**	**32,5**	**22,4**		
21. Karabük Belediyesi'nin arsa ve konut üretim ve denetim hizmetleri yeterlidir.	**n**	110	136	74	116	100	2,92	1,42
	%	20,5	25,4	13,8	21,6	18,7		
26. Park ve yeşil alanlarla ilgili olarak yapılan çalışmalar yeterlidir.	**n**	37	75	141	164	119	3,47	1,17
	%	6,9	14,0	26,3	30,6	22,2		
28. Kentteki çevre düzenleme ve ağaçlandırma hizmetleri yeterlidir.	**n**	**100**	**124**	**87**	**103**	**122**	3,04	1,44
	%	18,7	23,1	16,2	19,2	22,8		
5. Karabük Belediyesi'nin imar alanındaki plan ve uygulamaları yeterlidir.	**n**	117	106	40	148	125	3,10	1,50
	%	21,8	19,8	7,5	27,6	23,3		
Genel Aritmetik Ortalama							**3,13**	**1,26**

Not: 1=Kesinlikle Katılmıyorum-5=Kesinlikle Katılıyorum

Karabük belediyesinin imar ve şehircilik hizmetlerinin genel aritmetik ortalamasına bakıldığında; vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerine ilişkin kalite algısının orta düzeyde olduğu söylenebilir ($\bar{X}$=3,13). Buna göre belediyenin defin ve mezarlık işlemleri ($\bar{X}$=3,06), kentteki yol yapım, kaldırım vd. bakım hizmetleri ($\bar{X}$=3,09) orta düzeydedir. Ayrıca tarihi dokunun korunması için alınmış olan önlemler ($\bar{X}$=3,26), arsa ve konut üretim ve denetim hizmetleri ($\bar{X}$=2,92), çevre düzenleme ve ağaçlandırma hizmetleri ($\bar{X}$=3,04) ve imar alanındaki plan ve uygulamalarının orta düzeyde çıktığı görülmektedir ($\bar{X}$=3,10). Ancak vatandaşların park ve yeşil alanlarla ilgili olarak yapılan çalışmaları yeterli gördüğü ($\bar{X}$=3,47) söylenebilir.

Vatandaşların, Karabük Belediyesi'nin sosyal hizmetleriyle ilgili kalite algısının düzeyi Tablo 3.4'te gösterilmiştir.

Tablo 3.4. Sosyal Hizmetlere İlişkin Kalite Algısı

Sosyal Hizmetler		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	$\bar{X}$	σ
9. Belediyenin meslek edindirmek için sağlamış olduğu kurslar yeterlidir.	**n**	84	156	141	124	31	2,74	1,14
	%	15,7	29,1	26,3	23,1	5,8		
3. Karabük Belediyesi'nin spor faaliyetleri için yapmış olduğu çalışmalar yeterlidir.	**n**	73	152	123	140	48	2,88	1,19
	%	13,6	28,4	22,9	26,1	9,0		
14. Kadınlara sağlanan iş ve istihdam imkânları yeterlidir.	**n**	58	144	160	122	52	2,93	1,14
	%	10,8	26,9	29,9	22,8	9,7		
30. Düğün, nişan vb. işlemler için sağlamış olduğu hizmetler yeterlidir.	**n**	81	144	132	127	52	2,86	1,21
	%	15,1	26,9	24,6	23,7	9,7		
25. Kimsesiz veya yardıma muhtaç kişiler için verilen hizmetler yeterlidir.	**n**	92	170	128	114	32	2,67	1,16
	%	17,2	31,7	23,9	21,3	6,0		
27. Engelli ve çocukların bakımı için verilen eğitim hizmetleri yeterlidir.	**n**	87	169	121	130	29	2,71	1,15
	%	16,2	31,5	22,6	24,3	5,4		
20. Belediyenin yapmış olduğu sosyal yardımlar yeterlidir.	**n**	106	158	120	117	35	2,65	1,20
	%	19,8	29,5	22,4	21,8	6,5		
31. Belediyenin E-belediye hizmetleri yeterli düzeydedir.	**n**	82	170	136	124	24	2,69	1,11
	%	15,3	31,7	25,4	23,1	4,5		
Genel Aritmetik Ortalama							**2,77**	**0,88**

Not: 1=Kesinlikle Katılmıyorum-5=Kesinlikle Katılıyorum

Karabük belediyesinin sosyal hizmet faaliyetleri ile ilgili genel aritmetik ortalamaya göre; vatandaşların sosyal hizmetlerle ilgili kalite algısının orta düzeyde olduğu söylenebilir ($\bar{X}$=2,77). Bu kapsamda vatandaşlar, belediyenin meslek edindirmek için sağlamış olduğu kursları ($\bar{X}$=2,74), kadınlara sağlanan iş ve istihdam imkânları ($\bar{X}$=2,93) kısmen yeterli görmektedir. Karabük Belediyesi'nin spor faaliyetleri için yapmış olduğu çalışmaların ($\bar{X}$=2,88), düğün, nişan vb. işlemler için sağlamış olduğu hizmetlerin ($\bar{X}$=2,86) ve E-belediye hizmetlerinin ($\bar{X}$=2,69) kısmen yeterli görüldüğü ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte Karabük Belediyesi'nin yapmış olduğu sosyal yardımların ($\bar{X}$=2,65), kimsesiz veya yardıma muhtaç kişiler için (huzurevi-yaşlı bakımı) vermiş olduğu hizmetlerin ($\bar{X}$=2,67), engelli ve çocukların bakımı için vermiş olduğu eğitim hizmetlerinin ($\bar{X}$=2,71) kısmen yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Vatandaşların, Karabük Belediyesi'nin sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili kalite algısının düzeyi Tablo 3.5'te gösterilmiştir.

Tablo 3.5. Sağlık ve Hijyen Hizmetlerine İlişkin Kalite Algısı

Sağlık ve Hijyen Hizmetleri		1	2	3	4	5	$\bar{X}$	σ
1. Karabük Belediyesi'nin atık su arıtma tesisine verdiği önem yeterlidir.	**n**	72	88	138	152	86	3,17	1,26
	%	13,4	16,4	25,7	28,4	16,0		
2. Karabük Belediyesi'nin içme suyu hizmetine verdiği önem yeterlidir.	**n**	61	82	139	177	77	3,23	1,20
	%	11,4	15,3	25,9	33,0	14,4		
8. Karabük Belediyesi'nin kanalizasyon hizmetlerine verdiği önem yeterlidir.	**n**	30	72	120	213	101	3,52	1,11
	%	5,6	13,4	22,4	39,7	18,8		
13. Karabük Belediyesi'nin temizlik hizmetleri yeterlidir.	**n**	25	48	119	215	129	3,69	1,07
	%	4,7	9,0	22,2	40,1	24,1		
19. Halka açık olan (lokanta, çay bahçesi vb.) yerlerin temizlik denetimi yeterlidir.	**n**	42	62	119	185	128	3,55	1,19
	%	7,8	11,6	22,2	34,5	23,9		
24. Sahipsiz hayvanlar için yeteri düzeyde rehabilitasyon hizmetleri verilmektedir.	**n**	23	55	108	218	132	3,71	1,07
	%	4,3	10,3	20,1	40,7	24,6		
Genel Aritmetik Ortalama							**3,48**	**0,91**

Not: 1=Kesinlikle Katılmıyorum-5=Kesinlikle Katılıyorum

Genel aritmetik ortalamaya bakıldığında Karabük Belediyesi'nin sağlık ve hijyen faaliyetleri ile ilgili olarak vatandaşların kalite algısının olumlu olduğu söylenebilir ($\bar{X}$=3,48). Buna göre; Karabük Belediyesi'nin kanalizasyon hizmetlerine ($\bar{X}$=3,52), temizlik hizmetlerine ($\bar{X}$=3,69), halka açık olan (lokanta, çay bahçesi vb.) yerlerin temizlik denetimlerine ($\bar{X}$=3,55), sahipsiz ve sokak hayvanları için verilen rehabilitasyon hizmetlerine ($\bar{X}$=3,71) yeteri düzeyde önem verdiği görülmektedir. Ancak belediyenin atık su arıtma tesisi ($\bar{X}$=3,17) ve içme suyu hizmetlerine ($\bar{X}$=3,23) kısmen önem verdiği düşünülmektedir.

Vatandaşların, Karabük Belediyesi'nin kültür ve turizm hizmetleriyle ilgili kalite algısının düzeyi Tablo 3.6'da gösterilmiştir.

Tablo 3.6. Kültür ve Turizm Hizmetlerine İlişkin Kalite Algısı

Kültür ve Turizm Hizmetleri		1	2	3	4	5	$\bar{X}$	σ
6. Karabük Belediyesi, kenti yeterli bir biçimde tanıtabilmektedir.	**n**	31	39	133	242	91	3,60	1,03
	%	5,8	7,3	24,8	45,1	17,0		
22. Belediyenin kültür ve sanat için yerine getirmiş olduğu hizmetler yeterlidir.	**n**	32	48	106	256	94	3,61	1,06
	%	6,0	9,0	19,8	47,8	17,5		
12. Karabük Belediyesi'nin konser, fuar vd. eğlence hizmetleri yeterlidir.	**n**	12	26	76	204	218	4,10	0,96
	%	2,2	4,9	14,2	38,1	40,7		
15. Turizmin daha fazla gelişmesi için yerine getirilen faaliyetler yeterlidir.	**n**	44	70	131	162	129	3,48	1,21
	%	8,2	13,1	24,4	30,2	24,1		
Genel Aritmetik Ortalama							**3,70**	**0,87**

Not: 1=Kesinlikle Katılmıyorum-5=Kesinlikle Katılıyorum

Genel aritmetik ortalamadan hareketle Karabük Belediyesi'nin kültür ve turizm faaliyetleri ile ilgili olarak vatandaşların kalite algısının olumlu olduğu söylenebilir

($\bar{X}$=3,70). Dolayısıyla Karabük Belediyesinin, kenti yeterli bir biçimde tanıtabildiği ($\bar{X}$=3,60) görülmektedir. Bununla birlikte belediyenin kültür ve sanat için yerine getirmiş olduğu hizmetlerin ($\bar{X}$=3,61), konser, fuar vd. eğlence hizmetlerinin ($\bar{X}$=4,10) ve turizmin daha fazla gelişmesi için yerine getirmiş olduğu hizmetlerin ($\bar{X}$=3,48) yeterli görüldüğü belirlenmiştir.

Vatandaşların, Karabük Belediyesi'nin ulaşım hizmetleriyle ilgili kalite algısının düzeyi Tablo 3.7'da gösterilmiştir.

Tablo 3.7. Ulaşım Hizmetlerine İlişkin Kalite Algısı

Ulaşım Hizmetleri		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	$\bar{X}$	σ
10. Karabük Belediyesi, yeterli şehir içi ulaşım hizmetleri vermektedir.	**n**	43	68	85	139	201	3,72	1,29
	%	8,0	12,7	15,9	25,9	37,5		
17. Kentteki trafik hizmetlerine verilen önem yeterlidir.	**n**	61	96	95	86	198	3,49	1,42
	%	11,4	17,9	17,7	16,0	36,9		
4. Karabük'teki sokak ve yollardaki isim, işaret ve tabela hizmetleri yeterlidir.	**n**	33	62	73	134	234	3,88	1,25
	%	6,2	11,6	13,6	25,0	43,7		
Genel Aritmetik Ortalama							**3,69**	**1,16**

Not: 1=Kesinlikle Katılmıyorum-5=Kesinlikle Katılıyorum

Karabük Belediyesi'nin ulaşım hizmetleriyle ilgili olarak vatandaşların kalite algısının genel olarak olumlu olduğu söylenebilir ($\bar{X}$=3,69). Bu bağlamda Karabük Belediyesi'nin, şehir içi ulaşım hizmetlerinin ($\bar{X}$=3,72), trafikle ilgili hizmetlerinin ($\bar{X}$=3,49), sokak ve yollardaki isim, işaret ve tabela hizmetlerinin ($\bar{X}$=3,88) yeterli düzeyde olduğu ile ilgili olumlu bir kalite algısı olduğu söylenebilir.

Vatandaşların, Karabük Belediyesi'nin zabıta hizmetleriyle ilgili kalite algısının düzeyi Tablo 3.8'de gösterilmiştir.

Tablo 3.8. Zabıta Hizmetlerine İlişkin Kalite Algısı

Zabıta Hizmetleri		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	$\bar{X}$	σ
7. Zabıtalar yeterli denetim yapmaktadır.	**n**	24	36	49	93	334	4,26	1,14
	%	4,5	6,7	9,1	17,4	62,3		
23. Belediye yeterli düzeyde afet yönetimi hizmetlerini yerine getirmektedir.	**n**	28	75	24	80	329	4,13	1,29
	%	5,2	14,0	4,5	14,9	61,4		
16. Belediye, itfaiye hizmetlerine yeteri düzeyde önem vermektedir.	**n**	37	58	37	105	299	4,06	1,29
	%	6,9	10,8	6,9	19,6	55,8		
Genel Aritmetik Ortalama							**4,15**	**1,08**

Not: 1=Kesinlikle Katılmıyorum-5=Kesinlikle Katılıyorum

Karabük Belediyesi'nin zabıta hizmetleriyle ilgili olarak vatandaşların kalite algısının genel olarak olumlu olduğu söylenebilir ($\bar{X}$=4,15). Bu çerçevede zabıtaların

denetimlerinin ($\bar{X}$=4,26), itfaiye hizmetlerinin ($\bar{X}$=4,06) ve afet yönetiminin ($\bar{X}$=4,13) yeterli düzeyde görüldüğü ortaya çıkmıştır.

3.1.4. Karabük ile İlgili Kentsel Yaşam Kalitesi Algısının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

Bu bölümde; Karabük'te ikamet eden vatandaşların kentsel yaşam kalitesine ilişkin algılarının cinsiyetlerine göre karşılaştırması yapılmıştır. Bu kapsamda imar ve şehircilik hizmetleri ile ilgili kalite algısının cinsiyete göre karşılaştırması yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.9'da gösterilmiştir.

Tablo 3.9. İmar ve Şehircilik Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Cinsiyetine Göre Karşılaştırılması

Cinsiyet		N	$\bar{X}$	σ	t	p
İmar ve Şehircilik Hizmetleri	**1.** Kadın	201	3,054	1,157	-1,202	0,230
	2. Erkek	335	3,189	1,320		
TOPLAM		**536**				

p>0,05

Karabük Belediyesi'nin imar ve şehircilik hizmetleriyle ilgili olarak kadın ve erkeklerin kalite algısının aynı düzeyde olduğu tespit edilmiştir (t=-1,202; p=0,230).

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sosyal hizmetlerle ilgili kalite algısının vatandaşların cinsiyetine göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.10'da gösterilmiştir.

Tablo 3.10. Sosyal Hizmetlerle İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Cinsiyetine Göre Karşılaştırılması

Cinsiyet		N	$\bar{X}$	σ	t	p
Sosyal Hizmetler	**1.** Kadın	201	2,738	0,841	-0,639	0,523
	2. Erkek	335	2,789	0,907		
TOPLAM		**536**				

p>0,05

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sosyal hizmetlerle ilgili olarak kadın ve erkeklerin kalite algısı arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (t=-0,639; p=0,523).

Karabük Belediyesi'nin sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili olarak vatandaşların kalite algısının cinsiyetlerine göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.11'de gösterilmiştir.

Tablo 3.11. Sağlık ve Hijyen Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Cinsiyetine Göre Karşılaştırılması

Cinsiyet		N	X̄	σ	t	p
Sağlık ve Hijyen Hizmetleri	**1.** Kadın	201	3,575	0,855	1,819	0,069
	2. Erkek	335	3,427	0,944		
TOPLAM		**536**				

p>0,05

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili olarak kadın ve erkeklerin kalite algısının birbirine yakın olduğu görülmektedir (t=1,819; p=0,069).

Karabük Belediyesi'nin kültür ve turizm hizmetleriyle ilgili olarak vatandaşların kalite algısının cinsiyetlerine göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.12'de gösterilmiştir.

Tablo 3.12. Kültür ve Turizm Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Cinsiyetine Göre Karşılaştırılması

Cinsiyet		N	X̄	σ	t	p
Kültür ve Turizm Hizmetleri	**1.** Kadın	201	3,726	0,975	0,480	0,632
	2. Erkek	335	3,688	0,813		
TOPLAM		**536**				

p>0,05

Kültür ve turizmle ilgili olarak Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu hizmetlerle ilgili algının kadın ve erkeklerde aynı düzeylerde olduğu (t=0,480; p=0,632) söylenebilir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu ulaşım hizmetleriyle ilgili olarak vatandaşların kalite algısının cinsiyetlerine göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.13'te gösterilmiştir.

Tablo 3.13. Ulaşım Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Cinsiyetine Göre Karşılaştırılması

Cinsiyet		N	X̄	σ	t	p
Ulaşım Hizmetleri	**1.** Kadın	201	3,711	1,119	0,182	0,856
	2. Erkek	335	3,692	1,191		
TOPLAM		**536**				

p>0,05

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu ulaşım hizmetleriyle ilgili olarak kadın ve erkeklerin kalite algısı arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir (t=0,182; p=0,856).

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu zabıta hizmetleriyle ilgili olarak vatandaşların kalite algısının cinsiyetlerine göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.14'te gösterilmiştir.

Tablo 3.14. Zabıta Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Cinsiyetine Göre Karşılaştırılması

Cinsiyet		N	$\bar{X}$	σ	t	p
Zabıta Hizmetleri	**1.** Kadın	201	4,180	1,048	0,450	0,653
	2. Erkek	335	4,137	1,101		
TOPLAM		**536**				

p>0,05

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu zabıta hizmetleriyle ilgili olarak kadın ve erkeklerde kalite algısının birbirine yakın olduğu söylenebilir (t=0,450; p=0,653).

3.1.5. Karabük ile İlgili Kentsel Yaşam Kalitesi Algısının Yaşa Göre Karşılaştırılması

Bu bölümde; Karabük'te ikamet eden vatandaşların kentsel yaşam kalitesine ilişkin algılarının yaşlarına göre karşılaştırması yapılmıştır. Bu kapsamda imar ve şehircilik hizmetleri ile ilgili kalite algısının yaşa göre karşılaştırması yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.15'te gösterilmiştir.

Tablo 3.15. İmar ve Şehircilik Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Yaşlarına Göre Karşılaştırılması

Yaş		N	$\bar{X}$	σ	F	p
İmar ve Şehircilik Hizmetleri	**1.** 30 Yaş ve Altı	93	3,374	1,064	2,381	0,069
	2. 31-35 Yaş	139	3,144	1,337		
	3. 36-40 Yaş	192	2,971	1,325		
	4. 41 Yaş ve Üstü	112	3,220	1,179		
	TOPLAM	**536**				

p>0,05

Tablo 3.15'e göre; vatandaşların yaşlarına göre Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu imar ve şehircilik hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı bir farklılık göstermediği ortaya çıkmıştır (F=2,381;p=0,069).

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sosyal hizmetlerle ilgili kalite algısının vatandaşların yaşlarına göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.16'da gösterilmiştir.

Tablo 3.16. Sosyal Hizmetlerle İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Yaşlarına Göre Karşılaştırılması

	Yaş	N	X̄	σ	F	p	Tukey
Sosyal Hizmetler	**1.** 30 Yaş ve Altı	93	2,795	0,835	3,800	**0,010***	4>2 4>3
	2. 31-35 Yaş	139	2,709	0,949			
	3. 36-40 Yaş	192	2,666	0,901			
	4. 41 Yaş ve Üstü	112	3,003	0,761			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların yaşlarına göre Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sosyal hizmetlerle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=3,800;p=0,010). Bu bağlamda, 41 yaş ve üzerinde olan kişilerin, 31-35 yaş ve 36-40 yaşında olan kişilerden daha fazla belediyenin sosyal hizmetlerine olumlu baktıkları söylenebilir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların yaşlarına göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.17'de gösterilmiştir.

Tablo 3.17. Sağlık ve Hijyen Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Yaşlarına Göre Karşılaştırılması

	Yaş	N	X̄	σ	F	p	Tukey
Sağlık ve Hijyen Hizmetleri	**1.** 30 Yaş ve Altı	93	3,388	0,905	5,616	**0,001***	4>1 4>2 4>3
	2. 31-35 Yaş	139	3,344	0,967			
	3. 36-40 Yaş	192	3,454	0,929			
	4. 41 Yaş ve Üstü	112	3,782	0,757			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların yaşlarına göre anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=5,616;p=0,001). Bu bağlamda, 41 yaş ve üzerinde olan kişilerin, diğer yaş gruplarındaki kişilerden daha fazla belediyenin sağlık ve hijyen hizmetlerine olumlu baktıkları söylenebilir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu kültür ve turizm hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların yaşlarına göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.18'de gösterilmiştir.

Tablo 3.18. Kültür ve Turizm Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Yaşlarına Göre Karşılaştırılması

	Yaş	N	$\bar{X}$	σ	F	p	Tukey
Kültür ve Turizm Hizmetleri	**1.** 30 Yaş ve Altı	93	4,008	0,859	5,495	**0,001***	1>2 1>3 1>4
	2. 31-35 Yaş	139	3,672	0,692			
	3. 36-40 Yaş	192	3,679	0,775			
	4. 41 Yaş ve Üstü	112	3,526	1,162			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların yaşlarına göre Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu kültür ve turizm hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=5,495;p=0,001). Tukey testine göre; 30 yaş ve altında olan kişilerin, diğer gruplardaki kişilerden daha fazla belediyenin kültür ve turizm hizmetlerine olumlu baktıkları ortaya çıkmıştır.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu ulaşım hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların yaşlarına göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.19'da gösterilmiştir.

Tablo 3.19. Ulaşım Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Yaşlarına Göre Karşılaştırılması

	Yaş	N	$\bar{X}$	σ	F	p
Ulaşım Hizmetleri	**1.** 30 Yaş ve Altı	93	3,885	1,261	2,116	0,097
	2. 31-35 Yaş	139	3,649	1,167		
	3. 36-40 Yaş	192	3,571	1,219		
	4. 41 Yaş ve Üstü	112	3,827	0,938		
	TOPLAM	**536**				

p>0,05

Tablo 3.19'da görüldüğü üzere; vatandaşların yaşlarına göre Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu ulaşım hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı bir farklılık göstermediği ortaya çıkmıştır (F=2,116;p=0,097).

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu zabıta hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların yaşlarına göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.20'de gösterilmiştir.

Tablo 3.20. Zabıta Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Yaşlarına Göre Karşılaştırılması

	Yaş	N	X̄	σ	F	p	Tukey
Zabıta Hizmetleri	**1.** 30 Yaş ve Altı	93	4,397	0,954	11,479	**0,000***	1>4 2>4 3>4
	2. 31-35 Yaş	139	4,271	1,010			
	3. 36-40 Yaş	192	4,246	0,992			
	4. 41 Yaş ve Üstü	112	3,645	1,252			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların yaşlarına göre Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu zabıta hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=11,479;p=0,000). Tukey testine göre; 41 yaş ve üzerinde olan kişilerin, diğer gruplardaki kişilerden daha fazla belediyenin zabıta hizmetlerine olumsuz baktıkları ortaya çıkmıştır.

3.1.6. Karabük ile İlgili Kentsel Yaşam Kalitesi Algısının Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması

Bu bölümde; Karabük'te ikamet eden vatandaşların kentsel yaşam kalitesine ilişkin algılarının medeni durumlarına göre karşılaştırması yapılmıştır. Bu kapsamda imar ve şehircilik hizmetleri ile ilgili kalite algısının medeni duruma göre karşılaştırması yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.21'de gösterilmiştir.

Tablo 3.21. İmar ve Şehircilik Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Medeni Durum		N	X̄	σ	t	p
İmar ve Şehircilik Hizmetleri	**1.** Evli	311	2,998	1,282	-3,069	**0,002***
	2. Bekâr	225	3,332	1,210		
TOPLAM		**536**				

p<0,05

Karabük Belediyesi'nin imar ve şehircilik hizmetleriyle ilgili olarak bekar olan kalite algısının evli olan kişilerden daha olumlu olduğu tespit edilmiştir (t=-3,069; p=0,002).

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sosyal hizmetlerle ilgili kalite algısının vatandaşların medeni durumlarına göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.22'de gösterilmiştir.

Tablo 3.22. Sosyal Hizmetlerle İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Medeni Durum		N	$\bar{X}$	σ	t	p
Sosyal Hizmetler	**1.** Evli	311	2,645	0,910	-3,982	**0,000***
	2. Bekâr	225	2,943	0,813		
TOPLAM		**536**				

p<0,05

Medeni duruma göre sosyal hizmetlerle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır (t=-3,982; p=0,000). Bu bağlamda, Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sosyal hizmetlerle ilgili olarak bekar olanların kalite algısının evli olanlardan daha olumlu olduğu belirlenmiştir.

Karabük Belediyesi'nin sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili olarak vatandaşların kalite algısının medeni durumlarına göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.23'te gösterilmiştir.

Tablo 3.23. Sağlık ve Hijyen Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Medeni Durum		N	$\bar{X}$	σ	t	p
Sağlık ve Hijyen Hizmetleri	**1.** Evli	311	3,410	0,892	-2,179	**0,030***
	2. Bekâr	225	3,583	0,935		
TOPLAM		**536**				

p<0,05

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili olarak bekar olan katılımcıların kalite algısının evli olanlara oranla daha olumlu olduğu görülmektedir (t=-2,179; p=0,030).

Karabük Belediyesi'nin kültür ve turizm hizmetleriyle ilgili olarak vatandaşların kalite algısının medeni durumlarına göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.24'te gösterilmiştir.

Tablo 3.24. Kültür ve Turizm Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Medeni Durum		N	$\bar{X}$	σ	t	p
Kültür ve Turizm Hizmetleri	**1.** Evli	311	3,747	0,822	1,389	0,166
	2. Bekâr	225	3,641	0,945		
TOPLAM		**536**				

p>0,05

Kültür ve turizmle ilgili olarak Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu hizmetlerle ilgili algının evli ve bekarlarda aynı düzeyde olduğu (t=1,389; p=0,166) söylenebilir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu ulaşım hizmetleriyle ilgili olarak vatandaşların kalite algısının medeni durumlarına göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.25'te gösterilmiştir.

Tablo 3.25. Ulaşım Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Medeni Durum		N	$\bar{X}$	σ	t	p
Ulaşım Hizmetleri	**1.** Evli	311	3,582	1,218	-2,828	**0,005***
	2. Bekâr	225	3,862	1,064		
TOPLAM		**536**				

p<0,05

Medeni duruma göre ulaşım hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır (t=-2,828; p=0,005). Dolayısıyla Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu ulaşım hizmetleriyle ilgili olarak bekar olan kişilerin kalite algısının evli olanlara göre daha olumlu olduğu tespit edilmemiştir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu zabıta hizmetleriyle ilgili olarak vatandaşların kalite algısının medeni durumlarına göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.26'da gösterilmiştir.

Tablo 3.26. Zabıta Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Medeni Durum		N	$\bar{X}$	σ	t	p
Zabıta Hizmetleri	**1.** Evli	311	4,407	0,903	6,349	**0,000***
	2. Bekâr	225	3,803	1,203		
TOPLAM		**536**				

p<0,05

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu zabıta hizmetleriyle ilgili olarak evli olan kişilerin kalite algısının bekarlara oranla daha olumlu olduğu saptanmıştır (t=6,349; p=0,000).

3.1.7. Karabük ile İlgili Kentsel Yaşam Kalitesi Algısının Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması

Bu bölümde; Karabük'te ikamet eden vatandaşların kentsel yaşam kalitesine ilişkin algılarının eğitim durumlarına göre karşılaştırması yapılmıştır. Bu kapsamda

imar ve şehircilik hizmetleri ile ilgili kalite algısının eğitim durumuna göre karşılaştırması yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.27'de gösterilmiştir.

Tablo 3.27. İmar ve Şehircilik Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Eğitim Durumu		N	$\bar{X}$	σ	F	p
İmar ve Şehircilik Hizmetleri	**1.** Lise ve Altı	167	3,302	1,225	2,967	0,052
	2. Üniversite	236	3,131	1,331		
	3. Lisansüstü	133	2,946	1,158		
	TOPLAM	**536**				

p>0,05

Vatandaşların eğitim durumları açısından, Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu imar ve şehircilik hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı bir farklılık göstermediği ortaya çıkmıştır (F=2,967;p=0,052).

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sosyal hizmetlerle ilgili kalite algısının vatandaşların eğitim durumlarına göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.28'de gösterilmiştir.

Tablo 3.28. Sosyal Hizmetlerle İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Eğitim Durumu		N	$\bar{X}$	σ	F	p	Tukey
Sosyal Hizmetler	**1.** Lise ve Altı	167	2,409	0,842	35,477	**0,000***	2>1
	2. Üniversite	236	2,770	0,901			3>1
	3. Lisansüstü	133	3,222	0,668			3>2
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların eğitim durumlarına göre Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sosyal hizmetlerle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=35,477;p=0,000). Bu bağlamda, üniversite mezunu olanların, lise ve altı; lisansüstü mezunlarının da hem lise ve altı hem de üniversite mezunlarından daha fazla belediyenin sosyal hizmetlerine olumlu baktıkları söylenebilir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların eğitim durumlarına göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.29'da gösterilmiştir.

Tablo 3.29. Sağlık ve Hijyen Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Eğitim Durumu		N	$\bar{X}$	σ	F	p	Tukey
Sağlık ve Hijyen Hizmetleri	**1.** Lise ve Altı	167	3,200	0,833	21,523	**0,000***	2>1
	2. Üniversite	236	3,464	0,944			3>1
	3. Lisansüstü	133	3,870	0,819			3>2
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların eğitim durumlarına göre Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=21,523;p=0,000). Buna göre, üniversite mezunu olanların, lise ve altı; lisansüstü mezunlarının da hem lise ve altı hem de üniversite mezunlarından daha fazla belediyenin sağlık ve hijyen hizmetlerine olumlu baktıkları söylenebilir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu kültür ve turizm hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların eğitim durumlarına göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.30'da gösterilmiştir.

Tablo 3.30. Kültür ve Turizm Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Eğitim Durumu		N	$\bar{X}$	σ	F	p
Kültür ve Turizm Hizmetleri	**1.** Lise ve Altı	167	3,721	0,672	0,081	0,922
	2. Üniversite	236	3,702	0,821		
	3. Lisansüstü	133	3,680	1,160		
	TOPLAM	**536**				

p>0,05

Vatandaşların eğitim durumları açısından, Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu kültür ve turizm hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı bir farklılık göstermediği ortaya çıkmıştır (F=0,081;p=0,922).

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu ulaşım hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların eğitim durumlarına göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.31'de gösterilmiştir.

Tablo 3.31. Ulaşım Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Eğitim Durumu		N	$\bar{X}$	σ	F	p	Tukey
Ulaşım Hizmetleri	**1.** Lise ve Altı	167	3,349	1,207	20,916	**0,000***	2>1 3>1 3>2
	2. Üniversite	236	3,670	1,178			
	3. Lisansüstü	133	4,190	0,884			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Tablo 3.31'de görüldüğü üzere; vatandaşların eğitim durumlarına göre Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu ulaşım hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=20,916;p=0,000). Buna göre, üniversite mezunu olanların, lise ve altı; lisansüstü mezunlarının da hem lise ve altı hem de üniversite mezunlarından daha fazla belediyenin ulaşım hizmetlerine olumlu baktıkları söylenebilir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu zabıta hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların eğitim durumlarına göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.32'de gösterilmiştir.

Tablo 3.32. Zabıta Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Eğitim Durumu		N	$\bar{X}$	σ	F	p	Tukey
Zabıta Hizmetleri	**1.** Lise ve Altı	167	4,325	0,972	6,624	**0,001***	1>3 2>3
	2. Üniversite	236	4,186	1,049			
	3. Lisansüstü	133	3,879	1,212			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Tablo 3.32'ye göre; vatandaşların eğitim durumlarına göre Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu zabıta hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=6,624;p=0,001). Dolayısıyla, zabıta hizmetleri konusunda lise ve atı ile üniversite mezunu olanların, lisansüstü mezunlarından daha olumlu kalite algısına sahip oldukları söylenebilir.

3.1.8. Karabük ile İlgili Kentsel Yaşam Kalitesi Algısının Gelir Durumuna Göre Karşılaştırılması

Bu bölümde; Karabük'te ikamet eden vatandaşların kentsel yaşam kalitesine ilişkin algılarının gelir durumlarına göre karşılaştırması yapılmıştır. Bu kapsamda imar

ve şehircilik hizmetleri ile ilgili kalite algısının gelir durumuna göre karşılaştırması yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.33'te gösterilmiştir.

Tablo 3.33. İmar ve Şehircilik Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Gelir Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Gelir Durumu		N	$\bar{X}$	σ	F	p
İmar ve Şehircilik Hizmetleri	**1.** 3000 TL ve Altı	98	3,293	1,108	1,908	0,108
	2. 3001-3500 TL	34	3,352	0,650		
	3. 3501-4000 TL	184	3,097	1,367		
	4. 4001-4500 TL	106	2,888	1,362		
	5. 4501 TL ve Üstü	114	3,241	1,227		
	TOPLAM	**536**				

p>0,05

Vatandaşların gelir durumları açısından, Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu imar ve şehircilik hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı bir farklılık göstermediği ortaya çıkmıştır (F=1,908;p=0,108).

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sosyal hizmetlerle ilgili kalite algısının vatandaşların gelir durumlarına göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.34'te gösterilmiştir.

Tablo 3.34. Sosyal Hizmetlerle İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Gelir Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Gelir Durumu		N	$\bar{X}$	σ	F	p	Tukey
Sosyal Hizmetler	**1.** 3000 TL ve Altı	98	3,164	0,793	12,727	**0,000***	1>3,4,5 2>3,4,5
	2. 3001-3500 TL	34	3,294	0,617			
	3. 3501-4000 TL	184	2,596	0,895			
	4. 4001-4500 TL	106	2,525	0,853			
	5. 4501 TL ve Üstü	114	2,782	0,859			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların gelir durumlarına göre Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sosyal hizmetlerle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=12,727;p=0,000). Bu bağlamda, 3500 TL ve altında geliri olanların, 3501 TL ve üzerinde olanlardan daha fazla belediyenin sosyal hizmetlerine olumlu baktıkları söylenebilir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların gelir durumlarına göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.35'te gösterilmiştir.

Tablo 3.35. Sağlık ve Hijyen Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Gelir Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Gelir Durumu		N	$\bar{X}$	σ	F	p	Tukey
Sağlık ve Hijyen Hizmetleri	**1.** 3000 TL ve Altı	98	3,792	0,844	7,297	**0,000***	1>3,4 2>3,4
	2. 3001-3500 TL	34	3,887	0,479			
	3. 3501-4000 TL	184	3,286	0,931			
	4. 4001-4500 TL	106	3,378	0,826			
	5. 4501 TL ve Üstü	114	3,510	1,015			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların gelir durumlarına göre Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=7,297;p=0,000). Buna göre, 3000 TL ve altı ile 3001-3500 TL geliri olan kişilerin, 3501-4000 TL ve 4001-4500 TL geliri olan kişilerden daha fazla belediyenin sağlık ve hijyen hizmetlerine olumlu baktıkları söylenebilir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu kültür ve turizm hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların gelir durumlarına göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.36'da gösterilmiştir.

Tablo 3.36. Kültür ve Turizm Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Gelir Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Gelir Durumu		N	$\bar{X}$	σ	F	p	Tukey
Kültür ve Turizm Hizmetleri	**1.** 3000 TL ve Altı	98	3,494	1,156	6,297	**0,000***	2>1,5 3>1,5 4>5
	2. 3001-3500 TL	34	4,051	1,481			
	3. 3501-4000 TL	184	3,838	0,454			
	4. 4001-4500 TL	106	3,794	0,693			
	5. 4501 TL ve Üstü	114	3,473	0,951			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların gelir durumlarına göre Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu kültür ve turizm hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=6,297;p=0,000). Buna göre, 3001-3500 TL ve 3501-4000 TL geliri olan kişilerin, 3000 TL ve altı ile 4501 TL ve üstünde olan kişilerden daha fazla belediyenin kültür ve turizm hizmetlerine olumlu baktıkları söylenebilir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu ulaşım hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların gelir durumlarına göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.37'de gösterilmiştir.

Tablo 3.37. Ulaşım Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Gelir Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Gelir Durumu		N	X̄	σ	F	p	Tukey
Ulaşım Hizmetleri	**1.** 3000 TL ve Altı	98	4,088	0,852	13,353	**0,000***	1>3 4>3 5>3 2>3,4,5
	2. 3001-3500 TL	34	4,509	0,716			
	3. 3501-4000 TL	184	3,304	1,243			
	4. 4001-4500 TL	106	3,707	1,171			
	5. 4501 TL ve Üstü	114	3,754	1,128			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Tablo 3.37'de görüldüğü üzere; vatandaşların gelir durumlarına göre Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu ulaşım hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=13,353;p=0,000). Buna göre, geliri 3000 TL ve altı, 4001-4500 TL ve 4501 TL ve üstünde geliri olan kişilerin, 3501-4000 TL geliri olanlardan; 3001-3500 TL geliri olanların ise 3501 TL ve üzerinde geliri olanlardan daha belediyenin ulaşım hizmetlerine olumlu baktıkları söylenebilir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu zabıta hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların gelir durumlarına göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.38'de gösterilmiştir.

Tablo 3.38. Zabıta Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Gelir Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Gelir Durumu		N	X̄	σ	F	p	Tukey
Zabıta Hizmetleri	**1.** 3000 TL ve Altı	98	3,159	1,204	39,735	**0,000***	2>1 5>1 3>1,2,5 4>1,2,5
	2. 3001-3500 TL	34	4,000	1,312			
	3. 3501-4000 TL	184	4,550	0,714			
	4. 4001-4500 TL	106	4,544	0,647			
	5. 4501 TL ve Üstü	114	4,049	1,136			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Tablo 3.38'e göre; vatandaşların gelir durumlarına göre Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu zabıta hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=39,735;p=0,000). Dolayısıyla, 3001-3500 TL ve 4501 TL ve üstünde geliri olanların 3000 TL ve altında geliri olanlardan; 3501-4500 TL geliri olanların 3000 TL ve altı, 3001-3500 TL ve 4501 TL ve üstünde geliri olanlardan fazla belediyenin zabıta hizmetlerine olumlu baktıkları söylenebilir.

3.1.9. Karabük ile İlgili Kentsel Yaşam Kalitesi Algısının Mesleğe Göre Karşılaştırılması

Bu bölümde; Karabük'te ikamet eden vatandaşların kentsel yaşam kalitesine ilişkin algılarının mesleklerine göre karşılaştırması yapılmıştır. Bu kapsamda imar ve şehircilik hizmetleri ile ilgili kalite algısının mesleğe göre karşılaştırması yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.39'da gösterilmiştir.

Tablo 3.39. İmar ve Şehircilik Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Mesleklerine Göre Karşılaştırılması

	Meslek	N	$\bar{X}$	σ	F	p	Tukey
İmar ve Şehircilik Hizmetleri	**1.** Esnaf	53	3,711	0,937	9,665	**0,000***	1>2,10 4>2,10 5>2,10 3>10 6>10 7>10 9>10 11>10
	2. İşçi	45	2,666	1,316			
	3. Yönetici	48	3,011	1,314			
	4. Profesyonel İşler	71	3,513	1,127			
	5. Eğitimci	79	3,627	1,135			
	6. Teknik İşler	72	3,071	1,298			
	7. Devlet Memuru	31	2,884	0,825			
	8. Serbest Meslek	23	2,832	1,235			
	9. Emekli	32	2,892	1,107			
	10. Öğrenci	43	1,907	0,980			
	11. Ev Hanımı	39	3,454	1,407			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların gelir durumları açısından, Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu imar ve şehircilik hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı farklılıklar gösterdiği ortaya çıkmıştır (F=9,665;p=0,000). Sonuçlar, esnaf, profesyonel işler ve eğitimci olan kişilerin, belediyenin imar ve şehircilik hizmetleri ile ilgili kalite algısının, işçi ve öğrenci olanlardan daha olumlu olduğunu göstermektedir. Ayrıca yönetici, teknik işler, devlet memuru, emekli ve ev kadını olanların kalite algısının, öğrenci olanlardan daha olumlu olduğu belirlenmiştir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sosyal hizmetlerle ilgili kalite algısının vatandaşların mesleklerine göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.40'ta gösterilmiştir.

Tablo 3.40. Sosyal Hizmetlerle İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Mesleklerine Göre Karşılaştırılması

Meslek		N	$\bar{X}$	σ	F	p	Tukey
Sosyal Hizmetler	**1.** Esnaf	53	3,217	0,661	7,840	**0,000***	1>2,3,4 1>7,9,10 5>2,3,4 5>7,9,10 6>4,10 8>10 11>10
	2. İşçi	45	2,580	0,826			
	3. Yönetici	48	2,559	0,808			
	4. Profesyonel İşler	71	2,586	0,945			
	5. Eğitimci	79	3,144	0,733			
	6. Teknik İşler	72	3,043	0,812			
	7. Devlet Memuru	31	2,528	0,730			
	8. Serbest Meslek	23	2,831	0,912			
	9. Emekli	32	2,550	0,846			
	10. Öğrenci	43	2,130	0,937			
	11. Ev Hanımı	39	2,756	0,949			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların mesleklerine göre Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sosyal hizmetlerle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=7,840;p=0,000). Bu bağlamda, esnaf ve eğitimci olan kişilerin, işçi, yönetici, profesyonel işler, devlet memuru, emekli ve öğrenci olanlardan daha fazla belediyenin sosyal hizmetlerine olumlu baktıkları söylenebilir. Teknik işlerde çalışanların sosyal hizmetlere ilişkin kalite algılarının profesyonel işlerde çalışanlara ve öğrencilere oranla daha olumlu olduğu belirlenmiştir. Ayrıca serbest meslek ve ev hanımı olan kişilerin kalite algılarının öğrencilerden daha olumlu olduğu söylenebilir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların mesleklerine göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.41'de gösterilmiştir.

Tablo 3.41. Sağlık ve Hijyen Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Mesleklerine Göre Karşılaştırılması

Meslek		N	$\bar{X}$	σ	F	p	Tukey
Sağlık ve Hijyen Hizmetleri	**1.** Esnaf	53	3,522	1,073	7,817	**0,000***	5>2,3,4 5>7,9 5>10,11 6>3,4 6>9,10,11 8>3,11
	2. İşçi	45	3,425	0,826			
	3. Yönetici	48	3,045	1,145			
	4. Profesyonel İşler	71	3,321	0,925			
	5. Eğitimci	79	4,012	0,678			
	6. Teknik İşler	72	3,833	0,673			
	7. Devlet Memuru	31	3,279	0,916			
	8. Serbest Meslek	23	3,811	0,616			
	9. Emekli	32	3,156	0,779			
	10. Öğrenci	43	3,279	0,910			
	11. Ev Hanımı	39	3,068	0,764			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların mesleklerine göre Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=7,817;p=0,000). Buna göre, eğitimci olanların, işçi, yönetici, profesyonel işler, devlet memuru, emekli, öğrenci ve ev hanımı olanlardan daha fazla belediyenin sağlık ve hijyen hizmetlerine olumlu baktıkları söylenebilir. Mesleği teknik işler olan kişilerin, yönetici, profesyonel işler, emekli, öğrenci ve ev hanımı olanlardan daha olumlu kalite algısına sahip oldukları tespit edilmiştir. Ayrıca serbest meslek erbabı olan kişilerin yönetici ve ev hanımlarına oranla daha olumlu kalite algısına sahip oldukları belirlenmiştir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu kültür ve turizm hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların mesleklerine göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.42'de gösterilmiştir.

Tablo 3.42. Kültür ve Turizm Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Mesleklerine Göre Karşılaştırılması

Meslek		N	X̄	σ	F	p	Tukey
Kültür ve Turizm Hizmetleri	**1.** Esnaf	53	3,457	1,014	2,385	**0,009***	5>8 6>8 9>8
	2. İşçi	45	3,750	0,904			
	3. Yönetici	48	3,562	0,855			
	4. Profesyonel İşler	71	3,637	0,890			
	5. Eğitimci	79	3,879	0,636			
	6. Teknik İşler	72	3,816	0,840			
	7. Devlet Memuru	31	3,782	1,056			
	8. Serbest Meslek	23	3,141	1,499			
	9. Emekli	32	3,976	0,819			
	10. Öğrenci	43	3,750	0,415			
	11. Ev Hanımı	39	3,698	0,750			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların mesleklerine göre Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu kültür ve turizm hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=2,385;p=0,009). Buna göre, mesleği eğitimci, teknik işler ve emekli olan kişilerin serbest meslek erbabı olan kişilerden daha fazla belediyenin kültür ve turizm hizmetlerine olumlu baktıkları söylenebilir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu ulaşım hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların mesleklerine göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.43'te gösterilmiştir.

Tablo 3.43. Ulaşım Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Mesleklerine Göre Karşılaştırılması

Meslek		N	X̄	σ	F	p	Tukey
Ulaşım Hizmetleri	**1.** Esnaf	53	4,345	0,666	7,280	**0,000***	1>2,3,4 1>7,9,11 5>3,7,9 6>3,7 4>3 8>3
	2. İşçi	45	3,540	1,249			
	3. Yönetici	48	2,951	1,200			
	4. Profesyonel İşler	71	3,676	1,035			
	5. Eğitimci	79	4,092	0,984			
	6. Teknik İşler	72	3,921	1,033			
	7. Devlet Memuru	31	3,021	1,406			
	8. Serbest Meslek	23	3,942	1,023			
	9. Emekli	32	3,270	1,469			
	10. Öğrenci	43	3,651	1,238			
	11. Ev Hanımı	39	3,564	0,979			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların mesleklerine göre Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu ulaşım hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=7,820;p=0,000). Buna göre, esnaf olan kişilerin, işçi, yönetici, profesyonel işler, devlet memuru, emekli ve ev hanımı olan kişilerden daha fazla belediyenin ulaşım hizmetlerine olumlu baktıkları söylenebilir. Eğitimci olanların, yönetici, devlet memuru ve emekli kişilere göre kalite algısı daha olumludur. Teknik işlerde çalışan kişilerin yönetici ve devlet memuru olan kişilere göre kalite algısı daha olumludur. Ayrıca profesyonel işlerde çalışan ve serbest meslek erbabı olan kişilerin kalite algısının yönetici olan kişilerden daha olumlu olduğu tespit edilmiştir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu zabıta hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların mesleklerine göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.44'te gösterilmiştir.

Tablo 3.44. Zabıta Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Mesleklerine Göre Karşılaştırılması

	Meslek	**N**	$\bar{X}$	σ	**F**	**p**	**Tukey**
Zabıta Hizmetleri	**1.** Esnaf	53	2,792	0,901	14,227	**0,000***	1<2,3,4 1<5,6,7 1<8,9,10 1<11 6>11 9>11 10>11
	2. İşçi	45	4,274	1,135			
	3. Yönetici	48	4,256	0,973			
	4. Profesyonel İşler	71	4,178	1,082			
	5. Eğitimci	79	4,177	1,053			
	6. Teknik İşler	72	4,518	0,700			
	7. Devlet Memuru	31	4,537	0,884			
	8. Serbest Meslek	23	4,043	1,142			
	9. Emekli	32	4,687	0,627			
	10. Öğrenci	43	4,550	0,508			
	11. Ev Hanımı	39	3,854	1,352			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların mesleklerine göre Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu zabıta hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=14,227;p=0,000). Buna göre, zabıta hizmetleri konusunda esnaf olan kişilerin, diğer meslek gruplarına sahip kişilerden daha olumsuz kalite algısına sahip oldukları görülmektedir. Bununla birlikte teknik işler, emekli ve öğrencilerin zabıta hizmetleriyle ilgili kalite algısının ev hanımı olanlardan daha olumlu olduğu ortaya çıkmıştır.

3.1.10.Karabük ile İlgili Kentsel Yaşam Kalitesi Algısının İkamet Süresine Göre Karşılaştırılması

Bu bölümde; Karabük'te ikamet eden vatandaşların kentsel yaşam kalitesine ilişkin algılarının ikamet sürelerine göre karşılaştırması yapılmıştır. Bu kapsamda imar ve şehircilik hizmetleri ile ilgili kalite algısının ikamet süresine göre karşılaştırması yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.45'te gösterilmiştir.

Tablo 3.45. İmar ve Şehircilik Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların İkamet Sürelerine Göre Karşılaştırılması

İkamet Süresi		N	X̄	σ	F	p	Tukey
İmar ve Şehircilik Hizmetleri	**1.** 1 Yıl Altı	73	2,866	1,399	3,182	**0,024***	2>1 3>1
	2. 1-5 Yıl	175	3,313	1,337			
	3. 6-10 Yıl	128	3,231	1,335			
	4. 11 Yıl ve Üstü	160	2,997	0,998			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların ikamet süreleri açısından, Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu imar ve şehircilik hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı bir farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır (F=3,182;p=0,024). Dolayısıyla 1-5 yıl ve 6-10 yıldır Karabük'te ikamet eden kişilerin imar ve şehircilik hizmetlerine ilişkin kalite algısının 1 yıl altında ikamet eden kişilerden daha olumlu olduğu söylenebilir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sosyal hizmetlerle ilgili kalite algısının vatandaşların ikamet sürelerine göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.46'da gösterilmiştir.

Tablo 3.46. Sosyal Hizmetlerle İlgili Kalite Algısının Vatandaşların İkamet Sürelerine Göre Karşılaştırılması

İkamet Süresi		N	X̄	σ	F	p	Tukey
Sosyal Hizmetler	**1.** 1 Yıl Altı	73	2,671	0,853	5,390	**0,001***	4>3
	2. 1-5 Yıl	175	2,786	0,939			
	3. 6-10 Yıl	128	2,562	0,883			
	4. 11 Yıl ve Üstü	160	2,964	0,790			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların ikamet sürelerine göre Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sosyal hizmetlerle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=5,390;p=0,001). Bu bağlamda, 11 yıl ve üstünde Karabük'te ikamet

edenlerin, 6-10 yıl ikamet edenlerden daha fazla belediyenin sosyal hizmetlerine olumlu baktıkları söylenebilir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların ikamet sürelerine göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.47'de gösterilmiştir.

Tablo 3.47. Sağlık ve Hijyen Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların İkamet Sürelerine Göre Karşılaştırılması

İkamet Süresi		N	$\bar{X}$	σ	F	p	Tukey
Sağlık ve Hijyen Hizmetleri	**1.** 1 Yıl Altı	73	3,319	0,852	11,715	**0,000***	4>1 4>2 4>3
	2. 1-5 Yıl	175	3,332	0,890			
	3. 6-10 Yıl	128	3,346	0,954			
	4. 11 Yıl ve Üstü	160	3,831	0,844			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların ikamet sürelerine göre Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=11,715;p=0,000). Buna göre, 11 ve üstü yıldır Karabük'te ikamet eden kişilerin, diğer ikamet gruplarındaki kişilere oranla daha fazla belediyenin sağlık ve hijyen hizmetlerine olumlu baktıkları söylenebilir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu kültür ve turizm hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların ikamet sürelerine göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.48'de gösterilmiştir.

Tablo 3.48. Kültür ve Turizm Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların İkamet Sürelerine Göre Karşılaştırılması

İkamet Süresi		N	$\bar{X}$	σ	F	p	Tukey
Kültür ve Turizm Hizmetleri	**1.** 1 Yıl Altı	73	3,876	0,522	5,211	**0,001***	1>4 2>4 3>4
	2. 1-5 Yıl	175	3,744	0,646			
	3. 6-10 Yıl	128	3,818	0,536			
	4. 11 Yıl ve Üstü	160	3,485	1,305			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların ikamet sürelerine göre Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu kültür ve turizm hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=5,211;p=0,001). Buna göre, 11 ve üstü yıldır Karabük'te ikamet eden kişilerin, diğer ikamet gruplarındaki kişilere oranla daha fazla belediyenin kültür ve turizm hizmetlerine olumsuz baktıkları görülmektedir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu ulaşım hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların ikamet sürelerine göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.49'da gösterilmiştir.

Tablo 3.49. Ulaşım Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların İkamet Sürelerine Göre Karşılaştırılması

İkamet Süresi		N	$\bar{X}$	σ	F	p	Tukey
Ulaşım Hizmetleri	**1.** 1 Yıl Altı	73	3,557	1,386	5,274	**0,001***	4>2
	2. 1-5 Yıl	175	3,491	1,223			
	3. 6-10 Yıl	128	3,726	1,129			
	4. 11 Yıl ve Üstü	160	3,970	0,947			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların ikamet sürelerine göre Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu ulaşım hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=5,274;p=0,001). Buna göre, 11 ve üstü yıldır Karabük'te ikamet eden kişilerin, 1-5 yıldır ikamet eden kişilerden daha fazla belediyenin ulaşım hizmetlerine olumlu baktıkları söylenebilir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu zabıta hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların ikamet sürelerine göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.50'de gösterilmiştir.

Tablo 3.50. Zabıta Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların İkamet Sürelerine Göre Karşılaştırılması

İkamet Süresi		N	$\bar{X}$	σ	F	p	Tukey
Zabıta Hizmetleri	**1.** 1 Yıl Altı	73	4,497	0,631	16,728	**0,000***	1>4 2>4 3>4
	2. 1-5 Yıl	175	4,280	1,039			
	3. 6-10 Yıl	128	4,377	0,934			
	4. 11 Yıl ve Üstü	160	3,679	1,237			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

İkamet süresi itibariyle vatandaşların Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu zabıta hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=16,728;p=0,000). Bu bağlamda, 11 ve üstü yıldır Karabük'te ikamet eden kişilerin, diğer ikamet gruplarındaki kişilere oranla daha fazla belediyenin zabıta hizmetlerine olumsuz baktıkları görülmektedir.

3.1.11. Karabük ile İlgili Kentsel Yaşam Kalitesi Algısının İkamet Edilen Mahalleye Göre Karşılaştırılması

Bu bölümde; Karabük'te ikamet eden vatandaşların kentsel yaşam kalitesine ilişkin algılarının ikamet ettikleri yere göre karşılaştırması yapılmıştır. Bu kapsamda imar ve şehircilik hizmetleri ile ilgili kalite algısının ikamet yerine göre karşılaştırması yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.51'de gösterilmiştir.

Tablo 3.51. İmar ve Şehircilik Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların İkamet Ettikleri Yere Göre Karşılaştırılması

	İkamet Yeri	N	$\bar{X}$	σ	F	p	Tukey
İmar ve Şehircilik Hizmetleri	**1.** 5000 Evler	30	4,085	0,889	7,668	**0,000***	1>2,9,11 1>12,21,22 4>2,9,11 4>12,22 3>12 5>12 7>12 10>12 13>12 14>12 15>12 16>12 17>12 18>12 23>12 25>12 26>12 19>2,6,8 19>9,11,12 19>14,16,17 19>21,22,23 20>9,12,21
	2. 100. Yıl Mah.	27	2,365	1,120			
	3. Adatepe Mah.	28	3,403	1,010			
	4. Atatürk Mah.	32	4,044	0,964			
	5. Aydınlıkevler Mah.	22	3,337	1,006			
	6. Bayır Mah.	11	2,701	1,569			
	7. Ergenekon Mah.	14	3,510	1,452			
	8. Belenköy Mah.	10	2,800	1,295			
	9. Çerçiler Mah.	19	2,240	0,942			
	10. Fatih Mah.	29	3,369	1,084			
	11. Fevzi Çakmak Mah.	30	2,557	1,425			
	12. Hürriyet Mah.	23	1,559	0,485			
	13. Kapıkulu Mah.	19	3,443	1,370			
	14. Karabük Mah.	16	2,946	1,534			
	15. Kartaltepe Mah.	19	3,278	1,442			
	16. Kayabaşı Mah.	22	2,974	0,852			
	17. Kılavuzlar Mah.	16	2,991	0,496			
	18. Kurtuluş Mah.	18	3,412	1,244			
	19. Namık Kemal Mah.	21	4,496	0,543			
	20. Öğlebeli Mah.	23	3,521	1,198			
	21. Soğuksu Mah.	17	2,184	1,013			
	22. Şirinevler Mah.	20	2,600	0,820			
	23. Üniversite Mah.	21	3,047	0,757			
	24. Yeni Mahalle	8	2,875	1,075			
	25. Yenişehir Mah.	20	3,235	1,300			
	26. Yeşil Mah.	21	3,435	1,340			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların ikamet ettikleri yerler açısından, Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu imar ve şehircilik hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı farklılıklar gösterdiği ortaya çıkmıştır (F=7,668;p=0,000). Sonuçlar, 5000 Evler'de ikamet eden kişilerin, belediyenin imar ve şehircilik hizmetleri ile ilgili kalite algısının,

100. Yıl, Çerçiler, Fevzi Çakmak, Hürriyet, Soğuksu ve Şirinevler mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu olduğunu göstermektedir.

Atatürk Mahallesinde ikamet eden kişilerin, 100. Yıl, Çerçiler, Fevzi Çakmak, Hürriyet ve Şirinevler mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu kalite algısına sahip oldukları görülmektedir.

Adatepe, Aydınlıkevler, Ergenekon, Fatih, Kapıkulu, Karabük, Kartaltepe, Kayabaşı, Kılavuzlar, Kurtuluş, Üniversite, Yenişehir ve Yeşil mahallelerde ikamet eden kişilerin imar ve şehircilik hizmetlerine ilişkin kalite algısının Hürriyet Mahallesinde ikamet edenlerden daha olumludur.

Namık Kemal Mahallesinde ikamet eden kişilerin 100. Yıl, Bayır, Belenköy, Çerçiler, Fevzi Çakmak, Hürriyet, Karabük, Kayabaşı, Kılavuzlar, Soğuksu, Şirinevler ve Üniversite mahallelerinde oturan kişilerden daha olumlu kalite algısına sahip oldukları belirlenmiştir.

İmar ve şehircilik hizmetleri konusunda Öğlebeli Mahallesinde ikamet eden kişilerin kalite algısının, Çerçiler, Hürriyet ve Soğuksu mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu olduğu tespit edilmiştir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sosyal hizmetlerle ilgili kalite algısının vatandaşların ikamet ettikleri yere göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.52'de gösterilmiştir.

Tablo 3.52. Sosyal Hizmetlerle İlgili Kalite Algısının Vatandaşların İkamet Ettikleri Yere Göre Karşılaştırılması

	İkamet Yeri	N	$\bar{X}$	σ	F	p	Tukey
Sosyal Hizmetler	**1.** 5000 Evler	30	2,591	0,828	7,881	**0,000***	4>7,9,10 4>11,12,13 4>15,16 5>10,11,12 14>7,10,11 14>12,26 16>1,6,7,9 16>10,11,12 16>13,15,26 17>10,12 18>7,9,10 18>11,12,26 19>10,11 19>12,26 20>7,9,10 20>11,12,13 20>15,26 22>7,9,10 22>11,12,13 22>15,26 23>10,12 25>7,9,10 25>11,12,13 25>15,26
	2. 100. Yıl Mah.	27	2,754	0,841			
	3. Adatepe Mah.	28	2,736	0,920			
	4. Atatürk Mah.	32	3,246	0,783			
	5. Aydınlıkevler Mah.	22	3,125	0,736			
	6. Bayır Mah.	11	2,386	0,824			
	7. Ergenekon Mah.	14	2,223	0,888			
	8. Belenköy Mah.	10	2,625	0,885			
	9. Çerçiler Mah.	19	2,355	0,698			
	10. Fatih Mah.	29	2,008	0,542			
	11. Fevzi Çakmak Mah.	30	2,283	0,787			
	12. Hürriyet Mah.	23	2,000	0,699			
	13. Kapıkulu Mah.	19	2,401	0,861			
	14. Karabük Mah.	16	3,296	0,571			
	15. Kartaltepe Mah.	19	2,401	0,908			
	16. Kayabaşı Mah.	22	3,437	0,681			
	17. Kılavuzlar Mah.	16	2,953	0,571			
	18. Kurtuluş Mah.	18	3,305	0,609			
	19. Namık Kemal Mah.	21	3,202	0,626			
	20. Öğlebeli Mah.	23	3,347	0,774			
	21. Soğuksu Mah.	17	2,786	0,518			
	22. Şirinevler Mah.	20	3,312	0,602			
	23. Üniversite Mah.	21	3,089	0,682			
	24. Yeni Mahalle	8	2,265	0,904			
	25. Yenişehir Mah.	20	3,350	0,896			
	26. Yeşil Mah.	21	2,291	1,061			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların ikamet yerleri açısından Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sosyal hizmetlerle ilgili kalite algısının anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=7,881;p=0,000). Bu bağlamda, Atatürk Mahallesinde ikamet eden kişilerin, belediyenin sosyal hizmetleri ile ilgili kalite algısının, Ergenekon, Çerçiler, Fatih, Fevzi Çakmak, Hürriyet, Kapıkulu, Kartaltepe ve Kayabaşı mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu olduğu görülmektedir.

Aydınlıkevler'de ikamet eden kişilerin, Fatih, Fevzi Çakmak, Hürriyet mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu kalite algısına sahip oldukları belirlenmiştir.

Karabük Mahallesinde ikamet eden kişilerin sosyal hizmetlerle ilgili düşünceleri, Ergenekon, Fatih, Fevzi Çakmak, Hürriyet ve Yeşil mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumludur.

Kayabaşı Mahallesinde ikamet eden kişilerin, belediyenin sosyal hizmetleri ile ilgili kalite algısının, 5000 Evler, Bayır, Ergenekon, Çerçiler, Fatih, Fevzi Çakmak, Hürriyet, Kapıkulu, Kartaltepe ve Yeşil mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu olduğu görülmektedir.

Kılavuzlar Mahallesinde oturan kişiler, Fatih ve Hürriyet mahallelerinde oturan kişilerden daha olumlu kalite algısına sahiptirler.

Kurtuluş Mahallesinde ikamet eden kişilerin, belediyenin sosyal hizmetleri ile ilgili kalite algısının, Ergenekon, Çerçiler, Fatih, Fevzi Çakmak, Hürriyet ve Yeşil mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu olduğu tespit edilmiştir.

Namık Kemal Mahallesinde ikamet eden kişilerin, belediyenin sosyal hizmetleri ile ilgili kalite algısının, Fatih, Fevzi Çakmak, Hürriyet ve Yeşil mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu olduğu ortaya çıkmıştır.

Öğlebeli Mahallesinde ikamet eden kişilerin, belediyenin sosyal hizmetleri ile ilgili kalite algısının, Ergenekon, Çerçiler, Fatih, Fevzi Çakmak, Hürriyet, Kapıkulu, Kartaltepe ve Yeşil mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu olduğu görülmektedir.

Şirinevler Mahallesinde ikamet eden kişilerin, belediyenin sosyal hizmetleri ile ilgili kalite algısının, Ergenekon, Çerçiler, Fatih, Fevzi Çakmak, Hürriyet, Kapıkulu, Kartaltepe ve Yeşil mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu olduğu belirlenmiştir.

Üniversite Mahallesinde ikamet eden kişilerin, belediyenin sosyal hizmetleri ile ilgili kalite algısı, Fatih ve Hürriyet mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu çıkmıştır.

Yenişehir Mahallesinde ikamet eden kişilerin, belediyenin sosyal hizmetleri ile ilgili kalite algısının, Ergenekon, Çerçiler, Fatih, Fevzi Çakmak, Hürriyet, Kapıkulu, Kartaltepe ve Yeşil mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu olduğu belirlenmiştir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların ikamet ettikleri yere göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.53'te gösterilmiştir.

Tablo 3.53. Sağlık ve Hijyen Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların İkamet Ettikleri Yere Göre Karşılaştırılması

	İkamet Yeri	N	$\bar{X}$	σ	F	p	Tukey
Sağlık ve Hijyen Hizmetleri	**1.** 5000 Evler	30	3,166	0,694	9,217	**0,000***	3>6,15,26 4>15 5>1,2,6,9,11 5>13,15,18,26 15<12,14 16>2,6,9,11 16>13,15,26 18>1,2,6,7,9 18>10,11,13 18>15,17,26 19>1,2,6,9,10 19>11,13,15 19>18,26 20>1,2,6,7,9 20>10,11,12,13 20>15,18,24,26 21>15 22>1,2,6,7,9,10 22>11,13,15 22>18,26 23>1,2,6,9,10 23>11,13,15 23>18,26 24>15
	2. 100. Yıl Mah.	27	2,993	0,928			
	3. Adatepe Mah.	28	3,761	0,682			
	4. Atatürk Mah.	32	3,692	0,649			
	5. Aydınlıkevler Mah.	22	4,000	0,832			
	6. Bayır Mah.	11	2,712	0,774			
	7. Ergenekon Mah.	14	3,166	1,169			
	8. Belenköy Mah.	10	3,366	0,559			
	9. Çerçiler Mah.	19	3,000	1,130			
	10. Fatih Mah.	29	3,195	0,860			
	11. Fevzi Çakmak Mah.	30	3,022	0,753			
	12. Hürriyet Mah.	23	3,434	0,811			
	13. Kapıkulu Mah.	19	3,000	0,759			
	14. Karabük Mah.	16	3,760	0,544			
	15. Kartaltepe Mah.	19	2,412	0,964			
	16. Kayabaşı Mah.	22	3,924	0,629			
	17. Kılavuzlar Mah.	16	4,333	0,417			
	18. Kurtuluş Mah.	18	3,083	1,110			
	19. Namık Kemal Mah.	21	4,111	0,610			
	20. Öğlebeli Mah.	23	4,304	0,425			
	21. Soğuksu Mah.	17	3,745	0,468			
	22. Şirinevler Mah.	20	4,233	0,654			
	23. Üniversite Mah.	21	4,055	0,673			
	24. Yeni Mahalle	8	3,083	0,899			
	25. Yenişehir Mah.	20	3,700	0,980			
	26. Yeşil Mah.	21	2,888	0,727			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların ikamet ettikleri yerlere göre Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı farklılıklar gösterdiği belirlenmiştir (F=9,217;p=0,000). Buna göre; Adatepe Mahallesinde ikamet eden kişilerin, belediyenin sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili kalite algısının, Bayır, Kartaltepe ve Yeşil mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu olduğu belirlenmiştir.

Belediyenin sağlık ve hijyen hizmetleri konusunda, Atatürk Mahallesinde ikamet eden kişilerin, Kartaltepe Mahallesinde ikamet eden kişilerden daha olumlu kalite algısına sahip oldukları görülmektedir.

Aydınlıkevler Mahallesinde ikamet eden kişilerin, belediyenin sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili kalite algısının, 5000 Evler, 100. Yıl, Bayır, Çerçiler, Fevzi Çakmak, Kapıkulu, Kartaltepe, Kurtuluş ve Yeşil mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu olduğu belirlenmiştir.

Belediyenin sağlık ve hijyen hizmetleri konusunda, Hürriyet ve Karabük mahallelerinde ikamet eden kişilerin, Kartaltepe Mahallesinde ikamet eden kişilerden daha olumlu kalite algısına sahip oldukları görülmektedir.

Kayabaşı Mahallesinde ikamet eden kişilerin, belediyenin sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili kalite algısının, 100. Yıl, Bayır, Çerçiler, Fevzi Çakmak, Kapıkulu, Kartaltepe ve Yeşil mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu olduğu belirlenmiştir.

Kurtuluş Mahallesinde ikamet eden kişilerin, belediyenin sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili kalite algısının, 5000 Evler, 100. Yıl, Bayır, Ergenekon, Çerçiler, Fatih, Fevzi Çakmak, Kapıkulu, Kartaltepe, Kılavuzlar ve Yeşil mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu olduğu saptanmıştır.

Namık Kemal Mahallesinde ikamet eden kişilerin, belediyenin sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili kalite algısının, 5000 Evler, 100. Yıl, Bayır, Çerçiler, Fatih, Fevzi Çakmak, Kapıkulu, Kartaltepe, Kurtuluş ve Yeşil mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu olduğu tespit edilmiştir.

Öğlebeli Mahallesinde ikamet eden kişilerin, belediyenin sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili kalite algısının, 5000 Evler, 100. Yıl, Bayır, Ergenekon, Çerçiler, Fatih, Fevzi Çakmak, Kapıkulu, Kartaltepe, Kurtuluş, Yeni Mahalle ve Yeşil mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu olduğu saptanmıştır.

Belediyenin sağlık ve hijyen hizmetleri konusunda, Soğuksu Mahallesinde ikamet eden kişilerin, Kartaltepe Mahallesinde ikamet eden kişilerden daha olumlu kalite algısına sahip oldukları görülmektedir.

Şirinevler Mahallesinde ikamet eden kişilerin, belediyenin sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili kalite algısının, 5000 Evler, 100. Yıl, Bayır, Ergenekon, Çerçiler,

Fatih, Fevzi Çakmak, Kapıkulu, Kartaltepe, Kurtuluş ve Yeşil mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu olduğu ortaya çıkmıştır.

Üniversite Mahallesinde ikamet eden kişilerin, belediyenin sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili kalite algısının, 5000 Evler, 100. Yıl, Bayır, Çerçiler, Fatih, Fevzi Çakmak, Kapıkulu, Kartaltepe, Kurtuluş ve Yeşil mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu olduğu ortaya çıkmıştır.

Belediyenin sağlık ve hijyen hizmetleri konusunda, Yeni Mahallede ikamet eden kişilerin, Kartaltepe Mahallesinde ikamet eden kişilerden daha olumlu kalite algısına sahip oldukları tespit edilmiştir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu kültür ve turizm hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların ikamet ettikleri yere göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.54'te gösterilmiştir.

Tablo 3.54. Kültür ve Turizm Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların İkamet Ettikleri Yere Göre Karşılaştırılması

	İkamet Yeri	N	$\bar{X}$	σ	F	p	Tukey
Kültür ve Turizm Hizmetleri	**1.** 5000 Evler	30	3,833	0,411	2,346	**0,000***	2>23,25 4>23,25 11>23 21>23,25
	2. 100. Yıl Mah.	27	3,953	0,495			
	3. Adatepe Mah.	28	3,571	1,425			
	4. Atatürk Mah.	32	3,921	0,300			
	5. Aydınlıkevler Mah.	22	3,772	1,262			
	6. Bayır Mah.	11	3,818	0,537			
	7. Ergenekon Mah.	14	3,964	0,498			
	8. Belenköy Mah.	10	3,700	0,610			
	9. Çerçiler Mah.	19	3,815	0,431			
	10. Fatih Mah.	29	3,767	0,462			
	11. Fevzi Çakmak Mah.	30	3,908	0,412			
	12. Hürriyet Mah.	23	3,782	0,447			
	13. Kapıkulu Mah.	19	3,842	0,401			
	14. Karabük Mah.	16	3,687	0,849			
	15. Kartaltepe Mah.	19	3,644	0,554			
	16. Kayabaşı Mah.	22	3,477	1,750			
	17. Kılavuzlar Mah.	16	3,390	1,158			
	18. Kurtuluş Mah.	18	3,444	1,020			
	19. Namık Kemal Mah.	21	3,833	0,365			
	20. Öğlebeli Mah.	23	3,880	0,336			
	21. Soğuksu Mah.	17	4,308	0,583			
	22. Şirinevler Mah.	20	3,375	1,746			
	23. Üniversite Mah.	21	2,940	1,242			
	24. Yeni Mahalle	8	3,656	0,565			
	25. Yenişehir Mah.	20	3,025	0,751			
	26. Yeşil Mah.	21	3,714	0,476			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların ikamet ettikleri yerler açısından Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu kültür ve turizm hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı farklılıklar gösterdiği belirlenmiştir (F=2,346;p=0,000). Buna göre; Karabük Belediyesi'nin kültür ve turizm hizmetleri konusunda, 100. Yıl, Atatürk ve Soğuksu mahallelerinde ikamet eden kişilerin, Üniversite ve Yenişehir mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu kalite algısına sahip oldukları tespit edilmiştir. Ayrıca Fevzi Çakmak Mahallesinde ikamet eden kişilerin, Üniversite Mahallesinde ikamet eden kişilerden daha fazla belediyenin kültür ve turizm hizmetlerini olumlu buldukları belirlenmiştir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu ulaşım hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların ikamet ettikleri yere göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.55'te gösterilmiştir.

Tablo 3.55. Ulaşım Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların İkamet Ettikleri Yere Göre Karşılaştırılması

	İkamet Yeri	N	$\bar{X}$	σ	F	p	Tukey
Ulaşım Hizmetleri	**1.** 5000 Evler	30	3,122	1,239	7,024	**0,000***	3>1,9,10,11 4>1,9,10,11 21>1,9,10,11 22>1,9,10,11 5>1,7,9 5>10,11 16>1,2,6,7 16>8,9,10,11 16>12,15,24 17>9,10 18>1,7,9 18>10,11 19>1,2,6,7 19>8,9,10,11 19>12,15,24 20>9,10
	2. 100. Yıl Mah.	27	3,321	1,409			
	3. Adatepe Mah.	28	4,190	0,711			
	4. Atatürk Mah.	32	4,177	0,923			
	5. Aydınlıkevler Mah.	22	4,348	0,638			
	6. Bayır Mah.	11	3,030	1,601			
	7. Ergenekon Mah.	14	3,047	1,044			
	8. Belenköy Mah.	10	3,000	1,295			
	9. Çerçiler Mah.	19	2,701	1,261			
	10. Fatih Mah.	29	2,735	1,245			
	11. Fevzi Çakmak Mah.	30	3,100	1,238			
	12. Hürriyet Mah.	23	3,362	1,385			
	13. Kapıkulu Mah.	19	3,754	0,961			
	14. Karabük Mah.	16	3,916	0,992			
	15. Kartaltepe Mah.	19	3,350	1,199			
	16. Kayabaşı Mah.	22	4,575	0,555			
	17. Kılavuzlar Mah.	16	4,125	0,453			
	18. Kurtuluş Mah.	18	4,444	0,626			
	19. Namık Kemal Mah.	21	4,571	0,667			
	20. Öğlebeli Mah.	23	4,087	0,959			
	21. Soğuksu Mah.	17	4,392	0,835			
	22. Şirinevler Mah.	20	4,283	0,774			
	23. Üniversite Mah.	21	3,746	0,622			
	24. Yeni Mahalle	8	2,875	1,435			
	25. Yenişehir Mah.	20	3,766	0,710			
	26. Yeşil Mah.	21	3,539	1,082			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların ikamet ettikleri yerler açısından Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu ulaşım hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı farklılıklar gösterdiği belirlenmiştir (F=7,024;p=0,000). Buna göre; Karabük Belediyesi'nin ulaşım hizmetleri konusunda, Adatepe, Atatürk, Soğuksu ve Şirinevler mahallelerinde ikamet eden kişilerin, 5000 Evler, Çerçiler, Fatih ve Fevzi Çakmak mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu kalite algısına sahip oldukları tespit edilmiştir.

Aydınlıkevler Mahallesinde ikamet eden kişilerin, 5000 Evler, Ergenekon, Çerçiler, Fatih ve Fevzi Çakmak mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha fazla belediyenin ulaşım hizmetlerini olumlu buldukları belirlenmiştir.

Karabük Belediyesi'nin ulaşım hizmetleri konusunda, Kayabaşı Mahallesinde ikamet eden kişilerin, 5000 Evler, 100. Yıl, Bayır, Ergenekon, Belenköy, Çerçiler, Fatih, Fevzi Çakmak, Hürriyet, Kartaltepe ve Yeni Mahalle gibi mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu kalite algısına sahip oldukları saptanmıştır.

Kılavuzlar Mahallesinde ikamet eden kişilerin, Çerçiler ve Fatih mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha fazla belediyenin ulaşım hizmetlerini olumlu buldukları görülmektedir.

Karabük Belediyesi'nin ulaşım hizmetleri konusunda, Kurtuluş Mahallesinde ikamet eden kişilerin, 5000 Evler, Ergenekon, Çerçiler, Fatih ve Fevzi Çakmak gibi mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu kalite algısına sahip oldukları ortaya çıkmıştır.

Karabük Belediyesi'nin ulaşım hizmetleri konusunda, Namık Kemal Mahallesinde ikamet eden kişilerin, 5000 Evler, 100. Yıl, Bayır, Ergenekon, Çerçiler, Fatih, Fevzi Çakmak, Hürriyet, Kartaltepe ve Yeni Mahalle gibi mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu kalite algısına sahip oldukları ortaya çıkmıştır.

Son olarak Öğlebeli Mahallesinde ikamet eden kişilerin, Çerçiler ve Fatih mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha fazla belediyenin ulaşım hizmetlerini olumlu buldukları tespit edilmiştir.

Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu zabıta hizmetleriyle ilgili kalite algısının vatandaşların ikamet ettikleri yere göre dağılımı analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.56'da gösterilmiştir.

Tablo 3.56. Zabıta Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların İkamet Ettikleri Yere Göre Karşılaştırılması

	İkamet Yeri	N	$\bar{X}$	σ	F	p	Tukey
Zabıta Hizmetleri	**1.** 5000 Evler	30	4,833	0,300	26,874	**0,000***	1>3,5,17,18,22,23,25
	2. 100. Yıl Mah.	27	4,666	0,480			2>3,5,17,18,22,23,25
	3. Adatepe Mah.	28	3,892	1,140			4>3,5,17,18,22,23,25
	4. Atatürk Mah.	32	4,625	0,547			7>3,5,17,18,22,23,25
	5. Aydınlıkevler Mah.	22	3,060	1,021			9>3,5,17,18,22,23,25
	6. Bayır Mah.	11	4,757	0,367			11>3,5,17,18
	7. Ergenekon Mah.	14	4,881	0,165			11>22,23,25
	8. Belenköy Mah.	10	4,366	1,035			20>3,5,17,18,
	9. Çerçiler Mah.	19	4,736	0,378			20>22,23,25
	10. Fatih Mah.	29	4,563	0,807			21>3,5,17,18
	11. Fevzi Çakmak Mah.	30	4,833	0,312			21>22,23,25
	12. Hürriyet Mah.	23	4,623	0,485			26>3,5,17,18
	13. Kapıkulu Mah.	19	4,649	0,376			26>22,23,25
	14. Karabük Mah.	16	4,020	1,071			3>5,17,18,23,25
	15. Kartaltepe Mah.	19	4,491	0,476			8>5,17,18,23,25
	16. Kayabaşı Mah.	22	3,984	1,175			14>5,17,18,23,25
	17. Kılavuzlar Mah.	16	2,479	0,570			16>5,17,18,23,25
	18. Kurtuluş Mah.	18	2,407	0,820			19>5,17,18,23,25
	19. Namık Kemal Mah.	21	4,174	1,098			6>5,17,18,22,23,25
	20. Öğlebeli Mah.	23	4,666	0,438			10>5,17,18,22,23,25
	21. Soğuksu Mah.	17	4,823	0,355			12>5,17,18,22,23,25
	22. Şirinevler Mah.	20	3,516	1,365			13>5,17,18,22,23,25
	23. Üniversite Mah.	21	2,761	0,569			15>5,17,18,22,23,25
	24. Yeni Mahalle	8	4,666	0,356			24>5,17,18,22,23,25
	25. Yenişehir Mah.	20	2,166	0,653			
	26. Yeşil Mah.	21	4,682	0,453			
	TOPLAM	**536**					

p<0,05

Vatandaşların ikamet ettikleri yerler açısından, Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu zabıta hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı farklılıklar gösterdiği belirlenmiştir (F=26,874;p=0,000). Buna göre, Karabük Belediyesi'nin zabıta hizmetleri konusunda, 5000 Evler, 100. Yıl, Atatürk, Ergenekon ve Çerçiler mahallelerinde ikamet eden kişilerin, Adatepe, Aydınlıkevler, Kılavuzlar, Kurtuluş, Şirinevler, Üniversite ve Yenişehir gibi mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu kalite algısına sahip oldukları ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte Fevzi Çakmak, Öğlebeli, Soğuksu ve Yeşil Mahalle gibi mahallelerinde ikamet eden kişilerin, Adatepe, Aydınlıkevler, Kılavuzlar, Kurtuluş, Şirinevler, Üniversite ve Yenişehir gibi mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu kalite algısına sahip oldukları ortaya çıkmıştır.

Karabük Belediyesi'nin zabıta hizmetleri konusunda, Adatepe, Belenköy, Karabük, Kayabaşı ve Namık Kemal mahallelerinde ikamet eden kişilerin, Aydınlıkevler, Kılavuzlar, Kurtuluş, Üniversite ve Yenişehir gibi mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu kalite algısına sahip oldukları ortaya çıkmıştır.

Son olarak Karabük Belediyesi'nin zabıta hizmetleri konusunda, Bayır, Fatih, Hürriyet, Kapıkulu, Kartaltepe ve Yeni Mahalle gibi mahallelerinde ikamet eden kişilerin, Aydınlıkevler, Kılavuzlar, Kurtuluş, Şirinevler, Üniversite ve Yenişehir gibi mahallelerinde ikamet eden kişilerden daha olumlu kalite algısına sahip oldukları tespit edilmiştir.

SONUÇ

Küreselleşme ile birlikte değişen dünya şartları sadece ekonomi, siyaset, bilgi ve teknoloji alanlarında değil, yaşamın her anında kendisini hissettirmektedir. Her insan yaşamında sağlıklı, mutlu ve huzurlu olmak istemektedir. Bu arzu insanların yaşamında kalite beklentisini yükseltmekte ve çeşitlendirmektedir. Yaşam kalitesi, bireyin hayalini kurduğu ortamda sağlıklı, ekonomik ve sosyal açıdan elverişli koşulların sağlanması olarak tanımlanabilir. Yaşam kalitesi, bileşenleri olan sağlık, spor, eğitim, alışveriş, ulaşım, kültür hizmetleri, konut ve güvenlik hizmetlerinin o toplum tarafından yorumlanmasıdır.

Yaşam kalitesi doğal ve yapılı çevreden oluşmaktadır. Doğal çevre olarak yaşam kalitesi standartlarını, solunan havanın kalitesi, suyun ve toprağın kalitesi ve gürültü kirliliği gibi unsurlar belirlemektedir. Yapılı çevre ise; yönetim birimleri tarafından bireylere sunulan mekânlardır. Yaşam kalitesi ülkeden ülkeye hatta ilden ile bile değişkenlik göstermektedir. Çünkü yaşam kalitesini arttırmak amacıyla yönetim birimleri tarafından sunulan hizmetleri her insanın yorumlayışı farklıdır. Sunulan aynı hizmeti bazı insan yeterli görmekteyken bazı insan yetersiz görmektedir.

Kentleşme ile birlikte günümüz dünyasının büyük bir kısmı kentlerde yaşamaktadır. Kentsel yaşam kalitesi, yaşam kalitesinin mekânsal boyutudur. Kentsel yaşam kalitesi; altyapı, ulaşım, iletişim, konut, hava kirliliği, güvenlik, çevre temizliği, eğitim ve sanat gereksinimleri hizmetlerinin kentlerde belirlenen standartların üzerinde giderilmesidir. Aynı zamanda kentlerde yaşam kalitesinin sağlanabilmesi için ekonomik gelişmeyi arttıracak çalışmalar yapılmalı ve sunulan hizmetlerden tüm kentliler eşit bir şekilde yararlanmalıdır. Kentliler, kent yönetimine katılmalı ve kentlilere iş ve gelir imkânı sağlanmalıdır. Çünkü, kent yönetimleri tarafından ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal açıdan alınan kararlar en başta kentlileri etkilemektedir. Kentlerde yaşamın kaliteli olması amacıyla gerçekleştirilen faaliyetlerin amacı, kent halkının doğal ve yapılı çevresinden edindikleri memnuniyet düzeyini maksimum seviyeye çıkarmaktır.

Bu çerçevede Karabük belediyesinin imar ve şehircilik hizmetleri konusunda, vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerine ilişkin kalite algısının orta düzeyde olduğu söylenebilir. Buna göre belediyenin defin ve mezarlık işlemleri, kentteki yol yapım, kaldırım vd. bakım hizmetleri orta düzeydedir. Ayrıca tarihi dokunun

korunması için alınmış olan önlemler, arsa ve konut üretim ve denetim hizmetleri, çevre düzenleme ve ağaçlandırma hizmetleri ve imar alanındaki plan ve uygulamalarının orta düzeyde çıktığı görülmektedir. Ancak vatandaşların park ve yeşil alanlarla ilgili olarak yapılan çalışmaları yeterli gördüğü söylenebilir.

Vatandaşların, Karabük Belediyesi'nin sosyal hizmetleriyle ilgili kalite algısının genel olarak orta düzeyde olduğu söylenebilir. Bu kapsamda vatandaşlar, belediyenin meslek edindirmek için sağlamış olduğu kursları, kadınlara sağlanan iş ve istihdam imkânları kısmen yeterli görmektedir. Karabük Belediyesi'nin spor faaliyetleri için yapmış olduğu çalışmaların, düğün, nişan vb. işlemler için sağlamış olduğu hizmetlerin ve E-belediye hizmetlerinin kısmen yeterli görüldüğü ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte Karabük Belediyesi'nin yapmış olduğu sosyal yardımların, kimsesiz veya yardıma muhtaç kişiler için (huzurevi-yaşlı bakımı) vermiş olduğu hizmetlerin, engelli ve çocukların bakımı için vermiş olduğu eğitim hizmetlerinin kısmen yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Vatandaşların, Karabük Belediyesi'nin sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili kalite algısının olumlu olduğu tespit edilmiştir. Buna göre; Karabük Belediyesi'nin kanalizasyon hizmetlerine, temizlik hizmetlerine, halka açık olan (lokanta, çay bahçesi vb.) yerlerin temizlik denetimlerine, sahipsiz ve sokak hayvanları için verilen rehabilitasyon hizmetlerine yeteri düzeyde önem verdiği görülmüştür. Ancak belediyenin atık su arıtma tesisi ve içme suyu hizmetlerine kısmen önem verdiği düşünülmektedir.

Vatandaşların, Karabük Belediyesi'nin kültür ve turizm hizmetleriyle ilgili kalite algısının olumlu olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla araştırmada, Karabük Belediyesinin kenti yeterli bir biçimde tanıtabildiği görülmüştür. Bununla birlikte belediyenin kültür ve sanat için yerine getirmiş olduğu hizmetlerin, konser, fuar vd. eğlence hizmetlerinin ve turizmin daha fazla gelişmesi için yerine getirmiş olduğu hizmetlerin yeterli görüldüğü belirlenmiştir.

Vatandaşların, Karabük Belediyesi'nin ulaşım hizmetleriyle ilgili kalite algısının genel olarak olumlu olduğu ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda Karabük Belediyesi'nin, şehir içi ulaşım hizmetlerinin, trafikle ilgili hizmetlerinin, sokak ve yollardaki isim, işaret ve tabela hizmetlerinin yeterli düzeyde olduğu ile ilgili olumlu bir kalite algısı olduğu söylenebilir.

Karabük Belediyesi'nin zabıta hizmetleriyle ilgili olarak olumlu bir kalite algısının olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda zabıtaların denetimlerinin, itfaiye hizmetlerinin ve afet yönetiminin yeterli düzeyde görüldüğü ortaya çıkmıştır.

Araştırmada Karabük'te ikamet eden vatandaşların kentsel yaşam kalitesine ilişkin algılarının cinsiyetlerine göre karşılaştırması yapılmıştır. Bu kapsamda Karabük Belediyesi'nin imar ve şehircilik, sosyal hizmetler, sağlık ve hijyen, kültür ve turizm, ulaşım ve zabıta hizmetleriyle ilgili olarak kadın ve erkeklerin kalite algısının aynı düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Vatandaşların kentsel yaşam kalitesine ilişkin algılarının yaşlarına göre karşılaştırması yapılmıştır. Bu kapsamda imar ve şehircilik hizmetleri ve ulaşım hizmetleri ile ilgili kalite algısının anlamlı bir farklılık göstermediği ortaya çıkmıştır. 41 yaş ve üzerinde olan kişilerin, 31-35 yaş ve 36-40 yaşında olan kişilerden daha fazla belediyenin sosyal hizmetlerine olumlu baktıkları belirlenmiştir. Çalışmada 41 yaş ve üzerinde olan kişilerin, diğer yaş gruplarındaki kişilerden daha fazla belediyenin sağlık ve hijyen hizmetlerine olumlu baktıkları tespit edilmiştir. 30 yaş ve altında olan kişilerin, diğer gruplardaki kişilerden daha fazla belediyenin kültür ve turizm hizmetlerine olumlu baktıkları ortaya çıkmıştır. Ayrıca 41 yaş ve üzerinde olan kişilerin, diğer gruplardaki kişilerden daha fazla belediyenin zabıta hizmetlerine olumsuz baktıkları ortaya çıkmıştır.

Vatandaşların kentsel yaşam kalitesine ilişkin algılarının medeni durumlarına göre karşılaştırması yapılmıştır. Bu kapsamda imar ve şehircilik hizmetleri, sosyal hizmetler, sağlık ve hijyen hizmetleri, ulaşım hizmetleriyle ilgili olarak bekar olan kişilerin kalite algısının evli olan kişilerden daha olumlu olduğu tespit edilmiştir. Kültür ve turizm hizmetleriyle ilgili olarak vatandaşların kalite algısının medeni durumlarına göre anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir. Bununla birlikte zabıta hizmetleriyle ilgili olarak evli olan kişilerin kalite algısının bekârlara oranla daha olumlu olduğu saptanmıştır.

Çalışmada vatandaşların kentsel yaşam kalitesine ilişkin algılarının eğitim durumlarına göre karşılaştırması yapılmıştır. Bu kapsamda imar ve şehircilik hizmetleri ve kültür ve turizm hizmetleriyle ilgili kalite algısının anlamlı bir farklılık göstermediği ortaya çıkmıştır. Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sosyal hizmetler, sağlık ve hijyen hizmetleri ve ulaşım hizmetleriyle ilgili olarak üniversite

mezunu olanların, lise ve altı; lisansüstü mezunlarının da hem lise ve altı hem de üniversite mezunlarından daha fazla belediyenin sosyal hizmetlerine olumlu baktıkları bulunmuştur. Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu zabıta hizmetleriyle ilgili kalite algısı konusunda lise ve altı ile üniversite mezunlarının algılarının, lisansüstü mezunlarından olumlu olduğu belirlenmiştir.

Karabük'te ikamet eden vatandaşların kentsel yaşam kalitesine ilişkin algılarının gelir durumlarına göre karşılaştırması yapılmıştır. Bu kapsamda imar ve şehircilik hizmetleri ile ilgili kalite algısının gelir durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermediği ortaya çıkmıştır. Sosyal hizmetlerle ilgili kalite algısı konusunda 3500 TL ve altında geliri olanların, 3501 TL ve üzerinde olanlardan daha fazla belediyenin sosyal hizmetlerine olumlu baktıkları söylenebilir. Çalışmada 3000 TL ve altı ile 3001-3500 TL geliri olan kişilerin, 3501-4000 TL ve 4001-4500 TL geliri olan kişilerden daha fazla belediyenin sağlık ve hijyen hizmetlerine olumlu baktıkları görülmüştür. Çalışmada, 3001-3500 TL ve 3501-4000 TL geliri olan kişilerin, 3000 TL ve altı ile 4501 TL ve üstünde olan kişilerden daha fazla belediyenin kültür ve turizm hizmetlerine olumlu baktıkları belirlenmiştir. Ulaşım hizmetleriyle konusunda geliri 3000 TL ve altı, 4001-4500 TL ve 4501 TL ve üstünde geliri olan kişilerin, 3501-4000 TL geliri olanlardan; 3001-3500 TL geliri olanların ise 3501 TL ve üzerinde geliri olanlardan daha belediyenin ulaşım hizmetlerine olumlu baktıkları söylenebilir. Zabıta hizmetleriyle ilgili olarak 3001-3500 TL ve 4501 TL ve üstünde geliri olanların 3000 TL ve altında geliri olanlardan; 3501-4500 TL geliri olanların 3000 TL ve altı, 3001-3500 TL ve 4501 TL ve üstünde geliri olanlardan fazla belediyenin zabıta hizmetlerine olumlu baktıkları saptanmıştır.

Karabük'te ikamet eden vatandaşların kentsel yaşam kalitesine ilişkin algılarının mesleklerine göre karşılaştırması yapılmıştır. Sonuçlar, esnaf, profesyonel işler ve eğitimci olan kişilerin, belediyenin imar ve şehircilik hizmetleri ile ilgili kalite algısının, işçi ve öğrenci olanlardan daha olumlu olduğunu göstermektedir. Ayrıca yönetici, teknik işler, devlet memuru, emekli ve ev kadını olanların kalite algısının, öğrenci olanlardan daha olumlu olduğu belirlenmiştir. Çalışmada, esnaf ve eğitimci olan kişilerin, işçi, yönetici, profesyonel işler, devlet memuru, emekli ve öğrenci olanlardan daha fazla belediyenin sosyal hizmetlerine olumlu baktıkları belirlenmiştir. Ayrıca teknik işlerde çalışanların sosyal hizmetlere ilişkin kalite algılarının profesyonel işlerde çalışanlara ve öğrencilere oranla daha olumlu olduğu; serbest

meslek ve ev hanımı olan kişilerin kalite algılarının da öğrencilerden daha olumlu olduğu saptanmıştır. Sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili olarak eğitimci olanların, işçi, yönetici, profesyonel işler, devlet memuru, emekli, öğrenci ve ev hanımı olanlardan daha fazla belediyenin sağlık ve hijyen hizmetlerine olumlu baktıkları söylenebilir. Mesleği teknik işler olan kişilerin, yönetici, profesyonel işler, emekli, öğrenci ve ev hanımı olanlardan daha olumlu kalite algısına sahip oldukları tespit edilmiştir. Ayrıca serbest meslek erbabı olan kişilerin yönetici ve ev hanımlarına oranla daha olumlu kalite algısına sahip oldukları belirlenmiştir. Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu kültür ve turizm hizmetleriyle ilgili olarak mesleği eğitimci, teknik işler ve emekli olan kişilerin serbest meslek erbabı olan kişilerden daha fazla olumlu baktıkları söylenebilir. Ulaşım hizmetleriyle ilgili kalite algısı konusunda esnaf olan kişilerin, işçi, yönetici, profesyonel işler, devlet memuru, emekli ve ev hanımı olan kişilerden daha fazla olumlu algıya sahip oldukları söylenebilir. Eğitimci olanların, yönetici, devlet memuru ve emekli kişilere göre kalite algısı daha olumludur. Teknik işlerde çalışan kişilerin yönetici ve devlet memuru olan kişilere göre kalite algısı daha olumludur. Ayrıca profesyonel işlerde çalışan ve serbest meslek erbabı olan kişilerin kalite algısının yönetici olan kişilerden daha olumlu olduğu tespit edilmiştir. Zabıta hizmetleri konusunda esnaf olan kişilerin, diğer meslek gruplarına sahip kişilerden daha olumsuz kalite algısına sahip oldukları görülmüştür. Bununla birlikte teknik işler, emekli ve öğrencilerin zabıta hizmetleriyle ilgili kalite algısının ev hanımı olanlardan daha olumlu olduğu ortaya çıkmıştır.

Vatandaşların kentsel yaşam kalitesine ilişkin algılarının ikamet sürelerine göre karşılaştırması yapılmıştır. Dolayısıyla 1-5 yıl ve 6-10 yıldır Karabük'te ikamet eden kişilerin imar ve şehircilik hizmetlerine ilişkin kalite algısının 1 yıl altında ikamet eden kişilerden daha olumlu olduğu söylenebilir. 11 yıl ve üstünde Karabük'te ikamet edenlerin, 6-10 yıl ikamet edenlerden daha fazla belediyenin sosyal hizmetlerine olumlu baktıkları söylenebilir. 11 ve üstü yıldır Karabük'te ikamet eden kişilerin, diğer ikamet gruplarındaki kişilere oranla daha fazla belediyenin sağlık ve hijyen hizmetlerine olumlu baktıkları söylenebilir. 11 ve üstü yıldır Karabük'te ikamet eden kişilerin, diğer ikamet gruplarındaki kişilere oranla daha fazla belediyenin kültür ve turizm hizmetlerine olumsuz baktıkları görülmüştür. 11 ve üstü yıldır Karabük'te ikamet eden kişilerin, 1-5 yıldır ikamet eden kişilerden daha fazla belediyenin ulaşım hizmetlerine olumlu baktıkları belirlenmiştir. Çalışmada 11 ve üstü yıldır Karabük'te

ikamet eden kişilerin, diğer ikamet gruplarındaki kişilere oranla daha fazla belediyenin zabıta hizmetlerine olumsuz baktıkları tespit edilmiştir.

Araştırmada vatandaşların kentsel yaşam kalitesine ilişkin algılarının ikamet ettikleri yere göre farklılaşma durumuna bakılmıştır. Bu kapsamda imar ve şehircilik, sosyal hizmetler, sağlık ve hijyen, kültür ve turizm, ulaşım ve zabıta hizmetleri ile ilgili kalite algısının ikamet yerine göre anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir. Ortaya çıkan sonuçların tümünü ele almak mümkün olmamakla birlikte imar ve şehircilik hizmetleri konusunda en olumsuz düşüncelere sahip mahallelerin; 100. Yıl, Bayır, Belenköy, Çerçiler, Fevzi Çakmak, Hürriyet, Karabük, Kayabaşı, Kılavuzlar, Soğuksu, Şirinevler ve Yeni Mahalle olduğu saptanmıştır. Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sosyal hizmetlerle ilgili kalite algısının en yüksek olduğu mahallelerin; Atatürk, Aydınlıkevler, Karabük, Kayabaşı, Kurtuluş, Namık Kemal, Öğlebeli, Şirinevler, Üniversite ve Yenişehir mahalleleri olduğu tespit edilmiştir. Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu sağlık ve hijyen hizmetleriyle ilgili kalite algısının en olumsuz olduğu mahalleler; 100. Yıl, Bayır, Kartaltepe ve Yeşil Mahalle olduğu görülmüştür. Kültür ve turizm hizmetleriyle ilgili kalite algısının en olumsuz olduğu mahalleler ise Üniversite ve Yenişehir mahalleleridir. Karabük Belediyesi'nin yerine getirmiş olduğu ulaşım hizmetleriyle ilgili olarak Çerçiler, Fatih, Yeni Mahalle, Bayır, Ergenekon ve Belenköy mahallelerinde ikamet eden kişilerin kalite algısının daha olumsuz olduğu tespit edilmiştir. Zabıta hizmetleriyle ilgili olarak Kılavuzlar, Kurtuluş, Üniversite, Yenişehir ve Aydınlıkevler mahallelerinde ikamet eden kişililerin kalite algısının daha olumsuz olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

KAYNAKÇA

1961 Anayasası (2019). https://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa61.html, [Erişim Tarihi: 12.06.2019].

1982 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, (1982, 20 Ekim), *Resmi Gazete*, 17844.

5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, (2004, 23 Temmuz), *Resmi Gazete*, 25531.

5393 Sayılı Belediye Kanunu, (2005, 13 Temmuz), *Resmi Gazete*, 25874.

Abay, A. R. (2008). Sosyal belediyecilikte üsküdar ve kadınlar. *Mor Salkım*, (2), 80-83.

Akdoğan, Y. (2006). Sosyal belediyecilik. *Yerel Siyaset Dergisi*, (3), 9-14.

Akgül, A. ve Çevik, O. (2003) *İstatistiksel Analiz Teknikleri, SPSS'te İşletme Yönetimi Uygulamaları*, Ankara: Emek Ofset Ltd. Şti.

Akpınar, O. (2018). *Yavaş şehirler (cittaslow) ve kentsel yaşam kalitesi üzerindeki etkileri: Seferihisar halkının algısı üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.

Aksu, C. (2011). *Sürdürülebilir kalkınma ve çevre*. Güney Ege Kalkınma Ajansı. https://www.geka.gov.tr/Dosyalar/o_19v5e00u1ru61bbncf2qmlcpv8.pdf [Erişim Tarihi: 21.01.2020].

Aktan, C. C. (2012). Organizasyonlarda toplam kalite yönetimi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4 (2), 235-237.

Alpar, R. (2010) *Spor, Sağlık ve Eğitim Bilimlerinde Örneklerle Uygulamalı İstatistik ve Geçerlilik- Güvenirlik*, Ankara: Detay Yayıncılık.

Altunışık, R., Çoşkun, R., Bayraktaroğlu S., Yıldırım, E. (2005) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, Sakarya: Sakarya Kitabevi Yayını.

Altuntaş, A. (2012). Sürdürülebilir toplumlar ve metropollerin baskılarından kurtulmak için alternatif bir yol: Sürdürülebilir kentler. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (17), 135-148.

Arapgirlioğlu, K. ve Yener, Z. (2007). Kentler, sürdürülebilirlik ve bir "Yerel Gündem 21" öyküsü. *Bülten 51*, TMMOB Mimarlar Odası Ankara Şubesi Yayını.

Arslan, Ş. ve Kutsal, Y. G. (1999). Geriatride yaşam kalitesinin değerlendirimi. *Turkish Journal of Geriatrics* 2 (4).

Arslantürk, Z. (2001) *Sosyal Bilimciler İçin Araştırma Metod ve Teknikleri*, İstanbul: Çamlıca Yayınları.

Atik, A., Taçoral, E. ve Altunkasa, M. F. (2014). Kent halkının kentsel yaşam memnuniyeti üzerinde etkili sosyo-demografik özelliklerinin belirlenmesi üzerine bir araştırma: Kemaliye örneği. *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi*, (9), 21-33.

Ayhan, A. (2012). Sosyal güvenlik kavramı ve sosyal güvenlik ilkeleri. *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 1 (1), 41-55.

Batal, S. (2010). Avrupa Birliği çevre politikalarının temel özellikleri. *Mevzuat Dergisi*, (148). https://www.mevzuatdergisi.com/2010/04a/06.htm. [Erişim Tarihi: 21.08.2019].

Baycan, L. T. ve Nijkamp, P. (2006). Quality of urban life: a taxonomic perspective. *Studies in Regional Science*, 36 (2), 269-281.

Baykal, T. (2008). *Avrupa Birliği'nde ve Türkiye'de sosyal politika uygulamaları içinde risk grupları üzerine bir değerlendirme*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Bayrak, Ç. N. (2001). Yaşan*abilirlik kavramı ve Ankara 2025 metropoliten alan planlama çalışmaları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Beki, A. (2008). Türkiye'de sosyal belediyecilik uygulamaları (Ümraniye belediyesi örneği). Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Bektaş, Ç. (2001). Toplam kalite yönetiminin hizmet işletmelerinde uygulanmasına yönelik bir model önerisi. *Standard Dergisi*, 40 (479), 29-33.

Bıçakçı, U. (2001). Paradigma ve yaşam kalitesi. İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Bozkurt, Ö., Ergun, T. ve Sezen, S. (1998). *Kamu yönetimi sözlüğü*. Ankara: TODAİE Yayını.

Bozlağan, R. (2005). *Liderlik yaklaşımları ve belediyeler*. İstanbul: Hayat Yayınları.

Büyüköztürk, Ş., Akgün, Ö. E., Özkahveci, Ö. ve Demirel, F. (2004) "Güdülenme ve Öğrenme Stratejileri Ölçeğinin Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması", *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 4 (2), 207-239.

Cihangir, Ç. K. (2007). *DPT Dokuzuncu Kalkınma Planı 2007-2013*. Ankara: Yerleşme Şehirleşme Özel İhtisas Komisyonu Raporu.

Çaha, Ö. (2007) *Aşkın devletten sivil topluma*. 3. Baskı, İstanbul: Plato Film Yayınları.

Çelik, A. (2007). Refah devletinde kriz ve yeniden yapılanma. *Dr. Abdulhalim Çelik, Sosyal Siyaset Konferansları*, 50. Kitap, ss. 301-320.

Çelik, C. (2007). *AB ulaştırma politikasına uyum sürecinde Türkiye'de kara ulaşımı trafik güvenliği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Çetin, H. (2001). Liberalizmin temel ilkeleri. *Cumhuriyet Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, 2 (1), s.219-237.

Çoban, M. (2018). *Türkiye'de gecekondularda yaşam kalitesi (Hatay örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

Çolakoğlu, Y. (2005). *Kentlileşme sürecinde kentsel yaşamda kalite Antalya Yeşilbahçe Mahallesi örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Çuhadar, C. (2007). Bazı filozofların düşüncesinde devlet kavramı. *İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 12 (2), 111-129.

Çukurçayır, M. A. ve Sipahi, E. B. (2003). Yönetişim yaklaşımı ve kamu yönetiminde kalite. *Sayıştay Dergisi*, (50-51), 35-66. https://jurix.com.tr/article/9380 [Erişim Tarihi: 28.02.2020].

Demirbilek, S. (2009). *Sosyal politika bağlamında sosyal hizmet*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları.

Demirer, N. G., Demirer, T., Duran, M. Ertan, B., Özdemir, F. vd. (1999). *Ve kirlendi dünya*. Ankara: Öteki Yayınevi.

Demirkıran, S. (2012). *Yaşam kalitesi ve sağlık çalışanları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Deniz, Ö. (2012) Türkiye'de devletçilik döneminde sosyal politikaların gelişimi (1930-1940). *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5 (22), 246-269.

Dinler, V. (2008). Devletin iktisadi ve sosyal ödevlerinin sınırı açısından idarenin sorumluluğu, *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1 (1), 1-19.

Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı 2007-2014, (2006, 1 Temmuz), *Resmi Gazete*, 26215.

Donald, B. (2001). Competitiveness and quality of life in city regions: Compatible concepts?. *Canadian Journal of Urban Research*, 10 (2), 259-274.

Dumanoğlu, S. (2011). Belediyelerde performans programı-bütçe ilişkisi sorunu ve bir çözüm önerisi. *Muhasebe ve Denetime Bakış*, (33), 45-64.

Duru, B. (2007). Avrupa Birliği çevre politikası. https://www.academia.edu/3382768/Avrupa_Birli%C4%9Fi_%C3%87evre_Politikas%C4%B1 [Erişim Tarihi: 11.08.2019].

Dünya Bankası "Kentsel Çevre Öncelikleri Raporu" (2001): http://documents.worldbank.org/curated/en/870871468174914969/pdf/345610rev0Urban0Priorities.pdf [Erişim Tarihi: 11.08.2019]

Efe, H. (2012). *Türkiye'de sosyal belediyecilik Bayrampaşa belediye örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Fen Bilimleri Üniversitesi, İstanbul.

Ekincek, S. (2014). *Sakin şehir (cittaslow) yöneticilerinin sakin şehir hareketine ve sürdürülebilirliğe yönelik değerlendirmeleri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Ekşioğlu, A. Y. (2011). *Kentsel yaşam kalitesi ve İstanbul örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Emrealp, S. (2005). *Türkiye yerel gündem 21 programı: Yerel gündem 21 uygulamalarına yönelik kolaylaştırıcı bilgiler elkitabı*. İstanbul: Birmat Matbaası.

Erbay, Y. ve Yener, Z. (1999). *Avrupa konseyi yerel ve bölgesel yönetimler kongresi yerel yönetimlerimizin Avrupa platformu*. İstanbul: Dünya Yerel Yönetim ve Demokrasi Akademisi (WALD) Yayını.

Erdem, L. (2007) *Aydınlatmada Sübjektif Analiz İçin Bilimsel Anket Yöntemlerinin Uygulamalı İncelenmesi*, İstanbul: Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Okumuş, D. E. (2014). *Kentsel dönüşümde sosyal donatı alanlarının değişimi ve kentsel yaşam kalitesine etkisi: Ataşehir Barbaros Mahallesi örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Okumuş, D. E. ve Eyüboğlu, E. E. (2015). Kentsel dönüşüm öncesi kentsel yaşam kalitesi araştırmasına yönelik yöntem önerisi ve Ataşehir Barbaros mahallesi örneklemi. *Planlama*, 25 (2), 93-106.

Erdoğan, İ. (2003) *Pozitivist Metodoloji: Bilimsel Araştırma Tasarımı İstatistiksel Yöntemler Analiz ve Yorum*, Ankara: ERK.

Erdoğan, M. (1998). Sivil toplum: bir kavramın anatomisi. *Liberal Düşünce Dergisi*, (10-11), 5-21.

Erkul, H. ve Karakılçık, Y. (2000). Belediye zabıtasının örgütsel yapısı, sorunları ve kentsel yasam kalitesine etkilerinin irdelenmesi. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 9 (4), 87-88.

Erkuş, A. (2009) *Davranış Bilimleri İçin Bilimsel Araştırma Süreci*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Ersin, G. (2012). *Kentsel yaşam kalitesi göstergeleri: Büyükçekmece örneğinde irdelenmes*i. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Ertan, A. K. (2008). Kentli hakları ve kente karşı suç bağlamında kentli etiği. *Muğla Üniversitesi SBE Dergisi*, (20), 1-22.

Ertürk, H. (1996). Sürdürülebilir kentler. *Habitat II Özel Sayısı*, Yeni Türkiye, Ankara.

Eser, B., Memişoğlu, D. ve Özdamar, G. (2011). Sosyal siyasetin üretilme sürecinde refah devletinden neo liberal devlete geçiş. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İ.İB.F. Dergisi*, 16 (2), 201-217.

Evans, D. R. (1994). Enhancing quality of life in the population at large. *Social Indicators Research*, 33 (1-3), 47-88.

Fadda, G. (2003). Urban sustainbility, quality of life gender. *City and Gender Internacional Discourse on Gender, Urbanism and Achitecture*, Opladen, Germany, pp.177-190.

Galloway, S. (2006). Cultural participation and individual quality of life: A review of research findings. *Applied Research in Quality of Life*, 1, 13-27.

Geray, C. (1998). Kentsel yaşam kalitesi ve belediyeler. *Türk İdare Dergisi*, (421), 323-345.

Gökalp, Z. (1976). *Türk medeniyet tarihi*. İstanbul: Toker Yayınevi.

Göküş, M. ve Alptürker, H. (2011). Belediyelerin sunduğu hizmetlerde vatandaş memnuniyeti: Silifke belediyesi örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (25), 121-133.

Görün, M. ve Kara, M. (2010). Kentsel dönüşüm ve sosyal girişimcilik bağlamında türkiye'de kentsel yaşam kalitesinin arttırılması. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 8 (2), 137-164.

Güven, S. (2001). *Sosyal politikanın değerleri*. 3. Baskı, Bursa: Ezgi Kitabevi.

Güzel, A. (2003). *Sosyal güvenlik hukuku*. 9. Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayın.

Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R. E. (2010) *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*, 7th Edition, Pearson Education, Upper Saddle River.

Havighurst, R. J. (1963). Successful aging, in: Williams R.H., Tibbitts C., Donolıue W.: *Process of Aging: Social and Psychological Perspectives*, New York, Atherton, 1, 419-425.

Heywood, A. (2013). *Siyaset*. Çev.: Kolektif, Ankara: Adres Yayınları.

Hoşkara, E. (2007). *Ülkesel koşullara uygun sürdürülebilir yapım için stratejik yönetim modeli*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

I.C.L.E.I. (1996). *The local agenda 21, planning guide: Introduction to sustainable development planning*. Toronto: I.C.L.E.I. Publication.

İçke, M. A., Engin, C. ve Kızılkaya, E. (2012). Refah devletinden rekabet devletine dönüşüm tartışmaları. *İ.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, (46), 1-24.

İftar, K. G. (1999) "Bilim ve Araştırma," *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri* Ed.; A. A. Bir, 1-10, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1081.

İnceoğlu, M. ve Aytuğ, A. (2009). Kentsel mekânda kalite kavramı. *Megaron Journal*, 4 (3), 131-146.

Juran, J. M. (2000). *Juran's quality handbook*. New York: McGraw-Hill.

Kabadayı, H. (2006). *Yaşam kalitesi ve kullanıcı memnuniyetinin kentsel tasarımdaki etkisine çok boyutlu yaklaşım*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Karabıçak, M. ve Özdemir, M. B. (2015). Sürdürülebilir kalkınmanın kavramsal temelleri. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 6 (13), 44-49.

Karabük Belediyesi (2020) Karabük Belediyesi Faaliyet Raporu: www.karabuk.bel.tr, [Erişim Tarihi: 03.01.2020].

Karabük Nüfusu (2020) https://www.nufusu.com [Erişim Tarihi: 03.01.2020].

Karagöl, T. E. ve Dama, N. (2015) *Geçmişten günümüze sosyal yardımlar*. İstanbul: Siyaset, Ekonomi, Toplum Araştırmaları Vakfı (SETA) Yayını No: 139.

Keleş, R. (1998). *Kentbilim terimleri sözlüğü*. Ankara: İmge Kitabevi.

Keleş, S. (2008). *Türkiye'de sosyal belediyecilik uygulamaları ve Ankara büyükşehir belediyesi örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.

Kentleşme Tematik Grubu 1. Raporu: www.habitat.org.tr›dosyalar› kentlesmemevcutdurumraporu [Erişim Tarihi: 18.12.2019].

Keskin, B. (2012). *Yoksulluğa yerel müdahale "sosyal belediyecilik" muhafazakâr ve sosyal demokrat perspektiften*. Bursa: Ekin Yayınevi.

Kessler, G. (1945). *İçtimai siyaset*. Çev.: O. Tuna, İstanbul: Gençlik Kitabevi.

Kibar, K. (2017). *Nevşehir ve Niğde belediyeleri örneğinde kentsel yaşam kalitesi: Emek ve Selçuk mahalleleri örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Uşak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uşak.

Koçak, H. (2009). Coğrafi bilgi sistemlerinin kentsel yaşam kalitesinin yükseltilmesine etkileri üzerine bir değerlendirme. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (25), 141-148.

Koray, M. (2005). *Sosyal politika*. 2. Baskı, İstanbul: İmge Kitapevi.

Koyuncu, B. (2011). *Kentsel yaşam kalitesi kriterleri: İstanbul büyükşehir belediyesi örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Krejcie, R. V. ve Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement,* 30, 607-610

Marans, R. W. (2003). Understanding environmental quality through quality of life studies: The 2001 DAS and its use of subjective and objective ındicators. *Landscape and Urban Planning*, (65), 73-83.

Megone C. (1994). *The quality of life, starting from aristotle*. Quality Of Life, Routledge.

Mevzuat Bilgi Sistemi. (2020, Şubat 2). www.mevzuat.gov.tr: https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=1593&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=3 adresinden alınmıştır.

Nakip, M. (2013) *Pazarlama Araştırma Teknikleri*, 3. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

On Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı 2019-2023, (2019, 23 Temmuz), *Resmi Gazete*, 30840.

Onuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı 2014-2018, (2013, 6 Temmuz), *Resmi Gazete*, 28869.

Öğüt, K. A. (2009). *Cumhuriyetten günümüze Kültür ve Turizm Bakanlığının kültür politikasının bir parçası olarak yayın politikaları*. Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi, Kültür Bakanlığı, Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü, Ankara.

Öksüz, Ö. (2007). Yerel yönetimlerimizin çoğu, altyapı açısından yerel sosyal politikalar uygulamaya hazır ve müsait değil. *Sosyal Politikalar Dergisi*, (2), 88-90. http://www.sosyalpolitikalar.com/SayfaDetay.aspx?id=13 [Erişim Tarihi: 21.02.2020].

Ören, E. G. (2012). *Kentsel yaşam kalitesi göstergeleri: Büyükçekmece örneğinde irdelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Özaydın, M. M. (2007). *Küreselleşme sürecinde Türkiye ve Avrupa Birliğinde sosyal politikalarda yaşanan değişimin analizi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Özdamar, K. (2001) *Spss İle Biyoistatistik,* 4. Basım, Eskişehir: Kaan Kitabevi.

Özdamar, K. (2004) *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi-I*, Genişletilmiş 5. Baskı, Eskişehir: Kaan Kitabevi.

Özdemir, S. (2007). *Küreselleşme sürecinde refah devleti*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayın No: 2007-57.

Özen, Y. ve Gül, A. (2007) Sosyal ve Eğitim Bilimleri Araştırmalarında Evren ve Örneklem Sorunu, *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi*, (15), 394-422.

Özgür, G. ve Yıldırım, S. (2008). Hemşirelerin yaşam kalitesi konusundaki görüşleri ve yaşam doyumlarının incelenmesi. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokul Dergisi*, 24 (3).

Özmehmet, E. (2008). Dünyada ve Türkiye sürdürülebilir kalkınma yaklaşımları. *Journal of Yaşar University*, 3 (12), 1853-1876.

Padem, H., Göksu, A. ve Konaklı, Z. (2012) *Araştırma Yöntemler SPSS Uygulamalı*, Sarajevo: International Burch University.

Pallant, J. (2005) *SPSS Survival Manual: A Step By Step Guide to Data Analysis Using SPSS*, Allen and Unwin Inc., Crows Nest, New South Wales.

Pektaş, E. K. ve Akın, F. (2010). Avrupa kentsel şartları perspektifinde bir kentli hakkı olarak "katılım hakkı" ve Türkiye. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 12 (2), 23-49.

Polonyi, K. (2000). *Büyük dönüşüm: çağımızın siyasal ve ekonomik kökenleri*. İstanbul: İletişim Yayınları.

Rybczynski, W. (1986). H*ome: A short history of an ıdea*. New York: Penguin, pp. 72-87. https://www.academia.edu/38649069/Home_A_Short_History_of_an_Idea [Erişim Tarihi: 24.03.2020].

Saka, Y. (2010). *Avrupa Birliği sosyal politikasının gelişimi ve türkiye'nin avrupa birliği sosyal politikasına uyumu*. Yayınlanmamış Avrupa Birliği Uzmanlığı Yeterlilik Tezi, Maliye Bakanlığı, Avrupa Birliği ve Dış İlişkiler Dairesi Başkanlığı, Ankara.

Salihoğlu, T. (2016). *Kentsel yaşam kalitesinin yükseltilmesinde boş zaman aktivitelerinin rolü: İstanbul örneği*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Santos, L. D. ve Martins, I. (2007). Monitoring urban quality of life: the Porto experience. *Social Indicators Research*, 80 (2), 411-425.

Sapancalı, F. (2009). *Toplumsal açıdan yaşam kalitesi*. İzmir: Altın Nokta Basım Yayım.

Saraç, T. (1989). *Büyük Fransızca Türkçe sözlük*. 2. Baskı, İstanbul: Adam Yayınları.

Saran, U. (2004). *Kamu yönetiminde yeniden yapılanma kalite odaklı bir yaklaşım*. İstanbul: Atlas Yayınları.

Sarıkaya, N. (2003). Toplam kalite yönetimi. Sakarya: Sakarya Kitabevi.

Schulze, N. (2002). Kentlerde çalışma olanakları, koşulları ve yaşam kalitesi. *Kentleşme Sürecinde Sosyal Hizmet*, Der.: Onat Ü., Ankara: Özbay Matbaası, ss.67-73.

Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı 2001-2005, (2000, 1 Haziran), *Resmi Gazete*, 24066.

Selek Ö. C. ve Yıldırımalp, S. (2009). Türkiye'de kentsel yoksullukla mücadelede sosyal belediyeciliğin rolü. *Uluslararası Sosyal Haklar Sempozyumu*, 22-23 Ekim 2009, Akdeniz Üniversitesi, Antalya. http://www.sosyalsiyaset.net/documents/05112009_2.asp [Erişim Tarihi: 28.04.2020].

Seyyar, A. (2002). *Sosyal siyaset terimleri*. İstanbul: Beta Yayınları.

Sirgy, M. J. (1986). A quality of life theory derived from Maslow's developmental perspective. *American Journal of Economics and Sociology*, (3), 329-342.

Sofyalıoğlu, Ç. (2006). *Kalite fonksiyon göçerimi ve gıda sanayinde uygulanabilirliği: kano modeli ile bütünleşik bir yaklaşım*. Yayınlanmış Doktora Tezi. Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.

Soubbotina, T. P. (2004). *Beyond economic growth an ıntroduction to sustainable development*. USA: World Bank.

Sözer, A. N. (1994). *Türkiye'de sosyal hukuk*. Ankara: Nadir Kitabevi.

Szalai, A. (1980). The meaning of comparative research on the quality of life. *The Quality of Life: Comparative Studies*, Andrews, F. ve Szalai, A. (Eds.), London: Sage Publications, pp.7-24.

Şavran, G. T. (2009) "Sosyolojide Nicel ve Nitel Araştırma Yöntemi," Ed.: N. Suğur, *Sosyolojide Araştırma Yöntem ve Teknikleri*, 78-96, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1963.

Şeker, M. (2011). *İstanbul'da yaşam kalitesi araştırması*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları. https://docplayer.biz.tr/26313-Istanbul-da-yasam-kalitesi.html [Erişim Tarihi: 03.05.2020].

Şimşek, M. (2001). *Toplam kalite yönetimi*. 3. Baskı, İstanbul: Alfa Basım Yayın Dağıtım.

Şimşek, M. Ş. ve Çelik, A. (2013). *İşletme yönetimi*. Konya: Eğitim Yayınevi.

Tabachnick, B. G. ve Fidel, L. S. (2013). *Using multivariate statistics.* USA: Pearson Education Limited

Taner, B. ve Kaya, İ. (2005). Toplam kalite yönetiminin başarıyla uygulanma esasları – bir hizmet işletmesi örneği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (1), 353-362.

Tavşancıl, E. (2002) *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi*, Ankara: Nobel Yayıncılık.

T.C. Dışişleri Bakanlığı AB Başkanlığı (2020). http://www.ab.gov.tr/index.php?p=45628&l=1 [Erişim Tarihi: 23.12.2020].

Tıraş, H. (2012). Sürdürülebilir kalkınma ve çevre: teorik bir inceleme. *Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (2), 57-73.

Topçuoğlu, A. (1987). *Sosyal politika*. İzmir: Karınca Matbaacılık.

Toprak, D. ve Şataf, C. (2009). Türkiye'de yerel yönetimler reformu çerçevesinde sosyal belediyecilik yaklaşımı. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 1 (1), 11-24.

Tuğaç, Ç. (2018). Uluslararası sürdürülebilir kent ölçütleri bağlamında Türkiye için bir değerlendirme. *Kent Akademisi*, 11 (4), 703-740.

Tuna, O. ve Yalçıntaş, N. (1991). *Sosyal siyaset*. İstanbul: Filiz Kitapevi.

Tuncel, G. (2010) *Türkiye'de sivil toplum kuruluşları-kamu bürokrasisi etkileşimi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi, Sosyal ve Siyasal Bilimler Anabilim Dalı Malatya.

Turgut, Y. H. (2007) Kentsel yaşam kalitesi: Kuram, politika ve uygulamalar. *Mimarlık Dergisi*, (335), 1-27.

Türkiye Cumhuriyeti Dışişleri Bakanlığı (2020). BM İnsan Yerleşimleri Programı. http://www.mfa.gov.tr/bm-insan-yerlesimleri-programi.tr.mfa [Erişim Tarihi: 15.09.2020].

Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı http://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/Onuncu-Kalk%C4%B1nma-Plan%C4%B1-2014-2018.pdf [Erişim Tarihi: 17.12.2019].

Türkiye İstatistik Kurumu (2018). Türkiye İstatistik Kurumu Haber Bülteni, Yaşam Memnuniyeti Araştırması, 2017, Sayı: 27590, Erişim Tarihi: 17.09.2020.

Türkiye İstatistik Kurumu (2019). Türkiye İstatistik Kurumu Haber Bülteni, Yaşam Memnuniyeti Araştırması 2019, Sayı: 33729, Erişim Tarihi: 17.09.2020.

Türksever, N. (2001). *Türkiye'de büyükşehir alanlarında yaşam kalitesinin değerlendirilmesine yönelik bir yöntem denemesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İTÜ Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Uçaktürk, T., Uçaktürk, A. ve Özkan, M. (2009). Yerel yönetimlerde sosyal sorumluluk bağlamında sosyal belediyecilik: Biga Belediyesi örneği. *VI. Uluslar arası Sivil Toplum Kuruluşları Kongresi*, Çanakkale.

Ulukavak, H. G. (2011). *Kentsel yaşam kalitesini yükseltmede trafik durultmanın rolü: Kırıkkale örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya.

Ulusal Eylem Planı (1996): https://webdosya.csb.gov.tr/db/habitat/editordosya/file/dokumanlar/Ulusal%20Rapor%20ve%20Eylem%20Plan%C3%84%C2%B1.pdf [Erişim Tarihi: 11.08.2019]

UNEP (1992): https://www.unenvironment.org/ [Erişim Tarihi: 10.11.2019].

Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013) *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS Veri Analizi*, Ankara: Detay Yayıncılık.

Üçer-Gürel, Z. A. (2009). *Kentsel yaşam kalitesinin belediye hizmetleri kapsamında belirlenmesine ve geliştirilmesine yönelik bir yaklaşım: Orta ölçekli kent örnekleri*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara

Veal, A. J. (2006) *Research Methods for Leisure and Tourism: A Practical Guide*, England: Pearson Education Limited.

Veenhoven, R. (2000). The four qualities of life. *Journal of Happiness Studies*, (1), pp.1-39.

WHO (1986): http://www.euro.who.int/en/publications/policy-documents/ottawa-charter-for-health-promotion,-1986 [Erişim Tarihi: 11.08.2019]

Yamak, O. (1998). *Kalite odaklı yönetim*. İstanbul: Panel Matbaacılık.

Yaşlıoğlu, M. M. (2017) "Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik: Keşfedici ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanılması", *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46 (Özel Sayı) 74-85.

Yavuzçehre, S. P. (2005). *Belediyelerin kentsel yaşam kalitesine etkileri Denizli Karşıyaka mahallesi örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.

Yavuzçehre, S. P. ve Torlak, S. E. (2006). Kentsel yaşam kalitesi ve belediyeler: Denizli Karşıyaka Mahallesi örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (4), 184-207.

Yayla, A. (1999). *Siyaset teorisine giriş*. Ankara: Siyasal Kitabevi.

Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004) *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Detay Yayıncılık.

Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı 1996-2000, (1995, 25 Temmuz), *Resmi Gazete*, 22354.

Yıldırımçakar, Ş. (2015). *Sağlık çalışanları ve yaşam kalitesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yuan, L. L., Yuen, B. ve Low, C. (1999). Quality of life in cities - definition, approaches and research. *Urban Quality of Life: Critical Issues and Options*, Singapur: School of Building and Real Estate, National University of Sigapore, pp.1-13.

Yüce, M. (2010). Sosyal devlet anlayışı çerçevesinde türkiye'de uygulanan vergi politikalarına bakış. *Akademik Araştırmalar Dergisi*, (45), 69-88.

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 3.1. Kentsel Yaşam Kalitesi Algısı Ölçeğinin Geçerlilik Sonuçları 70
Tablo 3.2. Karabük'te İkamet Eden Vatandaşların Demografik Özellikleri 72
Tablo 3.3. İmar ve Şehircilik Hizmetlerine İlişkin Kalite Algısı 73
Tablo 3.4. Sosyal Hizmetlere İlişkin Kalite Algısı 74
Tablo 3.5. Sağlık ve Hijyen Hizmetlerine İlişkin Kalite Algısı 75
Tablo 3.6. Kültür ve Turizm Hizmetlerine İlişkin Kalite Algısı 75
Tablo 3.7. Ulaşım Hizmetlerine İlişkin Kalite Algısı 76
Tablo 3.8. Zabıta Hizmetlerine İlişkin Kalite Algısı 76
Tablo 3.9. İmar ve Şehircilik Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Cinsiyetine Göre Karşılaştırılması 77
Tablo 3.10. Sosyal Hizmetlerle İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Cinsiyetine Göre Karşılaştırılması 77
Tablo 3.11. Sağlık ve Hijyen Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Cinsiyetine Göre Karşılaştırılması 78
Tablo 3.12. Kültür ve Turizm Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Cinsiyetine Göre Karşılaştırılması 78
Tablo 3.13. Ulaşım Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Cinsiyetine Göre Karşılaştırılması 78
Tablo 3.14. Zabıta Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Cinsiyetine Göre Karşılaştırılması 79
Tablo 3.15. İmar ve Şehircilik Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Yaşlarına Göre Karşılaştırılması 79
Tablo 3.16. Sosyal Hizmetlerle İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Yaşlarına Göre Karşılaştırılması 80
Tablo 3.17. Sağlık ve Hijyen Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Yaşlarına Göre Karşılaştırılması 80
Tablo 3.18. Kültür ve Turizm Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Yaşlarına Göre Karşılaştırılması 81
Tablo 3.19. Ulaşım Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Yaşlarına Göre Karşılaştırılması 81
Tablo 3.20. Zabıta Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Yaşlarına Göre Karşılaştırılması 82

Tablo 3.21. İmar ve Şehircilik Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması..... 82
Tablo 3.22. Sosyal Hizmetlerle İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması..... 83
Tablo 3.23. Sağlık ve Hijyen Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması..... 83
Tablo 3.24. Kültür ve Turizm Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması..... 83
Tablo 3.25. Ulaşım Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması..... 84
Tablo 3.26. Zabıta Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması..... 84
Tablo 3.27. İmar ve Şehircilik Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması..... 85
Tablo 3.28. Sosyal Hizmetlerle İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması..... 85
Tablo 3.29. Sağlık ve Hijyen Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması..... 86
Tablo 3.30. Kültür ve Turizm Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması..... 86
Tablo 3.31. Ulaşım Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması..... 87
Tablo 3.32. Zabıta Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması..... 87
Tablo 3.33. İmar ve Şehircilik Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Gelir Durumlarına Göre Karşılaştırılması..... 88
Tablo 3.34. Sosyal Hizmetlerle İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Gelir Durumlarına Göre Karşılaştırılması..... 88
Tablo 3.35. Sağlık ve Hijyen Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Gelir Durumlarına Göre Karşılaştırılması..... 89
Tablo 3.36. Kültür ve Turizm Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Gelir Durumlarına Göre Karşılaştırılması..... 89

Tablo 3.37. Ulaşım Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Gelir Durumlarına Göre Karşılaştırılması 90
Tablo 3.38. Zabıta Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Gelir Durumlarına Göre Karşılaştırılması 90
Tablo 3.39. İmar ve Şehircilik Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Mesleklerine Göre Karşılaştırılması 91
Tablo 3.40. Sosyal Hizmetlerle İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Mesleklerine Göre Karşılaştırılması 92
Tablo 3.41. Sağlık ve Hijyen Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Mesleklerine Göre Karşılaştırılması 93
Tablo 3.42. Kültür ve Turizm Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların Mesleklerine Göre Karşılaştırılması 94
Tablo 3.43. Ulaşım Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Mesleklerine Göre Karşılaştırılması 94
Tablo 3.44. Zabıta Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların Mesleklerine Göre Karşılaştırılması 95
Tablo 3.45. İmar ve Şehircilik Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların İkamet Sürelerine Göre Karşılaştırılması 96
Tablo 3.46. Sosyal Hizmetlerle İlgili Kalite Algısının Vatandaşların İkamet Sürelerine Göre Karşılaştırılması 96
Tablo 3.47. Sağlık ve Hijyen Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların İkamet Sürelerine Göre Karşılaştırılması 97
Tablo 3.48. Kültür ve Turizm Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların İkamet Sürelerine Göre Karşılaştırılması 97
Tablo 3.49. Ulaşım Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların İkamet Sürelerine Göre Karşılaştırılması 98
Tablo 3.50. Zabıta Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların İkamet Sürelerine Göre Karşılaştırılması 98
Tablo 3.51. İmar ve Şehircilik Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların İkamet Ettikleri Yere Göre Karşılaştırılması 99
Tablo 3.52. Sosyal Hizmetlerle İlgili Kalite Algısının Vatandaşların İkamet Ettikleri Yere Göre Karşılaştırılması 101

Tablo 3.53. Sağlık ve Hijyen Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların İkamet Ettikleri Yere Göre Karşılaştırılması 103
Tablo 3.54. Kültür ve Turizm Hizmetleri Kalite Algısının Vatandaşların İkamet Ettikleri Yere Göre Karşılaştırılması 106
Tablo 3.55. Ulaşım Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların İkamet Ettikleri Yere Göre Karşılaştırılması 107
Tablo 3.56. Zabıta Hizmetleri ile İlgili Kalite Algısının Vatandaşların İkamet Ettikleri Yere Göre Karşılaştırılması 109

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1. İhtiyaçlar Hiyerarşisi ve Hoşnutluk..... 46

Şekil 2.2. Kentsel Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler 48

Şekil 2.3. Sürdürülebilirliğin Boyutları veya Bileşenleri 54

EKLER

Ek1: Veri Toplama Aracı

Bu anket çalışması, "**Sosyal Belediyecilik Uygulamaları Çerçevesinde Karabük İlinin Kentsel Yaşam Kalitesi Üzerine Bir Araştırma**" isimli yüksek lisans tezi için hazırlanmıştır. Bu araştırma tamamen bilimsel bir amaca yönelik olarak hazırlanmıştır. Katkılarınız için şimdiden teşekkür ederiz. Saygılarımızla.

İskender KOYUNCU
Karabük Üniversitesi
Yüksek Lisans Öğrencisi

Demografik Özellikler	
Cinsiyetiniz	( )1 Kadın ( )2 Erkek
Yaşınız	……..
Medeni Durum	( )1 Evli ( )2 Bekâr
Eğitim Durumu	( )1 Lise ve Altı ( )2 Üniversite ( )3 Lisansüstü
Aylık Geliriniz	( )1 3000 TL ve Altı ( )2 3001-3500 TL ( )3 3501-4000 TL ( )4 4001-4500 TL ( )1 4501 TL ve Üstü
Mesleğiniz	( )1 Esnaf ( )2 İşçi ( )3 Yönetici ( )4 Profesyonel İşler (Doktor, Avukat vb.) ( )5 Akademik/Eğitimci ( )6 Teknik İşler ve Mühendislik ( )7 Devlet Memuru ( )8 Serbest Meslek ( )9 Emekli ( )10 Öğrenci ( )11 Ev Hanımı
Karabük'teki İkamet Süresi	( )1 1 Yıldan Az ( )2 1-5 Yıl ( )3 6-10 yıl ( )4 11 Yıl ve Üstü
Karabük'te İkamet Ettiğiniz Mahalle	……

BELEDİYE HİZMETLERİ ÖLÇEĞİ
LÜTFEN: Aşağıdaki ifadelere ne derecede katıldığınızı her ifadenin karşısındaki seçeneklerden uygun gördüğünüz rakamın üzerini işaretleyiniz.

		1=Kesinlikle Katılmıyorum	2=Katılmıyorum	3=Kısmen Katılıyorum	4=Katılıyorum	5=Kesinlikle Katılıyorum
1	Karabük Belediyesi'nin atık su arıtma tesisine verdiği önem yeterlidir.	1	2	3	4	5
2	Karabük Belediyesi'nin içme suyu hizmetine verdiği önem yeterlidir	1	2	3	4	5
3	Karabük Belediyesi'nin spor faaliyetleri için yapmış olduğu çalışmalar yeterlidir.	1	2	3	4	5
4	Karabük'teki sokak isimleri ve tabela hizmetleri yeterlidir.	1	2	3	4	5
5	Karabük Belediyesi'nin imar alanındaki plan ve uygulamaları yeterlidir.	1	2	3	4	5
6	Karabük Belediyesi, kenti yeterli bir biçimde tanıtabilmektedir.	1	2	3	4	5
7	Zabıtalar yeterli denetim yapmaktadır.	1	2	3	4	5
8	Karabük Belediyesi'nin kanalizasyon hizmetlerine verdiği önem yeterlidir.	1	2	3	4	5
9	Karabük Belediyesi'nin meslek edindirmek için sağlamış olduğu kurslar yeterlidir.	1	2	3	4	5
10	Karabük Belediyesi, yeterli şehir içi ulaşım hizmetleri vermektedir.	1	2	3	4	5
11	Kentteki yol yapım, kaldırım vd. bakım hizmetleri yeterlidir.	1	2	3	4	5
12	Karabük Belediyesi'nin konser, fuar vd. eğlence hizmetleri yeterlidir.	1	2	3	4	5
13	Karabük Belediyesi'nin temizlik hizmetleri yeterlidir	1	2	3	4	5
14	Kadınlara sağlanan iş ve istihdam imkânları yeterlidir.	1	2	3	4	5
15	Turizmin daha fazla gelişmesi için yerine getirilen faaliyetler yeterlidir.	1	2	3	4	5
16	Karabük Belediyesi itfaiye hizmetlerine yeteri düzeyde önem vermektedir.	1	2	3	4	5
17	Kentteki trafik hizmetlerine verilen önem yeterlidir.	1	2	3	4	5
18	Kent merkezi ve ilçelerindeki tarihi dokunun korunması için alınmış olan önlemler yeterlidir.	1	2	3	4	5
19	Halka açık yer olan lokanta, çay bahçesi vb. yerlerin temizlik denetimi yeterlidir.	1	2	3	4	5
20	Karabük Belediyesi'nin yapmış olduğu sosyal yardımlar (bakıma muhtaç, engelli vb. kişilere gıda, giyim ve para) yeterlidir	1	2	3	4	5
21	Karabük Belediyesi'nin arsa ve konut üretim ve denetim hizmetleri yeterlidir.	1	2	3	4	5

22	Belediyenin kültür ve sanat için yerine getirmiş olduğu hizmetler yeterlidir.	1	2	3	4	5
23	Belediye yeterli düzeyde afet yönetimi hizmetlerini yerine getirmektedir.	1	2	3	4	5
24	Belediye, sahipsiz kedi ve köpekler için yeteri düzeyde rehabilitasyon hizmetleri vermektedir.	1	2	3	4	5
25	Belediyenin kimsesiz veya yardıma muhtaç kişiler için (huzurevi- yaşlı bakımı) vermiş olduğu hizmetler yeterlidir.	1	2	3	4	5
26	Belediye'nin park ve yeşil alanlarla ilgili olarak yapmış olduğu çalışmalar yeterlidir.	1	2	3	4	5
27	Belediyenin engelli ve çocukların bakımı için vermiş olduğu eğitim hizmetleri yeterlidir.	1	2	3	4	5
28	Kentteki çevre düzenleme ve ağaçlandırma hizmetleri yeterlidir.	1	2	3	4	5
29	Belediyenin defin ve mezarlık işlemleri için sağladığı hizmetler yeterlidir.	1	2	3	4	5
30	Düğün, nişan vb. işlemler için sağlamış olduğu hizmetler yeterlidir.	1	2	3	4	5
31	Belediyenin E-belediye hizmetleri yeterli düzeydedir.	1	2	3	4	5

Sayın katılımcı, araştırmamızın sonuçlarını sizinle paylaşmamızı istiyorsanız lütfen e-posta adresinizi (……..@.....) yazınız.

Ek2: Etik Kurul Kararı

T.C.
KARABÜK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL ve BEŞERİ BİLİMLER ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU
KARARLARI

TOPLANTI TARİHİ : 29.04.2020
TOPLANTI NO : 2020/05

Karabük Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu toplanmış ve aşağıdaki kararı almıştır.

Karar 9:

06/04/2020 tarihli Dr. Öğr. Üyesi Kemal YAMAN'ın Etik Kurul form ve ekleri görüşüldü.

Karabük Üniversitesi öğretim üyesi Dr. Öğr.Üyesi Kemal YAMAN'ın danışmanlığında yürütülen **"Sosyal Belediyecilik Uygulamaları Çerçevesinde Karabük İlinin Kentsel Yaşam Kalitesi Üzerine Bir Araştırma"** konulu çalışma kapsamında uygulanmak üzere ekte sunulan çalışmasının etik kurallara uygunluğu oy birliği ile kabul edilmiştir.

ASLI GİBİDİR

Prof. Dr. Elif ÇEPNİ
Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurul Başkanı

ÖZGEÇMİŞ

1980 Manisa doğumlu olan İskender KOYUNCU, 2000 yılında Gazi Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Tıbbi Dökümantasyon ve Sekreterlik bölümü, 2008 yılında Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme bölümü ve 2020 yılında Anadolu Üniversitesi AÖF Adalet bölümü mezunudur. Askerlik hizmetine müteakip 2004 yılından itibaren Maliye ve İçişleri Bakanlıklarının çeşitli birimlerinde görev yaptıktan sonra 2015 yılı Şubat ayında Karabük Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsünde Enstitü Sekreteri olarak göreve başladı. Halen Karabük Üniversitesi Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığında Mali Şube Müdürü olarak görevine devam etmektedir. Evli ve iki erkek çocuk babasıdır.