



İnsan-Mekân Etkileşimi Kapsamında Kentsel Meydanların Rolü ve Önemi Üzerine Servqual Tekniği ile Bir Değerlendirme

An Evaluation on the Role and Importance of Urban Square with Human-Space Interaction with Servqual Technique

Sevgi ÖZTÜRK¹, Cansel ÇAKIR², Öznur IŞINKARALAR³, Dilara YILMAZ⁴

^{1,3}Kastamonu Üniversitesi,
Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi,
Kastamonu

^{2,4}Kastamonu Üniversitesi, Fen
Bilimleri Enstitüsü, Kastamonu

ORCID:

S.Ö.: 0000-0002-3383-7822

C.Ç.: 0000-0001-5105-8630

Ö.I.: 0000-0001-9774-5137

D.Y.: /0000-0002-9151-0529

Corresponding Author:

Dilara YILMAZ

Email:

dlara.yilmaz94@gmail.com

Citation: Öztürk, S., Çakır, C., Işınkaralar, Ö. ve Yılmaz, D. (2023). İnsan-mekân etkileşimi kapsamında kentsel meydanların rolü ve önemi üzerine servqual tekniği ile bir değerlendirme. *Journal of Humanities and Tourism Research*, 13 (4): 731-746.

Submitted: 15.03.2023

Accepted: 24.12.2023

Özet

Kentte yaşayanların sosyal, kültürel gibi birçok amaç doğrultusunda bir araya geldikleri kamusal alanlardan birisi olan kent meydanları aynı zamanda kentsel yaşantı ve yaşam kalitesine de önemli oranda katkı sağlamaktadır. Meydanlar sahip oldukları işlevler ve özellikler sayesinde, kent belleğinde önemli bir temsil gücüne sahiptir. Bu nedenle meydanların temsil gücünü belirleyen fiziksel düzen, çevresel ilişkileri, insanların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi önemli bir gereklilik haline gelmektedir. Çalışma, puanlandırma sistemi çerçevesinde katılımcıların beklenti ve memnuniyet düzeylerini karşılaştırmaya yönelik olarak, GAP analizi ile kamusal alanlara yeni bir bakış açısı sunmaktadır. Bu kapsamda, İzmir kentinde tarihsel ve kültürel açıdan önem taşıyan mekân kurgusu temelinde öne çıkan Konak ve Gündoğdu meydanları ele alınmıştır. Kullanıcı beklentileri ve memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla, erişilebilirlik, planlama-tasarım ve erişim parametreleri çerçevesinde 26 alt kriterden oluşan bir değerlendirme ölçeği geliştirilmiştir. 967 kullanıcı ile anket uygulaması yapılarak kriterlerin puanlandırma sistemi ile değerlendirilmiştir. Değerlendirme sonuçları, SERVQUAL değerlendirme araçlarından biri olan GAP analizi ile karşılaştırmalı bir şekilde analiz edilmiştir. Analiz sonuçlarında Konak ve Gündoğdu meydanlarının insanların beklenti düzeylerinin az olmasına rağmen yüksek performans düzeyine sahip olduğu tespit edilmiştir. Memnuniyet düzeylerinde ise her iki meydan da birbirine yakın bir puan olsa da Konak Meydanı'nın daha ön planda olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: GAP analizi, kentsel kimlik, kentsel bileşen, kullanıcı beklentisi, kullanıcı memnuniyeti

Abstract

City squares, which are public spaces where the people living in the city come together for many purposes such as social and cultural, also contribute significantly to urban life and quality of life. Squares have an important representation power in the memory of the city, thanks to their functions and features. For this reason, it becomes an important requirement to determine the physical order, environmental relations, and satisfaction levels of people that determine the representation power of the squares. The study offers a new perspective on public spaces with the GAP analysis to compare the expectations and satisfaction levels of the participants within the framework of the scoring system. In this context, Konak and Gündoğdu squares, which stand out based on

the historical and culturally important space set up in the city of Izmir, are discussed. To determine user expectations and satisfaction levels, an evaluation scale consisting of 26 sub-criteria was developed within the framework of accessibility, planning design, and access parameters. A questionnaire was applied to 967 users and evaluated with the scoring system of the criteria. Evaluation results were analyzed comparatively with GAP analysis, one of the SERVQUAL evaluation tools. As a result of the analysis, it has been determined that Konak and Gündoğdu squares have high-performance levels despite the low expectation levels of the people. In terms of satisfaction, it was concluded that Konak Square was more prominent, although both squares received close scores.

Keywords: GAP analysis, urban identity, urban component, user expectation, user satisfaction

1. GİRİŞ

Tarihsel süreç içerisinde kentler, sürekli olarak bir değişim dönüşüm süreci içerisinde olarak her dönemde farklı şekillerde tanımlanmıştır. Kentler çevresel, fiziksel, sosyal ve kültürel özellikleri ile önemli olarak, kentte yaşayanların yaşam biçimleri ile şekillenerek toplum ile bir bütün olarak değerlendirilmektedir (Köse ve Dönmez, 2021). 21. yüzyıla gelindiğinde kentler, doğrusal olmayan karmaşık bir olgu olarak tanımlanmaya başlamıştır (Çufalı ve Dönmez, 2022; Yılmaz vd., 2022). Günümüzde küreselleşmenin de etkisiyle kentler trafik yoğunluğu, aşırı nüfus artışına maruz kalmakta ve kentlerde kamusal açık alanlar azalmaktadır. Kamusal alanların azalması sonucunda ise kentler fiziksel ve psikolojik olarak zorlu, zararlı ve stresli ortam olarak kabul edilmektedir (Corcoran vd., 2017; Subiza-Perez vd., 2020). Kamusal alanlar insanların fiziksel ve psikolojik açıdan daha sağlıklı olmalarına katkı sağlamaktadır (Matsuoka and Kaplan, 2008; Carmona vd., 2010). Kamusal açık alanlar sokak, park, meydan ve yeşil alan olarak sınıflandırılmaktadır (Shirvani, 1985). Kentlerdeki doğal alanlardan en önemlileri olan açık ve yeşil alanlar kentsel çevre kalitesi, insanların yaşam kalitesi ve refahının temel göstergelerinden birisidir (Öztürk ve Özdemir, 2013; Shang vd., 2022).

Kentleşmenin artması sonucunda insanların yaşam standartlarındaki değişimler, daha kaliteli boş zaman aktivite arayışını da beraberinde getirmiştir. Bu durum sonucunda açık ve yeşil alanlarda zaman geçirmek, insanların yaşantısında önemli bir rekreasyonel aktivite haline gelmiştir (Lyu vd., 2017; Yan vd., 2019; Öztürk ve Işınkaralar, 2019; Shang vd., 2022). İnsanlar genellikle boş zamanlarında kendilerini şehir hayatının stresinden uzaklaştıran, zihinlerini rahatlatan faaliyetleri ifade eden rekreasyon ve dinlenmeye daha fazla önem vermektedir. Başka bir ifade ile “boş zaman turizmi” olarak adlandırılan turizmin bu özel biçimi, insanların yaşam kalitesi, kent ekonomisi ve turizm planlaması için önem taşımaktadır (Öztürk vd., 2017; Shang vd., 2022). Açık ve yeşil alanların insan yaşantısı, kentlerin özelliklerinin yanı sıra iklimsel açıdan da birçok faydaları bulunmaktadır. Sürdürülebilirliği sağlamak için kentsel iklimi iyileştirmede önde gelen uygulama araçları bitki örtüsünden elde edilmektedir. Bu alanlar aynı zamanda, kentsel sıcaklığın bir denge içerisinde olmasını da sağlamaktadır (Xiao and Yuizono, 2022; Boğenç vd., 2023). Açık ve yeşil alanlar, kentsel yaşantı ve insanların yaşam kalitesi açısından büyük bir potansiyele sahiptir. Planlama alanında, alan yetersizliği, yanlış uygulamalar gibi çeşitli nedenlerle kentsel alanlara yeni yeşil alan veya altyapılar eklenmesi her zaman mümkün olmamaktadır. Bu nedenle, orman alanları, park alanları sağlıkla ilgili birçok fayda sunan tek kentsel ortamlar olmamalıdır. Yapılan veya yapılacak tüm uygulamaların ilk amacı kentlerdeki yeşil altyapıların iyileştirilmesine yönelik olması gerekmektedir. Bu sayede mevcut durumun şartları iyileştirilerek daha kaliteli ortamlar oluşturulması mümkün olacaktır (Subiza-Perez vd., 2020; Hüsam vd., 2021).

Tarih boyunca birçok açıdan önemli mekanlar olan meydanlar, kentsel yaşantıda insanlar tarafından en yaygın biçimde kullanılan kamusal alanlardan birisidir ve aynı zamanda kentlerin önemli bir yeşil altyapısını da oluşturmaktadır. Kent meydanları, insanlar tarafından özel günlerde sosyal, kültürel, siyasal, ticari birçok amaç için kullanılmaktadır. Kent kültürü ve kent kimliğinin

önemli bir parçası olan meydanlar, Türkiye’de 1950’li yıllardan başlayarak hızlı kentleşme sonucunda yapılaşmış alanların baskısı altında kalarak önemlerini yitirmektedir. Geçmişte sokak, avlu, gibi kenti tanımlayan öğeler olarak ve kent kültürünün önemli bir bileşeni olarak değerlendirilen kentsel meydanlar, bu yoğun baskıların sonucunda kimliksiz, niteliksiz ve benzer özelliklere sahip mekanlar olarak ortaya çıkmaktadır (Özer ve Ayten, 2005). Özellikle son yıllarda kamusal alanların önemlerinin artması sonucu, insanlar birçok faaliyeti içerisinde barındıran çok yönlü alanlarda daha fazla vakit geçirme ihtiyacını hissetmektedir. Bu doğrultuda ise buldukları konum itibarıyla, sahip oldukları işlevler nedeniyle meydanlar daha sık tercih edilmeye başlanmıştır. Bu konuda yapılan birçok çalışma bulunmaktadır. Açık yeşil alanlarda vakit geçirmenin kentsel yaşantıda, insanların yaşam kalitelerinin artırılmasında ve sağlık konusunda çok fazla faydası bulunmaktadır (Villanueva vd., 2015; Corcoran vd., 2017; Páramo, 2017; Subiza-Perez vd., 2020). Kamusal alanları bağlantı noktası olarak değerlendirilen çalışmalar meydanların bu anlamda önem taşıdıklarını ortaya koymuştur. Aynı zamanda bu çalışmalarda kamusal alanların planlama ve tasarım ilkelerinin, sahip oldukları işlevlerin, aktivite çeşitliliğinin kullanıcıların algısı ve orada vakit geçirme sıklıklarıyla da doğrudan ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Lévy, 2012; Zakariya vd., 2014; Zakariya vd., 2015; Kariminia vd., 2015; Zawidzki, 2016; Kim and Kim, 2019; Subiza-Perez vd., 2020; Massaro vd., 2021).

Günümüzde sosyal, kültürel, ekonomik açıdan önemli olan meydanların çoğu Cumhuriyet döneminde yapılmıştır. Günümüzde ise kaliteli kentsel meydanların eksikliği bulunmaktadır. Kentsel kimlik ve yaşam kalitesini artıracak kentsel mekanların oluşturulması için ilk olarak, mevcut mekanların iyileştirilmesi gerekmektedir. Bu sayede sürdürülebilirlik çerçevesinde planlama anlayışı benimsenerek, etkili politikaların üretilmesi kolaylaşacaktır. Çalışmada Türkiye’ nin hem kentleşme hem de turizm açısından önemli olan İzmir kentinin Konak ilçesinde bulunan Konak ve Gündoğdu meydanlarına odaklanılmıştır. İnsan-mekân etkileşimi çerçevesinde kullanıcıların meydanlardan beklentileri ve memnuniyet düzeyleri sorgulanmıştır. GAP analizinin kullanıldığı çalışmada geliştirilen değerlendirme ölçütü ile kentsel meydanların önemi ve rolü nicel olarak değerlendirilmiştir.

2. İNSAN-MEKÂN ETKİLEŞİMİ VE KENTSEL MEYDANLAR

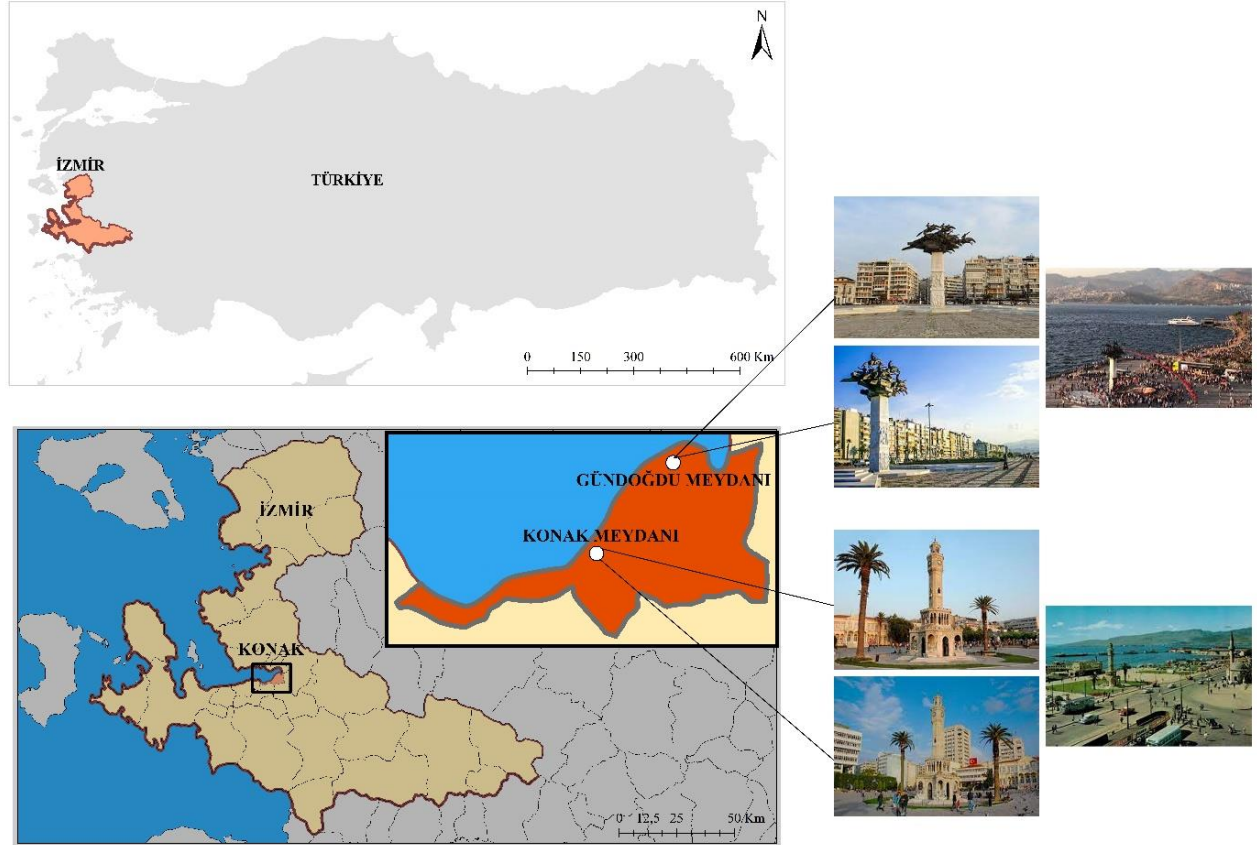
Meydanlar, kentlerin tarihi ve kültürel özelliklerinin anlaşılmasında, kent kimliğinin belirlenmesinde ve kentlerin özgün karakter dokusunun oluşmasında etkili olan sosyal yaşama hizmet eden kamusal açık alanlardır. Kentin ayrılmaz bir parçası olarak değerlendirilen meydanlar, insanlar için kamusal yaşamı, sosyal hayatı ve birbirleri veya çevresiyle etkileşimi destekleyen sosyal ve fiziksel boyutları olan kentsel mekanlardır (Mongomery, 1998; Carmona vd., 2010). En sık tercih edilen kamusal alanlardan birisi olan meydanlar, mekân ve insanlar arasındaki ilişkinin kurulmasına doğrudan etki etmektedir. Bu ilişkilerde üç ana tasarım ilkesi öne çıkmaktadır. Birinci ilke, insanların kentsel mekanlara çok yönlü bağlanmalarını sağlamaktır. İkincisi, tüm kullanıcı grupları için eşit imkân sağlamaktır. Üçüncüsü ise, insanlara erişilebilirlik ve hareket özgürlüğü sağlamaktadır (Carmona vd., 2010).

İnsan-mekân etkileşiminde kent meydanları, buldukları kentin özgün karakteri ve burada yaşayan insanların kültürel özellikleri arasında çok yönlü karmaşık bir ilişkinin olmasını sağlamaktadır. Mekân, insan-mekân etkileşiminin oluşturulmasıdır ve o mekânı kullanan insanlarla ilişkilendirilmektedir. Kent ise, insanların yerleşimleri için üretilmiş, çeşitli sosyal, kültürel unsurların iç içe geçtiği bir mekandır. Bu durum, herhangi bir kamusal alan, insanların ona bağlılığını yansıttığından, kentlerdeki açık mekanların oranının kimliğiyle yakından ilgili olduğunu göstermektedir. Kentler ve kentte yaşayanlar için çeşitli yönlerden önem taşıyan meydanların, kentteki önemi, işlevleri, insanların bakış açılarıyla nasıl bir anlama sahip olduklarının belirlenmesi insan-mekân etkileşimi kapsamında önem taşımaktadır (Campbell, 2018; Timalina, 2021).

3. MATERYAL ve YÖNTEM

3.1. Çalışma Alanı

Çalışma İzmir kentinin Konak ilçesinde yürütülmüştür. Türkiye' nin Ege Bölgesi'nde yer alan İzmir kenti, nüfus açısından Türkiye' nin en kalabalık üçüncü ilidir. 2022 TÜİK verilerine göre İzmir kenti nüfusu 4,462,056 kişidir. İzmir yatlar ve gemilerle çevrili uzun ve dar bir körfezde yer almaktadır. Çalışma alanı olarak seçilen Konak ilçesinin nüfusu ise 2022 TÜİK verilerine göre 332,277 kişidir. 9 meydan bulunan ilçede, çalışma kapsamında, sosyal, kültürel, turizm, ekonomik açıdan önem taşıyan Konak ve Gündoğdu meydanları değerlendirilmiştir (Şekil 1).



Şekil 1. Konak ve Gündoğdu Meydanı Konumları

Türkiye'nin yaz turizmi açısından önemli bir kenti olan İzmir tarihsel ve kültürel açıdan da önem taşımaktadır. Konak Meydanı, bulunduğu konum özellikleri ve tarihsel önemi açısından 1800'lü yıllardan itibaren kentin odak noktası olma özelliğini taşımaktadır. Meydan oluşturulduğu dönemde yakın çevresinde bulunan Kemeraltı Çarşısı ve özel kamusal yapılar nedeniyle kent ölçeğinde belirgin bir etki yaratarak etkisini göstermiştir (Erin vd., 2017). 2005 yılında Hürriyet Gazetesi tarafından bir araştırmada, Türkiye'nin en güzel 10 meydanı arasında yer alan Konak Meydanı, günümüzde köklü tarihi, çevresinde bulunan yapılar ile kent için önemli bir sembol ve popüler bir turizm noktasıdır (Özer ve Ayten, 2005). Kentin en eski kamusal mekanlarından biri olarak kent ve ülke gündemindeki olayların yansımalarının görüldüğü bir meydandır tarihten günümüze pek çok mekânsal düzenleme yapılan alan temsil gücü ve simgesel odak özelliğini sürdürmektedir. Yapılan düzenlemeler ile tarihi referanslar verilerek oluşan tasarımı meydan tarihsel bir odak olarak öne çıkarmıştır. Başka yönden kent içinde önemli konumuyla yoğun bir kullanım diğerine de sahiptir özellikle de önemli aktarma istasyonları ve durakları mı bölgedeki varlığı ile meydan yoğun yaya kullanımları için bir geçiş güzergahı haline gelmiştir (Erin vd., 2017). Konak Meydanı ve çevresinde, tarih boyunca yapılan binalar dönemin modernleşme sürecinde

meydanın kamusal nitelik kazanmasında etkili olmuştur. Toplum tarafından sıklıkla tercih edilen meydan, kutlamaların ve gösterilerin yapıldığı bir alan olarak günümüzde etkisini sürdürmektedir.

Günümüzde tarihi, kültürel açıdan önemli olan bir diğer meydan ise Gündoğdu Meydanı'dır. Meydan, 1860'lı yıllardan itibaren İzmir kentinin prestijli bir bölgesi olan ve eğlence ve kültürel faaliyetlerin yoğunlaştığı ulaşım aksı olarak kullanılan Kordon'da bulunmaktadır. Gündoğdu Meydanı'na, kurulduğu dönemde güzel manzara anlamına gelen "Belvü" denilmiştir. Zaman içerisinde günümüzdeki adını alan Gündoğdu Meydanı, sosyal aktivitelerin yoğun olduğu, çevresinde ticari kullanımların yoğunlaştığı ve özellikle akşam gezintilerinde kullanılan bir kamusal mekândır. Gündoğdu Meydanı, Konak Meydanı'ndan farklı olarak açık bir yeşil alan içerisinde yer almaktadır. Kuzeyinde deniz ve güneyinde apartman bloklarının yer almasından dolayı iki yönlü genişleme avantajına sahip bir alandır. Bu nedenle katılımcı sayısının fazla olduğu gösteri ve toplantılarda daha fazla tercih edilmektedir (Erin vd., 2017).

3.2. Yöntem

Çalışmanın amacına uygun olarak kullanıcıların meydanlardan beklenti ve memnuniyet düzeylerinin sorgulanması ve sayısal olarak değerlendirilebilmesi için anket tekniği ve SERVQUAL tekniği olarak bilinen GAP analizi kullanılmıştır. *Çalışma kapsamında yapılacak anket uygulaması için, "Etik Kurul İzni, Kastamonu Üniversitesi Fen ve Mühendislik Bilimleri Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu tarafından uygun bulunarak verilmiştir".*

Literatürde, SERVQUAL, SERVPERF, GRÖNROOS Modeli gibi hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilen farklı birçok yöntem bulunmaktadır. Bu yöntemlerden en sık kullanılanı olan SERVQUAL modeli, geçerliliği ve güvenilirliği test edilerek, kabul görmüş ölçeklerden birisidir (Parasuraman vd., 1988; Shafiq vd., 2017; Haming vd., 2019). Hizmet kalitesi perspektifinden bakıldığında, kullanıcıların belirli bir mekandan veya alandan beklenti ve memnuniyet durumlarının ölçülebilmesi amacıyla geliştirilen SERVQUAL modeli memnuniyet düzeyinin, algılanan hizmet kalitesi ve beklenen hizmet düzeyi arasındaki fark puanlarına dayalı olarak ölçülebilmesini sağlamaktadır (Parasuraman vd., 1988). Kullanıcıların beklentileri ve algılanan hizmet arasındaki fark hizmet kalitesini belirlemektedir. GAP analizi olarak bilinen bu yöntemde, önem değerinin memnuniyet değerinden büyük olması istatistiksel açıdan negatif yönde anlamlı bir boşluk olduğunu yani alandaki deneyimin bu özellikler ile ilgili beklentileri karşılamadığını göstermektedir (Ammigan ve Caro, 2021).

Bu kapsamda çalışmada hazırlanan anket 3 bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların demografik profillerine yönelik sorular (cinsiyet, yaş, eğitim ve meslek) bulunmaktadır. İkinci bölümde ilk olarak katılımcıların meydan kullanım amaçları sorgulanmıştır. Daha sonra, katılımcıların meydanlara yönelik beklenti düzeylerini ölçmeye yönelik erişilebilirlik (6 kriter), planlama-tasarım (10 kriter) ve hizmet (10 kriter) ana başlıkları altında toplamda 26 kriter bulunmaktadır (Tablo 1). Katılımcılardan bu kriterleri 1'den 5'e kadar puanlandırmaları istenmiştir (1: düşük düzeyde beklenti, 5: Yüksek düzeyde beklenti). Üçüncü bölümde ise, katılımcıların Konak ve Gündoğdu meydanlarına yönelik olarak memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik kriterleri tekrar puanlandırmaları istenmiştir. Kullanıcıların beklenti ve memnuniyet düzeylerini ölçmek için kriterler belirlenirken literatürdeki çalışmalardan yararlanılmıştır (Lévy, 2012; Zakariya vd., 2014; Zakariya vd., 2015; Kariminia vd., 2015; Zawadzki, 2016; Kim and Kim, 2019; Subiza-Perez vd., 2020; Massaro vd., 2021). Anket "Google Forms" aracılığıyla online olarak uygulanmıştır. Örneklem sayısı belirlenirken kartopu örneklem yöntemi kullanılmıştır. Zincirleme örnekleme olarak da bilinen kartopu örneklem modeli, nitel araştırmalarda en yaygın olarak kullanılan örnekleme yöntemidir. Çalışmalarda bilgi kaynaklarına erişim sağlayan ana araç olarak veya araştırmacıların örnekleme kümelerini zenginleştirmesine olanak sağlayan bir yöntemdir (Noy, 2006). Kartopu örnekleme yönteminde, araştırma kapsamında görüşme yapılması planlanan birisiyle bağlantı kurulur. Daha

İnsan-Mekân Etkileşimi Kapsamında Kentsel Meydanların Rolü ve Önemi Üzerine Servqual Tekniği ile Bir Değerlendirme

sonra bağlantı kurulan kişinin yardımıyla bir başkasıyla, yine aynı yolla bir başkasıyla da bağlantı kurularak, örneklem zincirleme bir şekilde büyütülür (Etikan vd., 2016). Daha önce Konak ve Gündoğdu meydanlarını ziyaret eden katılımcılarla iletişim kurulup, onların ziyaret eden başka insanlara ulaşmaları ile toplamda 967 kişi ile anket uygulaması yapılmıştır.

Tablo 1. Beklenti ve Memnuniyet Düzeyi Değerlendirme kriterleri

Kriterler		
ERİŞİLEBİLİRLİK	E1	Merkezi bir konumda bulunması
	E2	Meydan ve çevresinde insan yoğunluğunun düşük/yüksek olması
	E3	Toplu taşıma ile ulaşım
	E4	Kolay erişim
	E5	Yaya ve bisiklet ulaşım imkanları
	E6	Uygun ulaşım maliyeti
PLANLAMA-TASARIM	P1	Tarihi yapıların cephe tasarımlarının bölge ile uyumu
	P2	Heykel ve anıtların bulunması
	P3	Mimari yapıların ve tasarımın kentin özgün dokusu ile uyumu
	P4	Alışveriş birimlerinin veya mekanlarının tasarımı
	P5	Yeme-içme alanlarının tasarımı
	P6	Su öğelerinin kullanımı
	P7	Peyzaj tasarımı (farklı form ve türde bitki ve ağaçların kullanılması vb.)
	P8	Oturma birimlerinin mevcudiyeti ve tasarımı
	P9	Yönlendirici ve bilgilendirici unsurlar
	P10	Aydınlatma birimleri
HİZMET	H1	Müzelerin bulunması
	H2	Güvenlik
	H3	Konser, sergi vb. Sanatsal faaliyetler
	H4	Alışveriş birimleri (hediyelik eşya, vb.)
	H5	Yerel halkın turistlere karşı tutum ve davranışları
	H6	Yürüyüş yolu, bisiklet yolu vb. çeşitli aktiviteler olması
	H7	Dini alanların bulunması
	H8	Belediye hizmetleri (WC, temizlik vb.)
	H9	Rehberlik hizmetleri
	H10	Yerel turlarla erişim

Anket sonuçları bilgisayar ortamına aktarıldıktan sonra GAP analizi ile grafiksel bir sunum tekniğiyle değerlendirilmiştir. SERVQUAL değerlendirme araçlarından biri olan GAP analizi, hizmet kalitesinin düzeyini ölçmek için hizmetteki boşlukların nerede ve ne ölçüde olduğunun belirlenmesinde tercih edilmektedir (Parasuraman vd., 1985; Zeithaml vd., 1990; Kaur vd., 2012; Shpetim, 2012; Veloso vd., 2017; Dam and Dam, 2021).

Grafiksel anlatım tekniklerinde, "hata çubukları" önemli bir gösterim tekniğidir. Hata çubukları yapılan ölçümlerin, analizlerin veya değerlerin ne kadar hassas olduğu noktasında genel bir fikir vermek için tahmini hatayı veya belirsizliği göstermeye yardımcı olmaktadır. Kısa hata çubukları değerlerin yoğunlaştığını ve ortalama değerler daha olası olduğunu gösterirken, uzun hata çubuğu ise değerlerin daha yaygın ve daha az güvenilir olduğunu göstermektedir. *Çalışma kapsamında hata çubukları standart sapmayı temsil etmektedir.*

4. BULGULAR

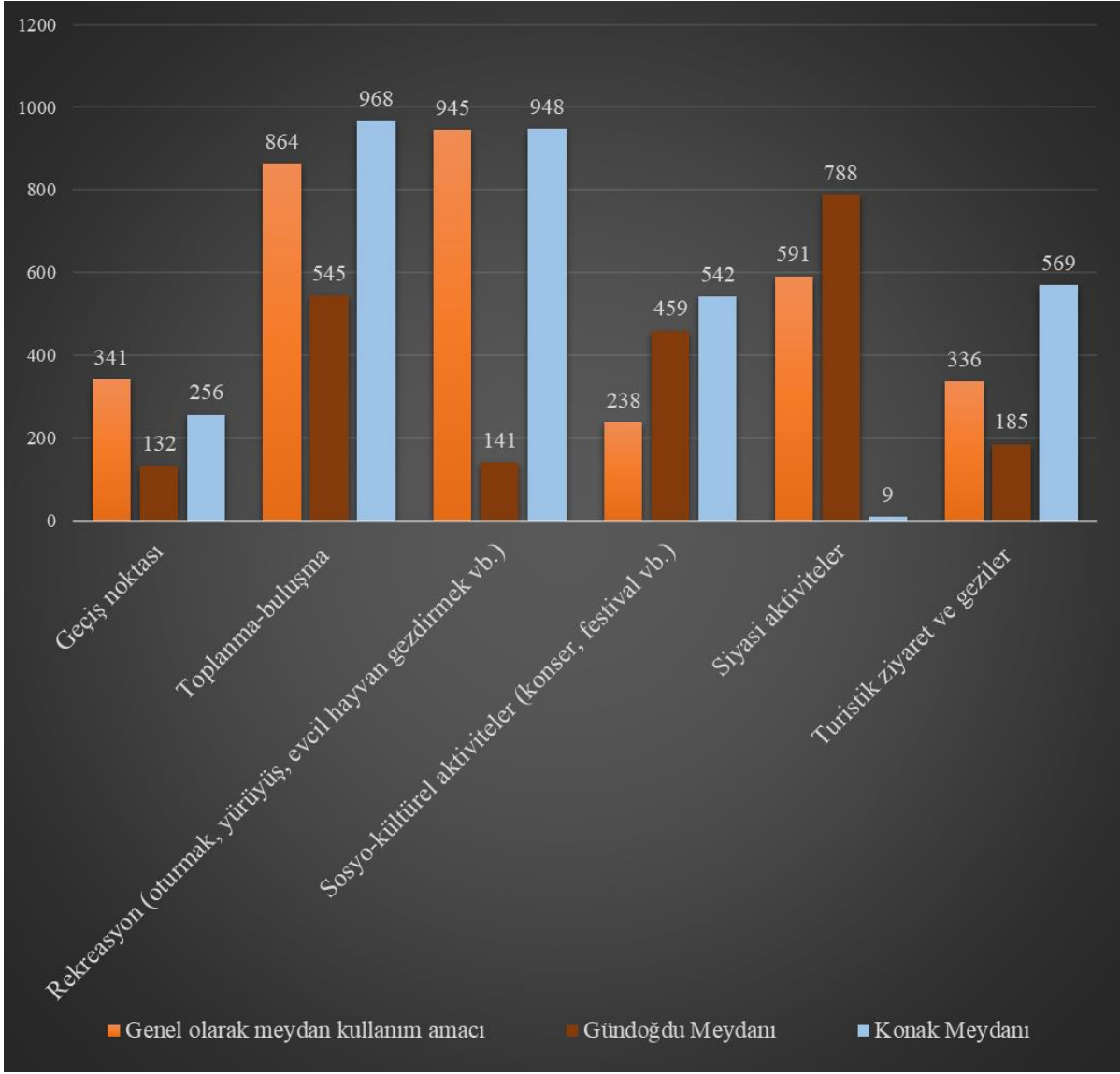
Konak ve Gündoğdu meydanlarını ziyaret eden katılımcıların demografik profilleri Tablo 2’de verilmiştir. Bu verilere göre; katılımcıların %53,5’i erkek, %46,5’i kadınlardan oluşmaktadır. Katılımcıların çoğunlukla 26-35 yaş aralığında (%57,5) olduğu görülmektedir. Çoğunlukla özel sektör çalışanlarının (%63,6) olduğu katılımcıların eğitim durumları üniversite düzeyindedir (%77).

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Bilgileri

Değişkenler		n	%
Cinsiyet	Kadın	450	46,5
	Erkek	517	53,5
	18-25	331	34,2
	26-35	556	57,5
	36-45	67	6,8
	46-55	13	1,3
	56+	0	0
	Meslek	Öğrenci	155
Kamu sektörü		188	19,4
Özel sektör		615	63,6
Emekli		1	1
Ev hanımı		8	8
Eğitim Durumu	İlkokul	12	1,2
	Ortaokul	0	0
	Lise	180	18,6
	Üniversite	745	77
	Lisansüstü	30	3,1

Meydanları kullanımlarında, buluşma-toplanma ve rekreasyon amaçları ön plana çıkmaktadır. Katılımcılar Konak Meydanı’nı daha çok buluşma-toplanma ve rekreasyon amacıyla tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Gündoğdu Meydanı’nı ise daha çok mitingler ve siyasi olaylar amacıyla tercih etmektedirler (Şekil 2).

İnsan-Mekân Etkileşimi Kapsamında Kentsel Meydanların Rolü ve Önemi Üzerine Servqual Tekniği ile Bir Değerlendirme



Şekil 2. Katılımcıların Meydanları Kullanım Amaçları

Çalışma kapsamında, elde edilen verilerin ortalama puanları hesaplanarak, değerlendirmeler yapılmıştır. Ortalama puan hesaplamasında aşağıdaki formül kullanılmıştır.

$$S_a = T_{Cs} / T_{Sn} \quad (1)$$

Formülde;

S_a : Ortalama puan,

T_{Cs} : Toplam kriter puanı

T_{Sn} : Toplam anket sayısı

Bu kapsamda kriterlerin her birinin ortalama puanları hesaplanmıştır. Daha sonra, İzmir Konak Meydanı ve Gündoğdu Meydanı'nın "erişilebilirlik, planlama-tasarım ve hizmet alanında eksiklikleri ve potansiyellerinin belirlenmesi amacıyla GAP değerleri hesaplanmıştır. GAP değerlerinin hesaplanmasında ise aşağıdaki formül kullanılmıştır:

$$GAP_v = E_a - S_{Ga, Ka} \quad (2)$$

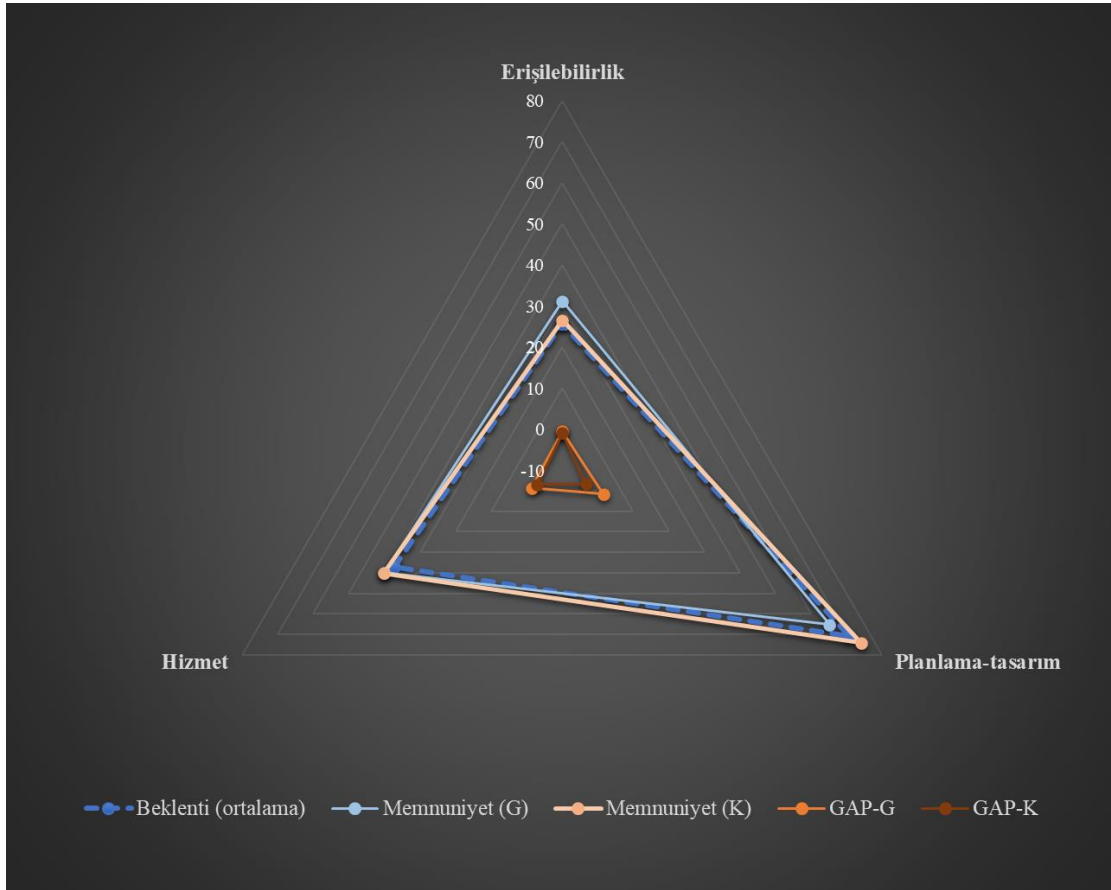
Formülde;

GAP_v : GAP değeri,

S_{Ga} : Gündoğdu meydanı ortalama memnuniyet puanı

S_{Ka} : Konak meydanı ortalama memnuniyet puanı

Şekil 3'te verilen ortalama puan hesaplamalarına göre; katılımcıların ortalama beklenti düzeylerinde en yüksek ortalama planlama-tasarım alanındadır. Genel olarak ortalama memnuniyet düzeyi Konak Meydanı'nda daha fazladır. GAP değerlerine bakıldığında Gündoğdu Meydanı'nda erişilebilirlik ve hizmet alanında beklenti düzeyleri düşük olmasına rağmen yüksek performans potansiyeli sayesinde memnuniyet düzeyleri yüksektir. Konak Meydanı'nda ise erişilebilirlik, planlama-tasarım ve hizmet alanlarının tümünde memnuniyet düzeyleri yüksek olmuştur.



Şekil 3. Ortalama Derecelendirme Puanları

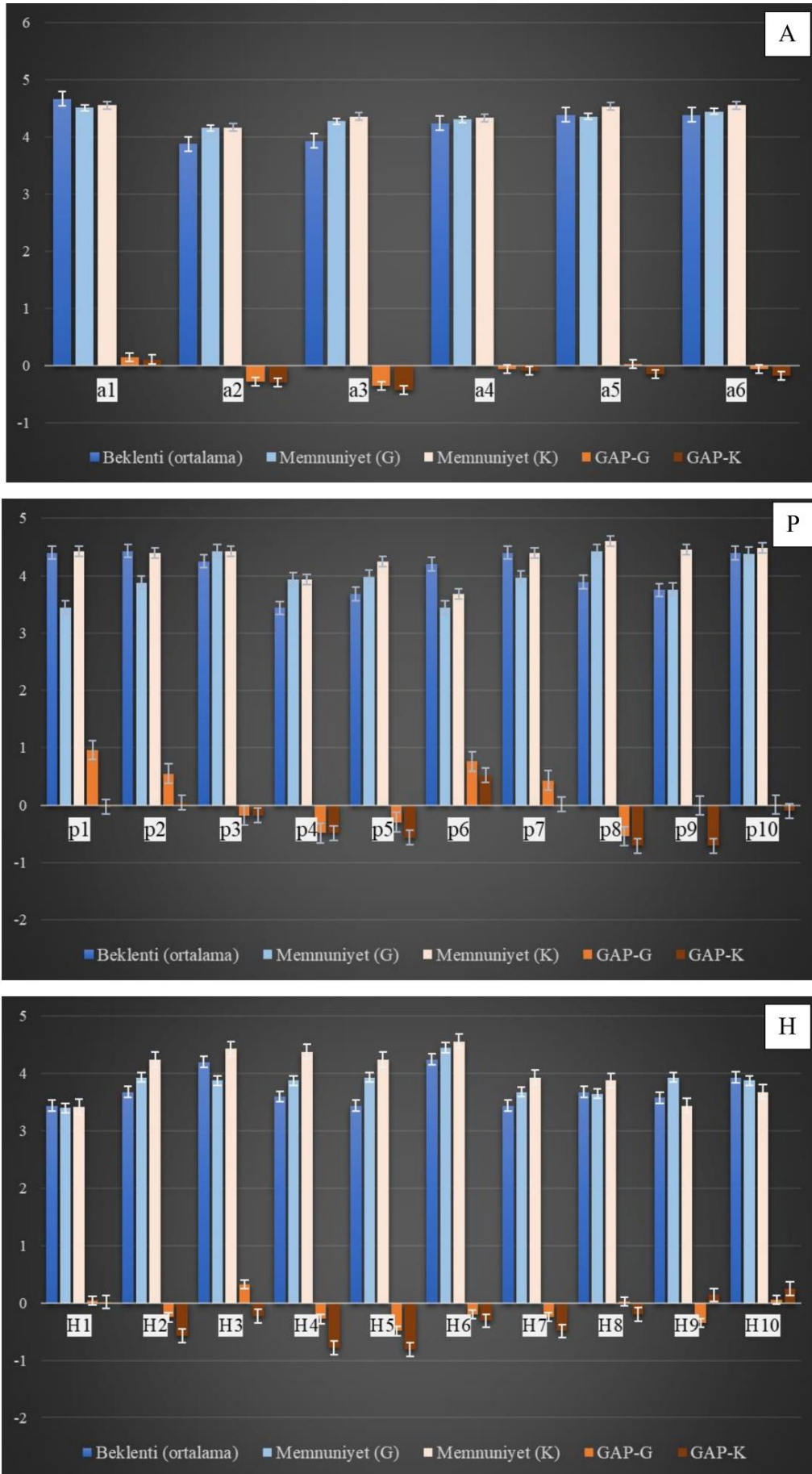
Kriterlerin ortalama puanları ve GAP analizi sonuçları Şekil 4'te verilmiştir. Grafiklerde gösterilen noktalardaki belirsizliği görselleştirmek amacıyla hata çubukları da eklenmiştir. Örneklem sayısı ile ilgili olan hata çubuklarının küçük olması olası hata oranının az olduğunu göstermektedir. Erişilebilirlik, planlama-tasarım ve hizmet başlıkları altında değerlendirilen kriterlerde Konak Meydanı'nın ön planda olduğu görülmektedir.

Analiz sonuçlarına göre;

- **Erişilebilirlik** başlığı altında değerlendirilen beklenti düzeyi en fazla olan E1 (Merkezi bir konumda yer alması) memnuniyet düzeyinin de en fazla olduğu kriterdir. Beklenti düzeyinin en az olduğu E2 (Meydan ve çevresindeki insan yoğunluğunun düşük/yüksek olması) kriterinin memnuniyet düzeyi yüksek olmuştur. Katılımcılar, meydan ve çevresi için insan yoğunluğu konusunda yüksek oranda beklenti düzeyi olduğunu belirtmezken, meydanları değerlendirdikleri zaman memnuniyet oranlarının ise yüksek olduğunu belirtmiştir. Bu durum aynı zamanda GAP değerlerini de etkilemiştir. Toplamda 6 kriter arasından 5 tanesinin GAP değerleri negatiftir. GAP değerlerinin negatif olması

meydanların bu kriter kapsamında yüksek bir performansa sahip olduğunu göstermektedir. Bu kriterler arasından öne çıkan E2 kriterinin beklenti düzeyinin en az olduğu kriterdir. GAP değerlerinde öne çıkan bir diğer kriter ise E3 (Toplu taşıma ile erişilebilirlik) kriteridir. Beklenti düzeyi düşük fakat memnuniyet oranının yüksek olduğu yani bir diğer ifade ile beklenti düzeyi düşük olmasına rağmen yüksek performans oranına sahip bu kriterde, her iki meydanda da yakın memnuniyet düzeyi olmasına rağmen Konak Meydanı daha ön plana çıkmaktadır.

- **Planlama-tasarım** başlığı altında değerlendirilen kriterlerde en yüksek beklenti düzeyine sahip kriter P2 (Heykel ve anıtların olması)'dir. P2 kriterinde en fazla memnuniyet oranının İzmir Saat Kulesi'nin bulunduğu Konak Meydanı'nda olduğu görülmektedir. Beklenti düzeyinin en az olduğu kriter ise P4 (Alışveriş birimlerinin veya mekanları tasarımı)'tür. Yine bu kriterin GAP değerlerine bakıldığında meydanların yüksek performans özelliğine sahip olduğu görülmektedir. Planlama-tasarım başlığı altında bulunan 6 kriter (P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9 ve P10) beklenti düzeyleri düşük olmasına rağmen yüksek düzeyde performansa sahip olmuştur.
- **Hizmet** başlığı altında değerlendirilen kriterlerde ise genel olarak beklenti düzeyinin düşük olmasına rağmen yüksek düzeyde memnuniyet değerlerinin olduğu görülmektedir. Beklenti düzeyinin en fazla olduğu kriter H6 (Yürüyüş yolu, bisiklet yolu vb. aktivite çeşitliliği)' dir. Beklenti düzeyinin en az olduğu kriterler ise S1 (Müzelerin bulunması), H5 (Yerli halkın turistlere davranışları) ve H7 (Dini mekanların olması)'dir. Hizmet başlığı altında bulunan 9 kriterin (H2, H3, H4, H5, H6, H7, H8 ve H9) beklenti düzeyleri düşük olmasına rağmen yüksek düzeyde performansa sahip olduğu tespit edilmiştir. GAP değerleri açısından en fazla farkın olduğu erişilebilirlik başlığında öne çıkan kriterler H4 (Alışveriş birimleri (hediyelik eşya, vb.)) ve H5 (Yerli halkın turistlere davranışları) olmuştur.

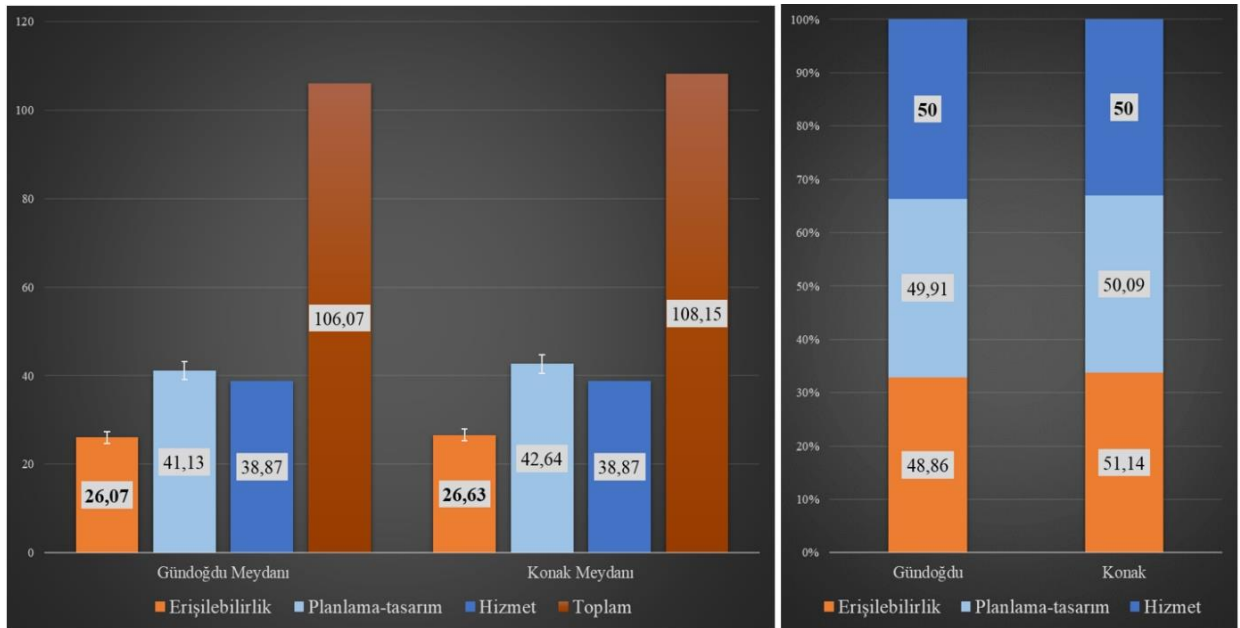


Şekil 4. Kriterlerin Ortalama Puanları ve GAP analizi (E: Erişilebilirlik, P: Planlama-tasarım-H: Hizmet)

İnsan-Mekân Etkileşimi Kapsamında Kentsel Meydanların Rolü ve Önemi Üzerine Servqual Tekniği ile Bir Değerlendirme

Katılımcıların beklenti düzeyleri belirlendikten sonra ziyaret sonrası memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla, Konak Meydanı'nı ve Gündoğdu Meydanı'nı puanlandırmaları istenmiştir. Puanlandırma sonrasında kriterlerin her birinin ortalama puanları ve puanların yüzdesel dağılımları hesaplanmıştır. Şekil 5'te verilen ortalama memnuniyet düzeyi puanları ve puanların yüzdesel olarak dağılımlarına göre;

- Konak ve Gündoğdu Meydanı memnuniyet düzeyi ortalama puanlarının birbirine yakın değerlerde olduğu görülmektedir. Dikkat çekici bir puan farkının olmaması ve genel anlamda memnuniyet düzeyi puanlarının yüksek olması ulaşılan önemli bir sonuçtur. Kriterler arasında en fazla puanlamanın ise Planlama-Tasarım alanında verildiği görülmektedir. Memnuniyet düzeyi puanlarının dağılımlarında ise erişilebilirlik ve planlama-tasarım kriterlerinde Konak Meydanı'nın daha yüksek dağılıma sahip olduğu görülmektedir.
- Erişilebilirlik kriterlerinde puanlar birbirine yakın olmakla beraber çok az bir farkla (-/+0,07) Konak Meydanı (26,63) daha yüksek puan almıştır.
- Planlama-Tasarım kriterlerinde ise, Gündoğdu Meydanı ortalama puanından daha fazla puan (+1,51) alarak, toplamda 42,64 puanla Konak Meydanı ön plana çıkmaktadır.
- Service başlığı altındaki kriterlerin toplam puanları her iki meydanda aynıdır.
- Tüm değerlendirmeler sonucunda toplam memnuniyet puanları hesaplandığında ise Konak Meydanı'nın daha yüksek memnuniyet düzeyine (108,15) sahip olduğu görülmektedir.



Şekil 5. Katılımcıların Ortalama Memnuniyet Düzeyi Puanları (T: Toplam puan, D: Toplam puanların dağılımı- %)

TARTIŞMA ve SONUÇ

Kamusal mekân olarak meydanlarda, herkes için erişilebilirlik ve sosyalleşmenin sağlanabilmesi ön plana çıkmaktadır. Kent meydanları, insanların bir araya gelmesi ve birbirleri ile iletişimi açısından önemli bir yere sahiptir. Meydanların kalitesi, tasarımları, işlevlerinde yer alan farklı estetik özellikler kentlilerin yaşamlarını etkilemektedir. Aynı zamanda meydanlar, kentlerin sosyo-kültürel özelliklerinin ve tarihi geçmişlerinin anlaşılmasında, kimliklerinin belirlenmesinde önemlidir. Meydanlar kullanıcılar tarafından ticari, sosyal, kültürel, yönetimsel ve rekreasyon gibi farklı amaçlar doğrultusunda tercih edilmektedir. Fakat insanların meydanları tercih etmesinin en

önemli nedenlerinden birisi bir arada bulunma isteği ve sosyalleşmesidir. Bu nedenle, meydanlar kentte yaşayanlar için en önemli ihtiyaçlardan birisidir. İnsanların etkin olarak kullanabildikleri başarılı bir meydanın en önemli özellikleri erişilebilirlik, aktivite çeşitliliği, sunduğu hizmet bakımından iyi bir imaj ve sosyal ortam niteliklerine sahip olmasıdır.

Çalışma kapsamında İzmir kentinde bulunan Konak ve Gündoğdu meydanları ele alınmıştır. Kullanıcılar ile yapılan anket uygulaması sonucunda, meydanları ziyaret etmeden önceki beklentileri ve ziyaret sonrası memnuniyet düzeyleri tespit edilmiştir. Beklenti ve memnuniyet düzeyleri karşılaştırılarak değerlendirilmiştir. İlk olarak meydanların kullanım amaçları sorgulanmıştır. Gündoğdu Meydanı mitingler ve siyasi olaylar kullanım amacı ile ön plana çıkarken, Konak Meydanı ise rekreasyon kullanım amacı ile ön plana çıkmıştır. Erişilebilirlik, planlama-tasarım ve hizmet, meydanların kullanım amaçlarını etkileyen başlıca özelliklerdendir. Bu kapsamda, erişilebilirlik, planlama-tasarım ve hizmet ana başlıkları altında toplamda 26 kriter kapsamında yapılan GAP analizine göre; Konak ve Gündoğdu meydanlarının memnuniyet düzeylerinin yüksek olması ulaşılan önemli bir sonuç olmuştur. Meydanlar, sahip oldukları fiziksel özellikler ve işlevler sayesinde insanların beklenti düzeyleri düşük olmasına rağmen yüksek performans değerlerine sahiptir. Bu da insanların yaşam kalitelerini ve kentsel yaşantının daha canlı olmasına katkı sağlayan önemli bir özelliktir. Konak ve Gündoğdu meydanları buldukları konumlarından dolayı merkezi yol bağlantıları sayesinde daha güçlü kamusal alan özelliği göstermektedir. Tasarım özellikleri bakımından Konak Meydanı daha ön plandadır. Meydanın çevresi ile estetik açıdan uyumlu olması, kentin önemli simgelerden birisi olan Saat Kulesi'nin burada yer alması, insanların rahat bir şekilde yürüyüş, spor vb aktivitelerini gerçekleştirebilmeleri bu meydanı planlama-tasarım anlamında daha öne çıkarmaktadır. Konak meydanı içerisinde bulunan oturma birimleri, peyzaj tasarımı ve ağaç varlığı ile daha avantajlı bir konumdadır.

Literatürde benzer konuda yapılmış birçok çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalar daha çok kamusal alanların özelliklerinin kullanıcılar tarafından değerlendirilmesi veya yerinde gözlem ve analiz sonuçlarının değerlendirilmesine yöneliktir (Lévy, 2012; Zakariya vd., 2014; Zakariya vd., 2015; Kariminia vd., 2015; Zawidzki, 2016; Erin vd., 2017; Kim and Kim, 2019; Subiza-Perez vd., 2020; Subiza-Pérez vd., 2020; Massaro vd., 2021; Gölbey, 2022; Balçık ve İnceoğlu, 2022; Altay vd., 2022). GAP analizi ile yapılan çalışmalar daha çok turizm alanında hizmet kalitesi konusuna yöneliktir (Parasuraman vd., 1985; Zeithaml vd., 1990; Brown and Swartz, 1998; Kaur vd., 2012; Shpetim, 2012; Veloso vd., 2017; Khayal vd., 2019; Dam and Dam, 2021; Ozturk vd., 2021). Literatürdeki çalışmalar ile kamusal alanların özellikleri, sahip oldukları işlevler, kullanım amaçları kapsamında benzer sonuçlar elde edilen bu çalışma, puanlandırma sistemi çerçevesinde katılımcıların beklenti ve memnuniyet düzeylerini karşılaştırmaya yönelik olarak, GAP analizi ile kamusal alanlara yeni bir bakış açısı sunmaktadır. Elde edilen sonuçlar, Konak ve Gündoğdu meydanlarının çalışma kapsamında ele alınan nitelikler açısından beklenti ve memnuniyet seviyelerinin benzer düzeyde olduğunu göstermektedir. Bu nedenle bu özelliklerin günümüzde ve gelecekte de korunması ile meydanların daha fazla kullanıcı tarafından tercih edilmesini sağlayacaktır. Bu sayede sosyal, kültürel, ekonomik açıdan kente önemli oranda katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

GAP analizi, kentsel mekanların sahip oldukları işlev ve özelliklerin daha iyi anlamak için güçlü bir değerlendirme aracı sunmaktadır. Kullanıcıların beklentileri ve memnuniyetleri doğrultusunda tasarım iyileştirmelerinin ve müdahalelerin tüm insanların yararına en uygun olacak şekilde uygulanmasının belirlenmesinde yardımcı olmaktadır. Çalışmanın farklı kentlerde farklı kamusal mekanlara uygulanabilecek benzer çalışmalara önemli bir kaynak değeri oluşturacağı düşünülmektedir. Çalışma, birçok kamusal alanın erişilebilirlik, planlama-tasarım ve hizmet kalitesi düzeyini tanımlayarak analitik bir planlama yaklaşımına yardımcı olabilir.

KAYNAKÇA

- Ammigan, R., & Caro, C. E. (2022). The international visiting scholar experience: insights from an importance-satisfaction study. *Higher Education Research & Development*, 41(6), 1773-1789. <https://doi.org/10.1080/07294360.2021.1962813>
- Balçık, S., İnceoglu, M. (2022). Evaluation of Urban Space Quality Within The Scope of Antalya Cumhuriyet Square. *Journal of Architecture and Life*, 7(2), 669-683. <https://doi.org/10.26835/my.1103137>
- Bogenc, Ç., Dönmez, Y., & Çufalı, A. B. (2023). İklim Dostu Şehirler ve İyi Uygulama Örneklerinin Kentsel Peyzaja Katkıları. *Peyzaj Araştırmaları ve Uygulamaları Dergisi*, 5(1), 31-38. <https://doi.org/10.56629/paud.1212408>
- Brown, S. W., & Swartz, T. A. (1989). A gap analysis of professional service quality. *Journal of marketing*, 53(2), 92-98. <https://doi.org/10.1177/002224298905300207>
- Campbell, C.J. (2018). Space, place and scale: Human Geography and spatial history. *Past and Present*. 239 (1), e23–245. <https://doi.org/10.1093/pastj/gtw006>
- Carmona, M., Tiesdel, S., Heath, T., and Oc, T. (2010). Public Places Public Spaces: The Dimensions of Urban Design. *Architectural Press, UK*, 137-209. <https://doi.org/10.4324/9780080515427>
- Çufalı, A., Dönmez, Y. (2022). Kent İçi Otopark Çözümlerine Akıllı Yaklaşımlar: Safranbolu Kent Örneği. *Bartın Orman Fakültesi Dergisi*, 24(1), 177-193. <https://doi.org/10.24011/barofd.981978>
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585-593. doi:10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585
- Ender, E., Batman, Z. P., Şengül, S., & Yıldız, M. C. (2022). Urban Squares and Design Process: Şanlıurfa Kızılay Square Sample. *Journal of Architecture and Life*, 7(3), 853-870. <https://doi.org/10.26835/my.1127471>
- Erin, İ., Tezcan, S., & Çelik, H. Z. (2017). Value of the Changing Use and Representation of İzmir's Urban Squares in Terms of Social Movements: An Evaluation Through Konak, Cumhuriyet and Gündoğdu Squares. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, (44). <https://www.researchgate.net/publication/319103445>
- Etikan, I., Alkassim, R., & Abubakar, S. (2016). Comparison of snowball sampling and sequential sampling technique. *Biometrics and Biostatistics International Journal*, 3(1), 55. <http://dx.doi.org/10.15406/bbij.2015.03.00055>
- Gölbey, A. G. (2022). The Understanding Process of Landscape Spaces: Semiotic Analysis of İzmir Konak Square and its Environment. *Turkish Journal of Forest Science*, 6(1), 209-228. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/aarch/issue/54740/747932>
- Haming, M., Murdifi, I., Syaiful, A. Z., & Putra, A. H. P. K. (2019). The application of SERVQUAL distribution in measuring customer satisfaction of retails company. *Journal of Distribution Science*, 17(2), 25-34. <http://dx.doi.org/10.15722/jds.17.02.201902.25>
- Hüsam, A., Öztürk, S., & Dönmez, Y. (2021). Parkların peyzaj mimarlığı açısından incelenmesi: Karabük kent merkezi örneği. *Journal of Humanities and Tourism Research*, 11(2), 339-346. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1884605>
- Kariminia, S., Ahmad, S. S., & Saberi, A. (2015). Microclimatic Conditions of an Urban Square: Role of built environment and geometry. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 170, 718-727. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.074>
- Kaur, M., Sharma, N., & Kapoor, S. (2012). Customer satisfaction in banking industry: A gap analysis approach. *Asia-Pacific Journal of Management Research and Innovation*, 8(4), 399-406. <https://doi.org/10.1177/2319510X13481894>

- Khayal, M., Paveh, M., & Ala, O. (2019). Provider-customer perceptions in service quality: A Gap analysis at Ishik University, Sulaimani. *Economics, Management and Sustainability*, 4(2), 49-60. <http://dx.doi.org/10.14254/jems.2019.4-2.5>
- Kim, J., Kim, S. (2019). Finding the optimal D/H ratio for an enclosed urban square: Testing an urban design principle using immersive virtual reality simulation techniques. *International journal of environmental research and public health*, 16(5), 865. <https://doi.org/10.3390/ijerph16050865>
- Köse, B., Dönmez, Y. (2021). Mahalle Ölçeğinde Kültürel Değerlerin Kent Kimliğine Etkileri: Kale Mahallesi-Samsun. *Kent Akademisi*, 14(4), 1156-1190. <https://doi.org/10.35674/kent.955281>
- Lévy, B. (2012). Urban square as the place of history, memory, identity. *Memory of the City*, 156-173.
- Lyu, J., Hu, L., Hung, K., & Mao, Z. (2017). Assessing servicescape of cruise tourism: The perception of Chinese tourists. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 29(10), 2556-2572. <http://dx.doi.org/10.1108/IJCHM-04-2016-0216>
- Massaro, A., Birardi, G., Manca, F., Marin, C., Birardi, V., Giannone, D., & Galiano, A. M. (2021). Innovative DSS for intelligent monitoring and urban square design approaches: A case of study. *Sustainable Cities and Society*, 65, 102653. <https://doi.org/10.1016/j.scs.2020.102653>
- Mongomery, J. (1998). Making a city: Urbanity, Vitality and Urban Design. *Journal of Urban Design*, 3, 93-116. <https://doi.org/10.1080/13574809808724418>
- Özer, M. N., Ayten, M. A., & Kuntay, O. (2005). Urban Squares as Public Nodes. *Planlama*, 3, 96-103. https://www.spo.org.tr/resimler/ekler/66d856ef1a6b02f_ek.pdf
- Öztürk, S., & Işınkaralar, Ö. (2019). Eğlence Parklarında Ziyaretçi Memnuniyet Düzeyinin Belirlenmesi: Wonderland Eurasia Tema Parkı Örneği. *Yüzyüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31-52. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/927602>
- Öztürk, S., & Özdemir, Z. (2013). The effects of urban open and green spaces on life quality; a case study of Kastamonu. *Kastamonu Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 13(1), 109-116. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kastorman/issue/17231/179963>
- Ozturk, S., Isinkaralar, O., Yilmaz, D., & Cicek, E. (2021). Tourists' Perspective of Cultural Heritage Areas: Importance-Performance Analysis of Safranbolu. *Research&Reviews in Architecture, Planning and Design*, Gece Akademi, 133, 155. <https://www.researchgate.net/publication/352778475>
- Öztürk, S., Umdü, D. Ç., Pişkin, Y., & Hüsam, A. (2017). Ulugöl Tabiat Parkı Ziyaretçi Memnuniyeti. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3, 160-167. <https://www.researchgate.net/publication/322357457>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item Scale for Measuring Consumer perception, *Journal of retailing*, 64(1), 12. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/t09264-000>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Shafiq, M., Naem, M.A., Munawar, Z., Fatima, I. (2017). Service Quality Assessment of Hospitals in Asian Context: An Empirical Evidence From Pakistan. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 54, 1-12, <https://doi.org/10.1177/0046958017714664>
- Shang, Y., Wen, C., Bai, Y., & Hou, D. (2022). A Novel Framework for Exploring the Spatial Characteristics of Leisure Tourism Using Multisource Data: A Case Study of Qingdao, China. *IEEE Journal of Selected Topics in Applied Earth Observations and Remote Sensing*, 15, 6259-6271. <https://doi.org/10.1109/JSTARS.2022.3196002>
- Shirvani, H. (1985). The Urban Design Process. *Van Nostrand Reinhold Company*, N.Y. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1131926>
- Shpetim, C. (2012). Exploring the relationships among service quality, satisfaction, trust and store loyalty among retail customers. *Journal of Competitiveness*, 4(4), 16-35. <https://doi.org/10.7441/joc.2012.04.02>

İnsan-Mekân Etkileşimi Kapsamında Kentsel Meydanların Rolü ve Önemi Üzerine Servqual Tekniği ile Bir Değerlendirme

- Subiza-Perez, M., Vozmediano, L., & San Juan, C. (2020). Welcome to your plaza: Assessing the restorative potential of urban squares through survey and objective evaluation methods. *Cities*, 100, 102461. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2019.102461>
- Timalsina, K. P. (2021). People, place, and space: Theoretical and empirical reflections in studying urban open space. *Geographical Journal of Nepal*, 14, 171-188. <http://dx.doi.org/10.3126/gjn.v14i0.35558>
- Veloso, C. M., Magueta, D. M., Fernandes, P. O., & Ribeiro, H. (2017). The effects of customer satisfaction, service quality and perceived value on behavioural intentions in retail industry. *Economic and Social Development (Book of Proceedings)*, 23rd International Scientific Conference on Economic and Social, September, 330-342. <http://hdl.handle.net/10198/17841>
- Xiao, J., & Yuizono, T. (2022). Climate-adaptive landscape design: Microclimate and thermal comfort regulation of station square in the Hokuriku Region, Japan. *Building and Environment*, 212, 108813. <https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2022.108813>
- Yan, L., Duarte, F., Wang, D., Zheng, S., & Ratti, C. (2019). Exploring the effect of air pollution on social activity in China using geotagged social media check-in data. *Cities*, 91, 116-125. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2018.11.011>
- Yılmaz, D., Öztürk, S., & Işınkaralar, Ö. (2022). Kent İmgesinin Yapıtışı Olarak Sokaklarda Mekânsal Zenginliğin Fraktal Geometri İle Analizi. *Kent Akademisi*, 15(3), 1341-1358. <https://doi.org/10.35674/kent.996119>
- Zakariya, K., Harun, N. Z., & Mansor, M. (2014). Spatial characteristics of urban square and sociability: A review of the City Square, Melbourne. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 153, 678-688. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.10.099>
- Zakariya, K., Harun, N. Z., & Mansor, M. (2015). Place meaning of the historic square as tourism attraction and community leisure space. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 202, 477-486. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.08.196>
- Zawidzki, M. (2016). Evaluation of the Quality of an Urban Square. In *Discrete Optimization in Architecture*. Springer, Singapore. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-10-1106-1_2
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. New York, NY: The Free Press. <https://www.researchgate.net/publication/238685068>