



**TOKİ KONUTLARINDA MEMNUNİYET  
ARAŞTIRMASI: KARABÜK ÖRNEĞİ**

**2021  
YÜKSEK LİSANS TEZİ  
KAMU YÖNETİMİ**

**Tuncer SUZAN**

**Danışman  
Doç. Dr. Kemal YAMAN**

**TOKİ KONUTLARINDA MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI: KARABÜK  
ÖRNEĞİ**

**Tuncer SUZAN**

**Doç. Dr. Kemal YAMAN**

**T.C.  
Karabük Üniversitesi  
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü  
Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı  
Yüksek Lisans Tezi  
Olarak Hazırlanmıştır**

**Karabük  
Ocak/2021**

## İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER .....	1
TEZ ONAY SAYFASI.....	4
DOĞRULUK BEYANI .....	5
ÖNSÖZ .....	6
ÖZ.....	7
ABSTRACT.....	8
ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ.....	10
ARCHIVE RECORD INFORMATION .....	11
KISALTMALAR .....	12
ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	13
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	13
ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ.....	14
ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	16
LİTERATÜR ÖZETİ.....	16
ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ.....	19
GİRİŞ .....	20
BİRİNCİ BÖLÜM .....	22
KONUT KAVRAMI VE TOPLU KONUT İDARESİ (TOKİ).....	22
1.1.    KONUT KAVRAMI.....	22
1.1.1. Konutun Tanımı.....	22
1.1.2. Türklerde Konut ve Özellikleri .....	24
1.1.3. Konutun Tarihsel Gelişimi.....	29
1.2.    TOPLU KONUT İDARESİ .....	33
1.2.1. TOKİ'nin Tarihçesi .....	33
1.2.2. TOKİ'nin Amaçları .....	36
1.2.3. TOKİ'nin Gelirleri .....	37
1.2.4. TOKİ'nin Organizasyon Yapısı .....	39
1.2.5. TOKİ'nin Görevleri.....	40
İKİNCİ BÖLÜM.....	44
KULLANICI MEMNUNİYETİ KAVRAMI .....	44

<b>2.1. KULLANICI KAVRAMI .....</b>	<b>44</b>
2.1.1. Kullanıcı Tanımı .....	44
2.1.2. Kullanıcı Çeşitleri .....	46
2.1.3. Kullanıcı ile İlişkili Kavramlar.....	47
2.1.3.1. Kullanıcı Odaklılık .....	48
2.1.3.2. Kullanıcı İlişkileri Yönetimi .....	48
2.1.3.3. Kullanıcı Sadakati.....	50
2.1.3.4. Kullanıcı Bağlılığı .....	51
2.1.3.5. Kullanıcı Değeri .....	52
2.1.3.6. Kullanıcı Şikâyetleri .....	52
<b>2.2. KULLANICI MEMNUNİYETİ .....</b>	<b>54</b>
2.2.1. Kullanıcı Memnuniyeti Tanımı ve Önemi .....	54
2.2.2. Kullanıcı Memnuniyetini Etkileyen Faktörler .....	56
2.2.3. Kullanıcı Memnuniyeti Kuramları .....	59
2.2.3.1. Benzeşim Kuramı.....	59
2.2.3.2. Zıtlık Kuramı .....	59
2.2.3.3. Benzeşim-Zıtlık Kuramı.....	59
2.2.3.4. Beklentilerin Onaylanmaması Kuramı.....	60
2.2.3.5. Bilişsel Çelişki Kuramı .....	61
2.2.3.6. Hipotezin Testi Kuramı.....	62
2.2.3.7. Olumsuzluk Kuramı .....	62
<b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM .....</b>	<b>63</b>
<b>TOKİ KONUTLARI KULLANICILARINA YÖNELİK MEMNUNİYET</b>	
<b>ARAŞTIRMASI .....</b>	<b>63</b>
<b>3.1. ARAŞTIRMANIN BULGULARI .....</b>	<b>63</b>
3.1.1. Demografik Özelliklere Yönelik Bulgular .....	63
3.1.2. Konut Mülkiyetine İlişkin Bulgular .....	64
3.1.3. Konutta Yapılan Değişikliklere İlişkin Bulgular .....	65
3.1.4. TOKİ'nin Karabük'te Yapmış Olduğu Projelerdeki Eksikliklere	
İlişkin Bulgular .....	66

<b>3.1.5. TOKİ Konutlarının Fiziksel Özelliklerine İlişkin Görüşlere Yönelik Bulgular .....</b>	<b>66</b>
<b>3.1.6. TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlere İlişkin Bulgular.....</b>	<b>69</b>
<b>3.1.7. TOKİ Konutlarının Bulunduğu Yerdeki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Bulgular .....</b>	<b>72</b>
<b>3.1.8. TOKİ Konutlarında Yaşamaktan Duyulan Memnuniyet ve Konutlarda Yaşama İsteğine İlişkin Bulgular .....</b>	<b>73</b>
<b>3.1.9. TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleriyle İlgili Görüşlerin Demografik Özelliklere ve Konut Bilgilerine Göre Dağılımı.....</b>	<b>74</b>
<b>3.1.10. TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Demografik Özelliklere ve Konut Bilgilerine Göre Dağılımı .....</b>	<b>82</b>
<b>3.1.11. TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Demografik Özelliklere ve Konut Bilgilerine Göre Dağılımı.....</b>	<b>91</b>
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>101</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>108</b>
<b>TABLolar LİSTESİ .....</b>	<b>130</b>
<b>ŞEKİLLER LİSTESİ .....</b>	<b>134</b>
<b>EKLER .....</b>	<b>135</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ .....</b>	<b>140</b>

## TEZ ONAY SAYFASI

**Tuncer SUZAN** tarafından hazırlanan “**TOKİ Konutlarında Memnuniyet Araştırması: Karabük Örneği** ” başlıklı bu tezin Yüksek Lisans Tezi olarak uygun olduğunu onaylarım.

Doç. Dr. Kemal YAMAN

.....

Tez Danışmanı, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı

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

Ünvanı, Adı SOYADI (Kurumu)

İmzası

Başkan : Prof. Dr. İlyas SÖGÜTLÜ ( KBU).....

Üye : Doç. Dr. Kemal YAMAN ( KBU).....

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Ali Samir MERDAN ( ÇAKÜ).....

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 dűşecek bir yol ve yardıma başvurmaksızın yazdığımı, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bu eserleri her kullanımında alıntı yaparak yararlandığımı belirtir; bunu onurumla doğrularım.

Enstitű 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** : Tuncer SUZAN

**İmza** :

## ÖNSÖZ

Karabük ilinde TOKİ tarafından yapılan konutların, kullanıcılar tarafından memnuniyetlerinin araştırılmasına yönelik bir çalışma bulunmaması bu tez çalışmasının ortaya çıkışında rol oynamıştır. Konut üretiminde farklı yaklaşımların ele alınması ve bunların değerlendirilmesi ileride gerçekleştirilecek yerleşimler için veri sağlaması açısından önem taşımaktadır. TOKİ'ye ait konut uygulamalarının incelenmesi hem bu uygulamaların doğruluğu konusunda hem de TOKİ'nin ürettiği konutların güvenilirliği, konut ve çevre alanlarının kalitesi ve kullanıcıların memnuniyet ölçüleri bakımından bize bir fikir verecektir.

Yüksek lisans eğitimim süresince bilgi ve tecrübelerinden faydalandığım ve bu tez çalışmam boyunca desteklerini esirgemeyen, çalışmanın ortaya çıkmasında bilimsel katkılarından, gösterdiği ilgi ve anlayıştan dolayı, kıymetli hocam ve tez danışmanım sayın Doç. Dr. Kemal YAMAN'a, çalışmada kullanılan istatistiklerin hesaplanmasında yardımcı olan kıymetli hocam sayın Öğr. Gör. Mehmet UÇAR'a hayatımın her anında varlığını hissettiğim eşim Özge SUZAN'a, yaşama sevincim kızım İnci SUZAN'a ve varlıklarına her zaman şükrettiğim aileme sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Bu çalışma Karabük Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi tarafından desteklenmiştir. (Proje No: KBÜ-BAP-15/2-YL-020)

**Tuncer SUZAN**



## ÖZ

Küreselleşen dünyadaki bütün sektörlerde yoğun rekabet ortamının var olduğu, işletmelerin yanı sıra devletlerin sürdürülebilirlik açısından yeni konut üretim stratejileri uyguladıkları bir dönem yaşanmaktadır. Rekabetin yoğunlaştığı bu süreçte konutlar için yeni kullanıcılar bulmakla birlikte mevcut kullanıcıların memnun edilmesi fikri yaygın hale gelmiştir. Dolayısıyla kullanıcıların konuttan memnun olma düzeylerinin belirlenmesi üretilen konutun kalitesinin bir göstergesi olarak da karşımıza çıkmaktadır. Mal ve hizmet üreten işletmeler gibi konut üreten kuruluş ya da devletlerin de üzerinde durdukları yegâne konu kullanıcı memnuniyetidir. Bu kapsamda çalışma, TOKİ konutlarındaki kişilerin memnuniyetini oluşturmada olup Karabük ilinde gün geçtikçe artan toplu konut kullanıcılarının memnuniyetini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Alan çalışması sonucunda TOKİ konutlarında kalan kişilerin ikamet etmiş oldukları konuttaki salonun büyüklüğünü, konutun genel planının kullanışlı olmasını ve konuttaki odaların gün ışığından yararlanma durumunu yeterli gördükleri belirlenmiştir. Ancak konutlardaki odaların sayısı ve büyüklükleri, mutfak ve banyo büyüklükleri, kullanılan malzeme, ses ve yalıtım, yangın önlemi, dış boyaları ve görünüşleri konusunda bir kararsızlık yaşadıkları söylenebilir. Katılımcıların, konut çevresindeki aydınlatmanın yeterli olduğunu düşündükleri belirlenmiştir. Ancak konut çevresindeki alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin yeterliliği konusunda da kararsız oldukları tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan konut sakinlerinin gerektiğinde komşularının yardımına başvurabildikleri ve komşularla belirli aralıklarla evde görüşebildikleri ortaya çıkmıştır. Ancak komşuluk ilişkilerinden memnun olup olmadıkları konusunda, komşularla bina toplantılarında görüşme, komşular arasında yardımlaşma ve birlik olduğu konusunda kararsız kaldıkları görülmektedir. Bununla birlikte konutlarda bekârların oturmasının site sakinlerini rahatsız edip etmediği ve konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duyulması konularında da kararsızlık yaşandığı görülmüştür.

**Anahtar Kelime:** Konut Politikası, Kullanıcı Memnuniyeti, TOKİ, Karabük

## ABSTRACT

A period in which there is an intense competition environment in all sectors, and the states as well as businesses are implementing new housing production strategies in terms of sustainability is experienced along with the globalization process. In this period during which competition has increased, the idea of satisfying the existing customers as well as finding new customers for the houses has become widespread. Therefore, determining the levels of customer satisfaction with the houses also appears as an indication of the quality of the house built. Customer satisfaction is one of the important issues on which house-producing organizations or states, as well as businesses producing goods and services, have also focused their attention. In this context, this study constitutes the satisfaction of the people in TOKİ houses and was carried out to reveal the satisfaction of housing customers which is increasing day by day in Karabük province.

As a result of the field survey, it was determined that the individuals living in TOKİ houses considered that the size of the living room in the houses where they resided, usefulness of the general plan of the house, and the fact that the rooms in the house received daylight were sufficient. However, it can be said that they were undecided about the number and size of the rooms in the houses, kitchen and bathroom sizes, and materials used, sound and insulation, fire measures, exterior paints and their appearance. It was determined that the participants considered that the lighting around the houses was sufficient. However, it was determined that they were undecided about the adequacy of environmental factors such as areas around the houses, parking lot, shopping malls, facilities where cultural activities are implemented, sports facilities, educational institutions, health units, places of worship, landscaping, public transportation facilities, infrastructure services, municipal services and security. It was revealed that the residents of the houses who participated in the study could ask for help from their neighbors and could meet with neighbors at regular intervals at home. However, it is observed that they were undecided about whether they were satisfied with their neighbor relations, meeting with neighbors at building meetings, and the presence of cooperation and solidarity among the neighbors. Nevertheless, it was observed that they were also undecided about whether the residence of singles in the

houses disturbed the residents and about they were uncomfortable with the children of neighbors making noise in the housing area.

**Keywords:** Housing Policy, User Satisfaction, TOKİ, Karabük

## ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ

<b>Tezin Adı</b>	TOKİ Konutlarında Memnuniyet Araştırması: Karabük Örneği
<b>Tezin Yazarı</b>	Tuncer SUZAN
<b>Tezin Danışmanı</b>	Kemal YAMAN
<b>Tezin Derecesi</b>	Yüksek Lisans Tezi
<b>Tezin Tarihi</b>	21/01/2021
<b>Tezin Alanı</b>	Kamu Yönetimi
<b>Tezin Yeri</b>	KBÜ/LEE
<b>Tezin Sayfa Sayısı</b>	140
<b>Anahtar Kelimeler</b>	Konut Politikası, Kullanıcı Memnuniyeti, TOKİ, Karabük

## ARCHIVE RECORD INFORMATION

<b>Name of the Thesis</b>	Satisfaction Survey in TOKİ Housing: Case of Karabük
<b>Author of the Thesis</b>	Tuncer SUZAN
<b>Advisor of the Thesis</b>	Kemal YAMAN
<b>Status of the Thesis</b>	Master Thesis
<b>Date of the Thesis</b>	21/01/2021
<b>Field of the Thesis</b>	Public Administration
<b>Place of the Thesis</b>	KBÜ/LEE
<b>Total Page Number</b>	140
<b>Keywords</b>	Housing Policy, User Satisfaction, TOKİ, Karabük

## **KISALTMALAR**

<b>ABD</b>	: Amerika Birleşik Devletleri
<b>CRM</b>	: Müşteri İlişkileri Yönetimi
<b>TKY</b>	: Toplam Kalite Yönetimi
<b>TBMM</b>	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
<b>TOKİ</b>	: Toplu Konut İdaresi
<b>Vb</b>	: Ve Benzeri
<b>Vd</b>	: Ve Diğerleri

## ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Konut sektöründe hızlı bir biçimde meydana gelen değişim, kullanıcı istek ve ihtiyaçlarının da hızlı bir biçimde değişmesine neden olmaktadır. Eskiden kendisine sunulan konuta razı olan kullanıcının yerini, beklentileri ve istekleri her geçen gün çeşitli bir hal almış, zor beğenen ve memnun edilmesi daha zor bir kullanıcı profili almıştır. Böylesi bir süreçte kullanıcıların beklenti ve ihtiyaçlarına yanıt veremeyen konut üreticisi kuruluşlar, uzun vadede başarı sağlayamamaktadır. Bu araştırmanın amacı, Karabük ilindeki TOKİ konutlarındaki kullanıcıların (malik ya da kiracı) memnuniyetini ortaya koymaktır. Dolayısıyla, Türkiye genelinde yapılan çalışmalar olmakla beraber, Karabük ilinde bulunan TOKİ konutları üzerine yapılan çalışmalar azdır. Bu durum çalışmanın yapılmasında belirleyici olmuştur.

## ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu araştırma nicel bir araştırma olup Karabük ilindeki Soğuksu ve Fatih mahalleleri ile Cevizlidere 1. ve 2. Etaplardaki TOKİ konutlarında ikamet eden kişilerin konutlarla ilgili memnuniyetini ölçmek amacıyla anket tekniği kullanılmıştır. Araştırma probleminin ortaya koyulmasını sağlayacak soruların şekillendirilerek örneklemden doğru bilgilerin alınmasını sağlayan yapısal formlara anket denir (Nakip, 2013, s. 173). Hazırlanan anket formu 4 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmaya katılan kişilere ilişkin tanımlayıcı bilgileri bulunmaktadır. İkinci bölümde konut mülkiyeti ile ilgili sorulara yer verilmiştir. Üçüncü bölümde konutlarla ilgili sorulara yer verilmiştir. Dördüncü bölüm ise konutların çevresiyle ilgili faktörleri ve komşuluk ilişkilerini ölçen ifadelerden oluşmaktadır. Üçüncü ve dördüncü bölümlerdeki sorular Der (2005), Yüksel (2014) ve Oral'ın (2014) yapmış oldukları çalışmalardan yararlanılarak hazırlanmıştır.

TOKİ konutlarında ikamet eden kişilerden toplanan veriler, SPSS 20 istatistik paket programı ile analize tabii tutulmuştur. Bu kapsamda öncelikle verilerin güvenilirliğine bakılmıştır. Bir ölçüm süresince, ölçüm işleminin tekrarlanabilir olması veya yapılan tekrarlar arasındaki tutarlılığa güvenilirlik denilmektedir (Alpar, 2010, s. 411). Güvenirliğin, zamana göre değişmez bir özellik olduğu ifade edilmektedir (Tavşancıl, 2002, s. 148). Aynı zamanda güvenilirlik, ölçüm araçlarındaki ifadelerin kendi içlerinde bir tutarlılık gösterip göstermediğini belirten bir ölçüttür (Ural ve Kılıç, 2013, s. 280). Sosyal bilimlerde genelde güvenilirlik analizi için Alfa katsayısı

(Cronbach Alpha) dikkate alınmaktadır (Özdamar, 2004, s. 623; Erkuş, 2009, s. 132). Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliği 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 göz önünde bulundurulur (Kalaycı, 2010, s. 405). Bu çerçevede araştırmada kullanılan TOKİ konutlarıyla ilgili ölçeğin Alfa katsayısı 0,870, TOKİ konutlarının çevresiyle ilgili görüşleri ölçeğin katsayısı 0,908 ve TOKİ konutlarındaki komşuluk ilişkileriyle ilgili algıyı ölçeğin katsayısı 0,550 olarak belirlenmiştir. Alfa katsayılarına bakılarak ölçeklerin güvenilir olduklarına karar verilmiştir (Akgül ve Çevik, 2003, s. 436).

Araştırmaya katılan kişilerin demografik özellikleri, konutlarla ilgili sorulara ve ölçek ifadelerine verdikleri cevapları ortaya koymak amacıyla analizlerin ikinci aşamasında betimsel analizlerden yararlanılmıştır. Frekans ve aritmetik ortalama olmak üzere betimsel analizlerin iki temel değişkeni vardır. Frekanslar nicel değişkenlerin sıklık sayılarını ve yüzdeleri göstermektedir, ortalamalar ise sayısal değişkenlerin aritmetik ortalamasını göstermektedir (Veal, 2006, s. 159; Cebeci, 2010, s. 124). Ölçüm araçlarındaki ifadelerinin değerlendirilmesi amacıyla; “1.00-1.80 için kesinlikle katılmıyorum, 1.81-2.60 için katılmıyorum, 2.61-3.40 için kısmen katılıyorum, 3.41-4.20 için katılıyorum ve 4.21-5.00 için kesinlikle katılıyorum” değer aralıkları dikkate alınmıştır (Özdamar, 2001, s. 145).

Üçüncü aşamada katılımcıların TOKİ konutlarıyla, konutun çevresiyle ve konutlardaki komşuluk ilişkileriyle ilgili algılarının dağılımını 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 EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ**

Bilimsel araştırmalar genel olarak küçük bir kitle üzerinde yapılmakta ve ortaya çıkan sonuçlar genele yayılmaktadır. Genelden kasıt araştırmanın evrenidir. Evren



araştırmacının çalışma alanı olup, örneğini seçebildiği ve sonuçlarını genelleyebileceği bir grup olarak değerlendirilebilir (Altunışık vd., 2010, s. 27-142). Genel ve erişilebilen evren olmak üzere iki tür evren vardır. Tanımlanması kolay olmakla beraber soyut ve ulaşılması zor olan evrene genel evren adı verilmektedir. Erişilebilen evren ise somut ve ulaşılabilen evrendir (Karasar, 2011, s. 110). Bu açıklamalar çerçevesinde, araştırmanın evreni Karabük ilindeki Soğuksu Mahallesi, Fatih Mahallesi, Cevizlidere 1. ve 2. Etaplardaki TOKİ konutlarında ikamet eden kişiiler olarak belirlenmiştir. Araştırmanın yapıldığı 2015 yılı Ekim, Kasım ve Aralık aylarında incelenen TOKİ konutlarında toplam 1712 hanenin var olduğu belirlenmiştir.

Bilimsel çalışmalarda; araştırma alanının büyük, geniş olması, maliyetli olması, zamanın dar olması, cevap alma oranı ve araştırmada kullanılan yöntemler vb. dikkate alınarak rneklemeye başvurulabilmektedir (Altunışık vd., 2005, s. 128). Örneklem, araştırma alanını oluşturan evren içerisinden, kurallı bir biçimde seçilen ve seçildiği evreni temsil etme yeterliliği olan küçük kümelere verilen isimdir (Karasar, 2011, s. 110). Evreni temsil edebilecek kişiilerin belirlenmesi sürecine de örnekleme denilmektedir (zen ve Gl, 2007, s. 397). Dolayısıyla bu araştırmada da örnekleme başvurulmuş olup tesadüfi olmayan örnekleme tekniklerinden, kolayda örnekleme tekniği ile verilerin toplanmasına karar verilmiştir. Kolayda örneklemede, birimleri seçmek tamamen araştırmacı veya görüşmecinin inisiyatifindedir (Nakip, 2013, s. 204).

Niceliksel çalışmalarda hesaplanacak örneklem büyüklüğünün çalışmada kullanılan değişken sayısının en az beş katı olması gerekmektedir (Tavşancıl, 2002, s. 51). Ancak literatürde, evren hacminin büyüklüğü (N>10.000 veya N<10.000), değişkenlerin türü (nitel veya nicel) ve güven düzeyinin göz önünde bulundurulup bulundurulmayacağı gibi belirleyiciler dikkate alınarak, örneklem hacminin hesaplanması için ilgili literatürde (Ryan, 1995, s. 36; Sekaran, 2003, s. 119) rneklem büyüklüğünün hesaplanmasına yönelik bazı formüller verilmiştir. Bu kapsamda örneklem büyüklüğünün hesaplanması için aşağıdaki örneklem hesaplama formülünden yararlanılmıştır (Arıkan, 2005, s. 87):

$$n = \frac{NPq}{\frac{(N-1)xB^2+Pq}{Z^2}}$$

n = Örnekleme sayısını

N = Araştırmaya konu olan topluluğu

P = Topluluk oranını veya tahminini

q= 1-P'yi

B= Katlanılabilir hata oranını

Z= İstenilen güven aralığını ifade etmektedir.

1712 kişilik evrende  $\alpha=0.05$  anlamlılık ve  $\pm \% 5$  hata payına göre ihtiyaç duyulan örneklem sayısı en az 314 kişidir (Davis ve Cosenza, 1998, s. 28; Baş, 2010, s. 41; Yamane, 2001, s. 116-117). Dağıtılan anketlerin geri dönmeme olasılığı hesaba katılarak 350 adet anket dağıtılmış ve bunlardan geri dönen 325 anketten hatalı olan 8 adet anket çıkarılarak kalan 317 adedi değerlendirmeye alınmıştır.

## ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Araştırma zaman ve maliyet kısıtlarından dolayı sadece Karabük'teki 4 bölgede bulunan TOKİ konutları ile sınırlandırılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen sonuçlar veri toplama aracındaki ifadelerle sınırlı olup, araştırmaya katılan kişilerin doğru ve samimi cevaplar verdiklerine inanılmaktadır.

## LİTERATÜR ÖZETİ

Literatürde konut, kullanıcı ya da müşteri memnuniyeti kavramları çeşitli açılardan incelenmiştir. Söz konusu çalışmalardan bazıları aşağıda sıralanmıştır.

Erdal (2010) kentsel yenileme uygulamasının yapıldığı İstanbul Küçükçekmece ilçesi Ayazma bölgesinde konut kullanıcı memnuniyetini belirlemek için bir alan çalışması gerçekleştirmiştir. Anket çalışmasına katılan kullanıcıların %40'nın yaşadıkları yeni konutlarından memnun oldukları ve %60'nın memnun olmadıklarını tespit etmiştir. Konutlardan memnun olan kişilerin genel olarak, konutlarının eski konutlarına göre çok daha iyi standartlara sahip olması, daha insancıl ve yaşam kalitesi bakımında daha yüksek olduğu için memnun oldukları belirlenmiştir. Ancak memnun olmayanların ise konutları kullanışsız buldukları, kullanılan malzemelerin kötü,

odaların küçük, ısınma sorunu, bahçe olmaması, balkonların dar olması gibi nedenlerden dolayı memnun olmadıklarını ifade ettikleri saptanmıştır.

Esen (2019), müşteri memnuniyeti aracılığıyla toplu konut projelerinde kalite kavramını araştırmıştır. Bu amaçla Balıkesir TOKİ konutlarında ikamet eden 142 kişi üzerinde bir anket çalışması gerçekleştirmiştir. Alan çalışması sonucunda kullanıcıların daha çok işçilik (%88) ve kullanılan malzemelerin hızlı yıpranmasından (%68) memnun olmadıkları tespit edilmiştir. Ancak konutun kullanımı, engelli kullanımına uygunluğu, konuttaki mekân sayısı ve büyüklüğü konularında memnun oldukları saptanmıştır.

Gür (2009), TOKİ konutlarındaki kullanıcı memnuniyetini belirlemek için Bursa Hasanağa, Yunuseli ve Kestel TOKİ konutlarında bir alan çalışması yapmıştır. Çalışmada konutları sosyal donatılar ve açık alanlar, çevresel faktörler, fiziksel özellikler, erişilebilirlik-ulaşım, güvenlik, konutun iklimsel kontrolü ve komşuluk ilişkileri açısından değerlendirmiştir. Yapılan analizlerde söz konusu değişkenlerin kullanıcıların demografik özellikleri açısından ve konutun bulunduğu yerlere göre anlamlı farklılıklar gösterdiğini belirlemiştir.

Haghrhmani (2017), Ankara Mamak'ta kentsel dönüşüm sonrası TOKİ tarafından yapılmış olan TOKİ konutlarında memnuniyet araştırması yapmıştır. Toplam 161 kişiden elde edilen verilere göre; eğitim ve sağlık alanlarına yakınlık ve çocuk oyun alanları açısından konutlardan memnun oldukları tespit edilmiştir. Ancak bölge halkının genel olarak kentsel dönüşümden olumlu yönde etkilendiklerini ve yaşam kalitesi açısından beklentilerinin arttığını ifade etmiş olsa da konutların ticari tesislere yakınlık, sosyal donatılar, otopark, konutların büyüklüğü konularında memnun olmadıkları ortaya çıkmıştır.

Karasu ve Gültekin (2012) TOKİ konutlarındaki kişilerin memnuniyetini ölçmek için Şanlıurfa Akabe Konutları'nda ikamet eden 66 kişi üzerinde bir anket çalışması gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda katılımcıların, yalnızca konutun ısı yalıtımından, konutun okul, sağlık ocağı vb. kamu hizmeti sunan yerlere yakın olmasından memnun oldukları ortaya çıkmıştır.

Koç (2016), kırdan kente göçün artması, barınma sorunu, kullanıcı beklentileri ve ihtiyaçlarından hareketle farklı ekonomik ve sosyo-kültürel düzeydeki kişilerin ikamet ettiği İstanbul-Kayaşehir TOKİ konutlarında memnuniyet çalışması

gerçekleştirmiştir. Araştırmaya 300 toplu konut sakini katılmıştır. Yapılan alan çalışması sonucunda; konut memnuniyetinin katılımcıların demografik bazı özelliklerine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Korkmaz (2006), kullanıcının çevreyle olan etkileşim düzeyinin memnuniyet ile ölçülebildiği varsayımına dayanarak Diyarbakır ve Şanlıurfa'daki TOKİ'lerde bir çalışma yapmıştır. Kullanım Sonrası Değerlendirme (KSD) tekniği kullanılarak yapılan alan çalışması sonucunda kullanıcıların genel olarak konutlardan memnun oldukları, konutları rahat ve kullanışlı gördükleri, konutların kurulduğu yerin havasının temiz olduğu ve konutların kaliteli olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca katılımcıların büyük bir çoğunluğunun komşuluk ilişkilerinden memnun kaldığı belirlenmiştir.

Oral (2014), konut tipi ve kullanıcıların kişisel özelliklerinden hareketle Gölcük TOKİ konutlarında ikamet eden kişilerin beklenti ve ihtiyaçlarına göre konut yerleşiminin, konutun kullanımının, konut çevresinin ve komşuluk ilişkilerinin hangi düzeyde memnuniyet verici olduğunu tespit etmeye çalışmıştır. Araştırmaya 281 daire kullanıcısı katılmıştır. Araştırma sonucunda, konut kullanıcı memnuniyeti ile kullanıcıların sosyo-ekonomik ve sosyo-kültürel göstergelerinin arasında istatistiksel açıdan önemli bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Polat (2010), İstanbul Bahçeşehir ve Esenkent'te bulunan TOKİ konutlarındaki kişilerin memnuniyetini tespit etmek amacıyla bir çalışma yapmıştır. Analiz sonuçlarına göre; Esenkent'te araştırmaya katılanların %76'sı, Bahçeşehir'de araştırmaya katılan kişilerin %60'ı toplu konutları çevrelerindekiilere tavsiye etmeyi düşündüklerini ifade etmiştir. Bununla birlikte hem Esenkent hem de Bahçeşehir'deki katılımcıların konut ve çevresel kalite memnuniyeti, fonksiyon alanlara erişebilme, oturlan çevrenin çeşitli olanaklara sahip olması gibi nedenlerden dolayı TOKİ konutlarını tercih ettikleri tespit edilmiştir.

Yüksel (2014), sosyal politikaların önemli konularından biri olan konut politikalarının etkinliğini ortaya çıkarmak için Isparta Çünür ve Akkent mahallelerinde bulunan TOKİ konutlarında bir çalışma yapmıştır. Çalışmaya 342 konut sakini katılmış olup konut ve çevre kalitesi, çevre bakımı, bina ve konut yoğunluğu, erişilebilirlik, güvenlik, komşuluk ilişkileri ve sosyal hayat gibi kriterlerden memnun olma düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Analizler sonucunda katılımcıların

konutların güvenliğinden, komşuluk ilişkilerinden memnun oldukları, ancak diğer kriterlerden kısmen memnun oldukları tespit edilmiştir.

## **ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ**

Bu araştırmada Karabük'teki TOKİ konutlarında ikamet eden kişilerin memnuniyetleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Dolayısıyla konut sakinlerinin konutların fiziksel ve çevresel özellikleri ile konutlardaki komşuluk ilişkilerinden ne düzeyde memnun olduklarının ortaya konulması hedeflenmiştir. Bu kapsamda;

- Konutların fiziksel özelliklerinden duyulan memnuniyetin demografik özellikler açısından anlamlı farklılık gösterip göstermediği,
- Konutların çevresel özelliklerinden duyulan memnuniyetin demografik özellikler açısından anlamlı farklılık gösterip göstermediği,
- Konutlardaki komşuluk ilişkilerinden duyulan memnuniyetin demografik özellikler açısından anlamlı farklılık gösterip göstermediği,

tespit edilmeye çalışılmıştır.

## GİRİŞ

İnsanların sağlıklı bir çevrede yaşamlarını sürdürebilme arzusu geçmişten günümüze dek sürekli üzerinde durulan bir konu olmuştur. Gelişmekte olan veya gelişmemiş ülkelerde insanların barınma gereksinimi birincil talep olurken, endüstrileşme ve şehirleşmede ileri seviyede olan gelişmiş ülkelerde barınma gereksinimi daha büyük oranda ikinci ya da üçüncü sırada yer almaktadır. İnsanların kültürel, sosyal ve ekonomik alanlarda sürekli olarak ilerleme kaydetmesiyle birlikte konut istekleri ve beğenileri de çeşitlilik göstermiştir. Ortaya çıkan bu yeni süreç konut pazarlamasının ayrı bir sektör haline gelmesinde belirleyici olmuştur.

Globalleşen dünyada; kullanıcı isteklerinde ortaya çıkan dönüşümle beraber konut sektörü de konut satıcılarının hâkimiyetinden, konut alıcılarının egemenliğine geçmiştir. Bu gelişmeler karşısında konut üreticileri, kâr etme amaçlarının yanı sıra, konut alıcılarının ihtiyaçlarını ve isteklerini karşılayarak kullanıcı memnuniyeti oluşturmaya çalışmaktadırlar. Bu çerçevede gerek konut sektöründe gerekse akademik alanda önemi her geçen gün artmakta olan kullanıcı memnuniyeti olgusu, araştırmamızın odak noktasını oluşturmaktadır.

Günümüzde geleneksel kamu yönetimi anlayışı yerini yeni kamu yönetimi anlayışına terk etmektedir. Yeni kamu yönetimi anlayışında kişisel barınma ihtiyacının karşılanması yanı sıra toplumsal, kültürel, ekonomik ve siyasi nedenlerden dolayı devlet konut sektörüne daha çok müdahil olmaya başlamıştır. Bu müdahale genellikle devletin uyguladığı konut politikaları aracılığıyla olmaktadır. Bu politikalar kültürel, toplumsal, ekonomik ve siyasal alanlarla yakından ilişkilidir. Vatandaşların önemli bir kesiminin konut ihtiyacının karşılanamaması, mevcut yaşam standartlarına sahip olmayan konutlarda barınmaları organik bir yapı olan toplumun tüm sınıf ve tabakalarını etkileyen bir soruna veya sorunlar yumağına neden olabilmektedir. Bu açıdan devlet, konut açığı ortaya çıkmadan ve daha fazla yayılmadan konut üretimine müdahil olmaktadır (Önver, 2016, s. 6). Ayrıca sosyal devlet ilkesi gereği ülkede konut açığını giderebilmek için sosyal konut üretimi devlet tarafından desteklenmiş ve ilgili kurumlar aracılığıyla konut üretimini kendisi gerçekleştirmiştir.

Araştırma üç ana bölümden oluşmaktadır. Araştırmanın birinci bölümünde; konutun tanımı, tarihsel gelişimi ele alındıktan sonra Toplu Konut İdaresi (TOKİ) detaylı bir biçimde incelenmiştir. Araştırmanın ikinci bölümünde; kullanıcı kavramının

tanımı, kullanıcı çeşitleri ve kullanıcı kavramına bağı olarak önem kazanan kullanıcı sadakati, kullanıcı tatmini, kullanıcı bağılığı, kullanıcı odaklılık ve kullanıcı ilişkileri yönetimi kavramları tanımlanmıştır. İkinci bölümün ikinci ana başlığı kapsamında da kullanıcı memnuniyeti tanımı ve önemi tanımlanarak kullanıcı memnuniyetini etkileyen faktörler, kullanıcı memnuniyetini açıklayan kuramlar ele alınmıştır.

Çalışmanın üçüncü bölümünde, Karabük İlinde bulunan TOKİ konutları sakinlerinin memnuniyetlerini saptamaya yönelik araştırmaya yer verilmiştir. Kuramsal anlamda temelleri oluşturulmaya çalışılan kullanıcı memnuniyeti konusu deneysel açıdan ele alınmış olup araştırmaya katılan kişilerin TOKİ konutları ile ilgili memnuniyet düzeyleri değerlendirilmiştir. Meydana çıkartılan bulgular ışığında uygulama ve teori arasında bağlantı oluşturularak durum tespiti yapılmıştır.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### KONUT KAVRAMI VE TOPLU KONUT İDARESİ (TOKİ)

Bu bölümde, yapıldıkları dönemdeki toplumsal yaşamdan izler barındırdığı için farklı disiplinler açısından dikkat çeken (Paköz, 2016, s. 210) konut kavramı ve TOKİ'nin kurumsal yapısı detaylı bir biçimde incelenmiştir.

#### 1.1. KONUT KAVRAMI

İnsanoğlunun varoluşundan bu yana çevre koşulları, iklim şartları, fiziki ihtiyaçlarını karşılama ve korunma anlamına gelen barınma, insan için en temel ihtiyaçlardan birisi olmuştur (Diler ve Erbil, 2017, s. 804; Tümer ve Dostoğlu, 2008, s. 53). İnsanların gereksinimlerinden ilki olan barınma, insanın aklını kullanarak doğa üzerinde egemenlik kurma yolunda gösterdiği ilk tavidir. İnsanlar, doğayı kontrol edebilme gücüne sahip olduktan sonra toprağı işleyerek üretim aşamasına geçmişlerdir. Bu yönelişin doğal sonucu olarak; mağara ve kovuklarla başlayan barınma süreci günümüz kentlerine kadar gelmiştir. İnsanoğlunun barınma gereksinimini sağlayan konut, toplumların temeli olan ailelerin beraber yaşadığı, üzüntülerini ve sevinçlerini paylaştıkları, huzuru buldukları mekânlar olarak insanın tarihsel gelişimi ile birlikte günümüze gelmiştir (Asasoğlu, 2013, s. 58; Dizdar ve Sönmez, 2006, s. 127; Uçar ve Uçar, 2013, s. 119).

Tarihsel açıdan konutların gelişmesinde malzemenin, coğrafi şartların ve iklimin olduğu kadar konutun bulunduğu yörenin kültürünün ve etnik özelliklerinin de etkisi olmuştur (Çınar, 2012a, s. 187). Bu açıdan bakıldığında kentlerin mimari yapısının, toplumların ekonomik gelişmişlik düzeyini ve kültürel tarihini olduğu kadar, sosyal ve toplumsal psikolojik özelliklerini de yansıttığı söylenebilir (Yıldırım ve Ateş, 2004, s. 166). Yaklaşık 10.000 yıldan günümüze kadar çeşitli uygarlıklara konu olduğu bilinen Anadolu'da da zamanla iklim, topoğrafya, toprak ve yapı malzemesinin yanı sıra sosyo-ekonomik ve sosyo-kültürel yapıya göre biçimlenmiş konutlar oluşmuştur (Özcan, 2007, s. 296; Tunalı, 2010, s. 55; Erdoğan vd., 2016, s. 278; Bozkurt ve Altınçekiç, 2013, s. 70).

##### 1.1.1. Konutun Tanımı

Konut kavramına geçmeden önce, literatürde konut yerine ev sözcüğünün kullanıldığı, daha sonraki yıllarda konut kavramı tercih edildiğini belirtmek büyük



önem taşımaktadır. Dolayısıyla bu araştırmada ev sözcüğü yerine daha çok konut sözcüğü kullanılmıştır. Bu kapsamda, Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğünde “ev”in tanımı; sadece tek bir ailenin ikamet edebileceği şekilde inşa edilmiş yapı veya ailenin içinde yaşadığı yer, hane, konut olarak yapılmıştır (TDK, 2017). İngilizcede “house” sözcüğüne karşılık olarak kullanılan ev; insan yerleşimi için bir zemin katından ile bir veya daha fazla üst kattan oluşan yapılar olarak tanımlanmaktadır (Oxford Dictionaries, 2017).

Osmanlıcada “ev” anlamında Arapça kökenli “beyt” kelimesi uzun süre kullanılmış olup, 17.-18. yüzyılda “oda”, kimi durumlarda da “ev” sözcüğü ile ifade edildiği; oda, ev, hane ile birlikte “mekân” anlamı da taşıdığı ifade edilmektedir (Tuluk, 2009, s. 106). Günümüzde ise ev sözcüğü yerine konut sözcüğünün kullanıldığı görülmektedir. Kelime anlamıyla “konut”; bir ya da bir den fazla insanın yaşadığı yer, mesken, ev, ikametgâh biçiminde tarif edilmektedir (Kömürlü ve Önel, 2007, s. 90). Konut sözcüğü ev sözcüğüne göre çok daha yeni bir sözcük olup, ilk kez Cumhuriyet’in başlarında, 1935 tarihli Cep Kılavuzu’nda karşılaşılmaktadır. Özellikle apartman tipi yapıların gelişen kentsel yapı içinde hızla yayılması sonucunda bu yapıların her bir dairesi için Türkçede ev terimi tercih edilirken binanın tamamı için konut teriminin işlerlik kazandığı anlaşılmaktadır (İltar, 2016, s. 16).

Literatürde, genel anlamıyla büyüklük ve şekil bakımından bir ailenin ikamet edebileceği barınaklar “konut” olarak adlandırılmaktadır (Diler ve Erbil, 2017, s. 804). Konut; mekân, etkileşim, iletişim, zaman ve anlamın sistemli bir örüntüsüdür (Aras vd., 2003, s. 779). Konut; insanoğlunun kültürel, sosyal ve duygusal gereksinimlerini karşılayan; hayata geldiği andan ölüme kadar insan yaşamının özel anlarının hemen hemen tamamının içinde yaşandığı maddi bir alan olmasıyla birlikte, ikamet etme, barınma ve dışardan gelebilecek muhtemel tehlikelere karşı korunma gibi fiziksel ihtiyaçları da karşılayan bir alan olarak tanımlanmaktadır. Konut, kendisini ortaya çıkartan toplumun ilişki ve ihtiyaçlarının mekânsal izdüşümü, sahip olduğu teknolojinin mimari dille yazılmış hikâyesidir (Davulcu, 2015, s. 55). İnsan yaşamıyla bütünleşmiş bir kavram olan konut; hayata gözlerini açan, büyüyen, aile kuran, çocuk yetiştiren, çalışan, yaşlanan ve zamanı geldiğinde hayata gözlerini yuman insan için siyasal, sosyal, ekonomik dizgelerinde ayrıca bir parçasıdır. Bu çerçevede konut, bir kültürün hayalleriyle ve dünya görüşüyle doğrudan bağlantılıdır (Ören ve Yüksel, 2013, s. 2-3).

Konut; barınma ihtiyacını karşılayan, insanların yaşamlarının büyük bölümünü geçirdikleri veya tüzel kişiliği olan mesken, ikametgâh olarak da tarif edilen ve birtakım bölümlerden oluşan mekândır (Balci, 1988, s. 297). İnsanın yaşama alanının merkezi durumundaki konut, bu özelliğinden dolayı onu kullanan ve yapan insanın mit ve inançlarını, dünya görüşü ve algılamasını, geleneklerini, ideallerini, hayatlarını kazanma biçimlerini, sosyal düzen ve organizasyonlarını, yani bütün olarak kültürünü özenle işlediği ve somut olarak görülebilir hale getirdiği mekândır (Gök ve Kayserili, 2014, s. 178). Fındıklı'ya (2016, s. 99) göre konut, ortak yaşam kültürünün varoluşsal mekânıdır.

Konut, insanın zorunlu barınma ihtiyacının bir yansıması ve şehri meydana getiren en önemli yapı taşıdır. Bunun yanında ailenin yaşama çevresi ve bireyler arası ve aileler arasındaki ilişkilerin oluşmasında yaşanan gelişmelerin de ilk basamağını da oluşturur. İnsan evinde doğar, gelişir, çalışır ve hayatının büyük bir kısmını da burada geçirir. İnsanın kutsalı ve özeli olan bu küçük birim, insanın içinde yaşadığı kültürel, fizyolojik, sosyolojik, ekonomik ve psikolojik gereksinimlerinin karşılandığı bir yapıdır (Göğebakan, 2015, s. 43). Konut; insanların davranış ve yaşam biçimlerini, beklenti ve tercihlerini, zaman-mekân ilişkilerini, imgelerini, kullanıcılarının kendini ispatlama ve anlatma eğilimini, donatım, tasarım ve biçimi ile bireyin ayrıcalık ve kişiliğini belirten insan yaşamıyla birleşmiş bir olgudur (Gür, 2000, s. 11). Başka bir deyişle konut; halkın gereksinimlerine paralel şekillenen, kullanıcılarının toplumsal ilişkilerini, yaşam tarzını, tüketim biçimlerini, gelenek ve inanışlarını sade bir biçimde sergileyen somut yaşam ortamları olarak tanımlanabilir (Aydın, 2008, s. 175).

### **1.1.2. Türklerde Konut ve Özellikleri**

Dünyanın çeşitli ülke ve bölgelerinde farklı özelliklere sahip konutlar üretilmiştir. Bütün konutlara değinmek imkânsız olmakla birlikte çalışmanın kapsamı nedeniyle yalnızca Türklerdeki konut özellikleri ele alınmıştır. Türklerde konutlar, Türklerin yerleştikleri coğrafyanın ve geleneklerinin özelliklerine göre meydana çıkmıştır (Çınar, 2012a, s. 187). Literatürde Türk konutları kavramı, mahremiyeti, “özel ve kamusal alan” kavram ikilisini analiz etmekten çok, ulusun temel yapı taşı tanımlamak üzere ele alınmıştır (Fındıklı, 2016, s. 99). Benzer şekilde geleneksel ev konulu araştırmalarda iklim ve malzeme gibi fiziksel faktörler ortak bir Türk konutları tanımlaması içerisinde önceleri bir karşıtlık veya ayrışma yerine, çeşitliliği sağlayan tesirler

olarak görülmüş, sonraları ise giderek bir karşılığın verilerine dönüşmüştür. Bu faktörler konutun çeşitliliğini hazırlayan unsurlar olarak beraber veya bağımsız da ele alınmıştır. Bu tutum ise Türk konutlarının yerelliğinin açıkları ve tanımının değışkenliğiyle her zaman ilişkili olmuştur (Tuztaşı, 2010, s. 498). Özetlemek gerekirse, Türk konutları araştırmalarında coğrafi çeşitlilikleri ortak bir noktada birleştirme çabası, bu çeşitliliklere sürekli yenilerin katılması nedeniyle sekteye uğramış bu nedenle konu daha da karmaşıklıkmıştır (Tuztaşı ve Aşkun, 2013, s. 282).

Bu çerçevede, Türk konutlarını, odaları ve iç düzeni ile göçebelik döneminde, kurulup kaldırılan ve taşınan çadırların önemli izlerini taşıyan yapılar olarak tanımlamak mümkündür (Küçükerman, 1996, s.79). Türk konutları, Türklerin içinde oturdukları ev tipleri olarak tanımlanmaktadır (Günay, 1998, s. 16). Türk konutları; geleneksel ev ve Osmanlı evi kavramlarını içine alan, uzun yılların birikimiyle oluşmuş; yaşanan hayatın iç ve dış tasarımını etkilediği, kendine has mimari özellikleri olan bir konut, mesken türüdür (Kahraman, 2012, s. 109). Osmanlı'da konutların oluşmasına çeşitli topografi ve iklim koşulları ve imparatorluk yapısı gereği bünyesinde birçok farklı kültürden çeşitli ülke insanları barındırması ve diğer dış etkenlerin etkili olduğu belirtilmektedir. Bu farklı etkenleri bir araya getiren ve Osmanlı'da konutu oluşturan esas gücün Türk unsuru, sanatı ve yaşam kültürü olduğunu ifade edilmektedir (Eldem, 1984, s. 19; Kuban, 1995, s. 22).

Türk konutları; esas yayılma alanı Anadolu'nun kıyılarıdır. Konutlarda kullanılan taşıyıcı sistemi ağaç, kerpiç dolgulu, zemin katı çokluk taş olan bir yapı tekniği ile inşa edilmiş olan konut mimarisi ve onun etkilediği bölgesel tipler olarak değerlendirilmektedir (Yürekli, 1979, s.5). Türk konutlarını, yörelerin coğrafi özelliklerine göre farklılık göstermekle birlikte kullanım ve işleyiş bakımından ortak özellikler gösteren yapılar olarak tanımlamak mümkündür (Çobancoğlu, 2003, s. 27).

Türk konutları; binlerce yıllık geçmişe dayanan Türk yaşantısı ve kültürünün derin birikimlerinin doğal bir sonucu olarak özellikle Osmanlı İmparatorluğu'nun sınırları içinde Anadolu ve Rumeli bölgelerinde ortaya çıkmış ve 5 asır kadar devam etmiş kendi özellikleriyle belirginleşmiş bir ev tipidir (Yıldırım ve Hidayetoğlu, 2009). Başka bir deyişle, yapısal oluşumunda, çağlar boyunca sosyo-ekonomik ve sosyo-kültürel etkenlerin yanı sıra bitki örtüsünün, iklimin, yerel malzemenin ve topoğrafyanın etkili olduğu Türk konutları; doğrudan kullanıcının kendisinin

tasarladığı ve geleneksel Türk ailesinin geleneklerini, yaşam kültürünü ve ihtiyaçlarını yansıtan bir oluşumdur (Perker, 2012). Bir başka araştırmada Türk konutu denilince; ahşap strüktüre sahip, saçakları geniş, modüle edilmiş dizi dizi pencereleri ve üst katta çıkmaları, ayrıca kiremit örtülü basit bir çatısı olan iki veya üç katlı bir bina akla gelmektedir (Sezgin, 2006, s.6).

Türk Evleri'nin özelliklerine geçmeden önce Türk şehri hakkında genel bilgilerin bilinmesi büyük önem taşımaktadır, Türk şehirleri, mahalleler halinde, bir plana göre oluşmadan, fakat doğal dokuyla tam bir uyum içinde gelişmiştir. Türk mahalleleri birçok örnekte de görüldüğü gibi düz arazilerden çok, eğimli araziler üzerine kurulmuşlardır. Dolayısıyla her çeşit suya akıntı imkânı sağlanmış, inşa edilen evlerin mümkün olan en uzun süre güneş ışığı almalarına imkân sağlayacak yönlendirmeler yapılmıştır. Böylelikle hemen her konutun önünün açık olması ve güneşten faydalanması da sağlanmıştır. Konutlar, genellikle sokağa dik çıkmalar yapmaktadır ve bu çıkmalar sokağın monotonluğunu yer yer kırarak bazen daha dar, bazen de daha geniş bir hale girmesini sağlamaktadır. Bu genişlemeler ve daralmalar, konutun aldığı güneş ışığı miktarını da değiştirmektedir. Yine farklı seviyelerdeki çıkmalar Türk sokağına dinamizm kazandıran öğeler olmuşlardır (Baran ve Yıldırım, 2008, s. 226; Aliğaoğlu ve Uğur, 2016, s. 220).

Türk konutu, en basit şekli köylerde, çoğu bir katlı ve bir iki odadan meydana gelen, önünde direkli ve önü açık bir kısım olan yapılar şeklinde olmuştur. Kasaba ve şehirlerdeki konutlar ise genelde iki katlı yapılmıştır (Tohumeken vd., 2016, s. 74). Oda, eyvan (odalar arasındaki hacim), avlu ya da bahçeye açılan galeri ya da sofa öğeleri en basit plandan, en gelişmiş plana kadar hepsinde değişik düzenlemelerle aynı işlevlere cevap verecek şekilde kullanılmışlardır. Konutların alt katı genelde samanlık, ambar, mutfak gibi günlük yaşama hizmet veren servis mekânlarından oluşmuştur (İltar, 2016, s. 18; Tunalı, 2010, s. 56). Türk konutlarında üst katta, fiziki bir çıkma ile alt katın üzerinden sokağa doğru taşan bir çıkma bulunur ve bu çıkma “cumba” olarak adlandırılır. Konutların cumba ve pencereleri güneş ışığını daha çok alabilecek ve sokağı daha iyi görebilecek şekilde imar edilmiştir. Türk konutlarının hemen hepsinde yaşam alanı üst kattır. Üst katta bulunan cumbalar, yabancılar tarafından “Türk Odası” olarak adlandırılmış ve bu büyük oda, gündelik yaşamın büyük kısmının içinde yaşandığı bir mekân olmuştur. Bu büyük odanın içi oturmak için sedirlerle kaplanmıştır ve odanın en az iki duvarında, çok sayıda pencere bulunmaktadır. Bu oda

misafir ağırlama, oturma ve uyumanın haricinde, yemek odası biçiminde de kullanılır. Yemek, Türk kültüründe olduğu gibi, odanın ortasında çok alçak bir sehpa üzerinde veya doğrudan yere bir örtü serilerek yerde yenir. Dış yüzeyleri ve iç mekânı ahşap süslemelerle donatılmış bu evlerin çatılarında da ahşap saçaklar vardır (Aliğağaoğlu ve Uğur, 2016, s. 219; Sedes, 2015, s. 5). Ayrıca, Türk evlerinde banyo mekânları gusülhane adı verilen, genellikle her odada dolap içlerine gizlenmiş şekilde bulunmaktadır (Tuluk, 2010, s. 63).

Türk konutları, içerisinde kendine özgü özellikler barındırmaktadır. Türk konutlarının en belirgin özelliklerinden birisi; içlerinin sade, insani boyutlarda ve işlevsel olmalarıdır (Çınar, 2012, s. 187). Başka bir deyişle Türk konutlarının yapısal olarak doğal, açık mekânları ve yarı açık mekânlarıyla evin dışındaki dünya ve konutun manzarası ile sürekli bir ilişki içinde olduğu gözlemlenmektedir. Hatta Türk konutu genel özellikleriyle, Türk şehirlerinin de adsız kahramanı olarak kendini hissettirmektedir. Konutlar, mimari olarak bir bahçe ve iç avlu ile bütünleşerek doğa ile insan arasında duygusal bağın korunmasını amaçlamaktadır (Gök ve Kayserili, 2014, s. 180). Gögebakan, Türk konutlarını oluşturan on ayrı ilke aktarmaktadır. Bu ilkeler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Gögebakan, 2015, s. 45):

- *Gerçekçilik ve akılcılık*: Bu konutlar, gösterişten uzak olarak imkanlarla ihtiyaçların paralelliğini gözetmektedirler. “Bak bak desinler!” diye yapılmamaktadırlar. Kurguda ve imarda, gereksizlikler bulunmamaktadır. Hiçbir gereç başkasının yerine kullanılmamaktadır.
- *Gereçler En Yakından Seçilir*: İnşa edilecek konutun gereçlerinde, çevrenin gereci seçilir. Böylece de çevreye uyum sağlanması kolaylaşmaktadır.
- *Esneklik*: Hayatın doğal seyri içerisinde aile ile büyüdükçe, konut da birim birim büyütülebilmektedir. Aile küçülünce, konut da bölünebilmektedir. Konutlarda kuşaktan kuşağa bazı değişiklikler yapılabilmektedir.
- *İçten dışa çözüm*: Türk konutları tasarım aşamasından itibaren içten dışa doğru başlamaktadır. İlk olarak işlev çözümlenmektedir. Bu yapılan konutun dış çerçevesinin göz ardı edilmesi manasına gelmemektedir. Dışın güzelliği, iç mekânın güzelliği, doğruluğu ve içten olmasından geçmektedir.

- *Doğaya, yaşama, çevre koşullarına uygunluk*: Türk konutu doğayla bir mücadele içine girmeden ona uyum sağlamaktadır ve çevreye (doğa, komşu ve toplum) saygılıdır.
- *İç-dış uyumu*: Dıştan yapıdan içyapı okunabilmektedir.
- *Kolaylık ilkesi*: Yapım yöntemleri, kolaylık ilkesine dayanmaktadır. En çoğa en az ile ulaşılmaya çalışılır.
- *Ölçüler insan vücudundan çıkar*: Konutların ahşap kısımlarında bir parmak kalınlığında, bir karış genişliğinde, iki kulaç uzunluğunda tahta kullanılır. Pencerele üç karış genişlikte, beş karış yükseklikte ya da bu oranda yapılır.
- *Tutumluluk*: Ortak kullanım alanları iyi belirlenmiştir. Gösteriş yapmak amacıyla gereksiz harcama yapılmamaktadır. Kullanılmadan kilitli tutulan oylumlar bulunmamaktadır. Dumanın, bacadan çıkıp gitmeden sıcaklığından yararlanılması söz konusudur.
- *İklima uygunluk*: Konutlar genelde gün doğuşuna bakmaktadırlar. Konutlar başat rüzgâr düşünülerek yapılmaktadırlar.

Eski tip konutlarda iç donatım elemanlarında büyük bir tasarruf dikkati çekmektedir. Odanın mobilyasını sabit bir sedir oluşturmaktadır ve diğer araç ve gereçler gömme dolabın içindedir. Gömme dolapların içindeki bu araç ve gereçler ihtiyaç hasıl olduğunda çıkartılır, kullanıldıktan sonra tekrar gömme dolaba koyulur. Türklerin göçerlik döneminden kalma bir gelenek olup hızlıca toparlanabilen, taşınabilen, katlanıp kıvrılabilen özelliklere sahiptir (Elden, 1987, s. 15; Aras vd., 2003, s. 780). Diğer bir özellik, konutların cephe düzenine büyük bir estetik sağlayan cumbalardır. Evin inşa edildiği arazinin durumu sebebiyle mekân oluşturma çabaları, eyvanın ya da odanın sokak manzarasına daha hâkim olabilmesi vb. nedenlerle yapılmıştır. Aynı zamanda cumbalar, kapıya gelenin kim olduğunu görebilmek için de kullanılmıştır. Cumbalarda, kapıyı gören yan pencerenin ince bir kafesi bulunur ve dışarıdaki insanlara görünmeden, geleni görebilmek için tasarlanmıştır. Çeşitli nedenlerden dolayı cumba inşa edilememiş olan evlerde veya inşa edilen cumbanın penceresinin kapıyı göremediği durumlarda ise evlerde kim geldi pencereleri kullanılmıştır (Yıldırım ve Hidayetoğlu, 2009). Türk konutlarının en önemli özelliklerinden bir diğeri, zengin ile fakir konutu arasında gerek dış görünüş gerekse yukarıda açıklanan temel ilkeler açısından ayırım yapmanın zor olduğudur. Her ne

kadar oda sayısı ve iç düzende kullanılan malzeme değişse de her iki konut türünün benzer kuruluş ilkesine göre yapıldıkları söylenebilir (Küçükerman, 1996, s. 53).

### **1.1.3. Konutun Tarihsel Gelişimi**

Tarihi kentlerin en önemli kimlikleri olan geleneksel konutlar, yaşam alanları ile bu yerleşimler, geçmiş uygarlıkların bilgi birikimi ve sahip oldukları teknolojisi ile yaşam biçimi hakkında izler barındırmaktadır (Dikmen ve Toruk, 2015, s. 100). Dolayısıyla konutlar insanlık geçmişinin günümüze ve yarınlara aktarılabilmesinde büyük önem arz eden fiziksel çevre elemanlarıdır. Konutlar, bir yandan plan çözümleri, cephe kurgusu, parsel kullanımı, işlevsel özellikleri, yapım teknikleri, yapı malzemesi vb. mimari öğelerinin, diğer yandan ise üretildikleri ortamın kültürel, sosyal, ekonomik, estetik vb. kültür öğelerinin anlaşılmasına yönelik önemli bilgiler sunmaktadır (Algan, 2015, s. 1773; Perker, 2012).

Tarihleri boyunca çok uzun yıllar göçebe hayatı benimseyen, çeşitli ülkelere yerleşip devletler kuran, birçok değişik kavimle birlikte yaşayan Türklerin Orta Asya dönemindeki yaşayışlarını detaylı biçimde anlatan yazılı belgelere sahip değil (Ayhan, 2008, s. 189). Dolayısıyla dış çevre koşulları ve inşa bakımından uzun süre dayanabilecek şekilde yapılamayan Türk konutlarının tarihini tespit etmek de bilgilerimizi sınırlandırmaktadır (Bozkurt ve Altınçekiç, 2013, s. 71; Yıldırım ve Hidayetoğlu, 2006, s. 332).

Türkler, Asya'dan Anadolu'ya, Anadolu'dan Kuzey Afrika ve Avrupa'ya kadar birçok bölgede etkili olmuşlardır. Türkler bu bölgelerde kendilerinden daha önce de var olan milletlerle kültür alışverişinde bulunmuşlar ve kendilerine özgü kültürlerini oluşturmuşlardır (Doğan, 2002, s. 16; Arlı ve Gümüş, 2008, s. 143). Bu çerçevede Anadolu'nun Türkler yerleşmeden önceki yapı teknikleri ve konutlarının özellikleri Türk konutlarını etkilediği, özellikle 16.yüzyıldan sonra belirli bir süsleme ve tasarım bütünlüğüne ulaşarak kendilerine özgü Türk konutları ortaya çıkarttığı görülmektedir (Sedes, 2015, s. 5; Kahraman, 2012, s. 109).

Türkler, Orta Asya'da göçebe bir yaşam sürerken Anadolu'ya yerleştikten sonra göçebe hayata son vermişlerdir. Göçebelik dönemlerinde Türklerde, çadırlar göçebe yaşam koşullarına uygun bir biçimde değerlendirilmiştir. Bu dönemde çadırlar günlük yaşam koşullarına uygun, belirli bir iç düzenlemeye sahip ve ailedeki birey sayısına göre değişkenlik göstermiştir (Gök ve Kayserili, 2014, s. 179). Bu dönemlerde

Türkler “yurt” adı verilen çadır tipini çok kullanmışlardır. En eski dönemlerde “keregü” olarak adlandırılan bu çadırlar, sonraki dönemlerde “kiyiz üy” veya “toprak ev” olarak tanımlanmışlardır. Genel anlamda bakıldığında toparlak örtülü, daire planlı ve üst kısmı ortadan delik olacak biçimde hazırlanmış olan yurt tipi çadırların iki türü bulunmaktadır. Bunlardan ilkinde katlanabilir bir ağaç çerçeve bulunurken ikinci türde çadır duvarı yere çakılan direklerden meydana gelir (Şahin, 2016, s. 29).

Türkler, Orta Asya’da göçebe yaşam sürerken, göç etmenin bir gerekliliği olan çadır içinde yaşamışlardır ve zaman içinde yerleşik hayata geçmişlerdir. Yerleşik hayata geçilmesiyle birlikte de köyler ve kentler kurmuşlardır (Çoban, 2008, s. 159). Taşınabilir haneler olan “çadır”dan, toprağa bağlı yaşam alanları olan “konut”a geçişte tek odalı hacimler olarak ortaya çıkmıştır (Göker, 2009, s. 164). Daha sonraki süreçte bu tek odalı çadırın yanına bir odalı çadır daha eklenmiştir ve sonra da bu iki çadır arasındaki boşluk örülmüştür. Bu boşluk eyvan dediğimiz mekânı ortaya çıkarmıştır ve bunun önüne de açıkta yaşanan bir saçak ilave edilmiş, buraya da hayat adı verilmiştir (Gök ve Kayserili, 2014, s. 179).

Türkler, Anadolu’ya İslamiyet’i kabul ettikleri dönemden sonra gelmişlerdir (Küçükerman, 1996, s. 33; Göker, 2009, s. 164). Özellikle 1071’den başlayarak Türkler ve Anadolu’da yaşayan nüfuslar kaynaşmıştır. Anadolu’ya gelen Türkler, İslamiyet’in etkileriyle birlikte Orta Asya’da yüzyıllardır edindikleri tecrübeleri ve diğer çevrelerle ilişkilerinin sonucu ortaya çıkan sentezi de getirmişlerdir (Akgün, 2008, s. 47). Türkler, yerleştikleri topraklardaki eski uygarlıkların yapılarını da korumuş, yalnız kendi milli varlıkları ortaya koymamışlardır. Konutlarını yaparken önceki mimari birikimlerinden yararlandıkları gibi, hazır buldukları var olan mimari gelenekten de faydalanmışlardır. Bu nedenle, Anadolu’da konut mimarisindeki etkileşim çok yönlü olmuştur (Çoban, 2008, s. 160; Özcan, 2007, s. 298).

Türkler Orta Asya’da tarımdan ziyade hayvancılıkla geçinmişlerdir. Türklerin yaz aylarında hayvanlarını besleyebilmek için göç ettikleri yaylalarda barınak olarak kullandıkları çadırların iç düzeni ile Anadolu Türk odasının iç düzeni, bir meydan etrafında toplanan çadırların da Türk evi sofasının kaynağını oluşturduğu görülmektedir (Bozkurt, 2013, s. 40). Türklerin göçebelik hayatında kullandıkları çadırlar, Anadolu’ya gelip de yerleşik hayata geçtikten sonra, zaman içinde geniş aileyi barındıracak biçimde odalara evirilmeye başlamıştır. Göçebelik hayatında kazanılan



alışkanlıklarla oda çadır ile sofa ise ortak dış kullanım alanı ile eş değer bir nitelik kazanmıştır. Oda tek başına bir konuttur (Aras vd., 2003, s. 780). Oda, aile bireylerinin hep beraber yaşadıkları, ısındıkları, yemek pişirip yedikleri, misafir ağırladıkları, dinlendikleri ve uydukları bir mekân olarak sayılan bütün bu işlevleri karşılayacak her türlü donatıya sahiptir (Aydın, 2008, s. 183).

İç hayatını etrafından saklamaya özen gösteren, genellikle yabancılarla fazla temas etmekten kaçınan Türkler, kapalı konutlarını, Orta Asya'dan getirmiş olduğu yaşam alışkanlıklarını Anadolu'da da uzun müddet yaşatmıştır. Yerleşik hayata geçen Türkler sokağa açılmaktan ziyade, iç bahçeli evlerinde iç hayatlarına kapanmışlardır. Günümüzde dahi bunun birçok örneği göze çarpmaktadır (Algan, 2015, s. 1773). Dini inanışların konutların oluşumunda etkisi olmuştur. İslamiyet'i benimseyen Türkler, yaşam tarzında mahremiyeti ön plana çıkaran, daha kapalı yapılar inşa etmeye başladılar. Bu dönemden sonra geleneksel Türk konutlarında genel olarak haremlik ve selamlık ayrımı hâkim olmuştur (Aksoy ve Akpınar, 2011, s. 138; Bozkurt, 2013, s. 40). Türk insanının geleneksel olarak yaşadığı konutlar, sosyal ilişkilerin ve komşuluğun azami ölçüde olacağı kadar birbirine yakın olmasına rağmen, aile hayatını mahrem bir şekilde ve bağımsızca yürütecek kadar da müstakildir (Balcı, 1988, s. 312). Ancak 16. ve 17. yüzyıllarından itibaren bu örnekler esas kalmakla beraber yavaş yavaş dışarıya açılmaya doğru başlamıştır. Bu tek katlı konutların iki veya daha fazla önem kazanmaya başladığı görülmektedir (Algan, 2015, s. 1773).

18. ve 19. Yüzyıllar sanayi devriminin de etkisiyle başta Avrupa ülkeleri olmak üzere dünyanın hemen her bölgesinde sosyal, ekonomik, mimari, askeri vb. pek çok alanda değişimlerin kısa sürelerde ortaya çıktığı bir zaman dilimidir (Ertuğrul, 2009, s. 293; Kuban, 1995, s. 33). Bu etkiyle birlikte 18. yüzyıl, Osmanlı İmparatorluğu'nun Batı'ya açılma dönemi olmakla birlikte "Avrupai" yaşam öğelerinin Osmanlı devletinde belirdiği çağ olarak bilinmektedir (Batur, 1985, s. 1037; Yavuz ve Özkan, 1985, s. 1078). Bu yöneliş toplumun her kesimini etkilerken, Tanzimat Fermanı ve Islahat Fermanı'nın ardından Gayrı-Müslimlerin siyasi ve ticari alandaki faaliyetleri sonucu refah düzeylerinin artması, yapı ve mimari alanda farklı şekillenmelerin ortaya çıkmasına sebep olmuştur (Dizdar, 2008, s. 465).

19. yüzyıla gelindiğinde Türk konutu, modernleşme ve batılılaşma akımına ayak uyduramamıştır. 19. yüzyıl ortalarında Endüstri Devrimi'nin hız kazanmasıyla

günümüze dek yaşanan demografik değişiklikler sonucu ortaya çıkan barınma ihtiyacının giderilmesine yönelik olarak endüstrileşmiş üretim yöntemleri konutların üretim süreçlerine de etki etmiş ve dâhil edilmeye başlanmıştır (Sarıyar ve Pakdil, 2012, s. 164). Öte taraftan toplumumuz tarafından gitgide benimsenen batı kültürü, yaşam tarzının ve aile yapısının değişmesine neden olmuştur. Bu etkileşim sonucunda çekirdek aile tipi, zamanla ataerkil yaşayan “Geleneksel Türk Aile Tipi”nin yerini almıştır. Bu yaşam şekli doğal olarak konutlara da yansiyarak Türk konutlarının yaşam alanının sınırlanmasına sebep olmuştur (Bozkurt, 2013, s. 38).

20. yüzyıl bilim ve teknoloji alanında büyük gelişmelere sahne olmuştur. Bu yüzyılda betonarme yapı sistemi ortaya çıkmıştır ve çok kısa bir sürede kabul görerek toplum hayatına girmiştir (Kukaracı ve Aktemur, 2003, s. 47). Bu yüzyılda Türk konutları, üslup bakımından gerilemeye başlamış, bir süre daha Anadolu’nun köylerinde ve küçük kasabalarında inşa karakterini devam ettirmiş fakat değişen hayat tarzları ve yeni gelişmelerle artık tamamen önemini kaybetmiştir (Ergün ve Çavrdar, 2010, s. 2).

Sonuç olarak konut insan için olup insanla bütünleşen bir yapıdır. İnsanın yaşamını sürdüremediği bir yerleşme ya da konut, ortaya konma amacını yitirdiğinden aslında mimari kişiliğini de yitirmeye mahkûmdur (Aksoy ve Akpınar, 2011, s. 133). Geleneksel anlamda Anadolu kültürünü ve sosyal yaşantısını barındıran konutların günümüze ulaşabilmiş en erken örnekleri 17. yüzyıldan öteye gitmez (İbrahimzade ve Atak, 2010, s. 114). Çağlar boyunca pek çok uygarlığa ev sahipliği yapmış olan Anadolu’da, tarihten günümüze meydana gelen büyük afetler ve yangınlar nedeniyle, kültürel ve mimari değeri olan pek çok konut yok olmuş ya da büyük ölçüde zarar görmüştür (Akıncıtürk ve Perker, 2003, s. 2; Yıldırım ve Hidayetoğlu, 2006, s. 333). Zaman içinde eskiyen konutların yenilenme ihtiyacı ise, düşük yoğunluklu konut alanlarının büyük bir hızla yeniden yapılanarak yoğunluklarını arttırmasına neden olmuştur. Özellikle 1980’li yıllarla birlikte, giderek büyüyen konut ihtiyacına cevap verebilmek ve orta-alt gelir grubuna konut edindirmek için büyük ölçekli toplu konut projelerinin inşası hız kazanmış ve geniş arazi kullanımına olanak tanıyan kent çeperlerinde yeni yerleşim odakları oluşturulmaya başlanmıştır (Doğrusoy, 2007, s. 3).

## 1.2. TOPLU KONUT İDARESİ

Araştırmanın bu kısmında TOKİ'nin tanımı, amaçları, gelirleri, organizasyon yapısı ve görevleri detaylı bir biçimde incelenmiştir.

### 1.2.1. TOKİ'nin Tarihçesi

Dünya ölçeğinde toplu konut tarihini etkileyen en önemli süreç Sanayi Devrimi iken Türk tarihi ölçeğinde ise bu sürecin oluşumuna etki eden Osmanlı ve Türkiye Cumhuriyeti'dir (Özdemir, 2006, s. 16-17; Peköz 1997, s. 79; Bayraktar ve Yılmaz-Bakır, 2019, s. 38). Türk tarihinde “toplu konut” uygulamasının ilk örneklerine 19. yüzyılda Abdülmecid zamanında İstanbul'da “kagir” malzemedeki yapılan “sıra evler” uygulamasında rastlanmaktadır. Bu konutlar öncelikle Osmanlı devlet işlerinde çalışan bürokratların ihtiyaçlarını karşılamak amaçlı yapılmıştır. Daha sonra ise bu uygulama Balkanlar'dan savaşlar sonunda gelen göçmenlerin ihtiyaçlarının karşılamak için devam etmiştir. Yine aynı dönemde Zonguldak'ta Hazine-i Hassa döneminde inşa edilen Fener Mahallesi Osmanlı döneminde inşa edilen toplu konut örneklerinin en belirgin olanlarıdır. (Peköz, 1997, s. 79; Yüksel, 2014, s. 129).

Cumhuriyetin kurulmasından sonra Türkiye'de yaşanan büyük depremler, konut yapım hamlelerinin en önemli hareket noktası olmuştur. 1923'te Cumhuriyetin ilan edilmesinden hemen sonra, 1924 yılında Erzurum'da meydana gelen deprem sonrasında 1926 yılında Eytam Sandığı “Emlak ve Eytam Bankası”na dönüştürülmüştür. Bu kararlar devletin imar faaliyetlerine ve yapı sektörüne fiilen destek olması kararlaştırılmıştır (Toplu Konut İdaresi, 2020). 1930 yılında çıkarılan Belediye Kanununun 15. maddesinde belediyelere ucuz konut yapma yetkisi verilmiştir. Yine bu dönemde devletin ilgili kurumlarının ve Ankara Belediyesi'nin iş birliği ile devlet memurlarına konut yapımı için Bahçelievler Konut Yapı Kooperatifi kurulmuştur (Toplu Konut İdaresi, 2020). 1923–1945 yılları arası sanayileşmenin etkisiyle göç hareketinin hızlandığı kentlerde ilk gecekondu oluşumları başlamıştır (Çoban, 2012, s. 79-80)

1939 yılında yaşanan büyük Erzincan depreminde 33.000 kişi hayatını kaybetmiş, 120.000'e yakın bina yıkılmıştır. Bu büyük yıkımın ardından Türkiye'de yerleşim ve konut sorunu ciddi olarak sorgulanmaya başlanmıştır. Sonrasında 1940'larda, Emlak ve Eytam Bankası'nın sorumluluğunda Emlak Bank Yapı Ltd. Şti

kurularak, Ankara'nın Saraçoğlu mahallesinin oluşturulması için 450 konut inşa edilmiştir (Toplu Konut İdaresi, 2020).

1961 anayasası ile Türkiye'de ilk kez konut hakkı tanımlanmıştır. 49. maddenin 2. fıkrasındaki “Dar gelirli ve yoksul ailelerin, sağlık şartlarına uygun konut gereksinimlerini karşılayıcı tedbirleri devlet alır.” ibaresi ile konut hakkı anayasayla korunmuştur. 1982 anayasasında 1961 anayasasında olduğu gibi “gelir grubu” tanımı yapılmamış olup “devlet çevre şartlarını ve şehirlerin özelliklerini göz önünde bulundurarak, bir planlama çerçevesinde konut gereksinimini karşılayacak tedbirleri alır” ibaresi geliştirilmiştir. (Bayraktar ve Yılmaz-Bakır, 2019, s. 40; Es ve Oral, 2014, s. 94) 1980'li yıllara kadar sosyal devlet anlayışı çerçevesinde, kamunun toplu konut yapımı ve planlı kentleşmeyle alakalı birçok faaliyet icra edilse de tam bir başarı sağlanamamış ve plansız kentleşmeyle gecekondulaşma ülkenin yapısal sorunlarından biri olmuştur (Toplu Konut İdaresi, 2020).

1984 yılında 2985 sayılı Toplu Konut Kanunu ile özerk Toplu Konut Fonu'na bağlı, Toplu Konut ve Kamu Ortaklığı İdaresi Başkanlığı adıyla Toplu Konut İdaresi Başkanlığı (TOKİ) kurulmuştur (Toplu Konut İdaresi, 2020). Düzensiz kentleşme ve artan nüfus nedeniyle, Kuruluş Kanununun gerekçesinde orta ve alt gelir gruplarının gerek kiracı, gerekse mülk sahibi olarak barınma olanakları zorlaştığından böyle bir yapılanmaya gidildiği ifade edilmektedir (Koç, 2016, s. 24). 1990 yılında TOKİ 412 ve 414 Sayılı KHK ile Toplu Konut İdaresi Başkanlığı ve Kamu Ortaklığı İdaresi Başkanlığı şeklinde iki ayrı kuruma ayrılmıştır.

1993 yılına kadar Genel Bütçe kapsamı dışında olan Toplu Konut Fonu, kendi yasal gelirleri ve bağımsız bütçe ile faaliyetlerini sürdürmüştür. Toplu Konut Fonu, 1993 yılından sonra Genel Bütçe kapsamına alınmıştır. Toplu Konut Fonu'ndan, 1984-1993 yılları arasında, 877.984 adet konut finansman desteği sağlanmıştır. Bu sayı 1993-1999 yılları arasında 625.867 konut azalarak 252.117 adet konuta gerilemiştir. Yıllara göre rakamları verilecek olursa; TOKİ 1984-2003 yılları arasında 43.145 konut üretmişken sonraki 6 yıl içerisinde (2003-2009) bu sayı 326.402 artarak 81 il ve 603 ilçede toplamda 369.547'ye yükselmiştir (Zariç, 2012, s. 9). Sonraki 7 yılda (2003-2010) TOKİ tarafından, 511 bin 639 konut üretmiş, 100 bini aşkın nüfuslu yaklaşık 20 şehir kuracak kadar inşa edilen 511 bin 639 konutun 201 bin 914'ü dar ve orta gelir

grubuna, 140 bin 945'i alt gelir ve yoksullara yönelik, 62 bin 644'ü gecekondü dönüşüm, 18 bin 988'i afet konutları, 35 köyde yapılan 4 bin 93'ü ise Tarım-köy uygulamaları kapsamında toplam 428 bin 584 konut, sosyal konut niteliğinde yapılmıştır (Toplu Konut İdaresi, 2020; Oral, 2014, s. 67).

20.6.2001 tarih ve 4684 sayılı Kanunla Toplu Konut Fonu, tamamen yürürlükten kaldırılmış ve varlıkların tek elde toplanmasının yolu açılmıştır (Turan, 2010, s. 267; Karaca, 2008, s. 63). İdare kaynaklarının azalması nedeniyle, konut üretimi yavaşlamış ve ülkemizin nitelikli konut gereksinimi tam olarak karşılanamamıştır (Toplu Konut İdaresi, 2020).

Kamunun konut yapımındaki görev, işlev ve eksiklikleri 17 Ağustos 1999 Marmara depremiyle bir kez daha gündeme gelmiştir (Toplu Konut İdaresi, 2020). Toplu Konut İdaresi, 1983'ten 2002 yılına kadar geçen 19 yılda toplam 43.145 konutu tamamlamıştır ve yaklaşık olarak 950.000 konutu kredilendirmiştir. Türkiye Cumhuriyeti'nin 58. Hükümetinin yürürlüğe koyduğu Acil Eylem Planı çerçevesinde "Planlı Kentleşme ve Konut Seferberliği"nin başlamasıyla TOKİ, yeni bir vizyona kavuşmuştur (Toplu Konut İdaresi, 2020; Kara ve Palabıyık, 2009).

Bu kapsamda 59. Hükümet ile birlikte 28.6.2001 tarihi ve 4698 sayılı Konut Müsteşarlığının Kurulması ve Arsa Ofisi Kanununda Değişiklik Yapılması Hakkındaki Kanunun yürürlükten kaldırılması üzerine Toplu Konut İdaresi, 14/8/2003 tarihli ve 25199 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Cumhurbaşkanlığının D-4-2003-1010 sayılı tezkeresi ile Bayındırlık ve İskan Bakanlığı'na, 16/1/2004 tarihli ve 25348 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Cumhurbaşkanlığının D -1-2004-54 sayılı tezkeresi ile Başbakanlığa, 09.07.2004 tarihli ve 703 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile de Çevre ve Şehircilik Bakanlığına bağlanmıştır (Toplu Konut İdaresi, 2020). 5273 sayılı ve 08.12.2004 tarihli kanun ile Arsa Ofisi Genel Müdürlüğü kaldırılmıştır. Bu müdürlüğün yetki ve görevleri, bütün mal varlığıyla birlikte TOKİ'ye devredilmiştir. Bu kanunla birlikte Arsa Ofisi'nin ciddi miktardaki gayrimenkul stoku TOKİ'ye aktarılmıştır. Ayrıca TOKİ'nin büyük küçük her ölçekteki imar planlarını yapma yetkisi bulunmaktadır (Koç, 2016, s. 24).

5793 sayılı ve 24.07.2008 tarihli "Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair" kanunla daha önce TOKİ'ye verilmiş

olan imar planı yapma yetkisinin kapsamı genişletilmiştir. Bu kanun kapsamında TOKİ'ye gecekondü dönüşüm alanları ile toplu konut alanları dışında mülkiyeti TOKİ'ye ait taşınmazlarda da imar planı yapma yetkisi verilmiştir. Ayrıca bu kanunla getirilen "Bakanlıkların talebi ve bağı bulunduğu Bakanın onayı hâlinde talep konusu proje uygulamaları yapmak veya yaptırmak" hükmü ile TOKİ ana göreviyle ilgili olmayan bir alanda da görevlendirilmiştir. (Genel Kurul Tutanağı 23. Dönem 4. Yasama Yılı: 51. Birleşim: 21/Ocak /2010).

### **1.2.2. TOKİ'nin Amaçları**

2985 sayılı Toplu Konut Kanunu'nun 1. Maddesinde bu Kanun'un ve dolayısıyla TOKİ'nin amacı açıklanmıştır. Bu maddede; "Konut gereksiniminin karşılanması, konut inşaatını yapanların tabi olacağı usul ve esasların düzenlenmesi, memleket koşul ve malzemelerine uygun endüstriyel inşaat teknikleri ile araç ve gereçlerin geliştirilmesi ve Devletin yapacağı desteklemeler bu Kanun hükümlerine tabidir" hükmü yer almaktadır (Toplu Konut Kanunu, md: 1).

TOKİ'nin amacı, alt ve yoksul gelir grupları içinde barınma sorunu yaşayan kesime sosyal konut sağlamaktır. TOKİ, konut ihtiyacı en yüksek olan alanları belirlemek için ülke genelinde araştırma yöntemleri uygulayan ve toplu konut yatırımları için uzun vadeli bir eylem planı hazırlamaya yetkili kurumdur (Ayaz, 2019, s. 32).

58., 59., ve 60. Türkiye Cumhuriyeti Hükümetlerinin Acil Eylem Planları ve Programları ile, "yoksulların ve alt gelir grubunun kira öder gibi taksitlerle ev sahibi olabilmesi" ve "gecekondü sorununun çözümü" hedeflenmiştir (Çardak, 2011, s. 36). Bu çerçevede belediyeler ile TOKİ görevlendirilmiştir. 60. Hükümet Eylem Planında da TOKİ'nin öncelikli faaliyet alanı aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır:

- Yoksullara ve alt gelir grubu mensuplarına yönelik sosyal konut üretimine, gecekondü dönüşüm projeleri ile afet konutları ve tarım-köy uygulamalarına ağırlık verilecektir.
- TOKİ tarafından doğal afet riski taşıyan yerleşim yerlerinden taşınması gereken insanların taşınması ve konut ihtiyaçlarının karşılanması veya

yenilenmesi gereken binaların yerine uygun koşullarda konut ve iş yeri yapılması,

- Peşin ödeme imkânı ve tasarruf gücü bulunmayan, yoksul ve alt gelir grubu yurttaşlarımızın, kira öder gibi uzun vadelerde ev sahibi olmalarına imkân sağlamak,
- Şehirlerin planlı gelişimini engelleyen gecekondu bölgelerini boşaltmak;
- Vatandaşları uzun süre teslim edilmeyen konutlara mecbur etmemek,
- Şehir hayatını çekici yapan olanakları kırsal kesimde yaşayan insanların ayağına götürmek ve dolayısıyla göçün hızını kesmek;
- Olası doğal afetlerde can ve mal kaybının artmasına sebep olabilecek kaçak yapılaşmayı engellemek için konut üretmek (Lök, 2009; Çardak, 2011, s. 37).

Özetle, TOKİ'nin desteği ve girişimiyle doğal afet riskini minimuma indirmek ve kentlerde daha iyi barınma şartları sağlamak maksadıyla, kent merkezlerinin ve kentlerin tamamını ya da bir bölümünü, günün değişen koşullarına daha iyi yanıt verebilecek bir duruma getirmek amaçlanmıştır. Ayrıca ekonomik ve yapısal özellikleri iyileştirilmesine imkân vermeyecek derecede yıpranmış olan yoksul konutların yıkılması ve bu konutların oluşturduğu kent bölümlerinin yeni bir planlama düzeni içinde sağlıklı yapılaşması için yerel yönetimlerle iş birliği yapmak gecekondu dönüşüm projelerindeki temel amaç olmaktadır (Toplu Konut İdaresi, 2020; Çardak, 2011, s. 38).

### **1.2.3. TOKİ'nin Gelirleri**

2985 sayılı Toplu Konut Kanunu'nun 2. Maddesinde; idarenin denetimi, harcamaları ve gelirleri, düzenlenmiştir. Ardından 2001 yılında yürürlüğe giren 4684 sayılı Kanunun 7. Maddesiyle TOKİ'nin gelirleri yeniden düzenlenmiştir. Bu maddeye göre Toplu Konut İdaresi'nin gelir kalemleri aşağıdaki gibi belirlenmiştir (4684 Sayılı Kanun; Kömürcüoğlu, 2017, s. 154-155);

- a) Hazine arsaları üzerine yapılan işyeri ve konutların, arsa maliyet bedellerinin en fazla 4'te 1'ine kadar alınacak katılım payından,
- b) İdare tarafından satışı yapılacak işyeri, konut, arazi ve arsaların kira ve satış gelirlerinden,
- c) Hazine Müsteşarlığının uygun görüşü üzerine yurt dışından sağlanacak kredilerden,

- d) İdare tarafından açılacak kredilerin geri ödemelerinden,
- e) Faiz gelirlerinden,
- f) Toplu Konut Fonu'na kaynak sağlamak amacıyla çıkarılacak Hazine kefaletli Türk lirası veya döviz esaslı tahvillerin satışından sağlanacak gelirlere,
- g) Talep edilen proje ve uygulamaların, İdarece yaptırılması veya yapılması için imzalanan protokollerle belirlenen inşaat bedelinin %3'ü ile %10'u arasında, ilgili kurum ve kuruluşlardan tahsil edilecek olan idare hizmet payı tutarlarından,
- h) 4705 sayılı ve 29.6.2001 tarihli Kanunun 1 inci maddesi uyarınca alınan harçlardan ve bütçe kanunları ile tahsis edilen ödeneklerden
- i) İdareye yapılacak yardım ve bağışlardan,
- j) Yurtiçinde üretilen veya ithal edilen akaryakıtın rafineri çıkış fiyatı üzerinden, benzinden satış fiyatının %15'ini, gazyağı, motorin ve fueloilden satış fiyatının %7'sini aşmayacak miktardan,
- k) Yurt dışı çıkışlardan çıkış başına alınacak en çok 100 ABD doları karşılığı Türk Lirası ve Kuzey Kıbrıs Türk Devleti için çıkış başına en çok 50 ABD Doları karşılığı Türk Lirasından,
- l) Tekel idaresi ve Tekel dışında kalan tüzel ve gerçek kişiler tarafından üretilen alkolsüz ve alkollü içkiler, ispirto ve ispirto lu içkiler, tütün mamulleri ve her türlü içki üretiminde kullanılan alkolsüz ve alkollü özütlerin üretim vergisine esas matrahları üzerinden en çok % 15 nispetinde hesaplanacak ve üretim vergisinden ayrılacak miktardan,
- m) Bu Fona açılacak kredilerden ve tekel İdaresinin ithal ettiği maddelerden alınan fonlardan oluşmaktadır (Altınsoy, 2013, s. 67).

TOKİ'nin elde ettiği kaynaklar aşağıdaki amaçlar için kullanılır:

- a) (Değişik: 31/7/2003-4966/3 md.) Ferdi ve toplu konut kredisi verilmesi, gecekonduların dönüşümüne, köy mimarisinin geliştirilmesine, yöresel mimarinin ve tarihi dokunun korunup, yenilenmesine yönelik projelere kredi verilmesi ve kredilerde faiz sübvansiyonu yapılması,
- b) İş ve istihdam yaratmak üzere zanaatkârlara ve esnafa ait işyerleri ve küçük sanayi girişimlerinin kredi yoluyla desteklenmesi,

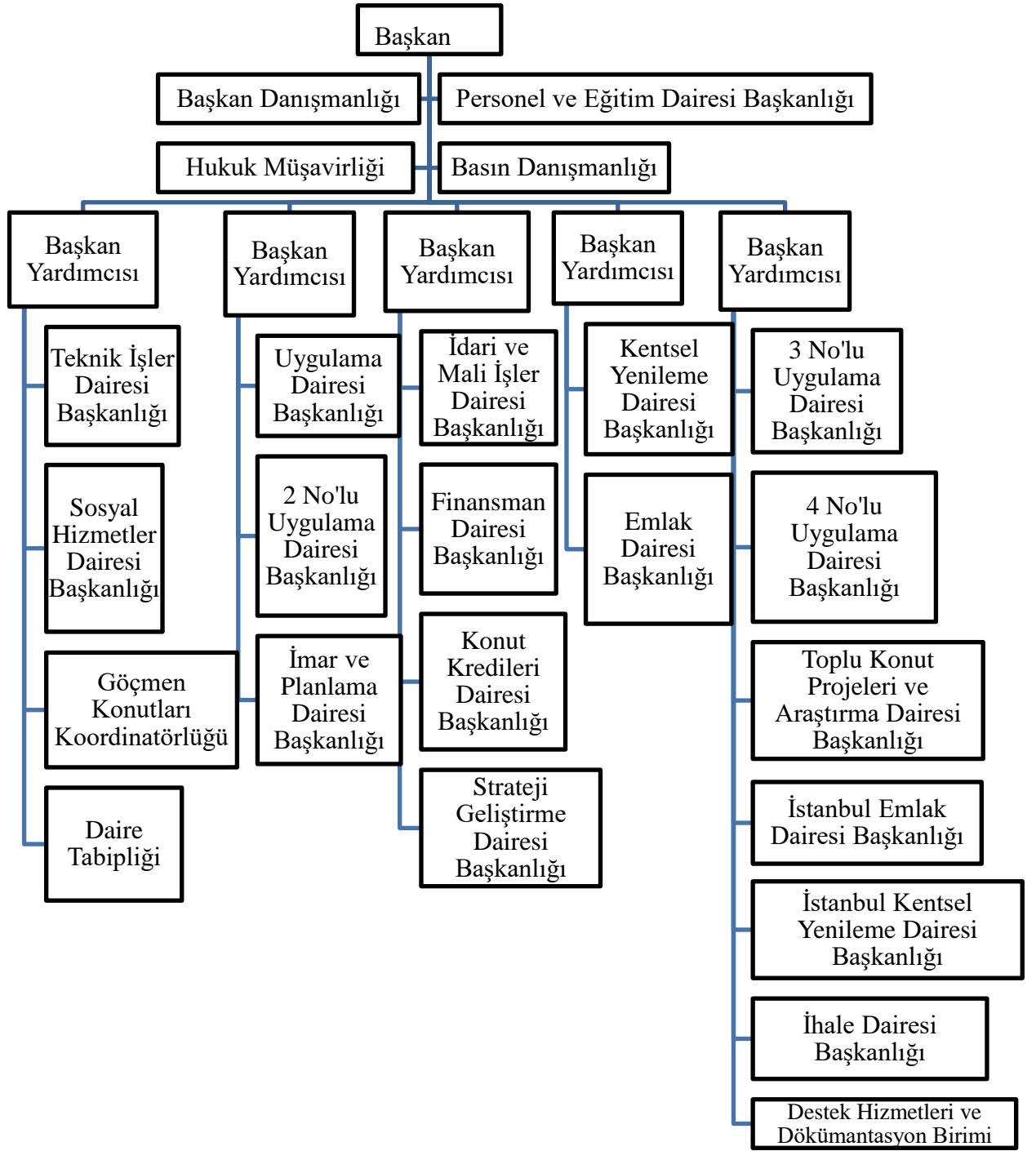


- c) Turizm alt yapıları, araştırma, okul, konut alt yapıları, karakol, sağlık tesisleri, ibadethane, spor tesisleri, çocuk parkları, postane, benzeri tesisler ve konut sektörü sanayiini teşvik için yatırım ve işletme kredisi verilmesi,
- d) Toplu konut alanlarına arsa temin edilmesi,
- e) Afete maruz kalmış mahallerde konut imarının desteklenmesi ve teşvik edilmesidir.

Cumhurbaşkanınca yürürlüğe konulacak yönetmelikle Toplu Konut İdaresinin kaynaklarının kullanımına ilişkin usul ve esaslar tespit edilir. İdarenin kaynakları ve kaynak kullanımı Yüksek Denetleme Kurulu denetimindedir (Toplu Konut İdaresi, 2020).

#### **1.2.4. TOKİ'nin Organizasyon Yapısı**

Toplu Konut İdaresinin en üst karar alma ve yürütme organı olarak başkan, organizasyon şemasında en üstte yer almaktadır. Kurumda, 1984 yılından başlamak üzere, Ökkeş Özuygur, Vahit Erdem, Can Cangır, Yiğit Gülöksüz, Oktay Ural, Hamdi Karadaş, Kâmil Uğurlu, M. Kemal Ünsal, ve R. Tuna Turagay gibi isimler başkanlık görevini üstlenmişlerdir. Erdoğan Bayraktar, 2002 yılının sonunda başkanlığa gelmiş ve 2011 seçimlerindeki adaylığı nedeniyle başkanlığı bırakmıştır. Sonrasında 11 Mart 2011 tarihi itibariyle başkanlığa Ahmet Haluk Karabel vekâlet etmiş, daha sonra atanmış ve 18 Nisan 2014 tarihine kadar görev yapmıştır. 2014-2018 yılları arasında M. Ergün Turan başkanlık görevini yürütmüştür. 31 Mart 2019 tarihinde asaleten başkanlığa atanana kadar, 2018 yılının sonundan itibaren başkanlık görevini vekâleten Ömer Bulut yapmıştır ve görevine devam etmektedir (Toplu Konut İdaresi, 2020; Oral, 2014, s. 69).



**Şekil 1. TOKİ'nin Organizasyon Şeması**

### 1.2.5. TOKİ'nin Görevleri

1988 yılında Toplu Konut Fonu'nun kaynaklarının %30'unun Genel Bütçeye dahil edilmesiyle TOKİ'nin gücünün azalmaya başladığı görülmektedir. 09.04.1990 tarihinde Bakanlar Kurulu tarafından kararlaştırılan 412 sayılı Kanun Hükmünde Kararname (KHK) ile Toplu Konut İdaresi Başkanlığı kamu tüzel kişiliğiyle kurulup

Başbakanlığa bağlanmıştır. Ayrıca 412 sayılı KHK'nin 1. maddesinin, 2985 sayılı Toplu Konut Kanunu'nda yaptığı değişiklikle bu kanuna eklenen ek madde 1 de TOKİ'nin görevleri tanımlanmıştır. 412 sayılı KHK'nin 1. maddesine göre TOKİ'nin görevleri şu şekilde sıralanmaktadır (Bektaş, 2017, s. 142-143; Zariç, 2012, s. 26-27; Samsunlu, 2007, s. 368):

- a) Devlet garantisiyle veya devlet garantisi olmaksızın iç ve dış tahviller ile her türlü menkul kıymetler çıkarmak,
- b) Dahili ve harici, Toplu Konut Fonunun görevleri doğrultusunda kullanma alanlarında faydalanmak için kredi almaya karar vermek,
- c) Konutların finansmanı için bankaların katılımını sağlayacak tedbirleri almak, bu hedefle icap ettiğinde bankalara kredi vermek, bu hükmün uygulanmasına ilişkin usulleri tespit etmek,
- d) Konut üretimiyle alakalı sanayi sektörünü veya bu alanda çalışanları desteklemek,
- e) Özellikle devlet tarafından kalkınmada öncelikli olarak belirlenen yörelerde bulunan konut inşaatıyla ilgili şirketlere katılmak,
- f) İşçiler ve memurlar ile işçi ve memur emeklilerine Konut Edindirme Yardımı Yapılması Hakkında 3320 sayılı kanunun hükümlerini uygulamak ve bu Kanun ile ilgili her türlü işlem ve işleri yürütmek,
- g) Toplu Konut Fonu ile Geliştirme ve Destekleme Fonu'nu yönetmek,
- h) Gerektiğinde her çeşit proje, araştırma ve taahhüt işlemlerinin antlaşmalarla yaptırılmasını sağlamak,
- i) Kanunlarla ve diğer mevzuatla verilen vazifeleri icra etmek.

İdarede, kurulduğu günden günümüze kadar, kentleşme ve konut problemlerinin çözümüne yönelik olarak değişiklikler yapılmıştır. İdarenin konut ve kentleşme sorununun tüm boyutlarında icraatta bulunmasına gereksinim hissedilmiştir. Bu kapsamda mevcut hükümetin acil eylem planında planlı kentleşme ve konut üretiminin beraber ele alınacağı açıklanarak konut seferberliği ilan edilmiş ve bu çerçevede 06.08.2003 tarih ve 4966 sayılı kanunla yapılan değişikliklerle, yukarıda sözü edilen 2985 sayılı kanunla tanımlanan görevlere aşağıda sıralanan yeni görevler ilave edilmiştir:

- a) Toplu ve bireysel konut kredisi vermek, gecekondulu alanlarının dönüşümüne, köy mimarisinin geliştirilmesine, tarihi doku ve yöresel mimarinin korunup yenilenmesine yönelik projeleri kredilendirmek ve lüzum görüldüğünde tüm bu kredilerde faiz sübvansiyonu yapmak,
- b) Konut sektörüyle ilgili şirketler kurmak veya daha önce kurulmuş şirketlere iştirak etmek,
- c) Yurt dışında yurt içinde iştirakleri aracılığıyla veya doğrudan proje geliştirmek; altyapı, konut ve sosyal donatı uygulamaları yaptırmak veya yapmak,
- d) Doğal afet meydana gelen bölgelerde lüzum görüldüğü takdirde konut ve sosyal donatıları, altyapıları ile birlikte inşa etmek, desteklemek ve teşvik etmektir.
- e) İdareye kaynak sağlanmasını garanti altına almak için kâr maksatlı projelerle uygulamalar yaptırmak veya yapmak,

TOKİ, faaliyette bulunduğu yörelerde birim oluşturabilme ve oluşturduğu bu birimlere belediye, valilik ve diğer kamu kurumları personelinin geçici görevli istihdam etme, devlet hazinesine ait arazileri bağlı oldukları Bakan ve Maliye Bakanı teklifi ve Devlet Başkanının tasdiğiyle bedelsiz olarak devralma yetkisine sahip olmuştur (Oral, 2014, s. 70; Koç, 2016, s. 27). 5162 sayılı 05 Mayıs 2004 tarihli kanunla Toplu Konut Kanunu'nda yapılan düzenlemelerle (5162 Sayılı Kanun):

- TOKİ, kanundaki görevleri çerçevesinde gerçek ve tüzel kişilere ait arsa ve arazileri ve bunların üzerinde veya içerisinde bulunan her türlü yapı ve eklentileri kamulaştırmaya yetkilendirilmiştir,
- TOKİ, faaliyet yapacağı alanlarda, çevre ve imar bütünlüğüne zarar vermeyecek şekilde her tür ve ölçekteki imar planlarını yaptırmaya, yapmaya ve tadil etmeye yetkilendirilmiştir,
- TOKİ, inşaat uygulamaları yapma, gecekondulu dönüşüm projeleri geliştirme ve finansman düzenlemeleri yapma hususunda yetkilendirilmiştir.

Diğer taraftan Arsa Ofisi Genel Müdürlüğü'nün kapatılarak görevlerinin Toplu Konut İdaresi'ne devredilmesiyle de (Altınsoy, 2013, s. 65-66);

- Konut amaçlı olarak arsa üretim alanı olarak belirlenen yerlerdeki araziler daha az maliyetlerle ihtiyaç sahiplerine hızla kazandırılması,
- Arsa ve konut üretim süreci tek elden yürütülerek bürokrasinin azaltılması,

- Âtıl vaziyetteki kamu arazileri değerlendirilerek ülke ekonomisine kazandırılması,
- Günümüz mimarisine ve ŐehirleŐmeye uygun yerleşimler için yeni alanların oluşturulması,
- lke genelinde sanayi, konut, eğitim, turizm, sağlık ve kamu sektörlerinde arsa üretim çalışmalarının hızlandırılması hedeflenmiştir.

Hkmete bağlı olarak görev yapan TOKI'nin, ülkenin konut politikalarının uygulanması konusundaki görevleri üç temel alanda özetlenebilir (Toplu Konut İdaresi, 2020):

**Stratejik Planlama:** Yerel yetkililerle ve belediyelerle ortak çalıŐarak gecekond u bölgelerinin rehabilitasyonuna ve yenilenmesine destek vermek, kırsal kesimden Őehirlere g ve piyasa spekülasyonunu engellemek için kırsal yerleŐimlerin de gelişimini koordine etmektir.

**Kredi Desteği:** Orta gelirli ve düşük gelirli kooperatiflere ve bireylere konut kredisi sağlamak, bankaların konut finansmanına katılımını teşvik etmektir.

**Konut İnaŐatı:** Sosyal konutların yanında ekonomik ve sosyal altyapıların, iŐletmecilięini yapmadan, inŐasını gerçekleŐtirmek ya da inŐasını teşvik etmek. Sosyal konut projelerinin fon kaynaklarını sağlamak maksadıyla kendi arazisi üzerinde gelir paylaŐımı modeliyle lüks konut projelerini teşvik etmektir.

## İKİNCİ BÖLÜM

### KULLANICI MEMNUNİYETİ KAVRAMI

Bu bölümde; yönetim, pazarlama ve kamu yönetimi alanlarındaki gelişimle doğru orantılı bir gelişim gösteren kullanıcı ve kullanıcı memnuniyeti kavramları, kamu yönetimi alanı çerçevesinde ayrıntılı bir biçimde ele alınmıştır.

#### 2.1. KULLANICI KAVRAMI

Küreselleşme olgusuyla birlikte değişim hızının arttığı ve niteliğinin değiştiği konut sektöründe, kullanıcılar da bu değişimden etkilenmektedirler. Günümüzün yeni kullanıcı modeli, yalnızca uygun fiyatlı ve kaliteli konut değil, bunun yanında fark yaratan değişik konutları talep etmektedir. Konut satan kurumlar da konut alıcılarının bu isteklerini karşılayabilmek için, kullanıcı odaklı düşünce sistemine yönelmek durumunda kalmışlardır.

##### 2.1.1. Kullanıcı Tanımı

Kurumların varlık nedeni olarak temel amacının, çağdaş kamu yönetimi anlayışı içerisinde, kullanıcıya hizmet olduğu anlayışı hakimdir. Bu kamu yönetimi anlayışında, aynı zamanda ortak olarak da değerlendirilen kullanıcı kavramı, yalnızca hedef olarak değerlendirilmemektedir. Günümüzün yeni kullanıcı yapısı; daha katılımcı, daha özgür, daha duyarlı, daha seçici bir durum ortaya koymaktadır. Gelişen bu şartlar altında, kullanıcıların beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılamamanın yolu ise, kullanıcılarla çift yönlü ve etkili bir etkileşime geçmektir (Çiçek, 2005, s. 60).

Kullanıcı, günümüz konut satan kuruluşların varlıklarını sürdürebilmesi için ihtiyaç duyulan en önemli kaynaklardan biridir. Pazarlama uygulamalarının ve kavramının, teknolojiye hızlı gelişmeler sonucu son otuz yılda yaygınlaşmasının bir yansıması olarak, pazarlama alanında müşteri, tüketici, kullanıcı, satın alan gibi terimlerin benzer anlamlarda kullanıldığı gözlemlenmektedir (Olca, 2009, s. 31-32). Bu bağlamda terimlerin sıklıkla kullanılan tanımlarına bakıldığında, müşteri kavramının kullanıldığı görülmektedir (Odabaşı ve Barış, 2005, s. 20). Ancak bu çalışmada kullanıcı kavramı kullanılmıştır. Müşteri belirli bir şirket ya da kurumdan düzenli olarak alışveriş yapan kişi olarak tanımlanabilmektedir. Kullanıcı ise ödediği veya ödeyeceği mal veya hizmetin hakkını ve karşılığını almak ve hissetmek isteyen, önemsendiğini, ödediği para karşılığında ihtiyacının karşılandığını düşünen ve kendini

mutlu görmek isteyen kişi ya da kişiler olarak tanımlanabilir (Şahin, 2014, 15-16). Kullanıcı kavramının bir başka türü olan ticari kullanıcı ise; ticaret yapmak için hizmet ya da mal ya da satın alan kişi veya kurumlardır (Odabaşı ve Barış, 2005, s. 20).

Kullanıcı kavramı sözlük anlamıyla, müşteri olarak ele alınmakta olup hizmet veya malı satın alan kişi olarak tanımlanır (Ertürk ve Kıyak, 2011, s. 129). Buna karşın kamu yönetimi ve pazarlama içerisinde kullanıcı; satın alma kararını verebilen kişi ya da örgütsel birimler olarak değerlendirilmektedir (Tek, 1999, s. 6). Kullanıcı; belirli bir kuruluşun belirli bir marka malını, ticari veya kişisel amaçları için satın alan kişi veya kuruluş olarak tanımlanabilir (Taşkın, 2000, s. 19; Sezer, 2008, s. 151). Kullanıcı, belirli bir mağazadan ya da kuruluştan düzenli veya tek seferde alışveriş yapan kişiler veya kuruluşlar olarak tanımlanabilir (Odabaşı, 1997, s. 3). Bir başka tanımda kullanıcı, belirli bir kuruluş ile satın alan kişi arasında bir ilişki varsa, bu kişiye kullanıcı olarak tanımlandığı ifade edilmiştir (Stat, 1997, s. 5). Genel olarak ise kullanıcı, hizmetlerin ya da malların son kullanıcıları olarak tanımlanabilmektedir. Bu genel tanıma malın ya da hizmetin üretilme aşamasından, pazarlanmasına kadar geçen süreç içerisinde bütün faaliyetleri gerçekleştiren kişiler de eklenmelidir. Üretimin her aşamasındaki bu çıktıların her alıcısı da kullanıcı olarak tanımlanmaktadır (Çınar, 2007, s. 3).

Yeni kullanıcı yapısının ortaya çıkmasına zemin hazırlayan kullanıcı isteklerindeki değişimleri aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür (Midilli, 2011, s. 37).

- Kullanıcılar satın alma kararını verecekleri mal ve hizmetlerin beklentilerini karşılama ve ihtiyaçlarına uygun olmasını istemekte,
- Kullanıcılar kendilerine sunulan mal ve hizmetin daha düşük maliyetli fakat daha kaliteli olmasını istemekte,
- Kullanıcılar daha zor beğenme ve bilgi seviyelerinin artması sonucu, artık kendilerine daha fazla değer verilmesini istemekte,
- Kullanıcılar kurum ya da kuruluşların kendisiyle yakın, dürüstlük çerçevesinde ve sıcak ilişkiler kurmasını tercih etmektedir.

Günümüzün dünyasında teknolojik gelişmelerden ve ticarete ülke sınırlarının ortadan kalkmasının ardından giderek sertleşen rekabet koşulları, hemen her sektörde olduğu gibi konut pazarlaması yapan kuruluşlar ve kullanıcılar arasında kurulan olumlu ve yakın ilişkileri, rekabette üstünlük sağlayıcı önemli bir faktör olarak ortaya

çıkarmaktadır. Küreselleşmenin mecbur bıraktığı yok edici rekabet koşulları altında konut pazarlaması yapan kuruluşlar kullanıcı merkezli ve pazara dönük olmak mecburiyetindedirler. Kullanıcı odaklı olarak belirlenen kullanıcı hizmetleri etkinlikleri konut pazarlaması yapan kuruluşların, kullanıcı merkezli olma kabiliyetinin artırılması, üstün nitelikli hizmet sunumunda yaşamsal bir öneme sahiptir (Yalçın, 2005, s. 22-24).

### **2.1.2. Kullanıcı Çeşitleri**

Kullanıcı kavramının sınırları, diğer sektörlerde olduğu gibi günümüz konut pazarlama sektöründe de genişlemiştir. Kullanıcı yalnızca satın alma kararı verdiği mal ya da hizmetin parasını ödeyen kişi değil, satıcı kurumun ortaya koyduğu hizmetten faydalanan herkestir (Akkaya, 2002, s. 6; Akçay ve Okay, 2009; Halis, 1999, s. 75; Çoban, 2004, s. 89; Taşkın, 2000, s. 23). Dış müşteri olarak da adlandırılan kullanıcı Toplam Kalite Yönetimi (TKY) yaklaşımında kurumların hizmet ve mallarını nihai tüketiciye kadar ulaştıran zincir içerisinde yer alan bütün kullanıcılar olarak tanımlanmaktadır (Ersoy, 2006, s. 97). Başka bir tanımda kullanıcı kuruluşun ürettiği mal ve hizmetlerden, kuruluş personeli olmamasına rağmen bilgisi olan, üretilenleri satın alma ihtimali olan ya da satın almış olan herkes şeklinde tanımlanmıştır (Pekmezci vd., 2008, s. 145). Bir başka tanımda çalışanların ücretlerinin ödenmesini sağlayan, bunun için sunulan hizmet ve malları satın alarak kişisel amaçları için kullanan kişiler kullanıcı olarak tanımlanmaktadır (Öçer ve Bayuk, 2001, s. 26). Bir mal ya da hizmeti satın alma kararını verirken farklı özellikler gösteren kullanıcı türlerini Şekil 2'deki gibi göstermek mümkündür.





**Şekil 2. Kullanıcı Hiyerarşisi**

**Kaynak:** (Doğan ve Kılıç, 2008, s. 76).

Şekil 2'deki hiyerarşi üçgeninde de görüldüğü gibi altı farklı kullanıcı tipi vardır. Buna göre *Aday Kullanıcı*; şu anda kuruluşun müşterisi olmasa da gelecekte kuruluşun müşterisi olabilecek nitelikteki potansiyel alıcılardır. *Kullanıcı*; bir kuruluştan bir defaya mahsus hizmet ya da mal almış olan kuruluş ya da bireydir. *Düzenli Kullanıcı*; kuruluşa karşı objektif bir bakış içerisinde bulunan, kuruluşla sürekli ilişki içinde olan müşteri çeşididir. *Destekleyen Kullanıcı*; sadık, memnun kalmış ancak satış yapan kurumun mal ve hizmetlerini başka alıcılara karşı pasif biçimde destekleyen kişidir. *Sadık Kullanıcı*; kuruluş hakkındaki olumlu düşüncelerini sürekli olarak çevresine aktaran, satış yapan kurumu diğer ihtiyaç sahiplerine öneren, taraftar kişidir. *Ortak Kullanıcı*; kendi menfaatlerinin yanında kuruluşun menfaatlerini de düşünen kullanıcı tipidir (Doğan ve Kılıç, 2008, s. 76). Yukarıdaki tanımlamalardan da anlaşılacağı üzere kullanıcıdan kasıt; kuruluşların mal veya hizmetlerinden yararlananlar anlaşılmaktadır. Başka bir ifadeyle kuruluşların mallarını satın alıp kullanan kişi veya kurumlardır (Goetsch ve Davis, 2003, s. 214).

### **2.1.3. Kullanıcı ile İlişkili Kavramlar**

Kullanıcı kavramının gelişimine bağlı olarak önem kazanan bazı kavramlar da ortaya çıkmıştır. Aşağıda bu kavramlar ayrıntılı bir biçimde tanımlanacaktır.

### **2.1.3.1.Kullanıcı Odaklılık**

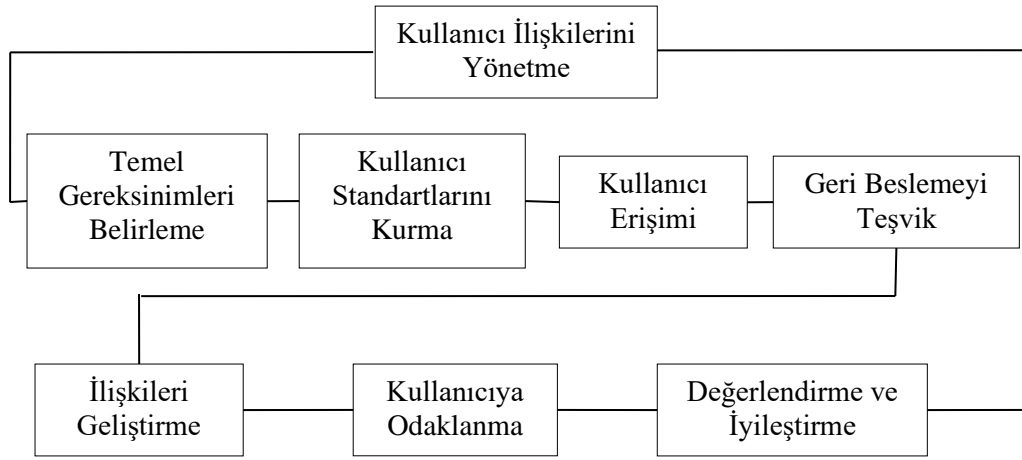
Rekabet, günümüz konut pazarlama sektöründe kendini hissettiren ve küreselleşmenin dinamiği şeklinde ele alınan bir kavramdır. Dolayısıyla rekabet, konut üreten kuruluşların her an, her türlü yeniliği takip etmelerini zorunlu kılmakta, gerekli değişimi gerçekleştiremeyenlerin ise belirledikleri hedeflere ulaşma konusunda güçlükler çekmelerine neden olmaktadır. Böyle bir süreçte konut üreten kuruluşların ömürlerini uzatmalarını sağlayan “kullanıcı (müşteri) odaklılık” kavramı vazgeçilmez bir olgu olarak önemi her geçen gün artmaktadır. Pazarlama bilimine 1990’lı yıllarda giren kullanıcı odaklı yaklaşım sonraki süreçte daha da önemli hale gelmiş ve diğer alanlarda da kullanılmaya başlanmıştır. Bu kavramın tüketiciye dayalı olması, bir başka deyişle üretici dayalı olmayı ikinci plana atması ve kuruluşların kullanıcı ihtiyaçlarını kullanıcıların gözünden belirlemesi bu kavrama önem verilmesinin temelinde yatmaktadır (Güler, 2009, s. 62). Öncelikle kullanıcıların ihtiyaçlarının belirlenmesi ve bu ihtiyaçları gidermeye yönelik olarak “Değer Paketleri” hazırlanıp sunulması kullanıcı odaklılığı ifade etmektedir (Karaduman, 2009, s. 35).

Kullanıcı odaklı olmak, bir kuruluşun pazardaki gelişmeleri ve kullanıcıları odak olarak belirleyerek faaliyetlerine yön vermesi düşüncesine dayanmaktadır (Çetin vd., 1998, s. 82). Bu gelişmelerden ötürü konut pazarlaması yapan kuruluşlar da kullanıcı odaklı olma düşünce sistemine geçme gereksinimi duymuşlardır. Kullanıcıyı her koşulda memnun etmeyi gerektiren bu sistemi uygulamak isteyen kuruluşlar, maliyeti ne olursa olsun buna katlanmalıdır. Konut üreten kuruluşlar ancak bu şekilde kullanıcı memnuniyetini sağlayarak kazançlarını arttırabileceklerdir.

### **2.1.3.2.Kullanıcı İlişkileri Yönetimi**

Kullanıcı merkezli bir ilişki yönetimi felsefesi olan, Kullanıcı (Müşteri) İlişkileri Yönetimi (CRM-Customer Relationship Management); hem üretim, muhasebe ve lojistik uygulaması, hem de kullanıcı, satış ve pazarlama servisi olmasının yanında, aynı zamanda diğer iş ortakları, kullanıcılar ve bölümler ile iş birliği ve koordinasyonu sağlamaktadır (Bozgeyik, 2005, s. 1). Kullanıcı ilişkileri yönetimi; en iyi kullanıcı servisini seçmeyi ve yönetmeyi amaçlayan, etkili pazarlama satış ve servis süreçlerini desteklemek için kullanıcı merkezli bir kurum kültürünü ve felsefesini gerektiren bir stratejidir (Türker ve Özalın, 2010, s. 83).

Günümüzde en önemli pazarlama uygulamalarından biri haline gelen kullanıcı ilişkileri yönetimi yaklaşımı, oldukça fazla sektörde kullanılmaktadır. Geleneksel pazarlama anlayışlarından oldukça farklı özelliklere sahip olan kullanıcı ilişkileri yönetimi anlayışı; kullanıcıya bireysel karşılık veren, kuruluşun kullanıcı hakkında bildiklerini ve kullanıcının söylediklerini temel alan ilişkiyel pazarlamanın bir uygulaması olarak kabul edilmektedir (Çiçek, 2005, s. 60). Bir diğer deyişle kullanıcıyla bir güven ilişkisi kurup bu ilişkiyi uzun süreli hale getirmek kullanıcı ilişkileri yönetiminin temelinde bulunmaktadır (Demir ve Şahin, 2001, s. 220). Aşağıdaki şekil ile kullanıcı ilişkileri yönetim süreci açıklanabilir.



**Şekil 3. Kullanıcı İlişkileri Yönetim Süreci**

**Kaynak:** (Odabaşı, 2004, s.18).

Yukarıdaki şekilde de görüldüğü gibi, kullanıcı ilişkilerinin kurulup geliştirilmesinde, kuruluşların stratejik konumdaki personelinin kullanıcılarla etkileşiminde, temel gereksinimlerin belirlenmesi ilk adımı oluşturmaktadır. Kullanıcı ihtiyaçları belirlendikten sonra kullanıcıların standartlarını kurma ikinci adımı, kullanıcı erişimi ise üçüncü adımı oluşturmaktadır. Kullanıcı ilişkilerini yönetme sürecini meydana getiren bütün öğelerin detaylı bir incelemeye tabi tutulması ve her bir adımının gereklerinin yerine getirilmesiyle etkin bir kullanıcı ilişkileri ortaya koyabilmek olanaklı olabilmektedir (Celep, 2011, s. 471). Unutulmamalıdır ki bir kullanıcının sadık kullanıcı olabilmesi için hoşnut ve memnun edilmiş durumuna getirilmesi gerekmektedir (Odabaşı, 2004, s. 18).

Günümüz koşullarında kullanıcı, daha bilinçli ve sorgulayıcı, daha çok talep eden, daha çok etkileşim ve deneyim arzulayan bir profil çizdiğinden, kullanıcı

ilişkileri yönetimi konut üreticisi kuruluşlar açısından da büyük önem taşımaktadır. Konut üreticisi kuruluşlar, kullanıcı ilişkileri yönetimi uygulamalarının en önemli unsuru olan stratejileri planladıkları, sonuçları yorumladıkları, eldeki verileri doğru değerlendirdikleri ve bunları satışa dönüştürebilme yeteneği gösterebildikleri oranda başarılı olabilirler.

### **2.1.3.3.Kullanıcı Sadakati**

Kullanıcıların sadakat seviyesini belirleyen en önemli olgulardan birinin kullanıcı memnuniyeti olduğu konusunda bilim uzmanlarının bir fikir birliğine vardığı söylenebilmektedir (Yılmaz ve Çatalbaş, 2007, s. 85). Kavram olarak sadakat, kullanıcının bir hizmete, markaya, satıcıya veya kuruluşa karşı tutumu ile yinelenen alışveriş arasındaki bağlantının gücü olarak tanımlanabilmektedir (Er ve Cengiz, 2009, s. 296). Benzer ihtiyaçlar kapsamında aynı kuruluşu tercih etmek veya aynı markayı satın alma eğilimi ise kullanıcı sadakati olarak ifade edilmektedir (Yıldız ve Tehci, 2014, s. 444).

Bir kullanıcının daha önce satın almış olduğu bir hizmeti veya malı tekrar satın alması için iki güdü vardır. Bir kullanıcının belli bir hizmete veya mala yönelik duygusal yakınlığı veya bağlılığı birinci, kullanıcının belli bir teklif veya indirimden elde ettiği fayda ikinci güdü olarak tanımlanabilir. Birinci güdü sadakate ilgilidir ve kullanıcıların kendileri için özel gördükleri hizmet veya mallarla ilişkisini etkilemektedir. Konut üreticileri kullanıcıların birinci güdülerine yönelik tutundurma çabalarını daha çok gerçekleştirmektedirler. Gerçek sadakatin dayanak noktası, bireyin mantıksal ve duygusal gereksinimlerinin, kişisel ilişki biçimlerinin önem kazandığı ortamlarda karşılıklı karşılanmadığı ile doğrudan ilgilidir. İkinci güdünün tatmini belli bir zaman içerisinde ortaya çıkmaktadır. Teklif veya indirimin geçerlilik süresi sona erdiğinde bitmektedir (Yalçın ve Koçak, 2009, s. 25).

Kullanıcı sadakatiyle alakalı literatür incelendiğinde, konu hakkında araştırma yapanların iki noktanın üzerinde durdukları görülmektedir. Birincisi sadakatin tutumsal boyutu, ikincisi ise sadakatin davranışsal boyutudur (Çatı ve Koçoğlu, 2008, s. 169). Tutumsal boyut, kullanıcının kuruluşu başkasına tavsiye etmesini, kuruluş hakkındaki olumlu konuşmalarını, satın alma kararında değerlendirmeye aldığı alternatifler arasında rakip kuruluşlara yer vermemesini ifade eder. Davranışsal boyut ise sadakatin gözlenebilir yönüdür (Arslan ve Bakır, 2010, s. 234).

Kuruluşlar için kullanıcı sadakati geçmişte olduğundan çok daha önemli ve yaşamsal bir kavram haline gelmiştir. Bu önemin nedenini, kullanıcı sadakatinin çok zor kazanılıp çok kolay kaybedilmesi oluşturmaktadır. Dolayısıyla günümüzde kullanıcı memnuniyetini hedefleyen ve daha sonra konut pazarlaması yapan kuruluşlar, artan kârlılığın ve satışların esas mihenk taşının kullanıcı sadakati olduğunu fark etmektedirler. Konut üreticisi kuruluşların başarılarının esas göstergesi, alternatif hizmet ve malların yoğun olduğu günümüz piyasasında, kullanıcı sadakatinin kazanılması ve sadakati kazanılmış kullanıcıların sayısının arttırılabilmesi olarak ifade edilebilmektedir (Bayuk ve Küçük, 2007, s. 286-287).

#### **2.1.3.4.Kullanıcı Bağlılığı**

Yoğun rekabetin yaşandığı ekonomilerde kuruluşlar farklı biçimle ve çekici uygulamalarla kullanıcıları bağımlı hale getirebilmek, devamlı kullanıcı olarak tutabilmek için yoğun çaba harcarlar, buna karşın kullanıcılar da kendilerini kuruluşlara bağlanmamak, en faydalı seçimi yapabilmek için çalışırlar (Gülçubuk, 2008, s. 15). Bağlılık kavramı, bireyi belli bir kuruluşa, düşünceye ya da bireye karşı önceden hazırlayan ve amaca süreklilik kazandıran duygular ve amacın gerçekleşmesini sağlayan eylemlerle şekillenen bir davranış olarak tanımlanmaktadır (Emhan ve Gök, 2011, s. 159).

Kullanıcının kendisine lazım olan mal ve hizmetlere ilişkin olarak, gereksiniminin karşılanması gerektiğinde alım isteği içinde olan kullanıcının, daha önce tercih etmiş olduğu aynı kuruluştan ya da maldan satın alma eğilimi kullanıcı bağlılığı olarak tanımlanmaktadır (Walters ve Bergiel, 1989, s. 497). Kısaca kullanıcı bağlılığı, bireyin önceki satın alma davranışı ile tekrar satın alma arasındaki kuvvetli bağlantı şeklinde tanımlanabilmektedir. Bu bağlantıda, içinde bulunulan duruma ve sosyal kurallara bağlı olan faktörler etkili olmaktadır (Dick ve Basu, 1994, s. 99).

Kullanıcı bağlılığını sağlamış olan bir konut üreticisi kuruluşların hizmetlerinden memnun kalan bireyler, bu kuruluşu başka bireylere de tavsiye eder. Böylece konut üreticisi kuruluşların yeni kullanıcılar kazanmasını sağlarlar. Yeni kazanılmış kullanıcılar da eğer söz konusu kuruluştan memnun kalırsa, onlar da diğerlerine tavsiye ederler ve bu şekilde konut üreticisi kuruluşa bağlı kişilerin sayısı artar ve bu durum pazarlama yapan kişi ya da kurumun kârlılığını ve satışlarını

yükseltecektir. Dolayısıyla yüksek satış rakamlarına ulaşmanın ve kâr sağlamanın yolu kullanıcıyı elde tutmaktan ve memnun etmekten geçmektedir.

### **2.1.3.5.Kullanıcı Değeri**

Kullanıcıyı elde tutmada ve cezbetmede stratejik bir araç olan kullanıcı değeri, işletmelerde olduğu gibi konut üreticisi kuruluşların başarılı olmasında da kilit düzeydeki faktörlerden biri durumuna gelmiştir (Onaran vd., 2013, s. 38). Kavram olarak değer, bir kişi ya da şirketin duygusal bir düzeyde bağlandığı herhangi bir prensibi temsil eder. Bir strateji belirleme süreci içerisine giren başlıca unsurlardan biridir (Uzunoğlu 2007, s. 13). Kuruluşun kullanıcı değeri olarak ele alınan değer kavramı, kullanıcı ve kuruluş açısından iki farklı şekilde anlam kazanmaktadır. Biri “alıcının satıcı için”, diğeri ise, “satıcının alıcı için” değer oluşturmasıdır (Güler, 2009, s. 62). Alıcı açısından değer; satıcının alıcıya hizmet ve mallarla değer sağlaması olarak vurgulanmaktadır (Emir ve Çelik, 2010, s. 70; Güler, 2009, s. 63).

Kullanıcı değeri oluşturabilen kuruluşlar, günümüzün sert rekabet koşullarında, kârlılıklarını ve pazar paylarını yükselterek pazarda devamlılık sağlayabilmektedir. Bu bağlamda, kullanıcı memnuniyetinin sağlanmasında önemli faktörlerden biri olduğu düşünülen kullanıcı değeri, konut üreticisi kuruluşların pazar hâkimiyetinin artırılmasında veya en azından hali hazırdaki durumunun korunması üzerinde önemle durulması ve araştırılması gereken kavramlardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Diğer taraftan, günümüzde konut üreticisi kuruluşların başarısı, kullanıcı değeri oluşturabilecek nitelikte örgüt kültürüne sahip olunmasını gerekli kılmaktadır (Çalhan vd., 2012, s. 88).

### **2.1.3.6.Kullanıcı Şikâyetleri**

Kullanıcı şikâyet yönetimi; günümüz konut pazarı koşullarında kullanıcı memnuniyetinde olumsuzluk yaratan etkenlerin ortaya çıkartılması, bu problemlerin nedenleriyle beraber çözümlerinin de araştırılması olarak tanımlanabilmektedir. Kullanıcı şikâyet yönetimi, kullanıcıya sunulan mal ve hizmetlerdeki eksikliklerin ortadan kaldırılmasıyla kullanıcıyı memnun etmenin ve elde tutabilmenin en değerli araçlarından biridir (Sarıdaldı ve Sevim, 2009, s. 111). Şikâyet, kullanıcının olumsuz geribildirim olarak tanımlanabilmektedir. Konut üreticileri için kelimelere dökülmüş problemleri anlatan şikâyetler çok değerli uyarı işaretleridir. Şikâyetler çözümün bulunmasında kilit rol oynamaktadır, zira şikâyet olmazsa, küçük aksilikler, sorunlar,

performans düşüklükleri daha büyük problemlere sebep olmadan bulunamaz ve çözülemezler. Çoğu durumda, şikâyetlerini dile getiren kullanıcılar kuruluşun faaliyetlerini daha iyi konuma getirme yolunda mesaj verirler, kuruluşu sıkıntılı bir durumda bırakmazlar. Her şikâyet, kuruluş ile kullanıcı arasında tehlikeye giren bağlantıyı düzeltmek için bir fırsattır. Kuruluşa iletilmiş bir şikâyete gerekli önemi vermemek, kuruluşu bir şey kazandırmayacak, aksine kaybettirebilecektir. Şikâyette bulunan kullanıcılar ile kuruluş yetkililerinin nasıl ve ne kadar alakadar olduğu, kuruluşun etkinliğinin belirleyicilerindedir (Özgül, 2007, s. 29).

Kullanıcı memnuniyetini yakalamak isteyen konut üretici kuruluşların, kullanıcı istek ve beklentilerini bilmesi gerekmektedir. Kullanıcı beklentilerini tam karşılayan veya üzerine çıkan kuruluşlar kullanıcı memnuniyetini sağlamış sayılmaktadır ve kullanıcı tarafından kuruluşun hizmetleri kaliteli olarak algılanmaktadır. Fakat mal ve hizmet performansı talep edilenden az ise kullanıcı istek ve beklentileri karşılanamadığı için kullanıcı memnuniyetsizliğinin ortaya çıktığı ve kullanıcının kuruluş hizmetlerine yönelik algılamasının kalitesiz olduğu söylenebilmektedir. Memnuniyetsiz kullanıcıların birçoğu dolaylı davranışlar sergilemektedir. Bir başka ifadeyle, konuttan tatmin olmamış kullanıcı, kuruluş yetkililerine sorununu doğrudan şikâyet yerine, bir daha o kuruluşu tercih etmeyerek veya yaşadığı çevredeki insanlara kuruluşla ilgili olumsuz konuşarak dolaylı davranış sergilemektedir. Konut kalitesini daima üst seviyede tutmak isteyen kuruluşlar, kullanıcıları dinlemeli ve onların şikâyetlerini göz önünde bulundurmalıdır. Bu anlatılanlar ışığında, kullanıcılarını dinleyen, olumsuzlukları gidermeye çalışan kuruluşların rekabet avantajı sağlayacakları söylenebilmektedir (Kitapçı, 2008, s. 112).

Daha önce de dile getirildiği gibi şikâyet konusu tüm kuruluşlar için önemli ve dikkat edilmesi gereken bir husustur. Kullanıcıyı elde tutmanın ilk şartlarından biri kullanıcılar ile uzun süreli ilişkilerin geliştirilmesi ve kullanıcı tatmininin sağlanmasıdır. Ancak her zaman kullanıcı ilişkileri kuruluşun istediği şekilde gelişim göstermeyebilir ve problemlerle karşılaşan kullanıcılar olabilir. Kuruluşlar, şikâyeti olan kullanıcıların problemlerini ivedilikle çözerek kullanıcı tatmini sağlamalıdır (Argan, 2014, s. 50). Kullanıcı ilişkileri, bir anlamda satış yapabilmek anlamına geldiği için, konut üreticisi kuruluşlar için de fevkalade önemlidir. Konut üreticisi ve kullanıcı arasındaki bu ilişkinin sona ermesi durumunda, pazar da kaybedilebilecektir.

Bu ilişkilerde, kullanıcılardan alınan geribildirimler, ilişkilerin sağlıklı bir şekilde sürdürülmesini kolaylaştıracaktır (Kozak, 2007, s. 139).

## **2.2. KULLANICI MEMNUNİYETİ**

Günümüz kamu yönetim anlayışında kullanıcı memnuniyeti, kuruluşların başarısı için önemli bir faktör olarak görülmektedir (Dineshkumar ve Vikkraman, 2012, s. 34). Rekabetin arttığı bu dönemde kuruluşlar, yeni kullanıcılar bulmakla birlikte mevcut kullanıcıları memnun etme ve onları kendileri için sürekli hale getirme konusunda ortak bir fikre sahiptir (Kitapçı, 2008, s. 112). Bu kapsamda araştırmanın bu kısmında kullanıcı memnuniyeti kavramı ayrıntılı bir biçimde ele alınacaktır.

### **2.2.1. Kullanıcı Memnuniyeti Tanımı ve Önemi**

Kullanıcının arzu etmiş olduğu ya da aldığı hizmete verdiği karşılık, memnuniyet kavramı olarak açıklanmaktadır (Bulut, 2011, s. 390). Başka bir tanımda memnuniyet; bir hizmet ya da malın, kullanıcı isteklerinin en az ya da en çok düzeydeki karşılama dereceleri de dâhil olmak kaydıyla mal ve hizmetin kullanımından doğan veya ikame edilebilir olmaya ilişkin bir duygu olarak değerlendirilmiştir (Mohammad ve Alhamadani, 2011, s. 63). Konut sektöründe de önemi her geçen gün artan kullanıcı memnuniyetinin, ekonomik faaliyetlerin yönünü belirleyen kilit bir kavram olduğu söylenebilir (Çiçek ve Doğan, 2009, s. 201).

Kullanıcı memnuniyetiyle alakalı literatür bakıldığında, kullanıcı memnuniyeti kavramının çeşitli araştırmacılar tarafından yapılan çalışmanın mahiyetine göre farklı biçimlerde ele alındığı görülmektedir. Kullanıcı memnuniyeti ile ilgili araştırma yapan yazarların başında gelen Oliver'e göre, bir mal ya da hizmetin kullanıcılarında yarattığı algı ile o mal veya hizmetin objektif özellikleri arasındaki ilişkiden hareketle kullanıcının tüketim sonrası elde etmiş olduğu deneyim değerlendirmelerine kullanıcı memnuniyeti denilmektedir (Oliver, 1997, s. 37; Angelova ve Zekiri, 2011, s. 233). Oliver'in tanımından hareketle Andaleeb ve Conway (2006, s. 4) kullanıcı memnuniyetini; bir mal ya da hizmetin belirli bir özelliğinden ya da hizmetin bütününe tüketilmesinden sonra elde edilen tatmin olarak tanımlamışlardır. Bu tanımlarda, kullanıcı memnuniyetinin sağlanması için gerekli olan iki belirleyici faktör vardır. Bunlardan ilki, mal veya hizmetin kullanılması neticesinde ortaya çıkan bir



sonuçtur. İkinci faktör ise ortaya çıkan sonucun karşılaştırılabilmesi için referans alınacak noktasıdır (Yalçın ve Koçak, 2009, s. 21).

Kullanıcı memnuniyeti kavramı; alıcının bir hizmet veya maldan beklediğini ya da umduğunu elde etmenin verdiği hoşnutluğu veya iyi hissetme duygusunu ifade eden psikolojik bir kavram olarak tanımlanmıştır (Pizam ve Elis, 1999, s. 327). Kullanıcı memnuniyeti diğer bir tanıma göre; kullanıcının bir maldan beklentileri ile malı alma kararını verdiği andan itibaren malı araştırması, bulması, elde etmesi, faydalanması, onarımı, bakımı gibi aşamalarında yaşamış olduğu olaylar ve edindiği faydalar ile karşılaştırması sonucunda vardığı kanaati olarak tanımlanabilmektedir (Bostan vd., 2005, s. 187). Bir maldan kullanıcının beklentisi ve o malın performansı arasındaki fark kullanıcının memnuniyeti olarak tanımlanabilmektedir (Hanif vd., 2010, s. 45). Kullanıcı memnuniyeti, kişinin bir maldan beklentilerini, söz konusu malın ne seviyede karşılayabildiğidir (Özevren 2000, s. 64). Kullanıcı memnuniyeti kavramı başka bir tanımda; kullanıcıların ihtiyaç, istek ve beklentilerinin karşılanması ve beklentilerinin ötesine geçilmesini kapsayan bir kavram olarak tanımlanmıştır (Özgüven, 2008, s. 57).

Daha önce verilen tanımlarda da görüleceği gibi kullanıcı memnuniyeti belirlenirken iki etmenden söz edilmektedir. Bu faktörlerden birincisi, kullanıcı beklentileri olup kullanıcıların eğitim seviyesi, cinsiyet, yaş, kültürel ve sosyal özelliklerine göre değişiklik göstermektedir. İkinci faktör ise, kullanıcıların kendilerine sunulan hizmetlere ilişkin algılamalarıdır. Kullanıcıların aldıkları hizmetler ve hizmetin ortaya çıkış süreci ile ilgili değerlendirmeleri veya görüşleri esas alınarak bu algılar ölçülmektedir (Büber ve Başer, 2012, s. 267).

Hangi kullanıcı türü olursa olsun kullanıcı memnuniyetinin kuruluşlara sağlamış olduğu birçok yarardan söz etmek mümkündür. Kullanıcı memnuniyetinin artması sonucu kullanıcının kuruluşla ilişki kurma ve ilişkisini sürdürme isteğinde bir artış sağlamakta, kuruluşun kullanıcıya yaşattığı olumlu deneyimi, kullanıcının diğer insanlarla paylaşması ve bu doğrultuda kuruluş adına olumlu referans, kuruluşa pozitif yönde geri bildirim sağlama, kullanıcı sadakati yaratma, kullanıcı sayısının artması ve bu nedenlerle kârlılıkta artışına katkı yapması ve en nihayetinde kuruluşun performansını yükseltmesi gibi birçok fayda sayılabilmektedir (Emir vd., 2010, s. 293).

Diğer pazarlar gibi zamanla değişen değerlerle birlikte farklı bir oluşum kazanan konut pazarı da, farklı bir kullanıcı oluşumuyla karşı karşıyadır. Bir süreç olan satın almanın son aşamasının benimseme aşaması olduğu ve gereksinimin giderilmesi durumunda satın almada bulunan kullanıcının, söz konusu malın daimi kullanıcısı olacağı dikkate alındığında, günümüzde konut üreticilerinin, ürettiğini satırım düşüncesi yerine alıcının beklentisini karşılırsam satırım düşüncesi ile faaliyet göstermek zorundadırlar (Naktiyok ve Küçük, 2003, s. 226). Özellikle, konut pazarlamada konutların, kullanıcıların ihtiyaç ve beklentilerine karşılık verecek özelliklerde sağlıklı, rahat ve güvenilir olması kullanıcıların memnun olmasında ön koşuldur. Aksi durumda kullanıcı gereksinimlerinin ve beklentilerinin karşılanamamasından doğan tatminsizlik duygusu, konut bünyesinde yapısal değişiklikler yapmak, kullanım ve düzenleme farkları yaratmak, konuta olan tavrını değiştirerek uyum sağlamak ya da tamamen konutu reddederek terk etmek şeklinde ortaya çıkabilmektedir (Aydın, 2010, s. 34).

### **2.2.2. Kullanıcı Memnuniyetini Etkileyen Faktörler**

Günümüz kullanıcıları kolay beğenmeyen, kolay memnun olmayan bir yapıya sahiptir. Her sektörde olduğu gibi konut sektöründe de kullanıcılar konut seçerken seçici davranmaktadırlar. Bu açıdan konut üreticisi kuruluşlar için beklentileri karşılanmış, memnun edilmiş kullanıcılar vazgeçilmez değerdedirler. Kullanıcı memnuniyetiyle alakalı araştırmalar incelendiğinde kullanıcı memnuniyetini etkileyen çeşitli faktörlerin olduğu söylenebilir. Ancak bu çalışmada daha çok konut kullanıcılarının memnuniyetini etkileyen beklentiler, kalite ve fiyat faktörleri üzerinde durulmuştur.

Konut sektöründe kullanıcı memnuniyetini etkileyen faktörlerin ilki, kuruluşlar tarafından pazarlaması yapılan konut hakkında kullanıcının sahip olduğu beklentilerdir. Başka bir deyişle kullanıcı memnuniyetinin ön şartı olan kullanıcı ihtiyaçları bir binanın varlık nedenidir (Aydın, 2010, s. 31). Kullanıcıların konutla ilgili arzularının ve isteklerinin yanı sıra kullanıcının konuttan sağlamayı arzu ettiği faydalar beklenti olarak tanımlanmaktadır (Ataberk, 2007, s. 114). Konut üretip satan kuruluşlar için satış öncesinde beklenti oluşturan etkenlerin bilinmesi kullanıcı memnuniyetinin sağlanmasında büyük önem taşımaktadır.

Bir konutun performansı, kullanıcı beklentilerinin karşılama derecesine karşılık gelmekte ve bu da kullanıcı memnuniyeti ile ifade edilmektedir (Wang ve Shieh, 2006, s. 196). Dolayısıyla satış öncesinde konut ile ilgili beklentiler kullanıcıların memnuniyetini ciddi derecede etkilemektedir. Bilişsel değerlendirmesini yapan kullanıcı, satın almış olduğu malın kendi beklentilerini karşılayıp karşılamadığı konusunda karar vermektedir. Konutun kullanım amacına uygunluğu ile konuttan beklentiler denk düşüyorsa veya konut beklentilere kabul edilebilir bir seviyede karşılık verebiliyorsa kullanıcı memnun olabilmektedir (Okkalı, 2005, s. 6). Ancak beklentilerin, konutun kullanım amacına uygun olmasıyla ilgili olarak kullanıcıda bir çelişki yarattıysa tatminsizliğin yaşanabilmesi söz konusudur (Bozkurt, 2008, s. 32).

Tatmin seviyesini belirleyen nedenlere bağlı olarak, kullanım amacına uygun olmaması nedeniyle konut konusunda yaşanan tatmin olmama durumu, kullanıcının kendi bilişsel değerlendirme süreci ile ya azalabilecek ya da artabilecektir. Örneğin; Churchill ve Suprenant (1982), tüketici tatminini belirleyen faktörler konusunda yapmış oldukları incelemelerinde, tüketici beklentilerinin, dayanıklı tüketim mallarındaki tatmin seviyesini doğrudan etkilediğini ortaya koymuşlardır. Ayrıca Bearden ve Teel (1983) yapmış oldukları araştırmalarında tatmin düzeyi ile tüketicilerin beklentileri arasında anlamlı bir ilişki bulmuşlardır (Bilir, 2010, s. 49-50).

Konut sektöründe kullanıcı memnuniyetini etkilediği ifade edilen faktörlerden ikincisi konuta ilişkin olarak kullanıcının algıladığı kalitedir. Efil (2010, s. 8) kaliteyi; kontrol uygulanarak, kullanıcıyı tatmin edecek en kullanışlı, en ekonomik malların geliştirilmesi, tasarımının yapılması, üretilmesi ve satış sonrası destekleyici hizmetlerin verilmesi olarak tanımlamaktadır. Kalite, hizmet veya malı ekonomik bir yoldan üretmek üzere tüketicilerin beklentilerine cevap vermeye çalışan bir üretim sistemi olarak da tanımlanabilir (Kılıç ve Eleren, 2009, s. 94). Kullanıcıların beklentilerine uygun olabilecek bir malın kaliteli olduğunu belirleyen belli başlı karakteristik özellikler vardır. Bunlar; uygunluk, güvenlik, maliyet, performans, dayanıklılık ve estetik gibi özelliklerdir (Emiroğlu vd., 2006, s. 410). Bu bağlamda konut sektöründe konutun dayanıklılık, temizlik, dış görünüm kalitesi ve bakımlı olma gibi fiziksel özellikleri açısından kullanıcı beklentilerine uygun olması kullanıcı tatminini önemli ölçüde etkileyebilmektedir (Acuner, 2001, s. 2).

Kullanıcının umduğu kaliteyi alması ise algılanan kalitedir (Hacıfendioğlu ve Koç, 2009, s. 148). Bugüne dek kullanıcı memnuniyeti konusunda yapılan araştırmalarda kalitenin, kullanıcı memnuniyetinde belirleyici bir rolü olan temel anahtar olduğu anlayışı hakimdir (Loke vd., 2011, s. 24). Nitekim Çin’de yapılmış bir araştırmada, mobil telefon hizmeti sağlayan 4 şirket için yapısal eşitlik modeli kullanılarak, müşteri memnuniyeti ile algılanan mal kalitesi arasındaki ilişki araştırılmış ve çalışmada sözü edilen faktörlerin satın alma niyetini etkilediğini belirlenmiştir (Wang vd., 2004, s. 325). Bir üniversite hastanesinde tedavi gören hastaların memnuniyet düzeyinin araştırıldığı çalışmada, hastane müşteri memnuniyeti ile hizmet kalitesi arasında sıkı bir ilişkinin olduğunu ortaya çıkartılmıştır (Emhan vd., 2010, s. 245).

Kullanıcı memnuniyetini etkileyen faktörlerden bir diğeri, konut pazarlama sektöründe konut fiyatıdır. Fiyat kavramı tanımlanacak olursa; kullanıcının bir mala sahip olmak için ödemesi gereken para miktarı şeklinde tanımlanabilmektedir (Akbulut vd., 2003, s. 192). Çoğu zaman kullanıcılar bir konutu satın almadan önce, konutla alakalı bilgi toplarlar. Farklı konutları ve kuruluşları araştırarak en uygun fiyatı bulabilme çabasıdadırlar. Konutun fiyatının yanında, kuruluşların kullanıcılara sunduğu ödeme koşulları da kullanıcıların tercihlerinde etkin rol oynamaktadır (Oliveria, 2003, s. 638). Dolayısıyla fiyat, konut kullanıcıları açısından önemli olup yüzeysel de olsa onlara kalite hakkında bilgi vermektedir. Ayrıca kullanıcıların konutu değerlendirmelerine ve algılamalarına yardımcı olmaktadır.

Kurumların uzun vadeli finansal performanslarını etkileyen unsurlardan biri de kullanıcı memnuniyetidir. Bu çerçevede Behn ve Riley (1999), ABD hava endüstrisinde faaliyet gösteren kurumları, finansal performans ve kullanıcı memnuniyeti açısından incelemiş, araştırma sonucunda finansal performans ile kullanıcı memnuniyeti arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya çıkartmışlardır (Yiğiter, 2011, s. 4). Bir başka çalışmada farklı sektörlerde faaliyet gösteren 77 firma üzerinde yapılan bir araştırmada, memnuniyetin kârlılık üzerindeki pozitif bir etkisinin olduğu ortaya konulmuştur (Anderson vd., 1994, s. 60). Dolayısıyla konut pazarlaması yapan kuruluşların, kullanıcı memnuniyetinin gelecekteki satışlara olan etkisini düşünerek, konut fiyatlandırma politikalarında, kullanıcıların fiyat konusundaki beklentilerine önem vermeleri, pazarlama faaliyetlerinin ve kârlılığın sürdürülebilirliği bakımından büyük önem taşımaktadır.

Yukarıda sayılan üç faktör ile birlikte bir kullanıcının tatmin olması aynı zamanda konut pazarlaması yapan kuruluşun personel davranışlarına, imajına, pazarlamacının profesyonellik anlayışına, sunduğu konutların çeşidine, işlem hızına da bağlıdır (Tan, 2004, s. 36).

### **2.2.3. Kullanıcı Memnuniyeti Kuramları**

Hangi durumlarda kullanıcı memnuniyetinin ortaya çıktığını açıklamaya çalışan çeşitli kuramlar bulunmaktadır. Memnuniyeti açıklayan bu kuramları aşağıdaki gibi incelemek mümkündür.

#### **2.2.3.1. Benzeşim Kuramı**

Benzeşim kuramına göre, insanlar daha önce inandıkları durumlardan farklı bir durumu kabul etmek için isteksizdirler ve bu nedenle benzeşim yargıları, insanların satın alma öncesi beklentileri doğrultusunda oluşacaktır. Bu beklentilerden etkilenmiş olan insanlar, kendi beklentilerine ilişkin duygularına yönelik bir tatmin düzeyi geliştireceklerdir (Korkmaz, 2013, s. 23). Benzeşim kuramına göre algılanan performans ile beklentilerin karşılaştırılması sonucu ortaya çıkan mal performansı, beklenti düzeyine yakınsa beklentiler tatmine etki etmektedirler. Başarım ve beklentiler arasındaki fark küçük olduğunda performans beklentilere uygun şekilde algılanabilmekte, dolayısıyla benzeşim ortaya çıkmaktadır (Faikoğlu, 2005, s. 59). Ancak benzeşimin meydana gelebilmesi için belirtilen fark kullanıcıyı rahatsız etmeyecek kadar az olmalıdır. Böylece başarım ve beklentiler arasındaki fark kullanıcıyı rahatsız etmeyecek kadar az olduğunda ya da fark olmadığında algılanan başarım beklentiler doğrultusunda benzeşebilmektedir (Özer, 1999, s. 167).

#### **2.2.3.2. Zıtlık Kuramı**

Kullanıcı deneyimleri ile beklentiler arasındaki her farkın, farklılığın yönünde abartılması zıtlık kuramını oluşturmaktadır. Eğer bir üretici yaptığı reklamlar aracılığıyla kullanıcıların mallardan beklentisini yükseltirse, kullanıcının mala ilişkin deneyimi reklamlarda vaat edilenden çok az bile geride kalsa, kullanıcı malı tamamen kabul edilemez bulacaktır (Coşar, 2006, s. 28).

#### **2.2.3.3. Benzeşim-Zıtlık Kuramı**

Benzeşim kuramına alternatif olarak Sherif ve Houland (1961) tarafından geliştirilen benzeşim-zıtlık kuramı, maldan beklentiler ile algılanan mal performansı

arasındaki farkın kullanıcının kabul edemeyeceği kadar büyük olduğu onaylamama durumlarında benzeşimin tersi bir durumun ortaya çıkması olarak açıklanabilmektedir (Johnson ve Fornell, 1991, s. 275).

Benzeşme kuralına göre, bireyin kabul alanına giren toplumsal uyarıcı (örneğin, güdüleyici bir mesaj), birey tarafından kendi düşüncesine benzer kabul edilecektir. Benzeşme kuralına göre ikna edici uyarıcılar; bireyin kendi tutumuna olduğundan çok daha yakın görülecektir, olumlu olarak değerlendirilecektir. Kullanıcının da gönderilen mesaj içeriği doğrultusunda tutum değişimi olasılığı artacaktır. Zıtlık kuralı ise, söz konusu uyarıcılar bireyin ret alanına girdiği için, zıtlık oluşacağını ifade etmektedir. Buna göre bu uyarıcılar; bireyin gerçek tutumuna, olduğundan daha uzak görülerek olumsuz olarak değerlendirilecektir. Bu durum ya mesaja zıt yönde tutum değişimine ya da hiç tutum değişikliğinin olmamasına neden olacaktır. Yargıda zıtlık ya da benzeşme etkileri, konunun birey “ego”su için önemli olduğu durumlarda daha çok olacak, ancak tutum değişimi etkileri azalacaktır (İnceoğlu, 2010, s. 64).

Sherif ve Houland’a (1961) göre; kullanıcıların zihninde kabul edilebilir performans bölgeleri vardır. Benzeşim-zıtlık kuramı, bir kullanıcının kabul bölgesi içerisinde yer alan mal performansı durumunda, mal kullanıcı beklentilerine tam olarak ulaşamamış olsa bile bu uyumsuzluğu göz ardı edebileceğini, benzeşim sürecinin işleyeceğini ve performansın kabul edilebilir bulunacağını ileri sürmektedir. Ancak bir mal beklentilere ne kadar yakın olursa olsun, malın performansı kullanıcı zihninde ret bölgesi içerisinde yer alırsa zıtlık öne çıkacak, beklenti ile performans arasındaki farklılık abartılacak ve kullanıcı tarafından mal kabul edilemez bulunacaktır (Gürü, 2006, s. 24; Vavra, 1999, s. 61).

#### **2.2.3.4.Beklentilerin Onaylanmaması Kuramı**

Oliver (1980) tarafından geliştirilen beklentilerin onaylanmaması kuramına göre kullanıcı tatmini; kullanıcının beklediği mal başarımı ile sunulan mal başarımının karşılaştırılması sonucu oluşmaktadır. Başka bir deyişle, kullanıcı satın alma eylemine beklentileriyle girmekte ve satın alma veya malı kullanma sonucunda algıladığı performans ile satın alma öncesindeki beklediği mal performansını kıyaslamaktadır. Kıyaslama sonucunda her iki performans birbirine eşitse onaylama gerçekleşmektedir. Algılanan mal performansı, beklentilerden daha büyük olduğunda pozitif, küçük

olduğunda ise negatif onaylama gerçekleşmektedir (Devebakan, 2006, s. 125). Beklenti kuramında tatmin ve tatminsizlik olmak üzere iki durum söz konusudur. Buna göre tatmin, malın kullanıcı beklentilerine uygun bir şekilde sunulmasıyla oluşurken, tatminsizlik ise sunulan malın beklenenden düşük olması durumunda oluşmaktadır. Her ne kadar kullanıcının değerlendirmesinde beklentiler kıyaslama ölçütleri olsa da onaylamama bu kuramın en önemli ögesidir (Gök, 2010, s. 53).

### **2.2.3.5.Bilişsel Çelişki Kuramı**

Bu kuram, 1957 yılında Leon Festinger tarafından geliştirilmiştir. Bu kuramın odak noktası davranışlar ile inanç ya da tutumlar ile arasındaki tutarsızlıktır. Bu kuram iki temel davranış-tutum tutarsızlığı kaynağı üzerinde odaklanmıştır. Bunlar; tutuma ters düşen bir davranışta bulunmanın etkileri ve karar sonrası bilişsel çelişkidir (Gelibolu, 2011, s. 27). Bu kurama göre; bireyin bu çelişkili durumdan kurtulabilmesi, kendi içsel sürecindeki çelişen bilgilerin önemini azaltmak ya da içsel süreçteki uyuşan bilgilerin önemini güçlendirerek mümkün hale gelebilmektedir (Armağan, 2014, s. 29).

Birey, inandığı şeylere ters düşen bir davranış biçimi gösteriyor ise bu, tutarsızlığı ya uyumsuzluğun artmasına engel olacaktır ya da en aza indirgeyecektir. “Çelişki” adı verilen bu tutarsızlığa karşı koymak için, birey, duyguları, bilişleri ve davranışları arasında tutarlılık sağlamaya çalışır. Bu kuramda belirtilmek istenen yargı, tutarlılık varsayımına dayanmaktadır. Bireyin bilişsel unsurunda, kendisi ya da davranışı hakkında kanı, inanç ve bilgileri yer almaktadır. Sözü edilen bu bilişsel unsurlar arasında ise ya uyumlu ya çelişkili ya da ilgisizlik ilişkileri olduğu söylenebilir (Barut, 2005, s. 304-305). Bu kuramda beklentilerin onaylanmaması kuramında temel alınan beklenti ve onaylamama değişkenlerinden beklenti değişkeni yerine, algılanan başarımların değişkeni ele alınmaktadır. Başka bir ifadeyle bu kuram, onaylamama ile algılanan kalitenin tatmin üzerinde beklentilerden daha kuvvetli bir etkiye sahip olduğunu savunmaktadır (Ataberk, 2007, s. 142). Örneğin; istediği konut tarzını bulamayan bir kullanıcı, deneyim öncesi kıyaslama standardını kullanmadan, başka bir konutu satın almaktadır. Dolayısıyla satın aldığı konutun performansı kötü ise tatminsizlik ortaya çıkacaktır.

### **2.2.3.6.Hipotezin Testi Kuramı**

Kullanıcılar, kullanmış oldukları mallar hakkındaki tecrübelerinde olumlu değerlendirme yapma eğilimindedir. Kullanıcılar hakkında iyimser görüşe sahip olan bu teoride ayrıca kullanıcıların satın alma öncesindeki bilgilerinin çoğunun rakamlara dayandığı ve bunların daha çok kullanılacakları mala ilişkin beklentilerini oluşturmasında büyük rol oynadığı varsayılmaktadır (Perili, 2004, s. 82). Kuramı geliştiren Deighton (1983), tatminin oluşumu için iki adımlı bir model önermiştir. Buna göre, birinci adım bir mal satın alınmadan önce, mal hakkında bilgi sahibi olan kullanıcıların alıp kullanacakları mallara ilişkin beklentilerin oluşmasında önemli bir rol oynadıklarıdır. Kullanıcılar mallarla ilgili deneyimlerinden beklentilerini test etmek amacıyla yararlanırlar. İkinci adımda ise; kullanıcıların, beklentilerinin karşılanmadığını öne sürmek yerine, beklentilerinin doğrulanmasına çalışıldığına inanırlar (Vavra, 1999, s. 62).

### **2.2.3.7.Olumsuzluk Kuramı**

1963 yılında yapmış oldukları çalışmada Aronson ve Carlsmith, performans ile beklentiler arasındaki her uyumsuzluğun kullanıcı memnuniyetini azaltacağını ve olumsuz enerji üreteceğini ileri sürmektedirler (Bilir, 2010, s. 53). Olumsuzluk kuramına göre, kullanıcı beklentilerini karşılayan ve tatmin edici bulduğu bir malı bile, önceki olumsuz deneyimlerine dayanarak, tatmin edici bulmayabilir. Çünkü kullanıcılar olumsuz tecrübelerini genelleştirme eğilimindedirler (Kapucu, 2007, s. 23). Bu teoriye göre, bir mala yönelik duyguların gücü, çelişkinin büyüklüğü ile ters orantılıdır (Kılıç ve Pelit, 2004, s. 114).



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### TOKİ KONUTLARI KULLANICILARINA YÖNELİK MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI

Bu bölümde, Karabük ilindeki TOKİ konutlarında ikamet eden halkın, konutlarla ilgili memnuniyetini belirlemek için yapılan alan çalışması sonuçlarına yer verilmiştir.

#### 3.1. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

##### 3.1.1. Demografik Özelliklere Yönelik Bulgular

Karabük ilindeki TOKİ konutlarında ikamet etmekte olup bu araştırmaya katılan kişilerin cinsiyetleri, yaşları, medeni durumları, eğitim durumları, meslekleri ailedeki konumları, sosyal güvencelerine yönelik bulgular incelenmiştir. Bu çerçevede, araştırmaya katılan TOKİ sakinlerinin demografik bilgileri Tablo 1’de verilmiştir.

**Tablo 1. Demografik Bilgilere İlişkin Bulgular**

<b>Cinsiyet</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>İkamet Edilen Bölge</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Erkek	215	67,8	Soğuksu Mahallesi	78	24,6
Kadın	102	32,2	Fatih Mahallesi	88	27,8
<b>Medeni Durumu</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	Cevizlidere 1. Etap	71	22,4
Evli	202	63,7	Cevizlidere 2. Etap	80	25,2
Bekâr	115	36,3	<b>Meslek</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Yaş</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	Memur	75	23,7
25 Yaş ve Altı	62	19,6	İşçi	61	19,2
26-35 Yaş	94	29,7	Eğitimci	14	4,4
36-45 Yaş	74	23,3	Mühendis	8	2,5
46-55 Yaş	63	19,9	Tüccar, Esnaf vb.	10	3,2
55 Yaş Üstü	24	7,6	Ev Hanımı	55	17,4
<b>Eğitim Durumu</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	Öğrenci	38	12,0
İlköğretim	97	30,6	Serbest Meslek	17	5,4
Lise	70	22,1	Emekli	25	7,9
Üniversite	141	44,5	Diğer	14	4,4
Lisansüstü	9	2,8	<b>Ailedeki Konum</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Sosyal Güvence</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	Baba	127	40,1
Emekli Sandığı	48	15,1	Anne	78	24,6
SSK	215	67,8	Çocuk	86	27,1
Bağ-Kur	10	3,2	Diğer	26	8,2
Genel Sağlık Sigortası	44	13,9	<b>TOPLAM</b>	<b>317</b>	<b>100</b>

Tablo 1’e göre; araştırmaya %24,6 kişi Soğuksu mahallesinden, %27,8 kişi Fatih mahallesinden, %22,4 kişi Cevizlidere 1. Etap ve %25,2 kişi Cevizlidere 2. Etap’tan katılmıştır. Araştırmaya %67,8 erkek ve %32,2 kadın katılmış olup bunlardan

%63,7'si evli ve %36,3'ü bekârdır. Katılımcılardan %19,6'sı 25 yaş ve altı, %29,7'si 26-35 yaş, %23,3'ü 36-45 yaş, %19,9'u 46-55 yaş ve %7,6'sı 55 yaşından büyüktür. Katılımcılardan %30,6'sı ilköğretim, %22,1'i lise, %44,5'i üniversite ve %2,8'i lisansüstü mezunudur. Meslek grupları açısından memur olan %23,7 kişi, işçi %19,2 kişi, eğitimci %4,4 kişi, mühendis %2,5 kişi, tüccar, esnaf vb. %3,2 kişi, ev hanımı %17,4 kişi, öğrenci %12 kişi, serbest meslek %5,4 kişi, emekli %7,9 kişi ve diğer %4,4 kişidir. Diğer seçeneğini işaretleyen kişilerin ise genel olarak doktor, hemşire, mobilyacı, tesisatçı vb. oldukları tespit edilmiştir. Katılımcıların ailedeki konumlarına bakıldığında; %40,1'i baba, %24,6'sı anne, %27,1'i çocuk ve %8,2'si diğer olduğu görülmektedir. Diğer seçeneğini işaretleyen kişilerin genelde amca, dayı, büyükanne, hala vb. oldukları belirlenmiştir. Araştırmaya katılan kişilerden %15,1'i Emekli Sandığı, %67,8'i SSK, %3,2'si Bağ-Kur ve %13,9'u Genel Sağlık Sigortası sosyal güvencelerine sahiptirler.

### 3.1.2. Konut Mülkiyetine İlişkin Bulgular

TOKİ konutlarında ikamet etmekte olup bu araştırmaya katılan kişilerin konutlarla ilgili tanımlayıcı sorulara verdikleri cevaplar Tablo 2'de verilmiştir.

**Tablo 2. Konut Mülkiyetine İlişkin Bulgular**

<b>Oturulan Konutun Mülkiyet Durumu</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Mülk	113	35,6
Kira	108	34,1
Aileme Ait	85	26,8
Diğer	11	3,5
<b>Konuttaki İkamet Süresi</b>		<b>%</b>
1 Yıldan Az	34	10,7
1 Yıl	22	6,9
2 Yıl	97	30,6
3 Yıl	56	17,7
4 Yıl ve Üzeri	108	34,1
<b>Birlikte Yaşanılan Kişi ya da Kişiler</b>		<b>%</b>
Yalnız	16	5,0
Annem, babam ve kardeşlerimle birlikte	80	25,2
Eşim ve çocuklarımla birlikte	186	58,7
Çocuklarımla birlikte	16	5,0
Ev arkadaşlarımla birlikte	19	6,0
<b>Oturulan Konut Dışında Başka Konuta Sahip Olma Durumu</b>		<b>%</b>
Evet	63	19,9
Hayır	254	80,1
<b>TOPLAM</b>	<b>317</b>	<b>100</b>

Konutlarda oturanlardan %35,6'sı mülk sahibi, %34,1'i kiracı olduğunu belirtirken %26,8'i ailesine ait olduğunu belirtmiş ve %3,5'i ise diğer seçeneğini işaretlemiştir. Diğer seçeneği işaretleyen kişilerin kimler oldukları tespit edilememiştir. Araştırmaya 317 kişiden %10,7'si 1 yıldan az süredir, %6,9'u 1 yıldır, %30,6'sı 2 yıldır, %17,7'si 3 yıldır, %34,1'i 4 ve üzeri yıldır bu konutlarda ikamet etmektedir. Araştırmaya katılan kişilerin daha çok eşi ve çocuklarıyla (%58,7) ve anne-baba ve kardeşleriyle (%25,2) ikamet ettikleri tespit edilmiştir. Ayrıca katılımcıların (%80,1) önemli bir bölümünün başka konuta sahip olmadıkları belirlenmiştir.

### 3.1.3. Konutta Yapılan Değişikliklere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan kişilere ikamet ettikleri konutlarda herhangi bir değişiklik yapıp yapmadıklarını veya eğer yaptılarsa ne tür değişiklikler yaptıklarını belirlemek için çoklu seçenekli soru sorulmuştur. Elde edilmiş olan cevaplar Tablo 3'te gösterilmiştir.

**Tablo 3. Konutta Yapılan Değişikliklere İlişkin Bulgular**

Yapılan Değişiklikler	n	%
<b>Cevap Verenler</b>	<b>234</b>	<b>73,8</b>
<b>Cevapsız</b>	<b>83</b>	<b>26,2</b>
<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>100</b>
Yer döşemesi	133	18,3
Mutfak dolabı yenileme	117	16,1
Elektrik tesisatında değişiklik	62	8,5
Su tesisatında değişiklik	72	9,9
Alçı tavan ekleme	79	10,9
Fayans yenileme	93	12,8
Balkonu içeri alma	68	9,4
Mutfak genişletme	40	5,5
Dış cephede değişiklik	17	2,3
Diğer	45	6,2
<b>TOPLAM</b>	<b>726</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılan 317 kişiden %73,8'i konutta değişiklik yaptığını belirtmiştir. Yapılan değişiklikleri belirtenlerin oranlarına bakıldığında; genel olarak yer döşemesi %18,3, mutfak dolabı yenileme %16,1, elektrik tesisatında değişiklik %8,5, su tesisatında değişiklik %9,9, alçı-tavan ekleme %10,9, fayans yenileme %12,8 ve balkonu içeri alma %9,4 kez işaretlendiği görülmektedir.

### 3.1.4. TOKİ'nin Karabük'te Yapmış Olduğu Projelerdeki Eksikliklere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan kişilere TOKİ'nin Karabük ilinde yapmış olduğu projelerde eksiklik olup olmadığı veya projelerin nasıl daha iyi olacağıyla ilgili olarak çoklu seçenekli bir soru sorulmuştur. Elde edilmiş olan cevaplar Tablo 4'te gösterilmiştir.

**Tablo 4. TOKİ'nin Karabük'te Yapmış Olduğu Projelerdeki Eksikliklere (Ne Yapılsa Daha İyi Olurdu) İlişkin Bulgular**

Yapılan Değişiklikler	n	%
<i>Cevap Verenler</i>	<b>293</b>	<b>92,4</b>
<i>Cevapsız</i>	<b>24</b>	<b>7,6</b>
<i>Toplam</i>	<b>317</b>	<b>100</b>
İnşaat yapım aşamasında, projede yapılan değişiklikler ev sahiplerine sorulmalıdır	201	17,0
Teslim aşamasında, konut hakkında bilgilendirme yapılmalıdır	213	18,0
Çevre düzeni ve sosyal donatılar teslimat sırasında tamamlanmış olmalıdır	246	20,8
Apartmanlar arası mesafeler daha geniş olmalı ve birbirlerinin görüş alanını kapatmayacak şekilde tasarlanmalıdır	196	16,5
Kullanılan malzemelerin kalitesinden kaçınılmamalıdır	258	21,8
Herhangi bir eksiklik yoktur	27	2,3
Diğer	44	3,7
<b>TOPLAM</b>	<b>1185</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılan 317 kişiden %92,4'ü konut projeleri ile ilgili olarak görüşlerini işaretlemiştir. Verilen cevapların oranlarına bakıldığında; genel olarak, inşaat yapım aşamasında, projede yapılan değişiklikler ev sahiplerine sorulmalıdır seçeneği 201 (%17) kez işaretlenmiştir. Teslim aşamasında, konut hakkında bilgilendirme yapılmalıdır seçeneği 213 (%18) kez ve çevre düzeni ve sosyal donatılar teslimat sırasında tamamlanmış olmalıdır seçeneği (%20,8) kez işaretlenmiştir. Ayrıca apartmanlar arası mesafeler daha geniş olmalı ve birbirlerinin görüş alanını kapatmayacak şekilde tasarlanmalıdır seçeneği 196 (%16,5) kez ve kullanılan malzemelerin kalitesinden kaçınılmamalıdır seçeneği 258 (%21,8) kez işaretlenmiştir.

### 3.1.5. TOKİ Konutlarının Fiziksel Özelliklerine İlişkin Görüşlere Yönelik Bulgular

TOKİ konutlarının fiziksel özellikleriyle ilgili genel görüşleri ortaya koyan ifadelerin frekansları, yüzdeler ve aritmetik ortalamaları Tablo 5'te gösterilmiştir.

**Tablo 5. TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleri ile İlgili Görüşlere İlişkin Bulgular**

İfadeler	1	2	3	4	5	$\bar{X}$
Konutumdaki oda sayısı yeterlidir.	f 40 % 12,6	60 18,9	27 8,5	139 43,8	51 16,1	3,32
Konutumdaki odaların büyüklükleri yeterlidir.	f 35 % 11,0	72 22,7	42 13,2	122 38,5	46 14,5	3,23
Konutumdaki salon büyüklüğü yeterlidir.	f 24 % 7,6	53 16,7	37 11,7	144 45,4	59 18,6	<b>3,51</b>
Konutumdaki mutfak büyüklüğü yeterlidir.	f 40 % 12,6	78 24,6	54 17,0	95 30,0	50 15,8	3,12
Konutumdaki banyo büyüklüğü yeterlidir.	f 32 % 10,1	49 15,5	48 15,1	139 43,8	49 15,5	3,39
Konutumdaki balkon ihtiyacıma uygundur.	f 73 % 23,0	81 25,6	41 12,9	82 25,9	40 12,6	2,79
Konutun genel planı kullanışlıdır.	f 19 % 6,0	36 11,4	54 17,0	149 47,0	59 18,6	<b>3,61</b>
Konutumda kullanılan malzemeler kalitelidir.	f 67 % 21,1	55 17,4	96 30,3	70 22,1	29 9,1	2,81
Konutumdaki ses ve ısı yalıtımları yeterlidir.	f 61 % 19,2	53 16,7	64 20,2	97 30,6	42 13,2	3,02
Konutumdaki duvar ve çatı yalıtımı yeterlidir.	f 47 % 14,8	51 16,1	63 19,9	117 36,9	39 12,3	3,16
Konutta yangına karşı önlemler alınmıştır.	f 29 % 9,1	45 14,2	72 22,7	120 37,9	51 16,1	3,38
Konutumdaki odaların gün ışığından yararlanma durumu yeterlidir.	f 16 % 5,0	35 11,0	40 12,6	167 52,7	59 18,6	<b>3,69</b>
Binanın dış boyası ve dış görünüşü iyi durumdadır.	f 37 % 11,7	48 15,1	55 17,4	127 40,1	50 15,8	3,33
<b>GENEL ORTALAMA</b>						<b>3,28</b>

Not: 1=Kesinlikle Katılmıyorum; 2=Katılmıyorum; 3=Kısmen Katılıyorum; 4=Katılıyorum; 5=Kesinlikle Katılıyorum

TOKİ konutlarında kalan kişilerin ikamet etmiş oldukları konuttaki salonun büyüklüğünü ( $\bar{X}=3,51$ ), konutun genel planının kullanışlı olmasını ( $\bar{X}=3,61$ ) ve konuttaki odaların gün ışığından yararlanma durumunu ( $\bar{X}=3,69$ ) yeterli gördükleri belirlenmiştir. Ancak konutlardaki odaların sayısı ve büyüklükleri, mutfak ve banyo büyüklükleri, kullanılan malzeme, ses ve yalıtım, yangın önlemi, dış boyaları ve görünüşleri konusunda bir kararsızlık yaşadıkları söylenebilir.

TOKİ konutlarının fiziksel özellikleriyle ilgili görüşlerin mülkiyet durumlarına göre dağılımı aritmetik ortalamalar ve standart sapmalar biçiminde incelenmiş olup elde edilen sonuçlar Tablo 6'da gösterilmiştir.

**Tablo 6. TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleri İlgili Görüşlerin Mülkiyet Durumuna Göre Dağılımı**

İfadeler		Mülk	Kira	Aileme Ait	Diğer
Konutumdaki oda sayısı yeterlidir.	$\bar{X}$	3,27	<b>3,57</b>	3,07	3,27
	$\sigma$	1,40	1,21	1,16	1,55
Konutumdaki odaların büyüklükleri yeterlidir.	$\bar{X}$	3,16	<b>3,51</b>	2,95	3,27
	$\sigma$	1,31	1,19	1,25	0,90
Konutumdaki salon büyüklüğü yeterlidir.	$\bar{X}$	<b>3,43</b>	<b>3,81</b>	3,21	<b>3,64</b>
	$\sigma$	1,30	1,02	1,16	1,02
Konutumdaki mutfak büyüklüğü yeterlidir.	$\bar{X}$	3,17	3,28	2,91	2,64
	$\sigma$	1,34	1,22	1,24	1,62
Konutumdaki banyo büyüklüğü yeterlidir.	$\bar{X}$	3,35	<b>3,56</b>	3,26	3,27
	$\sigma$	1,32	1,07	1,16	1,55
Konutumdaki balkon ihtiyacına uygundur.	$\bar{X}$	2,68	3,06	2,64	2,64
	$\sigma$	1,39	1,36	1,33	1,50
Konutun genel planı kullanışlıdır.	$\bar{X}$	<b>3,63</b>	<b>3,67</b>	<b>3,49</b>	<b>3,73</b>
	$\sigma$	1,11	1,10	1,06	1,19
Konutumda kullanılan malzemeler kalitelidir.	$\bar{X}$	2,81	2,96	2,62	2,64
	$\sigma$	1,25	1,22	1,25	1,50
Konutumdaki ses ve ısı yalıtımları yeterlidir.	$\bar{X}$	2,96	3,21	2,86	2,91
	$\sigma$	1,35	1,21	1,41	1,51
Konutumdaki duvar ve çatı yalıtımı yeterlidir.	$\bar{X}$	3,14	<b>3,45</b>	2,88	2,55
	$\sigma$	1,24	1,19	1,27	1,44
Konutta yangına karşı önlemler alınmıştır.	$\bar{X}$	<b>3,49</b>	<b>3,49</b>	3,09	3,27
	$\sigma$	1,26	1,06	1,17	1,19
Konutumdaki odaların gün ışığından yararlanma durumu yeterlidir.	$\bar{X}$	<b>3,65</b>	<b>3,92</b>	<b>3,51</b>	3,27
	$\sigma$	1,10	0,98	0,99	1,27
Binanın dış boyası ve dış görünüşü iyi durumdadır.	$\bar{X}$	3,12	<b>3,69</b>	3,16	3,36
	$\sigma$	1,34	1,05	1,24	1,28
<b>GENEL ORTALAMA</b>	$\bar{X}$	3,24	<b>3,48</b>	3,11	3,14
	$\sigma$	0,79	0,66	0,66	0,76

Tablo 6’da görüldüğü üzere; kiracı olanların konutun oda sayısını ( $\bar{X}$ =3,57) ve oda büyüklüklerini ( $\bar{X}$ =3,51) daha yeterli gördüğü görülmektedir. Kiracı ( $\bar{X}$ =3,43), mülk sahibi ( $\bar{X}$ =3,81) ve diğer kişilerin ( $\bar{X}$ =3,64) salon büyüklüğünü yeterli buldukları belirlenmiştir. Konutun banyo büyüklüğünü sadece kiracı ( $\bar{X}$ =3,56) olanların yeterli gördüğü tespit edilmiştir. Kiracıların ( $\bar{X}$ =3,67), aileme aittir diyenlerin ( $\bar{X}$ =3,49) ve diğer kişilerin ( $\bar{X}$ =3,73) konutun genel planını kullanışlı gördükleri söylenebilir. Kiracıların konutun duvar ve çatı yalıtımını yeterli gördükleri görülmektedir ( $\bar{X}$ =3,45). Mülk sahibi ( $\bar{X}$ =3,49) ve kiracıların ( $\bar{X}$ =3,49) konutta yangına karşı önlemlerin alındığını düşündükleri belirlenmiştir. Konut odalarının gün ışığından yararlanma durumunu yeterli görenlerin mülk sahipleri ( $\bar{X}$ =3,65), kiracılar ( $\bar{X}$ =3,92) ve aileme

aittir diyenlerin ( $\bar{X}=3,51$ ) oldukları görülmektedir. Ayrıca kiracıların, binanın dış boyasını ve dış görünüşünü iyi gördükleri tespit edilmiştir ( $\bar{X}=3,69$ ).

### 3.1.6. TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlere İlişkin Bulgular

TOKİ konutlarının kurulmuş oldukları çevresel faktörleri ortaya koyan ifadelerin frekansları, yüzdelik dilimleri ve aritmetik ortalamaları Tablo 7'de sunulmuştur.

**Tablo 7. TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlere İlişkin Bulgular**

İfadeler	1	2	3	4	5	$\bar{X}$
Konut çevresindeki alanlar ( yürüyüş yolu, çocuk parkı, dinlenme noktaları vb.) yeterlidir.	f 61 % 19,2	f 73 % 23,0	f 46 % 14,5	f 106 % 33,4	f 31 % 9,8	2,91
Konut çevresindeki otopark alanları yeterlidir.	f 45 % 14,2	f 84 % 26,5	f 46 % 14,5	f 113 % 35,6	f 29 % 9,1	2,99
Konut çevresindeki alışveriş merkezleri yeterlidir.	f 77 % 24,3	f 100 % 31,5	f 43 % 13,6	f 77 % 24,3	f 20 % 6,3	2,57
Konut çevresinde, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler (sinema, tiyatro, vb.) yeterlidir.	f 125 % 39,4	f 100 % 31,5	f 39 % 12,3	f 40 % 12,6	f 13 % 4,1	2,10
Konut çevresindeki spor tesisleri yeterlidir.	f 112 % 35,3	f 93 % 29,3	f 39 % 12,3	f 55 % 17,4	f 18 % 5,7	2,29
Konut çevresindeki eğitim kurumları yeterlidir.	f 52 % 16,4	f 66 % 20,8	f 61 % 19,2	f 113 % 35,6	f 25 % 7,9	2,98
Konut çevresindeki sağlık birimleri (hastane, aile sağlığı merkezi, toplum sağlığı merkezi vb.) yeterlidir.	f 75 % 23,7	f 75 % 23,7	f 54 % 17,0	f 90 % 28,4	f 23 % 7,3	2,72
Konut çevresindeki ibadethaneler yeterlidir.	f 39 % 12,3	f 47 % 14,8	f 33 % 10,4	f 165 % 52,1	f 33 % 10,4	3,33
Konut alanındaki çevre düzenlemesi yeterlidir.	f 63 % 19,9	f 68 % 21,5	f 54 % 17,0	f 104 % 32,8	f 28 % 8,8	2,89
Konut alanının temiz ve bakımlı olduğunu düşünüyorum.	f 45 % 14,2	f 64 % 20,2	f 74 % 23,3	f 112 % 35,3	f 22 % 6,9	3,01
Konut çevresindeki aydınlatma yeterlidir.	f 22 % 6,9	f 43 % 13,6	f 51 % 16,1	f 163 % 51,4	f 38 % 12,0	3,48
Konut çevresindeki toplu taşıma (otobüs, minibüs vb.) olanakları yeterlidir.	f 42 % 13,2	f 53 % 16,7	f 39 % 12,3	f 144 % 45,4	f 39 % 12,3	3,27
Konut çevresinden, para işlemlerini gerçekleştirebileceğim birim/birimlere (banka, bankamatik vb.) kolayca ulaşabiliyorum.	f 87 % 27,4	f 84 % 26,5	f 41 % 12,9	f 84 % 26,5	f 21 % 6,6	2,58
Konutun bulunduğu çevre, altyapı hizmetleri (kanalizasyon, elektrik, su, doğal gaz) bakımından yeterlidir.	f 45 % 14,2	f 42 % 13,2	f 63 % 19,9	f 132 % 41,6	f 35 % 11,0	3,22
Konut alanlarında belediye hizmetleri (çöp toplama, temizlik, yol vb. ) yeterlidir.	f 38 % 12,0	f 42 % 13,2	f 46 % 14,5	f 147 % 46,4	f 44 % 13,9	3,37
Konutların bulunduğu çevre hırsızlığa karşı güvenlidir.	f 67 % 21,1	f 72 % 22,7	f 70 % 22,1	f 70 % 22,1	f 38 % 12,0	2,81
<b>GENEL ORTALAMA</b>						<b>2,90</b>

Not: 1=Kesinlikle Katılmıyorum; 2=Katılmıyorum; 3=Kısmen Katılıyorum; 4=Katılıyorum; 5=Kesinlikle Katılıyorum

Katılımcıların, yalnızca konut çevresindeki aydınlatmanın yeterli olduğunu düşündükleri görülmektedir ( $\bar{X}=3,48$ ). Ancak konut çevresindeki alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin yeterliliği konusunda kararsız oldukları tespit edilmiştir. Bu sonuçtan hareketle çevresel faktörlerin istenen düzeyde olmadığı söylenebilir.

TOKİ konutlarının çevresel özellikleriyle ilgili görüşlerin mülkiyet durumlarına göre dağılımı aritmetik ortalamalar ve standart sapmalar biçiminde incelenmiş olup elde edilen sonuçlar Tablo 8’de gösterilmiştir.



**Tablo 8. TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Mülkiyet Durumuna Göre Dağılımı**

İfadeler		Mülk	Kira	Aileme Ait	Diğer
Konut çevresindeki alanlar (yürüyüş yolu, çocuk parkı, dinlenme noktaları vb.) yeterlidir.	$\bar{X}$	2,78	3,19	2,76	2,73
	$\sigma$	1,43	1,22	1,21	1,34
Konut çevresindeki otopark alanları yeterlidir.	$\bar{X}$	3,02	3,16	2,82	2,36
	$\sigma$	1,27	1,22	1,21	1,28
Konut çevresindeki alışveriş merkezleri yeterlidir.	$\bar{X}$	2,50	2,78	2,44	2,18
	$\sigma$	1,31	1,23	1,21	1,32
Konut çevresinde, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler (sinema, tiyatro, vb.) yeterlidir.	$\bar{X}$	1,99	2,24	2,09	2,00
	$\sigma$	1,19	1,18	1,13	1,34
Konut çevresindeki spor tesisleri yeterlidir.	$\bar{X}$	2,11	2,55	2,20	2,27
	$\sigma$	1,22	1,32	1,19	1,42
Konut çevresindeki eğitim kurumları yeterlidir.	$\bar{X}$	2,98	3,19	2,79	2,36
	$\sigma$	1,24	1,19	1,23	1,43
Konut çevresindeki sağlık birimleri (hastane, aile sağlığı merkezi, toplum sağlığı merkezi vb.) yeterlidir.	$\bar{X}$	2,47	2,90	2,84	2,64
	$\sigma$	1,28	1,30	1,25	1,43
Konut çevresindeki ibadethaneler yeterlidir.	$\bar{X}$	3,28	<b>3,44</b>	3,35	2,64
	$\sigma$	1,25	1,13	1,20	1,43
Konut alanındaki çevre düzenlemesi yeterlidir.	$\bar{X}$	2,81	3,13	2,73	2,73
	$\sigma$	1,38	1,22	1,21	1,55
Konut alanının temiz ve bakımlı olduğunu düşünüyorum.	$\bar{X}$	2,90	3,25	2,91	2,45
	$\sigma$	1,18	1,08	1,21	1,57
Konut çevresindeki aydınlatma yeterlidir.	$\bar{X}$	<b>3,43</b>	<b>3,64</b>	3,36	3,27
	$\sigma$	1,13	0,981	1,10	1,42
Konut çevresindeki toplu taşıma (otobüs, minibüs vb.) olanakları yeterlidir.	$\bar{X}$	3,11	<b>3,48</b>	3,15	<b>3,73</b>
	$\sigma$	1,31	1,24	1,22	0,64
Konut çevresinden, para işlemlerini gerçekleştirebileceğim birim/birimlere (banka, bankamatik vb.) kolayca ulaşabiliyorum.	$\bar{X}$	2,42	2,85	2,51	2,27
	$\sigma$	1,30	1,38	1,18	1,34
Konutun bulunduğu çevre, altyapı hizmetleri (kanalizasyon, elektrik, su, doğal gaz) bakımından yeterlidir.	$\bar{X}$	3,07	<b>3,42</b>	3,19	3,09
	$\sigma$	1,35	1,22	1,04	1,22
Konut alanlarında belediye hizmetleri (çöp toplama, temizlik, yol vb.) yeterlidir.	$\bar{X}$	3,24	<b>3,53</b>	3,35	3,27
	$\sigma$	1,27	1,15	1,24	1,19
Konutların bulunduğu çevre hırsızlığa karşı güvenlidir.	$\bar{X}$	2,62	3,04	2,82	2,45
	$\sigma$	1,41	1,23	1,28	1,29
<b>GENEL ORTALAMA</b>	$\bar{X}$	2,79	3,11	2,83	2,65
	$\sigma$	0,86	0,73	0,73	1,06

Kiracıların, konut çevresindeki ibadethaneleri ( $\bar{X}$ =3,44), çevre, altyapı hizmetlerini (kanalizasyon, elektrik, su, doğal gaz) ( $\bar{X}$ =3,42) ve belediye hizmetlerini (çöp toplama, temizlik, yol vb.) ( $\bar{X}$ =3,53) daha yeterli gördükleri tespit edilmiştir. Mülk sahiplerinin ( $\bar{X}$ =3,43) ve kiracıların ( $\bar{X}$ =3,64) konut çevresindeki aydınlatmanın yeterli olduğunu düşündükleri belirlenmiştir. Bununla birlikte kiracıların ( $\bar{X}$ =3,48) ve

diğerlerinin ( $\bar{X}=3,73$ ) konut çevresindeki toplu taşıma (otobüs, minibüs vb.) olanaklarını yeterli gördükleri ortaya çıkmıştır.

### 3.1.7. TOKİ Konutlarının Bulunduğu Yerdeki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Bulgular

TOKİ konutlarında ikamet eden kişilerin komşuluk ilişkilerini ortaya koyan ifadelerin frekansları, yüzdelik dilimleri ve aritmetik ortalamaları Tablo 7’de sunulmuştur.

**Tablo 9. TOKİ Konutlarının Bulunduğu Yerdeki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Bulgular**

İfadeler	1	2	3	4	5	$\bar{X}$
Komşuluk ilişkilerinden memnunum	f 33 % 10,4	51 16,1	57 18,0	139 43,8	37 11,7	3,30
Komşularla yalnızca bina toplantılarında görüşüyorum	f 37 % 11,7	99 31,2	36 11,4	112 35,3	33 10,4	3,02
Gerektiğinde komşularımın yardımına başvurabiliyorum	f 16 % 5,0	47 14,8	47 14,8	167 52,7	40 12,6	3,53
Komşularla belirli aralıklarla evde görüşebiliyorum	f 29 % 9,1	45 14,2	50 15,8	155 48,9	38 12,0	3,40
Komşular arasında yardımlaşma ve birlik vardır	f 52 % 16,4	92 29,0	55 17,4	80 25,2	38 12,0	2,87
Konutlarda bekârların oturması site sakinlerini rahatsız etmemektedir	f 59 % 18,6	76 24,0	74 23,3	68 21,5	40 12,6	2,85
Apartmanda ve/veya konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duyuyorum	f 46 % 14,5	98 30,9	55 17,4	77 24,3	41 12,9	2,90
<b>GENEL ORTALAMA</b>						<b>3,12</b>

Not: 1=Kesinlikle Katılmıyorum; 2=Katılmıyorum; 3=Kısmen Katılıyorum; 4=Katılıyorum; 5=Kesinlikle Katılıyorum

Araştırmaya katılan konut sakinlerinin gerektiğinde komşularının yardımına başvurabildikleri ( $\bar{X}=3,53$ ) ve komşularla belirli aralıklarla evde görüşebildikleri ( $\bar{X}=3,40$ ) ortaya çıkmıştır. Ancak komşuluk ilişkilerinden memnun olup olmadıkları konusunda, komşularla bina toplantılarında görüşme konusunda, komşular arasında yardımlaşma ve birlik olduğu konusunda kararsız kaldıkları görülmektedir. Bununla birlikte konutlarda bekârların oturmasının site sakinlerini rahatsız edip etmediği ve konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duyulması konularında da bir kararsızlık yaşandığı görülmektedir.

TOKİ konutlarındaki komşuluk ilişkilerinin katılımcıların mülkiyet durumlarına göre dağılımı aritmetik ortalamalar ve standart sapmalar biçiminde incelenmiş olup elde edilen sonuçlar Tablo 10’da gösterilmiştir.

**Tablo 10. TOKİ Konutlarının Bulunduğu Yerdeki Komşuluk İlişkilerinin Mülkiyet Durumuna Göre Dağılımı**

İfadeler		Mülk	Kira	Aileme Ait	Diğer
Komşuluk ilişkilerinden memnunum	$\bar{X}$	3,28	3,41	3,15	<b>3,64</b>
	$\sigma$	1,14	1,06	1,35	1,12
Komşularla yalnızca bina toplantılarında görüşüyorum	$\bar{X}$	3,09	2,99	2,88	<b>3,55</b>
	$\sigma$	1,26	1,22	1,26	1,03
Gerektiğinde komşularımın yardımına başvurabiliyorum	$\bar{X}$	<b>3,47</b>	<b>3,62</b>	<b>3,49</b>	<b>3,55</b>
	$\sigma$	0,983	1,06	1,13	1,03
Komşularla belirli aralıklarla evde görüşebiliyorum	$\bar{X}$	<b>3,44</b>	<b>3,48</b>	3,24	<b>3,55</b>
	$\sigma$	1,05	1,13	1,31	0,820
Komşular arasında yardımlaşma ve birlik vardır	$\bar{X}$	2,88	2,70	3,08	2,91
	$\sigma$	1,19	1,28	1,39	1,37
Konutlarda bekârların oturması site sakinlerini rahatsız etmemektedir	$\bar{X}$	2,92	2,77	2,86	3,00
	$\sigma$	1,31	1,30	1,29	1,26
Apartmanda ve/veya konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duyuyorum	$\bar{X}$	2,81	2,84	3,04	3,36
	$\sigma$	1,32	1,22	1,27	1,43
<b>GENEL ORTALAMA</b>	$\bar{X}$	3,12	3,11	3,10	3,36
	$\sigma$	0,68	0,63	0,55	0,68

Araştırmaya katılmakta olan diğer kişilerin komşuluk ilişkilerinden daha memnun ( $\bar{X}=3,64$ ) oldukları ve komşularla yalnızca bina toplantılarında görüşebildiklerini ( $\bar{X}=3,55$ ) ifade ettikleri görülmektedir. Katılımcıların tümünün gerektiğinde komşularının yardımına başvurabildikleri ortaya çıkmıştır. Ancak sadece mülk sahiplerinin ( $\bar{X}=3,44$ ), kiracıların ( $\bar{X}=3,48$ ) ve diğer kişilerin ( $\bar{X}=3,55$ ) komşularla belirli aralıklarla evde görüşebildikleri tespit edilmiştir.

### **3.1.8. TOKİ Konutlarında Yaşamaktan Duyulan Memnuniyet ve Konutlarda Yaşama İsteğine İlişkin Bulgular**

Araştırmaya katılan kişilerin TOKİ konutlarından duyduğu memnuniyet ve konutlarda kalmaya devam etme istekleri belirlenmek istenmiştir. Elde edilen cevaplar Tablo 11’de gösterilmiştir.

**Tablo 11. TOKİ Konutlarında Yaşamaktan Duyulan Memnuniyet ve Konutlarda Yaşama İsteğine İlişkin Bulgular**

<b>TOKİ Konutunda Yaşamaktan Memnun musunuz?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Evet	203	64,0
Hayır	58	18,3
Kararsızım	56	17,7
<b>TOKİ Konutunda Oturmaya Devam Etmek İstiyor musunuz?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Evet	203	64,0
Hayır	54	17,1
Kararsızım	60	18,9
<b>TOPLAM</b>	<b>317</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılan 317 kişiden %64'ü TOKİ konutlarından memnundur. Memnun olmayanların oranı %18,3 ve kararsız olduklarını belirtenlerin oranı ise %17,7'dir. Konutlardan memnun kalanların %64'ü konutlarında kalmayı istemekte, %17,1'i istememekte ve %18,9'u da kalıp kalmama konusunda kararsızlık yaşamaktadır.

### **3.1.9. TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleri İle İlgili Görüşlerin Demografik Özelliklere ve Konut Bilgilerine Göre Dağılımı**

Çalışmanın bu bölümünde TOKİ konutlarıyla ilgili görüşlerin, konut sakinlerinin demografik özelliklerine ve konutlarla ilgili bilgilere göre karşılaştırması yapılmıştır. Bu çerçevede konutlarla ilgili görüşlerin, katılımcıların ikamet ettiği bölgeye göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Tek Yönlü ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 12'de sunulmuştur.

**Tablo 12. TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleri İle İlgili Görüşlerin İkamet Edilen Bölgeye Göre Karşılaştırması**

<b>TOKİ Konutları İle İlgili Görüşler</b>	<b>N</b>	<b><math>\bar{X}</math></b>	<b><math>\sigma</math></b>	<b>F</b>	<b>p</b>	<b>Tukey</b>	
<b>Bölge</b>	1. Soğuksu Mahallesi	78	3,209	0,563	18,886	<b>0,000*</b>	1>2 3>1,2 4>1,2
	2. Fatih Mahallesi	88	2,887	0,809			
	3. Cevizlidere 1. Etap	71	3,527	0,735			
	4. Cevizlidere 2. Etap	80	3,589	0,550			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>3,287</b>	<b>0,731</b>			

\*p<0,05

Araştırmaya katılan katılımcıların TOKİ konutları ile ilgili görüşleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir (F=18,886; p<0,05). Tukey testi sonuçlarından hareketle; Soğuksu Mahallesindeki TOKİ konutlarında ikamet eden kişilerin Fatih Mahallesindeki konutlarda oturanlardan daha olumlu düşüncelere sahip oldukları görülmektedir. Bununla birlikte Cevizlidere 1. ve 2. Etap konutlarında

ikamet eden kişilerin Soğuksu ve Fatih Mahallelerinde ikamet edenlerden daha olumlu düşünceye sahip oldukları tespit edilmiştir. Başka bir deyişle Cevizlidere 1. ve 2. Etap konutlarında ikamet eden kişilerin Soğuksu ve Fatih Mahallelerinde oturanlardan daha fazla TOKİ konutlarındaki salonun büyüklüğünden, konutun genel planından, odaların gün ışığından yararlanma durumundan, odaların sayısı ve büyüklüklerinden, mutfak ve banyo büyüklüklerinden, kullanılan malzemedan, ses ve yalıtımdan, yangın önleminden, dış boya ve görünümünden memnun oldukları söylenebilir.

Konutlarla ilgili görüşlerin, katılımcıların cinsiyetine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Bağımsız Örneklem T testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 13'te gösterilmiştir.

**Tablo 13. TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleri ile İlgili Görüşlerin Cinsiyete Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutları İle İlgili Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	t	p
Cinsiyet	1. Erkek	215	3,366	0,732	2,847	0,005*
	2. Kadın	102	3,119	0,734		
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>				

\*p<0,05

Kadın ve erkeklerin TOKİ konutları ile ilgili düşüncelerinin anlamlı farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır (t=2,847; p<0,05). Aritmetik ortalamalardan hareketle, erkeklerin kadınlardan daha fazla konutlardaki salonun büyüklüğünden, konutun genel planından, odaların gün ışığından yararlanma durumundan, odaların sayısı ve büyüklüklerinden, mutfak ve banyo büyüklüklerinden, kullanılan malzemedan, ses ve yalıtımdan, yangın önleminden, dış boya ve görünümünden memnun oldukları söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin yaşlarına göre konutlarla ilgili görüşlerin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Tek Yönlü ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 14'te sunulmuştur.

**Tablo 14. TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleri ile İlgili Görüşlerin Yaşa Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutları İle İlgili Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Yaş	1. 25 Yaş ve Altı	62	3,329	0,681	0,392	0,814	
	2. 26-35 Yaş	94	3,299	0,726			
	3. 36-45 Yaş	74	3,249	0,772			
	4. 46-55 Yaş	63	3,224	0,787			
	5. 55 Yaş Üstü	24	3,410	0,625			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>3,287</b>	<b>0,731</b>			

\*p>0,05

Karabük'teki TOKİ konutlarında ikamet eden kişilerin yaşlarına göre konutlara ilişkin düşünceleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (F=0,392, p>0,05). Dolayısıyla tüm yaş gruplarındaki kişiler konutlardaki salonun büyüklüğü, konutun genel planının, odaların gün ışığından yararlanma durumu, odaların sayısı ve büyüklükleri, mutfak ve banyo büyüklükleri, kullanılan malzeme, ses ve yalıtım, yangın önlemi, dış boya ve görünümü konularında benzer düşüncelere sahip oldukları saptanmıştır.

Konutlarla ilgili görüşlerin, katılımcıların medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Bağımsız Örneklem T testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 15'te gösterilmiştir.

**Tablo 15. TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleri ile İlgili Görüşlerin Medeni Duruma Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutları İle İlgili Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	t	p
Medeni Durum	1. Evli	202	3,311	0,727	0,777	0,438
	2. Bekâr	115	3,244	0,741		
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>				

\*p>0,05

Evli ve bekâr TOKİ konutları sakinlerinin konutlara ilişkin düşüncelerinin anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir (t=0,777, p>0,05). Bu çerçevede hem evli hem de bekâr kişilerin, konutlardaki salonun büyüklüğü, konutun genel planının, odaların gün ışığından yararlanma durumu, odaların sayısı ve büyüklükleri, mutfak ve banyo büyüklükleri, kullanılan malzeme, ses ve yalıtım, yangın önlemi, dış boya ve görünümü konularındaki düşüncelerinin birbirine yakın olduğu ortaya çıkmıştır.

TOKİ konutları sakinlerinin eğitim durumlarına göre konutlarla ilgili görüşlerin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Tek Yönlü ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 16'da sunulmuştur.

**Tablo 16. TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleri ile İlgili Görüşlerin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutları İle İlgili Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Eğitim Durumu	1. İlköğretim	97	3,106	0,842	3,000	0,031*	2>1 3>1 4>1
	2. Lise	70	3,380	0,733			
	3. Üniversite	141	3,351	0,629			
	4. Lisansüstü	9	3,492	0,695			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>3,287</b>	<b>0,731</b>			

\*p<0,05

Araştırmaya katılan katılımcıların eğitim durumları açısından TOKİ konutları ile ilgili görüşleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur (F=3,000; p<0,05). Tukey testi sonuçlarına göre; lise, üniversite ve lisansüstü mezunlarının ilköğretim mezunu olanlardan daha fazla olumlu düşüncelere sahip oldukları görülmektedir. Başka bir deyişle lise, üniversite ve lisansüstü mezunları ilköğretim mezunlarına nazaran konutlardaki salonun büyüklüğünü, konutun genel planını, odaların gün ışığından yararlanma durumunu, odaların sayısı ve büyüklüklerini, mutfak ve banyo büyüklüklerini, kullanılan malzemeyi, ses ve yalıtımını, yangın önlemine, dış boya ve görünümünü daha fazla beğendikleri söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin mesleklerine göre konutlarla ilgili görüşlerin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Tek Yönlü ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 17’de sunulmuştur.

**Tablo 17. TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleri ile İlgili Görüşlerin Mesleğe Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutları İle İlgili Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Meslek	1. Memur	75	3,398	0,614	1,342	0,214	
	2. İşçi	61	3,346	0,741			
	3. Eğitimci	14	3,285	0,678			
	4. Mühendis	8	3,285	0,507			
	5. Tüccar, Esnaf vb.	10	3,592	0,794			
	6. Ev Hanımı	55	3,149	0,709			
	7. Öğrenci	38	3,304	0,741			
	8. Serbest Meslek	17	2,848	1,101			
	9. Emekli	25	3,274	0,729			
	10. Diğer	14	3,265	0,820			
<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>3,287</b>	<b>0,731</b>				

\*p>0,05

Meslek grupları itibariyle katılımcıların TOKİ konutları ile ilgili görüşleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (F=1,342; p>0,05). Dolayısıyla tüm

meslek gruplarındaki kişiler konutlardaki salonun büyüklüğü, konutun genel planın, odaların gün ışığından yararlanma durumu, odaların sayısı ve büyüklükleri, mutfak ve banyo büyüklükleri, kullanılan malzeme, ses ve yalıtım, yangın önlemi, dış boya ve görünümü konularında benzer düşüncelere sahiptirler denilebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin ailedeki konumlarına göre konutlarla ilgili görüşlerin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Tek Yönlü ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 18’de sunulmuştur.

**Tablo 18. TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleriyle İlgili Görüşlerin Ailedeki Konuma Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutları İle İlgili Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Ailedeki Konum	1. Baba	127	3,397	0,737	2,389	0,069	
	2. Anne	78	3,120	0,703			
	3. Çocuk	86	3,266	0,701			
	4. Diğer	26	3,315	0,823			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>3,287</b>	<b>0,731</b>			

\*p>0,05

Tablo 18’deki sonuçlar; katılımcıların ailedeki konumları açısından TOKİ konutları ile ilgili düşüncelerinin anlamlı bir farklılık göstermediğine işaret etmektedir (F=2,389; p>0,05). Dolayısıyla baba, anne, çocuk ve diğer kişilerin konutlardaki salonun büyüklüğü, konutun genel planın, odaların gün ışığından yararlanma durumu, odaların sayısı ve büyüklükleri, mutfak ve banyo büyüklükleri, kullanılan malzeme, ses ve yalıtım, yangın önlemi, dış boya ve görünümü konularındaki düşüncelerinin birbirine yakın olduğu tespit edilmiştir.

TOKİ konutları sakinlerinin sahip oldukları sosyal güvenceye göre konutlarla ilgili görüşlerin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Tek Yönlü ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 19’da sunulmuştur.

**Tablo 19. TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleriyle İlgili Görüşlerin Sosyal Güvenceye Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutları İle İlgili Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Sosyal Güvence	1. Emekli Sandığı	48	3,308	0,684	3,391	<b>0,018*</b>	2>4
	2. SSK	215	3,346	0,679			
	3. Bağ-Kur	10	3,328	0,722			
	4. Genel Sağlık Sigortası	44	2,965	0,945			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>3,287</b>	<b>0,731</b>			

\*p<0,05



Araştırmaya katılan katılımcıların sosyal güvencelerine göre, TOKİ konutları ile ilgili görüşleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur (F=3,391; p<0,05). Tukey testi sonuçlarına göre; SSK'lı olanların genel sağlık sigortasından yararlananlardan daha fazla konutlardaki salonun büyüklüğünü, konutun genel planını, odaların gün ışığından yararlanma durumunu, odaların sayısı ve büyüklüklerini, mutfak ve banyo büyüklüklerini, kullanılan malzemeyi, ses ve yalıtımını, yangın önlemini, dış boya ve görünümünü beğendikleri söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin konut mülkiyetlerine göre konutlarla ilgili görüşlerin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Tek Yönlü ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 20'de sunulmuştur.

**Tablo 20. TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleriyle İlgili Görüşlerin Konut Mülkiyetine Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutları İle İlgili Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Konut Mülkiyeti	1. Mülk	113	3,243	0,796	4,604	0,004*	2>3
	2. Kira	108	3,483	0,667			
	3. Aileme Ait	85	3,113	0,666			
	4. Diğer	11	3,149	0,766			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>3,287</b>	<b>0,731</b>			

\*p<0,05

Tablo 20'de görüldüğü üzere; araştırmaya katılan katılımcıların mülkiyet durumlarına göre, TOKİ konutları ile ilgili görüşleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir (F=4,604; p<0,05). Tukey testi sonuçlarına göre; Kirada oturanların aileme aittir diyenlerden daha fazla konutlardaki salonun büyüklüğünü, konutun genel planını, odaların gün ışığından yararlanma durumunu, odaların sayısı ve büyüklüklerini, mutfak ve banyo büyüklüklerini, kullanılan malzemeyi, ses ve yalıtımını, yangın önlemini, dış boya ve görünümünü beğendikleri söylenebilir.

İkamet süresine göre TOKİ konutları sakinlerinin konutlarla ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Tek Yönlü ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 21'de sunulmuştur.

**Tablo 21. TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleri ile İlgili Görüşlerin Konuttaki İkamet Süresine Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutları İle İlgili Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
İkamet Süresi	1. 1 Yıdan Az	34	3,401	0,757	2,347	0,054	
	2. 1 Yıl	22	3,276	0,683			
	3. 2 Yıl	97	3,348	0,593			
	4. 3 Yıl	56	3,433	0,657			
	5. 4 Yıl ve Üstü	108	3,122	0,853			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>3,287</b>	<b>0,731</b>			

\*p>0,05

İkamet süresi bakımından katılımcıların TOKİ konutları ile ilgili düşüncelerinin anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir (F=2,347; p>0,05). Dolayısıyla ikamet süresine göre konutlardaki salonun büyüklüğü, konutun genel planın, odaların gün ışığından yararlanma durumu, odaların sayısı ve büyüklükleri, mutfak ve banyo büyüklükleri, kullanılan malzeme, ses ve yalıtım, yangın önlemi, dış boya ve görünümü konularındaki düşüncenin birbirine yakın olduğu söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin birlikte yaşadıkları kişilere göre konutlarla ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Tek Yönlü ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 22’de sunulmuştur.

**Tablo 22. TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleri ile İlgili Görüşlerin Birlikte Yaşanılan Kişiyeye Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutları İle İlgili Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Birlikte Yaşanılan Kişiler	1. Yalnız	16	3,178	0,887	0,948	0,442	
	2. Anne, Baba vd.	80	3,195	0,652			
	3. Eş ve Çocuklar	186	3,320	0,707			
	4. Çocuklar	16	3,214	1,009			
	5. Ev Arkadaşı	19	3,500	0,878			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>3,287</b>	<b>0,731</b>			

\*p>0,05

Katılımcıların konutlarda birlikte kaldıkları kişi ya da kişilere göre konutlarla ilgili düşüncelerinin birbirine yakın çıktığı tespit edilmiştir (F=0,948; p>0,05). Başka bir deyişle konutlardaki salonun büyüklüğü, konutun genel planı, odaların gün ışığından yararlanma durumu, odaların sayısı ve büyüklükleri, mutfak ve banyo büyüklükleri, kullanılan malzeme, ses ve yalıtım, yangın önlemi, dış boya ve görünümü konularındaki düşüncenin birbirine yakın olduğu söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin başka konuta sahip olup olmama durumlarına göre konutlarla ilgili görüşleri arasındaki anlamlı farklılığı belirlemek amacıyla Bağımsız Örneklem T testinden yararlanılmıştır. Ulaşılan sonuçlar Tablo 23'te sunulmuştur.

**Tablo 23. TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleri ile İlgili Görüşlerin Başka Konuta Sahip Olma Durumuna Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutları İle İlgili Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	t	p
Başka Konuta Sahip Olma Durumu	1. Evet	63	3,400	0,701	1,373	0,171
	2. Hayır	254	3,256	0,737		
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>				

\*p>0,05

TOKİ'nin dışında başka konutu olan ve olmayan kişilerin TOKİ konutları ile ilgili düşünceleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır (t=1,373; p>0,05). Dolayısıyla hem başka konutu olan hem de olmayan kişilerin konutlardaki salonun büyüklüğü, konutun genel planı, odaların gün ışığından yararlanma durumu, odaların sayısı ve büyüklükleri, mutfak ve banyo büyüklükleri, kullanılan malzeme, ses ve yalıtım, yangın önlemi, dış boya ve görünümü konularındaki düşüncelerinin benzer olduğu söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin genel memnuniyet durumlarına göre konutlarla ilgili görüşleri arasındaki anlamlı farklılığı belirlemek amacıyla Tek Yönlü ANOVA testinden yararlanılmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 24'te sunulmuştur.

**Tablo 24. TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleri ile İlgili Görüşlerin Konutlarla İlgili Genel Memnuniyet Durumuna Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutları İle İlgili Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Genel Memnuniyet	1. Evet	203	3,511	0,662	33,638	<b>0,000*</b>	1>2,3
	2. Hayır	58	2,778	0,634			
	3. Kararsızım	56	3,000	0,711			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>3,287</b>	<b>0,731</b>			

\*p<0,05

Katılımcıların TOKİ konutlarıyla ilgili genel memnuniyet durumlarına göre konutlarla ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=33,638; p<0,05). Tukey testi sonuçlarına göre; TOKİ konutlarından memnun olanların memnun olmayan ve kararsız olanlardan daha fazla konutlardaki salonun büyüklüğünü, konutun genel planını, odaların gün ışığından yararlanma durumunu, odaların sayısı ve büyüklüklerini, mutfak ve banyo büyüklüklerini, kullanılan

malzemeyi, ses ve yalıtımını, yangın önlemine, dış boya ve görünümünü beğendikleri söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin konutlarda kalma isteklerine göre konutlarla ilgili görüşleri arasındaki anlamlı farklılığı belirlemek amacıyla Tek Yönlü ANOVA testinden yararlanılmıştır. Ulaşılan sonuçlar Tablo 25’te sunulmuştur.

**Tablo 25. TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleriyle İlgili Görüşlerin Konutlarda Oturmaya Devam Etme İsteğine Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutları İle İlgili Görüşler	N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey	
Devam Etme İsteği	1. Evet	203	3,489	0,674	28,869	0,000*	1>2,3 3>2
	2. Hayır	54	2,752	0,712			
	3. Kararsızım	60	3,082	0,639			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>3,287</b>	<b>0,731</b>			

\*p<0,05

TOKİ konutlarında kalmaya devam etme isteğine göre konutlarla ilgili görüşlerin anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=28,869; p<0,05). Tukey testi sonuçlarına göre; TOKİ konutlarında kalmak isteyenlerin kalmak istemeyen ve kararsız olanlardan daha fazla konutlardaki salonun büyüklüğünü, konutun genel planını, odaların gün ışığından yararlanma durumunu, odaların sayısı ve büyüklüklerini, mutfak ve banyo büyüklüklerini, kullanılan malzemeyi, ses ve yalıtımını, yangın önlemine, dış boya ve görünümünü beğendikleri söylenebilir. Ayrıca konutlarda kalma konusunda kararsızlık yaşayan kişilerin kalmak istemeyen kişilerden daha fazla olumlu düşüncelere sahip oldukları belirlenmiştir.

### 3.1.10.TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Demografik Özelliklere ve Konut Bilgilerine Göre Dağılımı

Çalışmanın bu bölümünde TOKİ konutlarının çevreleriyle ilgili görüşlerin, konut sakinlerinin demografik özelliklerine ve konutlarla ilgili bilgilere göre karşılaştırması yapılmıştır. Bu çerçevede konut çevresiyle ilgili görüşlerin, katılımcıların ikamet ettiği bölgeye göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Tek Yönlü ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 26’da sunulmuştur.

**Tablo 26. TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin İkamet Edilen Bölgeye Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Bölge	1. Soğuksu Mahallesi	78	2,532	0,738	13,696	0,000*	3>1,2 4>1,2
	2. Fatih Mahallesi	88	2,771	0,774			
	3. Cevizlidere 1. Etap	71	3,204	0,745			
	4. Cevizlidere 2. Etap	80	3,160	0,790			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>2,907</b>	<b>0,808</b>			

\*p<0,05

TOKİ konutları sakinlerinin konutların çevresi ile ilgili görüşleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir (F=13,696; p<0,05). Tukey testi sonuçlarından hareketle; Cevizlidere 1. ve 2. Etap konutlarında ikamet eden kişilerin Soğuksu ve Fatih Mahallelerinde ikamet edenlerden daha olumlu düşünceye sahip oldukları tespit edilmiştir. Başka bir deyişle Cevizlidere 1. ve 2. Etap konutların çevresindeki aydınlatma, alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin diğer yerlerden daha yeterli olduğu söylenebilir.

Konut çevresiyle ilgili görüşlerin, katılımcıların cinsiyetine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Bağımsız Örneklem T testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 27’de gösterilmiştir.

**Tablo 27. TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Cinsiyete Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	t	p
Cinsiyet	1. Erkek	215	2,994	0,819	2,797	0,005*
	2. Kadın	102	2,725	0,757		
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>				

\*p<0,05

TOKİ konutlarının çevresiyle ilgili görüşlerin kadın ve erkeklerde farklı olduğu sonucuna ulaşılmıştır (t=2,797; p<0,05). Aritmetik ortalamalardan hareketle erkeklerin kadınlardan daha fazla konutların çevresindeki aydınlatma, alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin yeterli olduğuna inandıkları söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin yaşlarına göre konutların çevresiyle ilgili görüşlerin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Tek Yönlü ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 28’de sunulmuştur.

**Tablo 28. TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Yaşa Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Yaş	1. 25 Yaş ve Altı	62	3,004	0,747	1,083	0,365	
	2. 26-35 Yaş	94	2,996	0,824			
	3. 36-45 Yaş	74	2,805	0,817			
	4. 46-55 Yaş	63	2,798	0,807			
	5. 55 Yaş Üstü	24	2,916	0,863			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>2,907</b>	<b>0,808</b>			

\*p>0,05

TOKİ konutlarında ikamet eden kişilerin yaşlarına göre çevresel faktörlerin yeterliliği konusunda birbirine yakın sonuçlar ortaya çıktığı görülmektedir (F=1,083, p>0,05). Dolayısıyla tüm yaş gruplarındaki kişilerin, konutların çevresindeki aydınlatmanın, alanların, otoparkın, alışveriş merkezlerinin, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesislerin, spor tesislerinin, eğitim kurumlarının, sağlık birimlerinin, ibadethanelerin, çevre düzenlemesinin, toplu taşıma olanaklarının, altyapı hizmetlerinin, belediye hizmetlerinin ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin yeterli olduğuna inandıkları söylenebilir.

Konutların çevresiyle ilgili görüşlerin, katılımcıların medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Bağımsız Örneklem T testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 29’da gösterilmiştir.

**Tablo 29. TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Medeni Duruma Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	t	p
Medeni Durum	1. Evli	202	2,838	0,813	-2,037	<b>0,043*</b>
	2. Bekâr	115	3,029	0,788		
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>				

\*p<0,05

Evli ve bekârların TOKİ konutlarının çevresiyle ilgili görüşlerinin anlamlı farklılık gösterdiği görülmektedir (t=-2,037; p<0,05). Buna göre; bekâr katılımcıların evli olanlardan daha fazla konutların çevresindeki aydınlatma, alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim

kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin yeterli olduğuna inandıkları söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin eğitim durumlarına göre konutların çevresiyle ilgili görüşlerin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Tek Yönlü ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 30’da sunulmuştur.

**Tablo 30. TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Eğitim Durumu	1. İlköğretim	97	2,730	0,877	3,366	<b>0,019*</b>	2>1 3>1 4>1
	2. Lise	70	2,922	0,853			
	3. Üniversite	141	2,989	0,708			
	4. Lisansüstü	9	3,430	0,838			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>2,907</b>	<b>0,808</b>			

\*p<0,05

Tablo 30’daki sonuçlar, TOKİ konutlarının çevresiyle ilgili görüşlerin eğitim durumu açısından anlamlı bir farklılık gösterdiğini göstermektedir (F=3,366; p<0,05). Tukey testine göre; lise, üniversite ve lisansüstü mezunu olan kişilerin ilköğretim mezunu olan kişilerden daha fazla konutların çevresindeki aydınlatma, alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin yeterli olduğuna inandıkları söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin mesleklerine göre konutların çevresiyle ilgili görüşleri arasındaki anlamlı farklılığı belirlemek amacıyla Tek Yönlü ANOVA testinden yararlanılmıştır. Ulaşılan sonuçlar Tablo 31’de sunulmuştur.

**Tablo 31. TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Mesleğe Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşler	N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey	
Meslek	1. Memur	75	3,143	0,676	1,587	0,118	
	2. İşçi	61	2,890	0,897			
	3. Eğitimci	14	2,875	0,864			
	4. Mühendis	8	2,835	0,710			
	5. Tüccar, Esnaf vb.	10	3,281	0,894			
	6. Ev Hanımı	55	2,730	0,774			
	7. Öğrenci	38	2,914	0,796			
	8. Serbest Meslek	17	2,753	0,849			
	9. Emekli	25	2,685	0,841			
	10. Diğer	14	2,794	0,889			
<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>2,907</b>	<b>0,808</b>				

\*p>0,05

Meslek grupları itibariyle TOKİ konutlarında ikamet eden kişilerin çevresel faktörlerin yeterliliği konusunda birbirine yakın görüşlere sahip oldukları görülmektedir (F=1,587, p>0,05). Dolayısıyla tüm meslek gruplarındaki kişilerin, konutların çevresindeki aydınlatmanın, alanların, otoparkın, alışveriş merkezlerinin, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesislerin, spor tesislerinin, eğitim kurumlarının, sağlık birimlerinin, ibadethanelerin, çevre düzenlemesinin, toplu taşıma olanaklarının, altyapı hizmetlerinin, belediye hizmetlerinin ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin yeterli olduğuna inandıkları söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin ailedeki konumlarına göre konutların çevresiyle ilgili görüşleri arasındaki anlamlı farklılığı belirlemek amacıyla Tek Yönlü ANOVA testinden yararlanılmıştır. Ulaşılan sonuçlar Tablo 32’de sunulmuştur.

**Tablo 32. TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Ailedeki Konuma Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşler	N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey	
Ailedeki Konum	1. Baba	127	2,893	0,873	3,945	<b>0,009*</b>	3>2 4>2
	2. Anne	78	2,682	0,710			
	3. Çocuk	86	3,058	0,720			
	4. Diğer	26	3,156	0,889			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>2,907</b>	<b>0,808</b>			

\*p<0,05

Tablo 32’deki sonuçlara göre, TOKİ konutlarının çevresiyle ilgili görüşlerin ailedeki konuma göre anlamlı farklılık gösterdiği görülmektedir (F=3,945; p<0,05). Bu



çerçevede konumu çocuk ve diğer olan kişilerin anne olanlardan daha fazla konutların çevresindeki aydınlatma, alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin yeterli olduğuna inandıkları belirlenmiştir.

TOKİ konutları sakinlerinin sahip oldukları sosyal güvenceye göre konutların çevresiyle ilgili görüşleri arasındaki anlamlı farklılığı belirlemek amacıyla Tek Yönlü ANOVA testinden yararlanılmıştır. Ulaşılan sonuçlar Tablo 33'te sunulmuştur.

**Tablo 33. TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Sosyal Güvenceye Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Sosyal Güvence	1. Emekli Sandığı	48	2,980	0,731	0,727	0,537	
	2. SSK	215	2,917	0,812			
	3. Bağ-Kur	10	2,587	0,680			
	4. Genel Sağlık Sigortası	44	2,853	0,897			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>2,907</b>	<b>0,808</b>			

\*p>0,05

Katılımcıların sahip oldukları sosyal güvenceye göre TOKİ konutlarının çevresiyle ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir (F=0,727; p>0,05). Bu çerçevede tüm sosyal güvenlik gruplarındaki kişilerin, konutların çevresindeki aydınlatma, alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin yeterli olduğuna inandıkları belirlenmiştir.

TOKİ konutları sakinlerinin konut mülkiyetlerine göre konutların çevresiyle ilgili görüşlerin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Tek Yönlü ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 34'te sunulmuştur.

**Tablo 34. TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Konut Mülkiyetine Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Konut Mülkiyeti	1. Mülk	113	2,795	0,867	3,708	0,012*	2>1
	2. Kira	108	3,111	0,737			
	3. Aileme Ait	85	2,832	0,736			
	4. Diğer	11	2,653	1,068			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>2,907</b>	<b>0,808</b>			

\*p<0,05

Katılımcıların mülkiyet durumlarına göre TOKİ konutlarının çevresiyle ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır (F=3,708; p<0,05). Buna göre kiracı olan kişiler mülk sahibi kişilere göre konutların çevresindeki aydınlatma, alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin daha yeterli olduğuna inandıkları saptanmıştır.

İkamet süresine göre TOKİ konutları sakinlerinin konutların çevresiyle ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Tek Yönlü ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 35’te sunulmuştur.

**Tablo 35. TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Konuttaki İkamet Süresine Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
İkamet Süresi	1. 1 Yıldan Az	34	3,101	0,810	2,034	0,090	
	2. 1 Yıl	22	3,045	0,782			
	3. 2 Yıl	97	2,891	0,797			
	4. 3 Yıl	56	3,051	0,754			
	5. 4 Yıl ve Üstü	108	2,759	0,834			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>2,907</b>	<b>0,808</b>			

\*p>0,05

İkamet süresi bakımından katılımcıların TOKİ konutlarının çevresiyle ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir (F=2,034; p>0,05). Bu çerçevede tüm gruplardaki kişilerin, konutların çevresindeki aydınlatma, alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin yeterli olduğuyula ilgili inanışları birbirine yakındır.

TOKİ konutları sakinlerinin birlikte yaşadıkları kişilere göre konutların çevresiyle ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Tek Yönlü ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 36’da sunulmuştur.

**Tablo 36. TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Birlikte Yaşanılan Kişiye Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Birlikte Yaşanılan Kişiler	1. Yalnız	16	3,089	0,992	0,831	0,506	
	2. Anne, Baba vd.	80	3,008	0,716			
	3. Eş ve Çocuklar	186	2,844	0,816			
	4. Çocuklar	16	2,878	0,944			
	5. Ev Arkadaşı	19	2,973	0,827			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>2,907</b>	<b>0,808</b>			

\*p>0,05

Tablo 36’da birlikte yaşanılan kişi ya da kişiler açısından TOKİ konutlarının çevresiyle ilgili görüşler arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (F=0,831; p>0,05). Dolayısıyla tüm gruplardaki kişilerin, konutların çevresindeki aydınlatma, alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin yeterli olduğu konusundaki düşünceleri birbirine yakın çıkmıştır.

TOKİ konutları sakinlerinin başka konuta sahip olup olmama durumlarına göre konutların çevresiyle ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Bağımsız Örneklem T testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 37’de sunulmuştur.

**Tablo 37. TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Başka Konuta Sahip Olma Durumuna Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	t	p
Başka Konuta Sahip Olma Durumu	1. Evet	63	2,996	0,787	0,966	0,335
	2. Hayır	254	2,886	0,813		
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>				

\*p>0,05

Tablo 37’ye göre, TOKİ’den başka konutu olan kişiler ile konutu olmayan kişilerin TOKİ konutlarının çevresiyle ilgili görüşleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (F=0,966; p>0,05). Dolayısıyla başka konutu olan ve olmayan kişilerin, konutların çevresindeki aydınlatma, alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel

aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin yeterli olduğuna inandıkları söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin genel memnuniyet durumlarına göre konutların çevresiyle ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Tek Yönlü ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 38’de sunulmuştur.

**Tablo 38. TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Konutlarla İlgili Genel Memnuniyet Durumuna Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	P	Tukey
Genel Memnuniyet	1. Evet	203	3,094	0,764	18,772	0,000*	1>2,3
	2. Hayır	58	2,434	0,752			
	3. Kararsızım	56	2,721	0,788			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>2,907</b>	<b>0,808</b>			

\*p<0,05

Katılımcıların TOKİ konutlarıyla ilgili genel memnuniyet durumlarına göre konutların çevresiyle ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=18,772; p<0,05). Buna göre; konutlardan memnun olanların, konutlardan memnun olmayan ve kararsız olanlardan daha fazla konutların çevresindeki aydınlatma, alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin yeterli olduğuna inandıkları söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin konutlarda kalma isteklerine göre konutların çevresiyle ilgili görüşleri arasındaki anlamlı farklılığı belirlemek amacıyla Tek Yönlü ANOVA testinden yararlanılmıştır. Ulaşılan sonuçlar Tablo 39’da sunulmuştur.

**Tablo 39. TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Konutlarda Oturmaya Devam Etme İsteğine Göre Karşılaştırması**

TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Devam Etme İsteği	1. Evet	203	3,106	0,742	21,447	0,000*	1>2,3
	2. Hayır	54	2,394	0,754			
	3. Kararsızım	60	2,699	0,825			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>2,907</b>	<b>0,808</b>			

\*p<0,05

Katılımcıların TOKİ konutlarında kalma isteğine göre konutların çevresiyle ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir (F=21,447; p<0,05). Buna göre; konutlarda kalmak isteyenlerin, kalmak istemeyen ve kararsız olanlardan daha fazla konutların çevresindeki aydınlatma, alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin yeterli olduğuna inandıkları söylenebilir.

### 3.1.11.TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Demografik Özelliklere ve Konut Bilgilerine Göre Dağılımı

Çalışmanın bu bölümünde TOKİ konutlarındaki komşuluk ilişkilerine ilişkin görüşlerin, konut sakinlerinin demografik özelliklerine ve konutlarla ilgili bilgilere göre karşılaştırması yapılmıştır. Bu çerçevede konutların bulunduğu alandaki komşuluk ilişkilerine ilişkin görüşlerin, katılımcıların ikamet ettiği bölgeye göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Tek Yönlü ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 40'ta sunulmuştur.

**Tablo 40. TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin İkamet Edilen Bölgeye Göre Karşılaştırması**

Konutlardaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Bölge	1. Soğuksu Mahallesi	78	3,155	0,581	0,888	0,448	
	2. Fatih Mahallesi	88	3,040	0,619			
	3. Cevizlidere 1. Etap	71	3,124	0,683			
	4. Cevizlidere 2. Etap	80	3,192	0,650			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>3,126</b>	<b>0,632</b>			

\*p>0,05

TOKİ konutlarındaki komşuluk ilişkileriyle ilgili olarak bölgeler genelinde anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (F=0,888; p>0,05). Başka bir deyişle tüm bölgelerde konut sakinlerinin gerektiğinde komşularının yardımına başvurabildikleri, belirli aralıklarla evde ve bina toplantılarında görüşebildikleri, komşuluk ilişkilerinden memnun oldukları, komşular arasında yardımlaşma ve birlik olduğunu, konutlarda bekârların oturmasının site sakinlerini rahatsız etmediğini ve konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duyulmadığını düşündükleri görülmektedir.

Konutlardaki komşuluk ilişkilerine ilişkin görüşlerin, katılımcıların cinsiyetine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Bağımsız Örneklem T testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 41’de gösterilmiştir.

**Tablo 41. TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Cinsiyete Göre Karşılaştırması**

Konutlardaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	t	p
Cinsiyet	1. Erkek	215	3,152	0,640	1,088	0,277
	2. Kadın	102	3,070	0,615		
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>				

\*p>0,05

Kadın ve erkeklerin TOKİ konutlarındaki komşuluk ilişkileriyle ilgili düşünceleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır (t=1,088; p>0,05). Dolayısıyla hem erkek hem de kadın katılımcıların, gerektiğinde komşularının yardımına başvurabildikleri, belirli aralıklarla evde ve bina toplantılarında görüşebildikleri, komşuluk ilişkilerinden memnun oldukları, komşular arasında yardımlaşma ve birlik olduğu, konutlarda bekârların oturmasının site sakinlerini rahatsız etmediği ve konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duymadıklarını düşündükleri söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin yaşlarına göre konutlardaki komşuluk ilişkilerine ilişkin görüşleri arasındaki anlamlı farklılığı belirlemek amacıyla Tek Yönlü ANOVA testinden yararlanılmıştır. Ulaşılan sonuçlar Tablo 42’de sunulmuştur.

**Tablo 42. TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Yaşa Göre Karşılaştırması**

Konutlardaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Yaş	1. 25 Yaş ve Altı	62	2,979	0,611	1,465	0,213	
	2. 26-35 Yaş	94	3,101	0,507			
	3. 36-45 Yaş	74	3,200	0,732			
	4. 46-55 Yaş	63	3,217	0,640			
	5. 55 Yaş Üstü	24	3,131	0,747			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>3,126</b>	<b>0,632</b>			

\*p>0,05

Katılımcıların yaşları açısından TOKİ konutlarındaki komşuluk ilişkileriyle ilgili düşüncelerinin anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir (F=1,465; p>0,05). Dolayısıyla tüm yaş gruplarındaki kişilerin, gerektiğinde komşularının yardımına başvurabildikleri, belirli aralıklarla evde ve bina toplantılarında

görülebildikleri, komşuluk ilişkilerinden memnun oldukları, komşular arasında yardımlaşma ve birlik olduğu, konutlarda bekârların oturmasının site sakinlerini rahatsız etmediğini ve konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duymadıklarını düşündükleri söylenebilir.

Konutların bulunduğu alandaki komşuluk ilişkilerine ilişkin görüşlerin, katılımcıların medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Bağımsız Örneklem T testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 43'te gösterilmiştir.

**Tablo 43. TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Medeni Duruma Göre Karşılaştırması**

Konutlardaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	t	p
Medeni Durum	1. Evli	202	3,164	0,634	1,415	0,158
	2. Bekâr	115	3,059	0,628		
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>				

\*p>0,05

Evli ve bekârların TOKİ konutlarındaki komşuluk ilişkileriyle ilgili düşünceleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır (t=1,415; p>0,05). Dolayısıyla hem evli hem de bekâr katılımcıların, gerektiğinde komşularının yardımına başvurabildikleri, belirli aralıklarla evde ve bina toplantılarında görüşebildikleri, komşuluk ilişkilerinden memnun oldukları, komşular arasında yardımlaşma ve birlik olduğu, konutlarda bekârların oturmasının site sakinlerini rahatsız etmediği ve konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duymadıklarını düşündükleri söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin eğitim durumlarına göre konutlardaki komşuluk ilişkilerine ilişkin görüşleri arasındaki anlamlı farklılığı belirlemek amacıyla Tek Yönlü ANOVA testinden yararlanılmıştır. Ulaşılan sonuçlar Tablo 44'te sunulmuştur.

**Tablo 44. TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırması**

Konutlardaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Eğitim Durumu	1. İlköğretim	97	3,194	0,741	1,451	0,228	
	2. Lise	70	3,198	0,557			
	3. Üniversite	141	3,045	0,581			
	4. Lisansüstü	9	3,095	0,646			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>3,126</b>	<b>0,632</b>			

\*p>0,05

Katılımcıların eğitim durumları açısından TOKİ konutlarındaki komşuluk ilişkileriyle ilgili düşüncelerinin anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir (F=1,465; p>0,05). Dolayısıyla tüm eğitim gruplarındaki kişilerin, gerektiğinde komşularının yardımına başvurabildikleri, belirli aralıklarla evde ve bina toplantılarında görüşebildikleri, komşuluk ilişkilerinden memnun oldukları, komşular arasında yardımlaşma ve birlik olduğu, konutlarda bekârların oturmasının site sakinlerini rahatsız etmediğini ve konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duymadıklarını düşündükleri söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin mesleklerine göre konutlardaki komşuluk ilişkilerine ilişkin görüşleri arasındaki anlamlı farklılığı belirlemek amacıyla Tek Yönlü ANOVA testinden yararlanılmıştır. Ulaşılan sonuçlar Tablo 45'te sunulmuştur.

**Tablo 45. TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Mesleğe Göre Karşılaştırması**

Konutlardaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Meslek	1. Memur	75	3,148	0,532	1,436	0,172	
	2. İşçi	61	3,203	0,699			
	3. Eğitimci	14	3,030	0,616			
	4. Mühendis	8	2,732	0,309			
	5. Tüccar, Esnaf vb.	10	2,928	0,568			
	6. Ev Hanımı	55	3,290	0,575			
	7. Öğrenci	38	3,015	0,667			
	8. Serbest Meslek	17	2,916	0,836			
	9. Emekli	25	3,148	0,652			
	10. Diğer	14	3,000	0,726			
<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>3,126</b>	<b>0,632</b>				

\*p>0,05

Meslek grupları itibariyle katılımcıların TOKİ konutlarındaki komşuluk ilişkileriyle ilgili düşüncelerinin anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir



(F=1,465; p>0,05). Dolayısıyla tüm meslek gruplarındaki kişilerin, gerektiğinde komşularının yardımına başvurabildikleri, belirli aralıklarla evde ve bina toplantılarında görüşebildikleri, komşuluk ilişkilerinden memnun oldukları, komşular arasında yardımlaşma ve birlik olduğu, konutlarda bekârların oturmasının site sakinlerini rahatsız etmediğini ve konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duymadıklarını düşündükleri söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin ailedeki konumlarına göre konutlardaki komşuluk ilişkileriyle ilgili görüşleri arasındaki anlamlı farklılığı belirlemek amacıyla Tek Yönlü ANOVA testinden yararlanılmıştır. Ulaşılan sonuçlar Tablo 46’da sunulmuştur.

**Tablo 46. TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Ailedeki Konuma Göre Karşılaştırması**

Konutlardaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Ailedeki Konum	1. Baba	127	3,178	0,641	0,634	0,594	
	2. Anne	78	3,108	0,589			
	3. Çocuk	86	3,059	0,574			
	4. Diğer	26	3,142	0,874			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>3,126</b>	<b>0,632</b>			

\*p>0,05

Tablo 46’deki sonuçlar; ailedeki konumları itibariyle katılımcıların TOKİ konutlarındaki komşuluk ilişkileriyle ilgili düşüncelerinin anlamlı bir farklılık göstermediğine işaret etmektedir (F=0,634; p>0,05). Dolayısıyla aile konumuna bakılmaksızın tüm katılımcıların, gerektiğinde komşularının yardımına başvurabildikleri, belirli aralıklarla evde ve bina toplantılarında görüşebildikleri, komşuluk ilişkilerinden memnun oldukları, komşular arasında yardımlaşma ve birlik olduğu, konutlarda bekârların oturmasının site sakinlerini rahatsız etmediğini ve konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duymadıklarını düşündükleri söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin sahip oldukları sosyal güvenceye göre konutlardaki komşuluk ilişkileriyle ilgili görüşleri arasındaki anlamlı farklılığı belirlemek amacıyla Tek Yönlü ANOVA testinden yararlanılmıştır. Ulaşılan sonuçlar Tablo 47’de sunulmuştur.

**Tablo 47. TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Sosyal Güvenceye Göre Karşılaştırması**

Konutlardaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Sosyal Güvence	1. Emekli Sandığı	48	3,238	0,564	0,958	0,413	
	2. SSK	215	3,099	0,610			
	3. Bağ-Kur	10	2,957	0,261			
	4. Genel Sağlık Sigortası	44	3,175	0,836			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>3,126</b>	<b>0,632</b>			

\*p>0,05

Tablo 47’de görüldüğü üzere; sosyal güvenceye açısından katılımcıların TOKİ konutlarındaki komşuluk ilişkileriyle ilgili düşüncelerinin anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir (F=0,958; p>0,05). Dolayısıyla sosyal güvenceye bakılmaksızın tüm katılımcıların, gerektiğinde komşularının yardımına başvurabildikleri, belirli aralıklarla evde ve bina toplantılarında görüşebildikleri, komşuluk ilişkilerinden memnun oldukları, komşular arasında yardımlaşma ve birlik olduğu, konutlarda bekârların oturmasının site sakinlerini rahatsız etmediğini ve konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duymadıklarını düşündükleri söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin konut mülkiyetlerine göre konutlardaki komşuluk ilişkilerine ilişkin görüşleri arasındaki anlamlı farklılığı belirlemek amacıyla Tek Yönlü ANOVA testinden yararlanılmıştır. Ulaşılan sonuçlar Tablo 48’de sunulmuştur.

**Tablo 48. TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Konut Mülkiyetine Göre Karşılaştırması**

Konutlardaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Konut Mülkiyeti	1. Mülk	113	3,127	0,681	0,552	0,647	
	2. Kira	108	3,116	0,636			
	3. Aileme Ait	85	3,105	0,554			
	4. Diğer	11	3,363	0,686			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>3,126</b>	<b>0,632</b>			

\*p>0,05

Tablo 48’deki gibi; konut mülkiyetine göre katılımcıların TOKİ konutlarındaki komşuluk ilişkileriyle ilgili düşüncelerinin anlamlı bir farklılık göstermediği söylenebilir (F=0,552; p>0,05). Dolayısıyla konut mülkiyetine bakılmaksızın tüm katılımcıların, gerektiğinde komşularının yardımına başvurabildikleri, belirli aralıklarla evde ve bina toplantılarında görüşebildikleri, komşuluk ilişkilerinden memnun

oldukları, komşular arasında yardımlaşma ve birlik olduğu, konutlarda bekârların oturmasının site sakinlerini rahatsız etmediğini ve konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duymadıklarını düşündükleri söylenebilir.

İkamet süresine göre TOKİ konutları sakinlerinin konutlardaki komşuluk ilişkilerine ilişkin görüşleri arasındaki anlamlı farklılığı belirlemek amacıyla Tek Yönlü ANOVA testinden yararlanılmıştır. Ulaşılan sonuçlar Tablo 49’da sunulmuştur.

**Tablo 49. TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Konuttaki İkamet Süresine Göre Karşılaştırması**

Konutlardaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
İkamet Süresi	1. 1 Yılda Az	34	3,201	0,627	0,345	0,847	
	2. 1 Yıl	22	3,142	0,681			
	3. 2 Yıl	97	3,131	0,553			
	4. 3 Yıl	56	3,163	0,559			
	5. 4 Yıl ve Üstü	108	3,075	0,727			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>3,126</b>	<b>0,632</b>			

\*p>0,05

İkamet süresi bakımından katılımcıların TOKİ konutlarındaki komşuluk ilişkileriyle ilgili düşüncelerinin anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir (F=0,345; p>0,05). Dolayısıyla ikamet sürelerine bakılmaksızın tüm katılımcıların, gerektiğinde komşularının yardımına başvurabildikleri, belirli aralıklarla evde ve bina toplantılarında görüşebildikleri, komşuluk ilişkilerinden memnun oldukları, komşular arasında yardımlaşma ve birlik olduğu, konutlarda bekârların oturmasının site sakinlerini rahatsız etmediğini ve konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duymadıklarını düşündükleri söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin birlikte yaşadıkları kişilere göre konutlardaki komşuluk ilişkileriyle ilgili görüşleri arasındaki anlamlı farklılığı belirlemek amacıyla Tek Yönlü ANOVA testinden yararlanılmıştır. Ulaşılan sonuçlar Tablo 50’de sunulmuştur.

**Tablo 50. TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Birlikte Yaşanılan Kişiye Göre Karşılaştırması**

Konutlardaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Birlikte Yaşanılan Kişiler	1. Yalnız	16	3,062	0,643	0,916	0,455	
	2. Anne, Baba vd.	80	3,101	0,592			
	3. Eş ve Çocuklar	186	3,172	0,638			
	4. Çocuklar	16	2,991	0,753			
	5. Ev Arkadaşı	19	2,939	0,630			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>3,126</b>	<b>0,632</b>			

\*p>0,05

Katılımcıların birlikte yaşadıkları kişilere göre TOKİ konutlarındaki komşuluk ilişkileriyle ilgili düşüncelerinin anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir (F=0,552; p>0,05). Buna göre birlikte yaşanılan kişilere bakılmaksızın tüm katılımcıların, gerektiğinde komşularının yardımına başvurabildikleri, belirli aralıklarla evde ve bina toplantılarında görüşebildikleri, komşuluk ilişkilerinden memnun oldukları, komşular arasında yardımlaşma ve birlik olduğu, konutlarda bekârların oturmasının site sakinlerini rahatsız etmediğini ve konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duymadıklarını düşündükleri söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin başka konuta sahip olup olmama durumlarına göre konutlardaki komşuluk ilişkilerine ilişkin görüşlerinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Bağımsız Örneklem T testi ile ölçülmüştür. Elde edilen sonuçlar Tablo 51’de sunulmuştur.

**Tablo 51. TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Başka Konuta Sahip Olma Durumuna Göre Karşılaştırması**

Konutlardaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	t	p
Başka Konuta Sahip Olma Durumu	1. Evet	63	3,052	0,666	-1,037	0,300
	2. Hayır	254	3,144	0,624		
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>				

\*p>0,05

TOKİ’deki konut dışında konutu olanlar ile konutu olmayanların TOKİ konutlarındaki komşuluk ilişkileriyle ilgili düşüncelerinin anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir (t=-1,037; p>0,05). Buna göre hem konutu olanlar hem de konutu olmayanların, gerektiğinde komşularının yardımına başvurabildikleri, belirli aralıklarla evde ve bina toplantılarında görüşebildikleri, komşuluk ilişkilerinden memnun oldukları, komşular arasında yardımlaşma ve birlik olduğu, konutlarda

bekârların oturmasının site sakinlerini rahatsız etmediğini ve konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duymadıklarını düşündükleri söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin genel memnuniyet durumlarına göre konutlardaki komşuluk ilişkilerine ilişkin görüşleri arasındaki anlamlı farklılığı belirlemek amacıyla Tek Yönlü ANOVA testinden yararlanılmıştır. Ulaşılan sonuçlar Tablo 52’de sunulmuştur.

**Tablo 52. TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Konutlarla İlgili Genel Memnuniyet Durumuna Göre Karşılaştırması**

Konutlardaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Genel Memnuniyet	1. Evet	203	3,156	0,584	0,867	0,421	
	2. Hayır	58	3,034	0,788			
	3. Kararsızım	56	3,109	0,625			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>3,126</b>	<b>0,632</b>			

\*p>0,05

Genel memnuniyet durumlarına göre katılımcıların TOKİ konutlarındaki komşuluk ilişkileriyle ilgili düşüncelerinin anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir (F=0,867; p>0,05). Buna göre hem memnun olanların hem de memnun olmayan ve kararsız olanların, gerektiğinde komşularının yardımına başvurabildikleri, belirli aralıklarla evde ve bina toplantılarında görüşebildikleri, komşuluk ilişkilerinden memnun oldukları, komşular arasında yardımlaşma ve birlik olduğu, konutlarda bekârların oturmasının site sakinlerini rahatsız etmediğini ve konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duymadıklarını düşündükleri söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin konutlarda kalma isteklerine göre konutlardaki komşuluk ilişkilerine ilişkin görüşleri arasındaki anlamlı farklılığı belirlemek amacıyla Tek Yönlü ANOVA testinden yararlanılmıştır. Ulaşılan sonuçlar Tablo 53’te sunulmuştur.

**Tablo 53. TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Konutlarda Oturmaya Devam Etme İsteğine Göre Karşılaştırması**

Konutlardaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşler		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	p	Tukey
Devam Etme İsteği	1. Evet	203	3,183	0,567	6,576	0,002*	1>2 3>2
	2. Hayır	54	2,846	0,750			
	3. Kararsızım	60	3,183	0,671			
	<b>Toplam</b>	<b>317</b>	<b>3,126</b>	<b>0,632</b>			

\*p<0,05

TOKİ konularında kalma isteğine göre; katılımcıların TOKİ konutlarındaki komşuluk ilişkileriyle ilgili düşüncelerinin farklılık gösterdiği belirlenmiştir ( $F=6,576$ ;  $p<0,05$ ). Bu kapsamda kalmak isteyenler ve kararsız olanların kalmak istemeyenlerden daha fazla gerektiğinde komşularının yardımına başvurabildikleri, belirli aralıklarla evde ve bina toplantılarında görüşebildikleri, komşuluk ilişkilerinden memnun oldukları, komşular arasında yardımlaşma ve birlik olduğu, konutlarda bekârların oturmasının site sakinlerini rahatsız etmediğini ve konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duymadıklarını düşündükleri söylenebilir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Küreselleşmenin ve teknolojik gelişmelerin yaşandığı günümüzde bütün sektörlerde olduğu gibi konut sektöründe de yoğun bir rekabet yaşanmaktadır. Özellikle bilinçlenen kullanıcıların konut ihtiyacını karşılamak için kurumsallaşmış konut üreticilerinin piyasaya girmesiyle konutlarda marka dönemine girilmiş bulunmaktadır. Bu dönemde, yaşamını sürdürerek ve pazar payını artırarak kullanıcıyla sıkı bir bağ içerisinde olan TOKİ de kullanıcılarının memnuniyetini artırmak amacıyla çeşitli konut projelerini uygulamakta ve faaliyetlerde bulunmaktadır. Bu çerçevede, TOKİ açısından kullanıcı memnuniyeti olgusunun değerlendirilmesi büyük bir zorunluluk olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu zorunluluktan hareketle, TOKİ konutlarında ikamet eden kişilerin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla bir alan çalışması gerçekleştirilmiştir.

Alan çalışması sonucunda TOKİ konutlarında kalan kişilerin ikamet etmiş oldukları konuttaki salonun büyüklüğünü, konutun genel planının kullanışlı olmasını ve konuttaki odaların gün ışığından yararlanma durumunu yeterli gördükleri belirlenmiştir. Konutların mekân sayısı ve büyüklüğü, kullanışlı olması gibi değişkenler göz önüne alındığında çalışmanın sonuçları Oral (2014) ve Esen'in (2019) bulgularıyla paralellik gösterdiği söylenebilir. Nitekim yapılan çalışmalarda TOKİ sakinlerinin konutları kullanışlı gördüğü ve mekân sayısı ile büyüklüğünü yeterli gördüklerini tespit etmişlerdir. Ancak konutlardaki odaların sayısı ve büyüklükleri, mutfak ve banyo büyüklükleri, kullanılan malzeme, ses ve yalıtım, yangın önlemi, dış boyaları ve görünüşleri konusunda bir kararsızlık yaşadıkları söylenebilir. Bu sonuç Karasu ve Gültekin'in (2012) sonuçlarıyla paralellik göstermektedir. Ayrıca odaların sayısı ve büyüklüğü, kullanılan malzeme, ısı yalıtımı değişkenlerle ilgili memnuniyet düzeyinin Erdal'ın (2010) sonuçlarıyla örtüştüğü görülmektedir.

Koç (2016) yaptığı çalışmada TOKİ konutlarının toplu ibadet yerleri vb. alanlar, eğitim, sağlık kurumlarına yakınlık açısından konut sakinlerinin memnun olduğunu tespit etmiştir. Ancak bu çalışmada TOKİ konutlarının kurulmuş oldukları yerlerdeki çevresel faktörlerle ilgili görüşlere bakıldığında katılımcıların, yalnızca konut çevresindeki aydınlatmanın yeterli olduğunu düşündükleri görülmüştür. Konut çevresindeki alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre

düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin yeterliliği konusunda kararsız oldukları tespit edilmiştir. Çevresel faktörlerle ilgili bu sonu; Korkmaz (2006), Karasu ve Gültekin'in (2012) sonuçlarıyla paralellik göstermekte olup Karabük ilindeki TOKİ konutlarının çevresel faktörler açısından istenen düzeyde olmadığı söylenebilir.

Esen (2019) TOKİ konutlarında sosyo-ekonomik ve kültürel duruma uygun ilişkilerin olduğunu tespit etmiştir. Ancak bu çalışmada TOKİ konutlarında ikamet eden kişilerin komşuluk ilişkilerine ilişkin düşüncelerine bakıldığında; konut sakinlerinin gerektiğinde komşularının yardımına başvurabildikleri ve komşularla belirli aralıklarla evde görüşebildikleri ortaya çıkmıştır. Ancak komşuluk ilişkilerinden memnun olup olmadıkları konusunda, komşularla bina toplantılarında görüşme konusunda, komşular arasında yardımlaşma ve birlik olduğu konusunda kararsız kaldıkları görülmüştür. Erdal (2010) İstanbul Küçükçekmece'de yapmış olduğu çalışmada TOKİ konutlarındaki kişilerin komşuluk ilişkilerinden memnun olduklarını tespit etmiştir. Bu durum, komşuluk ilişkilerinin bölgeden bölgeye veya yöreden yöreye değişiklik gösterebileceğine işaret etmektedir. Bununla birlikte konutlarda bekârların oturmasının site sakinlerini rahatsız edip etmediği ve konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duyulması konularında da bir kararsızlık yaşandığı saptanmıştır.

Çalışmada TOKİ konutlarıyla ilgili görüşlerin, konut sakinlerinin demografik özelliklerine ve konutlarla ilgili bilgilere göre karşılaştırması yapılmıştır. Bu kapsamda Soğuksu Mahallesiindeki TOKİ konutlarında ikamet eden kişilerin Fatih Mahallesiindeki konutlarda oturanlardan daha olumlu düşüncelere sahip oldukları görülmüştür. Bununla birlikte Cevizlidere 1. ve 2. Etap konutlarında ikamet eden kişilerin Soğuksu ve Fatih Mahallelerinde ikamet edenlerden daha olumlu düşünceye sahip oldukları tespit edilmiştir.

Polat (2010) ve Gür (2009) yaptıkları çalışmalarda TOKİ konutlarının fiziksel özelliklerinden duyulan memnuniyetin katılımcıların cinsiyetlerine göre anlamlı farklılık göstermediğini bulmuştur. Ancak bu çalışmada kadın ve erkeklerin TOKİ konutları ile ilgili düşüncelerinin anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür. Dolayısıyla erkeklerin kadınlardan daha fazla konutlardaki salonun büyüklüğünden, konutun genel planından, odaların gün ışığından yararlanma durumundan, odaların sayısı ve



büyükliklerinden, mutfak ve banyo büyükliklerinden, kullanılan malzemedan, ses ve yalıtımdan, yangın önleminden, dış boya ve görünümünden memnun oldukları söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin yaşlarına, medeni durumlarına, mesleklerine, ailedeki konumlarına, ikamet sürelerine, birlikte yaşadıkları kişilere, başka bir konuta sahip olup olmama durumlarına göre konutlarla ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Bu çerçevede konutlardaki salonun büyüklüğü, konutun genel planının, odaların gün ışığından yararlanma durumu, odaların sayısı ve büyüklükleri, mutfak ve banyo büyüklükleri, kullanılan malzeme, ses ve yalıtım, yangın önlemi, dış boya ve görünümü konularındaki düşüncelerinin birbirine yakın olduğu ortaya çıkmıştır. Yaş ve meslek konusunda ulaşılan sonuçlar Gür'ün (2009) sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

Araştırmada lise, üniversite ve lisansüstü mezunlarının ilköğretim mezunu olanlardan daha fazla olumlu düşüncelere sahip oldukları görülmektedir. Başka bir deyişle lise, üniversite ve lisansüstü mezunları ilköğretim mezunlarına nazaran konutlardaki salonun büyüklüğünü, konutun genel planını, odaların gün ışığından yararlanma durumunu, odaların sayısı ve büyüklüklerini, mutfak ve banyo büyüklüklerini, kullanılan malzemeyi, ses ve yalıtımını, yangın önlemine, dış boya ve görünümünü daha fazla beğendikleri söylenebilir.

Araştırmada SSK'lı olanların genel sağlık sigortasından yararlananlardan daha fazla konutlardaki salonun büyüklüğünü, konutun genel planını, odaların gün ışığından yararlanma durumunu, odaların sayısı ve büyüklüklerini, mutfak ve banyo büyüklüklerini, kullanılan malzemeyi, ses ve yalıtımını, yangın önlemine, dış boya ve görünümünü beğendikleri söylenebilir.

Katılımcılardan kirada oturanların aileme aittir diyenlerden daha fazla konutlardaki salonun büyüklüğünü, konutun genel planını, odaların gün ışığından yararlanma durumunu, odaların sayısı ve büyüklüklerini, mutfak ve banyo büyüklüklerini, kullanılan malzemeyi, ses ve yalıtımını, yangın önlemine, dış boya ve görünümünü beğendikleri söylenebilir. Gür (2009) yaptığı çalışmada çevresel faktörlerden duyulan memnuniyetin sahiplik durumuna göre anlamlı bir farklılık olmadığını tespit etmiştir.

Katılımcıların TOKİ konutlarıyla ilgili genel memnuniyet durumlarına göre konutlarla ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir. TOKİ konutlarından memnun olanların memnun olmayan ve kararsız olanlardan daha fazla konutlardaki salonun büyüklüğünü, konutun genel planını, odaların gün ışığından yararlanma durumunu, odaların sayısı ve büyüklüklerini, mutfak ve banyo büyüklüklerini, kullanılan malzemeyi, ses ve yalıtımını, yangın önlemeni, dış boya ve görünümünü beğendikleri söylenebilir.

Araştırmada TOKİ konutlarında kalmak isteyenlerin kalmak istemeyen ve kararsız olanlardan daha fazla konutlardaki salonun büyüklüğünü, konutun genel planını, odaların gün ışığından yararlanma durumunu, odaların sayısı ve büyüklüklerini, mutfak ve banyo büyüklüklerini, kullanılan malzemeyi, ses ve yalıtımını, yangın önlemeni, dış boya ve görünümünü beğendikleri söylenebilir. Ayrıca konutlarda kalma konusunda kararsızlık yaşayan kişilerin kalmak istemeyen kişilerden daha fazla olumlu düşüncelere sahip oldukları belirlenmiştir.

Çalışmada TOKİ konutlarının çevreleriyle ilgili görüşlerin, konut sakinlerinin demografik özelliklerine ve konutlarla ilgili bilgilere göre karşılaştırması yapılmıştır. Bu çerçevede Cevizlidere 1. ve 2. Etap konutlarında ikamet eden kişilerin Soğuksu ve Fatih Mahallelerinde ikamet edenlerden daha olumlu düşünceye sahip oldukları tespit edilmiştir. Başka bir deyişle Cevizlidere 1. ve 2. Etap konutların çevresindeki aydınlatma, alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin diğer yerlerden daha yeterli olduğu söylenebilir.

TOKİ konutlarının çevresiyle ilgili görüşlerin kadın ve erkeklerde farklı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Aritmetik ortalamalardan hareketle erkeklerin kadınlardan daha fazla konutların çevresindeki aydınlatma, alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin yeterli olduğuna inandıkları söylenebilir. Kadın ve erkek arasındaki bu farklılık Gür'ün sonuçlarıyla çelişmektedir.

TOKİ konutları sakinlerinin yaşlarına, mesleklerine, sosyal güvencelerine, ikamet sürelerine, birlikte yaşadıkları kişilere ve başka konuta sahip olma durumlarına

göre konutların çevresiyle ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Yüksel (2014) birlikte yaşadıkları kişilere konutların güvenliğinden duyulan memnuniyetin farklılık gösterdiğini belirlemiştir. Buna göre; konutlarda 2 kişi yaşayanların, 4 ve kişiyle yaşayanlardan daha fazla memnun olduklarını tespit etmiştir. Araştırmada bekâr katılımcıların evli olanlardan daha fazla konutların çevresindeki aydınlatma, alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin yeterli olduğuna inandıkları söylenebilir.

Araştırma lise, üniversite ve lisansüstü mezunu olan kişilerin ilköğretim mezunu olan kişilerden daha fazla konutların çevresindeki aydınlatma, alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin yeterli olduğuna inandıkları söylenebilir.

Çalışmada konumu çocuk ve diğer olan kişilerin anne olanlardan daha fazla konutların çevresindeki aydınlatma, alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin yeterli olduğuna inandıkları belirlenmiştir.

Katılımcıların mülkiyet durumlarına göre TOKİ konutlarının çevresiyle ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır. Buna göre kiracı olan kişiler mülk sahibi kişilere göre konutların çevresindeki aydınlatma, alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin daha yeterli olduğuna inandıkları saptanmıştır. Ulaşım-toplu taşıma olanakları ve güvenlik gibi konularında elde edilen bu sonuçlar; Haghrhmani'n (2017) sonuçlarıyla paralellik göstermektedir. Nitekim yapılan çalışmada kiracıların %85'inin TOKİ konutlarının ulaşım olanaklarından ve güvenliğinden daha memnun olduklarını tespit etmiştir.

Konutlardan memnun olanların, konutlardan memnun olmayan ve kararsız olanlardan daha fazla konutların çevresindeki aydınlatma, alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin yeterli olduğuna inandıkları söylenebilir.

Katılımcılardan konutlarda kalmak isteyenlerin, kalmak istemeyen ve kararsız olanlardan daha fazla konutların çevresindeki aydınlatma, alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin yeterli olduğuna inandıkları söylenebilir.

Çalışmada TOKİ konutlarındaki komşuluk ilişkilerine ilişkin görüşlerin, konut sakinlerinin demografik özelliklerine ve konutlarla ilgili bilgilere göre karşılaştırması yapılmıştır. Bu çerçevede TOKİ konutlarındaki komşuluk ilişkileriyle ilgili olarak bölgeler genelinde, cinsiyete, yaşa, medeni duruma, eğitim durumuna, mesleğe, ailedeki konuma, sosyal güvenceye, mülkiyet durumuna, ikamet süresine, birlikte yaşanan kişilere, TOKİ'deki konut dışında başka konuta sahip olma durumuna, genel memnuniyet durumuna göre konutlardaki komşuluk ilişkilerine ilişkin görüşlerinin anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir. Ancak konutta kalmak isteyenler ve kararsız olanların kalmak istemeyenlerden daha fazla gerektiğinde komşularının yardımına başvurabildikleri, belirli aralıklarla evde ve bina toplantılarında görüşebildikleri, komşuluk ilişkilerinden memnun oldukları, komşular arasında yardımlaşma ve birlik olduğu, konutlarda bekârların oturmasının site sakinlerini rahatsız etmediğini ve konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duymadıkları belirlenmiştir. Yüksel (2014) komşuluk ilişkilerinden duyulan memnuniyetin cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiğini ve kadınların erkeklerden daha fazla memnun olduklarını belirlemiştir. Cinsiyet ve mesleğe göre elde edilen çalışma sonuçlarımız Gür'ün (2009) sonuçlarıyla örtüşmektedir. Ancak Gür (2009), yaş ve mülkiyet durumuna göre komşuluk ilişkilerinden duyulan memnuniyet konusunda anlamlı bir farklılık bulmuştur. Dolayısıyla yazar, yaş oranı düşük olanların ve kirada oturanların komşuluk ilişkilerine yönelik memnuniyet düzeylerinin daha düşük olduğunu tespit etmiştir.

Karabük TOKİ konutları özelinde yapılan bu çalışmanın ilk olması nedeniyle büyük öneme sahip olduğu düşünülmektedir. Kullanıcı memnuniyeti ile ilgili olarak TOKİ'nin yapmış olduğu diğer konutlardaki kişiler üzerine çalışmalar yapılabilir. Bununla birlikte özel şirketlerin yapmış olduğu konutlarda ikamet edenlerle, TOKİ konutlarında ikamet edenler üzerine karşılaştırmalı olarak memnuniyet çalışmalarının yapılması önerilebilir.

Kullanıcılar, TOKİ Konutlarının tasarım ve yapım aşamalarına katılım şansı bulamamalarından dolayı uzun süreli kullanımlarda konutlarına müdahale etme gereksinimi duyabilirler. Bu durumun da kullanıcılara ekstra bir maliyet ve zaman kaybı yaşattığı görülmektedir. Bunun gibi olumsuzlukların yaşanmaması için konutların tasarım ve yapım aşamalarına halk katılımının sağlanması, hazırlanacak olan sunumlarla halkın bilgilendirilmesi ve halkın fikir ve isteklerinin de etkin olarak konut yapımında rol oynayacağı bir ortamın oluşturulması son derece faydalı olacaktır.

Yapılan bu çalışmanın sonuçlarına göre, TOKİ'nin planlanan yeni projelerinde kullanıcı memnuniyetlerini dikkate alarak daha nitelikli projeler ortaya koyması önerilmektedir.

## KAYNAKÇA

- 2985 Sayılı Toplu Konut Kanunu. (1984, 2 Mart). *Resmi Gazete* (Sayı: 18344).
- 5162 Sayılı Toplu Konut Kanununda ve Genel Kadro ve Usulü Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Eki Cetvellerin Toplu Konut İdaresi Başkanlığına Ait Bölümünde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun. (2004, 12 Mayıs). *Resmi Gazete* (Sayı: 25460).
60. Hükümet Programı: Eylem Planı, 10 Ocak 2008. Erişim adresi: <https://docplayer.biz.tr/1745984-60-hukumet-programi-em-plani.html> [Erişim Tarihi: 21.08.2019].
- Acuner, Ş. (2001). *Müşteri memnuniyeti ve ölçümü*. Ankara: MPM Yayınları No: 655.
- Akbulut, Ö., Aktaş, R., Aykaç, B., vd. (2003). *Girişimciler için işletme yönetimi*. Ankara: Gazi Kitapevi.
- Akçay, M. ve Okay, Ş. (2009). Otomotiv yetkili servislerinde dış müşteri memnuniyetine etki eden faktörler üzerine bir alan araştırması: Denizli, Aydın, İzmir örneği, 5. *Uluslararası İleri Teknolojiler Sempozyumu (IATS'09)*, 13-15 Mayıs, Karabük, Türkiye.
- Akgül, A. ve Çevik, O. (2003). *İstatistiksel analiz teknikleri, SPSS'te işletme yönetimi uygulamaları*. Ankara: Emek Ofset Ltd. Şti.
- Akgün, B. (2008). Türk süsleme sanatında Hatailer. 38. *ICANAS (Uluslararası Asya ve Kuzey Afrika Çalışmaları Kongresi)*, Ankara: Atatürk Kültür, Dil Ve Tarih Yüksek Kurumu, s.45-60.
- Akıncıtürk, N. ve Perker, S. Z. (2003). 700 yıllık tarihi Cumalı Kızık yerleşimindeki ahşap yapılarda yangın yalıtımı. *Tesisat Mühendisliği Dergisi*, (74).
- Akkaya, D. (2002). *Müşteri memnuniyeti ve gıda sektöründe bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Aksoy, Y. ve Akpınar, A. (2011). Muğla evleri. *İstanbul Aydın Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, (9), 129-149.

- Algan, Ö. (2015). Türk evinde kullanılan cumba Kocaeli örneği. *Presented at the Kara Mürsel Alp ve Kocaeli Tarihi Sempozyumu-II*, Kocaeli: Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, s. 1773-1780.
- Aliağaoğlu, A. ve Uğur, A. (2016). Osmanlı şehri. *SDÜ Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (38), 203-226.
- Alpar, R. (2010). *Spor, sağlık ve eğitim bilimlerinde örneklerle uygulamalı istatistik ve geçerlilik- güvenirlilik*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Altınsoy, A. (2013). *Sosyal politika aracı olarak konut politikaları: Toplu konut idaresi başkanlığı (TOKİ) uygulamaları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2010). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu S., Yıldırım, E. (2005). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Sakarya: Sakarya Kitabevi Yayını.
- Andaleeb, S. S., ve Conway, C. (2006). Customer satisfaction in the restaurant industry: an examination of the transaction-specific model. *Journal of Services Marketing*, 20 (1), 3-11.
- Anderson, E. W., Fornell, C., ve Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share and profitability: Findings from Sweden. *Journal Of Marketing*, (58), 53-66.
- Angelova, B., ve Zekiri, J. (2011). Measuring customer satisfaction with service quality using american customer satisfaction model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 1 (3), 232-258.
- Aras, R., Yıldırım, K. ve Tutar, M. (2003). Sosyo-kültürel değişimin geleneksel Urfa evlerinde mekân organizasyonuna etkisi. *G.Ü. Fen Bilimleri Dergisi*, 16 (4), s. 779-787.
- Argan, T. M. (2014). E-Şikâyetle ilgili tanımlayıcı bir çalışma: şikâyet forumu olarak bir web sitesinin sosyal ağ analizi. *İnternet Uygulamaları ve Yönetimi Dergisi*, 5 (1), 49-66.

- Arıkan, R. (2005). *Araştırma teknikleri ve rapor hazırlama*. Ankara: Asil Yayın.
- Arlı, M. ve Gümüş, H. (2008). Türk mutfak kültüründe çorbalar. 38. *ICANAS Uluslararası Asya ve Kuzey Afrika Çalışmaları Kongresi*, Ankara: Atatürk Kültür, Dil Ve Tarih Yüksek Kurumu, 143-158.
- Armağan, A. (2014). Yalnızlık ve kişilerarası iletişim ilişkisi: öğrenciler üzerinde bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7 (30), 43-27.
- Aronson, E. ve Carlsmith, J. M. (1963). Effect of the severity of threat on the devaluation of forbidden behavior. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 66 (6), 584-588.
- Arslan, F. M., ve Bakır, N. O. (2010). Tüketicilerin ilgilenim düzeylerine göre alışveriş merkezlerini tercih etme nedenleri ve sadakatine etkisi. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 28 (1), 227-259.
- Arslantürk, Z. (2001). *Sosyal bilimciler için araştırma metod ve teknikleri*. İstanbul: Çamlıca Yayınları.
- Asasoğlu, A. (2013). Konut ve konut alanları örneğinde mimarlık serüveni. *International Journal of Architecture and Planning*, 1 (1), 57-65.
- Ataberk, E. (2007). *Tur operatörlerinin paket tur organizasyonlarında hizmet kalitesi ile müşteri tatmini arasındaki ilişkileri belirleyen faktörler: İzmir ili örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Ayaz, O. (2019). *Sosyal konut uygulamalarının sosyo-ekonomik etkileri: Muğla ili TOKİ örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Aydın, D. (2008). Halk mimarisi bağlamında Kilistra'da (Gökyurt) yerleşme ve mesken nitelikleri. 38. *ICANAS (Uluslararası Asya ve Kuzey Afrika Çalışmaları Kongresi)*, Ankara: Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu, s. 175-188.
- Aydın, G. F. S. (2010). *Konut ediniminde kullanıcı kararlarını etkileyen faktörler; İstanbul ili toplu konut projeleri örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,



Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Mühendislik ve Fen Bilimleri Enstitüsü,  
Gebze.

- Ayhan, F. (2008). Türklerin giyim kuşamında kürk. 38. *ICANAS (Uluslararası Asya ve Kuzey Afrika Çalışmaları Kongresi)*, Ankara: Atatürk Kültür, Dil Ve Tarih Yüksek Kurumu, s. 189-202.
- Balcı, Y. (1988). Türkiye’de konut sorunu. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, (46), 297-315.
- Baran, M. ve Yıldırım, M. (2008). Geleneksel Türk evi ve renk kullanımı. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (26), 223-234.
- Barut, B. (2005). Siyasal reklamcılık özelinde siyasal tutumların oluşması süreci. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15 (2), 295-317.
- Baş, T. (2010). *Anket*. Ankara: Seçkin Yayıncılık ve San. ve Tic. Aş.
- Batur, A. (1985). Batılılaşma döneminde Osmanlı mimarlığı. *Tanzimat’tan Cumhuriyet’e Türkiye Ansiklopedisi*, İletişim Yayınları, İstanbul, Cilt 4, s. 1038-1067.
- Bayraktar, O. F. ve Yılmaz-Bakır, N. (2019). Türkiye’de ulaşılabilir konut çözümleri, Toplu Konut İdaresinin rolü. *Artium*, 7 (1) , 36-49
- Baytekin, E. P. (2005). Pazarlamada yeni bir yaklaşım: müşteri ilişkileri yönetimi (CRM). *İletişim Fakültesi Dergisi*, (22), 177-183.
- Bayuk, M. N. ve Küçük, F. (2007). Müşteri tatmini ve müşteri sadakati ilişkisi. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 22 (1), 285-292.
- Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair. (2008, 8 Ağustos). *Resmi Gazete* (Sayı: 26959).
- Bearden, W. O. ve Teel, J. E. (1983). Selected determinants of consumer satisfaction and complaint reports. *Journal of Marketing Research*, 20 (1), 21-28.
- Behn, B. K. ve Riley, R. A. (1999). Using nonfinancial information to predict financial performance: The case of the U.S. airline industry. *Journal of Accounting, Auditing, Finance*, 14 (1), 29-56.

- Bektaş, A. (2017). *Türkiye’de konut sorunu ekseninde kamu konut politikaları: Uygulamalar, aksaklıklar ve öneriler*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bilir, A. (2010). *Katılım bankalarında müşteri memnuniyetinin belirlenmesi üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Bostan, S., Acuner, T., ve Yılmaz, G. (2005). Hastane işletmelerinde müşteri (hasta) beklentileri araştırması. *Sağlık ve Hastane Yönetimi 2. Ulusal Kongresi Bildiriler Kitabı*, Ankara.
- Bozgeyik, A. (2005). CRM niçin önemli?. Erişim adresi: [http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=462](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=462), (01.03.2020) Erişim Tarihinde Alındı.
- Bozkurt, B. (2008). *Hizmet pazarlamasında müşteri memnuniyeti ve kütüphane hizmetlerinde bir uygulama: Muğla üniversitesi merkez kütüphanesi örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Bozkurt, S. G. (2013). 19.yy da Osmanlı konut mimarisinde iç mekân kurgusunun Safranbolu evleri örneğinde irdelenmesi. *İstanbul Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 62 (2), 37-70.
- Bozkurt, S. G. ve Altınçekiç, H. (2013). Anadolu’da geleneksel konut ve avluların özellikleri ile tarihsel gelişiminin Safranbolu evleri örneğinde irdelenmesi. *Journal of the Faculty of Forestry, Istanbul University*, 63 (1), 69-91.
- Bulut, Y. (2011). Otellerde müşteri memnuniyeti ve bir uygulama (Samsun örneği). *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4 (18), 389-403.
- Büber, R. ve Başer, H. (2012). Sağlık işletmelerinde müşteri memnuniyeti: vakıf üniversitesi hastanesinde bir uygulama. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4 (1), 265-274.
- Cebeci, S. (2010). *Bilimsel araştırma ve yazma teknikleri*. İstanbul: Alfa Basım Yayın Dağıtım.

- Celep, E. (2011). İşletmelerde müşteri ilişkileri yönetimi uygulamalarının tüketicilerin satın alma davranışlarına etkileri: Bankacılık sektöründe bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi, İ.İ.B.F. Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16 (22), 467-485.
- Churchill, G. A. ve Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19 (4), 491-504.
- Çalhan, H., Çakıcı, A. C. ve Karamustafa, K. (2012). Müşteri değeri, müşteri sermayesi ve otel performansı ilişkisi üzerine kavramsal bir değerlendirme. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (33), 87-120.
- Çardak, F. S. (2011). *Kentsel dönüşüm bağlamında TOKİ konutlarının incelenmesi: Yüreğir Sinanpaşa Kentsel Dönüşüm Projesi ve Aksantaş TOKİ örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Adana.
- Çatı, K. ve Koçoğlu. C. M. (2008). Müşteri sadakati ile müşteri tatmini arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19), 167-188.
- Çetin, C., Akın, B. ve Erol, V. (1998). *Toplam kalite yönetimi ve ISO 9000 kalite güvence sistemi*. Ed. C. Çetin, İstanbul: Beta Yayınları.
- Çınar, S. (2012). Kars'taki Osmanlı evleri üzerine bir deneme. *I. Uluslararası Iğdır Sempozyumu Sosyal Bilimler Bildiri Kitabı*, Iğdır: Iğdır Üniversitesi, 186-219.
- Çınar, T. A. (2007). *İşletmelerin müşteri hizmet ve müşteri memnuniyeti ile farklı bankalar ve bölgeler için müşteri memnuniyeti belirlemeye yönelik uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Çiçek, E. (2005). Müşteri ilişkileri yönetimini uygulama sürecinde başarıyı etkileyen faktörler. *Selçuk Üniversitesi Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 5 (2), 60-72.
- Çiçek, R. ve Doğan, İ. C. (2009). Müşteri memnuniyetinin artırılmasında hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik bir araştırma: Niğde ili örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 11 (1), 199-217.

- Çoban, A. N. (2012). Cumhuriyetin ilanından günümüze konut politikası. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, (67), 75-108.
- Çoban, İ. (2008). Türk kültüründe geleneksel sivil mimarinin günümüzdeki yeri ve toplum sanat alanına yansımaları. “*Uluslararası Ahmet Yesevi’den Günümüze İnsanlığa Yön Veren Türk Büyükleri Sempozyumu Bildirileri*” Romanya-Köstence, s. 159-169.
- Çoban, S. (2004). Toplam kalite yönetimi perspektifinde içsel pazarlama anlayışı. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, (22), 85-98.
- Çobancaoğlu, T. (2003). Türkiye’de geleneksel ahşap ev yapı sistemlerinin irdelenerek gruplandırılmasına yönelik bir değerlendirme. *Tasarım-Kuram Dergisi*, (3), 27-42.
- Davis, D. and Cosenza, R. M. (1998). *Business research for decision making*. Boston: Pws-Kent Publishing Company.
- Davulcu, M. (2015). Ormana yöresi geleneksel konut mimarisi ve yapıcılık geleneği. *Kalemişi Dergisi*, 3 (5), 47-96.
- Demir, M. H. ve Şahin. A. (2001). İşletmeden işletmeye elektronik ticaretin gelişmesine ilişkisel pazarlamanın rolü: güven ilişkisi eksenli bir analiz. *Review of Social Economic & Business Studies*, (2), 2-20.
- Demir, Ş. Ş. (2012). Avrupa müşteri memnuniyet endeksi modeli: Uluslararası otel işletmelerine yönelik bir uygulama. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 9 (1), 672-695.
- Der, V. (2005). *Konut uygulamalarında kaliteyi arttırıcı bir yöntem olarak tasarımda kullanıcı katılımı: Düzce – Beyciler Evleri örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Devebakan, N. (2006). Sağlık işletmelerinde teknik ve algılanan kalite. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8 (1), 120-149.
- Dick, A. S. ve Basu, K. (1994 ). Customer loyalty: Toward an integrated conceptual framework. *Academy of Mmarketing Science*, 22 (2), 99-113.

- Dikmen, Ç. B. ve Toruk, F. (2015). Geleneksel Göynük evlerinin mekânsal yapısı ve koruma önerileri. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17 (1), 99-128.
- Diler, H. ve Erbil, Y. (2017). Geleneksel Burdur evlerinin ve süslemelerinin iç mekân kurgusunda incelenmesi, 4. *Ulusal Meslek Yüksekokulları Sosyal Ve Teknik Bilimler Kongresi*, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Burdur, s. 803-812.
- Dineshkumar, U. ve Vikkraman, P. (2012). Customers' satisfaction towards organized retail outlets in Erode city. *Journal of Business and Management*, 3 (4), 34-40.
- Dizdar, İ. (2008). 19. yy. İstanbul barınma kültüründe etkileşimli mekânlar”, 38. *ICANAS Uluslararası Asya ve Kuzey Afrika Çalışmaları Kongresi*, Atatürk Kültür, Dil Ve Tarih Yüksek Kurumu, Ankara, s. 465-483.
- Dizdar, S. İ. ve Sönmez, N. (2006). Osmanlı sivil mimarlığında İstanbul'daki taş odalar ve fener evleri. *Megaron; Yıldız Teknik Üniversitesi Mimarlık Fakültesi E-Dergisi*, 1 (2-3), 126-142.
- Doğan, İ. (2002). Korumacılığın geleneksel kent kültüründen çıkarması gereken dersler. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 35 (1-2), 15-23.
- Doğan, S. ve Kılıç, S. (2008). İlişki yönetiminde iç ve dış müşteri memnuniyetinin sağlanması. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (14), 60-87.
- Doğrusoy, T. İ. (2007). Konut ve kentsel kimlik: İzmir konut mimarlığına tematik bakış”, *Ege Mimarlık Dergisi*, (60), 32-37.
- Efil, İ. (2010). *Toplam kalite yönetimi*. Bursa: Dora Yayınları.
- Eldem, S. H. (1984). *Osmanlı dönemi Türk evi I*. İstanbul: Güzel Sanatlar Matbaası A.Ş.
- Emhan, A. ve Gök, R. (2011). Bankacılık sektöründe personel memnuniyeti ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkilerin araştırılması. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Temmuz, s. 157-174.
- Emhan, A., Bez, Y. ve Dülek, Ö. (2010). Bir üniversite hastanesine başvuran hastaların memnuniyet düzeyleri. *Dicle Tıp Dergisi*, 37 (3), 241-237.

- Emir, O. ve Çelik, S. (2010). Beş yıldızlı termal otel işletmesi yöneticilerinin müşteri değeri algılarının belirlenmesi: Afyonkarahisar’da bir uygulama. *Yönetim ve Ekonomi*, 17 (1), 69-82.
- Emir, O., Kılıç, G. ve Pelit, E. (2010). Üç yıldızlı otel işletmelerinde müşteri memnuniyeti üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 15 (3), 291-310.
- Emiroğlu, K., Danişoğlu, B., ve Berberoğlu, B. (2006). *Ekonomi sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Er, B. ve Cengiz, E. (2009). Bankalarda ilişkisel bağ stratejilerinin müşteri sadakatine etkisi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13 (2), 291-308.
- Erdal, N. (2010). *Kentsel yenileme uygulamalarında kullanıcı memnuniyetinin belirlenmesi: Küçükçekmece Ayazma yenileme uygulaması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Erdoğan R., Oktay H. E. ve Özçatalbaş, O. (2016). Türk İslam bahçe sanatında avlular. *1. Ulusal Pemkon Konferansı Türk Bahçeleri*, 1 (1), 275-285.
- Erdoğan, İ. (2004). *Pozitivist metodoloji: bilimsel araştırma tasarımı istatistiksel yöntemler analiz ve yorum*. Ankara: ERK.
- Ergün, A. ve Çavdar, E. (2010). Geleneksel Balıkesir Dursunbey evlerinde yapım teknolojileri ve malzeme kullanımları. *BAÜ Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 12 (2), 1-11.
- Erkuş, A. (2009). *Davranış bilimleri için bilimsel araştırma süreci*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Eroğlu, E. (2005). Müşteri memnuniyeti ölçüm modeli. *İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme Dergisi*, Sayı 1, İstanbul.
- Ersoy, F. (2006). Müşteri kazanma ve elde tutma programları. *Perakendecilikte Müşteri İlişkileri ve Yönetimi* (ss.115-131). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Yayınları.
- Ertuğrul, A. (2009). XIX. yüzyılda Osmanlı’da ortaya çıkan farklı yapı tipleri. *Türkiye Araştırmaları Literatür Dergisi*, 7 (13), 293-312.

- Ertürk, K. ve Kıyak, C. M. (2011). Müşteri memnuniyetini artırma aracı olarak halkla ilişkilere Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi penceresinden bakmak," *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, (32), 127-150.
- Es, M. ve Oral, T. (2015). Toplu Konut İdaresi (TOKİ) uygulaması üzerine bir inceleme: Kocaeli Gölcük ilçesi. *Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, (3), 90-109.
- Esen, S. (2019). *Toplu konut projelerinde kalite kavramının müşteri memnuniyeti aracılığı ile incelenmesi: Balıkesir ili TOKİ konutları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Balıkesir.
- Faikoğlu, S. (2005). *Süpermarketlerde müşteri memnuniyetine etki eden faktörler ve Düzce ilinde müşteri memnuniyetinin ölçümüne yönelik bir uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Fındıklı, E. B. (2016). Uğur Tanyeli'nin mimarlık tarih yazımında barınma kültürünün, özel ve kamusal alanın jeneolojisi. *Uluslararası Tarih ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (15), 95-128.
- Filiz, Z., Yılmaz, V. ve Yağız, C. (2010). Belediyelerde hizmet kalitesinin SERVQUAL analizi ile ölçümü: Eskişehir belediyelerinde bir uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (3), 59-76.
- Gelibolu, L. (2011). *Topluluk tabanlı sosyal pazarlama yaklaşımıyla sürdürülebilir tüketim davranışının güdülenmesi: yükseköğretimde deneysel bir uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Goetsch D. L. ve Davis, S. B. (2003). *Quality management: introduction to total quality management for production, processing and services*. 4. Edition. USA: Pearson Education Inc.
- Gögebakan, Y. (2015). Karakteristik bir değer olan geleneksel Türk evinin oluşumunu belirleyen unsurlar ve bu evlerin genel özellikleri. *İnönü Üniversitesi Kültür ve Sanat Dergisi*, 1 (1), 41-55.
- Gök, B. (2010). *İç müşteri tatmininin dış müşteri tatmini üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma: Antalya'da bir yiyecek içecek işletmesi*

- örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Gök, Y. ve Kayserili, A. (2014). Geleneksel Erzurum evlerinin kültürel coğrafya perspektifinden incelenmesi. *Doğu Coğrafya Dergisi*, 18 (30), 171-210.
- Göker, M. (2009). Türklerde oturma elemanlarının tarihsel gelişim süreci. *Journal of World of Turks*, 1 (1), 163-169.
- Gülçubuk, A. (2008). Müşteri bağlılığı yaratmada fiyat politikasının önemi ve uygulanan fiyatlandırma yöntemlerinin değerlendirilmesi. *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi*, 15 (1), 15-26.
- Güler, G. E. (2009). Otel işletmelerinde değer yaratma ve müşteri değeri algılaması üzerine bir araştırma: Edirne'deki oteller örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20 (1), 61-76.
- Günay, R. (1998) *Türk ev geleneği ve Safranbolu evleri*. İstanbul: YEM Yayınları.
- Gür, M. (2009). *Alt ve orta gelir grubuna yönelik TOKİ konutlarında kullanıcı memnuniyetinin araştırılması: Bursa örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Bursa.
- Gür, Ş. Ö. (2000). *Doğu Karadeniz örneğinde konut kültürü*, İstanbul: Yapı Endüstri Merkezi Yayınları.
- Gürü, B. E. (2006). *Turizm sektöründe müşteri tatmini ve Şanlıurfa örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Hacıfendioğlu, Ş. ve Koç, Ü. (2009). Hizmet kalitesi algılamalarının müşteri bağlılığına etkisi ve fast-food sektöründe bir araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18 (2), 146-167.
- Haghramani, S. (2017). *Kentsel dönüşümde memnuniyet ve sosyo-mekansal ayrışma: Ankara Mamak örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Halis, M. (1999). İç müşteri tatminini etkileyen faktörlerin belirlenmesine ilişkin istatistiksel bir analiz. *İktisat, İşletme ve Finans*, Sayı: 160, Temmuz.



- Hanif, M., Hafeez, S. ve Riaz, A. (2010). Factors affecting customer satisfaction. *International Research Journal of Finance and Economics*, 60, 44-52
- İbrahimzade, K. ve Atak, E. (2010). Tokat'da bir konut örneği. *Vakıflar Dergisi*, (34), 113-123.
- İftar, K. G. (2004). Baş makale: özel eğitimde fokus grup araştırmaları. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi*, 5 (1) 1-7.
- İftar, G. (2016) *Giresun evleri*. İstanbul: Dönence Basım ve Yayın Hizmetleri.
- İnceoğlu, M. (2010) *Tutum algı iletişim*. İstanbul: Beykent Üniversitesi Yayınları, No: 69.
- Johnson, M. D. ve Fornell C. (1991). A framework for comparing customer satisfaction across individuals and product categories. *Journal of Economic Psychology*, (12), 267-286.
- Kahraman, G. (2012). Karaman kültüründe Tartan evinin önemi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14 (23), 109-114.
- Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. 5. Baskı, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Karaca, M. (2008). *Toplu konutlarda enerji etkinliği; Toplu Konut İdaresi Başkanlığı (TOKİ)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Karaduman, İ. (2009). *Stratejik tedarik zinciri yönetiminde bilişim teknolojilerinin kullanımı: Perakendecilik sektöründe bir uygulama*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış, İzmir.
- Karasar, N. (2011). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Karasu, M. A. ve Gültekin, N. (2012). TOKİ (Toplu Konut İdaresi) konutlarının müşteri memnuniyeti açısından değerlendirilmesi: Şanlıurfa ilinde bir uygulama. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B. Dergisi*, 33 (2), 383-404.
- Kılıç, B. ve Eleren, A. (2009). Turizm sektöründe hizmet kalitesi ölçümü üzerine bir literatür araştırması. *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 1 (1), 91-118.

- Kılıç, İ. ve Pelit, E. (2004). Yerli turistlerin memnuniyet düzeyleri üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 15 (2), 113-124.
- Kitapcı, O. (2008). Restoran hizmetlerinde müşteri şikâyet davranışları: Sivas ilinde bir uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (31), 111-120.
- Koç, N. (2016). *Toplu Konut İdaresi (TOKİ) konutlarında kullanıcı (müşteri) memnuniyetinin değerlendirilmesi: İstanbul Kayaşehir örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Korkmaz, H. (2013). *Müşteri memnuniyetinde kano modeli: Türkiye'deki havayolu yolcuları örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Korkmaz, N. M. (2006). *Diyarbakır ve Şanlıurfa'daki toplu konutların kullanım sonrası değerlendirilmesi: Karşılaştırmalı bir analiz*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dicle Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Diyarbakır.
- Kozak, M. (2007). Turizm sektöründe tüketicilerin şikayetlerini bildirme eğilimleri. *Yönetim ve Ekonomi*, 14 (1), 137-151.
- Kömürcüoğlu, M. (2017). Toplu konut ve kentsel dönüşüm uygulamalarının girişimcilik ve iş fırsatları açısından etkileri. *PESA Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (3), 151-163.
- Kömürlü, R. ve Önel, H. (2007). Türkiye'de konut üretimine yönelik kaynak oluşturma model yaklaşımları”, *Megaron; Yıldız Teknik Üniversitesi Mimarlık Fakültesi E-Dergisi*, 2 (2), 89-107.
- Kuban, D. (1995) *Türk "Hayat"lı evi*. İstanbul: Mısırlı Matbaacılık A.Ş.
- Kukaracı, İ. U. ve Aktemur, A. M. (2003). Modernleşme süreci içerisinde Erzurum konut mimarisinin geldiği nokta. *Atatürk Üniversitesi Güzel Sanatlar Enstitüsü Dergisi*, (11), 45-62.
- Küçük, B. ve Hidayetoğlu, M. L. (2011). Türk yaşam kültüründeki değişimin Osmanlı dönemi sivil mimarlık eserleri üzerindeki etkileri; Geleneksel Denizli evleri örneği. *5th International Turkish Culture And Art Congress/Art Activity*, Spain, 09-13 May.

- Küçükerman, Ö. (1996). *Kendi mekânının arayışı içinde Türk evi*. İstanbul: Turing Yayınları.
- Loke, S. P., Taiwo, A. A., Salim, H. M. ve Downe, A. G. (2011). Service quality and customer satisfaction in a telecommunication service provider. *International Conference on Financial Management and Economics* (p. 24-29). Singapore: IACSIT Press.
- Lök, S. (2009). Kentsel yenileme dairesi. *Kentsel Dönüşüm Adana Sempozyumu*, Adana.
- Midilli, Ö. (2011). Hizmet sektöründe müşteri memnuniyetinin pazarlamaya etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kadir Has Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Mohammad, A. A. S. ve Alhamadani, S. Y. M. (2011). Service quality perspectives and customer satisfaction in commercial banks working in Jordan. *EuroJournals Publishing Inc*, (14), 60-72.
- Naik, K., Gantasala, S. B. ve Prabhakar, G. V. (2010). Service quality (servqual) and its effect on customer satisfaction in retailing. *European Journal of Social Sciences*, 16 (2), 231-243.
- Nakip, M. (2013). *Pazarlama araştırma teknikleri*. 3. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Naktiyok, A. ve Küçük, O. (2003). İşgören (iç müşteri) ve müşteri (dış müşteri) tatmini, işgören tatmininin müşteri tatmini üzerine etkileri: Ampirik bir değerlendirme. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 17 (1-2), 225-243.
- Odabaşı, Y. (1997). *Satışta ve pazarlamada müşteri ilişkileri*. İstanbul: Der Yayınevi.
- Odabaşı, Y. (2004). *Satışta ve pazarlamada müşteri ilişkileri yönetimi*. 4. Baskı, İzmir: Sistem Yayıncılık.
- Odabaşı, Y. ve Barış, G. (2005). *Tüketici davranışı*. İstanbul: MediaCat Yayıncılık.
- Oh, H. (1999). Service quality, customer satisfaction, and customer value: A holistic perspective. *Hospitality Management*, 18, 67-82.

- Okkalı, M. (2006). *Otomotiv servislerinde müşteri memnuniyeti üzerine bir araştırma ve önerileri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Olçay, Y. (2009). *Toplu konut üretiminde kullanıcı tatmini yönelimli bir verimi toplama modeli: Kalite fonksiyon yayılımı*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Oliveria, J. M. (2003). Effects of base price upon search behavior of consumers in a supermarket: An operant analysis. *Journal of Economic Psychology*, (24), 637-652.
- Onaran, B., Bulut, A. Z. ve Özmen, A. (2013). Müşteri değerinin, müşteri tatmini, marka sadakati ve müşteri ilişkileri yönetimi performansı üzerindeki etkilerinin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Business and Economics Research Journal*, 4 (2), 37-53.
- Oral, T. (2014). *TOKİ konutlarından memnuniyet: Gölcük TOKİ konutları örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.
- Oxford Sözlüğü (2017). Erişim adresi: <https://en.oxforddictionaries.com/definition/house>, [Erişim Tarihi: 13.06.2017].
- Öçer, A. ve Bayruk, M. N. (2001). Müşteri memnuniyeti. *Pazarlama Dünyası*, Sayı: 2, Mart-Nisan.
- Önver, Ş. M. (2016). *Konut ve konut politikası*. İstanbul: IJOPEC Yayıncılık
- Ören, K. ve Yüksel, H. (2013). Türkiye’de konut sorunu ve temel dinamikleri. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (18), 1-38.
- Özcan, Z. (2007). Anadolu konut yerleşim deseninde ikili oluşum Ankara Batıkent-Ergazi örneği. *Gazi Üniversitesi Mühendislik-Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 22 (2), 295-306.
- Özdamar, K. (2001) *SPSS ile biyoistatistik*. 4. Basım, Eskişehir: Kaan Kitabevi.

- Özdamar, K. (2004). *Paket programlar ile istatistiksel veri analizi-I*. Genişletilmiş 5. Baskı, Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özdemir, E. ve Eroğlu, U. (2009). Gizli müşteri araştırması: mobilya sektöründe bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (3), 357-381.
- Özdemir, L. (2006). *Karabük ili Beşbinevler toplu konut alanlarında açık ve yeşil alan ilişkisinin irdelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Zonguldak.
- Özen, Y. ve Gül, A. (2007). Sosyal ve eğitim bilimleri araştırmalarında evren ve örneklem sorunu. *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi*, (15), 394-422.
- Özer, L. Ş. (1999). Müşteri tatminine yönelik literatürdeki kuramsal tartışmalar. *Hacettepe Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, 17 (2), 159-180.
- Özevren, M. (2000). *Toplam kalite yönetimi temel kavramlar ve uygulamalar*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Özgül, P. (2007). *Müşteri memnuniyeti ve müşteri şikayetleri üzerine bir alan araştırması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Özgül, N. (2008). Hizmet pazarlamasında müşteri memnuniyeti ve ulaştırma sektörü üzerinde bir uygulama. *Ege Akademik Bakış*, 8 (2), 651-682.
- Paköz, A. E. (2016). Geleneksel Maraş evleri. *Vakıflar Dergisi*, (45), 209-234.
- Palabıyık, H. ve Kara, M. (2009). Sonrası Türkiye’de konut politikaları: Toplu Konut İdaresi Başkanlığı (TOKİ) gecekondü dönüşüm uygulamaları. *International Davraz Congress on Social and Economic Issues Shaping the World’s Future: New Global Dialogue*, pp. 24-26.
- 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.
- Pekmezci, T., Demireli, C. ve Batman, G. (2008). İç müşteri memnuniyeti: Konya un fabrikalarında bir uygulama. *Pamukkale: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (22), 143-156.

- Peköz, A. (1997). *Türkiye’de gerçekleştirilen yüksek konut binalarında perdeli sistem uygulama örneklerinin incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Mimar Sinan Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Perili, S. (2004). *Hizmet pazarlamasında, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti: bankacılık sektöründe örnek bir uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Perker, S. Z. (2012). Geleneksel Cumalıkızık konutlarında cephe özellikleri ve günümüzdeki durum. *6. Ulusal Çatı & Cephe Sempozyumu*, Uludağ Üniversitesi Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi, Bursa.
- Pizam, A. ve Ellis, T. (1999). Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11 (7), 326-339.
- Polat, Ö. (2010). *Farklı sosyo ekonomik grupların oluşturduğu toplu konut açık alanlarında kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesi: Bahçeşehir ve Esenkent örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Ryan, C. (1995). *Researching tourist satisfaction issues, concepts, problems*. London: Routledge.
- Samsunlu, A. (2007). Toplu konut kanunu ve Türkiye’deki uygulamaları. A. Mengü (Ed.), *Kent ve Planlama- Geçmişini Korumak Geleceğini Tasarlamak*, Ankara: İmge Kitabevi.
- Sarıdaldı, E. ve Sevim, Ş. (2009). Müşteri şikâyet yönetimi performansının değerlendirilmesi: TCDD 3. Bölge Müdürlüğü’nde bir uygulama. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (22), 110-126.
- Sarıyar, A. ve Pakdil, O. (2012). Endüstrileşmiş konut üretiminde kitlesel bireyselleştirme. *Megaron; Yıldız Teknik Üniversitesi Mimarlık Fakültesi E-Dergisi*, 7 (3), 161-180.
- Sedes, F. (2015). *Süleymaniye evleri*. İstanbul: Sedes Mimarlık. Erişim adresi: <http://sedesmimarlik.com/suleymaniye-evleri.html>, [Erişim Tarihi: 21.02.2020].

- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business*. Fourth Edition, John Wiley & Sons Inc.
- Sezer, Ö. (2008). Kamu hizmetlerinde müşteri (vatandaş) odaklılık: Türkiye’de kamu hizmeti anlayışı açısından bir değerlendirme. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (8), 147–171.
- Sezgin, H. (2006). Yöresel konut mimarisi ve Türkiye’deki örnekleri hakkında, *Tasarım-Kuram Dergisi*, (4), 1-20.
- Sherif, M. ve Hovland, C. I. (1961). *Social judgment: Assimilation and contrast effects in communication and attitude change*. Yale Univer. Press.
- Stat, D. A. (1997) *Understanding the consumer*. London: Macmillan Pres Ltd.
- Şahin, Ç. A. (2016). Türk çadırı üzerine. *Uluslararası Tarih ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (16), 25-39.
- Şahin, H. (2014). *Sürdürebilir müşteri memnuniyeti ve şikayet yönetimi*. İstanbul: Kitabe Yayınları.
- Şahsuvaroğlu, T. ve Ekşi, H. (2008). Odak grup görüşmeleri ve sosyal temsiller kuramı. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi* 1 (28), 127-139
- Tan, A. (2004). Dinlenme tesislerinde hizmet pazarlaması ve müşteri tatmini. *Pazarlama Dünyası Dergisi*, (5), 35-38.
- Taşkın, E. (2000). *Müşteri ilişkileri eğitimi*. İstanbul: Papatya Yayıncılık.
- Tavşancıl, E. (2002). *Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Tek, Ö. B. (1999). *Pazarlama ilkeleri: Türkiye uygulamaları global yönetsel yaklaşım*. 8. Basım, İstanbul: Beta Yayınları.
- Tohumeken, S., Çakırca, D. ve Velioglu, İ. (2016). Geleneksel bir Diyarbakır evi Zinciriye Konağı. *Bilim ve Gençlik Dergisi*, 4 (2), 73-86.
- Tokol, T. (2004). Pazarlama araştırması. *Pazarlama Yönetimi* (ss. 35-56). İçinde Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları No: 1478.
- Toplu Konut İdaresi (TOKİ) Başkanlığı Yayını, Temmuz 2007.

- Toplu Konut İdaresi. Erişim adresi: <https://www.toki.gov.tr/kurulus-ve-tarihce>, [Erişim Tarihi: 21.02.2020].
- Tuluk, Ö. İ. (2009). Çorum'da sıra dışı bir han yapısı üzerine gözlemler: Velipaşa Hanı-Anadolu oteli. *METU JFU*, 26 (1), 101-121.
- Tuluk, Ö. İ. (2010). Erken 20. yüzyıl Çorum evlerinde banyo teknolojisi. *METU JFA*, 27 (2), 61-82.
- Tunalı, S. (2010). Geleneksel İznik evleri. *Sanat-Tasarım Dergisi*, 1 (1), 55-60.
- Turan, İ. (2010). *T. C. Başbakanlık Toplu Konut İdaresi (TOKİ) sosyal konut uygulamalarının (2003-10) sürdürülebilir mimarlık çerçevesinde değerlendirilmesi: Bezirganbahçe örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Tuztaş, U. (2010). İdeal Osmanlı "Türk" evinin Anadolu evlerinden ayrıştırımında biçimsel ve bilimsel açıklamalar. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3 (14), 497-510.
- Tuztaş, U. ve Aşkun, Y. İ. (2013). Türk evi idealleştirmesinde "Osmanlı Evi" ve "Anadolu Evi" kavramlarının ortaklıklarına ilişkin işlevsel açıklamalar. *Bilig*, (66), 273-296.
- Tümer, H. Ö. Dostoğlu, N. (2008). Bursa'da dışa kapalı konut yerleşmelerinin oluşum süreci ve sınıflandırılması. *Uludağ Üniversitesi Mühendislik-Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 13 (2), 53-68.
- Türk Dil Kurumu Güncel Türkçe Sözlük, (2020). Erişim adresi: [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GT.S.5a17221c660a67.90214618](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GT.S.5a17221c660a67.90214618). [Erişim Tarihi: 13.03.2020].
- Türker, A. ve Özalın, G. (2010). Konaklama işletmelerinde müşteri ilişkileri yönetimi: İzmir ili örneği. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (25), 81-104.
- Türkiye Büyük Millet Meclisi Tutanak Dergisi. (2011). 23. Dönem: 51. Birleşim, Yasama Yılı: 5.
- Türkyılmaz, A. ve Özkan, C. (2005). Ulusal müşteri memnuniyet indeksleri. *Kalder Forum*, (16), 73-77.



- Uçar, H. ve Uçar, A. (2013). İzmir Kemeraltı geleneksel kent dokusunda konut tipleri ve cephe tipolojisi. *Sanat Tarihi Dergisi*, 22 (2), 119-147.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS veri analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Uzunoğlu, E. (2007). Müşteri odaklı pazarlama anlayışına göre değer yaratma: bir model olarak değer iletim sistemi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2 (1), 11-29.
- Vavra, T. G. (1999). *Müşteri tatmini ölçümlerinizi geliştirmenin yolları*. İstanbul: Kalder Yayınları.
- Veal, A. J. (2006). *Research methods for leisure and tourism: A practical guide*. England: Pearson Education Limited.
- Walters, G. ve Bergiel B. J. (1989) *Consumer behaviour: A decision making approach*. South-Western Publishing Company.
- Wang, M. ve Shieh, C. J. (2006). The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCUC library. *Journal of Information & Optimization Sciences*, 27 (1), 193-209.
- Wang, Y., Lo, H. P. ve Yang Y. (2004). An integrated framework for service quality, customer value, satisfaction: Evidence from China's telecommunication industry. *Information Systems Frontiers*, 6 (4), 325-340.
- Yalçın, F. (2012). İnternet pazarlamasında müşteri memnuniyeti: günün fırsatları üzerine bir uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yalçın, İ. (2005). *Küçük ve orta ölçekli işletmelerde yeniden yapılanma stratejileri*. Nobel Yayın No: 539, Hukuk, İşletme, İktisat ve İletişim Yayınları Dizi No: 67.
- Yalçın, İ. ve Koçak, S. (2009). Niğde devlet hastanesinde müşteri memnuniyeti üzerine bir araştırma. *Niğde Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, 2 (2), 19-41.
- Yamane, T. (2001). *Temel örnekleme yöntemleri*. Çev. A. Esin, M. A. Bakır, C. Aydın ve E. Gürbüzsel. İstanbul: Literatür Yayıncılık.

- Yavuz, Y. ve Özkan, S. (1985). Osmanlı mimarlığının son yılları. *Tanzimat'tan Cumhuriyet'e Türkiye Ansiklopedisi*, İletişim Yayınları, İstanbul, Cilt 4, s. 1078-1085.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yıldırım, K. ve Hidayetoğlu, M. L. (2006). Geleneksel Türk evi ahşap tavan süsleme özelliklerinin ve yapım tekniklerinin çeşitliliği üzerine bir inceleme. *9th Uluslararası Geleneksel Sanatlar Sempozyumu*, İzmir, 332-341.
- Yıldırım, K. ve Hidayetoğlu, M. L. (2009). Türk yaşam kültürünün geleneksel Türk evlerindeki yansımaları. *4th International Turkish Culture and Art Congress/Art Activity*, Egypt, 02-07 November.
- Yıldırım, U. ve Ateş, N. (2004). Konut sakinlerinin fiziksel ve toplumsal çevre algılamaları: Kahramanmaraş örneği. *Yönetim ve Ekonomi*, 11 (2), 165-185.
- Yıldız, S. ve Tehci, A. (2014). Ağızdan ağıza iletişimde müşteri tatmini ve müşteri sadakati ile mağaza imajı boyutları: Ordu ilinde bir uygulama. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18 (1), 441-460.
- Yılmaz, V. ve Çatalbaş, K. G. (2007). Kredi kartlarına ilişkin algının müşteri memnuniyeti ve sadakati üzerine etkisi. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 44 (513), 83-94.
- Yılmaz, V., H. E. Çelik, H. E. ve Depren, B. (2007). Devlet ve özel sektör bankalarındaki hizmet kalitesinin karşılaştırılması: Eskişehir örneği. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (2), 234-248.
- Yiğiter, Y. Ş. (2011). İçsel performans göstergeleri ve müşteri memnuniyeti ilişkisi. *Akademik Bakış Dergisi*, (23), 1-17.
- Yüksel, H. (2014). *Sosyal politika unsuru olarak Toplu Konut İdaresi (TOKİ) uygulamaları: Isparta ili Çünür ve Akkent mahalleleri Toplu Konut İdaresi Başkanlığı'na yapılan konutlarda ikamet eden konut sakinlerine yönelik bir alan araştırması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

- Yükselen, C. (2012). *Pazarlama, ilkeler-yönetim-örnek olaylar*. 9. Basım, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yürekli, H. (1979). Türk evinin karakteristiklerinin dış gözlem ile saptanması için bir yöntem. *ODTÜ Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 5 (1), 5-14.
- Zariç, S. (2012). Türkiye’de kentsel planlama ve TOKİ’nin planlama yetkilerindeki genişlemenin boyutları. *Akademik Bakış Dergisi*, 28, 1-19.

## TABLolar LİSTESİ

<b>Tablo 1.</b> Demografik Bilgilere İlişkin Bulgular .....	<b>63</b>
<b>Tablo 2.</b> Konut Mülkiyetine İlişkin Bulgular.....	<b>64</b>
<b>Tablo 3.</b> Konutta Yapılan Değişikliklere İlişkin Bulgular .....	<b>65</b>
<b>Tablo 4.</b> TOKİ'nin Karabük'te Yapmış Olduğu Projelerdeki Eksikliklere (Ne Yapılsa Daha İyi Olurdu) İlişkin Bulgular.....	<b>66</b>
<b>Tablo 5.</b> TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleri İle İlgili Görüşlere İlişkin Bulgular	<b>67</b>
<b>Tablo 6.</b> TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleri İle İlgili Görüşlerin Mülkiyet Durumuna Göre Dağılımı .....	<b>68</b>
<b>Tablo 7.</b> TOKİ Konutlarının Çevresi İle İlgili Görüşlere İlişkin Bulgular.....	<b>69</b>
<b>Tablo 8.</b> TOKİ Konutlarının Çevresi İle İlgili Görüşlerin Mülkiyet Durumuna Göre Dağılımı .....	<b>71</b>
<b>Tablo 9.</b> TOKİ Konutlarının Bulunduğu Yerdeki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Bulgular .....	<b>72</b>
<b>Tablo 10.</b> TOKİ Konutlarının Bulunduğu Yerdeki Komşuluk İlişkilerinin Mülkiyet Durumuna Göre Dağılımı .....	<b>73</b>
<b>Tablo 11.</b> TOKİ Konutlarında Yaşamaktan Duyulan Memnuniyet ve Konutlarda Yaşama İsteğine İlişkin Bulgular.....	<b>74</b>
<b>Tablo 12.</b> TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleri İle İlgili Görüşlerin İkamet Edilen Bölgeye Göre Karşılaştırması.....	<b>74</b>
<b>Tablo 13.</b> TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleri İle İlgili Görüşlerin Cinsiyete Göre Karşılaştırması .....	<b>75</b>
<b>Tablo 14.</b> TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleri İle İlgili Görüşlerin Yaşaya Göre Karşılaştırması .....	<b>76</b>
<b>Tablo 15.</b> TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleri İle İlgili Görüşlerin Medeni Duruma Göre Karşılaştırması .....	<b>76</b>
<b>Tablo 16.</b> TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleri İle İlgili Görüşlerin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırması .....	<b>77</b>

<b>Tablo 17.</b> TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleriyle İlgili Görüşlerin Mesleğe Göre Karşılaştırması .....	<b>77</b>
<b>Tablo 18.</b> TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleriyle İlgili Görüşlerin Ailedeki Konuma Göre Karşılaştırması .....	<b>78</b>
<b>Tablo 19.</b> TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleriyle İlgili Görüşlerin Sosyal Güvenceye Göre Karşılaştırması .....	<b>78</b>
<b>Tablo 20.</b> TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleriyle İlgili Görüşlerin Konut Mülkiyetine Göre Karşılaştırması.....	<b>79</b>
<b>Tablo 21.</b> TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleriyle İlgili Görüşlerin Konuttaki İkamet Süresine Göre Karşılaştırması .....	<b>80</b>
<b>Tablo 22.</b> TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleriyle İlgili Görüşlerin Birlikte Yaşanılan Kişiye Göre Karşılaştırması.....	<b>80</b>
<b>Tablo 23.</b> TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleriyle İlgili Görüşlerin Başka Konuta Sahip Olma Durumuna Göre Karşılaştırması .....	<b>81</b>
<b>Tablo 24.</b> TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleriyle İlgili Görüşlerin Konutlarla İlgili Genel Memnuniyet Durumuna Göre Karşılaştırması .....	<b>81</b>
<b>Tablo 25.</b> TOKİ Konutlarının Fiziksel Özellikleriyle İlgili Görüşlerin Konutlarda Oturmaya Devam Etme İsteğine Göre Karşılaştırması.....	<b>82</b>
<b>Tablo 26.</b> TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin İkamet Edilen Bölgeye Göre Karşılaştırması .....	<b>83</b>
<b>Tablo 27.</b> TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Cinsiyete Göre Karşılaştırması .....	<b>83</b>
<b>Tablo 28.</b> TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Yaşa Göre Karşılaştırması .....	<b>84</b>
<b>Tablo 29.</b> TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Medeni Duruma Göre Karşılaştırması .....	<b>84</b>
<b>Tablo 30.</b> TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırması .....	<b>85</b>

<b>Tablo 31.</b> TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Mesleğe Göre Karşılaştırması .....	<b>86</b>
<b>Tablo 32.</b> TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Ailedeki Konuma Göre Karşılaştırması .....	<b>86</b>
<b>Tablo 33.</b> TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Sosyal Güvenceye Göre Karşılaştırması .....	<b>87</b>
<b>Tablo 34.</b> TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Konut Mülkiyetine Göre Karşılaştırması .....	<b>88</b>
<b>Tablo 35.</b> TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Konuttaki İkamet Süresine Göre Karşılaştırması .....	<b>88</b>
<b>Tablo 36.</b> TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Birlikte Yaşanılan Kişiye Göre Karşılaştırması .....	<b>89</b>
<b>Tablo 37.</b> TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Başka Konuta Sahip Olma Durumuna Göre Karşılaştırması .....	<b>89</b>
<b>Tablo 38.</b> TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Konutlarla İlgili Genel Memnuniyet Durumuna Göre Karşılaştırması.....	<b>90</b>
<b>Tablo 39.</b> TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Konutlarda Oturmaya Devam Etme İsteğine Göre Karşılaştırması.....	<b>90</b>
<b>Tablo 40.</b> TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin İkamet Edilen Bölgeye Göre Karşılaştırması .....	<b>91</b>
<b>Tablo 41.</b> TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Cinsiyete Göre Karşılaştırması .....	<b>92</b>
<b>Tablo 39.</b> TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Yaşa Göre Karşılaştırması .....	<b>92</b>
<b>Tablo 43.</b> TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Medeni Duruma Göre Karşılaştırması .....	<b>93</b>
<b>Tablo 44.</b> TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırması .....	<b>94</b>

<b>Tablo 45.</b> TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Mesleğe Göre Karşılaştırması .....	<b>94</b>
<b>Tablo 46.</b> TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Ailedeki Konuma Göre Karşılaştırması .....	<b>95</b>
<b>Tablo 47.</b> TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Sosyal Güvenceye Göre Karşılaştırması .....	<b>96</b>
<b>Tablo 48.</b> TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Konut Mülkiyetine Göre Karşılaştırması.....	<b>96</b>
<b>Tablo 49.</b> TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Konuttaki İkamet Süresine Göre Karşılaştırması .....	<b>97</b>
<b>Tablo 50.</b> TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin Birlikte Yaşanılan Kişiye Göre Karşılaştırması .....	<b>98</b>
<b>Tablo 51.</b> TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Başka Konuta Sahip Olma Durumuna Göre Karşılaştırması .....	<b>98</b>
<b>Tablo 52.</b> TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Konutlarla İlgili Genel Memnuniyet Durumuna Göre Karşılaştırması .....	<b>99</b>
<b>Tablo 53.</b> TOKİ Konutlarındaki Komşuluk İlişkilerine İlişkin Görüşlerin Konutlarda Oturmaya Devam Etme İsteğine Göre Karşılaştırması.....	<b>99</b>

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. TOKİ'nin Organizasyon Şeması .....	40
Şekil 2. Kullanıcı Hiyerarşisi.....	47
Şekil 3. Kullanıcı İlişkileri Yönetim Süreci .....	49



## EKLER

### Ek 1: Anket Formu

#### ANKET SORULARI

Değerli katılımcı,

Bu anket Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi bölümünde hazırlanmakta olduğum “ TOKİ Konutlarında Memnuniyet Araştırması: Karabük Örneği ” başlıklı yüksek lisans tezi için, veri sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Ankette kimlik bilgilerinizle ilgili soru bulunmamaktadır. Anket sonucunda elde edilen veriler sadece bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Çalışmaya yaptığınız katkılar ve yardımlarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Tuncer SUZAN  
Karabük Üniversitesi

#### A – KİŞİSEL BİLGİLER

**1. Cinsiyetiniz**

( ) Erkek ( ) Kadın

**2. Yaş Aralığınız**

( ) 18-25 ( ) 26-35 ( ) 36-45 ( ) 46-54 ( ) 55 ve üzeri

**3. Medeni Durumunuz**

( ) Evli ( ) Bekâr

**4. Eğitim Durumunuz**

( ) İlkokul ( 5yıl )  
( ) İlköğretim ( 8 yıl )  
( ) Lise  
( ) Ön lisans  
( ) Lisans  
( ) Lisansüstü ( Yüksek lisans, Doktora )

**5. Mesleğiniz nedir?**

( ) Memur ( ) İşçi ( ) Eğitimci ( ) Mühendis  
( ) Tüccar, Ticaretle uğraşan, Esnaf ( ) Ev Hanımı ( ) Öğrenci  
( ) Serbest Meslek ( ) Emekli ( ) Diğer (Belirtiniz:.....)

**6. Ailedeki konumunuz nedir?**

( ) Baba ( ) Anne ( ) Çocuk ( ) Diğer ( Belirtiniz: .....)

**7. Sosyal güvenceniz var mı?**

( ) Hayır ( ) Evet (Lütfen belirtiniz): .....

## **B – KONUT MÜLKİYETİ İLE İLGİLİ BİLGİLER**

**8. Oturduğunuz konutun mülkiyet durumunu belirtiniz.**

Mülk             Kira             Aileme ait             Diğer

**9. Kaç yıldır TOKİ konutlarında yaşıyorsunuz?**

1 yıldan az     1 yıl             2 yıl             3 yıl             4 yıl ve üzeri

**10. Evinizde kimlerle birlikte yaşıyorsunuz?**

Yalnız  
 Annem, babam ve kardeşlerimle birlikte  
 Eşim ve çocuklarımla birlikte  
 Çocuklarımla birlikte  
 Ev arkadaşlarımla birlikte

**11. Şu an oturduğunuz bu konut dışında başka konutunuz var mı?**

Evet                       Hayır

## **C – KONUT İLE İLGİLİ BİLGİLER**

**12. Konutunuzla ilgili görüşünüzü belirtir misiniz? (Size en uygun kutucuğu işaretleyiniz.)**

	<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kararsızım</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>
1. Konutumdaki oda sayısı yeterlidir.	1	2	3	4	5
2. Konutumdaki odaların büyüklükleri yeterlidir.	1	2	3	4	5
3. Konutumdaki salon büyüklüğü yeterlidir.	1	2	3	4	5
4. Konutumdaki mutfak büyüklüğü yeterlidir.	1	2	3	4	5
5. Konutumdaki banyo büyüklüğü yeterlidir.	1	2	3	4	5
6. Konutumdaki balkon ihtiyacıma uygundur.	1	2	3	4	5
7. Konutun genel planı kullanışlıdır.	1	2	3	4	5
8. Konutumda kullanılan malzemeler kalitelidir.	1	2	3	4	5
9. Konutumdaki ses ve ısı yalıtımları yeterlidir.	1	2	3	4	5
10. Konutumdaki duvar ve çatı yalıtımı yeterlidir.	1	2	3	4	5
11. Konutta yangına karşı önlemler alınmıştır.	1	2	3	4	5
12. Konutumdaki odaların gün ışığından yararlanma durumu yeterlidir.	1	2	3	4	5
13. Binanın dış boyası ve dış görünüşü iyi durumdadır.	1	2	3	4	5

## **D – KONUT ÇEVRESİ İLE İLGİLİ BİLGİLER**

**13. Konutunuzun bulunduğu çevre ile ilgili görüşlerinizi belirtir misiniz? (Size en uygun kutucuğu işaretleyiniz)**

	<b>Kesinlikle katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kararsızım</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>
1. Konut çevresindeki alanlar (yürüyüş yolu, çocuk parkı, dinlenme noktaları vb.) yeterlidir.	1	2	3	4	5
2. Konut çevresindeki otopark alanları yeterlidir.	1	2	3	4	5
3. Konut çevresindeki alışveriş merkezleri yeterlidir.	1	2	3	4	5
4. Konut çevresinde, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler (sinema, tiyatro, vb.) yeterlidir.	1	2	3	4	5
5. Konut çevresindeki spor tesisleri yeterlidir.	1	2	3	4	5
6. Konut çevresindeki eğitim kurumları yeterlidir.	1	2	3	4	5
7. Konut çevresindeki sağlık birimleri (hastane, aile sağlığı merkezi, toplum sağlığı merkezi vb.) yeterlidir.	1	2	3	4	5
8. Konut çevresindeki ibadethaneler yeterlidir.	1	2	3	4	5
9. Konut alanındaki çevre düzenlemesi yeterlidir.	1	2	3	4	5
10. Konut alanının temiz ve bakımlı olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
11. Konut çevresindeki aydınlatma yeterlidir.	1	2	3	4	5
12. Konut çevresindeki toplu taşıma (otobüs, minibüs vb.) olanakları yeterlidir.	1	2	3	4	5
13. Konut çevresinden, para işlemlerini gerçekleştirebileceğim birim/birimlere (banka, bankamatik vb.) kolayca ulaşabiliyorum.	1	2	3	4	5
14. Konutun bulunduğu çevre, altyapı hizmetleri (kanalizasyon, elektrik, su, doğal gaz) bakımından yeterlidir.	1	2	3	4	5
15. Konut alanlarında belediye hizmetleri (çöp toplama, temizlik, yol vb.) yeterlidir.	1	2	3	4	5
16. Konutların bulunduğu çevre hırsızlığa karşı güvenlidir.	1	2	3	4	5

**14. Konutunuzun bulunduğu alandaki komşuluk ilişkilerinizi değerlendirir misiniz? (Size en uygun kutucuğu işaretleyiniz.)**

	<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kararsızım</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>
1. Komşuluk ilişkilerinden memnunum.	1	2	3	4	5
2. Komşularla yalnızca bina toplantılarında görüşüyorum.	1	2	3	4	5
3. Gerekğinde komşularımın yardımına başvurabiliyorum.	1	2	3	4	5
4. Komşularla belirli aralıklarla evde görüşebiliyorum.	1	2	3	4	5
5. Komşular arasında yardımlaşma ve birlik vardır	1	2	3	4	5
6. Konutlarda bekârların oturması site sakinlerini rahatsız etmemektedir	1	2	3	4	5
7. Apartmanda ve/veya konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duyuyorum.	1	2	3	4	5

**15. Şimdiye kadar konutunuzda herhangi bir değişiklik yaptınız mı? Yaptı iseniz kutucuğa X işareti koyunuz.**

	<b>Yapılan Değişiklik</b>
1. Yer döşemesi	
2. Mutfak dolabı yenileme	
3. Elektrik tesisatında değişiklik	
4. Su tesisatında değişiklik	
5. Alçı tavan ekleme	
6. Fayans yenileme	
7. Balkon içerici alma	
8. Mutfak genişletme	
9. Dış cephede değişiklik	
10. Diğer .....	

**16. Size göre TOKİ'nin Karabük'te yapmış olduğu projelerdeki eksiklik nelerdir? Ne yapılırsa daha iyi olurdu? (Birden fazla kutucuk işaretleyebilirsiniz)**

1. İnşaat yapım aşamasında, projede yapılan değişiklikler ev sahiplerine sorulmalıdır.	
2. Teslim aşamasında, konut hakkında bilgilendirme yapılmalıdır.	
3. Çevre düzeni ve sosyal donatılar teslimat sırasında tamamlanmış olmalıdır.	
4. Apartmanlar arası mesafeler daha geniş olmalı ve birbirlerinin görüş alanını kapatmayacak şekilde tasarlanmalıdır.	
5. Kullanılan malzemelerin kalitesinden kaçınılmamalıdır.	
6. Herhangi bir eksiklik yoktur.	
7. Diğer ( Belirtiniz:.....)	

**17. Genel olarak bir TOKİ konutunda yaşamaktan memnun musunuz?**

( ) Evet ( ) Hayır ( ) Kararsız

**18. Bu konutta oturmaya devam etmek istiyor musunuz?**

( ) Evet ( ) Hayır ( ) Kararsız

**19. Karabük TOKİ konutları hakkında görüşlerinizi veya eklemek istediklerinizi lütfen belirtiniz.**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**KATKILARINIZDAN DOLAYI TEŞEKKÜR EDERİM**

**KBÜ YÜKSEK LİSANS ÖĞRENCİSİ**

**TUNCER SUZAN**

## ÖZGEÇMİŞ

Tuncer SUZAN 10.07.1990 tarihinde Zonguldak ilinde doğdu. İlk ve orta öğrenimini Karabük ilinde tamamladı. Safranbolu YDA Lisesi'nden mezun olduktan sonra 2013 yılında Dumlupınar Üniversitesi Kamu Yönetimi bölümünde lisans eğitimini tamamladı. 2016 yılının Ocak ayında Arnavutköy Polis Meslek Eğitim Merkezi'ni kazandı ve 2016 yılının Eylül ayında Sakarya İl Emniyet Müdürlüğü'nde göreve başladı. Halen, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı'nda başlamış olduğu Yüksek Lisans programını sürdürmektedir.