

TOKİ (TOPLU KONUT İDARESİ) KONUTLARININ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: ŞANLIURFA İLİNDE BİR UYGULAMA

Mithat Arman KARASU*
Nihat GÜLTEKİN**

Özet

Günümüzde toplumsal ihtiyaçların karşılanması sırasında müşteri memnuniyetini ön planda tutmak artık yalnızca özel sektör için değil, aynı zamanda, kamu yönetimi için de geçerli başarı ölçütleri arasında yer almaktadır. Konut finansmanı ve üretimi konusunda ülkemizdeki en büyük ve etkin kamu kurumu olan Toplu Konut İdaresi, yalnızca konut üretmek ya da üretilen konutlara mali destek sağlamakla kalmamalı, bu konutları satın alan müşterilerinin memnuniyet düzeyini de yüksek tutmalıdır.

Bu çalışmada amaç konut sektöründe gerek üretim kapasitesi gerekse kamusal kimliği nedeniyle önemli bir yere sahip olan Toplu Konut İdaresi'nin ürettiği konutlarda müşterilerin memnuniyet düzeyini belirlemek ve analiz etmektir. Kullanıcılar memnuniyet düzeyinin belirlenmesi bize hem Toplu Konut İdaresi'nin uyguladığı konut politikalarının başarısı, hem de ürettiği konutların kalitesi hakkında önemli ipuçları verecektir.

Anahtar Kelimeler: Toplu Konut İdaresi, Müşteri Memnuniyeti, Konut, Konut Sorunu, Kent

JEL Sınıflaması: M31

* Yrd. Doç. Dr., Harran Üniversitesi, İİBF, Kamu Yönetimi Bölümü Öğretim Üyesi, mithatkarasu@yahoo.com

** Yrd. Doç. Dr., Harran Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü Öğretim Üyesi, nigultekin@hotmail.com

EVALUATION OF THE HOUSES BUILT BY THE HOUSING DEVELOPMENT ADMINISTRATION OF TURKEY (TOKİ) IN TERMS OF CUSTOMER SATISFACTION: AN IMPLEMENTATION IN THE PROVINCE OF ŞANLIURFA

Abstract

Keeping customer satisfaction as a top priority when meeting the social needs is today one of the prevailing success criteria not only for the private sector but also for the public sector as well. The Housing Development Administration, which is the largest and most effective public institution in this country with regard to house financing and developing, should not be limited to developing houses or providing financial support for the houses developed, but should also keep the satisfaction of their customers purchasing these houses at a high level.

The objective of this study is to assess and analyze the satisfaction levels of the customers who have purchased homes from the Housing Development Administration of Turkey, which occupies a significant position in the public sector not only because of its large production capacity but also for its public identity. Assessment of the customer satisfaction levels will give us significant clues regarding the success of the housing policies implemented by the Housing Development Administration as well as the quality of the homes they develop.

Keywords: *Housing Development Administration, Customer Satisfaction, Housing, Housing Problem, Urban*

JEL Classification: *M31*

1. Giriş

Konut sorunu ülkemizin güncelliğini yitirmeyen, çözülememiş önemli toplumsal sorunlarından birisidir. Uzun zaman devlet desteğinden yoksun olan konut sorunu, 1980 sonrası Toplu Konut İdaresi'nin kurulmasıyla birlikte, çözümü yönünde nispeten bir gelişme göstermiştir. Kurulduğu ilk yıllarda sosyal konut üretimi için kredi veren, konut kooperatifleri ile işbirliği yapan TOKİ, 2000'li yıllarla birlikte bu uygulamalarına sınırlama getirmiş, "Kaynak Geliştirme ve Gelir Paylaşımı Projeleri" adı altında konutların finansmanı yerine üretimine yönelmiştir.

TOKİ'deki bu gidişata paralel olarak ilerleyen kamu yönetimindeki yeni anlayış konut sorununun çözümünde devleti bir aktör olmaktan çıkarmıştır. Piyasa aktörlerine bırakılan konut sorununun çözümünde TOKİ artık bir kamu kurumundan çok bir piyasa aktörü olarak yer almaktadır. TOKİ'nin değişen bu rolü yurttaşın müşteriye dönüşme süreciyle de uyumludur. İşletmeye has yönetim tekniklerinin kamuda uygulanmaya başlandığı bu dönemde "müşteri memnuniyeti" kavramı artık kamu kurumları için de geçerli bir başarı ölçütü haline gelmiştir.

Günümüzde müşteri memnuniyeti kamu kurum ve kuruluşları için büyük önem taşımaktadır. Yapılan hizmetlerin kabul görüp görmemesi, verilen hizmetten duyulan memnuniyet, hizmetlerin belli bir kalitede topluma sunulması kamu kurumlarının hizmet standartları arasında yer almaktadır. Kamu kurumları yaptıkları hizmetleri daha iyi sunmanın yollarını aramaktadır. Özellikle kamu bankalarının çabaları ve performansı kamu kurum ve kuruluşlarının müşteri memnuniyetine ne derece önem verdiklerini göstermesi bakımından önemlidir. Kamu kurumları tıpkı firmalar gibi tüm üretim stratejilerini müşterilerinin taleplerini tam olarak karşılayabilmek ve onları memnun edebilmek üzere planlamaktadırlar.

TOKİ'nin ürettiği konutlarda müşteri memnuniyetinin inceleneceği çalışma üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, kamusal alanda müşteri memnuniyetine kısaca değinilecektir. İkinci bölümde, Şanlıurfa ilinde, TOKİ tarafından yaptırılan konutlarda uygulanan "Müşteri Memnuniyeti Anketi"nin amaç, içerik, kapsam ve yöntemi hakkında bilgi verilecektir. Üçüncü bölümde, çalışma kapsamında yapılan müşteri memnuniyet anketinin sonuçları üzerinde durulacaktır. Çalışma genel bir değerlendirmeyle sonuçlanacaktır.

Bu çalışmada amaç konut sektöründe gerek üretim kapasitesi gerekse kamusal kimliği nedeniyle önemli bir yere sahip olan TOKİ'nin ürettiği konutlarda müşterilerin memnuniyet düzeyini belirlemek ve analiz etmektir. Kullanıcılar memnuniyet düzeyinin belirlenmesi bize hem TOKİ'nin uyguladığı konut politikalarının başarısı, hem de ürettiği konutların kalitesi hakkında önemli ipuçları verecektir. Konut sorunu ya da TOKİ ile ilgili literatürde çok sayıda yazı bulunmasına rağmen, TOKİ tarafından üretilen konutlarda müşteri memnuniyeti araştırması fazlaca ele alınmış bir konu değildir. Bu anlamda, çalışma ileride yapılacak benzer çalışmalar için de bir başlangıç olmayı amaçlamaktadır.

2. Kamu Yönetiminde Müşteri Memnuniyeti

Kamu hizmetlerinde kalitenin yükseltilmesi, hizmetlerin etkinlik ve verimlilik ilkeleri doğrultusunda daha hızlı, ucuz ve amaca uygun bir şekilde yerine getirilmesi hem merkezi yönetimin hem de yerel yönetimlerin en önemli işlevlerinden birisidir. Bilgi ve iletişim teknolojileri ile ulaşım imkanlarındaki gelişmeler, kamu hizmetlerinin sayısını arttırmış ve çeşitlendirmiştir. Halkın taleplerinin artması ve beklentilerinin çeşitlenmesi kamu hizmet sunumunda müşteri (vatandaş) odaklı bir yaklaşımı gerekli kılmaktadır.

Müşteri, bir kurum veya kuruluşun sunduğu ürün ve hizmetlerden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen kişileri kapsayan geniş bir kavramdır¹. Diğer bir tanımda müşteri, bir ürünü veya hizmeti satın alan (kabul eden) kuruluş, kişi yada kişiler olarak tanımlanmış ve müşteriler, bilançoda gösterilmese de bir işletmenin sahip oldu-

¹ B.Tak, (2002), "Kamu Kuruluşlarında Müşteri Odaklı Müşteri Odaklı Yönetim Anlayışına Geçiş Aracı Olarak Vatandaş Tatmin Araştırmaları", *Uludağ Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 21(2), s. 145.

ğ en değerli varlıklardır² olarak ifade edilmiştir. Müşteri, işin oluş nedenidir³. Daha genel bir tanımlamayla, müşteri kavramı sadece ürün satın alanları değil, işletmenin ürettiği mal ve hizmetlerden etkilenen herkesi kapsamaktadır⁴.

Müşteri memnuniyeti veya memnuniyetsizliği, önceleri müşterinin beklentileri ile tüketim ya da kullanım sonucunda ortaya çıkan gerçek durum arasındaki fark incelenerek belirlenmekteydi. Müşteri kendi zihinsel süreci içerisinde beklentileri ile gerçekleşen durumu karşılaştırmak suretiyle, sunulan ürün ya da hizmetin değişik boyutlar açısından memnuniyetini ya da memnuniyetsizliğini ne şekilde etkilediğini değerlendirilmekteydi. Bir ürünü satın alan müşterinin, satın aldığı ürün konusunda bazı beklentileri vardır. Ürün istenilen yararları sunduğu ve beklentileri karşıladığı zaman müşteri memnun edilmiş olur. Memnuniyeti yüksek olan müşteri daha sonraki satın alma eylemini de aynı markaya (firmaya) yöneltir⁵.

Ekonominin iyi gittiğini ya da bir firmanın iyi işlediğini gösteren performans kriterleri ve bunların önem dereceleri her an değişmektedir. Ekonomi, teorilerdekinden ve ölçümlerdekinden daha dinamiktir ve değişkendir. Performansın ölçüm kriterleri farklılaşmaktadır. Firmalar için kaynakların önemi değişebildiği gibi, ülkeler içinde sektörlerin ve göstergelerin ekonomideki ağırlıkları da değişmektedir. “Firmaların kâr düzeylerinin göstergesi olan yıllık üretim gibi geleneksel performans kriterleri, yerini sahip olunan ve üretilen bilgi, teknolojinin kullanımı, müşteri profili ve müşteri memnuniyeti, üretilen ürün ve hizmet kalitesi, çevreye gösterilen duyarlılık gibi kriterlere bırakmaya başlamıştır. Somut olan, ölçülmesi daha kolay olan kriterler yerine; daha az somut, ölçülmesi ve modellenmesi zor olan kriterler ön plana çıkmaya başlamıştır”⁶. Bu nedenle günümüzde işletmeler için, müşterinin memnun edilmesi stratejisi önemli bir duruma gelmiştir.

Kamu’da idari yapı ve kurumsal kapasite, insan kaynakları, yolsuzlukla mücadele, yerel yönetim reformu gibi konularda önemli gelişmeler yaşanmaktadır. Türkiye, Uluslararası Saydamlık Örgütü tarafından yayınlanan Yolsuzluk Algılama Endeksinde 2003 yılında 3.1 puanla 133 ülke arasında 77’nci sırada yer alırken, 2010 yılında 4.4 puanla 178 ülke arasında 56’ncı sıraya yükselmiştir. 2003 yılı sonunda toplam 2 bin 785 olan kamu internet sitesi sayısı 2010 yılı sonunda 22 binin üzerine çıkmıştır. Vatandaşların kamusal bilgi ve belgelere ulaşmalarını sağlayacak Bilgi Edinme Hakkı Kanunu gibi uygulamalarla kamu yönetimi vatandaş odaklı olarak yapılanmaya devam ettiğini bize göstermektedir.

² T.H. Berry, (1991), **Managing The Total Quality Transformation**, Mc-Graw Hill, New York, s. 6.

³ E.Taşkın, **Müşteri İlişkileri Eğitimi**, Papatya Yayıncılık, İstanbul, 2000, s. 172.

⁴ J.C., Sprague, K.N. Gopalakrishnan, ve B.E. McItyre, “Implementing Internal Quality Improvement With The House of Quality”, **Quality Progress**, 1992, s. 57,

⁵ E. Eroğlu, “Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Modeli”, **İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi**, 34(1), 2005, s. 13.

⁶ A.Türkyılmaz, ve C.Özkan, “Ulusal Müşteri Memnuniyet İndeksleri”, **Üretim Araştırmaları Sempozyumu**, 19-20 Nisan 2003, İstanbul. s.4.

Değişen kamu yönetimi anlayışıyla birlikte kamu kurumlarında kaynakları verimli kullanmak, üretimin rasyonel ilkelere dayanması ve vatandaşın aldığı hizmetten memnun olması beklenen bir durum haline gelmiştir⁷. Uzun süredir bilenen ve özel sektörde uygulanan metot ve yöntemler artık kamu yönetimleri için de geçerlidir. Klasik kamu yönetimi anlayışından yeni kamu yönetimi anlayışına geçiş yaşanmaktadır. Bu süreçte vatandaş artık bir müşteri olarak algılanmakta, daha önce istese de istemesi de kabul etmek durumunda kaldığı kamusal hizmetler, hem nitelik hem de nicelik olarak değişikliğe uğramaktadır. Artık yalnızca hizmetin götürülüyor olması yeterli olmayıp, sunulan hizmetin belli bir kalitede yürütülmesi gerekmektedir. Bu durum artan demokrasi taleplerinin ve çağdaş yaşam kalitesinin bir sonucudur.

Kamu kurumları için vatandaş memnuniyeti bir performans ölçütü olarak düşünülmalıdır. Böylece vatandaşın memnuniyet düzeyine göre kamu kurumlarına bütçeden kaynak ayrılması ve başarılı kurumların desteklenmesi sağlanacaktır. Kaliteyi gündelik hayatın içine yerleştirmeyen bir kamu kurumu başarılı olamaz, bu nedenle kamu kurumları öncelikle vatandaşın sesine kulak vermelidir. Kamu kurumları kendi üzerine düşen görevleri eksiksiz olarak yerine getirir ve vatandaşın hayatını kolaylaştırabilirse zaten memnuniyet oranı da oldukça yükselecektir. Bunun için fırsat ve potansiyel ciddi oranda var⁸.

Kentlerde giderek kıtlaşan kaynaklarla, hızla artan sorunlara çözüm üretmek ve gelecek nesillere yaşanabilir bir kent bırakmak kolay görünmemektedir. Bu anlamda geleneksel yönetim ve süreçlerin mevcut sorunları çözmesini beklemek bir tarafa, sorunları kaynağı olarak değerlendirilmeye başlandığı dikkat çekmektedir. Dolayısıyla günümüz kamu yönetiminde, gelenekçi bir yaklaşımın karşısında, değişime hızla ayak uydurabilen ve hatta değişimi önceden öngörerek geleceği yönlendirebilen, kıt kamu kaynaklarını hizmet öncelikleri doğrultusunda daha rasyonel ve verimli kullanılmasını hedefleyen bir paradigma değişimi yaşanmaktadır.

Küreselleşmeden birçok sektör gibi kamu yönetimi de etkilenmektedir. Kamu kurumları, özel sektöre oranla, değişime ayak uydurma ve ortaya çıkan yeni ihtiyaçlara cevap verme konusunda geri kalmıştır. Günümüzde artık, kamu yönetimini geleneksel yönetim anlayışıyla yürütmenin imkansız hale geldiği genel kabul görmüş bir görüştür. Kamu yönetiminde verimlilik, hizmetlerde kalite, etkinlik gibi konular yoğun olarak dile getirilmektedir⁹. Vatandaşın ön plana alındığı bu yaklaşımda, vatandaşın kamu yönetiminin ürettiği mal ve hizmetlerden elde ettiği tatmine bakılmaktadır. Vatandaşın tatmini ise onun ihtiyaçlarının karşılanması olarak ifade edilmektedir¹⁰.

⁷ B.Eryılmaz, ve diğerleri., **Kamu Yönetimi Yazıları**, Nobel Yayınları, Ankara, 2007, s.45./ Ö.Dinçer, & C. Yılmaz, (2003), **Değişimin Yönetimi İçin Yönetimde Değişim**, T.C. Başbakanlık Yayını, Ankara, s.36.

⁸ H.Doğan, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması Ankara da Tartışılacak, <http://www.sondakika.com/haber-kamu-yonetiminin-yeniden-yapilandirilmesi-ankara-2723802/>, (Erişim: 03.07.2011).

⁹ K.Ardıç, , F. Yüksel, O. Çevik, “Belediyelerde Hizmet kalitesinin Ölçülmesi Tokat Belediyesinde Bir Uygulama”, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 13(3), 2004, s.65./ DPT, **9. Kalkınma Planı 2007-2013**, Ankara, 2006.

¹⁰ T, Duman, ve F. Yüksel, “Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, Cilt 17, Sayı 1, 2008, s.44.

“Devlet neyi üretirse vatandaş onu tüketmek zorundadır” mantığı irrasyonel bir yaklaşım tarzı haline gelmiştir. Ayrıca, kamu hizmetlerinden yararlanan vatandaşın tatmin olma derecesinde de vatandaş odaklı bir yönetim yaklaşımının önemli rol oynadığı genel kabul görmüş bir düşüncedir¹¹.

Değişim süreciyle birlikte halkı önemseyen, halkın beklentilerini dikkate alan, vatandaşı bir müşteri olarak gören ve vatandaş memnuniyetini sağlamak için halkla ilişkilerden yaygın olarak yararlanan yeni bir yönetim anlayışı ortaya çıkmıştır. Vatandaş odaklı yönetim anlayışı, kamu yönetimindeki “yönetim kalitesi”nin artırılması, hesap verme mekanizmalarının güçlendirilmesi, kamusal hizmetlerin sunumunda saydamlık sağlanması, işyerlerini ve sivil toplum kuruluşlarını da içerecek biçimde vatandaşın hem politika oluşturmada, hem de uygulamada doğrudan doğruya devreye alınması, devlete duyulan güvenin ve idarenin saygınlığının geliştirilmesi, hizmetin kalitesinin iyileştirilmesi gibi konulardaki endişeleri giderecek girişimleri ön plana getirmektedir¹². Ancak bunu yaparken kamu yönetiminin temel felsefesini göz ardı ederek bir özel sektör işletmesi gibi yalnızca kar elde etmek ve yalnızca hizmeti satın alma gücü olanlara dağıtmak gibi bir yanlışın içine girilmemelidir. Çünkü mal ve hizmetleri yalnızca kamu yararı ile hakkaniyet ölçülerine son derece bağlı kalarak ancak kamu yönetimi adil ve eşit dağıtılabilir¹³. Müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesinde genelde anket uygulaması yapılır. Müşterilere sunulan ürün ve hizmetle ilgili olarak beklentileri, verdikleri değer karşılığında elde ettikleri, şikayetleri, geliştirilmeye açık yönler gibi sorular sorulur. Müşterilerden bu sorulara, belirli bir skala kullanarak değerlendirme yapmaları istenilir.

Müşterinin satın alma öncesi beklentileri ve elde edilen performans arasında, satın alma sonrası yaptığı karşılaştırmada üç farklı durum ortaya çıkar¹⁴

1- Performans daha yüksek çıkabilir. Bu durum müşterinin yüksek bir tatmin düzeyine ulaşmasını sağlar.

2- Performans, beklentileri karşılayamayacak düzeyde (düşük) çıkabilir. Beklentilerine cevap alamayan müşteri, doğal olarak tatmin olamaz.

3- Performans beklentilerine eşit çıkabilir. Böyle bir durum, ılımlı tatmin veya ilgisizlikle sonuçlanır. Başka bir ifade ile müşteri, tatmin bakımından nötr bir durumdadır.

¹¹ F. Yüksel, Çağdaş Kent Yönetimi ve Yönetici Vizyonu, Detay Yayınları, Ankara, 2004, s. 33.

¹² H. Karataş, “Kamu Yönetiminde Yeni Bir Anlayış: Vatandaş Odaklı Yönetim”, *Bütçe Dünyası Dergisi*, Sayı 24, 2007, s.84.

¹³ M. A. Çukurçayır, Kamu Yönetimi (Ed.: Abdullah Yılmaz, Mustafa Ökmen), Yerel Yönetimler ve Yurttaş Odaklılık, Gazi Kitabevi, Ankara, 2004, s.258.

¹⁴ R. A Spreng ve R. W. Olshavsky, “A Desires Congruency Model of Consumer Satisfaction”, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(3), 1993, s.172.

3. Şanlıurfa’da TOKİ Konutlarında Yapılan Bir Araştırma

3.1. Araştırmanın Amacı

TOKİ’nin yaptığı konutların müşteri memnuniyeti açısından değerlendirilmesine ilişkin yaptığımız araştırmada hedeflenen amaç, TOKİ’nin yaptığı konutlarda müşterilerin memnuniyet düzeyini belirlemek ve analiz etmektir. TOKİ gerek üretim kapasitesi gerekse sahip olduğu kredi imkanları sayesinde konut sektöründe önemli bir aktördür. Özellikle son dönemde yapılan kanuni düzenlemelerle TOKİ’nin hukuki altyapısı güçlendirilmiş, konut alanında yetkili tek kamu kurumu haline gelmiştir*. Ayrıca TOKİ’nin elinde önemli bir arsa stoku bulunmaktadır. Bütün bu etkenler TOKİ’nin yaptığı uygulamaların önemini artırmaktadır. Çalışma kapsamında yapılan müşteri memnuniyeti anketi artan bu önemin bir sonucudur.

TOKİ uygulamalarının incelenmesi hem TOKİ uygulamalarının doğruluğu konusunda hem de TOKİ’nin ürettiği konutların güvenilirliği, kalitesi bakımından bize bir çerçeve çizecektir. Yapılan anket çalışmasında, TOKİ’nin ürettiği konutların yapı kalitesi, konutun çevresiyle bütünlüğü ve konutun bir yatırım aracı olarak değeri gibi konular hakkında detaylı sorulara yer verilmiş, bu sayede TOKİ’nin konut uygulamaları hakkında bilgi edinmek mümkün olmuştur. Kamudan mal ve hizmet satın alanların memnuniyet düzeylerinin ortaya konulmasına yönelik çalışmalar, kamu kurumlarının politikalarını olumlu etkilemesi açısından da önemlidir. Bu çalışmanın diğer bir önemi de, bundan sonra yapılacak çalışmalara karşılaştırmalı bir örnek oluşturmasıdır.

Özellikle son dönemde TOKİ konutlarına yönelik müşteri şikayetleri artmıştır. TOKİ konutlarına yönelik şikayet sayısı yalnızca bir internet sitesinde 4.000’e ulaşmaktadır¹⁵. TOKİ’nin kendi açıklamasına göre şikayet sayısı 16.123’dür¹⁶. Artan bu şikayetler sonucunda TBMM Dilekçe Komisyonu bir rapor hazırlamıştır. Malatya’da 850 vatandaş TOKİ’den satın aldıkları konutlardaki altyapı eksiklikleri nedeniyle Malatya İl İnsan Hakları Kurulu’na başvurarak, “konut hakkı”nın bir insan hakkı olduğunu öne sürerek, gerekli altyapı çalışmalarının bir an önce valilik tarafından tamamlanması için dilekçe vermiştir. Ülke genelinde bu tip örnekleri artırmak mümkündür. Artan bu şikayetler çalışma konusunun önemini artırırken, çalışmanın yaşanan sorunlar karşısında bilimsel bir dayanak teşkil edeceği açıktır. Kamuoyunun ilgisinin bu konuya yöneltilmesi anlamında yazının bir işlevinin olması arzulanan bir amaçtır.

* TOKİ’nin artan yetkileri konusunda bakınız;

- Cevat Geray, “AKP ve Konut: Toplumsal Konut Yönelimi Açısından TOKİ Uygulamaları, **AKP Kitabı Bir Dönüşümün Bilançosu**, Der.: İlhan Uzgel-Bülent Duru, Phoenix Yayınları, Ankara, 2009, s. 747-754.

- Mithat Arman Karasu, “Devletin Değişim Sürecinde Belediyelerin Konut Politikalarında Farklılaşan Rolü”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, C. 14, S. 3, 2009, s. 245-264.

- Mehmet Penpecioglu, “Planlama Yetkilerinin Merkezileşmesi ve Büyük Ölçekli Kentsel Projeler”, **Memleket Mevzuat**, C. 5, S 58, 2010, s. 9-16.

¹⁵ www.sikayetvar.com Erişim:12.03.2012)

¹⁶ TBMM, **TBMM Dilekçe Komisyonu TOKİ Şikayetleri Alt Komisyon Raporu**, 2011, tbmm.gov.tr.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

3.2.1. Ölçek ve Veri Toplama

Araştırmada veri toplamak için kullanılan anket, benzer çalışmaların incelenmesi, TOKİ'nin uygulamaları ve Şanlıurfa Akabe-TOKİ bölgesinden konut alanların talep ve beklentileri doğrultusunda oluşturulmuştur. Anket uygulaması öncesinde, hazırlanan anketin etkinliğini ve verimliliğini ölçmek ve varsa gerekli düzeltmeleri yapmak amacıyla 20 konut sahibine yönelik bir ön anket çalışması yapılmıştır.

Elde edilen sonuçlar çerçevesinde, gerekli düzeltmeler yapıp ankete son şekli verilmiştir. Anket 5'li Likert skalasına göre tasarlanmış olup, 5'li ölçekteki ifadelerin puanlaması; "1: kesinlikle katılmıyorum", "2: katılmıyorum", "3: kararsızım", "4: katılıyorum" ve "5: kesinlikle katılıyorum" şeklinde yapılmıştır.

Anketlerin önemli bir kısmı yüz yüze görüşme yöntemiyle yapılmış olup, bir kısmı da apartman yöneticileri aracılığıyla yapılmıştır. Veriler bilgisayar ortamında SPSS 11.5 for Windows programı ile değerlendirilmiştir.

3.2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Araştırmanın evrenini TOKİ'den konut satın alanlar, araştırmanın örnek külesini ise, Şanlıurfa Akabe Konutları'ndan konut satın alanlar oluşturmaktadır. TOKİ tarafından Şanlıurfa Akabe Konutları kapsamında; 880 adet konut, 2 adet ilköğretim okulu, 1 spor salonu, 2 adet kreş, 3 adet ticaret merkezi ile 1 adet cami yapılmıştır¹⁷. Anketler araştırmacı tarafından iradi olarak belirlenen 120 konut sahibine gönderilmiştir. Gönderilen anketlerin bizzat konut sahipleri tarafından cevaplandırılması istenmiş ve buna azami dikkat gösterilmiştir. Söz konusu konut sahiplerinden 66'sı anketi cevaplamıştır.

Ölçeğin güvenilirliğini tespit etmek için araştırma verileri analiz edilmiştir. Güvenilirlik "bir testin veya ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı bir şekilde ölçme derecesidir"¹⁸. Güvenilir bir ölçek, benzer şartlarda tekrar tekrar uygulandığında belirli bir standart sapma dahilinde benzer sonuçları vermelidir. Güvenilirlik düzeyi, 0 ile 1 arasında değişen değerler almakta olup, 0 içsel tutarlılığın olmadığını, 1 ise tamamen içsel tutarlılığın olduğunu göstermektedir. Literatürde kabul görmüş olan değer 0,7 ve üzeridir¹⁹. Bu amaçla yapılan güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach Alpha değeri 0,803 olarak belirlenmiştir. Çıkan sonuca bakıldığında, hesaplanan Cronbach Alpha değerinin, sosyal bilimler açısından oldukça güvenilir ve kabul edilebilir bir düzeyde olduğu söylenebilir.

¹⁷ www.toki.gov.tr (Erişim:10.03.2012)

¹⁸ R.Altunışık, ve Diğ., **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri**, Sakarya Kitabevi, Sakarya, 2004, s.63.

¹⁹ J. Nunnally, **Psychometric Theory**, McGraw Hill, New York, 1978, s.42.

3.2.3. Verilerin Analizi

Araştırmada elde edilen verilerin analizine geçilmeden önce, kullanılan ölçeğin güvenilirliği test edilmiş, daha sonra anketin birinci bölümü (kişisel bilgiler) için yüzde ve frekans yöntemi kullanılmıştır. Anketin ikinci bölümünde yer alan Konuta Dair Bilgilere, üçüncü bölümünde yer alan Toplu Konut Bölgesine Dair Bilgilere, dördüncü bölümünde yer alan Konutun Finansmanına Dair Bilgilere ilişkin ifadelere verilen cevaplar, her ifade için yüzde, frekans ve aritmetik ortalamaları esas alınarak yorumlanmıştır.

3.3. Araştırma Bulguları

3.3.1. Araştırmaya Katılanlara İlişkin Kişisel Bilgiler

Ankete katılanların kişisel bilgilerine ilişkin frekans-yüzde dağılımları Tablo-1'deki gibidir. Buna göre, ankete katılanların büyük bir bölümünün (%83,3) genç olarak nitelendirebileceğimiz 26-45 yaş aralığında olduğu görülmektedir.

Ankete katılanların eğitim ortalaması oldukça yüksek olup, lisans ve lisansüstü (yüksek lisans ve doktora) eğitim alanların oranı % 74,3'tür. Ankete katılanların bir bölümünün Harran Üniversitesi'nde görevli öğretim üyelerinden bir bölümünün de çeşitli kamu kurumlarında çalışan memurlardan oluşması eğitimdeki ortalamanın yüksekliğini açıklamaktadır. Ankete katılanların % 71,2'si devlet memurudur. Katılanların yalnızca % 13,6'sı işçi, % 9,1'i ise serbest meslek çalışandır. Ankete katılanların önemli bir bölümü Şanlıurfa doğumlu değildir. Katılanların yalnızca % 37,9'ü Şanlıurfalıdır.

Gerek eğitim seviyesi ve meslek durumu gerekse Şanlıurfa dışında doğanların oranının yüksek olması TOKİ tarafından yaptırılan konutların daha çok Urfalı olmayanlarca tercih edildiğini göstermektedir. Nispeten kentin dışında yer alan, ölçek olarak geleneksel Urfa aileleri için küçük kabul edilen TOKİ konutları, Urfalılar tarafından tercih edilmemektedir. Urfalılar daha çok kent merkezinde yer alan, büyük ve gösterişli evleri satın almaktadır.

Urfa'da kira fiyatlarının çok yüksek olması nedeniyle işi gereği kentte uzun süre kalması gereken memurlar konut kiralamak yerine TOKİ konutlarından almayı yeğlemektedir. Ayrıca memurların topluca yaşadığı bu tip yerleşim alanları çocukları aynı okula göndermek, tanıdık arkadaşların varlığı, aynı meslekten kimselerin bulunması, kentin geleneksel yapısından uzak durmak gibi nedenlerle memurlar tarafından tercih edilmektedir.

Tablo 1: Araştırmaya Katılanlara İlişkin Kişisel Bilgiler

Kişisel Bilgiler		F	%
Yaş	25 ve altı	1	1,5
	26-35	25	37,9
	36-45	30	45,4
	46-55	7	10,7
	56 ve üzeri	3	4,5
Eğitim Durumu	Okur-yazar değil	-	-
	İlköğretim	8	12,1
	Lise	9	13,6
	Üniversite	35	53
	Yüksek Lisans	4	6,1
	Doktora	10	15,2
Doğum Yeri	Şanlıurfa	25	37,9
	Şanlıurfa Dışı	41	62,1
Aylık Gelir	1000 TL'den az	5	7,6
	1000-2000 TL	30	45,5
	2000-3000 TL	23	34,8
	3000 TL'den fazla	8	12,1
Ailedeki Birey Sayısı	1 kişi	1	1,5
	2 kişi	-	-
	3 kişi	13	19,7
	4 kişi	28	42,4
	5 kişi ve üzeri	24	36,4
Meslek	Memur	47	71,2
	İşçi	9	13,6
	Emekli	2	3
	Serbest Meslek	6	9,1
	Çalışmıyor	2	3

Gelir durumu ele alındığında ankete katılanların % 45,5 'inin aylık geliri 1000-2000 TL, % 34,8'inin ise 2000-3000 TL aralığındadır. Bu durumda TOKİ konutlarında oturanların daha çok orta gelirli kimseler olduğunu söylemek mümkündür. Hane halkına bakıldığında, ankete katılanların % 42,4'ü 4 kişilik ailelerden oluşurken, % 36,4'ü 5 ve üzeri kişiden oluşmaktadır. Tek kişilik veya iki kişilik hane sayısı yalnızca bir tanedir.

3.3.2. Konuta Dair Bilgilere İlişkin Bulgular

İkinci bölümde ankete katılanlara satın aldıkları konutun kalitesi hakkında sorular yöneltilmiştir. Tablo-2’den anlaşıldığı üzere, ankete katılanlar arasında satın alınan konutun kullanışlı olup olmadığı konusunda bir uzlaşma yoktur. Ankete katılanların % 48,5’i konutu kullanışlı bulmazken, % 40,9’ü kullanışlı bulmakta, %16,6 gibi önemli bir bölüm ise bu konuda kararsız kalmaktadır.

Tablo-2’ye genel olarak bakıldığında konutun ses yalıtımı, mutfak, banyo ve tuvaletlerin kullanım kolaylığı, konutun tasarımı ve ergonomisi, apartmanın iç yapısı, asansör ve bina girişleri konularında konut alanların pek de memnun olmadıkları anlaşılmaktadır. Ankete katılanların % 75,7’si konutların ses yalıtımından memnun değildir. Mutfak, banyo ve tuvaletlerin kullanım kolaylığı konusunda sorulan soruya katılımcıların yalnızca % 30,3 olumlu yanıt vermiş iken, % 62,1’i olumsuz yanıt vermiştir. Konutun iç alanının tasarımı ve ergonomisinden memnun olanların oranı % 33,3’de kalırken; binanın iç yapısı, asansör ve bina girişlerinden memnun olanların oranı % 28,8’dir. Bu konularda olumsuz görüş bildirenlerin oranı sırasıyla % 57,6 ve % 56,1’dir.

Ankette yer alan, “konutta kullanılan malzemenin kalitesi benim beklentilerimi karşılıyor” ifadesine “evet” diyenlerin oranı yalnızca % 15,1’dir. Konutun kalitesini yetersiz bulanların oranı oldukça yüksek olup, % 75,7’dir. Tablo-2’de yer alan bir başka ifadeye verilen yanıtlar satın alınan konutlarda yapı kalitesi bakımından sorun yaşandığını göstermektedir. Ankete cevap verenlerin % 68,1’i konutu aldıktan sonra tadilat yapmak zorunda kalmıştır.

Anket çalışması kapsamında yapılan yüz yüze görüşmelerde özellikle su tesisatındaki sızıntılar, duvarda nemlenme, sıva dökülmesi, kapı ve pencere aralıklarında boşluk ile konutların boya kalitesi konularında kimi şikayetler dile getirilmiştir. Hatta konut satın alanların % 78,6’sı konutu aldıktan sonra çeşitli imalat hataları tespit edip, ilgili birimlere şikayetini iletmış, ancak yeterli bir cevap alamamıştır. İmalat hataları konusunda TOKİ’nin ilgisizliği genel bir şikayet konusudur.

Yukarıda sıralanan olumsuzluklara karşın ankete katılanlar konutların ısı yalıtımı ve depreme karşı dayanıklılığı konularında memnun görünmektedir. Katılımcıların %74,3’ü ısı yalıtımından memnundur. Ankete katılanların % 48,5’i aldığı evin depreme karşı dayanıklı olduğunu ifade etmiştir. Aldığı konutun depreme karşı dayanıksız olduğunu söyleyenlerin oranı % 24,2’dir. Bu konuda önemli bir oranda katılımcının (% 27,3) kararsız olduğu gözden kaçmamalıdır.

Diğer taraftan depreme karşı güvenli olduğu ifade edilen evlerde yapı kalitesinden ve imalat hatalarından şikayet etmek açıklanması zor bir çelişkidir. İmalat hataları ve yapı kalitesindeki düşüklük yapının bütünü bakımından sorunlar doğurabilir. Bu tür sorunlar bir deprem karşısında yapının gereken direnci ve esnekliği göstermesini zorlaştırır. Bu nedenle, bir yandan yapı kalitesinden şikayet edip, diğer taraftan konutun depreme dayanıklı olduğunu söylemek doğru değildir. Burada ankete katılanların yapı kalitesinden yapının genel ve estetik görünümünü anladıkları anlaşılmaktadır. Son olarak bu bölümde konutun fiziksel büyüklüğü konusuna verilen cevaplara bakıldığında konutun fiziki büyüklüğünü yetersiz bulanlar ile yeterli bulanların aynı oranda (% 48,5) olduğu görülmektedir.

Tablo 2: Konuta Dair Bilgilere İlişkin Bulgular

İfadeler	1		2		3		4		5		A.O.
	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%	
TOKİ'den aldığım konutu kullanışlı buluyorum.	18	27,3	14	21,2	7	16,6	25	37,9	2	3	2,68
Konutta kullanılan malzemenin kalitesi benim beklentilerimi karşılıyor.	35	53	19	28,8	2	3	7	10,6	3	4,5	1,84
Konutun ses yalıtımından memnunum.	29	43,9	21	31,8	4	6,1	10	15,2	2	3	2,01
Konutun ısı yalıtımından memnunum.	6	9,1	7	10,6	4	6,1	31	47	18	27,3	3,72
Mutfak, banyo ve tuvaletin kullanımı benim beklentilerime uygundur.	20	30,3	21	31,8	5	7,6	18	27,3	2	3	2,40
Satın aldığım konutun deprem açısından güvenli olduğuna inanıyorum.	7	10,6	9	13,6	18	27,3	28	42,4	4	6,1	3,19
Satın aldığım konutun fiziksel büyüklüğü ihtiyaçlarımı karşılamaya yeterlidir.	14	21,2	18	27,3	2	3	30	45,5	2	3	2,81
Konutu satın aldıktan sonra tadilat yaptım.	8	12,1	12	18,2	1	1,5	22	33,3	23	34,8	3,60
Konutun iç alanı ergonomik ve kullanışlı bir biçimde tasarlanmıştır.	17	25,8	21	31,8	6	9,1	21	31,8	1	1,5	2,51
Apartmanın içyapısı, asansörü ve bina girişlerinin yapım ve kalitesinden memnunum.	19	28,8	18	27,3	10	15,2	11	16,7	8	12,1	2,56
Konutu satın aldıktan sonra karşılaştığım imalat hataları konusunda TOKİ gereken özeni gösterdi.	43	65,2	9	13,6	5	7,6	6	9,1	3	4,5	1,74

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

Anketin bu bölümünde yer alan olumsuzluklar ile internetteki tüketici sitelerinde yer alan şikayetler paralellik taşımaktadır. Konutlardaki özensiz işçilik, mal-

zeme ve boya kalitesinin düşüklüğü, bozuk musluklar, duvarlarda görülen çatlaklar, dökülen sıvalar, kırılan ve patlayan fayanslar, ses yalıtımının yetersizliği Türkiye'nin dört bir yanından sitelere iletilen şikayetler arasında yer almaktadır (şikayetvar.com/tüketicihakları.org/ emlakhaberleri.com). Benzer bu şikayetlere anket kapsamında yapılan yüz yüze görüşmelerde de sıkça dile getirilmiştir. Bu durum TOKİ konutlarında yapı kalitesinde yaşanan sorunların Şanlıurfa ile sınırlı olmadığını bize göstermektedir.

3.3.3. Toplu Konut Bölgesine Dair Bilgilere İlişkin Bulgular

Bu bölümde konutların yer aldığı çevreye ilişkin ifadeler yer verilmiştir. Bu sayede TOKİ konutlarına yönelik olarak toplumumuzda mevcut olan "TOKİ konutlarının çevre düzenlemesi, sosyal ve kültürel donatı alanları yeterlidir" savını sınaama imkanımız olacaktır. Toplu Konut İdaresi medyada yer alan reklam ve satış kampanyalarında konutların donatı alanlarını ön plana çıkarmakta, yalnızca "konut" değil bir "yaşam merkezi" satıldığı vurgusu yapılmaktadır²⁰.

Tablo-3'de yer alan "toplu konut alanının geneli düşünüldüğünde planlı bir yerleşim alanıdır" ifadesine ankete katılanların % 50'si evet cevabı vermiştir. Bu konuda kararsızların oranı %16,7'ye ulaşırken, ankete katılanların % 33,3'ü yaşadığı alanın yeterince planlı olmadığını düşünmektedir. Ankete katılanların yarısı yaşadığı alanı planlı bulmakla birlikte % 78,8'i çevre düzenlemesini yetersiz bulmakta, % 56,1'i yeterince yeşil alan olmadığından, % 65,2'si ise yeterli oyun alanı bulunmadığından şikayet etmektedir. Bu durum konutların inşaatı ile çevre düzenlemelerinin birbiriyle uyumlu yapılmamasından kaynaklanmaktadır. Yüz yüze yapılan görüşmelerde TOKİ tarafından konutlar inşa edildikten çok sonra çevre düzenlemesi, yeşil alan ve oyun alanları için çalışmaların başlatıldığı ifade edilmiştir. Bu konuda çalışmalar halen Şanlıurfa Belediyesi tarafından sürdürülmektedir. Artan şikayetler karşısında Şanlıurfa Belediyesi TOKİ'nin eksik bıraktığı çevre düzenlemesi çalışmalarını üstlenmek zorunda kalmıştır.

²⁰ www.toki.gov.tr (Erişim:10.03.2012)

Tablo 3: Toplu Konut Bölgesine Dair Bilgilere İlişkin Bulgular

İfadeler	1		2		3		4		5		A.O.
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Toplu konut alanının geneli düşünüldüğünde planlı bir yerleşim alanıdır.	9	13,6	13	19,7	11	16,7	27	40,9	6	9,1	3,12
Toplu konut alanı kentin bütünü düşünüldüğünde kentle yeterince bütünlük ve uyum oluşturuyor.	14	21,2	20	30,3	14	21,2	15	22,7	3	4,5	2,59
TOKİ'nin yapmış olduğu çevre düzenlemesi yeterlidir.	20	30,3	32	48,5	5	7,6	8	12,1	1	1,5	2,06
Konutunun bulunduğu alanda yeterince yeşil alan mevcuttur.	17	25,8	20	30,3	7	10,6	20	30,3	2	3	2,54
Konutunun bulunduğu alanda yeterince oyun alanı vardır.	18	27,3	25	37,9	4	6,1	18	27,3	1	1,5	2,37
Satın aldığım konut ile kent arasında ulaşım konusunda sıkıntı yaşıyorum.	7	10,6	30	45,5	6	9,1	14	21,2	9	13,6	2,81
Toplu konut bölgesinde sosyal imkânlar (alış-veriş merkezi, eczane, kültür merkezi, kafeterya vb.) yeterince vardır.	13	19,7	27	40,9	5	7,6	19	28,8	2	3,0	2,54
Toplu konut bölgesinde yeterli derecede otopark alanı mevcuttur.	14	21,2	18	27,3	2	3,0	21	31,8	11	16,7	2,95
TOKİ tarafından oluşturulan geçici site yönetiminin çalışmalarından memnunuz.	28	42,4	22	33,3	8	12,1	8	12,1	-	-	1,93
Yaşadığım toplu konut alanında yeterli düzeyde kamu hizmeti (ilköğretim okulu, sağlık ocağı vb.) alabiliyorum.	7	10,6	3	4,5	4	6,1	41	62,1	11	16,7	3,69

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

Benzer bir durum ulaşım ve sosyal imkanlarda (alış-veriş merkezi, eczane, kültür merkezi, kafeterya) yaşanan yetersizlikler için de geçerlidir. Ankete katılanların % 60,6'sı sosyal imkanların yeterli olmadığı görüşündedir. Sosyal imkanları yeterli bulanların oranı % 31,8'dir. Ankete katılanların % 56,1'i toplu konut alanı ile kent merkezi arasında ulaşım hizmetinde sıkıntılar olduğunu ifade etmektedir. Ulaşım hizmetinin yeterli olduğunu düşünenlerin oranı % 34,8'dir. Kent ile toplu konut alanı arasında uyum ve bütünlük olduğuna inananların oranı % 27,2 iken, kent ve toplu konut arasında bir kopukluk olduğunu söyleyenlerin oranı % 51,5'dir. Bu oran ulaşım hizmetinin yeterli olmadığını düşünenlerle paralellik göstermektedir.

Nispeten kent merkezinin uzağında bulunan toplu konut alanı kentle tam anlamıyla bütünleşmiş değildir. Kent merkezi ile arasında önemli bir kot farkı bulunan toplu konut alanı kentin asıl gelişim bölgesinin yukarısında, kente hakim bir tepede, kentin yeni sanayi bölgesinin karşısında yer almaktadır. Toplu konut alanı kentin halen mevcut gelişim alanı olan Karaköprü mevkiinin ters istikametinde bulunmaktadır. Rant değeri daha yüksek olan Karaköprü mevki yap-satçı müteahhitlerin konut ürettiği bir alan olup, geniş ve gösterişli binaları ile daha çok Urfalıların tercih ettiği bir yerleşim alanıdır.

Ankete katılanlar çevre düzenlemesi, ulaşım, yeşil alan ve oyun alanlarının yetersizliğinden yakınmakla birlikte, toplu konut alanında kamu hizmetleri konusunda aynı görüşte değildir. Özellikle ilköğretim eğitimi ve sağlık ocağı konularında sunulan kamu hizmetlerini yeterli bulanların oranı % 78,8'dir. Ankete katılanların yalnızca % 15,1'i toplu konut alanındaki kamu hizmetlerinin yetersizliğinden şikâyet etmiştir. Toplu konut alanında yeterli otopark olup olmadığı konusunda yeterli otopark vardır diyenler ile yeterli otopark alanı yok diyenlerin oranı (%48,5) aynıdır.

Son olarak bu bölümde ankete cevap verenlerin yetersiz bulduğu, başka bir deyişle, yakındığı bir başka konu TOKİ tarafından oluşturulan geçici yönetim ile yaşanan sorunlardır. Anket kapsamında yapılan yüz yüze görüşmelerde de sıklıkla dile getirilen geçici yönetimle yaşanan sorunların başında yönetimin site sakinlerinin sorunları karşısında duyarsız davranması gelmektedir. Geçici yönetimden memnun olmayanların oranı % 75,7 gibi yüksek bir rakamdır. Geçici yönetiminin bir an önce konut sahiplerinden oluşan bir yönetime bırakılması yerinde olacaktır. Bu ihtiyaç günümüzde yaygın olarak kabul gören mahalle yönetimlerinin kent yönetiminde daha çok söz sahibi olması düşüncesiyle de örtüşmektedir.

3.3.4. Konutun Finansmanına Dair Bilgilere İlişkin Bulgular

Son bölümde konutların bir yatırım aracı olarak değeri üzerinde durulmuştur. Ülkemizde konut yalnızca bir barınak olarak değil, aynı zamanda, bir yatırım aracı olarak görülmektedir. Yüksek enflasyon dönemlerinde ya da ekonomik krizlerin yaşandığı bunalım dönemlerinde Türk halkı için konut daima değerini koruyan bir yatırım aracı olarak algılanmıştır.

Tablo 4: Konutun Finansmanına Dair Bilgilere İlişkin Bulgular

İfadeler	1		2		3		4		5		A.O.
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Konutu satın alırken yeterince bilgi edinme imkânım oldu.	6	9,1	14	21,2	9	13,6	32	48,5	5	7,6	3,24
TOKİ'nin uzun vadeli ödeme seçeneği konut edinmemde bana fayda sağladı.	7	10,6	11	16,7	6	9,1	32	48,5	10	15,2	3,40
TOKİ'nin ürettiği konutlar diğer konutlara göre daha ucuza mal oluyor.	28	42,4	19	28,8	7	10,6	8	12,1	4	6,1	2,10
TOKİ'den almış olduğum konutun aynı zamanda bir yatırım aracı olduğunu düşünüyorum.	17	25,8	15	22,7	15	22,7	16	24,2	3	4,5	2,59
Satın aldığım konutun taksitlerini öderken zorlanıyorum.	2	3	11	16,7	6	9,1	32	48,5	15	22,7	3,71
Almış olduğum konuttan beklediğim rantı elde ettiğime inanıyorum.	17	25,8	26	39,4	13	19,7	9	13,6	1	1,5	2,25
Almış olduğum konutun uzun vadeli ödeme planı nedeniyle pahalıya geldiğini düşünüyorum.	1	1,5	4	6,1	5	7,6	35	53	21	31,8	4,07
Almış olduğum konut dışında da gayrimenkulüm (arsa, daire, tarla vb.) var.	32	48,5	16	24,2	2	3	11	16,7	5	7,6	2,10
Konutu satın alırken konutun toplam maliyetini düşünerek karar verdim.	12	18,2	12	18,2	10	15,2	25	37,9	7	10,6	3,04
Konutu satın alırken taksit sayısını düşünerek karar verdim.	3	4,5	7	10,6	6	9,1	39	59,1	11	16,7	3,72
Konutu satın alırken taksit miktarını düşünerek karar verdim.	2	3	10	15,2	8	12,1	34	51,5	12	18,2	3,66
Konutu satın alırken ileride getireceği kazancı düşünerek karar verdim.	17	25,8	20	30,3	6	9,1	20	30,3	3	4,5	2,57
Ödediğimiz taksitlerin artış oranı ve periyotları idealdir.	42	63,6	15	22,7	2	3	7	10,6	-	-	1,60

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

Tablo-4’de bakıldığında TOKİ’den konut satın alanların bu konutları almadan önce bilgi edinmeye çalıştığı anlaşılmaktadır. Ankete katılanların % 56,1’i TOKİ’den konut almadan önce alacağı konut hakkında bilgi sahibi olmuştur. Benzer bir biçimde, ankete katılanların % 48,5’i konutu satın almadan önce konutun toplam maliyetini, % 75,8’i ödenecek taksit sayısını, % 69,7’si ise ödenecek taksitlerin miktarını hesap ederek konut almaya karar vermiştir. Tüm bu veriler, ankete katılanların konutu almadan önce mali bir analiz yaptığını göstermektedir. Bu anlamda bilinçli bir tercih söz konusudur.

Ankete katılanların % 56,1’i satın aldığı konutun ileride belli bir kazanç getireceğini düşünmemektedir. Konutun kazanç sağlayacağını düşünenlerin oranı %34,8’dir. TOKİ’den almış olduğu konutun, aynı zamanda, bir yatırım aracı olduğunu düşünenlerin oranı yalnızca % 28,7’dir. Ankete katılanların % 22,7’si bu konuda kararsız iken, % 48,5’i aldığı konutu bir yatırım aracı olarak görmemektedir. TOKİ konutlarından satın alanların bu konutları oturmak amacıyla satın aldığı, yatırım amacının ikinci planda kaldığı görülmektedir.

Satın aldığı konuttan beklediği rantı elde ettiğini düşünenlerin oranı yalnızca % 15,1’dir. Satın aldığı konuttan beklediği rantı elde edemeyenlerin oranı % 65,2’dir. Bu oranın yüksek olmasının nedeni beklenmedik maliyet artışlarıdır. Artan maliyetler arasında en önemli olanı konutların taksitlerinin beklenenin üzerinde artış göstermesidir.

TOKİ’den konut satın alanların % 71,2’si TOKİ konutlarının ucuz mal olduğu görüşüne katılmamaktadır. TOKİ’nin ucuz konut ürettiğini düşünenlerin oranı yalnızca % 18,2’dir. Ankete katılanların % 71,2’si satın aldığı konutun taksitini öderken zorlanmaktadır. Ödemede zorluk çekmeyenlerin oranı % 19,7’dir. Ankete katılanların % 86,3’ü ödediği taksitlerin artış oranlarından şikayet etmektedir. Ayrıca ankete katılanların % 84,8’i uzun vadeli ödeme sistemi nedeniyle satın aldığı konutun pahalıya geldiğini belirtmiştir.

Diğer taraftan ankete katılanların % 63,7’si TOKİ’nin uzun vadeli ödeme sistemi olmasa ev sahibi olmasının mümkün olmadığını ifade etmiştir. Bu durum yukarıdaki veriler ile çelişmektedir. Üstelik konut satın alanların bilinçli bir tercih yaptığı daha önceki verilerden anlaşılmaktadır. Ayrıca artan taksit miktarını ödemekte zorlanıyorum diyenlerin yüksek oranda (% 71,2) olmasına rağmen ankete katılanların % 72,7’sinin TOKİ’den aldığı konut dışında başka bir gayrimenkulü bulunmaktadır. Tüm bu veriler uç uca eklendiğinde, aslında konutları satın alanların aldığı konutun taksitlerini ödeme konusunda ilk başlarda bir zorluk yaşanacağını düşünmediği, ancak artan taksit miktarı karşısında zor durumda kaldıkları, bu nedenle bekledikleri rantı elde edemedikleri anlaşılmaktadır.

Ankete katılanların çoğunluğu aile bütçelerini aşmayacak, cüzi miktarda artışları olan taksitleri “kira öder gibi” ödeyeceklerini düşünmüştür. Yüz yüze yapılan görüşmelerde ankete katılanların önemli bir bölümünün “nasılsa devlete borçlandıkları için taksit miktarlarında fazlaca bir artış olmayacağını” düşündükleri anlaşılmaktadır. Ancak evdeki hesap çarşıya uymamıştır. 3-4 yıl ödenen taksitler sonunda hem taksit miktarı artmış hem de konutun ana parasında hiçbir azalma olmamıştır. Örneğin toplam fiyatı 71.000 TL olan bir konutta 51.000 TL olan ana para borcu 3 yıllık taksit

ödemesinden sonra 48.000 TL'ye düşmüş, aynı dönemde, 385 TL olan taksit miktarı 844 TL'ye yükselmiştir.

Taksitlerin miktarı arttıkça satın alınan konutta hem ödeme güçlüğü doğmakta hem de satın alınan konutun maliyeti arttığı için umulan yatırım değeri beklenenden az olmaktadır. Bu konuda etkin olan bir başka faktör, Şanlıurfa'da rant sağlayan konutların TOKİ bölgesinde değil de, Karaköprü bölgesinde yer almasıdır. Özellikle 2000'li yıllarda ekonomideki düzelmeye birlikte artan konut üretimi ve yaşanan talep patlaması Şanlıurfa'da zaten yüksek olan konut fiyatlarının tavan yapmasına neden olmuş, ancak bu rant artışı en az TOKİ konutlarında hissedilmiştir. TOKİ konutlarındaki değer artışı Karaköprü bölgesinde artan konut üretimi karşısında önemli ölçüde azalmıştır. Gerek artan maliyet gerekse rantın beklenen biçimde artmaması TOKİ sakinlerinin memnuniyet düzeyini düşürmektedir.

Ankete katılanlarla yapılan yüz yüze görüşmelerde, katılımcıların, taksitlerin ödenmesinde zorlandıkça ya akraba, eş dosttan borçlanarak ya da özel bankalardan ihtiyaç kredisi çekerek TOKİ'ye toplu ödemede buldukları anlaşılmaktadır. Özel bir bankadan kredi alındığında, TOKİ'den farklı olarak, taksit miktarı değişmemekte, sabit kalmaktadır. TOKİ'nin toplu ödemelerde % 25'e varan indirimleri de borcun toplu ödenmesinde etkili olmaktadır. Ancak toplu ödeme seçeneği herkes için geçerli değildir.

Taksit miktarının neden olduğu sorunlar Şanlıurfa Akabe Konutları ile sınırlı değildir. Bu sorun ülke genelinde sıkıntı yaratmaktadır. Anket çalışması kapsamında yaşanan şikayetlerin benzerlerine tüketici şikayetlerini içeren internet sitelerinde de rastlanmaktadır. TBMM Dilekçe Komisyonu da artan şikayet dilekçeleri karşısında bir inceleme komisyonu kurmuştur. Komisyon şikayetler hakkında teknik incelemelerde bulunmuş, tarafları dinledikten sonra bir rapor hazırlamıştır.

Hazırlanan raporda özellikle artan taksit oranlarına dikkat çekilmekte, yaşanan önemli sorunlardan birisi olarak tanımlanmaktadır²¹. Rapor kapsamında, artan taksit miktarları ile ilgili olarak, TOKİ tarafından gönderilen cevabi yazıda; "TOKİ tarafından satılan konutlara ilişkin olarak, taksitli satışlarda borç bakiyesinin her yıl Ocak ve Temmuz aylarında dönemsel güncellemeye tabi tutulduğu, konut alıcılarına taksitli olarak satılan konutlar için borç bakiyelerinin, gerçekleşen TÜFE, ÜFE ve MMAO (Memur Maaş Artış Oranı) dikkate alınarak 6 ayda bir Ocak ve Temmuz aylarında güncellendiği" ifade edilmiştir²².

TBMM Dilekçe Komisyonu yapmış olduğu inceleme sonunda TOKİ'nin kullandığı değişken artışlı faiz sisteminin tüketicilerin aleyhine sonuçlar doğurduğunu, sabit bir faizin olduğu başka bir ödeme seçeneğinin tüketicilere sunulması gerektiği belirtilmiştir. Ayrıca Komisyon yapmış olduğu incelemede, 2006-2010 yıllarını kapsayan dönemde TOKİ'nin uyguladığı değişken faiz sistemi sayesinde enflasyon oranının üzerinde % 2,32 kar elde ettiğini ortaya koymuştur. Raporunda TOKİ'nin tüketiciye

²¹ TBMM, age.

²² TBMM, age.

yük olan bu sistemi değiştirmesi gerektiği açık bir dille vurgulanmıřtır²³. Yüce Meclisin görüşüne katılmamak mümkün değildir.

4. Sonuç

TOKİ tarafından şanlıurfa İli'nde yaptırılan Akabe Konutları'nda yapılan müşteri memnuniyeti anketi sonucunda çeşitli konularda müşterilerin pek de memnun olmadığı anlaşılmaktadır. Buna göre, yapılan ankete katılanların şikâyetlerini üç başlık halinde toplamak mümkündür. İlk olarak, TOKİ konutları yapı kalitesi bakımından beklenen standartların altındadır. İkincisi, TOKİ konutlarının yer aldığı yerleşim alanlarında özellikle yeşil alan, çevre düzenlemesi ve oyun alanları bakımından eksiklikler bulunmaktadır. Üçüncüsü, TOKİ'den konut satın alanlar, aldıkları konutların taksitlerini ödeme konusunda ciddi sıkıntılar yaşamaktadır. Bu sıkıntının temelinde artan taksit oranları yatmaktadır.

Yukarıda yer alan anket sonuçları hem TBMM Dilekçe Komisyonuna iletilen şikayetler hem de tüketici sitelerinde yer alan şikayetler ile örtüşmektedir. TBMM Dilekçe Komisyonu'nun tespit ettiği şikayetler arasında; konutların ilan edilen teslim süreleri içerisinde teslim edilmediği, teslim edilen konutların kalitesinin ve donanımının standartların altında olduğu, konutlarda yüksek oranda ayıplı ve eksik imalatın olduğu, altyapı işlerinin tamamlanmadan teslimlerin gerçekleştirildiği, dönemsel artışların ve taksit miktarlarının konut alıcılarının ödeme güçleriyle orantısız ve yüksek olduğu, teslim sonrası ayıplı işlerin onarılmasında, eksikliklerin giderilmesinde sorumlu firmaların gerekli tamir ve tadilatı yapmadığı, site yönetimlerinin site sakinlerine devrinde gecikmeler yaşandığı, teslim edilen konutların fiyatlarının piyasadaki rayiç konut fiyatlarından yüksek olduğu, alt yüklenici firmalarca yapılan inşaatların standartlara uygunluğunun TOKİ tarafından yeterince denetlenmediği hususları yer almaktadır²⁴. Sıralanan bu şikayetler anketin sonuçları ile uyumludur.

TOKİ gerek üretim kapasitesi gerekse sahip olduğu mali ve hukuki imkanlar nedeniyle konut sektöründe belirleyici bir kamu kurumudur. Bu nedenle TOKİ'nin yapmış olduğu uygulamalar hem devletin toplum nezdindeki itibari hem de hükümetlerin başarısı bakımından önemli bir ölçüttür. Ayrıca artan şikayetler ve bu şikayetlerin gereği gibi giderilmemesi müşteri memnuniyeti bakımından kabul edilebilir bir durum değildir. Artık kaliteli üretim, üretim boyunca denetim, verimlilik, müşteri talepleri yalnızca işletmeler için değil, aynı zamanda, kamu kurumları için de geçerli ölçütlerdir. Müşteri odaklı yönetim; müşterinin esas alındığı, müşteri talep ve beklentilerinin daima ön planda olduğu, mutlak kaliteyi içeren bir süreçtir.

Kamu yönetiminde yaşanan değişime paralel olarak yurttaşın yerini müşterinin aldığı bir ortamda TOKİ'nin yalnızca konut üretmesi yeterli değildir. Bu konutların belli bir kalitede olması, yaşanacak olumsuz durumların giderilmesi için gerekli işlevsel mekanizmaların daha önceden kurulmuş olması, müşterinin takdir ve değerlendirmelerinin belli periyotlar halinde takip edilmesi, müşteri tercihine bırakılacak birden

²³ TBMM, age.

²⁴ TBMM, age.

fazla ödeme seçeneğinin bulunması, konutların mutlaka teknik, sosyal, kültürel ve estetik donatılara sahip olması bir zorunluluktur.

1984-2003 yılları arasında 940 bin konuta kredi desteği veren, 2003-2012 yılları arasında 535 bin konut üretme başarısını gösteren TOKİ'nin değişen kamu yönetimi anlayışına paralel olarak kendisini bu sürece uygun hale getirmesi öncelikli bir kurumsal hedef olmalıdır. Şikayetlerin ülke geneline yaygınlık kazanması, şikayet sayısının çokluğu TOKİ'nin müşteri memnuniyeti konusunda önünde uzun bir yol olduğunu bize göstermektedir. Kamu yönetiminde yaşanan değişim yalnızca kanuni düzenlemeleri değil, aynı zamanda, zihinsel ve kurumsal önemli bir değişimi de içermektedir. TOKİ'nin bu değişimi geçirmesi toplumsal yaşam kalitemizin yükselmesi anlamına gelecektir.

Kaynakça

- ALTUNIŞIK, R. ve Diğ. , **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri**, Sakarya Kitabevi, Sakarya, 2004.
- ARDIÇ, K., Yüksel, F., Çevik, O., “Belediyelerde Hizmet kalitesinin Ölçülmesi Tokat Belediyesinde Bir Uygulama”, **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, 13(3), 2004, s.63-81.
- BERRY, T.H. , **Managing The Total Quality Transformation**, Mc-Graw Hill, New York, 1991.
- ÇUKURÇAYIR, M. A., **Kamu Yönetimi (Ed.: Abdullah Yılmaz, Mustafa Ökmen), Yerel Yönetimler ve Yurttaş Odaklılık**, Gazi Kitabevi, Ankara, 2004.
- DİNÇER, Ö., Cevdet, Y., **Değişimin Yönetimi İçin Yönetimde Değişim**, Ankara: T.C. Başbakanlık Yayını, 2003.
- DOĞAN, H., Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması Ankara da Tartışılacak, <http://www.sondakika.com/haber-kamu-yonetiminin-yeniden-yapilandirilmesi-ankara-2723802/>, (Erişim: 03.07.2011).
- DPT, **9. Kalkınma Planı 2007-2013**, Ankara, 2006.
- DUMAN, T, ve Yüksel, F., “Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği”, **Çağdaş Yerel Yönetimler**, Cilt 17, Sayı 1, 2008, s.43-57.
- EROĞLU, E., “Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Modeli”, **İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi**, 34(1), 2005, s. 7-25
- ERYILMAZ, B. ve Diğerleri, **Kamu Yönetimi Yazıları**, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- KARATAŞ, H., “Kamu Yönetiminde Yeni Bir Anlayış: Vatandaş Odaklı Yönetim”, **Bütçe Dünyası Dergisi**, Sayı 24, 2007, s.83-91.
- NUNNALLY, J., **Psychometric Theory**, McGraw Hill, New York, 1978.
- SPRAGUE, J.C., Gopalakrishnan, K.N. ve McLtyre B.E., “**Implementing Internal Quality Improvement With The House of Quality**”, Quality Progress, 1992.
- SPRENG R. A. ve Olshavsky R. W., “A Desires Congruency Model of Consumer Satisfaction”, **Journal of the Academy of Marketing Science**, 21(3), 1993, s.169-178.
- TAK, B., “Kamu Kuruluşlarında Müşteri Odaklı Müşteri Odaklı Yönetim Anlayışına Geçiş Aracı Olarak Vatandaş Tatmin Araştırmaları”, **Uludağ Üniversitesi İ.İ. B.F. Dergisi**, 21(2), 2002, s. 143-159.
- TAŞKIN, E., **Müşteri İlişkileri Eğitimi**, Papatya Yayıncılık, İstanbul, 2000.
- TBMM, **TBMM Dilekçe Komisyonu TOKİ Şikayetleri Alt Komisyon Raporu**, 2011, www.tbmm.gov.tr, (Erişim: 25.03.2012)

TÜRKYILMAZ, A. ve Özkan, C., “Ulusal Müşteri Memnuniyet İndeksleri”, **Üretim Araştırmaları Sempozyumu**, 19-20 Nisan 2003, İstanbul. 2003, s.1-6.

YÜKSEL, F., **Çagdas Kent Yönetimi ve Yönetici Vizyonu**, Detay Yayınları, Ankara, 2004.

www.sikayetvar.com (Erişim:12.03.2012)

www.toki.gov.tr (Erişim:10.03.2012)