



ISSN:1306-3111

e-Journal of New World Sciences Academy  
2011, Volume: 6, Number: 4, Article Number: 1A0271

**ENGINEERING SCIENCES**

Received: May 2011  
Accepted: October 2011  
Series : 1A  
ISSN : 1308-7231  
© 2010 www.newwsa.com

**Esra Eken Dobrucalı**  
**İsmail Hakkı Demir**  
**Muhammet Zeki Özyurt**  
Sakarya University  
eeken@sakarya.edu.tr  
Sakarya-Turkey

**TOPLU KONUTLARDA SON KULLANICI MEMNUNİYETİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ:  
SAKARYA İLİ ÖRNEĞİ**

**ÖZET**

Gelişen nüfusla orantılı olarak artan konut ihtiyacını karşılamak için inşa edilen toplu konutlarda genellikle ön tasarım ve tasarım safhalarında son kullanıcı gereksinimlerinin detaylı araştırma ve analizlerinin yapılmamasından dolayı, kullanım aşamalarında öngörülmemiş olumsuzluklarla karşılaşmaktadır. Bunun önlenbilmesinin önemli koşullarından birisi toplu konutların tasarım öncesi ve tasarım aşamalarında, sosyal ve fiziksel imkanların kullanıcı beklentilerine uygunluğunun araştırılmasıdır.

Bu çalışmada, Sakarya ilinde deprem sonrası yapılan toplu konutların kullanıcılarının memnuniyet dereceleri, konut ve çevresinden beklentileri, kullanıcı nüfusunun demografik özelliklerine ve ekonomik durumlarına göre değerlendirmeleri yapılmıştır. Veriler, toplu konut kullanıcılarına uygulanan anketlerle elde edilmiştir. Bu anketler SPSS paket programıyla değerlendirilerek, kullanıcıların memnuniyetleri belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Toplu Konut, Kullanıcı Memnuniyeti,  
Ki- Kare, Crosstab, Anova ve T Testi

**RESEARCH WITH SPSS OF USER SATISFACTION OF MASS HOUSING**

**ABSTRACT**

Public houses have been constructed to meet the increasing housing need according to high population rate. It's observed negative effects in mass housing construction caused by the defects in pre-designing, design and construction phases. The most important condition to avoid this situation is to investigate the compliance of social and physical opportunities with end user expectations.

In this study, after 1999 Marmara Earthquake, government supported mass housing have been constructed for the purpose of permanent dwelling in Sakarya. End users satisfaction grades about mass housing constructed after this earthquake and their expectations from housing and its environment have been evaluated according to demographic and economic properties of users population. Statistically data have been obtained with questionnaire released to end users of mass housing. This data have been evaluated with different analysis in SPSS.

**Keywords:** Mass Housing, User Satisfaction, Chi- Square,  
Crosstab, Anova and T Test

## 1. GİRİŞ (INTRODUCTION)

İnsanlar, zamanlarının ve gelirlerinin büyük bir kısmını harcadıkları konutlarında sağlıklı, düzenli ve mutlu bir şekilde yaşamayı isterler. Konutlar, büyük ve zaman gerektiren yatırımlar oldukları için maddi, aileyi bir çeper gibi sardığı ve aile bireyleri arasında birliktelik ve yuva duygusunu oluşturduğu için ise manevi değere sahiptir. Konuta verilen maddi ve manevi değer yanında, hızlı nüfus artışı ile konuta duyulan ihtiyaç çözümlenmesi gereken önemli bir konudur ve söz konusu bu ihtiyaç toplu konutların inşa edilmesi ile karşılanmaya çalışılmaktadır.

Toplu konutlar çevre düzenlemeleri, sosyal imkanları ve modern duruşlarıyla günümüzde en çok tercih edilen konut projeler haline gelmiştir. Bu konutlar insanlara ekonomik açıdan da cazip ödeme imkanları sağlamaktadır. Ancak, gerçekten beklenen sosyal ve fiziksel imkanların ve kalitenin hayata geçirilip geçirilmediği ve konut kullanıcıların isteklerine uygun olup olmadığı araştırılması gereken önemli bir konudur.

## 2. ÇALIŞMANIN ÖNEMİ (RESEARCH SIGNIFICANCE)

Bu çalışmada Sakarya ilinde bulunan kalıcı ve toplu konut kullanıcılarının demografik, kültürel ve ekonomik yapıları ile ilgili sabitlerle konut ve çevresiyle ilgili fiziksel özellikler, komşuluk ilişkileri, sosyal ve kültürel imkanlar, güvenlik, erişilebilirlik, konut çevresi görünümü ve düzenlenmesi, işçilik ve malzeme kalitesi gibi değişkenler ilişkilendirilerek memnuniyetin değerlendirilmesi hedeflenmiştir. Sözü edilen bu çalışmada; kullanıcı memnuniyetini, ihtiyaçlarını ve özelliklerini belirlemek amacıyla seçilen en uygun toplu konut alanında anket uygulanmıştır. Bu çalışmanın metodolojisini toplu konut kullanıcıları tarafından cevaplandırılan bu anketler ve bu anket verilerinin değerlendirildiği SPSS programı oluşturmaktadır. Bu program yardımıyla elde edilen sonuçlar bölgenin toplumsal, fiziksel yapısına ve elde edilen bilimsel verilere uygun olacak bir şekilde yorumlanmıştır. Bu çalışmanın sonucunda elde edilen veriler, gelecekte yapılacak çalışmalara ve toplu konutlarda, müşteri memnuniyetinin artmasına yardımcı olabilir.

## 3. TOPLU KONUT (MASS HOUSING)

### 3.1. Toplu Konut Tanımı (Mass Housing Description)

Toplu konut, birbirinden bağımsız konutlar şeklinde olmayan, büyük çapta siteler halinde teknik, zaman ve ekonomik açıdan yarar sağlayarak üretilen konut projeleri şeklinde tanımlanabilir (Kaya 2001). Toplu konut kullanıcıları, çocuktan yaşlıya çeşitli yaş aralıklarında, farklı eğitim düzeyi ve mesleklerde, çeşitli fiziksel, sosyal, kültürel ve ekonomik özelliklerde insanlardan meydana gelmektedir. Bu farklı özelliklerden dolayı toplu konutlar kullanıcıların uyum sağlamak zorunda kalmadığı, kullanıcıların istek ve özellikleri ile paralellik sağlayacak konut ve çevreleri şeklinde planlanmalıdır (Erşan 2006).

İnsanların konuttan beklentileri; sağlam, ekonomik, sağlıklı ve zevklerine uygun olmasının yanında sosyal ve kültürel özellikli olabilmeleridir. Bu bağlamda artan nüfusla eksikliği duyulan konut ihtiyacını karşılamak için yapılan toplu konutlar, sadece barınma ihtiyacına yönelik olmamalıdır. Toplu konutlar da çevreden bağımsız kullanıcıların rahat, huzurlu ve güvenli yaşabileceği özel yuva olmanın yanında; çevresiyle, sosyal ve kültürel tesisleriyle bir bütün olarak düşünülmelidir.

### 3.2. Toplu Konutların Avantajları ve Dezavantajları (Advantages and Disadvantages of Mass Housing)

Ülkemizde toplu konut uygulamaları, her geçen sene önem kazanan ve ihtiyaç sahiplerinin daha fazla ilgisini çeken projeler haline gelmiştir (Orhan 2008). Son yıllarda toplu konut uygulamaları kamu ve özel sektör kurumları ile iş birliği içinde yürütmektedir (Korkmaz 2006).

Özel ve kamu kuruluşların beraber yürüttüğü, özellikle de kar amaçlanmadan dar gelirli ailelerin konut ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik yapılan toplu konutlarda malzeme, maliyet süre ve iş gücünden %20'ye varan oranlarda tasarruf sağlanacağı anlaşılmıştır (Keles 1983). Günümüzde artan üretimleri ve kullanıcı sayıları ile toplu konutların avantajları ve dezavantajları bilinmesi ve tekrar gözden geçirilerek olumlu yönde düzenlenmesi gereken önemli bir konu haline gelmiştir.

#### 3.2.1. Toplu Konutların Avantajları (Advantages of Mass Housing)

- **Uygun Ödeme Koşulları:** Toplu konut uygulamalarıyla, ihtiyaç sahipleri gelir düzeylerine uygun kira öder gibi uzun süreli taksitlerle, kendi konutlarına sahip olmaları sağlanmaktadır (Korkmaz 2006)
- **Tekrarlı Site Şekli Üretim:** Toplu konut uygulamalarında genelde çok sayıda konut bir arada ve birbiriyle benzer veya aynı özellikte üretildikleri için üretim masraflarının bir kısmında tek tek uygulanan konut projelerine oranla azalmalar yaşanabilir (Orhan 2008).
- **Düzenli Denetim:** Günümüzde toplu konutlar kapsamlı ve birçok proje direk kamu kuruluşlarıyla veya kamu kuruluşlarının, özel sektör kuruluşlarıyla beraber yürüttükleri projeler oldukları için denetimi daha kolay yapılan projelerdir.
- **Gecekondu Dönüşümleriyle Planlı Kentleşme:** Gecekondu oluşumlarının en büyük sebebi büyük şehirlere yapılan göçtür (Anonim 1998). Gecekondu alanlarında sosyal ve kültürel tesislerin olmayışı sebebiyle bölge halkının ihtiyaçları karşılanmamaktadır (Tavukoğlu 2008). Günümüzde bilinçsizce yapılan konutların sebep olduğu çarpık kentleşme ile doğa olayları felaketlere dönüşmektedir. Bu sebeple gecekondu dönüşümleri sayesinde hem konut kullanıcılarının güvenliği ve sağlığı, hem de şehrin estetiği ve modernliği olumlu yönde düzeltilmektedir.

#### 3.2.2. Toplu Konutların Dezavantajları (Disadvantages of Mass Housing)

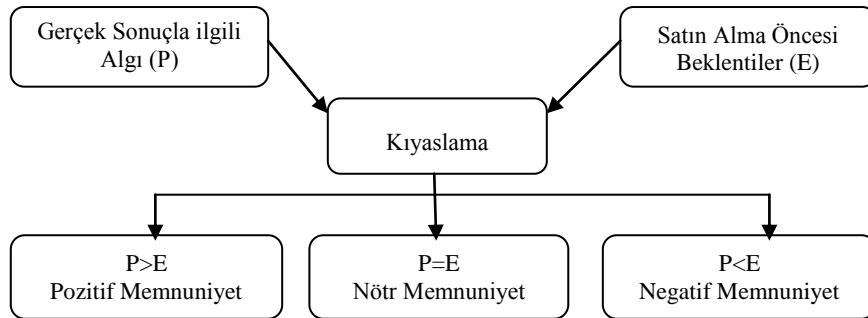
- **Uzaklık ve Ulaşım:** Ülkemizde arsanın konutun toplam maliyetine oranı %50'ye yakındır (Alkan 1999). Ancak diğer ülkelerde arsanın konutun toplam maliyetine oranı %10'dan fazla değildir (Egekoop 1995). Arsa fiyatlarındaki bu yükseklik ve yeterli büyüklükteki arsa sorunundan dolayı genellikle toplu konutlar şehir merkezlerinden uzak bölgelere yapılmaktadır. Böylece bu konutların kullanıcıları hastane, okul, alışveriş merkezi vb. ihtiyaç alanlarının uzak olması ve yeterli toplu taşımanın olmaması gibi büyük sorunlarla karşılaşmaktadır (Kurt 1999).
- **Tek Tip Proje:** Tasarım ve proje maliyetlerini düşürmek amacıyla tek veya çok benzer tipte projeler uygulanmaktadır. Bu projeler her kullanıcı için isteklerine ve ihtiyaçlarına uyum sağlamaya bilmektedir. Günümüzde bu problem yeni projelerle, kullanıcı

isteklerine uygun çok yönlü ve çeşitli konut tipleri uygulanmaya çalışılmaktadır (Kurt 1999).

- **Kalitesiz Malzeme:** Denetimleri yetersiz kalmasından dolayı veya maliyeti düşürmek için istenilen kalitede malzeme kullanılmamasıdır. Bu durum kullanıcının ek tadilat masrafı ve zahmeti yapmasına sebep olacaktır (Kurt 1999).
- **Kalitesiz İşçilik:** Yapım süresini ve maliyeti azaltmak amaçlı estetikten yoksun, kötü işçilik yapılabilmektedir. Kalitesiz malzeme kullanıldığında olduğu gibi bu durumda da kullanıcı zevkine ve estetik anlayışına hitap eden tadilatlar yapmak zorunda kalınır (Kurt 1999).
- **Araştırmaz Uygulama:** Uygulanacak alanda halkın ihtiyaç ve isteklerini anlamak amaçlı araştırmaların yapılmadığı uygulamalar vardır. Bu da yapının halkın öf, adet ve ihtiyaçlarıyla uyuşmamasına neden olmaktadır. Bu duruma en iyi örnek Şanlıurfa' da yapılan 2800 daireden oluşan toplu konutların satışlarındaki azlıktır. Bu konutların projeleri Şanlıurfa' da araştırma yapılmadan Ankara'da hazırlandığı için balkonsuz inşa edilmiştir (Hürriyet 2004). Halbuki Şanlıurfa halkı, sıcaklığın yüksek olmasından dolayı günlük hayatın büyük bir bölümünde balkon kullanmaktadır ve bölgede büyük balkonlu konutlar tercih edilmektedir. Bu sebeple balkonsuz inşa edilen bu toplu konutlar tercih edilmemiştir (Karasu 2005).
- **Yetersiz Genel Kurul:** Özellikle büyük şehirlerde projelerin büyüklüğünden ve üyelerin büyük çoğunluğunun birbirlerini önceden tanımıyor olmalarından dolayı yeterli genel kurul toplantıları yapılmamaktadır (Karasu 2005).

#### 4. KULLANICI MEMNUNİYETİ (USER SATISFACTION)

Kullanıcı memnuniyeti, ürünü veya hizmeti satın alan kişinin satın alma öncesi beklentilerinin gerçek sonuçlarla kıyaslanarak olumlu, olumsuz veya nötr şekilde değerlendirilmesidir.



Şekil 1. Olasılık modelle ilgili kıyaslama  
(Forsythe 2007, Oliver 1993' den uyarlanmış)

Figure 1. The disconfirmation of expectation model  
(Forsythe 2007, adapted from Oliver 1993)

Müşteri memnuniyetinde beklenen ve algılanan değer olmak üzere iki unsur bulunmaktadır. Beklenen değer, ürün ve hizmetin belirtilen özelliklere uygun bir şekilde kullanıcı beklentilerini gerçekleştirebilmesidir. Algılanan değer ise, ürün ve hizmetin kullanıcı beklentilerini karşılamasıyla kullanıcının hissettiği kalitedir (Akdoğan ve Hacıhasanoğlu 2006). Şekil 1' de görüldüğü gibi satın alma öncesi beklentilere "E", gerçek sonuçla ilgili algıya da "P" denirse ve P ile E arasında kıyaslama yapılarak, memnuniyetin

oluşup oluşmadığı anlaşılabilir. Algılanan değer, beklenen değerden yüksekse müşteri memnuniyeti sağlanmıştır. Eğer algılanan değer, beklenen değerden düşükse müşteri memnuniyetinin sağlanmadığı düşünülmektedir.

Müşteri memnuniyetinin sağlanmasında en önemli unsur, kalitedir ve memnuniyet büyük oranda kalite ile doğru orantılı değişmektedir. Kullanıcının beklenti ve ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayan ve memnuniyeti sağlayan ürün ve hizmet kalitelidir (Kuruoğlu ve Karakuş 2002).

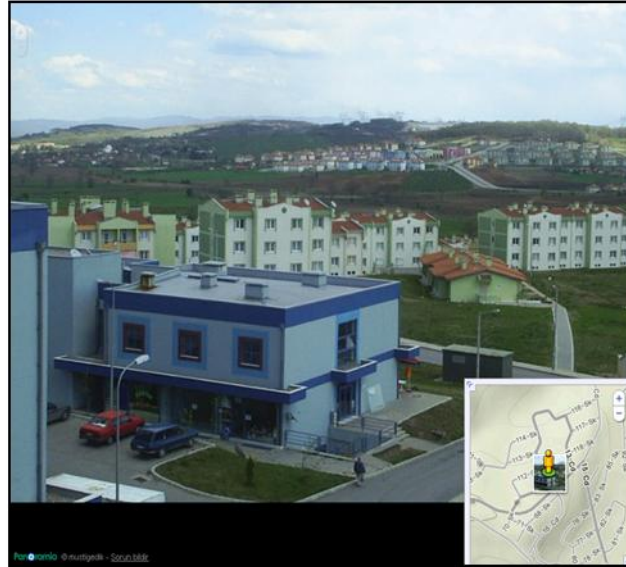
Konutta kullanıcı memnuniyeti, kullanıcının maddi ve demografik özelliklerine, örf, adet ve isteklerine, bulunduğu bölgenin fiziksel özelliklerine, sosyo- kültürel yapısına uygun olan konut ve konut çevresinin kullanım ömrü boyunca sorunsuz şekilde geçirdiğini veya geçireceğini düşünmesidir.

Konut, hane bireylerinin toplumdaki sosyo- ekonomik konumlarını, fiziksel değerlerini ve estetik anlayışlarını da göstermektedir (Kelekçi, 2005).

##### 5. METODOLOJİ (METHODOLOGY)

Sakarya' da, 17 Ağustos 1999 Marmara depreminin ardından yaşanan konut sorununun çözülmesi amacıyla deprem konutları yapılmaya başlanmıştır. İlerleyen dönemlerde bu bölgede toplu konut inşaatlarına devam edilerek büyük bir toplu konut bölgesi oluşturulmuştur.

Sakarya ilinde; Camili, Korucuk ve Karaman olarak birbirine yakın 3 toplu konut bölgesi bulunmaktadır. Bu çalışma Yenikent bölgesinin Camilil- 2 ve Korucukta bulunan kalıcı ve toplu konut alanlarında yapılmıştır (Şekil 2). Karaman bölgesinde anket çalışması yapılmamıştır. Bunun sebebi ise Karaman bölgesindeki kalıcı konutların 1999' da yaşanan depremin ardından depremzedeler için acil olarak yapılan ilk konut projesi olmasıdır.



Şekil 2. Toplu Konut Bölgesi- Camilil/ Sakarya  
(mw2.google.com/mw-panoramio, 2011)

Figure 2. Mass Housing Area- Camilil/Sakarya  
(mw2.google.com/mw-panoramio, 2011)

Anket soruları hazırlanırken toplu konutlarla ilgili pek çok araştırmada uygulana anket çalışmaları irdelenmiştir. Bölgenin ve konutların fiziksel ve mekanik özellikleri üzerinde detaylı

araştırmalar yapılmıştır. Ayrıca bu alanda olumlu ve olumsuz yönler çalışma ekibi tarafından dikkatle gözlemlenmiştir. Özellikle toplu konut alanının şehir merkezinden diğer yerleşim alanlarına oranla daha uzak olması, sosyal imkanların yetersiz olması, konutlarda yeterli ısı ve ses yalıtımının olmaması ve işçilik ve malzemedeki kalite sorunları gözlemlenen olumsuz yönlerken, otopark sorununun olmaması, çevre düzenlemesinin şehrin ve deprem açısından zemin özelliklerinin şehrin diğer yerleşim bölgelerine göre daha iyi olması belirlenen olumlu yönlerdir. Gözlemler sonucu ulaşılan bu önemli noktalar anket aracılığıyla toplu konut kullanıcılarına sorulmuştur.

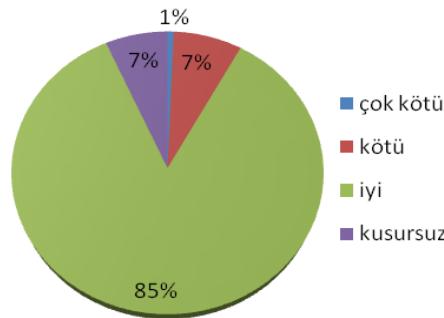
## 6. ANALİTİK YÖNTEM (ANALYTICAL STUDY)

Araştırmaya konu olan bu bölgedeki toplu konutları kullananlarla yaptığımız anketler, memnuniyetin ve kullanıcıların özelliklerine göre memnuniyetin oluşmasında etkili olan kriterlerin belirlenmesinde en önemli veri kaynağını oluşturmuştur. Anketler ile elde edilen bu veriler, istatistik analiz programı olan SPSS ile değerlendirilmiştir. Bu analizlerde Frekans, Ki- Kare ( $\chi^2$ ), Crosstab, Anova ve T Testileri kullanılarak toplu konut kullanıcılarının demografik ve maddi özelliklerine, konut ve çevresinin fiziksel özelliklerine göre ilişkiler ve farklılıklar incelenerek konutlardan duyulan memnuniyet derecesi ve memnuniyetin sağlanması için gerekli kriterler araştırılmıştır.

Tablo 1 ve Şekil 3'de görüldüğü gibi Toplu konut kullanıcıları %85,3 oranında konutlarını iyi olarak tanımlamaktadır. Fakat bu kullanıcılar, demografik özelliklerine ve konutun özelliklerine göre konutlarını kendi yaşam şartlarına göre idealize edebilmek için Tablo 2'deki görülen değişikliklerin olması gerektiğini düşünmektedirler.

Tablo 1. Kullanıcıların konutu tanımlamalarına göre frekans tablosu  
(Table 1. Frequancies table interested in housing defined of users)

		Frekans	%
Konutun Tanımı	çok kötü	1	,7
	kötü	11	7,3
	iyi	128	85,3
	kusursuz	10	6,7
	Total	150	100,0



Şekil 3. Kullanıcıların konutu tanımlamalarına göre frekans dağılımı  
(Figure 3. Frequancies distribution interested in housing defined of users)

Ki- kare testiyle, kişilerin demografik ve konutun fiziki özellikleri ile toplu konutların kullanıcılar açısından ideal olması

için istenenler kriterler değerlendirilmiş. Anketle sunulan 15 öneri arasından Tablo2'de özet olarak gösterilen kriterler kişilerin demografik özelliklerine ve konutun fiziksel özelliklerine göre kendi aralarında, konutlarını idealize etmek yönünden istatistik açısından anlamlı bir ilişkiye ( $p < 0,05$ ) sahiptir.

Tablo 2. İdeal toplu konut için ki-kare tablosu  
Table 2. Chi-square table so that utopian mass housing

Özellik	Konutu İdeal Yapmak İçin İstenenler	$\chi^2$	Serbestlik Derecesi (s.d)	Anlamlılık Seviyesi ( $p < 0,05$ )
Cinsiyet	Kiler olması	7,970	1	0,005
Yaş	Oda büyüklüklerinin artması	12,358	4	0,015
	Mutfağın daha büyük olması	10,704	4	0,030
	Kiler olması	13,304	4	0,010
	Otoparkları güvenli olması	22,544	4	0,000
Eğitim Durumu	Otoparkların emniyetli olması	17,017	3	0,001
	Oda sayısının artması	9,283	3	0,026
	Mutfağın daha büyük olması	9,146	3	0,027
	Isı ve ses yalıtımı artırılması	10,711	3	0,013
Medeni Hal	Isı ve ses yalıtımı artırılması	8,696	1	0,003
Aylık Toplam Gelir	Otoparkların emniyetli olması	10,713	4	0,030
Konum (Kiracı- Ev Sahibi)	Isı ve ses yalıtımının artırılması	6,681	1	0,010
Konutta Yaşama Süresi	Oda sayısının artması			
	Kiler olması	12,753	2	0,002
	Mutfağın daha büyük olması	10,809	2	0,004
	Sosyal imkanların artırılması	7,387	2	0,025
	Otoparkların emniyetli olması	6,395	2	0,041
	Isı ve ses yalıtımının artırılması	7,765	2	0,021
Konutta Yaşayan Kişi Sayısı	Oda sayısının artması	7,428	2	0,024
	Sosyal imkanların artırılması	10,453	3	0,015
	Isı ve ses yalıtımının artırılması	12,442	3	0,006
Kat Sayısı	Isı ve ses yalıtımının artırılması	13,061	3	0,005
	Ebeveyn banyosu olması	8,199	3	0,042
	Kiler olması	8,659	3	0,034
Konut Büyüklüğü	Sosyal imkanların artırılması	17,324	3	0,001
	Oda sayısının artması	8,155	2	0,017
	Sosyal imkanların artırılması	6,645	2	0,036
Oda Sayısı	Otoparkları güvenli olması	8,507	2	0,014
	Kiler olması	5,254	1	0,022
	Ebeveyn banyosu olması	4,713	1	0,030
	Oda sayısının artması	12,462	1	0,000

Toplu konut kullanıcılarının demografik, maddi ve diğer özelliklerinin, konut ve çevresiyle ilgili kriterlerle olan ilişkinin

araştırılması için Ki- kare testi uygulanmıştır. Tablo 3' de görülen sonuçlara göre kişisel özelliklerin, ikinci sütunda belirtilen anket sorularıyla ilişkili oldukları (anlamlık seviyesi  $p < 0,05$ ) ve bu kişisel özelliklerin kendi aralarında farklılık gösterdiği anlaşılmıştır. Yapılan crosstab analizi ile de toplam memnuniyet ve memnuniyetsizlik yüzdeleri hesaplanmış ve Tablo 3' de gösterilmiştir.

Konut özellikleri ile konut ve çevresiyle ilgili kriterler arasında olan ilişkinin araştırılması için veriler üzerinde Ki- kare ve Crosstab testleri yapılmıştır. Ki- kare testi ile elde edilen sonuçlar Tablo 4' de gösterilmiştir ve bu sonuçlara göre konut özelliklerinin, belirtilen anket sorularıyla ilişkili olduğu (anlamlık seviyesi  $p < 0,05$ ) anlaşılmıştır. Bu özellikler kendi alt grupları aralarında farklılık göstermektedir. Crosstab analizi sayesinde de toplam memnuniyet ve memnuniyetsizlik yüzdeleri hesaplanmış ve Tablo 4' de gösterilmiştir.

Tablo 3. Kullanıcı özelliklerine göre konut memnuniyeti ki-kare ve crosstab tablosu

(Table 3. Chi-square and crosstab table interested in user's properties of user satisfaction)

Özellik		%		X <sup>2</sup>	Serbestlik Derecesi (s.d)	Anlamlılık Seviyesi (p < 0,05)
		Memnun	Memnun Değil			
Yaş	Alışveriş İmkanları	30,6	69,3	14,168	4	0,007
Eğitim Durumu	Ulaşım	56,0	44,0	14,594	3	0,002
	Komşuluk	62,7	37,3	9,336	3	0,025
	Alışveriş İmkanları	30,6	69,3	14,607	3	0,002
	Çevre Temizliği	44,7	55,3	7,920	3	0,048
Medeni Hal	Balon	44,7	55,3	4,427	1	0,035
	Özellikleri	40,7	59,3	4,107	1	0,043
	Malzeme ve İşçilik Mutfak	58,0	42,0	6,671	1	0,010
Aylık Toplam Gelir	Oda Büyüklüğü	61,3	38,7	9,706	4	0,046
	Ses	42,0	58,0	16,273	4	0,003
	Yalıtımı	42,0	58,0	13,785	4	0,008
	Rutubet	56,0	44,0	14,916	4	0,005
	Ulaşım				4	
Konum (Kiracı-Ev Sahibi)	Oda Sayısı	71,3	28,7	5,759	1	0,016
	Isı	76,0	24,0	6,613	1	0,010
	Yalıtımı	30,7	69,3	10,357	1	0,001
Konutta Yaşama Süresi	Alışveriş İmkanları	71,3	28,7	12,581	2	0,002
	Oda Sayısı	69,3	30,7	8,913	2	0,012
	Merdivenler	75,3	24,7	7,118	2	0,028
	Mutfak	58,0	42,0	7,499	2	0,024
Konutta Yaşayan Kişi Sayısı	Rutubet	66,0	34,0	11,949	3	0,008
	Oda Sayısı	71,3	28,7	9,051	3	0,029
	Ses	58,0	42,0	9,442	3	0,024
	Yalıtımı	33,3	66,7	8,769	3	0,033
	Yaşlı ve Engelli İmkanları					



Tablo 4. Konut özelliklerine göre konut memnuniyeti ki-kare ve crosstab tablosu

Table 4. Chi-square and crosstab table interested in housing properties of user satisfaction

Özellik		%		X <sup>2</sup>	Serbestlik Derecesi (s.d)	Anlamlılık Seviyesi (p< 0,05)
		Memnun	Memnun Değil			
Kat Sayısı	Malzeme ve İşçilik	40,7	59,3	18,112	3	0,000
	Mutfak	58,0	42,0	11,376	3	0,010
	Ulaşım	56,0	44,0	8,860	3	0,031
Konut Büyüklüğü	Oda Sayısı					
	Balon Özellikleri					
	Ses					
	Yalıtımı	71,3	28,7	11,877	2	0,003
	Rutubet	44,7	55,3	16,282	2	0,000
	Wc ve Banyo	42,0	58,0	6,090	2	0,048
	Mutfak	66,0	34,0	12,057	2	0,002
	Sosyal-Kültürel	55,3	44,7	10,351	2	0,006
	Tesisler	58,0	42,0	15,465	2	0,000
	Yaşlı ve Engelli	24,0	76,0	16,077	2	0,000
	İmkanları	33,3	66,7	12,171	2	0,002
	Çevre Temizliği	44,7	55,3	10,144	2	0,006
	Çocuk Parkları	41,3	58,7	7,199	2	0,027
Oda Sayısı	Balon Özellikleri					
	Rutubet	44,7	55,3	4,385	1	0,036
	Wc ve Banyo	66,0	34,0	4,102	1	0,043
	Çocuk Parkları	55,3	44,7	5,542	1	0,019
	Çevre	41,3	58,7	4,766	1	0,029
	Düzenlemesi	52,7	47,3	4,814	1	0,028
	Çevre Temizliği	44,7	55,3	7,719	1	0,005

## 7. SONUÇLAR (CONCLUSIONS)

Toplu konutların tasarımı ve uygulanması yapılırken istatistiksel veriler ışığında yapılan geri besleme değerlendirmelerinde genel kabullerden yola çıkmak yerine " Kullanıcı Tecrübesi" nin belirleyici bir unsur olarak ele alınmasıyla " Kullanıcı Memnuniyeti" ne ulaşılmasının gerçekçi bir yöntem olacağı ortaya çıkmaktadır. Toplu konutların inşasından önce yapılan anketlerle elde edilen veriler genel kabuller çerçevesinde değerlendirilmektedir.

Anket çalışmasında toplu konut kullanıcılarına konutlarında tadilat yapıp yapmadıkları sorulduğunda, bu katılımcıların %56,7'si konutlarında tadilat yaptıklarını ifade etmişlerdir. Tadilat yaptıklarını ifade eden kullanıcıların %28,5'i malzemenin kullanışsız olduğunu düşündüğü için ve %23,8'i de zevkine hitap etmediği için bu tadilatları yaptırdıklarını söylemiştir. Yeni bir konutun satın alınmasının getirdiği mali yüke ilave olarak, tadilat gibi mali bir külfeti göze alan kullanıcı oranı yarından fazladır.

Aylık toplam gelir gruplarına göre incelendiğinde, bina yaşı tüm gelir grupları için çok büyük öneme sahiptir. Toplu konut kullanıcıları %86 oranında, konutların 1999 depreminden sonra yapılmış olmasını tercih etmektedir. Bununla beraber, komşuluk, sosyal imkânlar, manzara ve özellikle çevre düzenlemesi konuları da tüm gruplar için önemli görülmüştür.

Kullanıcıların genelinde ulaşım ve kültürel imkânların yetersizliğiyle ilgili sorunların eğitim seviyesi arttıkça azalması görülmüş olsa da, ulaşım yetersizliğinin kullanıcıların büyük bir kısmında toplu konutlara duyulan memnuniyeti azaltan bir unsur olduğu anlaşılmıştır.

Toplu konutların ideal konut olması için gereken kriterler sorulduğunda kullanıcıların büyük bir kısmının konut mahallerinin yetersiz planlanmasından şikâyetçi oldukları görülmüştür. Toplu konut kullanıcılarının kendileri ve aileleri için ideal bir konutun hangi kıstaslara sahip olması gerektiği analizlerinde, konutta yaşama süresi azaldıkça konutların mekan büyüklüklerine ve ihtiyacın ilginç bir şekilde vurgulandığı görülmüştür.

Kullanılabilirlik kriteri toplu konut kullanıcıları için bu konutlarda yaşama süresinden bağımsız olarak bütün gruplar için büyük öneme sahiptir. Bu kriter ankete katılan kullanıcıların tamamı için % 86 oranında öneme sahiptir. Fakat ilginç bir şekilde, konutta yaşama süresi azaldıkça kullanılabilirlik özelliğinin öneminin arttığı görülmüştür.

Konutta yaşama süresi arttıkça alışveriş imkânlarından duyulan memnuniyetin de artmasına rağmen, bütün grupların alışveriş imkânlarına duydukları memnuniyet oldukça azdır. Konutta yaşama süresi arttıkça merdivenler gibi ortak kullanım alanlarıyla ilgili memnuniyetsizliğin de arttığı görülmüştür.

Lisans ve lisansüstü eğitim almış olan grupta genellikle çevre temizliğine ve alışveriş imkânlarından memnun olmadıkları görülmektedir.

Çevresel özellikler hususunda da kullanıcıların büyük çoğunluğunun memnuniyetsizlikleri tespit edilmiştir. 120 m<sup>2</sup> ve daha büyük alana sahip konut kullanıcılarını diğer kullanıcılardan ayıran kriterlerden biri, çevre memnuniyetiyle ilgili sosyal/kültürel tesislere duyulan memnuniyet seviyesidir. Bu kullanıcılar için sosyal-kültürel tesislere duyulan memnuniyet %49 iken, bu grup dışındaki kullanıcıların bu tesislerden memnuniyeti sadece %17' dir. Orta ve küçük alana sahip konut kullanıcılarının sosyal/kültürel tesisler hakkında daha fazla beklentilerinin olduğu görülmektedir.

Lisansüstü mezunları kültürel imkânların olmasını daha az önemserken, lise ve daha az eğitim seviyesine sahip kullanıcılar daha çok önemsemektedir. Bu durum sebebi, ulaşım kriterinin de olduğu gibi lisansüstü eğitim mezunlarının kültürel imkanların olduğu alanlara ulaşmak için kişisel araç ve imkanlarını daha çok kullanabilecek olmalarıdır.

İşe yakınlık kriteri lisansüstü eğitime sahip toplu konut kullanıcıları için %32 oranında önemliyken, kullanıcıların geneli için bu oran %59'dur. Lisansüstü eğitimi yapmış kullanıcılar için ulaşım, %50 önemliyken, kullanıcıların geneli için %73 önemlidir. Bu farklılığın sebebi olarak, lisansüstü eğitim yapmış insanların maddi durumlarının diğer toplu konut kullanıcılarının çoğundan daha iyi olması ve lisansüstü eğitime görmüş kişilerin çoğunluğunun kişisel taşıtlarının olması özelliği olarak görülebilir.

Ankete katılan toplu konut kullanıcıların aylık toplam geliri az olan kesimin %55' i alışveriş imkânlarından memnundur. Diğer gelir gruplarında ise alışveriş imkânlarından memnuniyet yaklaşık %25

oranına düşmektedir. Bu durum, gelir seviyesi arttıkça kullanıcıların isteklerinin arttığı şeklinde yorumlanabilir.

Konut ve çevresinin eğitim ve iş alanlarına yakınlığı, alışveriş imkanlarının yeterli olması, sosyal ve kültürel merkezlerin olması gibi özelliklerin bulunmasının maddi öneminin yanında psikolojik (manevi) öneminin de yadsınamayacağı kesindir. Bu nedenle konut ve çevresi kullanıcı ihtiyaçlarına uygun özelliklerde olması, özellikle geniş kitlelere hitap edecek, büyük ölçekli toplu konutların tasarımında genel kabullerden yola çıkılarak ortalama değerlerin alınması, farklı alt grupları temsil eden son kullanıcıların tatmin seviyelerinin çok farklı olmasına sebep olabilmektedir.

Bunun önlemini alabilmenin bir yolu bu çalışmada üzerinde durulduğu gibi istatistiksel analizlerde alt gruplar arasındaki farklılıkların da hesaba katılması gereğidir. Elde edilen sonuçlara göre, herhangi bir değişkenin genelde farklı alt gruplar tarafından farklı değerlendirildiği görülmüştür (Eken 2011).

#### **KAYNAKLAR (REFERENCES)**

1. Keles, R., (1983). 100 Soruda Türkiye’de Kentleşme, Konut ve Gecekondu, Gerçek Yayınları, İstanbul.
2. EGE-KOOP, (1995) 2000’e doğru Kent Kooperatifçiliği, İzmir.
3. Anonim, (1998). 1994-1998 Faaliyet Raporu. Mesken ve Gecekondu İşleri Müdürlüğü, İstanbul.
4. Oliver, R.L., (1993). A Conceptual Codel of Service Quality and Customer Satisfaction: Compatible Goals, Different Concepts, in Swartz, T., Bowen, D.E. and Brown, S.W. (eds) Advances in Services Marketing and Management: Researchnd Practise, Vol. 2, JAI Press, Greenwich, pp. 65-85
5. Kurt, U., (1999). Toplu Konutta Çevre Kalitesi, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
6. Alkan, A., (1999). Türkiye’de 1980’den Sonra Dar Gelirlilerin Konut Sorunu ve Konut Kooperatifleri, Türkkent Yayını, Ankara.
7. Kaya, S., (2001). Marmara Depremi Sonrası Konut Üretimi Organizasyonu ve Kocaeli Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
8. Kuruoğlu, M. ve Karakuş, H., (2002). Yapı Dünyası S:80,ISSN 1300-977X
9. Hürriyet Gazetesi, 10.06.2004.
10. Kelekçi, Ö.L., (2005). Kullanıcıların Konut ve Çevresel Kalite memnuniyetinin Belirleyicileri: İstanbul Metropolitan Alan Örneği, Doktora Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
11. Karasu, M.A., (2005). Türkiye’ de Konut Sorununun Çözümünde Farklı Bir Yaklaşım; Belediye- Toplu Konut İdaresi- Konut Kooperatifleri İşbirliği Modeli, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 1:56-87
12. Erşan, Z.F., (2006). Kahramanmaraş Kenti Toplu Konut Uygulamalarının Kullanım Sonrası Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
13. Korkmaz, M.N., (2006). Diyarbakır ve Şanlıurfa’daki Toplu Konutların Kullanım Sonrası Değerlendirilmesi: Karşılaştırmalı Bir Analiz, Yüksek Lisans Tezi, Dicle Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
14. Akdoğan, R. ve Hacıhasanoğlu O., (2006). Kaliteli Bina Elde Edilmesine İlişkin Yönetmelik Yaklaşım Önerisi, İ.T.Ü. dergisi, Cilt:5, Sayı:1, 69-78, İstanbul.

15. Forsythe, P.J., (2007). A Conceptual Framework for Studying Customer Satisfaction in Residential Construction, *Construction Management and Economics* 25,171-182.
16. Orhan, V., (2008). Toplu Konutlarda Kullanım Aşaması Kalite Değerlendirmesi- Eryaman 7. Etap Toplu Konut Uygulaması, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
17. Tavukoğlu, E., (2008). Toplu Konut Planlama ve Tasarım Kriterleri ile Kullanıcı İlişkileri; İstanbul Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
18. Eken, E., (2011). Toplu Konut Üretiminde Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi: Sakarya Yenikent Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
19. Toplu Konut Bölgesi Uydu Görüntüsü Camilil, (2011) URL:  
<http://mw2.google.com/mw-panoramio/photos/small/5624326.jpg>.