

**T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
MİMARLIK ANABİLİM DALI**



**TOPLU KONUT PROJELERİNDE KALİTE KAVRAMININ
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ARACILIĞI İLE İNCELENMESİ:
BALIKESİR İLİ TOKİ KONUTLARI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SEÇİL ESEN

BALIKESİR, HAZİRAN - 2019

**T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
MİMARLIK ANABİLİM DALI**



**TOPLU KONUT PROJELERİNDE KALİTE KAVRAMININ
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ARACILIĞI İLE İNCELENMESİ:
BALIKESİR İLİ TOKİ KONUTLARI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SEÇİL ESEN

Jüri Üyeleri : Dr. Öğr. Üyesi Tülay ÇİVİCİ (Tez Danışmanı)

Prof. Dr. Serdar KALE

Prof. Dr. Türkan GÖKSAL ÖZBALTA

BALIKESİR, HAZİRAN - 2019

KABUL VE ONAY SAYFASI

Seçil ESEN tarafından hazırlanan “TOPLU KONUT PROJELERİNDE KALİTE KAVRAMININ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ARACILIĞI İLE İNCELENMESİ: BALIKESİR İLİ TOKİ KONUTLARI” adlı tez çalışmasının savunma sınavı 21.06.2019 tarihinde yapılmış olup aşağıda verilen jüri tarafından oy birliği / ~~oy çokluğu~~ ile Balıkesir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Mimarlık Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.



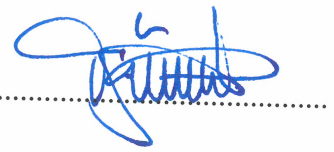
Jüri Üyeleri

İmza

Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Tülay ÇİVİCİ

Üye
Prof. Dr. Serdar KALE

Üye
Prof. Dr. Türkan GÖKSAL ÖZBALTA


.....

.....

.....

Jüri üyeleri tarafından kabul edilmiş olan bu tez Balıkesir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yönetim Kurulunca onanmıştır.

Fen Bilimleri Enstitüsü Müdürü

Prof. Dr. Necati ÖZDEMİR

.....

ÖZET

**TOPLU KONUT PROJELERİNDE KALİTE KAVRAMININ MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİ ARACILIĞI İLE İNCELENMESİ: BALIKESİR İLİ TOKİ
KONUTLARI
YÜKSEK LİSANS TEZİ
SEÇİL ESEN
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
MİMARLIK ANABİLİM DALI
(TEZ DANIŞMANI: DR. ÖĞR. ÜYESİ TÜLAY ÇİVİCİ)
BALIKESİR, HAZİRAN - 2019**

Bu çalışmada toplu konut projelerinde kalite kavramı müşteri memnuniyeti aracılığı ile incelenmiştir. Öncelikle konut ve toplu konut kavramları araştırılmıştır. Daha sonra, kalite kavramı ve yapı üretimi için kalitenin önemi tanımlanarak kalite boyutlarının müşteri memnuniyetine etkisi üzerinde durulmuştur. Son bölüm de ise; toplu konut projelerinin kalitesini değerlendirebilmek için alan çalışması kapsamında anket uygulanmıştır. Yapılan anket çalışmasıyla toplu konut kullanıcılarının memnuniyet düzeyleri araştırılmıştır. Balıkesir Toplu Konut İdaresi (TOKİ) konutları örnekleme üzerinde yapılan anket çalışması ile elde edilen veriler istatistiksel olarak değerlendirilmiştir.

ANAHTAR KELİMELELER: Kalite, müşteri memnuniyeti, toplu konut, inşaat sektörü.

ABSTRACT

INVESTIGATION OF THE CONCEPT OF QUALITY IN TOKİ HOUSING PROJECTS BY CUSTOMER SATISFACTION: BALIKESİR PROVINCE

TOKI HOUSES

MSC THESIS

SEÇİL ESEN

BALIKESİR UNIVERSITY INSTITUTE OF SCIENCE

ARCHITECTURE

(SUPERVISOR: ASSIST. PROF. DR. TÜLAY ÇİVİCİ)

BALIKESİR, JUNE 2019

In this study, the concept of quality in public housing projects has been examined through customer satisfaction. First of all, housing and mass housing concepts were investigated. Then, the quality concept and the importance of quality for the production of the structure were defined and the effect of quality dimensions on customer satisfaction was emphasized. In the last part; In order to evaluate the quality of public housing projects, a survey was conducted within the scope of the field study. Satisfaction levels of mass housing users were investigated through survey study. The data obtained from the survey conducted on the samples of Balıkesir The Housing Development Administration (TOKİ) houses were evaluated statistically.

KEYWORDS: Quality, customer satisfaction, mass housing, construction sector.

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET	i
ABSTRACT	ii
İÇİNDEKİLER	iii
ŞEKİL LİSTESİ	iv
TABLO LİSTESİ	v
ÖNSÖZ	vi
1. GİRİŞ	1
2. KONUT KAVRAMI VE KONUT ÜRETİMİ	4
2.1 Konut Kavramı.....	4
2.2 Konut Gereksinimi.....	5
2.3 Konut Talebi.....	6
2.4 Konut Üretimi.....	8
3. TOPLU KONUT	10
3.1 Toplu Konut Üretiminin Gelişimi.....	10
3.2 Dünyada Toplu Konut Üretiminin Gelişimi.....	13
3.3 Türkiye’ de Toplu Konut Üretiminin Gelişimi.....	14
3.4 Toplu Konut İdaresi Başkanlığı (TOKİ).....	16
4. YAPIDA KALİTE	18
4.1 Toplu Konutlarda Kalite.....	24
5. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	26
5.1 İnşaat Sektöründe Müşteri Memnuniyeti.....	29
5.2 Kullanıcı Bakımından Konutta Kalite.....	32
6. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ	41
6.1 Anket Çalışmasının Organizasyonu.....	41
6.2 Örneklem.....	43
7. ARAŞTIRMA BULGULARI VE TARTIŞMA	46
7.1 Toplu Konut Kullanıcı Analizi.....	46
7.2 TOKİ Konutlarının Kalitesinin Kullanıcı Açısından Analizi.....	53
7.3 TOKİ Kullanıcılarının Yapıda Kalite Kriterleri Açısından Memnuniyetleri... ..	56
8. SONUÇLAR VE ÖNERİLER	64
9. KAYNAKLAR	66
10. EKLER	74

ŞEKİL LİSTESİ

Sayfa

Şekil 6.1: Balıkesir TOKİ konutlarının terminal ve şehir merkezine göre konumu ve yerleşimi (URL 1).	43
Şekil 6.2: TOKİ 2. Etap konutlarının kat planları (Balıkesir Karesi Belediyesi)	44
Şekil 6.3: TOKİ konutları yerleşimi (URL 2).....	44
Şekil 7.1: Katılımcıların yaşları.	46
Şekil 7.2: Katılımcıların konutta kimlerle oturdukları.....	47
Şekil 7.3: Katılımcıların birlikte yaşadığı çocuk sayısı.	47
Şekil 7.4: Katılımcıların TOKİ konutlarında oturma süreleri.	48
Şekil 7.5: Katılımcıların mülkiyet durumu.	49
Şekil 7.6: Katılımcıların ödeme şekilleri.	49
Şekil 7.7: Konutu alırken finansal kaynak.....	50
Şekil 7.8: Katılımcıların gelir grupları.....	50
Şekil 7.9: Katılımcıların konut edinme amacı.	51
Şekil 7.10: Katılımcıların satın almak istedikleri konutun özelliği.	52
Şekil 7.11: Katılımcıların TOKİ konutları dışında konut almak istedikleri semt/ilçeler.	52
Şekil 7.12: Katılımcıların konut alırken dikkat ettikleri kriterler.	53
Şekil 7.13: Katılımcıların TOKİ konutlarını tercih sebebi.	54
Şekil 7.14: Konut ve çevresinden memnuniyetsizlik.....	55
Şekil 7.15: Konutta yapılan değişiklikler.	56

TABLO LİSTESİ

Sayfa

Tablo 7.1: Likert ölçeği değerlendirme kriterleri.....	57
Tablo 7.2: Kullanıcıların konut ve çevresine ilişkin genel özelliklerden memnuniyet.....	58
Tablo 7.3: Kullanıcıların güvenlik kriterlerinden memnuniyet düzeyleri.....	59
Tablo 7.4: Kullanıcıların uygunluk kriterlerinden memnuniyet düzeyleri.	60
Tablo 7.5: Kullanıcıların dayanıklılık kriterlerinden memnuniyet düzeyleri.....	60
Tablo 7.6: Kullanıcıların estetik kriterlerinden memnuniyet düzeyleri.	61
Tablo 7.7: Kullanıcıların servis edilebilirlik kriterlerinden memnuniyet düzeyleri..	62
Tablo 7.8: Kullanıcıların genel memnuniyet düzeyi.	62

ÖNSÖZ

Çalışmam sırasında her aşamada bana daima yol göstermiş olan, ilgisini, yardım ve desteğini asla esirgemeyen çok değerli hocam Dr. Öğr. Üyesi Tülay ÇİVİCİ'ye teşekkürlerimi sunuyorum. Ayrıca hayatımın her döneminde beni sevgi ve emekleriyle sonsuz destekleyen ve motive eden aileme teşekkür ederim.

Balıkesir, 2019

Seçil ESEN



1. GİRİŞ

İnsanoğlunun en temel ihtiyaçlarından bir olan barınmanın karşılanmasına yönelik üretilen konut zaman içinde farklı tanımlarla karşımıza çıkmaktadır. Fiziksel anlamının ötesinde, kimi zaman bir güvence aracı kimi zaman ise, yatırım aracı veya yaşam çevresini oluşturan sosyal ihtiyaçları karşılayan bir unsurdur. Değişen toplumsal, teknolojik, ekonomik çevre etkenlerine bağlı olarak konuttan beklentilerde değişmiş dönüşmüştür.

Bireylerin gereksinimleri, ekonomik olanakları, konut yaşam alanları, vb. olmak üzere bireyin barınmasını sağlamak için yeterli olan mekânı tanımlamakta, bireylerin konut edinme isteklerini kapsamaktadır. Bireylerin ya da ailelerin ekonomik ödeme gücünde oldukları ödeme isteklerinde buldukları konut birimi sayısı ise konut talebini oluşturmaktadır. Konut gereksinimi bireyin insan olma özelliğinden kaynaklanan ihtiyaçları öne çıkartırken, konut talebi kavramında bireyin ödeme gücü gibi ekonomik bir boyut taşımaktadır (Oral, 2014; Arıcan, 2010).

Konut inşaat sektörü için önemli bir faaliyet alanıdır. Çeşitli nedenlerle ortaya çıkan konut gereksinimi ve talebinin karşılanması için öncelikle konut üretiminin nasıl gerçekleştirileceği, sonrasında ise sunum biçimidir (Bolposta, 2001). Ülkemizde konut gereksinimini ortaya çıkaran başlıca unsurlar arasında doğal afet (deprem, heyelan, sel, vb.) sonrasında yeniden yapım, çeşitli nedenlerle gerçekleşen göçler, hızlı nüfus artışı, kamulaştırmalar nedeniyle konut sayılarının azalması, konut ediniminde sağlanan kredilerin yetersizliği, faiz oranları, gelir düzeyleri, yapım maliyetleri, ulusal konut politikaları, kiralarn genel gelir düzeyi içindeki oranının yüksek oluşu, sanayi tesislerinin artış göstermesi, teknik eleman yetersizliği vb. yer almaktadır (Dişbudak, 2006). Sosyal, politik, ekonomik etkenler farklı konut üretim biçimlerini ortaya çıkarmıştır (Bolposta, 2001). Bunlardan biri de toplu konutlardır.

Endüstri devrimi ve kentlere göçün artması ile oluşan konut sorununun çözümünde farklı dönemlerde müstakil evler, apartmanlar, gecekondular, toplu konut yerleşmeleri gibi farklı konut tipleri ile yeni konut üretimleri gerçekleşmiştir (Tekeli, 2012). Kitlesele konut talebini karşılamak üzere önceden belirlenmiş bir kullanıcının yerine genel kullanıcı için standartlaştırılmış üretimler (Geçer, 2013) olan toplu konut üretimleri, ülkemizde ilk olarak 19. yy sonlarında esnaf, küçük tüccar ve bürokratlara yönelik uygulamalar olarak görülmektedir (Aydın, 2015). Günümüzde kamu, özel sektör ve kooperatif olmak üzere üç ana sektör eliyle toplu konut üretimleri gerçekleşmektedir (Atlı, 2018; Bozkır, 2007). Toplu Konut İdaresi Başkanlığı (TOKİ) konut üretim politikalarının uygulanmasında inşaat sektöründe tek kamu kuruluşu olarak görev yapmaktadır. TOKİ Türkiye Cumhuriyeti Başbakanlığı' na bağlı olarak özellikle sosyal konut üretimi için kurulmuş olan kamu kuruluşudur (Türkaslan, Irmak, 1988). TOKİ' nin kuruluş amacı ülkemizde konut üretimi ve kentleşme sorunlarına ulusal ölçekte çözüm üretmek ve ihtiyaç duyulan konut açığının kamu eliyle düzenli ve planlı bir şekilde karşılanmasının sağlanmasıdır. Ayrıca konut yüklenicilerine uygulanacak usul ve esasların düzenlenmesi, uygun inşaat teknikleri ile araç ve gereçlerinin geliştirilmesi de TOKİ' nin kuruluş amaçları arasında yer almaktadır (Selimoğlu, 2006; Altınsoy, 2013).

Toplu konutlar kullanıcıların beklentilerine ve ihtiyaçlarına verememesi halinde binaların kullanım sürecinde karşılaşılan kalite problemleri kullanım maliyetine yansımakta, dolaylı olarak ülke ekonomisine zarar vermektedir. Bu yönü ile toplu konut uygulamalarından dikkate alınması gereken en temel özelliklerden biri kalite açısından değerlendirilmesidir (Yüksel, 2014). Kalitenin ikinci plana atıldığı yeni konut üretiminde kalite eksikliği konut sorununun bir parçası olmuştur. Konut üretiminde kalitenin belirlenmesinde, kullanıcı (müşteri) tarafından algı ve yargılarının saptanması önemlidir (Olçay, 2009). Anlam bakımından dinamik bir özelliğe sahip olan kalite kavramı müşteri beklentileri ile doğrudan ilişkilidir ve bu beklentilerdeki değişim/ dönüşüm ile birlikte biçimlenmektedir (Korur, Oğuzalp, Korkmaz, 2006). Kalite kullanıcı gereksinimleri ve ihtiyaçları ile doğrudan ilişkili olduğundan bu gereksinimlerin değişmesi kaliteyi de etkiler. Müşteri konutu kullanan kişi olduğu durumlarda kalite kullanıcı (müşteri) tarafından belirlenebilen, aynı zamanda ölçülen bir kavramdır. Böylece konutlarda kalitenin incelenmesinde

müşteri gözüyle ve kullanıcı (müşteri) odaklı bir yaklaşımdan söz edilebilir (Olçay, 2009).

Kalitenin belirlenmesinde kullanıcının (müşterinin) algı, yargı ve yorumları önemlidir. Bu nedenle kalitenin kullanıcı (müşteri) odaklı bir kavram olduğu, kullanıcının gereksinimleri doğrultusunda belirlendiği, kullanıcının (müşterinin) memnuniyetinin kaliteyi belirleyen ana bileşen olduğu söylenebilir.

Bu tez çalışması kapsamında toplu konut projelerinde kalite kavramının müşteri memnuniyeti aracılığı ile incelenmesi, müşteri memnuniyetini etkileyen faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç için öncelikle konut, toplu konut kavramları ilgili literatür incelenerek tanımlanmıştır. Daha sonra kalite kavramı ve yapı üretiminde kalitenin önemi vurgulanarak, kalite boyutları tanımlanmış, mevcutta kullanılmakta olan Balıkesir ili Yenimahalle/ Ayşebacı mevkiinde bulunan alt gelir grubuna hitap eden TOKİ konularında kullanıcı memnuniyet düzeyi ölçülmüştür.

Toplu konut projelerinde kalite kavramının müşteri memnuniyeti aracılığı ile incelenmesini amaçlayan bu çalışma altı bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde çalışmanın önemi, kapsam ve amaçları yer almaktadır. İkinci bölümde konut kavramı, konut gereksinimi, konut talebi kavramları ve konut üretimi ele alınmıştır. Üçüncü bölümde dünyada ve ülkemizde olmak üzere toplu konut üretiminin gelişimi yer almıştır. Dördüncü bölümde kalite kavramı ve yapıda kalite kavramı tartışılmıştır. Beşinci bölümde müşteri memnuniyeti ve inşaat sektöründe müşteri memnuniyeti, konut memnuniyeti ele alınmıştır. Altıncı bölümde çalışma kapsamında elde edilen veriler değerlendirilmiş, elde edilen bulgular yorumlanmıştır. Son bölümde, çalışma sonuçları ve gelecek çalışmalar için öneriler verilmiştir.

2. KONUT KAVRAMI VE KONUT ÜRETİMİ

2.1 Konut Kavramı

Barınma insanoğlunun temel ihtiyaçlarında biridir. Barınma ihtiyacı insanların yaşadığı dönemin özelliklerine, farklı uygarlıklarda bulunduğu ortamın koşullarına göre değişim göstermiş ve şekillenmiştir (Kahraman, 1998). Toplumsal yaşam, teknolojik gelişmeler, ekonomik değişimler, vb. ile birlikte insanın barınma ihtiyacına yönelik ürettiği konuttan beklentileri de değiştirmiş, dönüştürmüştür. Önceleri barınma ihtiyacını karşılamak üzere ürettiği konut bu değişim dönüşüm ile birlikte sosyal ihtiyaçları da karşılayan bir unsur haline gelmiştir. Günümüzde ise konut kavramı, her bireyin mesleğine, yaşam biçimine ve birçok değişkene bağlı olarak farklı anlamlar ifade etmektedir (Gür, 2009). Yılmaz (2016) çalışmasında konut kavramını, bir barınak olmanın yanı sıra, bireyin kendisini güvende hissettiği, bireyin ve ailenin mahremiyetinin korunduğu, sadece bir barınak değil, bireyin ve ailenin mahremiyetini sağladığı, güven içinde günlük yaşamını sürdürdüğü mekân olarak tanımlamıştır. Kellekçi ve Berköz (2006) konutun barınak özelliği taşımanın yanında kullanıcının toplum içinde yerini ve statüsünü yansıttığını belirtmiştir. Bu nedenle mekân ve fiziki koşullarla birlikte, sosyo- kültürel, davranışsal ve bilişsel faktörlerin dikkate alınmasının önemini vurgulamıştır. Bir başka deyişle, konut kavramını tanımlamak, anlamak çeşitli bireysel gereksinimlerinin de içinde bulunduğu birçok parametreyi içeren bir süreç olarak değerlendirilebilir. Dolayısıyla, konut fiziksel özelliklerinin yanı sıra, bireyin çalışma yaşamından koparak, kendini rahat, konforlu hissettiği, önemli olayları yaşandığı, bilişsel bir yerdir (Kellekçi, Berköz, 2006).

Oral (2014) konut kavramını bireyin beslenme, uyuma ve sosyalleşme gibi önemli ihtiyaçlarının karşılandığı fiziksel mekan olmasıyla birlikte insanları dış

tehlikelerden de koruyan güvenli bir yer olarak tanımlamaktadır. Yıldırım (2012) ise, konut bir barınak olmanın dışında kişiler için bir güvence, tüketim malı, yatırım aracı ve yaşam çevresini oluşturan bir yapı taşı olarak tanımlamıştır. Benzer bir bakış açısıyla konutu dayanıklı bir tüketim malı olarak değerlendiren Keleş (2010)' e göre konut, içinde yaşayan insanlara ekonomik ve toplumsal fayda sağlayarak ekonomik gelişime katkıda bulunmaktadır. Ayrıca konutun bulunduğu mekânsal çevre, bireyin toplum içindeki yerini etkilemekte ve belirlemektedir. Aynı şekilde bireyin ekonomik seviyesi ve yaşam tarzı da konutun bulunduğu çevrenin seçilmesinde önemli rol oynamaktadır (Arıcan, 2010). Rapoport (1977) konutu diğer bireylerle komşuluk ilişkilerini, konutun sosyal olanakları gibi olanakları da kapsayan yerleşim sistemi oluşturduğunu ileri sürmüştür. Rapoport (1977) konutu diğer bireylerle komşuluk ilişkilerini, konutun sosyal olanakları gibi olanakları da kapsayan yerleşim sistemi oluşturduğunu ileri sürmüştür. Özet olarak, konut en temel gereksinim olan barınma ihtiyacının karşılanmasına yönelik üretim olmasının dışında birey için fiziksel, sosyal, ekonomik, psikolojik pek çok anlam taşımaktadır. Bu özelliği dolayısıyla yapı sektörü için önemli bir faaliyet alanıdır.

2.2 Konut Gereksinimi

Konut gereksinimi, bireyin barınmasını sağlamak için yeterli olan mekânı tanımlamakta, bireylerin konut edinme isteklerini kapsamaktadır (Oral, 2014). Ülkemizde konut gereksinimini ortaya çıkaran başlıca unsurlar arasında doğal afet (deprem, heyelan, sel vs.) sonrasında yeniden yapım, çeşitli nedenlerle gerçekleşen göçler, hızlı nüfus artışı, kamulaştırmalar nedeniyle konut sayılarının azalması, konut ediniminde sağlanan kredilerin yetersizliği, faiz oranları, gelir düzeyleri, yapım maliyetleri, ulusal konut politikaları, kiraların genel gelir düzeyi içindeki oranının yüksek oluşu, sanayi tesislerinin artış göstermesi, teknik eleman yetersizliği vb. yer almaktadır (Dişbudak, 2006).

Buğday (1991) ve Gül (1993), kullanıcı gereksinimlerini fiziksel ve psiko-sosyal olmak üzere iki grup altında incelemişlerdir. *Fiziksel Kullanıcı Gereksinimleri*: Bir eylemin fiziksel çevre koşulları açısından bir rahatsızlık oluşturmadan yerine getirilmesi için gerekli olan koşullardır. Mekânsal

gereksinimler, sağlık gereksinimleri, guvenlik gereksinimleri ve fiziksel cevre koşullarına ilişkin ihtiyaçlar olarak sıralanmaktadır. *Psiko- Sosyal Kullanıcı Gereksinimleri*: Bir faaliyetin psikolojik herhangi bir rahatsızlık hissetmeden yapılabilmesi için gereken cevre şartlarıdır. Bunlar; mahremiyet, davranışsal ihtiyaçlar ve estetiksel ihtiyaçlardır (Oral, 2014). Oral (2014)' a göre, konut gereksinimi kullanıcı özellikleri, tercihleri, ekonomik durumu, vd. den bağımsız olarak kişi başına duşen en küçük kullanım alanını anlatan bir kavramdır.

Çelik (1978) ise kullanıcı gereksinimlerinin bireyin fizyolojik, psikolojik, psikolojik, sosyo- ekonomik, kültürel özelliklerine bağlı olarak değişebileceğini öne sürmüştür. *Fizyolojik özellikler*; cinsiyet, yaş, boy, kilo vb. *psikolojik özellikler*; cevreyle uyum sağlama, davranış biçimleri, toplumsal ilişkiler vb. *sosyo-ekonomik özellikler*; aile büyüklüğü, aile yapısı, aile geliri vb. *kültürel özellikler*; eğitim, gelenekler, vb. dir.

Gök (2010), konut gereksinimini niteliksel ve niceliksel olarak ayırarak tanımlamıştır. Nicel konut gereksinimi “*Belirli bir zaman içerisinde konut koşullarının ulusal olarak sečilmiř standartlara yükseltilmesi için inřa edilmesi gereken barınma birimleri*” dir. Nitel konut gereksinimi ise “*Konut koşullarının, toplumsal anlamda sağlık, mahremiyet ve normal aile yaşam koşullarının gelişimi için gerekli seviye veya şartlarda ne kadar altına düştüğünün göstergesi*” olarak tanımlamıştır.

2.3 Konut Talebi

Konut gereksinimi istek belirten bir kavram olarak tanımlanırken, konut talebi ekonomik bir boyut taşımaktadır. Konut talebi, bireylerin ya da ailelerin ekonomik ödeme gücünde oldukları ödeme isteklerinde buldukları konut birimi sayıdır. Bir başka değişle konut gereksiniminde sadece insan olma özelliğinden dolayı bireyin herhangi bir konuta ihtiyaç duyması durumu söz konusu iken konut talebi kavramında bireyin ödeme gücüne göre tercih edebileceği konutların sayısı

belirleyicidir (Oral, 2014; Arıcan, 2010). Bununla beraber konutun sunduğu özelliklerde konut talebi üzerinde etkilidir. Bireylerin gereksinimleri, ekonomik olanakları, konut yaşam alanları vb. konuta olan talebi üzerinde doğrudan ilgilidir. Dolayısıyla konutun bulunduğu konum, fiziksel özellikleri, ulaşım olanakları, estetik özellikleri, sosyal olanakları, lokasyonu konut talebini etkileyen faktörlerdir. Bireyin ihtiyaçları, sosyo- ekonomik durumu ve yerleşim yeri konut talebi üzerinde belirleyicidir (Aktürk, Tekman, 2016). Gök (2010), konut talebini bireysel istekler ve toplumsal yapı olarak iki açıdan incelenmesi gerektiğini savunmuştur. Bireyin kişisel tercihleri, ekonomik durumu, vb. unsurlar bireysel talebi etkilerken, toplumun sosyo-demografik unsurları konut talebi üzerinde önemli rol oynamaktadır. Nüfus artış hızı, yaş, cinsiyet bileşimi, aile biçimindeki değişimler konut talebinin şekillenmesinde önemli etkenler olmuştur. Bu değişkenler bireysel konut taleplerini etkileyerek toplumsal konut talebinde değişimlere yol açacaktır (Gök, 2010). Özellikle yerleşim yerine olan talebin artması, konut talebindeki değişimler bireyin gereksinimleri ile doğrudan ilişkilidir (Tekman, 2015). Gereksinimin talebe dönüşmesi için satın alma gücü ile desteklenmesi gerektiğini savunan Öztürk (1997), konut talebinin satın alma arzusu ve gücünü gösterdiğini talep için aynı zamanda gereksinimin gerekli fakat yeterli olmadığını öne sürmüştür. Gereksinimin talebe dönüşebilmesinde, satın alma gücü ile desteklenmesi gerektiğini savunmuştur. Gereksinimin pek çok etkene bağlı olarak çoğaltılabilmekte fakat talep satın alma ve ödeme gücü ile sınırlanmaktadır. Konut gereksinimini belirleyen etmenler aynı zamanda konut gereksinimini de etkilemektedir. Konut talebindeki değişimler bireylerin bu gereksinimleri ile doğrudan ilişkilidir. Konut özellikleri ve bireylerin konuta ilişkin gereksinimleri konut talebini etkilemektedir (Tekman, 2015). Bu nedenle Öztürk (1997)' e göre konut gereksinimi ve konut talebi kavramları iç içe geçmiş anlamlarıyla birbirinden ayırmak pek mümkün değildir. Bireylerin barınma ihtiyacını karşılayan konutlara olan talep, bireyin ekonomik ve sosyal durumuyla doğrudan ilgilidir. Konut gereksinimi konut talebini içermesi nedeniyle toplumun yapısı ile yakından ilgili olmakla birlikte, daha çok toplumsal bir kavramdır. Konut talebi ise; ekonomik kavramdır (Altınsoy, 2013; Öztürk, 1997; Şuta, 2016).

2.4 Konut Üretimi

Konut barınma ihtiyacını gideren sosyal güvenlik aracı olduğundan itibaren toplumların ortak ilgi alanları arasında olan çözülmesi gereken bir problemdir (Arıcan, 2010). Konutun bir sorun haline gelmesindeki en önemli faktör üretim biçim ve ilişkileri oluşturmaktadır. Konut sorunu bir yandan toplum bireylerinin nitelikli konutlarda barınması yönünden toplumsal bir içerik taşıırken diğer yandan kıt kaynakların olası kullanımları açısından ekonomik bir nitelik taşımaktadır (Kılıç, Özel, 2006). Toplumsal gelişim ve dönüşüm, mekanın dönüşümü dolaylı olarak da konutun dönüşümü ve değişimidir. Bu nedenle niteliği değişse de güncel bir sorundur (Oral, 2014).

Konut üretiminde ortaya çıkan sorunların çözümünde her ülkenin coğrafi, ekonomik, politik durumlarına bağlı olarak çözümüne yönelik yaklaşımlarda söz konusu ülkenin yönetim ve politikalarının ulusal yapısıyla bağlantılıdır (Kılıç, 2006; Özel, 2006). Çeşitli nedenlerle ortaya çıkan konut gereksinimi ve talebinin karşılanması için öncelikle konut üretiminin nasıl gerçekleştirileceği, sonrasında ise sunum biçimi önemlidir. Nüfus artışı, göç gibi sosyal, politik, ekonomik etkenler farklı konut üretim biçimlerini ortaya çıkarmıştır (Bolposta, 2001). Oral (2014), konut üretim ve sunum biçimlerini (1) bireysel konut üretimi, (2) Yapı-kooperatiflerinin konut üretimi, (3) yap- satçı üretim, (4) toplu konut şirketleri eliyle üretim, (5) yapı-kooperatifleri birlikleri, (6) yerel yönetim eli ile konut üretimi, (7) gecekondu (kentin imarsız bölgelerinde konut üretimi ve sunum biçimi) olmak üzere 7 başlık altında toplamıştır. Bunlardan en yaygın konut üretim ve sunum biçimleri arasında;

Bireysel Konut Üretimi: Bu üretim sürecinde, üretilen konutlar, kiralık konut eğilimi az olduğundan büyük ölçüde mülk konutudur. Genellikle tek parsel üzerinde tek konut olarak, kullanıcı gereksinimlerini ve toplumsal beğenileri göz önüne alınarak yapılmışlardır. Yapım sistemi, yöresel malzemeyi ve tekniği kullanmış geleneksel yapım sistemidir (Apaydın, 2003; Aksoy, Şiranlı, Sanaç, 2010; Oral, 2014).

Yapı Kooperatiflerinin Konut Üretimi: Tekeli (2012)' ye göre Kooperatifçiliğin gelişmesinde iki aşama bulunmaktadır. Bunlardan ilki 1930' lu yıllarda Ankara'da başlayan 1950' lerin ortalarına kadar tüm ülkeye yayılan, 1950' lerden sonra Türkiye'nin içine girdiği yeni siyasal düzen sayesinde yeni alanların kooperatiflere açılması, ikincisi ise 1960 sonrası Sosyal sigortalar konut fonlarından kooperatiflerin yararlanılmasıdır. Bu yarar ve kat mülkiyeti olgusu ile birlikte kişilere kooperatif üzerinden konut sahibi olma hakkı doğurmuştur. Çoğunlukla çok katlı olan, toprak mülkiyetinin ortaklar arasında bölüşüldüğü konutlardır. Çoğunlukla konut üretiminin bitimiyle kooperatifler sona ermektedir (Tekeli 1982; Apaydın, 2003; Aksoy, Şiranlı, Sanaç, 2010; Oral, 2014).

Yap- Satıcı Üretim: Yap- satıcı üretimde girişimci, arsa sahibi ile arsanın kentsel alan içindeki konumuna göre belirli bir yüzdeyle anlaşır. Üretimlerin ortak özelliği, girişimcinin ve mal sahibinin ekonomik faydaları doğrultusunda, genellikle pahalı konutlar üretilmesidir. Yap- satıcı üreticiler genellikle az sayıda, lüks konut üretimini hedeflediklerinden, daha esnek ve ön yatırımı çok düşük olan konvansiyonel yapım sistemini tercih etmektedirler (Tekeli, 1982; Apaydın, 2003; Aksoy, Şiranlı, Sanaç, 2010; Oral, 2014).

Toplu Konut Şirketleri Eliyle Üretim: Bireysel konut üretimi olarak toplu konut üretimi uygulamaları ile çevreye zara vermeden, planlı bir yerleşme ile ekonomik konut elde etmek amaçlanmıştır. Bu üretim biçiminde, çok sayıda hane halkının barınma gereksiniminin karşılanması ile birlikte, üretim süresinden, malzemedenden, araziden ve mali kaynaklardan tasarruf sağlamak mümkün kılınmıştır. Bunun yanı sıra toplu konut üretiminde, yeni yapım teknolojilerinin kullanılması gerektiğinden nitelikli teknik eleman istihdamı, daha düzenli ve planlı bir kentsel alan yaratma gibi olumlu yanları bulunmaktadır (Oral, 2014). Ülkemizde toplu konut üretiminde kamu, özel sektör ve kooperatif olmak üzere üç ana sektör bulunmaktadır (Atlı, 2018; Bozkır, 2007). Toplu Konut İdaresi (TOKİ) ve Ordu yardımlaşma Kurumu (OYAK) kamu adına konut üretimleri yapmaktadır. Ayrıca yerel yönetimlerce (Belediye) faaliyet gösteren toplu konut projeleri üreten firmalar bulunmaktadır. Özel sektör ise; kamu dışında faaliyet gösteren yüklenici firmalar veya bireysel girişimleri kapsamaktadır (Es ve Oral, 2014; Oral,2014; Yılmaz, 2016).

3.TOPLU KONUT

3.1 Toplu Konut Üretimini Gelişimi

Toplu konut uygulamaları ilk olarak MÖ 2500' li yıllarda Mısır piramitlerinin inşaatında çalışan işçi ve kölelerin kullandığı konutlar olarak literatürde yer almaktadır. Sonraki yıllarda endüstri devrimiyle birlikte hızlı kentleşmeyle birlikte değişen toplumsal yaşam biçimlerinin şekillenmesinde önemli rol oynamıştır (Kılıç, 2006). 19. yy. düzenli nüfus artışının ve yoğunlaşmasının sonucunda barınma sorunlarına çözüm yöntemi olarak geliştirilen toplu konut uygulamaları kitlesel talebi karşılayan konut sunum biçimleridir (Geçer, 2013). I. Dünya Savaşında artan konut açığının kapatılması için yapılan toplu konut uygulamalarında bir diğer önemli dönüm noktasıdır (Tapan, 1996).

Çeşitli nedenlerle (göç, vb.) gelişen kitlesel konut talebini karşılamak üzere önceden belirlenmiş bir kullanıcının yerine genel kullanıcı için standartlaştırılmış üretimler (Geçer, 2013) olan toplu konut üretimleri, ülkemizde ilk olarak 19. yy. sonlarında esnaf, küçük tüccar ve bürokratlara yönelik uygulamalar olarak görülmektedir. Sultan Abdülaziz tarafından saray hizmetlilerinin kullanımı için İstanbul'un geleneksel Osmanlı konut şemasından farklı olarak tasarlanan Beşiktaş Akaretler ilk toplu konut uygulaması olarak dikkat çekmektedir (Aydın, 2015).

Ülkemizde uygulamalarının yaklaşık yüz yıllık bir geçmişi olan toplu konut olgusu dünyadaki uygulamalara benzerlik göstermesine karşın ülkenin sosyo-ekonomik koşullarına göre özgün bir biçimde gelişmiştir (Arıcan, 2010; Aydın, 2015). 1930 ile 1940'lı yılların ilk yarısında endüstrileşme atılımı sonucu yapılan yatırımların gerçekleştiği kentlerde mülk konut ya da lojman konut üretimi ağırlık kazanmaya başlamıştır. 1980' li yılların başında yerel yönetimlerin öncülüğünde ilk

toplu konut modellerinden biri de kooperatiflerle olmuştur. Yeni bir konut üretim ve örgütlenme modeli olarak ortaya çıkan konut kooperatifçiliği özellikle yükselen arsa fiyatlarına karşı güçlerini birleştirerek ve yeni finans araçlarını kullanarak mülk konut edinebilmesi, fabrikalarda çalışan nitelikli personel için tasarlanan lojman konutları toplu konut uygulamalarının ilk örneklerindedir (Tapan, 1996; Arıcan, 2010; Aydın, 2015; Yılmaz, 2017). Ayrıca kapalı site içinde özel güvenli ve lüks toplu konut uygulamaları günümüzde sıklıkla görülen uygulamalardır (Gök, 2010).

Toplu konut, çok sayıda konut birimini anlatmakta kullanılan bir terimdir (Hasol 1995). Daha çok kamu eliyle üretimlerinin gerçekleştirildiği toplu konut uygulamaları, belirli bir düzende çok katlı, benzer tip bloklardan oluşan, altyapı ve sosyal donatılarla birlikte sunulduğu yapı topluluklarını tanımlamaktadır (Gök, 2010; Kömürlü, Önel, 2007). Sosyo- coğrafik mekânda, sosyal, ekonomik, kültürel ve nedenlerle çevre ile uyumlu bir kentsel mekânda birlikte üretmek ve yaşatmak adına ortak ilişkiler kurmak üzere fikir birliği sağlanmış ve bu birliği oluşturacak olan farklı bireylerin ve oluşacak sosyal grupların gereksinimleri dikkate alınarak oluşturulmuş insan gruplarının toplu yaşamı olarak tarif edilir (Özdemir, 2006). Değişen toplumsal, ekonomik, teknolojik koşullarla birlikte bugünün konutlarının gruplar halinde ve çok sayıda üretildiği uygulamalardır (Kılıç, 2006; Özdemir, 2006; Şuta, 2016). Paralı (1993)' ya göre; çok sayıda ailenin barınma gereksinimini birlikte karşılaması için yapılan büyük çaptaki girişimdir (Akt. Kılıç, 2006). Toplu konut, belli sınırlı alana, fiziksel ve toplumsal altyapısıyla planlanan, üretilen konutlardan oluşan çevresiyle bütün bir yerleşimdir (Ek, Çıkış, 2017). Bir başka tanım belli ölçülere göre bir komşuluk birimi ya da böyle bir birimin her kesimini meydana getirebilecek büyüklükte bir alan üzerinde yerleşen insanların, barınma ihtiyaçlarını karşılayan binaların tümü ve bunlarla ilgili sosyal tesislerdir (Özdam, 2013). Toplu konut tek tek yapılan yapılar yerine büyük konut siteleri halinde yapıldığı zaman teknik, ekonomik ve toplumsal yararlar sağlayabilen büyük girişimlerdir (Ek, Çıkış, 2017). Ayrıca toplu konut bölgeleri bünyesinde bulundurduğu sosyal tesisler, işyeri ve konut çeşitliliği ile bir bütün olan yeni şehir parçaları görünümündedir (Peköz,1997).

Toplu konutlar tek tek inşa edilen konutlar olmadıkları için teknik, sosyal, ekonomik faydalar da sağlamaktadırlar. Toplu konut bölgeleri sosyal tesisler, işyeri gibi mekânsal unsurları bir arada bulunduran ve konut çeşitliliği ile bir bütünlük sağlayan kentin parçaları şeklindedir (Yüksel, 2014). Toplu konut, sahip olduğu çantiye örgütlenmesi nedeniyle teknik üstünlüklere sahip olan, daha kısa sürede daha fazla konut üretimine imkân tanıyan, bir arada birden fazla konut sayısını içeren, konutlar arasında ilişkilerin kurulduğu, gerek nicelik gerekse nitelik olarak konutu kullanan kişilerin tüm ihtiyaçlarını karşılayabilecek, sosyal iletişim kurmalarına olanak sağlayacak, gelecek planlamaları, yeşil alan ve bitki gibi çevre elemanları dikkate alınarak düşük maliyetli oluşturulan yapılara verilen addır (Özdemir, 2006; Yüksel, 2014). Aynı zamanda insanların barınma ihtiyacını karşılayan, toplumda eski mahalle, komşuluk yaşamına yenilik getirerek teknik, sosyal, ekonomik boyutlar kazandıran, bina topluluklarının oluşturduğu bir hizmet üretim aracıdır. Birden çok konut biriminin bir araya gelerek oluşturduğu konut yerleşimi sadece konutların bir arada bulunmasından oluşan bir yaklaşımın dışında fiziksel, sosyal olarak tanımlanan alanı paylaşan insanların toplumsal ilişkiler kurduğu bir bütün oluşturma çabasıdır (Mangut, 2015). Toplu konut üretimi barınma ihtiyacının karşılanmasına yönelik çabanın dışında üretim süreci, maddi kaynaklardan (arsa, para, makine, enerji, vb.) tasarruf sağlamaktadır (Peköz, 1997). Toplu konut, ülkedeki mekân organizasyonlarında büyük kentlere olan yığılmaları önüne geçmek, endüstrileşmeyi dengeli dağıtmak, kent içinde ve çevresinde bulunan tarihsel doğal kaynakları korumak vb. için verimli bir mekânsal uygulama aracı olarak değerlendirilmelidir (Kılıç, 2006).

Bu tanımlardan yola çıkarak toplu konutlarla ilgili; 1) Aynı zaman aralığında çok sayıda konut üretimi, 2) Hızlı bir süreçte gerçekleştirme zorunluluğu, 3) Üretim sürecini hızlandıracak bir yapım tekniği, 4) Büyük miktarda sermaye gerektirme, 5) Bünyesinde ticaret, sosyal, spor, sağlık ve dini yapıları da barındırma zorunluluğu olarak özetlenebilir (Özbilen, 2014).

Toplu konut üretiminde en temel özellik konut üretimini arttırmak, konut ihtiyacını en aza indirmektir. Toplu konut üretiminde amaç, kısa sürede bireylerin

genel ve ortalama ihtiyaçlarına cevap verebilmek ve kaliteli konutların üretimine olanak vermektir. Ancak göz önünde bulundurulması gereken toplu konut binalarında kısa bir süre sonra yıpranmaya başlamasıyla kullanım açısından zorluklar yaşanmasıdır (Gültekin, 2002; Yüksel, 2014). Özellikle kullanım aşamasında yapıyı oluşturan bileşenlerin yıpranmasıyla performans düzeylerinin kullanıcıların beklentilerine ve ihtiyaçlarına verememesi halinde binaların kullanım sürecinde karşılaşılan kalite problemleri kullanım maliyetine yansımakta, dolaylı olarak ülke ekonomisine zarar vermektedir. Bu yönü ile toplu konut uygulamalarından dikkate alınması gereken en temel özelliklerden biri kalite açısından değerlendirilmesidir (Yüksel, 2014).

3.2 Dünyada Toplu Konut Üretiminin Gelişimi

Toplu konut uygulamaları, endüstrileşme ile birlikte özellikle ekonomik değişimin/ dönüşümün uzantısında İngiltere’de önemli örnekleri görülmeye başlamıştır (Tapan, 1996; Arıcan, 2010). Endüstrinin gelişimi başlamasıyla birlikte birçok insanın üretim sürecinin içinde bulunması sürekli gelişme ve yoğunlaşma potansiyeli taşıyan merkezlerin ortaya çıkmasına neden olmuş, farklı tip sektörleri barındıran bu merkezler farklı yerleşimlere yol açmıştır (Kılıç, 2006). Özellikle düşük gelir grubuna ait olan bireylerin barınma ihtiyacını karşılayan bu tür yerleşim birimlerine öncelikle İngiltere’de Saltaire ve ABD’de Pulman örnek olarak verilebilir (Yüksel, 2014). Sonraları Belçika, Almanya, Fransa gibi Avrupa ülkeleri İngiltere’yi izlemiştir. Dünyada ve özellikle Avrupa’da farklı kullanıcıların yaşam seviyelerine bağlı olarak büyüklükleri, konfor koşulları değişen tipolojilerde uygulamalar gelişim göstermiştir (Tapan, 1996; Arıcan, 2010).

Özellikle çok katlı konut sitelerinin üretiminde eski Sovyetler Birliği başta olmak üzere Macaristan, Yugoslavya, Bulgaristan gibi planlı ekonomi politikalarını benimsemiş olan ülkelerin konut sorununu çözmek için üretim hızı yüksek olan teknolojiler kullanmışlardır. Fransa, Almanya, Avusturya, İtalya gibi ülkelerde de

kitlesel konut üretiminde gelişmiş yapı teknolojilerinden yararlanılmıştır (Arıcan, 2010).

19. yy.' da Avrupa ve Amerika' nın sanayileşmesiyle birlikte düzenli nüfus artışı yoğunlaşması sonucu ortaya çıkan toplu konut kitlesel konut talebine yanıt vermek üzere geliştirilmiştir. Kitlesel talebin karşılanmasına konut arzı biçimini oluşturan toplu konut anonim bir kullanıcı için üretildiğinden kullanıcı profili ortalamalarına göre standartlaştırılmıştır (Bilgin, 1997). 19. yy.' da sanayi üretiminin artışı ile birlikte işçi konutları toplu konut olarak üretilmiştir. Gelişen sanayi şehirlerinde çalışan işçi ailelerinin barındığı sağlıklı yaşam alanları salgın hastalıkların baş göstermesi ile sağlıklı konut üretimi girişimlerini zorunlu kılmıştır (Aydın, 2003). Yeni yaşam çevrelerinin biçimlenmesinde önemli rol oynamıştır (Kılıç, 2006).

3.3 Türkiye' de Toplu Konut Üretiminin Gelişimi

Türkiye' de yaklaşık yüz yıllık bir geçmişi olan toplu konut olgusu dünyadaki uygulamalara benzerlik göstermesine karşın ülkenin sosyo- ekonomik koşullarına göre özgün bir biçimde gelişmiştir. Ülkedeki konut açığının toplu konut uygulamalarıyla üstesinden gelinebileceği ve bu konuda dünyadaki deneyimlerden faydalanılması gerektiği görülmektedir (Arıcan, 2010; Kapan, 2014; Aydın, 2015). “Toplu konut” deyimini Türkiye Cumhuriyeti Devletinde ilk kez 1926 yılında Türkiye Emlak ve Eytam Bankası'nın kurulmasıyla gündeme gelmiştir. Bundan sonra toplu konut uygulamaları yapılmaya başlamıştır ve günümüzde de yaygınlaşarak devam etmektedir (Huniler, 2010).

Ülkemizde endüstrileşme hareketleri 20. yy.' ın başlarında başlamasına rağmen kent nüfusunun yoğunluğundaki artış, bu gelişime paralel olmadığından toplu konut uygulamalarının ilk örnekleri 1930 ve 1940' lı yılların ilk yarısında başlamıştır. Endüstri yatırımlarının arttığı kentlerde nüfus yoğunlaşması ile konut

üretimi artmaya başlamıştır. Kooperatifçiliğin yeni konut üretim ve örgütlenme modeli olarak ortaya çıktığı bu dönemde konut kooperatifi yoluyla özellikle Ankara’ da yoğunlaşan memur nüfusunun arsa fiyatlarının artmasına karşılık yeni bir finans aracı haline gelmiştir. Ankara Bahçelievler uygulaması en önemli örneklerindedir. Fabrika çalışanları için uygulanan lojman konutlar bir diğer uygulama örneklerindedir (Arıcan, 2010).1950’ ler sonrasındaki yıllarda apartman yapımı hızlanmıştır (Peköz, 1997). 1950’ lerde Ankara’da gecekondulaşmaya tepki olarak yapılan Yenimahalle örneği, İstanbul’daki Ataköy örneği ilk toplu konut örneklerinin dışında olmakla birlikte Ülkemizdeki en yoğunluklu girişimlerden olduğundan önemlidir. Emlak Kredi Bankası girişimi ile başlayan 12000 konutluk planlama, kamu eliyle bir inşaat şirketi kurularak uygulanmıştır. 1957 yılının sonuna kadar 4133 konut tamamlanmıştır (Peköz, 1997).

Toplu konut uygulamalarından ilk kez 1967 yılında ikinci beş yıllık kalkınma planında önerilmiştir. Bu süreç büyük bir sermayenin harekete geçirilmesini talebin örgütlenmesini, büyük bir arsanın sağlanması burasının planlamasının yapılmasını ve alt yapının harekete geçirilmesini gerektirmektedir. Bu ölçekte bir girişimi gerçekleştirebileceklerin başında devlet gelmesine karşın toplu konut girişimlerini başlatanlar özel kesim ve yerel yönetimler olmuştur (Tekeli, 2019). Bu ilk girişimciler toplu konut yapım sürecinin yasalaştırılması konusunda önemli engellerle karşılaşmışlardır. Toplu konut yasaları çıkarılarak bu sürecin yasallaştırılması ancak 1980’ li yılların başında olabilmıştır. Yerel yönetimlerin öncülüğünde gelişen ilk toplu konut modellerinde kooperatifler ve özellikle kooperatif üst birlikleri önemli roller oynamışlardır(Arıcan, 2010; Yılmaz, 2017).

Günümüzde yap- satçı firmaların konut üretim kapasitelerini arttırarak “kapalı site içinde özel güvenli ve lüks toplu konut” sunum biçimleri geliştirmiştir. Gelişen yapı teknolojileri ve arsa kıtlığı nedeniyle daha çok konut üretmek ve servis hizmetlerini kendi bünyesinde yaratmak adına son dönemde adına “rezidans” denilen çok katlı gökdelenler de konut sunum biçimleri içinde yerini almıştır (Gök, 2010).

3.4 Toplu Konut İdaresi Başkanlığı (TOKİ)

Toplu Konut İdaresi Başkanlığı (TOKİ) konut üretim politikalarının uygulanmasında inşaat sektöründe tek kamu kuruluşu olarak görev yapmaktadır. TOKİ Türkiye Cumhuriyeti Başbakanlığı' na bağlı olarak özellikle sosyal konut üretimi için kurulmuş olan kamu kuruluşudur. Türkiye' deki 1950' lerden bu yana yaşanan hızlı nüfus artışı ve kentleşme sonucunda konut gereksinimi oldukça artmış ve bunu karşılamak amacı ile 1981 yılında 2487 sayılı Toplu Konut Kanunu oluşturulmuş, 1984 yılında ilk olarak Ankara'da genel idare dışında Toplu Konut ve Kamu Ortaklığı idaresi Başkanlığı kurulmuştur. İdare iki ayrı alanda görev üstlenmiştir. Bunlardan ilki Toplu Konut Fonunu idare etmek ve kaynağı uygun şekilde kullanarak konut sorununa çözüm bulmak ikincisi ise 2983 sayılı kanunla kurulan Kamu Ortaklığı Fonu' nu yönetmek, kamu tesislerini halka ve özel sermayeye açarak yeni bir finansman modeli uygulamaya koymaktır (Türkaskan, Irmak, 1988). Kurumun amacı dar ve orta gelirli vatandaşların konut ihtiyacını karşılamak olmuş ve bu konuyla alakalı planlar geliştirerek dar gelirli ailelere konut sağlanacak, diğer bir yandan da kentsel düzenlemelerle ülke daha yaşanılır, daha düzenli hale getirilecektir. TOKİ' nin kuruluş amacı ülkemizde konut üretimi ve kentleşme sorunlarına ulusal ölçekte çözüm üretmek ve ihtiyaç duyulan konut açığının kamu eliyle düzenli ve planlı bir şekilde karşılanmasının sağlanmasıdır. Ayrıca konut yüklenicilerine uygulanacak usul ve esasların düzenlenmesi, uygun inşaat teknikleri ile araç ve gereçlerinin geliştirilmesi de TOKİ' nin kuruluş amaçları arasında yer almaktadır (Selimoğlu, 2006; Altınsoy,2013).

Toplu Konut İdaresi Başkanlığı'nın temel görevlerine bakıldığında 2985 sayılı toplu konut kanununda da belirtildiği üzere, *“konut, altyapı ve sosyal donatı uygulamaları yapmak veya yaptırmak, konut inşaatı ile ilgili sanayi veya bu alanda çalışmaları desteklemek; gerektiğinde her çeşit araştırma, proje ve taahhüt işlemlerinin sözleşmeyle yaptırılmasını temin etmek, idareye kaynak sağlanmasını teminden kar amaçlı projeler uygulamak ve doğal afet meydana gelen bölgelerde gerek görüldüğü takdirde konut ve sosyal donatıları inşa etmek, teşvik etmek ve desteklemek”* olduğu görülmektedir.

Toplu Konut İdaresi Başkanlığı'nın temel görev alanı konut sorununun çözülmesine ve konut sektörünün yönlendirilmesine yönelik politikaların üretilmesi ve uygulamaların gerçekleştirilmesini sağlamaktır. İdare tarafından yürütülen uygulamalarda öncelikleri sıralamak gerekirse; az olan kaynağın asıl ihtiyacı olan konutsuz vatandaşlara yönlendirilmesi, konut için kullanılabilir kaynakları artırmaya yönelik yöntemlerin geliştirilmesi, bölgeler ve kentler arasında dengeli bir dağılımın oluşturulması, kentleşme maliyetinin düşürülerek ülke ekonomisi ve ödeme gücüyle uyumlu hale getirilmesi ve kamu yönetimine güvenin artırılmasıdır. Bu doğrultuda Toplu Konut İdaresi Başkanlığı'nın uygulamaları aşağıda verilmiştir.

- Kooperatif ve diğer toplu konut yapımcılarına toplu konut kredisi açılması
- İdare arsaları üzerinde inşa ettirilen konutların satışı
- Belediye arsaları üzerinde üretilen konutlar için konut kredisi açılması bireylere konut kredisi açılması (Orhan, 2008).

1984 yılında yayınlanan 2985 sayılı Toplu Konut yasası ile Toplu Konut Fonu uygulaması başlatılmıştır. Başbakanlık Toplu Konut ve Kamu Ortaklığı İdaresi Başkanlığı adı altında 1984 yılında kurulan yapının, bütçesinin sınırlı olması, konut üretimi için talep edilen kredilerin devlet tarafından karşılanamaması sonucunda yeni bir finansman mekanizmasına ihtiyaç duyulmuştur (Özsab, 2009). Bu amaçla devlet bütçesine yük olmayan, kar amacı gütmeyen, bütçe dışında, süratli işleyen yeni bir finansman modeli geliştirilmiştir. Toplu Konut Yasası ile konut edindirme ve kredi olanakları yaratmanın ilke ve çerçevesi belirlenmiş ayrıca yasayla, konut ve konut üretimi faaliyetleri için genel bütçe dışında Toplu Konut Fonu kurulmuştur. Toplu Konut Fonu uygulamasının en önemli bölümü, toplu konut alanlarında kooperatifler ve yapımcılar tarafından inşa edilecek konutlara kredi açılması ve kullandırılmasıdır (Altınsoy, 2013).

4.YAPIDA KALİTE

Üretim ve hizmet sektöründe sıkça kullanılan kalite kavramı pek çok alanda (ürün, toplum, organizasyon, hizmet, yaşam kalitesi, vb.) kullanılmaktadır. Küreselleşme ve hızla gelişen teknolojik gelişmeler üretim sektöründe kalite kavramının ön plana çıkmasının ana etkenlerindedir. Kalite, ele alınan konuya ve duruma göre değişiklik gösterebilen çok boyutlu bir kavramdır. Juran (1989), kalite kavramını “kullanıma uygunluk” olarak tanımlamıştır. Pultar (1994)’ a göre kalite niteliğin yanı sıra üstünlük, tercih edilebilirlik, mükemmellik anlamlarını da taşımaktadır. Bir başka tanıma göre kalite, “kullanıma uygunluk ve ihtiyaçların karşılanması için yeterlilik kabiliyeti” dir (Özsoy, 1995). TDK ise; bir şeyin iyi veya kötü olma özelliği, nitelik olarak tanımlamaktadır. ISO 9000:2001’ e göre kalite doğal olarak var olan özelliklerin gerekleri ne ölçüde yerine getirebildiğidir. Hyden (1989) kalite kavramını yönetim tarafından oluşturulan koşullara uygunluk olarak tanımlamıştır. Bir ürün veya hizmetin ihtiyaçlara cevap verebilme özelliği, tüketicilerin isteklerine karşılık verebilme kapasitesi olan kalite, basit veya karmaşık olabilecek koşulların sağlanmasıyla elde edilebilir (Halıcıoğlu, 2005). Atakan (2006) kaliteyi “hatalar ortaya çıkmadan çözümleri ortaya koymak, isteklere cevap verebilmek için esnek ve dinamik olmaktır” şeklinde tanımlamıştır. Bu doğrultuda müşteri beklentilerinin ve isteklerinin değişmesi, bu beklenti ve isteklere yanıt alma ihtiyacı kalite kavramının içeriğini belirlemektedir. Crosby (1979) kaliteyi gerçek ve algılanan kalite olmak üzere iki aşamada değerlendirmiştir. *Gerçek kalite*; ürün veya hizmeti üreten kuruluşların çaba ve harcamalarının sonucunda elde edilen kalitedir. *Algılanan kalite* ise; müşterinin algısına dayalı sübjektif bir kavramdır. Bir ürün veya hizmet müşteri beklentilerini karşıladığında algılanan kaliteye erişilmiş olur (Orhan, 2008). Bu tanımlardan yola çıkarak kalite ürün/ hizmetin kullanıcıların (müşterinin) gereksinim, talep ve beklentileri karşılanması ile ilgili bir kavramdır. Bu gereksinimler ve kullanıcı talepleri bireysel, zaman, mekân, ekonomik, politik, sosyal ve kültürel özelliklere göre değişiklik gösterebilir.

Küreselleşme, rekabet biçimi ve şiddetin değişmesi, teknolojik gelişmelerle birlikte kullanıcı/ müşterinin değişen gereksinim, talep ve beklentileri kaliteye farklı boyutlar kazandırmaktadır. Kalitenin çok boyutlu bir kavram olması kalitenin birçok farklı bakış açısından değerlendirilmesine neden olmuştur (Kaya, 1999).

- *Kalite bir önlemdir;* Sorunlar ortaya çıkmadan önce çözümleri oluşturur, ürün ve hizmetlerin yapısına tasarım yoluyla üstünlük ve kusursuzluk arayışı katar.
- *Kalite müşterinin tatminidir;* Ürün ve hizmetin ne kadar iyi olduğu konusundaki son kararın verdiği memnunluktur.
- *Kalite verimliliklidir;* İşlerini yapabilmek için gerekli eğitimden geçen ihtiyaç duyduğu araç, gereç ve talimatlarla desteklenen personelden elde edilir.
- *Kalite esnekliktir;* Talepleri karşılamak için değişmeyi göze almak ve bu konuda istekli olmaktır.
- *Kalite etkili olmaktır;* İşleri çabuk ve doğru olarak yapmaktır.
- *Kalite programa uymaktır;* İşleri zamanında yapmaktır.
- *Kalite bir süreçtir;* Süregelen bir gelişmeyi kapsar.
- *Kalite bir yatırımdır;* Uzun dönemde bir işi ilk defa doğru olarak yapmak hatayı sonradan düzeltmekten daha ucuzdur.
- *Kalite kusursuzluk arayışına sistemli bir yaklaşımdır* (Kaya, 1999).

Kalite kavramının inşaat sektörü için kullanılmaya başlaması 1970'li yıllara rastlamaktadır. Ancak ürün özellikleri, işgücü ve organizasyonların farklılaşması, üretim süreci, müşteri tanımının güçlüğü, iklimsel etmenler gibi yapı üretim sürecinin kendine has doğası gereği genel özelliklerine bağlı olarak kalite kavramının tanımlanmasında güçlüklerle karşılaşmaktadır (Güner, 2003; Güner, Giritli, 2004). Yapı üretiminde kalite çoğu zaman belirli gereksinimleri karşılayan ve müşteri memnuniyeti tarafından ifade etmektedir. Müşterilerin tam olarak memnuniyetinin sağlanması sadece ihtiyaçlara cevap vermek değil aynı zamanda onları memnun etmek anlamına da gelmektedir (Lepkova, Butkiene, Belej, 2016).

Yapı üretiminde kalite için, süreç (tasarım, yapım) kalitesinden bahsedilebileceği gibi son ürün olan yapının kalitesi de söz konusu olmaktadır. Arditi ve Günaydın (1997), ürün ve süreç kalitesi arasındaki farkı açıklarken, ürün

kalitesinin, bir yapının yapımında kullanılan malzeme, donanım ve teknolojiye kaliteye ulaşmak anlamına geldiğini, süreç kalitesinin ise projenin organize ve yönetildiği şekilde kaliteye ulaşma hedefi olarak ifade etmiştir. Lepkova vd. (2016), bir inşaat ürünü veya hizmetinin kalitesi, malzeme, donanım ve teknolojinin kalitesi ile karakterize edilirken, süreçlerin kalitesinin ise uygun proje organizasyonunu ve üç aşamanın (tasarım, yapım, yönetim ve bakım) yönetimi ile karakterize edilebileceğini öne sürmüştür. Ayrıca bir ürün/ hizmetin kalitesinin teslim edilen son ürünün genel kalite olarak değerlendirilebilecek fiziksel durumuna bağlı olduğunu savunmuştur. Karma (2004)' a göre, yapıda genel kaliteye etki eden unsurlar plan kalitesi (fikir aşaması), malzemenin ve teknolojinin kalitesi, işlemlerin kalitesi (işlevsel kalite), satış sonrası ürünün veya hizmetin kalitesidir.

Yapı ürün/ hizmet kalitesi kullanıcı (müşteri) gereksinimlerinin önceden belirlenen şartnamede yer alan yapıya ilişkin niteliklerin ne derece karşıladığı ile ilgilidir. Fakat şartname çerçevesinde belirlenen yapı nitelikleri kullanıcı (müşteri) ihtiyaç ve beklentileri karşılayamayabilir. Yapı üretim süreci sonunda elde edilen yapının kalitesini de kapsayan, son kullanıcısının (müşteri) ihtiyaç ve beklentilerine verdiği yanıt, uygun fiyat, kullanım süresi boyunca kullanıcı gereksinimlerini karşılaması, bulunduğu çevre ile uyumu, üretim süresi vb. (Öztekin, 1997) gibi bileşenleri içeren yapı kalitesi, üretilen yapıların kullanıcıların beklentilerini karşılayabilmesi için tasarım aşamasından kullanım aşamasına kadar üretim sürecinde kalite kavramının bütüncül olarak ele alınması gerekmektedir.

İnşaat ürünü olan yapının kalitesi, belirlenen beklenti ve hedeflerin karşılaştırılması, yapım süreci boyunca edinilen deneyimlerin karşılaştırılması ve müşterilerin beklentileri ve deneyimleri olarak söylenebilir. Kalite iki ana yaklaşımı kapsar; (1) kusurların olmaması ve (2) algılanan mükemmellik. Ürün ve hizmetlerle ilgili gereksinimler genellikle müşterilerin ihtiyaçları, istekleri ve beklentileri göz önünde bulundurularak belirlenir. Kalite, ürün ve hizmetlerin sürekli, stratejik ve ekonomik değerlendirmesiyle ifade edilen müşteri memnuniyetini sağlayan ve genişleten her şeydir. Bu değerlendirme; değer, geri bildirim, erişilebilirlik, uzun

vadeli bakış açıları, sürdürülebilirlik ve uyum, yenilikler ve itibar gibi özellikleri kapsar (Lepkova vd. 2016).

Utkutuğ (2006) yapı üretim sürecinde kalitenin tasarım kalitesi, uygunluk kalitesi, kullanım kalitesi olmak üzere 3 boyutla irdelenmesi gerektiğini savunmuştur.

Tasarım Kalitesi: Tasarımda kalite anlayışı kullanıcı beklentilerine doğru analiz yapılarak cevap verilmesidir. Tasarım kalitesinin sağlanabilmesi için kullanıcı gereksinimleri göz önünde bulundurularak arazi ve organizasyon verileri iyi şekilde analiz edilmelidir (Utkutuğ, 2006). Tasarım kalitesi üretim öncesindeki aşamadır ve müşteri ile firma arasındaki iletişimle müşterinin tatmin olacağı bir projenin belirlenmesidir. Müşterinin bugünkü ve gelecekteki gereksinimlerinin belirlenerek değerlendirilmesi gereklidir (Orhan, 2008).

Uygunluk Kalitesi: Uygulama sürecinde kaliteli yapı elde edebilmek için öncelikle tasarım kalitesinin olması gereklidir. Mimar tarafından tasarlanan yapının doğru teknikler ve malzeme kullanılarak uygulanması aynı zamanda doğru bir kontrol mekanizması ile denetimlerin yapılması gereklidir (Utkutuğ, 2006). Uygunluk kalitesi yapının tasarım kalitesine ne derece uyduğu ile ilgilidir. Üretim sırasında uygunluk kalitesinin sağlanabilmesi için tasarım aşamasında belirlenen şartlara ve standartlara uyulması gereklidir.

Kullanım Kalitesi: Yapının kullanım ömrü boyunca kalitesini devam ettirmesi gereklidir. Kullanıcı gereksinimleri belirlenerek yapılan yapılarda ürün kalitesi korunabilir ancak kullanıcı odaklı olmayan üretimlerde sorunlar çıkabilmekte ve kullanıcı kendi ihtiyaçlarına göre yapı üzerinde değişiklikler yapmaya yönelmektedir (Korur vd., 2006).

Garvin (1996), kalitenin performans, özellikler, güvenilirlik, uygunluk, dayanıklılık, hizmet verebilme, estetik ve algılanan olmak üzere sekiz boyutunun olduğunu açıklamaktadır:

Performans: Binanın temel fonksiyonları son kullanıcının ihtiyacını karşılaması yani beklenen performansı göstermesi gerekmektedir. Bina içindeki işlevlerin yerleri, alanları ve birbirleri ile olan ilişkileri, işlevlerin gerektirdiği akustik, aydınlatma, ısıtma, havalandırma vb. koşulların durumu bina kalitesini büyük ölçüde etkilemektedir. Bu özelliklerin insan ihtiyaçları doğrultusunda beklenen seviyelerde veya üstünde sağlanması durumunda, o binanın kaliteli olma koşullarından en önemlisi sağlanmıştır denebilmektedir.

Dayanıklılık: Binanın değiştirme veya sürekli bakıma ihtiyaç duymadan en uzun vadede kullanılabilir olmasıdır. Kısa sürede tamir veya değiştirme gerektiren detaylar ve malzemelerin olması binaların kalitesiz olarak değerlendirilmesine yol açacaktır. Ayrıca binanın yapım tekniğinin, kullanılan malzeme ve detayların yangına ve binanın yer alacağı arsanın jeolojik özelliklerine de bağlı olarak depreme dayanıklı olması da çok önemlidir.

Özellikler: Binanın temel işlevlerini destekleyen özelliklerdir. Bina bileşenlerinin teknik ve yapısal özellikleri bina kalitesini etkilemektedir. Binanın yapımı için kullanılan malzemelerin özellikleri ve bu malzemelerin uyumu, seçilen teknik vb. özellikler binanın kalitesini etkilemektedir.

Güvenilirlik: Binanın tasarım ömrü boyunca herhangi bir aksama olmaksızın kendinden beklenenleri yerine getireceği konusunda kullanıcıya verdiği güven düzeyidir.

Uygunluk: Bina tasarımında kullanılacak malzemeler, yapım tekniği ve diğer estetik özellikler müşteri beklentilerini karşılayacak şekilde ve çevresel özelliklere

uygun olmalıdır. Bu yüzden tasarım aşamasında müşteri beklentilerinin saptanarak çevre ile ilgili özellikleri de belirlemek gerekir. Binanın belirlenen standartlara ve şartnamelere uygun olmasıdır.

Hizmet Verebilme: Binada kullanım sırasında oluşabilecek problemlerin hızlı çözümü için gerekli özelliklerin bulunmasıdır. Bir binanın kullanım ömrü uzadıkça sorunların ortaya çıkması muhtemeldir. Ancak, bu sorunların kısa sürede ve kolayca çözümlenebilmesi için çözümlerin önceden üretilmiş olması binanın kalitesini etkileyecektir.

Estetik: Son kullanıcının binanın görünümüne ilişkin olarak görsel zevklerinin tatmin olma düzeyidir. Yani binanın tasarımı, kullanılan malzemeler ve bunların birbirleri ile uyumu, seçilen renkler, dekoratif öğeler gibi özelliklerin kullanıcının beğenisine hitap etmesi gerekir. Estetik genel olarak göreceli bir kavram olduğu için de bireylerin zevkleri birbirinden farklılık gösterecektir. Bunun için önemli olan farklı beklentilerin hepsine cevap vermek mümkün olmasa da birçoğuna cevap verebilmektir.

Algılanan Kalite: İnsanların değerleri farklı olduğundan göreceli bir kavram olan algılanan kalite son kullanıcının binanın imajına ilişkin olarak hissettiği memnuniyet düzeyidir (Güner, Giritli, 2004).

Sey (1994) kalite kriterlerini beş grupta toplamaktadır. Bunlar işlevsellik, dayanıklılık, güvenlik, güvenilirlik ve estetikdir.

İşlevsellik: Ürünün kullanım amacına uygunluğu

Dayanıklılık: Değişik etki ve kuvvetlerin etkisi altında ürünün işlevini sürdürebilme derecesi

Güvenlik: Kullanıcının eylemlerini güvenlik içinde yapmasının sağlanması

Güvenirlilik: Ürünün belirlenen yaşam süresi içerisinde sorun yaratmaması

Eстетik: Beğeni ile ilgili görsel özelliklerdir (Sey, 1994).

4.1 Toplu Konutlarda Kalite

Endüstri devrimi ve kentlere göçün artması ile oluşan konut sorununun çözümünde farklı dönemlerde müstakil evler, apartmanlar, gecekondular, toplu konut yerleşmeleri gibi farklı konut tipleri ile yeni konut üretimleri gerçekleşmiştir (Tekeli, 2012). Kalitenin ikinci plana atıldığı yeni konut üretiminde kalite eksikliği konut sorununun bir parçası olmuştur. Konut üretiminde kalitenin belirlenmesinde, kullanıcı (müşteri) tarafından algı ve yargılarının saptanması önemlidir. Kalite kullanıcı gereksinimleri ve ihtiyaçları ile doğrudan ilişkili olduğundan bu gereksinimlerin değişmesi kaliteyi de etkiler (Olçay, 2009). Konuttan beklentiler çok farklı açılarda ortaya çıkabilmektedir. Konuttan beklentiler ilk olarak barınma sorununa çözüm olmakla birlikte kullanıcının tercih ettiği istek ve talepleri doğrultusunda uygun nitelikte olmasıdır (Utkutuğ, 2006). Müşteri konutu kullanan kişi olduğu durumlarda kalite kullanıcı (müşteri) tarafından belirlenebilen, aynı zamanda ölçülen bir kavramdır. Böylece konutlarda kalitenin incelenmesinde müşteri gözüyle ve kullanıcı (müşteri) odaklı bir yaklaşımdan söz edilebilir (Olçay, 2009).

Gür (2009), toplu konutlarda özellikle dar gelirli aileler için olan konut üretiminde maliyeti mümkün olduğunca azaltma amacıyla işçilik, malzeme ve mekânsal düzenleme kalitesinden ödün verildiğini, bunun başlıca sebebinin aslında toplu konutun niteliğinden çok nicelik bakımından ön planda tutulması olduğunu ileri sürmektedir. Ayrıca tek olarak tasarlanan konutlarda belli olan kullanıcı doğrultusunda gereksinimler belirlenerek tasarım aşamasından itibaren bir program oluşturulabilir. Ancak toplu konut yapıları birçok bilinmeyen kullanıcıya yönelik yapılmaktadır. Bu yüzden belli hedef kitle kriterleri belirlense de tüm kullanıcıların beklentilerini karşılayan bir toplu konut tasarımı oldukça zordur (Gür, 2009). Geçer (2013) toplu konut yapıları kent ölçeğinde tasarlandığı için şehir merkezi ile olan

bağlantısı, diğer hizmet yapıları ile olan ilişkisi, yeşil alan dzenini çevresel özellikler de kullanıcı memnuniyetini sağlayacak biçimde planlanması gerektiğini vurgulamıştır.

Anlam bakımından dinamik bir özelliğe sahip olan kalite kavramını müşteri beklentileri ile doğrudan ilişkilidir ve bu beklentilerdeki değişim/ dönüşüm ile birlikte biçimlenmektedir (Korur vd. 2006). Kalitenin belirlenmesinde kullanıcının (müşterinin) algısı, yargısı ve yorumları önemlidir. Bu nedenle kalitenin kullanıcı (müşteri) odaklı bir kavram olduğu, kullanıcının gereksinimleri doğrultusunda belirlendiği, kullanıcının (müşterinin) memnuniyetinin kaliteyi belirleyen ana bileşen olduğu söylenebilir.

5. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Müşteri, “belirli bir kurumdan ya da kuruluştan ürün ya da hizmeti satın alan kişi ya da kuruluşlar” olarak tanımlanmaktadır (Gümüş, 2014). Müşteri, ürün veya hizmetin kendisine yansıdığı kusursuz ve hatasız işlenmesine, ürün veya hizmetin ihtiyaç ve beklentilerini ne derece karşıladığına verilen ürün/ hizmetin doyum sağlayıp sağlamadığına, verilen sözlerin ve taahhütlerin yerine getirilip getirilmediği ile ilgilenmektedir (Atakan, 2006; Şireci, 2006). En genel anlamda “müşteri memnuniyeti, beklenen ile gerçekleşen hizmet performansları konusunda müşteri yargısı olarak tanımlanmaktadır” (Çatı ve Baydaş, 2008; Şahin, Şen, 2017).

Müşterileri kitlesel olarak değerlendiren geleneksel pazarlama uygulamaları son yıllarda pazara değil müşteriye odaklanmaktadır (Demir, Kırdar, 2000; Soysal, 2015). Atakan (2006)’ a göre müşteri odaklılık, işletmelerin faaliyetlerini müşteri ihtiyaç ve beklentilerini karşılayan ürün/ hizmetleri sunma üzerine yoğunlaştırmasını ifade etmektedir. Aynı zamanda müşteri odaklılık, uzun vadede müşteri ve işletmelerin stratejiler ve değerleri karşılıklı dayanışma içinde müşterilere verilen örgütsel sözleri de kapsamaktadır (Kağnıcıoğlu, 2002; Atakan,2006; Şenbabaoğlu, Baş, Dölarlan, 2016; Ulusoy, 2008). Müşteri odaklılığı temelde müşteri memnuniyetini alan müşteri odaklı odaklılık, müşteri gereksinim ve beklentileri ile ilgili bilgileri toplanarak müşteri değeri yaratmak üzere kullanılması olarak tanımlamıştır (Slater ve Narver 1994). Gereksinimde temel soru, hangi kullanıcıların gerçekte neye ihtiyacı olduğunu bulmaktır. Bununla birlikte, gereksinimlerin ortaya çıkarılması gereklidir. Kullanıcılar için sağlanması gereken en alt seviyedeki koşullar kullanıcı gereksinimleri olarak tanımlanmakta ve bunlar müşteri memnuniyeti için ön şartlar zincirinin halkalarından birini oluşturmaktadır. (Korur vd., 2006). Palmer (1987) tarafından tartışıldığı gibi, kullanıcılardan gelen bilgiler sıklıkla problemlidir. Bu nedenle müşteri memnuniyeti için müşterinin ürün/ hizmeti nasıl algıladıkları,

müşteri gereksinimlerinin değerlendirilerek beklentilerinin doğru şekilde belirlenmesi, ürün/ hizmetle ilgili beklentileri, temel belirleyicidir.

Koskela (2002) müşteri memnuniyetini, müşterinin ihtiyaçlarının karşılandığı, ürün/ hizmetlerin tatmin edici olduğu ve müşterilerin deneyimleri sonucu genel algısının nötr veya olumlu olduğu durumlar olarak ifade etmiştir. Müşteri memnuniyeti müşterilerin ne kadar memnun olduğunun ve onların beklentilerinin ne kadar karşılandığının göstergesidir. Müşteri memnuniyeti hizmet performansının veya kullanımının genel bir değerlendirilmesi olarak tanımlanabilir. Müşteri memnuniyeti bir ürün veya hizmet değerlendirildiği zaman tüketimle alakalı bir memnuniyet düzeyi deneyimi sonucunda meydana gelen müşteri tepkisidir. Memnuniyet bir ürün/ hizmetin ihtiyaçları veya beklentileri karşılama seviyesine göre müşterinin bir ürünü veya hizmeti değerlendirmesidir (Tüzüntürk, Dülgeroğlu, Gönüller, 2016). Kotler (1997) müşteri memnuniyetinin bireyin beklentileri ile ilgili olarak bir ürünün algılanan performansını karşılaştırmasından kaynaklanan hoşnutluk veya hayal kırıklığı hissi olduğunu ileri sürmektedir. Brown (1992) ise; ürün/ hizmetin müşterinin ihtiyaç duyduğu, talep ettiği ve beklentileri karşıladığı veya aşıldığı durumda, tekrar satın alma ve sadakate neden olduğunu ileri sürmüştür. Müşteri memnuniyeti ile yeniden satın alma davranışı ilişkilidir. Gelecekteki satın alma eğilimleri üzerinde önemli bir etkisi bulunmaktadır (Tüzüntürk, Dülgeroğlu, Gönüller, 2016). Bu halde müşteri, beklentilerini karşılayacak yeni ve başka bir ürün ve hizmeti satın alma yönünde tercihte bulunacaktır. Müşterinin marka sadakati olmadığı gibi olumsuz algılamalarını çevresi ile paylaşarak da markanın pazardaki imajını olumsuz yönde etkileyecek ve mevcut, hatta sadık müşterilerin kaybedilmesine neden olabilecektir (Atakan, 2006). Bir başka bakış açısıyla Reichheld (1996) müşterileri memnun eden şeylerin her zaman müşteri sadakati yaratanlarla aynı olmayacağını varsaymaktadır (Koskela, 2002). Müşteri memnuniyetinin sağlanmasında beklentilerin yanı sıra algılanan kalite bir başka faktördür. Algılanan kalite beklentilerin altında ise müşterinin memnuniyetsizliği söz konusudur (Atakan, 2006). Kalite ve beklentiler arasındaki tutarsızlıkların kapsamında müşteri beklenen ürünü belirli standartlar ile karşılaştırmakta, beklentilerine uygun ise memnun kalmakta, standartların altında kalıyor ise müşteri memnuniyetsizliğe yol açmaktadır (Karna, 2004). Bu nedenle, müşteri

memnuniyetinin sağlanması, müşterinin yaşam döngüsünün karşılanması ya da yeniden satın alma davranışı göstermesine yol açmaktadır (Koskela, 2002).

Lepkova vd. (2016)' e göre müşteri memnuniyeti;

- Sürekli değildir ve yeni deneyimlerle değişmektedir,
- Karmaşıktır ve değerlendirme öncesi, sırası ve sonrasında yapılan çeşitli deneyimlerin sonucudur,
- Sosyal bir bağlamda işler ve bu nedenle çok yönlü, değişkendir ve öngörülemez veya belirsiz olabilir,
- Memnuniyet nedenlerini açıklamak zor olabilirken, memnuniyetsizlik nedenlerini belirlemek daha kolay olabilir,
- Memnuniyet nedenlerini anlamadaki yetersizlik, hiçbir şeyi değiştirmeme bahanesi olarak “iyi sonuçları” yorumlama riski doğur (Lepkova vd., 2016).

Lepkova vd. (2016) çalışmasında bir ürün/ hizmete göre müşteri memnuniyetinin ilk müşteri tarafından belirlendiğini öne sürmüştür. Deneyime dayalı beklentilerin dışında kullanıcılara sunulan özellikler müşteri memnuniyetini sağlamak açısından avantaj sağlamaktadır (Lepkova vd., 2016). Firmaların müşteri memnuniyetini artırma çabalarına rağmen, müşteri memnuniyeti seviyelerinin istenilen düzeyde sağlanamamasının altında yatan nedenlerin başında müşteri beklentilerinin yükselmesi, firmaların müşteri istek ve beklentilerine yeterince odaklanamaması gelmektedir. Müşteri memnuniyeti beklentilerle doğrudan ilgilidir. Kişiden kişiye değişiklik gösteren beklentilerin bilinmesi, müşteri memnuniyetin ilk adımlarındandır. Müşteri beklentilerinin seviyesini, deneyimler sonucu elde edilen birikimler belirlemektedir. Daha önceki deneyimler olumsuz ise beklenti seviyesi düşük, deneyimler olumlu ise, beklenti seviyesi yüksek olmaktadır (Demirbağ, 2004). Müşterilerin memnuniyetsizliğine yol açan faktörleri belirlenmesi, bunlara yönelik çalışmaların yapılması, Kullanıcının ihtiyaçlarının odak noktası olarak bu ihtiyaçların karşılandığı gereksinimlerin ortaya çıkarılması, müşterilerin değer algıları, istek ve beklentilerini değerlendirerek gelecek çalışmaların yönlendirilmesi gerekmektedir (Koskela, 2002). Tüm kullanıcı ihtiyaçlarını karşılamak çok fazla

ihtiyaç olduğu ve bazılarının birbiriyle çatıştığı için imkânsızdır. Genel kullanıcı ihtiyaçları belirlenmeli ve analiz edilmelidir (Kujala, 2002).

Müşteri memnuniyetini tanımlamak için doğru şekilde ölçüm önemlidir. Firmaların müşterilerin tahmin ettiği beklentileri ile müşterilerin gerçekte ne istediği arasında fark olabilmektedir. Bu durumda ölçüm kriterlerinin tanımlanarak müşteri tarafından değerlendirilmesi önemlidir (Lepkova, Jefimoviene, 2012).Müşteri memnuniyetinin ölçülmesine yönelik farklı ülkelerde yapılan çalışmalarda ortak nokta, müşteri beklentileri ile algılanan değer ilişkisinin memnuniyet ve onunda da sadakat üzerindeki etkisi bulunduğudır (Demir, 2012).

5.1 İnşaat Sektöründe Müşteri Memnuniyeti

İnşaat sektöründe müşteri tanımı farklı boyutlarda karşımıza çıkmaktadır. İnşaat sektörünün ürün ve süreç bakımında kendine has doğası gereği müşteri tanımı farklı boyutlar kazanmaktadır. Müşteri inşaatı üstlenen yüklenici ya da bitmiş ürünün alıcısı rollerinden birini ya da birkaçını üstlenebilir (Günaydın, 1999). Günaydın (2019) inşaat sektöründe müşteri kavramını şu şekilde tanımlamıştır; “*inşaat sektöründe tasarım aşamasında çizimler (planlar, kesitler vb.) keşif metraj çıktıları şartnamelerdir. Müşteri ise mal sahibi, yüklenici firmadır. Yapı üretim aşamasında ise bina ve bina grupları, ürün ve bunları kullananlar müşteridir. Üretim sürecindeki her bir katılımcı (mal sahibi, tasarımcı, yüklenici) müşteri rolünü üstlenmektedir. Mal sahibi ihtiyaçlarını tasarımcıya verir; tasarımcı mal sahibinin müşterisidir. Tasarımcı plan ve şartnameleri hazırlar: Yüklenici tasarımcının müşterisi olarak plan ve şartnameleri uygular ve inşaatı tamamlar: Mal sahibi bina ve tesisleri yükleniciden devralır burada mal sahibi yüklenicinin müşterisidir*”. Müşteri; yapımını finanse eden taraf, ana yüklenici ya da bitmiş ürünün alıcısı rollerinden bir ya da birkaçını üstlenebilir. Hatta her kişi ya da kişiler için bir diğeri müşteri olabilir, girişimin başlamasından ürünün kullanım ömrünün tamamlanmasına kadar proje sürecinin ana katılımcılarından (Aykanat, 2010).

Karna (2004)' ya göre ise potansiyel müşteriler, söz konusu projeden beklentileri olan ve projeyi etkileyecek gereksinimler sunan herkesi kapsamaktadır. Bu geniş perspektif girişimcileri, tasarımcıları, yüklenicileri, proje yöneticilerini, proje takımı elemanlarını, tedarikçileri, sektöre malzeme sağlayan üretici ve satıcıların tümünü ve tamamlanan ürün ve hizmetlerden yararlanacak olan son kullanıcıları kapsamaktadır. Tüm bu kişi ve kişiler arasındaki çok yönlü ve karmaşık düzeydeki iletişim, son kullanıcının tatmini ve beklentilerinin karşılanması açısından önem taşımaktadır. Bu bakış açısına göre müşteri memnuniyeti, aslında iş ve eylem odaklı değil tamamen ilişki ve iletişim odaklı bir yapıya sahiptir (Akt. Olcay, 2009). Kujala (2002) müşterinin genellikle ürün/ hizmet tedarikçisinin iletişim halinde olduğu firma veya kişiler olarak anlaşıldığını, inşaat ise son kullanıcının ürün/ hizmet alıcısı olabileceğini ileri sürmüştür. İnşaat sektöründe her bir müşterinin farklı koşullar farklı deneyimler algı, yetenek, beceri, beklentilerine sahip olabileceğini savunmuştur. Bununla bağlantılı olarak yapıların kalitelerinin değerlendirilmesinin son ürün ile mümkün olduğu müşteri memnuniyetinin değişkenlik gösterebileceğinin göz önünde bulundurulması gerektiğini vurgulamıştır.

Temel olarak, yapı üretimi bir hizmet sektörüdür. Müşteriler üretim kapasitesini satın alır ve genellikle inşaat sürecine önemli ölçüde katkı sağlamaktadır (Karna, 2004). Belirtildiği gibi, olası tüm kalite boyutları iki kategoriden birine girmektedir: müşterilerin ihtiyaçları doğrultusunda kalite ve kusurların bulunmadığı kalite, inşaatteki memnun müşteriler, diğer sektörlerde olduğu gibi, bir şirketin de rekabetçi ve başarılı olduğu anlamına gelir. Müşterilerin ihtiyaçları, ürünlerin iyileştirilmesiyle birlikte büyürken, her iki süreç de sürekli etkileşimde bulunur ve karşılıklı iyileştirmeleri teşvik eder. Müşteri memnuniyeti ve ürün/ hizmet kalitesi arasındaki ilişkilerin belirlenmesinde kilit bir konu inşaat ürününün, inşaat düzenlemelerine, tasarım kalitesine ilişkin gereksinimlere, yapısal tasarıma, inşaat işlemlerinin uygun yönetimine uyması gerektiğinden söz edilebilir (Lepkova vd., 2016). İnşaat sektöründe müşteri memnuniyeti, bir yüklenicinin müşterinin beklentilerini ne kadar iyi karşıladığı ile ilgilidir ve inşaat projelerinin kalitesi beklentilerin karşılanması olarak kabul edilebilmektedir. Müşterinin inşaat beklentileri çeşitli faktörlerden oluşmaktadır. Müşterinin yüklenici ve benzer yüklenicilerle olan geçmiş veya doğrudan deneyimleri, yüklenici hakkında ağızdan

ağıza bilgi ve müşterinin kişisel ihtiyaçları bu faktörlerden sayılabilir. Ayrıca, bir müşterinin beklentileri bir yüklenicinin pazarlama faaliyetleri, imajı ve müşterinin projeye yaptığı yatırımdan etkilenmektedir (Karna, 2004). İnşaat sektöründe yapı üretiminde müşteri memnuniyetinin ölçülmesi müşteri sadakatini, fiyatların kararlarını, müşterileriyle daha güçlü ilişkiler kurarak müşteri memnuniyeti ve kalite arasında bir uzlaşmanın sağlanmasında anahtar unsurlardır (Lepkova vd. 2016).Pazarlama araştırması, müşteri anketleri, analizleri ile müşteri ihtiyaçları belirlenebilir. Müşteri memnuniyeti, çeşitli nicel ve nitel veriler kullanılarak ölçülür ve müşteri geri bildirim yoluyla uygun veri kaynağı olabilir (Burucuoğlu, 2011). Memnuniyetin ölçülmesi ile müşterilerin gelecekteki davranışlarını tahmin etmek için bir yoldur (Karna, 2004). Lepkova vd. (2016)' e göre, müşteri memnuniyetinin ölçüm süreci birkaç ana aşamaya ayrılabilir. Bunlar planlama, uygulama, sonuçların analizi, araştırma bulgularının hazırlanması ve iyileştirilmesi şeklindedir.

Müşteri memnuniyeti firmalar ve kuruluşlar için ürün/ hizmet kalitesini artırma ve rekabetçi bir pazarda müşteri sadakatini sağlama çabalarında hayati bir endişe haline geldiği son yıllarda çok çeşitli organizasyonlarda memnuniyetin ölçülmesine yönelik birçok ulusal gösterge geliştirilmiştir. Ulusal düzeyde, müşteri memnuniyeti endeksi (CSI), firmaların ve genel olarak endüstrilerin müşterilerini ne kadar tatmin ettiğini gösteren ülke çapında bir göstergedir. Ek olarak alt sektörde veya bir sektördeki şirketlerin karşılaştırmasını kolaylaştırmak için şirket düzeyinde kullanılabilir. Bu göstergeler, kuruluşlar ve bunların ürün ve hizmetlerin kalitesi hakkındaki değerlendirmelerini değerlendiren geleneksel ekonomik performans ölçütlerini (örneğin, yatırım getirileri, karlar ve pazar payları) tamamlar (O'Loughlin ve Germa, 2002). CSI modelinin temel yapısı birkaç yıldan beri geliştirilmiştir ve tüketici davranışına, müşteri memnuniyetine ve ürün ve hizmet kalitesine dair sağlam teoriler ve yaklaşımlar üzerine kuruludur (O'Loughlin ve Coenders, 2002). CSI' nin yapısı sürekli olarak gözden geçirilmekte ve değişikliklere tabi tutulmaktadır. Modelin çekirdeği çoğu bakımdan standart olmasına rağmen, SCSB (İsviçre), ACSI (Amerika), ECSI (Avrupa), NCSB (Norveç) ve diğer endeksler arasında bazı farklılıklar vardır. Örneğin, ACSI modelinde görüntü faktörü kullanılmamakla birlikte, bu faktörü bu modele dahil etmeyi planlayan çalışmalar devam etmektedir (O'Loughlin ve Coenders, 2002).

Müşteri memnuniyeti ve kalite arasındaki ilişki Grönroos (2000)'un kalite boyutları kullanılarak incelenebilir. Grönroos (2000), çalışmalarında, servis üretim süreci ve alıcı-satıcı etkileşimleri sona erdiğinde, müşterinin bıraktığı hizmet sürecinin teknik kalitesini belirler. Müşteriler teknik boyutu nedeniyle bu boyutu nispeten objektif olarak ölçebilirler. Hizmet boyutu, literatürde sürecin işlevsel ya da süreç kalitesi olarak da kullanılmış olan başka bir kalite boyutudur. Müşteri ayrıca, hizmeti nasıl aldığı ve eşzamanlı üretim ve tüketim sürecini nasıl yaşadığı ile de ilgilenir. Bununla birlikte, fonksiyonel kalite, teknik boyut kadar objektif olarak değerlendirilemez, ancak genel olarak algılanan kalitenin belirlenmesinde fonksiyonel kalite muhtemelen teknik kaliteden daha önemli olacaktır. Çeşitli hizmetler her iki kalite boyutunun da niteliğine sahiptir (Karna, 2004).

5.2 Kullanıcı Bakımından Konutta Kalite

Konut kalitesi, kullanıcı beklentileri, algı, yargı, yorumlarının uzantısında biçimlenmektedir. Kullanıcının konuttan memnuniyetinin değerlendirilmesi ile ortaya konulmaktadır. Konuttan memnuniyet, konuta karşı konut ve çevresinde oluşturulan sorunların, olanak ve özelliklerinin kullanıcı üzerinde bıraktığı, yarattığı duygusal izlenim ile konut ortamının kullanıcının hedeflerine ulaşmasına yardımcı olma düzeyinin bir göstergesidir (Yanar, 1994). Konut memnuniyeti, konut sektörünün mevcut durumunu göz önünde bulundurarak, müşterilerin veya yaşamlarındaki önemli kişilerin önceki bireysel deneyimlerine dayanmaktadır (Lepkova vd., 2016). Şenyurt (2001), konuttan memnuniyeti konut edinim öncesindeki beklentilerinin, kullanım sonrası değerlendirmeler arasındaki uyum olarak tanımlanmıştır (Şenyurt, 2001). Konutta müşteri memnuniyetini ölçmek, konut kalitesini değerlendirmek ve müşteri memnuniyeti veya hoşnutsuzluğunun arkasındaki faktörleri anlamak için bir araç olarak önemlidir. Sanoff (1990), kullanıcı memnuniyetinin asıl kaynağının ihtiyaçların karşılanma derecesinin değil, kararları etkileyebilmiş olma hissini olduğunu söylemektedir. Ona göre kullanıcının çevresine katkıda bulunabilme imkânının olması, kişiye kendi bireysel özellikleriyle çevresini daha çok etkileme şansı vermektedir (Gök, 2010).

Fiziksel ve yapısal niteliklere sahip bir konut, müşteri açısından mutlaka iyi özelliklere sahip değildir. Çünkü kalite ve memnuniyet derecesine ilişkin görüşler öznelidir. Konut inşaatı hem hizmetlerin hem de ürünlerin kalitesini vurgular. Müşterilerle işbirliği çok önemlidir. Müşterilerin sürekli kalite kontrolü uygulayan şirketlere (özellikle yeni inşaat ve tadilat) daha fazla para ödemeye istekli oldukları görülmüştür. Müşterilerin beklentileri sürekli artmaktadır (Karna, 2009). Her müşteri farklıdır ve kaliteyi farklı görmektedir (Lepkova vd., 2016). Kullanıcı gereksinimlerinin ve beklentilerinin karşılanamaması halinde oluşan memnuniyetsizlik konutta değişiklikler, kullanım ve düzenlemede farklılıklar yaratarak kullanıcının konuta karşı tavrı uyum sağlamak veya terk etmek suretiyle ortaya çıkabilmektedir (Gök, 2010). Konut sektöründe müşteri tatmini kalitenin yaratılması ve geliştirilmesi için kullanıldığı takdirde firmanın süreç iyileştirme çalışmalarına katkı sağlayacak ve firmaya pazarda rekabet avantajı sağlayacaktır. Kalite gelişim süreci ve firmanın bu amaçla yaptığı tüm çalışmalar da müşteri tatmininin artmasını sağlayacaktır. Her ikisi birbirini etkilemekte ve şekillendirmektedir (Olçay, 2009).

Literatürde farklı alanlarda araştırmacılar tarafından yapılan çalışmalarda, konut ve toplu konut uygulamaları, TOKİ, konut ve toplu konut projelerinde kalite kavramı ve müşteri (kullanıcı) memnuniyeti konu başlıkları sıklıkla ele alınmaktadır. Yapım Yönetim alanında araştırmacılarında ilgi alanına giren bu konu başlıklarını ele alan çalışmalardan bazıları aşağıda verilmiştir.

Altınsoy (2013) “Sosyal Politika Aracı Olarak Konut Politikaları Toplu Konut İdaresi (TOKİ) Uygulamaları” çalışmasında sosyal konut projelerinin işleyiş politikası, ülkemizdeki sosyal konut olarak TOKİ uygulamaları detaylı olarak incelenmiştir. Sosyal konut olarak ülkemizdeki kaçak ve niteliksiz konut üretimine de çözüm olarak uygulanan konut politikalarındaki eksiklikler belirlenmeye çalışılmış ve öneriler geliştirilmiştir.

Arıcan (2010) “Türkiye’ de Konut Sorunu ve Toplu Konut Uygulamaları: Eskişehir Örneği” çalışmasında bir kentleşme sorunu olarak ele alınan konut sorunu ve konut sorununa çözüm olarak ülkemizde uygulanan politikalar incelenmiştir. Konut sorununun en önemlisi olarak görülen sayısal olarak ele alınan barınma sorununa çözüm olması ve çarpık kentleşmeyi, kaçak yapılaşmayı önlemesinde TOKİ konutlarının önemli rol aldığı saptanmıştır.

Aykanat (2011) “Yüksek Gelir Grubuna Hitap Eden Toplu Konut Projesinde Müşteri Memnuniyetinin Tasarıma Yansıtılması” çalışmasında inşaat sektöründe kalite yönetimi kavramını tasarım aşamasını ele alarak incelemiştir. Yapıda kaliteyi ve müşteri memnuniyetini sağlamak için tasarım aşamasında müşteriyle tasarımcı arasındaki ilişkinin ve iletişimin nasıl olması gerektiği, tasarım aşamasında alınan kararların ne derece etkili olduğu araştırılmıştır. Elde edilen veriler sonucunda müşteri memnuniyeti açısından yapım sürecinde tasarım kalitesine önem verilmesinin ve bu tasarımların uygulamaya yansıtılmasının son ürün kalitesini artırarak müşteri memnuniyetini daha üst düzeyde karşılayabileceği sonucuna varılmıştır.

Çubukçu (2006) “Toplu Konut ve Kent Merkezi Konut Yerleşimlerinde Kullanıcı Memnuniyeti” çalışmasında toplu konut ve kent merkezinde oturanların konut ve çevresinden memnuniyetleri genel doyum/ memnuniyet, güvenlik, arkadaşlık, aidiyet duygusu, estetik ve düzen olmak üzere altı kriter ile ölçülmüş ve karşılaştırılmıştır. Yapılan çalışma sonucunda toplu konut kullanıcılarının kent merkezinde oturanlara oranla daha memnun oldukları saptanmıştır.

Dengiz ve İncedayı (2003) “Toplam Kalite Yönetimi Anlayışı Çerçevesinde Ataşehir Toplu Konut Yerleşmesinin Değerlendirilmesi” çalışmalarında kalite düzeyini ölçmek amacı ile belirlenen örneklem üzerinden tasarımcı, uygulayıcı ve kullanıcı kesimin görüşleri fiziksel, görsel ve sosyal olmak üzere üç parametre göz önüne alınarak değerlendirilmiştir. Nitelikli konut üretiminin toplam kalite yönetimi anlayışı ve ilgili standartlar çerçevesinde mümkün olabileceği saptanmıştır.

Geçer (2013) “Toplu Konut Üretimine Kalite Bağlamında Yapımcı ve Kullanıcı Açısından Karşılaştırmalı İrdelenmesi: Kiptaş Maltepe Evleri Örneği” çalışmasında toplu konut yapılarında yapımcı ve kullanıcı açısından kalite karşılaştırmalı olarak ele alınmıştır. Çalışma sonucunda elde edilen verilere göre kullanıcıların konutun statik olarak sağlamlığına ve güvenilirliğine önem verdiği görülmüştür. İçeride dönük olarak tasarlanan yapıların sosyal olanaklar açısından yetersiz bulunduğu saptanmıştır. Barınma ihtiyacını karşılamasının yanında insanlar için önemi büyük olan konutun nitelik özellikleri açısından da dikkate alınması gerekliliği vurgulanmıştır.

Gök (2010) “Konut Ediniminde Kullanıcı Kararlarını Etkileyen Faktörler: İstanbul İli Toplu Konut Projeleri Örneği” çalışmasında kullanıcıların ihtiyaç ve beklentileri gözlemlenerek konut edinimindeki kararlarını etkileyen faktörleri ve etkilerini belirlemeye çalışmıştır. Yapılan çalışma sonucunda soyut ve somut faktörler değerlendirilirken soyut faktörlerin kendi içinde de değişkenleri olduğu saptanmıştır. Aynı zamanda kullanıcıların beklentileri değerlendirilirken konut ve çevresinde sağlık koşullarının sağlanması ve güvenlik beklentilerinin en üst düzeyde olduğu saptanmıştır.

Gür (2009) “Alt ve Orta Gelir Grubuna Yönelik TOKİ Konutlarında Kullanıcı Memnuniyetinin Araştırılması: Bursa Örneği” çalışması kapsamında TOKİ uygulamalarını incelemişti ve örneklem üzerinden TOKİ kullanıcılarının belirlenen parametrelerle konuttan memnuniyet düzeyleri ve memnuniyeti etkileyen faktörleri ölçülmeye çalışılmıştır. Yapılan anket çalışmasında sosyal donatılar, açık alanlar, çevresel faktörler, iklimsel faktörler, komşuluk ilişkileri gibi memnuniyet faktörleri ile değerlendirme yapılmıştır.

Halıcıoğlu (2005) “Bina Tasarım ve Yapım Alanında Kalite Olgusunun Tanımlanması ve Kalite Geliştirme Yaklaşımları” adlı çalışmasında kalite kavramı, kaliteyi belirlemede kullanılan ölçütler ve kaliteyi geliştirmeye yönelik yaklaşımlar incelenmiştir. Kaliteyi geliştirmeye yönelik yöntemlerin kullanılmasının sadece

müşteri tatmini açısından değil üretim sürecindeki tüm katılımcılar açısından faydalı olacağı söylenmektedir. Halıcıoğlu (2005)' na göre kalite hiçbir zaman tesadüf değil insanlar tarafından gerçekleştirilen sistematik çabanın bir sonucudur.

Hunililer (2010), “1980 Sonrası Konut Üretim Süreci ve Yer Seçimini Etkileyen Faktörler Bağlamında Konut Yakın Çevresinin İrdelenmesi” çalışmasında toplu konut ve çevresinin sürdürülebilir olması için planlama aşamasında alınan kararların merkeze göre konum, altyapı, ulaşılabilirlik, sosyo- kültürel ve ekonomik yapı gibi faktörlerin önemine dikkat çekmiştir. Toplu konut planlama ve tasarım sürecinden itibaren geçmişten günümüze geline durum göz önüne alınarak sürdürülebilir bir toplu konut için bilinçli çalışmalar yapılması gerektiğini vurgulamıştır.

Karna (2004), yapı kalitesi ve müşteri memnuniyetini ele alan çalışmasında müşteri memnuniyeti ve kalite özellikleri iki müşteri grubunun (kamu ve özel müşteriler) karşılaştırmalı analizini yaparak inşaatta algılanan kaliteyi ölçmeye çalışmıştır. Özel müşterilerin genel müşterilere oranla daha memnun olduğu saptanmıştır. Memnuniyetin sağlanması için müşteri ile olan ilişkinin önemi vurgulanmaktadır. Çalışmada veriler inşaat kalite birliğinin (RALA) bir fonksiyonu olarak geliştirilmiştir. Geri bildirim yöntemi kullanılarak ürünü müşterinin bakış açısından tasarlama ihtiyacı vurgulanmıştır. Aynı zamanda müşteri sadakatini sağlamak için yüklenicinin önceki ürünlerinden ve hizmetlerinden gelecek ürün kalitesini garanti etmesi gerektiği savunulur.

Koç (2016) “TOKİ Konutlarında Kullanıcı (Müşteri) Memnuniyetinin Değerlendirmesi: İstanbul Kayaşehir Örneği” isimli çalışmasında TOKİ' de yaşayan kullanıcıların memnuniyet düzeyini ölçmeye çalışmıştır. Yapılan saha çalışmasında elde edilen sonuçların ileriye dönük planlamalarda karşılaşılan sorunlar için çözüm yolu sunması açısından önemli görülmektedir. Araştırmada kullanıcı memnuniyeti konutun iç özellikleri, bina özellikleri, bina çevresi, site yönetimi, komşuluk ilişkileri başlıkları altında ölçülmüştür. Araştırma da elde edilen sonuçlara göre Konuttan

beklentilerin cinsiyete, gelir durumuna, ev sahibi veya kiracı olmasına, konut tipinin metrekaresine göre değişiklik gösterdiği saptanmıştır.

Korur, Sayın, Oğuzalp ve Korkmaz (2006) “Konutlarda Kullanıcı Gereksinmelerine Bağlı Olarak Yapılan Cephe Müdahalelerinin Fiziksel Çevre Kalitesine Etkisi” çalışmalarında kullanıcı gereksinmelerini tanımlamış ve konut için kalite ölçütleri belirlenerek kullanıcı gereksinimlerindeki farklılaşma ile planlamada yapılan izinsiz değişikliklerin konutun cephesine ve çevresel kalitesine etkileri araştırılmıştır. Kaliteyi etkileyen müdahaleleri engellemek amacıyla planlama aşamasında kullanıcı gereksinmelerini dikkate alarak yapı üretiminin önemi vurgulanmıştır.

Mangut (2015) “Toplu Konut Yerleşmesinde Açık Alanların Mekânsal ve Davranışsal Boyutlarda İncelenmesi: Amsterdam ve Kopenhag Durum İncelemeleri” çalışmada Toplu konutların tekil konut birimleri olması dışında açık alanlarla bir araya geliş biçimleri değerlendirilmiştir. Açık alanların mekanlarla olan ilişkileri incelenmiştir. Toplu konutlarda açık alanlara odaklanılan çalışmada açık alanların kullanımını etkileyen faktörler gerekli şartlar ve başlıca ihtiyaçlar irdelenmiştir. Günümüzde dışa kapalı olarak üretilen konut yapılarının kullanım potansiyeli açısından olumsuzluğu saptanmıştır.

Olçay (2009) “Toplu Konut Üretiminde Kullanıcı Tatmini Yönelimli Bir Veri Toplama Modeli: Kalite Fonksiyon Yayılımı” çalışması kapsamında yapı sektöründe kalite kavramı gereksinimlere uygunluk ve müşteri memnuniyeti olarak iki açıdan değerlendirilmiş ve bu iki yaklaşıma da yanıt verebileceği düşünülerek bir model geliştirilmeye çalışılmıştır. Ortaya konulan model ile yapı sektöründe müşteri odaklı yaklaşım ile kalitenin sağlanabileceği düşünülmektedir.

Oral (2014) “TOKİ Konutlarından Memnuniyet: Gölcük TOKİ Konutları Örneği” çalışmada kullanıcı memnuniyeti kişisel özellikler ve konut tipi gibi değişkenler kapsamında kullanıcı beklentileri, konutun çevresi, komşuluk ilişkileri,

konut yerleşimi faktörlerine göre değerlendirilmiştir. Çalışmada elde edilen sonuçlara göre kullanıcıların konuttan beklentilerinin sadece barınmayı sağlamanın ötesinde altyapının sağlamlığı, hem iç mekan hem de çevre düzeni ve yeşil alanlarda estetiğin sağlanması, konut çevresinde sosyal donatıların olması gibi ihtiyaçlarına da cevap vermesi memnuniyet düzeyini etkilemektedir.

Orhan (2008) “Toplu Konutlarda Kullanım Aşaması Kalite Değerlendirmesi: Eryaman 7. Etap Toplu Konut Uygulaması” çalışmasında alt gelir grubuna yönelik toplu konut çalışmalarında kullanım aşamasında kalite değerlendirme yapılmıştır. Düşük maliyetle üretilen yapıların sonradan yapılan değişiklikler dolayısıyla kullanıcılara olan olumsuz etkileri değerlendirilmiştir. Sonuç olarak toplu konut ve çevresinde kalite maliyeti ile kalitesizlik maliyetinin birbirine yakın olduğu saptanmıştır. Bunun için yapıda tasarım ve yapım aşamasında gerekli denetlemeler yapılarak kalitenin sağlanmasının önemi vurgulanmıştır.

Özbilen (2014) “Toplu Konutlarda Konut Topluluğu Ölçeğinde Bir Değerlendirme Yöntemi Önerisi: TOKİ Ankara Örneği” çalışmasında Toki uygulamalarında yapı üretiminin iyi planlanması tasarım ve yapım kalitesinin ön plana çıkması ile mümkün olabileceğinden yola çıkarak toplu konut uygulamalarının tasarımı uyulması gereken standartlar, yönetmelikler, özelliklere ne derece uyulduğunu incelemektedir. Bunun için bu araştırmada TOKİ uygulamaları ele alınarak toplu konutlarda tasarım sınırlarını düzenleyen bir değerlendirme yöntemi geliştirilmiş ve belirlenen TOKİ projelerinde alan çalışması yapılmıştır.

Songur (2001) “Konut Morfolojisinin Kullanıcı Memnuniyeti Üzerindeki Etkilerinin Analizi” çalışmasında konutların biçimsel analizleri yapılmıştır. Kullanıcıların konutların morfolojisinden ve çeşitli özelliklerinden memnuniyetleri değerlendirilmiştir. Konutta kalite ve memnuniyeti etkileyen faktörler ele alınmıştır. Çalışmada çevre, konut ve kullanıcı ile ilgili parametrelerin olduğu gibi morfolojik özelliklerinde memnuniyeti etkilediği saptanmıştır.

Şenyurt (2001) “Konut Pazarlamasında Tüketicinin Satın Alma Davranışları ve Bir Uygulama” çalışmasında dünyada ve ülkemizde konut pazarlamasındaki oluşumlar, mevcut durum ve sorunlar ortaya konulmaya çalışılmış, kullanıcıların satın alma davranışlarını etkileyen faktörler değerlendirilmiştir. Tüketicinin konut satın alma davranışlarını etkileyen faktörler 13 başlık altında incelenmiştir.

Taşpınar (2003) “Konut ve Yakın Çevresinde Kalite Kavramının Deprem Sonrası Kalıcı Konutlarında Değerlendirilmesi: Yalova Subaşı Kalıcı Deprem Konutları Örneği” çalışmasında yaşam kalitesinin belirleyici bir faktörü olan konut ve çevresinin niteliği parametreler kapsamında incelenmiştir. Konutta kalite eksikliğine sebep olan sorunlar saptanmıştır ve çözüm önerilerinde bulunulmuştur. Konut üretim sürecinde kullanıcıların da dahil edilerek yeniden örgütlenmesinin memnuniyeti artıracığı düşünülmektedir.

Tekman (2015) “Konut Talebi ve Erzurum Kent Merkezinde Tüketicilerin Konut Edinme Kararlarını Etkileyen Faktörler” çalışmada kent merkezindeki konut kullanıcılarının konut edinme kararlarını etkileyen faktörler incelenmiştir. Sonuç olarak konut satın alımında bireylerin kararlarında fiyat, firma güvenilirliği, güvenli bir site olması, konutta kullanılan malzemelerin kalitesi, konutun büyüklüğü, merkeze olan yakınlığı, ferah ve sağlam olması gibi faktörlerin önemli derecede etkili olduğu görülmektedir.

Türkoğlu (1997) çalışmasında planlı ve plansız üretilen yapılarda kullanıcı memnuniyet algısını değerlendirmiştir. Merkezi konumda konut ve çevresiyle planlanarak yapılan yapılarla geleneksel yapılar, gecekonduların karşılaştırmalı analizleri sonucunda yetersiz sosyal ve teknik altyapı tedarikinin kullanıcı memnuniyetini etkilediği görülmüştür.

Utkutuğ (2006) “Konutta Kalite Kavramı ve Yapı Hasarları” çalışmasında yapılardaki tasarım, yapım ve kullanım sürecinden kaynaklanan hasar ve hatalar

performans kriter ve ölçütleri kullanılarak incelemiştir. Endüstriyel sürecin hakim olduğu dönemde kaliteli yapı elde edebilmek için performans kriter ve ölçütlerine uygun modellerle kalite denetiminin sağlanması gerekliliği vurgulanmaktadır.

Yıldırım (2012) “TOKİ’ nin Sosyal Konut ve Lüks Konut Projelerinin Değerlendirilmesi: Ankara Örneği” çalışmasında TOKİ tarafından yapılan sosyal ve lüks konut projeleri gayrimenkul ile de ilişkilendirilerek incelenmiştir. Orta ve düşük gelir grubuna hitap eden sosyal konutların tercih sebebi olarak bulunduğu konumdan çok satış fiyatının etkili olduğu görülmüştür. Mali açıdan da gecekondulaşmayı önlemek amacıyla da üretilen toplu konut projelerinin daha güvenli ortamlar oluşturduğu, uygulanan alanlarda da arsa ve konut değerinde artışa sebep olduğu gözlemlenmiştir.

Yılmaz (2016) “Konut Sorunu ve Toplu Konut Üretiminde TOKİ’ nin ve Belediyelerin Rolü” çalışmada bireyler için barınmanın yanında sosyalleşme ve korunma amacı da olan konutun yeterliliği ve konut sorununa etki eden etmenler incelenmiştir. Türkiye’ de gecekondulaşma ve çarpık kentleşme ile oluşan plansız kentlerin oluşumunu engellemek ve artan konut talebini karşılamak için devlet ilkeleri ile aranan çözümler incelenmiştir. Sonuç olarak bireylerin barınma ihtiyacını gidermek amacı ile TOKİ ortaya çıkana kadar izlenen belirli bir politika olmadığı söylenmiştir.

6. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Toplu konut projelerinde kalite kavramının kullanıcı memnuniyeti aracılığıyla incelenmesini amaçlayan bu çalışmada veriler bir anket çalışması yapılarak elde edilmiştir. Anket çalışmasında kullanılan anket formu bilimsel araştırma yöntemlerinin belirlemiş olduğu ilkeler ışığında hazırlanmıştır. Öncelikle ön yazı ile katılımcılara anketin amacı açıklanmış, elde edilen bilgilerin gizliliği vurgulanmış, akademik çalışma kapsamında kullanılacağı açıklanmıştır. Anket içeriğinde katılımcıya rahatsızlık verebilecek sorulardan kaçınılarak, anket formunda yer alan ifade/soruların açık ve anlaşılır olmasına özen gösterilmiştir. Anket katılımcılarına doğru ya da yanlış yanıtların olmadığı ankette yer alan ifade/sorulara katılım düzeylerini belirlemelerinin yeterli olacağı ifade edilmiştir.

Bu bölümde veri toplama süreci açıklanmakta, veri elde etmek için kullanılan ölçekler yer almakta, anket çalışmasından elde edilen veriler ışığında yapılan analizler ile araştırmada kullanılan örnekleme ait temel karakteristikler verilmektedir.

6.1 Anket Çalışmasının Organizasyonu

Toplu konut projelerinde kalite kavramının kullanıcı memnuniyeti aracılığıyla incelenmesini amaçlayan bu çalışmada verileri toplamak ve değişkenleri ölçmek için kullanılan anket formunda anket formunda yer alan ifadeler/ sorular için Türkoğlu (1997), Torbica ve Stroh (2001), Gür (2009), Gök (2010), Geçer (2013), Kellekçi ve Berköz (2006), tarafından yapılan çalışmalarından yararlanılmıştır. Anketin ilk bölümünde öncelik olarak konutun yapısal özelliklerini, konutta yaşayan bireylerin özelliklerini belirlemek amacı ile kullanıcıların gelir durumu, hane halkı birey sayısı, çalışma durumu, eğitim durumunu öğrenmek amaçlı sorular hazırlanmıştır. Anketin

diğer bölümünde ise yapının kalitesinden memnuniyeti ölçmek amacı ile belirlenen güvenilirlik, uygunluk, dayanıklılık, estetik, servis kalitesi gibi ölçütler kapsamında sorular hazırlanmıştır.

Anket formunun ilk bölümü katılımcıların demografik özelliklerini incelemek, kullanıcı ve konut hakkında bilgi sağlamak amaçlı soru/ifadeler içermektedir. Bu soru/ ifadeler; konutu kullanım süreleri, konutu paylaştığı kişi sayısı, finansal kaynak, gelir grupları, kullanıcı meslek grupları, konut edinme amacı, satın alma kararları, edinmek istediğı konut özellikleri, konut ve çevresinden beklenti ve memnuniyetidir.

Anket formunun ikinci bölümünde yapıda kalite bağlamında kullanıcı memnuniyetini ölçmeye yönelik soru/ ifadeler yer almaktadır. İlk soru grubu konut ve çevresine ilişkin genel özellikleri (odaların büyüklükleri, sayısı, aydınlatma, ısıtma, havalandırma vb.) belirlemeye yöneliktir. İkinci grup soru/ ifadeler konutun yangına karşı güvenliğı, konutun doğal afete karşı güvenliğı, konutun yapımında kullanılan malzemelerin insan sağlığına uygunluğu, konutun hırsızlık vs. karşı güvenliğı, site güvenliliğinin yeterliliğı konusunda müşteri memnuniyetini ölçmeye yöneliktir. Üçüncü grup soru/ ifadeler konut çevresinin kullanıcı gelir düzeyi ve kariyerini yansıması, konutun gelecek için iyi bir yatırım olup/ olmadığı, konut sosyo- ekonomik ve kültürel durumunun kullanıcı bakımından uygunluğunun belirlenmesine yöneliktir. Dördüncü grup soru/ ifadeler malzemelerin yangına dayanıklılığı yapım tekniğinin depreme dayanıklılığı, kullanılan malzemelerin tamirat gerektirmeden uzun süre kullanılabilirliğı konusunda kullanıcının memnuniyet düzeyini ölçmeye yöneliktir. Beşinci grup soru/ ifadeler toplu konut alanının genel görünüşü, binaların genel görünüşü, estetik açıdan kullanıcıya uygunluğu, ıslak hacim ve malzemelerin estetik açıdan uygunluğu ve yeterliliğı, toplu konut ve konutun girişinin estetik açıdan yeterliliğı konusunda müşteri memnuniyetini ölçmeye yöneliktir. Altıncı grup soru/ ifadeler konut ve çevresinin servis edilebilirlik özelliklerinin kullanıcı memnuniyeti açısından değerlendirilmesine yönelik soru/ ifadeler yer almaktadır. Bunlar çatı vs. tamirati için

kolayca ulaşılabilirlik, yangın merdiveninin bulunması, toplu konutta temizlik ve bakım onarım hizmetlerinin yeterliliğidir.

Anketin ilk bölümünde yer alan soru/ifadeler kategorik, ikinci bölümünde ise 5 noktalı likert tipi sorulardan oluşmaktadır. Katılımcılardan anket formunda ikinci bölümde yer alan soru/ ifadeleri 5 noktalı likert ölçeğinde 1'den 5'e (1= hiç katılmıyorum, 5= tamamen katılıyorum) derecelendirmeleri istenmiştir. Anket sorularında kullanıcının konuttan memnuniyetini kendi açısından değerlendirmesine yönelik sorularla yaşadıkları konuttan memnuniyet düzeyleri analiz edilmiştir.

6.2 Örneklem

Toplu konut projelerinde kalite kavramının kullanıcı memnuniyeti aracılığıyla incelenmesini amaçlayan bu çalışmada Balıkesir ili Yenimahalle/ Ayşebacı mevkiinde bulunan alt gelir grubuna hitap eden TOKİ konutları çalışmanın örneklemine oluşturmaktadır. Balıkesir Toplu Konut seçiminde 2008 yılında yaşamın başladığı Balıkesir merkez Yenimahalle bölgesinde bulunan alt gelir grubuna yönelik Yapımına 2007 yılında başlanan TOKİ konutları 2008 yılında kullanıcılara teslim edilmiştir. Balıkesir TOKİ konutları konum itibari ile merkeze 9 km Balıkesir şehirlerarası otobüs terminaline yaklaşık 3 km uzaklıktadır (Şekil 6.1).

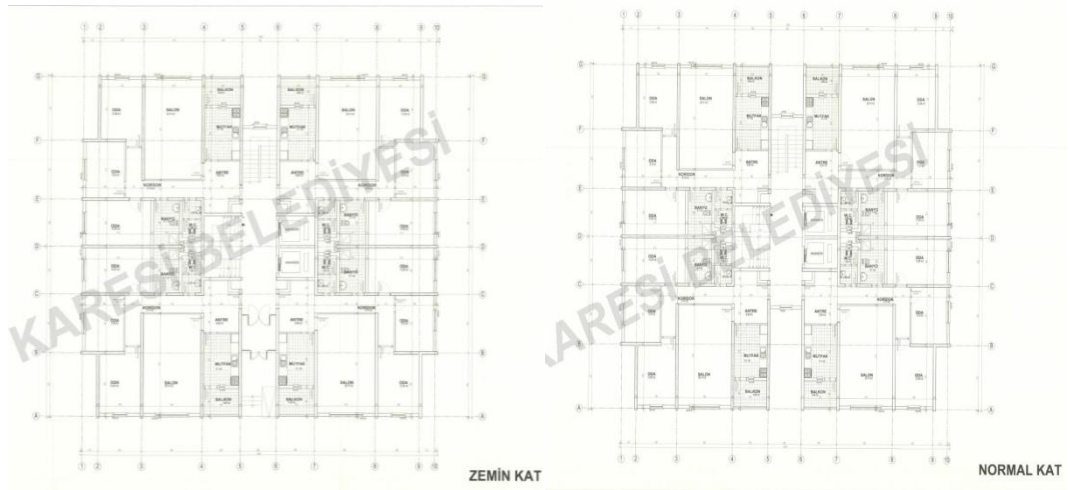


Şekil 6.1: Balıkesir TOKİ konutlarının terminal ve şehir merkezine göre konumu ve yerleşimi (URL 1).



Şekil 6. 2: TOKİ konutları Yerleşimi (URL 2).

Balıkesir Merkez Yenimahalle TOKİ Konutları Projesi 2 etaptan oluşmaktadır 1. Etap 766 2. Etap 480 konuttan oluşmaktadır. Çalışma 2. Etap bölgesinde yapılmıştır. 2. Etap' ta 13 blok bulunmaktadır. Daire metrekareleri 85 metrekare ve 135 metrekare olan 2+1 / 3+1 seçenekleri olmak üzere 480 daire bulunmaktadır (Şekil 6. 3). Alt gelir grubuna yönelik konut alanında sosyal donatılar olarak ilköğretim, lise, kreş, spor salonu, cami, şadırvan bulunmaktadır (04.05.2019).



Şekil 6.3: TOKİ 2. etap konutlarının kat planları (Balıkesir Karesi Belediyesi).

Anket çalışması her bir konuttan bir kişi olmak üzere TOKİ 2. etap 200 konut kullanıcısı ile gerçekleştirilmesi hedeflenmiştir. Alan çalışması için alınan yasal izinlerden (EK 1) sonra anket çalışması hane halkını temsilen bir kişi ile yüz yüze

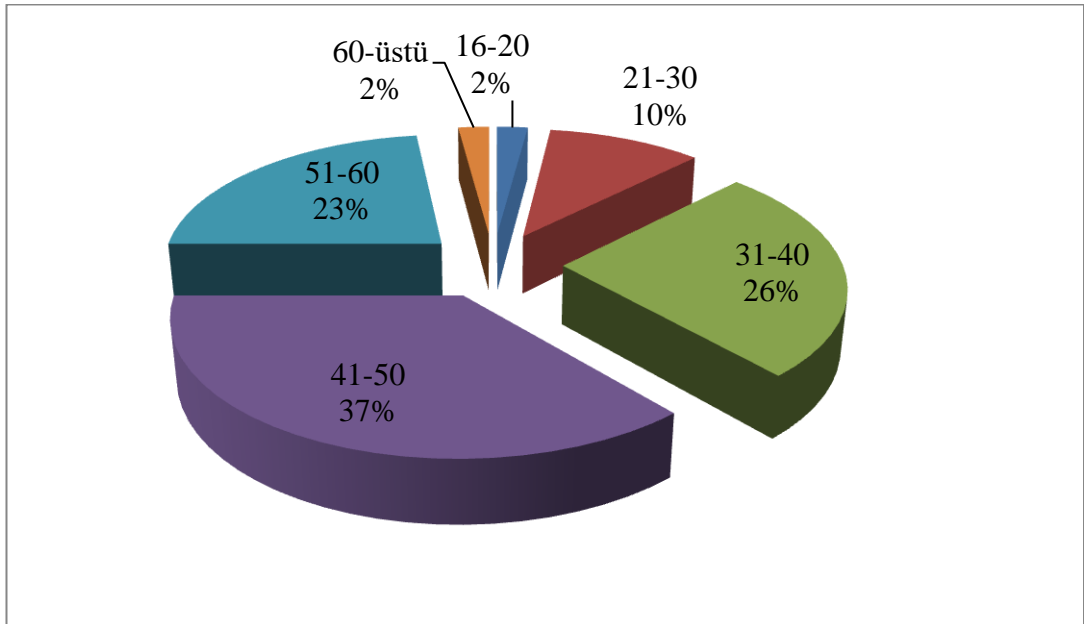
görüşülerek yapılmıştır. İrtibata 200 TOKİ kullanıcılarından 57' si ankete katılmak istememiştir. Çalışma kapsamında gerçekleştirilen ankete 142 kişi katılmıştır. Anket çalışmasında 200 konut kullanıcılarından 57' si ankete katılmak istemediklerini bildirmiştir. Böylece anket çalışması 142 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir.



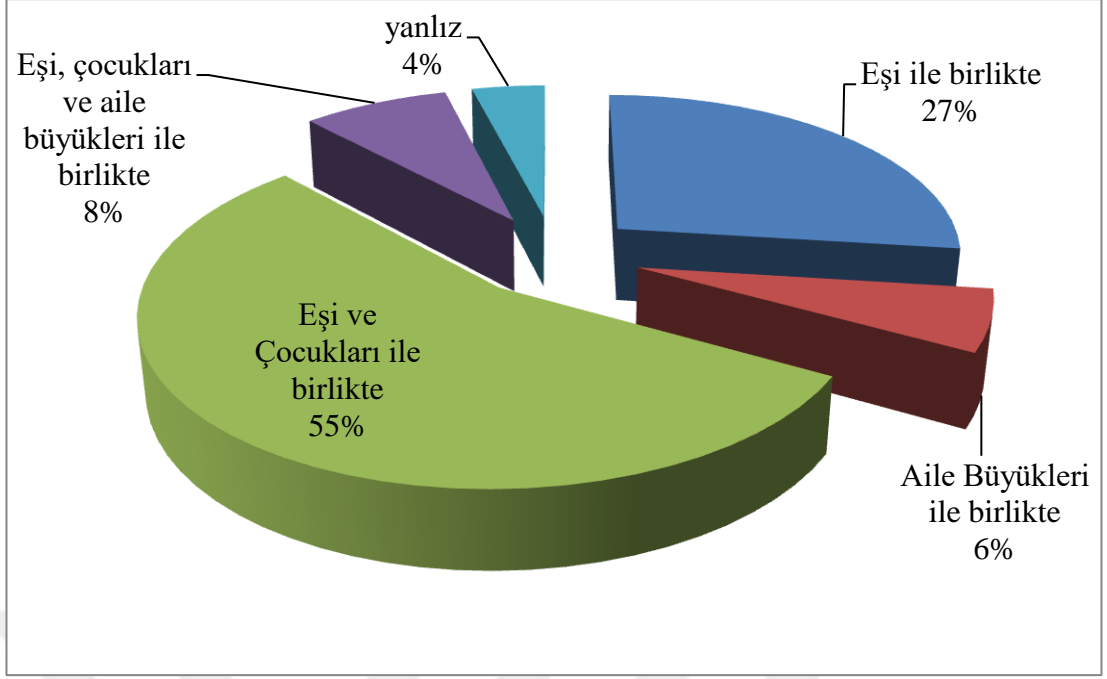
7. ARAŞTIRMA BULGULARI VE TARTIŞMA

7.1 Toplu Konut Kullanıcı Analizi

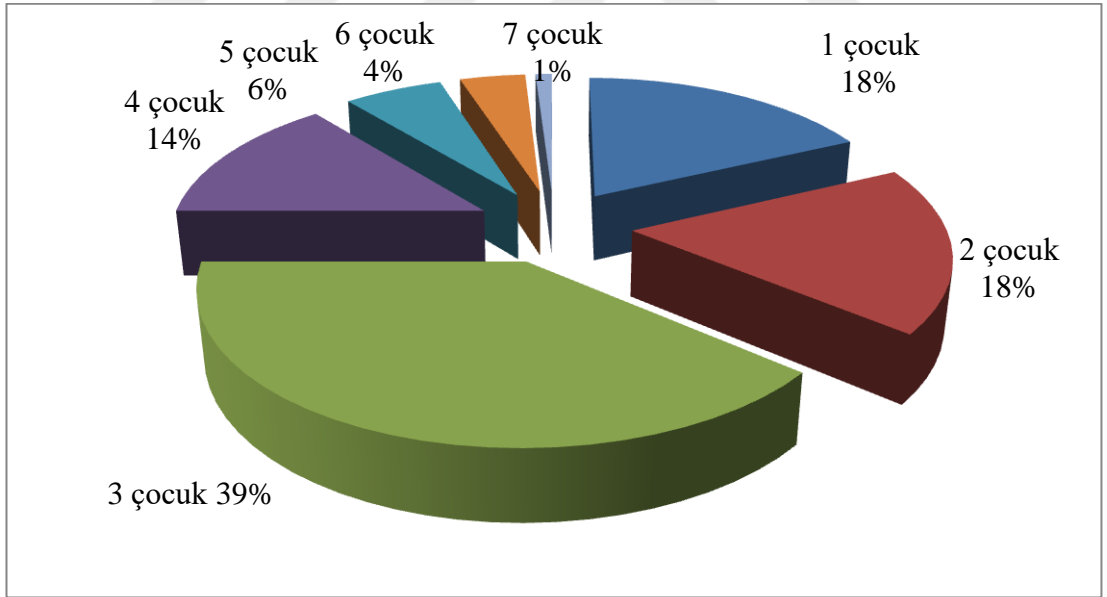
Ankete katılanların genel özelliklerini gösteren grafikler Şekil 7. 1, Şekil 7. 2, Şekil 7. 3’de verilmiştir. Şekil 7. 1’ de katılımcıların yaşları gösterilmektedir. Buna göre katılımcıların %2’ si 16- 20 yaş, %10’ u 21-3 yaş, %26’ sı 31- 40 yaş,%37’ si 41- 50 yaş, %23’ ü 51- 60 yaş ve %2’ si 60 yaş üstündedir. Şekil 7. 2 incelendiğinde katılımcıların %4’ü konutta yalnız otururken, %6’ sı aile büyükleri, %8’ i eşi çocukları ve aile büyükleri, %27’si eşiyle, %55’i eşi ve çocukları ile oturmaktadır. Katılımcıların birlikte yaşadığı çocuk sayısı Şekil 7. 3’ de verilmiştir. Şekil 7. 3’ e göre katılımcıların %39’ u 2 çocuğu, %18’ i 1 çocuğu ile birlikte yaşarken, %14’ ü 3 çocuğu, %6’ sı 6 çocuğu, %4’ ü 5 çocuğu, %1’ i ise 6 çocuğu ile birlikte yaşamaktadır.



Şekil 7. 1: Katılımcıların yaşları.



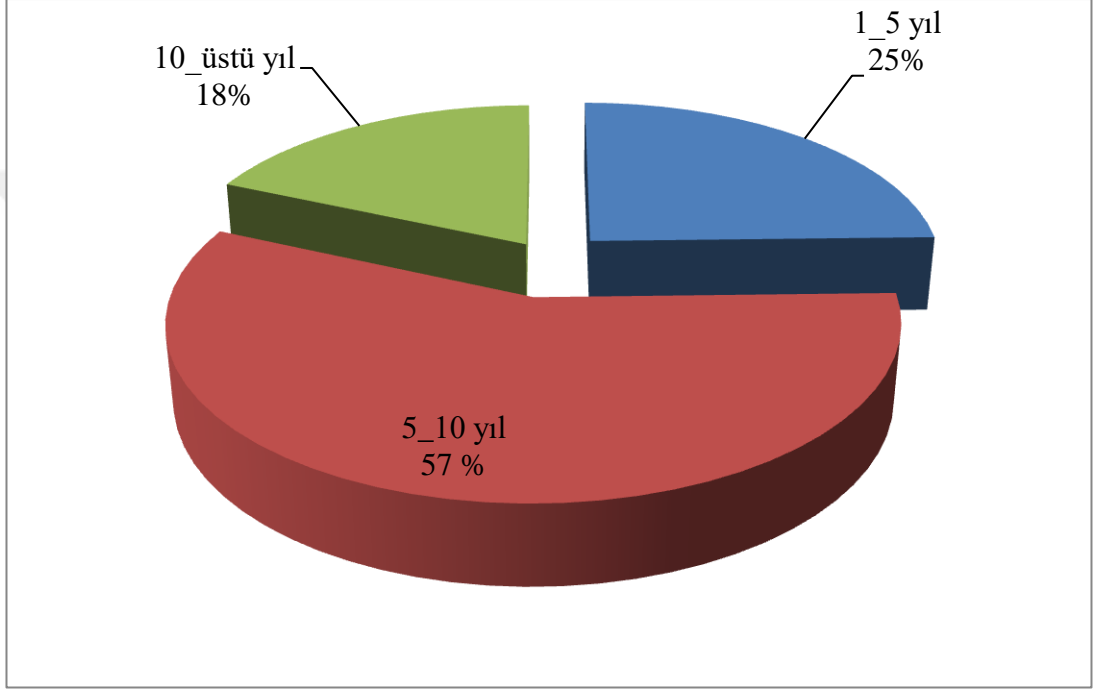
Şekil 7. 2: Katılımcıların konutta kimlerle oturdukları.



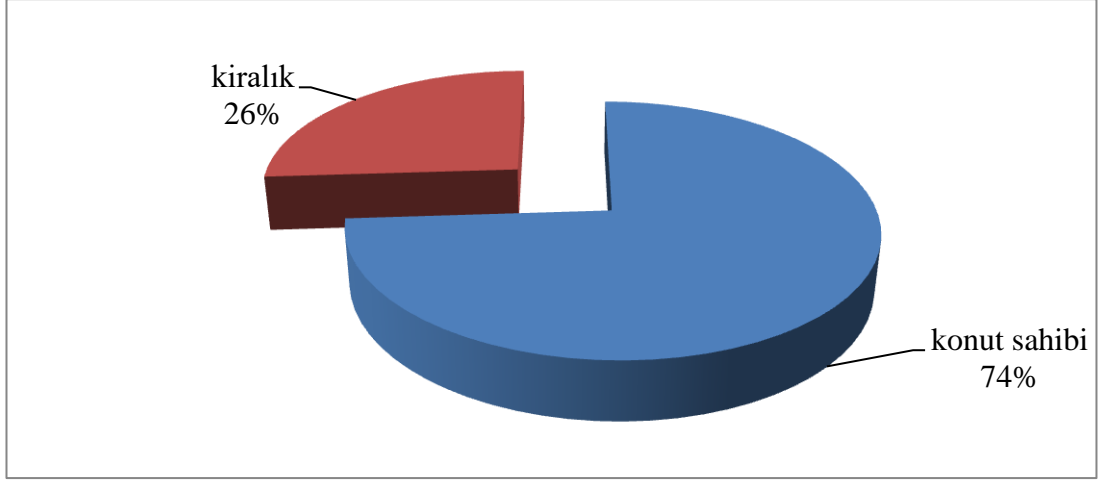
Şekil 7. 3: Katılımcıların birlikte yaşadığı çocuk sayısı.

Katılımcıların Balıkesir TOKİ konutlarında oturma sürelerine bakıldığında Şekil 7. 4' te görüldüğü gibi %25' i 1- 5 yıl, %57' si 5-10 yıl, %18' i 10 üstü yıldır

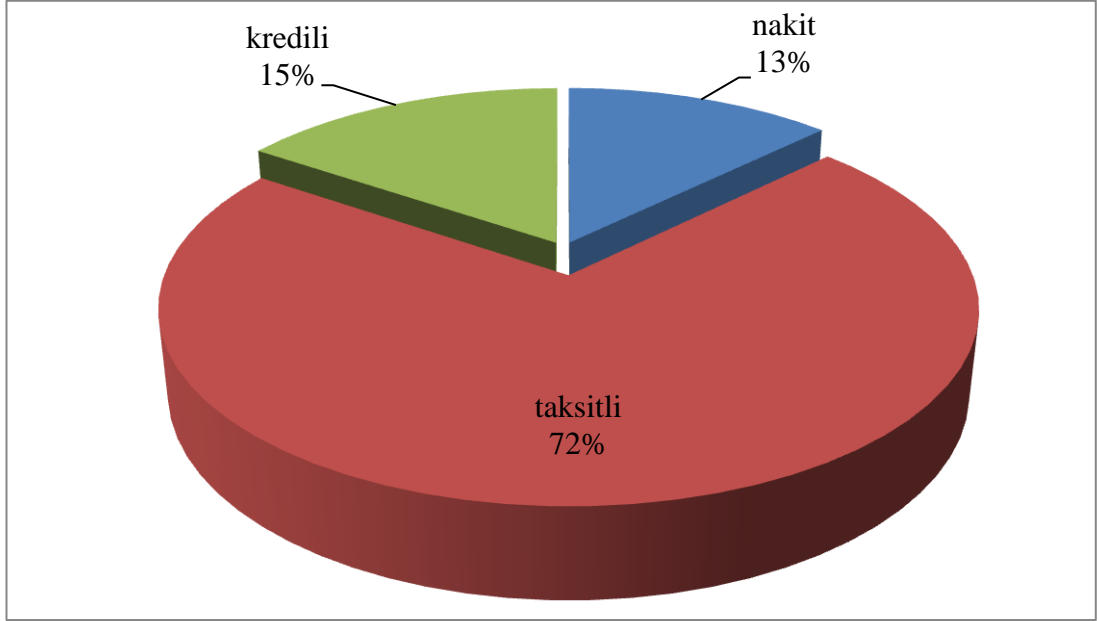
TOKİ konutlarında ikamet etmektedir. Katılımcıların TOKİ konutları mülkiyet durumları Şekil 7.5’de gösterilmiştir. Katılımcıların %74’ ü konut sahibiyken, %26’sı kiralık konutta oturmaktadır. Katılımcıların anket sonuçlarına göre TOKİ konutlarında konut sahibi veya kiracı olarak oturanların ödeme şekillerine bakıldığında %72 taksitli ödeme, %15 kredili ödeme, %13 nakit ödeme şeklinde olduğu Şekil 7. 6’ da görülmektedir.



Şekil 7. 4: Katılımcıların TOKİ konutlarında oturma süreleri.



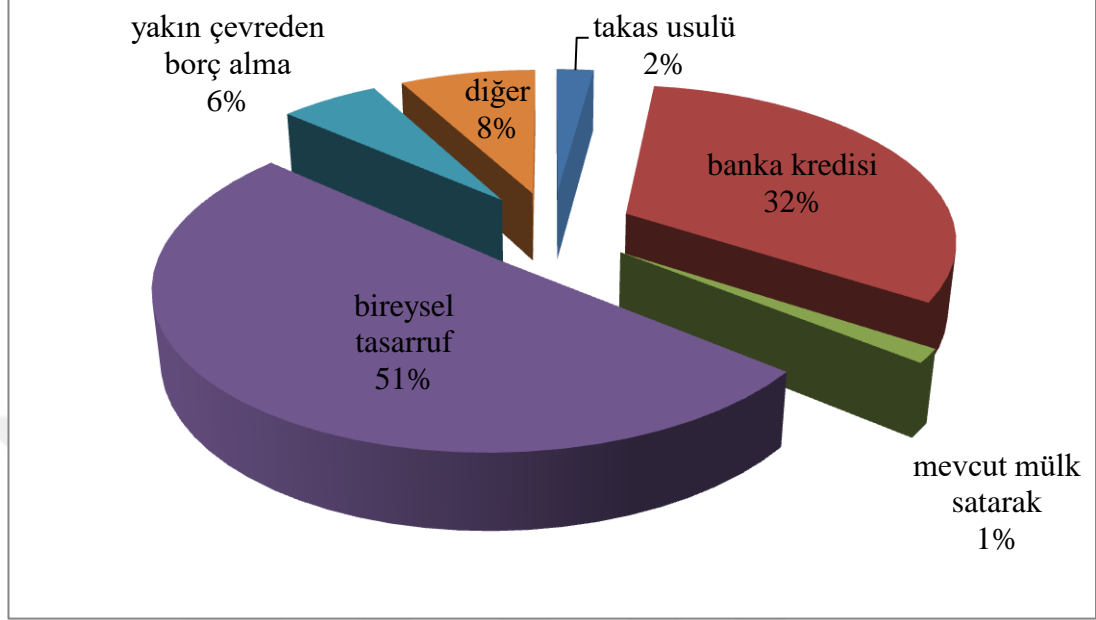
Şekil 7. 5:Katılımcıların mülkiyet durumu.



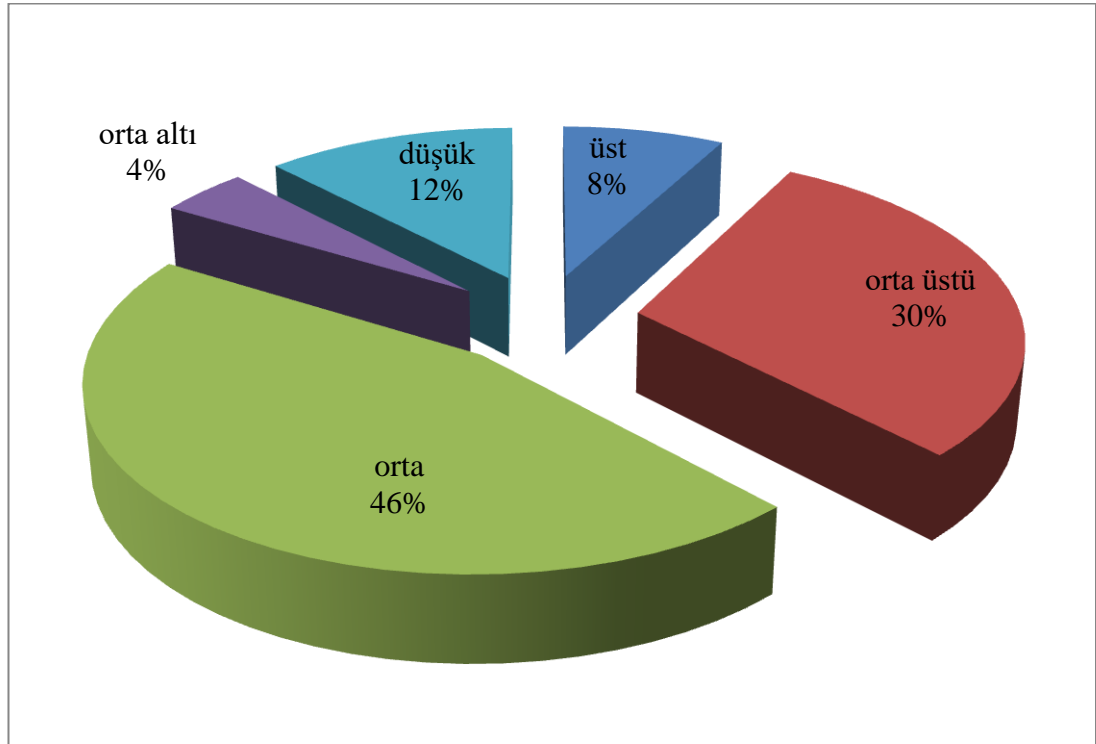
Şekil 7. 6: Katılımcıların ödeme şekilleri.

Katılımcıların Balıkesir TOKİ konutlarında konut sahibi olmak için kullandığı finansal kaynaklar Şekil 7. 7' de gösterilmiştir. Buna göre katılımcıların %51' i bireysel tasarruf, %1' i mevcut mülkü satarak, %32' si banka kredisi, %2' si takas usulü ve %8' i diğer yöntemlerle ödeme şekli kullanmaktadır. Katılımcıların gelir durumları Şekil 7. 8' de gösterilmiştir. Anket sonuçlarına göre katılımcıların %8' i üst, %30' u orta üstü, %46' sı orta, %4' ü orta altı ve %12' si düşük gelir

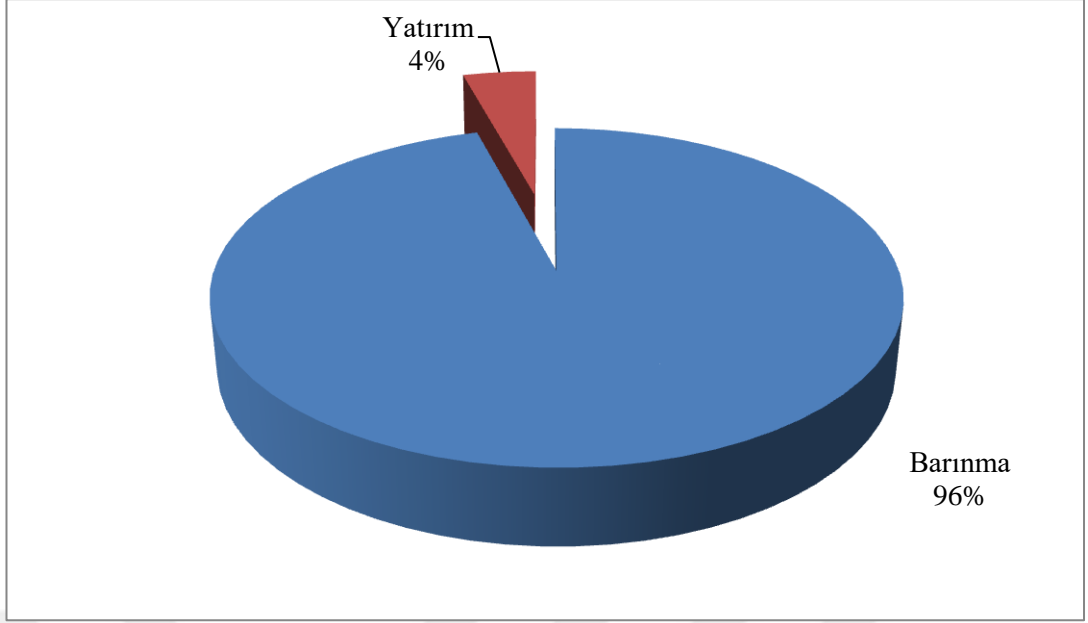
grubuna mensuptur. Katılımcıların %6' sının konut edinimi yatırım amaçlı iken 136 hane barınma amaçlı konut edinmiştir. Şekil 7. 9' da gösterildiği gibi %4' ü yatırım %96' sı barınma amaçlı konut edinimidir.



Şekil 7. 7: Konutu alırken finansal kaynak.

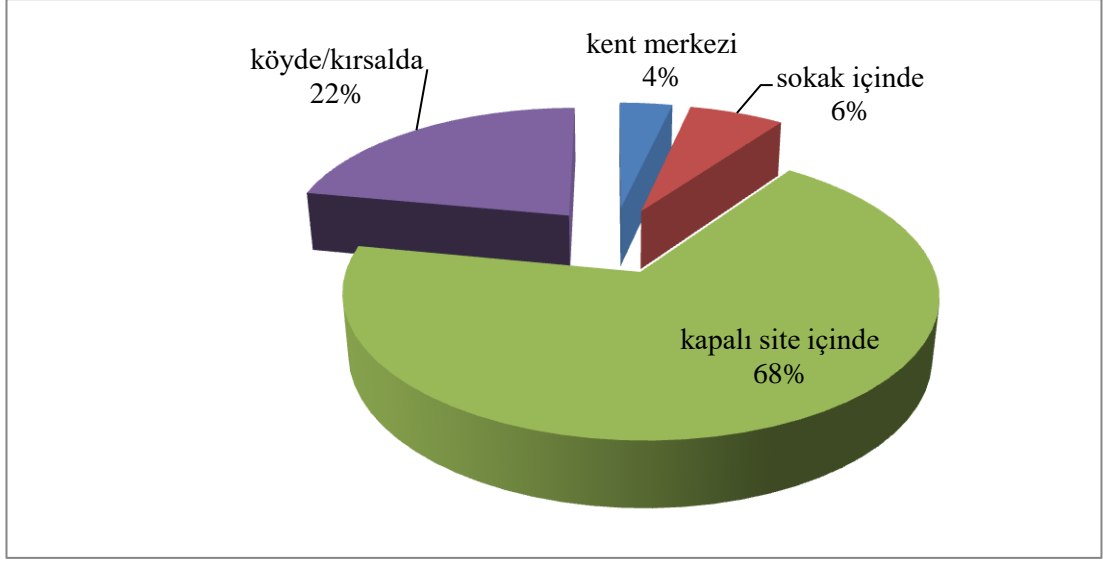


Şekil 7. 8: Katılımcıların gelir grupları.

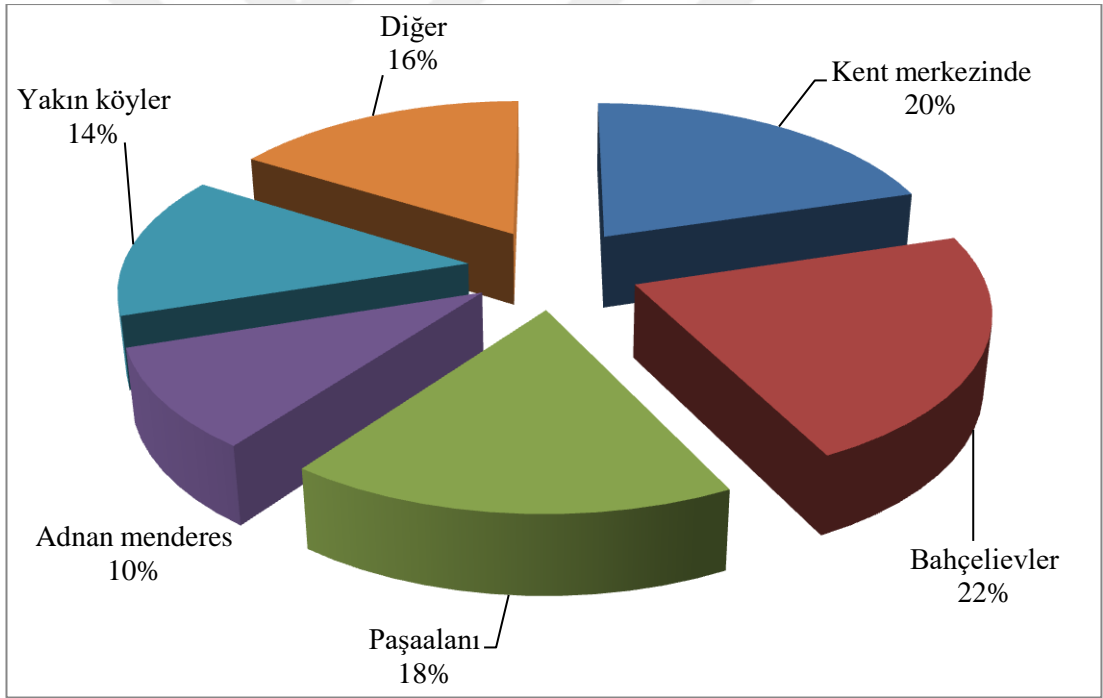


Şekil 7. 9: Katılımcıların konut edinme amacı.

Katılımcıların Balıkesir TOKİ konutları dışında satın almayı istedikleri konutun özelliği Şekil 6. 10 da görüldüğü gibi %68 kapalı site içinde, %22 köyde/ kırsalda, %4 kent merkezi ve %6 sokak içinde şeklindedir. Katılımcılara Balıkesir’de TOKİ konutları dışında hangi semtte/ ilçede konut almak istedikleri sorulduğunda %20’si kent merkezinde, %23’ ü Bahçelievler, %18’ i Paşaalanı, %10’ u Adnan menderes, %14’ ü yakın köyler, %16’ sı diğer olarak yanıtlamışlar, yanıtlar Şekil 7. 11’ de verilmiştir. Kent merkezi, Bahçelievler ve Paşaalanı mahallerinde yakın köyler, Adnan menderes ve diğer mahallelere göre daha yoğun iste yaşama isteği olduğu görülmektedir.



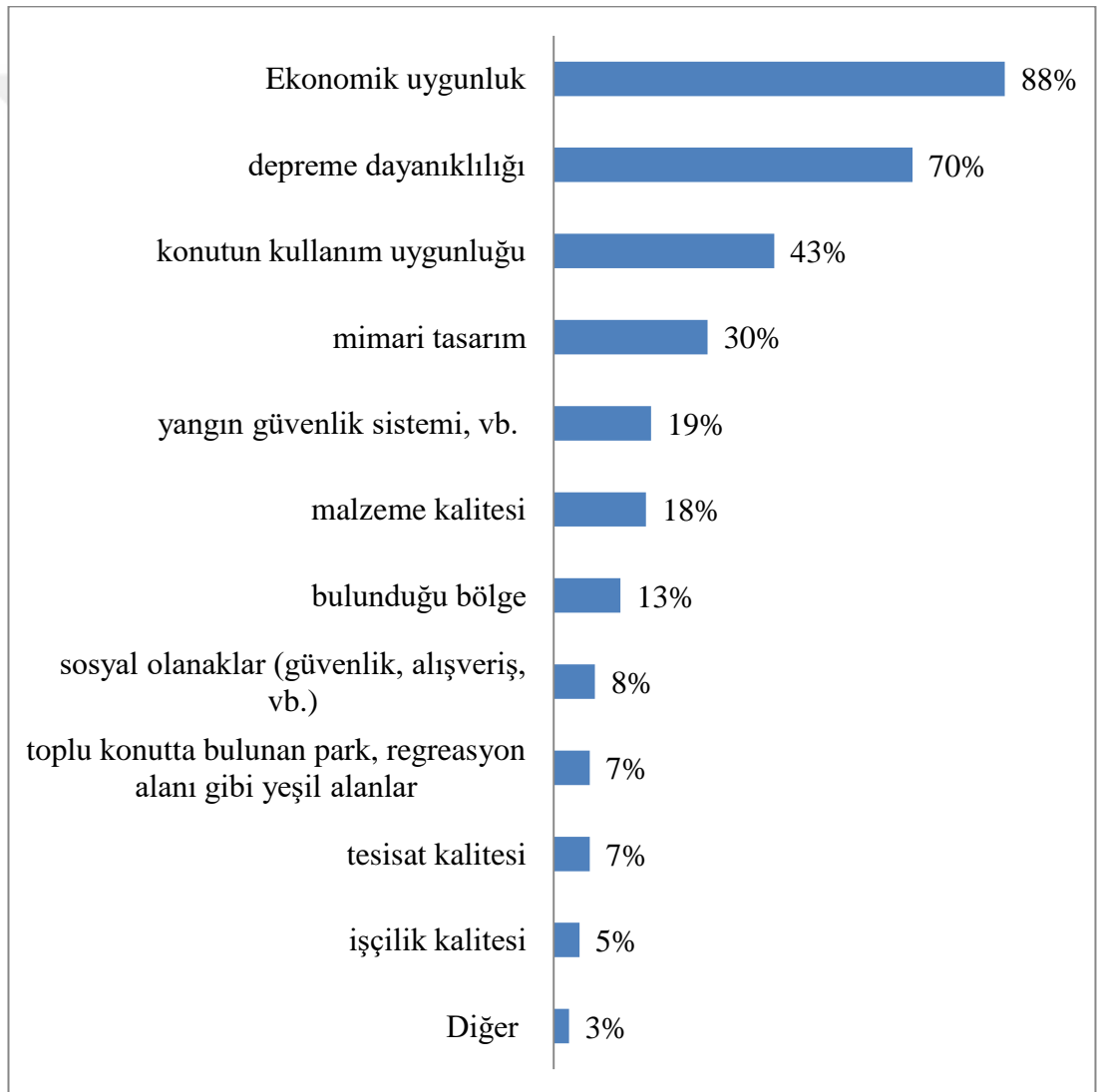
Şekil 7. 10: Katılımcıların satın almak istedikleri konutun özelliği.



Şekil 7. 11: Katılımcıların TOKİ konutları dışında konut almak istedikleri semt/ ilçeler.

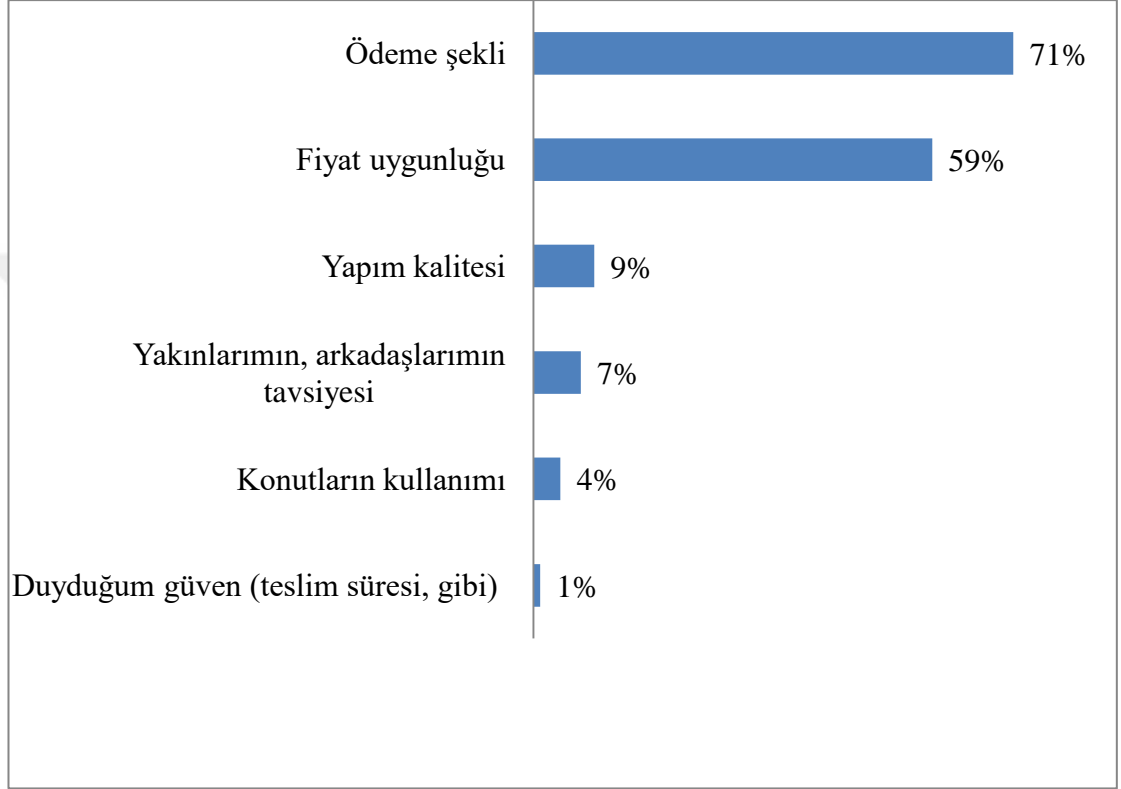
7.2 TOKİ Konutlarının Kalitesinin Kullanıcı Açısından Analizi

Katılımcıların konut alırken dikkat ettiği kriterlerin değerlendirilmesi şekil 6.12’ de gösterilmektedir. Kullanıcıların konut alırken %88’ i ekonomik uygunluk, %70’ i depreme dayanıklılık , %43’ ü konutun kullanıma uygun olması kriterlerine daha fazla önem verdikleri görülmektedir. Kullanıcıların %5’ i İşçilik kalitesi, %7 tesisat kalitesi, % 7’ si toplu konuttaki park ve regreasyon alanı, %8’ i sosyal olanakları kriterlerine dikkat etmektedir.



Şekil 7. 12: Katılımcıların konut alırken dikkat ettikleri kriterler.

Kullanıcıların TOKİ konutlarını tercih sebebi olarak Şekil 6.13’ te gösterilen değerlere göre %71 oranla ödeme şekli %59 fiyat uygunluğu olarak değerlendirilmiştir. Kullanıcıların çoğunun TOKİ konutlarını ekonomik nedenlerden dolayı tercih ettiği görülmektedir. Kullanıcıların tercih kararını yapım kalitesi %9, yakınların/ arkadaşların tavsiyesi %7, konut kullanımı %4, kuruma duyulan güven %1 oranında etkilemektedir.



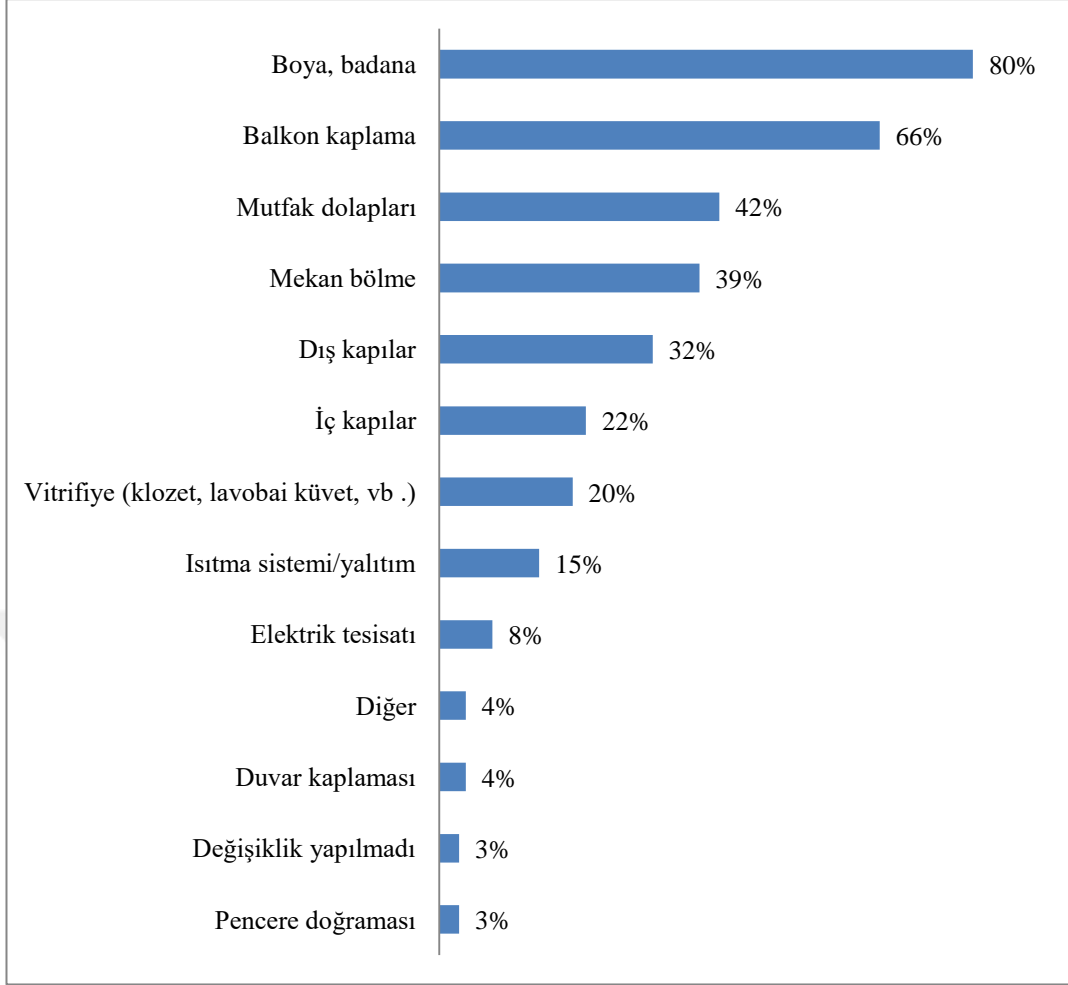
Şekil 7. 13: Katılımcıların TOKİ konutlarını tercih sebebi.

Kullanıcıların konut ve çevresinden duyduğu memnuniyetsizlik Şekil 7. 14’ te gösterilmektedir. Kullanıcıların daha çok işçilik ve kullanılan malzemelerin hızlı yıpranmasından memnun olmadıkları görülmektedir. Kullanıcıların %88’ i işçilikten, %68’ i kullanılan malzemelerin çabuk yıpranmasından memnuniyetsizlik duymaktadır. Kullanıcıların konutu kullanım zorluğu (%8), engelli kullanımına uygun olmaması (%9), konutta mekan sayısı ve büyüklüğü (%10) daha düşük düzeydedir.



Şekil 7. 14: Konut ve çevresinden memnuniyetsizlik.

Kullanıcıların sahip olduğu konutta yaptığı birtakım değişiklikler Şekil 7.15'te gösterilmiştir. Buna göre kullanıcıların çoğunun boya badana, balkon kapama, mutfak dolaplarını ve kapılarını değiştirme, mekan bölme gibi değişiklikleri yaptığı görülmektedir. Kullanıcıların boya badana yapma oranı %80, balkon kaplama %66, mutfak dolaplarını değiştirme %42, mekan bölme %39, dış kapıların değiştirilmesi %32, iç kapıların değiştirilmesi %22, vitrifiyelerin değiştirilmesi %20, ısıtma/yalıtım sisteminin değiştirilmesi %15, elektrik tesisatında değişiklik %8, diğer özellikler ve duvar kaplaması %4, pencere doğraması %3' tür. Kullanıcıların %3 olan az bir kısmı konutta herhangi bir değişiklik yapmamıştır.



Şekil 7. 15: Konutta yapılan değişiklikler.

7.3 TOKİ Kullanıcılarının Yapıda Kalite Kriterleri Açısından Memnuniyetleri

Çalışma kapsamında yapılan anketin ikinci kısmında konutun kalitesinden memnuniyeti ölçmek amacı ile belirlenen güvenilirlik, uygunluk, dayanıklılık, estetik, servis kalitesi gibi ölçütler kapsamında sorular sorulmuştur. Likert ölçeği değerlendirme kriterleri Tablo 7.1' de gösterilmiştir.

Tablo 7. 1: Likert ölçeği değerlendirme kriterleri.

Likert Ölçeği	Memnuniyet anketi	Puan aralıkları	Değerlendirme kriterleri
1	Hiç katılmıyorum	1,00-1,79	Çok az düzeyde
2	Katılmıyorum	1,80-2,59	Az düzeyde
3	Kararsızım	2,60-3,39	Orta düzeyde
4	Katılıyorum	3,40-4,19	Yüksek düzeyde
5	Tamamen katılıyorum	4,20-5,00	Çok yüksek düzey

Tablo 7. 2' de görüldüğü üzere TOKİ kullanıcılarının konut ve çevresine ilişkin genel özelliklerinden memnuniyet durumlarına bakıldığında konutun odalarının büyüklüğü ($\mu=4,00$), konutun banyolarının büyüklüğü ($\mu=3,92$), konutun toplam kullanım alanının yeterliliği ($\mu=3,94$), konutun mutfağının büyüklüğü ($\mu=3,65$), konut planının kullanışlı olması ($\mu=4,07$), konutun genel olarak rahat ve kullanışlı olması ($\mu=4,17$), konutta mahremiyetin sağlanması ($\mu=3,83$), konutun bakım kolaylığı ($\mu=3,96$), duvarlarda kullanılan malzemelerin kalitesi ($\mu=3,47$), konutun kapıların işleyişi ($\mu=3,58$), konutun elektrik işleri ($\mu=3,82$), konutun son işçilik kalitesi ($\mu=3,70$), boya işçiliği kalitesi ($\mu=3,61$), konutun havalandırması ($\mu=4,15$), konutun yalıtımı ($\mu=4,04$) yüksek düzeyde iken konutun yapı malzemelerin kalitesinden memnuniyetin ($\mu=3,38$) orta düzey, konutun her saati aydınlık olması ($\mu=4,39$) çok yüksek düzeyde memnuniyet sağladığı görülür.

Tablo 7. 2: Kullanıcıların konut ve çevresine ilişkin genel özelliklerden memnuniyet düzeyleri.

	Min	Max	Ortalama (μ)	Standart sapma
Konutun odalarının büyüklüğü	1	5	4,00	1,098
Konutun banyolarının büyüklüğü	1	5	3,92	1,011
Konutun toplam kullanım alanının yeterliliği	1	5	3,94	1,005
Konutun mutfağının büyüklüğü	1	5	3,65	1,343
Konut planının kullanışlı olması	1	5	4,07	0,987
Konutun genel olarak rahat, konforlu, kullanışlı olması	2	5	4,17	0,833
Konutta mahremiyetin sağlanması	1	5	3,83	1,024
Konutun bakım kolaylığı	2	5	3,96	0,929
Konutun yapı malzemelerinin kalitesi	1	5	3,38	1,325
Duvarlarda kullanılan malzemelerin kalitesi	1	5	3,47	1,308
Konutun pencerelerinin işleyişi	1	5	3,39	1,378
Konutun kapılarının işleyişi	1	5	3,58	1,262
Konutun elektrik işleri	1	5	3,82	1,089
Konutun son işçilik kalitesi	1	5	3,70	1,266
Boya işçiliği kalitesi	1	5	3,61	1,341
Konutun her saati aydınlık olması	3	5	4,39	0,503
Konutun havalandırması	1	5	4,15	0,955
Konutun yalıtımı	1	5	4,04	0,922

Yapıda kalite kriterlerinden memnuniyet açısından güvenlik düzeyleri; konutun yangına karşı güvenliği ($\mu=3,79$), konutun doğal afete karşı güvenliği ($\mu=3,99$), konutun yapımında kullanılan malzemelerin insan sağlığına uygunluğuna olan güven ($\mu=3,77$), konutun hırsızlık vs. karşı güvenliği ($\mu=3,58$) yüksek düzeyde site güvenliğinin yeterliliği ($\mu=2,54$) ise az düzeyde olduğu bulgular sonucunda görülmektedir.

Tablo 7. 3: Kullanıcıların güvenlik kriterlerinden memnuniyet düzeyleri.

	Min	Max	Ortalama	Standart sapma
Konutun yangına karşı güvenliği	1	5	3,79	1,077
Konutun doğal afete (deprem, vs) karşı güvenliği	2	5	3,99	0,776
Konutun yapımında kullanılan inşaat malzemelerinin insan sağlığına uygunluğu	1	5	3,77	1,034
Konutun hırsızlık, vs. karşı güvenliği	1	5	3,58	1,333
Site güvenliğinin yeterliliği	1	5	2,54	1,202

Kullanıcıların konutun uygunluk kriterlerine göre memnuniyetleri tablo 7. 4' te verilmiştir. Buna göre konut ve çevresinin kullanıcının gelir düzeyi/ kariyerini yansıtması ($\mu=3,25$) orta düzeyde, konutun gelecek için iyi bir yatırım olması ($\mu=3,63$), konutun sosyo- ekonomik ve kültürel duruma uygunluğunun ($\mu=3,99$) iyi düzeyde memnuniyeti sağladığı görülmektedir.

Tablo 7. 4: Kullanıcıların uygunluk kriterlerinden memnuniyet düzeyleri.

	Min	Max	ortalama	Standart sapma
Konut ve çevresinin gelir düzeyi/ kariyerini yansıtması	1	5	3,25	1,078
Konutun gelecek için iyi bir yatırım olması	1	5	3,63	1,206
Konutun sosyo-ekonomik ve kültürel duruma uygunluğu	1	5	3,99	0,907

Kullanıcıların kalite kriterlerinden dayanıklılık açısından memnuniyet düzeyleri Tablo 7.5’ te gösterilmiştir. Kullanıcıların kullanılan malzemelerin yangına dayanıklılığı ($\mu=3,55$) ve yapım tekniğinin depreme dayanıklılığı ($\mu=4,04$) yüksek düzeyde iken kullanılan malzemelerin tamirat gerektirmeden uzun süre kullanılabilirliği ($\mu=2,58$) az düzeyde olduğu bulgular arasındadır.

Tablo 7.5: Kullanıcıların dayanıklılık kriterlerinden memnuniyet düzeyleri.

	Min	Max	Ortalama	Standart sapma
Kullanılan malzemelerin yangına dayanıklılığı	1	5	3,55	1,118
Yapım tekniğinin depreme dayanıklılığı	2	5	4,04	0,849
Kullanılan malzemelerin tamirat gerektirmeden uzun süre kullanılabilirliği	1	5	2,58	1,317

Kullanıcıların yapıda kalite kriterlerinden estetik açıdan memnuniyet düzeyleri; Binalar ve yapıların birbirinin aynı olması ($\mu=3,93$), konutun cephesinin estetik açıdan yaşam standartlarına uygunluğu ($\mu=3,78$), banyoda kullanılan malzemelerin estetik açıdan uygunluğu ($\mu=3,65$), mutfakta kullanılan malzemelerin estetik açıdan yeterliliği ($\mu=3,67$), konutun girişinin estetik açıdan yeterliliği ($\mu=3,63$), toplu konutun site girişinin estetik açıdan yeterliliği ($\mu=3,70$) yüksek düzeyde ve toplu konutun alanının görünüşü ($\mu=3,26$) orta düzeyde olarak Tablo 7.6' da gösterildiği gibi bulgular arasında yer alır.

Tablo 7.6: Kullanıcıların estetik kriterlerinden memnuniyet düzeyleri.

	Min	Max	Ortalama	Standart sapma
Binalar ve yapılar birbirinin aynı olması	1	5	3,93	1,022
Bu toplu konut alanının görünüşü	1	5	3,26	1,065
Konutunuzun cephesinin estetik açıdan yaşam standartlarına uygunluğu	1	5	3,78	1,099
Banyoda kullanılan malzemeleri estetik açıdan uygunluğu	1	5	3,65	1,267
Mutfakta kullanılan malzemelerin estetik açıdan yeterliliği	1	5	3,67	1,428
Konutun girişini estetik açıdan yeterliliği	1	5	3,63	1,127
Toplu konutun site girişini estetik açıdan yeterliliği	1	5	3,70	1,185

Tablo 7.7 'de görüldüğü gibi kullanıcıların servis edilebilirlik kriterlerinden memnuniyet düzeyleri; Çatı vs. tamirâtı için kolay ulaşılabilirlik ($\mu=3,85$), konutta yangın merdiveni bulunması ($\mu=4,11$), toplu konutta temizlik hizmetlerinin yeterliliği ($\mu=3,46$), toplu konutta bakım onarım hizmetlerinin yeterliliği ($\mu=3,52$) yüksek düzeydedir.

Tablo 7. 7: Kullanıcıların servis edilebilirlik kriterlerinden memnuniyet düzeyleri.

	Min	Max	Ortalama	Standart sapma
Çatı vs, tamirati için kolayca ulaşılabilirliği	1	5	3,85	1,051
Konutta yangın merdiveni bulunması	1	5	4,11	0,936
Toplu konutta temizlik hizmetlerinin yeterliliği	1	5	3,46	1,292
Toplu konutta bakım onarım hizmetlerinin yeterliliği	1	5	3,52	1,276

Tablo 7. 8: Kullanıcıların genel memnuniyet düzeyi.

DEĞİŞKENLER	Soru sayısı	Ortalama (μ)	Yüzelik Oran (%)
Genel Kalite	18	3,84	77
Güvenlik	8	3,50	70
Uygunluk	5	3,62	72
Dayanıklılık	3	3,39	68
Servis Edilebilirlik	2	3,74	75
Estetik	7	3,66	73
GENEL MEMNUNİYET		3,63	73

Araştırma kapsamında yapılan ankette belirlenen kalite ölçüm kriterlerine göre kullanıcıların memnuniyet düzeyleri incelenmiştir (Tablo 7.8). Kullanıcı memnuniyetinin değerlendirmesi için Aykanat (2011)' in çalışmasında kullandığı yöntem kullanılmıştır. Bu değişkenlere genel olarak bakıldığında kullanıcıların genel

kalite, güvenilirlik, uygunluk, dayanıklılık, servis edilebilirlik ve estetik değişkenleri kapsamında sorulan sorulardan elde edilen verilere göre bu kriterlerden oldukça memnun oldukları görülmektedir. Kullanıcılar konutun oda büyüklükleri, mahremiyet, konfor, konutta kullanılan malzemeler, kapı pencere işleyişi işçilik kalitesi gibi genel kalite kriterinden %77 oranında memnun oldukları görülmektedir. Kullanıcıların toplu konutun yangına,doğal afetlere,hırsızlıklara karşı güvenliğini, inşaat malzemelerinin insan sağlığı açısından güvenliğini ve site içi güvenliği kapsayan güvenlik parametresi %70' lik memnuniyet oranındadır.Kullanıcıların konutun sosyo- ekonomik ve kültürel durumuna uygunluğuna bakıldığında %72' lik oranda olduğu görülür.Konutun yapım tekniğine,malzemelerin yangına dayanıklılığını kapsayan dayanıklılık kriteri kullanıcıların malzemelerin sürdürülebilirliğini yeterli bulmamasına karşın %68' lik bir memnuniyet düzeyi görülür.Kullanıcıların konutun servis edilebilirlik kalitesinden memnuniyet düzeyi de %75' lik orandadır.Konutta yangın merdiveninin bulunması,temizlik ve bakım onarım hizmetlerinin de yeterli bulunduğu kullanıcıların konutun servis kalitesinden oldukça memnun olduğunu göstermektedir.Kullanıcıların estetik açıdan da konutu oldukça yeterli buldukları görülür. Toplu konut alanı, binaların cephesi, banyo ve mutfakta kullanılan malzemeler ve girişleri kapsayan estetik kalite kriterine göre kullanıcıların %73 oranında memnun olduğu görülmektedir. Belirlenen bu kriterler kapsamında kullanıcıların fiziksel özelliklerinden %73' lük bir düzeyde memnun oldukları görülmektedir.

8. SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Bu çalışmada öncelikle konut, toplu konut kavramları ilgili literatür incelenerek tanımlanmıştır. Daha sonra kalite kavramı ve yapı üretiminde kalitenin önemi vurgulanarak, kalite boyutları tanımlanmıştır. Kullanıcı memnuniyetini etkileyen kalite boyutları araştırılmıştır. Yapılan anket çalışmasıyla toplu konut kullanıcılarının memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Öncelikle katılımcıların demografik özelliklerini, yaşadıkları konutun yapısal özellikleri, hane halkı bilgileri, gelir durumu ve eğitim durumunu içeren soru gruplarının yer aldığı anket formu hazırlanmıştır. Ayrıca kullanıcıların konut alırken dikkat ettikleri kriterler, konutları tercih sebepleri, konutta yapılan değişiklikler ve konut ve çevresinden memnun olmadıkları durumları ortaya koymaya yönelik sorular sorulmuştur. Anket formunun ikinci bölümlerinde yapıda kalite boyutlarının (konut ve çevresi genel özellikleri, güvenlik, uygunluk, dayanıklılık, estetik, servis edilebilirlik) memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik sorular/ ifadeler yer almıştır. Yanıtlar analiz edilerek, bulgular değerlendirilmiştir.

Araştırma sonuçları; ekonomik uygunluğun TOKİ konutlarını tercih edilmesinde en önemli faktör olduğunu göstermektedir. Ayrıca kullanıcıların yaşadıkları konutları ödeme şekli ve fiyat uygunluğu nedeniyle yüksek oranda tercih ettikleri görülmektedir. Bunun nedeni olarak konutu tercih eden kişilerin gelir seviyelerinin alt ve orta gelir düzeylerine sahip olmasına bağlanabilir.

Konutta yapılan değişiklikler incelendiğinde; boya ve badana, balkon kapama gibi işlemlerin sıklıkla yapıldığı görülmektedir. Araştırma sonuçları; konutun kullanıcıları tarafından işçilik ve kullanılan malzemenin dayanımı yönünden memnun olmadıkları tespit edilmiştir. Fakat genel memnuniyet düzeylerinin yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Bu durum konut sahipliği bakımından genel

anlamda memnuniyet düzeylerinin yüksek olmasıyla birlikte ekonomik kısıtlılıkları tercihlerini belirlemiştir.

TOKİ konutları literatürde farklı bakış açıları, konu başlıkları ile yaygın olarak ele alınmasına rağmen bu çalışma sırasında Balıkesir ili TOKİ konutları özelinde yapılan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle öncü bir çalışma niteliğinde olan bu çalışma önemlidir. Ayrıca toplu konut yapım kalitesinin iyileştirilmesi katkı sağlayacağı düşünülmektedir.



9.KAYNAKLAR

Aksoy, U. T., Şiranlı, Y. T. ve Sanaç, K. (2010). Farklı Konut Üretilim Biçimlerinde Kullanıcı Memnuniyetinin Karşılaştırılması: Elazığ Örneği. *e- journal of New World Sciences Academy*, 5(2), 273-282.

Aktürk, E. Ve Tekman, N. (2016). Konut Talebi ve Erzurum Kent Merkezinde Tüketicilerin Konut Edinme Kararlarını Etkileyen Faktörler. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30 (2), 423-440.

Altınsoy, A. (2013). Sosyal Politika Aracı Olarak Konut Politikaları: Toplu Konut İdaresi Başkanlığı (TOKİ) Uygulamaları. Yüksek Lisans Tezi, *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri, Anabilim Dalı*, İstanbul.

Apaydın, T. (2003). Farklı Konut Üreten İşletmelerde Kalite Yönetimi Uygulamaları. Yüksek Lisans Tezi, *Eskişehir Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı*, Eskişehir.

Arıcan, F. A. (2010). Türkiye’ de Konut Sorunu ve Toplu Konut Uygulamaları: Eskişehir Örneği. Yüksek Lisans Tezi, *Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı*, Ankara.

Aydın Gök, S. F. (2010). Konut Ediniminde Kullanıcı Kararlarını Etkileyen Faktörler: İstanbul İli Toplu Konut Projeleri Örneği. Yüksek Lisans Tezi, *Gebze İleri teknoloji Enstitüsü, Mühendislik ve Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı*, Gebze.

Aydın, B. (2015). Toplu Konutlarda Cephe Kaplamaları Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, *Haliç Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı*, İstanbul.

Aydın, S. (2003). Türkiye’ de Konut Sorununun Ekonomik Boyutu. Doktora Tezi, *Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi ve Siyaset Bilimi Anabilim Dalı*, Ankara.

Bilgin, İ. (1997). Toplu Konutların Dünü ve Yarını. *TMMOB Şehir Plancıları Odası Kent Gündemi Dergisi*, 2, 23-30.

Bolposta, S. (2001). Konut Yapıları Üretiminde Proje Yönetimi. Yüksek Lisans Tezi, *İzmir Dokuz Eylül Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, Mimarlık Bölümü, Yapı Bilgisi Anabilim Dalı*, İzmir.

Bozkır, Y. (2007). Konut Finansmanında Tutsat (Mortgage) Sistemi ve Türkiye Uygulaması. Yüksek Lisans Tezi, *Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı*, Balıkesir.

Burucuoğlu, M. (2011). Müşteri Memnuniyeti ve Sadakatini Artırmada Müşteri Şikayetleri Yönetiminin Etkinliği: Bir Örnek Olay İncelemesi. Yüksek Lisans Tezi, *Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı*, Karaman.

Çalış, A. İ. (2002). Fiziksel ve Görsel Özellikleriyle Bir Toplu Konut Modelinin Oluşturulması. Yüksek Lisans Tezi, *Ankara Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Peyzaj Mimarlığı Anabilim Dalı*, Ankara.

Demir, F. O. ve Kırdar, Y. (2000). Müşteri İlişkileri Yönetimi: CRM. *Review of Social, Economic & Business Studies*, 7/8, 293-308.

Dişbudak, D. (2006). İpoteğe Dayalı Konut Finansman Sistemi (Mortgage) ve Türkiye Açısından Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı*, İzmir.

Ek, F. İ. ve Çıkış, Ş. (2017). Tasarım Mekaniği: Toplu Konut Planlarındaki Ortak Dil Üzerine. *Kayseri Mimarlar Odası Yayını*.

Es, M. ve Oral, T. (2014). Toplu Konut İdaresi (TOKİ) Uygulaması Üzerine Bir İnceleme: Kocaeli Gölcük İlçesi. *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 3 (6), 91-109.

Geçer, H. N. (2013). Toplu Konut Üretiminin Kalite Bağlamında Yapımcı ve Kullanıcı Açısından Karşılaştırmalı İrdelenmesi: Kiptaş Maltepe Evleri Örneği. Yüksek Lisans Tezi, *Gebze İleri teknoloji Enstitüsü, Mühendislik ve Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı*, Gebze.

Gümüş, S. (2015). *Bankacılıkta Müşteri İlişkileri Yönetimi*. İstanbul Hiperlink Yayınları.

Güner, A. F. (2003). İnşaat Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi ve Türkiye’deki Uygulamaların Değerlendirilmesi. Doktora Tezi, *İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı*, İstanbul.

Güner, A. F. ve Giritli, H. (2004). İnşaat Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi ve Türkiye’deki Uygulamalar. *İtüdergisi*, 3 (1), 19-30.

Gür, M. (2009). Alt ve Orta Gelir Gruplarına Yönelik TOKİ Konutlarında Kullanıcı Memnuniyetinin Araştırılması: Bursa Örneği. Yüksek Lisans Tezi, *Uludağ Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı*, Bursa.

Halıcıoğlu, F. H. (2005). Bina Tasarım ve Yapım Alanında Kalite Olgusunun Tanımlanması ve Kalite Geliştirme Yaklaşımları. *Ege Mimarlık Dergisi*, 3, 28-31.

Huniler, E. (2010). İstanbul Örneğinde: Toplu Konut Gelişimi, 1980 Sonrası Konut Üretim Süreci ve Yer Seçimini Etkileyen Faktörler Bağlamında Konut Yakın Çevresinin İrdelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, *Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimari Tasarım Anabilim Dalı*, İstanbul.

Kağnıcıoğlu, H. (2002). Günümüz İşletmelerinin Yaşam Anahtarı: Müşteri Odaklılık. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 2 (1), 79-90.

Kapan, T. (2014). Toplu Konut ve Yaşam Tarzları: İstanbul Kayabaşı Örneği. Yüksek Lisans Tezi, *İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı*, İstanbul.

Karna, S. (2004). Analysing Customer Satisfaction and Quality in Construction– the case of Public and Private Customers. *Nordic Journal of Surveying and Real Estate Research - Special Series*, 2, 67-80.

Kaya, E. (1999). Yapı Üretim Sürecinde Yapım Aşamasında Kaliteyi Etkileyen Faktörler ve İşgücünün Önemi. Yüksek Lisans Tezi, *İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı*, İstanbul.

Kellekçi, Ö. L. ve Berköz, L. (2006). Konut ve Çevresel Kalite Memnuniyetini Yükselten Faktörler. *İtü dergisi*, 5 (2), 167-178.

Kılıç, A. (2006). Toplu Konut Projelerinin Çevrelerine Olan Rant Etkisi ve Ataşehir Örneği. Yüksek Lisans Tezi, *İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Disiplinler Arası Anabilim Dalı* İstanbul.

Kılıç, S. ve Özel, M. (2006). Yerel Yönetimlerin Konut Politikaları Üzerine Bir İnceleme- Çeşitli Ülke Deneyimleri ve Türkiye. *Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15 (1), 207-228.

Korur, S., Sayın, S., Oğuzalp, E. H. ve Korkmaz S. Z. (2006). Konutlarda Kullanıcı Gereksinmelerine Bağlı Olarak Yapılan Cephe Müdahalelerinin Fiziksel Çevre Kalitesine Etkisi. *Selçuk Üniversitesi Mühendislik-Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 21 (3-4), 177-190.

Lepkova, N., Butkiene, E. ve Belej, M. (2016). Study of Customer Satisfaction with Living Conditions in New Apartment Buildings. *The Journal of To warzys two Naukowe Nieruchomosci*, 24 (3), 52-70.

Mangut, B. (2015). Toplu Konut Yerleşimlerinde Açık Alanların Mekansal ve Davranışsal Boyutlarda İncelenmesi: Amsterdam ve Kopenhag Durum İncelemeleri. Yüksek Lisans Tezi, *İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı*, İstanbul.

Olçay, Y. (2009). Toplu Konut Üretiminde Kullanıcı Tatmini Yönelimli Bir Veri Toplama Modeli: Kalite Fonksiyon Yayılımı. Doktora Tezi, *İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı*, İstanbul.

Oral, T. (2014). TOKİ Konutlarından Memnuniyet: Gölcük TOKİ Konutları Örneği. Yüksek Lisans Tezi, *Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı*, Yalova.

Orhan, V. (2008). Toplu Konutlarda Kullanım Aşaması Kalite Değerlendirmesi: Eryaman 7. Etap Toplu Konut Uygulaması. Yüksek Lisans Tezi, *Gazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı*, Ankara.

Ören, K. ve Yüksel, H. (2013). Türkiye’ de Konut Sorunu ve Temel Dinamikleri. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 2(18), 47- 84.

Özbilen, E. (2014). Toplu Konutlarda Konut Topluluğu Ölçeğinde Bir Değerlendirme Yöntemi Önerisi: TOKİ Ankara Örneği. Doktora Tezi, *Gazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı*, Ankara.

Özsab, S. (2009). Alt Gelir Grubuna Yönelik Konut Üretimi. Yüksek Lisans Tezi, *İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Disiplinler Arası Anabilim Dalı*, İstanbul.

Özsoy, A. ve Dülger Türkoğlu, H. (2004). Bir sempozyumun ardından: Konut politikaları ve uygulamaları Türkiye ve Fransa örnekleri 1950-2000. *Konut Politikaları ve Uygulamaları Sempozyumu*, İstanbul, 1-13.

Öztürk, N. (1997). Türkiye’ de Konut Sektörü. Yüksek Lisans Tezi, *Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı*, Sivas.

Peköz, A. (1997). Türkiye’de Gerçekleştirilen Yüksek Konut Binalarında Perdeli Sistem Uygulama Örneklerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, *Mimar Sinan Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı*, İstanbul.

Selimoğlu, A. T. (2006). Türkiye’ de Konut Finansmanı “Mortgage” Konusunun İlgili Yasa Tasarısı Çerçevesinde İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, *İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı* İstanbul.

Soysal, A. N. (2015). Müşteri Odaklı Anlayışta Müşteri Memnuniyeti ve Hizmet Kalite Algısı: Bir Hastane Örneği. Yüksek Lisans Tezi, *Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı*, Denizli.

Şahin, A. ve Şen, S. (2017). Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerinde Etkisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10 (52), 1177- 1184.

Şeker, E. (2000). Toplam Kalite Yönetiminin İnşaat Sektöründe Uygulanması- Müşteri Tatmini. Yüksek Lisans Tezi, *İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı*, İstanbul.

Şenbabaoğlu, E., Baş, A. ve Dölerslan, E. Ş. (2016). Müşteri Odaklılık ve Algılanan Kalitenin Müşteri Sadakati Oluşumuna Etkisi. *Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi*, 8 (2), 95-124.

Şenyurt, Ö. Y. (2001). Konut Pazarlamasında Tüketicinin Satın Alma Davranışları ve Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, *Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı*, İstanbul.

Şireci, O. (2006). Kamu Kurumlarında TS-EN Iso 9001:2000 Kalite Yönetim Sisteminin Kurulması ve Örgütsel Verimlilik Üzerine Etkisi: Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürlüğü Uygulaması. Yüksek Lisans Tezi, *Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı*, Konya.

Şuta, O. (2016). Edirne' de 1980' den Günümüze Toplu Konutun Gelişimi-Değişimi. Yüksek Lisans Tezi, *Trakya Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı*, Edirne.

T. C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (04.05.2019).<https://toki.gov.tr/>

Tapan, M. (1996). *Toplu Konut ve Türkiye' deki Gelişimi*. Y. Sey (Der), *Tarihten Günümüze Anadolu' da Konut ve Yerleşme*, İstanbul, Tarih Vakfı Yayını, 366-378.

Tekeli, İ. (2010). *Konut Sorunu Sunuş Biçimleriyle Düşünmek*, İstanbul: Tarih Vakfı Yurt Yayınları.

Tekeli, İ. Türkiye' nin Konut Tarihine Konut Sunum Biçimleri Kavramını Kullanarak Yaklaşmak [online]. (2 Mayıs 2019), <http://www.academia.edu>.

Tekman, N. (2015). Konut Talebi ve Erzurum Kent Merkezinde Tüketicilerin Konut Edinme Kararlarını Etkileyen Faktörler. Yüksek Lisans Tezi, *Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı*, Erzurum.

Torbica, M. and Stroh, R. C. (2001). Customer Satisfaction in Home Building. *Journal of Construction Engineering and Management*, 127, 82-86.

Tutal, O. (1999). Toplu Konut Alanlarında Biçimsel Yapının Mekan Dizimi Yöntemiyle Değerlendirilmesi. Doktora Tezi, *İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Şehircilik ve Bölge Planlama Anabilim Dalı*, İstanbul.

Türkaslan, H. A. ve Irmak, E. (1988). *Konut Sorunu Toplu Konut Uygulama Sonuçları ve Son Zamanlardaki Gelişmeler*. Ankara: Türkiye Ticaret, Sanayi, Deniz Ticaret Odaları ve Ticaret Borsaları Birliği.

Türkoğlu, H. D. (1997). Residents' Satisfaction of Housing Environments: the case of Istanbul, Turkey. *Landscape and Urban Planning*, 39,55-67.

Tüter, A. (2016). Kentsel Dönüşüm Sürecinde TOKİ Uygulamaları ve Halkın Algılarına Göre Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, *Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı*, İstanbul.

Ulusoy, Y. (2008). Günümüz İşletmelerinde Müşteri Odaklı Yönetim Yaklaşımları ve Müşteri Memnuniyetine İlişkin Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, *Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı*, Denizli.

Utkutuğ, Z. (2006). Konutta Kalite Kavramı ve Yapı Hasarları. *Gazi Üniversitesi Mühendislik- Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 21 (2), 205-211.

Yıldırım, H. (2012). TOKİ' nin Sosyal Konut ve Lüks Konut Projelerinin Değerlendirilmesi: Ankara Örneği. Yüksek Lisans Tezi, *Ankara Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Taşınmaz Geliştirme Anabilim Dalı*, Ankara.

Yılmaz, E. (2016). Konut Sorunu ve Toplu Konut Üretiminde TOKİ' nin ve Belediyelerin Rolü. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3 (7), 31-50.

Yüksel, H. (2014). Sosyal Politika Unsuru Olarak Toplu Knut İdaresi (TOKİ) Uygulamaları: Isparta İli Çünür ve Akkent Mahalleleri Toplu Konut İdaresi Başkanlığı'na Yapılan Konutlarda İkamet Eden Konut Sakinlerine Yönelik Bir Alan Araştırması. Doktora Tezi, *Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstriyel İlişkiler Anabilim Dalı*, Isparta.

URL 1, <https://earth.google.com>. (02.05.2019).

URL 2, <https://toki.gov.tr>. (02.05.2019).





EKLER

EKLER

EK A Balıkesir Valiliği İl Yazı İşleri Müdürlüğünden Anket Çalışması İçin Alınan İzin Yazısı.

Evrak Tarih ve Sayısı: 30/11/2018-32645

T.C.
BALIKESİR VALİLİĞİ
İl Yazı İşleri Müdürlüğü

Sayı : 96450617-044-E.26334
Konu : Anket Çalışması (Seçil ESEN)

29/11/2018

İlgi: Balıkesir Üniversitesi Rektörlüğü (Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı) nün 27.11.2018 tarihli ve 14653 sayılı yazısı.

Balıkesir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsünde öğrenci olan Seçil ESEN' in, yüksek lisans tezi kapsamında Balıkesir İli Yenimahalle / Ayşebacı mevkiinde bulunan TOKİ konutlarında **01 Aralık 2018 - 01 Ekim 2019** tarihleri arasında anket çalışması yapmasında Valiliğimizce herhangi bir sakınca bulunmamakta olup, ilgi yazı ve ekleri ilişikte gönderilmiştir.

Bilgi ve gereğini rica ederim.

İsmail DEMİRHAN
Vali a.
Vali Yardımcısı

Ek: Yazı ve Ekleri (5 Sayfa)

DAĞITIM :

Gereği:
Karesi Kaymakamlığına
Balıkesir İl Emniyet Müdürlüğüne

Bilgi:
Balıkesir Üniversitesi Rektörlüğüne

*Bu belge elektronik imzalıdır, imzalı suretinin adını girmek için <http://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (3MjwFe-aFO1Mr-0guYrI-EvH2qJ~-ac1CnCSO) kodunu yazınız.

Hükümet Köşüğü
Telefon No: (266)245 1301 Döğeli: 128 Faks No: (266)249 26 13
e-Posta: basli@balikesir.gov.tr İnternet Adresi: www.balikesir.gov.tr

Bilgi için: Çiğdem TEZ
BİLGISAYAR İŞLETMENİ
Telefon No:

Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununa göre Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır.