

# Kullanıcı memnuniyet algıları aracılığı ile toplu konut projelerinde kalite: Balıkesir ili TOKİ konutları örneği

Seçil ESEN<sup>1</sup>, Tülay ÇİVİCİ<sup>1\*</sup>,

<sup>1</sup>Balıkesir Üniversitesi, Mimarlık Fakültesi, Mimarlık Bölümü, 10145, Balıkesir, Türkiye

Geliş Tarihi (Received Date): 04.08.2021

Kabul Tarihi (Accepted Date): 14.01.2022

## Öz

*İnşaat sektörü içinde önemli bir faaliyet alanı olan konut üretimi, farklı sunum biçimleri ile değişen kullanıcı ihtiyacına yanıt vermektedir. Toplu konut uygulamaları konut sunum biçimlerinden biridir. Hızlı ve seri üretime olanak veren düşük maliyetli üretimler olan toplu konut uygulamalarında kalite önemli bir problemdir. Ancak çok parametrelili bir kavram olan kalitenin toplu konut projelerinde değerlendirilmesi oldukça güçtür. Kullanıcı memnuniyeti toplu konut projelerinde kalite değerlendirmesinde bir yöntemdir. Bu çalışmada toplu konut projelerinde kalite kavramı kullanıcı memnuniyeti aracılığı ile incelenmiştir. Kullanıcı memnuniyet düzeylerini ölçmek için bir ölçek geliştirilmiş, anket çalışması ile elde edilen veriler istatistiksel olarak incelenmiştir. Yapıda kalite kriterleri çerçevesinde hazırlanan anket çalışması Balıkesir ili TOKİ konutları kullanıcılarına uygulanmıştır. Toplu konut kullanıcılarının yaşadıkları konuttan memnuniyet düzeyleri ve hane halkı büyüklüğü ile mülkiyet durumu değişkenlerine göre farklılıkları belirlenmiştir.*

**Anahtar kelimeler:** Konut kalite memnuniyeti, toplu konut, TOKİ.

## Quality in mass housing projects through user satisfaction perceptions: Balıkesir province TOKİ houses

### Abstract

*Housing production, which is an important field of operate in the construction sector, responds to the changing user needs with its various kind of housing supply. One of the forms of housing supply is mass housing applications. Quality is an important problem*

Seçil ESEN, secilesen12@gmail.com, <http://orcid.org/0000-0002-0684-9246>

\*Tülay ÇİVİCİ, tulaycivici@gmail.com, <http://orcid.org/0000-0002-5764-7951>

*in mass housing productions that it is one of the low cost housing presentation formats that enables fast and mass production. However, quality of measure is difficult as it has many parameters. In this study, the concept of quality in mass housing projects is examined through user satisfaction. The scale was developed to measure user satisfaction levels. In the developed scale, the question prepared within the framework of quality criteria was included in the structure. With the survey study, the satisfaction levels of the users from the residences were investigated. The questionnaire study prepared within the framework of the quality criteria was applied to the users of TOKİ residences in Balıkesir. In the study, the change by household size and property status was analyzed statistically.*

**Keywords:** *Housing quality satisfaction, mass housing, TOKİ*

## 1. Giriş

Konut ihtiyacı; “kişilerin ödeyebilme gücü ve tercihlerine bakılmaksızın, asgari seviyede barınabilmelerini sağlamak için gerekli konut sayısı ve niteliğinin, belli bir anda bulunan konut sayısı ve kalitesinden fark.” olarak tanımlanmıştır [1]. İnsanın konuta olan ihtiyacı teknolojik ve sosyal değişim/dönüşümlere, bireysel/toplumsal algılarına, yaşam biçimlerine, çevre olanaklarına vb. pek çok etkene bağlı olarak evrilmiştir. Önceleri barınma ihtiyacının karşılanmasına yönelik yapılan konut üretimi bu değişim dönüşüm ile birlikte sosyal ihtiyaçlarında karşılanmasını hedefleyen bir unsur haline gelmiştir. Konut kavramının kapsamı da zaman içine genişlemiştir. Konut, günümüzde barınma ihtiyacının karşılanmasına yönelik bir üretim olmanın yanı sıra bir yatırım aracı, bireyin sosyal yaşamını şekillendiren bir unsur olarak birden çok anlamı barındıran bir kavram tanımlanmaktadır. Konut ihtiyacını karşılamaya yönelik üretimler ise farklı biçim ve yöntemlerle gerçekleştirilmektedir [2]. Toplu konut uygulamaları bunlardan biridir.

Endüstri Devrimi ile birlikte hızlı kentleşmenin getirdiği toplumsal değişim ve I. Dünya Savaşı sonrasında artan konut ihtiyacının karşılanmasında bir yöntem olarak geliştirilen toplu konutlar günümüzde farklı biçimleriyle uygulanmaktadır [3, 4, 5]. Türkiye’de 19. yy sonlarında Beşiktaş Akaretler’ de saray hizmetlilerinin kullanımı için yapılan konutlar, toplu konut uygulamalarının ilk örneklerindedir [6, 7]. 1950’ lerde hızlı kentleşme nüfus artışı ve kırsal alandan kente göç ile birlikte konut gereksinimine bağlı olarak farklı konut üretim biçimleri gelişmiştir. Özel müteahhitler tarafından sağlanan konutla (yap-satçılık), kentin imarsız bölgelerinde gelişen gecekondular, kooperatifler tarafından sağlanan konutlar gibi kendiliğinden gelişen arz süreçleri veya toplu konut firmaları eliyle üretim, yapı kooperatifleri birlikleri, yerel yönetim ile konut üretimi gibi firma, yerel yönetimler, kamu kuruluşları aracılığıyla konut üretilmektedir [8, 9, 10].

Konut üretimleri kamu ve özel sektör tarafından karşılanmaktadır. İnşaat sektöründe toplu konut idaresi başkanlığı (TOKİ) toplu konut uygulamalarında tek kamu kuruluşudur. TOKİ Türkiye Cumhuriyet Başkanlığı’ na bağlı olarak özellikle sosyal konut üretimi için kurulmuş olan kamu kuruluşudur. TOKİ kurumsal tanıtım dokümanında [11] stratejisini; “alt ve orta gelir grubuna yönelik sosyal konutlar ile gerekli hizmet birimlerini altyapılarını da tamamlayarak sunmak” olarak açıklamaktadır. Bu doğrultuda çıkarılan Toplu Konut Kanunu (1984) ise; ülkemizde konut sorununun çözümünde yön veren temel ilkelerin tanımlanması, organizasyon ve finansman konuları açısından yön veren bir çerçeve kanun olarak tanımlanmaktadır. Kanunun amacı; “ülkemizin konut gereksiniminin karşılanması için gereken kamusal desteğin sağlanması

ve gerekli olan hizmetin bu amaç için örgütlenmiş bir idare eliyle yerine getirilmesi” olarak belirlenmiştir. TOKİ hedef kitlesinin kapsamını da mevcut piyasa koşulları çerçevesinde konut sahibi olamayan dar ve orta gelir grubu olarak işaret etmiştir.

Toplu konut üretiminde motivasyon, düşük maliyetlerle kısa sürede bireylerin genel ve ortalama beklentilerini karşılamaktır. Fakat toplu konut üretim sürecinde farklı aşamasında (planlama, tasarım, yapım, kullanım) ortaya çıkan problemler kalite sorunlarına neden olmaktadır [5, 12, 13].

Toplu konut uygulamalarında kalite değerlendirmesinde kullanıcı memnuniyeti belirleyici rol oynamaktadır. Konut kullanıcı memnuniyetini ise çok sayıda faktör etkilemektedir. Konut kullanıcı memnuniyeti ölçümlerinde, memnuniyet düzeyinin bireye zamana, sosyal ölçütlere ve beklentilere göre değişkenlik gösterdiği dikkat edilmesi gereken konulardan biridir [14]. Konut memnuniyeti çeşitli çalışmalarda farklı boyutlarda ele alınmıştır. Bu çalışma toplu konut projelerinde kullanıcı memnuniyet düzeylerinin belirlenmesinde etkili olan konut genel özellikleri, güvenlik, uygunluk, dayanıklılık, estetik ve servis edilebilirlik kriterlerinin etki düzeyleri incelenmiştir. Balıkesir ili özelinde gerçekleştirilen çalışma bulgularının/sonuçlarının toplu konut projelerinin planlama, tasarım ve aşamasında kalitenin arttırılmasına yönelik yapılan çalışmalara katkı sağlaması beklenmektedir.

### **1.1. Toplu konut projelerinde kalite ve kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesi**

Toplu konut üretiminin en temel özelliği üretimi arttırmaktır. Ancak artan üretimle birlikte kalite problemleri ortaya çıkabilmektedir. Üretimin arttırılmasına yönelik, tasarım detaylarında kalite ile ilgili konuların gözardı edilmesi, uygulamada düşük maliyetli inşaat tekniklerinin kullanılması gibi kararlara neden olmaktadır [14]. Bu durum ortaya çıkan konut gereksinimine yanıt verebilmek için, kullanıcının ihtiyaçlarını tam olarak karşılamayan düşük kaliteli konut üretimiyle sonuçlanmaktadır [4, 15]. Toplu konut üretiminde düşük kalite nedeniyle, memnun olmayan toplu konut kullanıcıları konutta yenileme, değiştirme ve eklentiler yaparak değişiklik yoluna gitmektedir. Finansal kısıtlar gibi nedenlerle, konutlarda değişiklik işlemi yapamayan kullanıcılar ise ucuz, ilkel, geçici ve uygunsuz tedbirler almak zorunda kalmakta, yaşam koşullarını düşürmektedir [12].

Toplu konut uygulamalarında kalite problemlerinin bir başka nedeni de yapı bileşenlerinde meydana gelen yıpranmalardır [5]. Kullanım aşamasında yapı bileşenlerinde meydana gelen yıpranmalar yapı performansının azalmasına neden olmaktadır. Binaların kullanım sürecinde karşılaşılan yapı bileşeni kaynaklı kalite problemleri kullanım maliyetine yansımakta, dolaylı olarak ülke ekonomisine zarar vermektedir [4, 5, 13, 16]. Gür [2], toplu konutlarda özellikle dar gelirli aileler için olan konut üretiminde maliyeti mümkün olduğunca azaltmak 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.

Konut kullanıcı memnuniyeti konut kalitesinin değerlendirilmesinde bir yöntemdir [17, 18]. Literatürde farklı alanlarda araştırmacılar tarafından yapılan çalışmalarda konut kullanıcı memnuniyeti ekonomi, sosyoloji, ekoloji, psikoloji, mimarlık, inşaat gibi pek çok alanın ara kesitinde bulunmaktadır. Konutta kullanıcı memnuniyetini ölçmek, konut kalitesini değerlendirmek ve müşteri memnuniyetini veya memnuniyetsizliğinin

arkasında yatan etmenleri anlamak için bir araçtır. Bu nedenle toplu konutlardaki kalite sorunlarını kullanıcılardan alınan geribildirimler yoluyla saptamak, yeni üretimlerde kullanılmak üzere veri oluşturmak önemlidir [6].

Huang, vd. [13], çalışmasında toplu konut memnuniyet düzeyinin artırılmasında sosyal tesisler, konut karakteristikleri, komşuluk ilişkileri, gibi sosyal içeriklerin anahtar faktörler olduğunu öne sürmektedir. Türkoğlu [20], İstanbul'daki planlı ve gecekonduların kullanıcılar açısından değerlendirdiği çalışmasında kullanıcı memnuniyetini konutun büyüklüğü ve fiziki koşulları, şehir merkezine ulaşım, işyeri, hastane, alışveriş bölgesi ve belediye hizmetleri sosyal, eğlence ve eğitim hizmetlerinin mevcudiyeti ve bakımı, sosyal ve fiziksel çevre sorunları, konutun iklim kontrolü ve komşulardan memnuniyet kriterleri ile ölçmüştür. Bu çalışmaya göre; fiziksel konfor, yapı kalitesi, konut planı ve konutun büyüklüğü en yüksek memnuniyet düzeyine sahiptir [20].

Azimi ve Esmailzadeh [21], konut özelliklerinin konut kullanıcı memnuniyeti üzerinde önemli ölçüde etkili olduğunu vurgulamıştır. Çok birimli konut ile tek birimden oluşan konut tiplerinin karşılaştırıldığı çalışmada bina özellikleri, konut birimlerinin mahremiyeti, okul erişilebilirliği, erişim ve komşularla ilişkilerden memnuniyet değişkenlerine göre konut tipi ile konut memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır [21]. Erinsel, vd. [22], çalışmasında kullanıcı memnuniyetinin fiziksel çevre özellikleri ile sınırlandırılmayacağı, kişisel, sosyal ve kültürel özelliklerinden etkilendiği, konut kalitesinin beklentiler ve yaşam biçimleri ile de ilişkili olduğu vurgulanmıştır. Aykanat [23] yapım sürecinde tasarım kalitesine önem verilmesinin ve bu tasarımların uygulamaya yansıtılmasının son ürün kalitesini artırarak memnuniyet düzeyini daha üst seviyede karşılayabileceği sonucuna varmıştır. Kalite değerlendirme yöntemlerinden biri kabul edilen memnuniyet, kullanıcıların çevrelerine ilişkin algı ve değerlendirmelerinin kendileri üzerindeki etkisinin ölçülmesi ile belirlenmektedir [24]. Francescato, vd. [25], konut memnuniyetini, bir kişinin konuta duyduğu duygusal tepkisi olarak tanımlamıştır. Kellekçi ve Berköz [26], konut ve çevre kalitesinden memnuniyeti artıran faktörleri tespit etmeyi amaçlayan bir model önermiş, modelde kolay erişilebilirlik, çevresel kalite değişkenleri, çevre güvenliği, komşuluk ilişkileri, konutun çevre ve ekonomik değerlerine ilişkin faktör grupları belirlenmiştir.

Konut memnuniyeti, gerçek ve ideal konut koşulları arasındaki uyum/uyumsuzluk ile karakterize edilen bilişsel ve duygusal bir durumdur [27]. Yanar [28], konut kullanıcı memnuniyetinin, bireylerin istekleri ve beklentileri, fiziksel çevreyi nasıl algıladıkları, bu algıların davranışlarını nasıl etkiledikleri, gibi konularla doğrudan ilişkili olduğunu göstermiştir. Kumar vd. [29], çalışmalarında toplu konutlardaki bakım hizmetinin, konut niteliklerini ve konut olanaklarının erişilebilirlik konut kullanıcılarının memnuniyeti üzerinde önemli bir etkisinin olduğunu ortaya koymaktadır. Çalışma sonuçları sosyal olanakların memnuniyetinin onların mutluluğu üzerinde önemli bir etkisi olduğunu göstermektedir [29]. Yapılan çalışmalar (Örn; 2, 21, 23, 26, 30) incelendiğinde kullanıcı ile ilgili özellikler (aile tipi, yaş, cinsiyet, meslek, vb.), insan ihtiyaçları ile ilgili (güvenlik, sosyal ilişkiler, vb.), konut çevresinin fiziksel ve sosyal özellikleri (iklimsel koşullar, ulaşım olanakları, vb.) konut genel özelliklerine ilişkin faktörler (mekan büyüklükleri, fiziksel konfor koşulları, vb.) gibi pek çok faktörün kullanıcı memnuniyeti üzerinde etkili olabileceği görülmektedir. Bu konu başlıklarını ele alan bir grup araştırmacı [örn; 31, 32, 33, 34] kullanıcı memnuniyetinin psikolojik özelliklerin baskın olduğu bir dizi değişken tarafından tahmin edilen çok boyutlu bir yapı olduğunu, bireyin yaşam kalitesi ve mutluluğu üzerinde olumlu etkisi bulunduğunu ortaya koymaktadır.

Birbaşka grup araştırmacı ise [örn., 35, 36, 37] çalışmalarında konuttan memnuniyetin konutta kalma süresi/ konuttan taşınma niyeti, konut sahipliği/ kiracılık gibi davranışsal özelliklerle yakından ilişkili olduğunu savunmaktadır.

Konut memnuniyeti, fiziksel, sosyal, ekonomik, psikolojik birçok faktörden etkilenen çok boyutlu bir yapıdadır. Bu faktörler bireyin konut memnuniyetini doğrudan etkileyebileceği gibi kullanıcı algısını şekillendirerek dolaylı olarak etkileyebilmektedir [38]. Bu çalışmada toplu konut kullanıcılarının memnuniyet algıları yapıda kalite kriterleri çerçevesinde incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç için önceki çalışmaların [38, 39] ışığında yapıda kalite kriterleri; konut genel özellikleri, güvenlik, uygunluk, dayanıklılık, estetik ve servis edilebilirlik olarak belirlenmiştir. Yapıda kalite kriterleri çerçevesinde anket çalışması için hazırlanan sorularla kullanıcıların memnuniyet düzeyleri ölçülmüştür. Anket çalışması sonucu elde edilen veriler istatistiksel olarak değerlendirilmiştir. Kullanıcı özelliklerine göre değişkenlik gösterebilecek memnuniyet algı düzeyleri hane halkı büyüklüğü ve mülkiyet durumuna göre değerlendirilmiştir. Toplu konut projelerinde kalite araştırmalarına katkı sağlayacağı düşüncesiyle gerçekleştirilmiştir. Yapılan bu çalışma Balıkesir Üniversitesi Fen bilimleri Enstitüsü Mimarlık ABD.’ nda tamamlanmış olan “Toplu konut projelerinde kalite kavramının müşteri memnuniyeti aracılığı ile incelenmesi: Balıkesir ili TOKİ konutları” adlı yüksek lisans tezine dayanmaktadır.

## 2. Araştırma yöntemi

Toplu konut projelerinde kalite araştırmasını kullanıcı memnuniyet düzeyi aracılığı ile ortaya koymayı amaçlayan bu çalışmada veriler anket çalışması ile elde edilmiştir. Anket çalışmasında, toplu konut kullanıcılarının demografik bilgileri ve yaşadığı konuttan memnuniyet düzeylerini sorgulayan soru/ifadeleri içeren anket formu kullanılmıştır. Anket formu bilimsel araştırma yöntemlerinin belirlemiş olduğu ilkeler ışığında hazırlanmıştır.

Anketin ilk bölümünde katılımcı genel özelliklerine ilişkin sorulara yer verilmiştir. Sonraki bölümlerde ise; toplu konut kullanıcılarının memnuniyet düzeylerini belirlemek üzere veri elde etmek için *Kullanıcı Memnuniyeti Değerlendirme (KMD)* ölçeği geliştirilmiştir. Geliştirilen KMD ölçeğine ilişkin soru/ifadeler Tablo 1’ de verilmiştir. Literatürden [2, 4, 20, 23, 26, 40, 41] yararlanılarak geliştirilen KMD ölçeği yapıda kalite kriterlerinden yola çıkarak hazırlanmıştır. KMD ölçeğinde yer alan kalite kriterleri; konut genel özellikleri, güvenlik, uygunluk, dayanıklılık, estetik ve servis edilebilirlik olmak üzere 5 grupta ele alınmıştır. *Konut ve çevresi genel özellikleri*, konutun mekan büyüklükleri, konfor koşulları, kullanılan malzemelerin kullanım kolaylığı aydınlatması, ısınması gibi fiziksel özelliklerini kapsamaktadır. *Güvenlik kriteri*; iki alt kriter ile ölçülmüştür. İlki konutun kullanım süresi boyunca dayanımını etkileyecek yangın, doğal afet (deprem vs.) nedenlere bağlı olarak yıkılma, çatlama, şekil değiştirme gibi durumlarla karşılaşmayacağına, herhangi bir aksama olmaksızın yapıdan beklenen performansı yerine getireceğine ilişkin yapı güvenliğini kapsamaktadır. İkincisi kullanıcının can ve mal güvenliğinin sağlanarak günlük eylemlerini güvenlik içinde yapmasına ilişkin algısını içermektedir. *Uygunluk kriteri*; kullanılan malzeme, yapım tekniği, fiziksel özelliklerin kullanıcı yaşam koşullarına uygunluğu ve yatırım aracı olarak uygunluğunu kapsamaktadır. *Dayanıklılık kriteri*; binanın değiştirme veya sürekli bakıma ihtiyaç duymadan en uzun vadede kullanılabilir olmasıdır. *Estetik kriteri*; son

kullanıcının binanın görünümüne ilişkin olarak görsel zevklerinin tatmin olma düzeyidir. Bina cephelerinin, konut iç mekan malzemelerin, konut alanı ve site girişi esteğini kapsamaktadır. *Servis kalitesi*; Çatı vs. tamirâtı için kolayca ulaşılabilirlik, yangın merdiveni gibi elemanların bulunması, toplu konutta temizlik ve bakım onarım hizmetlerinin yeterliliğidir.

Tablo 1. KMD ölçeğinde yer alan kalite kriterlerine ilişkin soru/ifadeler.

Kalite Kriterleri	Kodlar	Soru/ifadeler	Kaynaklar
Konut ve çevresi genel özellikleri	GFK1	Konutun odalarının büyüklüğü	[2], [20], [40]
	GFK2	Konutun banyolarının büyüklüğü	[20], [23],[40],[41]
	GFK3	Konutun toplam kullanım alanının yeterliliği	[20],[40]
	GFK4	Konutun mutfağının büyüklüğü	[2], [20],[40], [41]
	GFK5	Konut planının kullanışlı olması	[2],[20],[40]
	GFK6	Konutun genel olarak rahat, konforlu, kullanışlı olması	[4],[20]
	GFK7	Konutta mahremiyetin sağlanması	[20],[41]
	GFK8	Konutun bakım kolaylığı	[40]
	GFK9	Konutun yapı malzemelerinin kalitesi	[4]
	GFK10	Duvarlarda kullanılan malzemelerin kalitesi	[40]
	GFK11	Konutun pencerelerinin işleyişi	[40]
	GFK12	Konutun kapılarının işleyişi	[40]
	GFK13	Konutun elektrik işleri	[40]
	GFK14	Konutun son işçilik kalitesi	[4],[40]
	GFK15	Boya işçiliği kalitesi	[4], [40]
	GFK16	Konutun her saati aydınlık olması	[2],[20],[26],[40],[41]
	GFK17	Konutun havalandırması	[2],[20],[40]
	GFK18	Konutun yalıtımı	[2],[41]
Güvenlik	GV1	Konutun yangına karşı güvenliği	[2],[4],[23], [26],[41]
	GV2	Konutun doğal afete (deprem, vs) karşı güvenliği	[2],[4],[23],[26], [41]
	GV3	Konutun yapımında kullanılan inşaat malzemelerinin insan sağlığına uygunluğu	[4]
	GV4	Konutun hırsızlık, vs. karşı güvenliği	[2],[26]
	GV5	Site güvenliğinin yeterliliği	[4],[23], [26]
Uygunluk	UY1	Konut ve çevresinin gelir düzeyi/ kariyerini yansıması	[2], [26]
	UY2	Konutun gelecek için iyi bir yatırım olması	[26]
	UY3	Konutun sosyo-ekonomik ve kültürel duruma uygunluğu	[4],[26]
Dayanıklılık	DY1	Kullanılan malzemelerin yangına dayanıklılığı	[23]
	DY2	Yapım tekniğinin depreme dayanıklılığı	[23]
	DY3	Kullanılan malzemelerin tamirat gerektirmeden uzun süre kullanılabilirliği	[40]
Estetik	ES1	Binalar ve yapılar birbirinin aynı olması	[26]
	ES2	Bu toplu konut alanının görünüşü	[26]
	ES3	Konutunuzun cephesinin estetik açıdan yaşam standartlarına uygunluğu	[4],[26]
	ES4	Banyoda kullanılan malzemeleri estetik açıdan uygunluğu	[4],[23], [41]

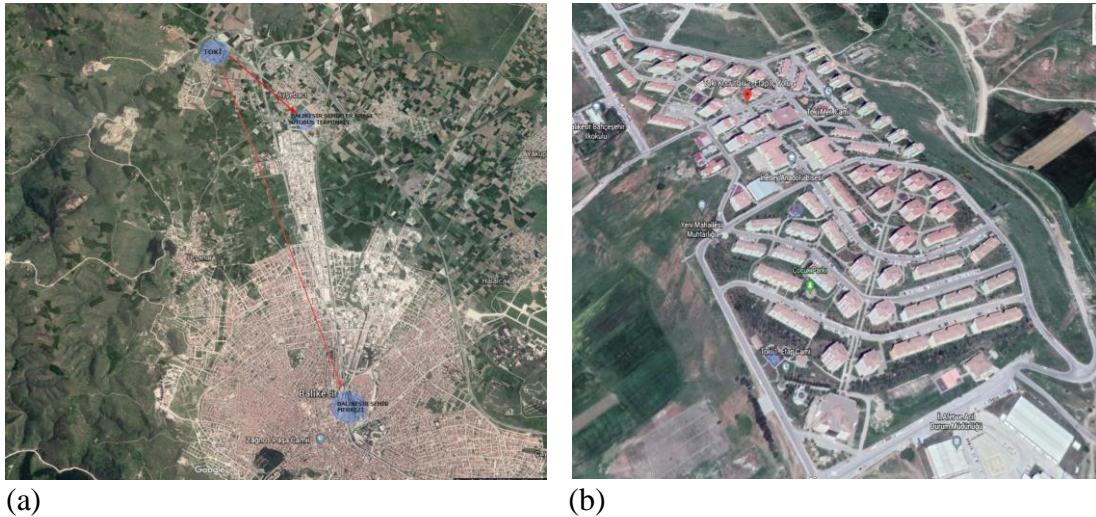
Tablo 1. (Devamı)

Estetik	ES5	Mutfakta kullanılan malzemelerin estetik açıdan yeterliliği	[4],[23], [41]
	ES6	Konutun girişini estetik açıdan yeterliliği	[23],[41]
	ES7	Toplu konutun site girişini estetik açıdan yeterliliği	[4],[23],[41]
Servis Edilebilirlik	SE1	Çatı vs, tamiratı için kolayca ulaşılabilirliği	[40]
	SE2	Konutta yangın merdiveni bulunması	[41]
	SE3	Toplu konutta temizlik hizmetlerinin yeterliliği	[23]
	SE4	Toplu konutta bakım onarım hizmetlerinin yeterliliği	[23], [41]

Anket çalışmasında ilk bölümünde yer alan soru/ ifadeler kategorik, ikinci bölümünde geliştirilen KMD ölçeğinde ise 5 noktalı likert tipi soru/ifadelerden oluşmaktadır. Katılımcılardan KMD ölçeğinde yer alan soru/ifadelere 1'den 5'e (1=hiç katılmıyorum, 5=tamamen katılıyorum) derecelendirmeleri istenmiştir. Katılımcılardan elde edilen verilerin analizi "SPSS 22" ve "Microsoft Office Excel 2010" istatistiksel analiz programı ile yapılmıştır. Çalışmada katılımcıların yaşadıkları konuttan memnuniyet düzeyleri KMD ölçeğinde yer alan ifadelere verilen yanıtların ortalamaları ( $\bar{X}$ ) ile değerlendirilmiş, hanehalkı büyüklüğü ve mülkiyet durumu değişkenleri ile karşılaştırılmıştır. İkili grupların karşılaştırmasında (mülkiyet durumu) bağımsız örnek t-testi; ikiden fazla grupların karşılaştırılmasında (hanehalkı büyüklüğü) tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır.

### 2.1. Örneklem

Çalışmanın örneklemini Balıkesir ili Yenimahalle/ Ayşebacı mevkiinde bulunan alt gelir grubuna hitap eden TOKİ konutları oluşturmaktadır (Şekil1). Alt gelir grubuna yönelik yapılan konut alanı kent merkezine 9 km uzaklıkta olup 2 etaptan oluşmaktadır. 1. Etap 766 2. Etap 480 konuttan oluşmaktadır. Çalışma 2. Etap bölgesinde yapılmıştır. İlköğretim, lise, kreş, spor salonu, cami, şadırvanın bulunduğu sosyal donatılar mevcuttur [42].



Şekil 1. (a),(b) Balıkesir TOKİ konutları genel görünüşü [42].

Balıkesir İli Yenimahalle/ Ayşebacı mevki TOKİ 2. Etap konut kullanıcılarının örneklem olarak belirlendiği çalışmada anket çalışması için her bir konuttan bir kişi olmak üzere 200 konut kullanıcısı ile yüz yüze görüşülmüştür. Fakat 57 konut kullanıcısı ankete

katılmak istememiştir. Böylece anket çalışması 142 konut kullanıcısı olan katılımcı ile gerçekleştirilmiştir.

## 2.2. Bulgular

Anket çalışması sonucu elde edilen bulgular, katılımcıların ağırlıklı olarak, 41-50 (%37), 31-40 (%26), 51-60 (%23) yaş grubunda olduğunu, göstermektedir. Bulgulara göre; kadın (%53) katılımcılar erkek (%47) katılımcılara oranla daha fazla sayıdadır. Çalışmanın bir başka bulgusu ise; katılımcıların %36' sının 1, 2 çocuklu aile yapısına sahip olurken % 53'lük bölümünün 3, 4 çocuklu ailelerden oluştuğudur. Katılımcılar, yaşadıkları konutu ağırlıklı olarak eş, çocuklar ile birlikte (%55) paylaşmaktadır. Ayrıca katılımcıların çoğunluğunun 5-10 (%57) yıllık bir süredir TOKİ konutlarında oturdukları, % 74'ünün konut sahibi olduğu bulgular arasındadır. Elde edilen araştırma bulguları katılımcıların %96'sı barınma amacı ile konut edinmelerine karşılık, % 4'lük bir bölümün yatırım amaçlı konut edindiklerini göstermektedir (Tablo 2).

Tablo 2. Anket katılımcılarının özellikleri.

Katılımcıların özellikleri	n	%
<b>Yaş</b>		
16-20	3	2
21-30	14	10
31-40	37	26
41-50	53	37
51-60	32	23
61-üstü	3	2
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	75	53
Erkek	67	47
<b>Hane halkı büyüklüğü</b>		
Eş ile	38	27
Eş ve çocuklar ile	78	55
Eş, çocuklar ve aile büyükleri ile	11	8
Aile büyükleri ile	9	6
Yalnız	6	4
<b>Çocuk sayısı</b>		
1, 2 çocuk	51	36
3, 4 çocuk	75	53
5-7 çocuk	16	11
<b>Konutta oturma süreleri</b>		
1-5 yıl	35	25
5-10 yıl	81	57
10-üstü	26	18
<b>Mülkiyet durumları</b>		
Konut sahibi	105	74
Kiralık	37	26
<b>Konut edinme amacı</b>		
Barınma	136	96
Yatırım	6	4



### 2.2.1. Toplu konut kullanıcılarının kalite kriterleri açısından memnuniyet düzeyleri

Katılımcıların yaşadıkları toplu konuttan memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla önceki çalışmalar [23, 24] ışığında belirlenen kalite kriterlerine ilişkin elde edilen ortalamalar Tablo 3' de verilen puan aralıkları ile değerlendirilmiştir.

Tablo 3. Likert ölçeğinin değerlendirilmesinde kullanılan puanlama aralıkları.

Likert Ölçeği	Memnuniyet Anketi	Puan Aralıkları	Memnuniyet Değerlendirme Düzeyleri
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

Katılımcıların konutu kullanım sonrası memnuniyet düzeylerini incelemek üzere kalite kriterlerine ilişkin veriler ortalamalara göre değerlendirildiğinde konut ve çevresi genel özellikleri ( $\bar{X}=3,84$ ), güvenlik ( $\bar{X}=3,50$ ), uygunluk ( $\bar{X}=3,62$ ), estetik ( $\bar{X}=3,66$ ), servis edilebilirlik ( $\bar{X}=3,74$ ) kriterlerinden yüksek düzeyde memnun olduklarını göstermektedir. Katılımcılar, dayanıklılık ( $\bar{X}=3,39$ ) kriterinden ise orta düzeyde memnundur.

Anket çalışması sonucu elde edilen verilerin tutarlılığını belirlemek için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Güvenilirlik analizi, ölçüm konuları içerisinde yer alan soruların kendi içerisindeki tutarlılığını belirlemek amacıyla Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) değerine bakılarak yapılmaktadır. Güvenilirlik analizi sonucunda 0 ile 1 aralığında ( $0 \leq \alpha \leq 1$ ) değişen bir Cronbach's Alpha değeri hesaplanmıştır. 0,70 değerinden büyük Cronbach's Alpha değeri ( $\alpha \geq 0,70$ ) oldukça güvenilir olarak kabul edilmektedir. Tablo 4 incelendiğinde Cronbach's Alpha değeri konut ve çevresi genel özellikleri 18 soru için 0,951; güvenlik için 0,914; uygunluk 0,874; dayanıklılık için 0,826; estetik için 0,906; servis edilebilirlik için 0,925 değerleri elde edilmiştir. Kalite kriterleri değişkenleri için elde edilen Cronbach's Alpha değeri 0,70' den büyük olduğundan güvenilirdir.

Tablo 4. Kalite kriterleri ortalamaları ve güvenilirlik katsayıları.

Kalite kriterleri	Soru sayısı	Ortalama	Güvenilirlik katsayıları
Konut ve çevresi genel özellikleri	18	3,84	0,951
Güvenlik	5	3,50	0,914
Uygunluk	3	3,62	0,874
Dayanıklılık	3	3,39	0,826
Estetik	7	3,66	0,906
Servis edilebilirlik	4	3,74	0,925

Çalışmanın bundan sonraki bölümlerinde, toplu konut kullanıcılarının kalite kriterleri çerçevesinde memnuniyet düzeyleri ve memnuniyetlerinin hane halkı büyüklüğü ile mülkiyet durumuna göre değişimi incelenmiştir.

TOKİ kullanıcılarının konut ve çevresine ilişkin genel özelliklerinden memnuniyet durumlarına bakıldığında konutun odalarının büyüklüğü ( $\bar{X}=4,00$ ), konutun banyolarının büyüklüğü ( $\bar{X}=3,92$ ), konutun toplam kullanım alanının yeterliliği ( $\bar{X}=3,94$ ), konutun mutfağının büyüklüğü ( $\bar{X}=3,65$ ), konut planının kullanışlı olması ( $\bar{X}=4,07$ ), konutun

genel olarak rahat ve kullanışlı olması ( $\bar{X}=4,17$ ), konutta mahremiyetin sağlanması ( $\bar{X}=3,83$ ), konutun bakım kolaylığı ( $\bar{X}=3,96$ ), duvarlarda kullanılan malzemelerin kalitesi ( $\bar{X}=3,47$ ), konutun kapıların işleyişi ( $\bar{X}=3,58$ ), konutun elektrik işleri ( $\bar{X}=3,82$ ), konutun son işçilik kalitesi ( $\bar{X}=3,70$ ), boya işçiliği kalitesi ( $\bar{X}=3,61$ ), konutun havalandırması ( $\bar{X}=4,15$ ), konutun yalıtımı ( $\bar{X}=4,04$ ) yüksek düzeyde iken konutun yapı malzemelerin kalitesinden memnuniyetin ( $\bar{X}=3,38$ ) orta düzey, konutun her saati aydınlık olması ( $\bar{X}=4,39$ ) çok yüksek düzeyde memnuniyet sağladığı görülmektedir (Tablo 5).

Konut ve çevresi genel özelliklerine ilişkin elde edilen veriler, konutun aydınlık olması memnuniyet düzeyini en fazla etkileyen etmen olduğunu göstermektedir. Bu durum konutun yeterli günışığından yararlanılması ile enerji tasarrufunun sağlanabildiğini, dar gelirli kullanıcı grubu için avantajlı bir durum oluşturdu yönünde yorumlanabilir. Çalışmanın bir başka bulgusu konutun mekân büyüklükleri ile plan şemalarından kullanıcıların memnuniyet düzeylerinin yüksek olmasıdır. Bu bulgular barınma gereksiniminin ötesinde artan kullanıcı gereksinimlerinin karşılanmasında fiziksel konfor koşullarının memnuniyet düzeylerini yükselttiğini göstermektedir. Benzer şekilde yapılan çalışmalar kullanıcı memnuniyeti ile konut genel özelliklerinin doğrudan ilişkili olduğunu ileri sürmektedir (Örn.; 20). Güreman [43] çalışmasında birey ve hane halkının değişen yaşam koşullarına bağlı olarak ihtiyaçlarını karşılayacak mekânsal gereksinimlerin duydukları, kullanılabilir mekânların konut büyüklüğü ve oda sayısı gibi nicel özelliklerinin memnuniyet üzerinde olumlu etkiye sahip olduğunu ileri sürmektedir. Şekeroğlu [44] çalışmasında konut büyüklüğünün konut ve çevresinden duyulan memnuniyet üzerinde önemli bir faktör olduğunu altını çizmektedir. Ayrıca çalışma bulguları yapı elemanları, işçilik kalitesi, kullanılan malzeme gibi fiziksel özelliklerinden kullanıcıların memnun olduklarını göstermektedir. Benzer şekilde Geçer [4] çalışmasında yapı elemanları, yapı malzemeleri, tesisatlar ve konutun teknolojik özellikleri, konutun kullanım ömrü ve kullanıcının ihtiyaç ve beklentileri ile doğrudan ilgili olduğunu ileri sürmektedir. Zaman içinde yıpranmalara bağlı olarak kullanıcılar gereksinimlerini karşılayamamaları halinde tadilatlar yapmaktadır. Bu durumda dar gelirli ailelerin ekonomik olarak zorlanmasına sebebiyet vermektedir.

Konut güvenliğine ilişkin kalite kriterlerinin kullanıcı memnuniyet düzeylerindeki etkinliğine yönelik çalışma bulguları kullanıcıların genel olarak yangına karşı güvenliği ( $\bar{X}=3,79$ ), konutun doğal afete karşı güvenliği ( $\bar{X}=3,99$ ) ile konutun yapımında kullanılan malzemelerin insan sağlığına uygunluğuna olan güven ( $\bar{X}=3,77$ ) yüksek düzeyde etkili olduğunu göstermektedir. Bu durum TOKİ konutlarının ilgili yönetmeliklere uygun üretildiğini düşünen kullanıcının güven duygusunun olumlu yönde etkilendiği göstermektedir. Bu bulgular yapılan çalışmalarla [45] uyum göstermektedir. Ayrıca bulgular konutun hırsızlık vs. karşı güvenliğinin ( $\bar{X}=3,58$ ) yüksek düzeyde kullanıcı memnuniyetini etkilediğini, site güvenliğinin yeterliliği ( $\bar{X}=2,54$ ) ise az düzeyde etkilediğini göstermektedir.

Kullanıcıların konutun uygunluk kriterlerine göre memnuniyetleri Tablo 5'te verilmiştir. Buna göre konut ve çevresinin kullanıcının gelir düzeyi/ kariyerini yansıtması ( $\bar{X}=3,25$ ) orta düzeyde, konutun gelecek için iyi bir yatırım olması ( $\bar{X}=3,63$ ), konutun sosyo-ekonomik ve kültürel duruma uygunluğunun ( $\bar{X}=3,99$ ) iyi düzeyde memnuniyeti sağladığı görülmektedir.

Kullanıcıların konutun uygunluk kriterlerine göre memnuniyetleri konutun sosyo-ekonomik ve kültürel duruma uygunluğunun, iyi düzeyde memnuniyeti sağladığı

görülmektedir. Gür ve Sezer [46] çalışmasında konut kullanıcılarının sosyal statü bakımından benzer ailelerle birlikte yaşamaktan memnun olduklarını ileri sürmektedir. Karahan [47] çalışmasında bireylerin/ailelerin daha kendilerine dönük yaşama isteği ile yaşadıkları çevre içinde birlikte yaşayacakları kişilerle uyum içinde olmak, benzer yaşam biçimlerine sahip olmak istedikleri, farklılıklarla bir arada yaşamaktan kaçındıklarını altını çizmiştir. Ayrıca çalışma bulguları konutun gelecek için iyi bir yatırım olmasından kullanıcıların memnun olduklarını göstermektedir. Bu bulgular, konut kullanıcılarının % 4'lük oranda yatırım amaçlı konut edinmelerine rağmen, kullanıcıların yaşadıkları konutu bir yatırım aracı olarak gördüğünü göstermektedir. Lebe ve Akbaş [48] çalışmasında hane halkı harcamalarının belirgin bir kısmını konut ve barınma için yapılan harcamalardan oluştuğunu ileri sürmektedir. Chetty ve Szeidl [49] hane halkının barınma harcamalarının bütçeleri içinde % 20'lik dilimi kapsadığını öne sürmektedir. Öztürk ve Fitöz [50]' e göre konut, bir barınma aracının ötesinde yarın için bir güvence aracı, bir yatırım aracı hatta gereğinde finansal kurumlara teminat olarak gösterilebilen bir mal olma özelliğine sahiptir. Bu oranın dar gelirli hane halkı için özel önem arz etmektedir. Eceral ve Uğurlar [45]' a göre konut ihtiyaçları ve ekonomik erişilebilirlikte sosyo-ekonomik statüdeki değişiklikler önemlidir. Bir başka bakış açısıyla elde edilen bu bulgular TOKİ' nin sunmuş olduğu ödeme fırsatlarının da kullanıcının konut kalitesi ile ödemiş oldukları fiyatları eşdeğer gördüklerini, bu durumda değer algılarının olumlu etkilendiğini göstermektedir.

Kullanıcıların kullanılan malzemelerin yangına dayanıklılığı ( $\bar{X}=3,55$ ) ve yapı tekniğinin depreme dayanıklılığı ( $\bar{X}=4,04$ ) yüksek düzeyde iken kullanılan malzemelerin tamirat gerektirmeden uzun süre kullanılabilirliği ( $\bar{X}=2,58$ ) az düzeyde olduğu bulgular arasındadır (Tablo 5). Bu bulgular kullanıcıların yaşadıkları konutun yangın ve deprem gibi etkenlere karşı yapı dayanımını sağlayacak gerekli standartlara ve yeterli donanımına sahip olduklarını düşündükleri yönünde yorumlanabilir.

Kullanıcıların yapıda kalite kriterlerinden estetik açıdan memnuniyet düzeyleri; binalar ve yapıların birbirinin aynı olması ( $\bar{X}=3,93$ ), konutun cephesinin estetik açıdan yaşam standartlarına uygunluğu ( $\bar{X}=3,78$ ), banyoda kullanılan malzemelerin estetik açıdan uygunluğu ( $\bar{X}=3,65$ ), mutfakta kullanılan malzemelerin estetik açıdan yeterliliği ( $\bar{X}=3,67$ ), konutun girişinin estetik açıdan yeterliliği ( $\bar{X}=3,63$ ), toplu konutun site girişinin estetik açıdan yeterliliği ( $\bar{X}=3,70$ ) yüksek düzeyde ve toplu konutun alanının görünüşü ( $\bar{X}=3,26$ ) orta düzeyde olarak Tablo 4'de gösterildiği gibi bulgular arasında yer almaktadır (Tablo 5). Araştırma bulguları konut kullanıcılarının aynı tip ve karakteristiğe sahip yapı gruplarının cepheleri ve bina girişleri estetik bulduklarını, bina görünüşlerini yaşam standartlarına uygun bulduklarını göstermektedir. Ayrıca elde edilen bulgulara göre; kullanıcılar iç mekanda kullanılan malzemeleri estetik açıdan yeterli bulmaktadır.

Tablo 5' de görüldüğü gibi kullanıcıların servis edilebilirlik kriterlerinden memnuniyet düzeyleri; Çatı vs. tamirâtı için kolay ulaşılabilirlik ( $\bar{X}=3,85$ ), konutta yangın merdiveni bulunması ( $\bar{X}=4,11$ ), toplu konutta temizlik hizmetlerinin yeterliliği ( $\bar{X}=3,46$ ), toplu konutta bakım onarım hizmetlerinin yeterliliği ( $\bar{X}=3,52$ ) yüksek düzeydedir.

Tablo 5. Konut kullanıcılarının kalite kriterlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri.

Kalite Kriterleri		Ort. ( $\bar{X}$ )	St. sapma
Konut ve çevresi genel özellikleri			
GFK1	Konutun odalarının büyüklüğü	4,00	1,098
GFK2	Konutun banyolarının büyüklüğü	3,92	1,011
GFK3	Konutun toplam kullanım alanının yeterliliği	3,94	1,005
GFK4	Konutun mutfağının büyüklüğü	3,65	1,343
GFK5	Konut planının kullanışlı olması	4,07	0,987
GFK6	Konutun genel olarak rahat, konforlu, kullanışlı olması	4,17	0,833
GFK7	Konutta mahremiyetin sağlanması	3,83	1,024
GFK8	Konutun bakım kolaylığı	3,96	0,929
GFK9	Konutun yapı malzemelerinin kalitesi	3,38	1,325
GFK10	Duvarlarda kullanılan malzemelerin kalitesi	3,47	1,308
GFK11	Konutun pencerelerinin işleyişi	3,39	1,378
GFK12	Konutun kapılarının işleyişi	3,58	1,262
GFK13	Konutun elektrik işleri	3,82	1,089
GFK14	Konutun son işçilik kalitesi	3,70	1,266
GFK15	Boya işçiliği kalitesi	3,61	1,341
GFK16	Konutun her saati aydınlık olması	4,39	0,503
GFK17	Konutun havalandırması	4,15	0,955
GFK18	Konutun yalıtımı	4,04	0,922
Güvenlik			
GV1	Konutun yangına karşı güvenliği	3,79	1,077
GV2	Konutun doğal afete (deprem, vs) karşı güvenliği	3,99	0,776
GV3	Konutun yapımında kullanılan inşaat malzemelerinin insan sağlığına uygunluğu	3,77	1,034
GV4	Konutun hırsızlık, vs. karşı güvenliği	3,58	1,333
GV5	Site güvenliğinin yeterliliği	2,54	1,202
Uygunluk			
UY1	Konut ve çevresinin gelir düzeyi/ kariyerini yansıtması	3,25	1,078
UY2	Konutun gelecek için iyi bir yatırım olması	3,63	1,206
UY3	Konutun sosyo-ekonomik ve kültürel duruma uygunluğu	3,99	0,907
Dayanıklılık			
DY1	Kullanılan malzemelerin yangına dayanıklılığı	3,55	1,118
DY2	Yapım tekniğinin depreme dayanıklılığı	4,04	0,849
DY3	Kullanılan malzemelerin tamirat gerektirmeden uzun süre kullanılabilirliği	2,58	1,317
Estetik			
ES1	Binalar ve yapılar birbirinin aynı olması	3,93	1,022
ES2	Bu toplu konut alanının görünüşü	3,26	1,065
ES3	Konutunuzun cephesinin estetik açıdan yaşam standartlarına uygunluğu	3,78	1,099
ES4	Banyoda kullanılan malzemeleri estetik açıdan uygunluğu	3,65	1,267
ES5	Mutfakta kullanılan malzemelerin estetik açıdan yeterliliği	3,67	1,428
ES6	Konutun girişini estetik açıdan yeterliliği	3,63	1,127
ES7	Toplu konutun site girişini estetik açıdan yeterliliği	3,70	1,185
Servis edilebilirlik			
SE1	Çatı vs, tamirati için kolayca ulaşılabilirliği	3,85	1,051
SE2	Konutta yangın merdiveni bulunması	4,11	0,936
SE3	Toplu konutta temizlik hizmetlerinin yeterliliği	3,46	1,292
SE4	Toplu konutta bakım onarım hizmetlerinin yeterliliği	3,52	1,276

### 2.2.2. Toplu konut kullanıcılarının kalite kriterleri açısından memnuniyet düzeylerinin hane halkı ve mülkiyet durumuna göre değişimi

Konut kullanıcılarının hane halkı büyüklüğü ve mülkiyet durumlarına göre değişimleri Tablo 6’da verilmiştir. Konut ve çevresi genel özelliklerine ilişkin kalite kriterlerinden hane halkı ve mülkiyet değişkenlerine göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde yalnız yaşayanların “konutun toplam kullanım alanının yeterliliği” ( $p=0,01<0,05$ ), “konutun bakım kolaylığı” ( $p=0,00<0,001$ ) ve “konut pencere işleyişi” ( $p=0,02<0,05$ )’nden yüksek düzeyde memnunken, aile büyükleri ile yaşayanların “konutun toplam kullanım alanının yeterliliği” ( $p=0,03<0,05$ )’nden ve eş çocuklar ve aile büyükleri ile yaşayan kullanıcıların “son işçilik kalitesi” ( $p=0,00<0,001$ ) ve “boya işçiliği kalitesi” ( $p=0,00<0,001$ )’nden yüksek düzeyde memnun oldukları görülmektedir. Ayrıca bulgular konut sahibi olan kullanıcıların “konutun toplam kullanım alanının yeterliliği” ( $p=0,01<0,05$ ), “konutun yapı malzemelerinin kalitesi” ( $p=0,02<0,05$ ), “duvarlarda kullanılan malzemelerin kalitesi” ( $p=0,03<0,05$ ), “konutun pencerelerinin işleyişi” ( $p=0,02<0,05$ ), “konutun son işçilik kalitesi” ( $p=0,00<0,001$ ) ve “boya işçiliği kalitesi” ( $p=0,00<0,001$ )’nden daha yüksek düzeyde memnun olduklarını göstermektedir. Kiralık konut kullanıcıları ise “konut planının kullanışlı olması” ( $p=0,03<0,05$ )’nden mülk sahibi kullanıcılara göre yüksek düzeyde memnun görülmektedir (Tablo 6).

Bu çalışmada elde edilen bulgular eş çocukları ve/veya aile büyükleri ile yaşayan hane halkının konutun kullanım alanının yeterliliği gibi fiziksel yeterliliğinden memnun oldukları görülmektedir. Güreman [43] çalışmasında hane halkı birey sayısının artması ile konut yeri belirlemede konutun niteliklerinin ötesinde ekonomik nedenlerin öne çıktığını, bu tip ailelerde birey sayısına uygun konut yerine, ekonomik olanaklarına uygun barınma işlevli bir konut anlayışının önemini vurgulamaktadır. Hane halkı sayısının küçülmesi ise beklentileri farklılaştırmaktadır. Yalnız yaşayan toplu konut kullanıcılarının diğer kullanıcı grubuna göre toplam kullanım alanı, konutun bakım kolaylığı ve yapı bileşenlerinin işleyişinden, site güvenliğinden daha yüksek düzeyde memnun oldukları görülmektedir. Bu durum yaşadıkları konut gruplarının kent çeperinde yer almasından dolayı yalnız yaşayan kullanıcıların kendilerini güvenli hissettiklerini göstermektedir. Çalışma bulguları güvenlik kalite kriteri hane halkı ve mülkiyet değişkenlerine göre incelendiğinde bulgular aile büyükleri ile yaşayanların “konutun doğal afete (deprem, vs) karşı güvenliği” ( $p=0,03<0,05$ )’nden, yalnız yaşayan konut kullanıcılarını ise “site güvenliğinin yeterliliği” ( $p=0,04<0,05$ )’nden yüksek düzeyde memnun olduklarını göstermektedir. Ayrıca çalışma bulguları konut sahibi kullanıcıların “konutun yangına karşı güvenliği” ( $p=0,03<0,05$ ) ve “site güvenliğinin yeterliliğinden” ( $p=0,04<0,05$ ), kiralık konut kullanıcıların göre daha yüksek düzeyde memnun olduklarını göstermektedir.

Bu bulgulara karşılık hane halkı büyüklüğü ve mülkiyet durumu değişkenlerine göre dayanıklılık kalite kriteri incelendiğinde eş çocuklar ve aile büyükleri ile yaşayanların “yapım tekniğinin depreme dayanıklılığı” ( $p=0,00<0,001$ ) ve “kullanılan malzemelerin tamirat gerektirmeden uzun süre kullanılabilirliği” ( $p=0,00<0,001$ )’nden yüksek düzeyde memnun olduğu bulguları elde edilmiştir. Ayrıca konut sahibi olan kullanıcıların “yapım tekniğinin depreme dayanıklılığı” ( $p=0,00<0,001$ )’nden yüksek düzeyde memnun olurken, kiralık konut kullanıcılarının “kullanılan malzemelerin tamirat gerektirmeden uzun süre kullanılabilirliği” ( $p=0,00<0,001$ )’nden mülk sahibi kullanıcılara göre daha yüksek düzeyde memnun oldukları görülmektedir. Hane halkı büyüklüğü ve mülkiyet durumu değişkenine göre estetik kalite kriterleri incelendiğinde bulgular eş ve çocukları ile konutu paylaşan kullanıcıların “toplu konut alanının görünüşü” ( $p=0,00<0,001$ ),

“konutun ve cephesinin estetik açıdan yaşam standartlarına uygunluğu” ( $p=0,02<0,05$ ), “konutun girişinin estetik açıdan yeterliliği” ( $p=0,00<0,001$ ) ve toplu konutun site girişinin estetik açıdan yeterliliği” ( $p=0,00<0,001$ )’nin yüksek düzeyde memnun olduklarını göstermektedir. Ayrıca çalışma bulguları mülk sahiplerinin “toplu konut alanının görünüşü” ( $p=0,01<0,05$ ), “konutunuzun cephesinin estetik açıdan yaşam standartlarına uygunluğu” ( $p=0,02<0,05$ ) ve “banyoda kullanılan malzemeleri estetik açıdan uygunluğu” ( $p=0,01<0,05$ ), “toplu konutun site girişini estetik açıdan yeterliliği” ( $p=0,00<0,001$ ) yüksek düzeyde memnunken, kiralık konut kullanıcıları “toplu konutun site girişini estetik açıdan yeterliliği” ( $p=0,00<0,001$ )’nden memnundur.

Çalışmanın bir başka bulgusu uygunluk ve servis edilebilirlik kalite kriterinin hane halkı büyüklüğü ve mülkiyet durumu değişkenlerine göre kullanıcıların memnuniyet düzeylerinde değişime yönelik istatistiksel olarak anlamlı bir bulgu elde edilememiştir.

Tablo 6. Hane halkı büyüklüğü ve mülkiyet durumuna göre kullanıcıların memnuniyet düzeyleri.

	Hane Halkı Büyüklüğü					Sig	Mülkiyet Durumu		Sig
	Eş ile	Eş, çocuklar ile	Eş, çocuklar ve aile büyükleri ile	Aile büyükleri ile	Yalnız		Konut sahibi	Kiralık	
<b>Konut ve çevresi genel özellikleri</b>									
GFK1	3,79	4,00	4,00	4,58	4,20	0,29	3,99	4,03	0,29
GFK2	3,68	4,14	3,89	4,50	4,60	0,06	4,08	3,49	0,06
GFK3	3,71	3,86	3,89	4,75	4,60	<b>0,01**</b>	4,07	3,57	<b>0,01**</b>
GFK4	3,37	4,14	3,60	4,50	3,80	0,10	3,95	2,78	0,10
GFK5	3,79	4,00	4,08	4,75	4,60	<b>0,03*</b>	4,01	4,24	<b>0,03*</b>
GFK6	3,84	4,14	4,26	4,50	4,40	0,06	4,23	4,00	0,06
GFK7	3,58	3,71	3,94	3,75	4,40	0,30	3,84	3,81	0,30
GFK8	3,37	4,14	4,23	3,75	4,40	<b>0,00***</b>	3,96	3,95	0,30
GFK9	2,79	3,71	3,54	4,00	3,40	0,01**	3,50	3,03	<b>0,02*</b>
GFK10	2,95	3,57	3,61	4,17	3,40	0,13	3,66	2,95	<b>0,03*</b>
GFK11	2,82	3,57	3,50	4,00	4,20	<b>0,02*</b>	3,66	2,62	<b>0,02*</b>
GFK12	3,34	3,57	3,56	4,17	4,20	0,27	3,72	3,16	0,27
GFK13	3,58	3,71	3,89	4,00	4,20	0,53	3,96	3,41	0,53
GFK14	3,00	3,43	4,08	3,83	3,00	<b>0,00***</b>	3,86	3,24	<b>0,00***</b>
GFK15	2,92	3,71	3,93	3,92	3,00	<b>0,00***</b>	3,81	3,05	<b>0,00***</b>
GFK16	4,34	4,29	4,40	4,58	4,20	0,53	4,39	4,38	0,53
GFK17	4,21	4,00	4,16	4,08	4,00	0,97	4,17	4,11	0,97
GFK18	3,68	4,00	4,19	4,25	4,00	0,07	4,04	4,05	0,07
<b>Güvenlik</b>									
GV1	3,37	4,14	3,85	4,33	4,20	0,06	3,90	3,46	<b>0,03*</b>
GV2	3,79	4,29	4,00	4,33	4,20	<b>0,03*</b>	4,09	3,73	0,17
GV3	3,76	3,86	3,64	4,50	4,20	0,082	3,85	3,57	0,08
GV4	3,53	4,00	3,53	4,00	3,40	0,709	3,81	2,95	0,70
GV5	3,03	3,43	3,70	3,75	4,40	<b>0,04*</b>	3,80	2,78	<b>0,03*</b>
<b>Uygunluk</b>									
UY1	3,53	3,86	3,93	4,25	4,20	0,20	4,06	3,27	0,20
UY2	3,34	3,71	3,69	4,00	4,00	0,41	3,78	3,22	0,41
UY3	3,79	4,29	4,03	4,33	3,60	0,25	3,98	3,03	0,25
<b>Dayanıklılık</b>									
DY1	3,24	3,86	3,80	3,83	3,80	0,12	3,94	2,84	0,12
DY2	3,63	4,14	4,23	3,83	4,06	<b>0,00***</b>	4,06	4,00	<b>0,00***</b>

Tablo 6. (Devamı)

DY3	2,92	3,43	3,93	3,67	3,00	<b>0,00***</b>	3,64	3,41	<b>0,00***</b>
<b>Estetik</b>									
ES1	3,50	3,86	4,13	3,83	4,40	0,12	4,10	3,46	0,22
ES2	3,21	4,14	3,93	4,08	4,00	<b>0,00***</b>	3,87	3,46	<b>0,01**</b>
ES3	3,39	4,40	3,98	3,33	4,10	<b>0,02*</b>	4,01	3,14	<b>0,02*</b>
ES4	3,11	3,43	3,93	3,33	4,40	0,08	3,68	3,57	<b>0,01**</b>
ES5	3,24	3,86	3,75	3,92	4,80	0,11	3,93	2,92	0,11
ES6	3,08	4,43	3,76	3,75	4,20	<b>0,00***</b>	3,73	3,32	<b>0,00***</b>
ES7	2,95	4,14	3,95	3,92	4,10	<b>0,00***</b>	3,23	3,82	<b>0,00***</b>
<b>Servis edilebilirlik</b>									
SE1	3,11	3,29	3,56	3,67	4,20	0,17	3,67	2,86	0,24
SE2	3,13	3,43	3,69	3,42	4,20	0,16	3,71	2,97	0,16
SE3	3,24	3,86	3,60	3,50	4,20	0,41	3,73	2,95	0,41
SE4	3,45	3,56	3,21	3,54	4,01	0,57	3,24	2,79	0,46

\*  $0.01 < p \leq 0.05$  \*\*  $0.001 < p \leq 0.01$  \*\*\*  $p \leq 0.001$

Konut memnuniyeti düzeylerine göre algılar öznedir. Bu nedenle kullanıcının memnuniyet düzeyleri ihtiyaçlarına, geçmişteki deneyimlerine, kendine özgü özelliklerine ve içinde bulunduğu koşullara göre değişebilmektedir. Bazen bir tüketim malı, bazen de bir yatırım aracı olarak görülen konut hane halkı nitelikleri gibi çeşitli etkenlere bağlı olarak zamanla değişme ve gelişme göstermektedir [48]. Çalışma kapsamında elde edilen bulgular konut memnuniyet düzeylerinin hane halkı ve mülkiyet değişkenlerine göre farklılaştığını göstermektedir. Yapılan çalışmalarda konut memnuniyeti düzeyi ile hanede yaşayan kişi sayısı arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır [51]. Abdu vd. [52], konut kullanıcılarının demografik özelliklerinin ve konutun fiziksel özelliklerinin konut memnuniyetini etkilediği bulunmuştur. Bu çalışma verilerinde de ortaya konulduğu üzere konutun genel özelliklerinin kullanıcıların memnuniyetlerini önemli oranda etkilemektedir. Konutun yeterli büyüklükte, yaşam biçimine uygun plan şemasına sahip olması kullanıcıya konforlu ve rahat yaşam alanı sağlamaktadır.

Hane halklarının ihtiyaçları, kaynakları ve konuta olan farklı talepleri konut pazarında hane halklarına sunulacak konut tipi ve mülkiyet durumlarını (konutun satılık ya da kiralık olma durumu) etkilemektedir [47]. Hanehalkı büyüklüğündeki değişmeler, daha iyi bir çevrede yaşama isteği, farklı büyüklükteki ya da tarzda bir konutta oturma isteği gibi nedenler konut talebini dolayısıyla konut mülkiyet durumuna yönelik seçimi belirleyebilmektedir [45]. Mülkiyet durumu hane halkının konutta kalma/hareketliliğinde önemli bir etkidir.

Bir konuta sahip olmak genellikle gelişimsel bir dönüm noktası ve yaşam kalitesinin temel bileşenlerinden biri olarak görülür [53]. Konut sahipleri, konut özelliklerinden kiracılardan daha yüksek düzeyde memnun olma eğilimindedir [54]. Chen vd. [55], çalışmada konut sahipliğinin konut memnuniyeti üzerindeki etkisinin önemli ve olumlu olduğunu ileri sürmektedir. Hu [56], özellikle kadınlar için konut sahipliğinin hem konut memnuniyetini güçlü ve olumlu bir şekilde etkilediğini savunmaktadır.

Bu çalışmada elde edilen bulgular kiralık konut kullanıcılarının mülk sahibi olanlara göre memnuniyet düzeylerinde konut planının kullanılabilirliğinin etkili olmasına rağmen mülk sahiplerinin konut toplam kullanım alanı, malzeme ve işçilik kalitesinin memnuniyet düzeylerinde daha etkili olduğu görülmektedir. Konut sahibi olan kullanıcıların yapıım tekniğinin depreme dayanıklılığından yüksek düzeyde memnun olurken, kiralık konut kullanıcılarının kullanılan malzemelerin tamirat gerektirmeden uzun süre

kullanılabilirliğinden mülk sahibi kullanıcılara göre daha yüksek düzeyde memnun oldukları görülmektedir.

Konut edinimi esnasında kullanıcı kararlarının doğrudan ya da dolaylı olarak kullanıcıyı ve konutu tanımlayan özelliklerden etkilendiği öngörülmektedir [57]. Önceleri konut projeleri için tasarım sürecini optimize etmek üzere içinde yaşayanlardan konutun fiziki özellikleri hakkındaki görüşlerine dayanan konut memnuniyeti, sonrasında konut üretiminde verimliliğin artırılması ve konut üretiminin geliştirmeye ilgili politikaların iyileştirilmesine yönelik değerlendirmeler için anahtar bir araç olmuştur [2, 30]. Olcay [58] çalışmasında, rekabet piyasasında müşteriler, hangi konutu satın alıp hangisini satın almayacakları konusunda karar verirken kendi çıkarları, beklentileri ve talepleri doğrultusunda karar verdiklerini, müşteriye etkileyebilen faktörleri göz önünde bulundurulması ile satın alma kararına etki eden faktörlerinin bilinmesinin hem firmanın hem de müşteri tatminini sağladığını öne sürmüştür. Ayrıca nüfus artışı, cinsiyet, yaş ve hane halkı büyüklüğü gibi değişkenler de uzun dönemli sosyo-demografik yapıyı değiştirerek toplumsal talebi yönlendirmektedir [57, 59].

### **3. Sonuçlar ve öneriler**

Toplu konut projeleri inşaat sektörü içinde geniş bir faaliyet alanıdır. Temel amacı çok sayıda kullanıcının ortalama ihtiyaçlarını düşük maliyet ve kısa sürede yanıtlamak olan toplu konutlarda kalite önemli bir sorundur. Çok boyutlu bir kavram olan kalitenin toplu konut projeleri için değerlendirilmesinde kullanıcı görüşüne dayanan memnuniyet analizi yaygın bir yaklaşımdır. Kullanıcının yaşadığı konuttan memnuniyeti, konut ve çevresinin kullanıcı üzerinde bıraktığı bireysel izlenimleri ile konut da yaşam sonucu kullanıcının beklentilerini ne derece karşıladığının göstergesidir.

Kullanıcı özellikleri, kullanıcı beklentileri, konut üreticisinin sunduğu olanaklar, gibi çok sayıda etkenin kullanıcı memnuniyetini etkilediği açıktır. Bu noktada konut kullanıcısının kendi yaşam döngüsü içinde zamanla değişen gereksinimlerine yanıt verebilecek projelerin uygulanmasında kullanıcının etkin katılımı önem kazanmaktadır. Bu nedenle hem farklı büyüklükteki hane halkının yaşamına uygun alternatifler sunmak, hem de değişen gereksinimlerine yanıt verebilecek projeler geliştirmek kaynakların etkin kullanımına olanak sağlayacaktır.

Toplu konut projelerinin önemli bir uygulama kapasitesine sahip olan TOKİ, alt ve orta gelir grubunu hedef kitle olarak belirlemiştir. TOKİ, gelir gruplarına bağlı olarak belirlenen bu stratejisi ile faaliyet göstermektedir. Ancak TOKİ üretimlerinin hedef kitlesi benzer gelir düzeyleri veya satın alma güçlerine rağmen farklı sosyo-ekonomik profile sahiptir. Bu farklılıklara dayanan gereksinim ve beklentilerinin bilinmeden sadece barınma odaklı ve nicelik esaslı üretim yaklaşımları yerine kullanıcı gruplarının konut ve çevrelerine yönelik kullanım sonrası değerlendirmelerine dayanan çalışmalardan sağlanan verilerin toplu konut projelerinin planlama aşamasında kullanılması kalite problemlerinin çözümüne katkı sağlayacaktır.

Bu çalışmada literatürden yararlanılarak toplu konut projelerinde kalite kriterleri belirlenmiş, konut kullanıcılarının kalite kriterlerine ilişkin memnuniyetleri bireysel algıları aracılığı ile değerlendirilmiştir. Yapılan anket çalışması sonucu elde edilen



bulgular katılımcıların konut ve çevresi genel özellikleri, güvenlik, uygunluk, estetik, servis edilebilirlik kriterlerinden yüksek düzeyde memnun olduklarını göstermektedir.

Balıkesir özelinde yapılan bu çalışma verilerinin de gösterdiği üzere kullanıcılar yaşadıkları konutlarını barınma amaçlı edinmekte, uzun süre kullanmaktadır. Kullanıcı grubunun zaman içinde değişkenlik gösterebilecek hane halkı büyüklüğü gibi demografik özellikleri göz önünde bulundurularak yapılacak üretimler kullanıcı memnuniyet düzeyini arttıracaktır. Farklı büyüklük ve gelir düzeyinde hane halkını aynı/benzer konut tiplerinde yaşamaya zorlayan toplu konut projelerinde değişen kullanıcı gereksinimlerini karşılamak üzere esnek tasarım çözümlerinin benimsenmesi kullanıcı memnuniyetini yükseltecektir. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda konut ve konut çevresi kalitesinin belirleyicisi olan kullanıcı memnuniyeti, farklı değişkenlerle incelenmesi konu ile ilgili çalışmalara katkı sağlayacaktır.

### Kaynaklar

- [1] Ören, K. ve Yüksel, H., Türkiye’ de konut sorunu ve temel dinamikleri, **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2, 18, 47- 84, (2013).
- [2] Gür, M., Alt ve Orta Gelir Gruplarına Yönelik TOKİ Konutlarında Kullanıcı Memnuniyetinin Araştırılması: Bursa Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Bursa, (2009).
- [3] Tapan, M., Toplu konut ve Türkiye’ deki gelişimi, Y. Sey (Der), Tarihten Günümüze Anadolu’ da Konut ve Yerleşme, **İstanbul Tarih Vakfı Yayını**, İstanbul, (1996).
- [4] Geçer, H. N., Toplu konut üretiminin kalite bağlamında yapımcı ve kullanıcı açısından karşılaştırmalı irdelenmesi:Kiptaş Maltepe evleri örneği, Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Mühendislik ve Fen Bilimleri Enstitüsü, Gebze, (2013).
- [5] Gültekin, T. A., Toplu konutlarda yapı bileşenleri kalite değerlendirilmesi, **Gazi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi**, 17, 3, 137-152, (2002).
- [6] Özsoy, A., Toplu konut uygulamalarının gelişimi: Bir değerlendirme, **Ekolojik Yapılar ve Yerleşimler Dergisi**, 3, 42-46, (2011).
- [7] Arıcan, F. A., Türkiye’ de konut sorunu ve toplu konut uygulamaları: Eskişehir Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, (2010).
- [8] Orhan, V., Toplu konutlarda kullanım aşaması kalite değerlendirmesi: Eryaman 7. Etap Toplu Konut Uygulaması, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara, (2008).
- [9] Sağlamer, G. ve Dursun P., Analysing housing quality: Belerko housing settlement: Trabzon, **Open House International**, 34, 4, 46-56, (2009).
- [10] Tekeli, İ., Konut sorunu sunuş biçimiyle düşünmek, **İstanbul: Tarih Vakfı Yayınları**, (2010).
- [11] <https://www.toki.gov.tr/sosyal-konutlar>
- [12] Kazaz, A., Toplu konut projelerinde kalite yönetiminin değerlendirilmesi, 2. **Yapı İşletmesi Kongresi**, İzmir, (2000).
- [13] Yüksel, H., Sosyal politika unsuru olarak Toplu Konut İdaresi (TOKİ) uygulamaları: Isparta İli Çünür ve Akkent Mahalleleri Toplu Konut İdaresi Başkanlığı’ nca yapılan konutlarda ikamet eden konut sakinlerine yönelik bir alan araştırması, Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler

- Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstriyel İlişkiler Anabilim Dalı, Isparta (2014).
- [14] Şahin B.H. ve Tereci A., **Konut ve çevresi kavramına yaşam kalitesi bağlamındaki yaklaşımların değerlendirilmesi**, *İdealkent*, 33, 12, 852-872, (2021).
- [15] Kazaz, A. ve Birgönül, T. M., Determination of quality level in mass housing projects in Turkey, *Journal of Construction Engineering and Management-ASCE*, 131, 195-202, (2005).
- [16] Sadıkoğlu, H. ve Özsoy, A., Üst Gelir Grubu Konut Tercihi Olarak Rezidans Kullanımı, *Kent Araştırmaları Dergisi*, 18, ocak, 226-245, (2006).
- [17] Amerigo, M. ve Aragonés J.I., Residential satisfaction in council housing, *Journal of Environmental Psychology*, 10, 4, 313-325, (1990).
- [18] Zhanga F., Zhang C. ve Hudson J., Housing conditions and life satisfaction in urban China, *Cities*, 81, 35-44, (2018).
- [19] Huang, Z., Du X. ve Yu X., Home ownership and residential satisfaction: evidence from Hangzhou, China, *Habitat International*, 49, 74-83, (2015).
- [20] Türkoğlu, H. D., Residents' satisfaction of housing environments: The case of Istanbul, Turkey", *Landscape and Urban Planning*, 39, 55-67, (1997).
- [21] Azimi, N. ve Esmaeilzadeh, Y., Assessing the relationship between house types and residential satisfaction in Tabriz, Iran, *International Journal of Urban Sciences*, 21, 2, 185-203, (2017).
- [22] Önder, E. D., Köseoğlu, E. ve Bilen Ö., Der V., The effect of user participation in satisfaction: Beyciler after-earthquake houses in Düzce, *İTÜ Dergisi/A, Mimarlık, Planlama, Tasarım*, 7, 1, 18-37, (2010).
- [23] Aykanat A., Yüksek gelir grubuna hitap eden toplu konut projelerinde müşteri memnuniyetinin tasarıma yansıtılması, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul, (2011).
- [24] Günal, B., İnsan-mekan iletişim modeli bağlamında konutta psiko-sosyal kalitenin irdelenmesi, Doktora Tezi, Mimarlık Anabilim Dalı, İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul, (2006).
- [25] Francescato, G., Anderson J., Chenoweth R. ve Weidemann S., Evaluating residents' satisfaction in housing for low and moderate income families: A multimethod approach, *Environmental Design Research Association Annual Conference*, (1974).
- [26] Kellekçi, Ö.L. ve Berköz, L., Konut ve çevresel kalite memnuniyetini yükselten faktörler, *İTÜ Dergisi*, 5, 2, 167-178, (2006).
- [27] Galster, G.C. ve Hesses, G.W., Residential satisfaction composition and contextual correlates, *Environment and Behavior*, 13, 735-758. (1981).
- [28] Yanar, B. Ö., Konut ve Çevresinde Kullanıcı Tatmini İncelemesi, Yüksek Lisans Tezi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, (1994).
- [29] Kumar, P., Kumar P., Garg, R. K. ve Garg R., Urban housing: A study on housing environment, residents' satisfaction and happiness, *Open House International*, 46, 4, 528-547, (2021).
- [30] Mohit, M., Abdul, I M. ve Rashid, Y. R., Assessment of residential satisfaction in newly designed public low-cost housing in Kuala Lumpur, Malaysia, *Habitat International*, 34, 18-27, (2010).
- [31] Tran, T. Q., Van V. ve H. A., Microeconomic analysis of housing and life satisfaction among the vietnamese elderly, *Quality & Quantity*, 52, 849-867, (2018).

- [32] Cho, M., Residential satisfaction among low-income single-mother households: The case of residential welfare facilities in South Korea", **Archnet-IJAR**, 14, 3, 359-378, (2020).
- [33] Gür M., Murat D. ve Sezer F. Ş., The effect of housing and neighborhood satisfaction on perception of happiness in Bursa, Turkey, **Journal of Housing and the Built Environment**, 35, 679-697, (2020).
- [34] Gibler K. M., Tyvima T. ve Kananen J., The relationship between the determinants of rental housing satisfaction and considering moving in Finland, **Property Management**, 32, 2, 104-124, (2014).
- [35] Amerigo, M. ve Aragonés, J. I., Residential satisfaction in council housing, **Journal of Environmental Psychology**, 10, 4, 313-325, (1990).
- [36] Adriaanse, C.C.M., Measuring residential satisfaction: a residential environmental satisfaction scale (RESS), **Journal of Housing and the Built Environment**, 22, 3, 287-304, (2007),
- [37] Ibe, E.O. ve Aduwo, E.B., Assessment of residential satisfaction in public housing in Ogun State, Nigeria, **Habitat International**, 40, 163-175, (2013).
- [38] Utku, Z., Konutta kalite kavramı ve yapı hasarları, **Gazi Üniversitesi Mühendislik- Mimarlık Fakültesi Dergisi**, 21, 2, 205-211, (2006).
- [39] Güner, A. F. ve Giritli, H., İnşaat sektöründe toplam kalite yönetimi ve Türkiye'deki uygulamalar, **İTÜ Dergisi**, 3, 1, 19-30, (2004).
- [40] Torbica, Z. M. ve Stroch, R. C., Customer satisfaction in home building, **Journal of Construction Engineering and Management**, 127, 82-86, (2001).
- [41] Gök, S. F. A., Konut ediniminde kullanıcı kararlarını etkileyen faktörler: İstanbul ili toplu konut projeleri örneği, Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek teknoloji Enstitüsü, Mühendislik ve Fen Bilimleri Enstitüsü, Gebze, (2010).
- [42] <https://earth.google.com>. (Erişim 02.05.2019).
- [43] Güreman, L., Konut ve yerleşim alanı kullanıcı algısının memnuniyet ve tercih davranışına etkisi üzerine bir araştırmada Amasya örneği, **Technological Applied Sciences**, Nisan, (2016).
- [44] Şekeroğlu, M. B., Ailelerin Konut ve Çevresel Kalite Memnuniyetine Etki Eden Faktörlerin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, (2016).
- [45] Eceral, T. Ö. ve Uğurlar, A., Hanehalkı konut hareketliliğini etkileyen faktörler: Ankara örneği, **Planlama Dergisi**, 27, 3, 347-361, (2017).
- [46] Gür, M. ve Sezer F. Ş., Konut tercihlerinde popülarite-kullanıcı memnuniyeti üzerine bir araştırma: Bursa Balat örneği, **Uluslararası Hakemli Tasarım ve Mimarlık Dergisi**, 14, (2018).
- [47] Karahan, E. E., Konut talebinin modellenmesi ve konut kariyeri kavramı, **İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi**, 8, 15, 79-150, (2009).
- [48] Lebe, F. ve Akbaş Y. E., Türkiye'nin konut talebinin analizi: 1970-2011, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 28, 1, (2014).
- [49] Chetty R. ve Szeidl A., Consumption commitments and asset prices, **Philadelphia Meetings**, (2004).
- [50] Öztürk, N. ve Fitöz, E., Türkiye' de konut piyasasının belirleyicileri: ampirik bir uygulama, **Zonguldak Karaelmas Sosyal Bilimler Dergisi**, 5, 10, 21-46, (2009).
- [51] Oral, T., TOKİ konutlarında memnuniyet: Gölcük TOKİ Konutları örneği, Yüksek lisans Tezi, Yalova Üniversitesi, Yalova, (2014).
- [52] Abdu A., Hashim A., Samah A. A. ve Salim A., Relationship between background characteristics and residential satisfaction of young household in unplanned

- neighbourhoods in Kano, Nigeria, **International Organization of Scientific Research Journal of Humanities and Social Science**, 19,10, 138-145, (2014).
- [53] Megbolugbe I. F. ve Linneman P. D., Home owneship, **Urban Studies**, 30, 4-5, 659-682, (1993).
- [54] Diaz-Serrano, L., Disentangling the housing satisfaction puzzle: Does homeownership really matter?, **Journal of Economic Psychology**, 30(5), 745–755, (2009).
- [55] Chen, L., Zhang, W., Yang, Y. ve Yu, J., Disparities in living conditions and satisfaction among urban residents in Dalian, China, **Habitat International**, Vol. 40, pp. 100-108, (2013).
- [56] Hu, F., Homeownership and subjective wellbeing in urban China: Does owning a house make you happier?, **Social Indicators Research**, 110(3), 951–97, (2013).
- [57] Uysal D., Yiğit M., Türkiye’de Konut Talebinin Belirleyicileri (1970-2015): Ampirik Bir Çalışma, **Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi**, 19, 1, (2016).
- [58] Olcay, Y., Toplu Konut Üretiminde Kullanıcı Tatmini Yönelimli Bir Veri Toplama Modeli: Kalite Fonksiyon Yayılımı. Doktora Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, (2009).
- [59] Tosun, E. K., Türkiye’ de Konut İhtiyacı ve Konut Finansmanı, **Paradoks Ekonomi Sosyoloji ve Politika Dergisi**, 2, (2006).