

T.C.
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ
MİMARLIK ANABİLİM DALI
KENT ÇALIŞMALARI VE YÖNETİMİ BİLİM DALI

TOPLU KONUT İDARESİ (TOKİ) SİTELERİNDE
KONUT KALİTESİ VE KULLANICI
MEMNUNİYETİNİN BELİRLENMESİ

YÜKSEL LİSANS TEZİ

Murat YILMAZ

İstanbul
Ocak, 2019

T.C.
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ
MİMARLIK ANABİLİM DALI
KENT ÇALIŞMALARI VE YÖNETİMİ BİLİM DALI

TOPLU KONUT İDARESİ (TOKİ) SİTELERİNDE KONUT
KALİTESİ VE KULLANICI MEMNUNİYETİNİN
BELİRLENMESİ

YÜKSEL LİSANS TEZİ

Murat YILMAZ

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Adem ESEN

İstanbul
Ocak, 2019

Fen Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğüne,

Bu çalışma, jürimiz tarafından Mimarlık Anabilim Dalı, Kent Çalışmaları ve Yönetimi Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman Prof. Dr. Adem ESEN



Üye Prof. Dr. Mehmet Oktay CANSUN



Üye Prof. Dr. Ömer ÇAHA



Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.



Prof. Dr. Ahmet Korhan BİNARK

Enstitü Müdürü

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Yüksek lisans tezi olarak hazırladığım “**Toplu Konut İdaresi (TOKİ) Sitelerinde Konut Kalitesi Ve Kullanıcı Memnuniyetinin Belirlenmesi**” adlı çalışmanın öneri aşamasından sonuçlandığı aşamaya kadar geçen süreçte bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle uyduğumu, tez içindeki tüm bilgileri bilimsel ahlak ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığımı, bu çalışmamda doğrudan veya dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.

Murat YILMAZ

ÖNSÖZ

Araştırmamdaki her aşamada bana yardımcı olan değerli tez danışmanım Prof. Dr. Adem ESEN'e, lisans ve yüksek lisans eğitimim boyunca benden desteklerini esirgemeyen Tuncer YILMAZ'a ve aileme teşekkürlerimi sunarım.

Murat YILMAZ

İstanbul - 2019

ÖZET

TOPLU KONUT İDARESİ (TOKİ) SİTELERİNDE KONUT KALİTESİ VE KULLANICI MEMNUNİYETİNİN BELİRLENMESİ

Murat Yılmaz

Yüksek Lisans, Kent Çalışmaları ve Yönetimi Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Adem ESEN

Ocak, 2019, 107 Sayfa

Tarihsel süreç içinde ülkelerin ekonomik sistemlerinde meydana gelen değişim, dönüşüm ve bütünleşme politikaları toplumları siyasal, sosyal, kültürel ve ekonomik anlamda doğrudan etkilemiştir. Toplumsal hayatta ortaya çıkan bu dinamikler ile birlikte girişimciler emek, sermaye ve doğal kaynakları bir araya getirerek, başkalarının ihtiyaçlarını karşılayacak farklı nitelik, büyüklük ve donatı alanlarına sahip konutlar inşa etmeye başlamıştır.

Konut sektörünün en kârlı yatırım alanlarından biri haline dönüşmesi ve sermayenin de bu alana kayması ile birlikte, daha prestijli, kaliteli ve kullanıcı memnuniyetini dikkate alan yeni yaşam alanları oluşmuştur. Etrafı çevrilmiş bu yaşam alanları literatürde kapalı konut olarak tanımlanmaktadır.

Bu tezde, İstanbul Başakşehir ilçe sınırları içinde yer alan ve Toplu Konut İdaresi (TOKİ) tarafından Kayaşehir bölgesinde yapılan konutlarda ikamet eden kullanıcıların konut kalitesi ve memnuniyetlerinin belirlenmesine yönelik bir alan araştırması yapılmıştır. Çalışmada veri toplama aracı olarak "5'li Likert Anket Tekniği" kullanılmıştır. Ölçeğin puanlaması "1" (Kesinlikle Katılmıyorum), "2" (Katılmıyorum), "3" (Kararsızım), "4" (Katılıyorum), "5" (Kesinlikle Katılıyorum) arasında derecelendirilmiştir. Araştırmada kullanılan anketin birinci bölümünde katılımcıların demografik özellikleriyle ilgili 8 soru, ikinci bölümde ise konut kalitesi ve memnuniyetle ilgili 12 faktörün altında 51 soru yer almaktadır.

2018 Temmuz ve Ağustos aylarında 368 kişiyle yüz yüze görüşerek anketler uygulanmıştır. Toplam da 38 anket analize dâhil edilmemiştir. Bu anketlerin analize dâhil edilmeme sebebi, geçerlilik, güvenilirliği sağlayamamalarıdır. Böylece geriye kalan 330 anketten elde edilen verileri SPSS 18.00 paket programına yükleyerek gerekli istatistiksel analizler yapılmıştır. Analizlerde, katılımcıların ankette yer alan sorulara verdikleri cevapların faktörler bazında demografik değişkenlere göre %95 güven aralığında ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olup olmadığı hipotezinin cevabı aranmıştır.

Verilerin normal dağılım göstermesinden dolayı, cinsiyet değişkenine Bağımsız İki Örnek T-Testi uygulanmıştır. İki'den fazla olan diğer demografik değişkenlere ise Tek Yönlü Varyans (Anova) testi kullanarak istatistiksel sonuçlara gidilmiştir.

Yapılan analizler sonucunda katılımcıların sahip olduğu medeni durum ve doğum yeri değişkenleri hariç diğer demografik değişkenlerde bazı faktörlerde katılım düzeylerinin ortalamaları arasındaki farkı istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir.

Tez çalışmamızın ana amacını teşkil eden konut kalitesi ve kullanıcı memnuniyetiyle ilgili 12 faktörlü 51 sorudan oluşan anketin sonucunda, konut sakinlerinin katılım düzeylerinin ortalaması gerek faktör bazında gerekse demografik değişkenler bazında 2 ile 4 aralığında olduğu ortaya çıkmıştır. Elde edilen bu sonuca göre katılımcıların konut kalitesi ve memnuniyetlerinin orta seviyede olduğunu söylemek mümkündür.

Anahtar Kelimeler: TOKİ, Kayaşehir, Konut, Kalite, Memnuniyet, İstanbul.

ABSTRACT

HOUSING QUALITY AND USER SATISFACTION IN MASS HOUSING ADMINISTRATION (TOKI) SITES

Murat Yılmaz

Master of Science, Department of Urban Studies and Management

Supervisor: Prof. Dr. Adem ESEN

January, 2019, 107 Pages

In the historical process, the change of transformation and integration policies in the economic systems of the countries have affected the societies in the political, social, cultural and economic fields. Together with these dynamics that emerged in social life, entrepreneurs gathered labor, capital and natural resources and began to build houses with different qualities, sizes and reinforcement areas to fulfill the needs of others.

With the transformation of capital into one of the most profitable investment areas and the shift of capital to this area, new living spaces have been formed which take more prestigious, high quality and user satisfaction into consideration. These enclaved living spaces are defined as closed houses in the literature.

In this thesis, a field study was conducted in order to determine the housing quality and satisfaction of the users residing in the houses built by the Housing Development Administration of Turkey (TOKI) in the districts of Istanbul Başakşehir.

"5-point Likert Survey Technique" was used as the data collection tool. The scoring of the scale is 1 "I'm Strongly Disagree," 2 "I'm Disagree," 3 "I'm Undecided," 4 "I'm Agree, 1y 5" I'm Strongly Agreed. In the first part of the survey, 8 questions about the demographic characteristics of the participants and in the second part, there are 51 questions under 12 factors related to housing quality and satisfaction.

In July and August 2018, 368 people were interviewed face to face and questionnaires were applied. 38 questionnaires were not included in the analysis. The reason why these surveys are not included in the analysis is that they cannot provide validity and

reliability. Thus, the data obtained from the remaining 330 questionnaires were uploaded to SPSS 18.00 package program and the necessary statistical analyzes were made. In the analysis, it was searched for the hypothesis that the difference between the averages of the participants' answers to the questions given in the questionnaire according to the demographic variables on the basis of the factors in the 95% confidence interval was significant.

Because of the normal distribution of data, two independent samples T-Test was applied to the gender variable. Other demographic variables, which are more than two, were analyzed using the One-Way Variance (Anova) test.

As a result of the analyzes, it was determined that the difference between the averages of the participation levels in some factors was statistically significant in the other demographic variables except the marital status and the place of birth.

As a result of the survey consisting of 51 questions with 12 factors related to housing quality and user satisfaction, which constitute the main purpose of our thesis study, the average of the participation levels of residents has been found to be between 2 and 4 on the basis of both factor and demographic variables. According to this result, it is possible to say that the quality of the housing and satisfaction of the participants is varage.

Keywords: TOKI, Kayasehir, Housing, Quality, Satisfaction, Istanbul.

İÇİNDEKİLER

DIŞ KAPAK	
İÇ KAPAK	
TEZ ONAY	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ	i
ÖNSÖZ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar LİSTESİ	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
KISLATMALAR LİSTESİ	xiii
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	3
KENT VE KENTLEŞME KAVRAMI	3
1.1.Kent Tanımı ve Kapsamı	3
1.2.Kentin Özellikleri.....	4
1.3.Kentlilik	7
1.4.Kent Kimliği	7
1.5.Kent Kültürü	8
1.6.Kentin Tarihsel Süreci.....	8
1.7.Kentleşme.....	9
1.8.Kentlileşme	11
1.9.Kent Kuramları.....	12
İKİNCİ BÖLÜM	14
KAPALI KONUT KAVRAMI VE GELİŞİMİ	14
2.1.Kapalı Konut Kavramının Gelişimi	15
2.2.Kapalı Konut Kavramına Yönelik Eleştiriler.....	19
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	22
KULLANICI (MÜŞTERİ) VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ KAVRAMI VE ETKİLEYEN FAKTÖRLER	22

3.1.Müşteri İlişkileri Yönetimi.....	22
3.2.Müşteri Kavramı Tanımı ve Önemi	22
3.2.1.İç Müşteri	23
3.2.2.Dış Müşteri.....	23
3.3.Müşteri İlişkileri Yönetiminin Amaçları.....	25
3.3.1.Müşteri Tatmini.....	25
3.3.2.Müşteri Sadakati.....	25
3.3.3. Müşteri Değeri	25
3.4.Müşteri İlişkileri Yönetiminin Özellikleri	26
3.5.Müşteri İlişkileri Yönetiminin Yararları	26
3.6.Müşteri İlişkileri Yönetiminin Temel İlkeleri.....	27
3.7. Müşteri İlişkileri Yönetiminin Bileşenleri	27
3.7.1.İnsan	28
3.7.2. Süreç.....	28
3.7.3.Teknoloji	28
3.8.Müşteri İlişkileri Yönetiminin Uygulama Süreci.....	28
3.8.1.Müşterilerin Tanımlanması	29
3.8.2.Müşterilerin Farklılaştırılması.....	30
3.8.3.Müşterilerle Etkileşim.....	30
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	31
TOPLU KONUT İDARESİ (TOKİ)'NİN TARİHÇESİ GÖREV VE	
FAALİYET ALANLARI.....	31
4.1.TOKİ'nin Tarihçesi	32
4.2.TOKİ'nin Amaçları	34
4.3.TOKİ'nin Gelirleri	34
4.4.TOKİ'nin Organizasyon Yapısı	36
4.5.TOKİ'nin Görevleri	38
4.6.TOKİ'nin Konut Üretim İstatistikleri	40
BEŞİNCİ BÖLÜM	42
TOPLU KONUT İDARESİ (TOKİ) SİTELERİNDE KONUT KALİTESİ VE	
KULLANICI MEMNUNİYETİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR	
ARAŞTIRMA	42

5.1.Araştırmanın Amacı	42
5.2.Araştırmanın Hedef Kitleleri	42
5.3.Araştırmanın Yöntemi ve Geçerliliği	42
5.4.Araştırmanın Hipotezleri.....	44
5.5.Araştırma Verilerinin Niteliği ve Değerlendirilmesi	46
5.6.Araştırmada Elde Edilen Bulgular	47
5.6.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular	47
5.6.2.Tanımlayıcı İstatistiksel Bulgular	48
5.6.3.Bağımsız İki Örnek T-Testi	50
5.6.4.Tek Yönlü Varyans (Anova) Analizi	52
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	79
KAYNAKÇA	797
EKLER.....	87
ÖZGEÇMİŞ.....	877

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1.1: Kentin Genel Özellikleri.....	5
Tablo 3.1. Müşterinin Tarihi Evrimi	23
Tablo 4.1: Konut Uygulamaları Dağılım Tablosu	40
Tablo 4.2: Sosyal Donatı Uygulamaları Tablosu	41
Tablo 5.1: Ölçeğin Güvenirlik Analizi Sonuçları	43
Tablo 5.2: Katılımcıların Demografik Özellikleri	47
Tablo 5.3: Faktörlere Ait Tanımlayıcı İstatistiksel Sonuçlar	49
Tablo 5.4: Cinsiyete Göre T-Testi Bulguları	50
Tablo 5.5: Medeni Duruma Göre Anova Testi Bulguları	52
Tablo 5.6: Sahiplik Durumuna Göre Anova Testi Bulguları	55
Tablo 5.7: Sahiplik Durumuna Göre Çoklu Karşılaştırma Testi Bulguları	57
Tablo 5.8. Doğrum Yerine (Bölge) Göre Anova Testi Bulguları	59
Tablo 5.9: Yaşa Göre Anova Testi Bulguları.....	61
Tablo 5.10: Yaşa Göre Çoklu Karşılaştırma Testi Bulguları.....	64
Tablo 5.11: Eğitim Durumuna Göre Anova Testi Bulguları	65
Tablo 5.12: Eğitim Durumuna Göre Çoklu Karşılaştırma Analizi Bulguları	68
Tablo 5.13: Mesleğe Göre Anova Testi Bulguları	69
Tablo 5.14: Mesleğe Göre Çoklu Karşılaştırma Testi Bulguları	72
Tablo 5.15: Ailenin Aylık Gelirine Göre Anova Testi Bulguları	74
Tablo 5.16. Ailenin Aylık Gelirine Göre Çoklu Karşılaştırma Testi Bulguları.....	77

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 4.1: TOKİ'nin Organizasyon Şeması 36



KISLATMALAR LİSTESİ

TOKİ	: Toplu Konut İdaresi
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
YY	: Yüzyıl
CRM	: Customer Relationship Management
AR-GE	: Araştırma ve Geliştirme
A.Ş	: Anonim Şirket
GEDAŞ	: Gayrimenkul Değerlendirme A.Ş
EPP	: Emlak Planlama, İnşaat, Proje Yönetimi ve Ticaret A.Ş
TOBAŞ	: Toplu Konut Büyükşehir Belediyesi İnşaat Emlak ve Proje A.Ş
GYO	: Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı

GİRİŞ

Eski çağlarda yaşayan insanların göçebelik anlayışını terk edip yerleşik bir hayata geçmeleriyle homojen olmayan özelliklere sahip insanların bir arada yaşabileceği yeni yaşam alanlarının kurulmasıyla birlikte kentleşme sürecide başlamıştır. Kentleşme süreciyle birlikte insanların organize bir şekilde bir arada yaşabileceği ve onlara birtakım ayrıcalıklar sunan kentler ve uygarlıklar inşa etmiştir.

Daha sonra sanayileşme ve ekonomik gelişmelerle birlikte kırsaldan şehirlere yapılan kitlesel göçler beraberinde büyükşehirler veya metropol diyebileceğimiz mega kentler meydana getirmiştir. Yaşanan bu gelişmeler ile birlikte şehirlerde yeni yerleşim alanlarının kurulmasıyla kentleşmeyi hızlandırmış ve bu da beraberinde hızlı bir nüfus artışına sebep olmuştur. Şehirlerde nüfusun hızla artmasıyla fiziksel, sosyal ve kültürel açıdan birbirinden oldukça farklı bireylerin aynı yerleşim yerlerinde birlikte yaşadıkları yeni kentleşme alanları ortaya çıkmıştır.

Özellikle 20.yüz yılın ortalarından itibaren dünyanın her alanda hızla değişmesiyle birlikte bireylerinde ekonomik, eğitim, sağlık, ulaşım, sosyal aktivite gibi konut kalitesi ve çevresiyle ilgili ihtiyaç ve taleplerinde de çok önemli değişimlere neden olduğunu söylemek mümkündür. Bireylerin, başka bir deyişle müşteri diyebileceğimiz bu kişilerin yaşam alanlarıyla ilgili talep ettiği kentleşmenin yeni türü ise kapalı site veya korunaklı yerleşim alanlarıdır. Bu tür yerleşim alanlarında güvenlik, korunaklı duvarlar, emniyetli kapılar, konut kalitesi, yeşil alan, eğitim tesisleri, açık ve kapalı spor alanları, havuz, yürüyüş parkurları vb. niteliklerin olması tercih edilme olgusunu daha da yaygınlaştırmıştır. Kapalı konut formunda yapılan sitelere önce gelişmiş ülkelerde, daha sonra gelişmekte olan ülkelerde talep ortaya çıkmıştır. Türkiye’de ise 1980’li yılların ortalarından itibaren Özal hükümetinin yürüttüğü liberalleşme ve dışa açılım politikaları ile birlikte büyükşehirlerde bu tür siteler yapılmaya başlanmıştır.

Bu tür nitelikler ile sahiplerine ayrıcalıklı olmayı sunan kapalı konutlar aynı zamanda bireyselleşmeyi, komşuluk ilişkilerini zayıflatmayı, sosyal, kültürel ve ekonomik anlamda birbirinden farklı bölgeler meydana getirmiştir. Gerek bu olumsuzluklar ve gerekse alt, orta ve üst gelir grupları şeklinde toplumu sınıflandırarak bunlar için ayrı ayrı bölgelerde konut alanların inşa edilmesi hem şehirlerin parçalanmasını ve hem de toplumdaki sosyal bölünmeyi de beraberinde getirdiğini unutmamak gerekir.

Bu araştırmada, Kayaşehir TOKİ konutlarında yaşayan insanların TOKİ konutlarıyla ilgili konut kalitesi ve kullanıcı memnuniyetini belirlenmeye yönelik bir alan çalışması yapılmıştır. Çalışmada demografik özelliklere göre katılımcıların konut kalitesi ve memnuniyetiyle ilgili sorulara katılım düzeyleri veya başka bir deyişle sorulara verdikleri cevaplarının ortalamaları arasında anlamlı bir fark olup olmadığıyla ilgili 12 faktörle ilgili oluşturulan hipotezlerin cevabı sınanmıştır.

Çalışmanın birinci bölümünde, kent ve kentleşme kavramaları, ikinci bölümünde, kapalı konut kavramı ve gelişimi, nc bölümünde, müşteri (kullanıcı) ve müşteri memnuniyeti kavramı ve onu etkileyen faktörler, dördüncü bölümünde Toplu Konut İdaresi (TOKİ)'nin tarihçesi görev ve faaliyet alanları ve konut istatistik rakamları verilmiştir. Beşinci bölümünde, Toplu Konut İdaresi (TOKİ) sitelerinde konut kalitesi ve kullanıcı memnuniyetinin belirlenmesine yönelik yapılan araştırma, elde edilen sonuçlar ve yorumlar yer almaktadır.

Sonuç ve öneriler bölümünde ise çalışmada ortaya çıkan sonuçlar karşılaştırmış ve konuyla ilgili genel değerlendirme ve öneriler sunulmuştur.

Çalışmanın uygulama bölümünde yer alan verileri toplamak için Kayaşehir TOKİ konutlarında ikamet eden konut sakinleri ile yüz yüze görüşülerek beşli likert formatında oluşturulmuş anket yöntemi uygulanmıştır. Araştırmada kullanılan anketin birinci bölümünde katılımcıların demografik özellikleriyle ilgili 8 soru, ikinci bölümünde ise TOKİ konutlarında konut kalitesi ve memnuniyetle ilgili 12 faktörlü 51 soru yer almaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

KENT VE KENTLEŞME KAVRAMI

1.1.Kent Tanımı ve Kapsamı

İngilizce “city”, İspanyolca “ciudad”, İtalyanca “citta” ve Fransızca “cite” olarak literatürde yer alan kent kelimesinin batı dillerine Latince yurttaşlık “civitas” kavramından geçtiği düşünülmektedir (Bayhan, 2017, s.7). Arapça’da ise kent kavramı Medine kelimesine karşılık gelmektedir. Batı dillerinde kent kelimesi uygarlık anlamında kullanılmaktadır. İnsanların yerleşik bir hayata geçmesi için gerekli olan tarımı, yani üretimi ilk olarak kadınlar bulmuştur. Tarımsal faaliyetler sonucunda ilk kentler ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla kenti icat edenler kadınlar olmuştur denilebilir (Alpaslan ve Tüter, 2016, s.13).

Kent kavramı farklı disiplinler tarafından ele alındığı için literatürde birçok tanım yer almaktadır. Kent ile ilgili yapılan tanımlamalardan bazıları şunlardır:

- Kent, karmaşık bir toplum yapısının, bireysel düzeyde çözülemeyecek sorunların üstesinden gelinmesine olanak sağladığı ve kendine özgü özellikleri bulunan bir yerleşim sistemidir (Huot, vd., 2000, s.33).
- Kent, farklı sosyal sınıflardan oluşan bir toplumun, yapay çevreyi doğal çevreye egemen kıldığı bir ortamda ve kentsel yaşam kurallarına uygun olarak yaşamlarını sürdürdükleri bir yerleşim yeridir (Kesiriklioğlu, 2010, s.18).
- Kent, kendine özgü bir iş-güç biçimi, toplumsal örgütü ve belli bir yerleşik kültürü bulunan çok nüfuslu yerleşmeler olarak tanımlanmaktadır (Yılmaz ve Çitçi, 2011, s.255).
- Kent, farklı sosyo-kültürel ve ekonomik yapıya sahip bireyin, bir arada yaşadığı ve etkileşim halinde olduğu mekânlardır (Şensoy ve Karadağ, 2012, s.280).
- Kent, yalnızca yaşanan ve çalıştığımız yer ya da okula gitmek gibi günlük işlerimizi yaptığımız bir yer olmanın dışında; birbirimizin ahlakından, duruşundan, ibret aldığımız, bir düzen oluşturduğumuz, bizden farklı olanlardan kendi seviyemize göre hisse aldığımız yerdir (Alpaslan ve Tüter, 2016, s.12-13).

- Nüfus açısından belli bir rakama ulaşan kırsalla kıyaslandığında daha geniş alana yayılan, ticari faaliyetleri kapsayan kamu ve özel sektöre ait kamusal alanları içerisine alan yerleşim bölgelerine kent denilmektedir (Kaya, 2016, s.2).

Kent tanımlarında genellikle dört ölçüt kullanıldığı görülmektedir. Bu dört ölçüt aşağıdaki gibidir (Bal, 1999, s.22):

1. Demografik ölçüt; Kent için en az büyüklükteki nüfusun 20.000 olması gerekmektedir.

2. İşlevsel ve ekonomik ölçüt; Nüfusun niteliği ve birleşimi dikkate alınmaktadır. Kent ve köy arasındaki temel ayrım sayısal farklılıktan önce nüfusun işlevidir. Köy nüfusunun ağırlıklı olarak geçimini tarımdan sağlamasına karşılık kent nüfusu tarım dışı faaliyetlere yani sanayi, ticaret ve hizmet alanlarına kaymıştır.

3. Toplumsal ölçüt; Burada kentin bir toplum olarak temel niteliklerine vurgu yapılmaktadır.

4. Resmi veriler ve sayım sonuçlarının düzenlenmesinde kullanılan yönetsel ölçüt; Bu anlayışa göre nüfusu ne olursa olsun il ve ilçe merkezi konumunda olan yerleşmelerdir.

Wirth kente ampirik bakımdan birbiriyle bağlantılı üç perspektiften bakılabileceği görüşündedir (Topal, 2004, s.279-280).

1. Bir halk tabanına, teknolojik ve ekolojik düzene sahip fiziksel bir yapı,
2. Bir yapıya ve kurumlar dizisine sahip bir toplumsal örgütlenme sistemi,
3. Bir tavırlar ve düşünceler kümesi ve kişilikler bütünü.

1.2.Kentin Özellikleri

Türkiye’de hangi yerleşim biriminin kent kabul edileceği Devlet Planlama Teşkilatı (DPT)’nda nüfus ölçütü esas alınmaktadır ve bu kuruma göre 20.000’den çok nüfusa sahip yerleşim birimlerinin kent kategorisinde değerlendirilmektedir (Topal, 2004, s.290). Bir yerleşim biriminin kent niteliğini taşıması için, şu özellikleri taşıması gerektiği söylenebilir (Erkan, 2010, s.18).

- Belli bir nüfus büyüklüğüne ve nüfus yoğunluğuna erişmiş olması,
- Tarımsal üretimden daha ileri bir üretim düzeyi olan sanayi üretimine geçmiş olması ve bununla birlikte hizmet sektörünün gelişmiş olması,

- Yerleşim yerinin fiziksel altyapısının belli bir düzeye ulaşmış olması,
- Geleneksel aile yapısının çözülerek yerini çekirdek aile yapısına bırakmış olması,
 - Nüfusun büyük oranda örgütlenmiş, karmaşık iş bölümüne ve yüksek uzmanlaşma düzeyine erişmiş olması,
 - Yerel değerlerin yerini, ulusal değerlerin veya evrensel değerlerin almış olması,
 - Geleneksel ilişkilerin (cemaat toplum tipinin) çözülüp bireysel ilişkilerin ya da bireysel çıkarların ön plana çıkmış olması,
 - Eğitim düzeyinin kırsal kesimdeki eğitim düzeyinden yüksek olması ve çocuk bakım ve eğitiminde aile dışı kurumların gelişmiş olması,
 - Sosyal normların yerini, resmi denetleme kurumlarının almış olması,
 - Statülerin aileden gelmeyip, bireylerin kendi çabaları ile kazanılmış olmaları.

Tablo 1.1: Kentin Genel Özellikleri

Kentin Genel Özellikleri

1- Kent heterojen bir sosyal gruptur.
2-Büyük nüfusuna rağmen yerleşim alanının sınırlılığı sonucu nüfus yoğunluğu vardır.
3-İnsanlar mekân bakımından yakın olmalarına rağmen sosyal mesafe bakımından birbirine uzaktır.
4- Kent şahsiyetin, ferdiyetin ve özgürlüğün gelişmiş olduğu bir çevredir.
5- Kentte insanlar arasındaki ilişkiler geleneklerin hakim olduğu informel yollarla değil, formel ve rasyonel kanunlarla düzenlenir.
6- Uzlaşmaya dayalı, farklılaşmış formel iş organizasyonları yaygınlaşmıştır.
7- Yol ve ulaşım imkânları ile sosyal unsurların mekânsal hareketliliği ve sınıflar arasında sosyal hareketlilik ileri düzeydedir.
8- kent kültürü dinamik bir yapıya sahiptir. Kentler sosyal ilişkilere açık, sosyal-kültürel değişimin yoğun yaşandığı yerlerdir.
9. Kent, ekonomik imkânlar, sağlık, eğitim, bilim sanat vb. bakımdan gelişmiştir.
10. Diğer taraftan kentler, suç işleme, alkol, uyuşturucu bağımlılığı, sefalet, yabancılaşma vb bakımdan sorunlarda üretmektedir.

Kaynak: (Bal, 2006, s.42-43).

Kentli:

Kentli, iyi eğitilmiş, terbiyeli, düzgün davranan, otonom, ne istediğinin, yetenek ve sınırlarının farkında olan, içe yönelebilmemiş bir kişiliğe sahip medeni bireylerdir (Şen 2012). Diğer bir tanıma göre ise kentli, kentte gelişen sosyo-kültürel ve ekonomik ilişkileri temel ilgi alanı olarak gören ve kentte yaşayan kent bireylerdir (Açar ve Atalay, 2014, s.3).

Öte yandan kırdan kente göç eden bireyler kentin sosyal ve ekonomik mekânlarında kentli olacaklardır (Kesiriklioğlu, 2010, s.18). Bu mekânlarda kentli bireye özgü bir takım davranışları vardır. Bu davranışlar aşağıdaki gibidir (Bal, 2006, s.70-71):

1. Ekonomik davranışlar; geçimini tarım dışı alanlarda yani sanayi ve hizmet sektöründen karşılar, iş gücünün niteliğini yükseltir.
2. Sosyal davranışlar; aile kurumunu önemser, aile içi ilişkilerde demokratik değer ve tutumlar geliştirir, kadın-erkek eşitliğinin gereğini yapar, eğitime daha çok pay ayırır.

3. Siyasi davranışlar; siyasal topsulaşmayı önemser, haklarının ve sorumluluklarının bilincindedir, sivil topluma özgü organizasyonları destekler.
4. Psikolojik davranış; duygularından çok akılla karar verir, ölçülebilir başarıları amaçlar, zamanı bilinçli kullanır.
5. İnançsal davranışlar; kendi inancının gereğini yerine getirirken gösterişe kaçmaz, diğer grupların inanç ve pratiklerine saygı duyar.
6. Estetik davranışlar; oturduğu konutun, yaşadığı kentin çirkinliklerinden rahatsız olur, güzelleştirmek için çaba harcar, sanata ve sanatçıya saygı duyar, sanatsal etkinliklerle ilgilenir.

1.3.Kentlilik

Kentlilik, düzen ve düzensizlik güçlerini yaratıcı bir gerilim içinde tutmaya dayanır. Modern kentte üretici bir uyuşma sağlamıştır; kolektif duyguların enerjisine ve dinamizmine gem vurulup yaratıcı bir ifade verilmiştir. Modern kent yaşamı karşılaşma ve temaslarla, yabancıların ve bilinmeyenlerin, meydan okumalarıyla donatılmıştır; modern kent psikolojik şokların ve sürprizlerin yaşandığı bir yer, bir çeşit baş döndürme makinesidir (Karakaş, 2003, s.19).

Kentlilik gözle görülemez ve ölçülemez. Kentlilik toplumsal mekân, kentsel yaşam ve politika ile yakından ilgilidir. Bir kentin sınırları içinde ahlakın, gündelik yaşamın ve toplumsal ilişkilerin şekli ve toplumsal bağlantısıdır. Bu bağlamda kentlilik, kent mekânlarında beliren birey ile toplum arasında yer alan bir köprü kavram özelliğini taşımaktadır (Şen, 2012, s.105) .

1.4.Kent Kimliği

Bir kent özgün çağ bilimsel ve ekinse birikimi, bölgesel, ulusal ve küresel yerleşim dizgileri içerisindeki toplumsal, ekonomik ve ekinse işlevleri ve bunların, o yerleşim yerinin uzamsal örgütlenmesine yansımından kaynaklanan ayırt edici özelliklerinin ve niteliklerinin tümüne verilen addır (Keleş, 1998, s.77-78).

Diğer bir ifadeye göre kent kimliği; kendine özgü nitelikler taşıyan, fiziksel, kültürel, sosyo-ekonomik, tarihi ve biçimsel faktörlerle şekillenen ve başlı başına bir tarihi olgudur. Kent kimliği doğrudan kent üzerinde gözlenebilir özelliklerin yanı sıra zaman

içinde onda yaşayanlar ve elde edilen tecrübelerden hareketle ona yakıştırılanları kapsamaktadır. Dolayısıyla kent kimliği uzun bir zaman dilimi içerisinde şekillenir. Kent kimliği sabit değildir; durağan olmayan sürekli gelişip değişen, yenilenebilen veya bozulabilen mahiyette dinamik bir oluşumdur (Oğurlu, 2014, s.276).

1.5.Kent Kültürü

Kent kültürü; insanların davranışlarında ilişkilerinde değer yargılarında tinsel ve özdeksel yaşam biçimlerinde kente özgü niteliklerin ortaya çıkmasıyla birlikte bir başka deyişle kentlileşme ile oluşan kurumu olarak ifade edilebilir (Keleş, 1998, s.77).

Diğer bir ifadeyle kent kültürü; kent bünyesinde yaşayan insanlarca, ortak bir paydada buluşularak üretilen maddi veya manevi değerlerin oluşum sürecidir. Asıl olan unsur kente dair bir hafızanın oluşması ve üretilen kültürel çıktılarının kentli insanlar aracılığı ile anlamlı hale gelmesidir. Diğer bir görüşe göre ise kent kültürü, farklı gelenek ve göreneklerden, farklı kültürlerden gelen kişilerin, bireysel hak ve sorumluluklarının bilincine vararak, yaşadıkları kente özgün görgü ve nezaket kuralları çerçevesinde birlikte yaşama kültürüdür. Dolayısıyla kent kültürü dendiği zaman; her kente ait farklı yorumlar ile kendine has özellikler taşıyan, fiziksel, kültürel, sosyo-ekonomik, biçimsel ve tarihsel unsurlarla şekillenen; kentliler ve onların yaşam biçimlerinden oluşan, sürekli gelişen ve sürdürülebilir kent kavramını yaşatan, geçmişte de gelecekte de yer alan süreçte meydana gelen anlam yüklü bütünlük anlaşılmaktadır (Hayta, 2016, s.166).

1.6.Kentin Tarihsel Süreci

Kentin kökenleri, toprağı işlemenin bulunuşuna ve özellikle de hayvansal güce dayalı tarıma kadar uzanmaktadır. Cilalı Taş Devrinde (Neolitik) toprağın işlenmesine imkân veren teknolojik yeniliklerin çiftçiler tarafından kullanılmasının büyük bir yiyecek fazlalığına yol açtığı, bunda kentin ortaya çıkışına neden olduğu kabul edilmektedir. Maddi bolluk içindeki halkın tarımsal uğraşları terk edip, becerilerini çömlekçilik, dokumacılık, metalürji, marangozluk, kuyumculuk ve duvarcılık alanlarının yanı sıra idareci, rahip, sanatçı olarak da gösterdikleri söylenir. Tarımsal uğraşan köylerin, büyüklük ve nüfusunda artış görüldüğünde ve kritik bir noktaya ulaştıklarında kent olmaya hak kazandıkları söylenir. El sanatları, yönetin ve politika gibi kente özgü

uğraşların gelişmesini, kırdan ekonomik bir kopmaya neden olduğu bunun da kenti ortaya çıkardığı düşünülür (Niray, 2009, s.4-5).

Ortaçağda din belirgin bir toplumsal bir kurumdu ve dini önderler de toplumun yöneticiliğini üstlenmişlerdi. Toplumlararası ilişkilerde din yönünden egemen olma amacı ön plana çıkınca ortaçağın ünlü savaşları yapılmıştır. Bütün bu gelişmeler fiziksel mekânda kentlere surlar, şatolar, kaleler, kiliseler ve anıtlar biçiminde yansımıştır. Bu çağda din etmeni kentlerin biçimlenmesinde etkili olmuştur (Ertürk ve Sam, 2011, s.35).

Bugünkü anlamda kentlerin doğuşu ise sanayi devrimini izleyen yıllarda teknolojinin gelişimine paralel olarak büyük nüfus hareketlerinin meydana gelmesi, bütün dünyada kendini gösteren milliyetçilik akımı; Fransa'dan başlayarak Avrupa Ülkelerini saran sekülerizm ve toplumsal sınıflaşmanın büyük ölçüde farklılaşması, Batı toplumlarındaki önemli değişmelerle gerçekleşmiştir (Yaylagil, 1998, s.108). Sanayi devrimi ile başlayan teknolojik gelişmeler sonundan işgücü talebi artmıştır, bunun sonucu olarak bir yandan çeşitli biçimlerde kır kesimindeki nüfus hareketlenirken bir yandan da kentler tarımdan ayrılan nüfusun yöneldiği bir sanayi merkezlerine dönüştürmüştür (Özer, 2004, s.7). Ancak 1939-45 yılları arasında İkinci Dünya Savaşı sırasında birçok Avrupa kentinin yoğun hava bombardımanlarıyla büyük ölçüde tahrip olması, bu kentlerdeki tarihi mirasın yıkılmasına yol açmıştır (Aydeniz, 2009, s.2505).

21. yüzyıla gelindiğinde ise teknolojik gelişmeler artarak devam etmektedir. Kentlerin hızlı bir şekilde büyümeleri motorlu araç kullanımının artmasına, çevresel kalitenin bozulmasına, nüfus yoğunluğuna, gürültüye, yaşam kalitesinin düşmesine ve sosyal ayrılmaya neden olmaktadır (Karakurt ve Tosun, 2013, s.32).

1.7.Kentleşme

Kentleşme, sanayileşmeye ve ekonomik gelişmeye bağlı olarak kent sayısının artması ve bugünkü kentlerin büyümesi sonucunu doğuran, toplum yapısında, artan oranda örgütleşme, işbölümü ve uzmanlaşma yaratan, insan ve ilişkilerinde kentlere özgü değişikliklere yol açan bir nüfus birikimi süreci olarak tanımlanmaktadır (Keleş, 1997, s.19).

Diğer bir ifadeyle kentleşme, bir toplumsal süreç olarak kent tanımına uygun bir şekilde göreceli olarak dar bir alanda yerleşen büyük bir nüfus birikimini, yeni bir

fiziksel ve sosyal yapısallaşmayı, karmaşık bir ilişkiler ağını, iş dallarının farklılaşmasını ve birlikten bireyselliğe geçilen, kendine özgü bir kültürel sistemin meydana gelmesini ifade eder (Yaylagil, 1998, s.108).

Kentleşme olgusu bazı nedenlerden dolayı gelişen bir süreç şeklinde oluşmaktadır. Söz konusu nedenleri ekonomik nedenler, teknolojik nedenler, siyasal nedenler ve sosyo psikolojik nedenler şeklinde sıralamak mümkündür (Özkan, 2018, s.7).

Kentleşme, iki ucu olan bir çözülme, yoğunlaşma ve akım olayıdır. İki uçtan birisi kırdır, ötekisi de kent. Çözülme kırdadır. Yoğunlaşma ise kentte gerçekleşmektedir. Çözülmenin ve yoğunlaşmanın özelliklerine uygun ve bunlara bağımlı biçimde, akım da kır ile kent arasında olmaktadır. Bu üç olgu, yani kırdaki çözülme, kente yoğunlaşma ve kır ile kent arasındaki akım bir bütünün parçalarıdır. Birbirlerinden ayrı olarak düşünülemezler. Bunların birbirlerine bağlı olarak zaman içindeki işleyiş biçimi, bir ülkedeki kentleşme sürecinin işleyiş biçimini oluşturur (Yılmaz ve Çitçi, 2011, s.255).

Kentleşmenin genel özellikleri aşağıdaki gibidir (Keleş, 1990, s.14):

- a. Kentleşmenin, demografik bir süreç olarak sanayileşmiş ülkelere oranla hızla artan, hiç olmazsa azalmayan bir yol izlemesi
- b. Büyük ve küçük kentlerin orta büyüklükteki ve küçük kentlere oranla daha hızlı büyümesi.
- c. Kentleşme hareketlerinin kimi coğrafi bölgelerdeki kentlere yönelmiş olması nedeniyle, kimi bölgedeki kentleşme oranının düşük düzeyde kalması.
- d. Kentleşen nüfusun kent ve kamu hizmetleri gereksinmelerinin karşılanmasına yetersizlik baş göstermesi.
- e. Kentleşen nüfusun çalıştırılmasına olanak verecek temel sanayi yatırımlarının yapılamaması yüzünde, işgücünün marjinal mesleklerde ve türlü hizmet dallarında birikmesi.

Kentleşmenin birçok göstergesi bulunmaktadır. Bu göstergelerin bazıları aşağıdaki gibidir (Bal, 2006, s.63-64):

- Tarımın modernleşmesi, emek-yoğun aile üretimi yerine pazara dönük teknoloji-yoğun üretimin önem kazanması,

- Üretim ve istihdamda sanayi ve hizmet sektörü lehine değişmelerin olması,
- Nüfus çoğunluğunun kırsal alan yerine kentsel alanlarda yaşaması,
- Kente özgü değer ve davranış kalıplarının oluşması,
- Ailede yapısal değişmelerin yaşanması; ailenin üretim birimi olmaktan çıkması ve küçülmesi, kadının iş hayatına katılması, aile içi ilişkilerde demokratik tutumların gelişmesi,
- İnsanlar arası ilişkilerde birincil ilişkilerin belirleyiciliğinin azalması onun yerine ikincil ilişkilerin ikame edilmesi,
- İnsanların kendilerini birey olarak algılaması ve geliştirmesi,
- Başarının toplumsal bir norm olması ve yatay- dikey sosyal hareketliğin artması,
- Kitle iletişim sisteminin yüz yüze/ sözel iletişimden daha etkin hale gelmesi,
- Sosyal güvenlik sistemlerinin toplumun belirli kesimlerinde yaygınlaşması,
- Eğitim yatırımlarının önemsenmesi ve nitelikli iş gücünün artması,
- Kent yöneticilerinin ve kararlarının kente yaşayanlarca belirlenmesi,
- Toplumsal uzlaşmayla belirlenen normların herkesi bağlaması, ayrıcalıklı kişi, grup ve zümrenin oluşmaması,
- Kentte yaşanabilir bir sosyal ve ekolojik çevrenin geliştirilmesi,
- Kentsel mekânın kentin tarihsel dokusunu, doğal güzelliklerini koruyacak ve kentlilerin yaşamlarını kolaylaştıracak biçimde planlanması,

1.8.Kentlileşme

Kentlileřme; çevre, teknolojik ve ekonomik örgütlenme ile birlikte bireylerin, toplumla bütünleşmesini sağlayan ve kültürel öğelerin yerleşmesine yol ačan kentleşme sürecinin doğal sonucudur. Nüfus artışı, sanayileşmenin etkileri ile birlikte ülkelerin kalkınmasında etkili olmakta ve toplumda örgütleşmeye, uzmanlaşmaya ve insanlar arası ilişkilerde kentlere özgü değişikliklere yol açmaktadır. Dolayısıyla nüfustaki bu artış özellikle gelişen ülkelerde sağlıksız veya çarpık kentleşme şeklinde kendini göstermektedir (Hayta, 2016, s.171).

Kentlileşmenin temel öğeleri aşağıdaki gibidir (Yaylagil, 1998, s.108-109):

- Ailenin biçimsel olarak küçülmesi,

- Akrabalık ilişkilerinin göreceli olarak zayıflaması,
- Kadının aile içindeki rolünün değişmesi ve belli oranda da olsa ekonomik bağımsızlığını elde etmesi,
- Ailenin kimi temel fonksiyonlarının toplumsal kurumlara devredilmesi,
- Tüketim harcamalarının artması,
- Geleneksel iş ve boş zaman değerlendirme alışkanlıkları ile komşuluk ilişkileri, dinlenme, eğlence ve benzer alanlardaki tutum ve davranışlar.

1.9.Kent Kuramları

Kentler birçok araştırmacının ve kent plancısının üzerinde çalıştığı ve planlama sürecinin kuramsal bir çerçevede değerlendirildiği yerler olmuşlar ve birçok kuram üretilmeye başlanmıştır. Kent kuramı, kent adı verilen toplulukların neden var olduklarını, temel yapılarının ve öğelerinin neler olduğunu, nasıl büyüdüklerini mantığa uygun sözler ve simgelerle açıklayan düşünce sistemidir. Kent kuramının iki temel amacı vardır (Türk, 2015, s.42).

- Bunlardan ilki, kentlerin nasıl oluştuğunu, geliştiğini ve kent planlamasının bu gelişim üzerinde ne derece etkili olduğunu ortaya koymaktır.
- İkincisi ise, önceden saptanan amaçların gerçekleştirilmesi için izlenmesi gereken yolların ve uyulması gereken kuralların neler olduğunu gösterme amacını taşır.

İlk kentlerin nasıl ortaya çıktığına ilişkin çok sayıda açıklama bulunmaktadır. Genel olarak kuramlar şöyledir (Bal, 2006, s.39-40).

1. Hidrolik Toplum Kavramı ve Artı Ürün: Bu kuram çerçevesinde toprağın değeri ve iklim koşulları önem kazanmıştır. Toprak ve iklim koşullarının uygun olduğu durumlarda artı ürün ortaya çıkar. Artı ürünle birlikte sosyal tabakalaşma ve kentleşme ortaya çıkar. Kentsel dönüşümü artı ürün sağlamaktadır. Ayrıca yağmurlamadan sulamaya geçiş, nüfus artışı, anıtsal binalar ve sosyal tabakalaşma hidrolik toplum sürecine geçişin kanıtı niteliğindedir.

2. Ekonomik Kuramlar: Bu yaklaşımda kent, iç değişim süreçlerinin yaratıldığı merkez-pazar yeri olarak ve Merkantil nitelikli uzun mesafe ticaret mekânı olarak ele alınır. Pazar yeri kentsel yerleşim için anahtar rol oynar. Bu kuramlarda kentlerin pazar yerinden hareketle oluştuğu vurgulanmaktadır. Ancak kentsel ticaretin

önemli olduğu fakat tek başına ticaretin kenti oluşturmada belirleyici olmadığı savunulmuştur.

3. Askeri Kuramlar: İnsanlar kendilerini savunma ve kendilerini güvende hissetmek amacıyla bir arada yaşamaya başlamıştır. Kentlerin kuruluşunu güvenlik noktasında açıklayan bir kuramdır.

4. Dinsel Kuramlar: Kent kutsal bir mekân olarak kabul edilmektedir. Din kentlerin kurulmasında belirleyici bir öğedir. Bu kuram göçebe yaşantısından yerleşik yaşantıya geçişte sosyal kontrol mekanizmaları din ile sağlandığını savunur.



İKİNCİ BÖLÜM

KAPALI KONUT KAVRAMI VE GELİŞİMİ

Kapalı konut kavramı ile ilgili olarak, dünya üzerinde bulunan farklı kültür ve ülkelerde birbirinden farklı tanımlamalar yapılmaktadır. Bu farklılıklar konutların işlevleri, biçimsel nitelikleri ve taşıdıkları özellikler bağlamında ortaya çıkmaktadır. Fakat her ne kadar farklılıklar gösterse de kapalı konut olarak nitelendirilen yapılar çok noktada benzerlikler göstermektedir. Kapalı konut kavramı üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde ortaya konulan tipolojilerin, bu konutların çevreyle olan ilişkilerine, kamu-özel alan ilişkisine, içinde yer alan sosyal olanaklara ve bu konutları hitap ettiği sosyo-ekonomik gruba göre oluşturulduğu anlaşılmaktadır (Grant, 2003, s.278).

Kapalı konut kavramı ile ilgili ortaya konulan farklı tanımlamalar bulunmaktadır. Bunlardan bazılarını şu şekilde sıralamak mümkündür;

- Kapalı konutlar, çevreden kendilerini ayıran bir kapı ile ayrılmış, trafiğe kapatılmış yollarla çevrili, girişlerin kontrollü olduğu yerleşim noktalarıdır (Grant, 2003, s.282).

- Kamusal mekânların, en temelde güvenlik kaygısı nedeniyle özelleştirildiği, giriş ve çıkışların kontrollü bir biçimde yapıldığı, ilgisiz kişilerin içeri girişlerinin engellendiği, genellikle yüksek duvarlar, parmaklıklar ya da güvenlik unsurları ile çevrili yerleşim yerleri kapalı konutlar şeklinde adlandırılır (Blakely ve Snyder, 1997, s.47).

- Güvenlik ve soyutlanma maksadıyla, kamusal alanlardan özel alanlara geçilen, içinde bulunduğu çevreden izole olmuş kompakt yerleşim yerleri, kapalı konutlar olarak adlandırılabilir (Altun, 2010, s.233).

Ülkemizde de son yıllarda artarak ilerleyen ve neredeyse her mahallede görülen kapalı konutlar, özellikle 1980'li yılların sonrasında kendisini göstermiş ve 1990'lı yıllardan sonra inşaat sektörünün, kentsel mimarinin olmazsa olmazları arasına girmiştir. Kapalı konut kavramının dünyada gördüğü ilginin kaynağına bakıldığında ise kültürel ve ekonomik gelişmelerin, çalışma şartlarındaki farklılaşmanın, nüfusu

artan kentlerin yarattığı güven sorununun etkin olduğunu söylemek mümkündür (Kurtuluş, 2011, s.44).

İnsanlar özellikle soğuk savaş ve ardından ortaya çıkan terör ve şiddet olayları nedeniyle daha güvenli ve içinde bulunduğu çevreden soyutlanmış bir yerleşim yeri seçme çabası içine girerek kapalı konut siteleri inşa etmeye ve bunlara yerleşmeye başlamıştır (Taşçı, 2012, s.88).

Sanayi tesislerinin artış göstermesi, neredeyse tüm dünyada kırsal nüfusun azalmasına ve kentlerdeki nüfus artışında bir patlama yaşanmasına neden olmuştur. Ortaya çıkan bu ani değişim konut mimarisi ve anlayışını da derinden etkilemiş ve farklı formlara taşınmasına neden olmuştur. Konutlar içinde buldukları toplumların sosyal, ekonomik, kültürel değerlerinden doğrudan etkilenen olgulardır. Her işlevin kendine has bir biçim yaratacağı düşüncesi şehir bilimciler arasında genel kabul görmüş bir kanaat olarak kendisini göstermektedir. Bu bağlamda alışlagelmiş konut anlayışının bu değişimlerden etkilenmemesini beklemek yersiz olacaktır (Grant, 2003, s.279).

Tüm bu noktalardan hareketle kapalı konut kavramının tarihsel gelişimini ele alarak “geçmiş ve hâlihazır” perspektifinden irdelemek yerinde olacaktır. İlerleyen bölümde kapalı konut kavramı ile ilgili gelişim süreci literatürel çalışmalar bağlamında ele alınacaktır.

2.1.Kapalı Konut Kavramının Gelişimi

Tüm dünyada hızlı bir kentsel gelişim ve değişimin sonucu olarak ortaya çıkan kapalı konut kavramının tercihinde üç önemli ortak nokta bulunmaktadır.

Bunlar;

- Kapalı konutların sahip olduğu sosyal olanaklar ve bu sayede tasarlandığı kitle için optimum şartlarda bir hayat sunması,
- Kapalı konutların değer kaybetmemesi ve iyi bir yatırım aracı olarak görülmesi,
- Dış çevreye kapalı olmaları sebebiyle olası güvenlik sorunlarından konut sakinlerini uzak tutması,

şeklinde sıralanabilir (Blakely ve Snyder, 1999, s.51). Fakat bu ortak noktalar kapalı konut kavramında görülen gelişimin tüm ülkelerde aynı şart ve süreçlerde ortaya çıktığını göstermemekte, bu ortak noktalar farklı ülkelere farklı etkiler yaratmıştır.

Kapalı konut kavramı dünyada ilk olarak batı ülkelerinde tercih edilmekle birlikte ilerleyen zaman dilimlerinde Asya ve Afrika ülkelerinde de kendisine yaygın bir yer bulmuştur (Tümer ve Dostoğlu, 2008, s.56).

Müstakil ve bahçeli konutlar tarihin her aşamasında kendisine ait özel bir alan arayışında olan insanoğlunun bir tercih sebebi olmuş ve kentsel gelişime paralel bir gelişim göstermiştir. İnsan yoğunluğunun artış gösterdiği şehirlerde yaşayan insanların, bu kalabalıktan uzak, şehrin dışında daha az insan yoğunluğuna sahip, doğayla iç içe bir hayat yaşama arzusu oldukça erken dönemlerde bile gözlemlenmekte, bu arzunun sanayileşme ile birlikte daha da artış gösterdiği görülmektedir. Özellikle 19. yy nüfus hareketliliği, kırsaldan kentlere kayma, ani göçler, plansız şehirleşme ve rant kaygıları birbirinden farklı konut bölgeleri ve mimari tipler ortaya çıkarmıştır. Bu değişimlerin yarattığı kargaşa, insanların şehir dışına kaçmaları ya da şehirden izole yaşam alanları oluşturmaları yönünde eğilim göstermeleri sonucunu doğurmuştur (Chaney, 1999, s.92).

Sennet (1996) hızlı nüfus artışının yaşandığı kentlerdeki sosyal yabancılaşma ve uzaklaşmayı “Kamusal İnsanın Çöküşü” adlı kitabında şu şekilde kaleme almaktadır;

...“Kentler insanlarla doldukça bu insanlar birbirleriyle işlevsel bağlarını yitirmeye başladılar. Daha fazla yabancı vardı ve daha yalıtılmış durumdaydılar. Bu yoğun insan akını ile kentsel yaşam gittikçe renksizleşmekte ve nihayet kamusal alan ortadan kaybolmaktadır.”(Sennet, 1996, s.39)

İnsanların kalabalık şehirlerin ortaya çıkardığı güvenlik sorunları, stres, sıkışıklıklar, gürültü vb. gibi olumsuzluklardan kendilerini korumak için kent hayatından uzakta ama kent imkânlarından da faydalanabilecek kadar kent içinde bulunan bahçeli evlere yönelmiştir. Bahçeli ev uygulamalarının 18.yy ortalarına doğru İngiltere’de 19.yy da ise Kıta Avrupa’sının büyük kentlerinde ortaya çıktığı, buradan da tüm dünyaya yayıldığı görülmektedir. Bahçeli ev anlayışının ortaya koyduğu en net tavır hiç kuşkusuz farklılaşmanın mekânsal karşılığı olmaktadır (Bilgin, 2002, s.91).

20. Yüzyıla gelindiğinde kentlerde kendisini çok belirgin biçimde gösteren kapalı konut kavramı çeşitli şekillerle insanların kendilerine özel alan yaratma arzularının çıktısı olmuştur. İnsanların kent hayatından kopuş ve ayrışma arzularının mekânsal bir yansıması olarak 1950'lerdeki banliyöleşme eğilimi ilerleyen dönemlerde şekil değiştirerek kapalı konut yerleşkelerinin ortaya çıkmasına neden olmuştur.

Dışa kapalı konut anlayışı, yaşam alanları ile şehirlerarasındaki mesafeyi açmış, aynı mekânlar içerisinde farklı sosyal alanlar oluşturmuş, ekonomik sınıfları birbirinden ayırmıştır. Hâsılı bunları sembolik değil gerçek duvarlar örerek oluşturmuştur (Tümer ve Dostoğlu, 2008, s.53).

Bölüm içerisinde kapalı konut kavramına yönelimin farklı ülkelerdeki ortak noktalarına değinmiş, fakat bu ortak noktaların etkileri ve dönüşüm süreçlerinin birbirinden farklı olduğunu ifade etmiştik. Buradan hareketle kapalı konut kavramının gelişiminin bölgesel olarak ele alınmasının, kavramın anlaşılabilirliği üzerinde etkin olacağı düşünüldüğünden, bu gelişim sürecine bölgesel bir bakış ortaya konulacaktır.

Avrupa: 18.yy sonlarına doğru sanayileşmenin etkisi ile nüfusu artan kentlerde kendisini gösteren ve kent içinde izole bir hayat olarak kendini gösteren kapalı konut kavramına ilk örneklerine Paris ve Londra'da rastlanmaktadır. "Getto" adı ile anılan bu yerleşim alanlarının günümüz kapalı konut anlayışı ile benzer ve farklı yanları bulunmaktadır. Getto anlayışında belli bir grup ya da etnik yapının, diğer toplumsal yapılardan ayrı, izole, sınırlı bir tecrit hayatı yaşamaları söz konusudur. Gettolara girişin kontrollü olması gibi çıkışta kontrollüdür. Yani günümüz kapalı konut anlayışından farklı olarak çift yönlü bir kontrol söz konusudur. Günümüz kapalı konut anlayışında dışarıdan gelebilecek olumsuzlukları bertaraf edebilmek adına girişler kontrollü yapılırken gettolarda çıkışta kontrollü yapılmaktadır (Candaş, 2007, s.46).

Paris'te 1832 yılında kurulan Saint Cloud's Montretout adlı getto, kapalı konut sistemlerine ilham veren önemli örneklerden biridir. Bu getto kent merkezinde bulunmakta ve çitler, duvarlar ve bariyerler ile ulaşılabilirliği sınırlandırılmıştı (Enginöz, 2010, s.81).

Avrupa'nın kapalı konut anlayışına evrilmesinde önemli kırılmalardan biride banliyölerin oluşumu olarak ifade edilebilir. 20.yy da toplu taşıma unsurlarının artış göstermesi banliyöleşme sürecini başlatmıştır. Avrupa'nın büyük kentlerinin çevrelerinde villa bölgeleri şeklinde kendini gösteren banliyölere ulaşım otobüs ve

özel araçlarla sağlanmış ve bu alanlar sadece üst gelir gurubu kitlelere hitap etmiştir (Blakely ve Synder, 1999, s.49). Banliyöler herhangi bir duvar, çit ya da kapı ile sınırlandırılmamış, fakat özel sosyal alanlar oluşturma yönüyle günümüz kapalı konut anlayışı ile benzerlik göstermektedir.

Amerika: Kapalı konut anlayışının ilk örnekleri Amerika’da 19.yy da New York’ta görülmektedir. Özellikle üst gelir grubuna dâhil bireylere yönelik hazırlanan “Tuxedo Park” ve “St. Louis” gibi yerleşim alanları Amerika’nın batı sahillerine dayalı, şehirden izole edilmiş, prestij sahibi kimselere kapalı, güvenli ve özel alanlar yaratma amacıyla oluşturulmuştur.

1980’li yıllara gelindiğinde kapalı yerleşim alanları ülkenin pek çok yerinde oldukça yaygınlaşan uygulamalar olmuştur. Öyle ki New York, Los Angeles, Chicago, Houston, Miami gibi çok fazla göç alan kalabalık şehirlerde kapalı konut anlayışı genel mimari anlayışın büyük kısmını oluşturur hale gelmiştir.

Güney Amerika: Kıtada kapalı konut anlayışı büyük bir hızla gerçekleşmiş ve oldukça yaygın bir duruma gelmiştir. Özellikle Arjantin, Brezilya gibi Güney Amerika ülkelerinde, zenginlere yönelik oluşturulan kapalı konut modellerinin olduğu görülmektedir.

Özellikle Güney Amerika ülkelerinde var olan yoğun suç oranı rakamlarının, güvenlik kaygısı duyan kesimler üzerinde, kapalı konutlara yönelmeleri yönünde baskı yaptığı düşünülmektedir (Roitman, 2006, s.319). Brezilya’da 1980’li yıllar sonrasında kapalı konut alanlarında hızlı bir artış ve yayılım gözlemlenmektedir. Özellikle bu alanların yalnızca zengin sınıfa değil, orta ve alt gelir grubuna dâhil kesimlere yönelik olması dikkat çekicidir. Bu durumun temel nedeninin, güvenlik kaygısının yalnızca üst gelir grubunun değil, aynı zamanda orta ve alt gelir gruplarının da önceliği olduğu sonucu olarak ortaya çıktığı düşünülmektedir (Candaş, 2007, s.47).

Türkiye: Türkiye’de kapalı konut anlayışının ortaya çıkışı oldukça yenidir demek yerinde olacaktır. Türkiye’de 1980’li yıllarla gelindiğinde neo-liberal ekonomik yeniden yapılanma modelinin tercih edilmesi, bununla birlikte yeni kentleşme politikalarının ileri sürülmesi, tüketim alışkanlıklarındaki farklılaşma ve değişen yaşam tarzları, toplumun içinde hayatlarını geçirdikleri konutlardan beklentilerini de değiştirmiştir (Enginöz, 2010, s.78).

Ortaya çıkan bu değişimler neticesinde zengin sınıf, kent içinde kentten ayrılmış, kendine ait sosyal yönü ve kimliği olan, konut alanları arayışına girmiş ve bununla birlikte kapalı konut uygulamalarının toplum hayatına girmesine vesile olmuşlardır (Enginöz, 2010, s.79).

1980'li yılların sonrasında Türkiye'de kendisini göstermeye başlayan ve kent çeperlerinde oluşan kapalı konut anlayışı, yoğun bir yabancı ülke etkisi taşımakla beraber, 1980 sonrası Türkiye dinamikleri ekseninde, tüketim kültürü değişimi, yeni ve seçkin bir gruhun oluşumu, bu yeni sosyal sınıfın kimlik ve statü arayışı, kentten uzaklaşma isteği ile birlikte kırsala olan özlem, yatırım, ticari sebepler ve kitleler üzerinde talep yaratma gibi birbirinden çok farklı nedenler ekseninde gelişmiştir (Bektaş, 2014, s.11).

Kapalı konut uygulamalarında, dünya örnekleri ile benzerlik gösteren Türkiye'de özellikle en insan anlamında en yoğun şehir olan İstanbul'da ilk örnekleri görülmekte ve bu mekânların oluşumunda temel etkenlerin diğer ülkelerde olduğu gibi, başta güvenlik endişeleri, kamu-özel alan ayrımının oluşturulması ve benzer sosyal gruplarla bir arada yaşama arzusu olduğu söylenebilir (Bali, 2002, s.25).

Türkiye'de genel anlamda kapalı konut anlayışı ortaya çıkışı ile birlikte büyük bir ilgi görmüş ve özellikle insan yoğunluğu fazla olan şehirlerde oldukça geniş bir yayılım göstermiştir. Kentlerin içinde veya dışında, kentsel gelişim gözlenen alanlarda villa, ikiz ev, sıra evlerden oluşan konut toplulukları görülmekle beraber çok katlı bloklarından oluşan konut siteler ve konut kompleksleri ülkemiz mimarisinde görülen örneklerden olmuştur.

2.2.Kapalı Konut Kavramına Yönelik Eleştiriler

Günümüzde ortaya çıkan kapalı konut anlayışına yönelik artan talebin yanı sıra, bu anlayışa yönelik yapılan eleştirilerde artış göstermektedir. Bu bölümde, kapalı konut sistemine yapılan eleştiriler sıralanarak, bu anlayışın ortaya çıkardığı olumsuz durumlara yer verilecektir.

Öncelikle tüm dünyada mahremiyet ve güvenlik kaygıları gerekçesiyle ortaya çıkan ve yaygınlaşan kapalı kent kavramının, günümüzde bir statü ve toplumsal sınıflama aracına dönüştüğü aşikârdır (Bulaç, 2006, s.55). Bu bağlamda kapalı konut anlayışının, toplumsal birlik ve beraberliğin önünde bir engel olabileceği endişesi, kapalı konut

kavramına yöneltilen eleştirilerin başında gelmektedir. Kapalı konutların bir sonucu olarak ortaya çıkan kentsel ayrışma, mekânsal ayrılıkların ortaya çıkması şeklinde ifade edilebilir. Bu noktadan hareketle insanların bir arada yaşadığı, kolektifliğin egemen olduğu, sosyo-kültürel değerlerin muhafaza edilmesinde büyük rol oynayan ve sosyal-kişisel sorunların çözümünde büyük paya sahip mahalleler işlevsizleşmeye başlamış ve mekânsal geçirgenlik bazı yerleşim yerlerinde durma noktasına gelmiştir (Prouse ve Daniş, 2005, s.119).

Meknsal ayrışma ile kentsel kültür oluşumu yavaşlamakta, var olan kültürel değerlerin yayılımını yavaşlamakta, toplumsal birliktelik zarar görmekte, sosyal ve sınıfsal ayrışmanın n açılmaktadır.

Kapalı kent kavramının ülkemizdeki yansımaları ise, farklı bir yaşam, farklı standartlar ve statüsel farklılıkların belirleyicisi olması şeklinde sıralanabilir. Yani lkemizde kapalı konut kavramı sosyal sınıf farklılığının belirleyicilerinden biri durumundadır. Bu noktadan hareketle kapalı konutların ve kapalı konut sitelerinin, kentsel ve sınıfsal ayrışmanın başlatıcısı ve göstergesi olduğunu söylemek yerinde olacaktır.

Kapalı konut sisteminin ortaya çıkardığı olumsuzlukların biriside kamusallaşma olgusuna yönelik olumsuz etkisidir. Kapalı konutlar, sosyal-kamusal alanları özel veyahut yarı özel niteliğe brmekte, bu sebeple de oldukça önemli işlevleri bulunan kamusal alanların ortadan kalkması riskini doğurmaktadır.

Kapalı konutlara yönelik bir diğer eleştiride ortaya çıkardığı güven sorunudur. Genellikle güvenlik endişesi ve korkusu ile içinde bulunduğu mekndan izole olan kapalı konutlar, ilerinde yaşayan insanların dış dünya ile etkileşime girmesini engeller ve bu kişilerin konutun dışındaki dünyaya karşı güvensiz ve korku ile bakmasına neden olmaktadır. Böylece kapalı konut anlayışının, sosyallikten uzak, topluma karşı güvensiz ve korkak bir toplumun ortaya çıkmasında etkin bir rol oynaması oldukça olasıdır (Altun, 2010, s.237).

Kent içerisinde yer alan onlarca dinamikten belki de en önemlisi sosyal ve kamusal hayattır. Sosyal ve kamusal hayatın sekteye uğraması, kültürel, hukuksal, yönetsel ve bireysel seviyede davranışsal olumsuz sonuçlar doğuracaktır. Statü farkının belirginleştiği toplumlarda, toplumsal huzur ve barıştan söz etmek mümkün olamamaktadır. Bu bakımdan sosyal ve kamusal hayata bir tehdit oluşturan kapalı konut kavramı ile ilgili olarak, kentsel planlamalarda tüm noktaların ele alındığı bir

mimari strateji izlenmesinin uygun olacağı düşünülmektedir (Tümer ve Dostoğlu, 2008, s.67).

Sonuç olarak;

Kapalı konut kavramının özellikle güvenlik ve mahremiyet gerekçeleriyle tüm dünyada ve ülkemizde artan bir eğilim olduğunu söylemek yerinde olacaktır.

Olumlu ve olumsuz yönleriyle kapalı konut kavramı günümüz tüketim toplumuna, çeşitli vaat ve konseptlerle sunulmakta, bunlar tüketicileri için huzurlu, güvenli, kargaşadan uzak, nitelikli yapılar hissi uyandırırken, bu olanaklara sahip olmayanlar üzerinde olumsuz etkiler ortaya çıkarmaktadır. Toplumsal değerlerin üretilmesi ve aktarılmasında oldukça önemli bir misyonu olan kent hayatının geçirgenliğini azaltmakta ve bu bağlamda olumsuz etkilemektedir (Pérouse ve Danış, 2005, s.121).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KULLANICI (MÜŞTERİ) VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ KAVRAMI VE ETKİLEYEN FAKTÖRLER

3.1.Müşteri İlişkileri Yönetimi

Müşteri ilişkileri yönetimi, "Customer Relationship Management" yani kısaca "CRM" olarak da adlandırılan müşteri odaklı bir şirket yönetim stratejisidir (Demirbağ, 2004:10). CRM, bir şirketin bireysel müşteriler hakkında daha iyi bir hedefsel pazarlama için kullanılabilir olan ayrıntılı bilgiyi ele geçirmesini sağlayacak donanım ve yazılımın satın alınmasını kapsayan bir süreçtir (Kotler, 2013, s.88).

Günümüzde işletmelerin stratejik silahı olarak görülen CRM müşteri merkezli bir yönetim anlayışının gerekli olduğunu ortaya koymaktadır. Artan rekabet ortamında, işletmelerin; müşteri sadakati, müşteri karlılığını artırma, yeni müşteri bulma ve mevcut müşterileri elde tutma vb konular gittikçe önem taşımaktadır (Doğan ve Kılıç, 2008, s.3).

3.2.Müşteri Kavramı Tanımı ve Önemi

Küreselleşme ile birlikte ne üretirsem satarım anlayışı, yerini tüketicilerin istekleri ve ihtiyaçları doğrultusunda üretim yapma anlayışına bırakmıştır. İşletmelerin en önemli varlığı olarak görülen müşteri aynı zamanda işletmelerin yaşamlarını sürdürmek için ihtiyaç duydukları kaynaklardan biridir. Son kullanıcı ve nihai tüketici olarak da kabul edilen müşteri, bir ürün ya da bir hizmeti satın alan kişi, kurum ve kuruluşlar şeklinde tanımlanabilir (Eroğlu, 2005, s.9).

Başka bir ifadeyle müşteri, işletmelerin ürettiği ürünleri veya hizmetleri satın alan, ürünlerin veya hizmetlerin pazardaki konumunu belirleyen ve işletmelerin hedeflerine ulaşmasında en önemli desteği veren kişi veya kuruluşlardır (Yurtseven, 2011, s.24).

Literatürde müşteri iç ve dış müşteri şeklinde sınıflandırılmıştır.

3.2.1.İç Müşteri

İç müşteri; işletme içerisindeki her birim, bölüm kendinden önceki safhanın müşterisi konumunda olan ve işletmede çalışan personeli ifade etmektedir (Varinli ve Çatı, 2010, s.231). Örneğin perakende mağaza için, mağazada alışveriş yapan kişiler dış müşteriler iken mağazadaki çalışanlar iç müşterilerdir (Ferrell ve Hartline, 2008, s.326).

3.2.2.Dış Müşteri

Dış müşteri ise; işletmelerin ürettiği ürünleri veya hizmetleri satın alan veya kullanan kişiler veya kuruluşlardır. Birçok işletme dış müşterilerine gerekli önemi verirken, iç müşterilerine yeterince önem vermemektedir (Rankin ve Shuma, 2016, s.81). Oysaki işletmeler başarı elde etmek istiyorlarsa her iki müşteri grubunun da ihtiyaçlarına cevap vermelidirler (Ferrell ve Hartline, 2008, s.326).

İşletmelerin veli nimeti, baş tacı olarak gördüğü müşterilerine, bakış açıları yıllar itibariyle değişiklik göstermektedir. Aşağıdaki tabloda müşterilerin 1970-2000 yılları arasında tarihsel evrimi özetlenmiştir.

Tablo 3.1. Müşterinin Tarihi Evrimi

Pasif Bir Seyirci Olarak Müşteri		Aktif Bir Seyirci Olarak Müşteri		
Zaman	1970'ler,	1980'lerin başı 1980'lerin sonu	1990'ların başı 1990'lar	2000'li yıllar
İşletme müşteri ilişkisi	Daha önceden belirlenmiş müşteri gruplarını ikna etmek.	Bireysel olarak müşteriyle yapılan işlemler ve alışveriş var.	Bireysel olarak müşteriyle bir ömür boyu kurulan bağ.	Müşterinin değer yaratma sürecine katılması söz konusudur
Müşterinin rolü	Müşterilerin rolü önceden belirlenmiş.		Müşteri pasif bir alıcı konumundadır. İşi meydana getiren geniş ağın parçası olarak görülüyor. İşle ilgili değer yaratılmasında müşteriye bir ortak olarak bakılıyor. Tüketici hem işletmeyle işbirliği yapan hem de bir rakip olarak yeni bir rol üstleniyor	

Yöneticinin zihniyeti	Müşteri istatistiki bir rakam gibi değerlendirilir. Hedef tüketici grupları işletme tarafından önceden belirlenmiştir.	Müşteriye hala bir işlemin parçası, istatistiki bir rakam olarak bakılıyor.	Müşteri bir insan olarak değer kazanıyor. Karşılıklı güvenin ve ilişkilerin geliştirilmesi öne çıkıyor.	Müşteri yalnız bir birey olarak kalmıyor aynı zamanda iş dünyası için yeni yeni önem kazanan sosyal ve kültürel dokunun bir parçası olarak dikkate alınıyor
İşletmenin müşteriyle iletişimi, ürünlerin geliştirilmesi	Geleneksel pazarlama araştırma yöntemleri ve pazar analizleriyle müşterinin nabızı tutulur ancak, mal ve hizmetlerin geliştirilmesinde müşteri geribildiriminden aslında pek de yararlanılmaz.	Şikayet masaları, çağrı merkezleri ve müşteri hizmetleri programları sayesinde, müşteriye satış yapmaktan, müşteriye hizmet vermeye doğru bir kayış gözleniyor. Müşterilerden gelen sorunlar dikkate alınarak, daha sonra mal ve hizmetlerin geliştirilmesinde bu geribildirimden yararlanılıyor.	Müşteriyi daha iyi anlamaya yönelik bir tutum sergileniyor. Bu dönemde tüketiciler yakından incelenerek, ihtiyaçları ve sorunları anlaşılmasına çalışılır. Müşteri derinlemesine analiz edilerek, gelen tepkilerin de katkısıyla mal ve hizmetler yeniden oluşturulur	Müşterilerin kişisel deneyimleri tek tek ayrı öneme sahiptir. İşletmeler ve önde gelen müşteriler beklentilerin belirlenmesinde, mal ve hizmetlerin pazar tarafından benimsenmesinde ortak hareket ederler.
Müşteriyle iletişimin temelleri ve iletişim süreci	Daha önceden belirlenmiş tüketici gruplarına ulaşılması hedeflenir. Tek yönlü iletişim vardır.	Veri tabanına dayalı pazarlama yaygınlaşıyor. Çift yönlü iletişim başlıyor.	İlişkisel pazarlamaya geçildi. İki yönlü iletişim ve erişim söz konusu.	Müşterilerle aktif diyalog oluşturulması için şekillenmesinde ve beklentilerin belirlenmesinde önemli işleve sahip erişim dönemi başlıyor.

Kaynak: (Bişkin, 2011, s.57).

3.3.Müşteri İlişkileri Yönetiminin Amaçları

Müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama süreci ve yönetiminin son aşaması olarak kabul edilir. Güven ve sadakat esasına bağlı müşteri ilişkileri yönetiminin temelde iki amacı vardır. Bunlardan ilki; bilgi ve analiz yolu ile müşterilerin istek ve ihtiyaçları belirleyerek müşteri değerine uygun stratejiler geliştirmektir.

İkincisi ise müşteri ile etkileşimin veya bağın nasıl kurulması gerektiğinin belirlenmesidir (Ekici ve Yücel, 2007, s.20). Bu bağlamda müşteri ilişkileri yönetiminin amaçlarını müşteri tatmini, müşteri sadakati ve müşteri değeri başlıkları altında açıklanabilir.

3.3.1.Müşteri Tatmini

Müşterilerin satın aldıkları malların ya da hizmetlerin beklentilerini karşılaması müşteri tatmini olarak değerlendirilebilir. Oysaki günümüzde bir malın veya hizmetin gereksinimleri gidermesi müşterinin tatmin olmasında yetersiz kalmaktadır. Müşteri tatmini satın alma sürecinde yer alan bütün unsurların değerlendirilmesi sonucu ortaya çıkmaktadır (Erk, 2009, s.41). Pazar payı işletmeler için geriye dönük bir ölçü olarak görülürken müşteri memnuniyeti ileriye dönük bir ölçüdür. Bu nedenle işletmeler müşterilerinin memnuniyetine pazar paylarından daha fazla önem vermelidirler (Kotler, 2013, 90).

3.3.2.Müşteri Sadakati

Müşterinin aynı işletmeden bir ürün veya hizmeti tekrar tekrar satın alması müşteri sadakati olarak görülür (Varinli ve Çatı, 2010, 238). İşletmeler günümüzde pazarlama hedeflerini müşteri bağlılığı ile artırmayı planlamaktadırlar. Müşterilere kaliteli ürün ve hizmetin sunulmasının sürekliliği müşteri bağımlılığında oldukça önemli bir konudur. Müşteri memnuniyetini sağlamak için yapılan yatırımlar, işletmeler açısından bir maliyet olarak görünse de kazanılan sadık müşteriler sayesinde işletmeler hedefleri gün geçtikçe büyümektedir (Eroğlu, 2005, s.10).

3.3.3. Müşteri Değeri

İşletmeler ve müşteriler için önemli bir kavram olan müşteri değeri, müşterilerin bir üründen bekledikleri toplam fayda ile ürünün toplam maliyeti arasındaki fark şeklinde

tanımlanabilir. İşletmeler müşteri değeri sayesinde rekabet üstünlüğü elde edebildikleri gibi farklı çözüm ve uygulamaları hayata geçirebilme olanağı da bulmaktadırlar (Savaşçı ve Günay, 2008, s.252).

Müşteri değeri, ihtiyaçları karşılamanın yanı sıra müşteriyle uzun vadeli ilişkiler kurma ve kurdukları bu ilişkileri sürdürmenin anahtarıdır. Müşteri değeri, müşteri ilişkileri yönetimi performansının itici gücü olarak değerlendirilebilir (Onaran, vd., 2013, s.37).

3.4.Müşteri İlişkileri Yönetiminin Özellikleri

Müşteri memnuniyeti, müşteri bağımlılık duygusunu destekleyen ve geliştiren bir kavramdır. İsteklerinin ve ihtiyaçlarının karşılanması müşterileri memnun eder ve memnuniyet duygusu müşteri bağımlılığını artırır. İşletmeler müşteri ilişkileri yönetimi ile müşterilerinin bilgilerini veri tabanlarına kaydeder ve müşterilerinin özel istek ve ihtiyaçlarının karşılayabilirler.

Günümüzde giderek önem kazanan müşteri ilişkileri yönetiminin ortaya çıkış nedenlerini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Demirbağ, 2004, s.9).

- Kitlese pazarlamanın maliyeti yüksek bir müşteri kazanma yolu olması,
- Müşteri payının, pazar payından daha önemli hale gelmesi,
- Müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati kavramlarına verilen önemin artması,
- Mevcut müşterinin değerinin anlaşılması ve müşteriyi elde tutma çabaları,
- Bire bir pazarlama anlayışına göre her müşteriye ihtiyaçlarına göre davranma stratejisi,
- Yoğun rekabet ortamı,
- İletişim teknolojileri (web, e-mail, vb.) ve veri tabanı yönetim sistemlerinde yaşanan gelişmeler.

3.5.Müşteri İlişkileri Yönetiminin Yararları

Müşteri ilişkileri yönetiminin hem işletmeler açısından hem de müşteriler açısından birçok yararı söz konusudur. Müşteri İlişkileri yönetimin sağladığı yararları şu şekilde sıralanabilir (Marko, vd., 2015, s.243; Kaur, 2016, s.154-155; Varinli ve Çatı, 2010, s.242).

- Kârlılığı arttırmak,
- Maliyetleri azaltmak,
- Farklılaşma sağlamak,
- Tutundurmaya yardımcı olmak,
- Müşteri taleplerini karşılamak,
- Müşterilerin hayat boyu değerin arttırmak,
- Müşteri sadakati sağlamak
- Kârlı müşterileri seçme becerisini geliştirir,
- Teklifleri kanallar aracılığıyla müşterilere entegre eder,
- Satışların etkinliğini ve verimliliğini artırır,
- Pazarlama mesajlarını kişiselleştirir,
- Müşterilere ürün ve hizmetleri özelleştirir,
- Fiyatlandırma politikasını geliştirir.

3.6.Müşteri İlişkileri Yönetiminin Temel İlkeleri

İşletmelerin müşteri ilişkileri yönetimini tam olarak uygulayabilmeleri için teknolojiden önce insan gücüne yatırım yapmalarını gerekli kılmaktadır. Bu bağlamda müşteri ilişkilerinde bazı ilkelere uyulması gerekmektedir (Yereli, 2001, s.31).

Bu ilkeler aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Hamşioğlu, 2004, s.160-161).

- Teşvik edici bir rol üstlenme,
- İletişim ustası haline gelme,
- Uzlaşmacı rol üstlenme,
- Sorumluluk üstlenme,
- Bütünü gözetme anlayış,
- Girişimci anlayış,
- Sonuca yönelik çalışma

3.7. Müşteri İlişkileri Yönetiminin Bileşenleri

Müşteri ilişkileri yönetimi; insan, süreç ve teknoloji olmak üzere üç bileşenden oluşmaktadır.

3.7.1.İnsan

Müşteri odaklı yapılanma projelerinde en temel unsur insan olarak görülmektedir. Müşteri ilişkileri yönetimi uygulayan işletmeler kültürel ve organizasyonel olmak üzere bir değişim süreci içerisine gireceklerdir (Varinli ve Çatı, 2010, s.248). Müşteri ilişkileri yönetiminin insan bileşeni; müşteriler, çalışanlar ve üst yönetimi kapsamaktadır.

3.7.2. Süreç

İşletmeler rakiplerine karşı rekabet avantajına sahip olmak için ürün, servis ya da hizmetlerinden verdikleri önemden ziyade bunları müşteriye sunarken kullandıkları hizmet süreçlerine daha fazla önem vermektedirler (Odabaşı, 2000, s.197). İyi bir süreç aşağıdaki aşamalardan oluşmaktadır (Bişkin, 2011, s.97-98)

- Müşteri merkezlidir.
- Değer katar.
- Sahiplenilmiştir.
- Süreçte yer alanlar tarafından açıkça anlaşılmıştır.
- Ölçülebilirdir.
- Sürekli iyileştirilir.

3.7.3.Teknoloji

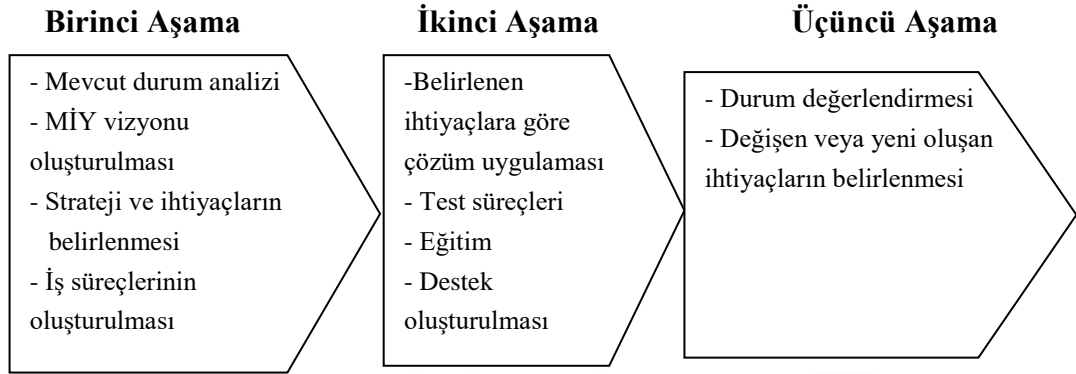
Teknoloji; müşteri bilgilerinin tüm temas noktalarında takip edilmesine ve farklı müşteri isteklerine hızlı çözüm üretmesine imkân sağlayan işletme içi otomasyon işlemlerini kapsamaktadır (Ekici ve Yücel, 2007, s.20). Teknoloji müşteri bilgilerinin sağlamak ve saklamak için oldukça önemli bir bileşendir.

İşletmeler değişime ayak uydurmak, yeni stratejiler geliştirmek ve bunları uygulayabilmek için alt yapı ve teknolojilerini sürekli olarak geliştirmek zorundadırlar (Varinli ve Çatı, 2010, s.249).

3.8.Müşteri İlişkileri Yönetiminin Uygulama Süreci

Müşteri ilişkileri yönetiminin uygulama süreci, işletmelerin müşterilerini dinleyerek müşterilerinin beklentilerini belirleyen ve müşteri memnuniyetine dayanan bir

süreçtir. Bu bağlamda işletmeler müşterilerini analiz etmeli ve kârlılık esasını dikkate alarak işletmeye fayda sağlayacak müşterilerin belirlenmesi ve söz konusu müşterilerin elde tutulması oldukça önem arz etmektedir (Kırım, 2001, s.52). Müşteri ilişkileri yönetiminin uygulamalı süreci üç aşamadan oluşmaktadır (Özilhan, 2010, s.25).



3.8.1. Müşterilerin Tanımlanması

Geleneksel pazarlama yaklaşımı; üretim anlayışı, ürün anlayışı, satış anlayışı aşaması ve modern pazarlama anlayışı olmak üzere dört aşamadan oluşmaktadır. Günümüzde ürün ve satış odaklı bir anlayış olan geleneksel pazarlama anlayışı yerini müşteri odaklı olan müşteri ilişkileri yönetimi anlayışına bırakmıştır.

Geleneksel pazarlama anlayışında müşterilerin tanımlanmasında yaş, cinsiyet meslek ve gelir gibi demografik özellikleri önem arz ederken modern pazarlama anlayışında müşterilerin yaşam biçimleri, alışkanlıkları, tercihleri ve beklentileri dikkate anılmaktadır (Odabaşı, 2000, s.23). Müşterilerin tanımlanması önemli bir konu olması rağmen şirketler bu konuya yeterince önem vermemektedir. Oysaki müşteri tanımlanması müşteri sadakatini de etkilemektedir (Martínez ve Bosque, 2013, s.91). Müşteri tanımlaması yapan işletmelerin aşağıdaki sorulara cevap vermesi gerekmektedir (Kırım, 2001, s.156-158).

- İşletmenin kişisel olarak tanıdığı müşteri sayısı nedir?
- İşletmenin tüm müşterilerini içine alan veri tabanı mevcut mu?
- İşletmenin kullandığı veri tabanı güncel mi?
- İşletmenin veri tabanında yer alan müşteri bilgileri ayrıntılı mıdır?
- İşletmenin müşterilerinin kimlik bilgileri farklı kaynaklar vasıtası ile elde edilebiliyor mu?
- İşletmenin elde edebileceği müşteri bilgilerini arttırmanın farklı yöntemleri var mı?

3.8.2.Müşterilerin Farklılaştırılması

Müşterilerin farklılaştırılması, müşteri ilişkileri yönetiminin uygulama sürecinin en önemli aşaması olarak görülmektedir. İşletmeler müşterilerini iki şekilde farklılaştırabilir. Birincisi, her müşterinin işletme açısından sahip olduğu değer farklıdır ve işletme müşterilerini sağladıkları katkılara göre farklılaştırabilir. İkincisi, her müşterinin işletmeden kaynaklanan beklentileri farklıdır ve işletme müşterilerin gereksinimlerine göre müşterilerini farklı bir sınıflandırma yaparak farklılaştırabilir (Çiçek, 2005, s.83-84).

Müşteriler kârlılık ve süreklilik açısından aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir (Odabaşı, 2000, s.62);

- En değerli müşteriler,
- En çok büyüeyen, sürekli müşteriler,
- Mevcut müşteriler,
- Potansiyel müşteriler

Müşterilerin farklılaştırılması, işletmelerin kısa vadede yeni müşteriler çekmesine yardımcı olurken uzun vadede müşteri marka ilişkileri kurmaya yardımcı olmaktadır (Padgett ve Mulvey, 2009, s.87).

3.8.3.Müşterilerle Etkileşim

Müşteri ilişkileri yönetiminin uygulama sürecinin üçüncü adımını müşterilerle etkileşim oluşturmaktadır. Müşterilerle etkileşim, işletmeler müşterilerinin değişen ihtiyaçlarını, değerlerini, önceliklerini ve ilgi alanlarını takip edebilecekleri çift yönlü bir diyalog kurması şeklinde tanımlanabilir (Çildağ, 2007, s.42).

İşletmelerin müşterileriyle sürekli diyalog halinde olmaları özellikle kârlılık açısından oldukça önemlidir. Bu durum şu şekilde formüle edilmektedir (Kırım, 2001, s.169):

- Diyalog = Bilgi
- Bilgi = Sadakat
- Sadakat = Kâr
- Diyalog = Kâr

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TOPLU KONUT İDARESİ (TOKİ)'NİN TARİHÇESİ GÖREV VE FAALİYET ALANLARI

İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra ekonomik alanda küreselleşme eğilimleri, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde hızlı bir şekilde kendini göstermektedir. Oluşturulan üretim merkezleri, sanayileşmeyi ve engellenemez olarak köyden kente doğru meydana gelen büyük göç hareketlerini beraberinde getirmiştir. Bu bağlamda kent merkezlerinde gecekondulaşma, çarpık kentleşme ve konut yetersizliği gibi konularda sorunlar hissedilmeye başlanmıştır. Türkiye Cumhuriyeti'nde 1924 ve 1961 anayasalarında konut sorununun çözümlenmesi amacıyla bazı maddeler getirilmişse de konu ile ilgili en etkili çözüm sayılabilecek maddeler 1982 Anayasası'nda kendine yer bulmuştur. Böylelikle devlet, yaşanan konut sorununa karşı özel sektörü tek başına bırakmayıp bizzat bu süreçte fiili olarak yer almayı tercih etmiştir (Samsunlu, 2007, s.371).

Konut eksikliği, kente gelenlerin ekonomik olarak düşük düzeyde olması, kent kapasitesini aşan nüfus yoğunluğu, ihtiyacın farkına varan çıkarıcı firmaların faaliyetleri ve konut niteliğini arka plana atan sosyal ve ekonomik koşullar ile mücadelede devlet, 1980'li yıllarla birlikte aktif olarak mücadele etme eğilimine girmiştir. 1982 Anayasası'nın 57. maddesinde "*Devlet, şehirlerin özelliklerini ve çevre şartlarını gözetken bir planlama çerçevesinde, konut ihtiyacını karşılayacak tedbirleri alır, ayrıca toplu konut teşebbüslerini destekler.*" ifadesi ile konut hakkı açıklanmıştır.

Kentleşme ile ilgili sorunların beraberinde getirdiği çok yönlü problemlerin kalıcı çözümü için Türkiye Cumhuriyeti, 1981 yılında 2487 sayılı Toplu Konut Kanunu'nu

çıkarmıştır. Kanunun özüne göre, alt ve orta ekonomik düzeyde hayatlarını devam ettiren vatandaşlara ucuz ve kolay ödemeli bir tarife ile konutlandırma çabaları toplu konut anlayışı çerçevesinde şekillenecektir. Yapılması planlanan toplu konutlar, örf ve adetlere uygun olarak yüz metrekareyi aşmayan yapılar olarak belirlenmiştir (<http://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/17396.pdf>, 1981, s.1-2).

Kanuna göre, bütçeden toplu konutlara aktarılması gereken miktarda yetersiz kalınması ve başka bir gelir kaynağının oluşturulamaması sebebiyle 2487 sayılı kanun beklenen ve istenen etkileri yaratamamıştır (Samsunlu, 2007, s.371).

Derinleşen sorunların önüne geçebilmek ve daha da ilerlemesini durdurmak amacı ile temelleri sağlam olarak atılacak bir kanuna daha ihtiyaç duyulmuştur. Bu sebeple 1984 yılında, başarısızlığı belirlenen 2487 sayılı kanunun yerine 2985 sayılı Yeni Toplu Konut Kanunu çıkarılmıştır. Yeni kanunun en belirgin özelliği, bütçeden ödenek ayırmak yerine başka finansal gelir kaynakları sağlanmasıdır. Böylelikle sermaye sorununu aşmayı planlayan devlet, ilerleyen zamanlarda fonun zenginleşmesi için de birtakım gelir kaynaklarını kanuna eklemiştir (<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2985.pdf>, 1984, s.10-12).

4.1.TOKİ'nin Tarihçesi

Türkiye Cumhuriyeti'nde konut yapımı anlayışının en önemli çıkış noktasını yaşanan doğal afetler oluşturmaktadır. Bu afetlerin başında yaşanan deprem olayları gelmektedir. Cumhuriyet'in ilk yıllarına denk gelen 1924 yılındaki Erzurum depremi konut bakışına yeni bir boyut katmıştır. 1926 yılında Eytam Sandığı'nın Emlak ve Eytam Bankası'na dönüştürülmesi, devletin yapı sektörüne ve faaliyetlerine önemli bir aktör olarak destek vermesi görüşünü yansıtmaktadır. 1930 yılına gelindiğinde ise çıkartılan Belediyeler Kanunu ile devletin konut yapması amaçlanmış ve ilk projesini memurlara yönelik yapılan Konut Yapı Kooperatifi adıyla sunmuştur. 1939 yılında yaşanan ve büyük yıkıcı etki yaratan Erzincan depremi, yerleşim sorununu ciddi platformlara taşımıştır. 1940'lı yıllarda Ankara'da 450 konutluk bir proje gerçekleştirilmiş ve toplu konut anlayışında yeni düşünceler meydana gelmiştir. Ancak 1980 yılına kadar sosyal devlet anlayışıyla birlikte toplu konut projeleri desteklense de arzu edilen seviyeye bir türlü varılamamıştır (<http://www.toki.gov.tr/kurulus-ve-tarihce>, 2018).

1984 yılında toplu konut projelerini kentsel sorunların çözümü için bir yol kabul eden anlayış, 2983 sayılı kanun ile Başbakanlığa bağlı Toplu Konut ve Kamu Ortaklığı İdaresi'ni ortaya çıkarmıştır. İdare ile birlikte toplu konut projeleri yapılmaya başlanmış ve hak sahiplerine sorunsuz bir şekilde konutlar teslim edilmeye başlanmıştır. Bu olumlu gelişmeler ile birlikte kooperatıf sel dönüşümler de hız kazanmıştır. 1990 yılına gelindiğinde ise Toplu Konut ve Kamu Ortaklığı İdaresi, farklı yapı ve amaçlar taşıdığından dolayı birbirinden ayrılmışlardır. Bunun sonucu olarak da Toplu Konut İdaresi (TOKİ) tek başına özerk bir kurum olmuştur. Bu ayrılmayla beraber gelir seviyesinde düşüş yaşayan TOKİ, 1994 ekonomik krizi ve 5 Nisan kararları ile faaliyet sürecinde geri kalmış ve etkisini kaybetmiştir (Samsunlu, 2007, s.372).

2002 yılından sonra, özel sektörde uygulanan yeni yönetim anlayışlarının kamuya aktarılması ile birlikte TOKİ tekrardan canlanmaya başlamıştır. Dar ve orta gelirli vatandaşlara konut sağlama projelerinin yanı sıra; kentsel dönüşüm ve afet konutları uygulamaları ile kendini geliştirmiştir. Bunlar ile beraber çıkartılan yeni düzenlemeler ile birlikte faaliyet alanı genişleyen TOKİ; okul, üniversite, cami, hastane, ticaret merkezi ve stadyum da yapmaya başlayıp özel sektörün açıklarını kapatmakla beraber konut sektörünün başrol oyuncularından biri halini almıştır. TOKİ, son zamanlarda fiziksel yapıları halka sunmakla beraber uygulamalarında yeni fikir ve projeler geliştirmek, kaliteyi uluslar arası düzeye çıkarmak ve yapım sürecini iyileştirmek amacı ile AR-GE çalışmalarını da ön plana çıkarmaktadır (<http://www.toki.gov.tr/ar-ge>, 2018).

TOKİ'nin böylesi gelişmesini sağlayan imkânlar, 2003 ve 2004 yıllarında verilen ve kanunlarla desteklenen düzenlemelerde açıkça gün yüzüne çıkmaktadır. Devlet, hazineye ait arazileri ilgili bakan ve maliye bakanının teklifi ve başbakan onayı ile bedelsiz olarak TOKİ hizmetine vermeyi kabul etmiştir. Ayrıca Arsa Ofisi Genel Müdürlüğü'nün ve Konut Müsteşarlığı'nın görevleri TOKİ Başkanlığı'na devredilmiştir (Samsunlu, 2007, s.368). Daha sonra 2018 yılında Türkiye'nin Cumhurbaşkanlığı sistemine geçmesiyle TOKİ Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'na bağlanmıştır.

Bu bağlamda modern bir devlet kuruluşu halini alan TOKİ; inşaat sektörünün öncüleri arasına giren başarılı bir kurum, kredi veren sağlam bir finansal yapı ve yerel

yönetimlerle koordine içinde çalışan yetkili merci olarak popülaritesini arttıran bir yapıya dönüşmüştür.

4.2.TOKİ'nin Amaçları

Türkiye Cumhuriyeti Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'na bağlı bir kuruluş olan TOKİ sosyal, kültürel ve ekonomik alanda roller üstlenmiştir. Bu itibarla, yenilikçi uygulamalar kullanarak konut üretiminde belli bir düzeyi sağlamak ve konut sektörünü disipline etmek, kalite ve rasyonel ücret gibi kriterlerle birlikte spekülasyonları engellemek, sürekli bir artış gösteren ülke nüfusunu coğrafyaya dengeli ve orantısız dağıtmak, koşullar sebebiyle konut sahibi olamayacak kişilere konut hizmeti sağlamak gibi başlıca amaçları bulunmaktadır. TOKİ, ülke genelinde yaptığı araştırmalar ile konut ihtiyacı olan bölgelere uzun vadeli bir stratejik planla projelerini gerçekleştirmektedir. Sadece konut edimi amacıyla kalmayan TOKİ aynı zamanda çevre düzeni, sosyal ihtiyaçlar, gecekondulaşmanın getirdiği olumsuz sosyal ortamlar gibi olgulara da büyük önem vermektedir (www.toki.gov.tr., 2018).

Kuruluş felsefesine uygun olarak sosyal devlet anlayışının bir yansıması olan kuruluş çok yönlü değerlendirildiğinde, gelişmekte olan Türkiye Cumhuriyeti'nin gelişme aşamasına yardım eden üretici bir birim olarak karşımıza çıkmaktadır. Sosyal adalet kavramı ile de iç içe bulunan TOKİ, vatandaş ile devlet arasında bir güven köprüsü kurmakta ve vatandaşlık duygularının pekişmesine katkıda bulunmaktadır. Başta büyükşehirler olmak üzere hemen hemen her kentte görülen inşaat sektörünün boşluklarını devlet eliyle kapatmak isteyen kuruluş, bütüncül kapsama anlayışıyla sağlıklı çözümler üretmeyi üst hedef olarak belirlemiştir.

4.3.TOKİ'nin Gelirleri

Konut sektöründe önemini günden güne arttıran TOKİ, amaçlarına ulaşmak için belirli bir finansal desteğe ihtiyaç duymaktadır. Çok dallı ve karmaşık yapıdaki inşaat sektöründe faaliyet gösteren kuruluş, 2985 sayılı kanunla birlikte önemli gelir kaynakları elde etmiştir.

2985 sayılı Toplu Konut Kanunu'nun 2. maddesine göre TOKİ'nin gelirleri:

- a. İdare tarafından satışı yapılacak konut, işyeri, arsa ve arazilerin satış ve kira gelirlerinden,*

- b. İdare tarafından açılacak kredilerin geri ödemelerinden,*
 - c. Hazine arsaları üzerine yapılan konut ve işyerlerinin arsa maliyet bedellerinin en çok yüzde 25'ine kadar alınacak katılım payından,*
 - d. Hazine Müsteşarlığının uygun görüşü üzerine yurt dışından sağlanacak kredilerden,*
 - e. Faiz gelirlerinden,*
 - f. Bütçe kanunları ile tahsis edilen ödenek ve 29.6.2001 tarihli ve 4705 sayılı kanunun 1 inci maddesi uyarınca alınan harçlardan,*
 - g. Ek 1 inci maddenin birinci fıkrasının (m) bendi kapsamında; talep edilen proje ve uygulamaların İdarece yapılması veya yaptırılması için imzalanan protokollerle belirlenen inşaat bedelinin yüzde üçünden az, yüzde onundan fazla olmamak üzere, ilgili kurum ve kuruluşlardan alınacak olan idare hizmet payı tutarlarından,*
 - h) İdareye yapılacak bağış ve yardımlardan,*
- meydana gelmektedir.

Ayrıca yine 2985 sayılı Toplu Konut Kanunu'na göre TOKİ elde ettiği gelirleri, kanunda sayılan amaçlar ışığında harcayacaktır.

Bu amaçlar kanunda şöyle sıralanmaktadır:

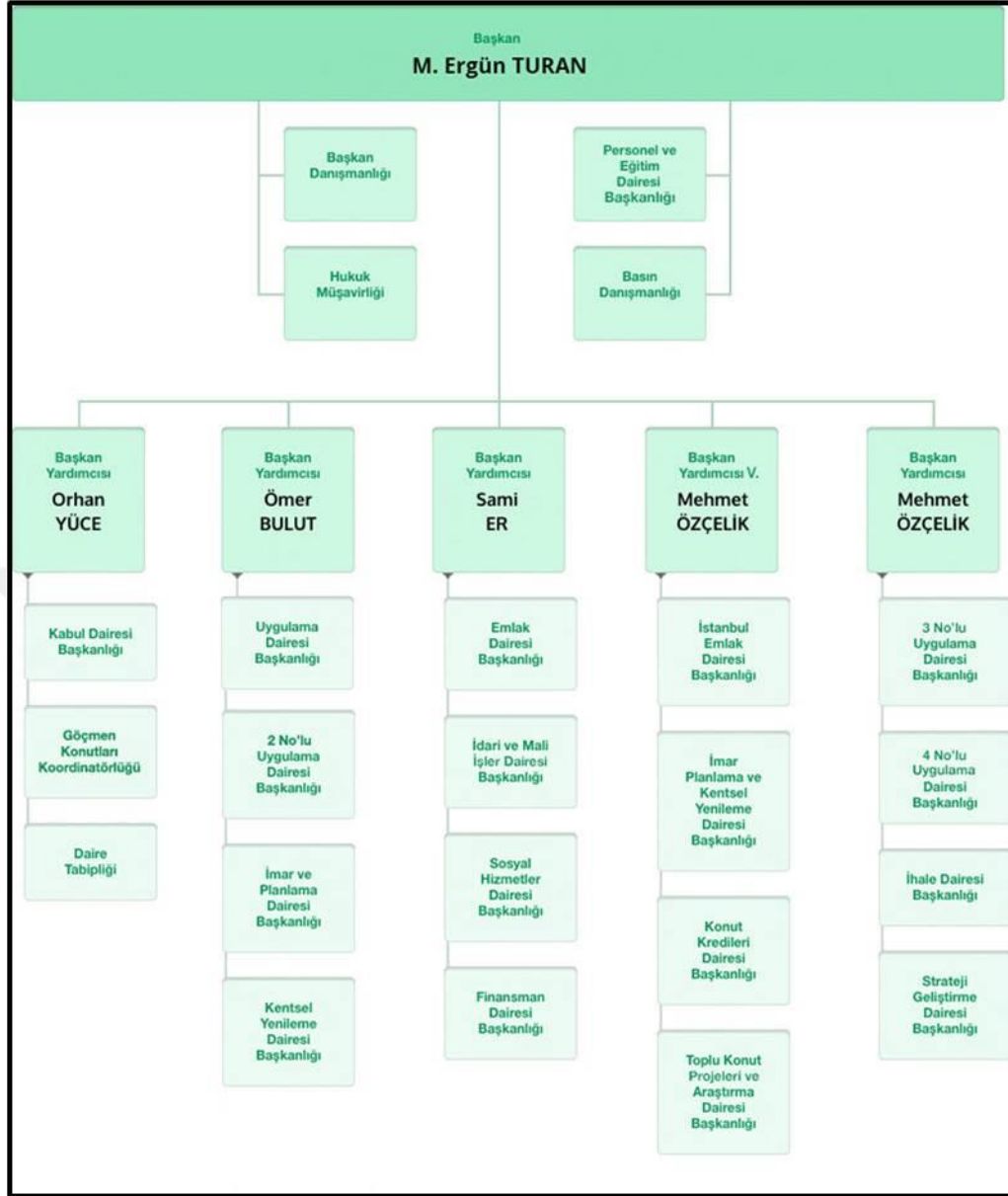
- a. "Ferdî ve toplu konut kredisi verilmesi, köy mimarisinin geliştirilmesine, gecekonduların dönüşümüne, tarihi doku ve yöresel mimarinin korunup, yenilenmesine yönelik projelere kredi verilmesi ve kredilerde faiz sübvansiyonu yapılması."*
- b. "Toplu konut alanlarına arsa temin edilmesi".*
- c. "Araştırma, turizm alt yapıları, konut alt yapıları, okul, karakol, ibadethane, sağlık tesisleri, spor tesisleri, postane, çocuk parkları, benzeri tesisler ve konut sektörü sanayini teşvik için yatırım ve işletme kredisi verilmesi".*
- d. "İş ve istihdam yaratmak üzere esnaf ve sanatkârlara ait işyerleri ve küçük sanayi teşebbüslerinin kredi yoluyla desteklenmesi".*
- e. "Afet mahallerinde konut yapımının teşvik ve desteklenmesi".*

TOKİ'yi birçok kamusal kurum ve kuruluşundan ayıran nitelik, siyasi mercilerin TOKİ'ye ayrıcalıklar ve üstünlükler sağlamasında yatmaktadır. TOKİ'nin elde ettiği mali yapı, yetkiler ve hedefler ayrıcalıklı konumunun başlıca sebepleridir. Alternatif ve modern uygulamalarla elde ettiği geliri etkin ve verimli kullanma çabası içerisinde faaliyetlerini sürdüren kuruluşun mali büyüklüğü, görevinin büyüklüğünü de gözler önüne sermektedir.

4.4.TOKİ'nin Organizasyon Yapısı

Geniş yetkiler ile donatılmış TOKİ'de göre, yetki ve sorumluluklar çerçevesinde kuruluşa katkı sağlayan 623 çalışan bulunmaktadır. Bu çalışan sayısına oranla çok daha büyük bir istihdam proje sahalarında görülmektedir. 600'e yakın inşaat sektörü ve bu sektörün uzantısı olan 30 farklı sektörde istihdam edilen çalışan sayısının 800.000 civarında olduğu tahmin edilmektedir. Aşağıdaki şemada TOKİ'nin yönetim birimleri sıralı halde ve 2018 isimleri olarak belirtilmiştir.

Şekil 4.1: TOKİ'nin Organizasyon Şeması



Kaynakça: (www.toki.gov.tr/organizasyon-semasi, 2018).

TOKİ, gerçekleştirmekle yükümlü olduğu görevlerini, neoliberalizm anlayışını benimseyen bir kuruluş olma niteliğinden dolayı tek başına gerçekleştirmemektedir. Yürüttüğü faaliyetler ile ilgili alanlarda özel sektör ile derin bağlar geliştirmiştir. Daimi ve projeksiyel ortakları ile meydana getirdiği kazanımları, ekonomide dengeleyici bir üslupla paylaşmaktadır. Başlıca yedi iştiraki bulunmaktadır. TOKİ'nin sahip olduğu bu iştirakler arasında Emlak Konut Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı A.Ş., GEDAŞ Gayrimenkul Değerlendirme A.Ş., Emlak Planlama, İnşaat, Proje Yönetimi ve Ticaret A.Ş. (EPP), Toplu Konut Büyükşehir Belediyesi İnşaat Emlak ve Proje A.Ş. (TOBAŞ), Vakıf Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı (Vakıf GYO)

A.Ş., Boğaziçi Konut Hizmet Yönetim İşletme ve Ticaret A.Ş. ve Vakıf İnşaat Restorasyon ve Ticaret A.Ş. bulunmaktadır (<http://www.toki.gov.tr/istirakler>, 2018).

Kamusal hizmetin özellikleri arasında devamlılık ve düzenlilik başı çeken iki niteliktir. Yeni yönetim anlayışlarına göre, günün şartlarına uygun yapılar sadece özel sektörde uygulama alanı bulmayıp kamusal düzene aktarılmalı ve bu düzen eşliğinde geliştirilmelidir. Bu sayede topluma en verimli şekilde geri dönüşler sağlanmalıdır.

Kişilerin ve toplumların o konudaki ihtiyaçlarını en iyi ve en uygun biçimde karşılaması amacı bir faaliyetin kamu hizmeti haline getirilmesi sürecinde ortaya çıkmaktadır. Bu nedenden dolayı idare her zaman hizmetin gerektirdiği düzenleyici ve yürütücü önlemleri alarak kamu hizmetinin teşkilatlanması ve işleyişinde yeni yöntemlere, araç ve gereçlere oldukça hızlı bir şekilde yer vermesi gerekmektedir. (<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2985.pdf>, 2018).

Modern bir yapıda bulunan ve bu yeni ve yenilikçi anlayışı geliştirme amacı içinde olan TOKİ, liberal sistemin getirdiği düzene ayak uydurarak verimliliği en üst seviyeye çıkaracak yönetim ve örgütlere ağırlık vermektedir.

4.5.TOKİ'nin Görevleri

2985 sayılı kanunda TOKİ'nin görevleri açıkça belirtilmiştir. Devletin kurumsal olarak konut sektörüne girmesi büyük bir sorumluluk ve özverili çalışmayı gerektirecek ayrı bir disiplin olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu yüzden görev ve yetkileri titizlikle seçilmiş ve kanunlaştırılmıştır. Bir kamu politikası aracı olarak da karşımıza çıkan TOKİ'nin görevleri 2985 sayılı kanunda şöyle belirtilmiştir;

- a. Yurt içi ve yurt dışında doğrudan veya iştirakleri aracılığıyla proje geliştirmek; konut, altyapı ve sosyal donatı uygulamaları yapmak veya yaptırmak.*
- b. Konut sektörüyle ilgili şirketler kurmak veya kurulmuş şirketlere iştirak etmek.*
- c. Konut inşaatı ile ilgili sanayi veya bu alanda çalışanları desteklemek.*

d. Doğal afet meydana gelen bölgelerde gerek görüldüğü takdirde konut ve sosyal donatıları, altyapıları ile birlikte inşa etmek, teşvik etmek ve desteklemek.

e. Bakanlıkların talebi ve bağlı bulunduğu bakanın onayı halinde talep konusu proje ve uygulamaları yapmak veya yaptırmak.

f. İdareye kaynak sağlanmasını teminen kar amaçlı projelerle uygulamalar yapmak veya yaptırmak.

g. Devlet garantili veya garantisiz iç ve dış tahviller ile her türlü menkul kıymetler çıkarmak.

h. Ferdi ve toplu konut kredisi vermek, köy mimarisinin geliştirilmesine, gecekonduların dönüşümüne, tarihi doku ve yöresel mimarinin korunup yenilenmesine yönelik projeleri kredilendirmek ve gerektiğinde tüm bu kredilerde faiz sübvansiyonu yapmak.

b) 1) Yurt dışından, görev alanıyla ilgili harcamalarda kullanılmak üzere Hazine Müsteşarlığı'nın uygun görüşü üzerine kredi almaya karar vermek.

a. Konutların finansmanı için bankaların iştirakini sağlayacak tedbirleri almak, bu amaçla gerektiğinde bankalara kredi vermek, bu hükmün uygulanmasına ilişkin usulleri tespit etmek.

b. Gerektiğinde her çeşit araştırma, proje ve taahhüt işlemlerinin sözleşmeyle yaptırılmasını temin etmek.

c. Kanunlarla ve diğer mevzuatla verilen görevleri yapmak.

Çağdaş devletlere yakışır modern kentler kurma çabası içinde olan TOKİ, sadece taş yapılar ile çevreyi düzenlememekte, yerleşim yerlerinde konforu ve yaşam kalitesini de düşünmektedir. Her projesinde yürüyüş yolları, parklar, mini spor alanları yapmakta ayrıca engelli vatandaşları da unutmamakla birlikte onların hayatını kolaylaştıracak çevresel düzeni oluşturmaktadır. Ağaçlandırmaya da önem veren TOKİ, projelerinde bu uzun vadeli yatırımı es geçmemektedir. Oluşturduğu yeni yaşam alanlarında sosyal donatıları en verimli şekilde değerlendirmeyi görev bilen TOKİ; okul, cami, sağlık merkezi ve ticarethaneler gibi odak merkezlerini de unutmamaktadır.

TOKİ, kamuya yönelik uygulamaları ile de ön plana çıkmaktadır. Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Milli Savunma Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Genelkurmay ve Sosyal Güvenlik Kurumu gibi kurumlarla gerçekleştirdiği anlaşmalarla birlikte, bu kurumların ihtiyaçları doğrultusunda bina ve tesis yapımlarını da üstlenmektedir (<http://www.toki.gov.tr/kamuya-yonelik-uygulamalar>, 2018).

4.6.TOKİ'nin Konut Üretim İstatistikleri

TOKİ kurulduğu günden bu yana Türkiye'nin 81 ilinde kurduğu 3.613 şantiyede 19.06.2018 tarihi itibariyle sonuçlandırılan 5.923 ihale ile 837.572 konut rakamına ulaşmıştır. Bu konutlardan 695.572 tanesi satılmış, 655.194 tanesi ise sahiplerine teslim edilmiştir. Konutların yapım proje işleri aşamalarında ise ülke ekonomisine toplam 104,7 milyar (KDV dâhil) TL tutarında bir yatırım gerçekleştirmiştir. TOKİ'nin faaliyet raporlarına göre 2002-2011 yılları arasında 500.000 konut inşa etmiş, 2011-2023 yılları arasında ise toplam 700.000 konut inşa ederek, 2023 yılında ülke genelinde toplam konut üretim rakamını 1.200.000'e çıkarmayı hedeflemiştir. (<http://www.toki.gov.tr/faaliyet-ozeti>, 2018).

Kurumun şimdiye kadar konut üretimi ve konut finansman desteğini sağladığı konut ve sosyal donatı alanlarına ait güncel bilgiler aşağıda yer alan tablo ve grafiklerde sunulmuştur.

Tablo 4.1: Konut Uygulamaları Dağılım Tablosu

KONUT UYGULAMALARI DAĞILIMI %		
Sosyal Konut Üretimi	717.154*	86,46%
Kaynak Geliştirme (TOKİ)	20.933	2,52%
Kay. Gel.(E.G.Y.O+EPPY)	91.332	11,02%
Toplam Kaynak Geliştirme	112.265	13,54%
İhalesi Yapılan Konut	829.419	
İhale sürecinde	8.153	
GENEL TOPLAM	837.572	
2018 Konut Rakamı	24.014	

* 717.154 olan sosyal konut uygulamasının 143.021'i gecekondü dönüşüm kapsamında olup, toplam üretimin % 17,24'ünü oluşturmaktadır.

Kaynak: (<http://www.toki.gov.tr/AppResources/UserFiles/files/FaaliyetOzeti/ozet.pdf>, 2018).

Tablo 4.1.'de yer alan rakamlara göre ihalesi biten konutların %86,46'sı (717.154) sosyal konut, bu konutlarında %17,24'ü (143.021) gecekondü dönüşüm kapsamında yapılmıştır. Toplam kaynak geliştirerek yapılan konutlar ise toplam konut üretiminin %13,54'ünü (112.265) oluşturmaktadır. Toplam üretilen 837.572 konutun 829.419 tanesinin ihalesi yapılmış, geri kalan 8.153 tane konut ise ihale aşamasındadır. 2018 yılında ise kurum 24.014 tane konut üretmeyi hedeflemektedir.

Tablo 4.2: Sosyal Donatı Uygulamaları Tablosu

Donatı Alanı	TOKİ	Protokol	Toplam
Okul	577	478	1.055 23.284 derslik
Üniversite	-	19	19
Spor Salonu	529	464	993
Yurt Pansiyon	4	185	189 71.873 kapasite
Hastane	-	266	266 (266'sı Sağlık Bak. Protokolü)
Sağlık Ocağı	92	4	96
Ticaret Merkezi	928	-	928
Kütüphane	42	-	42
Cami	704	-	704
Kamu Hizmet Binası	2	196	198
Stadyum		19	19
Sanayi Sitesindeki İşyeri	7 ilde (Aksaray, Bolu, Bursa, Diyarbakır, Kayseri, Trabzon ve Uşak) 4.842		4.842
Sevgi Evi, Engelsiz Yaşam Merkezi, Huzurevi, Eczane, Karakol, Askeri Hizmet Binaları, Halk Eğitimi Merkezi, Kültür Merkezi, Toplum Merkezi, Uygulama Oteli ile birlikte tüm sosyal donatıların toplamı			14.351
03.01.2018-19.06.2018 Sosyal Donatı Uygulaması			74 (+3.659 Dükkân)

Kaynak: (<http://www.toki.gov.tr/AppResources/UserFiles/files/FaaliyetOzeti/ozet.pdf>, 2018).

BEŞİNCİ BÖLÜM

TOPLU KONUT İDARESİ (TOKİ) SİTELERİNDE KONUT KALİTESİ VE KULLANICI MEMNUNİYETİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Tezin bu bölümünde, TOKİ sitelerinde oturan konut kullanıcılarının konut kalitesi ve memnuniyetini tespit etmek için yapılan araştırmanın amacı ve önemi, hedef kitlesi, yöntemi, kurulan hipotezler, verilerin değerlendirilmesi ve katılımcıların demografik özelliklerine göre konut kalitesi ve memnuniyetinin belirlenmesine yönelik olarak yapılan istatistiksel analizlerden elde edilen bulgular yer almaktadır.

5.1.Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın temel amacı, Türkiye'nin her yerinde bazen özel sektör ortaklığıyla bazen de sadece kendi imkânlarını kullanarak sürekli olarak yeni projeler geliştirerek bütün gelir gruplarına yönelik çok amaçlı konut yapan TOKİ konutlarında kalan insanların konut kalitesi ve kullanıcı memnuniyetini tespit etmektir.

5.2.Araştırmanın Hedef Kitlesi

Tez araştırmasının hedef kitlesi İstanbul Başakşehir ilçesinde Toplu Konut İdaresi tarafından Kayaşehir bölgesinde yapılan konutlarda ikamet eden konut sakinleri oluşturmaktadır. Bu kapsamda katılımcılardan gelen geri gelen anketler incelenmiş ve bütün sorularda birden çok seçeneği işaretleyen, boş bırakan anketler analiz kapsamı dışında tutulmuştur.

5.3.Araştırmanın Yöntemi ve Geçerliliği

Çalışmada veri toplama aracı olarak anket yönteminden yararlanılmıştır. Araştırma yöntemin uygulanması için hazırlanan anket formunun birinci bölümünde katılımcıların demografik özelliklerini tespit etmek için tarafımızdan hazırlanan 8 tane soru yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde ise Berköz tarafından konut kalitesi ve kullanıcı memnuniyetinin belirlenmesine yönelik olarak hazırlanan 51 adet soru yer

almaktadır (Berköz, 2008, s.110-124). Bu bölümde yer alan sorular katılımcılara 5’li likert ölçeği şeklinde hazırlanarak sorulmuştur. Ölçeğin puanlaması “1” (Kesinlikle Katılmıyorum), “2” (Katılmıyorum), “3” (Kararsızım), “4” (Katılıyorum), “5” (Kesinlikle Katılıyorum) arasında derecelendirilmiştir.

Katılımcılardan geri dönüş sağlanan anketlerden hatalı, eksik ve çalışmanın güvenilirliğini bozan anketler çıkarıldıktan sonra geriye 330 anket kalmıştır. Bu anketlerden elde edilen verilerin istatistiksel anlamda geçerlilik ve güvenilirliğini tespit etmek için bütün faktörlerin Cronbach’s Alpha güvenilirlik katsayısına bakılmıştır.

Çünkü yapılan bilimsel bir çalışmada kullanılan bir datanın geçerli ve güvenli olması araştırmanın en önemli kriterlerinden biri olarak kabul edilmektedir. Güvenirlik testine tabi tutulan faktörlerden elde edilen Cronbach's Alpha kat sayısı Kayış'ın belirttiği sınıflandırma dikkate alınarak değerlendirilmiştir (Kayış, 2005, s.405). Elde edilen analiz sonuçları Tablo 5.1’ deki gibidir.

Tablo 5.1: Ölçeğin Güvenirlik Analizi Sonuçları

Faktörler	Cronbach's Alpha Kat Sayısı	Madde Sayısı	Güvenirlik
Açık ve Yeşil Alanlardan Memnuniyet	,76	10	Oldukça Güvenilir
Güvenlik	,61	6	Oldukça Güvenilir
Sosyal ve Komşuluk İlişkileri	,77	4	Oldukça Güvenilir
Erişebilirlik	,81	5	Yüksek Derecede Güvenilir
Kullanıcı Statüsüne Uygunluk	,65	5	Oldukça Güvenilir
Açık Alan Erişilebilirliği	,77	4	Oldukça Güvenilir
Sosyal ve Kamusal Hizmetlerden Memnuniyet	,77	4	Oldukça Güvenilir
Konut Çevresi Bakımı	,72	3	Oldukça Güvenilir
Eğitim Tesislerine Erişebilirlik	,68	3	Oldukça Güvenilir
Bina ve Trafik Yoğunluğu	,61	3	Oldukça Güvenilir
Sağlık Tesislerine Erişilebilirlik	,67	2	Oldukça Güvenilir
Toplu Taşıma Memnuniyeti	,69	2	Oldukça Güvenilir

Güvenirlik analizi sonucunda, Cronbach’s Alpha katsayısı 0,81 ile 0,61 arasında değişmektedir. Bu sonuçlara göre çalışmada kullandığımız ölçeğin bundan sonra yapılacak istatistiksel analizler için güvenilir olduğunu söylemek mümkündür.

5.4.Araştırmanın Hipotezleri

Çalışmada kullanılan ölçeğin birinci bölümünde yer alan 8 tane demografik değişkenin konut kalitesi ve kullanıcı memnuniyetiyle ilgili sorulara verdikleri cevapların ortalamaları arasında anlamlı bir fark olup olmadığını tespit etmek için 12 faktöre ait hipotezler aşağıdaki şekilde kurulmuştur.

Hipotez 1:

H₀: Açık ve yeşil alan memnuniyeti faktöründe demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

H₁: Açık ve yeşil alan memnuniyeti faktöründe demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Hipotez 2:

H₀: Güvenlik faktöründe demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

H₁: Güvenlik faktöründe demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Hipotez 3:

H₀: Sosyal ve komşuluk ilişkileri faktöründe demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

H₁: Sosyal ve komşuluk ilişkileri faktöründe demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Hipotez 4:

H₀: Erişilebilirlik faktöründe demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

H₁: Erişilebilirlik faktöründe demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Hipotez 5:

H₀: Kullanıcı statüsüne uygunluk faktöründe demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

H₁: Kullanıcı statüsüne uygunluk faktöründe demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Hipotez 6:

H₀: Açık alan erişilebilirliği faktöründe demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

H₁: Açık alan erişilebilirliği faktöründe demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Hipotez 7:

H₀: Sosyal ve kamusal hizmetlerden memnuniyet faktöründe demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

H₁: Sosyal ve kamusal hizmetlerden memnuniyet faktöründe demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Hipotez 8:

H₀: Konut çevresi bakımı faktöründe demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

H₁: Konut çevresi bakımı faktöründe demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Hipotez 9:

H₀: Eğitim tesislerine erişilebilirlik faktöründe demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

H₁: Eğitim tesislerine erişilebilirlik faktöründe demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Hipotez 10:

H₀: Bina ve Trafik yoğunluğu faktöründe demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

H₁: Bina ve Trafik yoğunluğu faktöründe demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Hipotez 11:

H₀: Sağlık tesislerine erişilebilirlik faktöründe demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

H₁: Sağlık tesislerine erişilebilirlik faktöründe demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Hipotez 12:

H₀: Toplu taşıma memnuniyeti faktöründe demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

H₁: Toplu taşıma memnuniyeti faktöründe demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Yukarıda yer alan H_0 hipotezi faktörlere göre demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir farkın olmadığını, H_1 hipotezi ise demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir farkın olduğunu belirtir.

5.5.Araştırma Verilerinin Niteliği ve Değerlendirilmesi

Yukarıda belirtildiği gibi çalışmada yer alan anket iki bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, mülk sahiplik durumu, doğum yeri, yapılan meslek ve ailenin aylık geliri olmak üzere katılımcıların demografik özelliklerini tespit etmek için 8 soruya yer verilmiştir.

Anketin ikinci bölümünde ise konut kalitesi ve kullanıcı memnuniyetiyle ilgili katılımcıların düşüncelerini tespit etmek için “Açık ve Yeşil Alanlardan Memnuniyet”, “Güvenlik”, “Sosyal ve Komşuluk İlişkileri”, “Erişebilirlik”, “Kullanıcı Statüsüne Uygunluk”, “Açık Alan Erişilebilirliği”, “Sosyal ve Kamusal Hizmetlerden Memnuniyet”, “Konut Çevresi Bakımı”, “Eğitim Tesislerine Erişebilirlik”, “Bina ve Trafik Yoğunluğu”, “Sağlık Tesislerine Erişilebilirlik” ve “Toplu Taşıma Memnuniyeti” olmak üzere 12 faktör altında toplam 51 soru yöneltilmiştir.

Ankette yer alan bu faktörlerin soru sıra numaraları ise aşağıdaki gibidir;

1. Açık ve Yeşil Alanlardan Memnuniyet = 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,10
2. Güvenlik = 11, 12, 13, 14, 15, 16
3. Sosyal ve Komşuluk İlişkileri = 17, 18, 19, 20
4. Erişebilirlik = 21, 22, 23, 24, 25
5. Kullanıcı Statüsüne Uygunluk =26, 27, 28, 29, 30
6. Açık Alan Erişilebilirliği =31, 32, 33, 34
7. Sosyal ve Kamusal Hizmetlerden Memnuniyet = 35, 36, 37, 38
8. Konut Çevresi Bakımı = 39, 40, 41
9. Eğitim Tesislerine Erişebilirlik = 42, 43, 44
10. Bina ve Trafik Yoğunluğu = 45, 46, 47
11. Sağlık Tesislerine Erişilebilirlik = 48, 49
12. Toplu Taşıma Memnuniyeti = 50, 51

Verilerin değerlendirilmesinde Sosyal Bilimler, Eğitim Bilimleri, Sağlık Bilimleri ve Fen Bilimleri alanlarında, ayrıca kamu ve özel kurum ve kuruluşlar tarafından da yaygın olarak kullanılan ve kısaltılmışı SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) olan paket programından yararlanılmıştır.

Verilerin analizinde öncelikle bütün faktörlerin ortalamaları, standart sapmaları, basıklık ve çarpıklık değerleri tespit edilmiş. Daha sonra katılımcılara ait demografik değişkenlere %5 anlamlılık düzeyinde Bağımsız İki Örnek T-Testi ve Tek Yönlü Varyans (Anova) testleri uygulanmıştır. Bu analizler sonucunda elde edilen olasılık (p) değeri 0,05'ten küçük ise değişkenlerin ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı, eğer 0,05'ten büyük ise değişkenlerin ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamsız olduğu kabul edilmektedir.

5.6.Araştırmada Elde Edilen Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde, araştırma kapsamında yer alan katılımcılara ait cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, mülk sahiplik durumu, doğum yeri, meslek ve ailenin aylık gelirine frekanslar ve katılımcıların konut kalitesi ve kullanıcı memnuniyeti sorularına verdikleri cevapların ortalamalarına ait analizler sonuçlara ve onlara ait yorumlar yer almaktadır.

5.6.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Ankete katılan katılımcıların demografik özellikleri aşağıda yer alan Tablo 5.2'de sunulmuştur.

Tablo 5.2: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Demografik Özellikler		N	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	135	40,9
	Erkek	195	59,1
Sahiplik durumu	Mülk Sahibi	158	47,9
	Kiracı	116	35,2
	Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyor	44	13,3
	Aile Mülkünde Kira İle Kalıyor	12	3,6
Doğum Yeri (Bölge)	Marmara	27	8,2
	İç Anadolu	55	16,7
	Akdeniz	36	10,9
	Karadeniz	60	18,2
	Doğu Anadolu	53	16,1
	Ege	20	6,1
	Trakya	40	12,1
	Güneydoğu Anadolu	39	11,8
Yaş	20-29	79	23,9
	30-39	124	37,6
	40-49	94	28,5
	50 ve üzeri	33	10,0
Medeni Durum	Evli	247	74,8
	Bekâr	59	17,9
	Boşanmış/Dul	24	7,3

Eğitim Durumu	İlkokul	23	7,0
	Ortaokul	82	24,8
	Lise	119	36,1
	Ön Lisans	43	13,0
	Lisans	51	15,5
	Yüksek Lisans	12	3,6
Meslek	Ev Hanımı	36	10,9
	Emekli	49	14,8
	Serbest Meslek	46	13,9
	İşçi	94	28,5
	Memur	77	23,3
	Esnaf	28	8,5
Ailenin Aylık Geliri	1000-3000 arası	19	5,8
	3001-5000 arası	111	33,6
	5001-7000 arası	67	20,3
	7001-9000 arası	104	31,5
	9001 ve üstü	29	8,8

Tablo 5.2’de görüldüğü üzere ankete katılan katılımcıların cinsiyetlerinin %40,9’u kadın, %59,1’i ise erkek. Sahiplik durumuna göre %47,9’u mülk sahibi, %35,2’si kiracı, %13,3’ü aile mülkünde ücretsiz kalıyor, %3,6’sı aile mülkünde kira ile kalıyor. Katılımcıların bölgeye göre doğum yerlerine bakıldığında %8,2’sinin Marmara, %16,7’sinin İç Anadolu, %10,9’unun Akdeniz, %18,2’sinin Karadeniz, %16,1’inin Doğu Anadolu, %6,1’inin Ege, %11,8’inin ise Güneydoğu Anadolu bölgesi. Yaş dağılımları %23,9’u 20-29 yaş aralığında, %37,6’sı 30-39 aralığında % 28,5’i 40-49 aralığında, %10’u ise 50 veya daha fazla olduğu tespit edilmiş. Medeni durumlarına bakıldığında katılımcıların %74,8’inin evli, %17,9’unun bekâr ve %7,3’ü ise boşanmış/dul. Eğitim durumları ise %7’si ilkokul mezunu, %24,8’i ortaokul, %36,1’i lise, %13’ü önlisans, %15,5’i lisans ve %3,6’sı yüksek lisans mezunu. Katılımcıların yaptıkları mesleklere bakıldığında %10,9’u ev hanımı, %14,8’i emekli, %13,9’u serbest meslek, %28,5’i işçi, %23,3’ü memur ve %8,5’i ise esnaf. Son olarak katılımcılara ailenin aylık geliri ortalama hangi aralıkta diye sorulduğunda bunların %5,8’i 1000-3000, %33,6’sı 3001-5000, %20,3’ü 5001-7000, %31,5’i 7001-9000 ve %8,8’i 9001 ve üstü olduğunu belirtmiştir.

5.6.2.Tanımlayıcı İstatistiksel Bulgular

Bu bölümde inceleme kapsamında yer katılımcıların konut kalitesi ve kullanıcı memnuniyeti sorularına verdikleri cevapların faktörler bazında ortalamaları (\bar{X}), standart sapmaları (SS), çarpıklık ve basıklık değerleri yer almaktadır. Ölçeğe ait tanımlayıcı istatistikler ve onlara ait sonuçlar Tablo 5.3’te yer almaktadır.

Tablo 5.3: Faktörlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Faktörler	\bar{X}	SS	Çarpıklık Değerleri	Basıklık Değerleri
Açık ve Yeşil Alanlardan Memnuniyet	3,19	,82	-,13	-,30
Güvenlik	2,91	,82	-,04	-,40
Sosyal ve Komşuluk İlişkileri	3,37	1,02	-,11	-,69
Erişebilirlik	3,02	1,04	-,01	-,80
Kullanıcı Statüsüne Uygunluk	3,27	,88	,02	-,25
Açık Alan Erişilebilirliği	3,37	1,02	-,11	-,69
Sosyal ve Kamusal Hizmetlerden Memnuniyet	3,03	1,07	-,01	-,85
Konut Çevresi Bakımı	3,12	1,09	-,14	-,59
Eğitim Tesislerine Erişebilirlik	3,09	1,08	,01	-,81
Bina ve Trafik Yoğunluğu	3,36	,96	-,13	-,54
Sağlık Tesislerine Erişilebilirlik	3,34	1,17	-,11	-,90
Toplu Taşıma Memnuniyeti	3,39	1,16	-,23	-,87

Tablo 5.3'te görüldüğü üzere açık ve yeşil alanlardan memnuniyet faktörünün ortalaması 3,19, güvenliğin 2,91, sosyal ve komşuluk ilişkilerinin 3,37, erişebilirliğin 3,02, kullanıcı statüsüne uygunluğun 3,27, açık alana erişilebilirliğin 3,37, sosyal ve kamusal hizmetlerden memnuniyetin 3,03, konut çevresi bakımının 3,12, eğitim tesislerine erişilebilirliğin 3,09, bina ve trafik yoğunluğunun 3,36, sağlık tesislerine erişilebilirliğin 3,34 ve toplu taşıma memnuniyeti faktörünün ise 3,39. Buna göre ortalaması en fazla olan faktör toplu taşıma memnuniyeti, en düşük olan faktör ise güvenlik olduğu ortaya çıkmıştır. Güvenlik faktörüne katılımın düşük, diğer faktörlere ise katılımın orta düzeyde olduğunu söylemek mümkündür.

Bu tabloda yer alan bir diğer sonuç ise faktörler bazında verilerin nasıl dağıldığını gösteren çarpıklık ve basıklık değerleridir. Çünkü bilimsel bir çalışmada yapılacak analiz türüne karar vermeden önce verilerin dağılımına bakılır, daha sonra analizlerde kullanılacak testlere karar verilir. Eğer veriler normal dağılım gösteriyorsa parametrik olarak ifade edilen testler tercih edilirken, normal dağılım göstermeyen verilerde ise parametrik olmayan testler yardımıyla istatistiksel analizler yapılır.

Tabloda çalışmada yer alan bütün faktörlerin çarpıklık (Skewness) değerleri -0,23 ile 0,02 aralığında, basıklık (Kurtosis) değerleri ise -0,90 ile -0,25 aralığında olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuçlardan dolayı veri setinin normal dağılım gösterdiğini söylemek mümkündür. Faktörlere ait veriler normal dağılım gösterdiğinden dolayı çalışmanın uygulama bölümünde yapılan bütün analizlerde parametrik testler olan

Bağımsız İki Örnek T-Testi ve Tek Yönlü Varyans (Anova) analizi testleri kullanılmıştır.

5.6.3. Bağımsız İki Örnek T-Testi

Bağımsız örnek T-Testi iki bağımsız iki örneklem grubun ortalamalarının birbirinden farklı olup olmadığını analiz etmek amacıyla kullanılan parametrik bir testtir. T-Testinin yapılabilmesi için karşılaştırılacak örnek örneklem grubunun birbirinden farklı olması gerekir. Bağımsız gruplar T-Testinin test istatistiği gruplara arası varyansın eşit olup olmamasına göre farklılık göstereceğinden bu test yapılmadan önce analizde yer alan grupların varyanslarının eşitliği test edilmelidir (Durmuş vd., 2016:120).

Kayaşehir TOKİ konutlarında ikamet eden katılımcıların cinsiyete göre konut kalitesi ve kullanıcı memnuniyeti sorularına verdikleri cevapların faktörler bazında aralarında %5 önem seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup olmadığını sınamak için Bağımsız İki Örnek T-Testi kullanılmıştır. Ortaya çıkan sonuçların özetleri Tablo 5.4'te verilmiştir.

Tablo 5.4: Cinsiyete Göre T-Testi Bulguları

Faktörler	Cinsiyet	\bar{X}	SS	F	t	p
Açık ve Yeşil Alanlardan Memnuniyet	Kadın	3,20	,80	,13	,22	,82
	Erkek	3,18	,84			
Güvenlik	Kadın	2,86	,87	3,44	-1,04	,30
	Erkek	2,95	,79			
Sosyal ve Komşuluk İlişkileri	Kadın	3,56	1,01	,00	2,77	,01
	Erkek	3,24	1,00			
Erişebilirlik	Kadın	3,06	1,15	9,60	,68	,50
	Erkek	2,98	,97			
Kullanıcı Statüsüne Uygunluk	Kadın	3,41	,88	,02	2,48	,01
	Erkek	3,17	,87			
Açık Alan Erişilebilirliği	Kadın	3,56	1,01	,00	2,77	,01
	Erkek	3,24	1,00			
Sosyal ve Kamusal Hizmetlerden Memnuniyet	Kadın	3,04	1,16	8,23	,21	,84
	Erkek	3,02	1,01			
Konut Çevresi Bakımı	Kadın	3,30	1,15	4,54	2,48	,01
	Erkek	3,00	1,03			
Eğitim Tesislerine Erişebilirlik	Kadın	3,17	1,18	12,55	1,21	,23
	Erkek	3,03	1,01			
Bina ve Trafik Yoğunluğu	Kadın	3,59	,96	,30	3,67	,00
	Erkek	3,20	,93			
Sağlık Tesislerine Erişilebilirlik	Kadın	3,48	1,19	,81	1,85	,07
	Erkek	3,24	1,15			
Toplu Taşıma Memnuniyeti	Kadın	3,67	1,14	,26	3,69	,00
	Erkek	3,20	1,14			

Tablo 5.4'de elde edilen T-testi sonuçları özetlenecek olursa;

- Açık ve yeşil alanlardan memnuniyet faktörüne kadınların ($\bar{X}=3,20$), erkeklere ($\bar{X}=3,18$) kıyasla katılma düzeyinin daha fazla olduğu, ancak ortalamaları arasındaki farkta istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (F: 0,13, t: ,22, $p>0,05$). Bu sonuca göre yukarıda kurulan birinci hipotezde H_0 kabul, H_1 ise red edilmiştir.

- Güvenlik faktörüne kadınların ($\bar{X}=2,86$), erkeklere ($\bar{X}=2,95$) kıyasla katılma düzeyinin daha düşük olduğu, ancak ortalamaları arasındaki farkta istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (F: 3,44, t: -1,04, $p>0,05$). Bu sonuca göre yukarıda kurulan ikinci hipotezde H_0 kabul, H_1 ise red edilmiştir.

- Sosyal ve komşuluk ilişkileri faktörüne kadınların ($\bar{X}=3,56$), erkeklere ($\bar{X}=3,24$) kıyasla katılma düzeyinin daha fazla olduğu ve ortalamaları arasındaki farkta istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F: 0,00, t: 2,77, $p<0,05$). Bu sonuca göre yukarıda kurulan üçüncü hipotezde H_0 red, H_1 ise kabul edilmiştir.

- Erişebilirlik faktörüne kadınların ($\bar{X}=3,06$), erkeklere ($\bar{X}=2,98$) kıyasla katılma düzeyinin daha fazla olduğu ve ortalamaları arasındaki farkta istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (F: 9,60, t: 0,68, $p>0,05$). Bu sonuca göre yukarıda kurulan dördüncü hipotezde H_0 kabul, H_1 ise red edilmiştir.

- Kullanıcı statüsüne uygunluk faktörüne kadınların ($\bar{X}=3,41$), erkeklere ($\bar{X}=3,17$) kıyasla katılma düzeyinin daha fazla olduğu ve ortalamaları arasındaki farkta istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F: 0,02, t: 2,48, $p<0,05$). Bu sonuca göre yukarıda kurulan beşinci hipotezde H_0 red, H_1 ise kabul edilmiştir.

- Açık alan erişilebilirliği faktörüne kadınların ($\bar{X}=3,56$), erkeklere ($\bar{X}=3,24$) kıyasla katılma düzeyinin daha fazla olduğu ve ortalamaları arasındaki farkta istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F: 0,00, t: 2,77, $p<0,05$). Bu sonuca göre yukarıda kurulan altıncı hipotezde H_0 red, H_1 ise kabul edilmiştir.

- Sosyal ve kamusal hizmetlerden memnuniyet faktörüne kadınların ($\bar{X}=3,04$), erkeklere ($\bar{X}=3,02$) kıyasla katılma düzeyinin daha fazla olduğu ve ortalamaları arasındaki farkta istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (F: 8,23, t: 0,21, $p>0,05$). Bu sonuca göre yukarıda kurulan yedinci hipotezde H_0 kabul, H_1 ise red edilmiştir.

- Konut çevresi bakımı faktörüne kadınların ($\bar{X}=3,30$), erkeklere ($\bar{X}=3,00$) kıyasla katılma düzeyinin daha fazla olduğu ve ortalamaları arasındaki farkta istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F: 4,54, t: 2,48, $p<0,05$). Bu sonuca göre yukarıda kurulan sekizinci hipotezde H_0 red, H_1 ise kabul edilmiştir.

- Eğitim tesislerine erişebilirlik faktörüne kadınların ($\bar{X}=3,17$), erkeklere ($\bar{X}=3,03$) kıyasla katılma düzeyinin daha fazla olduğu ve ortalamaları arasındaki farkta istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (F: 12,55, t: 1,21, $p>0,05$). Bu sonuca göre yukarıda kurulan dokuzuncu hipotezde H_0 kabul, H_1 ise red edilmiştir.

- Bina ve trafik yoğunluğu faktörüne kadınların ($\bar{X}=3,59$), erkeklere ($\bar{X}=3,20$) kıyasla katılma düzeyinin daha fazla olduğu ve ortalamaları arasındaki farkta istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F: 0,30, t: 3,67, $p<0,05$). Bu sonuca göre yukarıda kurulan onuncu hipotezde H_0 red, H_1 ise kabul edilmiştir.

- Sağlık tesislerine erişilebilirlik faktörüne kadınların ($\bar{X}=3,48$), erkeklere ($\bar{X}=3,24$) kıyasla katılma düzeyinin daha fazla olduğu ve ortalamaları arasındaki farkta istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (F: 0,81, t: 1,85, $p>0,05$). Bu sonuca göre yukarıda kurulan onbirinci hipotezde H_0 kabul, H_1 ise red edilmiştir.

- Toplu taşıma memnuniyeti faktörüne kadınların ($\bar{X}=3,67$), erkeklere ($\bar{X}=3,20$) kıyasla katılma düzeyinin daha fazla olduğu ve ortalamaları arasındaki farkta istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F: 0,26, t: 3,69, $p<0,05$). Bu sonuca göre yukarıda kurulan onikinci hipotezde H_0 red, H_1 ise kabul edilmiştir.

5.6.4. Tek Yönlü Varyans (Anova) Analizi

Tek Yönlü Varyans (Anova) analizi, ikiden fazla örneklem grubunun ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek amacıyla kullanılan istatistiksel analiz yöntemidir. Bu analizin yapılabilmesi için birbiriyle karşılaştırılacak olan grupların birbirinden farklı olması gerekir. Anova analizi parametrik bir test olduğundan verilerin mutlaka normal dağılım göstermesi gerekir (Durmuş vd., 2016).

Tablo 5.5: Medeni Duruma Göre Anova Testi Bulguları

Faktörler	Medeni Durum	\bar{X}	SS	F	p
-----------	--------------	-----------	----	---	---

Açık ve Yeşil Alanlardan Memnuniyet	Evli	3,19	,84	,08	,92
	Bekâr	3,15	,77		
	Boşanmış/Dul	3,21	,74		
Güvenlik	Evli	2,92	,86	,34	,71
	Bekâr	2,84	,65		
	Boşanmış/Dul	2,99	,79		
Sosyal ve Komşuluk İlişkileri	Evli	3,40	1,02	,48	,62
	Bekâr	3,25	1,04		
	Boşanmış/Dul	3,42	,93		
Erişebilirlik	Evli	3,00	1,07	,15	,86
	Bekâr	3,08	,95		
	Boşanmış/Dul	3,05	1,04		
Kullanıcı Statüsüne Uygunluk	Evli	3,28	,89	,27	,76
	Bekâr	3,28	,84		
	Boşanmış/Dul	3,14	,88		
Açık Alan Erişilebilirliği	Evli	3,40	1,02	,48	,62
	Bekâr	3,25	1,04		
	Boşanmış/Dul	3,42	,93		
Sosyal ve Kamusal Hizmetlerden Memnuniyet	Evli	3,02	1,10	,09	,92
	Bekâr	3,08	,97		
	Boşanmış/Dul	3,04	1,04		
Konut Çevresi Bakımı	Evli	3,11	1,12	,08	,92
	Bekâr	3,12	,95		
	Boşanmış/Dul	3,21	1,09		
Eğitim Tesislerine Erişebilirlik	Evli	3,06	1,11	,37	,69
	Bekâr	3,19	,98		
	Boşanmış/Dul	3,14	1,08		
Bina ve Trafik Yoğunluğu	Evli	3,38	,96	,20	,81
	Bekâr	3,31	,97		
	Boşanmış/Dul	3,31	,92		
Sağlık Tesislerine Erişilebilirlik	Evli	3,34	1,21	,00	1,00
	Bekâr	3,35	1,13		
	Boşanmış/Dul	3,33	,94		
Toplu Taşıma Memnuniyeti	Evli	3,42	1,17	,35	,70
	Bekâr	3,28	1,18		
	Boşanmış/Dul	3,38	1,09		

Katılımcıların medeni durumlarına göre faktörler bazında istatistiksel sonuçlarının yer aldığı Tablo 5.5'e göre,

- Açık ve yeşil alanlardan memnuniyet faktöründe kiracı ($\bar{X}=3,25$) olanların katılım düzeyi en fazla, aile mülkünde ücretsiz kalıyorum ($\bar{X}=3,05$) diyenlerin ise en az ($F=0,08$, $p>0,05$),

- Güvenlik faktöründe aile mülkünde ücretsiz kalıyorum ($\bar{X}=3,06$) diyenlerin katılım düzeyi en fazla, aile mülkünde kira ile kalıyorum ($\bar{X}=2,56$) diyenlerin ise en az ($F=0,34$, $p>0,05$),

- Sosyal ve komşuluk ilişkileri faktöründe aile mülkünde kira ile kalıyorum ($\bar{X}=3,52$) diyenlerin katılım düzeyi en fazla, mülk sahihi ($\bar{X}=3,31$) olanların ise en az ($F=0,48$, $p>0,05$),

- Erişebilirlik faktöründe kiracı ($\bar{X}=3,22$) olanların katılım düzeyi en fazla, aile mülkünde ücretsiz kalıyorum ($\bar{X}=2,47$) diyenlerin ise en az ($F=0,15$, $p>0,05$),
 - Kullanıcı statüsüne uygunluk faktöründe mülk sahibi ($\bar{X}=3,33$) olanların katılım düzeyi en fazla, aile mülkünde kira ile kalıyorum ($\bar{X}=3,07$) diyenlerin katılım düzeyi ise en az ($F=0,27$, $p>0,05$),
 - Açık alan erişilebilirliği faktöründe aile mülkünde kira ile kalıyorum ($\bar{X}=3,52$) diyenlerin katılım düzeyi en fazla, mülk sahibi ($\bar{X}=3,31$) olanların katılım düzeyi ise en az ($F=0,48$, $p>0,05$),
 - Sosyal ve kamusal hizmetlerden memnuniyet faktöründe kiracı ($\bar{X}=3,20$) olanların katılım düzeyi en fazla, aile mülkünde kira ile kalıyorum ($\bar{X}=2,50$) diyenlerin katılım düzeyi ise en az ($F=0,09$, $p>0,05$),
 - Konut çevresi bakımı faktöründe kiracı ($\bar{X}=3,27$) olanların katılım düzeyi en fazla, aile mülkünde ücretsiz kalıyorum ($\bar{X}=2,51$) diyenlerin ise en az ($F=0,08$, $p>0,05$),
 - Eğitim tesislerine erişebilirlik faktöründe kiracı ($\bar{X}=3,30$) olanların katılım düzeyi en fazla, aile mülkünde ücretsiz kalıyorum ($\bar{X}=2,41$) diyenlerin en az ($F=0,37$, $p>0,05$),
 - Bina ve trafik yoğunluğu faktöründe aile mülkünde kira ile kalıyorum ($\bar{X}=3,50$) diyenlerin katılım düzeyi en fazla, mülk sahibi ($\bar{X}=3,33$) olanların katılım düzeyi ise az ($F=0,20$, $p>0,05$),
 - Sağlık tesislerine erişilebilirlik faktöründe aile mülkünde kira ile kalıyorum ($\bar{X}=3,54$) diyenlerin katılım düzeyi en fazla, aile mülkünde ücretsiz kalıyorum ($\bar{X}=3,27$) diyenlerin en az ($F=0,00$, $p>0,05$),
 - Toplu taşıma memnuniyeti faktöründe kiracı ($\bar{X}=3,49$) olanların katılım düzeyi en fazla, mülk sahibi ($\bar{X}=3,32$) olanların katılım düzeyi ise en az ($F=0,48$, $p>0,05$),
- olduğu ortaya çıkmıştır.

Evli, bekâr ve dul olan katılımcıların faktörlere katılım düzeylerinin orta seviyede olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca yukarıda görüldüğü üzere medeni duruma göre katılımcıların sorulara verdiklerin cevapların ortalamalarının birbirine yakın olduğu tespit edilmiştir. Tabloda yer alan anlamlılık (p) değerleri ise 0,05'ten büyük çıktığı için bütün faktörlerde medeni duruma göre ortalamalar arasında anlamlı bir fark tespit

edilmemiştir. Bu sonuca göre yukarıda kurulan bütün hipotezlerde H_0 kabul, H_1 ise red edilmiştir.

Tablo 5.6: Sahiplik Durumuna Göre Anova Testi Bulguları

Faktörler	Sahiplik durumu	\bar{X}	SS	F	p
Açık ve Yeşil Alanlardan Memnuniyet	Mülk Sahibi	3,17	,88	,68	,56
	Kiracı	3,25	,82		
	Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyor	3,05	,56		
	Aile Mülkünde Kira İle Kalıyor	3,22	,80		
Güvenlik	Mülk Sahibi	2,92	,82	1,24	,30
	Kiracı	2,89	,75		
	Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyor	3,06	1,04		
	Aile Mülkünde Kira İle Kalıyor	2,56	,49		
Sosyal ve Komşuluk İlişkileri	Mülk Sahibi	3,31	1,01	,59	,62
	Kiracı	3,46	1,02		
	Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyor	3,33	,98		
	Aile Mülkünde Kira İle Kalıyor	3,52	1,17		
Erişebilirlik	Mülk Sahibi	3,06	,97	7,03	,00
	Kiracı	3,22	1,06		
	Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyor	2,47	,96		
	Aile Mülkünde Kira İle Kalıyor	2,52	1,41		
Kullanıcı Statüsüne Uygunluk	Mülk Sahibi	3,33	,81	,73	,53
	Kiracı	3,25	1,04		
	Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyor	3,16	,77		
	Aile Mülkünde Kira İle Kalıyor	3,07	,60		
Açık Alan Erişilebilirliği	Mülk Sahibi	3,31	1,01	,59	,62
	Kiracı	3,46	1,02		
	Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyor	3,33	,98		
	Aile Mülkünde Kira İle Kalıyor	3,52	1,17		
Sosyal ve Kamusal Hizmetlerden Memnuniyet	Mülk Sahibi	3,05	,97	3,92	,01
	Kiracı	3,20	1,11		
	Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyor	2,66	1,13		
	Aile Mülkünde Kira İle Kalıyor	2,50	1,38		
Konut Çevresi Bakımı	Mülk Sahibi	3,20	,99	5,99	,00
	Kiracı	3,27	1,21		
	Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyorum	2,51	,98		
	Aile Mülkünde Kira İle Kalıyorum	3,03	,80		
Eğitim Tesislerine Erişebilirlik	Mülk Sahibi	3,16	1,02	9,14	,00
	Kiracı	3,30	1,15		
	Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyorum	2,41	,88		
	Aile Mülkünde Kira İle Kalıyorum	2,56	,83		
Bina ve Trafik Yoğunluğu	Mülk Sahibi	3,33	,92	,22	,88
	Kiracı	3,37	1,07		
	Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyor	3,43	,71		
	Aile Mülkünde Kira İle Kalıyor	3,50	1,22		
Sağlık Tesislerine Erişilebilirlik	Mülk Sahibi	3,34	1,21	,18	,91
	Kiracı	3,35	1,21		
	Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyor	3,27	1,00		
	Aile Mülkünde Kira İle Kalıyor	3,54	1,05		
Toplu Taşıma Memnuniyeti	Mülk Sahibi	3,32	1,20	,50	,68
	Kiracı	3,49	1,15		
	Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyor	3,41	1,04		
	Aile Mülkünde Kira İle Kalıyor	3,38	1,26		

Sahiplik durumuna göre katılımcıların sorulara verdikleri cevaplara ait temel istatistiksel sonuçlar Tablo 6.6'da sunulmuştur. Ortaya çıkan sonuçları aşağıdaki şekilde özetlemek mümkündür.

- Açık ve yeşil alanlardan memnuniyet faktöründe kiracı ($\bar{X}=3,25$) olanların katılım düzeyi en fazla, aile mülkünde ücretsiz kalıyorum ($\bar{X}=3,05$) diyenlerin ise en az ($F=0,68, p>0,05$),

- Güvenlik faktöründe aile mülkünde ücretsiz kalıyorum ($\bar{X}=3,06$) diyenlerin katılım düzeyi en fazla, aile mülkünde kira ile kalıyorum ($\bar{X}=2,56$) diyenlerin ise en az ($F=1,24, p>0,05$),

- Sosyal ve komşuluk ilişkileri faktöründe aile mülkünde kira ile kalıyorum ($\bar{X}=3,52$) diyenlerin katılım düzeyi en fazla, mülk sahibi ($\bar{X}=3,31$) olanların ise en az ($F=0,59, p>0,05$),

- Erişebilirlik faktöründe kiracı ($\bar{X}=3,22$) olanların katılım düzeyi en fazla, aile mülkünde ücretsiz kalıyorum ($\bar{X}=2,47$) diyenlerin ise en az ($F=7,03, p<0,05$),

- Kullanıcı statüsüne uygunluk faktöründe mülk sahibi ($\bar{X}=3,33$) olanların katılım düzeyi en fazla, aile mülkünde kira ile kalıyorum ($\bar{X}=3,07$) diyenlerin katılım düzeyi ise en az ($F=0,73, p>0,05$),

- Açık alan erişilebilirliği faktöründe aile mülkünde kira ile kalıyorum ($\bar{X}=3,52$) diyenlerin katılım düzeyi en fazla, mülk sahibi ($\bar{X}=3,31$) olanların katılım düzeyi ise en az ($F=0,59, p>0,05$),

- Sosyal ve kamusal hizmetlerden memnuniyet faktöründe kiracı ($\bar{X}=3,20$) olanların katılım düzeyi en fazla, aile mülkünde kira ile kalıyorum ($\bar{X}=2,50$) diyenlerin katılım düzeyi ise en az ($F=3,92, p<0,05$),

- Konut çevresi bakımı faktöründe kiracı ($\bar{X}=3,27$) olanların katılım düzeyi en fazla, aile mülkünde ücretsiz kalıyorum ($\bar{X}=2,51$) diyenlerin ise en az ($F=5,99, p<0,05$),

- Eğitim tesislerine erişebilirlik faktöründe kiracı ($\bar{X}=3,30$) olanların katılım düzeyi en fazla, aile mülkünde ücretsiz kalıyorum ($\bar{X}=2,41$) diyenlerin en az ($F=9,14, p<0,05$),

- Bina ve trafik yoğunluğu faktöründe aile mülkünde kira ile kalıyorum ($\bar{X}=3,50$) diyenlerin katılım düzeyi en fazla, mülk sahibi ($\bar{X}=3,33$) olanların katılım düzeyi ise en az ($F=0,22, p>0,05$),

- Sağlık tesislerine erişilebilirlik faktöründe aile mülkünde kira ile kalıyorum ($\bar{X}=3,54$) diyenlerin katılım düzeyi en fazla, aile mülkünde ücretsiz kalıyorum ($\bar{X}=3,27$) diyenlerin en az ($F=0,18, p>0,05$),

- Toplu taşıma memnuniyeti faktöründe kiracı ($\bar{X}=3,49$) olanların katılım düzeyi en fazla, mülk sahibi ($\bar{X}=3,32$) olanların katılım düzeyi ise en az ($F=0,50, p>0,05$),

olduğu ortaya çıkmıştır.

Tabloda elde edilen bir diğer sonuç ise, erişilebilirlik, sosyal ve kamusal hizmetlerden memnuniyet, konut çevresi bakımı ve eğitim tesislerine erişilebilirlik faktöründe katılımcıların medeni durumlarına göre ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ortaya çıkan bu sonuçlara göre dördüncü, yedinci, sekizinci ve dokuzuncu hipotezde H_0 red, H_1 kabul edilirken, diğer hipotezlerde ise H_0 kabul, H_1 ise red edilmiştir.

Bu faktörlerde ortaya çıkan farklılığın hangi medeni durumlar arasında olduğunu tespit etmek için Anova analizinin devamı olan Post Hoc çoklu karşılaştırma seçeneği yardımıyla Tukey testi kullanarak hangi grupların ortalamaları arasında farklılık olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlar aşağıda yer alan Tablo 5.7’de sunulmuştur.

Tablo 5.7: Sahiplik Durumuna Göre Çoklu Karşılaştırma Testi Bulguları

Faktörler	(I) Sahiplik Durumu	(J) Sahiplik Durumu	Ortalamaların Farkı (I-J)	p
Erişilebilirlik	Mülk Sahibi	Kiracı	-0,16	0,56
		Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyor	0,59	0,00
		Aile Mülkünde Kira ile Kalıyor	0,54	0,28
	Kiracı	Mülk Sahibi	0,16	0,56
		Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyor	0,76	0,00
		Aile Mülkünde Kira ile Kalıyor	0,71	0,10
	Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyorum	Mülk Sahibi	-0,59	0,00
		Kiracı	-0,76	0,00
		Aile Mülkünde Kira ile Kalıyor	-0,05	1,00
	Aile Mülkünde Kira İle Kalıyorum	Mülk Sahibi	-0,54	0,28
		Kiracı	-0,71	0,10
		Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyor	0,05	1,00
Sosyal ve Kamusal Hizmetlerden Memnuniyet	Mülk Sahibi	Kiracı	-0,15	0,65
		Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyor	0,40	0,12
		Aile Mülkünde Kira ile Kalıyor	0,55	0,31
	Kiracı	Mülk Sahibi	0,15	0,65
		Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyor	0,55	0,02
		Aile Mülkünde Kira ile Kalıyor	0,70	0,13
	Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyorum	Mülk Sahibi	-0,40	0,12
		Kiracı	-0,55	0,02
		Aile Mülkünde Kira İle Kalıyor	0,16	0,97
		Mülk Sahibi	-0,55	0,31

	Aile Mülkünde Kira İle Kalıyorum	Kiracı	-0,70	0,13
		Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyor	-0,16	0,97
Konut Çevresi Bakımı	Mülk Sahibi	Kiracı	-0,07	0,95
		Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyor	0,69	0,00
		Aile Mülkünde Kira ile Kalıyor	0,17	0,95
	Kiracı	Mülk Sahibi	0,07	0,95
		Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyor	,75845*	0,00
		Aile Mülkünde Kira ile Kalıyor	0,24	0,88
	Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyorum	Mülk Sahibi	-0,69	0,00
		Kiracı	-0,76	0,00
		Aile Mülkünde Kira ile Kalıyor	-0,52	0,44
	Aile Mülkünde Kira İle Kalıyorum	Mülk Sahibi	-0,17	0,95
		Kiracı	-0,24	0,88
		Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyor	0,52	0,44
Eğitim Tesislerine Erişebilirlik	Mülk Sahibi	Kiracı	-0,14	0,69
		Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyor	,74552*	0,00
		Aile Mülkünde Kira ile Kalıyor	0,60	0,22
	Kiracı	Mülk Sahibi	0,14	0,69
		Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyor	0,89	0,00
		Aile Mülkünde Kira ile Kalıyor	0,75	0,09
	Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyorum	Mülk Sahibi	-0,75	0,00
		Kiracı	-0,89	0,00
		Aile Mülkünde Kira ile Kalıyor	-0,14	0,98
	Aile Mülkünde Kira İle Kalıyorum	Mülk Sahibi	-0,60	0,22
		Kiracı	-0,75	0,09
		Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyor	0,14	0,98

Tablo 5.7’de sahiplik durumuna göre ortalamaları arasındaki fark ve anlamlılık değerleri (p) verilmiştir.

Bu sonuçlara göre;

- Erişilebilirlik faktöründe mülk sahibi ve kiracı olan katılımcılar ile aile mülkünde ücretsiz kalıyorum diyen katılımcıların, Sosyal ve kamusal hizmetlerden memnuniyet faktöründe kiracı olan katılımcılar ile aile mülkünde ücretsiz kalıyorum diyen katılımcıların, konut çevresi bakımı faktöründe mülk sahibi ve kiracı olan katılımcılar ile aile mülkünde ücretsiz kalıyorum diyen katılımcıların, Eğitim tesislerine erişilebilirlik faktöründe mülk sahibi ve kiracı olan katılımcılar ile aile mülkünde ücretsiz kalıyorum diyen katılımcıların sorulara verdikleri cevapların ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$). Diğer sahiplik değişkenlerinde ise ortalamalar arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Tablo 5.8. Doğrum Yerine (Bölge) Göre Anova Testi Bulguları

Faktörler	Bölge	\bar{X}	SS	F	p
Açık ve Yeşil Alanlardan Memnuniyet	Marmara	3,36	,70	1,47	,18
	İç Anadolu	3,10	1,01		
	Akdeniz	3,13	,80		
	Karadeniz	3,36	,75		
	Doğu Anadolu	3,20	,80		
	Ege	2,95	,80		
	Trakya	2,96	,81		
	Güneydoğu Anadolu	3,31	,74		
Güvenlik	Marmara	3,05	,68	,69	,68
	İç Anadolu	2,89	,96		
	Akdeniz	3,02	,79		
	Karadeniz	2,81	,86		
	Doğu Anadolu	2,90	,85		
	Ege	2,78	,68		
	Trakya	2,84	,72		
	Güneydoğu Anadolu	3,08	,83		
Sosyal ve Komşuluk İlişkileri	Marmara	3,27	1,02	,86	,54
	İç Anadolu	3,26	,96		
	Akdeniz	3,29	1,06		
	Karadeniz	3,50	1,10		
	Doğu Anadolu	3,38	1,10		
	Ege	3,30	,87		
	Trakya	3,22	,97		
	Güneydoğu Anadolu	3,65	,91		
Erişebilirlik	Marmara	2,75	,99	1,65	,12
	İç Anadolu	2,78	,79		
	Akdeniz	2,86	1,09		
	Karadeniz	3,23	1,17		
	Doğu Anadolu	3,23	1,06		
	Ege	3,26	,85		
	Trakya	3,01	1,07		
	Güneydoğu Anadolu	2,94	1,12		
Kullanıcı Statüsüne Uygunluk	Marmara	3,16	,72	1,27	,26
	İç Anadolu	3,02	,77		
	Akdeniz	3,18	,96		
	Karadeniz	3,37	1,01		
	Doğu Anadolu	3,31	,89		
	Ege	3,55	,75		
	Trakya	3,39	,86		
	Güneydoğu Anadolu	3,29	,90		
Açık Alan Erişilebilirliği	Marmara	3,27	1,02	,86	,54
	İç Anadolu	3,26	,96		
	Akdeniz	3,29	1,06		
	Karadeniz	3,50	1,10		
	Doğu Anadolu	3,38	1,10		
	Ege	3,30	,87		
	Trakya	3,22	,97		
	Güneydoğu Anadolu	3,65	,91		
Sosyal ve Kamusal Hizmetlerden Memnuniyet	Marmara	2,81	1,08	1,57	,14
	İç Anadolu	2,77	,84		
	Akdeniz	2,88	1,11		
	Karadeniz	3,25	1,18		
	Doğu Anadolu	3,21	1,11		
	Ege	3,33	,87		
	Trakya	3,00	1,04		
	Güneydoğu Anadolu	2,96	1,16		
	Marmara	2,86	1,09		

Konut Çevresi Bakımı	İç Anadolu	2,84	1,07	1,70	,11
	Akdeniz	3,06	1,05		
	Karadeniz	3,24	1,24		
	Doğu Anadolu	3,38	,95		
	Ege	3,48	,83		
	Trakya	3,18	1,13		
	Güneydoğu Anadolu	3,00	1,08		
Eğitim Tesislerine Erişebilirlik	Marmara	2,85	1,02	1,89	,07
	İç Anadolu	2,78	,98		
	Akdeniz	3,00	1,15		
	Karadeniz	3,24	1,24		
	Doğu Anadolu	3,34	,95		
	Ege	3,35	,85		
	Trakya	3,22	1,13		
Güneydoğu Anadolu	2,89	1,06			
Bina ve Trafik Yoğunluğu	Marmara	3,26	,78	,65	,71
	İç Anadolu	3,19	,81		
	Akdeniz	3,34	1,00		
	Karadeniz	3,52	1,04		
	Doğu Anadolu	3,37	1,04		
	Ege	3,28	,85		
	Trakya	3,35	1,10		
Güneydoğu Anadolu	3,49	,91			
Sağlık Tesislerine Erişilebilirlik	Marmara	3,28	1,20	1,06	,39
	İç Anadolu	3,09	1,16		
	Akdeniz	3,36	1,13		
	Karadeniz	3,48	1,12		
	Doğu Anadolu	3,31	1,19		
	Ege	3,63	1,18		
	Trakya	3,14	1,22		
Güneydoğu Anadolu	3,58	1,20			
Toplu Taşıma Memnuniyeti	Marmara	3,26	1,15	,99	,44
	İç Anadolu	3,48	1,15		
	Akdeniz	3,31	1,14		
	Karadeniz	3,49	1,18		
	Doğu Anadolu	3,33	1,22		
	Ege	3,08	1,13		
	Trakya	3,21	1,19		
Güneydoğu Anadolu	3,71	1,10			

Doğum yerine göre katılımcılardan elde edilen istatistiksel sonuçlar Tablo 5.8'de sunulmuştur. Bu sonuçları aşağıdaki şekilde özetlemek mümkündür.

- Açık ve yeşil alanlardan memnuniyet faktöründe doğum yeri Marmara ve Karadeniz ($\bar{X}=3,36$) olanların katılım düzeyi en fazla, Ege ($\bar{X}=3,05$) olanların ise en az ($F=1,47, p>0,05$),

- Güvenlik faktöründe Güneydoğu Anadolu ($\bar{X}=3,06$) olanların katılım düzeyi en fazla, Ege ($\bar{X}=2,78$) olanların ise en az ($F=0,69, p>0,05$),

- Sosyal ve komşuluk ilişkileri faktöründe Güneydoğu Anadolu ($\bar{X}=3,65$) olanların katılım düzeyi en fazla, Trakya ($\bar{X}=3,31$) olanların ise en az ($F=0,86, p>0,05$),

- Erişebilirlik faktöründe Ege ($\bar{X}=3,26$) olanların katılım düzeyi en fazla, Marmara ($\bar{X}=2,47$) olanların ise en az ($F=1,68, p>0,05$),
- Kullanıcı statüsüne uygunluk faktöründe Ege ($\bar{X}=3,55$) olanların katılım düzeyi en fazla, İç Anadolu ($\bar{X}=3,02$) olanların katılım düzeyi ise en az ($F=1,27, p>0,05$),
- Açık alan erişilebilirliği faktöründe Güneydoğu Anadolu ($\bar{X}=3,65$) olanların katılım düzeyi en fazla, Trakya ($\bar{X}=3,22$) olanların katılım düzeyi ise en az ($F=0,86, p>0,05$),
- Sosyal ve kamusal hizmetlerden memnuniyet faktöründe Ege ($\bar{X}=3,33$) olanların katılım düzeyi en fazla, İç Anadolu ($\bar{X}=2,77$) olanların katılım düzeyi ise en az ($F=1,57, p>0,05$),
- Konut çevresi bakımı faktöründe Ege ($\bar{X}=3,48$) olanların katılım düzeyi en fazla, İç Anadolu ($\bar{X}=2,84$) olanların katılım düzeyi ise en az ($F=1,70, p>0,05$),
- Eğitim tesislerine erişebilirlik faktöründe Ege ($\bar{X}=3,30$) olanların katılım düzeyi en fazla, İç Anadolu ($\bar{X}=2,78$) olanların katılım düzeyi ise en az ($F=1,89, p>0,05$),
- Bina ve trafik yoğunluğu faktöründe Karadeniz ($\bar{X}=3,52$) olanların katılım düzeyi en fazla, İç Anadolu ($\bar{X}=3,19$) olanların katılım düzeyi ise az ($F=0,65, p>0,05$),
- Sağlık tesislerine erişilebilirlik faktöründe Ege ($\bar{X}=3,63$) olanların katılım düzeyi en fazla, İç Anadolu ($\bar{X}=3,27$) olanların ise en az ($F=1,06, p>0,05$),
- Toplu taşıma memnuniyeti faktöründe Güneydoğu Anadolu ($\bar{X}=3,71$) olanların katılım düzeyi en fazla, Ege ($\bar{X}=3,32$) olanların katılım düzeyi ise az ($F=0,99, p>0,05$), olduğu ortaya çıkmıştır.

Tabloda ortaya çıkan bir diğer sonuç ise faktörlere ait anlamlılık (p) değerleridir. Tabloda görüldüğü üzere bütün faktörlere ait p değerleri 0,05'ten büyük çıkmıştır. Dolayısıyla doğum yeri değişkenlerinin ortalamaları arasındaki fark %5 önem seviyesinde anlamlı bulunmamıştır. Dolayısıyla bütün hipotezlerde H_0 kabul, H_1 ise red edilmiştir.

Tablo 5.9: Yaşa Göre Anova Testi Bulguları

Faktörler	Yaş Aralığı	\bar{X}	SS	F	p
Açık ve Yeşil Alanlardan Memnuniyet	20-29	3,28	,85	1,42	,24
	30-39	3,08	,83		

	40-49	3,20	,78		
	50 ve üzeri	3,32	,82		
Güvenlik	20-29	2,91	,88	,15	,93
	30-39	2,94	,86		
	40-49	2,91	,71		
	50 ve üzeri	2,84	,87		
Sosyal ve Komşuluk İlişkileri	20-29	3,27	1,03	1,98	,12
	30-39	3,27	1,01		
	40-49	3,51	,99		
	50 ve üzeri	3,62	1,06		
Erişebilirlik	20-29	3,00	1,12	2,35	,07
	30-39	2,85	1,03		
	40-49	3,20	1,00		
	50 ve üzeri	3,18	,97		
Kullanıcı Statüsüne Uygunluk	20-29	3,21	1,00	1,22	,30
	30-39	3,35	,79		
	40-49	3,17	,87		
	50 ve üzeri	3,43	,95		
Açık Alan Erişilebilirliği	20-29	3,27	1,03	1,98	,12
	30-39	3,27	1,01		
	40-49	3,51	,99		
	50 ve üzeri	3,62	1,06		
Sosyal ve Kamusal Hizmetlerden Memnuniyet	20-29	2,97	1,14	3,94	,01
	30-39	2,82	1,05		
	40-49	3,28	1,01		
	50 ve üzeri	3,23	1,00		
Konut Çevresi Bakımı	20-29	3,23	1,13	1,92	,13
	30-39	3,20	,97		
	40-49	2,90	1,18		
	50 ve üzeri	3,22	1,07		
Eğitim Tesislerine Erişebilirlik	20-29	3,10	1,16	,12	,95
	30-39	3,05	1,02		
	40-49	3,10	1,09		
	50 ve üzeri	3,16	1,12		
Bina ve Trafik Yoğunluğu	20-29	3,36	1,00	,40	,75
	30-39	3,34	,94		
	40-49	3,33	,94		
	50 ve üzeri	3,54	1,00		
Sağlık Tesislerine Erişilebilirlik	20-29	3,13	1,27	4,30	,01
	30-39	3,20	1,14		
	40-49	3,53	1,08		
	50 ve üzeri	3,83	1,14		
Toplu Taşıma Memnuniyeti	20-29	3,27	1,19	1,66	,17
	30-39	3,29	1,23		
	40-49	3,55	1,05		
	50 ve üzeri	3,62	1,13		

Katılımcılardan yaş aralığına göre elde edilen istatistiksel sonuçlar Tablo 5.9'da yer almaktadır.

Elde edilen bu sonuçlara göre;

- Açık ve yeşil alanlardan memnuniyet faktöründe yaşı 50 ve üzeri ($\bar{X}=3,32$) olanların katılım düzeyi en fazla, 30-39 ($\bar{X}=3,08$) aralığında olanların ise en az ($F=1,24, p>0,05$),

- Güvenlik faktöründe 30-39 ($\bar{X}=2,94$) aralığında olanların katılım düzeyi en fazla, 50 ve üzeri ($\bar{X}=2,84$) olanların ise en az ($F=0,15, p>0,05$),

- Sosyal ve komşuluk ilişkileri faktöründe 50 ve üzeri ($\bar{X}=3,62$) olanların katılım düzeyi en fazla, 20-29 ile 30-39 ($\bar{X}=3,27$) aralığında olanların ise en az ($F=1,98, p>0,05$),

- Erişebilirlik faktöründe 40-49 ($\bar{X}=3,20$) aralığında olanların katılım düzeyi en fazla, 30-39 ($\bar{X}=2,85$) aralığında olanların ise en az ($F=2,35, p>0,05$),

- Kullanıcı statüsüne uygunluk faktöründe 50 ve üzeri ($\bar{X}=3,43$) olanların katılım düzeyi en fazla, 40-49 ($\bar{X}=3,17$) aralığında olanların katılım düzeyi ise en az ($F=1,22, p>0,05$),

- Açık alan erişilebilirliği faktöründe 50 ve üzeri ($\bar{X}=3,62$) olanların katılım düzeyi en fazla, 20-29 ile 30-39 ($\bar{X}=3,27$) aralığında olanların katılım düzeyi ise en az ($F=1,98, p>0,05$),

- Sosyal ve kamusal hizmetlerden memnuniyet faktöründe 40-49 ($\bar{X}=3,33$) aralığında olanların katılım düzeyi en fazla, 30-39 ($\bar{X}=2,82$) aralığında olanların katılım düzeyi ise en az ($F=3,94, p<0,05$),

- Konut çevresi bakımı faktöründe 20-29 ($\bar{X}=3,23$) aralığında olanların katılım düzeyi en fazla, 40-49 ($\bar{X}=2,90$) aralığında olanların katılım düzeyi ise en az ($F=1,92, p>0,05$),

- Eğitim tesislerine erişebilirlik faktöründe 50 ve üzeri ($\bar{X}=3,16$) olanların katılım düzeyi en fazla, 30-39 ($\bar{X}=3,05$) aralığında olanların katılım düzeyi ise en az ($F=0,12, p>0,05$),

- Bina ve trafik yoğunluğu faktöründe 50 ve üzeri ($\bar{X}=3,54$) olanların katılım düzeyi en fazla, 40-49 ($\bar{X}=3,33$) aralığında olanların katılım düzeyi ise az ($F=0,40, p>0,05$),

- Sağlık tesislerine erişilebilirlik faktöründe 50 ve üzeri ($\bar{X}=3,83$) olanların katılım düzeyi en fazla, 20-29 ($\bar{X}=3,27$) aralığında olanların ise en az ($F=4,30$, $p<0,05$),

- Toplu taşıma memnuniyeti faktöründe 50 ve üzeri ($\bar{X}=3,62$) olanların katılım düzeyi en fazla, 20-29 ($\bar{X}=3,27$) aralığında olanların katılım düzeyi ise az ($F=1,66$, $p>0,05$),

olduğu ortaya çıkmıştır.

Tabloda yer alan en önemli sonuçlardan biride faktörlere ait anlamlılık (p) değeridir. Tabloda görüldüğü üzere Sosyal ve kamusal hizmetlerden memnuniyet ile sağlık tesislerine erişilebilirlik faktöründe %5 önem seviyesinde elde edilen p değeri 0,05'ten küçük çıktığından bu faktörlerde katılımcıların yaş aralığı değişkenlerinin ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Diğer faktörlerde ise elde edilen p değeri 0,05'ten büyük çıktığından katılımcıların yaş aralığı değişkenlerinin ortalamaları arasındaki fark %5 önem seviyesinde anlamlı bulunmamıştır. Dolayısıyla yedinci ve onbirinci hipotezlerde H_0 red, H_1 kabul, diğer hipotezlerde ise H_0 kabul, H_1 red edilmiştir.

Hangi yaş aralığında yer alan katılımcıların sorulara verdikleri cevapların ortalamaları arasındaki farkın anlamlı çıktığını tespit etmek için çoklu karşılaştırma analizi yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 10'da yer almaktadır.

Tablo 5.10: Yaşa Göre Çoklu Karşılaştırma Testi Bulguları

Faktörler	(I) Yaş	(J) Yaş	Ortalamaların Farkı (I-J)	p
Sosyal ve Kamusal Hizmetlerden Memnuniyet	20-29	30-39	0,15	0,77
		40-49	-0,32	0,21
		50 ve üzeri	-0,27	0,62
	30-39	20-29	-0,15	0,77
		40-49	-0,46	0,01
		50 ve üzeri	-0,41	0,19
	40-49	20-29	0,32	0,21
		30-39	0,46	0,01
		50 ve üzeri	0,05	1,00
	50 ve üzeri	20-29	0,27	0,62
		30-39	0,41	0,19
		40-49	-0,05	1,00
Sağlık Tesislerine Erişilebilirlik	20-29	30-39	-0,06	0,98
		40-49	-0,39	0,12
		50 ve üzeri	-0,70	0,02
	30-39	20-29	0,06	0,98
		40-49	-0,33	0,16
		50 ve üzeri	-0,64	0,03
	40-49	20-29	0,39	0,12
		30-39	0,33	0,16
		50 ve üzeri	-0,31	0,56

	50 ve üzeri	20-29	0,70	0,02
		30-39	0,64	0,03
		40-49	0,31	0,56

Tablo 5.10’da katılımcıların yaş aralığı değişkenine ait ortalamaları arasındaki fark ve anlamlılık değerleri (p) verilmiştir. Bu sonuçlara göre;

- Sosyal ve kamusal hizmetlerden memnuniyet faktöründe yaşları 30-39 ile 40-49 aralığında olanların, sağlık tesislerine erişilebilirlik faktöründe ise 50 ve üzeri olan katılımcılar ile yaşı 20-29 ve 30-39 aralığında olanların ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$). Diğer yaş değişkenlerinde ise ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Tablo 5.11: Eğitim Durumuna Göre Anova Testi Bulguları

Faktörler	Eğitim Durumu	\bar{X}	SS	F	p
Açık ve Yeşil Alanlardan Memnuniyet	İlkokul	3,17	,88	1,19	,31
	Ortaokul	3,19	,81		
	Lise	3,26	,86		
	Ön Lisans	2,93	,72		
	Lisans	3,18	,79		
	Yüksek Lisans	3,38	,88		
Güvenlik	İlkokul	2,85	,83	,85	,52
	Ortaokul	3,04	,90		
	Lise	2,86	,79		
	Ön Lisans	2,78	,68		
	Lisans	2,96	,85		
	Yüksek Lisans	3,01	,86		
Sosyal ve Komşuluk İlişkileri	İlkokul	3,19	,91	,79	,56
	Ortaokul	3,46	1,04		
	Lise	3,45	,96		
	Ön Lisans	3,16	1,07		
	Lisans	3,33	1,04		
	Yüksek Lisans	3,27	1,33		
Erişebilirlik	İlkokul	3,17	,90	3,26	,01
	Ortaokul	3,18	1,06		
	Lise	3,15	,96		
	Ön Lisans	2,77	,98		
	Lisans	2,58	1,09		
	Yüksek Lisans	3,08	1,47		
Kullanıcı Statüsüne Uygunluk	İlkokul	3,24	,83	,67	,65
	Ortaokul	3,30	,98		
	Lise	3,35	,90		
	Ön Lisans	3,27	,82		
	Lisans	3,11	,78		
	Yüksek Lisans	3,07	,80		
Açık Alan Erişilebilirliği	İlkokul	3,19	,91	,79	,56
	Ortaokul	3,46	1,04		
	Lise	3,45	,96		
	Ön Lisans	3,16	1,07		
	Lisans	3,33	1,04		
	Yüksek Lisans	3,27	1,33		
	İlkokul	3,06	,99	3,28	,01
	Ortaokul	3,15	1,10		

Sosyal ve Kamusal Hizmetlerden Memnuniyet	Lise	3,22	,96	1,38	,23
	Ön Lisans	2,79	,97		
	Lisans	2,59	1,16		
	Yüksek Lisans	3,04	1,50		
Konut Çevresi Bakımı	İlkokul	3,30	,90	1,38	,23
	Ortaokul	3,30	1,21		
	Lise	3,09	1,10		
	Ön Lisans	3,08	,89		
	Lisans	2,84	1,03		
	Yüksek Lisans	3,28	1,17		
Eğitim Tesislerine Erişebilirlik	İlkokul	3,26	,87	1,97	,08
	Ortaokul	3,28	1,23		
	Lise	3,11	1,10		
	Ön Lisans	3,00	,93		
	Lisans	2,71	,86		
	Yüksek Lisans	3,11	1,31		
Bina ve Trafik Yoğunluğu	İlkokul	3,45	,83	,65	,66
	Ortaokul	3,42	,95		
	Lise	3,39	,97		
	Ön Lisans	3,16	,91		
	Lisans	3,29	,97		
	Yüksek Lisans	3,53	1,31		
Sağlık Tesislerine Erişilebilirlik	İlkokul	3,02	1,20	1,61	,16
	Ortaokul	3,28	1,20		
	Lise	3,53	1,09		
	Ön Lisans	3,34	1,20		
	Lisans	3,28	1,22		
	Yüksek Lisans	2,75	1,22		
Toplu Taşıma Memnuniyeti	İlkokul	3,36	,95	,38	,86
	Ortaokul	3,50	1,15		
	Lise	3,41	1,19		
	Ön Lisans	3,21	1,22		
	Lisans	3,34	1,10		
	Yüksek Lisans	3,42	1,52		

Katılımcılardan yaş aralığına göre elde edilen istatistiksel sonuçlar Tablo 5.11’de yer almaktadır. Tabloda yer alan bu sonuçlara göre;

- Açık ve yeşil alanlardan memnuniyet faktöründe eğitim durumu yüksek lisans ($\bar{X}=3,38$) mezunu olanların katılım düzeyi en fazla, ön lisans ($\bar{X}=2,93$) mezunlarının ise en az ($F=1,19$, $p>0,05$),

- Güvenlik faktöründe ortaokul ($\bar{X}=3,04$) mezunu olanların katılım düzeyi en fazla, ön lisans ($\bar{X}=2,78$) mezunu olanların ise en az ($F=0,85$, $p>0,05$),

- Sosyal ve komşuluk ilişkileri faktöründe ortaokul ($\bar{X}=3,46$) mezunu olanların katılım düzeyi en fazla, ön lisans ($\bar{X}=3,16$) mezunu olanların ise en az ($F=0,79$, $p>0,05$),

- Erişebilirlik faktöründe ortaokul ($\bar{X}=3,18$) mezunu olanların katılım düzeyi en fazla, lisans ($\bar{X}=2,58$) mezunu olanların ise en az ($F=3,26$, $p<0,05$),

- Kullanıcı statüsüne uygunluk faktöründe lise ($\bar{X}=3,35$) mezunu olanların katılım düzeyi en fazla, yüksek lisans ($\bar{X}=3,07$) mezunu olanların katılım düzeyi ise en az ($F=0,67, p>0,05$),

- Açık alan erişilebilirliği faktöründe ortaokul ($\bar{X}=3,46$) mezunu olanların katılım düzeyi en fazla, ön lisans ($\bar{X}=3,16$) mezunu olanların katılım düzeyi ise en az ($F=0,79, p>0,05$),

- Sosyal ve kamusal hizmetlerden memnuniyet faktöründe lise ($\bar{X}=3,22$) mezunu olanların katılım düzeyi en fazla, lisans ($\bar{X}=2,59$) mezunu olanların katılım düzeyi ise en az ($F=3,28, p<0,05$),

- Konut çevresi bakımı faktöründe ortaokul ($\bar{X}=3,31$) mezunu olanların katılım düzeyi en fazla, lisans ($\bar{X}=2,84$) mezunu olanların katılım düzeyi ise en az ($F=1,38, p>0,05$),

- Eğitim tesislerine erişilebilirlik faktöründe ortaokul ($\bar{X}=3,28$) mezunu olanların katılım düzeyi en fazla, lisans ($\bar{X}=2,71$) mezunu olanların katılım düzeyi ise en az ($F=1,97, p>0,05$),

- Bina ve trafik yoğunluğu faktöründe yüksek lisans ($\bar{X}=3,53$) mezunu olanların katılım düzeyi en fazla, ön lisans ($\bar{X}=3,16$) mezunu olanların katılım düzeyi ise az ($F=0,65, p>0,05$),

- Sağlık tesislerine erişilebilirlik faktöründe lise ($\bar{X}=3,53$) mezunu olanların katılım düzeyi en fazla, yüksek lisans ($\bar{X}=2,75$) mezunu olanların ise en az ($F=1,61, p>0,05$),

- Toplu taşıma memnuniyeti faktöründe ortaokul ($\bar{X}=3,50$) mezunu olanların katılım düzeyi en fazla, ön lisans ($\bar{X}=3,21$) mezunu olanların katılım düzeyi ise az ($F=0,38, p>0,05$),

olduğu tespit edilmiştir.

Tabloda yer alan en önemli sonuçlardan biride faktörlere ait anlamlılık (p) değeridir. Tabloda görüldüğü üzere erişilebilirlik ile sosyal ve kamusal hizmetlerden memnuniyet faktöründe %5 önem seviyesinde elde edilen p değeri 0,05'ten küçük çıkmıştır. Bu açıdan gerek erişilebilirlik ve gerekse sosyal ve kamusal hizmetlerden memnuniyet faktöründe katılımcıların eğitim durumu değişkenlerinin ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Diğer faktörlerde ise elde edilen p değeri 0,05'ten büyük çıktığından katılımcıların eğitim değişkenlerinin

ortalamları arasındaki fark %5 önem seviyesinde anlamlı bulunmamıştır. Dolayısıyla dördüncü ve yedinci hipotezlerde H_0 red, H_1 kabul, diğer hipotezlerde ise H_0 kabul, H_1 red edilmiştir.

Katılımcıların hangi eğitim durumlarında sorulara verdikleri cevapların ortalamaları arasındaki farkın %5 önem seviyesinde anlamlı çıktığını tespit etmek için çoklu karşılaştırma analizi yapılmıştır. Bu analizden elde edilen sonuçlar Tablo 5.12’de verilmiştir.

Tablo 5.12: Eğitim Durumuna Göre Çoklu Karşılaştırma Analizi Bulguları

Faktörler	(I) Eğitim Durumu	(J) Eğitim Durumu	Ortalamaların Farkı (I-J)	p
Erişebilirlik	İlkokul	Ortaokul	-0,01	1,00
		Lise	0,02	1,00
		Ön Lisans	0,41	0,66
		Lisans	0,59	0,22
		Yüksek Lisans	0,09	1,00
	Ortaokul	İlkokul	0,01	1,00
		Lise	0,03	1,00
		Ön Lisans	0,41	0,28
		Lisans	0,59	0,02
		Yüksek Lisans	0,09	1,00
	Lise	İlkokul	-0,02	1,00
		Ortaokul	-0,03	1,00
		Ön Lisans	0,38	0,30
		Lisans	0,56	0,01
		Yüksek Lisans	0,06	1,00
	Ön Lisans	İlkokul	-0,41	0,66
		Ortaokul	-0,41	0,28
		Lise	-0,38	0,30
		Lisans	0,18	0,96
		Yüksek Lisans	-0,32	0,94
	Lisans	İlkokul	-0,59	0,22
		Ortaokul	-0,59	0,02
		Lise	-0,56	0,01
		Ön Lisans	-0,18	0,96
Yüksek Lisans		-0,50	0,65	
Yüksek Lisans	İlkokul	-0,09	1,00	
	Ortaokul	-0,09	1,00	
	Lise	-0,06	1,00	
	Ön Lisans	0,32	0,94	
	Lisans	0,50	0,65	
Sosyal ve Kamusal Hizmetlerden Memnuniyet	İlkokul	Ortaokul	-0,09	1,00
		Lise	-0,16	0,99
		Ön Lisans	0,27	0,93
		Lisans	0,47	0,50
		Yüksek Lisans	0,02	1,00
	Ortaokul	İlkokul	0,09	1,00
		Lise	-0,07	1,00
		Ön Lisans	0,36	0,46
		Lisans	0,56	0,03
		Yüksek Lisans	0,11	1,00

	Lise	İlkokul	0,16	0,99
		Ortaokul	0,07	1,00
		Ön Lisans	0,43	0,20
		Lisans	0,63	0,01
		Yüksek Lisans	0,18	0,99
	Ön Lisans	İlkokul	-0,27	0,93
		Ortaokul	-0,36	0,46
		Lise	-0,43	0,20
		Lisans	0,20	0,94
		Yüksek Lisans	-0,25	0,98
	Lisans	İlkokul	-0,47	0,50
		Ortaokul	-0,56	0,03
		Lise	-0,63	0,01
		Ön Lisans	-0,20	0,94
		Yüksek Lisans	-0,46	0,76
	Yüksek Lisans	İlkokul	-0,02	1,00
		Ortaokul	-0,11	1,00
		Lise	-0,18	0,99
		Ön Lisans	0,25	0,98
		Lisans	0,46	0,76

Tablo 5.12’de eğitim durumuna göre ortalamaları arasında fark anlamlı çıkan değişkenler şunlardır;

- Erişebilirlik ile sosyal ve kamusal hizmetlerden memnuniyet faktörlerinde lisans mezunu olan katılımcılar ile lise ve ortaokul mezunu olan katılımcıların ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($p < 0,05$). Diğer eğitim değişkenlerinde ise ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Tablo 5.13: Mesleğe Göre Anova Testi Bulguları

Boyutlar	Meslek	\bar{X}	SS	F	p
Açık ve Yeşil Alanlardan Memnuniyet	Ev Hanımı	2,97	1,22	2,02	,08
	Emekli	3,10	,64		
	Serbest Meslek	3,04	,79		
	İşçi	3,19	,74		
	Memur	3,41	,77		
	Esnaf	3,20	,84		
Güvenlik	Ev Hanımı	2,75	,99	3,31	,06
	Emekli	2,89	,58		
	Serbest Meslek	2,94	,67		
	İşçi	2,95	,75		
	Memur	3,08	,97		
	Esnaf	2,85	,79		
Sosyal ve Komşuluk İlişkileri	Ev Hanımı	3,33	1,33	2,18	,06
	Emekli	3,60	,97		
	Serbest Meslek	3,32	,78		
	İşçi	3,13	,77		
	Memur	3,52	1,21		
	Esnaf	3,55	1,03		
Erişebilirlik	Ev Hanımı	3,19	1,19	10,05	,00
	Emekli	3,49	,87		

	Serbest Meslek	2,88	,79		
	İşçi	2,57	,90		
	Memur	2,98	1,11		
	Esnaf	3,78	1,01		
Kullanıcı Statüsüne Uygunluk	Ev Hanımı	3,09	,95	2,90	,01
	Emekli	3,66	,98		
	Serbest Meslek	3,11	,90		
	İşçi	3,17	,65		
	Memur	3,30	,94		
	Esnaf	3,34	,98		
Açık Alan Erişilebilirliği	Ev Hanımı	3,44	1,33	2,18	,06
	Emekli	3,60	,97		
	Serbest Meslek	3,51	,78		
	İşçi	3,43	,77		
	Memur	3,52	1,21		
	Esnaf	3,55	1,03		
Sosyal ve Kamusal Hizmetlerden Memnuniyet	Ev Hanımı	3,19	1,15	9,13	,00
	Emekli	3,43	,85		
	Serbest Meslek	2,90	,82		
	İşçi	2,57	,92		
	Memur	3,06	1,23		
	Esnaf	3,81	1,00		
Konut Çevresi Bakımı	Ev Hanımı	3,16	1,30	3,96	,00
	Emekli	3,60	1,12		
	Serbest Meslek	2,99	,98		
	İşçi	2,87	,92		
	Memur	3,06	1,14		
	Esnaf	3,50	,97		
Eğitim Tesislerine Erişebilirlik	Ev Hanımı	3,07	1,28	5,90	,07
	Emekli	3,15	1,12		
	Serbest Meslek	2,93	1,03		
	İşçi	2,76	,93		
	Memur	3,07	1,05		
	Esnaf	3,10	,97		
Bina ve Trafik Yoğunluğu	Ev Hanımı	3,31	1,12	1,66	,14
	Emekli	3,58	1,05		
	Serbest Meslek	3,40	,81		
	İşçi	3,23	,72		
	Memur	3,29	1,09		
	Esnaf	3,48	1,04		
Sağlık Tesislerine Erişilebilirlik	Ev Hanımı	3,38	1,18	2,07	,07
	Emekli	3,51	1,19		
	Serbest Meslek	3,37	1,15		
	İşçi	3,34	,94		
	Memur	3,52	1,30		
	Esnaf	3,43	1,38		
Toplu Taşıma Memnuniyeti	Ev Hanımı	3,26	1,51	1,93	,09
	Emekli	3,34	1,14		
	Serbest Meslek	3,31	,85		
	İşçi	3,35	,99		
	Memur	3,36	1,30		
	Esnaf	3,27	1,18		

Katılımcılardan yaptıkları mesleğe göre sorulara verdikleri cevapların elde edilen istatistiksel sonuçlar Tablo 5.13'te yer almaktadır.

Tabloda elde edilen bu sonuçlara göre;

- Açık ve yeşil alanlardan memnuniyet faktöründe memur ($\bar{X}=3,41$) olanların katılım düzeyi en fazla, ev hanımı ($\bar{X}=2,97$) olanların ise en az ($F=2,02, p>0,05$),
 - Güvenlik faktöründe memur ($\bar{X}=3,01$) olanların katılım düzeyi en fazla, ev hanımı ($\bar{X}=2,78$) olanların ise en az ($F=3,31, p>0,05$),
 - Sosyal ve komşuluk ilişkileri faktöründe emekli ($\bar{X}=3,60$) olanların katılım düzeyi en fazla, işçi ($\bar{X}=3,13$) olanların ise en az ($F=2,18, p>0,05$),
 - Erişebilirlik faktöründe esnaf ($\bar{X}=3,78$) olanların katılım düzeyi en fazla, işçi ($\bar{X}=2,57$) olanların ise en az ($F=10,05, p<0,05$),
 - Kullanıcı statüsüne uygunluk faktöründe esnaf ($\bar{X}=3,34$) olanların katılım düzeyi en fazla, ev hanımı ($\bar{X}=3,09$) olanların katılım düzeyi ise en az ($F=2,90, p<0,05$),
 - Açık alan erişilebilirliği faktöründe emekli ($\bar{X}=3,60$) olanların katılım düzeyi en fazla, işçi ($\bar{X}=3,43$) olanların katılım düzeyi ise en az ($F=2,18, p>0,05$),
 - Sosyal ve kamusal hizmetlerden memnuniyet faktöründe esnaf ($\bar{X}=3,81$) olanların katılım düzeyi en fazla, işçi ($\bar{X}=2,57$) olanların katılım düzeyi ise en az ($F=9,13, p<0,05$),
 - Konut çevresi bakımı faktöründe esnaf ($\bar{X}=3,50$) olanların katılım düzeyi en fazla, işçi ($\bar{X}=2,87$) olanların katılım düzeyi ise en az ($F=3,96, p<0,05$),
 - Eğitim tesislerine erişebilirlik faktöründe emekli ($\bar{X}=3,15$) olanların katılım düzeyi en fazla, serbest meslek ($\bar{X}=2,71$) sahibi olanların katılım düzeyi ise en az ($F=5,90, p>0,05$),
 - Bina ve trafik yoğunluğu faktöründe emekli ($\bar{X}=3,58$) olanların katılım düzeyi en fazla, ev hanımı ($\bar{X}=3,31$) olanların katılım düzeyi ise az ($F=1,66, p>0,05$),
 - Sağlık tesislerine erişilebilirlik faktöründe memur ($\bar{X}=3,52$) olanların katılım düzeyi en fazla, işçi ($\bar{X}=3,34$) olanların ise en az ($F=2,07, p>0,05$),
 - Toplu taşıma memnuniyeti faktöründe memur ($\bar{X}=3,36$) olanların katılım düzeyi en fazla, ev hanımı ($\bar{X}=3,26$) olanların katılım düzeyi ise az ($F=1,93, p>0,05$),
- olduğu tespit edilmiştir.

Tabloda elde edilen en önemli sonuçlardan biride faktörlere ait anlamlılık (p) değeridir. Tabloda görüldüğü üzere erişilebilirlik, kullanıcı statüsüne uygunluk, sosyal ve kamusal hizmetlerden memnuniyet ve konut çevresi bakımı faktöründe %5 önem seviyesinde elde edilen p değeri 0,05'ten küçük çıkmıştır. Dolayısıyla bu faktörlerde katılımcıların yaptıkları mesleklere göre ortalamaları arasındaki fark istatistiksel

olarak anlamlı bulunmuştur. Diğer faktörlerde ise elde edilen p değeri 0,05'ten büyük çıktığından eğitim durumlarına göre ortalamalar arasındaki fark %5 önem seviyesinde anlamlı bulunmamıştır. Bu sonuçlardan yola çıkarak dördüncü, beşinci, yedinci ve sekizinci hipotezlerde H_0 red, H_1 kabul, diğer hipotezlerde ise H_0 kabul, H_1 ise red edilmiştir.

%5 önem seviyesinde katılımcıların yaptıkları hangi meslek gruplarının ortalamaları arasındaki fark anlamlı çıktığını tespit etmek için çoklu karşılaştırma analizi yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 5.14'de verilmiştir.

Tablo 5.14: Mesleğe Göre Çoklu Karşılaştırma Testi Bulguları

Faktörler	(I) Meslek	(J) Meslek	Ortalamaların Farkı (I-J)	p
Erişebilirlik	Ev Hanımı	Emekli	-,30	,74
		Serbest Meslek	,31	,72
		İşçi	,62	,02
		Memur	,21	,89
		Esnaf	-,58	,17
	Emekli	Ev Hanımı	,30	,74
		Serbest Meslek	,61	,03
		İşçi	,92	,00
		Memur	,51	,05
		Esnaf	-,29	,81
	Serbest Meslek	Ev Hanımı	-,31	,72
		Emekli	-,61	,03
		İşçi	,31	,49
		Memur	-,10	,99
	Esnaf	Ev Hanımı	-,89	,00
		Emekli	-,92	,00
		Serbest Meslek	-,31	,49
		Memur	-,41	,07
	İşçi	Ev Hanımı	-1,21	,00
		Emekli	-,92	,00
		Serbest Meslek	-,31	,49
		Memur	-,41	,07
		Esnaf	-,80	,00
	Memur	Ev Hanımı	-,21	,89
Emekli		-,51	,05	
Serbest Meslek		,10	,99	
İşçi		,41	,07	
Esnaf		-,80	,00	
Esnaf	Ev Hanımı	,58	,17	
	Emekli	,29	,81	
	Serbest Meslek	,89	,00	
	İşçi	1,21	,00	
	Memur	,80	,00	
Kullanıcı Statüsüne Uygunluk	Ev Hanımı	Emekli	-,57	,04
		Serbest Meslek	-,02	1,00
		İşçi	-,07	1,00
		Memur	-,20	,85
		Esnaf	-,25	,87
	Emekli	Ev Hanımı	,57	,04
Serbest Meslek	,55	,03		

		İşçi	,49	,02
		Memur	,36	,21
		Esnaf	,32	,64
	Serbest Meslek	Ev Hanımı	,02	1,00
		Emekli	-,55	,03
		İşçi	-,06	1,00
	İşçi	Memur	-,19	,86
		Esnaf	-,23	,88
		Ev Hanımı	,07	1,00
	Memur	Emekli	-,49	,02
		Serbest Meslek	,06	1,00
		Memur	-,13	,92
	Esnaf	Esnaf	-,18	,94
		Ev Hanımı	,20	,85
		Emekli	-,36	,21
	Serbest Meslek	Serbest Meslek	,19	,86
		İşçi	,13	,92
		Esnaf	-,04	1,00
	Ev Hanımı	Ev Hanımı	,25	,87
		Emekli	-,32	,64
		Serbest Meslek	,23	,88
	Emekli	İşçi	,18	,94
		Memur	,04	1,00
		Emekli	-,23	,90
	Serbest Meslek	Serbest Meslek	,29	,78
		İşçi	,62	,02
		Memur	,14	,98
	İşçi	Esnaf	-,62	,15
		Ev Hanımı	,23	,90
		Serbest Meslek	,53	,12
	Memur	İşçi	,86	,00
		Memur	,37	,33
		Esnaf	-,38	,60
	Esnaf	Ev Hanımı	-,29	,78
		Emekli	-,53	,12
		İşçi	,33	,47
	Serbest Meslek	Memur	-,16	,96
		Esnaf	-,91	,00
		Ev Hanımı	-,62	,02
	İşçi	Emekli	-,86	,00
		Serbest Meslek	-,33	,47
		Memur	-,48	,02
	Memur	Esnaf	-1,24	,00
		Ev Hanımı	-,14	,98
		Emekli	-,37	,33
	Esnaf	Serbest Meslek	,16	,96
		İşçi	,48	,02
		Esnaf	-,76	,01
	Ev Hanımı	Ev Hanımı	,62	,15
		Emekli	,38	,60
		Serbest Meslek	,91	,00
	Emekli	İşçi	1,24	,00
		Memur	,76	,01
		Emekli	-,44	,41
	Serbest Meslek	Serbest Meslek	,16	,98
		İşçi	,29	,73
		Memur	,10	1,00
	Ev Hanımı	Esnaf	-,34	,80
		Emekli	,44	,41
	Serbest Meslek	Serbest Meslek	,61	,07
		Emekli	,44	,41

	İşçi	,73	,00
	Memur	,54	,07
	Esnaf	,10	1,00
Serbest Meslek	Ev Hanımı	-,16	,98
	Emekli	-,61	,07
	İşçi	,13	,99
İşçi	Memur	-,07	1,00
	Esnaf	-,51	,36
	Ev Hanımı	-,29	,73
Memur	Emekli	-,73	,00
	Serbest Meslek	-,13	,99
	Memur	-,19	,84
Esnaf	Esnaf	-,63	,07
	Ev Hanımı	-,10	1,00
	Emekli	-,54	,07
Esnaf	Serbest Meslek	,07	1,00
	İşçi	,19	,84
	Esnaf	-,44	,42
Esnaf	Ev Hanımı	,34	,80
	Emekli	-,10	1,00
	Serbest Meslek	,51	,36
Esnaf	İşçi	,63	,07
	Memur	,44	,42

Tablo 5.14'te katılımcıların yaptıkları meslek değişkenine ait ortalamaları arasındaki fark ve anlamlılık değerleri (p) verilmiştir.

Bu sonuçlara göre;

- Erişilebilirlik faktöründe ev hanımı ile işçi, emekli olanlar ile serbest meslek ve işçi, serbest meslek ile esnaf, işçi ile esnaf, memur ile esnaf olanların ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$).

- Kullanıcı statüsüne uygunluk faktöründe emekli olanlar ile ev hanımı, serbest meslek ve işçi olanların ortalamaları arasındaki fark anlamlı ($p < 0,05$).

- Sosyal ve kamusal hizmetlerden memnuniyet faktöründe ev hanımı olanlar ile işçi, emekli ile işçi, serbest meslek ile esnaf, işçi ile memur ve esnaf, memur ile esnaf, esnaf ile işçi olanların ortalamaları arasındaki fark anlamlı ($p < 0,05$).

- Konut çevresi bakımı faktöründe emekli ile işçi olanların ortalamaları arasındaki fark anlamlı çıkmıştır ($p < 0,05$).

- Diğer meslek değişkenlerinde ise ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Tablo 5.15: Ailenin Aylık Gelirine Göre Anova Testi Bulguları

Faktörler	Aylık Gelir (TL)	\bar{X}	SS	F	p
Açık ve Yeşil Alanlardan Memnuniyet	1000-3000 arası	3,06	,88	,63	,64
	3001-5000 arası	3,13	,83		
	5001-7000 arası	3,16	,70		
	7001-9000 arası	3,29	,84		
	9001 ve üstü	3,16	,93		
Güvenlik	1000-3000 arası	2,94	,98	2,50	,06
	3001-5000 arası	2,93	,82		
	5001-7000 arası	2,92	,76		
	7001-9000 arası	2,87	,79		
	9001 ve üstü	2,84	,87		
Sosyal ve Komşuluk İlişkileri	1000-3000 arası	2,96	1,07	5,65	,00
	3001-5000 arası	3,3	,94		
	5001-7000 arası	3,19	1,06		
	7001-9000 arası	3,44	,99		
	9001 ve üstü	4,1	,94		
Erişebilirlik	1000-3000 arası	2,79	1,11	6,69	,08
	3001-5000 arası	2,92	,89		
	5001-7000 arası	2,90	1,16		
	7001-9000 arası	2,95	1,05		
	9001 ve üstü	2,98	,83		
Kullanıcı Statüsüne Uygunluk	1000-3000 arası	3,15	,96	5,02	,10
	3001-5000 arası	3,18	,85		
	5001-7000 arası	3,21	,88		
	7001-9000 arası	3,36	,84		
	9001 ve üstü	3,39	,89		
Açık Alan Erişilebilirliği	1000-3000 arası	3,92	1,07	5,65	,12
	3001-5000 arası	3,90	,94		
	5001-7000 arası	3,89	1,06		
	7001-9000 arası	3,78	,99		
	9001 ve üstü	3,76	,94		
Sosyal ve Kamusal Hizmetlerden Memnuniyet	1000-3000 arası	2,82	1,28	5,14	,08
	3001-5000 arası	2,95	,93		
	5001-7000 arası	2,80	1,12		
	7001-9000 arası	3,0	1,10		
	9001 ve üstü	2,96	,89		
Konut Çevresi Bakımı	1000-3000 arası	2,88	1,09	6,46	,09
	3001-5000 arası	2,98	1,07		
	5001-7000 arası	3,06	1,06		
	7001-9000 arası	3,08	,98		
	9001 ve üstü	3,1	1,22		
Eğitim Tesislerine Erişebilirlik	1000-3000 arası	2,91	1,08	6,60	,13
	3001-5000 arası	3,13	,98		
	5001-7000 arası	3,03	1,16		
	7001-9000 arası	3,10	1,02		
	9001 ve üstü	2,86	1,11		
Bina ve Trafik Yoğunluğu	1000-3000 arası	3,85	,95	7,40	,16
	3001-5000 arası	3,86	,87		
	5001-7000 arası	3,92	1,01		
	7001-9000 arası	3,90	,94		
	9001 ve üstü	4,03	,83		
Sağlık Tesislerine Erişilebilirlik	1000-3000 arası	3,27	1,22	3,19	,14
	3001-5000 arası	3,25	1,12		
	5001-7000 arası	3,18	1,11		
	7001-9000 arası	3,20	1,18		
	9001 ve üstü	3,16	1,28		
Toplu Taşıma Memnuniyeti	1000-3000 arası	2,89	1,11	6,77	,00
	3001-5000 arası	3,36	1,04		

	5001-7000 arası	3,15	1,19		
	7001-9000 arası	3,42	1,22		
	9001 ve üstü	4,33	,90		

Katılımcılardan aile gelirlerine göre sorulara verdikleri cevaplardan elde edilen istatistiksel sonuçlar Tablo 5.15’de yer almaktadır. Analizde ortaya çıkan istatistikî sonuçlara göre;

- Açık ve yeşil alanlardan memnuniyet faktöründe ailesinin aylık geliri 7001-9000 ($\bar{X}=3,29$) arasında olanların katılım düzeyi en fazla, 1000-3000 ($\bar{X}=2,97$) arasında olanların ise en az ($F=0,63$, $p>0,05$),

- Güvenlik faktöründe 1000-3000 ($\bar{X}=2,94$) arasında olanların katılım düzeyi en fazla, 9001 ve üstü ($\bar{X}=2,78$) olanların ise en az ($F=2,50$, $p>0,05$),

- Sosyal ve komşuluk ilişkileri faktöründe 9001 ve üstü ($\bar{X}=3,60$) olanların katılım düzeyi en fazla, 1000-3000 ($\bar{X}=3,13$) arasında olanların ise en az ($F=5,65$, $p<0,05$),

- Erişebilirlik faktöründe 9001 ve üstü ($\bar{X}=2,98$) olanların katılım düzeyi en fazla, 1000-3000 ($\bar{X}=2,57$) arasında olanların ise en az ($F=6,69$, $p>0,05$),

- Kullanıcı statüsüne uygunluk faktöründe 9001 ve üstü ($\bar{X}=3,39$) olanların katılım düzeyi en fazla, 1000-3000 ($\bar{X}=3,15$) arası olanların katılım düzeyi ise en az ($F=5,02$, $p>0,05$),

- Açık alan erişilebilirliği faktöründe 1000-3000 ($\bar{X}=3,92$) arasında olanların katılım düzeyi en fazla, 9001 ve üstü ($\bar{X}=3,76$) olanların katılım düzeyi ise en az ($F=5,65$, $p>0,05$),

- Sosyal ve kamusal hizmetlerden memnuniyet faktöründe 7001-9000 ($\bar{X}=3,00$) arasında olanların katılım düzeyi en fazla, 5001-7000 ($\bar{X}=2,80$) arası olanların katılım düzeyi ise en az ($F=5,14$, $p>0,05$),

- Konut çevresi bakımı faktöründe 7001-9000 ($\bar{X}=3,08$) arasında olanların katılım düzeyi en fazla, 1000-3000 ($\bar{X}=2,88$) arası olanların katılım düzeyi ise en az ($F=6,46$, $p>0,05$),

- Eğitim tesislerine erişebilirlik faktöründe 3001-5000 ($\bar{X}=3,13$) arası olanların katılım düzeyi en fazla, 9001 ve üstü ($\bar{X}=2,86$) arasında olanların katılım düzeyi ise en az ($F=6,60$, $p>0,05$),

- Bina ve trafik yoğunluğu faktöründe 9001 ve üstü ($\bar{X}=4,03$) olanların katılım düzeyi en fazla, 1000-3000 ($\bar{X}=3,31$) arası olanların katılım düzeyi ise az ($F=7,40$, $p>0,05$),

- Sağlık tesislerine erişilebilirlik faktöründe 1000-3000 ($\bar{X}=3,27$) arasında olanların katılım düzeyi en fazla, 9001 ve üstü ($\bar{X}=3,16$) olanların ise en az ($F=3,19$, $p>0,05$),

- Toplu taşıma memnuniyeti faktöründe 9001 ve üstü ($\bar{X}=4,33$) olanların katılım düzeyi en fazla, 1000-3000 ($\bar{X}=2,89$) arasında olanların katılım düzeyi ise en az ($F=6,77$, $p<0,05$),

olduğu tespit edilmiştir.

Tabloda elde edilen bir diğer sonuç ise faktörlere ait anlamlılık (p) değeridir. Tabloda görüldüğü üzere sosyal ve komşuluk ilişkileri ile toplu taşıma memnuniyeti faktöründe %5 önem seviyesinde elde edilen p değeri 0,05'ten küçük çıktığından bu faktörlerde katılımcıların aile gelirlerine göre ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Diğer faktörlerde ise elde edilen p değeri 0,05'ten büyük ortalamalar arasındaki fark %5 önem seviyesinde anlamlı bulunmamıştır. Dolayısıyla üçüncü ve onikinci hipotezlerde H_0 red, H_1 kabul, diğer hipotezlerde ise H_0 kabul, H_1 ise red edilmiştir.

Yüzde 5 önem seviyesinde hangi gelir gruplarının ortalamaları arasındaki farkın anlamlı çıktığını tespit etmek için çoklu karşılaştırma analizi yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 5.16'da verilmiştir.

Tablo 5.16. Ailenin Aylık Gelirine Göre Çoklu Karşılaştırma Testi Bulguları

Faktörler	(I) Aylık Gelir	(J) Aylık Gelir	Ortalamaların Farkı (I-J)	p
Sosyal ve Komşuluk İlişkileri	1000-3000 arası	3001-5000 arası	-,34	,64
		5001-7000 arası	-,23	,90
		7001-9000 arası	-,48	,30
		9001 ve üstü	-1,14	,00
	3001-5000 arası	1000-3000 arası	,34	,64
		5001-7000 arası	,11	,95
		7001-9000 arası	-,14	,84
		9001 ve üstü	-,80	,00
	5001-7000 arası	1000-3000 arası	,23	,90
		3001-5000 arası	-,11	,95
		7001-9000 arası	-,25	,48
		9001 ve üstü	-,92	,00
	7001-9000 arası	1000-3000 arası	,48	,30
		3001-5000 arası	,14	,84
		5001-7000 arası	,25	,48
		9001 ve üstü	-,66	,01
	9001 ve üstü	1000-3000 arası	1,14	,00
		3001-5000 arası	,80	,00
		5001-7000 arası	,92	,00
		7001-9000 arası	,66	,01
		3001-5000 arası	-,46	,47

Toplu Taşıma Memnuniyeti	1000-3000 arası	5001-7000 arası	-,25	,91
		7001-9000 arası	-,52	,34
		9001 ve üstü	-1,43	,00
	3001-5000 arası	1000-3000 arası	,46	,47
		5001-7000 arası	,21	,76
		7001-9000 arası	-,06	,99
	5001-7000 arası	9001 ve üstü	-,97	,00
		1000-3000 arası	,25	,91
		3001-5000 arası	-,21	,76
	7001-9000 arası	7001-9000 arası	-,27	,55
		9001 ve üstü	-1,18	,00
		1000-3000 arası	,52	,34
	9001 ve üstü	3001-5000 arası	,06	,99
		5001-7000 arası	,27	,55
		9001 ve üstü	-,91	,00
	9001 ve üstü	1000-3000 arası	1,43	,00
3001-5000 arası		,97	,00	
5001-7000 arası		1,18	,00	
7001-9000 arası		,91	,00	

Tablo 5.16’da katılımcıların ailelerinin aylık gelir gruplarına ait ortalamaları arasındaki fark ve anlamlılık değerleri (p) verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre ortalamaları arasındaki fark anlamlı çıkan gruplar şunlardır;

- Sosyal ve komşuluk ilişkileri faktörü ile toplu taşıma memnuniyeti faktöründe ailenin aylık geliri 9001 ve üstü olanlar ile diğer gelir gruplarının ortalamaları arasındaki fark %5 önem seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($p < 0,05$).
- Diğer gelir gruplarında ise ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p > 0,05$).

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

İnsan ihtiyaçlarından dolayı ortaya çıkan yeni yaşam alanları kurma isteği tarım toplumundan sanayi toplumuna geçiş ile birlikte kırsaldan şehirlere göçlerin meydana gelmesiyle birlikte kentleşme süreci de hız kazanmıştır. Dünyada önce İngiltere’de, daha sonra batı Avrupa ülkelerinde başlayan sanayi devrimi, bu ülkeleri aynı zamanda bir kent toplumu haline de getirmiştir. Çünkü bir toplumun gelişmişlik göstergelerinden biri de o toplumun sahip olduğu kentleşme oranıdır. Dolayısıyla bir ülkede sanayileşme ve ekonomik refahın artması o ülkelerde yeni yaşam alanlarının artmasını da beraberinde getirir. Bu anlamda ekonomik gelişmeler ile şehirlerde kurulan kent sayısı arasında bir ilişki olduğunu söylemek mümkündür.

Sanayi devrimiyle birlikte ekonomik anlamda daha fazla istihdam ve iş imkânları sunan şehirlerin öne çıkmasıyla kırsaldan göç yoluyla insanların buralara taşınması ve nüfusun belirli bir bölgede yoğunlaşmasıyla bu kentlerde hızlı nüfus artışını da beraberinde getirmiştir. Yaşanan bu gelişmeler özellikle dışarıdan göç alan şehirlerde konut gereksinimini ortaya çıkardığından dolayı kentleşme sürecini de hızlandırmıştır. Bu anlamda günümüzdeki kentleşme olgusu sadece demografik bir özellik olmayıp, aynı zamanda insanların sahip olduğu sosyo-ekonomik gelişmeleri de içinde barındırmaktadır.

20. yüzyılın ortalarından itibaren dünya genelinde yaşanan değişim ve dönüşümler tüm alanlarda olduğu gibi konut sektörü de fiziksel, sosyal, kültürel ve ekonomik açıdan birtakım değişimlere uğramıştır. Özellikle ekonomik gelişmeler konut alanlarının üretim biçimlerinde de en temel belirleyici unsur olmuştur. Yaşanan bu gelişmelerle birlikte ortaya çıkan yeni konut formu ise dışa kapalı konut şeklinde yapılan sitelerdir. Bu tür konutlar etrafları duvarlar veya çitler ile kapalı, girişleri denetimli, mekânsal ve çevresel dokuları, sosyal, kültürel ve ekonomik özellikleri bakımından diğer yerleşim alanlarından farklı özelliklere sahip olan yerleşim alanlarıdır.

Türkiye’de konut üretimi alanında özel sektör, kamu veya kamu-özel sektör ortaklığı şeklinde faaliyet gösteren işletmeler mevcut yerleşim alanlarında kentsel dönüşüm şeklinde veya yeni yerleşim alanları kurarak ülkenin konut ihtiyacını karşılamaktadır. İnsanların ihtiyaçlarının karşılanması ve tatmin edilmesi için girişilen ve aynı zamanda parayla ölçülebilen konut üretimi ekonomik bir olaydır. Bu anlamda özel sektörün girişimleri ile yapılan konutlar genellikle üst gelir grubuna yönelik insanların

ihtiyacını karşılamaya yöneliktir. Çünkü özel sektör işletmeleri varlığını sürdürmek ve büyümek için yapılan faaliyetlerden kâr elde etmek genel amaçlarından birincisini oluşturmaktadır. Fakat kamu işletmelerinin birincil önceliği kâr etmek olmadığından dolayı özellikle dar ve orta gelir gruplarına yönelik konut ihtiyacını kamunun desteğiyle yapmak için 1984 yılında TOKİ işletmesi kurulmuştur. TOKİ işletmesi kurulduğu günden bu yana insanları ev sahibi yapmak için 81 ilde 3.613 şantiyede 837.572 konut rakamına ulaşmış ve ayrıca 14.351 sosyal donatı uygulamasını da hayata geçirerek ülke ekonomisine ciddi katkılar sağlamıştır. TOKİ son yıllarda sadece dar ve orta gelir gruplarına değil, aynı özel sektör ortaklığıyla üst gelir gruplarına yönelik konut yapmaktadır. Bu gün aynı zamanda Türkiye'nin en büyük konut üreticisi konumundadır.

TOKİ işletmesinin öneminden yola çıkarak ele alınan bu çalışmada Kayaşehir TOKİ konutlarında bir alan araştırması yapılmıştır. Çalışmada TOKİ konutlarında kalan insanların konut kalitesi ve kullanıcı memnuniyetiyle ilgi görüş ve düşünceleri tespit edilmek istenmiştir. Çalışmada kullanılan ölçeğin birinci bölümünde katılımcıların demografik özelliklerini tespit etmek için 8 soru, ikinci bölümde ise konut kalitesi ve memnuniyetiyle ilgili ise 51 soru maddesi bulunmaktadır. İkinci bölümde yer alan 51 soru “Açık ve Yeşil Alanlardan Memnuniyet”, “Güvenlik”, “Sosyal ve Komşuluk İlişkileri”, “Erişilebilirlik”, “Kullanıcı Statüsüne Uygunluk”, “Açık Alan Erişilebilirliği”, “Sosyal ve Kamusal Hizmetlerden Memnuniyet”, “Konut Çevresi Bakımı”, “Eğitim Tesislerine Erişilebilirlik”, “Bina ve Trafik Yoğunluğu”, “Sağlık Tesislerine Erişilebilirlik”, “Toplu Taşıma Memnuniyeti” şekline 12 faktör altında toplanmıştır.

Çalışmada 330 katılımının verileri yer almaktadır. Bu verilere çalışmanın ana amacını oluşturan katılımcıların sorulara verdikleri cevapların ortalamaları arasında anlamlı bir fark olup olmadığı tespit etmeye çalışılmıştır. Bu amaçla yapılan analizler sonucunda ortaya çıkan bulguları aşağıdaki şekilde özetlemek mümkündür.

- 330 katılımcı arasında cinsiyete göre erkeklerin (%59,1) kadınlardan, sahiplik durumuna göre mülk sahibi (%47,9) olanların, doğum yerine göre Karadeniz (%18,2) doğumlu olanların, yaşa göre 30-39 (%37,6) yaş aralığında olanların, medeni duruma göre evli (%74,8) olanların, eğitim durumuna göre lise (%36,1) mezunu olanların, yapılan mesleğe göre işçi (%28,5) olanların, ailenin aylık gelirine göre ise 3001-5000 TL aralığında olanların daha fazla olduğu,

- Katılımcıların faktörlere katılım düzeyleri sırasıyla Toplu Taşıma Memnuniyeti, Açık Alan Erişilebilirliği, Sosyal ve Komşuluk İlişkileri, Bina ve Trafik Yoğunluğu, Sağlık Tesislerine Erişilebilirlik, Kullanıcı Statüsüne Uygunluk, Açık ve Yeşil Alanlardan Memnuniyet, Konut Çevresi Bakımı, Eğitim Tesislerine Erişilebilirlik, Sosyal ve Kamusal Hizmetlerden Memnuniyet, Erişilebilirlik ve Güvenlik şeklinde ortaya çıkmıştır. Bu sonuç bize katılımcıların Kayaşehir bölgesinde en fazla toplu ulaşımdan memnun oldukları, en az ise güvenlik olduğu tespit edilmiştir. Bu bölgede özellikle Orta Asya ve Suriye'den gelen mültecilerin hem çalışması, hem ikamet etmesinden dolayı beklenen bir sonuç olduğunu söyleyebiliriz.
- Cinsiyete göre bakıldığında kadınların en fazla toplu taşımadan memnun olduğu, erkeklerin ise sosyal ve komşuluk ilişkileri, açık alan erişilebilirliği ve sağlık tesislerine erişilebilirlik memnuniyetleri daha fazla,
- Medeni duruma göre evli ve dul olanların sosyal ve komşuluk ilişkileri ile açık alan erişilebilirliği, bekâr olanların ise sağlık tesislerine erişilebilirlik memnuniyetleri daha fazla,
- Sahiplik durumuna göre katılımcılara bakıldığında konutta mülk sahibi ve kiracı olanlarda toplu taşıma memnuniyeti, aile mülkünde ücretsiz kalanların bina ve trafik yoğunluğu memnuniyeti, aile mülkünde kira ile kalanların sağlık tesislerine erişilebilirlik memnuniyetleri daha fazla,
- Doğum yeri Marmara olanların güvenlik, İç Anadolu olanların toplu taşıma, Akdeniz ve Ege olanların sağlık tesislerine erişilebilirlik, Karadeniz olanların bina ve trafik yoğunluğu, Doğu Anadolu olanların sosyal ve komşuluk ilişkileri ile açık alan erişilebilirliği, Trakya olanların kullanıcı statüsüne uygunluk, Güneydoğu Anadolu doğumlu olanları ise toplu taşıma memnuniyeti daha fazla,
- Yaşa değişkenine göre 20-29 bina ve trafik yoğunluğu, 30-39 ile 40-49 aralığında olanların toplu taşıma, 50 ve üzeri olanların ise sağlık tesislerine erişilebilirlik memnuniyetleri daha fazla,
- Eğitim durumuna göre ilkökul ile yüksek lisans mezunlarında bina ve trafik yoğunluğu, ortaokul ve lisans mezunlarında toplu taşıma, önlisans mezunlarında sağlık tesislerine erişilebilirlik memnuniyetleri daha fazla,

- Yapılan mesleğe göre bakıldığında ev hanımı, işçi ve serbest meslek sahibi olanlarda açık alan erişebilirliği, emekli olanlarda kullanıcı statüsüne uygunluk, memur olanlarda sosyal ve komşuluk ilişkileri, açık alan erişebilirliği, sağlık tesislerine erişebilirlik, esnaflık yapanlarda ise erişebilirlik memnuniyetleri daha fazla,
- Ailenin aylık gelir durumuna incelendiğinde 1000-3000 ile 3001-5000 arasında olanlarda açık alan erişebilirliği, 5001-7000 ile 7001-9000 arasında olanlarda bina ve trafik yoğunluğu, 7001-9000 arasında olanlarda ise toplu taşıma memnuniyet düzeyleri daha fazla,

olduğu tespit edilmiştir.

Sonuç olarak, 330 katılımcıdan elde edilen katılım düzeyleri demografik değişkenler dikkate alındığında 2 ile 4 arasında bir değişkenlik arz ettiği ortaya çıkmıştır. Bu sonuca göre Kayaşehir TOKİ sitelerinde oturan konut sakinlerinin bu konutlardan memnuniyet düzeylerinin orta seviyede olduğunu söylemek mümkündür. Yeni kurulan ve hızla büyüyen böyle bir yerleşim alanında birbirinden farklı demografik özelliklere sahip konut sakinlerinden böyle bir sonucun çıkması muhtemeldir. Özellikle yurtiçi ve yurtdışından çok sayıda vasıflı ve vasıfsız insanın akın etmesi bölgede yaşayan insanların memnuniyet düzeylerini olumsuz etkilediğini düşünüyoruz. Araştırmacıların bundan sonra bölgede yapacakları çalışmalarda farklı ölçekler, metodlar ve özellikle yabancı uyruklu insanların bölgeye etkilerini araştırmalarını tavsiye ederiz.

KAYNAKÇA

- Açar, A. & Atalay, M. (2014). Kentli Bireylerin Kırsal Mekân Algısı ve Kırsal Mekân Tüketimi: Antalya Çakırlar Örneği. *Mediterranean Journal of Humanities*, 4(1): 1-19.
- Alpaslan, H. İ. & Tüter, A. (2016). Kentsel Dönüşüm Sürecinde TOKİ Uygulamaları ve Halkın Algılarına Göre Değerlendirilmesi. *İstanbul Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(1): 11-44.
- Altun, D.A. (2010). Kapalı Konut Siteleri ve Mahalle Kavramı. *İdeal Kent Araştırmaları Dergisi*, (2): 216-244.
- Aydeniz, N.E. (2009). Kent Arkeolojisi Kavramının Dünyadaki Gelişimi ve Türkiye'deki Yansımaları. *Journal of Yasar University*, 4(16): 2501-2524
- Bal, H. (1999). *Kent Sosyolojisi*. Ankara:Turhan Kitabevi, 1-22.
- Bal, H. (2006). *Kent Sosyolojisi*. Isparta: Fakülte Kitabevi, 39-71.
- Bali, R. (2002). *Tarzı Hayattan Life-Style'a, Yeni Seçkinler, Yeni Mekânlar Yeni Yaşamlar*. İstanbul: İletişim Yayınları, 1-25.
- Bayhan, M. (2017). *Kentleşme Sürecinde Kentlilik Bilinci; Diyarbakır Örneği* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bingöl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı, Bingöl.
- Bektaş, B. (2011). Kapalı Siteler Üzerine Yerel Bir Değerlendirme: Mersin Örneği. *Toplum ve Demokrasi Dergisi*, 5(11-12): 97-114.
- Berküz, L. (2008). İstanbul'da Korunaklı Tek-Aile Konutları: Konut Kalitesi ve Kullanıcı Memnuniyetinin Belirlenmesi. *itüdergisi/a mimarlık, planlama, tasarım*, 7(1): 110-124.
- Bilgin, İ. (2002). Bir Ağaç Gibi Issız ve Yalnız ve Bir Orman Gibi Mükerrer Modern Toplumlarda Bahçeli Ev. *Arredamento Mimarlık*, 3(100+45): 90-93.
- Bişkin, F. (2011). *Sağlık İşletmelerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi: Kamu ve Özel Sağlık İşletmelerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları Araştırması* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Blakely, E.J. & Snyder, M.G. (1997). *Fortress America: Gated Communities in the United States*. Washington D.C.: Brookings Institution Press.
- Bulaç, A. (2006). *Din ve Modernizm*, İstanbul: Yeni Akademi Yayınları, 1-55.
- Candaş, E. (2007). *İstanbul'da Dışa Kapalı Konut Sitelerinin Tasarımında Güvenlik Konusunun İrdelenmesi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Chaney, D. (1999). *Yaşam Tarzları* (İ.Kutluk, Çev.). Ankara: Dost Kitabevi Yayınları.
- Çiçek, E. (2005). *Süpermarket ve Hipermarketlerde Müşteri ilişkileri Yönetimi ve Bir Uygulama* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bilimi, Konya.
- Çildağ, G. (2007). *Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Sigortacılık Sektöründe Bir Uygulama* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

- Demirbağ, E. (2004). *İşletme Yönetiminde Yeni Eğilimler Dizisi: Sorularla Müşteri İlişkileri Yönetimi*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları, Yayın No-27, 1-10.
- Doğan, S. & Kılıç, S. (2008). İlişki Yönetiminde İç ve Dış Müşteri Memnuniyetinin Sağlanması. *KMU İİBF Dergisi*, 10(14): 1-28.
- Durmuş, B., Yurtkoru, E.S. ve Çinko, M. (2010). *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi*. İstanbul: Beta Yayınları, 120-124.
- Ekici, K.M. & Yüce, A. (2007). *CRM Müşteri İlişkileri Yönetimi*. Ankara: Savaş Yayınevi, 1-20.
- Enginöz, A. E. (2010). *İstanbul'da Kapalı Sitelerin Konut Hoşnutluğu Açısından Değerlendirilmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Fakültesi, İstanbul.
- Erk, Ç. (2009). *Müşteri için Değer Yaratma, Müşteri Sadakati Oluşum Süreci ve Şirket Performansına Etkileri Üzerine Araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Erkan, Rüstem. (2010). *Kentleşme ve Sosyal Değişme*. Ankara: Bilim Adamı Yayınları, 1-18.
- Eroğlu, E. (2005). Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Modeli. *İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme Dergisi*, 34(1): 7-25.
- Ertürk, H. & Sam, N. (2011). *Kent Ekonomisi*. Bursa: Ekin Kitabevi, 1-35.
- Ferrell, O.C. & Hartline, M.D. (2008). *Marketing Strategy*. USA: Thomson, Fourth Edition.
- Grant, J. (2003). Planning Responses to Gated Communities in Canada. *Housing Studies*, 20(2): 277-289.
- Hamşioğlu, A.B. (2004). Pazarlamada Yeni Açılım: Birebir Pazarlama ve Müşteri İlişkileri Yönetiminin Değerlendirilmesi. *Manas Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(9): 155-167.
- Hayta, Y. (2016). Kent Kültürü ve Değişen Kent Kavramı. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2): 165-184.
- Huot, J.L., Thalmann, J.P. ve Valbelle, D. (2000). *Kentlerin Doğuşu* (A.B. Girgin, Çev.). Ankara: İmge Kitabevi.
- Karakaş, M. (2003). Modern Bütünleşmeden Postmodern Farklılaşmaya Kentte Toplumsal Etkileşim. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 12(2): 16-40.
- Karakurt, T.E. (2013). Sürdürülebilir Kentsel Gelişim Sürecinde Kompakt Kent Modelinin Analizi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 20(1): 31-46.
- Kaur, J. (2016). Customer Relationship Management: A Study of CRM Policies of Different Companies. *Global Journal of Finance and Management*, 8(2):153-159.
- Kaya, H. (2016). *Alt Yapı ve Ulaşım Hizmetlerinin Kentleşme Sürecine Etkileri: Bursa örneği* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bahçeşehir Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Kentsel Sistemler ve Ulaştırma Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.

- Keleş, R. (1990). *Kentleşme Politikası*. Ankara: İmge Kitabevi, 1-14.
- Keleş, R. (1997). *Kentleşme Politikası*. Ankara: İmge Kitabevi, 1-19.
- Keleş, R. (1998). *Kentleşme Politikası*. Ankara: İmge Kitabevi, 77-78.
- Kesiriklioğlu, F. (2010). (E.K. Tosun, Ed.) Mekân, Kültür Ve Yönetim Perspektifinde 21. Yüzyılın Kenleri. Bursa: Ekin Yayınevi
- Kırım, A. (2001). *Strateji ve Bire-Bir Pazarlama CRM*. İstanbul: Sistem Yayıncılık, 1-169.
- Kotler, P. (2013). *A' dan Z' ye Pazarlama: Pazarlama ile İlgili Herkesin Bilmesi Gereken 80 Kavram*. İstanbul: Media Cat Kitapları, Deniz Ofset Matbaa, 88-90.
- Kurtuluş, H. (2011). Gated communities as a Representation of New Upper and Middle Classes in Istanbul. *İ. Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 44(1): 49-65.
- Marko, L., vd.(2015). Customer Relationship Management: Concept and Importance for Banking Sector. *UTMS Journal of Economics*, 6(2): 241-254.
- Martínez, P. & Bosque, I.R. (2013). CSR and Customer Loyalty: The Roles of Trust, Customer Identification with The Company and Satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 35(2): 89-99.
- Niray, N. (2002). Tarihsel Süreç İçinde Kentleşme Olgusu ve Muğla Örneği. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (9): 1-27.
- Odabaşı, Y. (2000). *Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi*. İstanbul: Sistem Yayıncılık, 62-197.
- Oğurlu, İ. (2014). Çevre, Kent İmajı, Kent Kimliği, Kent Kültürü Etkileşimlerine Bir Bakış. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 13(26): 275-293.
- Onaran, B., Bulut, A.Z. ve Özmen, A. (2003). Müşteri Değerinin, Müşteri Tatmini, Marka Sadakati ve Müşteri İlişkileri Yönetimi Performansı Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Business and Economics Research Journal*, 4(2): 37-53.
- Özer, İ. (2004). *Kentleşme Kentleşme ve Kentsel Değişme*. Bursa: Ekin Kitabevi, 1-7.
- Özilhan, D. (2010). Müşteri İlişkileri Yönetimi (MİY) Uygulamalarının İşletme Performansına Etkileri. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elektronik Dergisi*, 1(1): 18-30.
- Özkan, Ö.T. (2018). *Türkiye'de İç Göç Olgusunun Kentleşme Sürecine Etkisi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Niğde Ömer Halis Demir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Niğde.
- Padgett, D. & Mulvey, M.S. (2009). Experiential Positioning: Strategic Differentiation of Customer Brand Relationships. *Innovative Marketing*, 5(3): 87-95.
- Pérouse, J.F. & Danış, A.D. (2005). Zenginliğin Mekânda Yeni Yansımaları: İstanbul'da Güvenlikli Siteler. *Toplum ve Bilim Dergisi*, (104): 92-123.
- Rankin, D. & Shumack, K.A. (2016). *The Administrative Professional: Technology & Procedures, Spiral Bound Version*. USA: Cengage Learning, 1-81.
- Roitman, S. (2006). Who Segregates Whom? The Analysis of a Gated Community in Mendoza, Argentina. *Housing Studies*, 20(2): 303-321.

- Samsunlu, A. (2007). (Editör: Ayşegül Mengü). *Kent ve Planlama Geçmişi Korumak Geleceği Tasarlamak*. Ankara: İmge Kitabevi, 368-372.
- Savaşçı, İ. & Günay, G.N. (2008). İşletmelerin Rekabet Üstünlüğü Sağlamalarında Müşteri Değerinin Yaratılması: GSM Operatörlerinin Üniversite Öğrencilerine Sundukları Hizmet Algılamalarına Yönelik Bir Değerlendirme Algılamalarına Yönelik Bir Değerlendirme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (30): 251-274.
- Sennett, R. (2008). *Ten ve Taş, Batı Uygarlığında Beden ve Şehir* (T. Birkan, Çev.). İstanbul: Metis Yayıncılık, 1-39.
- Şen, S. (2012). Kentlilik Üzerine Düşünmek. *Toplum ve Bilim*, 103-125.
- Şensoy, N. & Karadağ, A.A. (2012). Sosyal Etkileşimin Komşuluk Düzeyinde Geliştirilmesine Yönelik Bir Araştırma: Ankara TOKİ Atakent Sitesi Örneği. *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi*, 2(6): 279-289.
- Taşçı, H. (2012). *Kent Meydanı ile Kent Kimliği İlişkisi Üsküdar Meydanı Örneği* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Topal, A. K. (2004). Kavramsal Olarak Kent Nedir ve Türkiye’de Kent Neresidir. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1): 276-294.
- Tümer, H. Ö. & Dostoğlu, N. (2008). Bursa’da Dışa Kapalı Konut Yerleşmelerinin Oluşum Süreci ve Sınıflandırılması. *Uludağ Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Dergisi*, 13(2): 53-68.
- Türk, S.M. (2015). 20. Yüzyıl Kent Kuramları. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(3): 41-59.
- Varinli, İ. & Çatı, K. (2010). *Güncel Pazarlama Yaklaşımından Seçmeler*. Ankara: Detay Yayıncılık, 231-249.
- Yahyagil, M.Y. (1998). *Kentlerin Kültürün Gelişmesindeki Etkileri*. Sosyoloji Konferansları, İ.Ü.İ.F. İstanbul. 25. Kitap, 105-120.
- Yereli, A.N. (2001). Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) ve Günümüz Türkiye’indeki Yeri. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 7(1): 29-40.
- Yılmaz, E. & Çitçi, S. (2011). Kentlerin Ortaya Çıkışı ve Sosyo-Politik Açından Türkiye’de Kentleşme Dönemleri. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(35): 252-267.
- Yurtseven, G. (2011). *Müşteri İlişkileri Yönetiminin Müşteri Sadakatine Etkisi: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Resmi Gazete (20 Mart 2018), <http://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/17396.pdf>.
- Mevzuat (20 Nisan 2018), <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2985.pdf>.
- Toplu Konut İdaresi (27 Nisan 2018), <http://www.toki.gov.tr/kurulus-ve-tarihce>.
- Toplu Konut İdaresi (20 Mayıs 2018), <http://www.toki.gov.tr/ar-ge>.
- Toplu Konut İdaresi (28 Haziran 2018), <http://www.toki.gov.tr/organizasyon-semasi>.
- Toplu Konut İdaresi (10 Ağustos.2018), <http://www.toki.gov.tr/istirakler>.

Toplu Konut İdaresi (18 Ağustos 2018) <http://www.toki.gov.tr/kamuya-yonelik-uygulamalar>.



EKLER

ANKET FORMU

Değerli katılımcı;

Bu anket formu; “*Toplu Konut İdaresi (TOKİ) Sitelerinde Konut Kalitesi ve Kullanıcı Memnuniyetinin Belirlenmesi*” isimli yüksek lisans tez çalışmasına veri toplamak için hazırlanmıştır. Ankete vereceğiniz yanıtlar sadece bilimsel bir amaca hizmet etmek üzere kullanılacak ve kesinlikle gizli kalacaktır. Araştırmaya sağladığınız katkılardan dolayı şimdiden teşekkür ederiz.

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Adem ESEN

Yüksek Lisans Öğrencisi
Murat YILMAZ

1.Cinsiyetiniz: (1) Kadın (2) Erkek

2.Medeni Durumunuz: (1) Evli (2) Bekâr (3) Boşanmış/Dul

3.Sahiplik Durumu: (1) Mülk Sahibi (2) Kiracı

(3) Aile mülkünde Ücretsiz Kalıyorum

(4) Aile Mülkünde Kira İle Kalıyorum

4. Doğrum Yeriniz (Bölge): (1) Marmara (2) İç Anadolu (3) Akdeniz

(4) Karadeniz (5) Doğu Anadolu (6) Ege

(7) Trakya (8) Güneydoğu Anadolu

5.Yaşınız: (1) 20-29 (2) 30-39 (3) 40-49 (4) 50 ve üzeri

6.Eğitim Durumunuz: (1) İlkokul (2) Ortaokul (3) Lise (4) Ön Lisans

(5) Lisans (6) Yüksek Lisans (7) Doktora

7.Mesleğiniz : (1) Ev Hanımı (2) Emekli (3) Serbest Meslek (4) İşçi

(5) Memur (6) Esnaf

8.Ailenizin Aylık Geliri (TL): (1) 1000-3000 arası (2) 3001-5000 arası

(3) 5001-7000 arası (4) 7001-9000 arası

(5) 9001 ve üstü

SORULAR	Kesinlikle	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle	Katılıyorum
	1	2	3	4	5	1	2
1. Açık alanlardan memnunum	1	2	3	4	5	1	2
2. Yeşil alanlardan memnunum	1	2	3	4	5	1	2
3. Araç yollarından memnunum	1	2	3	4	5	1	2
4. Yaya yollarından memnunum	1	2	3	4	5	1	2
5. Gezinti alanlarından memnunum	1	2	3	4	5	1	2
6. Dinlenme alanlarından memnunum	1	2	3	4	5	1	2
7. Çocuk oyun alanlarından memnunum	1	2	3	4	5	1	2
8. Manzaradan memnunum	1	2	3	4	5	1	2
9. Spor alanlarından memnunum	1	2	3	4	5	1	2
10. Otopark alanlarından memnunum	1	2	3	4	5	1	2
11. Konut alanı hırsızlığa karşı güvenlidir	1	2	3	4	5	1	2
12. Konut alanı yangına karşı güvenlidir	1	2	3	4	5	1	2
13. Konut alanı doğal afetlere karşı güvenlidir	1	2	3	4	5	1	2
14. Konut alanı trafik kazalarına karşı güvenlidir	1	2	3	4	5	1	2
15. Konut alanı cinayet olaylarına karşı güvenlidir	1	2	3	4	5	1	2
16. Genel olarak yaşayanlar konut alanında güvencedir	1	2	3	4	5	1	2
17. Komşuluk ilişkilerinden memnunum	1	2	3	4	5	1	2
18. Sosyal ilişkilerden memnunum	1	2	3	4	5	1	2
19. Gerektiğinde komşulardan yardım alabiliyorum	1	2	3	4	5	1	2
20. Bina ve yakın çevresinde bir çok insanı tanırım	1	2	3	4	5	1	2
21. Genel olarak fonksiyon alanlarına erişilebilirliği kolaydır	1	2	3	4	5	1	2
22. Merkeze erişilebilirliği kolaydır	1	2	3	4	5	1	2
23. Yakın akraba ve arkadaşlara erişilebilirliği kolaydır	1	2	3	4	5	1	2
24. Eğlence alanlarına erişilebilirliği kolaydır	1	2	3	4	5	1	2
25. Alış-veriş merkezine erişilebilirliği kolaydır	1	2	3	4	5	1	2
26. Bu konut alanı benim gelir düzeyimi, kariyerimi	1	2	3	4	5	1	2
27. Genelde konut alanının görünümünden memnunum	1	2	3	4	5	1	2
28. Bu konut alanı güzel görünmektedir	1	2	3	4	5	1	2
29. Genelde konutum bulunduğu bölge açısından gelecek	1	2	3	4	5	1	2
30. Bu konut alanının enteresan bir görünümü vardır	1	2	3	4	5	1	2
31. Gezinti alanlarına erişilebilirliği kolaydır	1	2	3	4	5	1	2
32. Dinlenme alanlarına erişilebilirliği kolaydır	1	2	3	4	5	1	2
33. Spor alanlarına erişilebilirliği kolaydır	1	2	3	4	5	1	2
34. Otopark alanlarına erişilebilirliği kolaydır	1	2	3	4	5	1	2
35. Sosyal etkinliklerden memnunum	1	2	3	4	5	1	2
36. Eğlence alanlarından memnunum	1	2	3	4	5	1	2
37. Sağlık alanlarından memnunum	1	2	3	4	5	1	2
38. Eğitim alanlarından memnunum	1	2	3	4	5	1	2

Anketin Devamı

39. Çevredeki açık alanların bakımı yeterlidir	①	②	③	④	⑤
40. Çevredeki yeşil alanların bakımı yeterlidir	①	②	③	④	⑤
41. Bu konut alanında geceleri aydınlatma yeterlidir	①	②	③	④	⑤
42. Temel eğitim alanlarına erişilebilirliği kolaydır	①	②	③	④	⑤
43. Liseye erişilebilirliği kolaydır	①	②	③	④	⑤
44. Üniversiteye erişilebilirliği kolaydır	①	②	③	④	⑤
45. Bu konut alanı yaşayan insan sayısına göre küçüktür	①	②	③	④	⑤
46. Çevredeki binalar benim binama çok yakındır	①	②	③	④	⑤
47. Bu konut alanında trafik yoğunluğu fazladır	①	②	③	④	⑤
48. Sağlık ocağına erişilebilirliği kolaydır	①	②	③	④	⑤
49. Hastaneye erişilebilirliği kolaydır	①	②	③	④	⑤
50. Toplu taşıma olanaklarından memnunum	①	②	③	④	⑤
51. Toplu taşıma duraklarına erişilebilirliği kolaydır	①	②	③	④	⑤

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER		
Adı Soyadı	Murat YILMAZ	
Doğum Yeri	Hınıs – Erzurum	
Doğum Tarihi	20.02.1990	
E-Mail	serhatmurat25@gmail.com	
EĞİTİM BİLGİLERİ		
Üniversite	İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ	
Fakülte	MÜHENDİSLİK-MİMARLIK	
Bölüm	MİMARLIK	
Mezuniyet Tarihi	25.09.2013	
YABANCI DİL BİLGİSİ		
Bildiği Yabancı Dil	Sınav	Not
İngilizce	YDS	-
BİLGİSAYAR BİLGİSİ		
Bildiği Program	Seviye	
autocad	Çok iyi	
excel	Çok iyi	
archicad	Çok iyi	
sketchup	Çok iyi	
İŞ DENEYİMİ		
Çalıştığı Kurum	Tarih	
Mimarlık Firması Yetkilisi	2013-Devam	