

T.C.
NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ SOSYAL
BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**TOPLU KONUT İDARESİ (TOKİ) KONUTLARINDA
KULLANICI (MÜŞTERİ) MEMNUNİYETİNİN
DEĞERLENDİRİLMESİ: İSTANBUL KAYAŞEHİR
ÖRNEĞİ**

Necati KOÇ

**Enstitü Anabilim Dalı: İşletme Yönetimi
Enstitü Bilim Dalı : İşletme Yönetimi**

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Funda YALIM

MAYIS – 2016

T.C.
NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



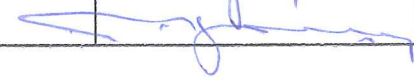
TOPLU KONUT İDARESİ (TOKİ) KONUTLARINDA
KULLANICI (MÜŞTERİ) MEMNUNİYETİNİN
DEĞERLENDİRİLMESİ: İSTANBUL KAYAŞEHİR
ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Necati KOÇ

Enstitü Anabilim Dalı: İşletme Yönetimi
Enstitü Bilim Dalı : İşletme Yönetimi

"Bu tez 29/05/2016 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği / Oyçokluğu ile kabul edilmiştir."

JÜRİ ÜYESİ	KANAATI	İMZA
Yrd. Doç. Dr. Rıdvan Yolcu	Beşerile	
Yrd. Doç. Dr. Onur Akpınar	Beşerile	
Yrd. Doç. Dr. Özge Eğin	Beşerile	

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Necati KOÇ

29.05.2016



ÖNSÖZ

Bu tezin yazılması aşamasında, çalışmamı sahiplenerek titizlikle takip eden danışmanım Yrd. Doç. Dr. Funda YALIM 'a değerli katkı ve emekleri için içten teşekkür ve saygılarımı sunarım. Bu vesileyle tüm hocalarıma teşekkürlerimi borç bilirim. Son olarak bu günlere ulaşmamda emeklerini hiçbir zaman ödeyemeyeceğim eşime, anne ve babama şükranlarımı sunarım.

Necati KOÇ

29.05.2016

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR	i
TABLO LİSTESİ.....	ii
ŞEKİL LİSTESİ.....	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT.....	v
GİRİŞ.....	6
BÖLÜM 1: TOPLU KONUT KAVRAMINA GENEL BAKIŞ	8
1.1. KENT VE KENTLEŞME	8
1.2. TOPLU KONUTLAR	12
1.2.1. Konut Kavramı.....	12
1.2.2. Konut İhtiyacına Neden Olan Etmenler.....	16
1.2.3. Toplu Konut Kavramı ve Toplu Konutların Ortaya Çıkışı	19
1.3. TOPLU KONUT İDARESİ (TOKİ).....	21
1.3.1. TOKİ'nin Tarihçesi.....	22
1.3.2. TOKİ'nin Görev ve Yetkileri	25
1.3.3. TOKİ'nin Konut Faaliyetleri.....	27
1.3.3.1. Alt Gelir Grubu ve Yoksullar	28
1.3.3.2. Dar ve Orta Gelir Grubu	30
1.3.3.3. Kentsel Dönüşüm	31
1.3.3.4. Uydu Kent Uygulamaları.....	33
1.3.3.5. Afet Konutları.....	34
1.3.3.6. Tarım Köy Uygulamaları.....	36
1.3.3.7. Göçmen Konutları.....	37
1.3.3.8. Kaynak Geliştirme ve Gelir Paylaşımı Projeleri.....	38
BÖLÜM 2: MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	40
2.1. MÜŞTERİ KAVRAMI.....	40
2.2. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ KAVRAMI.....	41
2.3. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	42
2.4. MÜŞTERİ SADAKATİ	44
2.5. MÜŞTERİ DEĞERİ	45
2.6. MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	47

2.7. MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNİN ÖLÇÜLMESİNE YÖNELİK TEKNİKLER	48
2.8. TOPLU KONUTLARDA KULLANICI (MÜŞTERİ) MEMNUNİYETİ	51
BÖLÜM 3: İSTANBUL KAYEŞEHİR BÖLGESİNDE YAŞAYAN TOKİ	
SAKINLERİNİN MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİN ARAŞTIRILMASI	58
3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	58
3.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	58
3.3. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ	58
3.4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI	59
3.5. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ.....	59
3.6. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	60
3.6.1. <i>Güvenirlilik Analizi</i>	60
3.6.2. <i>Katılımcıların Demografik Özellikleri</i>	61
3.6.3. <i>Konutların İç Özelliklerine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Yüzdesel Dağılımları, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları</i>	62
3.6.4. <i>Konutların Dış Özelliklerine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Yüzdesel Dağılımları, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları</i>	64
3.6.5. <i>TOKİ Konutlarında Oturanların Bina Çevresine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Yüzdesel Dağılımları, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları ...</i>	66
3.6.6. <i>TOKİ Konutlarında Oturanların Site Yönetimine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Yüzdesel Dağılımları, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları ...</i>	68
3.6.7. <i>TOKİ Konutlarında Oturanların Komşuluk İlişkilerine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Yüzdesel Dağılımları, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları</i>	70
3.6.8. <i>TOKİ Konutlarında Oturanların Genel Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Yüzdesel Dağılımları, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları</i>	71
3.6.9. <i>Bağımsız Örneklem t Testi ve ANOVA Testi Sonuçları</i>	73
SONUÇ VE ÖNERİLER	75
KAYNAKÇA.....	78
ÖZGEÇMİŞ	100

KISALTMALAR

TOKİ : Toplu Konut İdaresi

NUTS : Nomenclature of Territorial Units for Statistics

İMO : İnşaat Mühendisleri Odası

MİY : Müşteri İlişkileri Yönetimi



TABLO LİSTESİ

Tablo 1: Kullanılan Ölçeğin Güvenirlik Analizi.....	61
Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	61
Tablo 3: Konutların İç Özelliklerine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Yüzsdesel Dağılımları, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları	63
Tablo 4: Konutların İç Özelliklerine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Puan Ortalamaları.....	64
Tablo 5: Konutların Dış Özelliklerine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Yüzsdesel Dağılımları, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları	65
Tablo 6: Konutların Dış Özelliklerine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Puan Ortalamaları.....	66
Tablo 7: TOKİ Konutlarında Oturanların Bina Çevresine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Yüzsdesel Dağılımları, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları.....	67
Tablo 8: Konutların Bina Çevresine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Puan Ortalamaları.....	68
Tablo 9: TOKİ Konutlarında Site Yönetimine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Yüzsdesel Dağılımları, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları.....	69
Tablo 10: Konutların Site Yönetimine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Puan Ortalamaları.....	70
Tablo 11: TOKİ Konutlarında Komşuluk İlişkilerine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Yüzsdesel Dağılımları, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları	71
Tablo 12: Komşuluk İlişkilerine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Puan Ortalamaları.....	71
Tablo 13: Genel Memnuniyet Düzeyine Yönelik İfadelerin Puan Ortalamaları	72
Tablo 14: Diğer İfadeler Başlığı Altında Soruların Sorulara Verilen Cevapların Yüzsdesel Dağılımları	72

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1: TOKİ'nin idari yapısı	25
Şekil 2: Müşteri Odaklılık	42



Tezin Başlığı: Toplu Konut İdaresi (TOKİ) Konutlarında Kullanıcı (müşteri) Memnuniyetinin Değerlendirilmesi: İstanbul Kayaşehir Örneği	
Tezin Yazarı: Necati KOÇ	Danışman: Yrd. Doç. Dr. Funda YALIM
Kabul Tarihi: 29.05.2016	Sayfa Sayısı: 105
Anabilim dalı: İşletme	Bilim dalı: İşletme Yönetimi
<p>Kırsaldan şehirlere göçlerin artması ile birlikte şehirlerde, barınma ile ilgili beklenti ve ihtiyaçlar gün geçtikçe artmaktadır. Bunun yanı sıra büyük şehirlerde eski yapıların yeniden inşa edilme gerekliliği, kentsel dönüşüm gibi unsurlar konut talebinde artışa neden olmaktadır. Bu ihtiyacın karşılanması noktasında toplu konutların üretimi de son yıllarda hızla çoğalmaktadır. Bu noktada TOKİ ülkenin birçok bölgesinde toplu konut üretimine yönelik projeler yürütmektedir. TOKİ konutları farklı ekonomik ve sosyokültürel düzeyden gelen insanları bünyesinde barındırmaktadır. Bu çalışmada İstanbul Kayaşehir TOKİ konutlarında ikamet edenlerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma kapsamında 300 toplu konut sakinine anket düzenlenmiş ve anket sonuçları SPSS 22.0 ile analiz edilmiştir. Araştırma bulgularına göre memnuniyet düzeyinin demografik özelliklere göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.</p>	
Anahtar Kelimeler: Toplu Konut, TOKİ, Müşteri memnuniyeti	

Title of the Thesis: The Evaluation of Satisfaction of Resident Who Settled in TOKI Houses: Istanbul Kayaşehir Sample	
Author: Necati KOÇ	Supervisor: Assist. Prof. Funda YALIM
Date: 29.05.2016	Nu. of pages: 129
Department: Business Administration	Subfield: Business Administration
<p>With increased migration to cities from rural, expectations and needs related to housing is increasing day by day. Besides this, the requirement of old structures' rebuilding in major cities such as urban transformation and renovation is causing an increase in demand for housing. In order to meet this need, the production of mass housings is rapidly increasing in recent years. Here at this point, TOKI engages lots of mass housings production projects in many parts of Turkey. TOKI's housings are for people of different economic and socio-cultural levels. In this study, it's aimed to determine the user experiences level of people residents in Istanbul Kayaşehir TOKI's housings. In the scope of research, surveys for 300 public housing residents were organized and results were analyzed with SPSS 22.0. According to conclusions reached, it's concluded that the level of user experiences differs based on demographics.</p>	
Keywords: TOKI, House, Customer satisfaction	

GİRİŞ

Konut, bireyin yalnızca barınma ihtiyacını değil, aynı zamanda onun sosyal ihtiyaçlarını da karşılayan önemli bir unsurdur. Bunun yanı sıra konut kavramının ekonomi, kültür, politika ile de yakından ilişkisi olduğu söylenebilir. Toplu konutların ortaya çıkışında etken olan birçok unsur bulunmaktadır. Bunlardan bazıları; göç, doğal afetler, istihdam olanakları, işsizlik, konut yenilemedir.

Dünya tarihinde 1. Dünya Savaşı'ndan sonra ortaya çıkan toplu konutlar, Türkiye'de 1984 yılında Toplu Konut İdaresi'nin kurulması ile birlikte yaygınlaşmıştır. Günümüzde büyük şehirlerde toplu konutlarda yaşayan insan sayısı gün geçtikçe artmaktadır. Dolayısı ile bu konutlarda yaşayanların ihtiyaç ve beklentileri de farklı sosyo-kültürel ve ekonomik geçmişe sahip olmaları sebebiyle değişkenlik arz etmektedir. Bu noktada değişkenlik gösteren gereksinim ve beklentilere göre konut üretiminin gerçekleştirilmesi bu konutlarda ikamet edenlerin memnuniyeti açısından önem taşımaktadır.

Çalışmanın Konusu

Bu çalışmanın konusunu İstanbul Kayaşehir bölgesinde bulunan TOKİ konut kullanıcılarının memnuniyet düzeyinin belirlenmesi oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında İstanbul Avrupa yakası Kayaşehir TOKİ konutlarında yaşayan kullanıcıların memnuniyet düzeyi ölçülmekte, yaşam koşulları değerlendirilmektedir.

Çalışmanın Amacı

Bu çalışmanın temel amacı toplu yaşam kültürünün gelişmesi ve benimsenmesi için neler yapılabileceği ve toplu konut kullanıcılarının beklentilerini ortaya koymaktır. TOKİ bünyesinde oturanların eğitim, sağlık, spor, ibadet, alışveriş gibi farklı ihtiyaçlarını karşılayan birçok unsur bulunmaktadır. Bu bağlamda TOKİ Kayaşehir bölgesinde yaşayan konut kullanıcılarının memnuniyet düzeyini ölçmek araştırmanın bir başka önemli amacı olarak sunulabilir. İstanbul'un Avrupa yakasındaki yoğun toplu konut projelerinin bulunduğu bölgede olması çalışmanın önemini arttırmaktadır.

Çalışmanın Önemi

TOKİ Kayaşehir Bölgesindeki konut kullanıcılarının memnuniyeti düzeyini ortaya çıkarmak geleceğe dönük Uydu Kent projelerine referans olacaktır. Karşılaşılan

sorunlar ve çözüm yolları konusunda faydası olacağı, geleceğe dönük planlamalarda referans olabilmek için bir saha çalışmasıdır. Toplu yaşam kültürü ve toplu konutlar yeni bir kavram olduğu için konut kullanıcıları memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi yeni projelerde beklentilerin karşılanması için önem arz etmektedir.

Çalışmanın Yöntemi

Çalışmada veri toplamak için Kayaşehir TOKİ konutlarında yaşayan kullanıcılarına yüz yüze anket uygulanmıştır. Anket kapsamında konut sakinlerine 46 soru yöneltilmiştir. Bu sorular; konutun iç-dış özellikleri, bina çevresi, site yönetimi ve komşuluk ilişkileri ile ilgilidir.



BÖLÜM 1: TOPLU KONUT KAVRAMINA GENEL BAKIŞ

1.1. Kent ve Kentleşme

Kentleşme insanlık tarihi kadar eskidir. Tabiat olayları, savaşlar, göçler, teknolojik gelişmeler, ekonomik gelişmeler, sanayileşme kentleşmeye yön vermiştir.

Kent kavramı, Batı dillerinde Latince yurttaşlık (*civitas*) ve hemşerilik gibi bir dizi kavramdan türemiştir. Bu nedenle İngilizce *city*, Fransızca *cit'e*, İtalyanca *citta*, İspanyolca *ciudad* kavramları kullanılmaktadır. Osmanlıcada *şehir* sözcüğüne Türkçe'de *kent* sözcüğü karşılık gelmektedir. İl sosyolojik şehir tanımını yapan Maunier'e göre kent; nüfusuna oranla coğrafi temeli dar olan ve aileler, meslek grupları, sosyal sınıflar, mezhepler vb. gibi çeşitli heterojen grupları içine alan karmaşık bir yerleşme grubudur.¹

Kent, insanlık tarihinin belli bir anında ve belli koşullarla oluşan ve sosyal, kültürel, iktisadi, tarihsel, dini, mimari, estetik yönüyle temayüz eden bir yaşam alanıdır. İnsanlık tarihinin önemli bir dönüm noktasıdır². Kentin tanımı, değişik literatürdeki kaynaklarda, değişik kriterlere bağlanmıştır. Örneğin Eurostat NUTS (Nomenclature of Territorial Units for Statistics-NUTS)'a göre kentin tanımlanmasında nüfus, kalkınma, sosyo-ekonomik koşullar, coğrafi özellikler dikkate alınmaktadır. Buna göre³:

- Yoğun yerleşim: 500 kişi/kilometrekare ve 50.000+nüfus
- Ara yerleşim: 100 kişi/kilometrekare ve 5.000+nüfus
- Dağınık yerleşim ise diğer yerlerdir.
- Ülkemizde kırsal ve kentsel alan ayırımı aşağıdaki kanunlarda şu şekilde yapılmıştır⁴.
- 442 numaralı Köy Kanunu'na göre (18.3.1924) nüfusu 2.000'den az olan yerler köy, 2.000-20.000 aralığında olan yerler kasaba ve 20.000 üzerinde olan yerler kenttir.

¹ Hüseyin Bal, **Kent Sosyolojisi**, İstanbul: Sentez Yayınları, 2015, s. 29-30.

² Köksal Alver, **Kent İmgesi**, Ankara: Hece Yayınları, 2012, s. 1.

³ TOKİ Araştırma Dizisi 8, **Kentsel Dönüşümde Model Arayışları TOKİ**, 1. Basım, Ankara, 2011, s. 9.

⁴ TOKİ Araştırma Dizisi 8, s. 9.

- 5393 sayılı Belediye Kanunu'na göre (13.7.2005) ise nüfusu 5.000 ve üzerinde olan yerler kentsel alandır. İdari yapılanmaya göre, il merkezleri kent, ilçe merkezleri kasaba konumundadır.

Yakut Sencer kent tanımlarında genellikle dört ölçütün kullanıldığını belirtmektedir. Bunlar ⁵:

- Demografik ölçüt; kent için en az büyüklükteki nüfusunun 10.000 olması yaygın olarak kabul edilmektedir.
- İşlevsel ya da ekonomik ölçüt; nüfusun niteliği ve bileşimi dikkate alınmaktadır. Kent ile köy arasındaki temel ayırım sayısal farklılıktan önce nüfusun işlevleridir. Köy nüfusu ağırlıklı olarak geçimini tarımdan sağlamasına karşılık kent nüfusu tarım dışı faaliyetlere yani sanayi, ticaret, hizmet alanına kaymıştır.
- Toplumsal ölçüt; kentin bir toplum olarak temel niteliklerine vurgu yapılmaktadır. Kentlerin kökeni, ortaya çıkış nedenlerinin açıklığa kavuşturulması oldukça karmaşık bir süreçtir. Frankfurt'a göre kentlerin doğuşu ekonomik, dinsel ve sosyal süreçleri içermektedir ⁶.

İlk kentsel yerleşmeler, Mezopotamya'da M.Ö. 3500, Mısır'da M.Ö. 3000, Çin ve Hindistan'da M.Ö. 2500'de, Neolitik dönemin sonunda ortaya çıkmıştır. Arkeolojik bulgular ekolojik açıdan uygun yerlerde, büyük nehirlerin geçtiği verimli ovalarda kent niteliğinde yüksek nüfuslu yerleşmelerin ortaya çıktığını göstermektedir ⁷. Eski Mezopotamya kentleri genel görünüşleri itibari ile surlarla çevriliydi. Firavunlar döneminin Mısır'ında kentler nüfusun büyük bir bölümünü barındırmaktaydı ve Nil'in kuzeyde birbirinden bağımsız bir şekilde bulunuyordu. Antik kentin temel özelliği ise, etrafındaki kırsal kesim için ekonomik, hukuki ve kültürel bir merkez oluşturmasıdır. Bu dönemde kentlerin oluşumunda daima bir din merasimi söz konusu olmuştur. Ortaçağ kentlerini ortaya çıkaran nedenlerin başında ise ticaretin gelişmesi gelir. Özellikle onuncu yüzyıldan itibaren Avrupa'da ticaretin canlandığı görülür. Ticari büyümenin en önemli sonuçlarından biri kente göçün artması ve kent nüfusunun artmasıdır ⁸.

⁵ Bal, **Kent Sosyolojisi**, s.31.

⁶ Rana Aslanoğlu, **Kent Kimlik Küreselleşme**, Bursa: Asa Kitapevi, 1998, s.24.

⁷ Aslanoğlu, **Kent Kimlik Küreselleşme**, s.14.

⁸ Ensar Yılmaz ve Salih Çitçi, "Kentlerin Ortaya Çıkışı ve Sosyo-Politik Açından Türkiye'de Kentleşme Dönemleri

Kentleri bugüne getiren süreçte rol oynayan birinci gelişme Neolitik Devrim, ikinci gelişme ise Sanayi Devrimidir. Ortaya çıktıktan sonra binlerce yıl fazla değişim göstermeyen kentler Sanayi Devrimi ile birlikte önemli yapısal ve işlevsel değişiklikler geçirmiştir⁹. Kentleşme, dar anlamıyla kent sayısını ve kentlerde yaşayan nüfusun artmasını konu edinmektedir. Kentsel nüfus, doğum ve ölümler arasında meydana gelen farkın yani doğumların ölümlerden fazla olması durumunda ve yine ekonomik gelişmeler neticesinde köylerden kentlere olan göçler neticesinde artmaktadır. Kentleşme, sadece bir nüfus hareketi değil aynı zamanda toplumun ekonomik ve sosyolojik yapısındaki değişimleri de ifade etmektedir. Dolayısıyla kentleşme “sanayileşmeye ve ekonomik gelişmeye koşut olarak kent sayısının artması ve bugünkü kentlerin büyümesi sonucunu doğuran, toplum yapısında artan oranda örgütlenme, iş bölümü ve uzmanlaşma yaratan, insan davranış ve ilişkilerinde kentlere özgü değişikliklere yol açan bir nüfus birikimi süreci” olarak ifade edilebilir¹⁰.

İnsan yerleşim birimi olarak da nitelendirilen kentleri daha yaşanabilir, huzurlu, yaşam kalitesinin yüksek olduğu yerler haline getirmek için kentte yaşayanların yani kentli haklarının korunması, yaşam standartlarının geliştirilmesi gerekmektedir. Toplumsal, demografik, ekonomik, kültürel ve siyasi boyutuyla kentsel yaşam kalitesi sadece kentte yaşayanlar açısından değil; kenti ziyaret edenler açısından da oldukça önemlidir¹¹. Yaşam kalitesi toplumların çağdaşlaşmasıyla birlikte gelişen bir kavramdır. Yaşam kalitesi kavramı, farklı bilim alanları tarafından gerçekleştirilen çalışmalarda, farklı yönleri ön plana çıkarılarak ele alınmakta ve tanımlanmaktadır. Sosyal ve ekonomik politikalar üzerinde güçlü bir etkisi olan yaşam kalitesi kavramı, şehir planlaması, sosyal ve/veya ekonomik göstergelere ilişkin araştırmalar, zihinsel ve bedensel sağlık alanındaki araştırmalar gibi birçok farklı araştırma ve çalışma alanının kapsamına girmektedir. Farklı bilim adamları farklı tanımlamalar yapmışlardır. Van Kamp ve arkadaşları, yaşam kalitesi kavramını, çevrenin ölçülebilir mekânsal, fiziksel ve sosyal bileşenleri ve bu bileşenlerin algılanma biçimlerini bir arada ele alan ve buna göre

“**Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt. 10, Sayı. 35, 2011, s. 257.

⁹ Gülizar Çakır Sümer, “Rize’de Kentleşme Süreci”, **Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt. 10, Sayı. 1, 2014, s. 164.

¹⁰ Keleş Ruşen, **Kentleşme Politikası**, 11. Basım, Ankara: İmge Kitabevi, 2010, s. 27.

¹¹ Champion Tony ve Hugo Graeme, **Introduction: Moving Beyond Urban Rural Dichotomy**, Edited by Gerard Anthony, Hugo Graeme, New Forms of Urbanization Beyond the Urban Rural Dichotomy, England: Ashgate Publishing Limited, 2004, s. 4.

bireylerin algılama biçimlerinin sadece objektif özellikleri ile değil aynı zamanda bireysel etkilerin de değerlendirildiği bir yaklaşımla ele almaktadırlar ¹².

Türkiye, 1950'lerden beri yaşanmaya başlanan toplumsal ve ekonomik değişim dönüşüm süreci sonucunda kırsal alanlardan büyük kentlere doğru gerçekleşen yoğun iç göç hareketlerine paralel olarak yoğun bir kentleşme süreci ile karşı karşıya kalmıştır. Çalışma yaşamında değişen konseptler, tarımda üstün teknolojinin kullanılması ve bu durumun sonucunda insan gücüne duyulan ihtiyacın her geçen gün azalması kırsal toplumlarda çözümleri de beraberinde getirerek köyden kente olan göçlerde çok ciddi artışlar meydana gelmiştir ¹³. Türkiye'de kentleşme süreci için 1950 öncesi ve 1950 sonrası olarak iki farklı dönemden söz etmek mümkündür. 1950'ye kadar çok yavaş artış kaydeden ülkenin kent nüfusu, bu tarihten sonra özellikle kırsal alanlardaki dönüşümlerden kaynaklanan çözümlenin kentlere yönelik yoğun göçlere neden olması sonucunda çok hızlı bir artış kaydetmiştir. 1950'den sonra artan ve kırdan kente yönelik göçlerin şekillendirdiği bu hızlı olmuş kentleşme, günümüzde de devam etmektedir. Ülkemizdeki kentleşme süreci yakından incelendiğinde bölgeler arası ekonomik gelişme farklılıklarının giderek büyümesi eskiden beri göç alan merkezlerin daha fazla göç almalarına neden olurken sanayi, turizm ve tarım faaliyetlerinin gelişmesiyle ortaya çıkan ve giderek güçlenen yeni çekim merkezleri ortaya çıkmıştır. Türkiye'deki kentleşme süreci üç dönemde incelenebilir ¹⁴:

- 1923-1950 Dönemi: 1950 öncesinin temel özelliği ülke bütününde güçlü bir kentleşme hareketinin bulunmamasıdır. Bu dönemde kente olan göçlerden ziyade kent içi dinamiklerin kentsel nüfusu arttırdığı söylenebilir. Bu dönemde kentten kente göçler yaşanmıştır fakat belirgin bir artış yoktur. Bu dönemde Ankara'nın başkent olması buraya olan göçü oldukça etkilemiştir. Bu dönemde kentsel nüfusun göç almamasındaki temel faktör köy ve kent olgusunun belirgin olmamasıdır.
- 1950-1980 Dönemi: Özellikle bir önceki döneme oranla 1950 ile 1960 yılları arasında kentleşme oldukça hızlıdır. Hem büyük şehirler göç alırken hem de

¹² Elif Karakurt Tosun, "Yaşam Kalitesi Ekseninde Şekillenen Alternatif Bir Kentsel Yaşam Modeli", **Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt. 32, Sayı. 1, 2013, s. 218.

¹³ Barlas Olcay, "Az Gelişmiş Bölgelerde Bölge İçi Nüfus Hareketlerinin Kentleşme Üzerindeki Etkileri: Yüksekova Örneği", Yayınlanmamış **Yüksek Lisans Tezi**, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006, s. 1.

¹⁴ Coğrafyamız ve Coğrafi Bilgi Sistemleri, <http://www.cograf.net/Türkiye'de-kentleşmenin-tarihsel-boyutu> (12 Kasım 2015)

kentsel statü kazanan birçok il meydana gelmiştir. 1950 sonrası olağanüstü bir kentleşme söz konusudur. Bu dönemin bir diğer özelliği ise kente olan göçlerin daha çok kırsal kesimlerden olmasıdır. 1950 öncesi dönemde toplam nüfus artışıyla kentsel nüfus artışı arasında fazla fark yok iken bu dönemde kentsel nüfus artışı toplam nüfus artışını oldukça geçmiştir. Bu da kentlerdeki nüfus artışının yarısından fazlasının göçlerden kaynaklandığını ortaya koymaktadır.

- 1950'den sonra kentleşmenin hızla gelişmesindeki ana unsurlar sosyal ve ekonomik yapıdaki iyileşmelerdir. Özellikle bu dönemde sanayileşme hamleleri, ulaşımda kolaylık sağlamak için demiryollarından ziyade karayoluna yatırım yapılması ayrıca kırsal alanda artan nüfusla ortaya çıkan toprak yetersizliği kentlerin cazibesini artırmıştır. Bunun yanı sıra kentlerdeki sağlık, alt yapı, kamu hizmetlerinin iyileşmesi de kentleşmenin hızla gelişmesindeki diğer faktörlerdendir. Bu dönemden sonra artık göçler sadece Ankara ile sınırlı kalmamış sanayi yatırımları ile birlikte İstanbul, İzmir ve Adana gibi büyük şehirlere de yapılmıştır.

1980 Sonrası kentleşme hareketleri bu dönemden sonra tekrar hızlanmaya başlamıştır. Bu süreçte en fazla artış 1980-1985 döneminde görülmüştür. Öyle ki Cumhuriyet döneminin en yüksek kentsel nüfus artışı yaşanmıştır ve kent nüfusu kır nüfusu geçerek % 62,6'ya yükselmiştir. Büyük artıştaki önemli rol yönetsel yapılanmalardır. Üç şehir büyük kent statüsü kazanmıştır. Yine bir diğer önemli husus da kentleşmenin boyutu ve dinamikleridir. Kent nüfusunun artması, konut üretimiyle karşılanması gereken barınma gereksinimini oluşturmaktadır. Konut üretimi ise, doğacak efektif talebe ve konut fiyatlarına göre şekillenmektedir. Bu nedenle kentlerde oluşan gelirin düzeyi kadar, gelirin dağılımı, kentleşmenin hızı ve biçimi ile talep edilen konut nitelik ve miktarı da önem kazanmaktadır¹⁵.

1.2. Toplu Konutlar

1.2.1. Konut Kavramı

Konut; insanların en temel barınma ihtiyacını karşılayan güvenilir ve konforlu yaşam alanıdır. Tüm insanlığın temel hakkıdır.

¹⁵ TOKİ Araştırma Dizisi 2, Türkiye'de Konut Sektörü Ve TOKİ'nin Konut Üretimindeki Yeri, TOKİ, 2006, s. 3.

Toplumların en küçük birimlerinin (birey, aile, sosyal grup vb.) doğal ve toplumsal çevreleri içinde varlıklarını sürdürdükleri bir barınak kimliği taşıyan konut, aynı zamanda bir ya da birkaç ev halkının yaşaması için yapılmış, insan yaşamasının gerekli kıldığı uyuma, yemek pişirme, soğuktan ve sıcaktan korunma, yıkanma ve ayakyolu gibi temel gereksinme konularında kolaylıkları bulunan barınak şeklindeki yapılardır. Konut “Bir kişiye, aileye ve sosyal gruba ait, içinde yaşanabilecek yeterli şartları sağlayan bağımsız bir birim” olarak da tanımlanmakla beraber, birey açısından barınma ihtiyacının karşılanması yanında, sosyal güvenlik unsuru, mülkiyet hakkının bir sembolü ve sahiplik duygusudur ¹⁶.

Çok sayıda karmaşık faaliyetler bütünü olarak değerlendirebileceğimiz inşaat sektörünün, en önemli faaliyet alanlarından birisi, konut üretimidir. Dünya kurulduğundan beri tüm toplumların vazgeçilmez ihtiyaçlarından biri olan konut, en yalın anlamıyla insanların barınma ihtiyacını karşılayan, uzun ömürlü, fiziksel bir mekân olarak tanımlanmaktadır ¹⁷. Konut; birey, aile ya da bireylerden oluşan hane halkının tek veya bir arada bulunacağı ve dolayısıyla ilişkiler kurabileceği "sosyal"; yaşamın bütünlüğü açısından gerekli olan çeşitli işlevlerin sürdürülmesine olanak veren "fiziksel"; birey ve/veya ailelerin toplumu oluşturan diğer öznelerle temasının önemli bir ayağını oluşturan ve toplumsal ilişkilerin yeniden üretildiği "toplumsal"; kentleşme politikalarının oluşturulması ve uygulamasının önemli bir parçası olan “yönetimsel”; sınıfsal bölünmüşlüğü bir sonucu ve göstergelerinden biri olan "siyasal"; üretim, tüketim ve yatırım aracı olması bakımından "ekonomik"; yasal düzenlemelerin söz konusu olduğu ve konut sakinlerine yasal güvenlik sağlaması bakımından "hukuki" ve yapı inşaat teknolojilerinin uygulama alanı olması bakımından "teknolojik" bir birimdir ¹⁸.

Konut bir barınağın ötesinde birtakım anlamlar içeren çok yönlü bir sistemdir. Konut, güvenliğin, konforun ve bireyselliğin bir sembolü olarak kullanıcının yaşamında önemli bir rol oynar. Fiziksel olduğu kadar sosyo-kültürel açıdan da önemli anlamlar taşır. Konut teriminin basit tanımında yer almayan kültürden kültüre, yöreden yöreye farklılıklar gösteren birçok aktivite, gereksinim ve insan ilişkilerini de ifade etmektedir.

¹⁶ Tolga ORAL, “TOKİ Konutlarında Memnuniyet Gölçük Örneği”, **Yüksek lisans tezi**, Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2014, s. 6.

¹⁷ Murat Göksin Berberoğlu ve Suat Teker, Konut Finansmanı Ve Türkiye’ye Uygun Bir Model Önerisi, **İTÜ Dergisi**, Cilt. 2, Sayı. 1, 2005, s. 58-68.

¹⁸ İMO, **Türkiye’de Konut Sorunu ve İhtiyacı Raporu**, 2011, s. 1.

Konutlar buldukları bölgenin ve toplumun kültürü, yaşam biçimi, refah düzeyi, insan ilişkileri gibi birçok konuda önemli bilgiler aktarır. Dolayısıyla konutun bu çok boyutlu içeriği standart bir konut tanımı yapılmasını zorlaştırmaktadır¹⁹. Konut tek başına bir şey ifade etmemektedir. Arsa seçimi, projesi, mimarisi, çevre düzenlemesi ve içinde yaşayan hane halkı ile bir bütünün ifadesidir²⁰.

Konut hakkı, uluslararası belgelerce güvence altına alınmıştır. Konut hakkı, uluslararası insan hakları sözleşmeleriyle de güvence altına alınmış ve bu belgelerde konut hakkının gerçekleştirilmesi yönünde devletlere somut görevler yüklenmiştir. Konut hakkı uluslararası insan hakları belgelerinde de; İnsan Hakları Evrensel Bildirisi m. 25, Avrupa Sosyal Şartı m. 16, Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı 34. maddesinde güvence altına alınmıştır. Konut hakkı ve konut edinmeye ilişkin haklar; öncelikle 1948 tarihli İnsan Hakları Evrensel Bildirisi'nin 25/1. maddesinde yer alır. 25/1. madde de; "Herkesin kendisi ve ailesinin sağlık ve gönenci için; beslenme giyim, konut ve tıbbi bakım hakkı vardır." denilmektedir. 25. madde; Devlete, bu hakların sağlanmasını bir görev olarak yüklemektedir²¹. Türkiye Cumhuriyeti, uluslararası hukuka paralel olarak ve sosyal devlet olmanın gereği, "Konut Hakkı"na anayasasında yer vermiştir. 1982 Anayasasının "Konut Hakkı" başlığı altındaki 57. maddesi: "Devlet, şehirlerin özelliklerini ve çevre şartlarını gözeterek bir planlama çerçevesinde, konut ihtiyacını karşılayacak tedbirleri alır, ayrıca toplu konut teşebbüslerini destekler" hükmünü içermektedir²².

Türkiye'de konut sektörünün gelişimi, 1930'lu yıllarda konut kooperatifçiliğinin ilk olarak ortaya çıkmasıyla ve göçmenlere yönelik konutlarının devlet lojmanlarının inşaatlarıyla başlamıştır. II. Dünya Savaşı sonrasında sosyo-ekonomik gelişmelere paralel olarak tarımda makineleşme ve sanayileşme hareketlerinin yardımıyla sürmüştür. 1950'li yıllarda göçe bağlı olarak kentleşme hareketleri büyük oranda artmıştır. Bu dönemde müstakil konutların yanı sıra yüksek katlı konut yapılarının inşaatları da başlamıştır²³. Konut sorunu daha çok ekonomik ve sosyal politika perspektifinden ele alınmaktadır. Ekonomik açıdan meseleye odaklanan çalışmalar vergilere, konut maliyetlerine vb. süreçlere odaklanmaktadır. Sosyal politikalar da

¹⁹ Tülay Zorlu ve Ayşe Sağsöz, "Müstakil Konut Sitelerinde Kullanıcı Tercihlerine Bağlı Fiziki Müdahaleler Trabzon Örneği", *METU Journal of the Faculty of Architecture*, Cilt. 27, Sayı. 2, 2010, s. 189.

²⁰ TOKİ 2011 Konut Kurultayı, *TOKİ*, 1. Baskı, 2012, s. 288.

²¹ Sosyal İnsan Hakları Sempozyumu, www.sosyalhaklar.net (05 Aralık 2015)

²² Erdoğan Bayraktar, *Bir İnsanlık Hakkı Konut*, İstanbul: Boyut Yayın Grubu, 2007, s. 19.

²³ TOKİ Araştırma dizisi 2, s. 44.

kentin alt gelir gruplarında yer alan ve dezavantajlı olarak kabul edilen grupların mesken problemlerini çözmeye yönelik sosyal konutların inşa edilmesi, kira yardımı vb. konular yer almaktadır. Konut beş sosyal politika alanından (iş, istihdam ve refah, emeklilik, sağlık ve aile hizmetleri) biri olarak kabul edilmektedir. Bu kapsamda insanların ev satın alınmasına yönelik yardımlar yapılmakta, evsizlere konut sağlanmakta ve kamu konutları için çeşitli imkânlar sunulmaktadır²⁴.

Konut sosyolojisinden ve konuta ilişkin sosyal yaklaşımdan bahsedilirken öncelikle yeterli konuta erişim en temel insani ihtiyaçlardan biri olduğu belirtilmelidir. Bu nedenledir ki gelişmiş toplumlarda evsizlik doğrudan “güvensizliğin” ve “yoksulluğun” radikal bir formu olarak değerlendirilmektedir²⁵.

Veriler, Türkiye’de gerçekleştirilen konut arzının, konut talebini karşılamaya yetmediğini göstermektedir. Türkiye gibi kalkınma ve gelişme çabası içinde olan pek çok ülkede, konut açığı ve buna bağlı olarak konut sorunu bulunmaktadır. Ancak konut sorununun, barınma sorunu olarak ifade edilmesi ve bu sorunun çözümünde, en önemli rolün toplumsal refahı arttırmakla görevli devlet tarafından oynanması istenmektedir²⁶. Kent nüfusunun artması, konut üretimiyle karşılanmasını gereken barınma gereksinimini yaratmaktadır. Konut üretimi ise, doğacak efektif talebe ve konut fiyatlarına göre şekillenmektedir. Bu nedenle kentlerde oluşan gelirin düzeyi kadar, gelirin dağılımı, kentleşmenin hızı ve biçimi ile talep edilen konut nitelik ve miktarı önem kazanmaktadır²⁷. Konut çevre kalitesi, ekonomi, kültür ve toplum desteğinin yanı sıra, kalitenin temel koşullardan biridir. Konut kalitesinin iyileştirilmesi kent politikası ve kentsel planlamanın ana hedeflerinden biri haline gelmiştir. Kalite, konut sektöründe, kullanıcıların ihtiyacını karşılamada önemli bir faktördür. Bu ihtiyaçların iki temel türü vardır: psikolojik ve fiziksel ihtiyaçlar. Psikolojik ihtiyaçlar, gizlilik, kişisel alan, yerellik ve kişisel durum ile ilgilidir. Bunlar kullanıcı ihtiyaçları sağlanmadığında, konut tasarımında ve hizmetlerin sunumunda, kullanıcıların memnuniyetleri azalır ve barınma yerini değiştirme arzusu artar. Kullanıcıların konutlarında mutlu olmak ve yaşamak için konut çevre alanlarında olan boşluklar, kullanıcıların tüm olası beklentilerini, ilgili hizmetlerin sağlanması ve tasarım aşamasında yani her ikisinde de

²⁴ Polakow ve Guillean, 2001’den akt. Beland, 2010, s. 28.

²⁵ Polakow ve Guillean, 2001’den Aktaran. Beland, 2010, s. 36.

²⁶ Rana Eşkinat, “Türk İnşaat Sektöründe (TOKİ’nin) Yeri Ve Etkisi”, **II. Anadolu İktisat Kongresi**, 2011, s. 159.

²⁷ TOKİ Araştırma Dizisi 2, s. 3.

dikkate alınmalıdır ²⁸. Asgari düzeyde barınma ihtiyaçlarını karşılamak için gerekli konut sayısı ve kalitesi ile belli bir oldukları sınıftan bağımsız olarak herkes için geçerlidir. Konut ihtiyacı salt bir sayısal değeri değil çevresiyle birlikte sağlıklı koşullar taşınması gereken yapıları ifade etmektedir. ²⁹

İnsanın temel gereksinimi olarak konut, bir defa karşılanınca sona ermemekte tam aksine süreklilik göstermektedir. Kentleşme hızının yüksek oluşu, kentsel alanların spekülasyonlara konu olması konut maliyetlerinin yükselmesine neden olmaktadır. Bu durum konut arzı ve talebinde dengesizlikleri beraberinde getirmekte ve sonuçta çarpık kentler ile gecekondular meydana gelmektedir. Dolayısıyla konut piyasaları, gerek spekülasyonlar gerekse gecekondulaşma gibi olumsuz faktörlere bağlı olarak kesintiye uğramakta ve kentsel dönüşüm uygulamaları sektöre uğramaktadır. Konut ihtiyacı nüfus, yaşam tarzı, ekonomik koşullara bağlı olarak farklılık gösterebilir. Çalışma hayatı, ekonomi imkanları, eğitim seviyesi, sağlık imkanları ve nüfus yoğunluğu konut tercihinde önemli etkenlerdir. Ülkemiz şartlarında konut aynı zamanda bir yatırım aracı olma özelliğini korumaktadır. Konjonktürel ve ekonomik gelişmeler çerçevesinde konut ihtiyacını değerlendirilmelidir. Geleceğe dönük konut ihtiyacı planlanabilir ise daha düzenli şehirler ortaya çıkacaktır ³⁰.

1.2.2. Konut İhtiyacına Neden Olan Etmenler

Konut ihtiyacını belirleyen etkenler oldukça fazladır. Doğal afetler, ekonomik gelişmeler, göç, şehirleşme, istihdam, hızlı nüfus artışı konut ihtiyacını belirlemede önemli unsurlardır.

Doğal nüfus artışı, hızlı kentleşme ve kırsal alanlardan kentlere olan göçler, konutların eskimesi, mevcut gecekonduların ıslahı veya tasfiyesi, afetler ve istimlakler dolayısıyla oluşan konut ihtiyacı, yetersiz gelir dağılımı ve işsizlik gibi konut sorununa neden olan etmenler aşağıdaki gibidir ³¹.

- Afetler ve İstimlakler

²⁸ Oral, s. 29.

²⁹ İMO, s. 3.

³⁰ Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt. 15, Sayı. 1, 2006, s. 256.

³¹ Nurettin Öztürk ve Esra Fitöz, "Türkiye'de Konut Piyasasının Belirleyicileri: Ampirik Bir Uygulama". ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt. 5, Sayı. 10, 2015, s. 1.

Afet; Çeşitli doğa olaylarının sebep olduğu yıkım, *İstimlak*; Kamulaştırma. Kamu yararının gerektirdiği durumlarda gerçek veya tüzel kişilerin mülkiyetindeki her türlü varlığın piyasa değeri ödenerek kamu mülkiyetine geçirilmesi³².

- Gelir Dağılımı ve İşsizlik

Gelir dağılımı; gelir eşitsizlikleri ile sosyal ve ekonomik kurumlar arasında nasıl bir ilişki olduğunu; zengin ve yoksul arasındaki gelir farklılığının zaman içindeki değişimini; gelir eşitsizliğindeki değişikliklerin servet, sermaye birikimi ve büyüme üzerindeki etkilerini ve kaynak dağılımını ortaya koymaktadır. Kısaca, gelir dağılımı gelir farklılaşmalarının açıklanmasına yönelik bir kavramdır. *İşsizlik*; Çalışma gücü arzu ve yeteneğine sahip bulunduğu halde, emek piyasasında iş ve ücret şartlarına uygun, cari ücret karşılığında kanun veya örf adetlerle belirlenmiş saatler içerisinde bir iş arandığı halde, kişinin iş bulamaması hali.³³

- Gecekondu

Gecekondu; İmar ve yapı kanunlarına aykırı olarak başkalarına veya kamuya ait arazi veya arsalar üzerinde toprak sahibinin bilgisi ve rızası olmaksızın acele yapılmış konuttur³⁴. Kontrolsüz ve kuralsız hızlı yapılaşma olarak da ifade edilebilir.

Kaçak yapı; yapı ruhsatı alınmadan inşasına başlanılan yapılar ile ruhsat alınmasına rağmen ruhsat ve eki projelere aykırı olarak inşa edilen yapılar ruhsatsız yapılar olarak ifade edilmektedir³⁵. Yasal boşluklardan, siyasi durumdan ve rantın yüksek olmasından etkilenip resmi prosedürlerin dışına çıkma, başına buyruk yapılaşma da denilebilir.

- Konut Yenileme

Ülke nüfusun şehir merkezlerinde yoğunlaşmasının getirdiği olumsuz baskılar; plansız kentleşmeyi, tarım alanlarının tahribini, ulaşım ve altyapı yetersizliklerini, çevre kirliliğini ve kaçak yapılaşma gibi problemleri de beraberinde getirmiştir. Coğrafi ve fiziki konumun değişmesi, rant sallaşma ve afetler sonucunda binaların

³² Türk Dil Kurumu, http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&view=bts&kategori=veritbn&kelimesec=179807 (9.12.2015)

³³ Cemal Toptancı, **Çevre ve Şehircilik, Bilim ve Mevzuat Terimleri Sözlüğü**, Çınar Basım Yayın, 2012, s. 290.

³⁴ http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5762a021ca8fe7.15169131

³⁵ <http://www.emlaktagudem.com/kacak-kat-nasil-anlasilir/> (9 Aralık 2015)

yıkılıp yeniden lüks ve güzel olarak yapılmasıdır. Yeni yapılaşma tekniklerini ve konforunu uygulayarak kullanıcılara sunulması ve oturma hazır hale getirilmesi süreci³⁶.

- Göç; Ekonomik, toplumsal, siyasi sebeplerle bireylerin veya toplulukların bir ülkeden başka bir ülkeye, bir yerleşim yerinden başka bir yerleşim yerine gitme işi, taşınma, hicret, muhaceret³⁷.
- Kentleşme

Kentleşme; Dar anlamda kent sayısının ve kentlerde yaşayan nüfusun artmasıdır. Çeşitli nedenlerle kırsal kesimlere yönelen göç sonucunda bir taraftan mevcut kentlerin nüfus ve alan itibarıyla büyümesi, diğer taraftan da köy, kasaba vb. yerleşim birimlerinin giderek büyümesi sonunda kente dönüşüp mevcut kent sayısının artmasıdır. Milli gelir ve istihdam yapısında, ağırlığın tarımdan hizmetlere ve sanayiye kayması ile ilgili evrensel ve sayısallaştırılabilir süreç. Bazı yoğunluk ve büyüklük değerlerinden başlayarak nüfusun alansal yığılması; kent kültür olarak tanımlanan bir dizi değer yargısı davranış ve eğilimin yayılması.³⁸

- Nüfus Artışı

Nüfus artışı; Bir ülkede belli bir süre içinde insan sayısında meydana gelen artış miktarı. Bu süre içinde doğan kişi, sayısının ölen kişi sayısından fazla olması, nüfusun artmasına yol açacaktır. Doğum oranı ile ölüm oranı arasındaki fark nüfus artışını gösterir. Bir ülkede doğum oranı fazla, ölüm oranı az ise nüfus artışı meydana gelir. Ölüm oranı doğum oranından fazla olursa, nüfusta azalma meydana gelir. Genellikle az gelişmiş ülkelerde nüfus artış hızı fazla, gelişmiş ülkelerde ise nüfus artış hızı azdır.³⁹

Konut üzerine yapılan ilk çalışmalarda konut talebinin belirleyicileri olarak nüfus ve nüfus büyümesi, ortalama gelir ve hane halkının demografik yapısına ilişkin değişkenler kullanılmıştır⁴⁰. Konut talebi iki kısımdan oluşur: Tüketim amaçlı konut talebi ve yatırım amaçlı konut talebi. Tipik bir hane halkının tüketim amaçlı konut talebi; konut

³⁶ <http://www.bilgiustam.com/kentsel-donusum-nedir/> (9 Aralık 2015)

³⁷ http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.57629f4bba6f19.35947820 (9 Aralık 2015)

³⁸ Toptancı, s. 324.

³⁹ <http://www.forumalew.org/soru-lar-ve-cevap-lar/514576-nufus-artisi-nedir.html> (9.12.2015)

⁴⁰ Öztürk N. ve Fitöz E. , s. 25.

fiyatı, hane halkının geliri, konut kiralari, konut dışındaki mal ve hizmetlerin fiyatları, konutun özellikleri, konut kredisi faiz oranları tarafından belirlenirken; yatırım amaçlı konut talebi sahip olunan konutun getiri oranı, diğer yatırım araçlarının getiri oranları, hane halkının serveti ve diğer faktörler tarafından belirlenir⁴¹. Nüfus artışı, köyden kente göç, işsizlik ve depremler konut ihtiyacında ön plana çıkan en önemli unsurlardır.

1.2.3. Toplu Konut Kavramı ve Toplu Konutların Ortaya Çıkışı

Toplu konut kavramı Avrupa’da 1. Dünya savaşından sonra ortaya çıkmıştır. Ülkemizde Osmanlı İmparatorluğu’na kadar dayanmaktadır. 1984 yılından itibaren Toplu Konut İdaresi’nin kurulması ile birlikte hız kazanmıştır. Toplu konut kavramı dilimizde, İngiliz ve Amerikan literatüründe yer alan “mass housing” ya da “public housing” kavramlarına karşılık gelse de bazı yönleriyle içerik ve anlam olarak birbir uyuşmamaktadır. Dolayısıyla toplu konut kavramı, nicelik yönünün dışında, farklı kültürler için değişik sosyal anlamlar ifade edebilmektedirler. Buna göre çeşitli toplu konut kavramı tanımları⁴²:

- Değişen toplumsal, teknolojik, ekonomik koşulların gerekli kıldığı bugünün konutlarının gruplar halinde ve çok sayıda üretilmesidir.
- Konut yapım ortaklığı, konut kooperatifleri ya da konut bankaları gibi kamusal ya da özel kuruluşlarca gerçekleştirilen ve çok sayıda ailenin barınma gereksinimini karşılayan, büyük çaptaki konutlandırma ve yerleştirme girişimidir.
- Çok sayıda ailenin barınma gereksinimini birlikte karşılaması için yapılan büyük çaptaki girişimdir.
- Belirli bir arazi parçası üzerinde, çevresiyle, fiziksel ve toplumsal altyapısıyla birlikte planlanarak üretilen konutlardan oluşan yerleşim bütünüdür. Sosyal ve fiziksel altyapısıyla birlikte gerçekleştirilen, çok sayıda konut birimidir.

Avrupa’da toplu konut uygulamaları gerçek anlamda I. Dünya Savaşı’ndan sonra gerçekleşmiştir. I. Dünya Savaşı’ndan sonra konut politikalarındaki hızlı gelişme, artan gelir ve beklentiler sayesinde olmaktadır. Bununla birlikte, konut politikaları da ortaya

⁴¹ Öztürk N. ve Fitöz E. , s. 25 .

⁴² Fatma Seda Çardak, “Aksantaş TOKİ Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, 2011, s. 34.

çıkmiş politik bir refah devletinin önemli bir parçası olmuştur. Amerika Birleşik Devletlerinde toplu konut uygulamaları, I. Dünya Savaşına giden askerlerine, döndüklerinde konut sahibi yapma çabaları arasında ele alınmıştır. Ülkemizde toplu konutun tarihi, gerçekte Osmanlı İmparatorluğuna kadar dayanmaktadır. 1870 yılında ilk kez farklı bir biçimde İstanbul'da Saray mensupları için Akaretler sıra konutları, 1890'da Taksim Surp-Agop vakfiyesi sıra konutları ve 1918'de Laleli'de Aksaray büyük yangınında konutlarını yitirenler için 124 konut yapılmış ve içeriğinde 25 adet dükkânı bulunan Harikzedegan konutları inşa edilmiştir. Türkiye Cumhuriyeti Devletinde ise ilk kez “toplu konut” deyimi 1926 yılında Türkiye Emlak ve Eytam Bankası'nın kurulmasıyla gündeme gelmiştir. Bunun sonrasında toplu konut inşaatları başlamış ve günümüze kadar yaygınlaşarak gelmiştir ⁴³.

Türkiye’de konut üretimi özellikle 1965 yılında çıkan “Kat Mülkiyeti Kanunu” ile birlikte yüksek katlı yapıların yayılması ile hızlanmıştır. Aynı yıllarda konut sektöründe kooperatifleşme ve toplu konut üretimi başlamıştır. Bu gelişmelerle birlikte planlı şehirleşme faaliyetleri sürdürülmeye çalışılmıştır. Takip eden yıllarda konut gereksinimi, özellikle artan nüfusun ve kırdan kente göç hareketlerinin etkisiyle artmıştır. 1970’li yıllarda kentlerde kendini belli etmeye başlayan yasadışı yapılaşma bölgeleri, ekonomik etkenlerin yanı sıra kentlerde kentler de sosyal ve toplumsal açıdan da çeşitli sorunlar yaratmaya başlamıştır. 1980’li yıllara gelindiğinde devlet planlı kentleşmeyi teşvik etmeye kara vermiş, kamu eliyle toplu konut üretimi başlamıştır. 1990’lı yıllara gelindiğinde devlet politikalarının etkisiyle toplu konut üretimi azalsa da, kamunun eliyle toplu konut üretimi devam etmiştir. 2000 yılından itibaren yaşana ekonomik krizlerinde etkisiyle kamu eliyle özel sektörle beraber gelir paylaşımı esasına dayalı toplu konut projeleri hız kazanmıştır. Özellikle 2004-2005’ten itibaren toplu konut yatırımları artmıştır ⁴⁴.

Toplu Konut, sadece konutların bir araya gelmesi olarak tanımlanamamakla birlikte, insanların günlük ve sürekli ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri, iletişim kurabilecekleri sosyal tesis ve yeşil alanlara sahip, ileride olabilecek gelişmelerin göz önüne alınarak

⁴³ Oral, s. 41.

⁴⁴ TOKİ Araştırma Dizisi 2, s. 44.

planladığı konut topluluklarıdır. Son dönemlerde sağlıklı konut alanları için genel olarak üç temel amaç benimsenmektedir⁴⁵:

- Sağlık ve Yaşam Kalitesi: Konut çevrelerinin ve konutların kalitesi yaşam kalitesini ve sağlığı etkilemektedir. Kalitenin iyileştirilmesi toplum sağlığı için gereklidir.
- Çevresel Sürdürülebilirlik: Yerleşmelerin ekolojik izleri giderek büyümektedir. Bu izleri en aza indirecek çözümler geliştirilmelidir.
- Ekonomik ve Sosyal Canlılık: Konut alanlarını yatak hanelikten kurtaracak ekonomik ve sosyal kullanımlar birlikte düzenlenmelidir.

Site hayatı, sağlamış olduğu konfor ve yaşam standartlarını ile beraber toplu konutlar tercih sebebi olmuştur. Şehirlerdeki arsa fiyatlarının ve rantın yüksek olması sonucu çok katlı toplu konutlar gündelik hayatımızda yerini almıştır.

1.3. Toplu Konut İdaresi (TOKİ)

Şehirlere göç ve nüfus artışı ile beraber planlı ve düzenli şehirler için devletimizin konut piyasasına girmesi zorunlu hale gelmiştir. Bu çerçevede bugünkü adı ile Toplu Konut İdaresi kurulmuştur. Ülkemizin kalkınmasında önemli başarılarla imza atmıştır. Ülkemizin yaşadığı hızlı nüfus artışı ve hızlı kentleşme sebebiyle oluşan konut ve kentleşme sorunlarının çözülmesi ve üretimin artırılarak işsizliğin azaltılması amacıyla, 1984 yılında Genel İdare dışında Toplu Konut ve Kamu Ortaklığı İdaresi Başkanlığı kurulmuştur. Bu tarihte yürürlüğe giren 2985 sayılı Toplu Konut Kanunu ile özerk Toplu Konut Fonu oluşturulmuştur⁴⁶.

Toplu Konut İdaresi'nin misyonu; modern yaşamın gerektirdiği sosyal ve teknik özelliklere sahip, doğal ve kültürel değerlerle bütünleşmiş alanlarda, alternatif modeller üreterek, öncelikle konutu olmayan dar gelirli insanların konut sahibi olmalarına destek vermektir. Toplu Konut İdaresi'nin vizyonu; kent ve kırsal alanda herkesin yeterli ve yaşanabilir konut sahibi olmasında öncü ve destekleyici rol üstlenmektir. Toplu Konut İdaresi'nin stratejisi; konut sahibi olmak için yeterli maddi kaynağa sahip olmayan

⁴⁵ Betül Atakan Öznam, İstanbul'da Kamu Kontrolünde Yapılan Toplu Konut Alanlarının Yeşil Alan Kriterleri Açısından Değerlendirilmesi: İstanbul Ataşehir-Esenkent-Halkalı Örnekleri, **İstanbul Üniversitesi, Orman Fakültesi Dergisi**, 2013, Cilt. 63, Sayı. 1, s. 28.

⁴⁶ Çardak, s. 35.

kişilere konut edindirme misyonunun gereği olarak TOKİ, vatandaşların ödeme gücüne uygun şekilde, uzun vadelerle farklı ödeme planları geliştirmektedir. Değişken fiyat endeksi kullanarak, konutu inşaat halindeyken kredilendiren ve satışa sunan İdare, kısıtlı kaynakları ile sistemin bu eksik parçasını doldurma gayreti içerisindeydi.⁴⁷

TOKİ'nin misyonu modern yaşamın getirdiği sosyal ve teknik özelliklere sahip, doğal ve kültürel değerlerle bütünleşmiş alanlarda alternatif modeller üreterek, öncelikli konutu olmayan dar gelirli insanların konut sahibi olmalarına destek vermektir. TOKİ'nin vizyonu kent ve kırsal alanda herkesin yeterli ve yaşanabilir konut sahibi olmasında öncü ve destekleyici rol üstlenmek; kalite, sağlamlık ve uygun maliyet gibi konularda sektöre öncü olmak ve konut piyasasını disipline etmektir⁴⁸. Toplu Konut İdaresi Başkanlığı, konut sektörünün, sosyal ve ekonomik boyutta yüksek katma değer yaratan öncü kuruluşudur. İdareimiz, Türkiye'nin hemen her ilinde, bine yakın şantiyesinde yürüttüğü çalışmalarla, özel sektörümüzün de önünü açmış, reflekslerini geliştirmiştir⁴⁹.

Toplu Konut İdaresi Başkanlığı (TOKİ) kuruluşundan itibaren, temel olarak ülkemizde konut ve kentleşmeye ilişkin sorunlara ulusal düzeyde çözüm üretmeyi amaçlamıştır. Bu doğrultuda ülkemizde konut teknolojisinin ve konut finansmanının gelişmesinde etkili olmuştur⁵⁰. TOKİ konut piyasasında ve düzenli şehirler oluşturulmasında en önemli aktör konumuna gelmiştir. Yurt içi ve yurt dışı projelerin inşasında aktif rol oynamıştır. Geçen zaman zarfında ülkemizin her alanındaki yapılaşmada mevcut hükümetlerin icraatlarını hayata geçirdiği kurum olmuştur.

1.3.1. TOKİ'nin Tarihçesi

Türkiye Cumhuriyeti'nin kurulması ile beraber toplu konut alanında adımlar atılmış, merhalelerden geçerek 1984 yılında 2985 sayılı toplu Konut Kanunu ile gerçek kimliğine kavuşmuştur. Ülkemizde konut yapım hamlelerinin en önemli hareket noktası, yaşanan büyük depremler olmuştur. Cumhuriyetin hemen başında, 1924 yılında yaşanan deprem (Erzurum/Horasan) sonrasında, Eytam Sandığı'nın Emlak ve Eytam Bankası'na dönüştürülmesiyle (1926) devletin, yapı sektörüne ve imar faaliyetlerine

⁴⁷ https://www.toki.gov.tr/UserFiles/files/KurumsalKimlik/Toki%20Kurumsal%20Kimlik_%20Rehberi.pdf (12.12.2015)

⁴⁸ TOKİ Konut Uygulamaları, 2014, s. 11.

⁴⁹ https://www.toki.gov.tr/AppResources/UserFiles/files/TOK%C4%B0%20Kurumsal%20Kimlik%20Rehberi_rs.pdf

⁵⁰ TOKİ Sosyal Donatı Uygulamaları, TOKİ, 2014, s. 9.

fiilen destek olması kararlaştırılmıştır. 1930 yılında çıkarılan Belediyeler Kanunu ile hem sağlıklı konutların yapımı, hem de kamunun konut yapımı amaçlanmıştır ve bu dönemde Ankara Belediyesi işbirliği ile memurlara konut yapımı için Bahçelievler Konut Yapı Kooperatifi kurulmuştur. 1939 yılında yaşanan ve 120 bine yakın binanın yıkıldığı, 33.000 insanımızın hayatını kaybettiği Erzincan depremi sonrasında ülkemizde konut ve yerleşim sorunu ciddi olarak sorgulanmaya başlanmış ve 1940'larda, Ankara Saraçoğlu mahallesinin oluşturulması için Emlak ve Eytam Bankası'nın sorumluluğunda Emlak Bank Yapı Ltd. Şti kurularak 450 konut yapılmıştır. 1980'li yıllara kadar sosyal devlet anlayışı kapsamında planlı kentleşme ve kamunun toplu konut yapımıyla ilgili çeşitli faaliyetler yapılsa da tam anlamıyla başarılı olunamamış ve gecekondulaşma ülkemizin yapısal sorunlarından biri haline gelmiştir. Kurumumuz, 8. Cumhurbaşkanı Turgut Özal'ın talimatları ve 1984 yılında yürürlüğe giren 2985 sayılı Toplu Konut Kanunu ile özerk Toplu Konut Fonu'na haiz, Genel İdare dışında Toplu Konut ve Kamu Ortaklığı İdaresi Başkanlığı adı ile kurulmuştur. Ancak, zaman içinde yaşanan mevzuat sorunlarıyla kurum atıl duruma gelmiştir. 1990 yılında 412 ve 414 sayılı Kanun Hükmünde Kararnameler ile Toplu Konut İdaresi Başkanlığı ve Kamu Ortaklığı İdaresi Başkanlığı şeklinde iki ayrı idare olarak örgütlenmiş, 1993 yılında da Toplu Konut Fonu'nun Genel Bütçe kapsamına alınmasıyla İdare kaynaklarının azalması, İdareyi konut üretiminden uzaklaştırmış, ülkemizin nitelikli konut ihtiyacı tam olarak karşılanamamıştır. 17 Ağustos 1999 tarihinde yaşanan Marmara depremiyle bir kez daha kamunun konut yapımındaki işlev, görev ve eksiklikleri gündeme gelmiştir. Toplu Konut İdaresi, 2002 yılına kadar 19 yılda 43.145 konutu tamamlamış, yaklaşık 950.000 konutu kredilendirmiştir. 58. Hükümetimizin yürürlüğe koyduğu Acil Eylem Planı çerçevesinde "Planlı Kentleşme ve Konut Seferberliği"nin başlamasıyla TOKİ, yeni bir vizyona kavuşmuştur. Bu kapsamda 59. Hükümetimiz de Toplu Konut İdaresini, 14/08/2003 tarih ve 12142 sayılı Başbakanlık kararıyla konut müsteşarlığının bağlı kuruluşu olmaktan çıkarıp Bayındırlık ve İskan Bakanlığı'na, 16/01/2004 tarih ve 802 sayılı Başbakanlık kararıyla da doğrudan doğruya Başbakanlığa bağlı kuruluş olarak görevlendirmiştir.⁵¹

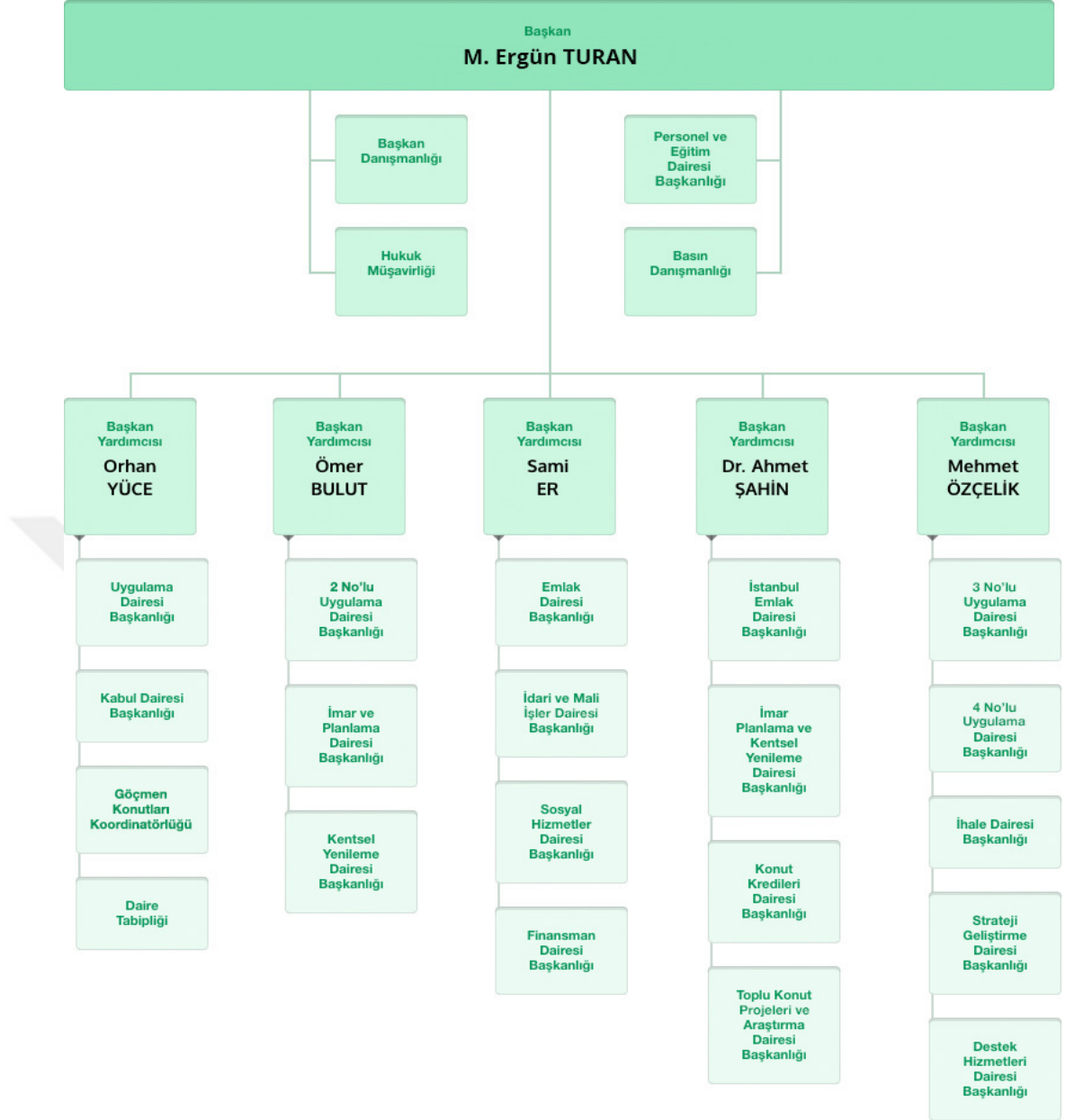
⁵¹ <http://www.toki.gov.tr/kurulus-ve-tarihce> (14 Aralık 2015)

T.C. Başbakanlık Toplu Konut İdaresi Başkanlığı (TOKİ), 2985 Toplu Konut Kanunu ile belirlenen görevleri ve hükümet programları ile yönlendirilen faaliyet kapsamında uzun zamandır ülkemizde sağlıklı yaşanabilir kentsel çevrelerde yeterli ve nitelikli konut üretiminin yapılması yönündeki faaliyetleri ile ülkemizde konut ve kentleşme politikalarını yönlendirecek temel prensipleri geliştirme yönündeki çalışmaları sürdürmektedir. TOKİ halen ülkemizde bu anlamda faaliyet gösteren önemli bir kamu kuruluşu konumundadır⁵².

Toplu Konut İdaresi Başkanlığı (TOKİ) 02.03.1984 tarihli ve 2985 sayılı Toplu Konut Kanunu ile kurulmuştur. Kuruluş Kanununun gerekçesinde artan nüfus ve düzensiz kentleşme nedeniyle alt ve orta gelir gruplarının gerek mülk sahibi, gerekse kiracı olarak barınma olanakları zorlaştığından böyle bir yapılanmaya gidildiği ifade edilmektedir. Daha sonra 08.12.2004 tarihli ve 5273 sayılı Kanun ile Arsa Ofisi Genel Müdürlüğü kaldırılmış, görev ve yetkileri, tüm mal varlığıyla birlikte TOKİ'ye devredilmiştir. Bu çerçevede Arsa Ofisi'nin önemli miktardaki gayrimenkul stoku TOKİ'ye aktarılmıştır. TOKİ'nin ayrıca her ölçekteki imar planlarını yapma yetkisi bulunmaktadır. 24.07.2008 tarihli ve 5793 sayılı Kanunla da imar planı yapma yetkisinin kapsamı genişletilerek TOKİ'ye toplu konut alanları ile gecekondü dönüşüm alanları dışında mülkiyeti kendisine ait taşınmazlarda da imar planı yapma yetkisi verilmiştir. Ayrıca anılan Kanunla getirilen "Bakanlıkların talebi ve bağlı bulunduğu Bakanın onayı hâlinde talep konusu proje uygulamaları yapmak veya yaptırmak" hükmü ile TOKİ ana göreviyle ilgili olmayan bir alanda görevlendirilmiştir⁵³.

⁵² TOKİ Araştırma Dizisi 8, Kentsel Dönüşümde Model Arayışları, **TOKİ**, 2011, s. 3.

⁵³ Genel Kurul Tutanağı 23. Dönem 4. Yasama Yılı: 51. Birleşim: 21/Ocak /2010 https://www.tbmm.gov.tr/develop/owa/tutanak_g_sd.birlesim_baslangic?PAGE1=1&PAGE2=1&p4=20557&p5=B, (14 Aralık 2015)



Şekil 1: TOKİ'nin idari yapısı

Kaynak: <http://www.toki.gov.tr/organizasyon-semasi> (14.12.2015)

1.3.2. TOKİ'nin Görev ve Yetkileri

2985 sayılı Toplu Konut Kanunu ile verilen görev ve yetkiler aşağıdaki gibi sıralanmaktadır⁵⁴:

⁵⁴ Eşkinat, s.164.

- Devlet garantili ve garantisiz iç ve dış tahviller ile her türlü menkul kıymetler çıkarmak,
- Yurt içi ve yurt dışından, Toplu Konut İdaresi'nce kullanma alanlarında yararlanmak üzere kredi almaya karar vermek,
- Konutların finansmanı için bankaların iştirakini sağlayacak tedbirleri almak, bu amaçla gerektiğinde bankalara kredi vermek, bu hükmün uygulanmasına ilişkin usulleri tespit etmek,
- Konut inşaatı ile ilgili sanayi veya bu alanlarda çalışanları desteklemek,
- Özellikle kalkınmada öncelikli yörelerde bulunan konut inşaatıyla ilgili şirketlere iştirak etmek,
- Gerektiğinde her çeşit araştırma, proje ve taahhüt işlemlerinin sözleşmeyle yaptırılmasını temin etmek,
- Kanunlarla ve diğer mevzuatla verilen görevleri yapmak.

Son dönemde hükümetin acil eylem planında konut üretimi ve planlı kentleşmenin birlikte ele alınacağı açıklanarak konut seferberliği ilan edilmiş ve bu çerçevede 6.08.2003 tarih ve 4966 sayılı kanunla yapılan değişikliklerle, yukarıda sözü edilen 2985 sayılı kanunla tanımlanan görevlere aşağıda sıralanan yeni görevler ilave edilmiştir⁵⁵:

- Konut sektörüyle ilgili şirketler kurmak veya kurulmuş şirketlere iştirak etmek
- 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,
- Yurt içi ve yurt dışında doğrudan veya iştirakleri aracılığıyla proje geliştirmek; konut, altyapı ve sosyal donatı uygulamaları yapmak veya yaptırmak,
- İdareye kaynak sağlanmasını temin için kâr amaçlı projelerle uygulamalar yapmak veya yaptırmak,

⁵⁵ Sami Zariç, "Türkiye'de Kentsel Planlama ve TOKİ'nin Planlama Yetkilerindeki Genişlemenin Boyutları", *Akademik Bakış Dergisi*, Sayı. 28, 2012, s. 10.

- Doğal afet meydana gelen bölgelerde gerek görüldüğü takdirde konut ve sosyal donatıları, altyapıları ile birlikte inşa etmek, teşvik etmek ve desteklemek. Diğer bir yenilik ise Toplu Konut İdaresi'nin, uygulama yaptığı bölgelerde birim kurabilme ve gerektiğinde bu birimlerde valilik, belediye ve diğer kamu kurumları personelinden geçici görevli istihdam etme yetkisine sahip olmasıdır.

Ülkenin konut politikalarının uygulanması konusunda TOKİ, hükümete bağlı olarak görev yapmakta olup görevleri üç temel alanda özetlenebilir⁵⁶:

a) Konut inşaatı:

- Sosyal konutların yanı sıra sosyal ve ekonomik altyapıların, işletmeciliğini yapmadan, inşasını gerçekleştirmek ya da inşasını teşvik etmek;
- Sosyal konut projelerinin fon kaynaklarını sağlamak amacıyla kendi arazisi üzerinde gelir paylaşımı modeliyle lüks konut projelerini teşvik etmek.

b) Kredi desteği:

- Düşük ve orta gelirli bireylere ve kooperatiflere konut kredisi sağlamak;
- Bankaların konut finansmanına katılımını teşvik etmek.

c) Stratejik planlama:

- Belediyeler ve yerel yetkililerle işbirliği yaparak gecekonduların yenilenmesi ve rehabilitasyonuna destek vermek;
- Köyden kente göçü ve piyasa spekülasyonunu engellemek amacıyla kırsal yerleşimlerin gelişimini koordine etmek.

1.3.3. TOKİ'nin Konut Faaliyetleri

Düzensiz şehirlerinin dönüşümü, Marmara depremi sonrasında ortaya çıkan kentsel dönüşüm ile beraber TOKİ konut piyasasında belirleyici ve planlayıcı konumda olmuş ve bu çerçevede konut projeleri üretmiştir. Bugün konut alanında devletin ana kurumu olan TOKİ; anayasanın devlete yüklediği görevler, Kuruluş Kanunu'nda yer alan düzenlemeler, Acil Eylem Planı'nda ve Hükümet Programı'nda yer alan hedefler çerçevesinde; 1948 tarihli İnsan Hakları Evrensel Beyanamesi'nin en temel haklardan

⁵⁶ <http://www.toki.gov.tr/kurulus-ve-tarihce> (14 Aralık 2015)

saydığı konut hakkı ve Birleşmiş Milletler Habitat Gündem'inin ana temalarından olan "Herkes Yeterli Konut" ilkesini de benimseyerek politika ve faaliyetlerini yürütmektedir ⁵⁷. Türkiye'de yoksul kesimin önemli bir bölümünün gecekondularda yaşadığı ifade edilmektedir. Bu nedenle TOKİ, gecekonduların dönüşümü ile de konut üretmekte ve daha önce gecekonduda yaşayan hane halklarına yönelik yeni konut üretmektedir. Gecekonduların dönüşüm konutları, TOKİ faaliyet özetinde ayrıca yer almaktadır ⁵⁸.

TOKİ, Hükümetin "planlı kentleşme ve konut üretimi" programı kapsamında başlatılan konut seferberliği çalışmaları çerçevesinde, DPT ve DİE tarafından 2-2,5 milyon olduğu tahmin edilen acil konut ihtiyacının yüzde 5-10 kadarını karşılayarak; alternatif uygulamalarla konut üretiminin belli bir model çerçevesinde gerçekleşmesini sağlayarak, konut piyasasını disipline etmek; kalite, sağlamlık, ucuzluk gibi hususlara dikkat ederek spekülasyonlara mani olmak; özel sektörün gitmediği ihtiyaç bölgelerinde konut üretmek; ihtiyaç sahibi ve alt gelir grubu vatandaşlarımıza ulaşarak kira öder gibi ve uzun vadelerle ev sahibi olmalarını sağlamak; ülke nüfusunun ülke coğrafyasına dengeli bir biçimde dağılmasını temin etmek; belediyelerle işbirliği yaparak gecekonduların dönüşümlerini gerçekleştirme ve böylece düzenli kentleşmeye katkı yapmayı hedeflemektedir ⁵⁹. TOKİ konutlarında yapı güvenliği daha fazla olan, depreme dayanıklı, düzgün geometriye sahip mekânlar sağlayan, aynı zamanda hızlı ve kaliteli üretim imkânı veren "tünel kalıp" sistemi kullanmakta olup okul, ticaret merkezi, hastane, cami, karakol, yurt, stadyum, vb. yapılarda ise konvansiyonel kalıp sistemleri kullanmaktadır. Ayrıca az sayıda olmak üzere hafif çelik yapı sistemleri de köy evi, sağlık ocağı gibi binalarda tercih edilmektedir ⁶⁰.

TOKİ'nin başlıca konut faaliyetleri;

1.3.3.1. Alt Gelir Grubu ve Yoksullar

TOKİ yaptığı alt gelir gurubu konut projeleri ile gelir seviyesi düşük vatandaşlara hitap etmektedir. Alt gelir grubu ve yoksullar için üretilen konutlara başvurmak için ⁶¹;

⁵⁷ Bayraktar, s.23.

⁵⁸ Sezen Aslan ve Özlem Güzey, "Karşılabilir Konut" Sunumu: TOKİ Ankara Kusunlar Yoksul Grubu Konutları Örneği, **Ankara Araştırmalar Dergisi**, 2015, s. 45.

⁵⁹ <http://www.toprakisveren.org.tr/2005-67-erdoganbayraktar.pdf> (21 Aralık 2015)

⁶⁰ TOKİ Konut Uygulamaları, s. 30.

⁶¹ <http://www.toki.gov.tr/basvuru-sartlari> (21 Aralık 2015)

- 30 yaş ve üzerinde olmak (eşi vefat etmiş olan çocuklu dul bayanlarda yaş şartı aranmamakta ve babası vefat etmiş bekâr bayanlar için yaş sınırı 25 olarak belirlenmektedir).
- Projenin bulunduğu il veya ilçe sınırları içerisinde belli bir süredir (bu süre başvuru ilanlarında belirtilmektedir) ikamet ediyor olmak veya projenin bulunduğu il/ilçe nüfusuna kayıtlı olmak (iline göre 5 yıla kadar ikamet şartı aranmaktadır) gerekmektedir.

Alt gelir grubu konutlar, projeye başvuru yapabilmek için, başvuru sahibinin⁶²;

- T. C. vatandaşı olması,
- Projenin bulunduğu il/ilçe sınırları içerisinde 1 yıldan az olmamak koşulu ile ikamet ediyor olması veya projenin bulunduğu il nüfusuna kayıtlı olması (Şehit Aileleri, Harp ve Vazife Malulleri ile Dul ve Yetimleri kategorisinde başvuracakların en az 3 yıldır ikamet ediyor olması veya il nüfusuna kayıtlı olması gerekmektedir),
- Toplu Konut İdaresinden konut satın almamış olması ve Toplu Konut İdaresinden konut kredisi kullanmamış olması(Şehit Aileleri, Harp ve Vazife Malulleri ile Dul ve Yetimleri kategorisi hariç),
- Kendisine eşine ve/veya velayeti altındaki çocuklara ait tapuda kayıtlı kat irtifaklı/kat mülkiyetli bağımsız bir bölümünün veya müstakil bir konutunun (tarla, bağ, bahçe, köy evi ve işyeri hariç) olmaması, (Şehit Aileleri, Harp ve Vazife Malulleri ile Dul ve Yetimleri kategorisi hariç) (Başvuru sahibinin hisseli olarak sahip olduğu gayrimenkuller hariç)
- Başvuru tarihi itibariyle 25 yaşını doldurmuş olması (Eşi vefat etmiş olan çocuklu dul bayanlarda yaş şartı aranmamaktadır.),
- Aylık hane halkı gelirinin, en fazla net 3.200 TL olması (Başvuru sahibinin, eşinin ve velayeti altındaki çocuklarının gıda, yol, vs. her türlü aldıkları yardımlar dâhil olmak üzere toplam hane halkı aylık net gelirinin en

⁶² <http://www.toki.gov.tr/basvuru-sartlari> (21 Aralık 2015)

fazla 3.200 TL olması gerekmektedir.) (İstanbul ilinde gelir şartı 3.700 TL olarak uygulanmaktadır.)

Bir hane halkı adına - yani kişinin kendisi, eşi ve velayeti altındaki çocukları - yalnızca bir adet başvuru yapması gerekmektedir. Yoksul Gruba yönelik olarak peşinatsız, 20 yıl vadeli, 100 TL'den başlayan taksitlerle, konut büyüklüğü 45 – 50 – 60 m² olan; toplam proje ve ihale çalışmaları devam eden 20.026 konut ile birlikte, Türkiye genelinde Yoksul gruba yönelik toplam 40.604 konut yapılmış olacaktır. Bu çalışmalar Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Kurumu ile işbirliği içinde yürütülmektedir ⁶³.

1.3.3.2. Dar ve Orta Gelir Grubu

TOKİ, Hükümet programlarının da gereği olarak, dar ve orta gelir grubuna yönelik konut üretim programı oluşturmayı hedeflemiş, bu doğrultudaki üretimiyle, teknik ve sosyal donatılarıyla bir bütün olarak gerçekleştirdiği uygulamalarında uygun ödeme koşulları sunarak, ülkemizde konut satın alma standardının ve beklentisinin de değişmesine katkı yapmıştır. Sınırlı olanaklara sahip vatandaşların ödeme gücüne uygun aylık tutarlar belirlemeye özen göstermiştir. İdare, aylık ödemeleri ev sahibinin ödeyebileceği kira tutarına mümkün olduğunca yakın tutmaya çalışmaktadır. Bu çerçevede dar ve orta gelir grubu konutlar için; 87-146 metrekare konutlar, %10 ile %25'lik kısmı peşin, 8-10 yıl vadeli olarak ihtiyaç sahibi vatandaşlarımıza sunulmaktadır. Dar ve Orta Gelir grubuna başvuru koşulları ⁶⁴;

- T. C. vatandaşı olması,
- Başvuru tarihi itibarıyla 18 yaşını doldurmuş olması,
- Toplu Konut İdaresinden konut satın almamış olması ve Toplu Konut İdaresinden konut kredisi kullanmamış olması, (Şehit Aileleri, Harp ve Vazife Malulleri ile Dul ve Yetimleri kategorisi hariç) (Başvuru sahibinin hisseli olarak sahip olduğu gayrimenkuller hariç)
- Kendisine eşine ve/veya velayeti altındaki çocuklara ait tapuda kayıtlı herhangi bir gayrimenkulün bulunmaması, (Şehit Aileleri, Harp ve Vazife Malulleri ile

⁶³ Bayraktar, s. 34-37.

⁶⁴ TOKİ Konut Uygulamaları, s. 106.

Dul ve Yetimleri kategorisi hariç) (Başvuru sahibinin hisseli olarak sahip olduğu gayrimenkuller hariç)

- Şehit Aileleri, Harp ve Vazife Malulleri ile Dul ve Yetimleri kategorisinde başvuracaklar en az 3 yıl projenin olduğu yerde ikamet etmesi ve oranın il veya ilçe nüfusuna kayıtlı olması,
- Bir hane halkı adına - yani kişinin kendisi, eşi ve velayeti altındaki çocukları - yalnızca bir adet başvuru yapması gerekmektedir.

Bu uygulamalarıyla TOKİ, dar ve orta gelir grubuna hizmet eden, adalet ve anlayışla yaklaşan bir devlet yapısının oluşmasını sağlamıştır. Bu kesime yönelik barınma ihtiyacının bir hak olarak kabul edilmesi için yaptığı öncülük ile kentlerimizin daha nitelikli, bütünlüklü ve kamu-toplum yararına odaklanmıştır. Nitelikli ve ucuz yatırımlarla kentleşmenin olabileceğini ortaya koymuştur⁶⁵.

1.3.3.3. Kentsel Dönüşüm

Kentsel dönüşüm kentsel çöküntü alanlarında, ekonomik, sosyal, yönetsel, fiziksel ve çevresel boyutlar düşünülerek planlanan, kapsamlı ve bütünlük yaklaşımına yönelik çalışmaların rantsal düzenlemelerden uzak; bölgenin iklimsel, coğrafi, kültürel özellikleri göz önünde bulundurularak sürdürülebilir, yaşanabilir projelerle kentsel kalitenin artırıldığı bir süreç olarak tanımlanabilir⁶⁶. Kentsel dönüşüm; teknik, sosyal ve ekonomik bakımdan bozulmuş ya da işlevini kaybetmiş kent parçalarının, yenileştirilip sağlıklı hale getirilmesidir. Daha geniş bir tanımla gecekondular, kaçak yapılaşma alanları, eski sanayi siteleri gibi yıpranmış, bozulmuş veya ekonomik, sosyal, yapısal bakımlardan çöküntü alanı haline gelmiş kent parçalarının kamusal yetki kullanılarak topyekûn iyileştirilmesi için plan, mülkiyet ve fonksiyonların yeniden düzenlenmesidir⁶⁷.

Yerleşim alanlarında yaşayan kitlenin memnuniyeti fiziksel, sosyal, kültürel uyumu yaşanabilir sağlıklı çevreler oluşması açısından önemlidir. Kentsel Dönüşüm alanları kentin dokusunu bozan alanlarda, yaşanabilir sağlıklı çevreler oluşturma adına kullanıcı ihtiyacına göre tasarlanan, planlanan, ekonomik, sosyal ve kültürel temelleri olan, kaliteli ve sağlıklı yaşam alanları ve konut çevreleri uygulamalarıdır. Yaşanabilir

⁶⁵ TOKİ Konut Uygulamaları, s. 109.

⁶⁶ Çardak, s. 15.

⁶⁷ TOKİ Araştırma Dizisi 8, s. 57

konutlar ve konut çevrelerinin bu kapsamda dönüştürülmesi için tasarım ve planlamaların standart ilkeler doğrultusunda uygulanması gerekmektedir. Planlama ve uygulama ilkelerinin, kentsel alanların, kentsel dönüşüm/yenileme olarak tekrar inşa sürecine girmesinde yaşanılabilir sağlıklı çevreler yaratmada önemli bir kriter olduğunu belirtmek gerekir ⁶⁸.

Toplu Konut İdaresi de, değişen çağın gereği olarak kentsel dönüşümü öncelikli ilgi alanları içine almış, 2005 yılında bu isimde bir daire başkanlığı oluşturulmuştur. Türkiye'nin birçok kentinde, Toplu Konut İdaresi'nin desteği ile hem de yerel yönetimlerin kendi çabaları ile birçok kentsel dönüşüm çalışmaları başlatılmıştır ⁶⁹.

Kentsel dönüşümde TOKİ, gecekondular ve kaçak yapı alanlarıyla, afet riski altındaki alanları dönüştürmektedir. Kentsel Dönüşüm TOKİ'nin en güçlü olduğu alanlardan biridir. Ülkemizin dört bir yanında yerel yönetimlerle işbirliği içinde geliştirilen konutlarla, yeni gecekonduların oluşturulması önlenmektedir. Hızlı kentleşme ve bunun olumsuz etkilerine maruz kalan yerleşim yerlerinde yaşam standartlarının iyileştirilmesini gözeterek TOKİ, çağdaş plan anlayışıyla, büyük çaplı bir yeniden imar süreci yürütmektedir ⁷⁰. TOKİ'nin son yıllarda özenle üzerinde durduğu bir konu olan kamu-özel sektör işbirliği ile beraber Kentsel Dönüşüm uygulamalarını, 2985 sayılı Toplu Konut Kanununa eklenen yeni görevler kapsamında ülke bütününde yaygınlaştırmak hedefidir. TOKİ, yerel yönetimlerle işbirliği sağlayarak kentlerimizdeki gecekondulaşmasının önlenmesi, mevcut gecekonduların dönüştürülmesi ve geleneksel ve tarihi konut stokunun iyileştirilmesi yönünde, belediyelerin mevcut çalışmalarını da destekler nitelikte bir uygulama modeli olarak geliştirilmiştir. ⁷¹

61. T.C. Hükümeti ile birlikte kurulan Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın çalışmaları neticesinde dönüşüm kanunu çıkarılmış ve kentsel dönüşümde yerinde dönüşüm planlamalarıyla hız verilmiştir. Bu çalışmanın amacı; afet riski altındaki alanların dönüşümünde dönüşüme ivme kazandırılması, kamu kurumları mülkiyetindeki arazilerin doğrudan dönüşümde kullanılması, yaşam tarzı ve silüeti bozmadan emsal artırımına gidilmeden dönüşüm yapılması, dönüşümü yapılan yerlere mimari kimlik kazandırılması ve tüm bunların özel sektör yükleniminde ve devlet kontrolünde

⁶⁸ Yıldız Akbaba Eshak, "TOKİ'nin Tasarım İlkelerinin, TOKİ Üzerinden İrdelenmesi: ANKARA Örneği", **Yüksek Lisans Tezi**, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2014, s. 31.

⁶⁹ TOKİ Araştırma Dizisi 8, s. 28-29.

⁷⁰ **TOKİ Haber Dergisi**, Emlak Basın Yayın A. Ş. , Sayı. 64, 2015, s. 19.

⁷¹ TOKİ Araştırma Dizisi 2, s. 91.

yapılmasına yardımcı olabilmektir ⁷². Kentsel dönüşümünde planlı ve düzenli şehirlerin ortaya çıkmasında TOKİ'ye büyük görev düşmektedir. Bir kısım insanların kentsel dönüşümü rantal dönüşüm görmesi TOKİ'nin işini zorlaştırmaktadır. TOKİ bu alanda kamu desteği ile kentsel dönüşümü sağlayacaktır.

1.3.3.4. Uydu Kent Uygulamaları

Şehrin kenarında veya dışında konut bölgesi olarak düşünülen alt ve üst yapısı tamamlanmış, bir takım hizmetleri kendi imkanları ile halledebilen kente bağlı yaşam alanlarıdır. Burada yaşayan genelde şehirde çalışan insanlardır. 10. Kalkınma Planına göre önümüzdeki 5 yıl içinde Türkiye'de şehirleşme, nüfus artışı, yenileme ve afetten kaynaklanan konut ihtiyacının 4,1 milyon civarında olacağı, 2023 yılına kadar ise bu rakamın 7,5 milyona çıkması öngörülmektedir. Bu ihtiyacın 4,8 milyonu nüfus artışı ve kentleşme kaynaklı, 2,1 milyonu kentsel dönüşüm kaynaklı ve 600 bini yenileme kaynaklı olacağı varsayılmaktadır. TOKİ'nin amacı, bu konut ihtiyacının yüzde beş ile on arasında bir kısmını üretmektir. Bunun yanı sıra, nitelik, kalite, sağlamlık, ucuzluk gibi hususlara dikkat çekerek konut piyasasını düzenlemek, disipline etmek, yönlendirmek, denetlemek, eğitmek ve spekülatif oluşumlara mani olmak da TOKİ'nin temel görevleri arasındadır ⁷³.

“Uydu kentler, ana kente bağlantılı olarak kurulan ve onun yükünü azaltmak için çevresinde oluşturulan yerleşim yerleridir.” Uydu kentler gecekondu yerleşim bölgelerinden ayıran en önemli kriter gecekonduculardan farklı olarak uydu kentlerin alt ve üst yapılarla tasarlanarak yapılmasıdır. Bu anlamda uydu kentler sistematik, planlı, alt yapı ve üst yapı kriterleri karşılanmış ve ana kente bağlı olarak kurulmuş yerleşkelerdir. Çevre odaklı ve sürdürülebilir yerleşim alanları olarak uydu kentlerde ikamet eden konut sakinleri çalışmak için ana kente gitmektedirler. Özellikle İstanbul, Ankara, İzmir, Adana ve Diyarbakır gibi büyük kentlerde çevre odaklı ve çevre dostu, “yoğuşma tip kazanlar, güneş kolektörleri, fotovoltaik piller ve yağmur suyu depolama sistemleri, kalorimetre” bulunan, kullanıcılarına rahat, kentin dışında fakat kente bağlı sürdürülebilir bir yaşam sunan uydu kentler, TOKİ tarafından inşa edilmektedir ⁷⁴.

⁷² TOKİ Haber Dergisi, Emlak Basın Yayın A. Ş., Sayı. 52, 2014, s. 28.

⁷³ <http://www.toki.gov.tr/uydu-kentler> (25 Aralık 2015)

⁷⁴ Hasan Yüksel, “Sosyal Politika Unsuru Olarak TOKİ Uygulamaları: Isparta İli Çünür ve Akkent Mahalleri TOKİ Tarafından Yapılan Konutlarda İkamet Eden Konut Sakinlerine Yönelik Bir Alan Araştırması”, Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2014, s. 142

Uydu kent uygulamalarını çevre odaklı, sürdürülebilir yerleşimlerin kurulması için de bir fırsat olarak gören TOKİ, İstanbul Kayabaşı'nda gerçekleştirdiği 60.000 konutluk projesiyle bu alanda da büyük bir adım atmıştır. Yoğuşmalı tip kazanlar, güneş kolektörleri, fotovoltaik piller kullanılması, yağmur suyu depolama sistemiyle bahçe sulaması, daire girişlerinde kalorimetre kullanılması gibi uygulamalarla enerji verimliliği sağlayan projede, kişi başına düşen yeşil alan 36 metrekare olarak planlanmıştır ⁷⁵. Uydu kentler şehir yoğunluğunun azaltılmasında, şehrin rahatlatılmasında, konut talebinin karşılanmasında aktif rol oynamaktadırlar.

1.3.3.5. Afet Konutları

TOKİ ülkemizde yaşanan afetlerde oluşan zararların karşılanmasında inşasında yetkilendirilmiş sorumlu bir kurumdur. Ülkemizde, doğal afet zararlarının azaltılması konusundaki idari, teknik ve mevzuat çalışmalarına 1940'lı yıllardan itibaren başlamıştır. Konuyla ilgili mevzuatta 1960'lardan itibaren Hükümet Programlarında afetzedeler için bazı düzenlemelerin yapılması ile ilgili hususlar dikkat çekmektedir. Bu çerçevede, özellikle afet sebebiyle yapılan ve yapılacak olan binaların afetzedelere yönelik fonlanmasıyla ilgili birçok yönetmelik ve tebliğ çıkarılmıştır. TOKİ'de faaliyetleri kapsamında afet uygulamalarına dâhil edilerek afetten etkilenen bölgelerde oluşan konut açığını giderebilmek üzere bazı mevzuatlarda yapılan değişiklik doğrultusunda yetkilendirilmiştir ⁷⁶. Türkiye, deprem riski açısından dünyanın en önde gelen ülkelerindedir. Ülkemizin yüzölçümünün % 42'si birinci derece deprem kuşağı üzerindedir. Ülkemizde dönem dönem yaşanan depremler yıkıcı sonuçlar doğurabilmekte, bu sonuçlara karşı çözümler bulmak da kamu kurumlarına düşmektedir⁷⁷.

TOKİ, Pülümür, İzmir Urla ve Seferihisar ile Bingöl Depremlerini kapsayan yasal düzenleme çerçevesinde, afet bölgelerince oluşan konut açığının ivedilikle giderilebilmesine olanak sağlamak amacıyla afet bölgelerinde üreteceği konutlar için bedelsiz arazi devralabilme, afetzedelerin kurabilecekleri kooperatiflere veya kendi yapacakları konutlara, uygun şartlarda kredi verme, yurtdışından bu amaçla kredi alma

⁷⁵ <http://www.toki.gov.tr/haber/tokiden-afada-her-turlu-afete-dayanikli-hizmet-binasi> (25 Aralık 2015)

⁷⁶ TOKİ Araştırma Dizisi 2, s. 95.

⁷⁷ <http://www.toki.gov.tr/afet-konutlari>.(25 Aralık 2015)

ve afet bölgelerinde geçici birimler kurabilmek konularında yetkilendirilmiştir. Bu faaliyetler, Bayındırlık ve İskan Bakanlığı ve Afet İşleri Genel Müdürlüğüyle işbirliği içerisinde sürdürülmektedir. Afet konutları projelerinden yararlanabilmek için Bayındırlık ve İskan Bakanlığı Afet İşleri Genel Müdürlüğü ve Bayındırlık İl Müdürlüklerine başvurmak gerekmektedir⁷⁸.

TOKİ, doğal afetlerden zarar gören bölgelerde konut, altyapı ve kamu hizmetleri planlama, inşa etme, yenileme gibi çalışmalarda öncü bir rol almaktadır. İdarenin afet yönetimi ve yeniden yapılandırma alanındaki faaliyetleri 1992’de Erzincan depremi ile başlamıştır. Felaketin sonrasında sergilediği başarılı uygulamaları ve yönetimiyle TOKİ, Birleşmiş Milletler Örgütü’nden Onur Belgesi (UN Scroll of Honor) almıştır. Dünya Bankası tarafından, depremden 13 yıl sonra yayınlanan bir raporda, TOKİ’nin kent halkının yaşamına önemli ve olumlu bir etki yaptığı belirtilmiştir⁷⁹. TOKİ aynı zamanda, binaların deprem gibi doğal afetlere dayanıklı olmasını gerektirdiği alanlarda, projelendirme ve uygulamaların kendi standartları doğrultusunda yapılmasını sağlamaktadır. Afet durumunda ihtiyaç sahiplerinin yanında olan TOKİ, bu konudaki hassasiyetini 1 Mayıs 2003’teki Bingöl depremi sonrasında toplam tutarı 110 milyon TL’yi bulan 19 projeyi hayata geçirerek göstermiştir. Söz konusu projelerde 2.857 konut, bir ilkokul ve bir lise, belediye için çok amaçlı bir salon, atık su arıtma tesisi, cami ve karakol inşaatı yer almaktadır.⁸⁰

19 Mayıs 2011’de Kütahya’nın Simav ilçesinde meydana gelen depremde 928 afet konutu 6 ay sürede tamamlanarak hak sahiplerine teslim edilmiştir. Ürettiği yeni yaşam alanlarında yaşayan nüfusun sağlıklı bir sosyal hayat sürebilmesi için de çalışmalar yapan TOKİ, bu kapsamda 5 lise, 3 ilköğretim, 4 atölye, anaokulu, halk eğitim merkezi, hükümet konağı ve ticaret merkezini Simav’a kazandırmıştır. 23 Ekim 2011 tarihindeki Van depreminin ardından ortaya çıkan acil barınma sorununu çözmek adına 1 ay sonra temeli atılan afet konutları, 10 ay gibi kısa bir sürede tamamlanıp afetzedelere teslim edilmiş ve afet konutları kapsamında toplamda 17.222 adet konut üretilmiştir. Söz konusu barınma ihtiyacının çözülmesi için depremin hemen akabinde 6 bin konteyner

⁷⁸ Bayraktar, s. 68.

⁷⁹ TOKİ Konut Uygulamaları, s. 181.

⁸⁰ TOKİ Konut Uygulamaları, s. 182.

alımını da gerçekleştiren TOKİ, bölgeye diğer kurumların desteğiyle konulan 12 bin 429 konteynerin de altyapılarını hazırlamıştır ⁸¹.

TOKİ, 2005 yılında Güney Asya'da meydana gelen deprem ve tsunami felaketleri sonrası Türk Halkı'nın bağışlarıyla; Pakistan'da 5 eyalette toplam 4.620, Endonezya'da 1.050 ve Sri Lanka'da 500 afet konutu üretmiş ve Türkiye dışında da yardıma muhtaç afetzedelere Türk halkı adına konut yardımında bulunmuştur. Afet konutlarının yanında söz konusu ülkelerden Pakistan'da 11 okul, 2 yurt, 12 idari bina, 12 ticaret merkezi, 7 cami, 2 sağlık ocağı, halk merkezi, alışveriş merkezi, spor salonları, sosyal tesisler, misafir evleri, trafo ve jeneratör binaları; Endonezya'da okul, cami, spor merkezi ve kültür merkezinden oluşan Türk Köyü; Sri Lanka'da alışveriş merkezi, kütüphane, anaokulu, atık su arıtma tesisi, su deposu, misafirhane ve spor sahasından oluşan Türk köyü inşa edilmiştir ⁸². TOKİ ülkemiz coğrafyasında yaşanan tüm doğal felaketlerde devletimizin vatandaşına uzattığı el olmuştur. Ayrıca yurt dışında da yaşanan afetlerde de ülkemiz adına afetzedelere yaralarının sarılmasında katkı sağlamıştır.

1.3.3.6. Tarım Köy Uygulamaları

TOKİ köy hayatının düzenlenmesi şehir standartlarının getirilmesinde köylümüze yönelik projeler üretmiş ve inşa etmiştir. TOKİ tarafından geliştirilen tarım köy projelerinde köylerde ve kırsal alanlarda yaşayan insanların geçim kaynaklarının geliştirilmesi, yerel halkın iş görmede örgütlenmesi, ülke içinde ve dışında pazarlanabilir nitelikte tarımsal ürünlerin üretilmesi, işlenmesi, değerlendirilmesi, depolanması, bozulmadan saklanması, oluşturulacak şirket veya kooperatifler aracılığı ile pazarlanması, üretim ve verimliliği geliştirici bilgi ve ileri teknoloji yaratılmasına yönelik üreten köylüler oluşturulması ve atıl duran veya verimli kullanılmayan köy topraklarının ve kaynaklarının devletin yönlendirmesi ve kamu imkânları çerçevesinde desteklenerek işler hale getirilmesi, bunu paralel sosyal yaşamlarının iyileştirilmesi ve köy mimarisinin geliştirilmesi, yöresel mimarinin korunup yenilenmesi, halkın yerinde iskânının sağlanması, sağlıklı yaşanabilir konutlara kavuşturulmasına yönelik projeler oluşturarak şehre göçün önlenmesi; kurum ve kuruluşların mevcut imkânlarının bir araya getirilerek iş birliğinin geliştirilip güçlendirilmesi ve mevcut kaynakların verimli

⁸¹ <http://www.toki.gov.tr/afet-konutlari> (1 Ocak 2016)

⁸² <http://www.toki.gov.tr/afet-konutlari>.(01 Ocak 2016)

kullanılması amaçlanmaktadır⁸³. Tarım köy uygulamalarında, belediye veya valilikler, yöre halkının geçim kaynaklarını ve şartlarını iyileştirmek üzere başvuruda bulunabilmektedir. TOKİ, yapılan başvuruları, yoğunluğa, bölgenin fiziksel ve sosyal özellikleri değerlendirme kriterlerine göre inşaat sürecine başlamaktadır⁸⁴.

Tarım köy uygulamaları ile köy mimarisinin geliştirilmesi, köylerin ve köylülerin yaşanabilir konutlara kavuşturulması, sosyal yaşam standardının yükseltilmesi hedeflenmektedir. TOKİ, kapsamlı bir planlama anlayışıyla, dağınık durumda bulunan yerleşim bölgelerini bir araya getirir. Böylece kırsal alana yönelik ekonomik, sosyal ve kültürel hizmetlerin yerinde ve zamanında eksiksiz ulaştırılmasına olanak sağlayacak merkezi yerleşim birimleri oluşturarak, şehrin olanaklarını köyde sunmayı hedefler. TOKİ, tarım köy projelerinde; arazi yapısını, köyün su kaynaklarını, çayır, mera ve orman alanlarını göz önüne alarak uygulama yapmakta, mevcut köy mimarisi ve dokusunun korunmasına özen göstermektedir⁸⁵. Tarım köyler 1000-1500 metrekarelik parseller üzerinde müstakil konut ile işletmeler şeklinde ve sosyal donatılarla beraber projelendirilmektedir⁸⁶. Tarım köy projeleri ile toprakların korunması ve ıslahı sağlanmış, bu projelerin uygulandığı yerlerde genç nüfusun şehre göç etmesinin önüne geçilmiştir.

1.3.3.7. Göçmen Konutları

Herhangi bir nedenle ülkelerinden göç etmek zorunda kalan soydaş, dindaş veya komşu ülke vatandaşlarının barınma ihtiyacını karşılama görevini TOKİ yürütmektedir. TOKİ, asimilasyon politikaları ve siyasi nedenlerle ülkemize sığınan göçmen soydaşlarımızın iskân sorunlarını karşılamaktadır. Bu kapsamda; Bulgaristan Hükümeti'nin uyguladığı asimilasyon politikalarından dolayı ülkemize göç eden soydaşlarımızdan 46.754 aile konut talebinde bulunmuştur İskan kanunu çerçevesinde zorunlu göçe tabi tutulan soydaşlarımızın barınma ihtiyaçlarını karşılamak üzere; Yüksek Planlama Kurulunun 27.11.1990 tarihli 90T/103 sayılı kararı ile; ülke genelinde 23.531 adet göçmen konutu, 6 adet temel eğitim okulu, 7 adet sağlık ocağı, 6 adet 500 kişilik cami ile 6 adet pıssu arıtma tesisi ve 10 adet atık su kolektör hattı inşa edilerek göçmen soydaşlarımızın

⁸³ TOKİ Konut Uygulamaları, s. 213.

⁸⁴ Akbaba Eshak, s. 36.

⁸⁵ Bayraktar, s. 64-65.

⁸⁶ TOKİ Araştırma Dizisi 2, s. 99.

kullanımına sunulmuştur ⁸⁷. Konut talebi karşılanamayan soydaşlarımız için 27 adet kooperatif aracılığı ile 3.975 soydaşa arsa temini sağlanmıştır. Ayrıca konut başvuru aşamasında istenilen bedeli yatırdığı halde arsa ve konut sahibi olan soydaşlarımızın mağduriyetlerinin giderilmesi için, kanun maddesi kapsamında soydaşlarımızın müracaatları halinde soydaşlarımızın talepleri TOKİ tarafından karşılanmaktadır. 2014 itibarıyla soydaşlarımıza teslim edilen konut sayısı 23.531 adettir ⁸⁸.

1.3.3.8. Kaynak Geliştirme ve Gelir Paylaşımı Projeleri

TOKİ dar gelir gurubuna yönelik konut üretmek, ülkemizde her türlü sosyal donatı ihtiyacını karşılamak için Gelir Paylaşım Projeleri ile finansman ihtiyacını karşılamaktadır. Arsa karşılığı yapılan Gelir Paylaşımı Projeleri, TOKİ'nin sosyal nitelikli konut projelerinin finansmanı açısından çok büyük bir önem taşımaktadır. Türkiye'deki konut sorununu aşmak üzere faaliyetlerine devam eden TOKİ, bu modelini kısa vadeli sermaye giderleri ile uzun vadeli alacakları arasındaki boşluğu kapatmak üzere geliştirmiştir ⁸⁹.

Kendi portföyünden arsa kullanan TOKİ, özel sektörle işbirliği yaparak projenin gelirinden proje yüklenicisi firmaya belli bir oran dâhilinde aktarım yapmaktadır. Bu projelerde kullanılan arsaların TOKİ mülkiyetinde olması, projenin mülkiyet edinim sürecinden kaynaklanabilecek süre kayıpları olmaksızın, hızlı bir biçimde inşa edilebilmesine olanak tanımaktadır. Bu modelde TOKİ, arsanın geliştirilmesi sürecini yükleniciye bırakmaktadır. Yatırımın tüm finansmanını karşılamak da yükleniciye düştüğünden, TOKİ proje için finansman arayışlarının dışında kalmış olmaktadır. Arsanın inşaata hazır hale getirilmesi ile ilgili tüm fiziksel ve yasal işlemleri tamamlamak ve en kısa sürede inşaata başlayıp bitirmek de yüklenici firmanın sorumluluğundadır.⁹⁰

Projelerin oluşum sürecinde üzerinde durulması gereken birkaç önemli nokta bulunmaktadır: Bunlardan ilki, öncelikli hedef kitlesi orta ve üst kesim olan bu projelerin, özel sektörün büyük oranda elinde tuttuğu lüks konut üretimi alanında kendine sağlam bir yer edinmesinin projelerde belirli işlevsel ve mekânsal kavramların

⁸⁷ TOKİ Konut Uygulamaları, s. 233.

⁸⁸ TOKİ Konut Uygulamaları, s. 257.

⁸⁹ Akbaba Eshak, s. 38.

⁹⁰ Yüksel, s. 149.

oluşturulabilmesi ve projenin çevresel özelliklerinin iyi değerlendirilmesi ile mümkün olmasıdır. Bir diğer önemli nokta, projelerde inşaat kalitesinin yüksek düzeyde tutulmasıdır. Bu amaçla TOKİ'nin, ihale öncesi ve sonrasında proje geliştirme aşamasında ciddi bir planlama, mimarlık ve inşaat denetim mekanizması kurması gereklidir⁹¹. TOKİ, gelir paylaşımı projelerinin sağladığı getirinin büyük bir bölümünü sosyal nitelikli konut projelerinde kullanmakta, dar gelirli insanların barınma ihtiyaçlarını çözerek sosyal devlet anlayışına uygun hareket etmektedir. TOKİ'nin ürettiği toplam konut sayısının içinde gelir paylaşımı konutların oranı yaklaşık %15'tir⁹². TOKİ, mevcut konut ve yerleşim politikalarına dair hükümet kararlarını uygulamak için yenilikçi modeller de geliştirmektedir. En önemli model, “gelir (hasılat) paylaşım modeli” adındaki yüksek gelir gruplarına yönelik konut sunumunu içeren finansman modelidir. TOKİ bu yöntemle düşük ve orta gelir gruplarının konut projeleri için fon oluşturmakta, kısa vadeli yatırım giderleri ile uzun vadeli alacakları arasındaki boşluğu kapatmaktadır. Bu model, TOKİ'nin sahibi olduğu arsalar üzerinde özel sektörle işbirliği halinde konut ve sosyal donatı üretimine ve satış gelirlerinin özel ortakla paylaşımına dayalıdır⁹³. TOKİ - Özel sektör işbirliği ile yaptığı gelir paylaşım projeleri, diğer tüm sosyal projelere önemli bir finansman kaynağı sağlamıştır.

⁹¹ TOKİ Araştırma Dizisi 2, s. 97.

⁹² <http://www.toki.gov.tr/kaynak-gelistirme-ve-gelir-paylasimi-projeleri> (02 Ocak 2016)

⁹³ www.akparti.org.tr/site/icraat/14157/kaynak-gelistirme-ve-gelir-paylasimi-projeleri (02 Ocak 2016)

BÖLÜM 2: MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ ve MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

2.1. Müşteri Kavramı

Günümüzde kurumlar için en önemli unsurlardan biri müşteri memnuniyetinin sağlanması ve bu noktada yürütülen müşteri ilişkileri yönetimidir . Müşteri, genel olarak mal ve hizmet karşılığında faturayı ödeyen kişiyi temsil etmektedir. Oysa insanlar başkaları için de mal alabilmektedir, dolayısıyla alan ve kullanan kavramları önem kazanmaktadır. Bu noktadan hareketle müşteriyi, malı alan ve/veya kullanan kişi olarak tanımlamak mümkündür ⁹⁴. Müşteri; ödediği veya ödeyeceği mal veya hizmetin hakkını ve karşılığını almak ve hissetmek isteyen, önemsendiğini, ödediği para karşılığında ihtiyacının karşılandığını düşünen ve kendini mutlu görmek isteyen ⁹⁵. Müşteri kimdir sorusuna verilen başlıca yanıtlar şu şekildedir ⁹⁶:

- Müşteri, büromuzda bile ön önemli kişidir.
- Müşteri, bize bağımlı değil, bizim ona bağımlı olduğumuz kişidir.
- Müşteri, çalışmamızı aksatan kişi değildir. Çalışmalarımızın odak noktasıdır.
- Müşteri, münakaşa edilecek kişi değildir.
- Müşteri, ihtiyaçlarını bize ileten ve bize müşteri olma fırsatı veren kişidir.
- Müşteri, bir kere ürün ya da hizmet satılıp sonra terk edilecek kişi değildir.
- Müşteri bir dost, bir “partner”dir.

Genellikle “müşteri” denildiğinde akla ürün ya da hizmetlerin son kullanıcıları gelmektedir. Ancak ürünün şekillenmesinden başlayarak üretimin farklı aşamaları; test etme, paketlenme, gönderme, saklama, faturalama, yerleştirme, servis sunma, ödeme kabul gibi uzun bir faaliyet zincirinden oluşmaktadır. Bu zincirinler bir halkası bir ya da birkaç kişi tarafından gerçekleştirilmektedir. Bu durumda bu çıktını alıcısı da bir müşteridir ⁹⁷.

⁹⁴ Yeliz Olcay, “Toplu Konut Üretiminde Kullanıcı Tatmini Yönelimli Bir Verimi Toplama Modeli: Kalite Fonksiyon. Yayılımı”, Doktora Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, 2009, s. 31.

⁹⁵ Hidayet Şahin, **Sürdürülebilir Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetimi**, Kitabe Yayınları, 2014 s. 15-16

⁹⁶ <http://www.iso10002belgesi.net/iso-10002-musteri-kavrami.html> (15 Aralık 2015)

⁹⁷ Fatih Coşkun Ertuş ve Diğerleri, **TOKAT İli Memnuniyet Araştırması**, GOP Üniversitesi, İktisadi ve İdari

2.2. Müşteri Memnuniyeti Kavramı

İşletme veya kurumun gelecekte var olabilmesinde müşteri memnuniyeti önemli bir unsurdur. Literatürde memnuniyet kavramı ile ilgili değişik tanımlara rastlamak mümkündür. Müşterinin yaptığı alış verişten beklediği sonuçlara ilişkin olarak aldığı karşılık ile harcadıklarını karşılaştırmasından doğan sonuç olarak tanımlanabileceği gibi müşterinin beklentileri ile elde ettikleri arasındaki örtüşmenin oluşması veya müşterinin satın alma eyleminden önceki beklentiler ile satın alma gerçekleştikten sonra ürünün gösterdiği performans arasındaki farklılıkların değerlendirilmesine ilişkin tepkisidir şeklinde ifade edilebilir⁹⁸. Müşteri memnuniyetinde beklenen ve algılanan değer olmak üzere iki unsur bulunmaktadır. Beklenen değer, ürün ve hizmetin belirtilen özelliklere uygun bir şekilde kullanıcı beklentilerini gerçekleştirebilmesidir. Algılanan değer ise, ürün ve hizmetin kullanıcı beklentilerini karşılamasıyla kullanıcının hissettiği kalitedir⁹⁹.

Kaliteyi müşterinin gözüyle ve müşteri odağı ile değerlendiren bu yaklaşımın en önemli avantajı, doğrudan müşteri için önemli olan ihtiyaçlara yoğunlaşılması, önemsiz standartlar ve teknik gereksinimlerle vakit kaybedilmemesidir. Kaliteyi belirleyen müşteridir ve müşteri memnuniyeti en temel kalite ölçütüdür. Bu yaklaşımın en önemli zaafı ise müşteri beklentilerinin tespitindeki güçlük ve bu gereksinimlerin müşterinin bakış açısı doğrultusunda kısa veya uzun dönemde değişebileceği gerçeğidir. Liberalleşmenin sürdüğü, iletişimin hızlandığı, teknolojik yeniliklerin arttığı bir dünyada insanlar daha çok bilgi ve seçenekle karşılaşmakta, aldıkları ürün ve markayla ilgili yorum yapmadan önce üretici kurumun itibarına yönelik bilgiler istemektedirler¹⁰⁰.

Müşteri odaklı olmak, yeniden yapılanma müşteri tatmininin temel faktör olduğu rekabet koşullarında müşteriyi temel alan bir yaklaşıma sahip olunmasıdır¹⁰¹. Müşterinin bir seçim hakkı olduğunda aynı markayı satın alma ya da benzer ihtiyaçlarına çözüm bulmak için her zamanki sıklıkla aynı mağazayı tercih etme eğilimi,

Bilimler Fakültesi, Yayın No:8, Araştırma No:7, TOKAT, 2008, s. 38-39.

⁹⁸ Fatih Coşkun Ertaş ve Diğerleri, s. 39.

⁹⁹ Eken, E. s. 17.

¹⁰⁰ Fatma Geçikli, **Halkla İlişkiler ve İletişim**, 3. Baskı, İstanbul: BETA Basım Yayın, 2013, s. 142.

¹⁰¹ Toptancı, s. 397.

arzusu ve eylemine müşteri sadakati, bağlılığı ya da müşteri memnuniyeti olarak adlandırılır ¹⁰².

Müşteriyi memnun etmek, “onu tatmin etmek, sürekli kılmak, ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak günümüz işletmelerinin çok daha yoğun çaba harcamasını gerektiren, strateji ve politikalarını müşterilerin beklenti ve ihtiyaçlarına göre saptamayı başarılı olmak isteyen işletmeler için zorunlu kılan bir faaliyetler zinciri” olarak tanımlanır. Bu faaliyetler zincirinde işletme yöneticileri ile çalışanlar birlikte çaba harcamalıdır. Bu noktada üçlü bir etkileşim söz konusudur ¹⁰³:



Şekil 2: Müşteri Odaklılık

Kaynak: <http://danismend.com/kategori/altkategori/musteri-odaklilik/> (15.03.2016)

2.3. Müşteri Memnuniyetini Etkileyen Faktörler

İşletmelerin müşteri memnuniyeti sağlamak için yapması gerekenler aşağıdaki gibi sıralanabilir ¹⁰⁴:

- Müşteriler ile düzenli olarak temas kurulması: Belirli dönemlerde müşteriler ile ürünler, hizmetler, fiyatlar, işletmenin yeni ürünleri, sektörel gelişmeler vb. gibi durumlar hakkında iletişim kurulmalı, müşterilerin özel günleri hatırlanarak, onların yanında olma hissi uyandırılmalı ve akılda kalıcı olunmalıdır.
- Memnuniyetin takibi: Müşteriler ile ürün veya hizmetlerin satıldıktan sonra da iletişim halinde olunmalıdır. Ürün veya hizmetlerden memnun olup olmadıkları kontrol edilmelidir.

¹⁰² Odabaşı Yavuz, s. 19.

¹⁰³ Çağlar Samsa ve Levent Gelibolu, “İlişkisel Pazarlamanın İlişki Kalitesi Üzerindeki Etkileri: Kars İli Cep Telefonu Kullanıcıları Üzerinde Bir Araştırma”, *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt. 5, Sayı, 2, 2015, s. 286.

¹⁰⁴ Murat Burucuoğlu, Müşteri Memnuniyeti Ve Sadakatini Arttırmada Müşteri Şikayetleri Yönetiminin Etkinliği: Bir Örnek Olay İncelemesi T. C. Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011, s. 16.

- Müşterilerin tanınması: Müşteriler ile ilk alışveriş deneyimi yaşandıktan sonra müşteriler tanınmaya çalışılmalı, daha sonraki deneyimlerde müşteri kendini tanıtmak zorunda kalmamalıdır.
- Müşterilere teşekkürünü ifade edilmesi: Müşterilere verilecek olan küçük hediyeler, müşterileri memnun edecek ve işletmeye daha bağlı olmalarını sağlayacaktır.
- Müşterilerinize karşı duyarlı olmak: Müşteri şikâyetleri ciddiye alınmalı ve müşterilerin sorunları mümkün olan en kısa sürede çözüme kavuşturulmalıdır. Sorunlar çözülürken geçirilen tüm aşamalardan müşteriler haberdar edilmeli ve sık sık bilgilendirilmelidir.

Odabaşı'na göre müşteri memnuniyetini etkileyen başlıca unsurlar ¹⁰⁵:

- Ürünlerin bulunabilirliği,
- Satış sonrası hizmet ve destek,
- Etkin sipariş verme işlemleri,
- İsteklerin ve siparişlerin telefonla etkin biçimde ele alınışı,
- Dağıtım ve teslimatın güvenilirliği,
- Basılı malzemenin bulunabilirliği,
- Garanti koşulları,
- Sipariş dönemleri,
- Yüz yüze ilişkilerin kalitesi.

Institute of Customer Service (ICS)'nin yayınladığı bir raporda müşteri mutluluk ya da memnuniyet faktörleri şu şekilde sıralanmaktadır ¹⁰⁶:

- Ürün ya da hizmet kalitesi
- Çalışan yardımseverliği
- “Değerli Müşteri” olarak davranılmak

¹⁰⁵ Odabaşı, s. 192.

¹⁰⁶ Tokat İli Memnuniyet Araştırması, s. 41.

- Çalışan becerisi
- Çalışanın dostane tavrı
- Şikâyet ve problemlerin çözülmesi
- Hizmet hızı
- Soruşturmaların çözülmesi
- Fiyat
- Bilgi tavsiye
- İş yapma kolaylığı
- Bilgilendirme
- Zamanında teslim/çözüm
- Organizasyonun itibarı.

Müşteri memnuniyetini etkileyen temel faktörler hizmet kalitesi, ürün kalitesi, fiyat ve algılanan değerdir. Söz konusu unsurlardan ürün kalitesi ve fiyat unsurları rakipler tarafından kolaylıkla taklit edilebilecek faktör olarak görülmektedir ¹⁰⁷. Müşteri memnuniyeti etki eden faktörler sektörlere göre farklılık gösterse de temel faktörler hemen hemen tüm sektörlerde aynıdır.

2.4. Müşteri Sadakati

Köklü işletmeleri kalıcı yapan ürün ve hizmet sundukları sadık müşteri kitleleridir. İşletmeler, müşterilerine sadece ilgi göstererek onları uzun süreli ellerinde tutamazlar. Bu nedenle, işletmeler müşterilerini önce anlamak ve iyi dinlemek durumundadırlar. Sonrasında ise, daha kaliteli ve daha farklı ürün ve hizmetler sunmaları gerekmektedir. İşletmeler açısından, daha kârlı ve daha sadık müşteriler elde etmek için, müşterilerle öğrenen bir ilişkinin kurulması gerekli olmaktadır. Bunun için de öncelikle müşteriler arasında bir sınıflandırma yapmak gerekli olmaktadır. İşletmeler, müşterilerinden elde

¹⁰⁷ İbrahim Taylan Dörtüoğlu, **Ulusal Kültür Perspektifinden Hizmet Kalitesi ve Müşteri Değeri**, İstanbul: Beta Yayıncılık, 2014, s. 179.

etmiş oldukları bilgileri, kendi birikim ve yetenekleri ile birleştirebilirse, müşterilerine yepyeni ve benzersiz ürün ve hizmetleri sunabilme olanağına kavuşmaktadırlar ¹⁰⁸.

Müşterinin bir seçim hakkı olduğunda, aynı markayı satın alma ya da benzer ihtiyaçlarına çözüm bulmak için her zaman ki sıklıkla aynı mağazayı tercih etme eğilimi, arzusu ve eylemine müşteri sadakati denir ¹⁰⁹. Çatı ve Koçoğlu (2008) müşteri tatmini ile müşteri sadakati arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yaptıkları çalışmalarında, müşteri tatmininde etkili olan faktörlerin müşteri sadakati üzerinde de etkili olduğunu vurgulamıştır. Müşteri değeri ve tatmininin satın alma sonrası gelecek eğilimlere etkisine yönelik çalışmada, müşteri değerinin satın alma sonrası eğilimler üzerinde doğrudan değil müşteri tatmini sağlayarak dolaylı yoldan yüksek bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur. Çalışmada işletmelerin müşterilerine sunduğu değerlerin beklenti oluşturduğu ve bu beklentilerin doğrudan tatmine yansıdığı ortaya konulmuştur. Dolayısıyla müşteri tatmini müşterinin algıladığı değer doğrudan bir sonucudur ve iki değişken birlikte satın alma sonrası eğilimler üzerinde etkili olmaktadır. Tatmin olmuş bir müşteri, ürün ve hizmetleri tekrar satın alabilecek ve sadakati sağlanabilecektir. Bu sayede işletmenin pazar payı ve karları artabilecek ve rekabet avantajı bu yolla gerçekleşebilecektir ¹¹⁰.

2.5. Müşteri Değeri

Müşteriye değer yaratmak, müşterinin bedensel, zihinsel ve duygusal ihtiyaçlarını karşılayan bir ürün konsepti oluşturarak, müşteri sadakati sağlamak ve bu sadakati sürekli kılmak çabasıdır. Pazarlama ve rekabet anlayışının tarihsel seyri incelendiğinde, ürünün ve üretimin önemli olduğu tarih diliminde ürüne değer katmak anlayışının oluşmadığı görülmektedir. İkinci dilimde, üretilen her ürünün satılmadığı anlaşıldığı için ürünü satabilmek önemli hale gelmiştir. Bu amaçla çeşitli pazarlama taktikleri uygulanarak, aynı ya da biraz farklılaştırılmış ürün pazara sürülmüştür ¹¹¹.

Müşteri değeri, tüketim deneyimi sonucunda elde edilen faydalar ile katlanılan maliyetlerin karşılaştırılmasıyla elde edilen sonuç olarak ifade edilebilir. Kısaca değer,

¹⁰⁸Ercan Çiçek, “Müşteri İlişkileri Yönetimini Uygulama Sürecinde Başarıyı Etkileyen Faktörler”, **Selçuk Üniversitesi Karaman İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt. 5, Sayı. 2, Aralık 2005, s. 70.

¹⁰⁹ Odabaşı, s. 19.

¹¹⁰ Berrin Onaran, Zeki Atıl Bulut ve Alparslan Özmen, Müşteri Değerinin, Müşteri Tatmini, Marka Sadakati Ve Müşteri İlişkileri Yönetimi Performansı Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, 2013, s. 42.

¹¹¹ Nevriye Altuntuğ, “Sürdürülebilir Müşteri Değerinin Psikolojik Ve Sosyolojik Boyutu: Bireysel Ve Toplumsal Karakter”, **C. Ü. İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt. 10, Sayı. 2, 2009, s. 3.

toplam müşteri değeri ve toplam müşteri maliyeti arasındaki farktır. Toplam müşteri değeri; ürün, hizmet, personel ve imaj değerini oluştururken, toplam müşteri maliyetini; parasal, zaman, enerji ve psişik maliyet oluşturmaktadır. Müşteriler, rekabet işletmeler arasında seçim yaparken “en iyi değer” olarak algıladığı işletmeyi tercih eder. Müşterilerin farklı tercihleri olduğu için, doğal olarak, en ideal değer her bir müşteri için farklı olacaktır. Bazı müşteriler yenilikçi ürünlere önem verirken, diğerleri kolaylık ve fiyata önem verecektir. Bu noktada işletmelerin değer öneri paketi de hedef müşteri türüne bağlı olarak değişecektir ¹¹².

Müşteri değeri, bir ürün ya da hizmetle ilgili olarak müşterilerin belirli ihtiyaçlarını rakip ürün ve hizmetlere göre daha üstün karşılayıp karşılamadığına ilişkin yargılarıdır. Müşteriler kendilerine sunulan değeri, sürekli ve düşük maliyetle elde ettiklerine inandıklarında, işletme ile aralarında bir bağ kurulabilmektedir. Kanıbir ve Nart, müşteri değerini, “ürün ve hizmetler yoluyla sunulan faydalar ile bu faydalara ulaşmak için katlanılan fedakârlıklar arasındaki değiş-tokuş (trade-off)” olarak tanımlamaktadır ¹¹³. Müşteri tatmini özellikle ürün ve hizmetlerin satın alma ve kullanma sonrası, müşteride oluşan ve daha sonraki satın alma tercihlerini yönlendiren etkisel bir düşüncedir. Oysa müşteri değeri, henüz satın alma öncesi müşterinin, kendisine sunulanlar ile bunları elde etmek için ödeyeceği bedelleri kıyaslaması sonucunda zihninde oluşan duygusal bir süreç olarak değerlendirilebilir. Araştırma sonucunda müşteri tatmini ve değeri arasında her ne kadar farklı yapılar olsa da önemli düzeyde bir ilişkinin varlığı da ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla firmalar satın alma öncesi müşterilere sundukları değerlerle bir beklenti oluşturmakta ve bu beklentiler satın alma sonrası müşteri tatminine de doğrudan yansımaktadır ¹¹⁴.

Müşteri değeri belirlenirken, müşterinin kâra olan katkısı değerlendirilir. Bu hesaplamanın amacı, müşteri ya da müşteri bölümlerine yüklenen maliyet, gelir ve gelir azalmasının elde edilmesi ve sınıflandırılmasıdır. Bu sonuçlar daha sonra satış kârlılığı aleyhinde karşılaştırılır. Kalan brüt fazlalık, işletmenin başarısına müşterinin ne kadar katkı sağladığı bakımından bir ipucu verir. Müşteri değerinin geliştirilmesi, müşteri

¹¹² Hülya Bakırtaş, **Müşteri İlişkileri Yönetimi Kavramlar, Modeller ve Stratejiler**, Bursa: Ekin Yayınevi, 2013, s. 67-68.

¹¹³ Onaran, Bulut ve Özmen, s. 40.

¹¹⁴ Uzkuurt, s. 18.

değeri ve müşteri stratejilerinin kaynağının analiz edilmesine dayanır. Bu analiz koordineli üç aşamadan oluşur ¹¹⁵:

- Birinci aşama: Müşteri değeri, müşteri tatmin portföyü; bu aşamada ilgili müşteri ya da müşteri gruplarının hesaplanan müşteri değeri ve tatmini, birbiriyle ilişki içerisinde gösterilir. Bu gösterim, işletmelere müşterilerden yüksek ya da düşük gelir elde edeceği ve müşterilerin, işletme performansından ne ölçüde mutlu olduğu hakkında bilgi sağlar.
- İkinci aşama: Müşteri önemi, müşteri tatmin portföyü; bu aşamanın farklı çeyrek daireleri içerisinde ilgili müşteri ya da müşteri gruplarının farklılaştırılmış bir incelemesi tek tek ürün özelliklerinin önemi ve tatmini açısından yapılır. Bu gösterimden sonra, ürün özelliklerinin düzeltici faaliyete ihtiyacı olup olmadığı ortaya konabilir.
- Üçüncü aşama: Maliyet tahsisi, potansiyel portföy optimizasyonu; bu aşamada ise ne ölçüde müşteri tatmininin yükseleceği, müşteri değerinin artacağı ya da devam edeceği, bireysel özellikler için maliyet tahsisinin bir olasılığının olduğu soruları ilgili ürün özelliklerinin potansiyelini optimize etmeyle ilişkilidir. Bu analiz müşteri ya da müşteri gruplarına uygulanabilir. Belirli bir özellik, bir müşteri için önemli olduğunda o zaman bu görevde, maliyet düşürme ve/veya verimlilik artırma olasılığının olup olmadığı öğrenilmelidir.

2.6. Müşteri İlişkileri Yönetimi

Müşteri ilişkileri, kuruluş ile müşteri arasında kurulan, satış öncesi ve sonrası tüm eylemleri kapsayan, karşılıklı yararı ve ihtiyaç tatminini içeren bir süreçtir. Müşteri ilişkilerini sadece “satış eyleminin gerçekleştiği durumu kapsar” şeklinde düşünmek ilkel ve çağ dışıdır. Olumlu müşteri ilişkilerinde iki tarafta kazanandır. Müşteri ilişkilerinin ana hedefi müşteri sadakati ve müşteri tatminini sağlamaktır ¹¹⁶. Müşteri stratejisi, pazarlama bölümü için kısa süreli bir görev değildir; daha ziyade, tüm işletmenin katılımını gerektiren devamlı bir iş zorunluluğudur. Kurumların, rekabet güçlerini koruyabilmeleri için müşteri ilişkilerini en etkin şekilde yönetmesi gerekir. Teknolojik ilerlemeler firmaların müşteri ilişkilerini daha verimli şekilde yönetmesine

¹¹⁵ Bakırtaş ve Diğerleri, Müşteri İlişkileri Yönetimi, **Anadolu Üniversitesi Yayını No: 3001**, s. 72.

¹¹⁶ Odabaşı, s. 4.

olanak tanımıştır; ancak teknoloji aynı zamanda müşteri bilgilenme ve iş yaptıkları şirketlerden daha fazlasını talep etme gücünü de kazandırmıştır.¹¹⁷

Müşteri ilişkileri yönetimi, her şeyden önce bir süreci ifade etmektedir. Bu süreç, öncelikle müşterileri dinlemekle başlamaktadır. Daha sonrasında, müşterilerin işletmeden nasıl bir ürün ya da hizmet beklediklerinin belirlenmesi ile devam eder. Müşteri ilişkileri yönetiminin temelinde, müşteriler hakkında olabilecek en fazla bilgiye sahip olmak yer almaktadır. Müşteri ilişkileri yönetiminin amacı, geleneksel pazarlama araçlarının yerini almak değil, bu araçların, doğru hedefe, doğru zamanda ulaşmasına yardımcı olmak üzere, tamamıyla doğruluk taşıyan işlenmiş bilgi ile yönlendirmektir¹¹⁸. İşletmelerin müşteriyle ilişki yönünün artmasına neden olan çevresel güçleri aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür¹¹⁹:

- Hızlı teknolojik ilerlemeler
- Şirketler tarafından toplam kalite programlarının benimsenmesi
- Hizmet ekonomisinin büyümesi
- Bireyler ve takımların güçlenmesine rehberlik edecek örgütsel gelişim süreçleri
- Müşteriyi elde tutme endişesinin neden olduğu rekabet yoğunluğundaki artış.

2.7. Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesine Yönelik Teknikler

İşletmeler müşteriler ile ilişkilerini ölçmek zorundadırlar. Aksi takdirde buldukları yeri ve gelecekte konumlarını belirleyemezler. Müşteri ilişkilerini ölçmede en çok kullanılan teknikler; fokus grupları, danışma panelleri, kritik olay tekniği, müşteri anketleri olarak gösterilebilir¹²⁰:

Fokus grupları

Son yıllarda oldukça geniş uygulama alanı bulan bir teknik olarak görülmektedir. Özellikle, müşteri ilişkilerinde sayısal olmayan önemli bilgilerin elde edilmesinde etkin bir araçtır. Belirli ve kalıplara oturtulmamış, doğal bir toplantı biçiminde yürütülen, seçilmiş az sayıda müşterilerin serbestçe birbirleriyle etkileşimde bulunabildikleri bir görüşme biçimidir. Ana amaç, müşteri ilişkileri konusunda müşterilerin görüş ve

¹¹⁷ Don Peppers-Martha Rogers, s. 23.

¹¹⁸ Çiçek, s. 70.

¹¹⁹ Bakırtaş, s. 24.

¹²⁰ Odabaş, s. 171-175.

önerilerini belirlemektir. Genellikle, en az üç küçük gruptan oluşur ve her grup benzer özelliklerindeki insanları içerir. Gruplar 8-12 kişi arasında olup belli bir tarih ve zaman diliminde (1-3 saat) moderator denen yönetici tarafından toplantı yürütülür. Toplantı ses ve görüntü bantlarına kayıt altına alınır. Toplantı katılımcı sayısı aşılmadan dört oturumu geçmeyecek şekilde organize edilmelidir. Toplantı konusu dağıtılmadan katılımcıların tümünün görüşleri alınmalıdır. Daha sonra 2-3 kişi tarafından veri analizleri, yapılan ses ve görüntü kayıtları dinlendikten sonra ana tema ortaya konularak rapor biçiminde düzenlenir. Sonuçlar değerlendirilirken grupların yapıları ve dinamikleri dikkate alınmalıdır. Fokus görüşmeleri kalitatif niteliktedir ve sayısal analizlerle desteklenmelidir.

Danışma panelleri

Belli bir zaman diliminde uzman kişiler tarafından katılımcılara bir konu hakkında gerekli bilgilerin aktarılmasına panel denir. Belli özellikleri olan müşteri ve müşteri grupları panele katılır ve müşteri ilişkileri yönetim ölçümü sırasında işletme yöneticilerine müşteri ilişkilerine yönelik tutum ve fikirlerin aktarılması noktasında katkı sağlar. Paneller iki yolla uygulanabilir.

- Sürekli panel: Katılımcılar düzenli olarak belirlenmiş olan konulara ilişkin rapor hazırlar. Bu panelin önemli avantajı, sürekli bilgi etmenin mümkün olmasıdır. Yapılan toplantının gündemini, müşteri hizmet stratejisiyle ilgili konular oluşturmaktadır. Bu bağlamda, medya alışkanlıkları, davranışları gibi konular örnek olarak verilebilir.
- Süreksiz panel: Daha seyrek aralıklarla ve düzensiz bir şekilde gerçekleşir.

İşletmeler bu tekniği uygulamaya karar verildiğinde, panel ve üyelerin işletmelerin özellikle de müşteri ilişkileri bölümünün partneri olarak kabul etmeli ve bu durum işletmeler tarafından panel olarak üyelerine açıkça gösterilmelidir.¹²¹

Kritik olay tekniği

İşletmede kritik olay olarak nitelendirilen olaylara ilişkin veri toplamak ve bu verileri sınıflandırarak benzer olayları belirli kategorilere ayırmak için kullanılmaktadır. Bu teknikte veri toplanması için katı kurallar yoktur. Daha güvenilir kategoriler işletmeler

¹²¹ Bakırtaş, s. 187.

tarafından oluşturmak isteniyorsa 100 olay uygundur, ancak istatistiki bazı analizler yapılmak isteniyorsa olay sayısı 300-500 arasında olmalıdır. Farklı yollarla uygulanabilir. Bu teknikte müşterilerin gerçek deneyimlerini işletmeye aktarması, uygulamaları geliştirecek önlemlerin alınması ve stratejilerin oluşturulması noktasında yol gösterici olabilmektedir.

Müşteri ilişkileri anketi

İşletmeler müşterilerin memnuniyet düzeyini belirlemek için anket tekniğini kullanmaktadır. Anket uygulaması, farklı yöntemlerle (posta, telefon, yüz yüze ve bilgisayar destekli) gerçekleştirilebilir. Her bir yöntemin kendine göre avantaj ve dezavantajları vardır. Bunlar elde edilecek olan verinin kalitesini etkiler. Bu nedenle hangi yöntemin kullanılacağına ilişkin karar verilirken iyi bir değerlendirme yapılmalıdır. Değerlendirme sırasında göz önünde bulundurulması gereken bazı noktalar vardır. Bunlar ¹²²:

- Cevaplayıcıların özellikleri
- Anket formunu “belirli bir kişinin” doldurup doldurmaması
- Analizler için ihtiyaç duyulan kişi sayısı
- Sorulması gereken soru sayısı

Kıyaslama (Benchmarking)

Günümüzde müşteri memnuniyetinin sağlanması ve müşteri bağlılığının yaratılması, faaliyette buldukları sektörde lider olmak isteyen işletmeler için temel bir hedef haline gelmiştir. Bunu sağlamak için de işletmelerin değişen ve gelişen çevreye uyum sağlamaları, yeni teknolojileri süreçlerinde kullanmaları, en iyi uygulamalara sahip olmaları ve stratejik yönetimin etkinliğini artırmaları gerekmektedir. Benchmarking çalışmaları ile başarılı işletmelerin en iyi uygulamalarına ulaşılabilen, onlardan öğrenilip, öğrenilenlerin işletmeye adapte edilmesi sağlanabilmektedir. Sürekli yenilenmeye ve gelişmeye imkan tanıyan, mükemmelle ulaşmayı sağlayan, rekabet gücünü artıran benchmarking çalışmaları yalnızca işletmelerin faaliyette bulunduğu alanda değil farklı alanlarda da yapılabilmektedir. Böylece, yaratıcı ve yeni fikirler

¹²² Bakırtaş, s. 188.

ortaya çıkabilmekte, süreçlerin kalitesi artırılabilir. Benchmarking uygulama süreci ise şu aşamalardan oluşmaktadır ¹²³.

- Benchmarking konusunun belirlenmesi
- Benchmarking ekibinin oluşturulması
- Benchmarking ortağının belirlenmesi
- Verilerin toplanması ve analiz edilmesi
- Hedeflerin belirlenmesi ve uygulama planının hazırlanması
- Uygulama ve değerlendirme
- Dengeli Skor Kartı

Müşteri ilişkilerinin ölçülmesinde kurum veya işletmeye uygun yöntem belirlenip belirli zaman dilimlerinde tekrar edilmelidir. Bu şekilde bulunulan nokta ve gelecekte bulunulmak istenilen yer arasındaki farklılık ölçülür ve uygun stratejiler belirlenir.

2.8. Toplu Konutlarda Kullanıcı (Müşteri) Memnuniyeti

Kullanıcı memnuniyeti, ürünü veya hizmeti satın alan kişinin satın alma öncesi beklentilerinin gerçek sonuçlarla kıyaslanarak olumlu, olumsuz veya net şekilde değerlendirilmesidir ¹²⁴. Toplu konutlarda müşteri memnuniyetinde önem arz eden iki önemli kavram bulunmaktadır. Bu kavramlar kalite ve sosyal donatı kavramlarıdır. Konut, hane bireylerinin toplumdaki sosyo-ekonomik konumlarını, fiziksel değerlerini ve estetik anlayışlarını da göstermektedir. İnsanların ömürlerinin büyük bölümünü yaşadıkları ve gelirlerinin önemli bir kısmını harcadıkları bu mekânlar, kullanıcıların en temel ihtiyaçlarını yapı kullanım ömrü boyunca yeterli şekilde karşılamanın yanında, kalite ve memnuniyet değerlerini de bünyesinde barındırmalıdır ¹²⁵.

Memnuniyet ve tatmin kavramları insanların sosyal bir nesneye karşı olan duygusal karşılıkları olarak tanımlanmaktadır. Konuta ait tatmin kavramı ise, konut ve çevresinde oluşturulan bir dizi sorun, olanak ve özelliğin kullanıcıda yarattığı duygusal izlenim ile konut ortamının kullanıcının hedeflerine ulaşmasına yardımcı olma düzeyinin bir göstergesidir. Yanar (1994) ve Şenyurt (2001) tarafından da memnuniyet

¹²³ Selen Doğan ve Özge Demiral, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt. 4, Sayı. 7, 2008, s. 10.

¹²⁴ Eken, s. 17.

¹²⁵ Eken, s. 1.

kavramı, “edinim öncesi beklentiler ile edinim sonrası değerlendirmeler arasındaki uyum” olarak tanımlanmıştır ¹²⁶.

Konut kişilerin yaşamsal ihtiyaçlarını karşılamakla beraber onları yaşamın olumsuzluklarından uzaklaştırarak sosyal ve psikolojik bir tatmin de sağlamaktadır. Konut alanı memnuniyeti, kalite, güvenlik, konutların durumu, yaşanabilir ve komşulardan memnuniyet gibi çok sayıda değişken ile ilgilidir. Konut alanından memnuniyette konut alanı özellikleri, yönetimi, çevresel faktörler, yerel faktörler gibi değişkenler haricinde kullanıcının özellikleri de etkili olmaktadır ¹²⁷.

Toplu konutlar, kullanıcılarının çocuktan yaşlıya çeşitli yaş aralıklarında, farklı eğitim düzeyinde ve mesleklerde, çeşitli fiziksel, sosyal, kültürel ve ekonomik özelliklerde insan gruplarından meydana geldiği düşünülerek, kullanıcı memnuniyetinin sağlanabilmesi için bu grubun özelliklerinin ve isteklerinin belirlenerek kullanıcıyı uyuma zorlamayan konutlar şeklinde tasarlanmalıdır. Bu bağlamda Korkmaz’a göre toplu konutlar, hızlı inşa edilerek uzun vadede ödeme yapılabilen, çok az sayıda plan tiplerinden oluşan ve inşa edilen bölgeye özgü özellikleri olmayan tasarımları ile beklenen başarıya ulaşamamakta ve kullanıcı memnuniyetini büyük ölçüde sağlayamamaktadır ¹²⁸. Günümüze kadar toplu konutlarda kalite değerlendirmesi, planlama ve tasarım ölçütleri, kentsel dönüşümler, devletlerin kaynak oluşma ve konut politikaları vb. gibi pek çok konuda araştırma yapılmıştır. Özellikle toplu konut kullanıcılarının giderek artması, bu konutlarda yaşayan bireylerin ihtiyaçlarının ve memnuniyetlerinin değerlendirilmesi gibi amaçlarla yapılan çalışmaları da artırmıştır ¹²⁹.

Memnuniyet ile konut ilişkisinde çeşitli faktörler ortaya çıkmaktadır. Bunlar: Sosyo-ekonomik durumun konut ile olan ilişkisinin varlığını, konut ve alanında mahremiyet (kişisel alana duyulması beklenen saygı, bölgesel davranış) aranılmasıdır. Memnuniyetin artması ya da azalmasında insan ve çevrenin etkileşimi, konut ve kültür ilişkisinin varlığı, kalitenin konut ile kentsel yaşam kalitesine olan etkisi, kullanıcının

¹²⁶Siddıka Filiz ve Aydın Gökyüksek, “Konut Ediniminde Kullanıcı Kararlarını Etkileyen Faktörler: İstanbul Toplu Konut Örneği”, **Yüksek Lisans Tezi**, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Mühendislik Ve Fen Bilimleri Enstitüsü, Kocaeli, 2010, s. 34.

¹²⁷ Polat, s. 38.

¹²⁸ Eken, s. 29.

¹²⁹ Eken, s. 29.

konut alanı yerleşim ve kullanımı ile olan ilişkisi, komşuluk ilişkileri düzeyi, altyapı ve çevre alanlarının değerlendirilmesi gibi faktörler etkili olmaktadır ¹³⁰.

Konut kişilerin yaşamsal ihtiyaçlarını karşılamakla beraber onları yaşamın olumsuzluklarından uzaklaştırarak sosyal ve psikolojik bir tatmin de sağlamaktadır. Konut alanı memnuniyeti, kalite, güvenlik, konutların durumu, yaşanabilirlik ve komşulardan memnuniyet gibi çok sayıda değişken ile ilgilidir. Konut alanından memnuniyette konut alanı özellikleri, yönetimi, çevresel faktörler, yerel faktörler gibi değişkenler haricinde kullanıcının özellikleri de etkili olmaktadır ¹³¹.

Toplu konut projelerinde müşteri memnuniyetini etkileyen faktörler zamana, mekana, konuma ve yaşam tarzına göre farklılık gösterebilir. Kentte yaşayanlar, kentin yoğunluğundan, kirli havasından, gürültüsünden uzaklaşmak, çocuklu aileler çocuklarını daha rahat büyütebilmek için, kent dışında ama kente yakın alanlarda daha çok müstakil konutlardan oluşan konut alanlarına doğru kaymaktadır. Bu tercihin bir sonucu olarak bu tip konut alanlarının sayısı hızla artmakta ve kentlerde daha geniş bir yer kaplamaktadır. Bu sitelerdeki konutların kullanım alanları bir apartman dairesine oranla daha fazla olmasına karşın, zemin kat alanının küçük olması ve çok katlı olmaları, iç örgütlenme karakterleri ve mekân standartları kullanıcıda memnuniyetsizliğe neden olmaktadır. Bu nedenle kullanıcı gereksinim ve tercihlerinin belirlenerek müstakil konutlarda kullanıcıyı memnun edecek esnek, değişebilir tasarım stratejileri geliştirmek gerekmektedir. Bu konu kullanıcı memnuniyeti için olduğu kadar yapıda fiziksel ve fonksiyonel eskimeyi yavaşlatmak, kaynak ve enerji tasarrufu sağlamak için de önemlidir ¹³². Bursa'da yapılan bir araştırmada, kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesine yönelik uygulamada, çeşitli çalışmalardan yararlanılmış ve kullanıcı memnuniyetini etkileyen toplam yedi faktör belirlenmiştir. Bu faktörler ¹³³:

- Sosyal donatılar ve açık alanlar,
- Çevresel nitelikler,
- Konutun fiziksel özellikleri,

¹³⁰ Oral, s. 26.

¹³¹ Polat, s. 38.

¹³² http://jfa.arch.metu.edu.tr/archive/0258-5316/2010/cilt27/sayi_2/189-206.pdf (24 Nisan 2016)

¹³³ Mimarlık dergisi sayı:369, eylül-ekim 2010, **TOKİ Konutlarında Kullanıcı Memnuniyeti: Fırsatlar ve Sorumluluklar** Miray Akıncıtürk Gür, Araş. Gör. , Uludağ Üniversitesi, Mimarlık Bölümü Neslihan Türkün Dostoğlu, Prof. Dr. , Uludağ Üniversitesi, Mimarlık Bölümü. <http://www.mimarlikdergisi.com/index.cfm?sayfa=mimarlik&DergiSayi=369&RecID=2482>

- Erişebilirlik ve ulaşım,
- Güvenlik,
- Konutun iklimsel kontrolü,
- Komşuluk ilişkileri

Toplu konutlarda müşteri memnuniyetini etkileyen unsurların başında konut kalitesi ve site yönetimi gelmektedir.

Konut Kalitesi

“Kalite”; standartlara, istenen özelliklere uygunluk olarak tanımlanabilir. Kalite elde etme ve sürdürme kurgusunun oluşturulabilmesi genelde tüm yapı sektörünü ilgilendiren bir özellik taşımaktadır. Toplu konutların tasarım ve yapımına yönelik standartların olmadığı, kullanıcılarının belli olmadığı bir ortamda kalitenin sağlanması fiziksel ölçütlerin belirlenmesiyle mümkün olmaktadır. Standartların oluşturulması da yine kullanımdan gelen verilere göre düzenlenmiş olmasına rağmen, toplu konut alanında, “minimum maliyet” üst amacı doğrultusundaki bakış açısı konutta kaliteyi önemli ölçüde etkilemektedir¹³⁴. Konut ve çevresel kalite memnuniyetinin yükselmesi insanların yaşam kalitesini artırmakta, dolayısıyla insanların hayatlarından memnuniyetlerini etkilemektedir. İnsanların yaşamaktan zevk aldıkları, mutlu oldukları konut alanları kullanıcıların ruhsal tatminini artırmakta, hayatta başarılı olmalarına yardımcı olmaktadır¹³⁵.

Site yönetimleri

Toplu konutlarda düzenin sağlanması için site yönetimleri vazgeçilmez bir unsurdur. Site yönetimleri, organizasyonları kurarak gerek kat maliklerine gerekse konut sahiplerine huzurlu, konforlu ve güvenli bir ortam sağlarken aynı zamanda ortak alanları kullanma bilincini yerleştirerek, ortak yaşam kültürünün benimsenmesine katkıda bulunmaktadır. Site yönetimlerinin faaliyetlerini aşağıdaki şekilde sıralayabilir¹³⁶:

- Peyzaj & Bakım
- Çim alanların, ağaçların ve çalı gruplarının düzenlenmesi ve bakımı

¹³⁴ A. Tanju Gültekin, Gazi Üniv. Müh. Mim. Fak. Der. Cilt 17, No 3, 137-152, 2002

¹³⁵ Ömer Lütfi Kellekci, Lale Berköz İtü Dergisi/A Mimarlık, Planlama, Tasarım Cilt:5, Sayı:2, Kısım:1, 167-178 Eylül 2006

¹³⁶ www.emlakyonetim.com.tr

- Yapısal peyzaj elemanları olan
 - Sert Zeminler,
 - Ahşap Grupları
 - Çocuk Oyun Gruplarının Bakımı
- Mevsimsel şartlara göre çim alanlarının sulanması, biçimi, gübrenmesi, ilaçlanması
- Ağaçların budanması, çanak açımı, ilaçlama, kış şartlarına hazırlık
- Tahrip olmuş çim alanların ara ekimlerinin yapılması
- Kuru ağaç değişimleri, ağaç dikim şenliklerinin organizasyonu
- Muhasebe
- Site Yönetim gelir ve gider muhasebesinin tutulması
- Kat malikinin cari hesaplarının takip edilmesi, çıkabilecek sorunlar hakkında Site Müdürüne bilgi verilerek çözüm üretilmesi
- İcraya verilen ya da verilecek olan üye bilgilerinin hazırlanması, yapılacak işlemlerin Hukuk Müşavirliği ile koordineli olarak yürütülmesi ve hukuk müşavirliğinden alınan tahsilatların sisteme işlenmesi
- Borcu Yoktur belgesinin düzenlenmesi ve arşivlenmesi
- Halka İlişkiler & Tanıtım
- Site sakinleri ile yönetim arasında bir köprü görevi kurarak, , site sakinlerinin her tür talep ve şikâyetlerinin kayıt altına alınması
- Kayıt altına alınan talep ve şikâyetlerin, ilgili birimlere iletilerek site yönetiminin görev ve sorumluluğunda en kısa sürede çözüme kavuşturulması
- Site sakinleri ile ilgili bilgilerin (kimlik, telefon vs.) kayıt altına alınması ve güncellenmesi
- Gelen talep, şikâyet ve anket sonuçlarının değerlendirilerek raporlanması
- Site sakinlerine çeşitli kurum ve kuruluşlarla ilgili duyuru ve bilgilendirmelerin yapılması

- Sitede yaşam ile ilgili çeşitli duyuru, ilan ve her tür eğitimin verilmesi
- Çeşitli sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmesi
- Teknik İşler
- Sitedeki elektrik ve mekanik teçhizatın düzenli bakım ve onarımlarının yapılması
- Blok merdiven otomatiği, uydu yayını, otomasyon sistemi, asansör içi ve dışı, çatı ve blok aydınlatma arızalarının giderilmesi
- Bahçe aydınlatmaları, kapı ve elektrik sisteminin faal bulundurulması
- Sitenin güvenlik ve sürekliliğini tehdit eden durumların yöneticiye rapor edilmesi
- Site Müdürünün vermiş olduğu iş akış programının uygulanması
- Çalışma ve iş güvenliği ile ilgili talimatlara uygun hareket edilmesi
- Çevre & Temizlik
- Görev alanının temizliğini
- Blok ortak alanların her gün zemin temizliğinin yapılması ve bu alanların temiz bulundurulması
- Kalorifer ya da doğalgaz kazanlarının çalıştırılması
- Blok çevresi, adalar arası yolların temizlenmesi
- Peyzaj alanlarının verilen program dâhilinde sulanmasını
- Çöp toplama saatinde çöplerin daire kapılarından alınarak çöp toplama yerlerine taşınması
- Güvenlik
- Site Sakinlerinin güvenliğinin sağlanması
- Kayıp eşyaların sahibi bulunana kadar muhafaza edilmesi ve bulunması halinde sahiplerine teslim edilmesi

- Anahtarı kayıp olan veya unutulmuş dairelerin ilingir aracılığıyla kapılarının açılması
- Her tür hırsızlık olaylarında seri Şekilde kolluk kuvvetlerine, mal sahibine ve site müdürüne bilgi verilmesi
- Site sakinlerini rahatsız edecek boyutta gürültü yapanların uyarılması
- Őüpheli Őahısların veya araçların siteye girişinin engellenmesi veya kontrol edilmesi.



BÖLÜM 3: İSTANBUL KAYEŞEHİR BÖLGESİNDE YAŞAYAN TOKİ SAKINLERİNİN MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİN ARAŞTIRILMASI

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Barınma ihtiyacı bireylerin en temel ihtiyaçları arasında yer almaktadır. Hızlı nüfus artışı, işsizlik, doğal afetler gibi unsurlar özellikle kırsal kesimden büyük şehirlere olan göçleri hızlandırmaktadır. Bu durum özellikle son yıllarda konuta yönelik talebi oldukça arttırmıştır. Bu ihtiyacın karşılanması noktasında toplu konutların üretimi de son yıllarda hızla çoğalmaktadır. Bu noktada TOKİ ülkenin birçok bölgesinde toplu konut üretimine yönelik projeler yürütmektedir. TOKİ konutları farklı ekonomik ve sosyokültürel düzeyden gelen insanları bünyesinde barındırmaktadır. Bu konutlarda oturanların memnuniyet düzeylerinin ölçülmesine yönelik gerek TOKİ tarafından gerekse akademik anlamda birçok araştırma yapılmaktadır. Bunlardan başlıcaları Eken tarafından (2011) yapılan “Toplu Konut Üretiminde Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi: Sakarya Yenikent Örneği” adlı yüksek lisans çalışması, Özge Polat tarafından (2010) “Farklı Sosyoekonomik Grupların Oluşturduğu Toplu Konut Açık Alanlarında Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçülmesi: Bahçeşehir ve Esenken Örneği” adlı yüksek lisans çalışması gelmektedir. Bu araştırmanın amacı İstanbul Kayaşehir Bölgesinde yaşayan TOKİ sakinlerinin memnuniyet düzeylerini ortaya çıkarmak ve bu memnuniyet düzeyinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemektir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada TOKİ konutlarındaki memnuniyet düzeyini ölçmeye yönelik anket soruları TOKİ tarafından 2010 yılında yürütülmüş olan “Müşteriye Danışma Süreci Memnuniyet Araştırması” adlı çalışmadan uyarlanmıştır.

3.3. Araştırmanın Örnekleme

Araştırmanın örneklemini İstanbul Kayaşehir’de Toplu Konut İdaresi tarafından yapılan konutlarda yaşayanlar oluşturmaktadır. Bu doğrultuda söz konusu bölgede yaşayanlara yönelik toplam 400 anket gönderilmiş, bunlardan 340 tanesinden geri dönüş olmuş ve 300 tanesi değerlendirmeye uygun görülmüştür.

3.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma örnekleminde elde edilen bulguların bütün araştırma evrenine yönelik olduğunu varsaymak araştırmanın kısıtlılığını oluşturmaktadır.

3.5. Araştırmanın Hipotezleri

Hipotez 1

H₀: Cinsiyet bağımsız değişkeni ile konut memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

H_a: Cinsiyet bağımsız değişkeni ile konut memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Hipotez 2

H₀: Yaş bağımsız değişkeni ile konut memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

H_a: Yaş bağımsız değişkeni ile konut memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Hipotez 3

H₀: Medeni durum bağımsız değişkeni ile konut memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

H_a: Medeni durum bağımsız değişkeni ile konut memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Hipotez 4

H₀: Eğitim Düzeyi bağımsız değişkeni ile konut memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

H_a: Eğitim Düzeyi bağımsız değişkeni ile konut memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Hipotez 5

H₀: Gelir Düzeyi bağımsız değişkeni ile konut memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

H_a: Gelir Düzeyi bağımsız değişkeni ile konut memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Hipotez 6

H₀: Mülkiyet Durumu bağımsız değişkeni ile konut memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

H_a: Mülkiyet Durumu bağımsız değişkeni ile konut memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Hipotez 7

H₀: Konutun m²'si ile konut memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

H_a: Konutun m²'si ile konut memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

3.6. Araştırmanın Bulguları

3.6.1. Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik kavramı bir test ya da ankette yer alan soruların birbirleri ile olan tutarlılığını kullandığı ölçüğün ilgilendiği sorunu ne derece yansıttığını ifade edebilmek açısından önem taşımaktadır. Güvenilirlik katsayısı Alpha (α) katsayısına göre yorumlanmaktadır. Alpha katsayısına bağlı olarak ölçüklerin güvenilirlik katsayıları aşağıdaki aralıklarda (Kalaycı, 2008: 405):

- ✓ $0.00 \leq \alpha < 0.40$ ölçük güvenilir değildir.
- ✓ $0.40 \leq \alpha < 0.60$ ölçük güvenilirliği düşük
- ✓ $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ölçük oldukça güvenilir
- ✓ $0.80 \leq \alpha < 1.00$ ölçük yüksek derecede güvenilir bir ölçektir

Ankette kullanılan ölçüğün güvenilirlik analizine yönelik bulunan Cronbach Alpha (α) katsayısı aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 1
Kullanılan Ölçeğin Güvenirlik Analizi

Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach Alpha (α)
TOKİ Kullanıcı Memnuniyeti Anketi	46	0,954

Araştırmada kullanılan ölçek yüksek derecede güvenilir düzeydedir.

3.6.2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Katılımcıların demografik özelliklerine yönelik bulgular aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 2
Katılımcıların Demografik Özellikleri

Özellikler	N	%100
Cinsiyet		
Kadın	82	27,3
Erkek	218	72,7
Yaş		
18-24	16	5,3
25-34	77	25,7
35-44	129	43,0
45-54	55	18,3
55-64	23	7,7
Medeni Durum		
Evli	265	88,3
Bekar	35	11,7
Eğitim Düzeyi		
İlkokul Mezunu	65	21,7
Ortaokul Mezunu	55	18,3
Lise Mezunu	105	35,0
Ön lisans Mezunu	29	9,7
Lisans Mezunu	40	13,3
Lisansüstü Mezunu	6	2,0
Gelir Düzeyi		
0-500 TL	27	9
501-1000 TL	14	4,7
1001-1500 TL	98	32,7
1501-2000 TL	57	19,0
2001-3000 TL	70	23,3
3001 ve üzeri	34	11,3
Mülkiyet Durumu		
Ev Sahibi	161	53,7
Kiracı	139	46,3
Oturulan konutun m2 si		
75 m2	106	35,3
85 m2	107	35,7
118 m2	87	29,0

Katılımcıların demografik özelliklerine baktığımızda %27,3'nün kadın, % 72,7'sinin erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların %5,3'ü 18-24 yaş aralığında, %25,7'si 25-34 yaş aralığında, %43,0'si 35-44 yaş aralığında, %18,3'ü 45-54 yaş aralığında, %7,7'si 55-64 yaş aralığındadır. Medeni durum açısından tablo değerlendirildiğinde katılımcıların %88,3'nü evliler, %11,7'sini bekârların oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların %21,7'sini ilkokul mezunları, %18,3'ünü ortaokul mezunları, %35,3'nü lise mezunları %9,7'sini ön lisans mezunları ve %13,3'nü lisans mezunları, %2,0'nı yüksek lisans mezunları oluşturmaktadır. Katılımcıların gelir düzeyine bakıldığında 0-500 TL arası gelir düzeyi olanlar %9,0'luk bir oranı, 501-1000 TL arası gelir düzeyi olanlar %4,7'lik bir oranı, 1001-1500 TL arası gelir düzeyi olanlar %32,7'lik bir oranı, 1501-2000 TL arası gelir düzeyi olanlar %19,0'lık bir oranı, 2001-3000 TL arası gelir düzeyi olanlar %23,3'lük bir oranı, 3001 ve üzeri gelir düzeyi olanlar %11,3'lük bir oranı oluşturmaktadır. Katılımcıların mülkiyet durumları incelendiğinde %53,7'sinin ev sahibi, % 46,3'nün kiracı olduğu görülmektedir. Katılımcıların %35,3'ü 75 m2 olan dairelerde, %35,7'si 85 m2 olan dairelerde, %29,0'ı 118 m2 olan dairelerde ikamet etmektedir.

3.6.3. Konutların İç Özelliklerine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Yüzdesele Dağılımları, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Konutların iç özelliklerine yönelik memnuniyet düzeyini ölçen ifadelerin yüzdesele dağılımları, aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 3**Konutların İç Özelliklerine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin
Yüzesel Dağılımları, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları**

	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Ne Memnunum ne Değilim	Memnunum	Çok Memnunum	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
	%	%	%	%	%		
Konutun İç Özelliklerine Yönelik İfadeler Ve Memnuniyet Düzeyi							
1. Konuttaki ısıtma sistemi	8,0	12,0	11,0	52,3	16,7	3,57	1,14
2. Konutun büyüklüğü (metrekaresi)	3,7	16,3	15,3	54,7	10,0	3,51	0,99
3. Konutun planı	4,0	9,0	20,7	57,3	9,0	3,58	0,91
4. Konuttaki sıcak su sistemi	7,0	17,3	16,3	44,7	14,7	3,42	1,14
5. Konutun banyosu	6,3	11,3	15,3	58,0	9,0	3,52	1,01
6. Pencerelerin konumu ve büyüklüğü	11,7	14,3	16,0	50,0	8,0	3,28	1,16
7. Mutfak dolapları	21,0	28,0	16,0	28,7	6,3	2,71	1,25
8. Konutun WC'si	22,0	17,7	14,3	39,7	6,3	0,90	1,30
9. Konut içindeki ıslak zeminlerin su izolasyonu	12,0	20,7	28,0	32,7	6,7	3,01	1,13
10. Yangın alarm sistemi	7,3	12,7	37,7	33,0	9,3	3,24	1,03

Tablo'daki konutların iç özelliklerine yönelik memnuniyet düzeyini ölçen ifadelerin aritmetik ortalamaları değerlendirildiğinde “Konut planından memnuniyet” 3,58 ortalama ile birinci sırada, “Konuttaki ısıtma sisteminden memnuniyet” 3,57 ortalama ile ikinci sırada, “Konutun banyosundan memnuniyet” 3,52 ortalama ile üçüncü sırada yer almaktadır.

Tablo 4

Konutların İç Özelliklerine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Puan Ortalamaları

Konutun İç Özellikleri	N	Ortalama	Standart Sapma
	300	3,07	1,10

Konuttan oturanların konutun iç özelliklerine yönelik memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik sorulmuş on ifadenin puan ortalaması 3,07'dir.

3.6.4. Konutların Dış Özelliklerine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Yüzdesel Dağılımları, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Konutların dış özelliklerine yönelik memnuniyet düzeyini ölçen ifadelerin yüzdesel dağılımları, aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 5**Konutların Dış Özelliklerine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Yüzesel Dağılımları, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları**

	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Ne Memnunum Ne Değilim	Memnunum	Çok Memnunum	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
	%	%	%	%	%		
Konutun Dış Özelliklerine Yönelik İfadeler Ve Memnuniyet Düzeyi							
11. Binanın genel görünümü	4,0	8,0	16,7	63,7	7,7	3,63	0, 88
12. Binanın ana giriş-çıkışı	7,3	8,7	20,7	55,0	8,3	3,48	1,01
13. Bina içi aydınlatma sistemi	2,3	9,3	22,7	57,0	8,7	3,60	0,86
14. Merdivenlerin yerleşimi ve biçimi	3,0	4,0	14,0	68,3	10,7	3,79	0,79
15. Binadaki dış boya ve yalıtım	7,3	16,7	27,7	39,7	8,7	3,25	1,06
16. Asansör	11,0	18,3	19,0	43,7	8,0	3,19	1,16
17. Balkonların yerleşimi ve biçimi	12,0	24,0	20,3	35,3	8,3	3,04	1,18
18. Çatı kaplaması ve yalıtımı, çatı inişi	10,7	17,3	30,7	34,7	6,7	3,09	1,09

Tablo'daki Konutların dış özelliklerine yönelik memnuniyet düzeyini ölçen ifadelerin aritmetik ortalamaları değerlendirildiğinde “Merdivenlerin yerleşimi ve biçiminden duyulan memnuniyet” 3,79 ortalama ile birinci sırada, “Binanın genel görünümünden duyulan memnuniyet” 3,63 ortalama ile ikinci sırada, “Bina içi aydınlatma sisteminden duyulan memnuniyet” 3,60 ortalama ile üçüncü sırada yer almaktadır.

Tablo 6

Konutların Dış Özelliklerine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Puan Ortalamaları

Konutların Dış Özellikleri	N	Ortalama	Standart Sapma
	300	3,38	1,00

Konuttan oturanların konutun dış özelliklerine yönelik memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik sorulmuş sekiz ifadenin puan ortalaması 3,38'dir.

3.6.5. TOKİ Konutlarında Oturanların Bina Çevresine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Yüzdesele Dağılımları, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

TOKİ konutlarında oturanların bina çevresine yönelik memnuniyet düzeyini ölçen ifadelerin yüzdesele dağılımları, aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 7**TOKİ Konutlarında Oturanların Bina Çevresine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Yüzdesele Dağılımları, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları**

	Hiç Memnun Değlim	Memnun Değlim	Ne Memnunum Ne Değlim	Memnunum	Çok Memnunum	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
	%	%	%	%	%		
Konutun Bina Çevresine Yönelik İfadeler Ve Memnuniyet Düzeyi							
19. Yeşil alanlar/parklar/çocuk oyun alanları	6,3	18,3	19,7	47,7	8,0	3,32	1,06
20. Otopark	12,0	23,3	17,7	38,7	8,3	3,08	1,19
21. Toplu ibadet yerleri (cami vb.)	9,7	9,3	15,7	52,7	12,7	3,49	1,12
22. Eğitim tesisleri, okullar, kurslar vb.	9,0	9,7	20,7	49,7	11,0	3,44	1,09
23. Alışveriş merkezleri (market, manav vb.)	8,3	12,3	23,0	45,0	11,3	3,38	1,10
24. Güvenlik, güvenlik duvarı, kapısı vb.)	26,3	20,3	19,0	30,0	4,3	2,65	1,27
25. Spor alanları	15,0	25,0	23,3	31,7	5,0	2,86	1,16

Tablo'daki Konutların bina çevresine yönelik memnuniyet düzeyini ölçen ifadelerin aritmetik ortalamaları değerlendirildiğinde "Toplu ibadet yerlerinden duyulan memnuniyet" 3,49 ortalama ile birinci sırada, "Eğitim tesisleri, okullar, kurslardan duyulan memnuniyet" 3,44 ortalama ile ikinci sırada, "Alışveriş merkezlerinden duyulan memnuniyet" 3,38 ortalama ile üçüncü sırada yer almaktadır.

Tablo 8

Konutların Bina Çevresine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Puan Ortalamaları

Konutların Bina Çevresi	N	Ortalama	Standart Sapma
	300	3,17	1,14

Konuttan oturanların konutun bina çevresine yönelik memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik sorulmuş yedi ifadenin puan ortalaması 3,17'dir.

3.6.6. TOKİ Konutlarında Oturanların Site Yönetimine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Yüzdesel Dağılımları, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

TOKİ konutlarında oturanların site yönetimine yönelik memnuniyet düzeyini ölçen ifadelerin yüzdesel dağılımları, aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 9

TOKİ Konutlarında Site Yönetimine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Yüzdesele Dağılımları, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Ne Memnunum, Ne Değilim	Memnunum	Çok Memnunum	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
	%	%	%	%	%		
Konutun Site Yönetimine Yönelik İfadeler Ve Memnuniyet Düzeyi							
26. Site yönetimi personelinin problemleri çözme becerisi	9,7	19,7	23,0	35,7	12,0	3,20	1,13
27. Site yönetimi personelinin problemleri çözme süresi	7,7	25,7	23,0	35,3	8,3	3,11	1,11
28. Site yönetimi personelinin memnuniyetsizliklere yönelik geri dönüş hızı	8,0	22,3	26,7	34,0	9,0	3,13	1,10
29. Personele istenildiği zaman ulaşılabilmesi	4,0	14,3	21,3	47,7	12,7	3,50	1,01
30. Site yönetimi personelinin bilgisi	6,0	18,7	28,0	37,3	10,0	3,26	1,06
31. Site yönetimi personelinin verdikleri bilginin yeterlilik derecesi	6,7	23,3	25,7	34,7	9,7	3,17	1,09
32. Site yönetiminin sorunlara duyarlılığı	7,3	21,0	25,7	35,3	10,7	3,21	1,11
33. Site yönetimi müdürünün çalışmaları	8,0	14,3	26,7	37,3	13,7	3,34	1,12
34. Site yönetimi aidat takibi-muhasebe personelinin çalışmaları	5,3	10,3	17,7	51,7	15,0	3,60	1,03
35. Site yönetimi teknik personelinin çalışmaları	7,3	14,7	25,3	42,3	10,3	3,33	1,08
36. Site yönetimi temizlik personelinin çalışmaları	4,3	9,0	22,7	49,3	14,7	3,61	0,98
37. Çöplerin alınma düzeni	3,3	4,0	16,0	61,0	15,7	3,81	0,86
38. Peyzaj alanlarının bakımı, düzenlenmesi, sulanması	6,7	14,7	28,3	39,0	11,3	3,33	1,07

39. Bilgilendirici blok toplantıları	18,0	26,3	20,3	28,3	7,0	2,80	1,22
40. Site yönetiminin şikâyetleri değerlendirme becerisi	10,7	21,7	25,7	32,7	9,3	3,08	1,15

Tablo'daki Konutlardaki site yönetimine yönelik memnuniyet düzeyini ölçen ifadelerin aritmetik ortalamaları değerlendirildiğinde “Çöplerin alınma düzeninden duyulan memnuniyet” 3,81 ortalama ile birinci sırada, “Site yönetimi temizlik personelinin çalışmalarından duyulan memnuniyet” 3,61 ortalama ile ikinci sırada, “Site yönetimi aidat takibi-muhasebe personelinin çalışmalarından duyulan memnuniyet” 3,60 ortalama ile üçüncü sırada yer almaktadır.

Tablo 10

Konutların Site Yönetimine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Puan Ortalamaları

Konutların Bina Çevresi	N	Ortalama	Standart Sapma
	300	3,29	1,07

Site yönetimine yönelik memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik sorulmuş on beş ifadenin puan ortalaması 3,29'dur.

3.6.7. TOKİ Konutlarında Oturanların Komşuluk İlişkilerine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Yüzdesele Dağılımları, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

TOKİ konutlarında oturanların komşuluk ilişkilerine yönelik memnuniyet düzeyini ölçen ifadelerin yüzdesele dağılımları, aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 11

TOKİ Konutlarında Komşuluk İlişkilerine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Yüzdesel Dağılımları, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Ne Memnunum Ne Değilim	Memnunum	Çok Memnunum	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
	%	%	%	%	%		
Konutun Komşuluk İlişkilerine Yönelik İfadeler Ve Memnuniyet Düzeyi							
41. Komşuluk ilişkileri	10,7	10,0	23,3	41,3	14,7	3,39	1,17
42. Komşuların karşılaşılan sorunlarda birbirine gösterdiği anlayış	11,3	14,0	23,7	40,3	10,7	3,25	1,16

Tablo'daki Komşuluk ilişkilerine yönelik memnuniyet düzeyini ölçen ifadelerin aritmetik ortalamaları değerlendirildiğinde “Komşuluk ilişkilerinden duyulan memnuniyet” 3,39 ortalama ile birinci sırada yer almaktadır.

Tablo 12

Komşuluk İlişkilerine Yönelik Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Puan Ortalamaları

Konutların Bina Çevresi	N	Ortalama	Standart Sapma
	300	3,32	1,16

Site yönetimine yönelik memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik sorulmuş iki ifadenin puan ortalaması 3,32'dir.

3.6.8. TOKİ Konutlarında Oturanların Genel Memnuniyet Düzeyini Ölçen İfadelerin Yüzdesel Dağılımları, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

TOKİ konutlarında oturanların genel memnuniyet düzeyini ölçen ifadelerin yüzdesel dağılımları, aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 13**Genel Memnuniyet Düzeyine Yönelik İfadelerin Puan Ortalamaları**

	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Ne Memnunum Ne Değilim	Memnunum	Çok Memnunum	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
	%	%	%	%	%		
Konutta Yaşayanların Genel Memnuniyet Düzeyi							
43. Bu TOKİ konutunda oturduğunuz için ne kadar memnunsunuz?	3,0	5,0	20,0	55,0	17,0	3,8	0,89

Tablo'daki Genel memnuniyet düzeyini ölçen ifadenin aritmetik ortalaması değerlendirildiğinde "Bu TOKİ konutunda oturduğunuz için ne kadar memnunsunuz?" ifadesinin 3,78'lik bir ortalamaya sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 14**Diğer İfadeler Başlığı Altında Soruların Sorulara Verilen Cevapların Yüzdesel Dağılımları**

Diğer İfadeler	N	%100
44. TOKİ Konutlarını başkasına tavsiye eder misiniz?		
Kesinlikle Tavsiye Etmem	32	10,7
Tavsiye Edebilirim	152	50,7
Kesinlikle Tavsiye Ederim	116	38,6
45. Sizce toplu konutlar insanları yalnızlaştırıyor mu?		
Evet	73	24,3
Hayır	115	38,3
Kısmen	112	37,4
46. Eski Komşularınızı Arıyor musunuz?		
Evet	103	34,3
Hayır	79	26,3
Bazen	118	39,4

Araştırmadaki değer ifadeler başlığı altında sorulan “TOKİ konutlarını başkalarına tavsiye eder misiniz?”, “Sizce toplu konutlar insanı yalnızlaştırıyor mu?”, “Eski komşularınızı arıyor musunuz?” soruların yanıtları incelendiğinde;

TOKİ konutlarını başkalarına tavsiye eder misiniz? Sorusuna katılımcıların %10,7’sinin kesinlikle tavsiye etmem yanıtını, %50,7’sinin tavsiye edebilirim yanıtını, %38,6’sının kesinlikle tavsiye ederim yanıtını verdikleri görülmektedir. Sizce toplu konutlar insanları yalnızlaştırıyor mu? Sorusuna katılımcıların %24,3’nün evet, %38,3’nün hayır, %37,4’nün kısmen yanıtını verdikleri görülmektedir. Eski komşularınızı arıyor musunuz? Sorusuna katılımcıların %34,3’nün evet, %26,3’nün hayır, %39,4’nün bazen yanıtını verdikleri görülmektedir.

3.6.9. Bağımsız Örneklem t Testi ve ANOVA Testi Sonuçları

Bağımsız gruplar t testi iki bağımsız grubun ortalamalarının birbirinden farklı olup olmadığını test etmek amacıyla kullanılan istatistiksel analiz yöntemidir. Durmuş’a göre, ikiden fazla bağımsız grubun ortalamalarının birbirinden farklı olup olmadığını test etmek amacıyla kullanılan istatistiksel analiz yöntemine Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) denmektedir. Cinsiyet ile konut memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunup bulunmadığına yönelik yapılan t testi sonuçlarına göre katılımcıların cinsiyetlerine göre konut memnuniyeti arasında ($p=0,00 < 0,05$) anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Dolayısıyla Hipotez 1 H_0 reddedilmiştir.

Erkek katılımcıların 3, 38 ortalama ile kadın katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde konut memnuniyetine sahip oldukları görülmektedir. Yaş ile konut memnuniyeti arasındaki farklılıkları ortaya çıkarmak üzere yapılan ANOVA Testi sonuçlarına göre; ($p= 0,50 > 0,05$) yaş ile konut memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Dolayısıyla Hipotez 2 H_0 kabul edilmiştir. Medeni durum ile konut memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığına yönelik yapılan t testi sonuçlarına göre katılımcıların medeni durumlarına göre konut memnuniyeti arasında ($p=0,94 > 0,05$) arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Dolayısıyla Hipotez 3 H_0 kabul edilmiştir. Eğitim düzeyi ile konut memnuniyeti arasındaki farklılıkları ortaya çıkarmak üzere yapılan ANOVA Testi sonuçlarına göre; ($p= 0,52 > 0,05$) eğitim düzeyi ile konut memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Dolayısıyla Hipotez 4 H_0 kabul edilmiştir. Gelir düzeyi ile konut memnuniyeti arasındaki

farklılıkları ortaya çıkarmak üzere yapılan t Testi sonuçlarına göre; ($p= 0,00 < 0,05$) gelir düzeyi ile konut memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Dolayısıyla Hipotez 5 H_0 reddedilmiştir. Bu farklılığın hangi gelir düzey grubuna sahip katılımcılarda olduğunu tespit etmeye yönelik yapılan post-hoc analizi ve Tukey testi sonuçlarına göre gelir düzeyinin 1001-1500 TL arası olan katılımcıların memnuniyet düzeylerinin diğer gelir düzeyine sahip katılımcılara oranla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Mülkiyet durumu ile konut memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunup bulunmadığına yönelik yapılan t testi sonuçlarına göre katılımcıların ev sahibi ya da kiracı olup olmama durumlarına göre konut memnuniyeti arasında ($p=0,00 < 0,05$) anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Dolayısıyla Hipotez 6 H_0 reddedilmiştir. Kiracıların 3,47 ortalama ile ev sahiplerine oranla daha yüksek düzeyde konut memnuniyetine sahip oldukları görülmektedir. Oturulan konutun m^2 si ile katılımcıların memnuniyet düzeyleri arasındaki farklılıkları ortaya çıkarmak üzere yapılan ANOVA Testi sonuçlarına göre; ($p= 0,01 < 0,05$) oturulan konutun m^2 si ile konut memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Dolayısıyla Hipotez 7 H_0 reddedilmiştir. Bu farklılığın hangi konut m^2 'sine sahip katılımcılarda olduğunu tespit etmeye yönelik yapılan post-hoc analizi ve Tukey testi sonuçlarına göre 85 m^2 'lik konutlarda oturanların memnuniyet düzeylerinin diğer farklı m^2 'ye sahip konutlarda oturanlara oranla göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmada kullanıcı memnuniyeti “konutun iç özellikleri”, “bina özellikleri”, “bina çevresi”, “site yönetimi”, “komşuluk ilişkileri” alt başlıklarında ölçülmüştür. Bu alt başlıklara verilen yanıtlar incelendiğinde konut sakinlerinin genel olarak memnun oldukları görülmüştür. Demografik özelliklere göre bir farklılık olup olmadığını ortaya koyan t testi ve ANOVA testi sonuçlarına göre erkek katılımcıların daha yüksek düzeyde konut memnuniyetine sahip oldukları görülmüştür. Kadın katılımcıların memnuniyet düzeylerinin daha düşük olması evde daha fazla zaman geçirmeleri, ev işleri ve çocuklarla ilgili işlerin daha ziyade kadınların sorumluluğunda olması ile açıklanabilir. Dolayısıyla evin bütün bölümlerini kadınlar, erkeklere oranla daha fazla kullanmakta ve evden beklentileri erkeklere oranla daha fazla ve farklı olabilmektedir. Bu noktada kadın kullanıcıların konutun sahip olduğu özelliklerle ilgili düşünceleri ve deneyimleri konut üreticileri için önemli olmaktadır.

Gelir düzeyi 1001-1500 TL arası olan katılımcıların memnuniyet düzeylerinin diğer gelir düzeyine sahip katılımcılara oranla daha yüksek olması konutta oturanların beklentileri ile açıklanabilir. Gelir düzeyi arttıkça konuttan beklentiler de o oranda artmaktadır. Dolayısıyla konut üretiminde bu beklentileri değerlendirmek önemli olacaktır.

Araştırma sonuçlarına göre kiracıların ev sahiplerine oranla daha yüksek düzeyde konut memnuniyetine sahip oldukları görülmektedir. Bu durum, kendilerinin geçici süre için orada olduklarını düşünmeleri ve kiracı olarak oturdukları bir evden çok fazla beklenti içine girmemeleri ile açıklanabilir.

Araştırmanın bir diğer sonucuna göre 85 m²'lik konutlarda oturanların memnuniyet düzeylerinin diğer farklı m²'ye sahip konutlarda oturanlara oranla göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu da daha düşük m² de oturanların ve daha büyük m² de oturanların konuttan beklentileri ile ilgili olması ile açıklanabilir.

Araştırmadan elde edilen bulgular değerlendirildiğinde bazı önemli noktalar ortaya çıkmaktadır. Bunların başlıcaları aşağıdaki gibidir.

- Isıtma sistemi zaman zaman alt ve üst katlarda oturanlar için farklı faturalardan dolayı mağduriyete yol açabilmektedir. Bu konuda yapısal önlemler alınmalı, ısı yönetmeliği gözden geçirilmeli, yasal alt yapı tamamlanmalıdır.

- Konut planları genelde beğenilen düzeydedir. Fakat konut planları çizilirken kültürel özellikler göz önünde bulundurulmalıdır.
- Islak zemin konusu toplu konutun sorunlu alanlarından biridir. Sorunun ana kaynağı tünel kalıp sistemi kullanılması ve gerekli izolasyon önlemlerinin yeterli düzeyde olmamasıdır. Ayrıca tavan asma tavan uygulanma beğenilen bir uygulama olup fakat ses izolasyonu konusunda zaman zaman sıkıntılar yaratabilmektedir. Dolayısıyla konut üretiminde ses izolasyonuna önem verilmesi konut kullanıcılarının memnuniyetini artıracaktır.
- Çatıların eğimli olması güneş panellerinin randımanlı çalışmamasına yol açmakta ve maliyeti artırmaktadır. Zaman zaman bu durum çatı akmalarında müdahaleyi zorlaştırmaktadır. Çatı yapımında iklimsel koşulları da göz önünde bulundurmak ve malzeme tercihini ona göre yapmak gerekmektedir.
- Güvenlik konusu daha önce yazılmış TOKİ ile ilgili tezlerde de şikayet sıralamasında 1. sırada olan bir konudur. Özellikle planlama aşamasında güvenlik konusu daha çok yer almalıdır. Mahalle konsepti uygulamasının da yüksek katlı toplu konutlarda verimli olmadığı ortaya çıkmış bir gerçektir. Yüksek katlı toplu konut projelerinde etrafı açık bir mahalle konsepti güvenlik sorunları ve şikayetlerini üst düzeye çıkaracaktır.
- Spor alanları olmasına rağmen yetersiz kalmaktadır. Spor alanları genişletilmeli ve özellikle yürüyüş alanları yeni projelerde yerini almalıdır.
- İbadethaneler konusunda bölgenin konut sayısına göre her bölgede ibadet yerleri yer almalıdır. Yürüyüş mesafesi ve maliyet düşünüldüğünde büyük merkezi ibadethane düşüncesi sitelerde verimli olmamaktadır. İbadethaneler aynı zaman da sosyalleşme alanlarıdır. Site sakinlerinin toplandığı beşeri ihtiyaçlarını karşılayabildiği alanlardır. Farklı inanç ve düşüncelerini etrafında ağırlayabilir. Toplumumuzda örnekleri mevcuttur. Komşuluk ilişkilerinin gelişmesinde, insanların birbirini tanınmasında önemli katkıları vardır.
- Site yönetimlerindeki memnuniyet değerlendirildiğinde yapılan çalışmalardan oturanların genel olarak memnun olduğu tespit edilmiştir. Fakat site yaşamına yeni geçen sakinlerin site yönetiminin toplu konutlar için önemini kabul etmekte

zorlandıkları görülmüştür. Site yönetimi kavramı toplu konutun yaygınlaşmasıyla hayatımıza girmiştir. Site yönetimleri olmaz ise bir kaos ortamının oluşacağı duyarlı site sakinleri tarafından da ifade edilmiştir.



KAYNAKÇA

Kitaplar

Alver Köksal. **Kent İmgesi**. Ankara: Hece Yayınları, 2012.

Aslanoğlu, Rana A. **Kent Kimlik ve Küreselleşme**. 2.Baskı. Bursa: Asa Kitapevi, 2000.

Bakırtaş, Hülya. **Müşteri İlişkileri Yönetimi Kavramlar, Modeller ve Stratejiler**. Bursa: Ekin Yayınevi, 2013.

Bakırtaş, Hülya. ve Diğerleri, **Müşteri İlişkileri Yönetimi**. Eskişehir: T. C. Anadolu Üniversitesi Yayını No.3001. 2013.

Bal, Hüseyin. **Kent Sosyolojisi**. 6.Baskı. İstanbul: Sentez Yayıncılık, 2015.

Başaran İsmail, **Kent ve Yerel Yönetim**. 1. Baskı, İstanbul: Okutan Yayıncılık, 2008.

Bayraktar Erdoğan. **Bir İnsanlık Konut Hakkı**. 1.Baskı. İstanbul: Boyut Yayıncılık, 2007.

Dörtüol, İbrahim Taylan. **Ulusal Kültür Perspektifinden Hizmet Kalitesi ve Müşteri Değeri**. İstanbul: Beta Yayıncılık. 2014.

Emlak Yönetim Hizmetleri A. Ş. **Site Yönetimleri Tanıtım kitapçığı**. İstanbul, 2013.

Geçikli Fatma. **Halkla İlişkiler ve İletişim**. İstanbul: BETA Basım Yayım. 2013.

Halis, Muhsin. **İşletmelerde İç Müşteri Memnuniyeti Ölçülmesi ve Yönetimi**. Ankara: Roma Yayıncılık. 2004.

İMO. Türkiye de Konut Sorunu ve İhtiyacı Raporu. Ankara: 2011.

Kırım, Arman. **Strateji ve Bire-Bir Pazarlama CRM**. Sistem yayıncılık, 8. Basım, İstanbul: Sistem Yayıncılık, 2012.

Keleş, Ruşen . **Kentleşme Politikası**. 11. Basım. Ankara: İmge Yayınevi,2010.

Odabaşı Yavuz. **Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi**. 8.Basım. İstanbul: Sistem Yayıncılık, 2015.

Özer K. Ozan, Mahmut Hızıroğlu, Asım Saldamlı, **Yönetimsel ve Örgütsel Etkinliği Geliştirme Yöntemleri**. 1.Baskı. İstanbul: Arda Yayıncılık, 2015.

Peppers, Don ve Martha Rogers. **Müşteri İlişkileri Yönetimi**. Pınar Şengözer (çev.). İstanbul: Optimist yayıncılık, 2013.

Şahin, Hidayet. **Sürdürülebilir Müşteri Memnuniyeti ve Şikayet Yönetimi**. Kitabevi Yayınları. 2014

TOKİ Araştırma Dizisi 2 Türkiye’de Konut Sektörü ve TOKİ’nin Konut Üretimindeki Yeri. Ankara: 2006

TOKİ. Araştırma Dizisi 3 Müşteriye Danışma Süreci. Ankara: 2006.

TOKİ. Araştırma Dizisi 8 Kentsel Dönüşümde Model Arayışları. 1. Baskı. Ankara: 2011

TOKİ. 2011 Konut Kurultayı. 1.Baskı. Ankara: Yem Yayın, 2012.

TOKİ. **Konut Uygulamaları**. Ankara: 2014

TOKİ. **Sosyal Donatı Uygulamaları**. Ankara: 2014 .

Toptancı, Cemal. Çevre ve Şehircilik, **Bilim ve Mevzuat Terimleri Sözlüğü**. İstanbul: Çınar Basım Yayın, 2012.

Makaleler

Altuntuğ, Nevriye. Sürdürülebilir Müşteri Değerinin Psikolojik Ve Sosyolojik Boyutu: Bireysel ve Toplumsal Karakter. **C. Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**. Cilt.10, Sayı.2, 2009.

Aslan, Sezen. Ve Özlem Güzey. , “Karşılabilir Konut” Sunumu: TOKİ Ankara Kuskunlar Yoksul Grubu Konutları Örneği. **Ankara Araştırmalar Dergisi**. Hakemli Makale Sayı.23, 3-31Mayıs, 2015.

Berberoğlu, Murat. Gökşin. ve Suat Teker. Konut Finansmanı ve Türkiye’ye Uygun Bir Model Önerisi. **İTÜ Dergisi**. Cilt.2, Sayı.1, 2005.

Burucuoğlu, Murat. T. C. Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi SBE. **Müşteri Memnuniyeti ve Sadakatini Arttırmada Müşteri Şikâyetleri Yönetiminin Etkinliği: Bir Örnek Olay İncelemesi**. T.C. Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi SBE. 2011.

Çakır Sümer, Gülizar. “Rize’de Kentleşme Süreci”, **Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi**. Cilt.10, Sayı.1, 2014.

Çağlar Samsa ve Levent Gelibolu. İlişkisel Pazarlamannın İlişki Kalitesi Üzerindeki Etkileri: Kars İli Cep Telefonu Kullanıcıları Üzerinde Bir Araştırma. **Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**. Cilt..5, Sayı. 2, 2015.

Çiçek, Ercan. Müşteri İlişkileri Yönetimini Uygulama Sürecinde Başarıyı Etkileyen Faktörler. **Selçuk Üniversitesi Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**. Sayı.2, Cilt.5, Aralık 2005.

Doğan, Selen ve Özge Demiral. **ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi**. Cilt.4, Sayı.7, 2008.

Ertaş, Fatih Coşkun. **TOKAT İli Memnuniyet Araştırması**. GOP. Üniversitesi, İİBF, Yayın No:8, Araştırma No:7. 2008

Es, Muharrem ve Tolga Oral, Yalova Üniversitesi. **HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi**. Yalova. Cilt. 3, Yıl. 3, Sayı.6 (2014/2) ISSN: 2147-3668.

Eşkinat, Rana. Türk İnşaat Sektöründe (TOKİ’NİN) Yeri ve Etkisi. **2.Anadolu İktisat Kongresi**. Eskişehir: 2011.

Gültekin A. Tanju, **Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi. Dergisi**. Cilt.17, No.3 2002.

Güremen, Lale. Konut Ve Yerleşim Alanı Kullanıcı Algısının Memnuniyet Ve Tercih Davranışına Etkisi Üzerine Bir Araştırmada Amasya Örneği. **Amasya Üniversitesi, Cilt.11, Sayı.2, Ocak.2016**.

Karakurt Tosun, Elif. Yaşam Kalitesi Ekseninde Şekillenen Alternatif Bir Kentsel Yaşam Modeli. **Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**. Cilt.32, Sayı.1, 2013.

Karasu M. Arman ve Nihat Gültekin, **Marmara Üniversitesi. İ. İ. B. Dergisi.** Cilt. 33, Sayı.2, 2012, ss. 52-53.

Kellekçi, Ömer Lütfi ve Lale Berköz, **İTÜ dergisi/A mimarlık, planlama, tasarım** Cilt.5, Sayı.2, Kısım.1, 2006, ss.167-178.

Kılıç, Selim ve Mehmet Özel. **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi.** Cilt.15, Sayı.1, 2014.

Özdam, Betül Atakan. İstanbul'da Kamu Kontrolünde Yapıtılan Toplu Konut Alanlarının Yeşil Alan Kriterleri Açısından Değerlendirilmesi: İstanbul Ataşehir-Esenkent-Halkalı Örnekleri. **İstanbul Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi.** Cilt.63, Sayı.1, 2013.

Öztürk, Nurettin ve Esra Fitöz. Türkiye de Konut Piyasasının Belirleyicileri: Ampirik Bir Uygulama. **ZKÜ. Sosyal Bilimler Dergisi.** Cilt.5, Sayı.10, 2015.

TOKİ Haber Dergisi. Sayı.64. İstanbul. Emlak Basın Yayın A. Ş., 2015.

TOKİ Haber Dergisi. Sayı.52. İstanbul Emlak Basın Yayın A. Ş., 2014.

Uzkurt, Cevahir. **Müşteri Değeri ve Tatmininin Satın Alım Sonrası Gelecek Eğilimlere Etkisi Üzerine Ampirik Bir Çalışma.** Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF. İşletme Bölümü. 2007

Yılmaz, Ensar. ve Salih Çiftçi. Kentlerin Ortaya Çıkışı ve Sosyo-Politik Açından Türkiye'de Kentleşme Dönemleri. **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi.** Cilt.10, Sayı.35, 2011.

Zariç, Sami. Türkiye'de Kentsel Planlama ve TOKİ'nin Planlama Yetkilerindeki Genişlemenin Boyutları. **Akademik Bakış Dergisi** Sayı.28, 2012.

Zorlu, Tülay ve Ayşe Sağsöz. Müstakil Konut Sitelerinde Kullanıcı Tercihlerine Bağlı Fiziki Müdahaleler Trabzon Örneği. **METU Journal of the Faculty of Architecture.** Cilt.27, Sayı.2, 2010.

Tezler

Akbaba, Yıldız Eshak. TOKİ'nin Tasarım İlkelerinin, TOKİ Üzerinden İrdelenmesi: Ankara Örneği, Atılım Üniversitesi SBE, Ankara, **Yüksek Lisans Tezi.** 2014.

Alga, Rabia Yaşam Döngüsüne Bağlı Olarak Konut Tasarımını Etkileyen Faktörler **Yüksek Lisans Tezi.** İstanbul Teknik Üniversitesi FBE, Mayıs 2005.

Çardak, Fatma Seda. Aksantaş TOKİ Örneği, Çukurova Üniversitesi FBE. , Adana, **Yüksek Lisans Tezi.** 2011.

Eken, Esra. Toplu Konut Üretiminde Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi Sakarya Yenikent Örneği, Sakarya Üniversitesi, FBE, Sakarya, **Yüksek Lisans Tezi** 2011.

Olca, Barlas. Ankara Az Gelişmiş Bölgelerde Bölge İçi Nüfus Hareketlerinin Kentleşme Üzerine Etkileri Yüksekova Örneği. **Yayınlanmamış Yüksek Lisans.** Ankara Üniversitesi SBE, 2006.

Olçay Yeliz. (2009), Toplu Konut Üretiminde Kullanıcı Tatmini Yönelimli Bir Verimi Toplama Modeli: Kalite Fonksiyon. Yayılımı, İstanbul Teknik Üniversitesi, FBE, İstanbul, **Doktora Tezi**. 2009.

Oral, Tolga. TOKİ Konutlarında memnuniyet Gölcük Örneği. **Yüksek lisans Tezi**. Yalova Üniversitesi SBE. 2014.

Polat Özge. Farklı Sosyo-Ekonomik Grupların Oluşturduğu Toplu Konut Açık Alanlarında Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçülmesi: Bahçeşehir ve Esenkent Örneği. İstanbul Teknik Üniversitesi, FBE. İstanbul, **Yüksek Lisans Tezi**. 2010.

Sıddıka, Filiz ve Aydın Gökyüksek. Konut Ediniminde Kullanıcı Kararlarını Etkileyen Faktörler: İstanbul Toplu Konut Örneği. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Mühendislik Ve Fen Bilimleri Enstitüsü, Kocaeli, **Yüksek Lisans Tezi**. 2010.

Yüksel, Hasan. Sosyal Politika Unsuru Olarak TOKİ Uygulamaları: Isparta İli Çünür ve Akkent Mahalleri TOKİ Tarafından Yapılan Konutlarda İkamet Eden Konut Sakinlerine Yönelik Bir Alan Araştırması, Süleyman Demirel Üniversitesi, SBE. , Isparta, **Doktora Tezi**. 2014.

İnternet Kaynakları

Afet.http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&view=bts&kategori=veritbn&kelimesec=3936 (9 Aralık 2015)

Kaynak Geliştirme.www.akparti.org.tr/site/icraat/14157/kaynak-gelistirme-ve-gelir-paylasimi-projeleri (02.Ocak 2016)

Akincitürk, Miray Gür. ve Neslihan Türkün Dostoğlu, TOKİ Konutlarında Kullanıcı Memnuniyeti: Fırsatlar ve Sorumluluklar , **Uludağ Üniversitesi Mimarlık Bölümü Mimarlık dergisi** sayı:369, eylül-ekim 2010.

<http://www.mimarlikdergisi.com/index.cfm?sayfa=mimarlik&DergiSayi=369&RecID=2482>

Coğrafyamız ve Coğrafi Bilgi Sistemleri.<http://www.cografi.net/turkiyede-kentlesmenin-tarihsel-boyutu/http://> (12 Kasım 2015)

Gecekonduhttp://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5763bf94487446.90451246 (9 Aralık 2015)

Genel Kurul Tutanağı 23.Dönem 4.Yasama Yılı:51.Birleşim:21.Ocak.2010

https://www.tbmm.gov.tr/develop/owa/tutanak_g_sd.birlesim_baslangic?PAGE1=1&PAG2=1&p4=20557&p5=B (14 Aralık 2015)

Göç.http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5763c15aa5a0c6.30237746 (9 Aralık 2015)

İstiklak.http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&view=bts&kategori=veritbn&kelimesec=179807 (9 Aralık 2015)

Kaçak Yapı. <http://www.emlaktagudem.com/kacak-kat-nasil-anlasilir> (9 Aralık 2015)

Konut Yenileme. <http://www.bilgiustam.com/kentsel-donusum-nedir/>(9 Aralık 2015)

Kentte Yaşayanların Tercihleri http://jfa.arch.metu.edu.tr/archive/0258-5316/2010/cilt27/sayi_2/189-206.pdf (24 Nisan 2016)

Konutta Memnuniyet. <http://www.emlakdergisi.net/ankara-halkinin-%82si-yasadigi-konuttan-memnun.html>

Müşteri Değeri ve Sadakati. <http://www.tpf.com.tr/musteri-degerini-ve-sadakatini-yonetme-perakendecilige-genel-bir-yaklasim.html> (05 Nisan 2016)

Müşteri İlişkileri Yönetimi.

<http://www.ito.org.tr/Dokuman/eTicaret/04.02.03.02.57.pdf> (15 Mart 2016)

Müşteri Kavramı. <http://www.iso10002belgesi.net/iso-10002-musteri-kavrami.html> (15 Aralık 2015)

Müşteri Odaklılık. <http://danismend.com/kategori/altkategori/musteri-odaklilik/> (15.03.2016)

Site Yönetimleri Muhasebe işlemleri. www.emlakyonetim.com.tr (16 Nisan 2016) Kat Mülkiyeti Kanunu www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.634.doc (16 Nisan 2016)

Sayıştay Toplu Konut İdaresi Raporu, 2012.TOKİ'nin Görev ve Yetkileri www.sayistay.gov.tr/rapor/kit/2012/47toki.pdf 015, 12 15)

Sosyal İnsan Hakları Sempozyumu. www.sosyalhaklar.net (05 Aralık 2015)

TOKİ Kurumsal Kimlik.

<https://www.toki.gov.tr/UserFiles/files/KurumsalKimlik/Toki%20Kurumsal%20Kimlik%20Rehberi.pdf> (12.12.2015)

TOKİ'nin Stratejisi

https://www.toki.gov.tr/AppResources/UserFiles/files/TOK%C4%B0%20Kurumsal%20Kimlik%20Rehberi_rs.pdf (13 Aralık 2015)

TOKİ'nin Etkili Olduğu Alan.

https://www.toki.gov.tr/AppResources/UserFiles/files/TOK%C4%B0%20Kurumsal%20Kimlik%20Rehberi_rs.pdf (13 Aralık 2015)

TOKİ'nin İdari Yapısı.

<http://www.toki.gov.tr/organizasyon-semasi> (14 Aralık 2015)

TOKİ'nin Görevleri.

<http://www.toki.gov.tr/kurulus-ve-tarihce> (14 Aralık 2015)

TOKİ'nin Konut Faaliyetleri

<http://www.toprakisveren.org.tr/2005-67-erdoganbayraktar.pdf> (21 Aralık 2015)

TOKİ'nin Sonuçlandırdığı İhale Sayısı.

<http://www.konutprojeleri.com/firma/toki> (21 Aralık 2015)

TOKİ Başvuru Şartları

<http://www.toki.gov.tr/basvuru-sartlari> (21 Aralık 2015)

TOKİ Uydu Kentler.

<http://www.toki.gov.tr/uydu-kentler> (25 Aralık 2015)

TOKİ Afet Konutları.

<http://www.toki.gov.tr/haber/tokiden-afada-her-turlu-afete-dayanikli-hizmet-binasi>. (25 Aralık 2015)

TOKİ Afet Konutları.

<http://www.toki.gov.tr/afet-konutlari>.(25 Aralık 2015)

TOKİ Gelir Paylaşımı Projeleri.

<http://www.toki.gov.tr/kaynak-gelistirme-ve-gelir-paylasimi-projeleri>. (2 Ocak 2016)



EKLER

Ek 1: Kat Mülkiyeti Kanunu

Site yönetimi ile ilgili hükümler, 634 sayılı Kat Mülkiyeti Kanunu'nun "Beşinci Bölüm"ünde yer alıyor.¹³⁷

Ana gayrimenkulün Yönetimi

BEŞİNCİ BÖLÜM

Ana gayrimenkulün Yönetimi

A) Genel kurul:

Madde 27 – Ana gayrimenkul, kat malikleri kurulunca yönetilir ve yönetim tarzı, kanunların emredici hükümleri saklı kalmak şartıyla, bu kurul tarafından kararlaştırılır.

B) Yönetim planı:

Madde 28 – Yönetim planı yönetim tarzını, kullanma maksat ve şeklini yönetici ve denetçilerin alacakları ücreti ve yönetime ait diğer hususları düzenler. Yönetim planı, bütün kat maliklerini bağlayan bir sözleşme hükmündedir.

Yönetim planında hüküm bulunmayan hallerde, ana gayrimenkulün yönetiminden doğacak anlaşmazlıklar bu kanuna ve genel hükümlere göre karara bağlanır.

(Değişik: 13/4/1983 - 2814/11 md.) Yönetim planının değiştirilmesi için bütün kat maliklerinin beşte dördünün oyu şarttır. Kat maliklerinin 33 üncü maddeye göre mahkemeye başvurma hakları saklıdır.

Yönetim planı ve bunda yapılan değişiklikler, bütün kat malikleriyle onların külli ve cüzi haleflerini ve yönetici ve denetçileri bağlar.

¹³⁷ www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.634.doc (15.04.2016)

Yönetim planının ve onda sonradan yapılan değişikliklerin tarihi, kat mülkiyeti kütüğünün (Beyanlar) hanesinde gösterilir ve bu değişiklikler yönetim planına bağlanarak kat mülkiyetinin kuruluş belgeleri arasında saklanır.

C) Kat malikleri kurulunun toplantısı ve kararları:

I - Toplantı zamanı:

Madde 29 – Kat malikleri kurulu, yılda bir defadan az olmamak üzere yönetim planında gösterilen zamanlarda, eğer böyle bir zaman gösterilmemişse, her takvim yılının ilk ayı içinde toplanır. **(Ek cümle: 14/11/2007-5711/14 md.)** Toplu yapılarda ise kurullar, en geç iki yılda bir defadan az olmamak üzere yönetim plânlarında gösterilen zamanlarda, böyle bir zaman gösterilmemişse, ikinci takvim yılının ilk ayı içinde toplanır.

Önemli bir sebebin çıkması halinde, yöneticinin veya denetçinin veya kat maliklerinden üçte birinin istemi üzerine ve toplantı için istenilen tarihten en az on beş gün önce bütün kat maliklerine imzalatılacak bir çağrı veya bir taahhütlü mektupla, toplantı sebebi de bildirilmek şartıyla, kat malikleri kurulu her zaman toplanabilir.

İlk çağrı yapılırken, birinci toplantıda, yeter sayının sağlanamaması halinde, ikinci toplantının nerede ve hangi tarihte yapılacağı da belirtilir. **(Ek cümle: 14/11/2007-5711/14 md.)** İlk toplantı ile ikinci toplantı arasında bırakılacak zaman yedi günden az olamaz.

II - Yeter sayısı:

Madde 30 – Kat malikleri kurulu, kat maliklerinin sayısı ve arsa payı bakımından yarısından fazlasıyla toplanır ve oy çokluğuyla karar verir.

(Değişik ikinci fıkra: 14/11/2007-5711/15 md.) Yeter sayının sağlanamaması nedeniyle ilk toplantının yapılamaması halinde, ikinci toplantı, en geç on beş gün sonra yapılır. Bu toplantıda karar yeter sayısı, katılanların salt çoğunluğudur.

Bu kanunda yeter sayı için ayrıca konulmuş olan hükümler saklıdır.

III - Oya katılma:

Madde 31 – Her kat maliki, arsa payı oranına bakılmaksızın, bir tek oy hakkına sahiptir.

Ana gayrimenkulde birden ziyade bağımsız bölümü olan kat maliki, her bağımsız bölüm için ayrı bir oy hakkına sahiptir; bununla beraber onun malik olduğu bağımsız bölümlerin sayısı ne olursa olsun, sahip olacağı oy sayısı bütün oyların üçte birinden fazla olamaz; oy hesabı yapılırken kesirler göz önüne alınmaz.

Bir bağımsız bölümün birden ziyade maliki varsa, kat malikleri kurulunda bunları içlerinden vekalet verecekleri birisi temsil eder. Kat maliklerinden biri ehliyetsiz ise onu kanuni mümessili temsil eder.

Alınacak karar doğrudan doğruya kendini ilgilendiren kat maliki görüşmelerde hazır bulunabilir, fakat oya katılamaz.

(Değişik son fıkra: 14/11/2007-5711/16 md.) Kat maliklerinden biri, oyunu yetkili vekil eliyle kullanabilir. Bir kişi, oy sayısının yüzde beşinden fazlasını kullanmak üzere vekil tayin edilemez. Ancak, kırk ve daha az sayıdaki kat mülkiyetine tâbi taşınmazlarda bir kişi, en fazla iki kişiye vekâlet edebilir.

IV - Kararlar:

Madde 32 – Ana gayrimenkul kat malikleri kurulu tarafından, sözleşme, yönetim planı ve kanun hükümleri uyarınca verilecek kararlara göre yönetilir.

Bütün kat malikleriyle külli ve cüzi halefleri, yönetici ve denetçiler, kat malikleri kurulunun kararlarına uymakla yükümlüdürler.

Ana gayrimenkulün kullanılmasından veya yönetiminden dolayı kat malikleri arasında veya bunlarla yönetici ve denetçiler arasında veya denetçilerle yöneticiler arasında çıkan anlaşmazlıklar, kat malikleri kurulunca çözülür ve karara bağlanır.

Kat malikleri kurulu kararları (1) den başlayıp sırayla giden sayfa numaraları taşıyan her sayfası noter mühürüyle tasdikli bir deftere yazılarak, toplantıda bulunan bütün kat maliklerince imzalanır; karara aykırı oy verenler bu aykırılığın sebebini belirterek imza koyarlar.

Bir husus hakkında ilerde çıkan anlaşmazlıklar, karar defterinde aynı hususa dair daha önce verilmiş bir karar varsa kaide olarak ona göre çözülür.

V - Hakimin müdahalesi:

Madde 33 – (Değişik birinci fıkra: 14/11/2007-5711/17 md.) Kat malikleri kurulunca verilen kararlar aleyhine, kurul toplantısına katılan ancak 32. madde hükmü gereğince aykırı oy kullanan her kat maliki karar tarihinden başlayarak bir ay içinde, toplantıya katılmayan her kat maliki kararı öğrenmesinden başlayarak bir ay içinde ve her halde karar tarihinden başlayarak altı ay içinde ana gayrimenkulün bulunduğu yerdeki sulh mahkemesine iptal davası açabilir; kat malikleri kurulu kararlarının yok veya mutlak butlanla hükümsüz sayıldığı durumlarda süre koşulu aranmaz. Kat maliklerinden birinin yahut onun katından kira akdine, oturma hakkına veya başka bir sebebe dayanarak devamlı surette faydalanan kimsenin, borç ve yükümlerini yerine getirmemesi yüzünden zarar gören kat maliki veya kat malikleri, ana gayrimenkulün bulunduğu yerin sulh mahkemesine başvurarak hâkimin müdahalesini isteyebilir.

Hâkim, ilgilileri dinledikten sonra, bu kanuna ve yönetim planına ve bunlarda bir hüküm yoksa, genel hükümlere ve hakkaniyet kaidelerine göre derhal kararını verir ve bunun, tespit edeceği kısa bir süre içinde yerine getirilmesi lüzumunu ilgiliye tefhim veya tebliğ eder.

(Değişik üçüncü fıkra: 14/11/2007-5711/17 md.) Tespit edilen süre içinde hâkimin kararını yerine getirmeyenlere, aynı mahkemece, iki yüz elli Türk Lirasından iki bin Türk Lirasına kadar idarî para cezası verilir. 25 inci madde hükmü saklıdır.

D) Yönetici:

I - Atanması:

Madde 34 – Kat malikleri, ana gayrimenkulün yönetimini kendi aralarından veya dışardan seçecekleri bir kimseye veya üç kişilik bir kurula verebilirler; bu kimseye (Yönetici), kurula da (Yönetim kurulu) denir.

Ana gayrimenkulün sekiz veya daha fazla bağımsız bölümü varsa, yönetici atanması mecburidir.

Ana gayrimenkulün bütün bölümleri bir kişinin mülkiyetinde ise, malik kanunen yönetici durumundadır.

Yönetici, kat maliklerinin, hem sayı hem arsa payı bakımından çoğunluğu tarafından atanır.

Yönetici her yıl kat malikleri kurulunun kanuni yıllık toplantısında yeniden atanır; eski yönetici tekrar atanabilir.

Kat malikleri ana gayrimenkulün yönetiminde anlaşamaz veya toplanıp bir yönetici atayamazlarsa, o gayrimenkulün bulunduğu yerin sulh mahkemesince, kat maliklerinden birinin müracaatı üzerine ve mümkünse diğerleri de dinlendikten sonra, gayrimenkule bir yönetici atanır. Bu yönetici, aynen kat maliklerince atanan yöneticinin yetkilerine sahip ve kat maliklerine karşı sorumlu olur.

Sulh mahkemesince atanan yönetici, bu atanma üzerinden altı ay geçmedikçe, kat malikleri kurulunca değiştirilemez Ancak haklı bir sebep çıkarsa, onu atamış olan sulh mahkemesi, değiştirmeye müsaade edebilir.

Yönetici atanırken kendisiyle yapılan sözleşmede, teminat göstermesi şart edilebilir; sözleşmede böyle bir şart olmasa bile, haklı bir sebebin çıkması halinde, kat malikleri kurulu, yöneticiden teminat göstermesini isteyebilir.

(Değişik son fıkra: 14/11/2007-5711/18 md.) Yöneticinin ad ve soyadı ile iş ve ev adresinin ana gayrimenkulün kapısı yanına veya girişte görülecek bir yere çerçeve içinde asılması mecburidir. Bu yapılmazsa, yöneticiden veya yönetim kurulu üyelerinin her birine, ilgilinin başvurması üzerine aynı mahkemece, elli Türk Lirasından iki yüz elli Türk Lirasına kadar idarî para cezası verilir.

II - Yöneticinin görevleri:

1. Genel yönetim işlerinin görülmesi:

Madde 35 – Yöneticinin görevleri, yönetim planında belirtilir; yönetim planında aksine hüküm olmadıkça, yönetici aşağıdaki işleri görür:

- a) Kat malikleri kurulunca verilen kararların yerine getirilmesi;
- b) Ana gayrimenkulün gayesine uygun olarak kullanılması, korunması, bakımı ve onarımı için gereken tedbirlerin alınması;
- c) Ana gayrimenkulün sigorta ettirilmesi;

d) Ana gayrimenkulün genel yönetim işleriyle korunma, onarım, temizlik gibi bakım işleri ve asansör ve kalorifer, sıcak ve soğuk hava işletmesi ve sigorta için yönetim planında gösterilen zamanda, eğer böyle bir zaman gösterilmemişse, her takvim yılının ilk ayı içinde, kat maliklerinden avans olarak münasip miktarda paranın toplanması ve bu avansın harcanıp bitmesi halinde, geri kalan işler için tekrar avans toplanması;

e) Ana gayrimenkulün yönetimiyle ilgili diğer bütün ödemelerin kabulü, yönetim dolayısıyla doğan borçların ödenmesi ve kat malikleri tarafından ayrıca yetkili kılınmışsa, bağımsız bölümlere ait kiraların toplanması;

f) Ana gayrimenkulün tümünü ilgilendiren tebligatın kabulü;

g) Ana gayrimenkulü ilgilendiren bir sürenin geçmesinden veya bir hakkın kaybına meydan vermeyecek gerekli tedbirlerin alınması;

h) Ana gayrimenkulün korunması ve bakımı için kat maliklerinin yararına olan hususlarda gerekli tedbirlerin, onlar adına alınması;

i) Kat mülkiyetine ilişkin borç ve yükümlerini yerine getirmeyen kat maliklerine karşı dava ve icra takibi yapılması ve kanuni ipotek hakkının kat mülkiyeti kütüğüne tescil ettirilmesi;

j) Topladığı paraları ve avansları yatırmak ve gerektiğinde almak üzere muteber bir bankada kendi adına ve fakat ana gayrimenkulün yönetici sıfatı gösterilmek suretiyle, hesap açtırılması;

k) Kat malikleri kurulunun toplantıya çağırılması.

l) **(Ek: 4/4/2015-6645/82 md.)** Ana gayrimenkulde bulunan asansörlerin güvenli bir şekilde işletilmesinin sağlanması amacıyla aylık bakımları ile yıllık kontrollerinin ilgili teknik düzenlemelere uygun şekilde yaptırılması ve bu işlemlere ilişkin ücretlerin ödenmesi.

(Ek fıkra: 4/4/2015-6645/82 md.) Bu Kanununun 34 üncü maddesinde belirtilen şartları taşımasına rağmen yönetici ataması yapılmayan ana gayrimenkulde, birinci fıkrada sayılan işlerin yaptırılmasından kat malikleri müştereken sorumludur.

2. Defter tutulması ve belgelerin saklanması:

Madde 36 – Yönetici, kat malikleri kurulunun kararlarını protokolleri, yapılan ihtar ve tebligatın özetini ve tarihlerini ve bütün giderleri, 32. maddede sözü geçen deftere tarih sırasıyla yazmaya ve bu defteri ve giderlerin belgeleriyle diğer bütün belgeleri bir dosyada saklamaya mecburdur.

Bu defterin, her takvim yılının bitmesinden başlayarak bir ay içinde yönetici tarafından notere kapatılması mecburidir.

Bu maddede yazılı görevleri yerine getirmeyen yöneticiye 33. maddenin son fıkrasında yazılı cezalar uygulanır.

3. İşletme projesinin yapılması:

Madde 37 – (Değişik: 13/4/1983 - 2814/12 md.)

Kat malikleri kurulunca kabul edilmiş işletme projesi yoksa, yönetici gecikmeksizin bir işletme projesi yapar.

Bu projede özellikle:

- a) Ana gayrimenkulün bir yıllık yönetiminde tahmini olarak gelir ve gider tutarları;
- b) Tüm giderlerden her kat malikine, bu Kanunun 20. maddesindeki esaslara göre düşecek tahmini miktar;
- c) Tahmini giderlerle diğer muhtemel giderleri karşılamak üzere her kat malikinin 20 nci maddedeki esaslara göre vermesi gereken avans tutarı;

Gösterilir.

Bu proje, kat maliklerine veya bağımsız bölümden fiilen yararlananlara, imzaları karşılığında veya taahhütlü mektupla bildirilir. Bildirimden başlayarak yedi gün içinde projeye itiraz edilirse durum kat malikleri kurulunda incelenir ve proje hakkında, karar verilir, gerekirse yeni bir proje hazırlanır.

Kesinleşen işletme projeleri veya kat malikleri kurulunun işletme giderleri ile ilgili kararları, İcra ve İflas Kanununun 68 inci maddesinin 1 inci fıkrasında belirtilen belgelerden sayılır.

III - Sorumluluğu:

1. Genel kural:

Madde 38 – Yönetici, kat maliklerine karşı aynen bir vekil gibi sorumludur.

(Ek fıkra: 14/11/2007-5711/19 md.) Kat malikleri kurulu, ada temsilciler kurulu veya toplu yapı temsilciler kurulu kararlarının iptaline ilişkin davalar, kat maliklerini temsilen yöneticiye, toplu yapılarda ise ada temsilciler kurulu veya toplu yapı temsilciler kurulunca seçilen yöneticiye husumet yöneltmesi suretiyle açılabilir. Yönetici, açılan davayı bütün kat maliklerine ve ada veya toplu yapı temsilciler kuruluna duyurur. Kurul kararının iptali halinde bu konudaki yargılama giderleri ortak giderlerden karşılanır.

2. Hesap Verme:

Madde 39 – Yönetici, yönetim planında yazılı zamanlarda eğer böyle bir zaman yazılmamışsa her takvim yılının birinci ayı içinde kat malikleri kuruluna, ana gayrimenkul dolayısıyla o tarihe kadar elde edilen gelirlerin ve yapılmış olan giderlerin hesabına vermekle yükümlüdür.

Kat maliklerinin yarısı isterse, bunların arsa payları ne olursa, olsun yönetim planında yazılı zamanlar dışında da hesabın gösterilmesi yöneticiden istenebilir.

IV - Hakları:

Madde 40 – Yönetici, kaide olarak vekilin haklarına sahiptir.

Kat malikleri, kendilerine düşen borçları ve yükümleri yönetici tarafından noterlikçe yaptırılan ihtara rağmen vaktinde ve tamamen yerine getirmezlerse, yönetici, hiçbir tazminat ödemeye mecbur olmaksızın, kendine ait sözleşmeyi feshedip yöneticilikten çekilerek bu yüzden uğradığı zararın tazminini kat maliklerinden isteyebilir.

Yönetici, yönetim planında veya kendisiyle yapılan sözleşmede bir ücret tayin edilmemiş olsa bile, kat maliklerinden uygun bir ücret isteyebilir.

(Değişik: 13/4/1983 - 2814/13 md.) Kat malikleri kurulu, kat malikleri arasından atanmış yöneticinin normal yönetim giderlerine katılıp katılmayacağı, katılacaksa, ne oranda katılacağını kararlaştırır. Bu yolda, bir karar alınmamış ise, yönetici yönetim süresince kendisine düşen normal yönetim giderlerinin yarısına katılmaz.

E) Yönetimin denetlenmesi:

Madde 41 – Kat malikleri kurulu, yöneticinin bu görevdeki tutumunu devamlı olarak denetler ve haklı bir sebebin çıkması halinde onu her zaman değiştirebilir.

Hesapların denetlenmesi için yönetim planında, belli bir zaman konulmamışsa; bu denetim her üç ayda bir yapılır; bununla beraber haklı bir sebep çıkarsa, hesap denetlenmesi her zaman yapılabilir.

Kat malikleri kurulu denetim işini, kendi aralarından sayı ve arsa payı çoğunluğuyla seçecekleri bir denetçiye veya üç kişilik bir denetim kuruluna verebilir; bu halde denetçi veya denetim kurulu yönetim planında yazılı zamanlarda, eğer zaman yazılmamışsa, her takvim yılının birinci ayı içinde kat malikleri kuruluna verecekleri bir raporla denetimin sonucunu ve ana gayrimenkulün yönetim tarzı hakkındaki düşüncelerini bildirir; bu rapor çoğaltılarak birer örneği taahhütlü mektupla kat maliklerine gönderilir.

Denetçiler bu raporu ve verecekleri kararları ve gerekli gördükleri diğer hususları, (1) den başlayıp sıra ile giden sayfa numaraları taşıyan ve her sayfası noter mührüyle tasdikli bir deftere geçirip tarih koyarak altını imza ederler.

F) Yenilik ve ilaveler:

I - Faydalı olanlar:

Madde 42 – Kat malikleri, ana gayrimenkulün ortak yerlerinde kendi başlarında bir değişiklik yapamazlar; ortak yerlerin düzgün veya bunları kullanmanın daha rahat ve kolay bir hale konulmasına veya bu yerlerden elde edilecek faydanın çoğaltılmasına yarayacak bütün yenilik ve ilaveler, kat maliklerinin sayı ve arsa payı çoğunluğu ile verecekleri karar üzerine yapılır.

(Ek fıkra: 1/7/2005-5378/19 md.) Engellilerin yaşamı için zorunluluk göstermesi hâlinde, proje tadili kat maliklerinin en geç üç ay içerisinde yapacağı toplantıda görüşülerek sayı ve arsa payı çoğunluğu ile karara bağlanır. Toplantının bu süre içerisinde yapılamaması veya tadilat talebinin çoğunlukla kabul edilmemesi durumunda; ilgili kat malikinin talebi üzerine bina güvenliğinin tehlikeye sokulmadığını bildirir komisyon raporuna istinaden ilgili mercilerden alınacak tasdikli proje değişikliği veya krokiye göre inşaat, onarım ve tesis yapılır. İlgili merciler, tasdikli proje değişikliği veya kroki taleplerini en geç altı ay içinde sonuçlandırır. Komisyonun teşkili, çalışma usulü ile engellinin kullanımından sonraki süreç ile ilgili usul ve esaslar

Bayındırlık ve İskân Bakanlığı ile Özürlüler İdaresi Başkanlığı tarafından müştereken hazırlanacak yönetmelikle belirlenir.

Bu işlerin giderleri, yeniliklerden faydalananlar tarafından, faydalanma oranına göre, ödenir.

(Değişik dördüncü fıkra: 18/4/2007-5627/16 md.) Kat maliklerinden birinin isteği üzerine ısı yalıtımı, ısıtma sisteminin yakıt dönüşümü ve ısıtma sisteminin merkezi sistemden ferdi sisteme veya ferdi sistemden merkezi sisteme dönüştürülmesi, kat maliklerinin sayı ve arsa payı çoğunluğu ile verecekleri karar üzerine yapılır. Ancak toplam inşaat alanı 2.000 metrekare ve üzeri olan binalarda merkezi ısıtma sisteminin ferdi ısıtma sistemine dönüştürülmesi, kat maliklerinin sayı ve arsa payı olarak oybirliği ile verecekleri karar üzerine yapılır. Bu konuda yapılacak ortak işlerin giderleri arsa payı oranına göre ödenir. Merkezi ısıtma sistemlerinde ısınma giderlerinin paylaşılmasına ilişkin usul ve esaslar Bayındırlık ve İskan Bakanlığı tarafından yürürlüğe konulacak yönetmelikle düzenlenir.

(Değişik beşinci fıkra: 18/4/2007-5627/16 md.) Isıtma sisteminin merkezi sistemden ferdi sisteme veya ferdi sistemden merkezi sisteme dönüştürülmesine karar verilmesi halinde, yönetim planının bu karara aykırı hükümleri değiştirilmiş sayılır.

II - Çok masraflı ve lüks olanlar:

Madde 43 – Yapılması arzu edilen yenilik ve ilaveler çok masraflı ise veya yapının özel durumuna göre lüks bir nitelik taşıyorsa veya ana gayrimenkulün bütün kat malikleri tarafından kullanılması mutlaka gerekli olan yerlerinde veya geçitlerinde bulunmuyorsa, bunlardan faydalanmak istemeyen kat maliki, gidere katılmak zorunda değildir; bu gibi yenilik ve ilavelerin giderini, onların yapılmasına karar vermiş olan kat malikleri öderler.

Bununla beraber, başlangıçta giderlere katılmayan kat maliki veya onun külli veya cüzi halefleri yenilik ve ilavelerin yapılması ve korunması giderlerine sonradan, kendi arsa payları oranında katılırlarsa, yapılan lüks yenilik veya ilaveden faydalanma hakkını kazanırlar.

III- Bağımsız bölüm ilavesi:

Madde 44 – Ana gayrimenkulün üstüne kat ilavesi veya mevcut çekme kat yerine tam kat yapılması veya zemin veya bodrum katlarında veya arsanın boş kısmında 24 üncü maddenin ikinci fıkrasında yazılı yerlerin sonradan yapımı veya ilavesi için:

- a) Kat malikleri kurulunun buna oybirliğiyle karar vermesi;
- b) Ana gayrimenkulün bu inşaattan sonra alacağı duruma göre, yapılan yeni ilaveler de dâhil olmak üzere bütün bağımsız bölümlerine tahsis olunacak arsa paylarının, usulüne göre yeniden ve oybirliğiyle tespit edilmesi;
- c) İlave edilecek yeni bağımsız bölüme tahsis edilen arsa payı üzerinde, tapu memuru huzurunda yapılacak resmi senetle, 14 üncü maddeye göre kat irtifakı kurularak bunun, ana gayrimenkulün bütün bağımsız bölümlerinin kat mülkiyeti kütüğündeki irtifaklar hanesine tescil edilmesi ve ana gayrimenkulün kapanan eski kütük sayfasıyla 13 üncü madde hükmüne göre bağlantı sağlanması;

Şarttır.

Bu nitelikteki ilave ve genişletmelere muvafakat etmekle beraber kendisi katılmak istemeyen kat maliklerinin arsa paylarından, bu ilaveler sebebiyle azalan kısmın, ilaveyi yaptıranların bağımsız bölümlerine tahsisini kabul ettikleri, resmi senette belirtilir.

Bu takdirde, yeni bağımsız bölümün yapılmasına katılmayan kat maliklerinin arsa paylarından yeni tahsis sebebiyle azalan kısmın bedeli kendilerine ödenmek şartıyla yeni yapılan bağımsız bölüm, kat irtifakı kurulmasına dair olan eski resmi senet gereğince kat mülkiyetine çevrilerek onu yaptıranın mülkü veya yaptıranların ortak mülkü olur ve kat mülkiyeti kütüğünün ayrı bir sayfasına yeni malik veya malikler adına tescil edilir.

G) Temlik tasarruflar ve önemli işler:

Madde 45 – Ana gayrimenkulün bir hakla kayıtlanması veya arsanın bölünmesi ve bölünen kısmın mülkiyetinin başkasına devrolunması gibi temlik tasarruflar veya ana yapının dış duvarlarının, çatı veya damının reklam maksadıyla kiralanması gibi önemli yönetim işleri ancak bütün kat maliklerinin oybirliğiyle verecekleri karar üzerine yapılabilir.

Ek 2: Toki Kullanıcı Memnuniyeti Anketi

Sayın Katılımcı,

Bu anket formu Kayaşehir Bölgesinde ikamet eden TOKİ sakinlerinin memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik olarak düzenlenmiştir. Anket akademik bir çalışmada uygulama bölümünü oluşturmaktadır. Ankette birinci bölümde kişisel bilgilerle ilgili sorular yer almaktadır. **Anketi dolduran kişi ismini kesinlikle yazmayacaktır.** İkinci bölümde ise sakinlerinin toplu konutların farklı alanlarına yönelik hususlarda memnuniyet düzeyini ölçmeye yönelik sorular bulunmaktadır. Ankette size uygun olan ifadeyi işaretlemeniz istenmektedir. Soruların doğru veya yanlış cevabı yoktur. Lütfen her soru için **tek bir şıkkı işaretleyiniz.** Soruları cevaplarken göstereceğiniz hassasiyet için şimdiden teşekkür ederiz.

1. Cinsiyet () Kadın () Erkek

2. Yaş () 18-24
() 25-34
() 35-44
() 45-54
() 55-64

3. Medeni Durum () Evli () Bekar

4. Eğitim Düzeyi
() İlkokul mezunu
() Ortaokul mezunu
() Lise mezunu
() Ön Lisans (2 yıllık) mezunu
() Lisans mezunu (4 yıllık)
() Lisansüstü mezunu

5. Gelir Düzeyi
() 0-500 TL
() 501-1000 TL
() 1.001-1.500 TL
() 1.501-2.000 TL
() 2.001-3.000 TL
() 3.001 ve üzeri

6. Mülkiyet Durumu

() Ev Sahibi

() Kiracı

7. Konutunuzun m₂'si

()75

()85

()118

Konutun <u>İÇ ÖZELLİKLERİYLE</u> İlgili Olarak Aşağıdaki Konulardaki Memnuniyet Düzeyinizi Belirtiniz	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok memnunum
1. Konuttaki ısıtma sistemi					
2. Konutun büyüklüğü (metrekaresi)					
3. Konutun planı					
4. Konuttaki sıcak su sistemi					
5. Konutun banyosu					
6. Pencerelerin konumu ve büyüklüğü					
7. Mutfak dolapları					
8. Konutun WC'si					
9. Konut içindeki ıslak zeminlerin su izolasyonu					
10. Yangın alarm sistemi					
Konutun <u>DIŞ ÖZELLİKLERİYLE</u> İlgili Olarak Aşağıdaki Konulardaki Memnuniyet Düzeyinizi Belirtiniz	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok memnunum
11. Binanın genel görünümü.					
12. Binanın ana giriş-çıkışı					

13. Bina içi aydınlatma sistemi					
13. Merdivenlerin yerleşimi ve biçimi					
14. Binadaki dış boya ve yalıtım					
15. Asansör					
16. Balkonların yerleşimi ve biçimi					
17. Çatı kaplaması ve yalıtımı, çatı inşi					
Konutun <u>BİNA ÇEVRESİYLE</u> İlgili Olarak Aşağıdaki Konulardaki Memnuniyet Düzeyinizi Belirtiniz	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok memnunum
18. Yeşil alanlar/parklar/çocuk oyun alanları					
19. Otopark					
20. Toplu ibadet yerleri (cami vb.)					
21. Eğitim tesisleri, okullar, kurslar vb.					
22. Alışveriş merkezleri (market, manav vb)					
24. Güvenlik, güvenlik duvarı, kapısı vb.)					
25. Spor alanları					
Konutun <u>SİTE YÖNETİMİYLE</u> İlgili Olarak Aşağıdaki Konulardaki Memnuniyet Düzeyinizi Belirtiniz	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok memnunum
26. Site yönetimi personelinin problemleri çözme becerisi					
27. Site yönetimi personelinin problemleri çözme süresi					
28. Site yönetimi personelinin memnuniyetsizliklere yönelik geri dönüş hızı					
29. Personele istenildiği zaman ulaşılabilmesi					
30. Site yönetimi personelinin bilgisi					

31. Site yönetimi personelinin verdikleri bilginin yeterlilik derecesi					
32. Site yönetiminin sorunlara duyarlılığı					
33. Site yönetimi müdürünün çalışmaları					
34. Site yönetimin aidat takip-muhasebe personelinin çalışmaları					
	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok memnunum
35. Site yönetimin teknik personelinin çalışmaları					
36. Site yönetimin temizlik personelinin çalışmaları					
37. Çöplerin alınma düzeni					
38. Peyzaj alanlarının bakımı, düzenlenmesi, sulanması					
39. Bilgilendirici blok toplantıları					
40. Site yönetiminin şikayetleri değerlendirme becerisi					
Konutun <u>KOMŞULUK İLİŞKİLERİYLE</u> İlgili Olarak Aşağıdaki Konulardaki Memnuniyet Düzeyinizi Belirtiniz	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok memnunum
41. Komşuluk ilişkileri					
42. Komşuların karşılaşılan sorunlarda birbirine gösterdiği anlayış					
Genel Değerlendirme	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok memnunum
43. Bu TOKİ konutunda oturduğunuz için ne kadar memnunsunuz?					

Aşağıdaki ifadelere ne derece katıldığınızı belirtiniz

44. TOKİ Konutlarını başkasına tavsiye eder misiniz?

Kesinlikle tavsiye etmem

Tavsiye edebilirim

Kesinlikle tavsiye ederim

45. Sizde toplu konutlar insanları yalnızlaştırıyor mu?

Evet

Hayır

Kısmen

46. Eski komşularınızı arıyor musunuz? Evet Hayır Bazen



ÖZGEÇMİŞ

2013 Yılında Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi, İşletme Bölümünden mezun olmuştur. 2011 yılından itibaren TOKİ Toplu Yapı Yöneticiliği görevine başlamış ve halen bu görevi sürdürmektedir.

