



TOPLU KONUTLARDA KULLANICI MEMNUNİYETİNİN

İNCELENMESİ: TOKAT TOKİ ÖRNEĞİ

Feride Betül YILMAZ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İNŞAAT MÜHENDİSLİĞİ ANA BİLİM DALI

Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin BAŞDEMİR

Kasım - 2019

Her hakkı saklıdır

T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
İNŞAAT MÜHENDİSLİĞİ ANA BİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TOPLU KONUTLARDA KULLANICI MEMNUNİYETİNİN
İNCELENMESİ: TOKAT TOKİ ÖRNEĞİ

Feride Betül YILMAZ

TOKAT
Kasım - 2019

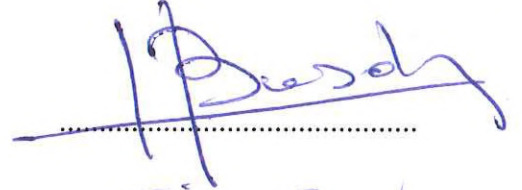
Her hakkı saklıdır

Feride Betül YILMAZ tarafından hazırlanan “**Toplu Konutlarda Kullanıcı Memnuniyetinin İncelenmesi: Tokat TOKİ Örneği**” adlı tez çalışmasının savunma sınavı 8 KASIM 2019 tarihinde yapılmış olup aşağıda verilen Jüri tarafından Oy Birliği ile Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü İNŞAAT MÜHENDİSLİĞİ ANA BİLİM DALI’nda YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri

İmza

Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin BAŞDEMİR



Üye
Dr. Öğr. Üyesi Emine SAKA AKIN
Bozok Üniversitesi



Üye
Dr. Öğr. Üyesi Murat ÇAVUŞ
Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi



ONAY

Prof. Dr. Çetin ÇEKİC
Fen Bilimleri Enstitüsü Müdürü



TEZ BEYANI

Tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, tezin içerdiği yenilik ve sonuçların başka bir yerden alınmadığını, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Feride Betül YILMAZ

8 Kasım 2019

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TOPLU KONUTLARDA KULLANICI MEMNUNİYETİNİN İNCELENMESİ: TOKAT TOKİ ÖRNEĞİ

Feride Betül YILMAZ

**TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

İNŞAAT MÜHENDİSLİĞİ ANA BİLİM DALI

(TEZ DANIŞMANI: DR. ÖĞR. ÜYESİ HÜSEYİN BAŞDEMİR)

Ülkemizde 1950’lilerden başlayıp günümüze kadar uzanan ‘emeğin kentleşmesi’ olarak tanımlanan kırsaldan kentlere göçün artmasıyla hızlı ve plansız kentleşmeler meydana gelmiş olup, sonucunda konut ihtiyacı doğmuştur. Bununla birlikte ülke geçmişindeki büyük afetlerin de yaratmış olduğu sonuçlar, konut ve yerleşim sorununun ciddi bir şekilde ele alınmasına neden olmuştur. Bu nedenlerden dolayı konut probleminin çözümü toplu konut üretiminde aranmıştır. 1981 yılında Toplu Konut Yasası’nın yürürlüğe girmesi ve 1987’de Toplu Konut İdaresinin (TOKİ) kurulmasıyla toplu konut üretimi hızla artmıştır. Günümüz şartlarında konut ihtiyaçlarına karşılık TOKİ toplu konut projelerini yürütmeye devam etmektedir. TOKİ konutları gerek sosyokültürel gerek ekonomik yönden farklı düzeydeki insanları barındırdığından dolayı çalışma konusu seçilmiştir. Bu çalışmada Tokat TOKİ konutlarında ikamet edenlerin memnuniyet düzeylerini belirlemek ve değerlendirmek amaçlanmıştır. Araştırma kapsamında rastgele seçilen 276 kullanıcı ile anket çalışması yapılmış, anket sonuçları blok tipleri ve mimari kat planlarına göre, konut, çevresi ve ulaşım durumu esas alınarak SPSS programı ile analiz edilmiş ve sonuçlar detaylı olarak değerlendirilmiştir. Sonuç bölümünde elde edilen veriler ışığında daha yaşanılabilir toplu konut alanlarının tasarımı için önerilerde bulunulmuştur.

2019, 76 SAYFA

ANAHTAR KELİMELELER: Toplu Konut, Kullanıcı Memnuniyeti, Tokat

ABSTRACT

MASTER THESIS

INVESTIGATION OF USER SATISFACTION IN MASS HOUSING: THE CASE OF TOKAT TOKI

Feride Betül YILMAZ

**TOKAT GAZIOSMANPASA UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF NATURAL AND APPLIED SCIENCES**

DEPARTMENT OF CIVIL ENGINEERING

(SUPERVISOR: ASSIST. PROF. HÜSEYİN BAŞDEMİR)

In our country, rapid and unplanned urbanization occurred with the increase in migration from rural to urban areas which is defined as ‘the urbanization of labor’ that started in the 1950s and continued until today; and as a result, housing need emerged. In addition, the consequences of the major disasters in the country's history have led to a serious consideration of the housing and settlement problem. For these reasons, the solution of the housing problem was sought in mass housing production. Mass housing production rapidly increased after the Mass Housing Law entered into force in 1981 and the Housing Development Administration (TOKİ) founded in 1987. TOKİ continues to carry out mass housing projects in response to housing needs in today's conditions. TOKİ houses have been chosen as the subject of the study for the reason that they accommodate people from different socio-cultural and economic levels. In this study, it is aimed to determine and evaluate the satisfaction levels of the residents of Tokat TOKİ houses. Within the scope of the research, a survey was conducted with 276 randomly selected users, survey results were analyzed with SPSS program according to block types and architectural floor plans, considering residential environment and transportation status and the results were evaluated in detail. In the conclusion section, suggestions were made for the design of more livable housing areas in the light of the data obtained.

2019, 76 PAGE

KEYWORDS: Mass Housing, User Satisfaction, Tokat

ÖNSÖZ

Yüksek lisans eğitimimin başından itibaren çok emeği geçen, tez çalışmamın her aşamasında mesleki tecrübesi ile yol gösteren desteğini hiçbir zaman esirgemeyen kıymetli hocam, tez danışmanım Dr. Hüseyin BAŞDEMİR 'e, çalışma süresi içerisinde düşen motivasyonumu tekrar kazanmamı sağlayan canım hocalarım, Dr. Aygün Kalınbayrak ERCAN'a ve Arş. Gör. Elif Yaprak BAŞARAN'a, anket çalışmasında gerekli olan Örneklem Hesabı ve SPSS Programı için destek aldığım Dr. Emine BERBEROĞLU ve Prof. Dr. Rüştü YAYAR hocalarıma teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca çalışmamda ve bu günlere gelmemde büyük emekleri olan, desteklerini, güvenlerini ve inançlarını hep hissettiğim, zamanlarından fedakârlık ederek tezin araştırma ve hazırlanma aşamasında sabırla, sevgi ile maddi ve manevi destekleriyle yanımda olan yol göstericim Babam'a, hayat ışığım Annem'e ve canım Kardeşim'e teşekkür ederim.

Feride Betül YILMAZ

8 Kasım 2019

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET	i
ABSTRACT	ii
ÖNSÖZ	iii
İÇİNDEKİLER	iv
SİMGE ve KISALTMALAR	vi
ŞEKİL LİSTESİ	vii
ÇİZELGE LİSTESİ	x
1. GİRİŞ	1
2. GENEL BİLGİLER	3
2.1. Toplu Konut Kavramı	3
2.2. Türkiye’deki Toplu Konut Üretiminde Toplu Konut İdaresi (TOKİ)’nin Rolü	4
2.3. Kullanıcı Memnuniyeti Tanımı	5
2.4. Kullanıcı Memnuniyetini Etkileyen Faktörler	5
2.4.1. Yaşanacak yerin seçimi	5
2.4.2. Çevre nitelikleri	6
2.4.3. Konum konfor ve sosyal yapı	6
2.4.4. Barınma hakkı ve maliyeti	6
2.4.5. Bakım – onarım ve yönetim	7
3. MATERYAL ve YÖNTEM	8
3.1. Materyal	8
3.1.1. Tokat TOKİ konutlarında anket çalışması	8
3.1.2. Anket çalışmasının hedef kitlesi	8
3.1.3. Tokat TOKİ vaziyet planı analizi	9
3.1.4. Tokat Toki blok tipi plan analizi	13
3.1.5. Örneklem hesabı	16
3.2. Yöntem	16
4. BULGULAR ve TARTIŞMA	17
4.1. Anket Çalışması Değerlendirme ve Sonuçları	17
4.2. Tartışma	51
5. SONUÇ ve ÖNERİLER	65
5.1. Sonuç	65
5.2. Öneriler	68
6. KAYNAKLAR	69

7. EKLER	71
7.1. EK 1 : Anket Formu	71
7.2. EK 2: Örneklem Hesabı	75
8. ÖZGEÇMİŞ	76

SİMGE ve KISALTMALAR

Kısaltmalar	Açıklama
TOKİ	Toplu Konut İdaresi
Bkz.	Bakınız.

ŞEKİL LİSTESİ

<u>Şekil</u>	<u>Sayfa</u>
Şekil 3.1. Tokat - Toki 1.Etap Uydu Görüntüsü	9
Şekil 3.2. Toki 1.Etap Uydu Görüntüsü.....	9
Şekil 3.3. Toki 1.Etap Plankote Haritası	11
Şekil 3.4. Toki 1.Etap Vaziyet Planı.....	11
Şekil 3.5. Toki 1.Etap	12
Şekil 3.6. Toki 1.Etap	12
Şekil 3.7. C Blok kat planı	13
Şekil 3.8. C Blok cephe görünüşü.....	13
Şekil 3.9. Y Blok kat planı.....	14
Şekil 3.10. Y Blok cephe görünüşü	14
Şekil 3.11. F Blok kat planı	15
Şekil 3.12. F Blok cephe görünüşü	15
Şekil 4.1. Oturulan blok tipine göre dağılım	17
Şekil 4.2. Cinsiyet Dağılımı.....	18
Şekil 4.3. Yaş dağılımı.....	19
Şekil 4.4. Medeni durum dağılımı	19
Şekil 4.5. Eğitim düzeyi dağılımı	20
Şekil 4.6. Gelir düzeyi dağılımı	21
Şekil 4.7. Mülkiyet durumu dağılımı	21
Şekil 4.8. Meslek grubu dağılımı.....	22
Şekil 4.9. Konut planı bakımından memnuniyet dağılımı	23
Şekil 4.10. Konut büyüklüğü bakımından memnuniyet dağılımı	23
Şekil 4.11. Konut balkon büyüklüğü bakımından memnuniyet dağılımı	24
Şekil 4.12. Konut ısı yalıtımı bakımından memnuniyet dağılımı	25
Şekil 4.13. Konut ses yalıtımı bakımından memnuniyet dağılımı.....	26
Şekil 4.14. Konutta kullanılan malzeme kalitesi bakımından memnuniyet dağılımı	26
Şekil 4.15. Konut cephe malzemesi ve rengi bakımından memnuniyet dağılımı.....	27
Şekil 4.16. Konut manzarası bakımından memnuniyet dağılımı	28

Şekil 4.17. Yerleşim planı bakımından memnuniyet dağılımı	29
Şekil 4.18. Yangın güvenlik önlemleri bakımından memnuniyet dağılımı	29
Şekil 4.19. Kullanıcı yoğunluğu bakımından memnuniyet dağılımı	30
Şekil 4.20. Yeşil alanların yeterliliği bakımından memnuniyet dağılımı	31
Şekil 4.21. Çocuk oyun alanlarının yeterliliği bakımından memnuniyet dağılımı	32
Şekil 4.22. Spor ve aktivite alanlarının yeterliliği bakımından memnuniyet dağılımı ...	32
Şekil 4.23. Alışveriş olanakları bakımından memnuniyet dağılımı.....	33
Şekil 4.24. Sokak aydınlatmalarının yeterliliği bakımından memnuniyet dağılımı	34
Şekil 4.25. Otopark alanlarının yeterliliği bakımından memnuniyet dağılımı	35
Şekil 4.26. Çöp konteynerlerinin zamanında boşaltımı bakımından memnuniyet..... dağılımı	35
Şekil 4.27. Konutun eğimli arazide olması bakımından memnuniyet dağılımı.....	36
Şekil 4.28. Konut çevresindeki peyzaj düzenlemeleri bakımından memnuniyet..... dağılımı	37
Şekil 4.29. Güvenlik önlemleri bakımından memnuniyet dağılımı	38
Şekil 4.30. Ortak alan ve tesisler konusunda site yönetiminin bakım-onarım..... işletme hizmeti bakımından memnuniyet dağılımı	38
Şekil 4.31. Bakım onarım ve işletme için toplanan aidat miktarı bakımından..... memnuniyet dağılımı	39
Şekil 4.32. Bakım onarım uygulamalarının periyodik olarak yapılması..... bakımından memnuniyet dağılımı	40
Şekil 4.33. Site yönetimi sorumlusuna istenildiği zaman ulaşılabilmesi..... bakımından memnuniyet dağılımı	41
Şekil 4.34. Site yönetimi sorumlusunun sorunu çözme süresi hakkında..... memnuniyet dağılımı	42
Şekil 4.35. Konut çevresi bakımı ve temizliği hakkında memnuniyet dağılımı	43
Şekil 4.36. Toplu konut yönetim biçimi hakkında memnuniyet dağılımı	43
Şekil 4.37. Konutunuzun işe-okula yakınlığı bakımından memnuniyet dağılımı	44
Şekil 4.38. Konutunuzun şehir merkezine ulaşımı bakımından memnuniyet dağılımı ..	45
Şekil 4.39. Site içi ortak alanlara ulaşım bakımından memnuniyet dağılımı	46
Şekil 4.40. Site içi yaya yollarının tasarımından memnuniyet dağılımı	46

Şekil 4.41. Toplu taşıma araçlarının yeterli sayıda olması hakkında memnuniyet.....	
dağılımı	47
Şekil 4.42. Değişen mevsime göre konut-şehir merkezi ulaşımı hakkında.....	
memnuniyet dağılımı	48
Şekil 4.43. Değişen mevsime göre toplu taşıma araçlarının sıklığı hakkında.....	
memnuniyet dağılımı	49
Şekil 4.44. Toplu konutta oturduğunuz için ne kadar memnunsunuz sorusunun.....	
dağılımı	50

Çizelge 4.28. Konut çevresindeki peyzaj düzenlemeleri bakımından.....	
memnuniyet dağılımı	37
Çizelge 4.29. Güvenlik önlemleri bakımından memnuniyet dağılımı	37
Çizelge 4.30. Ortak alan ve tesisler konusunda site yönetiminin bakım-onarım.....	
işletme hizmeti bakımından memnuniyet dağılımı	38
Çizelge 4.31. Bakım onarım ve işletme için toplanan aidat miktarı.....	
bakımından memnuniyet dağılımı	39
Çizelge 4.32. Bakım onarım uygulamalarının periyodik olarak yapılması	
bakımından memnuniyet dağılımı	40
Çizelge 4.33. Site yönetimi sorumlusuna istenildiği zaman ulaşılabilmesi.....	
bakımından memnuniyet dağılımı	41
Çizelge 4.34. Site yönetimi sorumlusunun sorunu çözme süresi hakkında.....	
memnuniyet dağılımı	42
Çizelge 4.35. Konut çevresi bakımı ve temizliği hakkında memnuniyet dağılımı.....	42
Çizelge 4.36. Toplu konut yönetim biçimi hakkında memnuniyet dağılımı	43
Çizelge 4.37. Konutunuzun işe-okula yakınlığı bakımından memnuniyet dağılımı	44
Çizelge 4.38. Konutunuzun şehir merkezine ulaşımı bakımından memnuniyet dağılımı.....	45
Çizelge 4.39. Site içi ortak alanlara ulaşım bakımından memnuniyet dağılımı	45
Çizelge 4.40. Site içi yaya yollarının tasarımından memnuniyet dağılımı	46
Çizelge 4.41. Toplu taşıma araçlarının yeterli sayıda olması hakkında.....	
memnuniyet dağılımı	47
Çizelge 4.42. Değişen mevsime göre konut-şehir merkezi ulaşımı hakkında.....	
memnuniyet dağılımı	48
Çizelge 4.43. Değişen mevsime göre toplu taşıma araçlarının sıklığı.....	
hakkında memnuniyet dağılımı.....	49
Çizelge 4.44. Toplu konutta oturduğunuz için ne kadar memnunsunuz sorusunun.....	
dağılımı	50
Çizelge 4.45. Konut plan tipi bakımından memnuniyet ortalaması	51
Çizelge 4.46. Konut büyüklüğü bakımından memnuniyet ortalaması.....	51
Çizelge 4.47. Konut balkon büyüklüğü bakımından memnuniyet ortalaması.....	52
Çizelge 4.48. Konut ısı yalıtımı bakımından memnuniyet ortalaması	52
Çizelge 4.49. Konutta ses yalıtımı bakımından memnuniyet ortalaması	52

Çizelge 4.50. Konutta kullanılan malzeme kalitesi bakımından memnuniyet.....	
ortalaması	53
Çizelge 4.51. Konut cephe malzemesi ve rengi bakımından memnuniyet ortalaması ...	53
Çizelge 4.52. Konut manzarası bakımından memnuniyet ortalaması	53
Çizelge 4.53. Yerleşim planı bakımından memnuniyet ortalaması	54
Çizelge 4.54. Yangın güvenlik önlemleri bakımından memnuniyet ortalaması.....	54
Çizelge 4.55. Kullanıcı yoğunluğu bakımından memnuniyet ortalaması.....	55
Çizelge 4.56. Yeşil alan yeterliliği bakımından memnuniyet ortalaması	55
Çizelge 4.57. Çocuk oyun alanlarının yeterliliği bakımından memnuniyet ortalaması..	55
Çizelge 4.58. Spor ve aktivite alanlarının yeterliliği bakımından memnuniyet.....	
ortalaması	56
Çizelge 4.59. Alışveriş olanakları bakımından memnuniyet ortalaması	56
Çizelge 4.60. Sokak aydınlatmasının yeterliliği bakımından memnuniyet ortalaması...	57
Çizelge 4.61. Otopark alanlarının yeterliliği bakımından memnuniyet ortalaması	57
Çizelge 4.62. Çöp konteynerlerinin zamanında boşaltımı ile ilgili memnuniyet.....	
ortalaması	57
Çizelge 4.63. Konutun eğimli arazide olması bakımından memnuniyet ortalaması	58
Çizelge 4.64. Konut çevresindeki peyzaj düzenlemeleri bakımından.....	
memnuniyet ortalaması	58
Çizelge 4.65. Güvenlik önlemleri bakımından memnuniyet dağılım ortalaması	58
Çizelge 4.66. Ortak alan ve tesisler konusunda site yönetiminin bakım-onarım.....	
işletme hizmeti bakımından memnuniyet dağılım ortalaması	59
Çizelge 4.67. Bakım/onarım ve işletme için toplanan aidat miktarı	
bakımından memnuniyet dağılım ortalaması	59
Çizelge 4.68. Bakım/onarım uygulamalarının periyodik olarak yapılması.....	
bakımından memnuniyet dağılım ortalaması	59
Çizelge 4.69. Site yönetimi sorumlusuna istenildiği zaman ulaşılabilmesi.....	
bakımından memnuniyet dağılım ortalaması	60
Çizelge 4.70. Site yönetimi sorumlusunun sorunu çözme süresi hakkında.....	
memnuniyet dağılım ortalaması	60
Çizelge 4.71. Konut çevresi bakımı ve temizliği ile ilgili memnuniyet dağılım.....	
ortalaması	60

Çizelge 4.72. Toplu konut yönetim biçimi hakkında memnuniyet dağılım ortalaması..	61
Çizelge 4.73. Konutunuzun işe-okula yakınlığı hakkında memnuniyet dağılım..... ortalaması	61
Çizelge 4.74. Konutunuzun şehir merkezine ulaşımı bakımından memnuniyet..... dağılım ortalaması.....	61
Çizelge 4.75. Site içi ortak alanlara ulaşım bakımından memnuniyet dağılım..... ortalaması	62
Çizelge 4.76. Site içi yaya yollarının tasarımından memnuniyet dağılım ortalaması	62
Çizelge 4.77. Toplu taşıma araçlarının yeterli sayıda olması hakkında..... memnuniyet dağılım ortalaması.....	63
Çizelge 4.78. Değişen mevsime göre konut-şehir merkezi ulaşımı hakkında..... memnuniyet dağılım ortalaması.....	63
Çizelge 4.79. Değişen mevsime göre toplu taşıma araçlarının sıklığı hakkında..... memnuniyet dağılım ortalaması.....	63
Çizelge 4.80. Toplu Konutta Oturduğunuz İçin Ne Kadar Memnunsunuz?..... Sorusunun ortalaması.....	64

1. GİRİŞ

Ülkemizde 1950'lilerden başlayıp günümüze kadar uzanan 'emeğin kentleşmesi' olarak tanımlanan kırsaldan kentlere göçün artmasıyla hızlı ve plansız kentleşmeler meydana gelmiş olup, sonucunda konut ihtiyacı doğmuştur. Bununla birlikte ülke geçmişindeki büyük afetlerin de yaratmış olduğu sonuçlar konut ve yerleşim sorununun ciddi bir şekilde ele alınmasına neden olmuştur. Bu nedenlerden dolayı konut probleminin çözümü, toplu konut üretiminde aranmıştır. Türel (1989) 1980 Sonrası Konut Üretimindeki Gelişmeler adlı çalışmasında bu konuyu incelemiştir.

1981 yılında Toplu Konut Yasası'nın yürürlüğü girmesi ve 1987'de Toplu Konut İdaresinin kurulmasıyla toplu konut üretimi hızla artmıştır. Günümüz şartlarında konut ihtiyaçlarına karşılık TOKİ toplu konut projelerini yürütmeye devam etmektedir. TOKİ konutları gerek sosyokültürel gerek ekonomik yönden farklı düzeydeki insanları barındırmaktadır.

Toplu konut kullanıcı memnuniyeti konusunda çok sayıda ulusal ve uluslararası çalışmalar yapılmıştır. Yapılan literatür taramasında ulaşılan ulusal ve uluslararası araştırmalarda konutta kullanıcı memnuniyetini; Kellekçi ve Berköz (2006) konut ve çevresi bakımından, Yılmaz (2019) konut kalitesi bakımından, Karasu ve Gültekin (2012) Şanlıurfa ilinden bir uygulama ile ele almışlardır. Özbilen (2014) de toplu konutlarda konut topluluğu hakkında, Yıldırım (2018) ise toplu konutun günümüze kadar olan süreçteki gelişimi hakkında çalışma yapmışlardır. Amerigo (2002) kullanıcı memnuniyeti çalışmasını psikolojik bir yaklaşımla ele alırken, Vestbro (2012) sürdürülebilir bir yaşam için toplu konut hakkında çalışma yapmıştır. Huber, Koch, ve Busko (2014) binalardaki kullanıcı memnuniyetini tesis yönetimi bakımından ele alıp uluslararası bir karşılaştırma yapmışlardır. Kullanıcı memnuniyeti ile ilgili son yıllardaki çalışmaların arttığı, çalışmaların genelde tek bir yapı türüne odaklandığı, anket için belirlenen kriterlerin farklı yapı türleri için farklı değişkenleri olduğu sonucuna varmışlardır.

Bu çalışmada Tokat TOKİ konutlarında ikamet edenlerin memnuniyet düzeylerini belirlemek ve değerlendirmek amaçlanmıştır. Araştırma kapsamında rast gele seçilen 276 kullanıcı ile bire bir anket çalışması yapılmış olup konut memnuniyeti ile ilgili sorulara

verilen cevapların ortalamaları arasında anlamlı bir fark olup olmadığı 36 madde ile incelenmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünde; toplu konut ve müşteri memnuniyeti kavramları, üçüncü bölümünde; anket çalışması için yapılan analizleri, dördüncü bölümünde; Tokat TOKİ konutlarında kullanıcı memnuniyetinin belirlenmesine yönelik anket çalışması, sonuçları ve tartışma kısmı yer almaktadır. Sonuç ve öneriler bölümünde ise anket çalışmasında çıkan sonuçlar karşılaştırılmış ve konuyla ilgili genel değerlendirme ve öneriler sunulmuştur.

Araştırmada kullanılan anketin birinci bölümünde katılımcıların demografik özellikleriyle ilgili 8 soru, ikinci bölümde ise TOKİ konutlarında kullanıcı memnuniyeti ile ilgili 4 faktörlü 36 soru yer almaktadır.

2. GENEL BİLGİLER

2.1. Toplu Konut Kavramı

Toplu konutun sözlük tanımı ‘Sosyal ve fiziksel altyapısıyla birlikte gerçekleştirilen çok sayıda konut birimini ifade etmek için kullanılan bir terimdir. Bu tanımdan hareketle toplu konutu diğer konut alanlarından ayıran özellikler:

- Altyapıyla birlikte planlama ve hızlı bir süreçte gerçekleştirilmesi,
- İleri teknoloji kullanma ve sermaye yatırımı gerektirmesi,
- Ekonomik olması,
- Çok sayıda konut birimi bir araya geldiğinden sosyal seviye ve yaşam biçimi çeşitliliğini kapsayacak iç ve dış mekânda farklı sunumlar gerektirmesi.

Bu nedenle; toplu konutun tercih edilme nedenlerinin başında hızlı konut üretimi ve sadece barınma sorununu çözmekle kalmayıp, çağdaş bir yaşam çevresi yaratmasıdır (Türel 1996).

Yücel (2008) ‘e göre toplu konutlar Dünya’da ve Türkiye’de son iki yüz yıl içinde önemli yer edinmiştir. Her ne kadar günümüzde Türkiye’deki toplu konutlar hem dar gelir hem de üst gelir grubunu hedef almış durumda olsa da aslında toplu konutun gerçek tanımı, ekonomik gelir düzeyi düşük olan birey ve aileler için çok sayıda üretilen konut tipi olarak karşımıza çıkmaktadır (Yücel, 2008).

“Toplu Konutu” sadece çok sayıda üretilen konutların bir arada olması olarak tanımlayamayız. Toplu konut modeline bir bütün olarak baktığımızda; şehir içinde veya şehre yakın olan, alt yapı sorunlarının çözüldüğü, konutlar arası birlikteliğin kurulduğu, insanların günlük ve sürekli ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri, iletişim kurabilecekleri sosyal-kültürel tesis ve yeşil alanlara sahip alanlar olmalıdır. Gelecekte oluşabilecek sorunların minimuma indirildiği ve aynı zamanda da gelecekteki büyümeyi de ön görerek planlandığı konut topluluklarıdır.

2.2. Türkiye’deki Toplu Konut Üretiminde Toplu Konut İdaresi (TOKİ)’nin Rolü

1950’lerde yaşanan kırsaldan kente yoğun göç akımı hızlı kentleşmeye neden olarak, kentlerde bu yoğun nüfusu kaldırabilecek alt yapı olmaması gecekondulaşma sürecini beraberinde getirmiştir. Özellikle 1980 sonrası yaşanan ekonomik, sosyal ve kültürel krizler gecekondulaşmanın önünü daha da açarak vandalizm suç oranlarının artması, güvensiz, sağlıksız kentleri oluşturmuştur. Bu nedenle insanları daha sağlıklı ve güvenli ortamlarda yaşamaya yönelmişlerdir. Bu durumda da son yıllarda insanların çok katlı ve güvenli sitelerde oturma talepleri artmıştır. Toplu Konut İdaresi Başkanlığı’nın (TOKİ), kurulması ve ardından piyasa için konut üretimi ile toplu konut yapımı hız kazanmıştır. Es ve Oral (2014) ‘a göre konut ihtiyacının karşılanması amacıyla kamu adına faaliyet gösteren en büyük kuruluş şüphesiz Toplu Konut İdaresi (TOKİ)’dir.

Başbakanlığa bağlı ve kamu tüzel kişiliğine sahip olarak Toplu konut idaresi 1984 tarihinde ve 2983 nolu yasayla, ‘T.C. Başbakanlık Toplu Konut ve Kamu Ortaklığı İdaresi Başkanlığı’ adı ile kurulmuştur. Toplu Konut İdaresi Başkanlığı'nın asıl görev alanı, konut probleminin çözümüne yönelik politikaların üretilmesiyle, uygulamaları gerçekleştirmek ve konut sektörünü yönlendirmektir.

İdarenin gerçekleştirdiği uygulamalardaki öncelikleri sıralamak gerekirse; çok az olan kaynağını asıl ihtiyaç sahibi konutsuz vatandaşlara yönlendirmesi, konut için kullanılabilir kaynağı artıracak metodları geliştirmesi, kentler ve bölgeler arası dengeli bir dağılımı gerçekleştirmesi, kentleşmenin maliyetini düşürerek ülke ekonomisini ve büyük halk kitlelerinin ödeme güçleriyle uyumlu hale getirmesi ve kamu yönetimine güveni arttırmasıdır. Erkişi (2012) ve Koç (2016) da çalışmalarında TOKİ ‘nin konut yapım sürecindeki görevleri ve faaliyetlerine yer vermiştir.

Toplu Konut İdaresi Başkanlığı’nın uygulamaları dört farklı model altında toplanabilir.

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

2.3. Kullanıcı Memnuniyeti Tanımı

Eroğlu (2005) 'na göre kullanıcı memnuniyeti, müşteri beklentilerinin karşılanması amacıyla ihtiyaçları anlama, yönetme ve onlara etki etmedir. Projede arananların bulunması ve son kullanıcının ürün kullanımında problemler yaşamaması başlıca hedeftir.

İnsanlar, konut seçerken, sadece konutu değil çevresini de seçmektedir. Örneğin konutun büyüklüğünü ve tipini, bulunduğu semti, yolda geçen zamanı, konutun ve konutta kullanılan malzemenin kalitesini, komşuların toplumsal niteliklerini, vb dikkate almaktadırlar. Bundan dolayı "Kullanıcı memnuniyeti" kullanıcıların beklentilerine ve hedeflerine ulaşmada yardımcı olma düzeyi olarak da tanımlanabilir.

2.4.Kullanıcı Memnuniyetini Etkileyen Faktörler

Kullanıcıların yaşı eğitim durumu, geliri gibi özellikleri, evre algısında filtre görevi görmektedir. Mevcut çevrenin algılanmasında bu filtrelerin etkileri vardır. Kullanıcıların algıladığı evre ile beklentileri ve hedefleri arasındaki uyum düzeyi ise memnuniyet üzerinde etkilidir.

2.4.1. Yaşanacak yerin seçimi

İnsanlar konut sağlama sistemi ile bclerinin belli kısıtlamalarından dolayı belirli bir ortamda yaşamayı seçerler. Yaşanacak yerin seçimi, farklı insanların farklı çevrelerde yaşadığı anlamına gelebilir. Farklı ortamlarda bulunan insanların sosyal, psikolojik ve ya sağlık sonuçları karşılaştırmasının bu nedenle her zaman farklı ortamlardan doğan farklılıklar yerine insanlar arasındaki farkların karşılaştırılmasını yapıyor olma olasılığı ortaya çıkar (Songur, 2001). Kullanım sonrası değerlendirme çalışmalarında, çalışılan nüfusun, demografik ve sosyo-ekonomik özelliklerini, konutlarını seiş nedenlerini ve taşınma sebeplerini, ne kadar süre boyunca konutlarında kaldıklarını belirtmek önemlidir.

2.4.2. Çevre nitelikleri

Çevre özellikleri, konutun zeminden yüksekliği, konut biriminin girişi, yoğunluk ölçütleri kullanıcı yoğunluğu da dahil, konutun yaşı ve durumu, tesisatı, ısıtma veya ses gibi çevresel faktörlerdir.

Songur (2001) 'a göre nitelikler kendi başlarına önemsiz olabilirler ama onlara yüklenen sosyal anlam önemli olabilir.

2.4.3. Konum konfor ve sosyal yapı

Konut sakinlerinin konfora erişimi (alışveriş mekanları, okullar, iş yeri, toplumsal mekanlar) konut konumu ile doğrudan ilgilidir. İnsanların yakınları ile yani aileleri, arkadaşları, komşuları ile bir araya gelmelerindeki kolaylık çevrelerine gösterdikleri tepkileri hatta sağlıklarını bile etkilemektedir.

2.4.4. Barınma hakkı ve maliyeti

Bireylerin barınma ihtiyaçlarının giderilmesinde, gelir dağılımlarındaki farklılıklar çeşitli konut edinme biçimlerini ortaya çıkarmıştır. Toplumun bütün sosyo-ekonomik gruplarına fırsat eşitliği sağlayacak nitelikte konut politikalarının oluşturulması oldukça önemlidir. Bu politikalar en üst gelir grubundan en alt gelir grubuna yönelik iyi ve yeterli bir konutu "ödeyebilecekleri bedelden" sunmalıdır. Bu konuya Bayraktar ve Y. Bakır (2019)'ın çalışmasında da yer verilmiştir. Kullanıcı memnuniyetini ulaşılabilir konut ve konut kullanımındaki ekonomik düzenlemeler de etkilemektedir.

2.4.5. Bakım – onarım ve yönetim

Toplu konut üretiminin artması, konut blokları dışındaki kentsel yaşam çevrelerinde toplu ihtiyaçlar için ortak alan ve tesislerin bulunması ve ortak hizmet üretilmesi, konut dışı çevrenin ortak fayda ve değer yaratıcı nitelikler taşıması toplu konut alanlarında yönetim ve işletme sorunlarını güdeme getirmiştir.

Son zamanlar da yapılan araştırmalara göre çevresel niteliklerin konutun form veya görünüşüne olduğu kadar bakım ve yönetimine de bağlı olduğu belirlenmiştir. Yapılarda daha sık ve düzenli temizlik yapılması, daha iyi bakım ve tadilatlarla daha fazla özen gösterildiği görülmüştür

3. MATERYAL ve YÖNTEM

3.1. Materyal

3.1.1. Tokat TOKİ konutlarında anket çalışması

Bu çalışmada Tokat'ta ilk defa TOKİ eliyle üretilen toplu konut yerleşiminde kullanıcı gereksinimlerinin ve memnuniyetlerinin yeterli olup olmadığını değerlendirmek için anket yöntemiyle bir araştırma yapılmıştır.

Tokat il merkezinde yapılan araştırmada hem farklı blok plan tipleri açısından hem de içinde barındırdığı farklı sosyal statüdeki insanlardan dolayı TOKİ konutları ele alınmış olup, amaç kullanıcıların memnuniyet derecelerini ortaya çıkarmak ve demografik özelliklere ve ikamet edilen blok tipine göre memnuniyet derecelerinin farklılık gösterip göstermediğini belirlemektir.

3.1.2. Anket çalışmasının hedef kitlesi

Araştırmanın hedef kitlesi TOKİ konutlarının 1.Etabında bulunan farklı blok tiplerinde ikamet eden ve rastgele seçilen kullanıcılarıdır.

3.1.3. Tokat TOKİ vaziyet planı analizi

Tokat TOKİ 1.Etap konutları Şekil 3.1.'de görüldüğü gibi Tokat kentinin kuzeydoğusunda, Tokat – Erzurum Karayolu istikametinin kuzeyinde yer almaktadır. Arazi yapısı eğimli topografyaya sahip olup bu bölge ile karayolu arasından şehri ikiye bölen Yeşil Irmak geçmektedir.



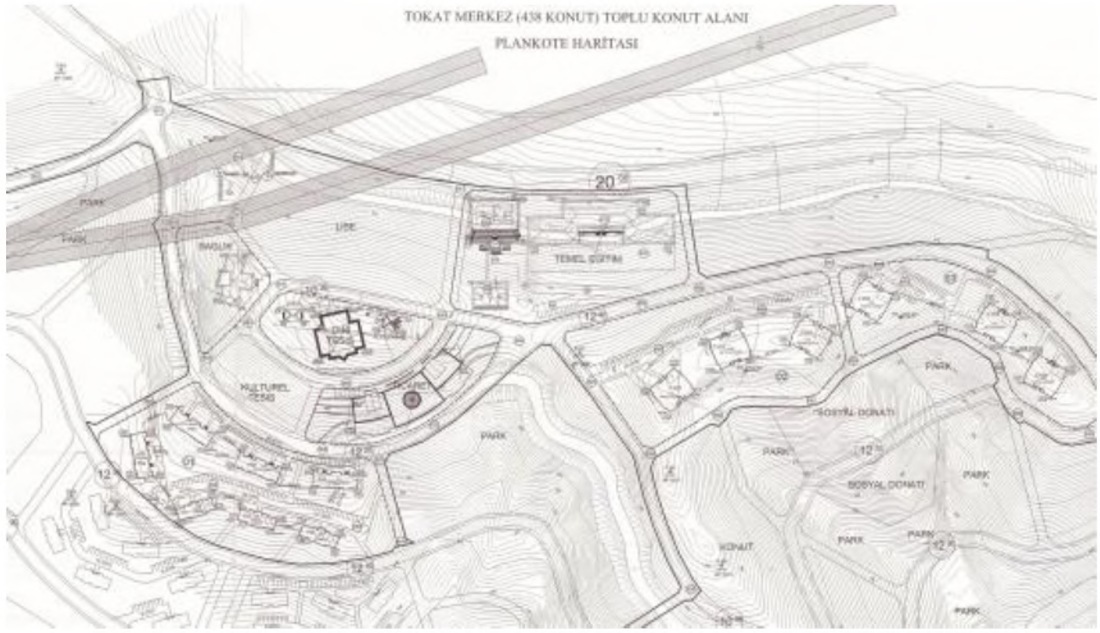
Şekil 3.1. Tokat - Toki 1.Etap Uydu Görüntüsü

Aşağıda yer alan Şekil 3.2.'de araştırmanın yapıldığı Tokat TOKİ 1. Etap yerleşiminin uydu görüntüsü görülmektedir. Konut yerleşiminin içinde 1adet ilköğretim okulu, 1 adet market, 1 adet cami, 1 adet aile sağlık merkezi çok sayıda park vb. sosyal mekan bulunmaktadır. Bu çalışmada bu alanların yeterliliği, kullanıcı memnuniyeti, ulaşım durumu ile ilgili analizler, anket çalışması yöntemiyle yapılmıştır.

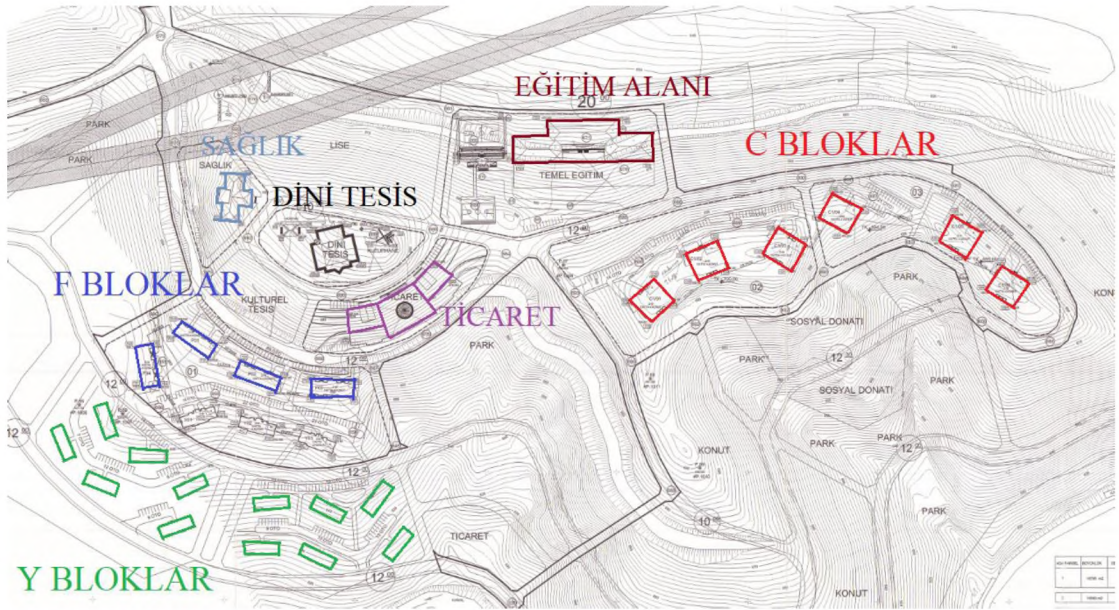


Şekil 3.2. Toki 1.Etap Uydu Görüntüsü

Bkz. şekil 3.3.'de ise aynı yerleşim plankote haritasına yer verilmiştir. Plankote'den anlaşıldığı gibi TOKİ konutlarının topografyası çok eğimlidir. Bu durum anket sonuçlarından anlaşılaacağı üzere önemli şikâyet konularından birisidir. TOKİ arsasının seçiminde çalışmış yetkililerle yapılan görüşmelerde, bu alanların Hazine arazisi olması nedeniyle maliyeti düşürmek için seçildiği bilgisine ulaşılmıştır (Tokat Belediyesi İmar Müdürlüğü Arşivi,2019).



Şekil 3.3. Toki 1.Etap Plankote Haritası(Tokat Belediyesi İmar Müdürlüğü Arşivi,2019).



Şekil 3.4. Toki 1.Etap Vaziyet Planı (Tokat Belediyesi İmar Müdürlüğü Arşivi,2019).

Kullanıcıları ile anket çalışması yapılan bloklar (bkz. Şekil 3.4.) vaziyet planı üzerinde, Şekil 3.5. ve Şekil 3.6.'te ise fotoğraflarla gösterilmiştir.



Şekil 3.5. Toki 1.Etap

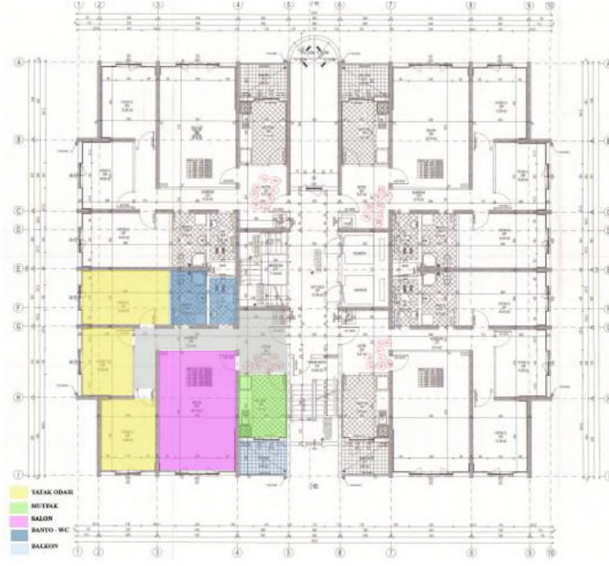


Şekil 3.6. Toki 1.Etap

3.1.4. Tokat Toki blok tipi plan analizi

C Blok plan analizi

C Bloklar 10 katlı ve katta 4 daire şeklinde 6 bloktan oluşmaktadır. Bir bağımsız bölümün brüt alanı 132 m² olup, planı da 3 oda (14.40 m² 12.58 m² ve 10.50 m²), 1 salon (28.14 m²), 1 mutfak (9.10m²), 1 banyo (5.70 m²), ve 1 tuvalet lavabo (3.57 m²), 1 balkon (4.68 m²) olacak şekilde tasarlanmıştır (Tokat Belediyesi İmar Müdürlüğü Arşivi,2019).



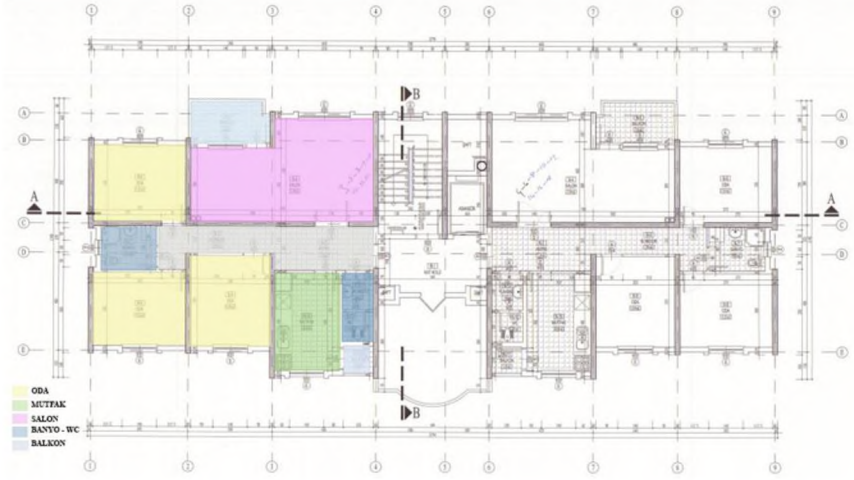
Şekil 3.7. C Blok kat planı (Tokat Belediyesi İmar Müdürlüğü Arşivi,2019)



Şekil 3.8. C Blok cephe görünüşü (Tokat Belediyesi İmar Müdürlüğü Arşivi).

Y Blok plan analizi

Y Bloklar 9 katlı ve katta 2 daire olacak şekilde 12 bloktan oluşmaktadır. Bir bağımsız bölümün brüt alanı 127 m²'dir. Planın da 3 oda (11,84m² 11,63m² ve 11,25m²), 1 salon (27 m²), 1 mutfak(10.40m²), 1 banyo (4.06 m²), 1 tuvalet lavabo (3.18 m²) ve 2 balkon (5.36m², 1.32m²) olacak şekilde tasarlanmıştır (Tokat Belediyesi İmar Müdürlüğü Arşivi,2019).



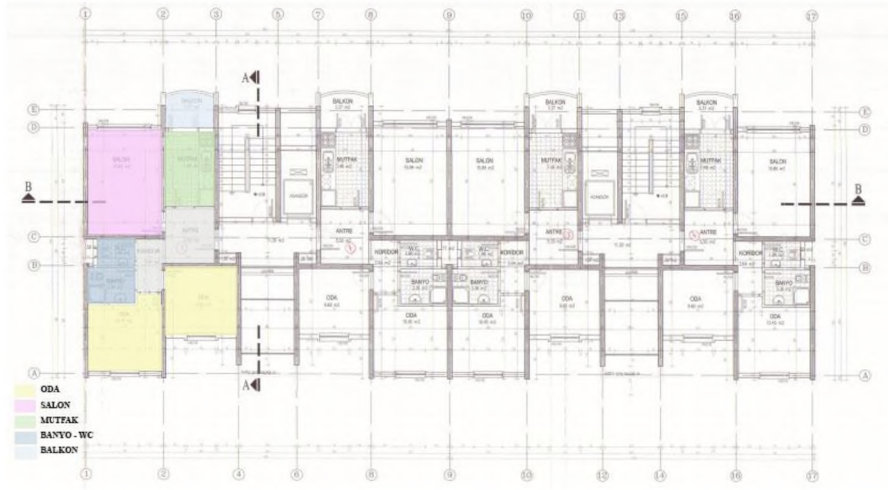
Şekil 3.9. Y Blok kat planı(Tokat Belediyesi İmar Müdürlüğü Arşivi,2019)



Şekil 3.10. Y Blok cephe görünüşü

F Blok plan analizi

F Bloklar ise 9 katlı, 2 giriş olmak üzere katta 4 daire olacak şekilde 4 bloktan oluşmaktadır. Bir bağımsız bölüme ait brüt alanı ise 85 m²'dir. Plan da 2 oda (10.45 m², 9.60 m²), 1 salon (15.84 m²), 1 mutfak (7.48 m²), 1 banyo (3.36 m²), 1 tuvalet lavabo (1.98 m²) ve 1 balkon (3.37 m²)'dan oluşmaktadır (Tokat Belediyesi İmar Müdürlüğü Arşivi,2019).



Şekil 3.11. F Blok kat planı (Tokat Belediyesi İmar Müdürlüğü Arşivi,2019)



Şekil 3.12. F Blok cephe görünüşü

3.1.5. Örneklem hesabı

Anketin yöntemi tesadüfi örnekleme ile rastgele seçilen deneklerle birebir anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Anket uygulaması Ek 2’de belirtilen hesap sonucunda en az 274 kişi ile yapılması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Ancak tez çalışmasında üç blok tipine göre kıyaslama yapılacağından dolayı 276 kişi ile anket uygulaması gerçekleştirilmiştir.

3.2. Yöntem

Yapılan çalışmada Bilimsel araştırma yöntemlerinden biri olan gözlem, görüşme tekniği ile veri toplanan ve analiz edilen “Nitel Araştırma” (Qualitative Research) yöntemi kullanılmıştır.

Tokat TOKİ bölgesi için yapılan analizler doğrultusunda anket soruları hazırlanmıştır.

- Konut planı analizleri
- Konut çevresi analizleri
- Konut yönetimi analizleri
- Konut ulaşım analizleri

Tez çalışması içerisinde yukarıda belirtilen dört ana başlığın tespiti için analizler yapılmıştır. Yapılan bu analizleri takiben; kullanıcı memnuniyetini tespit etmek amacıyla analiz başlıklarına bağlı sorular ile, “kullanıcı memnuniyet anketi” yapılmıştır. Bu anket çalışması 276 TOKİ sakini ile yapılmış olup bunlardan %52.90’ı kadın %47.10 ise erkek denektir.

Yapılan anket çalışması için Tokat TOKİ 1.Etap bölgesine gidilmiş ve konut sakinleriyle birebir görüşme yoluyla anket çalışması yapılmıştır. Anket çalışması esnasında hem anket sorularının cevapları alınmış hem de konut sakinleri ile birebir görüşülerek konut ve çevresi ile ilgili gereksinimlerinin karşılanıp karşılanmadığı değerlendirilmiştir.

4. BULGULAR ve TARTIŞMA

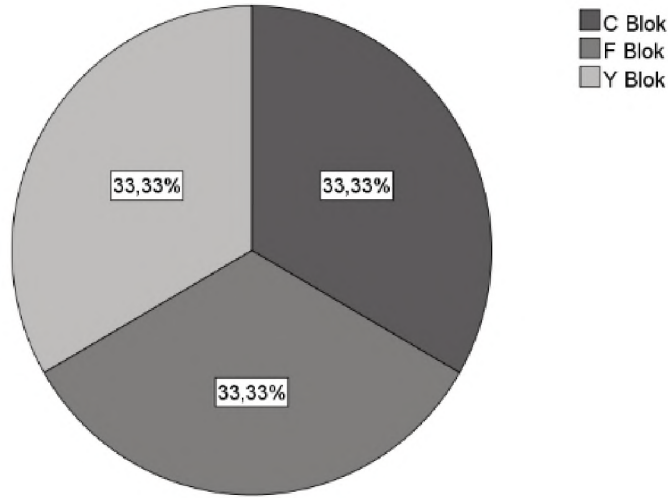
4.1. Anket Çalışması Değerlendirme ve Sonuçları

Tokat TOKİ 1.Etap bölgesi konut sakinleriyle birebir görüşme yoluyla yapılan anket çalışmasında hem sorular cevaplandırılmış hem de birebir görüşme ile genel değerlendirme yapılmıştır. Sonuçlar aşağıda verilmiştir.

1. Soru: Oturduğunuz Blok Tipi

Çizelge 4.1. Oturulan blok tipine göre dağılım

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
C Blok	92	33.33
F Blok	92	33.33
Y Blok	92	33.33
Toplam	276	100



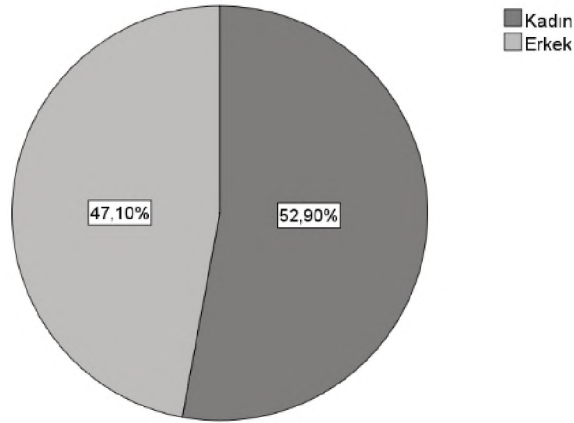
Şekil 4.1. Oturulan blok tipine göre dağılım

Çizelge 4.1'e göre blok tiplerine göre de kullanıcı memnuniyeti değerlendirileceğinden dolayı her bloktan eşit sayıda kullanıcıya anket çalışması uygulanmıştır. Yüzdeleri C Blok %33.33, F Blok %33.33 ve Y Blok %33.33'tür (Şekil 4.1).

2. Soru: Cinsiyet Dağılımı

Çizelge 4.2. Cinsiyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Kadın	146	52.90
Erkek	130	47.10
Toplam	276	100



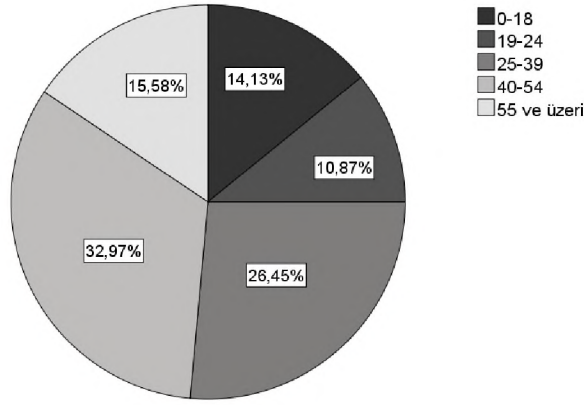
Şekil 4.2. Cinsiyet Dağılımı

Şekil 4.2' göre anket çalışması sonucunda katılımcıların %52.90'unun kadın %47.10'unun erkek olduğu tespit edilmiştir (Çizelge 4.2.).

3. Soru: Yaş Dağılımı

Çizelge 4.3. Yaş dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
0-18 Yaş	39	14.1
19-24 Yaş	30	10.9
25-39 Yaş	73	26.4
40-54 Yaş	91	33.0
55 ve Üzeri	43	15.6
Toplam	276	100



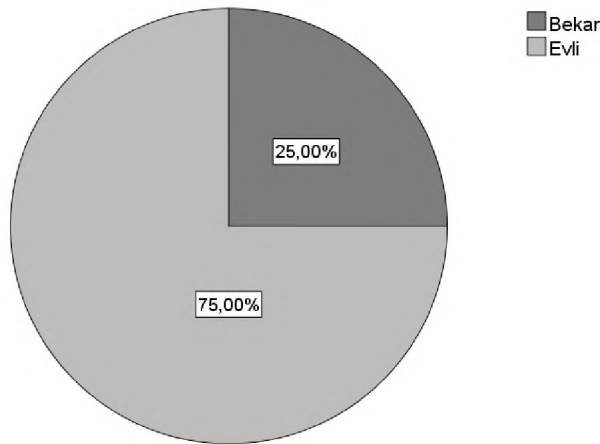
Şekil 4.3. Yaş dağılımı

Ankete katılan kullanıcıların yaş dağılımına bakıldığında Şekil 4.3.e göre 0-18 yaş aralığının %14.1, 19-24 yaş aralığının %10.9, 25-39 yaş aralığının %26.4, 40-54 yaş aralığının %33, 55 yaş ve üzeri yaş aralığının %15.6 olduğu görülmüştür (bkz. Çizelge 4.3.).

4. Soru: Medeni Durum Dağılımı

Çizelge 4.4. Medeni durum dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Bekar	69	25
Evli	207	75
Toplam	276	100



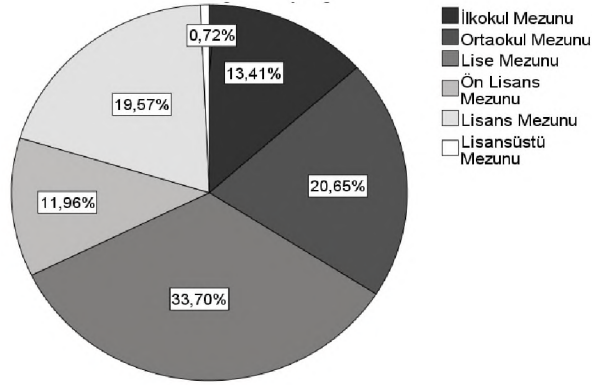
Şekil 4.4. Medeni durum dağılımı

Ankete katılanların %25'i bekar, %75'i evlidir (bkz. Şekil 4.4. ve bkz. Çizelge 4.4.).

5.Soru: Eğitim Düzeyi Dağılımı

Çizelge 4.5. Eğitim düzeyi dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
İlkokul Mezunu	37	13.4
Ortaokul Mezunu	57	20.7
Lise Mezunu	93	33.7
Ön Lisans Mezunu	33	12.0
Lisans Mezunu	54	19.6
Lisansüstü Mezunu	2	0.7
Toplam	276	100



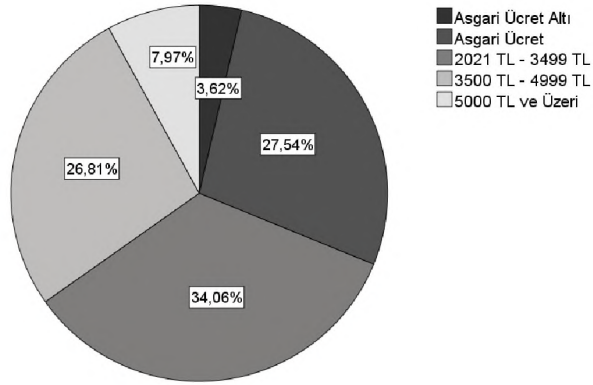
Şekil 4.5. Eğitim düzeyi dağılımı

Şekil 4.5.'e göre ankete katılanların %13.4'ü ilkökul, %20.7'si ortaokul, %33.70'i lise, %12'si ön lisans, %19.6'sı lisans ve %0.7'si lisansüstü mezunudur (bkz. Çizelge 4.5.).

6. Soru: Gelir Düzeyi Dağılımı

Çizelge 4.6. Gelir düzeyi dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Asgari Ücret Altı	10	3.6
Asgari Ücret	76	27.5
2021 TL- 3499 TL	94	34.1
3500 TL- 4999 TL	74	26.8
5000 TL ve Üzeri	22	8.0
Toplam	276	100



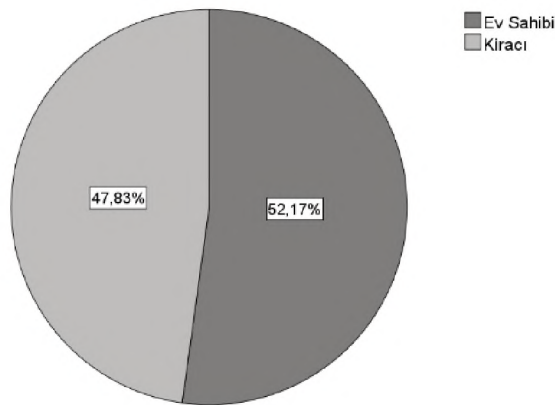
Şekil 4.6. Gelir düzeyi dağılımı

Ankete katılanların gelir düzeyi (Çizelge 4.6.), %3.6'sı asgari ücret altı, %27.5'u asgari ücretli, %34.1'i 2021 TL-3499TL arasında, %26.8'i 3500 TL-4999 TL arasında, %8'i 5000TL ve üzeridir (Şekil 4.6.).

7. Soru: Mülkiyet Durumu Dağılımı

Çizelge 4.7. Mülkiyet durumu dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Ev Sahibi	132	47.8
Kiracı	144	52.2
Toplam	276	100



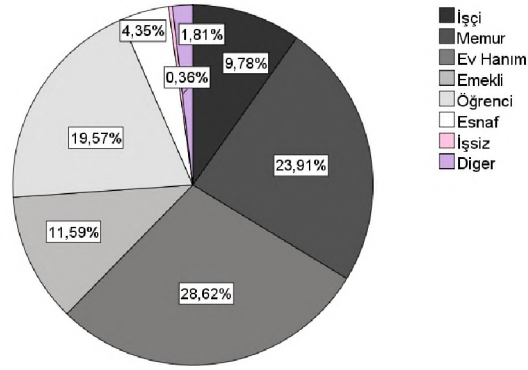
Şekil 4.7. Mülkiyet durumu dağılımı

Ankete katılan kullanıcıların Çizelge 4.7'ye %47.8'i ev sahibi olup %52.2'si kiracıdır (Şekil 4.7.).

8. Soru: Meslek Grubu Dağılımı

Çizelge 4.8. Meslek grubu dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
İşçi	27	9.8
Memur	66	23.9
Ev Hanımı	79	28.6
Emekli	32	11.6
Öğrenci	54	19.6
Esnaf	12	4.3
İşsiz	1	0.4
Diğer	5	1.8
Toplam	276	100



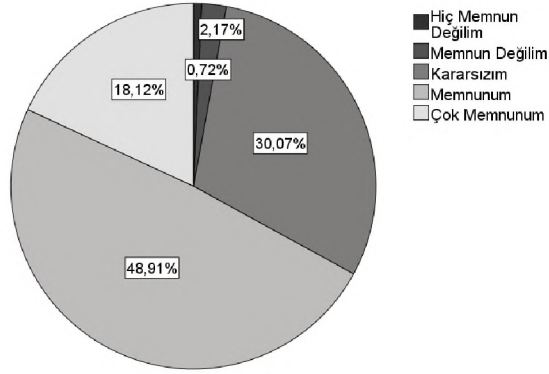
Şekil 4.8. Meslek grubu dağılımı

Şekil 4.8.'de görüldüğü üzere ankete katılanlardan %9.8 işçi, %23.9'u memur, %28.6'sı ev hanımı, %11.6'sı emekli, %19.6'sı öğrenci, %4.3'ü esnaf, %0.42'ü işsiz ve %1.8'i diğer meslek grubundadır (bkz. Çizelge 4.8.).

9. Soru: Konut Planı Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.9. Konut planı bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	2	0.7
Memnun Değilim	6	2.2
Kararsızım	83	30.1
Memnunum	135	48.9
Çok Memnunum	50	18.1
Toplam	276	100



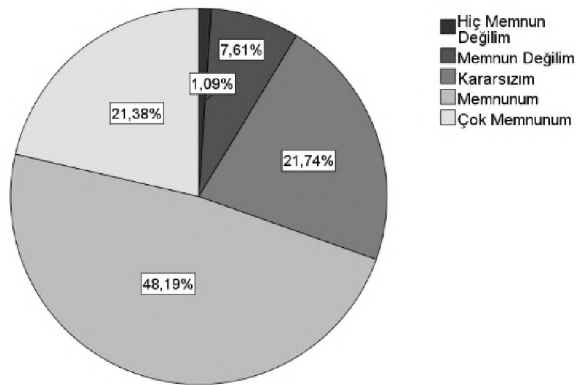
Şekil 4.9. Konut planı bakımından memnuniyet dağılımı

Şekil 4.9.'a göre katılımcıların konut planı bakımından memnuniyet dağılımına bakıldığında %0.7'si Hiç memnun değil, %2.2'si memnun değil, %30.1'i kararsız, %48.9'u memnunken %18.1' çok memnundur (bkz. Çizelge 4.9.).

10.Soru: Konut Büyüklüğü Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.10. Konut büyüklüğü bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	3	1.1
Memnun Değilim	21	7.6
Kararsızım	60	21.7
Memnunum	133	48.2
Çok Memnunum	59	21.4
Toplam	276	100



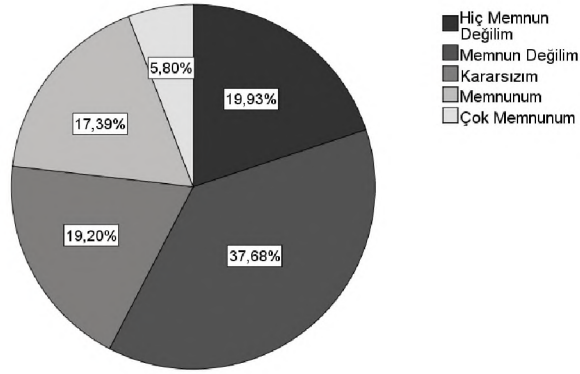
Şekil 4.10. Konut büyüklüğü bakımından memnuniyet dağılımı

Bkz. Çizelge 4.10.'a göre konut büyüklüğü bakımından memnuniyet dağılımı %1.1'i hiç memnun değilim, %7.6'sı memnun değilim, %21.7'si kararsızım, %48.2'si memnunum ve %21.4'ü çok memnunum cevabını vermiştir (bkz. Şekil 4.10.).

11.Soru: Konut Balkon Büyüklüğü Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.11. Konut balkon büyüklüğü bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	55	19.9
Memnun Değilim	104	37.7
Kararsızım	53	19.2
Memnunum	48	17.4
Çok Memnunum	16	5.8
Toplam	276	100



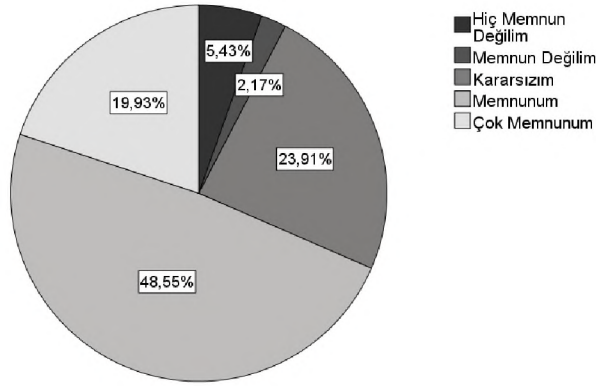
Şekil 4.11. Konut balkon büyüklüğü bakımından memnuniyet dağılımı

Şekil 4.11.'e göre konut balkon büyüklüğü bakımından memnuniyet dağılımının %19.9'u hiç memnun değilim, % 37.7'si memnun değilim, %19.2'si kararsızım, %17.4'ü memnunum ve %5.8'i çok memnunum yanıtını vermiştir (Çizelge 4.11.).

12.Soru: Konut Isı Yalıtımı Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.12. Konut ısı yalıtımı bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	15	5.4
Memnun Değilim	6	2.2
Kararsızım	66	23.9
Memnunum	134	48.6
Çok Memnunum	55	19.9
Toplam	276	100



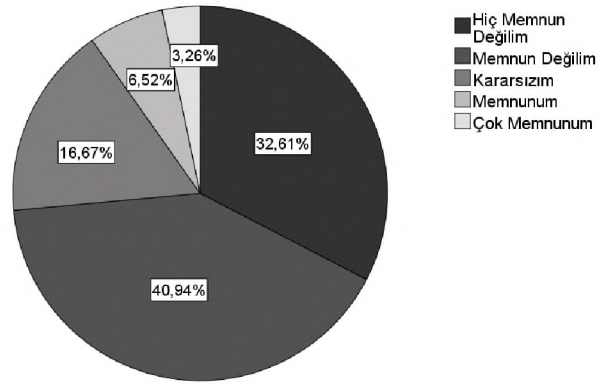
Şekil 4.12. Konut ısı yalıtımı bakımından memnuniyet dağılımı

Konut ısı yalıtımına bakıldığında (bkz. Çizelge 4.12.) kullanıcıların %5.4'ü hiç memnun değil, %2.2'si memnun değil, %23.9'u kararsız, %48.6'sı memnun iken %19.9'u çok memnundur (bkz. Şekil 4.12.).

13.Soru: Konut Ses Yalıtımı Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.13. Konut ses yalıtımı bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	90	32.6
Memnun Değilim	113	40.9
Kararsızım	46	16.7
Memnunum	18	6.5
Çok Memnunum	9	3.3
Toplam	276	100



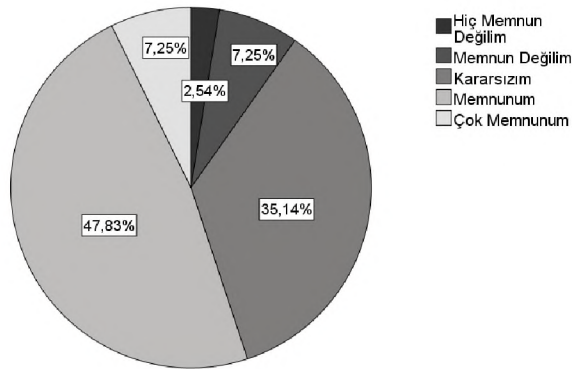
Şekil 4.13. Konut ses yalıtımı bakımından memnuniyet dağılımı

Bkz. Çizelge 4.13.'e göre ankete katılan kullanıcıların konut ses yalıtımı hakkında memnuniyet dağılımına bakıldığında %32.6'sı hiç memnun değilken %40.9'u memnun değil, %16.7'si kararsız, %6.5'i memnun ve %3.3'ü çok memnun olduğunu belirtmiştir (bkz. Şekil 4.13.).

14.Soru: Konutta Kullanılan Malzeme Kalitesi Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.14. Konutta kullanılan malzeme kalitesi bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	7	2.5
Memnun Değilim	20	7.2
Kararsızım	97	35.1
Memnunum	132	47.8
Çok Memnunum	20	7.2
Toplam	276	100



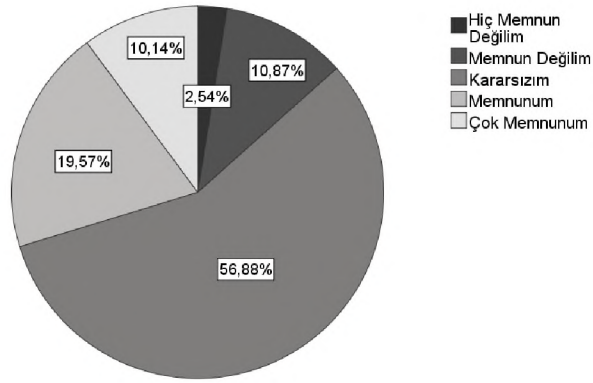
Şekil 4.14. Konutta kullanılan malzeme kalitesi bakımından memnuniyet dağılımı

Bkz. Şekil 14.14.'e göre konutta kullanılan malzeme kalitesi bakımından memnuniyet dağılımı %2.5'u hiç memnun değilim, %7.2'si memnun değilim, %35.1'i kararsız, %47.8' memnunum ve %7.2'si çok memnunum olarak görülmüştür (bkz. Çizelge 4.14.).

15.Soru: Konut Cephe Malzemesi ve Rengi Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.15. Konut cephe malzemesi ve rengi bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	7	2.5
Memnun Değilim	30	10.9
Kararsızım	157	56.9
Memnunum	54	19.6
Çok Memnunum	28	10.1
Toplam	276	100



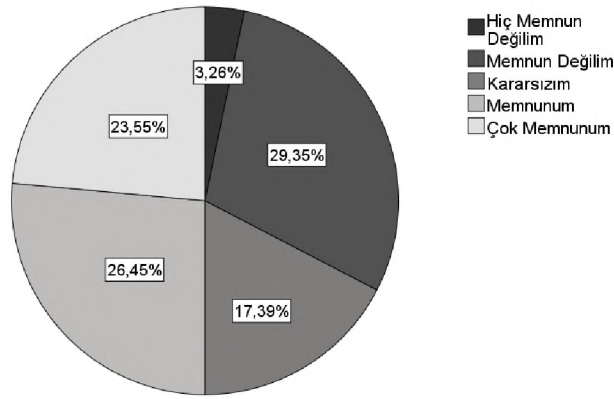
Şekil 4.15. Konut cephe malzemesi ve rengi bakımından memnuniyet dağılımı

Konut cephe malzemesi ve rengi bakımından memnuniyet dağılımında (bkz. Çizelge 4.15.) %2.5'u hiç memnun değilim, %10.9'u memnun değilim, %56.9'i kararsız, %19.6'sı memnunum ve %10.1'i çok memnunum yanıtı verilmiştir (bkz. Şekil 4.15.).

16.Soru: Konut Manzarası Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.16. Konut manzarası bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	9	3.3
Memnun Değilim	81	29.3
Kararsızım	48	17.4
Memnunum	73	26.4
Çok Memnunum	65	23.6
Toplam	276	100



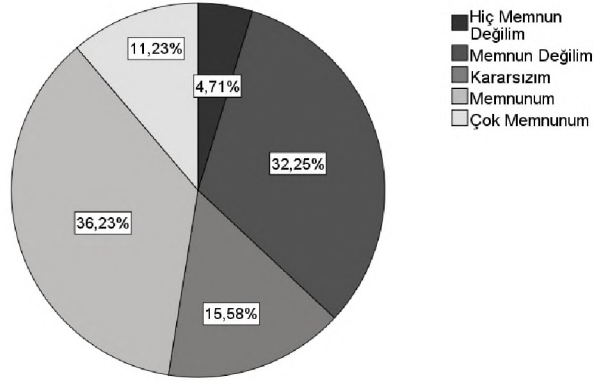
Şekil 4.16. Konut manzarası bakımından memnuniyet dağılımı

Ankete katılan kullanıcıların Çizelge 4.16. da konut manzarası bakımından memnuniyet dağılımı %3.3'ü hiç memnun değilim, %29.3'ü memnun değilim, %17.4'ü kararsızım, %26.4'ü memnunum, %23.6'sı çok memnunum şeklindedir (Şekil 4.16.).

17.Soru: Yerleşim Planı Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.17. Yerleşim planı bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	13	4.7
Memnun Değilim	89	32.2
Kararsızım	43	15.6
Memnunum	100	36.2
Çok Memnunum	31	11.2
Toplam	276	100



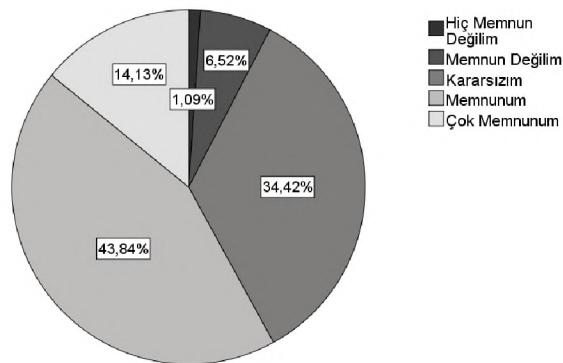
Şekil 4.17. Yerleşim planı bakımından memnuniyet dağılımı

Şekil 4.17'ye göre yerleşim planı bakımından memnuniyet dağılımında %4.7'si hiç memnun değil, %32.2'si memnun değil, %15.6'sı kararsız, %36.2'si memnun ve %11.2'si çok memnun şeklindedir (bkz. Çizelge 4.17.).

18.Soru: Yangın Güvenlik Önlemleri Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.18. Yangın güvenlik önlemleri bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	3	1.1
Memnun Değilim	18	6.5
Kararsızım	95	34.4
Memnunum	121	43.8
Çok Memnunum	39	14.1
Toplam	276	100



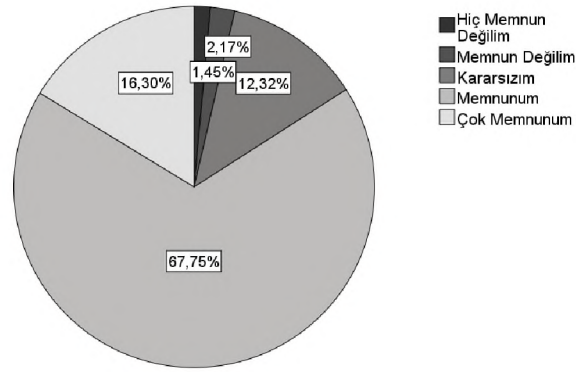
Şekil 4.18. Yangın güvenlik önlemleri bakımından memnuniyet dağılımı

Yangın güvenlik önlemleri bakımından memnuniyet dağılımı (bkz. Çizelge 4.18.), %1.1'hiç memnun değilim, %6.5'i memnun değilim, %34.4'ü kararsızım, %43.8'i memnunum ve %14.1'i çok memnunum şeklindedir (bkz. Şekil 4.18.).

19.Soru: Kullanıcı Yoğunluğu Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.19. Kullanıcı yoğunluğu bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	4	1.4
Memnun Değilim	6	2.2
Kararsızım	34	12.3
Memnunum	187	67.8
Çok Memnunum	45	16.3
Toplam	276	100



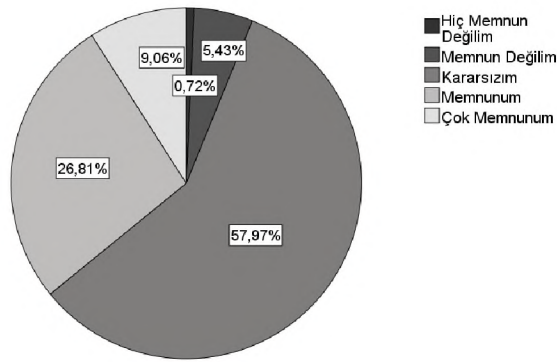
Şekil 4.19. Kullanıcı yoğunluğu bakımından memnuniyet dağılımı

Şekil 4.19'a göre %1.4'ü hiç memnun değilim, %2.2'si memnun değilim, %12.3'ü kararsızım, %67.8'i memnunum, %16.3'ü çok memnunum olarak kullanıcı yoğunluğu bakımından memnuniyetini belirtmiştir (Çizelge 4.19).

20.Soru: Yeşil Alanların Yeterliliği Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.20. Yeşil alanların yeterliliği bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	2	0.7
Memnun Değilim	15	5.4
Kararsızım	160	58
Memnunum	74	26.8
Çok Memnunum	25	9.1
Toplam	276	100



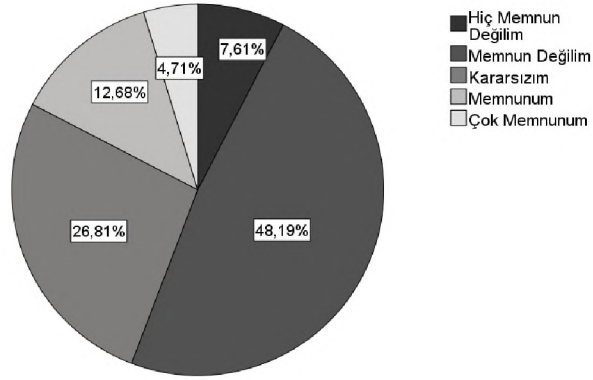
Şekil 4.20. Yeşil alanların yeterliliği bakımından memnuniyet dağılımı

Yeşil alanların yeterliliği bakımından memnuniyet dağılımı Şekil 4.20’de görüldüğü üzere %0.7 hiç memnun değilim, %5.4’ü memnun değilim, %58 kararsızım, %26.8’i memnunum ve %9.1’i çok memnunum şeklinde olmuştur (Çizelge 4.20.).

21.Soru: Çocuk Oyun Alanlarının Yeterliliği Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.21. Çocuk oyun alanlarının yeterliliği bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	21	7.6
Memnun Değilim	133	48.2
Kararsızım	74	26.8
Memnunum	35	12.7
Çok Memnunum	13	4.7
Toplam	276	100



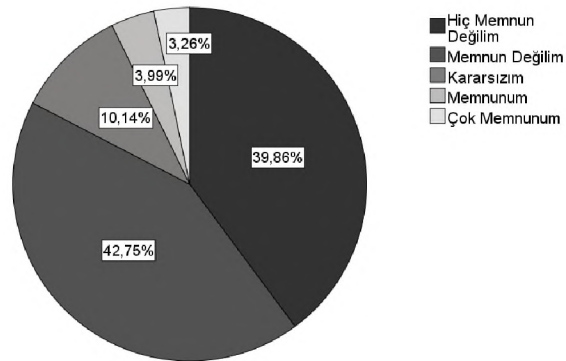
Şekil 4.21. Çocuk oyun alanlarının yeterliliği bakımından memnuniyet dağılımı

Şekil 4.21.'e göre memnuniyet dağılımı %7.6'sı hiç memnun değilim, %48.2'si memnun değilim, %26.8'i kararsız, %12.7'si memnunum, %4.7'si çok memnunum'dur (bkz.Çizelge 4.21.).

22.Soru: Spor ve Aktivite Alanlarının Yeterliliği Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.22.Spor ve aktivite alanlarının yeterliliği bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	110	39.9
Memnun Değilim	118	42.8
Kararsızım	28	10.1
Memnunum	11	4
Çok Memnunum	9	3.3
Toplam	276	100



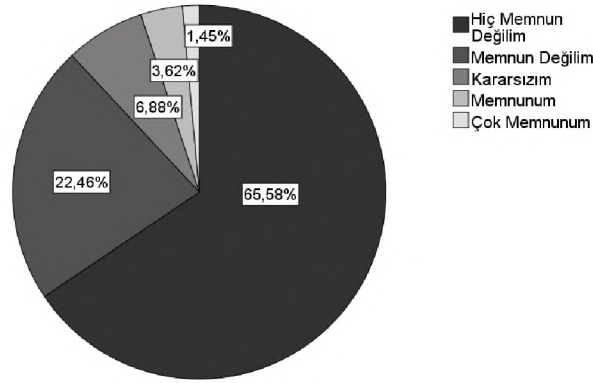
Şekil 4.22. Spor ve aktivite alanlarının yeterliliği bakımından memnuniyet dağılımı

Bkz. Çizelge 4.22.'ye göre spor ve aktivite alanlarının yeterliliği bakımından memnuniyet dağılımı %39.9'u hiç memnun değilim, %42.8'i memnun değilim, % 10.1'i kararsız, %4'ü memnunum ve %3.3'ü çok memnunum şeklindedir (bkz. Şekil 4.22.).

23.Soru: Alışveriş Olanakları Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.23. Alışveriş olanakları bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	181	65.6
Memnun Değilim	62	22.5
Kararsızım	19	6.9
Memnunum	10	3.6
Çok Memnunum	4	1.4
Toplam	276	100



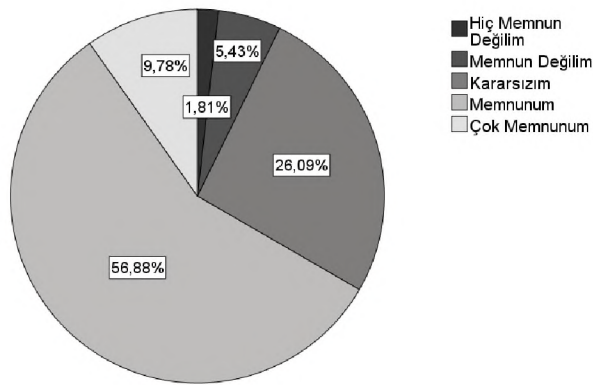
Şekil 4.23. Alışveriş olanakları bakımından memnuniyet dağılımı

Şekil 4.23.'e göre alışveriş olanakları bakımından memnuniyet dağılımı Şekil 4.23' göre %65.6'sı hiç memnun değilim, %22.5'i memnun değilim, %6.9'u kararsızım, %3.6'sı memnunum ve % 1.4'ü çok memnunum şeklindedir (Çizelge 4.23.).

24.Soru: Sokak Aydınlatmalarının Yeterliliği Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.24. Sokak aydınlatmalarının yeterliliği bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	5	1.8
Memnun Değilim	15	5.4
Kararsızım	72	26.1
Memnunum	157	56.9
Çok Memnunum	27	9.8
Toplam	276	100



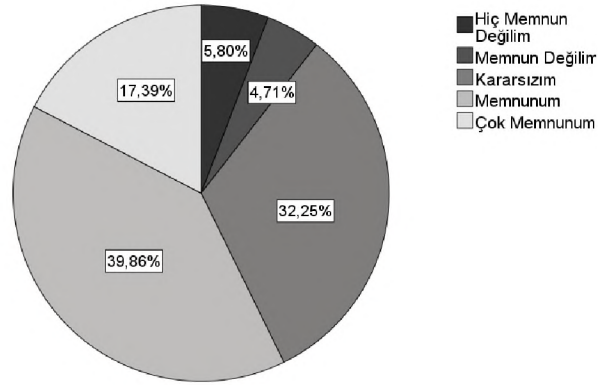
Şekil 4.24. Sokak aydınlatmalarının yeterliliği bakımından memnuniyet dağılımı

Çizelge 4.24'e göre sokak aydınlatmalarının yeterliliği bakımından memnuniyet dağılımı %1.8'i hiç memnun değilim, %5.4'ü memnun değilim, %26.1'i kararsızım, %56.9'u memnunum ve %9.8'i çok memnunum şeklinde yanıtlanmıştır (Şekil 4.24.).

25.Soru: Otopark Alanlarının Yeterliliği Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.25. Otopark alanlarının yeterliliği bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	16	5.8
Memnun Değilim	13	4.7
Kararsızım	89	32.2
Memnunum	110	39.9
Çok Memnunum	48	17.4
Toplam	276	100



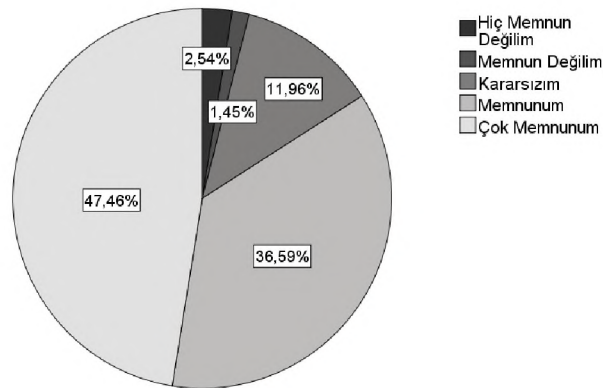
Şekil 4.25. Otopark alanlarının yeterliliği bakımından memnuniyet dağılımı

Çizelge 4.25'e bakıldığında otopark alanlarının yeterliliği bakımından memnuniyet dağılımı %5.8'i hiç memnun değilim, %4.7'si memnun değilim, %32.2'si kararsızım, %39.9'u memnunum ve %17.4'ü çok memnunumdur (Şekil 4.25.).

26.Soru: Çöp Konteynerlerinin Zamanında Boşaltımı Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.26. Çöp konteynerlerinin zamanında boşaltımı bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	7	2.5
Memnun Değilim	4	1.4
Kararsızım	33	12
Memnunum	101	36.6
Çok Memnunum	131	47.5
Toplam	276	100



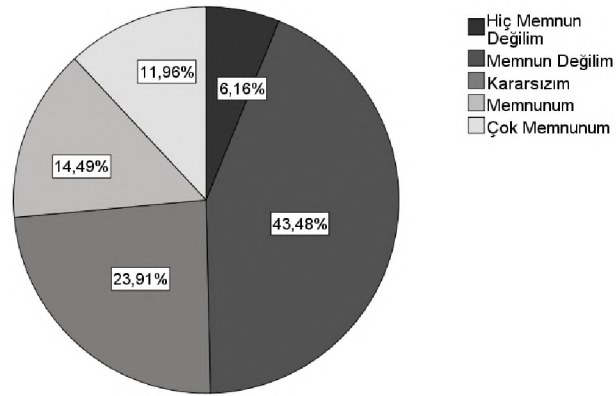
Şekil 4.26. Çöp konteynerlerinin zamanında boşaltımı bakımından memnuniyet dağılımı Bkz. Şekil 4.26.'ya göre çöp konteynerlerinin zamanında boşaltımı bakımından memnuniyet dağılımı %2.5'i hiç memnun değilim, %1.4'ü memnun değilim, %12

kararsızım, %36.6'sı memnunum ve %47.5'i çok memnunum olarak belirlenmiştir (bkz. Çizelge 4.26.).

27.Soru: Konutun Eğimli Arazide Olması Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.27. Konutun eğimli arazide olması bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	17	6.2
Memnun Değilim	120	43.5
Kararsızım	66	23.9
Memnunum	40	14.5
Çok Memnunum	33	12
Toplam	276	100



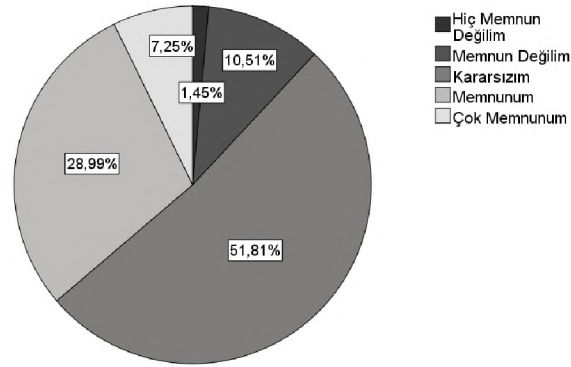
Şekil 4.27. Konutun eğimli arazide olması bakımından memnuniyet dağılımı

Konutun eğimli arazide olması bakımından memnuniyet dağılımında Çizelge 4.27. de kullanıcıların %6.2'sinin hiç memnun olmadığı, %43.5'inin memnun olmadığı, %23.9'unun kararsız olduğu, %14.5'inin memnun olduğu ve %12'sinin ise çok memnun olduğu görülmüştür (Şekil 4.27.).

28.Soru: Konut Çevresindeki Peyzaj Düzenlemeleri Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.28. Konut çevresindeki peyzaj düzenlemeleri bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	17	1.4
Memnun Değilim	120	10.5
Kararsızım	66	51.8
Memnunum	40	29
Çok Memnunum	33	7.2
Toplam	276	100



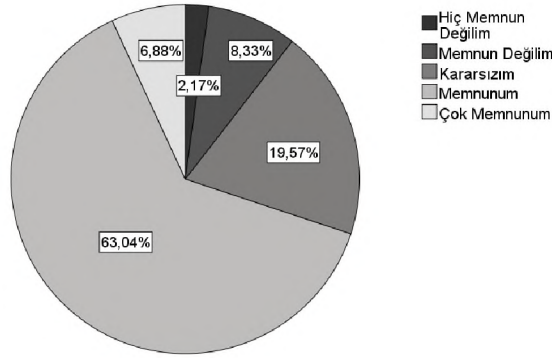
Şekil 4.28. Konut çevresindeki peyzaj düzenlemeleri bakımından memnuniyet dağılımı

Şekil 4.28'e göre konutun çevresindeki peyzaj düzenlemeleri bakımından memnuniyet dağılımına bakıldığında kullanıcıların %1.4'ünün hiç memnun olmadığı, %10.5'inin memnun olmadığı, %51.8'inin kararsız olduğu, %29'nun memnun olduğu ve %7.2'sinin ise çok memnun olduğu görülmüştür (Çizelge 4.28.).

29.Soru: Güvenlik Önlemleri Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.29. Güvenlik önlemleri bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	6	2.2
Memnun Değilim	23	8.3
Kararsızım	54	19.6
Memnunum	174	63
Çok Memnunum	19	6.9
Toplam	276	100



Şekil 4.29. Güvenlik bakımından dağılımı

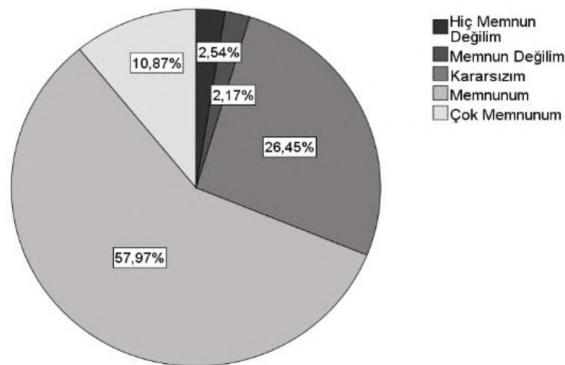
önlemleri memnuniyet

Şekil 4.29.'a göre güvenlik önlemleri bakımından memnuniyet dağılımı %2.2'si hiç memnun değilim, %8.3'ü memnun değilim, %19.6'sı kararsızım, %63'ü memnunum ve %6.9'u çok memnunum olarak belirlenmiştir (bkz. Çizelge 4.29.).

30.Soru: Ortak Alan ve Tesisler Konusunda Site Yönetiminin Bakım-Onarım İşletme Hizmeti Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.30. Ortak alan ve tesisler konusunda site yönetiminin bakım-onarım işletme hizmeti bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	7	2.5
Memnun Değilim	6	2.2
Kararsızım	73	26.4
Memnunum	160	58
Çok Memnunum	30	10.9
Toplam	276	100



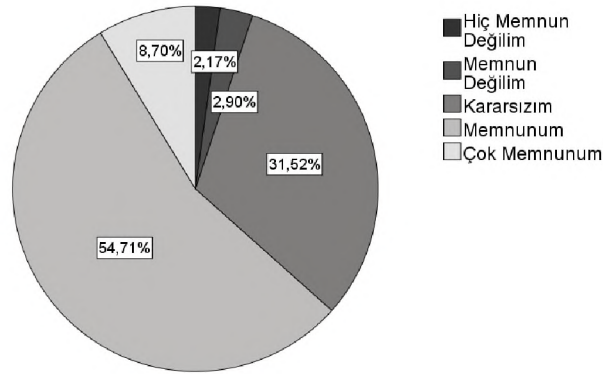
Şekil 4.30. Ortak alan ve tesisler konusunda site yönetiminin bakım-onarım işletme hizmeti bakımından memnuniyet dağılımı

Bkz. Şekil 4.30.'a göre ortak alan ve tesisler konusunda site yönetiminin bakım-onarım işletme hizmeti memnuniyet dağılımı %2.5'i hiç memnun değilim, %2.2'si memnun değilim, %26.4'ü kararsızım, %58'i memnunum ve %10.9'u çok memnunum olarak görülmüştür (bkz. Çizelge 4.30.).

31.Soru: Bakım Onarım ve İşletme İçin Toplanan Aidat Miktarı Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.31. Bakım onarım ve işletme için toplanan aidat miktarı bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	6	2.2
Memnun Değilim	8	2.9
Kararsızım	87	31.5
Memnunum	151	54.7
Çok Memnunum	24	8.7
Toplam	276	100



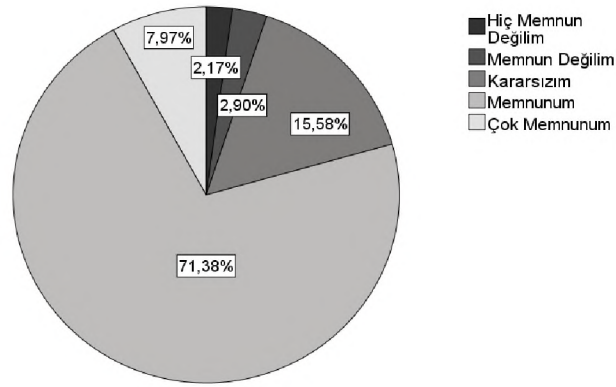
Şekil 4.31. Bakım onarım ve işletme için toplanan aidat miktarı bakımından memnuniyet dağılımı

Bakım onarım ve işletme için toplanan aidat miktarı bakımından memnuniyet dağılımında Çizelge 4.31. de %2.2'si hiç memnun değilim, %2.9'u memnun değilim, %31.5'i kararsızım, %54.7'si memnunum ve %8.7'si çok memnunum olarak görülmüştür (Şekil 4.31.).

32.Soru: Bakım Onarım Uygulamalarının Periyodik Olarak Yapılması Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.32. Bakım onarım uygulamalarının periyodik olarak yapılması bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	6	2.2
Memnun Değilim	8	2.9
Kararsızım	43	15.6
Memnunum	197	71.4
Çok Memnunum	22	8
Toplam	276	100



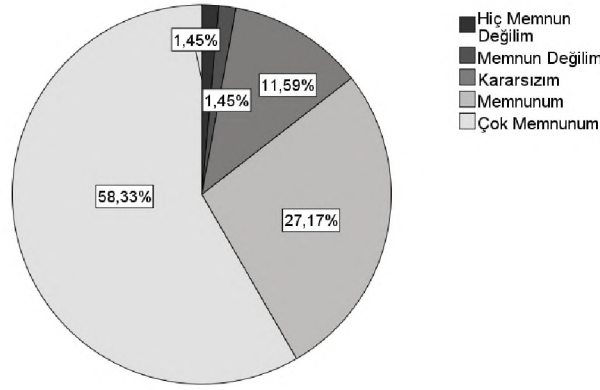
Şekil 4.32. Bakım onarım uygulamalarının periyodik olarak yapılması bakımından memnuniyet dağılımı

Çizelge 4.32.'ye göre memnuniyet dağılımında %2.2'si hiç memnun değilim, %2.9'u memnun değilim, %15.6'sı kararsızım, %71.4'ü memnunum ve %8'i çok memnunum olduğu görülmüştür (Şekil 4.32.).

33.Soru: Site Yönetimi Sorumlusuna İstenildiği Zaman Ulaşılabilmesi Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.33. Site yönetimi sorumlusuna istenildiği zaman ulaşılabilmesi bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	4	1.4
Memnun Değilim	4	1.4
Kararsızım	32	11.6
Memnunum	75	27.2
Çok Memnunum	161	58.3
Toplam	276	100



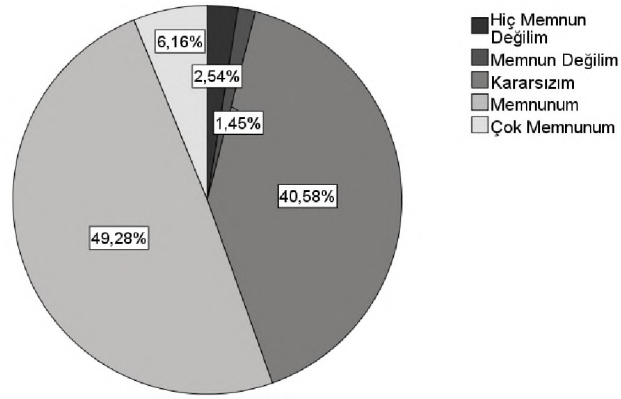
Şekil 4.33. Site yönetimi sorumlusuna istenildiği zaman ulaşılabilmesi bakımından memnuniyet dağılımı

Çizelge 4.33.'e göre site yönetimi sorumlusuna istenildiği zaman ulaşılabilmesi bakımından memnuniyet dağılımı %1.4'ü hiç memnun değilim, %1.4'ü memnun değilim, %11.6'sı kararsızım, %27.2'si memnunum ve % 58.3'ü çok memnunum şeklindedir (Şekil 4.33.).

34.Soru: Site Yönetimi Sorumlusunun Sorunu Çözme Süresi Hakkında Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.34. Site yönetimi sorumlusunun sorunu çözme süresi hakkında memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	7	2.5
Memnun Değilim	4	1.4
Kararsızım	112	40.6
Memnunum	136	49.3
Çok Memnunum	17	6.2
Toplam	276	100



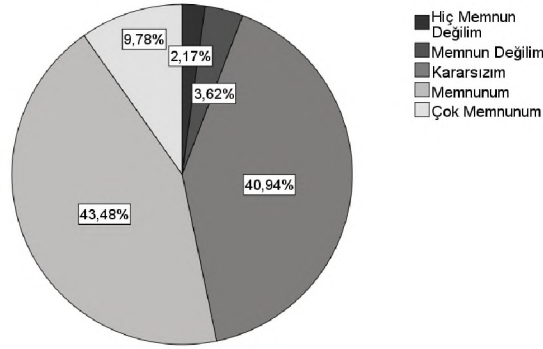
Şekil 4.34. Site yönetimi sorumlusunun sorunu çözme süresi hakkında memnuniyet dağılımı

Site yönetimi sorumlusunun Şekil 4.34'e göre sorunu çözme süresi hakkında memnuniyet dağılımı %2.5'i hiç memnun değilim, %1.4'ü memnun değilim, %40.6'sı kararsızım, %49.3'ü memnunum ve %6.2'si çok memnunum şeklindedir (Çizelge 4.34.).

35.Soru: Konut Çevresi Bakımı ve Temizliği Hakkında Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.35. Konut çevresi bakımı ve temizliği hakkında memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	6	2.2
Memnun Değilim	10	3.6
Kararsızım	113	40.9
Memnunum	120	43.5
Çok Memnunum	27	9.8
Toplam	276	100



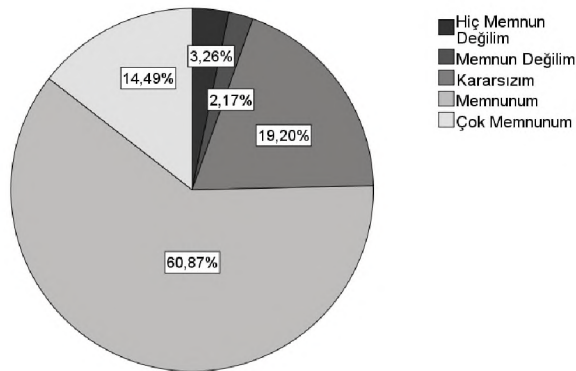
Şekil 4.35. Konut çevresi bakımı ve temizliği hakkında memnuniyet dağılımı

Konut çevresi bakımı ve temizliği hakkında memnuniyet dağılımı Şekil 4.35.'de olduğu gibi %2.2'si hiç memnun değilim, %3.6'sı memnun değilim, %40.9'u kararsızım, %43.5'ü memnunum ve %9.8'i çok memnunum şeklindedir (bkz. Çizelge 4.35.).

36.Soru: Toplu Konut Yönetim Biçimi Hakkında Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.36. Toplu konut yönetim biçimi hakkında memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	9	3.3
Memnun Değilim	6	2.2
Kararsızım	53	19.2
Memnunum	168	60.9
Çok Memnunum	40	14.5
Toplam	276	100



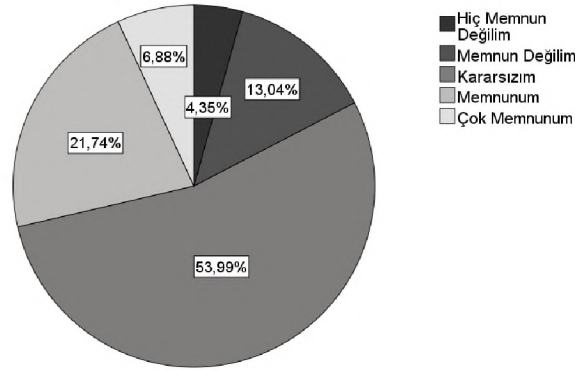
Şekil 4.36. Toplu konut yönetim biçimi hakkında memnuniyet dağılımı

Bkz. Çizelge 4.36. ‘ya göre toplu konut yönetim biçimi hakkında memnuniyet dağılımı %2.2’si hiç memnun değilim, %2.2’si memnun değilim, %19.2’si kararsızım, %60.9’u memnunum ve %14.5’i çok memnunum şeklindedir (bkz. 4.36.).

37.Soru: Konutunuzun İşe-Okula Yakınlığı Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.37. Konutunuzun işe-okula yakınlığı bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	12	4.3
Memnun Değilim	36	13
Kararsızım	149	54
Memnunum	60	21.7
Çok Memnunum	19	6.9
Toplam	276	100



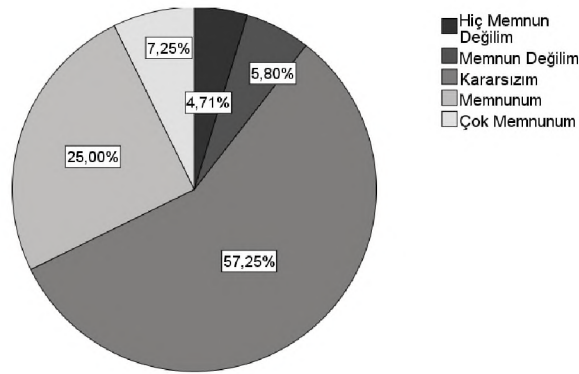
Şekil 4.37. Konutunuzun işe-okula yakınlığı bakımından memnuniyet dağılımı

Şekil 4.37’e göre konutunuzun işe okula yakınlığı bakımından memnuniyet dağılımı %4.3’ü hiç memnun değilim, %13’ü memnun değilim, %54’ü kararsızım, %21.7’si memnunum ve %6.9’u çok memnunum şeklindedir (Çizelge 4.37.).

38.Soru: Konutunuzun Şehir Merkezine Ulaşımı Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.38.Konutunuzun şehir merkezine ulaşımı bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	13	4.7
Memnun Değilim	16	5.8
Kararsızım	158	57.2
Memnunum	69	25
Çok Memnunum	20	7.2
Toplam	276	100



Ş

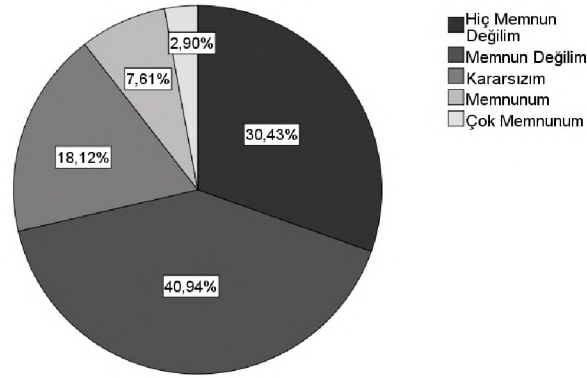
Şekil 4.38. Konutunuzun şehir merkezine ulaşımı bakımından memnuniyet dağılımı

Konutunuzun şehir merkezine ulaşımı bakımından memnuniyet dağılımı Çizelge 4.38'e göre %4.7'si hiç memnun değilim, %5.8'i memnun değilim, %57.2'si kararsızım, %25'i memnunum ve %7.2'si çok memnunum şeklindedir (Şekil 4.38.).

39.Soru: Site İçi Ortak Alanlara Ulaşım Bakımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.39. Site içi ortak alanlara ulaşım bakımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	84	30.4
Memnun Değilim	113	40.9
Kararsızım	50	18.1
Memnunum	21	7.6
Çok Memnunum	8	2.9
Toplam	276	100



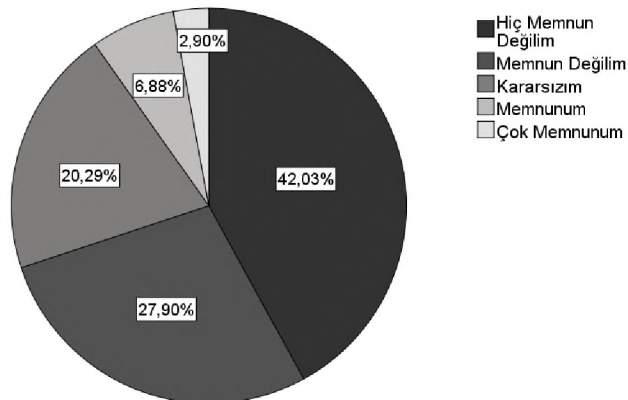
Şekil 4.39. Site içi ortak alanlara ulaşım bakımından memnuniyet dağılımı

Şekil 4.39.'a göre site içi ortak alanlara ulaşım bakımından memnuniyet dağılımını %30.4'ü hiç memnun değilim, %40.9'u memnun değilim, %18.1'i kararsızım, %7.6'sı memnunum ve %2.9'u çok memnunum şeklindedir (bkz. Çizelge 4.39.).

40.Soru: Site İçi Yaya Yollarının Tasarımından Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.40. Site içi yaya yollarının tasarımından memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	116	42
Memnun Değilim	77	27.9
Kararsızım	56	20.3
Memnunum	19	6.9
Çok Memnunum	8	2.9
Toplam	276	100



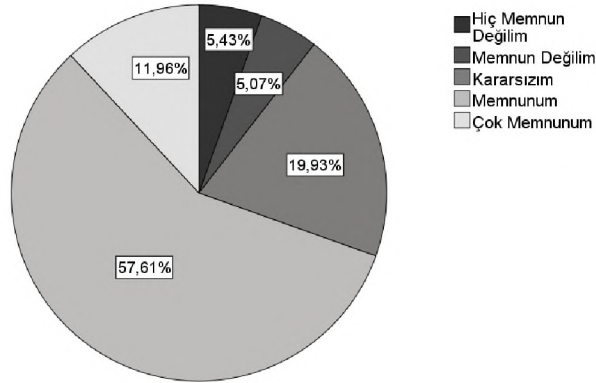
Şekil 4.40. Site içi yaya yollarının tasarımından memnuniyet dağılımı

Bkz. Şekil 4.40.'da görüldüğü üzere site içi yaya yollarının tasarımından memnuniyet dağılımı %42'si hiç memnun değilim, %27.9'u memnun değilim, %20.3'ü kararsızım, %6.9'u memnunum ve %2.9'u çok memnunum şeklindedir (bkz. Çizelge 4.40.).

41.Soru: Toplu Taşıma Araçlarının Yeterli Sayıda Olması Hakkında Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.41.Toplu taşıma araçlarının yeterli sayıda olması hakkında memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	15	5.4
Memnun Değilim	14	5.1
Kararsızım	55	19.9
Memnunum	159	57.6
Çok Memnunum	33	12
Toplam	276	100



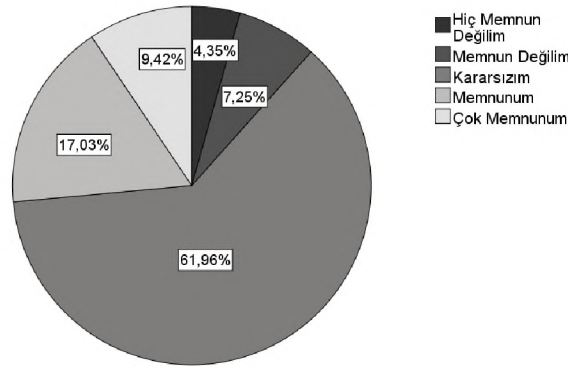
Şekil 4.41. Toplu taşıma araçlarının yeterli sayıda olması hakkında memnuniyet dağılımı

Toplu taşıma araçlarının yeterli sayıda olması hakkında memnuniyet dağılımı Çizelge 4.41. de %5.4'ü hiç memnun değilim, %5.1'i memnun değilim, %19.9'u kararsızım, %57.6'sı memnunum ve %12'si çok memnunum şeklindedir (Şekil 4.41.).

42.Soru: Değişen Mevsime Göre Konut-Şehir Merkezi Ulaşımı Hakkında Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.42. Değişen mevsime göre konut-şehir merkezi ulaşımı hakkında memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	12	4.3
Memnun Değilim	20	7.2
Kararsızım	171	62
Memnunum	47	17
Çok Memnunum	26	9.4
Toplam	276	100



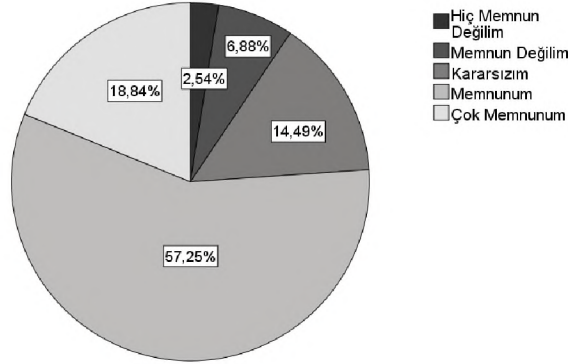
Şekil 4.42. Değişen mevsime göre konut-şehir merkezi ulaşımı hakkında memnuniyet dağılımı

Şekil 4.42.'ye göre değişen mevsime göre konut-şehir merkezi ulaşımı hakkında memnuniyet dağılımı %4.3'ü hiç memnun değilim, %7.2'si memnun değilim, %62'si kararsızım, %17'si memnunum ve %9.4'ü çok memnunum şeklindedir (Çizelge 4.42.).

43.Soru: Değişen Mevsime Göre Toplu Taşıma Araçlarının Sıklığı Hakkında Memnuniyet Dağılımı

Çizelge 4.43. Değişen mevsime göre toplu taşıma araçlarının sıklığı hakkında memnuniyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	7	2.5
Memnun Değilim	19	6.9
Kararsızım	40	14.5
Memnunum	158	57.2
Çok Memnunum	52	18.8
Toplam	276	100



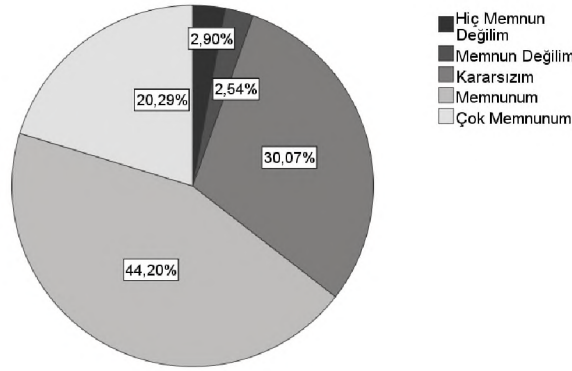
Şekil 4.43. Değişen mevsime göre toplu taşıma araçlarının sıklığı hakkında memnuniyet dağılımı

Şekil 4.43’de olduğu gibi değişen mevsime göre toplu taşıma araçlarının sıklığı hakkında memnuniyet dağılımı %2.5’i hiç memnun değilim, %6.9’u memnun değilim, %14.5’i kararsızım, %57.2’si memnunum ve %18.8’i çok memnunum şeklindedir (Çizelge 4.43.).

44.Soru: Toplu Konutta Oturduğunuz İçin Ne Kadar Memnunsunuz sorusunun dağılımı

Çizelge 4.44. Toplu konutta oturduğunuz için ne kadar memnunsunuz sorusunun dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Hiç Memnun Değilim	8	2.9
Memnun Değilim	7	2.5
Kararsızım	83	30.1
Memnunum	122	44.2
Çok Memnunum	56	20.3
Toplam	276	100



Şekil 4.44. Toplu konutta oturduğunuz için ne kadar memnunsunuz sorusunun dağılımı

Çizelge 4.44'e göre toplu konutta oturduğunuz için ne kadar memnunsunuz sorusunun dağılımı %2.9'u hiç memnun değilim, %2.5'i memnun değilim, %30.1'i kararsızım, %44.2'si memnunum ve %20.3' çok memnunum Őeklindeđir (Şekil 4.44.).

4.2. Tartışma

Anket çalışması sonucunda, bloklar arası kullanıcı memnuniyeti değerleri arasında fark olup olmadığını tespit etmek için SPSS programında Anova analizi yapılmıştır. Bu analiz çalışmasına göre her soru için farklı blok tipleri olan C Blok, F Blok ve Y Blok sakinlerinin cevaplarının ortalaması ayrı ayrı hesaplanmıştır. Anova analizinde memnuniyet durumu; Hiç Memnun Değilim 1 ile, Memnun Değilim 2 ile, Kararsızım 3 ile, Memnunum 4 ile Çok Memnunum 5 sayısı ile değerlendirilmiştir.

Anket sonuçları, konut plan tipi bakımından memnuniyet ortalaması blok tiplerine göre kıyaslandığında, C Blok ortalaması 4.22 iken F Blok 3.78, Y Blok 3.45 olduğu saptanmıştır (Çizelge 4.45.).

Çizelge 4.45. Konut plan tipi bakımından memnuniyet ortalaması

SORU 9	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	4.22	1	5
F Blok	92	3.78	2	5
Y Blok	92	3.45	2	5
Toplam	276	3.82	1	5

Konut büyüklüğü bakımından memnuniyet ortalamasının sıralaması C Blok 4.35, Y Blok 4.01 ve F Blok 3.08'dir. Plan tiplerini incelerken de görüldüğü üzere en küçük alana sahip F Blok tipidir (Çizelge 4.46.).

Çizelge 4.46. Konut büyüklüğü bakımından memnuniyet ortalaması

SORU 10	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	4.35	1	5
F Blok	92	3.08	1	5
Y Blok	92	4.01	3	5
Toplam	276	3.81	1	5

Konut balkon büyüklüğü bakımından memnuniyetine bakıldığında en yüksek ortalama C Blok a ait olup 2.91 sonrasında Y Blok 2.51 ve F Blok 2.12 olduğu görülmüştür. Blok sakinleri tarafından balkon büyüklüğünün yanı sıra konutta tek balkon olmasının yetersizliğine de değinilmiştir (Çizelge 4.47.).

Çizelge 4.47. Konut balkon büyüklüğü bakımından memnuniyet ortalaması

SORU 11	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	2.91	1	5
F Blok	92	2.12	1	5
Y Blok	92	2.51	1	5
Toplam	276	2.51	1	5

Konut ısı yalıtımı bakımından memnuniyet ortalama sıralaması blok tiplerine göre C Blok 3.95, F Blok 3.66 olup Y Blok 3.65'dir (Çizelge 4.48.).

Çizelge 4.48. Konut ısı yalıtımı bakımından memnuniyet ortalaması

SORU 12	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	3.95	1	5
F Blok	92	3.66	1	5
Y Blok	92	3.65	1	5
Toplam	276	3.75	1	5

Konutta ses yalıtımı bakımından memnuniyet ortalamasına bakıldığından en yüksek değer C Blok 2.51 ardından Y Blok 1.95 ve F Blok 1.75'dir. Anket uygulamasına katılan blok sakinleri özellikle ses yalıtımı yetersizliği konusunda memnuniyetsizliklerini ifade etmişlerdir (Çizelge 4.49.).

Çizelge 4.49. Konutta ses yalıtımı bakımından memnuniyet ortalaması

SORU 13	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	2.51	1	5
F Blok	92	1.75	1	4
Y Blok	92	1.95	1	5
Toplam	276	2.07	1	5

Konutta kullanılan malzeme kalitesi bakımından memnuniyet ortalama sıralaması ise C Blok 3.66, Y Blok 3.62 ve F Blok 3.22'dir. Genel olarak blok sakinleri bu madde için malzeme kalitesine göre işçiliğin daha kötü olduğunu, bundan dolayı konutlarda muhakkak tadilata gidildiğini belirtmişlerdir (Çizelge 4.50.).

Çizelge 4.50. Konutta kullanılan malzeme kalitesi bakımından memnuniyet ortalaması

SORU 14	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	3.66	1	5
F Blok	92	3.22	1	5
Y Blok	92	3.62	1	5
Toplam	276	3.50	1	5

Konut cephe malzemesi ve rengi bakımından memnuniyet ortalama sıralaması C Blok 3.43, Y Blok 3.25 ve F Blok 3.03'dür (Çizelge 4.51.).

Çizelge 4.51. Konut cephe malzemesi ve rengi bakımından memnuniyet ortalaması

SORU 15	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	3.43	1	5
F Blok	92	3.03	1	5
Y Blok	92	3.25	1	5
Toplam	276	3.24	1	5

Konut manzarası bakımından memnuniyet ortalaması C Blok 4.12, F Blok 3.14 ve Y Blok 2.87'dir. Alt katlarda oturanlar blokların yerleşim planının uygun olmaması nedeniyle manzaralarının iyi olmadığını ifade etmişlerdir (Çizelge 4.52.).

Çizelge 4.52. Konut manzarası bakımından memnuniyet ortalaması

SORU 16	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	4.12	1	5
F Blok	92	3.14	1	5
Y Blok	92	2.87	1	5
Toplam	276	3.38	1	5

Yerleşim planı bakımından memnuniyet ortalaması ise C Blok 3.97 iken F Blok 2.95 ve Y Blok 2.60'dır. Vaziyet planı incelendiğinde eğimli arazi üzerinde en fazla Y Blokların olduğu görülmektedir. Diğer bloklara göre Y blokların eğimli arazinin olumsuz koşullarına daha çok maruz kaldığı görülmektedir (Çizelge 4.53.).

Çizelge 4.53. Yerleşim planı bakımından memnuniyet ortalaması

SORU 17	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	3.97	1	5
F Blok	92	2.95	1	5
Y Blok	92	2.60	1	5
Toplam	276	3.17	1	5

Yangın güvenlik önlemleri bakımından memnuniyet ortalaması C Blok 4.01, F Blok 3.29 ve Y Blok 3.60 olduğu saptanmıştır. Bloklarda genel olarak yangın merdiveninin amaç dışı (depo) kullanımı diğer kullanıcılar tarafından memnuniyetsizliğe neden olmuştur (Çizelge 4.54.).

Çizelge 4.54. Yangın güvenlik önlemleri bakımından memnuniyet ortalaması

SORU 18	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	4.01	1	5
F Blok	92	3.29	2	5
Y Blok	92	3.60	1	5
Toplam	276	3.63	1	5

Kullanıcı yoğunluğu bakımından memnuniyet ortalaması C Blok için 4.10, Y Blok 4.01 ve F Blok 3.75'dir (Çizelge 4.55.).

Çizelge 4.55. Kullanıcı yoğunluğu bakımından memnuniyet ortalaması

SORU 19	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	4.10	1	5
F Blok	92	3.75	2	5
Y Blok	92	4.01	2	5
Toplam	276	3.95	1	5

Yeşil alan yeterliliği bakımından memnuniyet ortalamaları C Blok 3.50, F Blok 3.37 ve Y Blok 3.27'dir. F ve Y Blokların çevresinde yeşil alana daha çok ihtiyaç duyulduğu gözlemlenmiştir (Çizelge 4.56.).

Çizelge 4.56. Yeşil alan yeterliliği bakımından memnuniyet ortalaması

SORU 20	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	3.50	1	5
F Blok	92	3.37	2	5
Y Blok	92	3.27	1	5
Toplam	276	3.38	1	5

Çocuk oyun alanlarının yeterliliği bakımından memnuniyet ortalaması C Blok 3.07 iken F Blok 2.50 ve Y Blok 2.20'dir (Çizelge 4.57.).

Çizelge 4.57. Çocuk oyun alanlarının yeterliliği bakımından memnuniyet ortalaması

SORU 21	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	3.07	1	5
F Blok	92	2.50	1	5
Y Blok	92	2.20	1	5
Toplam	276	2.59	1	5

Spor ve aktivite alanlarının yeterliliği bakımından memnuniyet ortalaması C Blok 2.15, Y Blok 1.82 ve F Blok 1.67'dir. Bu alanların yok denilebilecek kadar az olmasından dolayı alanının ve sayısının artırılması gerekmektedir (Çizelge 4.58.).

Çizelge 4.58. Spor ve aktivite alanlarının yeterliliği bakımından memnuniyet ortalaması

SORU 22	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	2.15	1	5
F Blok	92	1.67	2	5
Y Blok	92	1.82	2	5
Toplam	276	1.88	1	5

Alışveriş olanakları bakımından memnuniyet ortalaması C Blok 1.74, F Blok 1.55 ve Y Blok 1.29'dur. Sosyal tesis ve ticarethane yerlerinin olmasına rağmen alışveriş olanaklarının çok sınırlı olduğu görülmüştür. TOKİ sakinleri ihtiyaçlarını çoğunlukla şehir merkezinden karşıladıklarını ifade etmişlerdir (Çizelge 4.59.).

Çizelge 4.59. Alışveriş olanakları bakımından memnuniyet ortalaması

SORU 23	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	1.74	1	5
F Blok	92	1.55	1	4
Y Blok	92	1.29	1	5
Toplam	276	1.53	1	5

Sokak aydınlatmasının yeterliliği bakımından memnuniyet ortalaması C Blok 3.76, Y Blok 3.65 ve F Blok 3.61'dir. Ortalama bir memnuniyet derecesine sahip olan sokak aydınlatmaları konusunda TOKİ konut çevresi aydınlatmasından ziyade TOKİ çevre yolu aydınlatmasının yetersizliğine değinilmiştir (bkz. Çizelge 4.60.).

Çizelge 4.60. Sokak aydınlatmasının yeterliliği bakımından memnuniyet ortalaması

SORU 24	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	3.76	1	5
F Blok	92	3.61	2	5
Y Blok	92	3.65	1	5
Toplam	276	3.67	1	5

Otopark alanlarının yeterliliği bakımından memnuniyet ortalaması C Blok 4.26, Y Blok 3.40 ve F Blok 3.09'dur (Çizelge 4.61.).

Çizelge 4.61. Otopark alanlarının yeterliliği bakımından memnuniyet ortalaması

SORU 25	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	4.26	1	5
F Blok	92	3.09	1	5
Y Blok	92	3.40	1	5
Toplam	276	3.58	1	5

Çöp konteynerlerinin zamanında boşaltımı ile ilgili memnuniyet ortalaması ise C Blok 4.38, Y Blok 4.42 ve F Blok 3.95'tir (Çizelge 4.62.)

Çizelge 4.62. Çöp konteynerlerinin zamanında boşaltımı ile ilgili memnuniyet ortalaması

SORU 26	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	4.38	1	5
F Blok	92	3.95	1	5
Y Blok	92	4.42	1	5
Toplam	276	4.25	1	5

Konutun eğimli arazide olması bakımından memnuniyet ortalaması; C Blok 3.32, Y Blok 2.65, F Blok 2.51'dir. Konutların eğimli arazide olmasından dolayı okul-oyun alanları ve ortak alanlara ulaşımın zor olduğu ifade edilmiştir (Çizelge 4.63.).

Çizelge 4.63. Konutun eğimli arazide olması bakımından memnuniyet ortalaması

SORU 27	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	3.32	1	5
F Blok	92	2.51	1	5
Y Blok	92	2.65	1	5
Toplam	276	2.83	1	5

Konut çevresindeki peyzaj düzenlemeleri bakımından memnuniyet ortalaması C Blok 3.57, F Blok 3.18 ve Y Blok 3.15'tir (Çizelge 4.64.).

Çizelge 4.64. Konut çevresindeki peyzaj düzenlemeleri bakımından memnuniyet ortalaması

SORU 28	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	3.57	1	5
F Blok	92	3.18	2	5
Y Blok	92	3.15	1	5
Toplam	276	3.30	1	5

Güvenlik önlemleri bakımından memnuniyet dağılım ortalaması Y Blok 3.90, C Blok 3.63 ve F Blok 3.39'dur. Site yönetimi yerini blok yönetimlerine bıraktığından dolayı bazı bloklar güvenlik önlemlerini kendi içlerinde sağlamışlardır (Çizelge 4.65.).

Çizelge 4.65. Güvenlik önlemleri bakımından memnuniyet dağılım ortalaması

SORU 29	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	3.63	1	5
F Blok	92	3.39	2	5
Y Blok	92	3.90	2	5
Toplam	276	3.64	1	5

Ortak alan ve tesisler konusunda site yönetiminin bakım-onarım işletme hizmeti bakımından memnuniyet dağılım ortalaması C Blok 3.79 Y Blok 3.70 ve F Blok 3.68'dir (Çizelge 4.66.).

Çizelge 4.66. Ortak alan ve tesisler konusunda site yönetiminin bakım-onarım işletme hizmeti bakımından memnuniyet dağılım ortalaması

SORU 30	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	3.79	1	5
F Blok	92	3.68	2	5
Y Blok	92	3.70	1	5
Toplam	276	3.72	1	5

Bakım/onarım ve işletme için toplanan aidat miktarı bakımından memnuniyet dağılım ortalaması Y Blok 3.68, F Blok 3.66 ve C Blok 3.60'tır (Çizelge 4.67.).

Çizelge 4.67. Bakım/onarım ve işletme için toplanan aidat miktarı bakımından memnuniyet dağılım ortalaması

SORU 31	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	3.60	1	5
F Blok	92	3.66	3	5
Y Blok	92	3.68	1	5
Toplam	276	3.65	1	5

Bakım/onarım uygulamalarının periyodik olarak yapılması bakımından memnuniyet dağılım ortalaması Y Blok 3.90, C Blok 3.79 ve F Blok 3.71'dir (Çizelge 4.68.).

Çizelge 4.68. Bakım/onarım uygulamalarının periyodik olarak yapılması bakımından memnuniyet dağılım ortalaması

SORU 32	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	3.79	1	5
F Blok	92	3.71	2	5
Y Blok	92	3.90	1	5
Toplam	276	3.80	1	5

Site yönetimi sorumlusuna istenildiği zaman ulaşılabilmesi bakımından memnuniyet dağılım ortalaması Y Blok 4.59, C Blok 4.38, F Blok 4.22'dir (Çizelge 4.69.).

Çizelge 4.69. Site yönetimi sorumlusuna istenildiği zaman ulaşılabilmesi bakımından memnuniyet dağılım ortalaması

SORU 33	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	4.38	1	5
F Blok	92	4.22	2	5
Y Blok	92	4.59	1	5
Toplam	276	4.39	1	5

Site yönetimi sorumlusunun sorunu çözme süresi hakkında memnuniyet dağılım ortalaması Y Blok 3.70, C Blok 3.58 ve F Blok 3.38'dir (Çizelge 4.70.).

Çizelge 4.70. Site yönetimi sorumlusunun sorunu çözme süresi hakkında memnuniyet dağılım ortalaması

SORU 34	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	3.58	1	5
F Blok	92	3.38	2	5
Y Blok	92	3.70	1	5
Toplam	276	3.55	1	5

Konut çevresi bakımı ve temizliği ile ilgili memnuniyet dağılım ortalaması C Blok 3.83, Y Blok 3.47 ve F Blok 3.36'dır (Çizelge 4.71.).

Çizelge 4.71. Konut çevresi bakımı ve temizliği ile ilgili memnuniyet dağılım ortalaması

SORU 35	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	3.83	1	5
F Blok	92	3.36	2	5
Y Blok	92	3.47	1	5
Toplam	276	3.55	1	5

Toplu konut yönetim biçimi hakkında memnuniyet dağılım ortalaması Y Blok 3.90, C Blok 3.84, F Blok 3.70'dir (Çizelge 4.72.).

Çizelge 4.72. Toplu konut yönetim biçimi hakkında memnuniyet dağılım ortalaması

SORU 36	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	3,84	1	5
F Blok	92	3,70	1	5
Y Blok	92	3,90	1	5
Toplam	276	3,81	1	5

Konutunuzun işe-okula yakınlığı hakkında memnuniyet dağılım ortalaması F Blok 3.24, C Blok 3.14 ve Y Blok 3.03'dür (Çizelge 4.73.).

Çizelge 4.73. Konutunuzun işe-okula yakınlığı hakkında memnuniyet dağılım ortalaması

SORU 37	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	3.14	1	5
F Blok	92	3.24	1	5
Y Blok	92	3.03	1	5
Toplam	276	3.14	1	5

Konutunuzun şehir merkezine ulaşımı bakımından memnuniyet dağılım ortalaması Y Blok 3.27, F Blok 3.25 ve C Blok 3.21'dir. TOKİ sakinlerinin genellikle özel araçları ile ulaşımı sağladıkları bilgisine ulaşılmıştır (Çizelge 4.74.).

Çizelge 4.74. Konutunuzun şehir merkezine ulaşımı bakımından memnuniyet dağılım ortalaması

SORU 38	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	3.21	1	5
F Blok	92	3.25	1	5
Y Blok	92	3.27	1	5
Toplam	276	3.24	1	5

Site içi ortak alanlara ulaşım bakımından memnuniyet dağılım ortalaması C Blok 2.39, Y Blok 2.07 ve F Blok 1.89'dur. Site sakinlerinin ortak alan olan camiye, sosyal tesise, sağlık ocağına ve TOKİ okuluna yaya olarak ulaşımları hakkında sorun yaşadıkları gözlemlenmiştir (izelge 4.75.).

Çizelge 4.75. Site içi ortak alanlara ulaşım bakımından memnuniyet dağılım ortalaması

SORU 39	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	2.39	1	5
F Blok	92	1.89	1	5
Y Blok	92	2.07	1	5
Toplam	276	2.12	1	5

Site içi yaya yollarının tasarımından memnuniyet dağılım ortalaması C Blok 2.26, F Blok 2.01 ve Y Blok 1.75'dir. Site içi kaldırımların olması gerektiği standart ölçülerde olmadığı kullanılan malzeme ve işçilikten memnun kalınmadığı görölmüştür (bkz. Çizelge 4.76.).

Çizelge 4.76. Site içi yaya yollarının tasarımından memnuniyet dağılım ortalaması

SORU 40	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	2.26	1	5
F Blok	92	2.01	1	5
Y Blok	92	1.75	1	5
Toplam	276	2.01	1	5

Toplu taşıma araçlarının yeterli sayıda olması hakkında memnuniyet dağılım ortalaması Y Blok 3.77, C Blok 3.75 ve F Blok 3.45'tir (Çizelge 4.77.).

Çizelge 4.77. Toplu taşıma araçlarının yeterli sayıda olması hakkında memnuniyet dağılım ortalaması

SORU 41	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	3.75	1	5
F Blok	92	3.45	1	5
Y Blok	92	3.77	1	5
Toplam	276	3.66	1	5

Değişen mevsime göre konut-şehir merkezi ulaşımı hakkında memnuniyet dağılım ortalaması, Y Blok 3.37, F Blok 3.12 ve C Blok 3.11'dir (Çizelge 4.78.).

Çizelge 4.78. Değişen mevsime göre konut-şehir merkezi ulaşımı hakkında memnuniyet dağılım ortalaması

SORU 42	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	3.11	1	5
F Blok	92	3.12	1	5
Y Blok	92	3.37	1	5
Toplam	276	3.20	1	5

Değişen mevsime göre toplu taşıma araçlarının sıklığı hakkında memnuniyet dağılım ortalaması Y Blok 4.10, C Blok 3.82 ve F Blok 3.58'dir (Çizelge 4.79.).

Çizelge 4.79. Değişen mevsime göre toplu taşıma araçlarının sıklığı hakkında memnuniyet dağılım ortalaması

SORU 43	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	3.82	1	5
F Blok	92	3.58	1	5
Y Blok	92	4.10	1	5
Toplam	276	3.83	1	5

Toplu Konutta Oturduğunuz İçin Ne Kadar Memnunsunuz? Sorusunun ortalaması ise C Blok 4.02, Y Blok 3.78 ve F Blok 3.49'dur (izelge 4.80.).

Çizelge 4.80. Toplu Konutta Oturduğunuz İçin Ne Kadar Memnunsunuz? Sorusunun ortalaması

SORU 44	Kişi Sayısı	Ortalama	Min. Değer	Max. Değer
C Blok	92	4.02	1	5
F Blok	92	3.49	1	5
Y Blok	92	3.78	1	5
Toplam	276	3.76	1	5

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

5.1. Sonuç

Tokat TOKİ 1.Etap konutlarındaki kullanıcılar ile yapılan anket çalışmasında çıkan sonuçlara göre:

Genel olarak konut arsasının eğimli olması, bu nedenle spor aktivite ve oyun alanlarının yetersizliği ile yürüme yollarının eğim dolayısıyla kötü tasarımı, ortak sosyal tesislere (alışveriş, okul, cami vb.) ulaşımın zorluğu gibi konularda en büyük memnuniyetsizlik oranlarının olduğu görülmüştür.

Tokat TOKİ 1. Etap bölgesi için yapılan analizler doğrultusunda anket sonuçlarını incelediğimizde;

- Konut planı analizleri bakımından elde edilen sonuçların blok tiplerine göre aşağıdaki gibi olduğu görülmüştür.

C Blok da oturan kullanıcılar,

- Konutlardaki balkon büyüklüğü ve sayısının az olduğunu,
- Ses yalıtımının yetersiz olduğunu,

F Blok da oturan kullanıcılar,

- Konut büyüklüğünün diğer blok tiplerine göre daha küçük olduğu,
- Balkon büyüklüğü ve adedi konusunda memnun olmadıklarını,
- Ses yalıtımının olmadığını,

Y Blok da oturan kullanıcılar,

- Balkon büyüklüğü ve adedi konusunda memnun olmadıklarını,
- Ses yalıtımının olmadığını ifade etmişlerdir.

- Konut çevresi analizleri bakımından elde edilen sonuçların blok tiplerine göre aşağıdaki gibi olduğu görülmüştür.

C Blok da oturan kullanıcılar,

- Spor ve aktivite alanları ile alışveriş olanaklarının kısıtlı olduğunu, bu ihtiyaçlarını şehir merkezinde karşılamak zorunda kaldıklarını,
- Güvenlik önlemlerinin yetersiz olduğunu bu nedenle blok yönetiminin kendi imkanları ile önlem almak zorunda olduğunu,
- Site içi ortak alanlara eğimli arazi olduğu için ulaşımda çok sıkıntı yaşandığını,

F Blok da oturan kullanıcılar,

- Eğimli araziden dolayı çocuk oyun alanlarının yetersizliğini ve bu alanlara ulaşımının zor olduğunu,
- Spor ve aktivite alanları ile alışveriş olanaklarının yetersiz olduğunu,
- Güvenlik önlemlerinin olmadığını,
- Kaldırımların bozuk ve ölçülerinin standartlara uygun olmadığını
- Yangın güvenlik önlemlerinin yeterli olmadığını,
- Otopark alanlarının artırılması gerektiğini,
- Site içi ortak alanlara eğimli arazi olduğu için ulaşımda çok sıkıntı yaşandığını,

Y Blok da oturan kullanıcılar,

- Otopark alanlarının yeterli olmadığını,
- Spor ve aktivite alanları ile alışveriş olanaklarının yetersiz olduğunu
- Site içi ortak alanlara eğimli arazi olduğu için ulaşımda çok sıkıntı yaşandığını,
- Kaldırımların bozuk ve ölçülerinin standartlara uygun olmadığını belirtmişlerdir.

- Konut yönetimi analizleri bakımından elde edilen sonuçların blok tiplerine göre aşağıdaki gibi olduğu görülmüştür.

C Blok da oturan kullanıcılar,

- Aidat miktarının diğer blok tiplerine göre fazla olduğunu,
- Yerini blok yönetimine bırakan site yönetiminin tekrardan faaliyete geçmesi gerektiğini,

F Blok da oturan kullanıcılar,

- Blok yönetimine geçildiğinden dolayı site yönetiminin sunmuş olduğu avantajlardan faydalanamadıklarını, güvenlik önlemlerinin olmadığını, blokların temizlik ve çevre bakımının aksadığını,

Y Blok da oturan kullanıcılar,

- Güvenlik önlemleri yetersiz olduğunu bu nedenle bazı blok yönetimlerinin kendi imkanları ile önlem almak zorunda olduğunu, site yönetimi olsaydı bu ve buna benzer sıkıntıları yaşamayacaklarını ifade etmişlerdir.

- Konut ulaşım analizleri bakımından elde edilen sonuçların blok tiplerine göre aşağıdaki gibi olduğu görülmüştür.

C Blok da oturan kullanıcılar,

- Şehir merkezine ulaşımında toplu taşıtlar yerine özel araçların tercih edildiği,
- Değişen mevsimlere göre şehir merkezi-konut ulaşımında sıkıntılar olduğunu
- Site içi ortak alanlara ulaşımında çok sıkıntı yaşandığını,
- Kaldırımların bozuk ve ölçülerinin standartlara uygun olmadığını,

F Blok da oturan kullanıcılar,

- Konutun işe-okula mesafesinin uzak olduğunu,
- Kaldırımların bozuk ve ölçülerinin standartlara uygun olmadığını,
- Ortak alanlara kolay ulaşamadıkları ve toplu taşıma araç sayısının az olduğunu,

Y Blok da oturan kullanıcılar ise,

- Site içi ortak alanlara eğimli arazi olduğu için ulaşımında çok sıkıntı yaşandığını,
- Kaldırımların bozuk ve ölçülerinin standartlara uygun olmadığını,
- Değişen mevsimlere göre şehir merkezi-konut ulaşımında sıkıntılar olduğunu dile getirmişlerdir.

5.2. Öneriler

Bu araştırmada elde edilen veriler ışığında, toplu konut alanlarının tasarımında aşağıdaki konulara önem verilmesi gerektiği ortaya çıkmıştır;

- Toplu konut arsası olarak, topografyası düzgün, eğimi olmayan alanların seçilmesi,
- Konut tasarımının amaca hizmet edecek şekilde tasarlanması, projelendirilmesi ve inşa edilmesi,
- Yeterince spor ve aktivite alanlarının projelendirilmesi ve uygulamasının yapılması,
- Toplu Konut ve çevrelerinin bakım onarım ve yönetim modelinin doğru seçilmesi,
- Şehir merkezi ile toplu konut arasındaki, ulaşım sorununun iyi analiz edilerek eksiksiz bir şekilde çözülmesi gerekir.

Bu tezdeki analiz sonuçlarının, ülkemizde yapılacak yeni toplu konut yerleşimlerinin planlama, programlama, tasarlama ve uygulamalarında yol gösterici olması ve bu konuda yeni yapılacak araştırmalara ışık tutması hedeflenmektedir.

6. KAYNAKLAR

- Amerigo, M., 2002. A., Psychological approach to the study of residential satisfaction In Residential Environments: Choice, Satisfaction, and Behavior.
- Bayraktar, O. F. & Yılmaz Bakır, N., 2019. Türkiye'de Ulaşılabilir Konut Çözümleri, Toplu Konut İdaresi'nin Rolü. *Antrium*, 7(1), 36-49.
- Çalış, A., 2002. Fiziksel ve Görsel Özellikleriyle Bir Toplu Konut Modelinin Oluşturulması. (Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi, Peyzaj Mimarlığı Anabilim Dalı, Ankara.
- Çiçek A. ve Erkan O., 1996. Tarım Ekonomisinde Araştırma ve Örneklemeye Yöntemleri. *Gaziosmanpaşa Üniversitesi Ziraat Fakültesi Yayınları*, 12, 58-62.
- Erkişi, B., 2012. Toplu Konut İdaresi (TOKİ)'nin Çevre Düzenlemeleri Uygulamalarının Peyzaj Mimarlığı Açısından İrdelenmesi. (Yüksek Lisans Tezi), Bartın Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Peyzaj Mimarlığı Anabilim Dalı, Bartın.
- Eroğlu, E., 2005. Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Modeli. *İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme Dergisi*, 34(1), 7-25.
- Es, M. ve Oral, T., 2014/2. Toplu Konut İdaresi (TOKİ) Uygulaması Üzerine Bir İnceleme : Kocaeli Gölçük İlçesi. *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 3(6), 90-109.
- Harman, M., 2012. Toplu Konutlarda Yaş Gruplarına Göre Kullanıcı Memnuniyetinin İncelenmesi: Konya-Bosna Hersek Mahallesi Örneği. (Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı, Ankara.
- Huber, C., Koch, D., & Busko, S., 2014. An International Comparison Of User Satisfaction In Buildings From The Perspective Of Facility Management. *International Journal of Facility Management*, 5(2).
- Kellekci Ö. L. Ve Berköz L., 2006. Mass Housing: User Satisfaction in Housing and its Environment in Istanbul, Turkey, *Journal European Journal of Housing Policy* Volume 6, 77-99.
- Karasu A. M. ve Gültekin N., 2012. TOKİ (Toplu Konut İdaresi) Konutlarının Müşteri Memnuniyeti Açısından Değerlendirilmesi: Şanlıurfa İlinde Bir Uygulama. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B. Dergisi*, 33(2), 383-404.
- Koç, N., 2016. Toplu Konut İdaresi (TOKİ) Konutlarında Kullanıcı (Müşteri) Memnuniyetinin Değerlendirilmesi: İstanbul Kayaşehir Örneği. (Yüksek Lisans Tezi), Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Orhan V., 2008. Toplu Konutlarda Kullanım Aşaması Kalite Değerlendirmesi - Eryaman 7. Etap Toplu Konut Uygulaması. (Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı, Ankara.
- Özbilen E., 2014. Toplu Konutlarda Konut Topluluğu Ölçeğinde Bir Değerlendirme Yöntemi Önerisi: Toki Ankara Örneği. (Doktora Tezi), Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı, Ankara.
- Songur Ç. A., 2001. Konut Morfolojisinin Kullanıcı Memnuniyeti Üzerindeki Etkilerinin Analizi. (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Tokat Belediyesi İmar Müdürlüğü Arşivi, TOKİ 1. Etap Konutları Mimari Projesi, 2019.

- Türel, A., 1989. 1980 Sonrası Konut Üretimindeki Gelişmeler. ODTÜ Mimarlık Fakültesi Dergisi, 9(1), 137-157.
- Türel, G. 1996. Yaşlılar için konut. Diğerlerinin Konut Sorunları, TMMOB Mimarlar Odası Yayını: ISBN 975-395-170-1, 575, Ankara.
- Vestbro, D.U., 2012. Collective Housing for Sustainable Lifestyles in the Swedish Context, International Conference on Degrowth for Ecological Sustainability and Social Equity, University of Venice, 19 – 23 September 2012, Venice.
- Yıldırım M., 2018. Ülkemizde Toplu Konutun Başlangıcından Günümüze Kadar Olan Süreçteki Gelişiminin İncelenmesi. (Yüksek Lisans Tezi), Maltepe Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı, İstanbul.
- Yılmaz M., 2019. Toplu Konut İdaresi (Toki) Sitelerinde Konut Kalitesi Ve Kullanıcı Memnuniyetinin Belirlenmesi. (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Kent Çalışmaları ve Yöntemi Bilim Dalı, İstanbul.
- Yücel, O., 2008. Toplu Konutlarda Modülerlik ve Esneklik Kavramları, İstanbul'daki Toplu Konutların Plan Tipi Üzerinden Analizi.(Yüksek Lisans Tezi),İstnabul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı, İstanbul.

7. EKLER

7.1. EK 1 : Anket Formu

Toplu Konut Kullanıcı Memnuniyeti Anketi

Bu anket formu Gazi Osman Paşa Fen Bilimler Enstitüsü'nde yürütülmekte olan ‘‘Toplu Konutlarda Kullanıcı Memnuniyetinin İncelenmesi: Tokat Toki Örneği’’ başlıklı yüksek lisans tez çalışması için yapılmaktadır. Sizlerden edinilecek bilgiler tamamen bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Şimdiden katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

1. Cinsiyetiniz Kadın Erkek
2. Yaşınız 0-18 18-25 25-40 40-55 55 – üzeri
3. Medeni Durumunuz Evli Bekar
4. Eğitim Düzeyiniz İlkokul Mezunu
 Ortaokul mezunu
 Lise Mezunu
 Ön Lisans Mezunu (2 Yıllık)
 Lisans Mezunu (4 Yıllık)
 Lisansüstü Mezunu
5. Gelir Düzeyiniz Asgari Ücret Altı
 Asgari Ücret
 2.021 – 3.499 TL
 3.500 - 4.999 TL
 5.000 – Üzeri
6. Mülkiyet Durumu Ev Sahibi Kiracı
7. Oturduğunuz Blok F Blok Y Blok C Blok
8. Mesleğiniz İşçi Memur Ev Hanımı Emekli
 Öğrenci Esnaf İşsiz Diğer

Konut Özellikleriyle Alakalı Aşağıdaki Maddelere Memnuniyet Düzeyinizi Belirtiniz.	Hiç Memnun Değilim (1)	Memnun Değilim (2)	Kararsızım (3)	Memnunum (4)	Çok Memnunum (5)
9. Konutunuzun Planı Bakımından					
10. Konutunuzun Büyüklüğü					
11. Konutunuzun Balkon Büyüklükleri					
12. Konutunuzun Isı Yalıtımı					
13. Konutunuzun Ses Yalıtımı					
14. Konutunuzda Kullanılan Malzeme Kalitesi					
15. Konut cephesinin malzeme ve rengi					
16. Konutun manzarası					
17. Konutların dizilişi (Yerleşim Planı)					
18. Yangın Güvenlik Önlemleri					
Çevre Özellikleriyle Alakalı Aşağıdaki Maddelere Memnuniyet Düzeyinizi Belirtiniz.	Hiç Memnun Değilim (1)	Memnun Değilim (2)	Kararsızım (3)	Memnunum (4)	Çok Memnunum (5)
19. Kullanıcı yoğunluğundan					
20. Yeşil alanların yeterliliğinden					
21. Çocuk Oyun Alanlarının yeterliliğinden					
22. Spor ve Aktivite Alanlarının Yeterliliğinden					
23. Alışveriş olanaklarından					
24. Sokak Aydınlatmalarının yeterliliğinden					

25. Otopark Alanının Yeterliliğinden					
26.Çöp Konteynerlerinin Zamanında Boşaltımı					
27.Konutunuzun eğimli arazide olması					
28.Konut Çevresindeki Peyzaj Düzenlemeleri					
29.Güvenlik Önlemleri					
Site Yönetim / İşletme Hakkında Aşağıdaki Maddelere Memnuniyet Düzeyinizi Belirtiniz.	Hiç Memnun Değilim (1)	Memnun Değilim (2)	Kararsızım (3)	Memnunum (4)	Çok Memnunum (5)
30. Ortak Alan Ve Tesisler Konusunda Site Yönetiminin Bakım-Onarım İşletme Hizmetinden					
31. Bakım/Onarım Ve İşletme İçin Toplanan Aidat Miktarından					
32. Bakım/Onarım uygulamalarının periyodik olarak yapılması					
33. Site yönetimi sorumlusuna istenildiği zaman ulaşılabilmesi					
34.Site yönetimi sorumlusunun sorunu çözme süresi					
35. Konut çevresi bakımı ve temizliği					
36.Toplu Konut Yönetim Biçiminden					
Ulaşım Özellikleriyle Alakalı Aşağıdaki Maddelere Memnuniyet Düzeyinizi Belirtiniz.	Hiç Memnun Değilim (1)	Memnun Değilim (2)	Kararsızım (3)	Memnunum (4)	Çok Memnunum (5)
37. Konutunuzun İşe-Okula Yakınlığından					
38. Konutunuzun Şehir Merkezine Ulaşımından					
39. Site İçindeki Ortak Alanlara Ulaşımından					
40.Site İçi Yaya Yollarının Tasarımından					

41.Toplu taşıma araçlarının yeterli sayıda olması					
42.Değişen Mevsime göre konut-şehir merkezi ulaşımından					
43.Değişen Mevsime göre toplu taşıma araçlarının sıklığından					
Genel değerlendirme	Hiç Memnun Değilim (1)	Memnun Değilim (2)	Kararsızım (3)	Memnunum (4)	Çok Memnunum (5)
44. Toplu Konutta Oturduğunuz İçin Ne Kadar Memnunsunuz?					

7.2. EK 2: Örneklem Hesabı

Basit Tesadüfi Örnekleme

Yöntemin Özellikleri

Bu yöntemde popülasyonda bulunan tüm birimlerin örneğe girme şansı eşittir. Bu yönü ile yöntem kısıtsız örneklemeye diye de isimlendirilmektedir. Örnek istatistiklerinin hesaplanmasında her birinin ağırlığı eşit alınmaktadır.

Sonlu popülasyonlarda ve eğer popülasyonun varyansı bilinmiyor ise;

$$n = \frac{S^2 t^2 (N-n)}{d^2 (N-1)}$$

$$n(N-1) d^2 = S^2 t^2 (N-n)$$

$$n(N-1) d^2 = S^2 t^2 N - S^2 t^2 n$$

$$n(N-1) d^2 + S^2 t^2 n = S^2 t^2 N$$

$$n [(N-1) d^2 + S^2 t^2] = S^2 t^2 N$$

$$n = \frac{N \cdot S^2 t^2}{(N-1) d^2 + S^2 t^2} \quad \text{eşitliği elde edilir.}$$

Eşitlikte;

n = örnek hacmi

S = standart sapma

t = güven sınırı

N = örneklem çerçevesine ait toplam birim sayısı

d = kabul edilebilir hata

Referans:

Çiçek A. ve Erkan O., 1996. Tarım Ekonomisinde Araştırma ve Örneklem Yöntemleri.

Gaziosmanpaşa Üniversitesi Ziraat Fakültesi Yayınları, 12, 58-62.

8. ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : YILMAZ, Feride Betül

Doğum tarihi ve yeri : 26.02.1991 Tokat

e-mail : feridebetulyilmaz@gmail.com

Eğitim

Durumu	Eğitim Birimi	Mezuniyet tarihi
Lisans	Karadeniz Teknik Üniversitesi/ Mimarlık Bölümü	2014
Lise	Tokat Anadolu Lisesi	2009

İş Deneyimi

Yıl	Yer	Görev
2014	2M Yapı A.Ş	Mimar- Proje Yönetimi
2017	Erbaa OSB Müdürlüğü	Vekil Müdür- Mimar
2018	Turhal Belediyesi	Mimari Proje ve Yapı Kontrolörlüğü

Yabancı Dil: İngilizce