



ISSN:1306-3111

e-Journal of New World Sciences Academy
2010, Volume: 5, Number: 2, Article Number: 1A0081

ENGINEERING SCIENCES

Received: December 2009

Accepted: March 2010

Series : 1A

ISSN : 1308-7231

© 2010 www.newwsa.com

U.Teoman Aksoy

Yusuf Tuğrul Şiranlı

Kazım Sanaç

Firat University

taksoy@firat.edu.tr

Elazig-Turkey

**FARKLI KONUT ÜRETİM BİÇİMLERİNDE KULLANICI MEMNUNİYETİNİN
KARŞILAŞTIRILMASI: ELAZIĞ ÖRNEĞİ**

ÖZET

Günümüzde artan konut ihtiyacını karşılamak amacıyla, farklı üretim biçimlerine göre konut yapımı hızla devam etmektedir. Bu araştırmada, "Kooperatif, Müteahhit ve Şahıs" tarafından üretilmiş konutlardaki kullanıcı memnuniyeti, bazı kullanıcı demografik özellikleri-fiziksel çevre ve konut çevresi değişkenlerine göre değerlendirilmiştir. Bu amaçla hazırlanan bir anket, Elazığ'ın yakın zamanda imara açılan ve yoğun yapılaşmanın olduğu bazı mahallelerine uygulanmıştır. Araştırma sonucuna göre, konut kullanıcı memnuniyeti ile konut üretim biçimi arasında istatistiksel açıdan önemli bir ilişki bulunmuştur. "Şahıs"lar tarafından yapılan konutların, "kooperatif ve müteahhit" tarafından yapılan konutlara göre daha fazla oranda kullanıcı memnuniyeti sağladığı tespit edilmiştir. Bu nedenle, konut üretim sürecinde, gerekli performans ölçütleri belirlenmelidir.

Anahtar Kelimeler: Kullanıcı Memnuniyeti, Konut, Konut Kalitesi, Konut Üretimi, Konutların Ortalama Fiyatı

**THE COMPARISON OF USER SATISFACTION IN DIFFERENT HOUSING PRODUCTIONS
WAYS: THE CASE OF ELAZIĞ**

ABSTRACT

Today construction of housing with different types of production is continuing in order to meet the growing need for housing. The user satisfaction of the houses produced by "cooperative, contractors and individual" is evaluated according to demographic characteristics of some users, physical environment and environment of the housing variables. A questionnaire which is prepared for this purpose was applied on some neighborhoods which are located in new and concentrated settlements of Elazig. According to research results, an important statistical relationship is found between user satisfaction and housing production. It is seen that the housings produced by "individual" gives much more satisfaction to users than the housings produced by "cooperatives and contractors". Therefore, the necessary performance criterions should be determined in the process of housing production.

Keywords: User Satisfaction, House, Housing Quality, Housing Production, The Average Price of Housing

1. GİRİŞ (INRODUCTION)

Konut, toplumların en küçük birimlerinin (birey, aile, sosyal grup vb.) doğal ve toplumsal çevreleri içinde varlıklarını sürdürdükleri bir barınak şeklinde tanımlanmaktadır [1]. Diğer bir tanıma göre ise, konut bir ya da birkaç ev halkının yaşaması için yapılmış, insan yaşamasının gerekli kıldığı uyuma, yemek pişirme, soğuktan ve sıcaktan korunma, yıkanma ve ayakyolu gibi temel gereksinme konularında kolaylıkları bulunan barınak şeklinde tanımlanmaktadır [2]. Konut kavramı, "Bir kişiye, aileye ve sosyal gruba ait, içinde yaşanabilecek yeterli şartları sağlayan bağımsız bir birim" olarak da tanımlanmakla beraber, birey açısından barınma ihtiyacının karşılanması yanında, sosyal güvenlik unsuru, mülkiyet hakkının bir sembolü ve sahiplik duygusudur [2].

Barınma isteği insanoğlunun yasama ile eşdeğerdir. Tarihin her dönemi yerleşim yerlerini kazanma savaşlarıyla doludur. Bu savaş bugün de biçim ve içeriğini değiştirerek, başka türde sürmektedir. Sanayileşme köyden kente göçü hızlandırmış ve kentsel alanlardaki nüfus yoğunluğundaki sıçramalı artışa neden olmuştur. Türkiye' de yıllardır güncelliğini sürdüren konulardan biri, ülkemizdeki konut açığı sorunudur. Bunların sebepleri olarak gösterilen nüfus artışı, hızlı kentleşme ve diğer taraftan konut arzının yeterli olmayışı, yanlış konut politikaları sık sık gündem konusu olmuş ve tartışılmıştır [3]. Hızlı nüfus artışı hızlı konut açığını her geçen gün büyütmektedir. Sanayileşme ile bütünlesen kentleşme süreci, doğal olarak barınma sorununa ve konut darboğazına yeni boyutlar getirmektedir. Konut sektöründe arz ve talep arasındaki denge bozulmuş, aileler her türlü teknik ve çağdaş olanaklardan yoksun, kaçak yapılaşma ile barınma gereksinimlerini karşılama yönünü seçmişlerdir. Köklü çözümlerden yoksun konut sorunu, toplum isteklerinden her zaman soyutlanmıştır. Konut sorununun temelini inildiğinde, konut açığı ve mevcut konutlardaki kalite değişiminin etkileriyle karşılaşılmaktadır [3].

Kalite, uygunluk ve güvenilirlik olarak tanımlanmaktadır. Konut kalitesi beraberinde yaşam kalitesi, toplum kalitesi, yaşam çevresi kalitesini de getirmektedir. Konutta kalitenin sağlanması, yaşamda ve yaşantıda olumlu düzenlemelere neden olacaktır. Bu da çevrenin kalitesinde olumlu düzenlemelere yol açar [1]. İnsanlar yaşam çevrelerinden en fazla, ister konutlarının mimarisinde ister kamusal alanlarda ve mahallelerindeki yeni alanlarda olsun, sağlanan başarılı "detaylar" la hoşnut olmaktadır. İskan alanlarında kalitenin sürdürülmesi ve iyileştirilmesi için, yapı elde etme sürecinin her aşamasında yetkin tasarım girdilerinin kesintisiz olarak sağlanmasına dikkat edilmelidir [4]. Konutta kalite, tasarım kalitesi ve uygunluk kalitesi olarak iki grupta düşünülebilir. Kullanıma yönelik fiziksel nitelikler ile estetik özellikler tasarım kalitesini oluşturur. Sağlık, dayanıklılık, yalıtım özelliği, doğru tesisat gibi faktörler fiziksel nitelikler arasında yer alırken, oran gibi faktörler de estetik özellikler arasındadır. Tasarım kalitesinin oluşumunda, kullanıcı seçimi yanında, teknolojik olanaklar, malzeme, üretici firmanın özellikleri gibi faktörler de etkili olmakta, kaliteli tasarım maliyeti de etkilemektedir [5]. Uygunluk kalitesi, tasarım sırasında belirlenen özelliklere üretim sırasında uyulmasıdır. Uygunluk kalitesi ölçülebilir özelliğe sahiptir. Günümüzde gelişen kalite kavramı ile birlikte, uygulama ve üretim anlayışı da değişmekte, hatalı üretimin düzeltilmesi çok zor, hatta imkânsız olduğundan başlangıçta hatasız üretim yapılması kabul görmektedir. Konut üretiminde de, bu anlayış geçerli kabul edilmekte, özellikle deprem bölgelerinde hatasız üretim daha da önemli hale gelmektedir [5]. Konut tasarımı, planlama sistemi içinde, daha profesyonel, akılcı

ve tutarlı bir şekilde ele alınmalıdır. Plancılarının hem tasarım konularında iyi birikimli ve iyi yetiştirilmiş olduğu hem de yüklenicilerle tasarım ekiplerinin olumlu bir iletişim içine girebildikleri bir üretim sistemi sağlanmalıdır. Nüfus artışının yarattığı talep potansiyeli, göç ve diğer sosyal, ekonomik, siyasi etkenler, farklı konut üretim biçimlerini ortaya çıkarmaktadır. Geçmişten günümüze süregelen konut üretim biçimleri [6];

- Bireysel konut üretimi
- Yapı-kooperatiflerinin konut üretimi
- Yap-satçı üretim
- Toplu konut şirketleri eliyle üretim
- Yapı-kooperatifleri birlikleri ve yerel yönetim eli ile konut üretimi şeklinde özetlenebilir.

Özellikle ilk üç konut üretim şekli ülkemizde çok tercih edilmektedir.

- **Bireysel Konut Üretimi:** Özellikle Cumhuriyetin ilk yıllarında ülkemizde yaygın şekilde kullanılmıştır. Konut maliyeti içinde arsa payının az olması, yavaş kentleşme, dolayısı ile yeterli alt yapı ve kentsel planlama gerekli koşulları hazırlamıştır. Bu üretim sürecinde, üretilen konutlar, kiralık konut eğilimi az olduğundan büyük ölçüde mülk konutudur. Genellikle tek parsel üzerinde tek konut olarak, kullanıcı gereksinimlerini ve toplumsal beğenileri göz önüne alınarak yapılmışlardır. Yapım sistemi, yöresel malzemeyi ve tekniği kullanmış geleneksel yapım sistemidir [7].
- **Yapı Kooperatiflerinin Konut Üretimi:** Bu konut sunum biçiminin kentin imara açılmış yörelerinde apartmanlar, kentin yeni imara açılacak yerlerinde, kent parçaları ya da toplu konutlar üretmeye uygun olacağı söylenebilir. Çoğunlukla çok katlı olan, toprak mülkiyetinin ortaklar arasında bölüşüldüğü konutlar zaman içinde aile geliri ve yapısındaki gelişmelere paralel olarak yeni eklemeler yapmaya müsait değildir. Öte yandan bu kooperatifler süreklilik göstermemektedirler. Çoğunlukla konut üretiminin bitimiyle kooperatifler sona ermektedir [7].
- **Yap-Satçı Üretim:** Yap-satçı üretimde girişimci, arsa sahibi ile arsanın kentsel alan içindeki konumuna göre belirli bir yüzdeyle anlaşır. Üretimlerin ortak özelliği, girişimcinin ve mal sahibinin ekonomik faydaları doğrultusunda, genellikle pahalı konutlar üretilmesidir. Yap-satçı üreticiler genellikle az sayıda, lüks konut üretimini hedeflediklerinden, daha esnek ve ön yatırımı çok düşük olan konvansiyonel yapım sistemini tercih etmektedirler [7].

Literatürde yapılan çalışmalarda, araştırmacılar çeşitli istatistiksel tekniklerle memnuniyet modellerini incelemek için,

- Konut kullanıcısı demografik özellikleri değişkenleri,
- Konut kullanıcısı fiziksel çevre değişkenleri,
- Konut kullanıcısının konut çevresi değerlendirmesi: algılama, komşuluk durumları, yönetim, komşular arası sosyal ilişkiler, güvenlik, erişilebilirlik, konut çevresi görünümü gibi değişkenleri kullanmışlardır [8].

Kullanıcı memnuniyetine yönelik araştırma çalışmalarında; konutlardaki temel yapı bileşenlerinin kalitesi kullanıcılar tarafından değerlendirilmiştir [9, 10 ve 11]. Konut iç mekan donatı elemanları ile kullanıcı memnuniyeti ilişkisi değerlendirilmiştir [12]. Kullanıcıların konut ve çevresel kalite memnuniyetini belirleyen faktörler değerlendirilmiştir [8].

2. ÇALIŞMANIN ÖNEMİ (RESEARCH SIGNIFICANCE)

Bu çalışmada da bireysel (şahıs), kooperatif ve yap-satçı (müteahhit) tarafından üretilmiş konutların, konut ve çevresel kalite memnuniyeti belirleyicileri olan tüm değişkenler bir arada ele alınmış ve kullanıcı memnuniyeti uygulanan bir anket ile değerlendirilmiştir.

3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ (RESEARCH METHOD)

3.1. Temel Yaklaşım (Main Approach)

Bu çalışmanın amacı; mevcut konut üretimi ve kullanımı hakkında, kullanıcıların beklentilerini belirlemek ve bu beklentilere karşı belli bir standart oluşturmanın önemini vurgulamaktır. Bu amaca temel teşkil etmek üzere bir anket çalışması uygulanmıştır [13].

3.2. Araştırma Tasarımı (Research Design)

Bu çalışma için Elazığ'ın yakın zamanda imara açılmış ve halen en fazla konut üretiminin gerçekleştiği bölgesi düşünülmüştür. Bu bölge Sürsürü, Abdullahpaşa ve Bahçelievler mahalleleridir [13]. Bu mahallelerde her konuta bir anket olmak üzere toplam 500 anket yapılması ve sonuçta elde edilen verilerin, SPSS programı yardımıyla tablolarla yorumlanmasına karar verilmiştir.

3.3. Veri Toplama (Data Collect)

Alan çalışması 15 Şubat 2007-15 Nisan 2007 tarihleri arasında gerçekleşmiştir [13]. Anket uygulamasında sorulacak soruların anlaşılır ve çabuk karar verilir olmasına, insanların yaşadıkları hali hazır konutlarıyla ilgili bilgileri almanın yanı sıra beklentileri ve eksiklik hissettikleri hususlarında belirlenmesine yönelik olmasına dikkat edilmiştir.

3.4. Verilerin Değerlendirilmesi (Evaluation of Data)

Araştırmada elde edilen verilerin anlaşılabilirliği ve aynı yollarla elde edilmiş verilerle karşılaştırılabilirliği için verilerin belli kurallara göre özetlenerek, sunulması gerekir. Bu amaçla, konutu yapan kişi ile kullanıcı hoşnutluğu arasındaki ilişki istatistiksel açıdan ($P < 0,005$) anlamlı olup olmadığını test etmek için Ki Kare testi yapılmıştır. Ayrıca değişkenlere ait ortalamaların birbirleriyle karşılaştırılması için de veriler SPSS programı yardımıyla frekans ve yüzde değerleriyle yorumlanmıştır [13].

4. BULGULAR (FINDINGS)

4.1. Kullanıcıların Bilgileri (Information of Users)

Araştırma kapsamına alınan ailelerin konutlarında yaşayan kullanıcıların genel bilgileri Tablo.1 de verilmiştir.

Tablo 1. Konutlarda yaşayan kullanıcıların genel bilgileri
(Table 1. Living in houses that users general information)

Kullanıcı Genel Bilgileri		Frekans	%
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	102	20.4
	Ortaöğretim	159	31.8
	Yükseköğretim	239	47.8
Meslek	Memur-İşçi	288	57.6
	Serbest	164	32.8
	Emekli	48	9.6
Kullanıcı Sayısı	2 kişi	50	10
	3 kişi	113	22.6
	4 kişi	161	32.2
	5 kişi ve fazla	176	35.2

Tablo 1'e göre, kullanıcıların %47,8'inin yüksekokul mezunu, %57,6'sının çeşitli kamu kurum ve kuruluşlarında memur-işçi olarak görev yaptığı görülmektedir. Ayrıca, konutların %10'un da 2 kişi, %32,2'sinde 4 kişi ve %35,2'sinde ise 5 kişi ve üzeri kullanıcı yaşamaktadır. Araştırma kapsamına alınan ailelerin konut mülkiyet durumları ile oturma süreleri Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Kullanıcıların konut mülkiyet durumu ve oturma süreleri
(Table 2. Residential property condition and users sitting times)

Konutların Mülkiyet Durumu	Frekans	%	Konutlarda Oturulan Süre	Frekans	%
Ev sahibi	382	76.4	0-10 yıl	344	68.8
Kiracı	118	23.6	11-20 yıl	156	31.2

Tablo 2'ye göre kullanıcıların %76,4'ü ev sahibi, %23,6'sı ise kiracıdır. Ayrıca, kullanıcıların %68,8'i 0-10 yıl, %31,2'si 11-20 yıldır konutlarında oturdukları tespit edilmiştir.

3.2. Kullanıcıların Gelir Durumu ile İlgili Bulgular (Findings Related to The Users' Income Status)

Araştırma kapsamına alınan kullanıcıların gelir durumuna göre konutlarının yapımından kimin sorumlu olduğu arasındaki ilişki Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 3. Kullanıcıların gelir durumu
(Table 3. Income status users)

			Gelir Durumu					Toplam
			500 e kadar ve 500	1000'e kadar ve 1000	1500'e kadar ve 1500	2000'e kadar ve 2000	2000'den fazla	
Binanızın yapımından hangisi sorumludur?	Kooperatif	Frekans	12	118	85	41	28	284
		%	2.4	23.6	17.0	8.2	5.6	56.8
	Müteahhit	Frekans	12	56	28	27	12	135
		%	2.4	11.2	5.6	5.4	2.4	27.0
	Şahıs	Frekans	4	21	7	15	34	81
		%	0.8	4.2	1.4	3.0	6.8	16.2
Toplam		Frekans	28	195	120	83	74	500
		%	5.6	39.0	24.0	16.6	14.8	100.0

Tablo 3'de kullanıcıların gelir durumlarına göre %56.8'nin kooperatif, %27'sinin müteahhit ve %16.2'sinin de şahısların yaptığı binalarda oturduğu gözlemlenmiştir. Aylık geliri 1000 TL olan ailelerin %23.6'sı kooperatif, %11.2'si müteahhit tarafından ev sahibi olmuşlardır. Ayrıca aylık geliri 2000 TL den fazla olan ailelerin ise %6.8'i şahıs yapılarını tercih etmişlerdir. Kullanıcıların gelir durumuna göre, "konutlarını yapan kişi" farklılıkları istatistiksel açıdan $p \leq 0.001$ düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($Ki\ kare:70.794$; $df:8$; $P=0.000$). Bu, "kullanıcı gelir durumu" ile "konutu yapan kişi" arasında "doğru orantı" vardır fikrini desteklemektedir.

4.3. Konutların Ortalama Fiyatı (The Average Price of Housing)

Araştırma kapsamına alınan kullanıcıların konutlarının ortalama fiyatına göre konutlarının yapımından kimin sorumlu olduğu arasındaki ilişki Tablo 4'de verilmiştir.

Tablo 4. Konutların ortalama fiyatları
(Table 4. The average prices of houses)

			Konutunuzun Ortalama Fiyatı					Toplam
			50.000'e kadar ve 50.000	100.000'e kadar ve 100.000	150.000'e kadar ve 150.000	200.000'e kadar ve 200.000	200.000'den fazla	
Binanızın yapımından hangisi sorumludur?	Koop.	Frekans	78	154	41	11	-	284
		%	15.6	30.8	8.2	2.2		56.8
	Müte.	Frekans	35	68	26	6	-	135
		%	7.0	13.6	5.2	1.2		27.0
	Şahıs	Frekans	9	23	20	5	24	81
		%	1.8	4.6	4.0	1.0	4.8	16.2
Toplam		Frekans	122	245	87	22	24	500
		%	24.4	49.0	17.4	4.4	4.8	100.0

Tablo 4'e göre konutların ortalama fiyatı 100.000 TL ye kadar ve 100.000 TL olanların %30.8'i kooperatif, %13.6'sı müteahhit ve %4.6'sı da şahıslar tarafından yapılmıştır. Konutun ortalama fiyatı 200.000 TL den fazla olan binaların tamamının şahıs yapımı olduğu görülmüştür. Konutların ortalama fiyatına göre, "konutu yapan kişi" farklılıkları istatistiksel açıdan $p \leq 0.001$ düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Ki kare:144.820; df :8; $P=0.000$). Kooperatif ve müteahhitler tarafından yapılan konutların şahıslar tarafından yapılan konutlardan daha düşük maliyetli olduğu görülmüştür.

4.4. Bina Kalitesi ile İlgili Bulgular (Findings Related to Building Quality)

Araştırma kapsamına alınan kullanıcıların konutlarının bina kalitesine göre konutlarının yapımından kimin sorumlu olduğu arasındaki ilişki Tablo 5'de verilmiştir.

Tablo 5. Kullanıcıların bina kalitesi ile ilgili fikirleri
(Table 5. Ideas related to building quality of users)

			Size göre yaşadığınız binanın kalitesi hangisidir?					Toplam
			İyi	Kötü	Ota	Çok iyi	Çok kötü	
Binanızın yapımından hangisi sorumludur?	Kooperatif	Frekans	138	9	109	15	13	284
		%	27.6	1.8	21.8	3.0	2.6	56.8
	Müteahhit	Frekans	50	12	59	12	2	135
		%	10.0	2.4	11.8	2.4	0.4	27.0
	Şahıs	Frekans	24	3	14	40	-	81
		%	4.8	0.6	2.8	8.0		16.2
Toplam		Frekans	212	24	182	67	15	500
		%	42.4	4.8	36.4	13.4	3.0	100.0

Tablo 5'de kooperatif yapılarının kullanıcılarının %27.6'sının yaşadıkları binanın kalitesinin iyi olduğunu, %2.6'sı ise yaşadıkları binanın kalitesinin çok kötü olduğunu söylemiştir. Müteahhitlerin yaptığı binalarda yaşayanlarında %11.8'i bina kalitelerinin orta kalitede olduğunu söylemiştir. Şahıs yapılarında yaşayanların %4.8'i bina kalitesinin iyi olduğunu, %8'i de çok iyi olduğunu söylemiştir. Bina kalitesine göre, "konutu yapan kişi" farklılıkları istatistiksel açıdan $p \leq 0.001$ düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Ki kare:123.601; df :8; $P=0.000$). Burada da, şahıslar tarafından yapılan binaların en yüksek oranda (%50) "çok iyi" kalite de değerlendirildiği ortaya çıkmıştır.

4.5. Kullanıcıların Konut Planından Memnuniyeti (Satisfaction of Users of Housing Plan)

Araştırma kapsamına alınan kullanıcıların konutlarının planlarıyla ilgili memnuniyetleri ve konutlarının yapımından kimin sorumlu olduğu arasındaki ilişki Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Kullanıcıların konut planlarıyla ilgili memnuniyetleri
(Table 6. Housing plan relating to satisfaction of users)

			Konutunuzun planından memnunuz musunuz?		Toplam	
			Evet	Hayır		
Binanızın yapımından hangisi sorumludur?	Kooperatif	Frekans	218	66	284	
		%	43.6	13.2	56.8	
	Müteahhit	Frekans	106	29	135	
		%	21.2	5.8	27.0	
	Şahıs	Frekans	77	4	81	
		%	15.4	0.8	16.2	
Toplam			Frekans	401	99	500
			%	80.2	19.8	100.0

Tablo 6'ya göre kooperatif sistemiyle yapılan binalarda yaşayanların %43.6'sı konutlarının planından memnun, %13.2'si ise konut planlarından memnun değildirler. Müteahhit sistemiyle yapılan binalarda yaşayanların %21.2'si konut planlarından memnunken, %5.8'i ise konutun planından memnun değildirler. Şahısların yaptığı binalarda yaşayanların ise büyük bir çoğunluğu olan % 15.4'ü yapının planından memnunken, %0.8'inin konutun planından memnun olmadığı görülmüştür. Kullanıcıların konut planlarından memnun olma durumuna göre, "konutu yapan kişi" farklılıkları istatistiksel açıdan $p \leq 0.001$ düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Ki kare:13.622; df :2; $P=0.001$). Şahıslar tarafından yapılan binalarda oturan kullanıcıların en yüksek oranda (%95) "konut planlarından memnuniyetlerini" ifade etmişlerdir.

4.6. Bina Dış Görünüşü ile İlgili Bulgular (Findings Related to Building External Appearance)

Araştırma kapsamına alınan kullanıcıların binalarının dış görünüşü ile ilgili memnuniyetleri ve konutlarının yapımından kimin sorumlu olduğu arasındaki ilişki Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7. Kullanıcıların konut dış görünüşüyle ilgili memnuniyetleri
(Table 7. Users satisfaction related house external appearance)

			Binanızın dış görünüşünden memnunuz musunuz?		Toplam	
			Evet	Hayır		
Binanızın yapımından hangisi sorumludur?	Kooperatif	Frekans	200	84	284	
		%	40.0	16.8	56.8	
	Müteahhit	Frekans	90	45	135	
		%	18.0	9.0	27.0	
	Şahıs	Frekans	72	9	81	
		%	14.4	1.8	16.2	
Toplam			Frekans	362	138	500
			%	72.4	27.6	100.0

Tablo 7'ye göre kooperatif sistemiyle yapılan binalarda yaşayanların %40'ı binalarının dış görünüşünden memnundur. Müteahhit sistemiyle yapılan binalarda yaşayanlarında %18'i bina dış

görünümlerinden memnunken, %9'u bina dış görünüşünden memnun değildir. Şahıs yapımı binalarda yaşayanların %14.4'ü bina dış görünüşünden memnunken, %1.8'lik gibi küçük bir kısmınınsa bina dış görünüşünden memnun olmadığı görülmektedir. Kullanıcıların bina dış görünüşünden memnun olma durumları ile, "konutu yapan kişi" farklılıkları istatistiksel açıdan $p \leq 0.001$ düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Ki kare:13.797; df :2; $P=0.001$). Müteahhitler tarafından yapılan binalarda oturanların oldukça büyük bir oranda (%50) "bina dış görünüşünden memnuniyetsizliklerini" belirtmişlerdir.

4.7. Konutların Depreme Karşı Güvenirliği (Reliability of The Houses Against Earthquake)

Araştırma kapsamına alınan kullanıcıların binalarının depreme karşı güvenilirliği ve konutlarının yapımından kimin sorumlu olduğu arasındaki ilişki Tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 8. Kullanıcıların konutlarının depreme karşı güvenilirliği ile ilgili fikirleri

(Table 8. Ideas of users housing related to reliability of earthquake)

			Binanızın depreme karşı güvenilirliği sizce nasıl?					Toplam
			İyi	Kötü	Orta	Çok iyi	Çok kötü	
Binanızın yapımından hangisi sorumludur?	Kooperatif	Frekans	136	24	96	12	16	284
		%	27.2	4.8	19.2	2.4	3.2	56.8
	Müteahhit	Frekans	55	18	54	6	2	135
		%	11.0	3.6	10.8	1.2	0.4	27.0
	Şahıs	Frekans	26	3	12	40	-	81
		%	5.2	0.6	2.4	8.0	-	16.2
Toplam		Frekans	217	45	162	58	18	500
		%	43.4	9.0	32.4	11.6	3.6	100.0

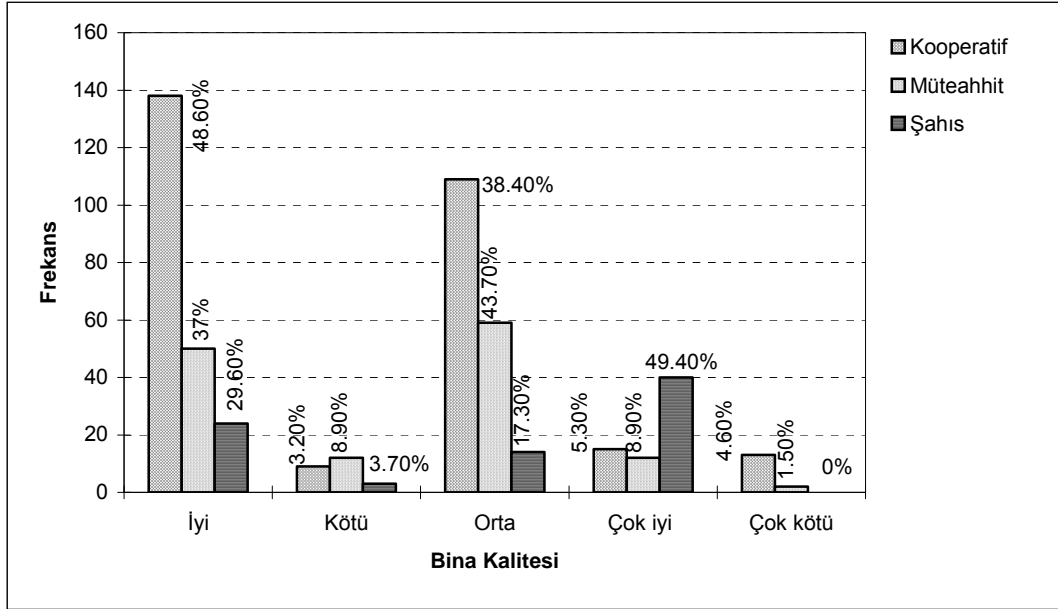
Tablo 8'de kullanıcılara yaşadıkları binanın depreme karşı güvenilirliği sorusu yöneltilmiştir. Kooperatif de yaşayan kullanıcıların %2.4'ü çok iyi, %27.2'si iyi, %19.22'si orta cevabını vermiş, %4.8'i kötü, %3.2'si ise çok kötü cevabını verdikleri gözlemlenmiştir. Müteahhitlerin yaptığı binalarda yaşayan kullanıcılarında deprem güvenilirliği sorusuna karşı verdikleri cevaplarda %1.2'si çok iyi, %11'i iyi, %10.8'i orta yanıtını vermişlerdir. %0.4'ü çok kötü ve %3.6'sı kötü cevaplarını vermişlerdir. Şahısların yaptığı binalarda yaşayan kullanıcılarında %8'i çok iyi, %5.2'si iyi, %2.4'ü orta, %0.6 kötü derece olarak bina deprem güvenilirliği sorusunu cevaplandırmışlardır. Kullanıcıların binalarının depreme karşı güvenilirliği durumu ile, "konutu yapan kişi" farklılıkları istatistiksel açıdan $p \leq 0.001$ düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Ki kare:146.485; df :8; $P=0.000$). Kooperatif ve müteahhitler tarafından yapılan konutlarda oturanların, şahıslar tarafından yapılan konutlarda oturanlara göre "konutlarının deprem güvenilirliğini" daha yüksek oranda (%14-15) "kötü ve çok kötü" olarak değerlendirmişlerdir.

4. SONUÇLAR (CONCLUSIONS)

Üç farklı konut üretim biçimine (kooperatif, müteahhit ve şahıs) göre kullanıcı memnuniyetinin değerlendirildiği bu çalışmada, araştırma bulguları ve bunların yorumlanarak olası nedenlerinin irdelenmesi çalışmanın sonuçları olarak 3. bölümde sunulmuştur.

Konut kullanıcı memnuniyeti ile konut üretim biçimi arasında istatistiksel açıdan önemli bir ilişki bulunmuştur. Farklı konut

üretim şekli ve hemen hemen aynı kullanıcı profiline rağmen elde edilen bulgular, yaklaşık aynı oranlardaki olumsuzlukların varlığını göstermektedir. Buna göre, şahıslar tarafından yapılan konutların, kooperatif ve müteahhit tarafından yapılan konutlara göre daha fazla oranda "Çok iyi" kullanıcı memnuniyeti (%49.4) sağladığı tespit edilmiştir (Şekil 1). Kooperatif ve müteahhit konutlarında ise bu değer sırasıyla %5.3 ve %8.9'dur (Şekil 1).



Şekil 1. Kullanıcıların "Bina Kalitesi" değerlendirmesi
(Figure 1. Users to "Building Quality" assessment)

Bu durum, kooperatif ve müteahhitler tarafından yapılan konutların, kullanıcı hedef kitlesine göre değişebilecek beklentilere ve yatırım maliyetine rağmen, yapıların ürün ve süreç kalitelerinin yetersiz olduğunu göstermektedir. Şahıslar tarafından yapılan konutlarda da kullanıcı memnuniyetsizliğiyle karşılaşmıştır. Ancak, bu konutların yüksek fiyatlarına rağmen, planlama, dış görünüş, yapı kalitesi ve güvenilirlik açısından daha yüksek oranda kullanıcı memnuniyeti sağlamıştır. Günümüzde yaygın olarak kullanılan bu üç farklı konut üretim biçiminde de kullanıcı memnuniyetinin yüksek oranlarda sağlanması hem ülke ekonomisi, hem de kullanıcı grupları açısından son derece gereklidir.

Konut edinimi gibi kişilerin ömürlerinde bir ya da iki kez yapabilecekleri böylesi bir yatırımın geri dönüşü olmayacağı gibi, kullanıcı kitlelerinde büyük hayal kırıklığına neden olmaktadır. Üretimde kalitenin sağlanması ise, konut üretimine yönelik gerekli performans ölçütlerinin oluşturulması ve bunların performans şartnamelerine dönüştürülmesi ile mümkün olabilecektir. Konut edinecekler, konutun elde edilmesi sürecinin herhangi bir aşamasında, sunulan bu şartnamelerin "güvencesinde" sonuç ürünü değerlendirebilmelidirler. Gerek üretici kesimin, gerekse işveren konumundaki kuruluşların bu konuda gerekli düzenlemeleri yapması, kullanıcı memnuniyetinin en üst seviyeye çıkarılmasını sağlayabilir.

KAYNAKLAR (REFERENCES)

1. Demirarslan, S., (2005). Türk İnsanı İçin Yapılan Konutlarda Yaşam Kalitesinin Elde Edile Bilmesi İçin Gerekli Faktörler-Konut Değerlendirme Sempozyumu. İstanbul, İ.T.Ü Mimarlık Fakültesi Yayınları.
2. Es, M. ve Akın, Ö., (2008). Konut Memnuniyeti. Yerel Siyaset Dergisi, Sayı:25, s.s.74-80.
3. Yengül, C., (1990). Toplu Konut Üretiminde Yaygın Olarak Kullanılan Yapım Sistemlerinin ve İzmir Ölçeğinde Uygulamalarının İrdelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: D.E.Ü. Fen Bilimleri Enstitüsü.
4. Çeviri: Aydan, E., (2008). Daha İyi Konutlar ve Daha İyi Mahalleler Politika Belgesi.
<http://www.mimarlarodasi.org.tr/UIKDocs/ribakonutpolitikasi.pdf>
5. Çanga, A., (2002). 2000-2010 Dönemi Konut İhtiyacı Analizleri ve Konut Politikaları-TMMOB Şehir Plancıları Odası, Konut Kurultayı. İstanbul, s.s.50-57.
6. Bolposta, S., (2001). Konut Yapıları Üretiminde Proje Yönetimi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: D.E.Ü. Fen Bilimleri Enstitüsü.
7. Apaydın, T., (2003). Konut Üreten İşletmelerde Kalite Yönetimi Uygulamaları. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: A.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
8. Kellekci, Ö.M. ve Berköz, L., (2006). Konut ve Çevresel Kalite Memnuniyetini Yükselten Faktörler. İTÜ Dergisi/a, Cilt:5, Sayı: 2, ss.165-176.
9. Gültekin, A.T., (2002). Toplu Konutlarda Yapı Bileşenlerinin Kalite Değerlendirmesi. Gazi Üniv. Müh. Mim. Fak. Dergisi, Cilt: 17, Sayı:3, ss.137-152.
10. Salgın, B., Yorgancıoğlu, P. ve Biçer Parlak, Ö., (2006). Toplu Konut Alanlarında Kullanıcı Açısından Çatı Performansının Değerlendirilmesine Yönelik Alan Çalışması: Kayseri örneği- 3. Ulusal Çatı & Cephe Kaplamalarında Çağdaş Malzeme ve Teknolojiler Sempozyumu. İstanbul, İTÜ Mimarlık Fakültesi Taşkışla.
11. Biçer Parlak, Ö. ve Özer, S., (2008). Toplu Konut Alanlarında Kullanıcı Açısından Cephe Performansının Değerlendirilmesine Yönelik Alan Çalışması: Kayseri örneği- 4. Ulusal Çatı & Cephe Kaplamalarında Çağdaş Malzeme ve Teknolojiler Sempozyumu. İstanbul, İTÜ Mimarlık Fakültesi Taşkışla.
12. Yıldırım, K. ve Diğerleri, (2008). Konut İç Mekân Donatı Elemanları ile Teknolojik Ürünler Arası İlişkilerin Kullanıcı Memnuniyetine Etkisi. Politeknik Dergisi, Cilt:11, Sayı:1, ss. 77-81.
13. Sanaç, K., (2008). Konut Yapımında Kalite Kontrolü ve Analizi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Elazığ: Fırat Üniv. Fen Bil. Ens.