

TOKİ KONUTLARINDA KULLANICI MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI: KARABÜK ÖRNEĞİ¹

SATISFACTION SURVEY IN TOKİ HOUSES: CASE OF KARABÜK

Tuncer SUZAN

Karabük Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, tncrr78@gmail.com, ORCID:0000-0002-2023-7043

Kemal YAMAN

DOÇ. Dr. Karabük Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, kyaman@gmail.com, ORCID:0000-0001-9844-4264

ÖZET

Bu çalışma Karabük ilindeki TOKİ toplu konut kullanıcılarının memnuniyet düzeyini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Anket verileri iki gurubun ortalamalarının karşılaştırılmasında T-testi, ikiden fazla gurubun ortalamalarının karşılaştırılmasında ANOVA testi, aralarında anlamlı fark bulunan gurupların hangileri aralarında anlamlı fark olduğunu bulmak için ise tukey testi kullanılarak analiz edilmiştir. Alan çalışması sonucunda TOKİ konutlarında kalan kişilerin ikamet etmiş oldukları konuttaki salonun büyüklüğünü, konutun genel planının kullanışlı olmasını ve konuttaki odaların gün ışığından yararlanma durumunu yeterli gördükleri belirlenmiştir. Ancak konutlardaki odaların sayısı ve büyüklükleri, mutfak ve banyo büyüklükleri, kullanılan malzeme, ses ve yalıtım, yangın önlemi, dış boyaları ve görünümleri konusunda bir kararsızlık yaşadıkları söylenebilir. Katılımcıların, konut çevresindeki aydınlatmanın yeterli olduğunu düşündükleri belirlenmiştir. Ancak konut çevresindeki alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin yeterliliği konusunda da kararsız oldukları tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan konut sakinlerinin gerektiğinde komşularının yardımına başvurabildikleri ve komşularla belirli aralıklarla evde görüşebildikleri ortaya çıkmıştır. Ancak komşuluk ilişkilerinden memnun olup olmadıkları konusunda, komşularla bina toplantılarında görüşme, komşular arasında yardımlaşma ve birlik olduğu konusunda kararsız kaldıkları görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Konut Politikası, Kullanıcı Memnuniyeti, TOKİ, Karabük

ABSTRACT

This study aims to reveal the satisfaction level of TOKİ mass house users who live in Karabük province. The survey data were analyzed using the T-test to compare the means of the two groups, the ANOVA test to compare the means of more than two groups, and the tukey test to find out which groups with a significant difference between them. As a result of the field survey, it was determined that the individuals living in TOKİ houses considered that the size of the living room in the houses where they resided, usefulness of the general plan of the house, and the fact that the rooms in the house received daylight were sufficient. However, it can be said that they were undecided about the number and size of the rooms in the houses, kitchen and bathroom sizes, and materials used, sound and insulation, fire measures, exterior paints and their appearance. It was determined that the participants considered that the lighting around the houses was sufficient. However, it was determined that they were undecided about the adequacy of environmental factors such as areas around the houses, parking lot, shopping malls, facilities where cultural activities are implemented, sports facilities, educational institutions, health units, places of worship, landscaping, public transportation facilities, infrastructure services, municipal services and security. It was revealed that the residents of the houses who participated in the study could ask for help from their neighbors and could meet with neighbors at regular intervals at home. However, it is observed that they were undecided about whether they were satisfied with their neighbor relations, meeting with neighbors at building meetings, and the presence of cooperation and solidarity among the neighbors.

Keywords: Housing Policy, User Satisfaction, TOKİ, Karabük

¹ Bu çalışma birinci yazarın Karabük Üniversitesinde yürüttüğü “TOKİ Konutlarında Memnuniyet Araştırması: Karabük Örneği” isimli yüksek lisans tezinde üretilmiştir. Ayrıca Bu çalışma Karabük Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Komisyonu tarafından kabul edilen KBÜ-BAP-15/2-YL-020 nolu proje kapsamında desteklenmiştir. Bu desteğinden dolayı Karabük Üniversitesi’ne teşekkürlerimizi sunarız

1. GİRİŞ

İnsanların sağlıklı bir çevrede yaşamlarını sürdürebilme arzusu geçmişten günümüze dek sürekli üzerinde durulan bir konu olmuştur. İnsanların kültürel, sosyal ve ekonomik alanlarda sürekli olarak ilerleme kaydetmesiyle birlikte konut istekleri ve beğenileri de çeşitlilik göstermiştir. Ortaya çıkan bu yeni süreç konut pazarlamasının ayrı bir sektör haline gelmesinde belirleyici olmuştur. Globalleşen dünyada; kullanıcı isteklerinde ortaya çıkan dönüşümle beraber konut sektörü de konut satıcılarının hâkimiyetinden, konut alıcılarının egemenliğine geçmiştir. Bu gelişmeler karşısında konut üreticileri, kâr etme amaçlarının yanı sıra, konut alıcılarının ihtiyaçlarını ve isteklerini karşılayarak kullanıcı memnuniyetini sağlamaya çalışmaktadırlar. Bu çerçevede gerek konut sektöründe gerekse akademik alanda önemi her geçen gün artmakta olan kullanıcı memnuniyeti olgusu, bu araştırmanın odak noktasını oluşturmaktadır. Günümüzde geleneksel kamu yönetimi anlayışı yerini yeni kamu yönetimi anlayışına terk etmektedir. Bu anlayış işletme yönetimlerinin benimsediği müşteri odaklı ve müşteri memnuniyetini sağlamaya yoğunlaşmıştır. Toplu Konut ve Kamu Ortaklığı İdaresi Başkanlığı TOKİ bir kamu kurumu olup ürettiği konutlar da bir ürün, bu konutları satın alanlar da bir müşteri olarak kabul edilebilir. TOKİ konutlarında oturanların bir kısmı konut sahibi bir kısmı da kiracı olduklarından (Sezer, 2008:148) bu çalışmada kullanıcı terimi tercih edilmiştir.

Bu çalışmanın alan araştırması bölümünde, Karabük İlinde bulunan TOKİ konutları sakinlerinin memnuniyetlerini saptamaya yönelik bulgulara yer verilmiştir. Kuramsal anlamda temelleri oluşturulmaya çalışılan kullanıcı memnuniyeti konusu deneysel açıdan ele alınmış olup araştırmaya katılan kişilerin TOKİ konutları ile ilgili memnuniyet düzeyleri değerlendirilmiştir. Elde edilen bulgular ışığında uygulama ve teori arasında bağlantı oluşturularak durum tespiti yapılmıştır.

2. TÜRKİYE'DE TOPLU KONUT UYGULAMASININ TARİHÇESİ

Türk tarihinde “toplu konut” uygulamasının ilk örneklerine 19. yüzyılda Abdülmecid zamanında İstanbul’da “kagir” malzemeden yapılan “sıra evler” uygulamasında rastlanmaktadır. Bu konutlar öncelikle Osmanlı devlet işlerinde çalışan bürokratların ihtiyaçlarını karşılamak amaçlı yapılmıştır. Daha sonra ise bu uygulama Balkanlar’dan savaşlar sonunda gelen göçmenlerin ihtiyaçlarını karşılamak için devam etmiştir. Yine aynı dönemde Zonguldak’ta Hazine-i Hassa döneminde inşa edilen Fener Mahallesi, Osmanlı döneminde inşa edilen toplu konut örneklerinin en belirgin olanıdır (Peköz, 1997: 79).

Cumhuriyetin ilanından sonra Türkiye’de yaşanan büyük depremler, konut yapım hamlelerinin en önemli hareket noktası olmuştur. 1924 yılında Erzurum’da meydana gelen deprem sonrasında 1926 yılında Eytam Sandığı ‘Emlak ve Eytam Bankası’na dönüştürülmüştür. Bu kararla devletin imar faaliyetlerine ve yapı sektörüne fiilen destek olması benimsenmiştir. 1930 yılında yürürlüğe giren Belediye Kanunu’nun 15. maddesinde belediyelere ucuz konut yapma yetkisi verilmiştir. Yine bu dönemde devletin ilgili kurumlarının ve Ankara Belediyesi’nin iş birliği ile devlet memurlarına konut yapımı için Bahçelievler Konut Yapı Kooperatifi kurulmuştur (TOKİ,2020). 1923–1945 yılları arası sanayileşmenin etkisiyle göç hareketinin hızlandığı kentlerde ilk gecekondular başlamıştır (Çoban, 2012:79-80)

1939 yılında yaşanan büyük Erzincan depreminde 33.000 kişi hayatını kaybetmiş, 120.000’e yakın bina yıkılmıştır. Bu büyük yıkımın ardından Türkiye’de yerleşim ve konut sorunu ciddi olarak sorgulanmaya başlanmıştır. Sonrasında 1940’larda, Emlak ve Eytam Bankası’nın sorumluluğunda Emlak Bank Yapı Ltd. Şti kurularak, Ankara’nın Saraçoğlu Mahallesi’nin oluşturulması için 450 konut inşa edilmiştir (TOKİ, 2020).

1961 anayasası ile Türkiye’de ilk kez konut hakkı tanımlanmıştır. 49. maddenin 2. fıkrasındaki “Dar gelirli ve yoksul ailelerin, sağlık şartlarına uygun konut gereksinimlerini karşılayıcı tedbirleri devlet alır.” ibaresi ile konut hakkı anayasayla korunmuştur. 1982 anayasasında 1961 anayasasında olduğu gibi “gelir grubu” tanımı yapılmamış olup “devlet çevre şartlarını ve şehirlerin özelliklerini göz önünde bulundurarak, bir planlama çerçevesinde konut gereksinimini karşılayacak tedbirleri alır” ibaresi geliştirilmiştir (Bayraktar-Bakır, 2019: 40; Es-Oral, 2014: 94). 1980’li yıllara kadar sosyal devlet anlayışı çerçevesinde, kamunun toplu konut yapımı ve planlı kentleşmeyle alakalı birçok faaliyet icra edilse de tam bir başarı sağlanamamış ve plansız kentleşmeyle gecekondulaşma ülkenin yapısal sorunlarından biri olmuştur (TOKİ, 2020).

1984 yılında 2985 sayılı kanunla TOKİ kurulmuştur (TOKİ, 2020). Düzensiz kentleşme ve artan nüfus nedeniyle, Kuruluş Kanununun gerekçesinde orta ve alt gelir gruplarının gerek kiracı, gerekse mülk sahibi olarak konut edinmelerini kolaylaştırmak için böyle bir yapılanmaya gidilmiştir (Koç, 2016: 24). 1990 yılında ise TOKİ, Toplu Konut İdaresi Başkanlığı ve Kamu Ortaklığı İdaresi Başkanlığı şeklinde iki ayrı kuruma ayrılmıştır.

1993 yılına kadar Genel Bütçe kapsamı dışında olan Toplu Konut Fonu, kendi yasal gelirleri ve bağımsız bütçe ile faaliyetlerini sürdürmüştür. Toplu Konut Fonu, 1993 yılından sonra Genel Bütçe kapsamına alınmıştır. Toplu Konut Fonu'ndan, 1984-1993 yılları arasında, 877.984 adet konut finansman desteği sağlanmıştır. Bu sayı 1993-1999 yılları arasında 625.867 konut azalarak 252.117 adet konuta gerilemiştir. Yıllara göre rakamları verilecek olursa; TOKİ 1984-2003 yılları arasında 43.145 konut üretmişken sonraki 6 yıl içerisinde (2003-2009) bu sayı 326.402 artarak 81 il ve 603 ilçede toplamda 369.547'ye yükselmiştir (Zariç, 2012: 9). TOKİ 2003-2010 yılları arasında 511.639 konut üretmiş ve bu konutların 201 bin 914'ü dar ve orta gelir grubuna yönelik olmuştur (Oral, 2014: 67; TOKİ, 2020).

Kamunun konut yapımındaki görev, işlev ve eksiklikleri 17 Ağustos 1999 Marmara depremiyle bir kez daha gündeme gelmiştir. Toplu Konut İdaresi, 1983'ten 2002 yılına kadar geçen 19 yılda toplam 43.145 konutu tamamlamıştır ve yaklaşık olarak 950.000 konutu kredilendirmiştir. Türkiye Cumhuriyeti'nin 58. Hükümetinin yürürlüğe koyduğu Acil Eylem Planı çerçevesinde "Planlı Kentleşme ve Konut Seferberliği" başlatılmıştır (TOKİ, 2020). Bu kapsamda, TOKİ 14/8/2003 tarihinde Bayındırlık ve İskan Bakanlığı'na, 16/1/2004'de de Çevre ve Şehircilik Bakanlığına bağlanmıştır (TOKİ, 2020). 5273 sayılı ve 08.12.2004 tarihli kanun ile Arsa Ofisi Genel Müdürlüğü kaldırılmıştır. Bu müdürlüğün yetki ve görevleri, bütün mal varlığıyla birlikte TOKİ'ye devredilmiştir. Bu kanunla birlikte Arsa Ofisi'nin ciddi miktardaki gayrimenkul stoku TOKİ'ye aktarılmıştır. Ayrıca TOKİ'nin büyük küçük her ölçekteki imar planlarını yapma yetkisi bulunmaktadır (Koç, 2016: 24). 5793 sayılı ve 24.07.2008 tarihli "Bazı Kanun ve Kanun Hükümünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılmasına Dair" kanunla daha önce TOKİ'ye verilmiş olan imar planı yapma yetkisinin kapsamı genişletilmiştir.

3. YÖNTEM

Bu araştırma nicel bir araştırma olup Karabük ilindeki TOKİ konutlarında ikamet eden kişilerin konutlarla ilgili memnuniyetini ölçmeyi amaçlamaktadır. Bu amaçla hazırlanan anket formunda katılımcıların tanımlayıcı bilgilerinin, konut mülkiyet durumunu, konut memnuniyetine ilişkin görüşlerini, konutların çevresiyle ilgili faktörleri ve komşuluk ilişkilerini ölçen ifadeler yer almaktadır. Anket soruları hazırlanırken Der (2005), Yüksel (2014) ve Oral'ın (2014) yapmış oldukları çalışmalardan yararlanılmıştır.

Anket verileri SPSS 20 istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. Bu kapsamda öncelikle verilerin güvenilirliğine bakılmıştır. Sosyal bilimlerde genelde güvenilirlik analizi için Cronbach Alpha değeri dikkate alınmaktadır (Özdamar, 2004: 623; Erkuş, 2009: 132). Elde edilen Alfa değeri TOKİ konutlarıyla ilgili ölçekte 0,870, TOKİ konutlarının çevresiyle ilgili ölçekte 0,908 ve TOKİ konutlarındaki komşuluk ilişkileriyle ilgili algıyı ölçen ölçekte 0,550 bulunmuştur. Bu durumda ölçeklerin güvenilir olduklarına karar verilmiştir (Akgül-Çevik, 2003: 436).

Araştırmaya katılan kişilerin demografik özellikleri, konutlarla ilgili sorulara ve ölçek ifadelerine verdikleri cevapları ortaya koymak amacıyla betimsel analizlerden yararlanılmıştır. Ölçüm araçlarındaki ifadelerinin değerlendirilmesi amacıyla; "1.00-1.80 arası değerler için kesinlikle katılmıyorum, 1.81-2.60 arası değerler için katılmıyorum, 2.61-3.40 arası değerler için kısmen katılmıyorum, 3.41-4.20 arası değerler için katılmıyorum ve 4.21-5.00 arası değerler için kesinlikle katılmıyorum" değer aralıkları benimsenmiştir (Özdamar, 2001: 145).

Katılımcıların TOKİ konutlarıyla, konutun çevresiyle ve konutlardaki komşuluk ilişkileriyle ilgili algılarının dağılımını ölçmek amacıyla T-testi ve ANOVA testi, Gruplar arasındaki anlamlı farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu test için ise tukey testi değerinden yararlanılmıştır (Pallant, 2005: 214).

3.1. Araştırmanın Evreni Ve Örneklemi

Bu araştırmanın evreni Karabük ilindeki Soğuksu Mahallesi, Fatih Mahallesi, Cevizlidere 1. ve 2. Etaplardaki TOKİ konutlarında ikamet eden kişiler olarak belirlenmiştir. Araştırmanın yapıldığı 2015 yılı Ekim, Kasım ve Aralık aylarında incelenen TOKİ konutlarında toplam 1712 hanenin var olduğu belirlenmiştir. Bilimsel çalışmalarda; araştırma alanının büyük, geniş olması, maliyetli olması, zamanın dar olması, cevap alma oranı ve araştırmada kullanılan yöntemler vb. dikkate alınarak örnekleme başvurulabilmektedir (Altunışık, Çoşkun, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2005: 128). Bu çalışmada tesadüfi olmayan örnekleme tekniklerinden, kolayda örnekleme tekniği ile verilerin toplanmasına karar verilmiştir. Kolayda örneklemede, birimleri seçmek tamamen araştırmacı veya görüşmecinin inisiyatifindedir (Nakip, 2013: 204). Örneklem büyüklüğünün hesaplanmasında aşağıdaki formül kullanılmıştır (Arıkan, 2005: 87).

Formülde n = Örneklem sayısını, N = Araştırma evrenini, P = Topluluk oranını veya tahminini, $q = 1 - P$ 'yi, B = Katlanılabilir hata oranını ve Z = İstenilen güven aralığını temsil etmektedir. 1712 kişilik evrende $\alpha = 0.05$ anlamlılık ve $\pm \% 5$ hata payına göre ihtiyaç duyulan örneklem sayısı en az 314 kişidir (Davis-Cosenza, 1998: 28; Baş, 2010: 41; Yamane, 2001: 116-117). Dağıtılan anketlerin geri dönmeme olasılığı hesaba katılarak 350 adet anket dağıtılmış ve bunlardan geri dönen 325 anketten hatalı olan 8 adet anket çıkarılarak kalan 317 adedi değerlendirmeye alınmıştır.

3.2. Araştırmanın Problemi

Bu araştırmada Karabük'teki TOKİ konutlarında ikamet eden kişilerin memnuniyetleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Dolayısıyla konut sakinlerinin konutların fiziksel ve çevresel özellikleri ile konutlardaki komşuluk ilişkilerinden ne düzeyde memnun olduklarının ortaya konulması hedeflenmiştir. Bu kapsamda;

- Konutların fiziksel özelliklerinden duyulan memnuniyetin demografik özellikler açısından anlamlı farklılık gösterip göstermediği,
- Konutların çevresel özelliklerinden duyulan memnuniyetin demografik özellikler açısından anlamlı farklılık gösterip göstermediği,
- Konutlardaki komşuluk ilişkilerinden duyulan memnuniyetin demografik özellikler açısından anlamlı farklılık gösterip göstermediği tespit edilmeye çalışılmıştır.

3.3. Literatür Özeti

Literatürde konut, kullanıcı ya da müşteri memnuniyeti kavramları çeşitli açılardan incelenmiştir. Söz konusu çalışmalardan bazıları aşağıda sıralanmıştır.

Erdal (2010) İstanbul Küçükçekmece ilçesi Ayazma bölgesinde konut kullanıcı memnuniyetini belirlemek için yaptığı araştırma sonucunda katılımcıların %40'nın konutlarından memnun oldukları ve %60'ının memnun olmadıkları anlaşılmıştır. Esen (2019) Balıkesir TOKİ konutlarında ikamet edenlerin daha çok işçilik (%88) ve kullanılan malzemelerin hızlı yıpranmasından (%68) memnun olmadıklarını tespit etmiştir. Gür (2009)'ün Bursa Hasanağa, Yunuseli ve Kestel TOKİ konutlarındaki araştırmasında incelenen değişkenlerin kullanıcıların demografik özellikleri açısından ve konutun bulunduğu yerlere göre anlamlı farklılıklar gösterdiğini belirlemiştir. Haghrahmani (2017), Ankara Mamak'taki TOKİ konutlarında ikamet edenlerin eğitim ve sağlık alanlarına yakınlık ve çocuk oyun alanları açısından konutlardan memnun olduklarını bildirmiştir. Karasu-Gültekin (2012) Şanlıurfa Akabe Konutları'nda ikamet edenlerin yalnızca konutun ısı yalıtımından, konutun okul, sağlık ocağı vb. kamu hizmeti sunan yerlere yakın olmasından memnun olduklarını belirlemiştir. Koç (2016) İstanbul-Kayaşehir TOKİ konutlarında yaptığı araştırma sonucunda; konut memnuniyetinin katılımcıların demografik bazı özelliklerine göre anlamlı farklılık gösterdiğini tespit etmiştir. Korkmaz (2006), Diyarbakır ve Şanlıurfa'daki TOKİ'lerde Kullanım Sonrası Değerlendirme (KSD) tekniği kullanılarak yaptığı araştırmada kullanıcıların genel olarak konutlardan memnun oldukları, konutları rahat ve kullanışlı gördükleri, konutların kurulduğu yerin havasının temiz olduğu ve konutların kaliteli olduğunu tespit etmiştir. Oral (2014)'ün Gölcük TOKİ konutlarında yaptığı araştırmada konut kullanıcı memnuniyeti ile kullanıcıların sosyo-ekonomik ve sosyo-kültürel göstergelerinin arasında istatistiksel açıdan önemli bir ilişki olduğunu belirlemiştir. Polat (2010), İstanbul Bahçeşehir ve Esenkent TOKİ konutlarındaki araştırması sonucunda Esenkent'te katılımcıların %76'sı, Bahçeşehir'de ise %60'ı toplu konutları çevrelerindekiilere tavsiye etmeyi düşündüklerini ifade etmiştir.

4.BULGULAR VE TARTIŞMA

Bu bölümde, Karabük ilindeki TOKİ konutlarında ikamet eden halkın, konutlarla ilgili memnuniyetini belirlemek için yapılan alan çalışması sonuçlarına yer verilmiştir.

4.1.Demografik Özelliklere Yönelik Bulgular

Karabük ilindeki TOKİ konutlarında ikamet etmekte olup bu araştırmaya katılan kişilerin cinsiyetleri, yaşları, medeni durumları, eğitim durumları, meslekleri, ailedeki konumları, sosyal güvencelerine yönelik bulgular incelenmiştir. Bu çerçevede, araştırmaya katılan TOKİ sakinlerinin demografik bilgileri Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1’e göre; araştırmaya 78 kişi (%24,6) Soğuksu mahallesinden, 88 kişi (%27,8) Fatih mahallesinden, 71 kişi (%22,4) Cevizlidere 1. Etap ve 80 kişi (%25,2) Cevizlidere 2. Etap’tan katılmıştır. Araştırmaya 215 (%67,8) erkek ve 115 (%32,2) kadın katılmış olup bunlardan %63,7’si evli ve %36,3’ü bekârdır. Benzeri araştırmalardaki katılımcıların cinsiyet verileri incelendiğinde (Gür-Dostoğlu (2010) % 63,5, Haghrahmani (2017) %76, Koç (2016) %71 ve Oral (2014) %73,7 erkek) erkek katılımcıların çoğunlukta olduğu anlaşıldığından bu araştırma verileri ile yakınlık arz etmektedir.

Tablo 1. Demografik bilgilere ilişkin bulgular

Cinsiyet	n	%	İkamet Edilen Bölge	n	%
Erkek	215	67,8	Soğuksu Mahallesi	78	24,6
Kadın	102	32,2	Fatih Mahallesi	88	27,8
Medeni Durumu	n	%	Cevizlidere 1. Etap	71	22,4
Evli	202	63,7	Cevizlidere 2. Etap	80	25,2
Bekâr	115	36,3	Meslek	n	%
Yaş	n	%	Memur	75	23,7
25 Yaş ve Altı	62	19,6	İşçi	61	19,2
26-35 Yaş	94	29,7	Eğitimci	14	4,4
36-45 Yaş	74	23,3	Mühendis	8	2,5
46-55 Yaş	63	19,9	Tüccar, Esnaf vb.	10	3,2
55 Yaş Üstü	24	7,6	Ev Hanımı	55	17,4
Eğitim Durumu	n	%	Öğrenci	38	12,0
İlköğretim	97	30,6	Serbest Meslek	17	5,4
Lise	70	22,1	Emekli	25	7,9
Üniversite	141	44,5	Diğer	14	4,4
Lisansüstü	9	2,8	Ailedeki Konum	n	%
Sosyal Güvence	n	%	Baba	127	40,1
Emekli Sandığı	48	15,1	Anne	78	24,6
SSK	215	67,8	Çocuk	86	27,1
Bağ-Kur	10	3,2	Diğer	26	8,2
Genel Sağlık Sigortası	44	13,9			

Katılımcılardan %19,6’sı 25 yaş ve altı, %29,7’si 26-35 yaş, %23,3’ü 36-45 yaş, %19,9’u 46-55 yaş arasında ve %7,6’sı 55 yaşından büyüktür. Katılımcılardan %30,6’sı ilköğretim, %22,1’i lise, %44,5’i üniversite ve %2,8’i lisansüstü mezundur. Meslek grupları açısından incelendiğinde, memur 75 (%23,7) kişi, işçi 61 (%19,2) kişi, eğitimci 14 (%4,4) kişi, mühendis 8 (%2,5) kişi, tüccar, esnaf vb. 10 (%3,2) kişi, ev hanımı 55 (%17,4) kişi, öğrenci 38 (%12) kişi, serbest meslek 17 (%5,4) kişi, emekli 25 (%7,9) kişi ve diğer 14 (%4,4) kişidir. Bu durumda memur katılımcılar diğer mesleklere göre daha fazladır. Diğer seçeneğini işaretleyen kişilerin ise genel olarak doktor, hemşire, mobilyacı, tesisatçı vb. oldukları tespit edilmiştir. Katılımcıların ailedeki konumlarına bakıldığında; %40,1’i baba, %24,6’sı anne, %27,1’i çocuk ve %8,2’si diğer guruptan olduğu görülmektedir. Diğer seçeneğini işaretleyen kişilerin genelde amca, dayı, büyükanne, hala vb. oldukları belirlenmiştir. Araştırmaya katılan kişilerden %15,1’i Emekli Sandığı, %67,8’i SSK, %3,2’si Bağ-Kur ve %13,9’u Genel Sağlık Sigortası sosyal güvencelerine sahiptirler.

4.2.Konut ve konut çevresi ile ilgili diğer bulgular

Bu bölümde TOKİ konutlarında oturanların konutun tanımlayıcı özellikleri, fiziksel ve çevresel özellikleri, komşuluk ilişkileri, aynı konutta kalmaya devam istekleri vb. sonuçlar bu bölümde toplu olarak verilmiştir.

TOKİ konutlarında ikamet etmekte olup bu araştırmaya katılan kişilerin konutlarla ilgili tanımlayıcı sorulara verdikleri cevaplar Tablo 2’de verilmiştir. Buna göre; konutlarda oturanlardan %35,6’sı mülk sahibi, %34,1’i kiracı olduğunu, %26,8’i ise ailesine ait konutta oturduğunu belirtmiş ve %3,5’i ise diğer seçeneğini işaretlemiştir. Diğer seçeneği işaretleyen kişilerin kimler oldukları tespit edilememiştir. Araştırmaya katılan 317 kişiden %10,7’si 1 yıldan az, %6,9’u 1 yıldır, %30,6’sı 2 yıldır, %17,7’si 3 yıldır, %34,1’i 4 ve üzeri yıldır bu konutlarda ikamet etmektedir. Araştırmaya katılan kişilerin daha çok eşi ve çocuklarıyla (%58,7) ve anne-baba ve kardeşleriyle (%25,2) ikamet ettikleri tespit edilmiştir. Ayrıca katılımcıların (%80,1) önemli bir bölümünün başka konuta sahip olmadıkları belirlenmiştir.

Tablo 2. Konutla ilgili tanımlayıcı bilgiler

Konutun Mülkiyet Durumu	n	%	Birlikte Yaşanılan Kişiler	n	%
Mülk	113	35,6	Yalnız	16	5,0
Kira	108	34,1	Annem, babam ve kardeşlerimle birlikte	80	25,2
Aileme Ait	85	26,8	Eşim ve çocuklarımla birlikte	186	58,7
Diğer	11	3,5	Çocuklarımla birlikte	16	5,0
Konuttaki İkamet Süresi	n	%	Ev arkadaşlarımla birlikte	19	6,0
1 Yıldan Az	34	10,7	Başka Konut Sahipliği	n	%
1 Yıl	22	6,9	Evet	63	19,9
2 Yıl	97	30,6	Hayır	254	80,1
3 Yıl	56	17,7			
4 Yıl ve daha fazla	108	34,1			

TOKİ konutlarının fiziksel özellikleriyle ilgili genel görüşleri ortaya koyan ifadelerin frekansları, yüzdeler ve aritmetik ortalamaları Tablo 3’te gösterilmiştir. Buna göre, TOKİ konutlarında kalan kişilerin ikamet etmiş oldukları konuttaki salonun büyüklüğünü ($\bar{X}=3,51$), konutun genel planının kullanışlı olmasını ($\bar{X}=3,61$) ve konuttaki odaların gün ışığından yararlanma durumunu ($\bar{X}=3,69$) yeterli gördükleri belirlenmiştir. Ancak konutlardaki odaların sayısı ve büyüklükleri, mutfak ve banyo büyüklükleri, kullanılan malzeme, ses ve yalıtım, yangın önlemi, dış boyaları ve görünüşleri konusunda bir kararsızlık yaşadıkları söylenebilir.

TOKİ konutlarının kurulmuş oldukları çevresel faktörleri ortaya koyan ifadelerin frekansları, yüzdeler ve aritmetik ortalamaları hesaplanmıştır. Katılımcıların, yalnızca konut çevresindeki aydınlatmanın yeterli olduğunu düşündükleri görülmektedir ($\bar{X}=3,48$). Ancak konut çevresindeki alanlar ($\bar{X}=2,91$) otopark ($\bar{X}=2,99$) alışveriş merkezleri ($\bar{X}=2,57$) kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler ($\bar{X}=2,10$), spor tesisleri ($\bar{X}=2,29$), eğitim kurumları ($\bar{X}=2,98$), sağlık birimleri ($\bar{X}=2,72$), ibadethaneler ($\bar{X}=3,33$), çevre düzenlemesi ($\bar{X}=2,89$), toplu taşıma olanakları ($\bar{X}=3,27$), altyapı hizmetleri ($\bar{X}=3,22$), belediye hizmetleri ($\bar{X}=3,37$) gibi çevresel faktörlerin yeterliliği konusunda kararsız oldukları tespit edilmiştir. Bu sonuçtan hareketle çevresel faktörlerin istenen düzeyde olmadığı söylenebilir.

Tablo 3. TOKİ konutlarının fiziksel özellikleriyle ilgili görüşlere ilişkin bulgular

İfadeler	1	2	3	4	5	\bar{X}
Konutumdaki oda sayısı yeterlidir.	f 40	60	27	139	51	3,3
	% 12,6	18,9	8,5	43,8	16,1	2
Konutumdaki odaların büyüklükleri yeterlidir.	f 35	72	42	122	46	3,2
	% 11,0	22,7	13,2	38,5	14,5	3
Konutumdaki salon büyüklüğü yeterlidir.	f 24	53	37	144	59	3,5
	% 7,6	16,7	11,7	45,4	18,6	1
Konutumdaki mutfak büyüklüğü yeterlidir.	f 40	78	54	95	50	3,1
	% 12,6	24,6	17,0	30,0	15,8	2
Konutumdaki banyo büyüklüğü yeterlidir.	f 32	49	48	139	49	3,3
	% 10,1	15,5	15,1	43,8	15,5	9
Konutumdaki balkon ihtiyacına uygundur.	f 73	81	41	82	40	2,7
	% 23,0	25,6	12,9	25,9	12,6	9
Konutun genel planı kullanışlıdır.	f 19	36	54	149	59	3,6
	% 6,0	11,4	17,0	47,0	18,6	1
Konutumda kullanılan malzemeler kalitelidir.	f 67	55	96	70	29	2,8
	% 21,1	17,4	30,3	22,1	9,1	1
Konutumdaki ses ve ısı yalıtımları yeterlidir.	f 61	53	64	97	42	3,0
	% 19,2	16,7	20,2	30,6	13,2	2
Konutumdaki duvar ve çatı yalıtımı yeterlidir.	f 47	51	63	117	39	3,1
	% 14,8	16,1	19,9	36,9	12,3	6
Konutta yangına karşı önlemler alınmıştır.	f 29	45	72	120	51	3,3
	% 9,1	14,2	22,7	37,9	16,1	8
Odaların gün ışığından yararlanma durumu yeterlidir.	f 16	35	40	167	59	3,6
	% 5,0	11,0	12,6	52,7	18,6	9
Binanın dış boyası ve dış görünüşü iyi durumdadır.	f 37	48	55	127	50	3,3
	% 11,7	15,1	17,4	40,1	15,8	3
GENEL ORTALAMA						3,2

Not: 1=Kesinlikle Katılmıyorum; 2=Katılmıyorum; 3=Kısmen Katılıyorum; 4=Katılıyorum; 5=Kesinlikle Katılıyorum

TOKİ konutlarında ikamet eden kişilerin komşuluk ilişkilerini ortaya koyan ifadelerin frekansları, yüzdelik dilimleri ve aritmetik ortalamaları da hesaplanmıştır. Buna göre; araştırmaya katılan konut sakinlerinin gerektiğinde komşularının yardımına başvurabildikleri ($\bar{X}=3,53$) ve komşularla belirli aralıklarla evde görüşebildikleri ($\bar{X}=3,40$) ortaya çıkmıştır. Ancak komşuluk ilişkilerinden memnun olup olmadıkları ($\bar{X}=3,30$), komşularla bina toplantılarında görüşme ($\bar{X}=3,02$), komşular arasında yardımlaşma ve birlik olduğu konusunda ($\bar{X}=2,87$) kararsız kaldıkları görülmektedir. Bununla birlikte konutlarda bekârların oturmasının site sakinlerini rahatsız edip etmediği ($\bar{X}=2,85$) ve konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duyulması konularında ($\bar{X}=2,90$) da bir kararsızlık yaşandığı görülmektedir. Araştırmaya katılan kişilerin TOKİ konutlarından duyduğu memnuniyet ve konutlarda kalmaya devam etme isteklerini belirlemek istenmiştir. Elde edilen cevaplar Tablo 4’de gösterilmiştir. Araştırmaya katılan 317 kişiden %64’ü TOKİ konutlarından memnundur. Memnun olmayanların oranı %18,3 ve kararsız olduklarını belirtenlerin oranı ise %17,7’dir. Konutlardan memnun kalanların %64’ü konutlarında kalmayı istemekte, %17,1’i istememekte ve %18,9’u da kalıp kalmama konusunda kararsızlık yaşamaktadır.

Tablo 4. TOKİ Konutlarında Yaşamaktan Duyulan Memnuniyet ve Konutlarda Yaşama İsteğine İlişkin Bulgular

TOKİ Konutunda Yaşamaktan Memnun musunuz?	n	%
Evet	203	64,0
Hayır	58	18,3
Kararsızım	56	17,7
TOKİ Konutunda Oturmaya Devam Etmek İstiyor musunuz?	n	%
Evet	203	64,0
Hayır	54	17,1
Kararsızım	60	18,9
TOPLAM	317	100

4.3. Konut ve konut çevresi ile ilgili diğer bulguların ANOVA ve t-testi sonuçları

Çalışmanın bu bölümünde TOKİ konutlarıyla ilgili görüşlerin, konut sakinlerinin demografik özelliklerine göre karşılaştırması yapılmıştır. İki gurubun ortalamalarının karşılaştırılmasında T-testi, ikiden fazla gurubun ortalamalarının karşılaştırılmasında ANOVA testi, ANOVA testi sonuçlarına göre aralarında anlamlı fark bulunan gurupların hangileri aralarında anlamlı fark olduğunu bulmak için ise tukey testi kullanılmıştır. Bu bölümde bundan sonra hangi testin kullanıldığı tekrar edilmeyecektir.

Bu çerçevede öncelikle konutların fiziksel özellikleri ile ilgili, katılımcıların ikamet ettiği bölgeye göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği test edilmiştir. Buna göre; araştırmaya katılanların TOKİ konutları ile ilgili görüşleri arasında ikamet ettikleri TOKİ konutları açısından anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir ($F=18,886$; $p<0,05$). Tukey testi sonuçlarından hareketle; Soğuksu Mahallesiindeki TOKİ konutlarında ikamet eden kişilerin Fatih Mahallesiindeki konutlarda oturanlardan daha olumlu düşüncelere sahip oldukları görülmektedir. Bununla birlikte Cevizlidere 1. ve 2. Etap konutlarında ikamet eden kişilerin Soğuksu ve Fatih Mahallelerinde ikamet edenlerden daha olumlu düşünceye sahip oldukları tespit edilmiştir (Tablo 5).

Konutlarla ilgili görüşlerin, katılımcıların cinsiyetine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği test edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre kadın ve erkeklerin TOKİ konutları ile ilgili düşüncelerinin anlamlı farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır ($t=2,847$; $p<0,05$). TOKİ konutları sakinlerinin yaşlarına göre konutlarla ilgili görüşlerin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği test edildiğinde ise Karabük'teki TOKİ konutlarında ikamet eden kişilerin yaşlarına göre konutlara ilişkin düşünceleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($F=0,392$, $p>0,05$). Dolayısıyla tüm yaş gruplarındaki kişilerin konutlardaki araştırılan özellikler açısından benzer düşüncelere sahip oldukları saptanmıştır.

Konutlarla ilgili görüşlerin, katılımcıların medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği analiz edilmiştir. Sonuçta evli ve bekâr TOKİ konutları sakinlerinin konutlara ilişkin düşüncelerinin anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir ($t=0,777$, $p>0,05$). Bu çerçevede hem evli hem de bekâr kişilerin, konutlardaki incelenen özellikler açısından düşüncelerinin birbirine yakın olduğu ortaya çıkmıştır. TOKİ konutları sakinlerinin eğitim durumlarına göre konutlarla ilgili görüşlerin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği test edilmiş olup katılımcıların eğitim durumları açısından TOKİ konutları ile ilgili görüşleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($F=3,000$; $p<0,05$). Bu durumda Tukey testi sonuçlarına bakılmış ve lise, üniversite ve lisansüstü mezunlarının ilköğretim mezunu olanlardan daha fazla olumlu düşüncelere sahip oldukları görülmüştür.

TOKİ konutları sakinlerinin konut mülkiyetlerine göre konutlarla ilgili görüşlerin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği analiz edilmiştir. Sonuçta; katılımcıların mülkiyet durumlarına göre, TOKİ konutları ile ilgili görüşleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ($F=4,604$; $p<0,05$). Tukey testi sonuçlarına göre; kirada oturanların aileme aittir diyenlere göre konutlarda araştırılan özellikleri beğendikleri söylenebilir. İkamet süresine göre TOKİ konutları sakinlerinin konutlarla ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği ölçülmüş sonuçta ikamet süresi bakımından katılımcıların TOKİ konutları ile ilgili düşüncelerinin anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($F=2,347$; $p>0,05$).

TOKİ konutları sakinlerinin başka konuta sahip olup olmama durumlarına göre konutlarla ilgili görüşleri arasındaki anlamlı farklılığı belirlemek amacıyla yapılan test sonucunda TOKİ'nin dışında başka konutu olan ve olmayan kişilerin TOKİ konutları ile ilgili düşünceleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($t=1,373$; $p>0,05$). TOKİ konutları sakinlerinin konutlarda kalma isteklerine göre konutlarla ilgili görüşleri arasındaki anlamlı farklılığı belirlemek amacıyla yapılan test sonucuna göre TOKİ konutlarında kalmaya devam etme isteğine göre konutlarla ilgili görüşlerin anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($F=28,869$; $p<0,05$). Tukey testi sonuçlarına göre; TOKİ konutlarında kalmak isteyenlerin kalmak istemeyen ve kararsız olanlardan daha fazla konutların araştırılan özelliklerini beğendikleri söylenebilir. Ayrıca konutlarda kalma konusunda kararsızlık yaşayan kişilerin kalmak istemeyen kişilerden daha fazla olumlu düşüncelere sahip oldukları belirlenmiştir. Diğer sonuçlar Tablo 5'de görüldüğü gibidir.

Tablo 5. TOKİ Konutlarının Fiziksel Özelliklerin ANOVA, t ve Tukey Testi Sonuçları

TOKİ Konutları İle İlgili Görüşler		N	\bar{X}	σ	F	p	Tukey
Bölge	1. Soğuksu Mahallesi	78	3,209	0,563	18,886	0,000*	1>2
	2. Fatih Mahallesi	88	2,887	0,809			3>1,2
	3. Cevizlidere 1. Etap	71	3,527	0,735			4>1,2
	4. Cevizlidere 2. Etap	80	3,589	0,550			
Cinsiyet	1. Erkek	215	3,366	0,732	2,847	0,005*	
	2. Kadın	102	3,119	0,734			
Yaş	1. > 25	62	3,329	0,681	0,392	0,814**	
	2. 26-35	94	3,299	0,726			
	3. 36-45	74	3,249	0,772			
	4. 46-55	63	3,224	0,787			
	5. >55	24	3,410	0,625			
Medeni Durum	1. Evli	202	3,311	0,727	0,777	0,438**	
	2. Bekâr	115	3,244	0,741			
Eğitim Durumu	1. İlköğretim	97	3,106	0,842	3,000	0,031*	2>1
	2. Lise	70	3,380	0,733			3>1
	3. Üniversite	141	3,351	0,629			4>1
	4. Lisansüstü	9	3,492	0,695			
Konut Mülkiyeti	1. Mülk	113	3,243	0,796	4,604	0,004*	2>3
	2. Kira	108	3,483	0,667			
	3. Aileme Ait	85	3,113	0,666			
	4. Diğer	11	3,149	0,766			
İkamet Süresi	1. < 1	34	3,401	0,757	2,347	0,054**	
	2. 1	22	3,276	0,683			
	3. 2	97	3,348	0,593			
	4. 3	56	3,433	0,657			
	5. =>4	108	3,122	0,853			
Başka Konuta	1. Evet	63	3,400	0,701	1,373	0,171**	
	2. Hayır	254	3,256	0,737			
Devam Etme İsteği	1. Evet	203	3,489	0,674	28,869	0,000*	1>2,3
	2. Hayır	54	2,752	0,712			3>2
	3. Kararsızım	60	3,082	0,639			
Genel Memnuniyet	1. Evet	203	3,511	0,662	33,638	0,000*	1>2,3
	2. Hayır	58	2,778	0,634			
	3. Kararsızım	56	3,000	0,711			

*p<0,05 **p>0,05

TOKİ konutlarının çevreleriyle ilgili görüşlerin, konut sakinlerinin demografik özelliklerine ve konutlarla ilgili bilgilere göre ANOVA, t ve Tukey testi sonuçları Tablo 6'da verilmiştir.

Katılımcıların konut çevresiyle ilgili görüşlerinin, katılımcıların ikamet ettiği bölgeye göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği ölçüldüğünde TOKİ konutları sakinlerinin konutların çevresi ile ilgili görüşleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir (F=13,696; p<0,05). Tukey testi sonuçlarından hareketle; Cevizlidere 1. ve 2. Etap konutlarında ikamet eden kişilerin Soğuksu ve Fatih Mahallelerinde ikamet edenlerden daha olumlu düşünceye sahip oldukları tespit edilmiştir.

Konut çevresiyle ilgili görüşlerin, katılımcıların cinsiyetine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği analiz edildiğinde TOKİ konutlarının çevresiyle ilgili görüşlerin kadın ve erkeklerde farklı olduğu anlaşılmıştır (t=2,797; p<0,05). Aritmetik ortalamalardan hareketle erkeklerin kadınlardan daha fazla konutların incelenen özellikleri açısından yeterli olduğuna inandıkları söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin yaşlarına göre konutların çevresiyle ilgili görüşlerin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği araştırıldığında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (F=1,083, p>0,05). Konutların çevresiyle ilgili görüşlerin, katılımcıların medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Bağımsız Örneklem T testi ile analiz edilmiştir ve evli ve bekârların TOKİ konutlarının çevresiyle ilgili görüşlerinin anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür (t=-2,037; p<0,05). TOKİ konutları sakinlerinin eğitim durumlarına göre konutların çevresiyle ilgili görüşleri ise anlamlı bir farklılık göstermektedir (F=3,366; p<0,05).

TOKİ konutları sakinlerinin konut mülkiyetlerine göre konutların çevresiyle ilgili görüşlerin anlamlı bir farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır ($F=3,708$; $p<0,05$). Buna göre kiracı olan kişilerin mülk sahibi kişilere göre konutların incelenen çevresel faktörler açısından yeterli olduğuna inandıkları saptanmıştır. İkamet süresine göre TOKİ konutları sakinlerinin konutların çevresiyle ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($F=2,034$; $p>0,05$). Bu çerçevede tüm gruplardaki kişilerin araştırılan çevresel parametrelerden olan konutların çevresindeki aydınlatma, alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin yeterli olduğuyla ilgili düşünceleri birbirine yakındır.

TOKİ konutları sakinlerinin başka konuta sahip olup olmama durumlarına göre konutların çevresiyle ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği test edildiğinde, TOKİ'den başka konutu olan kişiler ile konutu olmayan kişilerin TOKİ konutlarının çevresiyle ilgili görüşleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($F=0,966$; $p>0,05$). Dolayısıyla başka konutu olan ve olmayan kişilerin, konutların çevresel özelliklerinin yeterli olduğuna inandıkları söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin genel memnuniyet durumlarına göre konutların çevresiyle ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği test edildiğinde katılımcıların TOKİ konutlarıyla ilgili genel memnuniyet durumlarına göre konutların çevresiyle ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($F=18,772$; $p<0,05$). Buna göre; konutlardan memnun olanların, konutlardan memnun olmayan ve kararsız olanlardan daha fazla konutların incelenen çevresel özelliklerinin yeterli olduğuna inandıkları söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin konutlarda kalma isteklerine göre konutların çevresiyle ilgili görüşleri arasındaki anlamlı farklılığı belirlemek amacıyla yapılan analiz sonucu ise katılımcıların TOKİ konutlarında kalma isteğine göre konutların çevresiyle ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($F=21,447$; $p<0,05$).

Tablo 6. TOKİ Konutlarının Çevresiyle İlgili Görüşlerin ANOVA, t ve Tukey Testi Sonuçları

TOKİ Konutları İle İlgili Görüşler		N	\bar{X}	σ	F	p	Tukey
Bölge	1. Soğuksu Mahallesi	78	2,532	0,738	13,696	0,000*	3>1,2 4>1,2
	2. Fatih Mahallesi	88	2,771	0,774			
	3. Cevizlidere 1. Etap	71	3,204	0,745			
	4. Cevizlidere 2. Etap	80	3,160	0,790			
Cinsiyet	1. Erkek	215	215	2,994	2,797	0,005*	
	2. Kadın	102	102	2,725			
Yaş	1. > 25	62	62	3,004	1,083	0,365**	
	2. 26-35	94	94	2,996			
	3. 36-45	74	74	2,805			
	4. 46-55	63	63	2,798			
	5. >55	24	24	2,916			
Medeni Durum	1. Evli	202	2,838	0,813	-2,037	0,043*	
	2. Bekâr	115	3,029	0,788			
Eğitim Durumu	1. İlköğretim	97	2,730	0,877	3,366	0,019*	2>1 3>1 4>1
	2. Lise	70	2,922	0,853			
	3. Üniversite	141	2,989	0,708			
	4. Lisansüstü	9	3,430	0,838			
Konut Mülkiyeti	1. Mülk	113	2,795	0,867	3,708	0,012*	2>1
	2. Kira	108	3,111	0,737			
	3. Aileme Ait	85	2,832	0,736			
	4. Diğer	11	2,653	1,068			
İkamet Süresi	1. < 1	34	3,101	0,810	2,034	0,090**	
	2. 1	22	3,045	0,782			
	3. 2	97	2,891	0,797			
	4. 3	56	3,051	0,754			
Başka Konuta	1. < 1	108	2,759	0,834	0,966	0,335**	
	2. Evet	63	2,996	0,787			
Devam Etme İsteği	1. Evet	203	3,106	0,742	21,447	0,000*	1>2,3
	2. Hayır	54	2,394	0,754			
	3. Kararsızım	60	2,699	0,825			
Genel Memnuniyet	1. Evet	203	3,094	0,764			
	2. Hayır	58	2,434	0,752			
	3. Kararsızım	56	2,721	0,788			

*p<0,05 **p>0,05

Katılımcıların TOKİ konutlarındaki komşuluk ilişkilerine ilişkin görüşlerin, konut sakinlerinin demografik özelliklerine ve konutlarla ilgili bilgilere göre karşılaştırması ise Tablo 7’de verilmiştir. Buna göre; konutların bulunduğu alandaki komşuluk ilişkilerine ilişkin görüşlerin, katılımcıların ikamet ettiği bölgeye göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği test edilmiş ve TOKİ konutlarındaki komşuluk ilişkileriyle ilgili olarak bölgeler genelinde anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (F=0,888; p>0,05). Başka bir deyişle tüm bölgelerde konut sakinlerinin incelenen komşuluk ilişkileri açısından (gerektiğinde komşularının yardımına başvurabilme, belirli aralıklarla evde ve bina toplantılarında görüşebilme, komşuluk ilişkilerinden memnun olma, komşular arasında yardımlaşma, konutlarda bekârların oturmasının site sakinlerini rahatsız etmemesi ve konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duyulmadığı) önemli bir sorun yaşamadıklarını düşündükleri görülmektedir.

Konutlardaki komşuluk ilişkilerine ilişkin görüşleri, katılımcıların cinsiyetine göre test edildiğinde kadın ve erkeklerin komşuluk ilişkileriyle ilgili düşünceleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır (t=1,088; p>0,05). Dolayısıyla hem erkek hem de kadın katılımcıların, gerektiğinde komşularının yardımına başvurabildikleri, belirli aralıklarla evde ve bina toplantılarında görüşebildikleri, komşuluk ilişkilerinden memnun oldukları, komşular arasında yardımlaşma ve birlik olduğu, konutlarda bekârların oturmasının site sakinlerini rahatsız etmediği ve konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duymadıklarını düşündükleri söylenebilir.

TOKİ konutları sakinlerinin komşuluk ilişkilerine ilişkin görüşleri yaşlarına ($F=1,465$; $p>0,05$), medeni durumlarına ($t=1,415$; $p>0,05$) ve eğitim durumlarına ($F=1,465$; $p>0,05$), ikamet süresine ($F=0,345$; $p>0,05$), genel memnuniyet durumlarına ($F=0,867$; $p>0,05$) göre anlamlı farklılık bulunmamıştır. Dolayısıyla hem evli hem de bekar katılımcıların, gerektiğinde komşularının yardımına başvurabildikleri, belirli aralıklarla evde ve bina toplantılarında görüşebildikleri, komşuluk ilişkilerinden memnun oldukları, komşular arasında yardımlaşma ve birlik olduğu, konutlarda bekârların oturmasının site sakinlerini rahatsız etmediği ve konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duymadıklarını düşündükleri, hem konutu olanlar hem de konutu olmayanların gerektiğinde komşuluk ilişkileri konusunda aynı görüşte oldukları söylenebilir. Ancak katılımcıların aynı konutta yaşamaya devam etme isteği ile komşuluk ilişkileri arasında ise anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($F=6,576$; $p<0,05$).

Tablo 7. TOKİ Konutlarının Komşuluk İlişisine İlişkin Görüşlerin ANOVA, t ve Tukey Testi Sonuçları

TOKİ Konutları İle İlgili Görüşler		N	\bar{X}	σ	F	p	Tukey
Bölge	1. Soğuksu Mahallesi	78	3,155	0,581	0,888	0,448**	
	2. Fatih Mahallesi	88	3,040	0,619			
	3. Cevizlidere 1. Etap	71	3,124	0,683			
	4. Cevizlidere 2. Etap	80	3,192	0,650			
Cinsiyet	1. Erkek	215	3,152	0,640	1,088	0,277**	
	2. Kadın	102	3,070	0,615			
Yaş	1. > 25	62	2,979	0,611	1,465	0,213**	
	2. 26-35	94	3,101	0,507			
	3. 36-45	74	3,200	0,732			
	4. 46-55	63	3,217	0,640			
	5. >55	24	3,131	0,747			
Medeni Durum	1. Evli	202	3,164	0,634	1,415	0,158**	
	2. Bekâr	115	3,059	0,628			
Eğitim Durumu	1. İlköğretim	97	3,194	0,741	1,451	0,228**	
	2. Lise	70	3,198	0,557			
	3. Üniversite	141	3,045	0,581			
	4. Lisansüstü	9	3,095	0,646			
Konut Mülkiyeti	1. Mülk	113	3,127	0,681	0,552	0,647**	
	2. Kira	108	3,116	0,636			
	3. Aileme Ait	85	3,105	0,554			
	4. Diğer	11	3,363	0,686			
İkamet Süresi	1. < 1	34	3,201	0,627	0,345	0,847**	
	2. 1	22	3,142	0,681			
	3. 2	97	3,131	0,553			
	4. 3	56	3,163	0,559			
Başka Konuta	1. Evet	63	3,052	0,666	-1,037	0,300**	
	2. Hayır	254	3,144	0,624			
Devam Etme İsteği	1. Evet	203	3,183	0,567	6,576	0,002*	1>2 3>2
	2. Hayır	54	2,846	0,750			
	3. Kararsızım	60	3,183	0,671			
Genel Memnuniyet	1. Evet	203	3,156	0,584	0,867	0,421**	
	2. Hayır	58	3,034	0,788			
	3. Kararsızım	56	3,109	0,625			

* $p<0,05$ ** $p>0,05$

5.SONUÇ VE ÖNERİLER

Küreselleşmenin ve teknolojik gelişmelerin yaşandığı günümüzde bütün sektörlerde olduğu gibi konut sektöründe de yoğun bir rekabet yaşanmaktadır. Özellikle bilinçlenen kullanıcıların konut ihtiyacını karşılamak için kurumsallaşmış konut üreticilerinin piyasaya girmesiyle konutlarda marka dönemine girilmiş bulunmaktadır. Bu dönemde, yaşamını sürdürerek ve pazar payını artırarak kullanıcıyla sıkı bir bağ içerisinde olan TOKİ de kullanıcılarının memnuniyetini artırmak amacıyla çeşitli konut projelerini uygulamakta ve faaliyetlerde bulunmaktadır. Bu çerçevede, TOKİ açısından kullanıcı memnuniyeti

olgusunun değerlendirilmesi büyük bir zorunluluk olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu zorunluluktan hareketle, TOKİ konutlarında ikamet eden kişilerin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla bir alan çalışması gerçekleştirilmiştir.

Alan çalışması sonucunda TOKİ konutlarında kalan kişilerin ikamet etmiş oldukları konuttaki salonun büyüklüğünü, konutun genel planının kullanışlı olmasını ve konuttaki odaların gün ışığından yararlanma olanağı açısından memnun oldukları anlaşılmıştır. Buna göre araştırma sonuçları Oral (2014) ve Esen'in (2019), Karasu ve Gültekin'in (2012) bulgularıyla, odaların sayısı ve büyüklüğü, kullanılan malzeme, ısı yalıtımı vb. değişkenlerle ilgili memnuniyet düzeyinin Erdal'ın (2010) sonuçlarıyla örtüştüğü görülmektedir. Bir TOKİ konutuna taşınmadan önce bir gecekondu ya da benzeri bir konutta oturanların TOKİ konutlarının burada sayılan fiziki özelliklerinden memnun olmaları doğal karşılanmalıdır.

Katılımcıların konut çevresindeki sosyal ve kültürel alanlar konusundaki görüşleri ise kararsız olup bu konuda incelenen TOKİ konut projelerinde eksiklikler ve yetersizlikler olduğu anlaşılmaktadır. Çevresel faktörlerle ilgili bu sonuç; Korkmaz (2006), Karasu ve Gültekin'in (2012) sonuçlarıyla paralellik göstermekte olup Karabük ilindeki TOKİ konutlarının çevresel faktörler açısından istenen düzeyde olmadığı söylenebilir. Koç (2016) ise yaptığı çalışmada TOKİ konutlarının toplu ibadet yerleri vb. alanlar, eğitim, sağlık kurumlarına yakınlık açısından konut sakinlerinin memnun olduğunu tespit etmiştir.

Karabük TOKİ konutlarında ikamet eden kişilerin komşuluk ilişkilerine ilişkin düşünceleri ise çoğu faktörler açısından olumsuz iken komşular arasında yardımlaşma olduğu konusunda kararsız kaldıkları görülmüştür. Esen (2019) ve Erdal (2010) ise araştırmalarında TOKİ konutlarında sosyo-ekonomik ve kültürel duruma uygun ilişkilerin olduğunu, komşuluk ilişkilerinden memnun olduklarını tespit etmişlerdir. Bu durum, komşuluk ilişkilerinin bölgeden bölgeye veya yöreden yöreye değişiklik gösterebileceğine işaret etmektedir. Bununla birlikte konutlarda bekârların oturmasının site sakinlerini rahatsız edip etmediği ve konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duyulması konularında da bir kararsızlık yaşandığı saptanmıştır.

Polat (2010) ve Gür (2009) yaptıkları çalışmalarda TOKİ konutlarının fiziksel özelliklerinden duyulan memnuniyetin katılımcıların cinsiyetlerine göre anlamlı farklılık göstermediğini bulmuştur. Ancak bu çalışmada kadın ve erkeklerin TOKİ konutları ile ilgili düşüncelerinin anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür. TOKİ konutları sakinlerinin yaşlarına, medeni durumlarına, mesleklerine, ikamet sürelerine, başka bir konuta sahip olup olmama durumlarına göre konutlarla ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Yaş ve meslek konusunda ulaşılan sonuçlar Gür'ün (2009) sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

Katılımcıların TOKİ konutlarıyla ilgili genel memnuniyet durumlarına göre konutlarla ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir. TOKİ konutlarından memnun olanların memnun olmayan ve kararsız olanlardan daha fazla konutlardaki salonun büyüklüğünü, konutun genel planını, odaların gün ışığından yararlanma durumunu, odaların sayısı ve büyüklüklerini, mutfak ve banyo büyüklüklerini, kullanılan malzemeyi, ses ve yalıtımını, yangın önlemini, dış boya ve görünümünü beğendikleri söylenebilir. Çalışmada TOKİ konutlarının çevreleriyle ilgili görüşlerin, konut sakinlerinin demografik özelliklerine ve konutlarla ilgili bilgilere göre karşılaştırması yapılmıştır. Bu çerçevede Cevizlidere 1. ve 2. Etap konutlarında ikamet eden kişilerin Soğuksu ve Fatih Mahallelerinde ikamet edenlerden daha olumlu düşünceye sahip oldukları tespit edilmiştir. TOKİ konutlarının çevresiyle ilgili görüşlerin kadın ve erkeklerde farklı olduğu, aritmetik ortalamalardan hareketle erkeklerin kadınlardan daha fazla konutların çevresindeki aydınlatma, alanlar, otopark, alışveriş merkezleri, kültürel aktivitelerin uygulandığı tesisler, spor tesisleri, eğitim kurumları, sağlık birimleri, ibadethaneler, çevre düzenlemesi, toplu taşıma olanakları, altyapı hizmetleri, belediye hizmetleri ve güvenlik gibi çevresel faktörlerin yeterli olduğuna inandıkları söylenebilir. Kadın ve erkek arasındaki bu farklılık Gür (2009)'ün sonuçlarıyla çelişmektedir.

TOKİ konutları sakinlerinin yaşlarına, mesleklerine, sosyal güvencelerine, ikamet sürelerine, birlikte yaşadıkları kişilere ve başka konuta sahip olma durumlarına göre konutların çevresiyle ilgili görüşlerinin anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Araştırma lise, üniversite ve lisansüstü mezunu olan

kişilerin ilköğretim mezunu olan kişilerden daha fazla konutların çevresindeki fiziksel özellikleri yeterli buldukları anlaşılmıştır.

Katılımcılarından kiracı olan kişiler mülk sahibi kişilere göre konutların çevresindeki fiziksel özellikleri daha yeterli olduğuna inandıkları saptanmıştır. Ulaşım-toplu taşıma olanakları ve güvenlik gibi konularında elde edilen bu sonuçlar ise Haghrahmani'n (2017) sonuçlarıyla paralellik göstermektedir. Nitekim yapılan çalışmada kiracıların %85'inin TOKİ konutlarının ulaşım olanaklarından ve güvenliğinden daha memnun olduklarını tespit etmiştir.

Çalışmada TOKİ konutlarındaki komşuluk ilişkilerine ilişkin görüşlerin, konut sakinlerinin demografik özelliklerine ve konutlarla ilgili bilgilere göre karşılaştırması yapılmıştır. Bu çerçevede TOKİ konutlarındaki komşuluk ilişkileriyle ilgili olarak bölgeler genelinde, cinsiyete, yaşa, medeni duruma, eğitim durumuna, mesleğe, ailedeki konuma, sosyal güvenceye, mülkiyet durumuna, ikamet süresine, birlikte yaşanan kişilere, TOKİ'deki konut dışında başka konuta sahip olma durumuna, genel memnuniyet durumuna göre konutlardaki komşuluk ilişkilerine ilişkin görüşlerinin anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir. Ancak konutta kalmak isteyenler ve kararsız olanların kalmak istemeyenlerden daha fazla gerektiğinde komşularının yardımına başvurabildikleri, belirli aralıklarla evde ve bina toplantılarında görüşebildikleri, komşuluk ilişkilerinden memnun oldukları, komşular arasında yardımlaşma ve birlik olduğu, konutlarda bekârların oturmasının site sakinlerini rahatsız etmediğini ve konut alanında gürültü yapan komşu çocuklarından rahatsızlık duymadıkları belirlenmiştir. Cinsiyet ve mesleğe göre elde edilen çalışma sonuçlarımız Gür'ün (2009) sonuçlarıyla örtüşmektedir. Ancak Gür (2009), yaş ve mülkiyet durumuna göre komşuluk ilişkilerinden duyulan memnuniyet konusunda anlamlı bir farklılık bulmuştur. Dolayısıyla yazar, yaş oranı düşük olanların ve kirada oturanların komşuluk ilişkilerine yönelik memnuniyet düzeylerinin daha düşük olduğunu tespit etmiştir.

Karabük TOKİ konutları özelinde yapılan bu çalışmanın ilk olması nedeniyle büyük öneme sahip olduğu düşünülmektedir. Bu araştırma sonuçlarından hareketle TOKİ yönetimine bundan sonra yapacağı konutlarla ilgili olarak aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir.

- ✓ Kullanıcı memnuniyeti ile ilgili olarak TOKİ'nin yapmış olduğu diğer projelerdeki konut kullanıcıları üzerinde kullanıcı memnuniyeti odaklı çalışmalar yapılmalıdır.
- ✓ Özel şirketlerin ürettiği konutlarda ikamet edenlerle, TOKİ konutlarında ikamet edenler üzerine karşılaştırmalı olarak memnuniyet araştırmaları yapılmalıdır.
- ✓ Kullanıcılar, TOKİ Konutlarının tasarım ve yapım aşamalarına katılım şansı bulamamalarından dolayı uzun süreli kullanımlarda konutlarına müdahale etme gereksinimi duyabilirler. Bu durumun da kullanıcılara ekstra bir maliyet ve zaman kaybı yaşattığı görülmektedir. Bunun gibi olumsuzlukların yaşanmaması için konutların tasarım ve yapım aşamalarına halk katılımının sağlanması, hazırlanacak olan sunumlarla halkın bilgilendirilmesi ve halkın fikir ve isteklerinin de etkin olarak konut yapımında rol oynayacağı bir ortamın oluşturulması son derece faydalı olacaktır.
- ✓ Yapılan bu çalışmanın sonuçlarına göre, TOKİ'nin planlanan yeni projelerinde kullanıcı memnuniyetlerini dikkate alarak daha nitelikli projeler ortaya koyması gerekmektedir.

Kaynakça

- Akgül, A. ve Çevik, O. (2003). İstatistiksel Analiz Teknikleri, SPSS'te işletme yönetimi uygulamaları. Ankara: Emek Ofset Ltd. Şti.
- Altunışık, R., Çoşkun, R., Bayraktaroglu S., Yıldırım, E. (2005). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri. Sakarya: Sakarya Kitabevi Yayını.
- Arıkan, R. (2005). Araştırma Teknikleri Ve Rapor Hazırlama. Ankara: Asil Yayın.
- Baş, T. (2010). Anket. Ankara: Seçkin Yayıncılık ve San. ve Tic. Aş.
- Bayraktar, O. F. ve Bakır, N.Y. (2019). Türkiye'de Ulaşılabilir Konut Çözümleri, Toplu Konut İdaresinin Rolü. Artium, 7 (1) , 36-49.
- Çoban, A. N. (2012). Cumhuriyetin İlanından Günümüze Konut Politikası. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, (67), 75-108.
- Davis, D. & Cosenza, R. M. (1998). Business research for decision making. Boston: Pws-Kent Publishing Company.

- Der, V. (2005). Konut Uygulamalarında Kaliteyi Arttırıcı Bir Yöntem Olarak Tasarımda Kullanıcı Katılımı: Düzce – Beyciler Evleri Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Erdal, N. (2010). Kentsel Yenileme Uygulamalarında Kullanıcı Memnuniyetinin Belirlenmesi: Küçükçekmece Ayazma Yenileme Uygulaması.Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Erkuş, A. (2009). Davranış Bilimleri İçin Bilimsel Araştırma Süreci. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Es, M. ve Oral, T. (2015). Toplu Konut İdaresi (TOKİ) Uygulaması Üzerine Bir İnceleme: Kocaeli Gölcük İlçesi. Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi, (3), 90-109.
- Esen, S. (2019). Toplu Konut Projelerinde Kalite Kavramının Müşteri Memnuniyeti Aracılığı İle İncelenmesi: Balıkesir İli TOKİ Konutları. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Balıkesir.
- Gür, M. (2009). Alt Ve Orta Gelir Grubuna Yönelik TOKİ Konutlarında Kullanıcı Memnuniyetinin Araştırılması: Bursa Örneği.Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Bursa.
- Gür, M , Dostoglu, N . (2010). Bursa'daki Alt ve Orta Gelire Yönelik Toki Konutlarında Memnuniyet Araştırması . Uludağ University Journal of The Faculty of Engineering, 15 (2). Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/uumfd/issue/21675/233278>
- Haghramani, S. (2017). Kentsel Dönüşümde Memnuniyet Ve Sosyo-Mekansal Ayrışma: Ankara Mamak Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Karasu, M. A. 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. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Korkmaz, N. M. (2006). Diyarbakır ve Şanlıurfa'daki Toplu Konutların Kullanım Sonrası Değerlendirilmesi: Karşılaştırmalı Bir Analiz. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dicle Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Diyarbakır.
- Nakip, M. (2013). Pazarlama Araştırma Teknikleri. 3. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Oral, T. (2014). TOKİ Konutlarından Memnuniyet: Gölcük TOKİ Konutları Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.
- Özdamar, K. (2001) SPSS İle Biyoistatistik. 4. Basım, Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özdamar, K. (2004). Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi-I. Genişletilmiş 5. Baskı, Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Pallant, J. (2005). SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using SPSS, Allen and Unwin Inc., Crows Nest, New South Wales.
- Peköz, A. (1997). Türkiye'de Gerçekleştirilen Yüksek Konut Binalarında Perdeli Sistem Uygulama Örneklerinin İncelenmesi.Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Mimar Sinan Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Polat, Ö. (2010). Farklı Sosyo Ekonomik Grupların Oluşturduğu Toplu Konut Açık Alanlarında Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçülmesi: Bahçeşehir Ve Esenkent Örneği.Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Sezer, Ö. (2008). Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye'de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme. ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 4 (8), 147–171.
- Toplu Konut İdaresi (2020), <https://www.toki.gov.tr/kurulus-ve-tarihce> (Erişim tarihi:10.12.2020).
- Yamane, T. (2001). Temel Örnekleme Yöntemleri. Çev. A. Esin, M. A. Bakır, C. Aydın ve E. Gürbüzel. İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Zariç, S. (2012). Türkiye'de Kentsel Planlama Ve TOKİ'nin Planlama Yetkilerindeki Genişlemenin Boyutları. Akademik Bakış Dergisi, 28, 1-19.