



## **KONUT VE KONUT ÇEVRESİNE İLİŞKİN KULLANICI MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI: BURSA/YILDIRIM**

### **USER SATISFACTION OF HOUSING AND RESIDENTIAL ENVIRONMENT: BURSA/YILDIRIM**

**Dr. Öğretim Üyesi Miray GÜR**

Bursa Uludağ Üniversitesi, Mimarlık Fakültesi, Mimarlık Bölümü, Bursa / TÜRKİYE,  
ORCID: 0000-0001-7619-7733

**Doç. Dr. Yasemin ERBİL**

Bursa Uludağ Üniversitesi, Mimarlık Fakültesi, Mimarlık Bölümü, Bursa / TÜRKİYE,  
ORCID: 0000-0002-2290-3097

#### **ÖZET**

Konut birimi ve konut çevresi nitelikleri kullanıcı memnuniyeti üzerinde doğrudan etkili olup; konutun yer aldığı semt, bölge nitelikleri, sosyal ve rekreatif olanaklar, ulaşım olanakları, erişebilirlik, servis ve hizmetler, alanın bakımlı olması, yeşil alan oranı gibi faktörler konut çevresi bağlamında kullanıcı memnuniyetini biçimlendirmektedir. Konut birimine ilişkin memnuniyeti etkileyen faktörler ise konut nitelikleri ve kalitesidir. Kullanıcı nitelikleri ve sosyo-ekonomik çevre ile ilişkili olarak ise, ekonomik faktörler, aidiyet ve bağlılık ve sosyal ilişkiler konut ve mahalle memnuniyeti üzerinde etkili olmaktadır. Bu bağlamda, çalışmanın amacı mahalle ölçeğinde yürütülen ampirik bir araştırma ile konut ve mahalle memnuniyetinin araştırılmasıdır. Amaç doğrultusunda teknik ve sosyal altyapının sorunlu olduğu, kaçak ve imarsız gelişen konut alanlarının ve Bursa'ya göç ile gelen bireylerin yoğun olarak tercih ettiği Bursa'nın Yıldırım İlçesi'nde yer alan Arabayatağı, Davutdede, Duaçınarı, Gökdere, Mimar Sinan mahallelerinde yaşayan insanların konut ve mahalle memnuniyet düzeyleri değerlendirilmektedir. Seçilen mahallelerde ikamet eden 300 kişi ile gerçekleştirilen alan araştırması kapsamında anket ve derinlemesine görüşme yöntemi birarada yürütülmüştür. Yıldırım ilçesinde yaşayan sakinlerin buldukları semtten ve konutlarından memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi için yapılan anket ve derinlemesine görüşmeler, katılımcıların kişisel özelliklerini, semt memnuniyetini ve konut memnuniyetini değerlendirmek amacıyla üç ayrı başlık altında gerçekleştirilmiştir. Elde edilen sonuçlar, Yıldırım ilçesinin ekonomik nedenlerle bir zorunluluk sonucunda veya aile ve akrabalarla aynı mahallelerde yaşamak amacıyla tercih edildiğini ortaya koymaktadır. Fiziksel çevre kalitesinin düşük olduğu ilçede, erişebilirlikten memnuniyet düzeyi oldukça düşüktür. İlçenin yaşamak için yeterince güvenli bulunmaması ve sosyo-kültürel olanakların, kamusal alanların yetersiz görülmesi sosyal ilişkileri de olumsuz şekilde etkilemektedir. Elde edilen sonuçlar, konutun nitelikleri ve kalitesi ile bağlantılı olarak, konut çevresine benzer biçimde konut memnuniyetinin de düşük olduğunu göstermektedir. Araştırma sonuçlarının tartışılması aracılığıyla, Yıldırım ilçesinde kullanıcıların memnuniyetinin doğru müdahalelerle artırılmasına ve benzer konut bölgeleri veya ilçeler için öneriler oluşturulmasına katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Kullanıcı Memnuniyeti, Konut Çevresi Memnuniyeti, Semt Memnuniyeti, Bursa, Yıldırım

#### **ABSTRACT**

The qualities of a housing unit and the residential environment have a direct impact on user satisfaction; and factors such as the characteristics of a district of a house; social and recreational facilities; transportation facilities; accessibility; services; maintenance; and green area ratio are features that shape user satisfaction from their residential environment. The factors affecting satisfaction from a housing unit are the quality and features of it. Economic factors, sense of belonging and loyalty and social relations have an impact on the satisfaction from a house and a neighborhood, which are related to user qualifications and socio-economic environment. In this context, the aim of this study is to investigate the satisfaction from houses and

neighborhood with an empirical research conducted at the neighborhood scale. The neighborhoods selected for evaluating the satisfaction levels of the dwellers from their houses were Arabayatağı, Davutdede, Duaçınarı, Gökdere, Mimar Sinan in the Yıldırım District of Bursa, which are preferred mostly by people that migrate to Bursa and have technical and social infrastructure is problems due to a high number of illegally constructed houses. For the field study, surveys and in-depth interviews were conducted with 300 people residing in the selected neighborhoods. The questionnaires and in-depth interviews were conducted under sections to evaluate the personal characteristics of the participants; satisfaction from the neighborhood; and the satisfaction from the houses in Yıldırım District. The results indicate that Yıldırım District is preferred due to economic reasons or because of the desire to live in the same neighborhood with families and relatives. In the district both the quality of the physical environment and the level of satisfaction from accessibility are low. The feeling that the district is not safe enough and insufficient socio-cultural opportunities and public spaces have a negative impact on social relations. The results obtained in Yıldırım district indicate that housing satisfaction is low due to the poor quality of the housing similar to the environment that houses are located. Through the discussion of the results obtained, it is aimed to increase the satisfaction of the users in Yıldırım district with the right interventions and to create suggestions that will contribute to regions and districts with similar housing conditions.

**Keywords:** User Satisfaction, Residential Environment Satisfaction, Neighborhood Satisfaction, Bursa, Yıldırım

## 1. GİRİŞ

Kullanıcı memnuniyeti, değişen gereksinimlerin de etkisiyle çok boyutlu bir kavram olarak biçimlenmektedir. Bireyin gereksinimlerinin karşılanması memnuniyet için yeterli değildir. Gereksinimlerinin konforlu bir şekilde karşılanmasının yanı sıra, isteklerin ve beklentilerin konut ve konut alanında karşılanması önem taşımaktadır. Özel değerlendirmelerin önem kazandığı memnuniyet düzeylerinde, kullanıcı nitelikleri birbirine yaklaştıkça, sonuçlar da birbirine benzemektedir.

Konut alanı çevresinde barınak olmaktan daha anlamlı bir kavram olan konutun, kullanıcısının refah ve mutluluğuna katkısı önemlidir. Konut barınma gereksiniminin yanı sıra, kullanıcısının toplumdaki yerini ve statüsünü yansıtmakta, ekonomik, estetik ve fiziksel değerlerle ilişki kurmaktadır (Kelleci, Berköz 2006). Konut ve mahalle memnuniyetine ilişkin literatürde yapmış çok sayıda araştırma bulunmaktadır. Gülaydın'a göre (2004, s. 8) memnuniyet ile mutlu olmak ve hoşnutluk kavramı ile ilişkili olup, bir lüks değil, psikolojik bir ihtiyaçtır. Bu bağlamda konutta memnuniyet mekânların kişilerin beklentilerini ne derecede karşıladığı ile ilgilidir ve memnuniyet düzeyi kişilerin yaş, cinsiyet, hayata bakış açısı, deneyimleri veya beklenti düzeylerine bağlı olarak farklılaşmaktadır (Gülaydın 2004). Jacobs ve Appleyard (1987)'in konutta kullanıcı memnuniyeti için belirlediği temel faktörler konutun herkesin görece olarak rahat yaşayabileceği, kişisel olduğu, Maslow hiyerarşisine göre temel gereksinimlerin karşılanabileceği bir yer olması, kullanıcısının kendisini yenilebileceği; mahallenin çocukların güvenle büyütülebileceği, iyi tasarlanmış / düzenlenmiş, bakımlı ve sıkıttan, gürültüden, kalabalıktan, tehlikeden, hava kirliliğinden, çöpten, diğer kötü özelliklerden yoksun bir çevre olmasıdır.

Konut memnuniyetini biçimlendiren faktörlere ilişkin çok sayıda çalışma gerçekleştirilmiştir. Konut ve konut alanı nitelikleri konut memnuniyeti üzerinde çok etkilidir (Elsinga ve Hoekstra 2005, Tran ve Van Vu 2018). Amerigo ve Aragonés (1997), konut memnuniyetinin oluşmasına yönelik oluşturdukları kapsamlı modelde, bireysel niteliklerin yanı sıra konut çevresinin nesnel niteliklerinin etkisiyle konut çevresine ilişkin gelişen öznel yargı sonucunda, konut ve mahalle memnuniyetinin geliştiğini belirtmektedir. Modele göre konut memnuniyeti yaşam memnuniyetini, kullanıcı eğilimlerini ve çevreye uyarlanan davranışları biçimlendirmektedir. Konut memnuniyetini etkileyen faktörlere ilişkin çoğu araştırmada konutun fiziksel nitelikleri ve kalitesi önemliyken (Türkoğlu 1997, Li ve Song 2009, Salleh 2008), bazı çalışmalarda sosyal ve rekreatif olanaklara ilişkin algı, konut alanına ilişkin göstergeler öne çıkmakta (Berköz 2008, Türkoğlu 1997, Salleh 2008, Teck-Hong 2012), erişebilirlik-ulaşım (Berköz ve diğer 2009, İbrahim 2017, Li ve Song 2009, Salleh 2008), güvenlik (Amerigo ve Aragonés 1997), temiz ve bakımlı çevre (Greenberg 2009), aidiyet ve bağlılık (Wilson-Doenges 2000, Sam ve diğer 2012, Qiao ve diğer 2018), konut fiyatları (Lee ve diğer 2007) önem taşımaktadır. Konutun fiziksel niteliklerine ilişkin plan yerleşimi ve oda boyutları, konutun donanımlı olması önemli iken, kullanıcılar konutun yer aldığı bölgeye ve alanın bakımlı olmasına önem vermektedir. Alanın bakımına ilişkin yeterli servis hizmetlerinin olmaması olasılığı tercih etmeme nedeni olabilmektedir (Lee ve diğer 2007).

Lévy-Leboyer (1993) tarafından Paris kentinde farklı konut tipleri ve kullanıcılar üzerinde gerçekleştirilen bir çalışmada, konut memnuniyetini etkileyen temel faktörlerin yaşam çevresini oluşturan farklı elemanlar, konut çevresi, semt ve semtteki olanaklar olduğu görülmektedir. Yaşam

çevresi konutun mekânsal boyutunu ve kişi başına düşen metrekareyi ifade etmekte olup, kişi başına düşen alan ve oda sayısı memnuniyet üzerinde önemli bir faktördür. Araştırmada yaşam çevresinin konutun yer aldığı semt ve bölge nitelikleriyle, alanın sosyal ve ulaşım tesisleri ile ilişkili olarak memnuniyeti biçimlendirdiği görülmektedir. Konut biriminin dışında yer alan faktörler kapsamında memnuniyet üzerinde etkili olan faktörler erişebilirlik, yeşil açık alanların yoğunluğu, sosyal etkileşim ve/veya sosyal ağlara entegre olunması, aile ve arkadaşlar arasında dayanışma olmak gibi sosyal boyutlar ve taşınma durumundaki duygularla ilişkili olarak alandaki sosyal ilişkiler olarak ortaya çıkmıştır. Beklenenin aksine çalışmada kullanıcıların bazı sosyo-demografik özelliklerinin mekân gereksinimini etkilemediği görülmüştür.

Konut iç mekânında konfor koşulları da kullanıcı memnuniyeti üzerinde etkilidir. Danimarka konutlarında kullanıcıların konfor koşullarının araştırılmasına ilişkin bir çalışmada konutun konumu, gün ışığı düzeyi gibi konut birimi niteliklerinin konforun sağlanmasında önem taşıdığı ve iç mekanda ısı, görsel, akustik ve hava kalitesi ile ilgili parametrelerin konfor düzeyini artırarak, memnuniyeti olumlu etkilediği görülmektedir (Frontczak ve diğer 2012). Avustralya’da yaz aylarında ısı konfora ilişkin yapılan bir çalışmada, kullanıcıların kontrol edilebilen pencereler, vantilatör, klima gibi konut donanımı ve iç mekân tasarımını biçimlendiren birtakım niteliklerin ısı konforu ve konut memnuniyetini artırdığı sonucuna ulaşılmıştır (Soebarto ve Bennets, 2014). Araştırmada, konut bloklarının konumunun, birbirleriyle ilişkilerinin ve yerleşiminin de memnuniyet ile ilişkili olarak konforu etkilediği görülmektedir. Hong Kong’da konut birimlerinde gün ışığının görsel konfor üzerindeki etkisinin incelendiği diğer bir çalışmada, konut memnuniyeti üzerinde aydınlanma konforu ve gün ışığı düzeyinden memnuniyetin çok etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yaz ve kış aylarında günışığı düzeyinin değişmesi nedeniyle gün ışığı düzeyinden memnuniyetin farklılaştığı ve binaların yüksek ve yoğun olduğu konut bölgelerinde gölge veya yansımalar nedeniyle memnuniyetin olumsuz etkilendiği görülebilmektedir (Xue ve diğer 2014).

Malezya’da devlet eliyle gerçekleştirilen, düşük gelirliye yönelik konutlarda yapılan kullanıcı memnuniyeti araştırmasında, konutun iç mekân niteliklerinin kullanıcı memnuniyeti üzerinde en etkili faktör olduğu, sosyal çevre, sosyal donatı alanları ve alandaki kamusal olanakların bunu takip ettiği görülmektedir (Mohit ve diğer 2010). Konutların yer aldığı katların, kullanıcı alandaki yaşama süresinin ve iş durumunun memnuniyet ile ilişkili olduğuna dair sonuçların elde edildiği çalışmada, kullanıcıların yaşı, hane halkı büyüklüğü veya daha önceki konut niteliklerinin memnuniyet ile ilişkili olmadığı görülmektedir. Çalışmada belediye hizmetleri ve yerel yönetim ile ilişkili olarak, güvenlik, ulaşım yolları, çöplerin toplanması, alanın bakımı ve temizliği memnuniyeti etkilerken, konutta yer alan birtakım mekânların nitelikleri ile birlikte, günlük alışveriş birimlerine olan uzaklığın etkili olduğu izlenmektedir. Maldivler’de kamu eliyle gerçekleştirilen başka bir toplu konut alanında gerçekleştirilen araştırmanın sonuçlarının da bununla paralellik gösterdiğini belirtmek mümkündür. Mohit ve Azim’e ait (2012) olan bir çalışmada ise toplu konutlarda kullanıcı memnuniyeti üzerindeki en etkili faktörler olarak konut biriminin fiziksel nitelikleri ve konut alanındaki sosyal çevreden memnuniyet olarak belirtilmektedir. Bunların yanı sıra kamusal olanaklar ve alanda sağlanan hizmetlerin memnuniyet üzerinde çok etkili olduğu görülmektedir.

Konutun mekânsal niteliklerinin memnuniyet üzerindeki etkisi kişilerin gelir düzeylerindeki farklılıklarla da ilişkili olabilmektedir (Zhang ve diğer 2018, Vero-Toscano ve Ateca-Amestoy, 2008). Farklı araştırmalarda memnuniyet üzerinde konut sahibi olmanın olumlu etkisi izlenebilmektedir (Hu 2013, Huang ve diğer 2015). Söz konusu araştırmalar konut bölgelerinde ev sahibi olanların kiracılara göre memnuniyet düzeyinin daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Bu çalışmalara göre şartıcı biçimde, Mohit ve Azim (2012) tarafından yapılan çalışmada ise kiracılara oranla ev sahiplerinin memnuniyetinin daha düşük olduğu görülmektedir. Elde edilen sonuçlar konuttaki yaşam süresi ve hane halkı büyüklüğünün memnuniyeti etkilediği göstermektedir.

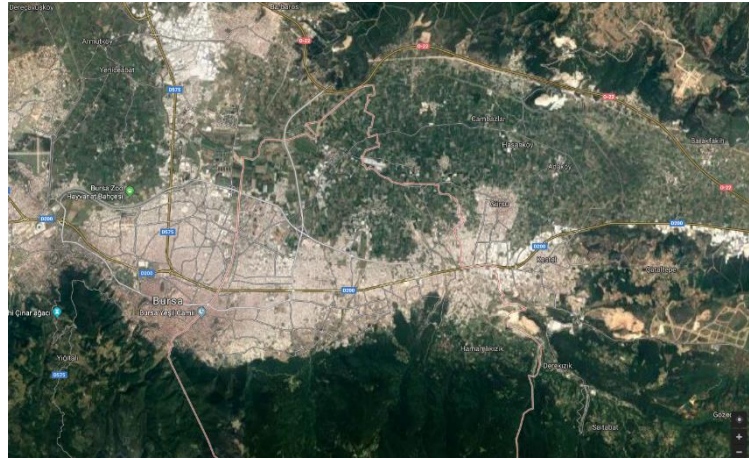
Literatür taraması sonucunda, konut birimi ve konut çevresi niteliklerinin kullanıcı memnuniyeti üzerinde doğrudan etkili olduğu görülmektedir. Konutun yer aldığı semt, bölge nitelikleri, sosyal ve rekreatif olanaklar, ulaşım olanakları, erişebilirlik, servis ve hizmetler, alanın bakımlı olması, yeşil alan oranı gibi faktörler konut çevresi bağlamında memnuniyeti biçimlendirmektedir. Konut birimine ilişkin memnuniyeti etkileyen faktörler konfor parametreleri, farklı konfor düzeyleri, konutun plan yerleşimi, büyüklüğü, donanımı ve kalitesidir. Kullanıcı nitelikleri ve sosyo-ekonomik çevre ile ilişkili olarak ise,

ekonomik faktörlerin, konut sahipliğinin, hissedilen aidiyet ve bağlılığın ve sosyal ilişkilerin konut ve mahalle memnuniyeti üzerinde etkili olduğu izlenmektedir. Bu bağlamda, makale kapsamında Bursa'nın Yıldırım İlçesi'nde yer alan Arabayatağı, Davutdede, Duaçınarı, Gökdere, Mimar Sinan mahallelerinde yaşayan insanların konut ve mahalle memnuniyet düzeyleri değerlendirilmektedir.

## 2. YÖNTEM

### 2.1. Çalışma Alanına Genel Bir Bakış

Marmara Bölgesi'nde yer alan Bursa, 2.5 milyonu aşan nüfusuyla, Türkiye'nin dördüncü büyük kentidir. Osmanlı İmparatorluğu'nun kurulduğu kent olması nedeniyle, Bursa önemli oranda tarihi ve kültürel bir mirasa sahiptir. UNESCO Dünya Mirası listesine dâhil edilen Sultan Külliyesi, Hanlar Bölgesi ve Cumalıkızık kentin önemli değerlerindedir. Özellikle 1980 sonrasında önemli bir sanayi kenti haline gelen ve günümüzde çok sayıda sanayi bölgesinin bulunduğu Bursa, günümüzde de yoğun göç alan bir kenttir. Yıldırım ilçesi, Osmangazi ve Nilüfer ilçesinden sonra Bursa'nın üçüncü büyük ilçesidir. Uludağ'ın eteklerinde, kentin doğusunda kurulmuş olan Yıldırım ilçesinin adı Osmanlı İmparatorluğu'nun dördüncü padişahı olan Yıldırım Bayezid'den gelmektedir. Bursa kentini Ankara'ya bağlayan doğrutuda yer alan ilçe, 69 mahalleden oluşmakta olup, 2012 nüfus sayımına göre 631.482 kişiden oluşan bir nüfusu barındırmaktadır. Bir sanayi kenti görünümündeki Bursa'nın yoğun olarak mavi yakalı göçü almıştır. Düşük gelir grubundan olan göçmenlerin yoğun olarak tercih ettiği Yıldırım ilçesinde Artvin, Posof, Ardahan ve Kars illeri ile Gümülcine ve Kırcaali'den göç ile gelen kişiler yoğun olarak yaşamaktadır (<https://www.yildirim.bel.tr/>). Yıldırım ilçesi, Osmanlı İmparatorluğu'ndan kalan tarihi ve kültürel mirasa ev sahipliği yapmasına rağmen plansız ve kaçak gelişmelerin yoğun olduğu bir ilçedir.



Şekil 1. Yıldırım, Bursa





Şekil 2. Yapılı Çevreye Ait Görseller, Yıldırım, Bursa

## 2.2. Çalışmanın Yöntemi

Literatür araştırması aşamasında konut ve mahalle memnuniyetinde etkili olan faktörler detaylı şekilde araştırılmıştır. Alan araştırması aşamasında ise anket ve derinlemesine görüşme yöntemi bir arada uygulanmıştır. Bursa'nın Yıldırım ilçesi Arabayatağı, Davutdede, Duaçınarı, Gökdere, Mimar Sinan mahallelerinde yaşayan kişilerin yaşadıkları semtten ve konutlarından memnuniyet düzeyinin değerlendirilmesi amacıyla anket ve derinlemesine görüşme soruları üç ayrı grup halinde düzenlenmiştir.

Anketin ilk bölümünde katılımcıların kişisel özelliklerini tanımaya yönelik olarak hazırlanan sorular yer almaktadır. Bu bölümde katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni durumu, aile büyüklüğü, eğitim düzeyi, mesleği, ev ve araba sahipliği özellikleri değerlendirilmiştir.

Anket ve derinlemesine görüşmelerin ikinci bölümünde; mahalle memnuniyetini değerlendirmeye yönelik olarak hazırlanan sorular yer almaktadır. Öncelikle katılımcılara buldukları mahallede kaç yıldır yaşamakta oldukları; mahallelerinde oturma sebeplerinin ne olduğu; mahallelerinde ne tür etkinlikler yapılmasını istedikleri; mahallelerinde kapalı bir toplanma alanı yapılırsa hangi amaçlar için kullanılabilirdiği; mahallelerindeki yeşil alanların neler olduğu şeklinde sorular sorulmuştur. Ardından katılımcıların mahallelerinde belirlenen konulara dair memnuniyet seviyeleri araştırılmıştır. Sorulan sorular; komşuluk ilişkileri, otopark düzenlemeleri, yollar, alışveriş olanakları, yeşil alanlar, toplanma alanları, çocuk parkları, estetik, temizlik ve bakım, güvenlik, ulaşım imkânları, özür, çocuk, genç, kadın ve yaşlıların ihtiyaçlarının karşılanmasındaki memnuniyet düzeyi şeklindedir. Bu bölümde ayrıca katılımcıların yaşadıkları mahalleye dair bazı açık uçlu sorular da yöneltilmiştir. “Mahallenizdeki hangi yapıları kaldırmak isterdiniz?”, “Mahallenize ne tür yapılar yapılmasını isterdiniz?”, “Mahallenizin en çok sevdiğiniz özellikleri nelerdir?”, “Mahallenizin en sevmediğiniz özellikleri nelerdir?” sorulan sorular arasında yer almaktadır.

Anket ve derinlemesine görüşmelerin üçüncü bölümünde; konut memnuniyetini değerlendirmeye yönelik hazırlanan sorular yer almaktadır. Kullanıcıların yaşamakta oldukları konutta ne kadar süredir yaşadıkları, daha önce oturulan konutun türü, yaşadıkları konutun kat adedi, oda, balkon ve banyo sayısı, konutta varsa yapılan değişiklikler, katılımcıların yaşamak için tercih edecekleri konut türü, konutun mevcut taşıyıcı sistem, cephe, çatı ve iç mekân fiziksel duruma dair algısını araştırmaya yönelik sorular sorulmuştur. Ardından katılımcıların belirlenen konularda konutlarına dair memnuniyet seviyesi araştırılmıştır. Sorulan sorular arasında konutun yeterli açık alana sahip olup olmadığı, doğal afetlere (*depem, sel, rüzgâr*) karşı güvenlik algısı, konutun ısınma maliyeti, rutubet, mekânsal büyüklük ve gün ışığı ihtiyacını karşılaması konusunda katılımcıların memnuniyet seviyeleri araştırılmıştır. Bu bölümde ayrıca katılımcıların yaşadıkları mahalleye dair bazı açık uçlu sorular da yöneltilmiştir. “Konutunuzun en çok sevdiğiniz özelliklerini belirtiniz”, “Konutunuzun en sevmediğiniz özelliklerini belirtiniz” sorulan sorular arasında yer almaktadır.

Hazırlanan anketler, Bursa'nın Yıldırım İlçesi'nde yer alan Arabayatağı, Davutdede, Duaçınarı, Gökdere, Mimar Sinan mahallelerinin her birinde 60'şar kişi ve toplam 300 kişi olacak şekilde, Nisan-Mayıs 2016 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Örneklem büyüklüğünün sınırlılığı araştırmanın sınırlılığını oluşturmaktadır.

### 3. BULGULAR

#### 3.1. Katılımcıların Profili

Katılımcıların profil özellikleri olan yaş, cinsiyet, medeni durum, hane halkı büyüklüğü, eğitim düzeyi, meslek, ev ve araç sahiplikleri durumlarına Tablo 1'de yer verilmektedir. Ankete katılanların %58'i kadın ve % 42'si erkek katılımcılardan oluşmaktadır. Katılımcıların %13,6'sı 20 yaş altında iken, %23,3'ünün 21-30 yaş, %24'ünün 31-40 yaş, %21'inin 41-50 yaş, %11,6'sının 51-65 yaş ve %7'sinin 65 yaş üzeri olduğu belirlenmiştir. Ankete katılanların %70'i evli ve %30'u bekâr katılımcılardan oluşmaktadır. Katılımcıların %10,7'sinin hane halkı büyüklüğü 3 kişinin altında iken, %41,3'ü 3-4 kişi, % 48'i 4 kişinin üzerindedir. Eğitim düzeyi bakımından %54 oranı ile en fazla lise mezunu ve en az %21,3 oranı ile en az üniversite mezunu katılımcı bulunmaktadır. Katılımcıların %21,7'si ev kadını iken %29'u özel sektör çalışanı, %14'ü kamu sektörü çalışanı, %9,3'ü emekli, %21'i öğrenci ve %5'i işsiz olduklarını belirtmişlerdir. Ev sahipliği oranı %55 iken, araba sahipliği oranı %54'tür.

**Tablo 1.** Örneklemin Yaş, Cinsiyet, Medeni Durum, Hane Halkı Büyüklüğü, Eğitim Düzeyi, Meslek, Ev ve Araba Sahipliği Özelliklerinin Dağılımı

Örneklemin Özellikleri	n	%
<b>Yaş</b>		
<20	41	13.6
21-30	70	23.3
31-40	72	24
41-50	63	21
51-65	34	11.6
>65	20	7
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	174	58
Erkek	126	42
<b>Medeni durum</b>		
Evli	210	70
Bekar	90	30
<b>Hane Halkı Büyüklüğü</b>		
<3	32	10.7
3-4	124	41.3
>4	144	48
<b>Eğitim Düzeyi</b>		
İlköğretim	74	24.7
Lise	162	54
Üniversite	64	21.3
<b>Meslek</b>		
Ev kadını	65	21.7
Özel sektör çalışanı	87	29
Kamu sektörü çalışanı	42	14
Emekli	28	9.3
Öğrenci	63	21
İşsiz	15	5
<b>Ev Sahipliği</b>		
Evet	165	55
Hayır	135	45
<b>Araba Sahipliği</b>		
Evet	162	54
Hayır	138	46

#### 3.2. Yıldırım İlçesinden Memnuniyet Kapsamında Katılımcı Görüşleri

Katılımcılara “Mahallenizde kaç yıldır yaşamaktasınız?” sorusu yöneltildiğinde; %24 oranında katılımcı 1-5 yıl, %32 oranında katılımcı 6-15 yıl, %16 oranında katılımcı 15 yıldan uzun süre olmak üzere ve %29 oranında katılımcı doğduklarından itibaren mahallede yaşamakta olduklarını ifade etmişlerdir. Katılımcılara “Yaşadıkları mahallede oturma sebeplerinin ne olduğu?” sorusu

yöneltildiğinde; kişilerin %48'i maddi gereksinimler, %30'u iş yerine yakın olması ve ulaşım kolaylığı, %18'i aile, akraba ve komşularla ilişkiler, %2'si konutun özellikleri ve %2'si park vb. sosyal imkânlarının olması yanıtını vermişlerdir. Katılımcılara “Mahallenizde ne tür etkinlikler yapılmasını istersiniz?” sorusu yöneltildiğinde ise %42 oranında katılımcı eğitimci kurs ve seminerler, %27 oranında katılımcı eğlence, %19'luk oran tiyatro ve sinema, %12'lik oran ise kermes yanıtını vermişlerdir. Mahalle ile ilişkili olarak katılımcılara yöneltilen diğer bir soru “Mahallenizde kapalı bir toplanma alanı yapılırsa sizce hangi amaçlar için kullanılır?” biçiminde olup; bu soruya %54 oranında katılımcı düğün salonu, %35'lik bir oran eğitim amaçlı kurs, %11 oranında katılımcı ise toplantı ve seminer salonu olarak görüşünü bildirmiştir. Katılımcılara “Mahallenizde yeşil alanlar nelerdir?” sorusu yöneltildiğinde ise kişilerin %29'u bahçedeki yeşil alan, %29'u balkondaki çiçek, %27'si sokakta yer alan yeşil alan, %15'i ise park yanıtını vermişlerdir.

Katılımcılardan kentsel çevredeki memnuniyet düzeylerini, 5'li likert ölçeği üzerinden değerlendirmeleri istenmiştir. Konut ve mahalle memnuniyeti konusundaki her bir boyut için, “5”, maksimum, “3” ise orta, “1”, minimum memnuniyet düzeyini göstermektedir. Tablo 2'de mahallenin farklı niteliklerinden memnuniyet düzeylerine göre ortaya çıkan memnuniyet puanlarının ortalaması görülmektedir.

**Tablo 2.** Memnuniyet Düzeylerine Göre Mahallenin Farklı Niteliklerinden Duyulan Memnuniyet Puanlarının Ortalaması

Memnuniyetin ölçüldüğü boyutlar	Frekans
Yaşadığım semtte kadınların tüm ihtiyaçları karşılanabilmektedir.	2.92
Yaşadığım semtte yaşlıların tüm ihtiyaçları karşılanabilmektedir.	2.60
Yaşadığım semtteki çocukların tüm ihtiyaçları eksiksiz karşılanabilmektedir.	2.46
Yaşadığım semtten can ve mal güvenliği yönünden memnunuz.	2.44
Yaşadığım semtin temiz ve bakımlı olduğu görüşündeyim.	2.34
Yaşadığım semtin engelliler için uygun koşullara sahip olduğu düşüncesindeyim.	2.22
Yaşadığım semtte bulunan günlük alışveriş mekânlarına ulaşabilme olanağından dolayı memnunuz.	1.76
Yaşadığım semtte yürüyerek anaokulu ve ilköğretim okuluna ulaşabilme olanağından dolayı memnunuz.	1.68
Yaşadığım semtte sosyal ilişkileri ve sosyal dayanışmadan memnunuz.	1.64
Yaşadığım semtte yaşayan insanların mahallelerini sahiplenme düzeyinden memnunuz.	1.46
Yaşadığım semtte bulunan günlük alışveriş mekânlarından memnunuz.	1.38
Mahalleimde bulunan çocuk parklarından memnunuz.	1.23
Yaşadığım semtin toplu taşıma olanaklarından memnunuz.	1.20
Mahalleimde bulunan yolların ve sokakların fiziksel durumundan memnunuz.	1.09
Mahalleimde bulunan toplanma alanlarından memnunuz.	1.04
Mahalleimden estetik açıdan memnunuz.	0.89
Yaşadığım semtte bulunan yeşil alan miktarından memnunuz.	0.79
Mahalleimde otopark düzenlemelerinden memnunuz.	0.58

Tablo 2'de semt memnuniyetinin ölçüldüğü boyutlara ilişkin puan durumu yüksek puandan düşüğe doğru, diğer bir deyişle kullanıcıların daha yüksek bir memnuniyet düzeyine sahip olduğu faktörlerden daha düşük memnuniyet düzeyinin görüldüğü faktörlere doğru sıralanmıştır. Ortalama puanın 2.50 olduğu göz önüne alındığında kadınların ve yaşlıların gereksinimlerinin karşılanabilmesi hariç, çoğu faktörden memnuniyet düzeyinin ortalamasının altında olduğu dikkati çekmektedir. Mahalledeki can ve mal güvenliği, alanın temiz ve bakımlı olması, çocuk ve engellilerin gereksinimlerinin karşılanabilmesine ilişkin puanlar ortalama düzeye yakinken, 1'in altında kalarak oldukça düşük bir puana sahip olan faktörler mahallenin estetik görünümünden, yeşil alan miktarından ve otoparklardan memnuniyettir. Günlük alışveriş olanaklarından, anaokulu ve ilköğretim okuluna erişimden, sosyal ilişkilerden, çocuk parklarından, alandaki toplu taşıma olanaklarından, yolların ve sokakların fiziksel durumundan memnuniyet ise 1 puanla oldukça düşük bir seviyededir.

Katılımcılara yaşadıkları mahalleye dair bazı açık uçlu sorular da yöneltilmiştir. “Elinizde olsa mahallenizdeki hangi yapıları kaldırmak isterdiniz?” sorusuna gecekondular, sağlam olmayan yapılar, terkedilmiş/kullanılmayan yapılar, eski yapılar, bakımsız yapılar, çok katlı binalar, düzensiz konumlanan yapılar, işyerleri yanıtı alınmıştır. “Elinizde olsa mahallenize ne tür yapılar yapılmasını

isterdiniz?” sorusuna verilen yanıtlar ise; bahçeli konutlar, havuzlu siteler, depreme dayanıklı evler, çevreye dair talepler; kafeterya, çocuk parkı, yeşil alan, yürüyüş yolu, aydınlık ve ferah açık alanlar, meydan, geniş sokaklar spor alanı, AVM, sosyal tesisler, iş merkezi, eğlence merkezi, futbol sahası, kültür merkezi, kadınlar lokali, pazar alanı, toplanma alanları, düğün salonu, kermes, otopark, sinema, konser alanı, eğitim tesisleri, gençlik merkezi, cami, kütüphane, sanat atölyesi, eğitim tesisi biçimindedir. “Mahallenizin en çok sevdiğiniz özellikleri nelerdir?” sorusuna ulaşım kolaylığı, kent merkezine yakınlık olması, komşuluk ilişkileri, manzara, eski bir yerleşim olması, insanların birbirini yıllardır tanıyor olması, okullara yakın olması, alışveriş alanlarına yakın olması gibi yanıtlar alınmıştır. “Mahallenizin en sevmediğiniz özellikleri nelerdir?” sorusuna kullanıcıların verdiği cevaplar ise düzensiz ve çarpık yapılaşma olması, kalabalık bir mahalle olması, yoğun trafik, yetersiz otopark, güvenlik sorunları, hava kirliliği, çevre kirliliği, gürültü, yeşil alan azlığı, çevrenin bakımsız olması, spor olanaklarının olmaması, sokakların dar olması, binaların birbirine yakın olması, sığınmacıların bulunması, işyerlerinin yoğun olması ve sosyal aktivitenin eksik olması olarak çeşitlenmektedir.

### 3.3. Konut Memnuniyeti Kapsamında Katılımcı Görüşleri

Kullanıcılara “Konutunuzda ne kadar süredir yaşıyorsunuz?” biçimindeki soru yöneltildiğinde, %35’i 6-15 senedir, %30’u 1-5 senedir, %9’luk oran ise 25 seneden daha uzun zamandır, %26’sı ise doğduğundan beri yaşamakta olduğu konutta yaşadığını belirtmiştir. Tablo 3’te görülen konut nitelikleri ele alındığında; katılımcıların %66.7’si şu anda yaşamakta oldukları konuttan önce apartman dairesinde, %24’ü müstakil evde, %9.4’ü ise geleneksel konutta oturduklarını belirtmişlerdir. Görüşme yapılan konut kullanıcılarının % 71.7’si apartmanda yaşamaktadır. Zemin +4 kat ve üzeri kat sayısına sahip konutta oturanlar %42, Zemin +3 kat ve üzeri kat sayısına sahip konutta oturanlar %37 oranındadır. Katılımcıların %53’ü 3 odalı konutlarda, %42’si ise 2 odalı konutlarda yaşamaktadır. Katılımcıların %62’sinin konutunda 1 adet balkon bulunmaktadır. Katılımcıların %87’sinin konutunda 1 adet banyo bulunmaktadır. Görüşme yapılan konut kullanıcılarının %80’inin yaşadığı konutlar yalnızca konut işlevini barındırmaktadır. Katılımcıların %40’ünün yaşadıkları konutların otoparkı bulunmamaktadır. %36 oranında kullanıcı ise konutunun yer aldığı sokakta araçlarını park etmektedirler. Katılımcıların %32.7’si konutlarında herhangi bir tadilat işlemi gerçekleştirmemiştir. Katılımcıların %68’i müstakil bir evde yaşamayı tercih edeceklerini ifade etmişlerdir. Katılımcıların yaşadıkları konutun taşıyıcı sistem, cephe, çatı ve iç mekânların fiziksel durumuna dair algıları sorulmuştur. Buna göre katılımcıların %57.7’si yaşadıkları konutun taşıyıcı sistemini orta düzeyde dayanıklı olduğunu düşünmekte, %52’si ise konutun çatısınıyalıtım açısından orta olarak değerlendirmektedir. %52’si konut cephesini estetik açıdan orta olarak belirtmekte, %57.7’si konutun mevcut iç mekânlarının fiziksel durumunu orta olarak değerlendirmektedir.

**Tablo 3. Örnekleme Ait Konut Özelliklerinin Dağılımı**

Konut özellikleri	n	%
<b>Daha önce oturulan konut</b>		
Apartman Dairesi	200	66.7
Geleneksel Konut	28	9.3
Müstakil Ev	72	24
<b>Konutun Bina Tipi</b>		
Geleneksel Bahçeli	5	1.6
Geleneksel Bahçesiz	14	4.7
Müstakil Bahçeli	30	10
Müstakil Bahçesiz	36	12
Apartman Dairesi	215	71.7
<b>Konutun Kat Adedi</b>		
Zemin+1 Katlı	21	7
Zemin+2 Katlı	42	14
Zemin+3 Katlı	111	37
Zemin+4 Katlı ve Üstü	126	42
<b>Konutun Oda Sayısı</b>		
2 Oda+1 Salon	126	42
3 Oda+1 Salon	174	58
<b>Konutun Balkon Sayısı</b>		
Yok	24	8



1 Balkon	186	62
2 Balkon	90	30
<b>Konutun Banyo Sayısı</b>		
1 Banyo	261	87
2 Banyo	39	13
<b>Binadaki Fonksiyon Dağılımı</b>		
Tamamı Konut	240	80
Konut + Ticaret	60	20
<b>Otopark</b>		
Bahçede park yeri var	40	13.3
Bahçe park yeri olarak kullanılıyor	32	10.7
Sokakta park ediliyor	108	36
Park yeri yok	120	40
<b>Konutta varsa yapılan değişiklikler</b>		
Balkon kapatma	100	33.3
Odaların bölünmesi/birleştirilmesi	22	7.3
Banyo, mutfak tadilatı	80	26.7
Tadilat yapılmadı	98	32.7
<b>Tercih edilen konut türü</b>		
Geleneksel ev	30	10
Müstakil ev	204	68
Apartman	66	22
<b>Konutun mevcut taşıyıcı sistem durumu algısı</b>		
İyi	89	29.7
Orta	173	57.7
Kötü	38	12.6
<b>Konutun mevcut cephe durumu algısı</b>		
İyi	79	26.3
Orta	153	52
Kötü	68	22.7
<b>Konutun mevcut çatı durumu algısı</b>		
İyi	96	32
Orta	156	52
Kötü	48	16
<b>Konutun mevcut iç mekânlarının fiziksel durumu algısı</b>		
İyi	103	34.3
Orta	173	57.7
Kötü	24	8

Katılımcılar, yaşadıkları konuttan memnuniyet düzeylerini, 5'li likert ölçeği üzerinden değerlendirmişlerdir. Konut memnuniyeti konusundaki her bir boyut için, "5", maksimum, "3" ise orta, "1", minimum memnuniyet düzeyini göstermektedir. Tablo 4'te konutun farklı niteliklerinden memnuniyet düzeylerine göre ortaya çıkan memnuniyet puanlarının ortalaması görülmektedir.

**Tablo 4.** Konutun Farklı Niteliklerinden Memnuniyet Düzeyleri

Konut memnuniyetinin ölçüldüğü boyutlar	Frekans
Yaşadığım konutun balkon, teras, bahçe, avlu gibi açık alanlarından memnunum.	2.21
Yaşadığım konutun doğal afetlere (deprem, sel, rüzgâr) karşı sahip olduğu güvenlik düzeyinden memnunum.	2.08
Yaşadığım konuttan su ve nem yalıtımı özellikleri açısından memnunum.	2.05
Yaşadığım konuttan ısınma maliyeti açısından memnunum.	1.84
Yaşadığım konuttan büyüklüğü açısından memnunum.	1.75
Yaşadığım konuttan yeterli gün ışığı alması açısından memnunum.	1.51

Tablo 4'te konut memnuniyetinin ölçüldüğü boyutlara ilişkin puan durumu yüksek puandan düşüğe doğru, diğer bir deyişle kullanıcıların daha yüksek bir memnuniyet düzeyine sahip olduğu faktörlerden daha düşük memnuniyet düzeyinin görüldüğü faktörlere doğru sıralanmıştır. Ortalama puanın 2.50 olduğu göz önüne alındığında konut niteliklerine ilişkin tüm boyutlardan memnuniyetin ortalamasının altında olduğu görülmektedir. Konutun açık alanlarından memnuniyet, doğal afetlere karşı güvenlik, su

ve nem yalıtımı anlamında konfor düzeyinden memnuniyet yaklaşık 2 puanlık değer ile düşük ile orta arasında iken, ısınma maliyeti, konutun büyüklüğü ve gün ışığı düzeyinden memnuniyetin oldukça düşük olduğu görülmektedir.

Katılımcılara konut memnuniyetine ilişkin bazı açık uçlu sorular yöneltilmiştir. Katılımcılara “Konutunuzun en çok sevdiğiniz özelliklerini belirtiniz” şeklindeki açık uçlu olarak yöneltilen soruya; yönelişi, komşuluk ilişkilerinin iyi olması, bahçesinin olması, balkonunun olması, oda sayısı, ulaşım kolaylığı, otoparkının olması, yeterli ışık alması, kullanışlı olması, geniş ve yeni olması, manzaralı olması, okula yakın olması, aile apartmanı olması, park ve markete yakın olması, manzara yanıtı alınmıştır. “Konutunuzun en sevmediğiniz özelliklerini belirtiniz” şeklinde açık uçlu olarak yöneltilen soruya; sıkışık bir mahallede yer alması, malzemelerinin kötü olması, eski olması, gürültülü olması, güvenlik sorunlarının olması, sağlam olmaması, yalıtımlı olmaması, otoparkının olmaması, odalarının küçük olması, bahçesinin olmaması, bakımsız olması, ışık almaması, sosyal alanlarının olmaması, bitişik nizam olması, trafik yoğunluğu, yalıtımsız olması, karanlık olması, tesisat problemleri olması, dış cephesi bakımsız olması, gürültü olması, sosyal çevrenin iyi olmaması yanıtı alınmıştır.

#### 4. TARTIŞMA

Elde edilen bulgulara göre, bireylerin yarısının yaşadığı semti tercih nedeni ekonomik faktörler olup, bunun yanı sıra % 30 oranında katılımcı ulaşımın kolay olması nedeniyle bölgeyi tercih etmektedir. Konut nitelikleri veya park ve rekreatif olanaklar nedeniyle alanı tercih eden kullanıcı oranının % 2 ile oldukça düşük olması, Yıldırım ilçesinde yaşanan mahallenin rekreatif olanaklar, alanın bakımlılık düzeyi, estetik görünümü gibi farklı boyutlarından memnuniyetin oldukça düşük olması ile paralellik göstermektedir. Kullanıcıların kendini güvende hissetmesi ortalama bir değerde olup, katılımcılar mahallenin olumsuz nitelikleri arasında güvensizlik algısını belirtmektedir. Güvenlik, Yıldırım ilçesinde literatürdeki araştırmalara benzer biçimde konut çevresi memnuniyeti üzerinde etkili bir faktördür (Amerigo and Aragones 1997, Mohit et al. 2010). Elde edilen sonuçlar doğrultusunda ilçenin yaşamak için yeterince güvenli bir yer olmadığı belirtilebilir.

Bölgede çoğu faktörden memnuniyet düzeyinin ortalamasının altında olması, mahallenin estetik görünümünden, yeşil alan miktarından, otoparklardan, günlük alışveriş olanaklarından, anaokulu ve ilköğretim okuluna erişim kolaylığından, sosyal ilişkilerden, çocuk parklarından, alandaki toplu taşıma olanaklarından, yolların ve sokakların fiziksel durumundan memnuniyetin oldukça düşük düzeyde olması bireylerin çoğunlukla ekonomik sınırlılıklar nedeniyle Yıldırım ilçesini tercih ettiğini göstermektedir. % 30 oranında kullanıcının iş yerine yakınlık ve ulaşım kolaylığı nedeniyle bölgeyi tercih etmesine ve mahallenin olumlu nitelikleri arasında kent merkezinde yer alan bölgede ulaşımın kolay olmasını belirtmesine rağmen, toplu taşıma olanaklarından, günlük alışveriş olanaklarından, anaokulu ve ilköğretim okuluna erişimden, yolların ve sokakların fiziksel durumu ile ilişkili olarak alanın yürünebilirliğinden kullanıcının memnun olmadığı görülmüştür. Zorunlu olarak iş yerine yakın bir semtte oturma gerekliliğinin dışında, Yıldırım ilçesinde gündelik yaşantı içerisinde gereksinim duyulan mobilite desteklenmemektedir. Toplu taşıma olanaklarından memnuniyetin düşük olması ulaşım kolaylığına önem veren, yaklaşık olarak yarı yarıya kullanıcının araç sahibi olmadığı Yıldırım’da ilçe memnuniyetini olumsuz yönde etkilemektedir. Araç sahibi olan yarı orandaki kullanıcı ise otopark sorunu yaşamaktadır. Bunu destekler biçimde yoğun trafik ve yetersiz otopark semtin olumsuz nitelikleri olarak kullanıcılar tarafından belirtilmiştir. Katılımcılar bir fırsatları olması durumunda, yaşadıkları mahallede otopark yapılmasını istemektedir. Literatürdeki farklı araştırmalara benzer biçimde, erişebilirlik ve ulaşım olanaklarıyla bağlantılı olarak kullanıcı memnuniyeti biçimlenmekte ve Yıldırım’da gündelik yaşantının gerektirdiği mobilite olanağının kısıtlı olması memnuniyeti olumsuz etkilemektedir (Berköz et al. 2009, Ibrahim 2017, Li ve Song 2009, Salleh 2008).

Erişebilirliğe benzer biçimde, kullanıcılar tarafından önem verilmesine rağmen düşük memnuniyet komşuluk ilişkileri ve sosyal etkileşim için de geçerlidir. % 18 oranında kullanıcının aile, akraba ve komşulara yakınlık nedeniyle alanı tercih ettiği ve katılımcıların bu nedenle mahalleyi sevdiği, ancak genel olarak alandaki sosyal ilişkilerden ve dayanışma ortamından memnun olunmadığı görülmüştür. Bireyler akraba ve ait oldukları topluluklarla ilişkili olarak mahallelerinde yaşamayı tercih etmesine rağmen, sosyal ilişkilerin ve dayanışma ortamından memnuniyetsizlik, bölgenin yaşamak için yeterince güvenli bulunmaması ile ilişkilidir. Bununla birlikte katılımcıların mahallelerinde yaşayan sığınmacılar

nedeniyle memnuniyetleri olumsuz yönde etkilenmektedir. Bu durum literatürde sosyal çevrenin özellikle toplu yaşam alanlarındaki memnuniyet üzerindeki etkisine işaret eden çalışmalarla açıklanabilir (Lévy-Leboyer 1993, Mohit et al., 2010, Mohit ve Azim 2012). Alanda katılımcıların kendilerini güvensiz hissetmesi ve sığınmacıların yoğun olarak burada yaşaması, sosyal ilişkileri ve sosyal dayanışmayı olumsuz etkileyen önemli bir faktördür. İlçedeki mahallelerde toplanma alanlarından memnuniyet düzeyinin düşük olması, sosyal etkileşimi besleyen kamusal alanların eksikliğine işaret etmekte olup, sosyal ilişkileri olumsuz etkileyen diğer bir faktör olmaktadır. Bunun yanı sıra orta yaş altı nüfusun çoğunlukta olduğu ilçede, katılımcılar sosyal aktivite olanaklarını da yetersiz bulmakta, sosyal tesisler, eğlence merkezi, futbol sahası, kültür merkezi, kadınlar lokali, toplanma alanları, sinema, konser alanı, gençlik merkezi, sanat atölyesi gibi hem sosyal etkileşimi, hem de spor ve sanat aktivitelerini destekleyecek birtakım mekânların yaşadıkları mahallelerde olmasını istemektedir. Sosyal ve rekreatif olanaklara ilişkin kullanıcı algısı, kamusal olanaklar, sosyal etkileşim, sosyal dayanışma literatürdeki birtakım araştırmalarla örtüşen biçimde Yıldırım'da da kullanıcı memnuniyetini biçimlendirmektedir (Berköz 2008, Türkoğlu 1997, Salleh 2008, Teck-Hong 2012). Özellikle düşük gelirli sınıflara yönelik konut alanlarında ve toplu konut alanlarında sosyal ve kamusal aktivitelerin, donatı alanlarının, sosyal çevre ve etkileşimin konut birimi niteliklerinin yanı sıra memnuniyet üzerindeki ciddi etkisi izlenmektedir (Mohit et al. 2010, Mohit ve Azim 2012). Bu bağlamda kültür sanat, eğitim veya spor anlamında birtakım çabalar olsa da, bunlar belirli yaş grupları veya fiziksel çevrelerle sınırlı kalmaktadır. Yıldırım'da Bursa kentine yakın mahallelerde kamusal olanakların ve sosyal aktivitelerin ilçe kapsamında yeterince sağlanmaması, kullanıcı gereksinimlerine cevap vermeyerek memnuniyeti azaltmaktadır.

Yıldırım ilçesindeki mahallelerde yeşil alanların bahçedeki sınırlı yeşil bölgeler veya balkon bitkileri olarak görülmesi, yeşil alan oranından memnuniyetin oldukça düşük olması ile ilişkilidir. Bölgedeki yeşil alan oranı ve niteliği yaşantıyı desteklememektedir. Bununla birlikte katılımcılar yolların ve sokakların fiziksel durumundan memnun olmayıp, bölgeyi kirli ve bakımsız bulmakta, estetik görünmediğini düşünmektedir. Mahallelerin olumsuz bulunan nitelikleri arasında hava kirliliği, çevre kirliliği, gürültü, yeşil alan oranının az olması ve çevrenin bakımsız bulunmasının yer alması Yıldırım ilçesinde çevresel kalitenin düşük olduğunu göstermektedir. Katılımcıların bölgedeki terk edilmiş durumdaki yapıları, eski ve bakımsız yapıları, düzensiz alanları kaldırmak istemesi bölgenin bakımsız bulunmasıyla ilişkilidir. Literatürde de görüldüğü gibi Yıldırım'da yeşil alan yoğunluğu, alanın temiz, bakımlı ve estetik bulunması memnuniyet üzerinde etkili olduğu görülmüştür (Lévy-Leboyer 1993, Mohit et al., 2010, Greenberg 2009).

Katılımcıların yaşadıkları konut niteliklerinden memnuniyet düzeyleri, konut çevresi ve Yıldırım ilçesinden izlenen düşük memnuniyet ile paraleldir. Konutun balkon, teras, avlu gibi açık alanları, doğal afetlere karşı güvenlik, yalıtım, ısınma, gün ışığı gibi konfor koşulları ve konut büyüklüğünü kapsayan farklı niteliklerden memnuniyet düzeylerinin tamamı ortalama değer altındadır. Sonuçlar, Yıldırım ilçesindeki konut stokunun oldukça düşük bir kalitede olduğunu ve kullanıcıların yaşadıkları konuttan memnun olmadığını göstermektedir. Görüşme sonuçları değerlendirildiğinde, bazı kullanıcıların konutun olumlu yönleri olarak belirttiği yönlenme, konutun bahçesinin veya balkonunun olması, oda sayısı, günışığı alması, oda sayısı, okula veya günlük alışveriş mekânlarına yakınlık dışında konutların sahip olması gereken minimum konfor koşullarına işaret etmektedir. Nitekim görüşme sonuçlarıyla birlikte anket bulguları değerlendirildiğinde, bu niteliklerden memnuniyetin düşük olduğu izlenmektedir. Konutun olumsuz yönleri arasında konut çevresinin güvensiz olması, sosyal çevre, alanın sıkışıklığı ve gürültülü olması, düşük yapı kalitesi, fiziksel eskime, otoparkın veya bahçenin olmaması, bakımsızlık, günışığı almaması, konutta yetersiz oda sayısı gibi faktörlerin yer alması konutun ve konut çevresinin nitelikli bir barınma gereksinimi sağlanması için yeterli olmadığını göstermektedir. Literatürde yer alan farklı araştırmalara benzer biçimde Yıldırım ilçesinde yapılan araştırma sonucunda konut niteliklerinin konut memnuniyeti üzerinde oldukça etkili olduğu görülmüştür (Elsinga and Hoekstra 2005, Tran and Van Vu 2018, Amerigo and Aragones 1997, Türkoğlu 1997, Li ve Song 2009). Buna paralel olarak Lee ve diğer (2007) ve Lévy-Leboyer (1993) tarafından yapılan araştırmalara benzer biçimde, Yıldırım'da konutların oda boyutlarının ve sayısının memnuniyetsizlik üzerindeki etkisi izlenmektedir. Konut içerisine gün ışığının alınmaması, yüksek ısınma maliyeti, gürültü gibi faktörler de kullanıcıların konut memnuniyetini olumsuz etkilemekte olup, literatürde görsel, ısı ve akustik konfor koşullarının memnuniyet üzerindeki olumsuz veya farklılaşan etkilerini

ortaya koyan çalışmalarla örtüşmektedir (Frontczak et al. 2012, Soebarto and Bennets 2014, Xue et al. 2014). Yıldırım ilçesinde iç mekân koşulları kullanıcı memnuniyetini olumsuz etkilemekte olup, alanda kullanıcıların sosyal etkileşimi, sosyal olanakları, aktiviteleri ve toplanma mekanlarını yeterli bulmaması Mohit et al. (2010) tarafından yapılan araştırmaya benzer biçimde, konutun iç mekan niteliklerinin yanı sıra sosyal çevre, sosyal donatı alanları ve kamusal olanaklarla bağlantılı olarak memnuniyeti azaltmaktadır. Yıldırım ilçesi 1000 TL'den daha az aylık gelire sahip olan hane halkı reislerinin yoğun olarak bulunduğu, Bursa'ya göç ile gelen bireylerin yoğun olarak tercih ettiği, kent merkezi çeperinde yer alan sosyal ve teknik altyapısı da yetersiz olan mahallelerdir (Mutlu ve Varol 2017). Bu bağlamda yapılan araştırmada konut ve konut çevresine dair kullanıcı memnuniyetinin düşük olması, alanın teknik ve sosyal altyapısının yetersizliğini ve kullanıcı memnuniyeti üzerindeki olumsuz etkisini ortaya koymuştur.

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Elde edilen sonuçlar kullanıcıların Yıldırım ilçesini ekonomik nedenlerle bir zorunluluk sonucunda veya aile ve akrabalarla aynı mahallelerde yaşamak nedeniyle tercih ettiğini ortaya koymaktadır. Fiziksel çevre kalitesi anlamında kullanıcıların ilçedeki yeşil alan oranını yetersiz bulduğu, yeşil alan algılarının balkon veya apartman bahçesiyle sınırlı olduğu görülmüştür. Bununla birlikte hava kirliliği, çevre kirliliği, gürültü ve yoğun trafik semt memnuniyetini olumsuz etkilemektedir. Araştırma sonucunda ilçenin estetik ve temiz bulunmadığı, bakımsız olduğu izlenmiş olup, bu boyutlar ilçedeki çevre kalitesinin düşük olduğunu göstermektedir. Fiziksel çevre kalitesi ile ilişkili olarak, bölgede temel eğitim ve alışveriş birimlerine erişebilirlikten memnuniyet düzeyinin düşük olduğu, toplu taşıma olanakları ve otoparkların yeterli bulunmadığı izlenmiş, mobilitenin kısıtlı olduğu semtte otopark önemli bir gereksinim olarak belirlenmiştir.

Akraba ve komşularla yakın olmanın kullanıcılar için önemli olduğunun görülmesine rağmen, ilçenin yaşamak için yeterince güvenli bulunmaması, sosyal ilişkileri de olumsuz etkileyen bir sorun olarak ortaya çıkmıştır. Yıldırım ilçesine son yıllarda sığınmacıların yoğun olarak yerleşmesi, sosyal dayanışma ortamını olumsuz etkilemiştir. Bu bağlamda, ilçede alternatif yerleşim alanları önerilebilir. Sosyal etkileşimin desteklenmesine yönelik toplanma alanları da destekleyici bir faktör olup, kullanıcılar tarafından yetersiz bulunmaktadır. Bu bağlamda Yıldırım ilçesinde sosyal tesislerin, nitelikli zaman geçirmeye olanak sağlayan farklı yaş gruplarına yönelik kamusal olanakların, spor ve sanat içerikli aktivite ve yapıların desteklenmesi olumlu olacaktır. Sosyo-kültürel alanların ve aktivitelerin artırılması sosyal etkileşimi desteklemesi, eğitime katkı oluşturması, farklı yaş gruplarının birlikte keyifli ve verimli zaman geçirmesi, yetersiz bulunan kamusal olanakların gereksinimleri karşılaması, bölgeye canlılık ve ekonomik katkı kazandırılması ve çevre kalitesinin artırılması anlamında memnuniyet üzerinde çok boyutlu bir olumlu etki oluşturma potansiyeline sahiptir.

Yıldırım ilçesinde elde edilen sonuçlar konutun nitelikleri, görsel-akustik-ısı konfor koşulları, yapı kalitesi gibi boyutlarıyla, mahalle memnuniyetine benzer biçimde konut memnuniyetinin de düşük olduğunu göstermektedir. İç mekân koşullarının yetersiz bulunduğu, çoğu konutun bakımsız ve fiziksel olarak eskimiş olduğu Yıldırım ilçesinde mahallelerin sosyal ve teknik altyapısı ile birlikte düşük konut nitelikleri kullanıcı memnuniyetinin düşük olmasını beraberinde getirmiştir. Düşük gelirli kullanıcıların yoğun olarak tercih ettiği Yıldırım ilçesinde konut stokunun barınma gereksiniminin daha nitelikli koşullarda karşılanmasına yönelik ekonomik çözümler geliştirilmesi kısa zamanda atılması gereken bir adım olarak görülmektedir.

Araştırma sonucunda, düşük gelirli grubun ağırlıklı olarak yaşadığı, yoğun göç alan bir bölge olarak Bursa'nın doğusunda gelişmiş olan Yıldırım ilçesinde mahallelerin teknik ve sosyal altyapısının, yeşil alan oranı ve niteliğinin, erişebilirlik ve toplu taşıma olanaklarının geliştirilmesi, otoparkların artırılması; birtakım sosyal ve kamusal olanakların ilçe sınırları içerisinde artırılması önerilmektedir. Böylelikle birtakım olanaklara erişim için çoğunlukla kent merkezine ulaşım gereksinimi de azaltılabilir. Nitelikli zaman ve verimli bir sosyal etkileşim sunmasının yanı sıra birtakım sosyokültürel olanaklarda düşük gelirli kullanıcılara ekonomik katkı sağlanmasına yönelik çözümler de geliştirilebilirse kullanıcı memnuniyetine katkı daha güçlü olacaktır. Mahallelerin altyapısının yanı sıra, fiziksel çevre kalitesinin ve konut stokunun iyileştirilmesi, topluluk yaşantısının geliştirilmesi adına güvenliği tehdit eden unsurların uzaklaştırılması amaçlanmalıdır. Günümüzde sağlıklı kent yaklaşımları

doğrultusunda kentlerin kapsayıcı ve sorun odaklı çözümler üretmesi gerekmektedir. Bu da farklı gruplardan kullanıcıların memnuniyetinin sağlanmasına yönelik çaba anlamına gelmektedir. Yıldırım ilçesindeki mahalleleri bütüncül bir bakış açısıyla analiz eden araştırma, bunu takip eden farklı bir çalışma yapılarak farklı mahallelerdeki en sorunlu ve eksik yönlerin belirlenmesi düşüncesini doğurmuştur. Bu bağlamda geliştirilmesi hedeflenen farklı açılımlarla, Yıldırım ilçesinde kullanıcının memnuniyetini doğru müdahalelerle artırılması ve benzer konut bölgeleri, ilçeler için katkı sağlayacak öneriler oluşturulması amaçlanmaktadır.

## KAYNAKLAR

- AMERIGO, M., ARAGONES, J. I. (1997). A theoretical and methodological approach to the study of residential satisfaction. *Journal of Environmental Psychology* 17, 47–57. Doi: 10.1006/jevp.1996.0038
- BERKÖZ, L. (2008). İstanbul'da korunaklı tek-aile konutları: Konut kalitesi ve kullanıcı memnuniyetinin belirlenmesi. *İTÜ Dergisi/a, Mimarlık Planlama Tasarım*, 7 (1), 110-124.
- BERKÖZ, L., TURK, SŞ. Ş., KELLEKÇİ Ö.L., (2009). Environmental quality and user satisfaction in mass housing areas: The case of Istanbul. *European Planning Studies* 17 (1), 161-174, Doi: 10.1080/09654310802514086
- ELSINGA, M., HOEKSTRA, J. (2005). Homeownership and housing satisfaction. *Journal of Housing and the Built Environment*, 20, 401–424.
- FRONTCZAK, M., ANDERSEN, R.V., WARGOCKI, P. (2012). Questionnaire survey on factors influencing comfort with indoor environmental quality in Danish housing, *Building and Environment*, 50, 56-64.
- GREENBERG, M. R. (2009). Neighborhood quality and the older elderly: theory and two pilot tests. *Human Ecology Review*, 16 (2), 184-194.
- GÜLAYDIN, D. (2004). Konutta memnuniyet ve tasarım ilişkisi açısından çekirdek konutlarda esneklik araştırması. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Teknik Üniversitesi FBE.
- HU, F. (2013). Homeownership and subjective wellbeing in urban China: Does owning a house make you happier? *Social Indicators Research*, 110 (3), 951-971.
- HUANG, Z., DU, X., YU, X. (2015). Home ownership and residential satisfaction: Evidence from Hangzhou, China. *Habitat International*, 49, 74–83.
- IBRAHİM, M. R., (2017). How do people select their residential locations in Egypt? The case of Alexandria, *Cities* 62, 96–106. Doi: 10.1016/j.cities.2016.12.012
- JACOBS, A., APPELYARD, D. (1987). Toward an urban design manifesto, *Journal of the American Planning Association*, 53 (1), 112-120, Doi: 10.1080/01944368708976642
- KELLEKÇİ, Ö.L., BERKÖZ, L. (2006). Konut ve çevresel kalite memnuniyetini yükselten faktörler, *İtü Dergisi/A Mimarlık, Planlama, Tasarım*, 5 (2), 167-178.
- LEE, H-J., GOSS, R. C., BEAMISH, J. O., (2007). Influence of lifestyle on housing preferences of multifamily housing residents, *Housing and Society*, 34 (1), 11-30. Doi: 10.1080/08882746.2007.11430542
- LÉVY-LEBOYER, C. (1993). The need for space and residential satisfaction. *Architecture & Behaviour*, 9 (4), 475-490.
- LI S., SONG Y. (2009). Redevelopment, displacement, housing conditions and residential satisfaction: A study of Shanghai, *Environment and Planning A*, 41(5), 1090 – 1108.
- MOHİT, M. A., AZİM, M. (2012). Assessment of residential satisfaction with public housing in Hulhumale', Maldives, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 50, 756 – 770.

- MOHİT, M. A., İBRAHİM, M., RASHİD, Y. R. (2010). Assessment of residential satisfaction in newly designed public low-cost housing in Kuala Lumpur, Malaysia. *Habitat International*, 34, 18–27.
- MUTLU, E., VAROL, Ç., (2017). Sosyo-ekonomik farklılaşma ve mekânsal ayrışma: Bursa Metropolitan Alanı analizi, *Megaron*, 12(1), 87-105, Doi: 10.5505/megaron.2016.04695.
- QIAO, S., HAN, N. , ZHOU, J., LI, R-H., JIN, C., GUTIERREZ, L.A. (2018). Social Mix: A familiarity-based and preference-aware location suggestion approach. *Engineering Applications of Artificial Intelligence* 68, 192–204. Doi: 10.1016/j.engappai.2017.11.006
- SALLEH, A.G. (2008). Neighbourhood factors in private low-cost housing in Malaysia. *Habitat International*, 32 (4), 485-493. Doi: 10.1016/j.habitatint.2008.01.002
- SAM, N., BAYRAM, N., BILGEL N., (2012), The perception of residential environment quality and neighbourhood attachment in a metropolitan city: A study on Bursa, Turkey, *Canadian Journal of Humanities and Social Sciences*, 1 (1), 22-39.
- SOEBARTO, V., BENNETTS, H. (2014). Thermal comfort and occupant responses during summer in a low to middle income housing development in South Australia. *Building and Environment*, 75, 19-29.
- TECK-HONG, T., (2012). Housing satisfaction in medium- and high-cost housing: The case of Greater Kuala Lumpur, Malaysia. *Habitat International* 36, 108-116. Doi: 10.1016/j.habitatint.2011.06.003
- TRAN, T.Q., VAN VU, H. (2018). A microeconomic analysis of housing and life satisfaction among the Vietnamese elderly. *Quality&Quantity*. 52, 849–867.
- TÜRKOĞLU, H.D. (1997). Residents' satisfaction of housing environments: the case of Istanbul, Turkey. *Landscape and Urban Planning*, 39 (1), 55-67
- VERA-TOSCANO, E. AND ATECA-AMESTOY, V. (2008). The relevance of social interactions on housing satisfaction. *Social Indicators Research*, 86, 257–274.
- WILSON-DOENGES, G. (2000). An exploration of sense of community and fear of crime in gated communities. *Environment and Behavior*, 32 (5), 597-611.
- XUE, P., MAK, C. M., CHEUNG, H.D. (2014). The effects of daylighting and human behavior on luminous comfort in residential buildings: A questionnaire survey, *Building and Environment*, 81, 51-59.
- ZHANG F, ZHANG C, HUDSON J. (2014). Housing conditions and life satisfaction in urban China. *Cities*, 29 (3), 319–338.
- <https://www.yildirim.bel.tr/> (Erişim tarihi: 22.10.2018)