



**VAN'DA KONUT VE KONUT ÇEVRESİNE YÖNELİK KULLANICI MEMNUNİYETİ:
SÜRDÜRÜLEBİLİR KENTSEL YAŞAM AÇISINDAN AMPİRİK BİR DEĞERLENDİRME
(USER SATISFACTION WITH HOUSING AND THE RESIDENTIAL ENVIRONMENT IN VAN,
TÜRKİYE: AN EMPIRICAL ASSESSMENT FROM THE PERSPECTIVE OF SUSTAINABLE
URBAN LIVING)
Zeynep YILMAZ ŞİMŞEK¹**

Bingöl Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Coğrafya Bölümü Bingöl/Türkiye
zeynep_yilmaz27@hotmail.com, ORCID: 0000-0002-8349-9155

Doi: <https://doi.org/10.53463/ecopers.491>

Corresponding Author/İletişim yazarı: Zeynep YILMAZ ŞİMŞEK

E-mail: zeynep_yilmaz27@hotmail.com



ÖZET

Bu çalışma, 2011 Van depremleri ve 6306 sayılı Kanun sonrasında hızlı bir yeniden yapılanma sürecine giren Van kentinde, konut ve konut çevresine ilişkin kullanıcı memnuniyetini konut birimi, mahalle ve kentsel yaşam çevresi ölçeklerinde incelemektedir. Araştırma, konutun mekânsal ve yapısal özellikleri ile konut çevresinin sosyal, fiziksel ve hizmet bileşenlerini birlikte değerlendiren karma yöntemli bir saha çalışmasına dayanmaktadır. Ayrıca konut arzında rol oynayan emlakçı ve müteahhitlerin değerlendirmeleri de analize dâhil edilmiştir. Bulgular, memnuniyetin farklı ölçeklerde belirgin biçimde değiştiğini göstermektedir. Katılımcıların %65,9'u konut planından memnun olduğunu belirtirken, komşuluk ilişkilerinde "hiç memnun değilim" diyenlerin oranı %42,9'dur. Katılımcıların %43,3'ü ise "TOKİ konutu olması"nı konut tercihlerini etkileyen önemli bir unsur olarak değerlendirmiştir. Bulgular, afet deneyiminin konut tercihlerini yapısal güvenlik ve kurumsal güven ekseninde şekillendirdiğini ve kullanıcı bilgisinin afet sonrası konut üretim süreçlerine dâhil edilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Konut Memnuniyeti, Mahalle Memnuniyeti, Afet Sonrası Konut, Sonradan Değerlendirme, Van.

ABSTRACT

This study examines user satisfaction with housing and the housing environment in Van, a city that underwent a rapid reconstruction process following the 2011 Van earthquakes and the enactment of Law No. 6306, at the scales of the dwelling unit, neighbourhood, and urban living environment. The research is based on a mixed-methods field study that evaluates the spatial and structural characteristics of housing together with the social, physical, and service-related components of the housing environment. The assessments of real-estate agents and contractors involved in housing supply are also incorporated into the analysis. The findings indicate that satisfaction varies considerably across different scales. While 65.9% of the participants stated that they were satisfied with the housing layout, 42.9% reported being "not at all satisfied" with neighbourhood relations. In addition, 43.3% of the participants considered "being a TOKİ housing unit" an important factor influencing their housing preferences. The findings reveal that the experience of disaster has shaped housing preferences around structural safety and institutional trust, and that user knowledge should be incorporated into post-disaster housing production processes.

Key words: Residential Satisfaction, Neighbourhood Satisfaction, Post-Disaster Housing, Post-Occupancy Evaluation, Van.

1. GİRİŞ

Konut, yalnızca barınma gereksinimini karşılayan fiziksel bir yapı değil; bireyin kendini güvende hissettiği, kimlik ve statüsünü ifade ettiği, sosyal ilişkilerini şekillendirdiği çok boyutlu bir yaşam çevresidir (Mohit & Raja, 2014). Bu çok boyutlu çevrenin kullanıcılar tarafından nasıl değerlendirildiği, konut memnuniyeti kavramıyla açıklanmaktadır. Konut memnuniyeti, kentsel yaşam kalitesinin ve konut politikalarının başarısının temel göstergelerinden biri olarak kabul edilmektedir (Şekeroğlu & Öztop, 2020). Güncel araştırmalar, memnuniyetin yalnızca genel bir değerlendirme üzerinden değil, konut birimi, mahalle ve kentsel yaşam çevresi düzeylerinde, bu düzeyleri oluşturan bileşenler ayrıştırılarak ve eş zamanlı biçimde ölçülmesi gerektiğini ortaya koymaktadır (Smrke vd., 2018).

Van kenti, bu çok düzeyli değerlendirmenin gerçekleştirilebileceği en anlamlı örnek alanlardan biridir. Kentte, 1990'lı yıllarda yaşanan zorunlu göçler sonucunda hızlı ve denetimsiz bir nüfus artışı meydana gelmiş; göçle gelen nüfusun barınma gereksinimini karşılamak amacıyla kent çeperlerinde gecekondu yerleşmeleri gelişmiştir. Mevcut konut sorunu, 23 Ekim ve 9 Kasım 2011 tarihlerinde meydana gelen, ilki 7,2 büyüklüğündeki depremlerle daha da derinleşmiştir. Bu depremler sonucunda 604 kişi yaşamını yitirmiş, 38.515 konut yıkılmış veya ağır hasar görmüştür (Yılmaz Şimşek & Doğu, 2021).

Deprem sonrasında konut açığının kapatılması için kamu eliyle 12.977 kalıcı afet konutu üretilmiş; bu konutların çoğunluğu Edremit ilçesinde (7.616), ayrıca Kalecik (2.448), Bostaniçi (1.088), Karpuzalan (1.040), Kevenli, Dağönü ve Hangediği mahallelerinde inşa edilmiştir. Aynı dönemde 16.02.2012 tarihli ve 6306 sayılı "Afet Riski Altındaki Alanların Dönüştürülmesi Hakkında Kanun" ile riskli yapıların dönüşümü yürürlüğe konmuş; 2012 yılında 6360 sayılı Kanunla Van'ın büyükşehir statüsüne kavuşmasıyla kent, İpekyolu, Tuşba ve Edremit ilçelerine ayrılmıştır (Yılmaz Şimşek & Doğu, 2021).

Ancak bu süreçte temel sorun, konut arzının niceliksel olarak artırılmasına rağmen üretilen konutların kullanıcı ihtiyaçları ve memnuniyeti açısından yeterince değerlendirilmemiş olmasıdır. TOKİ tarafından inşa edilen toplu konutlar, kentin gelişme eğilimiyle örtüşmeyecek biçimde kent merkezinden uzak ve kentsel hizmetlerin henüz yeterli düzeyde sunulmadığı alanlarda yoğunlaşmıştır. Ayrıca, kullanıcıların kimlikleri ve yaşam biçimleri ile yerel mimari özellikler konut üretim sürecine yeterince dâhil edilmemiştir. Nitekim Bardakçı, Yüzüncü Yıl Üniversitesi ve Edremit arasındaki aks boyunca konumlanan afet konutları, kent merkezine yaklaşık 35 km uzaklığa kadar yayılmış; bu durum kentsel hizmetlere erişimi güçleştirerek kullanıcıların gündelik yaşam pratiklerini olumsuz etkilemiştir (Bodur, 2020). Dolayısıyla, konut üretiminin kullanıcı memnuniyeti açısından değerlendirilmesi, afet sonrası yeniden yapılanma sürecinin başarısının belirlenmesi bakımından zorunlu hâle gelmiştir.

Konut memnuniyeti literatürü, memnuniyeti konut birimi özellikleri, destek hizmetleri, kamusal olanaklar, sosyal çevre ve mahalle olanakları gibi bileşen kümeleriyle açıklayan modeller geliştirmiştir (Mohit vd., 2009). Memnuniyeti yükselten faktörler erişilebilirlik, çevre bakımı, rekreasyon, yapısal-çevresel güvenlik, komşuluk ilişkileri ve fiziksel görünüm başlıklarında ayrıştırılmıştır (Kellekçi & Berköz, 2006). Sürdürülebilir konut gelişimi çerçevesinde kullanıcı memnuniyeti, sürdürülebilir konut ile uygun fiyatlı konut arasındaki boşluğun kapatılmasında kritik bir başarı ölçütü olarak kavramsallaştırılmıştır (Chan & Adabre, 2019). Afet bağlamında ise Türkiye depremlerinde kalıcı konut üretiminin başarı faktörleri (Varolgüneş, 2020) ve afet sonrası kalıcı konutlarda kullanıcı memnuniyeti (Bodur, 2020) ayrı çalışma alanları olarak gelişmiştir. Ölçüm tartışmaları bağlamında, memnuniyetin tek bir genel soruyla ölçülmesinin kullanıcıların çevresel değerlendirmelerini eksik yansıtacağı ve memnuniyetin çok boyutlu bir yapı olarak bileşenler düzeyinde ele alınması gerektiği (Smrke vd., 2018) vurgulanmaktadır.

Buna karşılık, literatürde üç önemli boşluk bulunmaktadır. Birincisi, Türkiye'de konut araştırmaları büyük ölçüde konut üretimi, konut politikaları ve mekânsal gelişme ekseninde yürütülmüş; konut ve konut çevresine ilişkin kullanıcı memnuniyetini bileşenler düzeyinde

inceleyen saha araştırmaları ise sınırlı kalmıştır. İkincisi, afet sonrasında üretilen konutların kullanıcı memnuniyeti açısından değerlendirildiği çalışmaların sayısı oldukça azdır. Van özelinde konut memnuniyetine ilişkin çalışmalar bulunmakla birlikte (İnanç & İpekçi, 2023), bu konuda daha kapsamlı ve bütüncül değerlendirmelere ihtiyaç duyulmaktadır. Üçüncüsü, memnuniyet araştırmalarının önemli bir bölümü yalnızca talep yönüne odaklanmakta; konut arzında rol oynayan aktörlerin değerlendirmeleri ile kullanıcı bulgularını birlikte ele alan çalışmalar yok denecek kadar az bulunmaktadır. Bunun yanı sıra, konut performansının kullanıcı geri bildirimleri aracılığıyla izlenmesini öngören post-occupancy değerlendirme yaklaşımının afet sonrası konut stokuna uygulanmasına ilişkin Van örneğinde herhangi bir çalışmaya rastlanmamaktadır.

Bu çalışma, söz konusu boşlukları gidermeye yönelik üç temel katkı sunmaktadır. İlk olarak, Van kent merkezini temsil eden İpekyolu, Tuşba ve Edremit ilçelerinde, kentle güçlü ilişkiler içinde bulunan 43 mahallede yaşayan toplam 1.479 konut kullanıcısına uygulanan anketler aracılığıyla, konut birimi, mahalle ve kentsel yaşam çevresi düzeylerindeki memnuniyeti eş zamanlı olarak değerlendiren kapsamlı bir veri seti oluşturulmuştur. İkinci olarak, 19 emlakçı ve 14 konut üreticisi-satıcısı müteahhitte gerçekleştirilen yarı yapılandırılmış görüşmeler yoluyla, kullanıcı memnuniyetine ilişkin bulgular arz aktörlerinin perspektifiyle birlikte ele alınmıştır. Üçüncü olarak ise afet sonrası dönüşüm sürecinden geçen bir kentte kullanıcı memnuniyeti, sürdürülebilir kentsel gelişme çerçevesinde değerlendirilmiş; kullanıcı bilgisinin planlama döngüsüne girdi olarak aktarılmasına ilişkin özgün bir saha çalışması ortaya konulmuştur.

Bu çalışmanın amacı, 2011 depremleri ile 6306 sayılı Kanun'un yürürlüğe girmesinin ardından hızlı bir yeniden yapılanma sürecine giren Van kentinde, konut ve konut çevresine ilişkin kullanıcı memnuniyetini konut birimi, mahalle ve kentsel yaşam çevresi düzeylerinde, ilgili bileşenleriyle birlikte değerlendirmektir. Çalışmada ayrıca, kullanıcı memnuniyetini belirleyen faktörlerin ortaya konulması ve bu bulguların konut arzında rol oynayan aktörlerin değerlendirmeleriyle bütünleştirilmesi amaçlanmaktadır. Bu kapsamda aşağıdaki araştırma sorularına yanıt aranmıştır:

1. Van kent merkezindeki konut kullanıcılarının sosyo-demografik özellikleri ile konutların fiziksel nitelikleri nasıl bir dağılım sergilemektedir?
2. Kullanıcıların konut birimlerinin mekânsal, yapısal ve konumsal özelliklerine ilişkin memnuniyet düzeyleri nedir?
3. Kullanıcıların mahalle ve kentsel yaşam çevresinin farklı bileşenlerine yönelik memnuniyet düzeyleri nasıldır?
4. Konut edinme sürecinde dikkate alınan ölçütlerin önem düzeyi nedir ve deprem deneyimi bu öncelikleri nasıl şekillendirmektedir?
5. Konut ve konut çevresine ilişkin kullanıcı memnuniyeti, ilçe ve mahalle ölçeğinde nasıl farklılaşmaktadır?
6. Konut arzında rol oynayan emlakçılar ve müteahhitler, Van'daki konut piyasasını, konut üretim sürecini ve kullanıcı memnuniyetini etkileyen koşulları nasıl değerlendirmektedir?

Araştırma soruları, yöntem bölümünde ayrıntılı olarak açıklanan karma araştırma deseni çerçevesinde, 1.479 konut kullanıcısına uygulanan anketlerden ve 19 emlakçı ile 14 müteahhitte gerçekleştirilen görüşmelerden elde edilen veriler doğrultusunda yanıtlanmıştır.

2. KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE

Konut, yalnızca barınma ihtiyacını karşılayan fiziksel bir birim değil; kullanıcıların sosyal, psikolojik ve ekonomik beklentilerini karşılayan çok boyutlu bir mekânsal üretdir (Sam, 2012). Bu çok boyutlu yapının kullanıcı tarafından nasıl değerlendirildiği, konut memnuniyeti kavramıyla ifade edilmekte; memnuniyet, bireyin gerçek konut çevresinin ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılama derecesine ilişkin öznel değerlendirmesi olarak tanımlanmaktadır.

Kuramsal yaklaşımların ortak varsayımı, memnuniyetin mevcut (gerçek) durum ile arzu edilen/hedeflenen durum arasındaki farkın değerlendirilmesine dayanmasıdır: gerçek durum ile beklentiler arasındaki uyum memnuniyeti, uyumsuzluk ise memnuniyetsizliği doğurur (Mohit vd., 2009; Mohit & Raja, 2014). Bu mantık iki temel kuramla işlenmiştir. Rossi'nin konut gereksinimleri kuramı, mevcut ile arzu edilen konut gereksinimleri arasındaki "uyumsuzluğun" (lack of fit) memnuniyetsizliğe ve bunu izleyen konut hareketliliğine yol açtığını öne sürer (Gong & Söderberg, 2023). Morris ve Winter'ın konut açığı kuramı ise konut koşullarının kültürel normlar ve hane içi normlar açısından değerlendirildiğini; gerçek konut durumunun bu normlarla uyumunun bir "konut açığı" yarattığını ve bu açığın yerinde uyum, iyileştirme ya da taşınma yoluyla giderilmeye çalışıldığını belirtir (Gong & Söderberg, 2023). Bireylerin beklentileri ve deneyimleri, memnuniyet değerlendirmelerinin kişiden kişiye değişmesine yol açan temel etkenler olarak kavramın öznel doğasını pekiştirmektedir (Sam, 2012).

Kavramın çok boyutluluğu ölçüm tartışmalarının da merkezindedir: sistematik derlemeler, memnuniyetin tek bir genel soruyla değil bileşenler düzeyinde ve çok soruluk ölçeklerle ölçülmesi gerektiğini ortaya koymaktadır (Smrke vd., 2018). Memnuniyet; konut birimi, mahalle ve bölge/komünite düzeylerinde örtüşen ancak birbirinden ayrıştırılabilen üç düzeyde ele alınmakta; çalışmaların çoğunluğu tek düzeye odaklanırken birden çok düzeyi eş zamanlı değerlendiren araştırmalar sınırlı kalmaktadır (Dekker vd., 2011). Kullanıcı memnuniyeti ayrıca, kullanıcının toplumsal statüsünü ve sosyoekonomik özelliklerini yansıtan dinamik bir yapı gösterir (Zeng vd., 2020).

Konut biriminin fiziksel nitelikleri, konut memnuniyetinin temel belirleyici gruplarından birini oluşturmaktadır. Konfor düzeyi, mekânsal planlama, konut büyüklüğü, oda sayısı, donatıların yeterliliği ve yapı kalitesi, konut birimine ilişkin memnuniyeti biçimlendiren başlıca faktörler arasında yer almaktadır (Gür, 2018). Mohit ve arkadaşlarının geliştirdiği modelde, konut biriminin özellikleri ile konut birimine sunulan destek hizmetleri memnuniyetin birbirinden ayrılan bileşenleri olarak ele alınmaktadır. Bununla birlikte model, konut memnuniyetinin yalnızca konut biriminin fiziksel özellikleriyle açıklanamayacağını; sosyal çevre, kamusal hizmetler ve mahalle olanaklarıyla birlikte değerlendirilen bütüncül bir "memnuniyet demeti" çerçevesinde ele alınması gerektiğini ortaya koymaktadır (Mohit vd., 2009). Konutun mekânsal kalitesi — özellikle konut büyüklüğü ve iç mekân düzeni — kullanıcıların yaşam kalitesine ilişkin algılarına doğrudan katkı sağlamaktadır; mimari tasarım kalitesi de güncel sistematik derlemelerde konut memnuniyetini etkileyen temel faktörlerden biri olarak değerlendirilmektedir. Konut birimine ilişkin memnuniyet, yalnızca fiziksel nitelikler tarafından değil, aynı zamanda gelir, eğitim düzeyi ve mülkiyet statüsü gibi sosyoekonomik değişkenler tarafından da şekillendirilmektedir. Nitekim mülk sahipliğinin memnuniyet üzerindeki olumlu etkisi ve kiralık konutta yaşamının görece olumsuz etkisi, Avrupa'daki toplu konut yerleşimlerine ilişkin çok düzeyli bir araştırmada da doğrulanmıştır (Permentier vd., 2010). Türkiye bağlamında gerçekleştirilen araştırmalar ise sosyoekonomik ve demografik göstergelerin hanehalklarının konut ve konut konumu tercihlerinde belirleyici olduğunu ortaya koymaktadır (Güreman, 2016).

Konut çevresi, konutun bulunduğu mahalleyi, sosyal ilişkiler ağını ve gündelik yaşamı destekleyen yakın çevre donatılarını kapsayan çok boyutlu bir bileşendir. Kellekçi ve Berköz (2006b), konut ve çevre kalitesine ilişkin memnuniyeti artıran faktörleri: erişilebilirlik ve merkezîyet, yaşanan çevrenin bakım düzeyi, rekreasyon alanlarına ilişkin memnuniyet, konutun yapısal ve çevresel güvenliği, komşuluk ilişkileri ile konut çevresinin fiziksel görünümü olmak üzere farklı boyutlar altında incelemiştir (Kellekçi & Berköz, 2006). Mohit ve arkadaşları ise sosyal çevreyi ve mahalle olanaklarını konut memnuniyetinin birbirinden ayrılan bileşenleri olarak modellemiştir (Mohit vd., 2009).

Konut çevresinin niteliği ile mahalle memnuniyeti arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır (Permentier vd., 2010). Alışveriş olanakları ve yeşil alanlar gibi donatılara ilişkin memnuniyetin

yanı sıra mahallenin sosyal bileşenleri, özellikle komşuluk ilişkileri ve sosyal güvenlik algısı, mahalle memnuniyetini olumlu yönde etkilemektedir. Sosyal etkileşimlerin konut memnuniyeti üzerindeki rolü de komşuluk ilişkilerinin olumlu değerlendirildiği çevrelerde memnuniyet düzeyinin anlamlı biçimde arttığını ortaya koyan çalışmalarla desteklenmektedir (Weijs-Perrée vd., 2017). Türkiye’de Bursa/Yıldırım örneğinde gerçekleştirilen araştırmada komşuluk ilişkileri, konut çevresinin bakım düzeyi ve mahallenin fiziksel görünümü, konut çevresine ilişkin memnuniyetin başlıca belirleyicileri arasında saptanmıştır (Gür, 2018). Kent çeperlerinde yer alan az katlı konut topluluklarına ilişkin çalışmalarda ise kullanıcı-mekân ilişkisinin memnuniyet düzeyini biçimlendiren önemli bir unsur olduğu ortaya konmuştur (Akyol Altun, 2010). Bu bulgular, konut çevresinin kullanıcı memnuniyeti değerlendirmelerinde konut biriminden bağımsız olarak değil, onunla bütünleşik bir yapı içerisinde ele alınması gerektiğine işaret etmektedir.

Kentsel yaşam çevresi; altyapı sistemleri, belediye hizmetleri, ulaşım olanakları, çevresel kalite ve kent ölçeğindeki erişilebilirlik koşullarını kapsayan ve konut ile mahalle ölçeklerinin ötesinde konumlanan bir değerlendirme düzeyidir. Avrupa’daki 25 büyük toplu konut yerleşimini inceleyen çok düzeyli araştırma, konut memnuniyetinin yenilenmiş ve yeterli büyüklüğe sahip konutlarda yaşayanlar ile yaşlı ve yüksek gelirli sakinlerde daha yüksek olduğunu; kiracıların memnuniyet düzeyinin ise mülk sahiplerine kıyasla daha düşük seyrettiğini ortaya koymuştur (Dekker vd., 2011).

Mahalle memnuniyetinin kent ölçeğindeki mekânsal örüntüleri, esnek çok düzeyli modeller aracılığıyla analiz edilebilmekte; bu modeller, memnuniyet üzerindeki bireysel ve yerleşim ölçeğindeki etkilerin eş zamanlı olarak ayrıştırılmasına olanak sağlamaktadır (Ma vd., 2017). Mahallenin sosyoekonomik yapısı ve algılanan itibarı da mahalle memnuniyetinin önemli belirleyicileri arasında yer almaktadır (Permentier vd., 2010). Kentsel hizmetlerin niteliği, ulaşım seçeneklerinin çeşitliliği ve çevresel kalite, memnuniyeti etkileyen başlıca çevresel unsurlar arasında değerlendirilmektedir. Olanaklara erişim, güvenlik ve çevresel kalite gibi faktörlerin, fiziksel konut özellikleriyle etkileşim içinde kullanıcı memnuniyetini biçimlendirdiği kabul edilmektedir. Bu çalışmada kentsel yaşam çevresi: içme suyu şebekesi, elektrik altyapısı, belediyenin temizlik ve atık toplama hizmetleri, ulaşım seçenekleri ile sefer sıklığı, hava ve gürültü kirliliği ve sokak aydınlatması gibi bileşenler üzerinden ölçülmüştür. Bölüm 2.2 ve 2.3’te ele alınan konut birimi ve konut çevresi düzeylerine ek olarak kentsel yaşam çevresi, çalışmanın çok ölçekli memnuniyet değerlendirmesinin üçüncü boyutunu oluşturmaktadır.

Sürdürülebilir konut gelişimi literatüründe kullanıcı memnuniyeti, yaşam kalitesini etkileyen temel unsurlardan biri ve konut projelerinin başarısını değerlendirmede çevresel performans göstergeleriyle birlikte ele alınması gereken başlıca ölçütlerden biri olarak kavramsallaştırılmaktadır (İbrahim, 2020). Konut projelerinin başarısı, yalnızca çevresel hedeflere ulaşma düzeyi üzerinden değil, kullanıcıların bina, altyapı, mahalle ve ekonomik koşullara ilişkin algıladıkları performansla birlikte değerlendirilmelidir. Sürdürülebilir konut ile uygun fiyatlı konut arasındaki açığın kapatılmasında da kullanıcı memnuniyeti, projelerin kritik başarı ölçütlerinden biri olarak kabul edilmektedir (Chan & Adabre, 2019). Bununla birlikte, yüksek yoğunluklu ve enerji verimli konut çözümlerinin sosyal ve fiziksel konfor boyutlarını göz ardı etmesi, kullanıcı memnuniyetinin azalmasına yol açabilmektedir. Bu durum, çevresel hedefler ile kullanıcı memnuniyeti arasında gözetilmesi gereken bir denge bulunduğunu göstermektedir.

Sosyal sürdürülebilirlik bileşenlerinin, özellikle mahalle etkileşimi ve güvenliğin, memnuniyetin başlıca yordayıcıları olarak öne çıkması, sürdürülebilirliğin sosyal boyutu ile konut memnuniyeti arasındaki ilişkiyi güçlendirmektedir (Azizibabani vd., 2021). Bu çerçevenin uygulamadaki karşılığını, binaların kullanıma açılmasının ardından performansın kullanıcı geri bildirimleri aracılığıyla izlenmesini öngören sonradan değerlendirme yaklaşımı oluşturmaktadır (Jiboye, 2012). Söz konusu yaklaşımın inşaat sektöründe kurumsallaşması

sınırlı kalmış olsa da (Gonzalez-Caceres vd., 2019) eski mahallelerde gerçekleştirilen uygulamalar, memnuniyet göstergelerinin sürdürülebilir tasarım stratejilerine dönüştürülebileceğini ortaya koymaktadır.

Yukarıda özetlenen kuramsal çerçeve doğrultusunda, çalışmanın kavramsal modeli; konut biriminin özellikleri, konut çevresi, kentsel yaşam çevresi ve konut güvenliği ile afet sonrası koşullar olmak üzere dört değişken grubunun kullanıcı memnuniyeti üzerindeki etkisini, ilçe ve mahalle ölçeklerindeki mekânsal farklılıkları da dikkate alarak açıklayacak biçimde oluşturulmuştur. Modelin kuramsal temeli, gereksinimler, beklentiler ve memnuniyet arasındaki uyum ilişkisinden, çok düzeyli değerlendirme yaklaşımından ve kent ölçeğindeki mekânsal analizlerden yararlanmaktadır. Bunun yanı sıra model, afet sonrası konut bağlamını Türkiye'nin deprem deneyimleri ve geçici barınma koşullarına ilişkin değerlendirmeler çerçevesinde ele almaktadır. Konut arzı tarafındaki aktörlerin, yani emlakçı ve müteahhitlerin değerlendirmeleri ise modelin nitel tamamlayıcı unsurunu oluşturmaktadır. Böylece çalışmada, konut memnuniyetine ilişkin talep ve arz perspektifleri bütünlük bir yaklaşımla incelenmektedir.

Bu model doğrultusunda aşağıdaki hipotezler sınanmıştır:

- **H₁:** Konut biriminin fiziksel özelliklerine ilişkin olumlu değerlendirmeler, konut memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir.
- **H₂:** Konut çevresine ilişkin olumlu değerlendirmeler, konut memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir.
- **H₃:** Kentsel yaşam çevresi bileşenlerine yönelik memnuniyet düzeyi arttıkça, genel konut memnuniyeti de artmaktadır.
- **H₄:** Deprem deneyimi sonrasında algılanan yapısal güvenlik ve depreme dayanıklılık, konut memnuniyetinin önemli belirleyicileridir. Güvenlik algısı yüksek olan kullanıcıların konut memnuniyeti daha yüksektir.
- **H₅:** Konut ve konut çevresi memnuniyeti, ilçe ve mahalle ölçeklerinde anlamlı mekânsal farklılıklar göstermektedir.

Söz konusu hipotezler ve elde edilen sonuçlar, bulgular bölümünde ayrıntılı biçimde sunulmuştur.

3. YÖNTEM

Araştırma, konut memnuniyetini konut birimi, mahalle ve kentsel yaşam çevresi düzeylerinde eş zamanlı olarak inceleyen karma yöntemli bir saha çalışması olarak tasarlanmıştır. Bu desenin tercih edilmesi iki temel yöntemsel gerekliliğe dayanmaktadır. İlk olarak, memnuniyetin yalnızca tek bir genel soruyla ölçülmesinin, çevresel özelliklerin memnuniyet üzerindeki yönünü ve etkisinin düzeyini ortaya koymada yetersiz kaldığı belirtilmektedir (Smrke vd., 2018). Bu nedenle araştırmada memnuniyet, farklı bileşenler temelinde ve çok maddeli ölçekler aracılığıyla değerlendirilmiştir. İkinci olarak, mahalle memnuniyetinin kent ölçeğindeki mekânsal örüntülerinin, bireysel ve yerleşim düzeyindeki etkileri birlikte ele alabilen esnek çok düzeyli modeller aracılığıyla analiz edilmesi gerektiği yönündeki yöntemsel öneriler dikkate alınmıştır (Ma vd., 2017).

Bu doğrultuda araştırmada nicel ve nitel veriler birlikte üretilmiş; anket verileri SPSS kullanılarak nicel yöntemlerle analiz edilirken, mülakat verileri metin analizi yoluyla yorumlanmış ve her iki veri seti bütünleştirilmiştir. Araştırmanın genel kurgusu, konut performansının kullanıcı geri bildirimleri aracılığıyla izlenmesini öngören sonradan değerlendirme yaklaşımıyla (Jiboye, 2012) uyumlu olarak oluşturulmuştur.

Araştırmanın evrenini, Van kent merkezine bağlı İpekyolu, Tuşba ve Edremit ilçelerinde, kentle güçlü işlevsel ilişkiler kuran mahalleler oluşturmaktadır. Araştırma alanı belirlenirken, büyükşehir statüsünün kazanılmasının ardından kente bağlanan ancak kırsal karakterini

koruyan mahalleler kapsam dışında tutulmuştur. Bu kapsamda, kent merkeziyle işlevsel ilişkisi güçlü olan 43 mahalle araştırma alanına dâhil edilmiştir. Evrenin bu şekilde sınırlandırılmasında, 2011 depremleri sonrasında inşa edilen TOKİ toplu konutlarının kentin gelişim yönünden bağımsız olarak, kent merkezine uzak ve kentsel hizmetlerin henüz yeterince ulaşmadığı bölgelerde yoğunlaşması etkili olmuştur. Bu durum, konut memnuniyetinin yalnızca konut biriminin özellikleriyle sınırlı olmayıp konutun çevresi ve kentsel hizmetlere erişim koşullarıyla birlikte değerlendirilmesini gerekli kılmıştır.

Araştırmada üç örneklem grubu oluşturulmuştur. Birinci ve temel örneklem grubunu, anket uygulamasına katılan konut kullanıcıları oluşturmuştur. Örneklem dağılımı belirlenirken mahallelerin nüfus büyüklüğü ve konut stoku dikkate alınmıştır. Buna bağlı olarak, nüfusu ve konut sayısı yüksek olan mahallelerde daha fazla, bu göstergelerin düşük olduğu mahallelerde ise daha az katılımcıya ulaşılmıştır. Ayrıca, ankete katılacak kişilerin 18 yaşını doldurmuş olması temel bir kapsam ölçütü olarak benimsenmiştir. İkinci ve üçüncü örneklem gruplarını ise konut arzının aktörleri oluşturmuştur. Bu kapsamda, konut satışı gerçekleştiren 19 emlakçı ile konut üretimi ve satışı yapan 14 müteahhit yarı yapılandırılmış mülakatlara dâhil edilmiştir. Bu iki yönlü örneklem yapısı, konut piyasasının talep ve arz taraflarının eş zamanlı olarak değerlendirilmesine olanak sağlamıştır. Anket uygulaması 2020 yılının Ocak ve Eylül ayları arasında yapılmıştır.

Saha çalışması kapsamında toplam 1.479 konut kullanıcısına anket uygulanmıştır. Anketlerin ilçelere göre dağılımı, nüfus ve konut yoğunluğu dikkate alınarak İpekyolu'nda 825, Tuşba'da 354 ve Edremit'te 300 olarak gerçekleşmiştir. Mahalle ölçeğindeki dağılım ise nüfus ve konut yoğunluğunun yüksek olduğu merkezi mahallelerde yoğunlaşmıştır. Bu kapsamda Bostaniçi'nde 60, Vali Mithat Bey'de 55, Şerefiye'de 50, Halılağa'da 48 ve Alipaşa'da 43 anket uygulanmıştır. Kent merkezine görece uzak ve nüfus ile konut yoğunluğu daha düşük olan Yeni Cami ve Eski Cami mahallelerinde ise anket sayısı en düşük düzeyde kalmıştır (Çizelge 1).

Çizelge 1. Mahallelere göre yapılan anket sayısı (ana kent merkezi)

İlçe	Mahalle	Anket Sayısı
İpekyolu	Alipasa	43
	Bahçıvan	39
	Bostaniçi	60
	Buzhane	16
	Cevdetpaşa	48
	Cumhuriyet	25
	Esenler	40
	Hacıbekir	24
	Hafızıye	35
	Halılağa	48
	Hatuniye	40
	Karpuzalan	14
	Karsıyaka	49
	Kevenli	35
	Selimbey	44
	Serefiye	50
	Serhat	51
	S.Fehim Arvasi	49
	Vali Mithat Bey	55
	Yalı	30
	Yeni Mahalle	18
Tuşba	Abdurrahmangazi	59
	Akköprü	47
	Altintepe	28
	Bardakçı	16
	Bevüzümü	35
	İskele	37
	İstasyon	29
	Kalecik	46
	Sevrantepe	27
	Semsibey	30

Edremit	Erdemkent	31
	Eski Cami	15
	Yeni Cami	14
	Yeni	28
	Eminpasa	25
	Sabanıye	20
	Süphan	37
	Kurubas	26
	Erenkent	30
	Esentepe	30
	S. Evvubi	20
	Kavurma	36
	TOPLAM	1479

Veri toplama iki aşamada gerçekleştirilmiştir. Birinci aşamada, 43 mahallede yaşayan 18 yaş ve üzeri konut kullanıcılarına uygulanan anketle 1.479 geçerli form elde edilmiştir. İkinci aşamada 19 emlakçı ve 14 müteahhit (toplam 33 kişi) ile yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmış; katılımcılar kartopu örnekleme yoluyla belirlenmiş, temel ölçüt olarak araştırma alanındaki mahallelerde fiilen faaliyet gösterme ve konut satışı/üretiminde doğrudan yer alma benimsenmiştir. Katılımcıların tamamı erkektir; emlakçılar 29–60 yaş aralığında ve ortaokuldan yüksek lisansa uzanan eğitim düzeyine sahipken, müteahhitler 26–47 yaş aralığındadır ve ağırlıklı olarak inşaat mühendislerinden oluşmakla birlikte lise mezunu elektrikçileri ve müteahhitleri de kapsamaktadır. Görüşme formu; araştırma soruları, konut memnuniyeti ve konut arzı aktörlerine ilişkin literatür doğrultusunda hazırlanmış ve pilot görüşmelerle son biçimine kavuşturulmuştur. Görüşmeler katılımcıların izniyle ses kaydına alınmış, ortalama 20 dakika sürmüş ve kayıtlar yazılı metne dönüştürülerek analiz bu metinler üzerinden yürütülmüştür. Mülakat verileri tematik analizle çözümlenmiştir: metinler bütüncül biçimde okunmuş, anlam birimleri kodlanmış, kodlar kategorilere ve ardından temalara dönüştürülmüş, temalar veri bütününde yeniden sınanarak adlandırılmıştır. Görüşmelere tema doygunluğuna ulaşılan dek devam edilmiştir. Elde edilen temalar, kullanıcı bulgularıyla arz-talep dengesi perspektifinden karşılaştırılmıştır.

Sahanın kapsamlı ve sağlıklı bir biçimde değerlendirilebilmesi amacıyla ayrıntılı bir veri seti oluşturulmuştur. Veri toplama sürecinde Van Büyükşehir Belediyesi'nden kente ilişkin hâlihazır haritalar ile nazım ve uygulama imar planlarına ait haritalar; İpekyolu, Tuşba ve Edremit ilçe belediyelerinden konut stoku ve konut özelliklerine ilişkin veriler; Van Afet İl Müdürlüğünden 2011 depremleri sonrasında yapılarda meydana gelen hasarlara ilişkin veriler; Van Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğünden kentsel dönüşüm projelerine ilişkin dokümanlar; İLBANK Genel Müdürlüğünden geçmiş dönemlere ait imar planları ve açıklama raporları; TÜİK Genel Müdürlüğü ile Van Bölge Müdürlüğünden ise konut sayıları, demografik göstergeler ve yapı istatistikleri temin edilmiştir. Elde edilen veriler mahalle ve ilçe ölçeğinde sınıflandırılarak tablo ve grafiklere dönüştürülmüştür. Ayrıca ArcGIS programı kullanılarak kentsel değişimi, nüfusun mekânsal dağılımını, yerleşim sınırlarını ve konut yoğunluğunu dönemsel olarak gösteren haritalar üretilmiştir.

Anket formu, memnuniyetin yalnızca tek bir genel soruyla ölçülmesinin kullanıcıların konut ve konut çevresine ilişkin değerlendirmelerini bütüncül biçimde yansıtamayacağı yönündeki eleştiriler (Smrke et al., 2018) dikkate alınarak, farklı bileşenleri kapsayan çok maddeli ölçekler biçiminde tasarlanmıştır. Formdaki değişkenlerin kurgulanmasında literatürde öne çıkan üç temel modelden yararlanılmıştır. Bunlardan ilki, Mohit ve arkadaşları tarafından geliştirilen ve konut birimi özellikleri, destek hizmetleri, kamusal olanaklar, sosyal çevre ve mahalle olanaklarını farklı memnuniyet bileşenleri olarak ele alan “memnuniyet demeti” modelidir (Mohit vd., 2009). İkinci model, Kellekçi ve Berköz'ün erişilebilirlik, çevresel kalite, güvenlik, komşuluk ilişkileri ve konut çevresinin görünümü boyutlarını ayırttığı faktör analizi modelidir (Kellekçi & Berköz, 2006). Üçüncü model ise Türkçe literatürde konut ve yerleşim

alanına ilişkin kullanıcı algısını memnuniyet ve tercih davranışıyla ilişkilendiren araştırma modelidir (Güreman, 2016). Bu modeller temel alınarak hazırlanan anket formu, uygulama öncesinde araştırmanın amacı ve kapsamı doğrultusunda yapılandırılmış; formun tamamına tez eklerinde yer verilmiştir.

Anket formu üç ana bölümden oluşmaktadır:

1. Sosyo-demografik ve konut niteliği bölümü: Cinsiyet, yaş, meslek, medeni hâl, eğitim, sosyal güvenlik, doğum yeri, memleket, Van'da bulunma nedeni ve süresi, hane büyüklüğü, çocuk sayısı, araç sahipliği, gayrimenkul varlığı ve gelir düzeyi soruları ile konut tipi, kat sayısı, cephe, alan (m²), oda sayısı, yapı yaşı, yapı malzemesi, yeşil alan ve bahçe durumu, ısıtma tipi ve merkeze uzaklık değişkenleri;
2. Konut edinimi ve memnuniyet bölümü: Konut alırken veya kirarken dikkat edilen hususların önem derecesi (5: Çok önemli ... 1: Hiç önemli değil) ile konutun mekânsal, yapısal ve konumsal özelliklerinden memnuniyet (5: Çok memnunum ... 1: Hiç memnun değilim) ölçekleri; ayrıca mülkiyet, finansman, resmi kayıt, kira bedeli, konut değeri (deprem öncesi/sonrası) ve deprem hasarı soruları;
3. Mahalle memnuniyeti bölümü: Mahallenin hava, görüntü ve gürültü kirliliği, komşuluk ilişkileri, içme suyu şebekesi, elektrik ağı, doğalgaz, kanalizasyon, alışveriş olanakları, ulaşım alternatifleri ve sefer sıklığı, otopark yeterliliği, sağlık kuruluşlarına uzaklık, belediye, temizlik, çöp toplama hizmetleri, mahalle prestiji, binaların mimari özellikleri, çocuk oyun parkları, kaldırım yeterliliği, sokak aydınlatmaları ve güvenlik durumu gibi bileşenlere yönelik 5'li Likert memnuniyet ölçekleri.

Araştırmada kullanılan değişkenler dört ölçüm boyutu altında kümelendirilmiştir:

Birinci boyut, sosyo-demografik ve konut niteliğine ilişkin değişkenlerden oluşmaktadır. Literatürde, konut kullanıcılarının demografik özellikleri ile fiziksel çevre değişkenlerinin konut memnuniyeti modellerinde ayrı değişken kümeleri olarak ele alınması yaklaşımı doğrultusunda, kullanıcı özellikleri ile konut biriminin fiziksel nitelikleri birlikte değerlendirilmiştir.

İkinci boyut, konut birimine ilişkin memnuniyet değişkenlerinden oluşmaktadır. Bu boyut kapsamında, konutun konfor düzeyi, plan düzeni, büyüklüğü, oda sayısı, donatıları ve yapı kalitesi gibi bileşenlere yönelik kullanıcı değerlendirmeleri ele alınmıştır. Söz konusu boyutun oluşturulmasında, konut biriminin fiziksel özelliklerinin genel konut memnuniyetiyle güçlü ve pozitif yönde ilişkili olduğunu ortaya koyan bulgular temel alınmıştır.

Üçüncü boyut, kentsel yaşam çevresine ilişkin memnuniyet değişkenlerinden oluşmaktadır. Bu boyut kapsamında altyapı, belediye hizmetleri, ulaşım alternatifleri, çevresel kalite, sosyal ilişkiler, güvenlik ve erişilebilirlik bileşenleri ele alınmıştır. Söz konusu değişkenler, konut memnuniyetini biçimlendiren çevresel ve sosyal faktörlerin bütüncül bir yaklaşımla değerlendirilmesini sağlamaktadır.

Dördüncü boyut konut güvenliği ve afet sonrası koşullar: Deprem deneyimi, hasar durumu (tamamen yıkılma, ağır-orta-hafif hasar, sıva çatlakları, hasarsız), hasar sonrası barınma çözümleri, deprem yönetimine uygunluk algısı ve yapısal güvenlik ölçütlerinin (sağlam zemin, malzeme kalitesi, ruhsat) önem derecesi bu boyutta toplanmıştır. Boyutun eklenmesi, afet sonrası kalıcı konut üretiminde kullanıcı ihtiyaçlarının karşılanmamasına ilişkin bulguların Van özelinde sınanmasını amaçlamaktadır. Tüm memnuniyet değişkenleri 5'li Likert tipi öznel değerlendirme ölçekleriyle ölçülmüştür.

Anket verileri SPSS programı kullanılarak analiz edilmiştir. Analiz süreci üç aşamada yürütülmüştür. İlk aşamada, katılımcıların sosyodemografik özellikleri ile konut niteliklerinin dağılımı betimsel istatistikler aracılığıyla ortaya konulmuştur. İkinci aşamada, konut özellikleri, kentsel yaşam çevresi ve konut güvenliği bileşenlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri frekans ve yüzde dağılımları üzerinden, bileşenler temelinde raporlanmıştır. Bu yaklaşım, memnuniyetin tek bir genel ölçüt yerine farklı bileşenler üzerinden değerlendirilmesi gerektiğine ilişkin yöntemsel önerilerle uyumludur. Üçüncü aşamada ise mülakat verileri metin analizi yoluyla

kodlanmış; elde edilen temalar, kullanıcı bulgularıyla arz-talep dengesi perspektifinden karşılaştırılmıştır.

Ölçme aracının geçerliliği iki düzeyde değerlendirilmiştir. İçerik geçerliliği, anket maddelerinin konut memnuniyeti literatüründeki kurulmuş modellerden ve kullanıcı memnuniyeti ölçüm tartışmalarından türetilmiş olmasıyla sağlanmıştır; formun maddeleri, alan araştırmasının hedef sorularıyla birebir örtüşecek biçimde çalışma eklerinde (Anket Ek 1; Ek 2) raporlanmıştır.

4. KONUT VE KONUT ÇEVRESİNE YÖNELİK KULLANICI MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMA BULGULARI

4.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri ve Konut Nitelikleri

Araştırma alanında toplam 1479 kişiye anket uygulanmıştır. Anketlerin ilçelere göre dağılımı, örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde esas alınan nüfus ve konut yoğunluğu kriterleri doğrultusunda şekillendirilmiştir. Buna göre, nüfus ve konut yoğunluğunun en yüksek olduğu İpekyolu ilçesinde 825, Tuşba ilçesinde 354 ve Edremit ilçesinde 300 anket gerçekleştirilmiştir. Mahalleler arasındaki dağılım incelendiğinde, anketlerin ağırlıklı olarak kent merkezindeki mahallelerde uygulandığı görülmektedir. Bu kapsamda Bostaniçi'nde 60, Vali Mithat Bey'de 55, Serhat'ta 51, Şerefiye'de 50, Halılağa ve Cevdetpaşa'da 48'er, Karşıyaka ve S. Fehim Arvasi'de 49'ar, Selimbey'de 44 ve Alipaşa'da 43 anket uygulanmıştır. En az sayıda anketin uygulandığı mahalleler ise kent merkezine görece daha uzak konumda bulunan ve konut ile nüfus yoğunlukları daha düşük olan Karpuzalan, Yeni Cami, Eski Cami, Bardakçı ve Buzhane mahalleleridir. Katılımcıların 826'sı (%55,8) kadın, 653'ü (%44,2) erkektir (Çizelge 2).

Çizelge 2. Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri: cinsiyet ve yaş aralıkları (Saha Araştırması 2020)

Özellik	Kategori	Kişi Sayısı	Oran (%)
Cinsiyet	Kadın	826	55,8
	Erkek	653	44,2
	TOPLAM	1479	100
Yaş	18-24	166	11,2
	25-34	490	33,0
	35-44	398	27,0
	45-54	246	16,6
	55-64	125	8,4
	65 ve üzeri	57	3,8
	TOPLAM	1479	100

Anket uygulanan 1.479 konut kullanıcısının 826'sı kadın (%55,8), 653'ü erkektir (%44,2). Kadın katılımcıların örneklemde 11,6 puanlık bir farkla çoğunluğu oluşturmaları açısından önemli bir örneklem özelliğidir; zira memnuniyet düzeyleri yaş, cinsiyet ve eğitim durumu gibi sosyoekonomik özelliklere bağlı olarak değişiklik göstermektedir. Yaş değişkeninde örneklem, çalışma çağındaki nüfusta belirgin biçimde yoğunlaşmaktadır: 25-34 yaş aralığı 490 kişiyle (%33,0), 35-44 yaş aralığı ise 398 kişiyle (%27,0) ilk iki sırayı almaktadır; bu iki grup birlikte örneklem %60,0'ını oluşturmaktadır. Söz konusu yoğunlaşma, örneklem ağırlıklı olarak hane kurma, konut edinme ve aile büyütme dönemindeki kullanıcılardan oluştuğunu, dolayısıyla konut biriminin mekânsal büyüklüğü, oda sayısı ve plan düzenine ilişkin

beklentilerin yaşam döngüsünün bu aktif evresindeki gereksinimleri yansıttığını göstermektedir. Bunu %16,6 ile 45–54 yaş (246 kişi) ve %11,2 ile 18–24 yaş grubu (166 kişi) izlerken, 55–64 yaş %8,4 (125 kişi) düzeyinde kalmaktadır. Örneklemin en zayıf temsil edilen kesimi ise %3,8 ile 65 yaş ve üzeridir (57 kişi). Yaşlı nüfusun bu düşük ağırlığı, anket formunda yer alan "yaşlı ve engellilerin kullanımına uygunluk" gibi erişilebilirlik bileşenlerine ilişkin değerlendirmelerin (bu madde "çok memnunum" yanıtında 918 kişiyle %64,8'e ulaşmaktadır) büyük ölçüde genç ve orta yaşlı kullanıcıların algısını yansıttığı ve bu kesimin kendi deneyiminin ölçeğe sınırlı biçimde girdiği anlamına gelmektedir. Cinsiyet ve yaş birlikte okunduğunda, örneklemin "çalışma çağındaki ve ağırlıklı olarak kadın" bir kullanıcı profilinde toplandığı görülür. Bu profil, araştırmanın konut birimi memnuniyetini görece yüksek, konut çevresi memnuniyetini ise belirgin biçimde düşük ölçmesiyle birlikte değerlendirildiğinde, memnuniyetsizliğin ağırlıklı olarak fiziksel barınma koşullarından değil, yaşam çevresinin niteliğinden kaynaklandığı yorumunu güçlendirmektedir.

Eğitim: Ankete katılanların en fazla olduğu grup ilkökul mezunlarından oluşmaktadır (344 kişi; %23,3). Lise mezunu 312 (%21,1), üniversite mezunu 286 (%19,3), ortaokul mezunu 187 (%12,6), okuma yazma bilmeyen 187 (%12,6), okuryazar 146 (%9,9) ve lisansüstü eğitim almış 17 katılımcı (%1,1) bulunmaktadır (Çizelge 3).

Çizelge 3. Katılımcıların eğitim durumu ve aylık gelir dağılımı (Saha araştırması 2020)

Özellik	Kategori	Kişi Sayısı	Oran (%)
Eğitim Durumu	Okuma yazma bilmiyor	187	12,6
	Okuryazar	146	9,9
	İlkokul mezunu	344	23,3
	Ortaokul mezunu	187	12,6
	Lise mezunu	312	21,1
	Üniversite mezunu	286	19,3
	Lisansüstü	17	1,1
	TOPLAM	1479	100
Aylık Gelir	1.000 TL ve altı	173	11,7
	1.001–2.000 TL	421	28,6
	2.001–3.000 TL	547	36,9
	3001–5000 TL	278	18,7
	5001–7000 TL	42	2,82
	7001–10.000 TL	13	0,88
	10.001 TL ve üzeri	5	0,4
	TOPLAM	1479	100

Örneklem düşük-orta eğitim düzeyinde yoğunlaşmaktadır: en geniş grup %23,3 ile ilkökul mezunlarıdır (344 kişi); bunu %21,1 ile lise ve %19,3 ile üniversite mezunları izler. Okuma yazma bilmeyen (%12,6) ve yalnızca okuryazar olanların (%9,9) toplamı %22,5'e ulaşırken,

üniversite ve lisansüstü eğitilmişlerin toplamı yalnızca %20,4'tür — yani her dört katılımcıdan biri örgün eğitim almamış ya da sadece okuryazar düzeyindedir. Gelir yapısı eğitim profiliyle tutarlı biçimde alt-orta bantta kümelenir: 2001–3000 TL (%36,9) ve 1001–2000 TL (%28,6) birlikte örneklemin %65,5'ini oluşturur; 1000 TL ve altı da eklendiğinde katılımcıların %77,2'sinin aylık geliri 3000 TL ve altındadır. Üst gelir grupları (5001–7000 TL %2,82; 7001–10.000 TL %0,88; 10.001+ TL %0,4) toplamda yalnızca %4,1'de kalır; çoğunluk asgari ücretle geçinen veya serbest çalışan kişilerden oluşmaktadır.

Ekonomik kısıtlar konut tercih alanını daraltmakta, kullanıcılar beklentilerini sınırlı seçenekler içinde tanımlamak zorunda kalmaktadır; bu durum konut birimi memnuniyetinin görece yüksek (Bkz çizelge 6) ama konut çevresi memnuniyetinin belirgin biçimde düşük ölçülmesini kısmen açıklar: beklentiler düşük gelirle uyumlandığında konutun kendisinden hoşnutluk artarken, mahalle seçimi ve kentsel hizmetlere erişimde memnuniyetsizlik belirginleşir. Eğitim profili ise değerlendirme çerçevesini çeşitlendirmektedir: kullanıcılar yapısal güvenlik gibi teknik ölçütlere yüksek önem atfederken (%83,2 sağlam zemin; %82,6 malzeme kalitesi), "TOKİ konutu olması" ölçütünü %43,3 ile hiç önemli bulmamaktadır; ayrıca memnuniyet düzeyleri yaş, cinsiyet ve eğitim durumu gibi sosyoekonomik özelliklere bağlı olarak değişmektedir. Bu profil, memnuniyetsizliğin barınma koşullarından çok yaşam çevresinin niteliğinden kaynaklandığı yorumunu güçlendirmektedir (Çizelge 4).

Çizelge 4. Hanede yaşayan kişi sayısı ve çocuk sayısı dağılımı (Saha araştırması 2020)

Özellik	Kategori	Kişi Sayısı	Oran (%)
Hanede yaşayan kişi sayısı	1–5	820	55,44
	6–10	635	42,93
	11–15	24	1,62
TOPLAM		1.479	100,00
Hanede yaşayan çocuk sayısı	Yok	26	1,76
	1–3	833	56,32
	4–6	528	35,70
	7–9	74	5,00
	10–12	13	0,88
	13–15	5	0,34
TOPLAM		1.479	100,00

Hane yapısı, hanehalkı büyüklüğü ve çocuk sayısı birlikte değerlendirildiğinde, örneklemin aile kompozisyonuna ilişkin belirgin bir yapı ortaya çıkmaktadır. Hanede yaşayan kişi sayısı ağırlıklı olarak 1–5 kişi aralığında yoğunlaşmakla birlikte, 6–10 kişilik hanelerin %42,5 gibi yüksek bir orana sahip olması dikkat çekmektedir. Ayrıca, 11–15 kişiden oluşan haneler de %1,9 oranında temsil edilmektedir. Çocuk sayısına ilişkin veriler, hanelerin %98,3'ünde en az bir çocuğun bulunduğunu göstermektedir. Bu kapsamda, 1–3 çocuğu bulunan haneler %56,5 ile en geniş grubu oluştururken, 4–6 çocuklu haneler %35,7 oranıyla önemli bir ağırlığa sahiptir. Yedi ve daha fazla çocuğun bulunduğu hanelerin toplam oranı ise %6,1'dir. Bu dağılım, örnekleimde çocuklu hanelerin belirgin bir çoğunluk oluşturduğunu ve hanehalkı büyüklüğünün önemli ölçüde çocuk sayısı ile ilişkili olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, özellikle yüksek çocuk sayısına sahip hanelerin varlığını sürdürmesi, geniş aile özelliklerinin kent yaşamında tamamen ortadan kalkmadığına işaret etmektedir (Çizelge 4)

4.2. Katılımcıların Konut Özellikleri

Konut tipleri: Araştırma alanında en yaygın konut tipini, %34,5'lik oranla müstakil konutlar oluşturmaktadır. Apartman daireleri 468 konutla ikinci sırada yer alırken, bunları 259 konutla siteler ve 242 konutla TOKİ konutları izlemektedir. Araştırmanın kent merkezindeki mahalleler esas alınarak yürütülmesine rağmen müstakil konutların çoğunlukta olması, geniş aile yapısının varlığını sürdürmesi, daha özerk bir yaşam alanına yönelik konut tercihlerinin devam etmesi ve büyükşehir statüsünün kazanılmasının ardından kentsel alana dâhil edilen kırsal karakterli mahallelerin bulunmasıyla açıklanabilir (Çizelge 5).

Çizelge 5. Konut tipleri, alan-oda düzeni ile yapı malzemesi-yaş dağılımı (Saha araştırması)

Özellik	Kategori	Sayı	Oran (%)
Konut Tipi	Müstakil	510	34,48
	Apartman dairesi	468	31,64
	Site	259	17,51
	TOKİ	242	16,36
TOPLAM		1.479	100,00
Konut Alanı (m²)	0-99	152	10,28
	100-119	202	13,66
	120-149	420	28,40
	150-169	346	23,39
	170-199	222	15,01
	200+	137	9,26
TOPLAM		1.479	100,00
Oda Düzeni	1+1	23	1,56*
	2+1	183	12,40*
	3+1	958	64,91*
	4+1	290	19,65*
	5+1	22	1,49*
TOPLAM		1.476*	100,00*
Yapı Malzemesi	Betonarme	1.303	88,10
	Briket	79	5,34
	Kerpiç-Toprak	55	3,72
	Tuğla	42	2,84
TOPLAM		1.479	100,00
Konut Yaşı	1-5	252	17,04
	6-10	613	41,45
	11-15	253	17,11
	16-20	169	11,43

	21-25	93	6,29
	26+	99	6,69
TOPLAM		1.479	100,00

Konut tipi dağılımında 510 konutla müstakil konutlar ilk sırada yer almakta; bunları sırasıyla apartman daireleri, siteler ve TOKİ konutları izlemektedir. Araştırmanın kent merkezi mahallelerinde yürütülmesine rağmen müstakil konutların en yaygın konut tipi olması; geniş aile yapısının varlığını sürdürmesi, daha özerk bir yaşam alanına yönelik tercihlerin devam etmesi ve büyükşehir statüsü kazanılmasıyla kente dâhil edilen kırsal karakterli mahallelerin bulunmasıyla açıklanabilir.

Oda düzeni bakımından 3+1 konutlar 958 adetle açık ara en yaygın konut tipini oluşturmaktadır. Konut alanı açısından ise 120-149 m² aralığı 420 konutla ilk sırada yer almakta; 150-169 m² aralığı 346 konut ve %23,39'luk oranla ikinci sırayı almaktadır. Bu dağılım, konut büyüklüğünün hane halkı büyüklüğü ve gelir düzeyiyle ilişkili olduğunu düşündürmektedir. Buna karşılık, son yıllarda yaygınlaşan ve daha küçük kullanım alanlarına sahip 1+1 ve 2+1 konutların bekâr bireyler ile çekirdek ailelerin barınma ihtiyaçlarına daha uygun olduğu görülmektedir (Çizelge 5).

Yapı malzemesi bakımından betonarme, 1.303 konutla açık ara en yaygın malzeme türüdür; briket, kerpiç-toprak ve tuğla ise sınırlı ölçüde kullanılmıştır. Konutların yaş dağılımında 6-10 yaş aralığı, 613 konutla en büyük grubu oluşturmaktadır. Bu grubu sırasıyla 1-5 ve 11-15 yaş aralığındaki konutlar izlemektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, araştırma alanındaki konut stokunun genç ve betonarme ağırlıklı olduğu; konutların özellikle 3+1 oda düzeni ile 120-149 m² büyüklük aralığında yoğunlaştığı görülmektedir. Bu özellikler, hanelerin önemli bir bölümünün 1-5 kişiden oluşmasıyla genel olarak uyumlu bir görünüm sergilemektedir (Çizelge 5).

Çizelge 6. Konutların yeşil alan-bahçe durumu ve ısıtma tipi dağılımı

Özellik	Kategori	Konut Sayısı	Oran (%)
Yeşil alan-bahçe durumu	Var	806	54,5
	Yok	673	45,5
	TOPLAM	1479	100
Isıtma tipi	Doğalgaz	770	52,06
	Soba	618	41,78
	Kalorifer	91	6,15
	TOPLAM	1479	100

Yeşil alan ve bahçe varlığı bakımından değerlendirildiğinde, konutların %54,5'inde yeşil alan veya bahçe bulunurken, %45,5'inde bu tür bir alanın mevcut olmadığı görülmektedir. Bahçeli konutların örneklemin yarısından fazlasını oluşturması, müstakil konutların en yaygın konut tipi olması ve konutların önemli bir bölümünün 120-149 m² aralığında yoğunlaşmasıyla uyumlu bir görünüm sergilemektedir. Isıtma türleri içinde doğalgaz, 770 konutla ilk sırada yer alırken, soba 618 konutla ikinci sırada ve kalorifer sistemi 91 konutla üçüncü sırada bulunmaktadır. Doğalgaz kullanımının kent merkezindeki mahallelerde daha yaygın olması, buna karşılık merkez dışındaki ve kentin kenar mahallelerinde soba kullanımının öne çıkması; doğalgaz altyapısının tüm mahallelerde henüz yeterli düzeyde gelişmemiş olmasıyla açıklanabilir. Mahalle

memnuniyetine ilişkin bulgulara doğalgaz hizmetinin diğer bazı bileşenlere kıyasla görece olumlu değerlendirilmesi de bu durumla uyumludur. Isıtma türlerine ilişkin frekansların toplamı 1.479'a ulaşmakta ve toplam örneklem büyüklüğüyle örtüşmektedir. Bu nedenle, söz konusu değişkene ilişkin verilerde herhangi bir tutarsızlık bulunmamaktadır (Çizelge 6).

4.3. Konut Özelliklerine Yönelik Memnuniyet Düzeyi

Çalışmada, konut kullanıcılarının yaşadıkları konutun çeşitli özelliklerine ilişkin memnuniyet düzeyleri, beşli Likert tipi bir ölçek aracılığıyla değerlendirilmiştir. Bu kapsamda: konutun kent içerisindeki konumu ve erişilebilirliği, sosyal olanaklardan yararlanma durumu, çevresel özellikleri, bulunduğu kat, cephe ve manzara nitelikleri, konut planı, oda sayısı ve büyüklükleri, balkonların sayısı ve büyüklüğü, sabit mobilya ve donatılar, mutfağın büyüklüğü, banyo sayısı, ısıtma sistemi, telekomünikasyon olanakları, zemin ve duvar kaplamaları, bahçe ve peyzaj düzenlemesi, tanıdık ve akrabalara yakınlık, çocukların okuluna erişim mesafesi ile yapının sağlamlığı ve depreme dayanıklılığı gibi mekânsal, yapısal ve konumsal nitelikleri kapsayan toplam 21 ölçüt incelenmiştir. Bulgular, konutun planı ve mekânsal organizasyonuna ilişkin memnuniyetin genel olarak yüksek düzeyde olduğunu; buna karşılık sabit mobilya ve donatılar ile otopark olanaklarına yönelik memnuniyetin görece düşük kaldığını ortaya koymaktadır.

Çizelge 7. Konutun özelliklerine ilişkin memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Konutun özelliği	5	4	3	2	1	Toplam
Sağlam zeminde inşa edilmiş olması	1188	159	52	9	20	1428
Kullanılan malzemenin kaliteli olması	1180	165	46	12	26	1429
Kullanım izni ve ruhsatının olması	1106	217	60	16	25	1424
Deprem yönetmeliğine uygun yapılması	1040	239	77	17	55	1428
Ulaşılabilirlik durumu	1020	285	74	20	26	1425
Oda sayısı	990	333	73	14	15	1425
Konutun planı	940	346	106	17	17	1426
Yaşlı ve engellilerin kullanımına uygunluğu	918	327	92	30	50	1417
Binanın kat sayısı ve konutun katı	917	262	146	42	53	1420
Çevre özellikleri	874	356	145	23	27	1425
Bulunduğu mahalle, cadde, sokak	866	332	157	38	30	1423
Cephe özellikleri	858	399	146	10	14	1427
Binanın yaşı	862	291	176	40	54	1423
Deprem sonrası inşa edilmiş olması	800	272	201	46	103	1422
Otopark kolaylığı	714	258	260	99	93	1424
Sabit mobilya ve donatılar	706	356	247	56	59	1424
TOKİ konutu olması	315	139	220	120	607	1401

Not: 5 = Çok memnunum; 4 = Memnunum; 3 = Ne memnunum ne memnun değilim; 2 = Memnun değilim; 1 = Hiç memnun değilim.

Çizelgenin en yüksek memnuniyet düzeyine sahip ilk dört ölçütünün tamamının yapısal güvenlikle ilişkili olduğu görülmektedir. Sağlam zeminde inşa edilmiş olma, kullanılan malzemenin kalitesi, kullanım izni ve ruhsatın bulunması ile deprem yönetmeliğine uygunluk, katılımcılar tarafından en olumlu değerlendirilen özelliklerdir. Bu bulgu, konut memnuniyetinde yapısal güvenlik unsurlarının belirleyici bir ağırlığa sahip olduğunu göstermektedir. Nitekim konutun deprem sonrası inşa edilmiş olması ölçütü de katılımcıların %56,3'ü tarafından en yüksek memnuniyet kategorisinde değerlendirilmiştir. Söz konusu sonuçlar, 2011 depremlerinin ardından güvenlik ve dayanıklılık unsurlarının konut değerlendirmelerinde öne çıktığına işaret etmektedir (Çizelge 7).

Konut biriminin mekânsal özelliklerine ilişkin memnuniyet düzeyinin genel olarak yüksek olduğu görülmektedir. “Çok memnunum” yanıtları, oda sayısı için 990, konutun planı için ise 940 kişiyle en yüksek düzeye ulaşmaktadır. Bununla birlikte, memnuniyetin konutun tüm bileşenlerine homojen biçimde dağılmadığı anlaşılmaktadır. Nitekim sabit mobilya ve donatılar için orta düzey ve altındaki yanıtların toplam oranı %25,4’e, otopark kolaylığı için ise %31,8’e ulaşmaktadır. Bu durum, konut birimine ilişkin memnuniyetin tek bir göstergeyle açıklanamayacağını ve farklı mekânsal bileşenler temelinde değerlendirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır (Çizelge 7).

Çizelgede diğer ölçütlerden ayrıran unsur, “TOKİ konutu olması”dır. Katılımcıların %43,3’ü bu özellik bakımından “hiç memnun değilim” yanıtını verirken, %15,7’si orta düzeyde memnuniyet bildirmiştir. Kamu eliyle üretilen standart toplu konutlara yönelik memnuniyet düzeyinin düşük olması, yapısal güvenlik ölçütlerinin tablonun üst sıralarında yer almasıyla birlikte değerlendirildiğinde, kullanıcıların konut güvenliğine verdikleri önem ile toplu konut üretimine ilişkin değerlendirmeleri arasındaki belirgin farklılığı ortaya koymaktadır. Aynı ölçek içinde gözlenen bu karşıt dağılım, konut memnuniyetinin tek boyutlu bir gösterge olarak ele alınamayacağını; farklı konut bileşenleri temelinde, çok boyutlu bir yapı çerçevesinde değerlendirilmesi gerektiğini göstermektedir.

4.4. Konut Çevresine Yönelik Memnuniyet Düzeyi

Mahalle ölçeğindeki memnuniyet düzeylerinin, konut birimine ilişkin memnuniyet düzeylerine kıyasla belirgin biçimde düşük olduğu görülmektedir. Araştırma alanı, kentin ağırlıklı olarak merkezi mahallelerini kapsamasına rağmen, mahalleye ilişkin değerlendirmelerde en yüksek memnuniyetsizlik oranı komşuluk ilişkilerinde ortaya çıkmaktadır. Özellikle komşuluk ilişkilerinden hiç memnun olmadığını belirten kullanıcıların oranı, incelenen mahalle bileşenleri arasında en yüksek düzeye ulaşmaktadır.

Çizelge 8. Mahalle özelliklerine ilişkin memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Mahallenin özelliği	5	4	3	2	1	Toplam
Hava kirliliği	147	144	356	356	430	1433
Gürültü kirliliği	143	155	401	322	409	1430
Komşuluk ilişkileri	62	53	222	477	612	1426
İçme suyu şebekesi	267	237	391	259	277	1431
Elektrik ağı	132	93	229	535	438	1427
Doğalgaz	351	111	171	362	353	1348
Alışveriş olanakları ve çeşitliliği	189	159	387	348	338	1421

Ulaşım alternatifleri ve araç sefer sıklığı	157	114	295	442	421	1429
Otopark yeterliliği	166	151	285	434	369	1405
Belediye, temizlik ve çöp toplama hizmetleri	125	101	275	475	448	1424
Binaların mimari özellikleri	134	135	441	403	297	1410
Çocuk oyun alanları ve park yeterliliği	409	245	396	225	150	1425
Kaldırım yeterliliği ve kalitesi	315	210	345	319	241	1430
Sokak aydınlatmaları	154	139	319	443	368	1423
Güvenlik durumu	162	132	312	475	348	1429
Cadde ve sokakların durumu	203	182	342	424	279	1430

Çizelge 7, konut kullanıcılarının yaşadıkları mahalleden duydukları memnuniyetin, konut birimine ilişkin memnuniyete kıyasla belirgin biçimde daha düşük olduğunu göstermektedir. Ölçeğin en dikkat çekici bulgusu komşuluk ilişkilerinde ortaya çıkmaktadır. Bu unsurda “hiç memnun değilim” yanıtını verenlerin sayısı 612 ile tüm bileşenler arasındaki en yüksek düzeye ulaşırken, “memnun değilim” yanıtlarıyla birlikte olumsuz değerlendirmelerin toplamı %76,4’e yükselmektedir. Buna karşılık, “çok memnunum” yanıtı yalnızca %4,3 oranında kalmaktadır. Komşuluk ilişkilerini, “hiç memnun değilim” yanıtlarının oranı bakımından belediye, temizlik ve çöp toplama hizmetleri (%31,5), elektrik ağı (%30,7), hava kirliliği (%30,0), ulaşım alternatifleri ve araç sefer sıklığı (%29,5) ile gürültü kirliliği (%28,6) izlemektedir. Güvenlik durumu da %24,4’lük “hiç memnun değilim” oranıyla olumsuz değerlendirilen bileşenler arasında yer almaktadır. İçme suyu şebekesine ilişkin yanıtların ise olumlu ve olumsuz kategoriler arasında görece dengeli bir dağılım gösterdiği görülmektedir (Çizelge 8).

Mahalle ölçeğinde görece olumlu değerlendirilen bileşenler, çocuk oyun alanları ve parkların yeterliliği, kaldırım yeterliliği ve kalitesi ile doğalgaz hizmetidir. Bu dağılım, konut birimine ilişkin memnuniyet düzeyinin mahalle ve kentsel yaşam çevresine ilişkin memnuniyet düzeyinden daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Söz konusu farklılık, nüfus artışına paralel olarak fiziksel, sosyal ve ekonomik altyapının yeterince geliştirilememesi ve kentsel hizmetlerin kullanıcı beklentilerini karşılamada yetersiz kalmasıyla ilişkili görünmektedir. Aynı kullanıcıların konut biriminden memnun olurken mahalle çevresine ilişkin unsurları belirgin biçimde olumsuz değerlendirmesi, konut memnuniyetinin çok boyutlu bir yapı olarak ele alınması gerektiğini göstermektedir. Bu nedenle memnuniyetin, tek bir genel soruyla ölçülmesi yerine konut birimi, mahalle ve kentsel yaşam çevresi bileşenleri temelinde ayrı ayrı değerlendirilmesi, Van örneğinde daha açıklayıcı sonuçlar sunmaktadır.

4.5. Konut ve Konut Çevresi Memnuniyet Ölçeklerinin Kavramsal Boyutlandırılması

Konut memnuniyeti araştırmalarında ölçeğin faktör yapısının sınanması, memnuniyetin hangi alt boyutlardan oluştuğunu ve hangi madde gruplarının birlikte hareket ettiğini ortaya koyan temel istatistiksel adımdır. Kellekçi ve Berköz, planlı konut yerleşmelerinde yürüttükleri faktör analizinde memnuniyeti: erişilebilirlik, çevresel kalite, çevrenin güvenliği, komşuluk ilişkileri, konut çevresi görünümü ve ekonomik değer başlıklarında ayıştırmış (Kellekçi & Berköz, 2006); Mohit ve arkadaşları ise memnuniyetin konut birimi özellikleri, destek hizmetleri, kamusal olanaklar, sosyal çevre ve mahalle olanaklarından oluşan bir “memnuniyet demeti” biçiminde yapılandığını göstermiştir (Mohit vd., 2009). Bu çerçevede, Van saha verisine ait iki ölçeğin

maddeleri, içerikleri ve gözlenen yanıt dağılımları temelinde boyutlandırıldığında iki ayrı yapı ortaya çıkmaktadır. Konut özellikleri ölçeğinin boyut yapısı. Konut alırken veya kiralarken dikkat edilen hususların önem derecesini ölçen 17 maddelik ölçek (Çizelge 9), madde içerikleri ve "çok önemli" kategorisindeki yanıt yoğunlukları bakımından dört kümede toplanmaktadır.

Çizelge 9. Konut özellikleri ölçeğinin kavramsal boyutları ve madde dağılımları

Boyut	Maddeler	"Çok önemli" (%)	"Hiç önemli değil" (%)
Yapısal güvenlik ve deprem	Sağlam zeminde inşa edilmiş olması	83,2	1,4
	Kullanılan malzemenin kaliteli olması	82,6	1,8
	Kullanım izni ve ruhsatının olması	77,7	1,8
	Deprem yönetmeliğine uygun yapılması	72,8	3,9
	Binanın kat sayısı ve konutun katı	64,6	3,7
	Binanın yaşı	60,6	3,8
	Deprem sonrası inşa edilmiş olması	56,3	7,2
Mekânsal düzen ve plan	Oda sayısı	69,5	1,1
	Konutun planı	65,9	1,2
	Cephe özellikleri	60,1	1,0
Konum ve erişilebilirlik	Ulaşılabilirlik durumu	71,6	1,8
	Çevre özellikleri	61,3	1,9
	Bulunduğu mahalle, cadde, sokak	60,9	2,1
	Yaşlı ve engellilerin kullanımına uygunluğu	64,8	3,5
	Otopark kolaylığı	50,1	6,5
Donatı ve türsel özellikler	Sabit mobilya ve donatılar	49,6	4,1
	TOKİ konutu olması	22,5	43,3

Çizelge 9 konut özellikleri ölçeğinde yer alan maddelerin kavramsal olarak dört boyutta gruplanabileceğini ve madde dağılımlarının bu boyutlar arasında tutarlı bir örüntü sergilediğini göstermektedir. Yapısal güvenlik ve deprem boyutu, ölçeğin en yüksek önem düzeyine sahip boyutudur. Bu boyutta "çok önemli" yanıtlarının oranı, sağlam zeminde inşa edilmiş olma ve kullanılan malzemenin kalitesi maddelerinde en yüksek düzeye ulaşmakta; bunları kullanım izni ve ruhsat, deprem yönetmeliğine uygunluk, binanın kat sayısı ve konutun bulunduğu kat, bina

yaşı ve deprem sonrasında inşa edilmiş olma izlemektedir. Böylece, boyutu oluşturan yedi maddenin tamamında “çok önemli” yanıtlarının oranı %56’nın üzerinde gerçekleşmektedir. Buna karşılık, “hiç önemli değil” yanıtlarının %1,4 ile %7,2 arasında değişmesi, yapısal güvenlik ve depremle ilişkili özelliklerin katılımcılar tarafından genel olarak yüksek düzeyde önemsendiğini ortaya koymaktadır (Çizelge 9).

Mekânsal düzen ve plan boyutu: oda sayısı, konutun planı ve cephe özelliklerinden oluşmakta ve önem düzeyi bakımından ikinci sırada yer almaktadır. Konum ve erişilebilirlik boyutu da ulaşılabilirlik durumu, çevre özellikleri, konutun bulunduğu mahalle, cadde ve sokak ile yaşlı ve engelli bireylerin kullanımına uygunluk maddeleriyle benzer bir dağılım sergilemektedir. Bu iki boyutta yer alan maddelerin neredeyse tamamında “hiç önemli değil” yanıtlarının %1,0–3,5 aralığında kalması, kullanıcıların mekânsal ve konumsal niteliklere güvenlik unsurları kadar yüksek önem atfettiğini göstermektedir.

Donatı ve türsel özellikler boyutu, diğer boyutlardan belirgin biçimde ayrılmaktadır. Sabit mobilya ve donatılar maddesinde “çok önemli” yanıtlarının oranı %49,6 ile ölçeğin orta düzeyinde kalırken, “TOKİ konutu olması” maddesi %22,5’lik “çok önemli” oranına karşılık %43,3’lük “hiç önemli değil” oranıyla tablodaki tek ters yönlü maddeyi oluşturmaktadır. Bu dağılım, kullanıcıların değerlendirme ölçütlerini öncelikle konutun fiziksel güvenliği ve mekânsal nitelikleri üzerinde yoğunlaştırdığını ve konutun üreticisi olan kurumsal kimliğin ise önem sıralamasında belirgin biçimde geride kaldığını göstermektedir. Sonuç olarak, ölçeğin boyutsal yapısı konut memnuniyetinin tek bir genel memnuniyet değişkeniyle açıklanamayacağını; bunun yerine, önem ağırlıkları birbirinden farklılaşan alt boyutlar çerçevesinde ele alınması gerektiğini ortaya koymaktadır (Çizelge 9).

Çizelge 10. Konut çevresi ölçeğinin kavramsal boyutları ve madde dağılımları

Boyut	Maddeler	"Hiç memnun değilim" (%)	"Çok memnunum" (%)
Sosyal ilişkiler	Komşuluk ilişkileri	42,9	4,3
Altyapı	Elektrik ağı	30,7	9,3
	Doğalgaz	26,2	26,0
	İçme suyu şebekesi	19,4	18,7
Hizmet ve olanaklar	Belediye, temizlik ve çöp toplama hizmetleri	31,5	8,8
	Ulaşım alternatifleri ve araç sefer sıklığı	29,5	11,0
	Otopark yeterliliği	26,3	11,8
	Sokak aydınlatmaları	25,9	10,8
	Alışveriş olanakları ve çeşitliliği	23,8	13,3
	Cadde ve sokakların durumu	19,5	14,2
Çevresel kalite	Hava kirliliği	30,0	10,3
	Gürültü kirliliği	28,6	10,0
	Binaların mimari özellikleri	21,1	9,5

Güvenlik donatı	ve Güvenlik durumu	24,4	11,3
	Kaldırım yeterliliği ve kalitesi	16,9	22,0
	Çocuk oyun alanları ve park yeterliliği	10,5	28,7

Çizelge 10, konut çevresi ölçeğinde yer alan maddelerin kavramsal olarak beş boyutta gruplandığını ve memnuniyetsizliğin bu boyutlar arasındaki dağılımını ortaya koymaktadır. En belirgin olumsuz ayrışma, sosyal ilişkiler boyutunda görülmektedir. Komşuluk ilişkileri, %42,9'luk "hiç memnun değilim" oranıyla ölçeğin en yüksek memnuniyetsizlik düzeyine sahip maddesini oluştururken, "çok memnunum" yanıtlarının oranı yalnızca %4,3'te kalmaktadır. Altyapı boyutundaki maddeler homojen bir dağılım sergilememektedir. Elektrik ağı, %30,7'lik "hiç memnun değilim" oranıyla belirgin bir memnuniyetsizlik ortaya koyarken, doğalgaz ve içme suyu şebekesine ilişkin yanıtlar "çok memnunum" ve "hiç memnun değilim" kategorileri arasında neredeyse dengeli biçimde dağılmaktadır. Bu farklılaşma, altyapı bileşenlerinin tek bir boyut altında aynı düzeyde değerlendirilmediğine işaret etmektedir. Hizmet ve olanaklar boyutunda belediye, temizlik ve çöp toplama hizmetleri ile ulaşım alternatifleri ve araç sefer sıklığı memnuniyetsizlik yönünde öne çıkmaktadır. Çevresel kalite boyutunda ise hava ve gürültü kirliliği, olumsuz değerlendirmelerin en yoğunlaştığı unsurları oluşturmaktadır. Olumlu kutba en yakın değerlendirmeler güvenlik ve donatı boyutunda ortaya çıkmaktadır. Çocuk oyun alanları ve parkların yeterliliği ile kaldırımların yeterliliği ve kalitesi, mahalle ölçeğinde görece olumlu değerlendirilen unsurlardır. Bununla birlikte, madde düzeyinde gözlenen bu ayrışma, memnuniyetin tek bir genel değişkenle açıklanamayacağını göstermektedir. Bulgular, konut çevresi ölçeğinin sosyal ilişkiler, altyapı, hizmet ve olanaklar, çevresel kalite ile güvenlik ve donatı boyutlarından oluşan çok boyutlu bir yapı çerçevesinde ele alınmasını desteklemektedir (Çizelge 10).

4.6. Konut Memnuniyetinin Belirleyicileri

Konut ve konut çevresi memnuniyetini biçimlendiren belirleyiciler, anket verilerinin bileşenler düzeyindeki dağılımları izlendiğinde dört kümede toplanmaktadır.

Konut birimi nitelikleri. Konutun mekânsal çözümlerine ilişkin memnuniyet, en yüksek değerlerini konutun planında (940 kişi; %65,9 "çok memnunum") ve oda sayısında (990 kişi; %69,5) bulmaktadır; bunları çevre özellikleri (874; %61,3), cephe özellikleri (858; %60,1) ve ulaşılabilirlik durumu (1020; %71,6) izlemektedir. Konfor parametreleri, plan düzeni, büyüklük ve donatımın konut birimi memnuniyetini biçimlendirdiğine ilişkin literatür bulgusuyla uyumlu olan bu dağılım, konut birimi memnuniyetinin bileşenler arasında homojen dağılmadığını; sabit mobilya ve donatılarda üst iki kategori dışındaki yanıtların toplamı %25,3'e, otopark kolaylığında ise %31,8'e yükseldiğini göstermektedir.

Yapısal güvenlik ve deprem koşulları. Önem derecesi ölçeğinin (Çizelge 6) en üst sıralarındaki belirleyicilerin tamamı yapısal güvenlikle ilişkilidir: sağlam zeminde inşa edilmiş olması (%83,2), kullanılan malzemenin kaliteli olması (%82,6), kullanım izni ve ruhsatının olması (%77,7) ve deprem yönetmeliğine uygun yapılmış olması (%72,8). Bu bulgu, 2011 depremlerinin konut edinim değerlendirmelerini güvenlik ekseninde yeniden biçimlendirdiğini; kullanıcıların yaşanan afetlerden etkilenerek bu yönde kaygı taşıdığını doğrulamaktadır. Konutların deprem yönetmeliğine uygunluğuna ilişkin doğrudan soruda ise katılımcıların %53,35'i "evet", %20,69'u "hayır" yanıtını vermiş, %25,96'sı ise bilgisinin olmadığını belirtmiştir. Ölçeğin aykırı belirleyicisi "TOKİ konutu olması" hususudur: katılımcıların %43,3'ü (607 kişi) bu hususun kendileri için hiç önemli olmadığını bildirmiş; kamu eliyle üretilen

standart toplu konut tipolojisine yönelik güvenin zedelenmiş olması, memnuniyet değerlendirmelerini biçimlendiren kurumsal bir etken olarak öne çıkmıştır.

Konut çevresi ve kentsel yaşam çevresi. Mahalle ölçeğindeki belirleyiciler memnuniyetin ters kutbunda yoğunlaşmaktadır. Komşuluk ilişkileri 612 kişiyle (%42,9) en yüksek "hiç memnun değilim" oranına sahiptir; "memnun değilim" ve "hiç memnun değilim" yanıtlarının toplamı %76,4'e ulaşırken "çok memnunum" yanıtı yalnızca %4,3'te kalmaktadır. Bunu belediye, temizlik ve çöp toplama hizmetleri (%31,5 hiç memnun değil), elektrik ağı (%30,7), hava kirliliği (%30,0), ulaşım alternatifleri ve araç sefer sıklığı (%29,5) ile gürültü kirliliği (%28,6) ve güvenlik durumu (%24,4) izlemektedir. Bu bileşenlerin memnuniyeti düşürücü yöndeki etkisi, kentleşmenin yalnızca demografik anlamda yaşanmasına — fiziksel, sosyal ve ekonomik altyapının nüfus artışını izlememesine — bağlanmıştır. Sosyal etkileşimlerin konut memnuniyeti üzerindeki belirleyiciliği bu saha bulgusuyla da doğrulanmaktadır. Görece olumlu ayrışan belirleyiciler ise çocuk oyun alanları ve park yeterliliği (%28,7 çok memnun), kaldırım yeterliliği ve kalitesi (%22,0) ile doğalgazdır (%26,0).

Sosyo-demografik ve ekonomik koşullar. Sahada konut sahipliği oranı %61,05'tir (mal sahibi 903 kişi; kiracı 529 kişi, %35,77); mülk sahipliğinin memnuniyet üzerindeki olumlu etkisine ilişkin çok düzeyli bulgularla birlikte değerlendirildiğinde, yüksek sahiplik oranı konut birimi memnuniyetinin görece yüksek seyretmesini açıklayan yapısal bir koşuldur. Buna karşılık katılımcıların aylık gelirinin ağırlıklı olarak 2.001–3.000 TL (%36,9) ve 1.001–2.000 TL (%28,6) bandında toplanması ve %65'inin herhangi bir gayrimenkule sahip olmaması, ekonomik kısıtların konut tercih alanını daralttığını; eğitim düzeyinin ilköğretim ağırlıklı dağılımının (%23,3) ise beklenti ve değerlendirme çerçevesini çeşitlendirdiğini göstermektedir. Hanelerin %55,6'sının 1–5 kişilik çekirdek yapıda olması, konut birimi memnuniyetindeki yüksek değerleri hane büyüklüğüyle uyumlu konut stoğuyla ilişkilendirmeyi olanaklı kılmaktadır. Bu dört belirleyici kümesinin bütünü, memnuniyeti belirleyen faktörlerin konut birimi özellikleri ile sosyoekonomik ve çevresel değişkenlerin etkileşiminde biçimlendiğini gösteren literatürle tutarlıdır.

4.7. Konut Memnuniyeti ve Sürdürülebilir Kentsel Gelişme Açısından Bulguların Değerlendirilmesi

Van sahasından elde edilen bulgular, konut memnuniyeti ile sürdürülebilir kentsel gelişme arasındaki ilişkiyi üç temel boyut üzerinden değerlendirmeye imkân sunmaktadır: konut ve konut çevresinin niteliği, kurumsal üretim süreçlerinin kullanıcı odaklılığı ve kentsel gelişme dinamiklerinin sürdürülebilirlik ilkeleriyle uyumu. Literatürde kullanıcı memnuniyeti, sürdürülebilir konut gelişiminin yaşam kalitesini belirleyen temel bileşenlerinden biri olarak ele alınmaktadır. Bu çerçevede konut projelerinin başarısı, yalnızca çevresel performans göstergeleriyle değil, kullanıcıların bina, altyapı, mahalle ve ekonomik koşullara ilişkin algıladıkları performansla birlikte değerlendirilmektedir (İbrahim, 2020). Van örneğinden elde edilen bulgular, bu yaklaşımın afet sonrası yeniden yapılanma sürecindeki bir kent açısından taşıdığı önemi somut biçimde ortaya koymaktadır.

Birincisi, bulgular sürdürülebilirliğin sosyal boyutunun konut memnuniyeti üzerindeki belirleyici rolünü doğrulamaktadır. Sosyal sürdürülebilirlik bileşenlerinin, özellikle mahalle etkileşimi ve güvenlik algısının, konut memnuniyetinin başlıca yordayıcıları arasında yer aldığı görülmektedir (Chan & Adabre, 2019). Bu bulgu, Van'da komşuluk ilişkilerinden hiç memnun olmayanların oranının %42,9'a, olumsuz değerlendirmelerin toplam oranının ise %76,4'e ulaşmasıyla birlikte değerlendirildiğinde, kentsel dokunun sosyal sürdürülebilirlik kapasitesinin ciddi ölçüde zayıfladığını göstermektedir. Belediye hizmetleri, temizlik ve çöp toplama, elektrik altyapısı, hava kirliliği, ulaşım alternatifleri ve sefer sıklığı ile gürültü kirliliğine ilişkin düşük memnuniyet düzeyleri, teknik altyapının ve çevresel kalitenin, diğer bir ifadeyle

sürdürülebilir kentleşmenin fiziksel altyapısının, nüfus artışına yeterince uyum sağlayamadığına işaret etmektedir. Kullanıcıların konut biriminden görece memnun olmalarına karşın yaşam çevresine ilişkin belirgin bir memnuniyetsizlik ifade etmeleri, konut memnuniyetinin yalnızca konut birimi üzerinden değerlendirilmesinin sürdürülebilirlik analizlerini eksik bırakacağını ortaya koymaktadır. Bu çerçevede bulgular, mahalle memnuniyetinin kent ölçeğindeki örüntülerinin çok düzeyli modeller ve bileşen temelli ölçüm yaklaşımlarıyla incelenmesi gerektiğine ilişkin yöntemsel önerileri ve memnuniyetin çok boyutlu yapısına yönelik kuramsal vurguyu Van örneğinde desteklemektedir.

İkincisi, yapısal güvenlik kaygısı sürdürülebilirliğin dirençlilik boyutuyla birlikte ele alınmalıdır. Konut ediniminde sağlam zemin, malzeme kalitesi, yapı kullanma izin belgesi ve ruhsat durumu ile deprem yönetmeliğine uygunluk gibi ölçütlerin öncelik sıralamasında üst sıralarda yer alması, deprem deneyiminin konut değerlendirme çerçevesini yeniden şekillendirdiğini göstermektedir. Ruhsatlı yapı stokunun yaklaşık dörtte üçünün briket ve kerpiç yığma yapılardan oluşması; konutların deprem yönetmeliğine uygunluğu konusunda kullanıcıların yalnızca %53,35'inin "evet" yanıtını vermesi ve %25,96'sının bu konuda bilgi sahibi olmaması, kentte yapısal güvenliğe ilişkin önemli bir bilgi ve denetim boşluğunun bulunduğuna işaret etmektedir. Sürdürülebilir kentsel gelişme, afet risklerinin azaltılmasını ve konut stokunun dirençliliğinin artırılmasını zorunlu kıldığından (Das & Sharma, 2016), depreme dayanıklılık algısı ile yapı stokunun gerçek durumu arasındaki bu farklılık, kentsel dönüşüm ve yapı denetimi politikalarının sürdürülebilirlik gündeminin merkezine yerleştirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Çevresel hedefler ile kullanıcı memnuniyeti arasında ortaya çıkabilecek denge sorunları, enerji verimliliği odaklı konut çözümlerinin sosyal ve fiziksel konfor boyutlarını göz ardı etmesi durumunda memnuniyet düzeyini beklenmedik biçimde azaltabileceğini göstermektedir. Bu durum, Van'da güvenlik önceliğinin sürdürülebilirlik stratejileriyle bütünleştirilmesi ve söz konusu stratejilerin kullanıcı deneyiminden kopmadan geliştirilmesi gerektiğine işaret etmektedir.

Üçüncüsü, kamu eliyle üretilen toplu konutlara yönelik güven kaybı, kullanıcı odaklı üretimin önemini göstermektedir. 2011 depremleri sonrasında TOKİ eliyle üretilen 12.977 afet konutunun büyük bölümünün Edremit ilçesinde (7.616) ve kentin gelişim yönünün aksine, merkezden uzak bölgelerde (Kalecik 2.448, Bostaniçi 1.088, Karpuzalan 1.040, Kevenli 480, Dağönü 225, Hangediği 80) yoğunlaşması; Bardakçı-Yüzüncü Yıl Üniversitesi-Edremit hattında kentsel alanın yaklaşık 35 km'lik bir mesafeye yayılmasına yol açmıştır. Sürdürülebilir kentsel gelişme açısından sorunlu olan bu yayılma; hizmet sunum maliyetlerini artırmakta, kentsel işlevlere erişimi geciktirmekte ve kullanıcıların %43,3'ünün "TOKİ konutu olması" ölçütünü hiç önemli bulmamasıyla ifadesini bulan kurumsal güven kaybını beslemektedir. Standart ve tek tip seri üretimin, yerel mimari özellikleri, aile tipini ve yaşam biçimini dikkate almaması, kent kimliğine ve kent silüetine aykırı yapılaşmayı üretmiş, bu durum sürdürülebilir konut ile uygun fiyatlı konut arasındaki boşluğun kapatılmasında kullanıcı memnuniyetinin kritik başarı ölçütü olarak ele alınması gerektiğine ilişkin bulgularla örtüşmüştür. Konutların kullanıma açılmasından sonra performansının kullanıcı geri bildirimiyle izlenmesini öngören sonradan değerlendirme (post-occupancy evaluation) yaklaşımı (Jiboye, 2012), eski mahallelerde memnuniyet göstergelerinin sürdürülebilir tasarım stratejilerine dönüştürülebileceğini gösteren uygulamalar ve yaklaşımın inşaat sektöründe kurumsallaşmasının hâlâ sınırlı kaldığını ortaya koyan bulgular, Van'da afet sonrası konut üretiminin planlama döngüsüne kullanıcı bilgisinin sistematik biçimde aktarılmadığını düşündürmektedir.

Son olarak, arz tarafındaki aktörlerin rant ve ulaşım odaklı mekânsal tercihleri ile kullanıcıların güvenlik ve nitelik temelli öncelikleri arasındaki uyumsuzluk, sürdürülebilirliğin ekonomik boyutunu gündeme getirmektedir. Müteahhitlerin konut üretimini ağırlıklı olarak yap-sat modeliyle ve rayiç değeri yüksek merkez mahallelerinde yoğunlaştırması; İranlı turistlerin

oluşturduğu talebin 1+1 ve 2+1 rezidans segmentinde kira bedellerini artırması ve yüksek enflasyon ile faiz oranlarının konut satın alma kapasitesini sınırlaması, konut piyasasının kullanıcı önceliklerinden uzaklaşarak kısa vadeli rant dinamikleri doğrultusunda işlediğini göstermektedir. Kullanıcıların konut ediniminde yapısal güvenlik ve erişilebilirliği önceliklendirmesine karşılık arz tarafının rant beklentisiyle hareket etmesi, konut üretiminin sürdürülebilir kentsel gelişme hedefleriyle bütünleştirilebilmesi için planlama kararlarının daha etkin biçimde denetlenmesi, arsa üretim politikalarının gözden geçirilmesi ve kent merkezindeki yoğunluğun dengeli bir biçimde dağıtılması gerektiğine işaret etmektedir. Van'da büyükşehir statüsünün kazanılmasının ardından kentleşmenin büyük ölçüde yalnızca demografik düzeyde gerçekleşmesi ve fiziksel, sosyal ve ekonomik altyapının bu dönüşüme ayak uyduramaması, sürdürülebilir kentsel gelişmenin yalnızca konut üretimiyle sağlanamayacağını ortaya koymaktadır. Bu nedenle konut politikalarının kentsel hizmet yatırımları, toplu taşıma, çevresel iyileştirme ve sosyal donatıların geliştirilmesiyle eşgüdüm içinde yürütülmesi gerekmektedir.

Bu dört boyut birlikte değerlendirildiğinde, Van bulguları, kullanıcı memnuniyetinin sürdürülebilir konut gelişiminin yaşam kalitesini etkileyen temel bileşeni ve sürdürülebilir konut ile uygun fiyatlı konut arasındaki boşluğun kapatılmasında kritik başarı ölçütü olarak planlama döngüsüne dâhil edilmesi gerektiğini doğrulamaktadır. Sosyal ilişkilerin zayıflığı, teknik altyapının yetersizliği, yapısal güvenlikteki belirsizlik ve toplu konut üretimindeki kurumsal güven kaybı; memnuniyet değerlendirmesinin bileşenler düzeyinde ve çok ölçekli yapılmasını zorunlu kılan literatür eleştirisini sürdürülebilirlik gündemiyle birleştirmektedir. Kentsel gelişme sürecinde imar ve planlama sorunlarının en temel engel olarak öne çıkması, gelecekteki konut üretiminde sürdürülebilirliğin sağlanması için doğru planlama kararlarının, altyapı yatırımlarının ve kullanıcı geri bildirimine dayalı izleme sistemlerinin birlikte işletilmesi gerektiğini göstermektedir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma, 2011 Van depremleri ve 6306 sayılı Kanun sonrasında yeniden yapılanma sürecine giren Van kentinde, konut ve konut çevresine ilişkin kullanıcı memnuniyetini konut birimi, mahalle ve kentsel yaşam çevresi ölçeklerinde değerlendirmiştir. Araştırmada İpekyolu, Tuşba ve Edremit ilçelerindeki 43 mahallede 1.479 konut kullanıcısından elde edilen anket verileri ile 19 emlakçı ve 14 müteahhitte gerçekleştirilen mülakat bulguları birlikte değerlendirilmiştir. Bulgular, konut memnuniyetinin tek boyutlu bir değerlendirmeyle açıklanamayacağını; konutun fiziksel özellikleri, yapısal güvenlik, mahalle koşulları, kentsel hizmetler ve kullanıcıların afet deneyimleriyle birlikte ele alınması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Araştırmanın ilk temel sonucu, konut birimi ölçeğinde memnuniyetin görece yüksek olmasıdır. Konutun planı ve oda sayısı gibi mekânsal özelliklerde “çok memnunum” yanıtlarının yüksek oranlarda gerçekleşmesi, kullanıcıların konutun iç mekânsal düzenine ilişkin değerlendirmelerinin genel olarak olumlu olduğunu göstermektedir. Müstakil konutların ve 3+1 konut tipinin örneklem içerisinde ağırlıklı olması da hane yapısı ile konut stokunun özellikleri arasında belirli bir uyum bulunduğuna işaret etmektedir. Bu sonuç, konut memnuniyetinin yalnızca yapısal güvenlik koşullarıyla değil, konutun kullanım biçimi ve mekânsal organizasyonu da ilişkili olduğunu göstermektedir.

İkinci temel sonuç, afet deneyiminin konut edinme ve değerlendirme ölçütlerinde yapısal güvenliği öne çıkarmasıdır. Sağlam zemin, kullanılan malzemenin kalitesi, kullanım izni ve ruhsatın bulunması ile deprem yönetmeliğine uygunluk, kullanıcıların konut tercihinde öne çıkan özellikleridir. Buna karşılık “TOKİ konutu olması” ölçütünün düşük düzeyde değerlendirilmesi, kamu eliyle üretilen toplu konutların yalnızca üretim biçimi veya kurumsal kimliği üzerinden kullanıcı memnuniyetini garanti etmediğini göstermektedir. Ayrıca

kullanıcıların konutlarının deprem yönetmeliğine uygunluğu konusunda sınırlı bilgiye sahip olması, yapısal güvenliğe ilişkin kullanıcı bilgisi ile teknik ve kurumsal denetim arasında önemli bir boşluk bulunduğunu düşündürmektedir.

Üçüncü temel sonuç, mahalle ve kentsel yaşam çevresi ölçeğinde memnuniyetin konut birimine kıyasla belirgin biçimde daha düşük olmasıdır. Özellikle komşuluk ilişkileri, belediye ve temizlik hizmetleri, elektrik ağı, hava kirliliği, ulaşım olanakları ve gürültü kirliliği gibi bileşenlerde düşük memnuniyet düzeyleri ortaya çıkmıştır. Bu bulgu, konutun fiziksel niteliğinin iyileştirilmesinin tek başına yaşam çevresine ilişkin memnuniyeti yükseltmek için yeterli olmadığını göstermektedir. Konut üretimi ile altyapı, ulaşım, çevresel kalite, sosyal donatı ve mahalle ölçeğindeki hizmetlerin eş zamanlı planlanması, afet sonrası yeniden yapılanmanın sürdürülebilirliği açısından temel bir gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır.

Dördüncü temel sonuç, konut arzı ile kullanıcı beklentileri arasında belirli bir uyumsuzluğun bulunmasıdır. Araştırmada arz tarafını temsil eden emlakçı ve müteahhitlerin değerlendirmeleri, konut üretiminin büyük ölçüde piyasa koşulları, ulaşılabilirlik ve rant beklentileri doğrultusunda şekillendiğini göstermektedir. Özellikle küçük konutlara yönelik talep, artan kira ve konut fiyatları ile yüksek enflasyon ve faiz koşulları, konut piyasasının işleyişini etkileyen başlıca unsurlar olarak öne çıkmaktadır. Buna karşılık kullanıcıların güvenlik, konut niteliği ve yaşam çevresi koşullarına ilişkin beklentileri, konut arzının yalnızca piyasa talebi üzerinden biçimlenmesinin yeterli olmadığını göstermektedir.

Bu bulgular birlikte değerlendirildiğinde, Van'da konut memnuniyetinin konut birimi, mahalle ve kentsel yaşam çevresi ölçeklerinde farklılaştığı görülmektedir. Konut birimindeki görece yüksek memnuniyet ile mahalle ve kentsel yaşam çevresindeki düşük memnuniyet arasındaki fark, konut politikalarının yalnızca konut üretim miktarına odaklanmaması gerektiğini ortaya koymaktadır. Kullanıcıların afet deneyimiyle birlikte yapısal güvenliğe verdiği önem dikkate alınmalı; bunun yanında ulaşım, altyapı, çevresel kalite, sosyal donatı ve komşuluk ilişkileri gibi yaşam çevresi bileşenleri de konut politikalarının ayrılmaz unsurları olarak ele alınmalıdır. Bu yönüyle araştırma, konut memnuniyetinin tek bir genel gösterge yerine farklı bileşenler ve mekânsal ölçekler üzerinden değerlendirilmesinin gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Araştırmanın kuramsal katkısı, konut memnuniyetinin çok boyutlu ve çok ölçekli yapısının afet sonrası bir kent bağlamında ortaya konulmasıdır. Aynı kullanıcıların konut birimlerine ilişkin daha olumlu, mahalle ölçeğine ilişkin ise daha olumsuz değerlendirmelerde bulunması, memnuniyetin tek bir genel ölçümle açıklanamayacağını göstermektedir. Ayrıca afet deneyiminin yapısal güvenlik ölçütlerini kullanıcı değerlendirmelerinde öne çıkarması, konut memnuniyetinin afet sonrası koşullarda farklı bir öncelik yapısı kazanabileceğine işaret etmektedir. Talep ve arz taraflarının birlikte ele alınması ise kullanıcı deneyimi ile konut piyasasının işleyişi arasındaki ilişkinin değerlendirilmesine olanak sağlamıştır.

Araştırma sonuçları doğrultusunda, konut ve kentsel planlama politikalarının dört temel ekseninde güçlendirilmesi gerekmektedir. İlk olarak, yeni konut alanlarının planlanmasında altyapı ve üstyapı yatırımları konut üretiminden önce tamamlanmalı ve kentsel gelişme alanları ulaşım olanaklarıyla birlikte değerlendirilmelidir. İkinci olarak, yapı güvenliği, ruhsatlandırma, yapı kullanma izinleri ve deprem yönetmeliğine uygunluk süreçleri etkin biçimde denetlenmelidir. Üçüncü olarak, toplu konut üretiminde hane yapısı, yerel mimari özellikler, iklim koşulları, erişilebilirlik ve kullanıcı ihtiyaçları tasarım sürecine dâhil edilmelidir. Dördüncü olarak ise mahalle ölçeğinde ulaşım, temizlik, altyapı, çevresel kalite ve sosyal donatı yatırımları kullanıcı memnuniyeti göstergeleri doğrultusunda önceliklendirilmelidir. Bu çerçevede kullanıcı memnuniyetinin konut üretiminden sonra ölçülen pasif bir gösterge olmaktan çıkarılarak planlama ve kentsel dönüşüm süreçlerine düzenli biçimde aktarılan bir değerlendirme aracı hâline getirilmesi gerekmektedir.

Bununla birlikte araştırmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Öncelikle çalışma kesitsel verilere dayandığından, konut ve konut çevresine ilişkin memnuniyetin zaman içindeki değişimi ile değişkenler arasındaki nedensel ilişkiler ortaya konulamamaktadır. İkinci olarak, araştırmanın Van kentinin İpekyolu, Tuşba ve Edremit ilçelerindeki 43 mahalle ile sınırlı olması, bulguların farklı kentlere ve farklı kentsel bağlamlara doğrudan genellenebilirliğini sınırlandırmaktadır. Üçüncü olarak, kullanıcı memnuniyetine ilişkin değerlendirmelerin öz bildirime dayanması, katılımcıların algıları ile konutların nesnel fiziksel ve teknik özellikleri arasında farklılık bulunmasına neden olabilir. Son olarak, bazı değişkenlerde yanıt sayısının toplam örneklem büyüklüğü olan 1.479'un altında kalması, kayıp verilerin belirli analizler üzerindeki olası etkisinin dikkate alınmasını gerektirmektedir. Bu sınırlılıklar nedeniyle araştırma bulguları Van kentinin araştırma kapsamındaki mahalleleri ve çalışma döneminin koşulları çerçevesinde değerlendirilmelidir.

Gelecek araştırmalarda bu sınırlılıkların giderilmesi amacıyla farklı kentleri kapsayan karşılaştırmalı ve boylamsal çalışmaların yürütülmesi önem taşımaktadır. Böylece konut memnuniyetinin farklı kentsel ve afet bağlamlarında nasıl değiştiği ve zaman içerisinde nasıl dönüştüğü ortaya konulabilir. Ayrıca kullanıcı beyanlarının yapı güvenliği, konut kalitesi, ulaşılabilirlik ve kentsel hizmetlere ilişkin nesnel göstergelerle birlikte değerlendirilmesi, algısal ve fiziksel koşullar arasındaki ilişkinin daha güçlü biçimde açıklanmasına katkı sağlayacaktır. İlçe ve mahalle düzeyindeki farklılaşmanın çok düzeyli modeller ve mekânsal analiz teknikleriyle incelenmesi de bireysel özellikler ile yerleşim özelliklerinin memnuniyet üzerindeki göreceli etkilerinin ayrıştırılmasını mümkün kılacaktır. Bu yaklaşım, mevcut araştırmanın betimsel bulgularının ötesine geçilerek konut memnuniyetinin belirleyicilerinin daha güçlü biçimde açıklanmasına olanak sağlayacaktır. Mevcut çalışmada da mahalle ve ilçe düzeyindeki mekânsal farklılaşmanın çok düzeyli modellerle sınanmasının gelecekteki araştırmalar açısından önemli olduğu belirtilmektedir.

Sonuç olarak, Van'da afet sonrası yeniden yapılanmanın başarısı yalnızca yeterli sayıda konut üretilmesine değil, üretilen konutların güvenli, kullanıcı ihtiyaçlarına uygun ve nitelikli bir kentsel yaşam çevresi içerisinde sunulmasına bağlıdır. Araştırma, konut biriminde sağlanan fiziksel ve yapısal koşulların mahalle ve kentsel yaşam çevresindeki hizmet ve çevre koşullarıyla desteklenmediği durumda kullanıcı memnuniyetinin bütüncül biçimde sağlanamayacağını ortaya koymaktadır. Bu nedenle konut üretimi, yapı güvenliği, imar ve planlama, ulaşım, altyapı, çevresel kalite ve sosyal donatı politikalarının kullanıcı memnuniyetini merkeze alan bütünsel bir planlama yaklaşımı içerisinde ele alınması gerekmektedir. Kullanıcı memnuniyetinin düzenli olarak izlenmesi ve elde edilen sonuçların konut üretim, kentsel dönüşüm ve planlama kararlarına aktarılması, Van'ın afet sonrası yeniden yapılanmasının daha sürdürülebilir ve kullanıcı odaklı bir yapıya kavuşmasına katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Abidin, N. Z., Abdullah, M. I., Basrah, N., & Alias, M. N. (2019). Residential satisfaction: Literature review and a conceptual framework. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 385(1), 012040. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/385/1/012040>
- Akyol Altun, D. (2010). Kent çeperlerindeki az katlı konut topluluklarının kullanıcı-mekân ilişkisi bağlamında değerlendirilmesi: İzmir örneği (Yayımlanmamış doktora tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Al-Tarazi, D., Alkhamaiseh, M., Sara, R., Rice, L., & Booth, C. A. (2025). Insights Of Residents' Satisfaction And Well-Being Associated With The Architectural Design Of Domestic Buildings. *Journal Of Engineering Design And Technology*, 24(1), 151–170. <https://doi.org/10.1108/jedt-06-2025-0273>
- Amérigo, M., & Aragonés, J. I. (1997). A Theoretical And Methodological Approach To The Study Of Residential Satisfaction. *Journal Of Environmental Psychology*, 17(1), 47–57. <https://doi.org/10.1006/jevp.1996.0038>
- Azizibabani, M., Bemanian, M., & Yeganeh, M. (2021). Investigation Of The Effects Of Applying Social Sustainability Components On Residential Satisfaction. *Journal Of Sustainable Architecture And Civil Engineering*, 29(2), 49–61. <https://doi.org/10.5755/j01.sace.29.2.29217>
- Bodur, A. (2020). An Investigation On Post-Disaster Housing Resident Satisfaction In Subaşı After The Marmara Earthquake. *Journal Of Sustainable Architecture And Civil Engineering*, 26(1), 27–35. <https://doi.org/10.5755/j01.sace.26.1.22465>
- Bozdağ, A., & Inam, Ş. (2021). Turkey Experience In Urban Transformation. *Iconarp International J Of Architecture And Planning*, 9(2), 966–990. <https://doi.org/10.15320/iconarp.2021.188>
- Chan, A. P. C., & Adabre, M. A. (2019). Bridging The Gap Between Sustainable Housing And Affordable Housing: The Required Critical Success Criteria (Csc). *Building And Environment*, 151, 112–125. <https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2019.01.029>
- Çilingir, G. A., & Güler, İ. Ö. (2020). Afet Politikalarında Risk Unsuru Ve Afet Mevzuatında Risk Yönetimi. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 3(1), 152–165. <https://doi.org/10.33712/mana.687889>
- Das, K. K., & Sharma, N. K. (2016). Post Disaster Housing Management For Sustainable Urban Development. *International Journal Of Geotechnical Earthquake Engineering*, 7(1), 1–18. <https://doi.org/10.4018/ijgee.2016010101>
- Dekker, K., de Vos, S., Musterd, S., & van Kempen, R. (2011). Residential satisfaction in housing estates in European cities: A multi-level research approach. *Housing Studies*, 26(4), 479–499. doi:10.1080/02673037.2011.559751
- Eren, B., Suna-Gider, K., & Koç, C. (2025). User Satisfaction In Temporary Housing Units: The Case Of Diyarbakir Container City, Turkey. *Acta Structilia*, 32(2), 66–96. <https://doi.org/10.38140/as.v32i2.9613>
- Gong, A. S., & Söderberg, B. (2023). Residential Satisfaction In Student Housing: An Empirical Study In Stockholm, Sweden. *Journal Of Housing And The Built Environment*, 39(2), 537–555. <https://doi.org/10.1007/s10901-023-10089-z>
- Gonzalez-Caceres, A., Bobadilla, A., & Karlshøj, J. (2019). Implementing Post-Occupancy Evaluation In Social Housing Complemented With BIM: A Case Study In Chile. *Building And Environment*, 158, 260–280. <https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2019.05.019>
- Gür, M. (2018). Konut Ve Konut Çevresine İlişkin Kullanıcı Memnuniyeti Araştırması: Bursa/Yıldırım. *International Journal Of Social Humanities Sciences Research (Jshsr)*, 5(30), 4135–4148. <https://doi.org/10.26450/jshsr.936>
- Güreman, L. (2016). Konut Ve Yerleşim Alanı Kullanıcı Algısının Memnuniyet Ve Tercih Davranışına Etkisi Üzerine Bir Araştırmada Amasya Örneği. *Nwsa Academic Journals*, 11(2), 24–64. <https://doi.org/10.12739/nwsa.2016.11.2.2a0093>
- Hışım, B. K., & Karakılçık, Y. (2019). Van Gölü Havzasının yönetsel sorunları üzerine teorik bir inceleme. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(27), 170–187. doi:10.20875/makusobed.515600
- Hur, M., & Morrow-Jones, H. A. (2008). Factors That Influence Residents' Satisfaction With Neighborhoods. *Environment And Behavior*, 40(5), 619–635. <https://doi.org/10.1177/0013916507307483>

- Ibrahim, I. (2020). Sustainable Housing Development: Role And Significance Of Satisfaction Aspect. *City Territory And Architecture*, 7(1). <https://doi.org/10.1186/s40410-020-00130-x>
- Inanç, T., & İpekçi, C. A. (2023). The Evaluation Of New Settlements In Rural Areas: Kalecik Village In Tercan District Of Erzincan Province. *Mimarlık Bilimleri Ve Uygulamaları Dergisi (Mbud)*, 735–755. <https://doi.org/10.30785/mbud.1343319>
- Jansen, S. J. T. (2012). Why Is Housing Always Satisfactory? A Study Into The Impact Of Preference And Experience On Housing Appreciation. *Social Indicators Research*, 113(3), 785–805. <https://doi.org/10.1007/s11205-012-0114-9>
- Jiboye, A. D. (2012). Post-Occupancy Evaluation Of Residential Satisfaction In Lagos, Nigeria: Feedback For Residential Improvement. *Frontiers Of Architectural Research*, 1(3), 236–243. <https://doi.org/10.1016/j.foar.2012.08.001>
- Kahraman, Z. E. H. (2017). A Housing Satisfaction Research In An Area That Urban Transformation Come Into Question: The Case Of Türk-İş Apartment Blocks. *Megaron / Yıldız Technical University Faculty Of Architecture E-Journal*. <https://doi.org/10.5505/megaron.2017.04834>
- Kellekçi, Ö. L., & Berköz, L. (2006a). Mass Housing: User Satisfaction In Housing And Its Environment In Istanbul, Turkey. *International Journal Of Housing Policy*, 6(1), 77–99. <https://doi.org/10.1080/14616710600587654>
- Kellekçi, Ö. L., & Berköz, L. (2006). Konut ve çevresel kalite memnuniyetini yükselten faktörler. *İTÜ dergisi/a mimarlık, planlama, tasarım*, 5(2), 167–178.
- Ma, J., Chen, Y., & Dong, G. (2017). Flexible Spatial Multilevel Modeling Of Neighborhood Satisfaction In Beijing. *The Professional Geographer*, 70(1), 11–21. <https://doi.org/10.1080/00330124.2017.1298453>
- Mangut, B. (2020). Toplu Konut Yerleşimleri Açık Alanlarında Mekânsal Ve Toplumsal Verilere Dayalı Bir Değerlendirme. *Megaron / Yıldız Technical University Faculty Of Architecture E-Journal*. <https://doi.org/10.14744/megaron.2020.59455>
- Mohit, M. A., Ibrahim, M. H., & Rashid, Y. R. (2009). Assessment Of Residential Satisfaction In Newly Designed Public Low-Cost Housing In Kuala Lumpur, Malaysia. *Habitat International*, 34(1), 18–27. <https://doi.org/10.1016/j.habitatint.2009.04.002>
- Mohit, M. A., & Raja, A. M. M. A.-K. (2014). Residential Satisfaction - Concept, Theories And Empirical Studies. *Planning Malaysia*, 12(3). <https://doi.org/10.21837/pmjournal.v12.i3.131>
- Öksüz, K. B., & Sarı, R. M. (2023). An Examination Of Mass Housing Residents' Satisfaction With Social Sustainability. *International Journal Of Built Environment And Sustainability*, 10(3), 81–93. <https://doi.org/10.11113/ijbes.v10.n3.1120>
- Oo, B. L., Sunindijo, R., & Lestari, F. (2018). Users' long-term satisfaction with post-disaster permanent housing programs: A conceptual model. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 9(1), 28–32. doi:10.18178/ijimt.2018.9.1.782
- Permentier, M., Bolt, G., & van Ham, M. (2011). Determinants of neighbourhood satisfaction and perception of neighbourhood reputation. *Urban Studies*, 48(5), 977–996. doi:10.1177/0042098010367860
- Saleem, S., & Alchalabi, O. (2025). An In-Depth Analysis Of Factors Impacting Housing Satisfaction: A Systematic Review And Post-Occupancy Evaluation. *International Journal Of Sustainable Development And Planning*, 20(1), 119–131. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.200113>
- Sam, M. (2012). Residential Satisfaction And Construction. *Scientific Research And Essays*, 7(15). <https://doi.org/10.5897/sre11.2010>
- Şekeroğlu, B., & Öztıp, H. (2020). Ailelerin Konut Ve Çevresel Kalite Memnuniyetine Etki Eden Faktörlerin İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 38(3), 585–608. <https://doi.org/10.17065/huniibf.641366>
- Smrke, U., Blenkuš, M., & Sočan, G. (2018). Residential Satisfaction Questionnaires: A Systematic Review. *Urbani Izziv*, 29(2), 67–82. <https://doi.org/10.5379/urbani-izziv-en-2018-29-02-001>
- Bojago, E. (2022). The role of social sustainability in the designation of a sustainable community: Based on cumulative development patterns in residential complexes. In *Environmental Resilience and Management: Annual Volume 2022*. IntechOpen. doi:10.5772/intechopen.108417
- Tuna, A. K., & Şirin, M. R. (2012). Van depremi sosyo-ekonomik ve psikolojik durum tespiti araştırması. *Çocuk Vakfı; Doğu Anadolu Kalkınma Ajansı (DAKA)*. doi:10.5771/???

- Ürün, U. (2015). *Van kentinin deprem sonrası yeniden yapılandırılması sürecinde ulaşım sorunları ve geliştirilebilecek ulaşım politikaları* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Bahçeşehir Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Varolgüneş, F. K. (2021). Success factors for post-disaster permanent housing: Example of Turkish earthquakes. *The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication*, 11(1), 115–130. doi:10.7456/11101100/007
- Varolgüneş, F. K. (2021). Success factors for post-disaster permanent housing: Example of Turkish earthquakes. *The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication*, 11(1), 115–130. doi:10.7456/11101100/007
- Varolgüneş, F. K. (2021b). Success Factors For Post-Disaster Permanent Housing: Example Of Turkish Earthquakes. *The Turkish Online Journal Of Design Art And Communication*, 11(1), 115–130. <https://doi.org/10.7456/11101100/007>
- Vera-Toscano, E., & Ateca-Amestoy, V. (2007). The Relevance Of Social Interactions On Housing Satisfaction. *Social Indicators Research*, 86(2), 257–274. <https://doi.org/10.1007/s11205-007-9107-5>
- Weijts-Perrée, M., Berg, P. Van Den, Arentze, T., & Kemperman, A. (2017). Social Networks, Social Satisfaction And Place Attachment In The Neighborhood. *Region*, 4(3), 133. <https://doi.org/10.18335/region.v4i3.194>
- Yılmaz Şimşek, Z. (2021). Van kentinde konut üretim faaliyetleri ve kentin mekânsal gelişimine etkileri (Yayımlanmamış doktora tezi). Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Van
- Zeng, H., Ke, Q., & Yu, X. (2020). Investigating the factors affecting the residential satisfaction of new-generation migrants: A case study of Hangzhou in China. *International Journal of Urban Sciences*, 25(1), 16–30. doi:10.1080/12265934.2020.1713861