



DÜZCE MEMUR SEN EVLERİ

SİTE SAKİNLERİ ANKETİ SONUÇ VE DEĞERLENDİRME RAPORU



SİTE YÖNETİM MERKEZİ

Ocak 2009

www.duzcememursenevleri.org

Giriş

Düzce Memur Sen Evleri Toplu Yapı Yönetim Kurulu Başkanlığı'nın en temel hedeflerinden birisi, "insan odaklı hizmet" anlayışından hareket ederek sitedeki yaşam ve hizmet kalitesini en üst düzeylere taşımaktır. Bu amaçla planlı ve programlı çağdaş yönetim ve halkla ilişkiler teknikleri uygulanmakta; elde edilen sonuçlar ile hareket tarzları ve öncelikler belirlenmektedir. Ayrıca "yönetişim" kavramının artık vazgeçilmez öğelerden biri olduğu günümüzde hizmet verilmekle sorumlu olan kitlenin görüş, öneri, eleştiri ve isteklerinin alınarak önemli bir veri ve bilgi kaynağının oluşturulması, sitemizin yaşam kalitesine kalite katacağı gibi ortak vizyonumuzu da güçlendirmekte ve diğer toplu yapı alanlarına da örnek teşkil etmektedir. Bu ilk çalışmamızın değerlendirmeleri ve sonuçları aşağıda ayrıntılı bir şekilde belirtilmiştir. Bundan böyle planlı bir şekilde başarılı bir halkla ilişkiler ve yönetim uygulamalarına devam edilecektir.

Araştırmanın önemi

Sitemizin en önemli değer unsuru olan sakinlerimizin memnuniyetleri veya memnuniyetsizlikleri ile her türlü eleştiri ve görüşleri, sitemizin geleceğini ve yaşam konseptini olumlu veya olumsuz etkileme gücüne sahiptir. Sakinlerimizin sunulan hizmetler ile ilgili algısı, hizmetlerin zayıf ve güçlü yönlerinin tespit edilerek zayıf yönlerinin güçlendirilmesi; gerektiğinde yeni hizmet alanları ihdas edilmesi ve buna göre gerçekçi stratejilerin izlenmesi gerekmektedir. Böylece sitemizin yaşam kalitesi arttığı gibi arzulanan hedeflere de ulaşılmış olacaktır.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırma, tüm site sakinlerimize bir adet anket formu verilmek suretiyle gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın Künyesi

Anket, Aralık ayının ilk yarısı içerisinde düzenlenmiştir. Eylül ayı itibariyle sitenin toplu yaşama açılması, ortak hizmetlerin ve yönetim organizasyonunun ilk ve yeni olması, site sakinlerinin taşınma ve alışma süreçleri, anketin hangi ortamda uygulandığına dair özellikleri belirtmektedir.

Ankete katılım sayısı 298'tir. Hangi bloklarda hangi dairelerden katılım olduğu aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

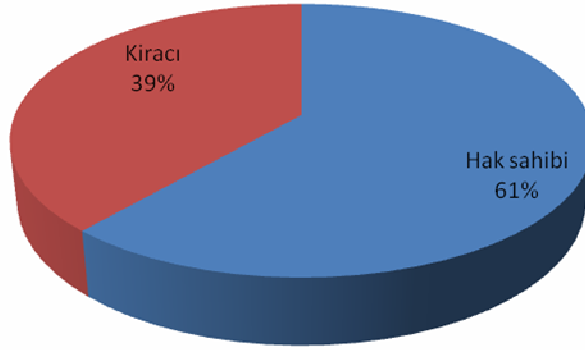
Daire	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Toplam
FB-1A													5
FB-1B													
FB-2A													7
FB-2B													
FB-3A													7
FB-3B													
FB-4A													6
FB-4B													
FB-5A													7
FB-5B													
FB-6A													8
FB-6B													

Tablo 2. Ankete Katılımın Sakin Tipine Göre Dağılımı

	Katılan hane sayısı	Yüzde
Hak sahibi	183	61,4
Kiracı	115	38,6
Toplam	298	100,0

Ankete katılanların önemli bir kısmının hak sahibi olduğu görülmüştür.

Şekil 2. Ankete Katılımın Sakin Tiplerine Göre Dağılım Grafiği

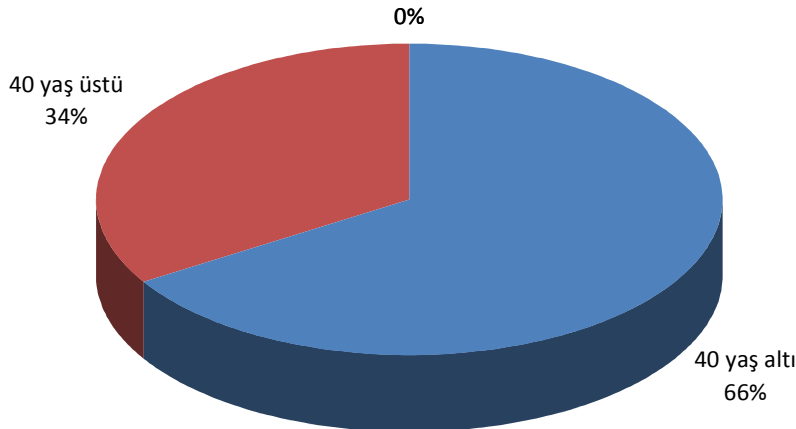


Tablo 3. Ankete Katılımın Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

Yaş	Katılan hane sayısı	Yüzde
40 yaş altı	197	66,1
40 yaş üstü	101	33,9
Toplam	298	100,0

Ankete katılanların büyük oranda 40 yaşının altında oldukları görülmüştür.

Şekil 3. Ankete Katılımın Yaş Gruplarına Göre Dağılım Grafiği

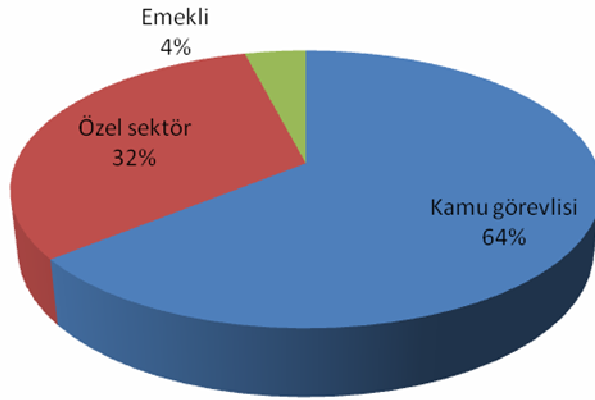


Tablo 4. Ankete Katılımın Meslek Gruplarına Göre Dağılımı

	Katılan hane sayısı	Yüzde
Kamu görevlisi	191	64,1
Özel sektör	95	31,9
Emekli	12	4,0
Toplam	298	100,0

Ankete katılanların büyük kısmının kamu çalışanı olduğu görülmüştür.

Şekil 4. Ankete Katılımın Meslek Gruplarına Göre Dağılım Grafiği

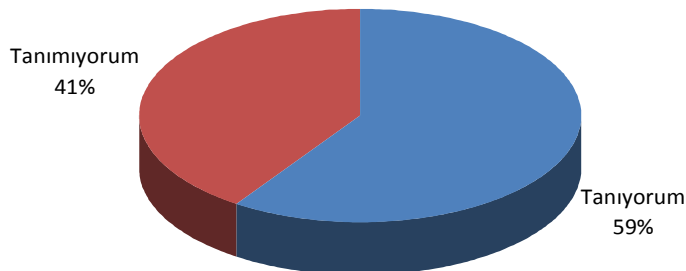


Tablo 5. Blok Temsilcisini Tanıma Dağılımı

	Katılan hane sayısı	Yüzde
Tanıyorum	177	59,4
Tanımıyorum	121	40,6
Toplam	298	100,0

Ankete katılanların çoğunun blok temsilcisinin tanıdığı; fakat tanımayanların sayısının da az olmadığı görülmüştür.

Şekil 5. Blok Temsilcisini Tanıma Dağılım Grafiği



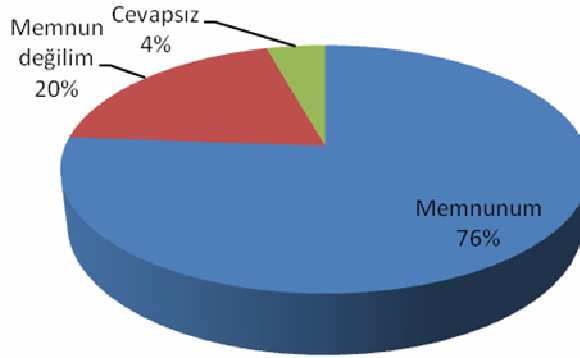
(Anket, blok toplantılarından önce düzenlenmiştir. Dolayısıyla şu an blok temsilcisini tanıma durumu ciddi oranda artmıştır)

Tablo 6. Temizlik Hizmetleri Memnuniyet Dağılımı

	Katılan hane sayısı	Yüzde
Memnunum	227	76,2
Memnun değilim	58	19,5
Cevapsız	13	4,3
Toplam	298	100,0

Ankete katılanların önemli bir çoğunluğunun verilen temizlik hizmetlerinden memnun olduğu görülmüştür.

Şekil 6. Temizlik Hizmetleri Memnuniyet Dağılım Grafiği

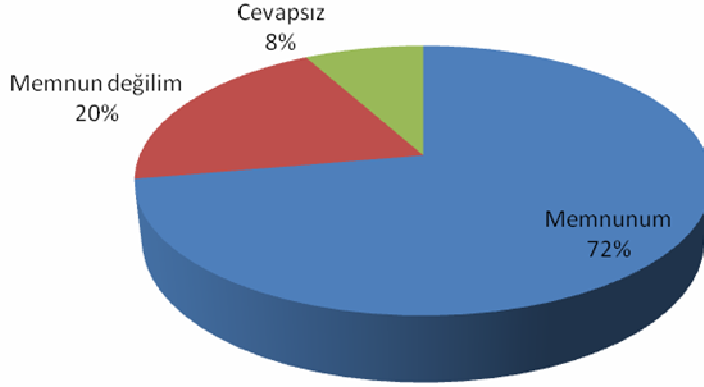


Tablo 7. Güvenlik Hizmetleri Memnuniyet Dağılımı

	Katılan hane sayısı	Yüzde
Memnunum	215	72,2
Memnun değilim	59	19,8
Cevapsız	24	8,0
Toplam	298	100,0

Ankete katılanların önemli bir çoğunluğunun sağlanan güvenlik hizmetlerinden memnun olduğu görülmüştür.

Şekil 7. Güvenlik Hizmetleri Memnuniyet Dağılım Grafiği



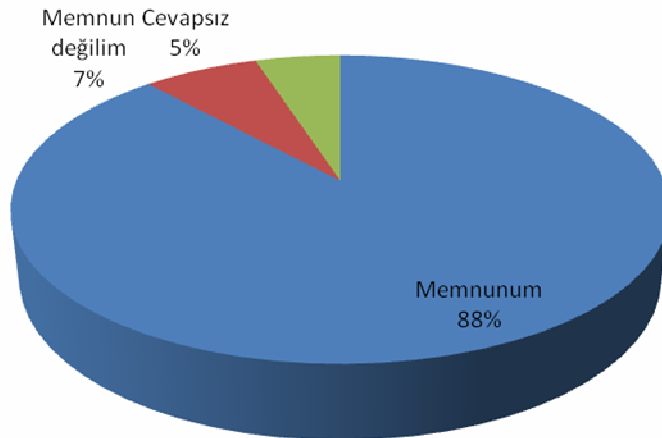
Temizlik ve güvenlik hizmetleri memnuniyet araştırması grafiklerine bakıldığında sakinlerimizin % 74 oranında sağlanan hizmetlerden memnun oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 8. Alış-Veriş Merkezi Hizmetleri Memnuniyet Dağılımı

	Katılan hane sayısı	Yüzde
Memnunum	263	88,2
Memnun değilim	20	6,8
Cevapsız	15	5,0
Toplam	298	100,0

Ankete katılanların önemli bir çoğunluğunun alış-veriş merkezinin verdiği hizmetlerden memnun olduğu görülmüştür.

Şekil 8. Alış-Veriş Merkezi Hizmetleri Memnuniyet Dağılım Grafiği



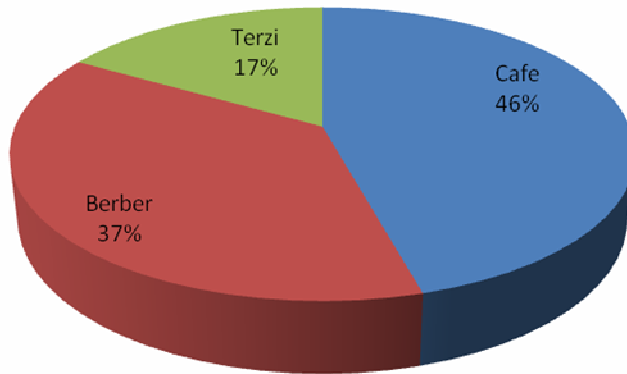
Tablo 9. İş Merkezinde İstenilen Ünite Dağılımı

	Katılan hane sayısı	Yüzde
Cafe	165	45,7
Berber	136	37,6
Terzi	61	16,7
Toplam	362	100,0

Anketin bu bölümünde birden fazla cevap verilebilme imkanı olduğu için ankete katılanların sayısından daha fazla veri elde edilmiştir. Hesaplama ise bu veriye göre yapılmıştır. Buna göre ankete katılanların çoğunluğu iş merkezinde cafeterya ve ardından berber açılmasını dilediği görülmüştür. **(İş merkezinde bulunan cafeterya hizmete girmiştir.)**

Diğer istekler olarak ise 61 adet istek gelmiştir. Bunların dağılımı ise bayan kuaförü (18), sağlık ocağı (11), spor salonu (9), kütüphane (4), tuhafiye (4), kuru temizleme (3), restoran (3), kırtasiye (3), eczane (2), oto yıkama (2), elektronik eşya ve kasap istekleri şeklindedir.

Şekil 9. İş Merkezinde İstenilen Ünite Dağılım Grafiği



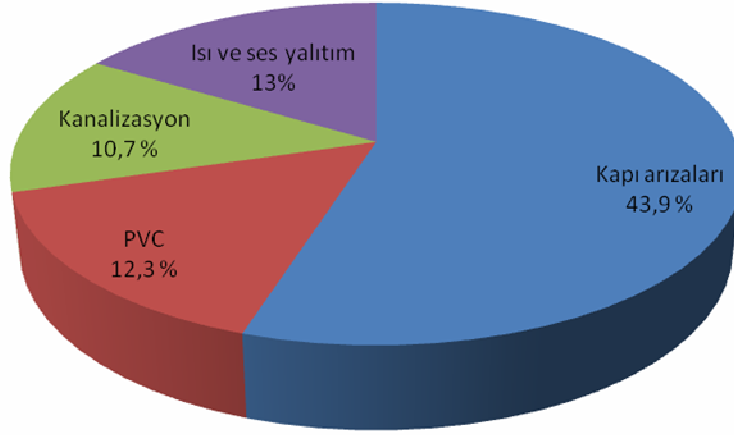
Tablo 10. Dairede İmalattan Kaynaklanan Eksik ve Kusurların Dağılımı

	Katılım	Yüzde (%)
İç veya dış kapılar arızalı/ayarsız	78	43,9
Isı ve ses yalıtım problemleri	23	13,0
PVC sorunları	22	12,3
Kanalizasyon problemleri	19	10,7
Laminat parke	11	6,2
Radyatör sorunları	10	5,6
Fasarit tavan	9	5,0
Çatı problemleri	6	3,0
Toplam	178	100,0

Anketin bu bölümünde birden fazla cevap verilebilme imkanı olduğu için ankete katılanların sayısından değişken veri elde edilmiştir. Hesaplama ise bu veriye göre yapılmıştır.

(Dairelerde imalattan kaynaklanan eksik ve kusurların giderilmesinden yüklenici firma SEHA Yapı A.Ş. sorumludur. Toplu Yapı Yönetim Kurulu olarak düzenlediğimiz anketin derlenmesi ile bir program oluşturulacak ve ilgili birimlere ulaştırılacaktır.)

Şekil 10. Dairede İmalattan Kaynaklanan Eksik ve Kusurların Dağılım Grafiği



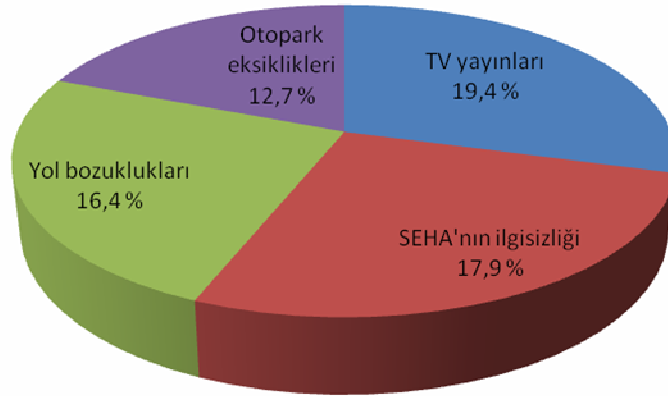
Tablo 11. Genel Blok ve Site Problemlerinin Dağılımı

	Katılım	Yüzde
TV yayınları	97	19,4
Yüklenici firma SEHA Yapı'dan kaynaklanan problemler	89	17,9
Yol ve kaldırım bozuklukları	82	16,4
Otopark yetersizliği/Yanlış park (Geçici planlama yapılmıştır)	63	12,7
Kötü peyzaj (Temaslar devam etmektedir)	45	9,0
İnternet/telefon eksikliği (Problem çözülmüştür)	32	6,4
Köpeklerin varlığı (Çalışma yapılmıştır)	17	3,4
Site girişinde trafik yoğunluğu (Düzenleme yapılmıştır)	15	3,0
Araçların hız yapması/korna (30 km hız sınırı vardır)	13	2,6
Bodrumların bölünmesi	9	1,8
Ortak alanlara ayakkabı bırakma (Ortak alanlara eşya bırakma sözü konusu değildir)	9	1,8
Sigara izmaritleri (Gerekli uyarılar yapılmaktadır)	8	1,6
Bodrumlarda rutubet/kirlilik (Önlem alınmıştır)	8	1,6
Site girişindeki yolun karanlığı (Resmi temaslar kurulmuştur)	4	0,8
Parklarda su birikintileri (Önlem alınmıştır)	4	0,8
Reklam broşürlerinin varlığı (Gerekli uyarılar yapılmıştır)	4	0,8
Toplam	499	100,0

Anketin bu bölümünde birden fazla cevap verilebilme imkanı olduğu için ankete katılanların sayısından değişken veri elde edilmiştir. Hesaplama ise bu veriye göre yapılmıştır. Buna göre TV yayınları, SEHA Yapı'dan kaynaklanan eksiklikler ve ilgisizlik, yol ve kaldırım bozuklukları, otopark eksiklikleri ve peyzaj problemi ön plana çıkmıştır. Lokal tarzdaki problemler bu değerlendirme kapsamına alınmamış olup başka bir çalışma içerisinde değerlendirilmiştir.

(TV yayınları için güçlendirme ve revizyon çalışmaları tamamlanmış olup sistem deneme safhasındadır. Santral kurulum çalışmaları da tamamlanmış ve telefon ve internet hizmetleri sağlanmıştır.)

Şekil 11. Genel Blok ve Site Problemlerinin Dağılım Grafiği



Belirtilen diğer problemler arasında ise blok içi aydınlatmaların yetersiz oluşu (9), sivrisinek oluşumları (3), havalandırma boşluklarının çocuklar için tehlikeli olması (3), caminin ısınma problemi (3), çöp kutularının az olması (3), oyun parklarında paslanmalar (4), zamansız çöp bırakılması (5), sitenin batı tarafındaki ahırın varlığı (2) ve inşaat molozlarının olması yer almaktadır.

Tablo 12. Görüş ve Eleştirilerin Dağılımı

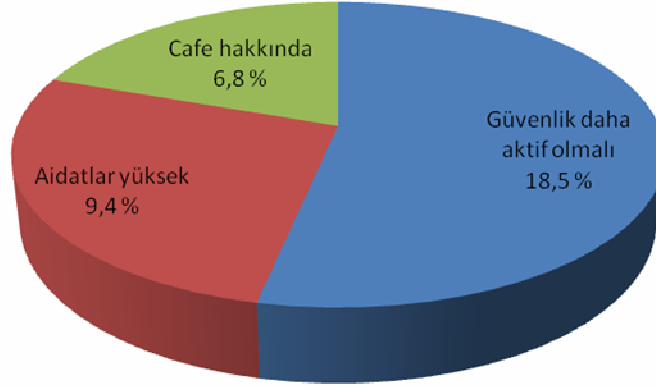
	Katılım	
Cafenin aile ortamında olması	9	
Cafede Lig TV bulunması	11	
Aidatlar yüksek	28	
Güvenlik daha aktif olmalı	27	
Giriş sorgulamaları daha ciddi yapılmalı	28	
Marketin ürün çeşidi az	7	
Markette et ürünleri eksik	9	
Marketin fiyatları pahalı	8	
Temizlik daha iyi yapılmalı	8	
Toplam katılan hane sayısı	135	

Görüş, temenni ve eleştirilere baktığımızda 135 site sakinimizin (herhangi bir konuda) görüş ve eleştirilerini bildirdiği görülmüştür. 298 katılımcıdan güvenlik hizmetlerinden memnun olmayan 59

site sakinimizin 55'i güvenlik hususunda; 298 katılımcıdan 28'i de aidatların yüksekliği konusunda görüş ve eleştirilerini iletmıştır.

(Market, güvenlik ve diğer hususlar ile ilgili görüş ve eleştiriler ilgililerine iletilmiştir.)

Şekil 12. Görüş ve Eleştirin Genel Katılıma Göre Dağılım Grafiği (Tüm katılanlar üzerinden)



Bunların yanı sıra iletilen görüş ve eleştiriler şunlardır:

- Güvenlik kulübesi dağınık vaziyette (2)
- Yönetim Kurulu seçimlerinin TOKİ tarafından hafta içi yapılması (1)
- Siteye dilenciler giriyor (4)
- Ortak alanlara ayakkabı konulmaması (4)
- Atık kağıt kutuları çöp olarak kullanılıyor (2)
- Pazar günü çöp toplanmaması (3)
- Market personeli daha kibar ve güler yüzlü olmalı (3)
- Hortumlar çevrede düzensiz duruyor (1)
- Site Yönetmeliği tam olarak uygulanmalı (6)
- Şehir merkezine bağlantı yolu açılması (3)
- Kapı zilleri kendiliğinden çalıyor (4)
- Spor tesislerine zaman zaman yabancılar giriyor (2)
- Marketin manav reyonundaki tüm ürünlerin etiketleri yok (1)
- Market dilediğine servis yapıyor, dilediğine yapmıyor (2)

(Görüş ve eleştiriler hakkında gerekli işlemler yapılmıştır)

Tablo 13. Önerilerin Dağılımı

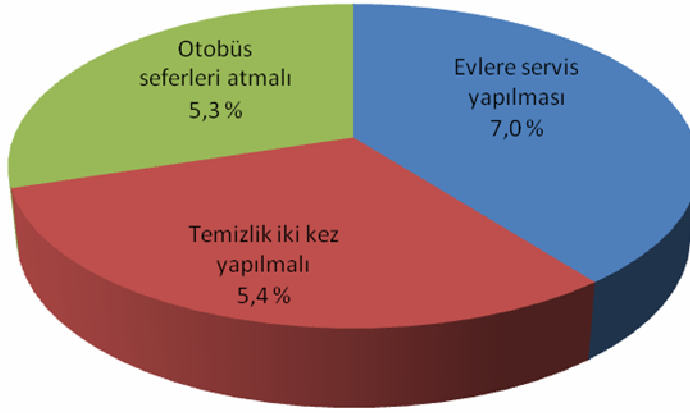
	Katılım	
Market evlere servis yapmalı	21	
Çöp toplama saati akşama alınmalı	6	
Aylık harcamaların internetten yayımlanması	5	
Temizlik haftada iki kez yapılmalı	16	
Otobüs seferleri artırılmalı (Sefer sayıları artırılmıştır)	15	
Balkonların kapatılmasına izin verilmeli	6	
Güvenlik kamera sistemi olmalı (Gündemdedir)	6	

Ortak alanlara ayakkabılık yerleştirilmeli	5	
Sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmeli (Gündemdedir)	11	
Balkona çamaşırlıklara izin verilmeli	3	
Sitede bankamatik olmalı (Çalışma devam etmektedir)	3	
Uygun yerlere spor aletleri konulmalı (Gündemdedir)	2	
Pazar günleri de çöpler alınmalı	4	
Toplam	108	

Önerilerin dağılımına baktığımızda marketin evlere yaptığı servisin daha aktif hale gelmesi ve otobüs sefer sayılarının artırılması önerileri ve istekleri ön plana çıkmıştır.

(İletilen öneriler gündeme alınmıştır.)

Şekil 12. Önerilen Dağılım Grafiği (Tüm katılanlar üzerinden)



Bunların yanı sıra iletilen diğer öneriler ise şunlardır:

- Park yerlerine plaka numaraları yazılmalı (2)
- Siteye ikinci bir giriş kapısı açılmalı (2)
- Doğalgaz boruları boyanmalı (3)
- Güneye bakan spor sahası otopark olabilir
- Eski piller için kutu konulmalı (2)
- Otobüs durağı konulmalı (5)
- Parklara çöp kutuları yerleştirilmeli (4)
- Kamyonlar içeri girmemeli
- Siteye ait özel bir servis aracı olmalı
- 24 saat teknik eleman istihdam edilmeli
- Çöp kamyonu gelene kadar çöplerin konulacağı çöp kutuları olmalı
- Şehir merkezine direk otobüs seferleri olmalı
- Spor salonu açılmalı
- Klimalar uygun yere takılmalı (2)
- Temizlik personeli sayısı artmalı (2)
- Balkonlar kapatılmalı (3)
- Restoran tarzından kapalı bir mekan olmalı
- Blok toplantıları düzenlenmeli

Lokal tarzda gelen şikayet ve görüşler şunlardır:

- Temizlik iyi yapılmıyor (FB-5A)
- Sadece yer temizlikleri yapılıyor (KB6-7)
- Sadece görünen yerler temizleniyor (KB6-7)
- Üstünkörü temizlik yapılıyor (KB6-7)
- Mermerlerdeki inşaat lekeleri çıkmamış (KB6-8)
- Bina yeterince temizlenmiyor (KB6-16)
- Temizlikçiler yüzeysel temizlik yapıyor (FB-3B)
- Daha özenli temizlik yapılmalı (FB-5B)
- Temizlikçiler ağır çalışıyor (KB6-5)
- Bina yeterince temizlenmiyor (KB6-9)
- Merdiven korkulukları ve süpürgelikler de temizlenmeli FB-1B)
- Sitenin girişindeki bloklara gösterilen özen bize gösterilmiyor (KB1-1)
- Temizlikçiler işleri ile ilgilenmiyorlar (KB1-12)
- Spor sahasından gece çok ses geliyor (KB1-21)
- Temizlik yapıldığı belli olmuyor (KB1-25)
- Yapılan temizlik yüzeysel kalıyor (KB1-19)
- Temizlik eksik yapılıyor (KB1-20)
- Blok çevresine kamelya yapılmalı (FB1-B)

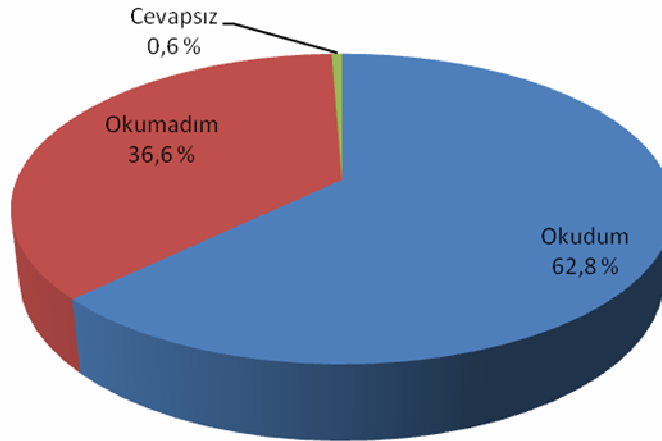
(İletilen konular gündeme alınmış olup gerekli çalışmalar yapılmıştır)

Tablo 13. Yönetim Planı ve Site Yönetmeliği'ni Okuma Durumu Dağılımı

	Katılım	Yüzde
Okudum	187	62,8
Okumadım	109	36,6
Cevapsız	2	0,6
Toplam	298	100,0

Ankete katılanların çoğunluğunun internet sitemizde yayımlanan Toplu Yapı Yönetim Planı ve Site Yönetmeliği'nin okuduğu gözlemlenmiştir.

Şekil 13. Yönetim Planı ve Site Yönetmeliği'nin Okuma Durumu Dağılım Grafiği

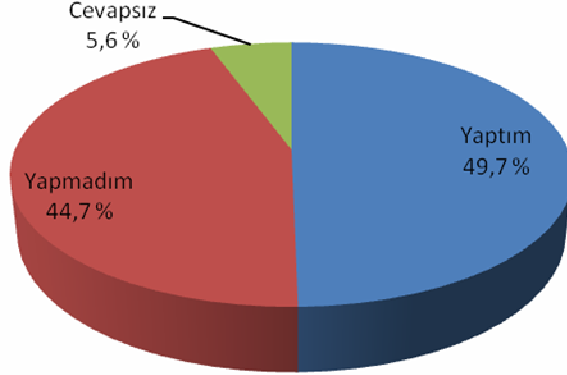


Tablo 14. Adres Değişikliği İçin Nüfus Müdürlüğü'ne Başvurma Durumu Dağılımı

	Katılım	Yüzde
Yaptım	148	49,7
Yapmadım	133	44,7
Cevapsız	17	5,6
Toplam	298	100,0

Ankete katılanların yarısından biraz fazlasının söz konusu işlemi gerçekleştirdiği tespit edilmiştir.

Şekil 14. Adres Değişikliği İçin Nüfus Müdürlüğü'ne Başvurma Durumu Dağılım Grafiği



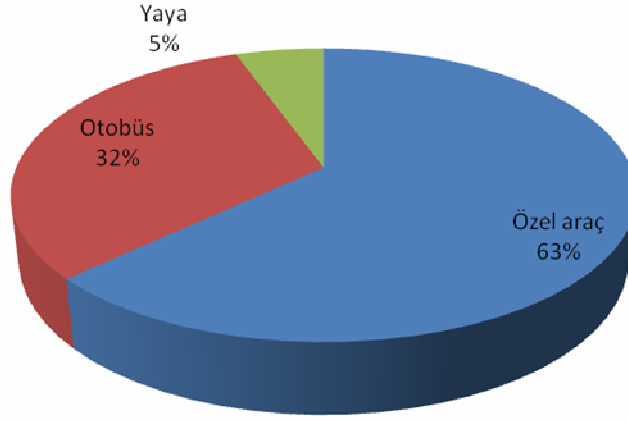
“Hangi aylarda aylık site aidatınızı yatırdınız” sorusuna verilen yanıtlar çerçevesinde katılımcıların çoğunun aylık aidatını düzenli olarak yatırdığı tespit edilmiştir.

Tablo 15. Tercih Edilen Ulaşım Aracı Dağılımı

	Katılım	Yüzde
Özel araç	210	57,7
Otobüs	105	28,9
Taksi	10	2,8
Yaya	18	5,0
Bisiklet	17	4,7
Motosiklet	4	1,0
Toplam	364	100,0

Ankete katılanların önemli çoğunluğunun özel aracını tercih ettiği gözlemlenmiştir.

Şekil 15. Tercih Edilen Ulaşım Aracı Dağılım Grafiği



Tablo 16. İnternet Sitesini Takip Edenlerin Dağılımı

	Katılım	Yüzde
Her gün	32	10,8
Haftada bir	95	31,9
Ayda bir	70	23,5
Hiç bakmadım	93	31,2
Cevapsız	8	2,6
Toplam	298	100,

Ankete katılma baktığımızda site sakinlerimizin % 66'sının internet sitemizi mutlaka ziyaret ettiği,% 32'sinin ise hiç bakmadığı tespit edilmiştir. Bu sonucun çıkmasında anket yapılması sürecinden sitemizde internet bağlantılarının olmaması önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır.

Şekil 16. İnternet Sitesini Takip Edenlerin Dağılım Grafiği

