

**İSTANBUL TEKNİK ÜNİVERSİTESİ ★ FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**TÜRKİYE’DE KAMUSAL TUVALETLER ÜZERİNE BİR TASARIM  
ARAŞTIRMASI: ŞEHİRLİ VE EĞİTİMLİ KULLANICININ TUVALET  
DENEYİMİ**

**DOKTORA TEZİ**

**Zehra SÖZBİR KÖYLÜ**

**Endüstri Ürünleri Tasarımı Anabilim Dalı**

**Endüstri Ürünleri Tasarımı Programı**

**EYLÜL 2015**





**İSTANBUL TEKNİK ÜNİVERSİTESİ ★ FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**TÜRKİYE’DE KAMUSAL TUVALETLER ÜZERİNE BİR TASARIM  
ARAŞTIRMASI: ŞEHİRLİ VE EĞİTİMLİ KULLANICININ TUVALET  
DENEYİMİ**

**DOKTORA TEZİ**

**Zehra SÖZBİR KÖYLÜ  
(502092906)**

**Endüstri Ürünleri Tasarımı Anabilim Dalı**

**Endüstri Ürünleri Tasarımı Programı**

**Tez Danışmanı: Prof. Dr. Alpay ER**

**EYLÜL 2015**



İTÜ, Fen Bilimleri Enstitüsü'nün 502092906 numaralı Doktora Öğrencisi Zehra SÖZBİR KÖYLÜ, ilgili yönetmeliklerin belirlediği gerekli tüm şartları yerine getirdikten sonra hazırladığı “TÜRKİYE’DE KAMUSAL TUVALETLER ÜZERİNE BİR TASARIM ARAŞTIRMASI: ŞEHİRLİ VE EĞİTİMLİ KULLANICININ TUVALET DENEYİMİ” başlıklı tezini aşağıda imzaları olan jüri önünde başarı ile sunmuştur.

**Tez Danışmanı :**      **Prof. Dr. Alpay ER**      .....

**Jüri Üyeleri :**      **Prof. Süleyman A. BELEN**      .....  
Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi

**Doç. Dr. Şebnem TİMUR ÖĞÜT**      .....  
İstanbul Teknik Üniversitesi

**Doç. Dr. Hümanur BAĞLI**      .....  
İstanbul Teknik Üniversitesi

**Yrd. Doç. Dr. Hakan ERTEM**      .....  
Marmara Üniversitesi

**Teslim Tarihi**      :   **29 Haziran 2015**  
**Savunma Tarihi**   :   **11 Eylül 2015**



*Anneme, Babama ve Eşime,*



## ÖNSÖZ

Tez çalışmamda bana bilgi ve birikimi ile yol gösteren ve daima destek olan sevgili tez danışmanım ve hocam Prof. Dr. Alpay ER'e; tez izleme jürileri boyunca çalışmama yaptıkları değerli katkılardan dolayı sevgili hocam ve çalışma arkadaşım Prof. Süleyman Aydan BELEN ve akademik desteğinin yanı sıra manevi desteğini de esirgemeyen Doç. Dr. Şebnem TİMUR ÖĞÜT'e; beni günlük yaşamlarının en mahrem alanlarından olan kamusal tuvalet maceralarına açık yüreklilik ve samimiyetle ortak ettikleri için araştırmama dahil olan tüm katılımcılara; doktoram boyunca "TÜBİTAK BİDEB Yurtiçi Doktora Burs Programı" ile vermiş olduğu maddi destekten dolayı TÜBİTAK BİDEB-Bilim İnsanı Destekleme Daire Başkanlığı'na; yalnızca doktora tezim için değil bugüne kadar başardığım her şey için beni daima destekleyen ve bana inanmaktan asla vazgeçmeyen sevgili anneme ve babama; doktora çalışmam boyunca hep yanımda olan ve bu yorucu ama heyecanlı sürecin her anını benimle paylaşan en iyi arkadaşım ve sevgili eşim Ahmet'e sonsuz teşekkür ederim.

Haziran 2015

Zehra SÖZBİR KÖYLÜ





## İÇİNDEKİLER

### Sayfa

|                                                                                                      |                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| ÖNSÖZ.....                                                                                           | vii                          |
| İÇİNDEKİLER .....                                                                                    | ix                           |
| ÇİZELGE LİSTESİ.....                                                                                 | ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED. |
| ŞEKİL LİSTESİ.....                                                                                   | ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED. |
| ÖZET.....                                                                                            | xvii                         |
| SUMMARY .....                                                                                        | xix                          |
| <b>1. GİRİŞ .....</b>                                                                                | <b>1</b>                     |
| 1.1 Araştırma Problemi ve Konunun Önemi.....                                                         | 1                            |
| 1.2 Çalışmanın Amacı.....                                                                            | 3                            |
| 1.3 Kapsam.....                                                                                      | 3                            |
| 1.4 Araştırma Soruları.....                                                                          | 4                            |
| 1.5 Yöntem.....                                                                                      | 5                            |
| 1.6 Tezin Yapısı .....                                                                               | 6                            |
| <b>2. TEMİZLİK KAVRAMI, UYGULAMALARI VE TEMİZLİĞİN NESNELERİ.....</b>                                | <b>9</b>                     |
| 2.1 Giriş.....                                                                                       | 9                            |
| 2.2 Batılı Toplumlarda Temizliğin Tarihçesi.....                                                     | 9                            |
| 2.3 Antik Dönem ve Sosyalleşme Aracı Olarak Banyo ve Tuvalet.....                                    | 9                            |
| 2.3.1 Ortaçağ ve Sonrasında Avrupa’da Temizliğe Dair İnanışlar ve Uygulamalar.....                   | 13                           |
| 2.3.2 Miyasmalar Teorisi ve Toplumsal Temizlik Hareketi .....                                        | 16                           |
| 2.3.3 Germ Teorisi .....                                                                             | 17                           |
| 2.3.4 Temizliğin Estetiği.....                                                                       | 19                           |
| 2.4 Türk Toplumunda Temizlik Kavramı ve Temizliğin Tarihçesi.....                                    | 22                           |
| 2.4.1 İslamiyet Öncesi Türk Toplumunda Temizlik Kavramı ve Uygulamaları .....                        | 22                           |
| 2.4.2 İslamiyet ve Temizlik.....                                                                     | 23                           |
| 2.4.3 Batılılaşma Temizlik ve Tuvalet Kültürü.....                                                   | 25                           |
| 2.4.4 Türkiye’de Temizlik ve Tuvalet Nesneleri: Taharet Musluğu, Taharet Bezleri ve Maşrapalar ..... | 28                           |
| 2.5 Günümüz Türkiye’sinde Kamusal Tuvaletler ile İlgili Yasal Düzenleme ve Standartlar.....          | 29                           |
| 2.6 Kamusal Tuvaletler ve Temizlik ile İlgili Sosyal Sorumluluk Projeleri ve Kampanyalar.....        | 33                           |
| 2.7 Kamusal Tuvaletlerde Temizliğe Yönelik Tasarımlar ve Teknolojik Çözümler.....                    | 34                           |
| 2.7.1 Fotoselli Ürünler .....                                                                        | 35                           |
| 2.7.2 Otomatik Klozet Kapak Sistemleri .....                                                         | 36                           |
| 2.7.3 Anti-bakteriyel Yüzey Kaplamaları .....                                                        | 37                           |
| 2.8 Sonuç.....                                                                                       | 37                           |
| <b>3. TEMİZLİK İLE İLGİLİ SOSYAL BİLİM YAKLAŞIMLARI.....</b>                                         | <b>39</b>                    |
| 3.1 Kir ve Sistem İlişkisi ve Kirin Sembolik Anlamı .....                                            | 39                           |

|                                                                                                |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2 Toplumsal Yapılanma, Uygarlaşma Süreci ve Temizlik .....                                   | 43        |
| 3.3 “Fecal Habitus” Kavramı .....                                                              | 45        |
| 3.4 İğrenme.....                                                                               | 46        |
| 3.5 Bilim, Teknoloji ve Temizlik Kavramı .....                                                 | 47        |
| 3.6 Sonuç .....                                                                                | 48        |
| <b>4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ.....</b>                                                               | <b>49</b> |
| 4.1 Giriş .....                                                                                | 49        |
| 4.2 Araştırmanın Amaçları .....                                                                | 50        |
| 4.3 Tuvaletler ve Banyolar ile İlgili Araştırmalarda Kullanılan Yöntemlerin Tartışılması ..... | 50        |
| 4.4 Çalışmada Kullanılan Araştırma Yönteminin Tartışılması .....                               | 53        |
| 4.4.1 Kültürel sondalar .....                                                                  | 53        |
| 4.4.2 Kültürel Sondaların Veri Toplama Yöntemi Olarak Kullanılması .....                       | 56        |
| 4.4.3 Kültürel Sondalar Yönteminin Kamusal Tuvaletlerde Kullanılması .....                     | 58        |
| 4.5 Araştırma Sürecinin Aşamaları .....                                                        | 59        |
| 4.5.1 Ön Araştırma .....                                                                       | 59        |
| 4.5.1.1 Ön Araştırmaya Katılacak Kişilerin Belirlenmesi .....                                  | 59        |
| 4.5.1.2 Yöntemin Uygulanması.....                                                              | 59        |
| 4.5.1.3 Ön Araştırmanın Analizi ve Bulgular .....                                              | 64        |
| 4.5.1.4 Ön Araştırmanın Sonuçları.....                                                         | 71        |
| 4.5.2 Araştırmaya Katılacak Kullanıcıların Belirlenmesi .....                                  | 73        |
| 4.5.3 Kültürel Sonda Paketlerinin Tasarlanması ve İçeriği.....                                 | 73        |
| 4.5.4 Paketler ile Veri Toplama.....                                                           | 80        |
| 4.5.5 Görüşme Sorularının Hazırlanması .....                                                   | 83        |
| 4.5.6 Görüşmeler .....                                                                         | 84        |
| 4.6 Verilerin Analizi.....                                                                     | 85        |
| 4.6.1 Veri Analizinin Aşamaları.....                                                           | 86        |
| 4.6.1.1 Açık Kodlama .....                                                                     | 86        |
| 4.6.1.2 Eksen Kodlama .....                                                                    | 88        |
| 4.6.1.3 Seçici Kodlama .....                                                                   | 89        |
| <b>5. BULGULAR VE ANALİZ .....</b>                                                             | <b>91</b> |
| 5.1 Giriş .....                                                                                | 91        |
| 5.2 Kullanıcı Profili ve Araştırma Mekanları.....                                              | 91        |
| 5.3 Kategoriler ve Kuramsal Model .....                                                        | 93        |
| 5.3.1 Kullanıcı .....                                                                          | 97        |
| 5.3.1.1 Bilgi ve Fikirler .....                                                                | 97        |
| 5.3.1.2 Kullanıcının sosyal ve kültürel altyapısı .....                                        | 98        |
| 5.3.1.3 Deneyim .....                                                                          | 99        |
| 5.3.1.4 Kullanıcının Fiziksel Özellikleri .....                                                | 100       |
| 5.3.1.5 Beğeniler .....                                                                        | 101       |
| 5.3.2 İstek ve Endişeler .....                                                                 | 102       |
| 5.3.2.1 Paylaşma fikri ve bir güven sorunu olarak temizlik.....                                | 102       |
| 5.3.2.2 Endişeler.....                                                                         | 104       |
| 5.3.2.3 Temizlikle ilgili istekler .....                                                       | 106       |
| 5.3.2.4 Az zaman geçirme isteği .....                                                          | 107       |
| 5.3.2.5 Teknolojik çözüm isteği .....                                                          | 108       |
| 5.3.2.6 Kontrol .....                                                                          | 109       |
| 5.3.3 Kullanıcıların Kamusal Tuvaletlere Özgü Eylemleri.....                                   | 110       |
| 5.3.3.1 Önceki Kullanıcının İzini Sürme.....                                                   | 110       |
| 5.3.3.2 Tuvaletin Temizliğini Değerlendirme .....                                              | 114       |

|           |                                                                                                                                                                                  |            |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 5.3.3.3   | Yöntem ve Uygulamalar .....                                                                                                                                                      | 116        |
| 5.3.3.4   | Sonraki kullanıcı .....                                                                                                                                                          | 130        |
| 5.3.4     | Fiziksel Çevre.....                                                                                                                                                              | 132        |
| 5.3.4.1   | Mekan ve Ürün Tasarımı .....                                                                                                                                                     | 132        |
| 5.3.4.2   | Mekan ve Ürün Yerleşimi.....                                                                                                                                                     | 157        |
| 5.3.5     | Bakım ve İşletme.....                                                                                                                                                            | 166        |
| 5.4       | Sonuç.....                                                                                                                                                                       | 169        |
| <b>6.</b> | <b>SONUÇ.....</b>                                                                                                                                                                | <b>171</b> |
| 6.1       | Giriş.....                                                                                                                                                                       | 171        |
| 6.2       | Türkiye’de, Şehirli ve Eğitimli Kullanıcıların Temizlik Algısının<br>Şekillenmesinde ve Güncel Hijyen Pratiklerinin Oluşmasında Rol Oynayan<br>Faktörler.....                    | 171        |
| 6.3       | Türkiye’de Şehirli ve Eğitimli Kullanıcıların Temizlik Kavramı ve Algısı<br>Çerçevesinde Kamusal Tuvalet Deneyimi.....                                                           | 175        |
| 6.4       | Türkiye’de, Şehirli ve Eğitimli Kullanıcıların Kamusal Tuvaletlerde ‘Kir’ ile<br>Başa Çıkmak Adına Geliştirdikleri Kullanım Biçimleri.....                                       | 180        |
| 6.5       | Türkiye’de Şehirli ve Eğitimli Kullanıcıların Kamusal Tuvalet Deneyiminde<br>Tasarımın Oynadığı Rol ve Tasarımın Kamusal Tuvaletlerde Temizlik Algısı<br>Üzerindeki Etkisi ..... | 185        |
| 6.5.1     | Ürün-kullanıcının fiziksel etkileşimi.....                                                                                                                                       | 186        |
| 6.5.2     | Ürün Geometrisi.....                                                                                                                                                             | 187        |
| 6.5.3     | Fiziksel ve Psikolojik İşlev .....                                                                                                                                               | 187        |
| 6.5.4     | Teknoloji .....                                                                                                                                                                  | 188        |
| 6.5.5     | Renk, doku ve malzemeler.....                                                                                                                                                    | 189        |
| 6.5.6     | Mekan Organizasyonu ve Aydınlatma.....                                                                                                                                           | 190        |
| 6.6       | Araştırmanın Yönteminin Değerlendirilmesi.....                                                                                                                                   | 192        |
| 6.7       | Araştırmanın Kısıtları.....                                                                                                                                                      | 193        |
| 6.8       | Olası Yeni Araştırmalara Yönelik Öneriler .....                                                                                                                                  | 194        |
|           | <b>KAYNAKLAR.....</b>                                                                                                                                                            | <b>195</b> |
|           | <b>EKLER.....</b>                                                                                                                                                                | <b>203</b> |
|           | <b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>                                                                                                                                                             | <b>213</b> |



## ÇİZELGE LİSTESİ

|                                                                                                                            | <u>Sayfa</u> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Çizelge 4.1 : Paylaşılan Kamusal Tuvalet Mekanları Çizelgesi.....                                                          | 66           |
| Çizelge 4.2 : Ürün Kullanım Biçimleri Çizelgesi.....                                                                       | 67           |
| Çizelge 4.3 : Kodlama örneği. ....                                                                                         | 87           |
| Çizelge 4.4 : Ortaya çıkan kod kavram ve kategorilerin gruplanması-Merkez<br>kategori. ....                                | 88           |
| Çizelge 6.1 : Boşaltım eylemi-ürünler-yöntemler. ....                                                                      | 182          |
| Çizelge 6.2 : Yıkama eylemi-ürünler-yöntemler. ....                                                                        | 183          |
| Çizelge 6.3 : Giriş ve çıkış-ürünler-yöntemler. ....                                                                       | 183          |
| Çizelge B. 1 : “Kullanıcının kamusal tuvaletlere özgü eylemleri” kategorisi, alt<br>kategori , kavram ve kod tablosu. .... | 207          |
| Çizelge B. 2 : “İstekler ve Endişeler” kategorisi, alt kategori , kavram ve kod<br>tablosu. ....                           | 208          |
| Çizelge B. 3 : “Kullanıcı” kategorisi, alt kategori , kavram ve kod tablosu.....                                           | 209          |
| Çizelge B. 4 : Bakım ve İşletme” kategorisi, alt kategori , kavram ve kod tablosu                                          | 209          |
| Çizelge B. 5 : “Fiziksel Çevre” kategorisi, alt kategori , kavram ve kod tablosu. ..                                       | 210          |
| Çizelge C.1 : Kullanıcıların Profili - Üniversite.....                                                                     | 211          |
| Çizelge C.2 : Kullanıcıların Profili – Beyaz Yakalı Özel Sektör Çalışanları.....                                           | 212          |



## ŞEKİL LİSTESİ

### Sayfa

|                                                                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Şekil 2.1 : Totolet hijyenik klozet kapak sistemi.....                                                            | 36  |
| Şekil 4.1 : Grafitti duvarlar ile ölçekli tuvalet maketi ve oyuncak figür (Purin Phanichphant, 2005). ....        | 52  |
| Şekil 4.2 : Ön araştırmada kullanıcılar ile gerçekleştirilen toplantı. ....                                       | 60  |
| Şekil 4.3 : Kartların ön yüzü.....                                                                                | 61  |
| Şekil 4.4 : Kartların arka yüzü. ....                                                                             | 62  |
| Şekil 4.5 : Ürün kullanım biçimlerini kaydetmeye yönelik tasarlanan kart. ....                                    | 74  |
| Şekil 4.6 : Kullanıcıların kamusal tuvalet deneyimlerini hikayeleştirmelerine yönelik tasarlanan kart.....        | 76  |
| Şekil 4.7 : Kullanıcıların deneyimlerini hikayeleştirmelerine yönelik sözcüklerden oluşan çıkartmalar.....        | 76  |
| Şekil 4.8 : Kullanıcıların deneyimlerini hikayeleştirmelerine yönelik görsellerden oluşan çıkartmalar.....        | 77  |
| Şekil 4.9 : Kullanıcıların kamusal tuvalette dokundukları noktaları işaretlemelerine yönelik tasarlanan kart..... | 78  |
| Şekil 4.10 : Bilgi kartları (ön ve arka). ....                                                                    | 79  |
| Şekil 4.11 : Kamusal tuvalet araştırma paketi. ....                                                               | 80  |
| Şekil 4.12 : “Bu tuvaletteki ürünleri nasıl kullandınız?” kartı.....                                              | 81  |
| Şekil 4.13 : “Bu tuvalette nelere dokundunuz?” kartı. ....                                                        | 82  |
| Şekil 4.14 : “Sizin bu tuvaletteki hikayeniz ne?” kartı.....                                                      | 83  |
| Şekil 5.1 : Katılımcıların eğitim düzeyi ve cinsiyet dağılımı. ....                                               | 92  |
| Şekil 5.2 : Kamusal tuvalet mekanları ve cinsiyet dağılımı. ....                                                  | 93  |
| Şekil 5.3 : Kategorilerin birbiri ile olan ilişkisini gösteren kuramsal model.....                                | 96  |
| Şekil 5.4 : Kullanıcı A03’ün deneyimlediği AVM tuvaleti.....                                                      | 111 |
| Şekil 5.5 : Kullanıcı B02’nin deneyimlediği stadyum tuvaleti.....                                                 | 113 |
| Şekil 5.6 : Kullanıcı A04’ün deneyimlediği restoran tuvaleti. ....                                                | 113 |
| Şekil 5.7 : Kullanıcı A05’in tuvaleti kullanma şekli. ....                                                        | 119 |
| Şekil 5.8 : Kullanıcı A11’in deneyimlediği cami tuvaletindeki kapı kilidi.....                                    | 119 |
| Şekil 5.9 : Kullanıcı A01’in tuvaleti kullanmadan önce oturmak için temiz yüzey yaratma aşamaları. ....           | 123 |
| Şekil 5.10 : Kullanıcı B09’un tuvaleti kullanmadan önce oturmak için temiz yüzey yaratma şekli.....               | 127 |
| Şekil 5.11 : Kullanıcı A06’nin cep telefonu ve anahtarı için bulduğu çözüm.....                                   | 129 |
| Şekil 5.12 : Kullanıcı A04’ün deneyimlediği restoran tuvaletinde bulunan klozet örtüleri. ....                    | 131 |
| Şekil 5.13 : Kullanıcı A12’nin deneyimlediği cami tuvaletinde bulunan pisuar.....                                 | 132 |
| Şekil 5.14 : Kullanıcı A08’in deneyimlediği tren tuvaletindeki kapı kolu.....                                     | 134 |
| Şekil 5.15 : Kullanıcı A07’nin deneyimlediği okul tuvaletinde bulunan lavabo. ...                                 | 137 |
| Şekil 5.16 : Kullanıcı A14’ün deneyimlediği kafe tuvaletindeki lavabo ve pisuar. ....                             | 139 |
| Şekil 5.17 : Kullanıcı A03’in deneyimlediği AVM tuvaletinde bulunan gömme kağıt havluluk. ....                    | 140 |

|                     |                                                                                                                                   |            |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Şekil 5.18 :</b> | Kullanıcı A10'un deneyimlediği otel lobisinde bulunan tuvalet.....                                                                | <b>141</b> |
| <b>Şekil 5.19 :</b> | Kullanıcı A03'ün deneyimlediği kafe tuvaletindeki seramik karolar. .                                                              | <b>142</b> |
| <b>Şekil 5.20 :</b> | Kullanıcı A08'in deneyimlediği kafe tuvaletinde bulunan lavabo.....                                                               | <b>143</b> |
| <b>Şekil 5.21 :</b> | Kullanıcı B04 ve Kullanıcı A03'ün deneyimlediği el kurutma cihazı.                                                                | <b>144</b> |
| <b>Şekil 5.22 :</b> | Kullanıcı A08'in deneyimlediği tren tuvaletinde bulunan kapalı tuvalet kağıtlığı. ....                                            | <b>145</b> |
| <b>Şekil 5.23 :</b> | Kullanıcı A02, B05 ve B11'in deneyimlediği AVM tuvaletinde bulunan lavabo.....                                                    | <b>146</b> |
| <b>Şekil 5.24 :</b> | Kullanıcı A11'in deneyimlediği üniversite tuvaletinde bulunan fotoselli armatür. ....                                             | <b>147</b> |
| <b>Şekil 5.25 :</b> | Kullanıcı A13'ün deneyimlediği hastane tuvaletinde bulunan şeffaf tuvalet kağıtlığı. ....                                         | <b>148</b> |
| <b>Şekil 5.26 :</b> | Kullanıcı B10'un deneyimlediği AVM tuvaletinde bulunan şeffaf sabunluklar.....                                                    | <b>149</b> |
| <b>Şekil 5.27 :</b> | Kullanıcı A04'ün deneyimlediği restoran tuvaleti. ....                                                                            | <b>150</b> |
| <b>Şekil 5.28 :</b> | Kullanıcı B05'in deneyimlediği poliklinik tuvaleti.....                                                                           | <b>152</b> |
| <b>Şekil 5.29 :</b> | Kullanıcı A07'nin deneyimlediği otel lobi tuvaleti.....                                                                           | <b>152</b> |
| <b>Şekil 5.30 :</b> | Kullanıcı A08'in deneyimlediği restoran tuvaleti. ....                                                                            | <b>153</b> |
| <b>Şekil 5.31 :</b> | Kullanıcı A01'in deneyimlediği restoran tuvaleti. ....                                                                            | <b>154</b> |
| <b>Şekil 5.32 :</b> | Kullanıcı A03'ün deneyimlediği AVM tuvaletinin girişinde bulunan çiçekler.....                                                    | <b>155</b> |
| <b>Şekil 5.33 :</b> | Kullanıcı A01'in deneyimlediği restoran tuvaletinde lavabonun altında temizlik malzemeleri görünüyor.....                         | <b>156</b> |
| <b>Şekil 5.34 :</b> | Kullanıcı A03'ün deneyimlediği üniversite tuvaletinde, çöp kutusunun klozetin bulunduğu yerden görüntüsü. ....                    | <b>158</b> |
| <b>Şekil 5.35 :</b> | Kullanıcı B12'nin deneyimlediği restoran tuvaletindeki kabin yerleşimi. ....                                                      | <b>158</b> |
| <b>Şekil 5.36 :</b> | Kullanıcı A12'nin deneyimlediği AVM tuvaletinde bulunan lavabo ve batarya.....                                                    | <b>159</b> |
| <b>Şekil 5.37 :</b> | Kullanıcı B07'nin deneyimlediği plaza tuvaletinde bulunan lavabo. ..                                                              | <b>159</b> |
| <b>Şekil 5.38 :</b> | Kullanıcı A13'ün deneyimlediği üniversite tuvaletinde kabin kapısının önünde konumlanan çöp kutusu. ....                          | <b>160</b> |
| <b>Şekil 5.39 :</b> | Kullanıcı B09'un deneyimlediği AVM tuvaleti. ....                                                                                 | <b>162</b> |
| <b>Şekil 5.40 :</b> | Kullanıcı A03'ün deneyimlediği sinema tuvaletinde tuvalet fırçasının üzerinde duran tuvalet kağıdı rulosu.....                    | <b>163</b> |
| <b>Şekil 5.41 :</b> | Kullanıcı A05'in deneyimlediği AVM tuvaletinde birbirine yakın konumda bulunan çöp kutusu ve tuvalet kağıtlığı. ....              | <b>164</b> |
| <b>Şekil 5.42:</b>  | Kullanıcı A06'nın deneyimlediği üniversite tuvaletinde klozet kapağının arkasına sıkışmış olarak duran tuvale kağıdı rulosu. .... | <b>164</b> |
| <b>Şekil 5.43 :</b> | Kullanıcı A13'ün deneyimlediği metro istasyonu tuvaletinde bulunan duvara monte edilmiş çöp kutusu. ....                          | <b>165</b> |
| <b>Şekil 5.44 :</b> | Kullanıcı A11'in deneyimlediği alaturka tuvalette bulunan maşrapa. .                                                              | <b>166</b> |
| <b>Şekil 6.1 :</b>  | Şehirli ve eğitilmiş kullanıcının kamusal tuvalet deneyimi. ....                                                                  | <b>177</b> |



# **TÜRKİYE’DE KAMUSAL TUVALETLER ÜZERİNE BİR TASARIM ARAŞTIRMASI: ŞEHİRLİ VE EĞİTİMLİ KULLANICININ TUVALET DENEYİMİ**

## **ÖZET**

Gündelik yaşamın önemli bir parçası olan kamusal tuvaletlerin koşulları bu tesisleri sürekli kullananların yaşam kalitesini belirgin ölçüde etkilemektedir. Kullanıcılar konut banyolarındaki ürünlere, toplumun diğer bireyleri ile paylaşılması söz konusu olduğunda farklı anlamlar yüklenmekte ve kirlilik ile başa çıkma adına farklı kullanım biçimleri geliştirmektedir.

Temizlik anlayışı tarih boyunca insan bedeni, hastalığın sebeplerine dair fikirler, dini inanışlar ve sosyal yapılanma çevresinde şekillenmiştir. Politika, din ve toplum üçgeninde temizlik ahlaki bir değer kazanmış; kir üst tabakanın alt tabaka, kentli ve aydının ise köylü üzerinde hakimiyet kurduğu ve kontrol altına aldığı bir araç işlevi görmüştür. Her toplumun kendine özgü bir süreçten geçtiği uygarlaşma ve endüstrileşme serüveninde temizlik, sosyal sınıflar arasındaki sınırları yaratma ve değiştirmede rol oynamıştır. İnsanoğlu hangi kültürden olursa olsun temelde aynı bedensel ihtiyaçları paylaşırken bunlara yüklenen anlamlar değişmekte, beraberinde temizlik kavramı ve mahremiyet gereksinimleri de farklılaşmaktadır. Türkiye’de toplumunun tuvalet kullanımını birçok noktada Batılı toplumlardan farklılık göstermektedir. Bu farklılıklar Türk göçebe kültüründen bugüne taşınan öğeler ve İslam dininin şekillendirdiği temizlik anlayışından kaynaklanmaktadır. Modern ve Batılı yaşam biçiminin ve klozetin ithali ile birlikte Türkiye’de temizlik anlayışı ve temizlik uygulamaları da değişerek Batı’ya yaklaşmış ve toplum kendi eklektik temizlik anlayışı ve pratiklerini yaratmıştır.

Temizliğe dayalı fikir ve pratiklere sembolik ve kültürel açıdan yaklaşıldığında, kirli ve temiz arasındaki ayrımın sınıflandırma ve sınırlar inşa edip bunları koruma ile ilgili olduğu; toplumsal açıdan ele alındığında ise bu ayrımın ilkel ve uygar, soylu ve alt tabaka arasındaki sınırı belirlediği görülmektedir. Temizliğe dair fikirler, kültürel ve toplumsal temellere dayandığı kadar bilimsel bilgi tarafından da şekillendirilmektedir. Gelişen teknoloji ve ürünler de bu fikirlerin yayılmasına, belirli standartların yerleşmesine ve pratiklerin uygulanmasına aracılık etmektedir.

Tez çalışmasında Türkiye’de şehirli ve eğitilmiş kullanıcının kamusal tuvaletleri temizlik anlayışı ekseninde nasıl deneyimlediği, kirlilik ile başa çıkmak adına nasıl kullanım biçimleri geliştirdiği, ürünlerin bu eylemlere ne şekilde aracılık ettiği ve temizlik algısında tasarımın nasıl bir rol oynadığını ortaya koymak hedeflenmiştir. Mahrem bir araştırma alanı olan kamusal tuvaletler yöntem konusunda kısıtlamalar getirmektedir. Bu nedenle çalışmada, kullanıcıların kendi deneyimlerini gözlemlediği, kaydını tuttuğu ve bu deneyimlerin yarı yapılandırılmış görüşmeler ile derinlemesine irdelendiği ‘kültürel sondalar’ (cultural probes) yöntemi tercih edilmiştir.

Araştırmanın amaçlarına yönelik tasarlanan kültür sondaları paketleri ile her katılımcı, üç farklı kamusal tuvaletten deneyimlerini ve geliştirdiği farklı kullanım biçimlerini aktarmış, tuvalette yaşadığı olayları hikayeletirmiş ve çektiği fotoğrafları paylaşmıştır.

Araştırma yönteminin geliştirilmesi ve alan hakkında bilgi sahibi olmak adına yedi kullanıcı ile bir ön çalışma yapılmıştır. Araştırmanın temelini oluşturan çalışma ise gününün büyük kısmını ev dışında geçiren ve şehir hayatının içinde aktif olarak yer alan 14 kadın 12 erkek kullanıcı ile gerçekleştirilmiştir. Kültürel sonda paketleri ile deneyimlerin kaydının tutulmasının ardından her kullanıcı ile yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiş, bu görüşmeler ve paketlerde yer alan kullanıcı ifadeleri Temellendirilmiş Kuram (Grounded Theory) yaklaşımının önerdiği yöntemler ile analiz edilmiştir.

Verilerin analizi sonucu şehirli ve eğitimli kullanıcının kamusal tuvalet deneyimini açıklamaya yönelik bir kuramsal model oluşturulmuştur. Bu modele göre kullanıcıların temizliğe dair bilgi ve fikirleri, sosyal ve kültürel alt yapıları ve deneyimleri kamusal tuvaletlere özgü istek ve endişelerini şekillendirmektedir. Kullanıcılar kamusal tuvaletlerde önceki kullanıcının izini sürmekte, tuvaletin temizliği ile ilgili kanıt aramakta, çıkarım yapmakta ve fikir yürütmektedir. Tuvaletin algılanan temizliğine bağlı olarak kullanıcılar isteklerini karşılamak ve endişelerini gidermek adına çeşitli yöntem ve uygulamalar geliştirmektedir. Ürünlerin oluşturduğu fiziksel çevre bu algıyı etkilemekte, geliştirilen yöntem ve uygulamalara aracılık etmektedir.

Kuramsal model ile ortaya konan bulgular araştırma soruları çerçevesinde yeniden ele alınarak kullanıcının temizlik algısı ve güncel hijyen pratiklerinin oluşmasında rol oynayan faktörler, temizlik algısı çerçevesinde kamusal tuvalet deneyimi ve kirle başa çıkmak için geliştirilen farklı yöntemler, kamusal tuvalet deneyiminde tasarımın rolü ve tasarımın temizlik algısı üzerindeki etkisi ortaya konmuştur.

Kullanıcının kamusal tuvalet deneyiminin temelinde paylaşma fikri yer almakta ve kullanıcı kamusal tuvaletlerde temizliği bir güven sorunu olarak algılamaktadır. Araştırma sonucunda kamusal tuvaletlerdeki ürünlerin, boşaltım ve yıkama gibi temel fiziksel gereksinimleri karşılamanın ötesine geçerek; kullanıcıyı ikna etme, temizliğe kanıt gösterme, paylaşma algısını zayıflatarak kişisel alan sunma gibi işlevleri de yerine getirmesinin beklendiği görülmektedir. Kamusal tuvaletteki nesneler temizliğe dair mesajlar taşımakta ve teknoloji ile birlikte kendi temizlik standartlarını yerleştirerek çitayı sürekli yukarı taşımaktadır.

## **A DESIGN RESEARCH ABOUT PUBLIC TOILETS IN TURKEY: TOILET EXPERIENCE OF URBAN EDUCATED USER**

### **SUMMARY**

Public toilets are indispensable part of everyday life and conditions of these facilities dramatically affect the quality of life of the users. Considering the idea of sharing with the other members of society, users' approach to public toilets is different from residential bathrooms and they develop different ways of use in order to deal with the dirtiness.

The concept of cleanliness was shaped around the ideas about disease, religious beliefs and the construction of society. Inside the triangle of politics, religion and society, cleanliness gained a moral value and dirt functioned as an instrument of social control of working class by bourgeois or peasantry by urban class. Cleanliness played its role of creating and shifting the boundaries between social classes throughout the unique adventure of civilizing and industrialization of each society. While human beings share the same physical needs regardless of their cultural identity, being charged with different meanings the concept of cleanliness and needed level of privacy changes accordingly. As a results of the ideas about cleanliness in Islam and the traces of nomadic culture of old Turks, toilet use in Turkey differs from the western world in many ways. The modernization and westernization movement reshaped the idea and practice of cleanliness in Turkey; and society created its own eclectic concept of cleanliness.

The cultural and symbolic aspect of the ideas and practices of cleanliness suggests that the difference between the dirty and clean is about classification and construction of boundaries and control; while the social aspect suggests that it is the difference between primitive and civilized or upper and lower class. The idea and practice of cleanliness is shaped by the progress of scientific knowledge as well as the social and cultural factors. Developing technology and related products mediates these practices and sets their own standards of cleanliness.

The study aims at developing an understanding about the public toilet experience of urban educated user in Turkey with regards to the concept of cleanliness; the methods developed by user in order to deal with the dirtiness, the way that the products mediate these methods; and the role of design in the perceived cleanliness of public toilets. The intimate and private nature of the subject causes many challenges about the research method. As a result, cultural probes method by which users observe and record their own experience was adopted and this method is combined with semi-structured interviews.

A pilot study with seven users was conducted in order to explore the research environment and to refine the method. Main study is conducted with 14 female and 12 male respondents who are active in urban life and spent the most of the day away from home.

Content of the probe packs are designed according to the research goals. Each user has shared their experience from three different public toilets and take photographs of research environment. They also reported different ways of use and narrated of their public toilet experience with given stickers of images and words.

It is critical for the research to be conducted in real-life public toilets, because the focus of the study is perception of cleanliness and methods developed in order to deal with the dirtiness. Cultural probe packs enabled the researcher to gather data from different public toilets such as toilets of shopping malls, mosques, restaurants and pay public toilets around the city. Besides, cultural probes helped to develop a dialog between the researcher and participants and enabled to record the experience as it occurred or shortly afterwards. The self documentation of their activities and observing their own experience helped participants to develop awareness about the research subject. The photographs and notes taken by participants also prompted memory during the interviews. As a result, the interviews were conducted through real user experience of real-life public toilets. After recording the experience with cultural probe packs, the interview data and user statements on the probe pack cards were analyzed according to the methods of Grounded Theory.

Based on the empirical data, a theoretical model was developed in order to explain the public toilet experience of urban educated user and five main categories were identified: “user”, “desires and worries”, the acts of users specific to public toilets”, “built environment” and “maintenance and management”. The model suggests that knowledge and ideas of the user about cleanliness, their social and cultural background and the previous experiences shape their desires and worries about public toilets. Users trace the previous user in public toilets, search for the evidence of cleanliness, observe, interpret and make assumptions. According to the perceived cleanliness of the toilet, users develop different methods and practices. The built environment shaped by toilet fixtures not only effects the perception of cleanliness but also mediates these methods and practices.

In the final chapter of the thesis, the findings which has been categorized by means of theoretical model were discussed according to the research questions. The factors affecting the perception of cleanliness and the current hygiene practices of urban-educated user; public toilet experience with regard to the perception of cleanliness and the methods developed to deal with the dirtiness; the role of design at the public toilet experience; and the effect of design on the perception of cleanliness were reconsidered.

The results indicated that the idea of sharing provides the basis of public toilet experience and cleanliness in public toilets is considered as an issue of reliance. The public toilet experience for urban educated user doesn't mean solely affording a basic need but represent a struggle, a challenge and a source of anxiety. For urban-educated users who follow modern western societies and embrace rationalist principles in their lifestyle, avoiding dirt at public toilets means protecting the purity of their own social category. The methods developed in order to deal with the dirtiness are strategies and tactics of building safe borders with other users.

The study showed that the perception of cleanliness in public toilets was determined by numerous factors and this process is multidimensional and complicated. Public toilets are complicated systems consisting of product, lightning, interior design and organization, maintenance, cleaning service, and both previous and current users. In these systems, design solutions intended for cleanliness are meaningful and effective

as long as they convince the user and perceived correctly. While the intervention area of design is limited in public toilets, even simple design decisions like product form or color is determinant to the message of cleanliness carried by products. By considering different dimensions of public toilet experience and users' perspective, developing more qualified and reassuring design solutions is possible. Although only the design itself falls behind showing a dirty toilet as clean and hygienic; in an well-maintained facility, convincing and reliable solutions from the users point of view are effective. Objects of public toilets transfer messages of cleanliness, impose their own standards and consistently set these standards higher and higher.



## 1. GİRİŞ

*Toplum için kamusal tuvaletler gibisi yok. Toplumun içinde değil, dışında olduğu da söylenemez. İhtiyaç duyulan ama nadiren talep edilen... İnsana dair tüm korku ve alışkanlıkların kesiştiği bir yer: endişe, iğrenme, konuşma, süslenme, cinsellik. Toplum tarafından kullanılsa bile toplumun gözünden uzak muğlak mekanlar. Bir sığınma ve sosyalleşme, gereksinim ve suç mekanı... .. Kamusal tuvaletlere ilgisiz kalmak hayata ilgisiz kalmak demektir. (George, 2008, p.134)*

### 1.1 Araştırma Problemi ve Konunun Önemi

Bu çalışmanın başlangıç noktasını oluşturan temel problem, kamusal tuvaletler ve konut tuvaletlerinde yer alan ürünlerin ve bu ürünlerin hizmet ettiği işlevlerinin aynı olmasına karşılık kullanıcıların kamusal tuvaletlerde yer alan ürünlere konut tuvaletlerinde yer alan ürünlerden farklı şekilde yaklaşımları ve beklenenden farklı kullanım biçimleri geliştirmeleridir. Konutlarda öngörülen kullanım biçimi geçerliiyken, kamusal alanda kullanıcılar klozetin üzerine çıkarak çömelmek, yarı oturur pozisyonda kullanmak, kapı kollarını dirsek ile açmak gibi kullanım biçimleri sergilemektedir. Bu açıkça göstermektedir ki konut banyolarındaki ürünlere, toplumun diğer bireyleri ile paylaşılması söz konusu olduğunda farklı anlamlar yüklenmekte ve farklı yaklaşılmaktadır.

Kamusal tuvaletler kültürel, sosyal ve psikolojik olarak anlam yüklü mekanlardır ve bu mekanlardaki ürünler için farklı kullanım biçimlerinin geliştirilmesinde yüklenen farklı anlamların etkisi büyüktür. Bu da kamusal tuvaletler ve bu mekanlarda yer alan ürünler ile ilgili yapılacak bir araştırmada ürünlerin yalnızca fiziksel bir ihtiyaca fonksiyonel bir yanıt olarak ele alınmasındansa -ki bu fiziksel ihtiyaç ve ürünlerin fonksiyonu konut tuvaletlerindeki ürünlerden farklı değildir- cinsiyet, mahremiyet, temizlik gibi kavramlar göz önünde bulundurularak kültürel birer nesne olarak ele alınmasını zorunlu kılmaktadır.

Barcan (2010), kamusal tuvaletleri “kültürel olarak kirli” olarak tanımlamakta ve memnuniyetsizlik, iğrenme, endişe ve hatta korku ile lanetlenmiş muğlak mekanlar olduğunu ortaya koymaktadır. “Tuvaletler gibi kültürel olarak kirli mekanlar;

mimarlar, tasarımcılar, planlamacılar ve düzenleyiciler için bir problem ve ikileme ev sahipliği yapmaktadır çünkü barındırdıkları belirsizlikler için uygun tek bir tasarım yapmak imkansız değilse de zordur” (Barcan, 2010, p.25).

İnsanoğlu hangi kültürden olursa olsun temelde aynı bedensel ihtiyaçları paylaşıırken bunlara yüklenen anlamlar değişmekte, beraberinde temizlik kavramı ve mahremiyet gereksinimleri de farklılaşmaktadır. Türkiye’de toplumunun tuvalet kullanımını birçok noktada Batılı toplumlardan farklılık göstermektedir. Bu farklılıklar Türk göçebe kültüründen bugüne taşınan öğeler ve İslam dininin şekillendirdiği temizlik anlayışından kaynaklanmaktadır. Toplum Batılılaşma sürecinin bir getirisi olarak klozeti konut tuvaletlerinde ve kamusal tuvaletlerde kullanmaya başlamıştır. Bugün, şehirlerde konut banyolarında hela taşı yerini yavaş yavaş klozete bırakırken, kamusal tuvaletlerde dini ve kültürel şartlanmaların bir getirisi olarak “çömelmek mi oturmak mı?” ikilemi sürmektedir.

Modern ve Batılı yaşam biçiminin ve klozetin ithali ile birlikte Türkiye’de temizlik anlayışı ve temizlik uygulamaları da değişerek Batı’ya yaklaşmıştır. Türkiye’de, toplumunun bugünkü temizlik alışkanlıklarını edinmesi ve mevcut temizlik normlarının yerleşmesi Batılı toplumlara göre çok farklı bir süreçten geçtiği görülmektedir. Orta Asya Türk toplumlarından gelen inanış ve uygulamalar, İslamiyet ile birlikte gelen temizlik anlayışı ve Batılılaşmanın etkisiyle, toplum kendi modern temizlik anlayışını yaratmış ve kendine özgü tuvalet kullanımı ve temizlik pratikleri geliştirmiştir. Bütün bunlar göz önünde bulundurulduğunda, Türkiye coğrafyası kamusal tuvaletler ile ilgili yapılacak bir araştırmada benzersiz bir kullanıcı profili ortaya koymakta, bu da çalışmayı özgün ve ilginç kılan en önemli unsurlardan birisi olarak öne çıkmaktadır.

Kamusal tuvaletler ve bunların kullanımı ile ilgili, çoğunluğu Batılı toplumları referans alarak yapılan araştırmaların ve geliştirilen teorilerin Türkiye’de toplumunun tuvalet kullanımı ile bu eylemleri şekillendiren sosyal ve kültürel faktörleri ilişkilendirmek ve açıklamaktaki yeterliği ise tartışılmalıdır. Kamusal tuvaletler ile ilgili gerçekleştirilmiş araştırmaların büyük çoğunluğu şehircilik, kültürel coğrafya, antropoloji, sosyoloji, cinsiyet araştırmaları alanlarında yoğunlaşmakta ve konuyu ürün tasarımı ve kullanıcı perspektifinden ortaya koyan çalışmaların, özellikle de saha çalışmalarının azlığı dikkati çekmektedir (Gerhenson ve Penner, 2009). George’a göre sosyolog ve antropologların istila etmesi gereken bu



alanın görmezden gelinerek akademik çalışmaların dışında bırakılmasını anlamak güçtür (2008).

Gündelik yaşamın vazgeçilmez bir ögesi olan kamusal tuvaletlerin ve burada kullanılan ürünlerin koşulları bu tesisleri sürekli kullananların yaşam kalitelerini belirgin ölçüde etkilemektedir. Bu alanda yapılacak çalışmanın; kullanıcıyı, yalnızca antropometrik verileri çerçevesinde araştırmaya dahil etmenin ötesinde, tuvaleti gündelik yaşam pratiğinin gerçekleştirilmesinde rol oynayan kültürel bir nesne olarak ele alarak tasarım araştırmalarına ve pratiğine önemli katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## **1.2 Çalışmanın Amacı**

Türkiye’de şehirli ve eğitimli kullanıcının kamusal tuvalet deneyimine odaklanan bu çalışmanın amacı kullanıcıların kamusal tuvaletlerdeki ürünler için geliştirdiği farklı kullanım biçimlerini saptamak ve bu kullanım biçimleri ile temizlik anlayışı arasındaki ilişkiyi incelemektir. Bu sayede kamusal tuvaletlerde temizlik algısına tasarım ile yapılabilecek müdahalenin sınırlarının ortaya koyulması hedeflenmektedir. Çalışmada kamusal tuvaletlerde yer alan ürünlerin, belirli bir ihtiyaca cevap veren fonksiyonel nesnelerden çok, gündelik yaşamda belirgin rol oynayan kültürel birer nesne olarak ele alınması hedeflenmiştir.

## **1.3 Kapsam**

Kamusal tuvaletlere pratik ve sembolik işlevini kazandıran mahremiyet, utanç, iğrenme ve temizlik gibi kavramların, sosyal ve kültürel çerçevede incelenmesini amaçlayan literatür çalışması sonucu konunun hem temizlik ve hem de mahremiyet kavramları çerçevesinde ele alınmasındansa araştırma kapsamının “temizlik” olarak daraltılmasına karar verilmiştir. Temizlik anlayışı, yerleşmiş temizlik normları ve alışkanlıklarının kamusal tuvaletlerde, kullanıcı-ürün ilişkisini şekillendirmede ne denli etkili olduğu açıktır. Fakat bu tek yönlü bir etki olmanın ötesinde karşılıklı bir etkileşimdir. Kullanım biçimi ve ürünün kendisi, bu normlar ve alışkanlıklar tarafından şekillendirilse de, ürünün ve tuvaletlerin tasarımının da temizlik alışkanlıklarının ve temizliğe dair fikirlerin yerleşerek yayılması ve yeniden yapılandırılmasındaki etkisi de ortadadır. Tuvalette mahremiyet kavramı, yerleşme

ve vazgeçilmez olma süreci bakımından toplumdan topluma farklılık gösterse de evrensel bir gereksinim olarak ortaya çıkmaktadır. Temizliğin ise mahremiyet ile kıyaslandığında çok daha “kültüre özgü” bir kavram olduğu görülmektedir. Yukarıda da bahsedildiği gibi modernleşme ve Batılılaşma süreci, dini şartlanmalar ve kültürel etkileşimler gibi faktörler ile birlikte ele alındığında; temizlik algısı ve temizlik uygulamaları bakımından Türkiye kendine özgülüğü ile ön plana çıkmaktadır. Bu da araştırma odağının temizlik olarak daraltılmasının bir diğer sebebidir.

Kira (1979), tuvalet ve banyo mekanlarında tüm tesisi tek bir birim olarak ele alan bir yaklaşım geliştirmenin zorunlu olduğunu aksi taktirde temel ilişkilerin ve tamamlayıcı unsurların göz ardı edilebileceğini belirtmiştir. Kamusal tuvalet kullanımını; bu mekânlarda gerçekleşen farklı gündelik yaşam pratikleri ve paylaşım görmezden gelinerek yalnızca belirli bir eylem veya ürün çerçevesinde ele almak, mekanı sosyal ve kültürel bağlamından koparmak anlamına da gelecektir. Kamusal tuvaletlerde temizlik algısı ve ürün kullanıcı ilişkisi ile ilgili yapılacak çalışma, mekanda bulunan tek bir ürünün ele alınmasındansa tüm tuvalet mekanını ürünler, kanalizasyon, mimari, kullanıcılar ve etkileşimlerden oluşan bir sistem olarak ele almayı gerektirmektedir. Çalışma, kullanıcıların kamusal tuvaletlerdeki deneyimlerinde odaklanmakta ve tasarım kavramını bütünsel bir bakış açısı ile ele almaktadır. Kamusal tuvaletler birçok farklı tasarım disiplininin uygulama alanına girmekte ve kamusal tuvaletlerdeki kullanıcı deneyiminde ürün tasarımı, görsel iletişim tasarımı, mimarlık ve iç mimarlık gibi farklı tasarım alanları belirleyici rol oynamaktadır. Bu nedenle çalışmada tasarım kavramı yalnızca ürün tasarımı kapsamında değil, bu dört disiplinin bir araya gelerek oluşturduğu bütünsel bir kullanıcı deneyimi tasarımı olarak değerlendirilmiştir. Kamusal tuvaletlerde bulunan tek bir ürün ve tek bir eylem yerine buradaki kullanıcı deneyiminin tamamına odaklanmak; mekandaki ürünler, mekan tasarımı, aydınlatma tasarımı ve ürün kullanıcı etkileşimini bir bütün olarak ele almak hedeflenmiştir.

#### **1.4 Araştırma Soruları**

Araştırmanın amaçları çerçevesinde belirlenen araştırma soruları aşağıda yer almaktadır:

- (1) Türkiye’de, şehirli ve eğitimli kullanıcıların temizlik algısının şekillenmesinde ve güncel hijyen pratiklerinin oluşmasında rol oynayan faktörler nelerdir?
- (2) Türkiye’de, şehirli ve eğitimli kullanıcılar kamusal tuvaletleri temizlik kavramı ve algısı çerçevesinde nasıl deneyimlemektedir?
- (3) Türkiye’de, şehirli ve eğitimli kullanıcıların kamusal tuvaletlerde ‘kir’ ile başa çıkmak adına geliştirdikleri kullanım biçimleri nelerdir?
- (4) Türkiye’de şehirli ve eğitimli kullanıcıların kamusal tuvalet deneyiminde tasarımın oynadığı rol ve tasarımın kamusal tuvaletlerde temizlik algısı üzerindeki etkisi nedir nedir?

## 1.5 Yöntem

Araştırma sorularına yanıt verebilmek için, öncelikle detaylı bir literatür araştırması gerçekleştirilmiştir. Batılı toplumların güncel temizlik algısı ve temizlik uygulamalarının hangi süreçten geçerek bugünkü halini aldığına ve yine bu toplumların temizlik algısına dair detaylı bir literatür çalışması yapılmıştır. Literatür taramasının önemli bir bölümü de Türkiye’de toplumunun günümüzdeki temizlik algısı ve pratiklerinin nasıl geliştiği, bunların Batılılaşma ve modernleşme süreci ile nasıl ilişkilendiği, Batılı toplumlar ile olan farkları ve benzerliklerine odaklanmıştır. Literatür araştırmasının diğer bir bölümü de temizlik kavramı ve kirlilik ile ilgili sosyal bilimsel yaklaşımları kapsamaktadır.

Kullanıcıların temizlik algısı ile geliştirilen kullanım biçimleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymak, kamusal tuvalet deneyimini anlamak ve kamusal tuvaletlerin tasarımı ve temizlik algısı arasındaki ilişkiyi araştırmak için ise bir saha çalışması gerçekleştirilmiştir. Kullanılan yöntemin işlerliği ve etkinliğinin test edilmesi için bir ön çalışma yapılmış, ön çalışmadan çıkan sonuçlar çerçevesinde gerekli revizyonlar yapılarak saha çalışması uygulanmıştır.

Araştırma konusunun mahrem ve hassas doğası yöntem ve yaklaşım açısından birçok zorluğu da beraberinde getirmektedir. Kamusal tuvaletlerde kullanıcı deneyimine ve kullanım biçimlerine odaklanan çalışmada mahremiyet faktörü nedeniyle kullanılabilecek yöntemler sınırlıdır. Araştırmaya katılan bireylerin kendilerine dair belki de en mahrem detayları paylaştığı araştırmada, araştırmacı ve kullanıcılar

arasında diyalog oluşturabilmek için duyarlı bir yaklaşım ve yaratıcı yöntemler geliştirmek zorunlu olmuştur. Bu nedenle kullanıcıların kendi deneyimlerini gözlemlediği ve kaydını tuttuğu ‘kültürel sondalar’ (cultural probes) yöntemi tercih edilmiş ve bu deneyimler yarı yapılandırılmış görüşmeler ile derinlemesine irdelenmiştir. Çalışmada elde edilen veriler Temellendirilmiş Kuram yaklaşımının önerdiği yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir. Yöntem ve araştırmanın aşamaları tezin ‘Araştırma Yöntemi’ bölümünde detaylı olarak tartışılmaktadır.

## 1.6 Tezin Yapısı

Tezin 2. bölümünde Batı dünyası ve Türkiye’de temizliğe dair fikirlerinin tarihsel süreç içinde nasıl gelişip değişerek bu günkü halini aldığı anlatılmaktadır. Temizlik kavramı ve uygulamaların evrimi farklı zaman dilimlerinde öne çıkan düşünce biçimleri çerçevesinde incelenmiş, buna aracılık eden nesneler ele alınmış ve Türkiye’de kamusal tuvaletlere ilişkin yasal düzenleme ve standartlara da yer verilmiştir.

3. bölümde ise temizlik ile ilgili sosyal bilimsel yaklaşımlara yer verilmiştir. Bu bölümde, temizlik ve kirlilik kavramlarını uygarlaşma sürecinin ve toplumsal yapılanmanın bir parçası, sosyal ve kültürel sistemlerin bir kanıtı olarak değerlendiren teoriler ele alınmış, temizlik kavramının bilim ve teknolojiye gelişmeler ile olan ilişkisi irdelenmiştir.

4. bölümde tezde kullanılan araştırma yöntemi ve araştırmanın aşamaları detaylı bir şekilde anlatılmaktadır. Bu bölümde kamusal tuvaletlerde kullanılan yaratıcı yöntemlere yer verilmiş, kültürel sondalar yönteminin farklı yönleri ve araştırma konusuna uyarlanması tartışılmış, ön çalışma ile araştırmanın aşamaları ve analiz süreci anlatılmıştır.

5. bölümde görüşmeler ve kültürel sonda paketlerinden elde edilen verilerin analizi sonucu geliştirilen kuramsal çerçeve ve elde edilen araştırma bulgularına yer verilmiştir. Kuramsal çerçeveyi oluşturan temel kategoriler ve bunlar arasındaki ilişkiler kullanıcı ifadelerinden yapılan alıntılar ile desteklenerek açıklanmıştır.

---

“Cultural Probes” yönteminin Türkçe alanyazında karşılığı bulunmadığından tez çalışmasında “Kültürel Sondalar” şeklindeki birebir çevirisi kullanılmıştır.

6. bölümde ise 5. bölümde yer alan bulguların özetine yer verilmiş, bulgular tezin amaçları ve çerçevesinde yeniden ele alınarak, çalışmaya yön veren alan yazın ile bağlantıları tartışılmıştır. Bu bölümde ayrıca tezin araştırma yöntemi açısından katkısı ve ileride yapılabilecek çalışmalara ilişkin öneriler bulunmaktadır.



## **2. TEMİZLİK KAVRAMI, UYGULAMALARI VE TEMİZLİĞİN NESNELERİ**

### **2.1 Giriş**

Bu bölümde Batı dünyasında ve Türkiye’de temizliğe dair fikirlerinin tarihsel süreç içinde nasıl gelişip değişerek bugünkü halini aldığı anlatılmaktadır. Batılı toplumlarda ve Türkiye’de temizlik kavramı ve uygulamalarının evrimi ve bu süreçte aracılık eden nesneler ele alınmakta ve günümüz Türkiye’inde kamusal tuvaletler ile ilgili yasal düzenleme ve standartlara yer verilmektedir.

Temizlik kavramının tarihini başlayıp biten bir öykü olarak ele almak yerine farklı zaman dilimlerinde temizliğe dair öne çıkan hakim düşünce biçimleri ve uygulamalara yer verilmiştir. Bunların bir kısmı geçerliğini çoktan yitirse de bazılarının günümüz yaşam pratikleri ve temizlik anlayışındaki izleri hala görülebilmektedir.

### **2.2 Batılı Toplumlarda Temizliğin Tarihçesi**

Batılı toplumların temizlik alışkanlıkları ve uygulamalarındaki değişimi anlamak, Türk toplumunun bu süreçte Batı’dan nasıl farklılaştığını ortaya koymak açısından önemlidir. Günümüzde kullanılan banyo gereçlerinin büyük kısmı Batılı toplumların temizlik anlayışı ve atıklar ile başa çıkma yöntemlerini yansıtmaktadır. Tarihsel süreci anlamak bu ürünlerin nasıl ortaya çıktığı ve temizliğe dair uygulamalarda nasıl yer bulduğunu anlamak açısından da önemlidir.

### **2.3 Antik Dönem ve Sosyalleşme Aracı Olarak Banyo ve Tuvalet**

Antik Yunan’da temizlik kavramı temel olarak iki türdür. Bunlardan ilki temizliğin ruhsal arınma ile ilişkili olup tanrılar tarafından kabul görmek için gerekli olduğu inanışıdır. İkincisi ise temizliği doğrudan sağlıklı ve uzun bir yaşam ile ilişkilendiren düşüncedir (Sevimli, 2005).

Antik Yunanlar tanrıları ve prensesleri, tıp tanrısı Asklepios'un kızı Hygieia'nın adıyla temizliğe yeni ve kalıcı bir kavram getirmiştir: Hijyen. Sağlık ve temizlik tanrıçası Hygieia babasının iyileştirme olan mitolojik görevini, koruyucu olarak gerçekleştirmektedir. Bugün birçok farklı dilde yerini bulan 'hijyen' sözcüğünün güncel sözlük anlamı sağlığı koruma bilimi, sağlığa zarar verecek ortamlardan korunmak için yapılacak uygulamalar ve alınan temizlik önlemlerinin tümüdür (TDK, 2014).

Uzun bir gelişim döneminden sonra yaklaşık MÖ 400 yıllarında Antik Yunan'da hijyen kavramı insan hayatının her alanına (hava, beslenme, uyku, çalışma, egzersiz, temizlik, düşünce) etki eden tıbbi bir uzmanlık alanı olarak ortaya çıkmıştır. Evrene bütünsel bir bakış açısıyla yaklaşan Antik Yunan'da hijyen kavramı da yalnızca bedensel sağlık ve temizlikle sınırlı olmanın ötesinde zihin ve beden olarak bütünlüğü ifade eden bir düşünce ve bir yaşam biçimidir. Temelde öz denetim ve kendini geliştirmeye dayalı bir öğretilerdir. Hijyen kavramına dair çevresel ve davranışsal faktörler altı temel başlık altında ifade edilmiştir: hava, bedensel çalışma ve egzersiz, yiyecek ve içecek, uyku ve uyanıklık, boşaltım, zihnin tutkuları (Smith, 2007).

Hipokrat hastalıkların sebebinin vücut sıvılarının dengesi, bunların birbiriyle olan uyumu ve çevresel faktörlerden kaynaklandığını, topraktan ve çürüyen organik maddelerden yayılan zehirli buharın (miyasmalar) hastalığa neden olduğunu belirtmiştir.

Su Antik Yunan'da büyük anlam ifade etmektedir. Yerleşim bölgelerinde temiz su kaynakları bulunmasına büyük önem verilmekle birlikte bu toplumsal ilerleme ve refahın bir göstergesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Açık hamamlar yıkanmanın yanı sıra bir sosyalleşme aracı olarak görev yapmaktadır. Sınıf ayrımı gözetmeksizin herkesin erişimine açık temiz su kaynakları toplumu bir araya getirmektedir. Suyun ruhu ve bedeni serinlettiği, temizlediği, yenilediği düşüncesiyle birlikte arınma seremonilerinin odak noktası haline gelerek aynı zamanda da tanrısal bir anlam kazandığı görülmektedir (Smith, 2007).

Toplum yıkanmakla gurur duymakta, bunu göstermeye çalışmakta ve çıplaklıktan utanmamaktadır. Herkesin hamamlara erişimi bulunmakta ve her birey yıkanmaktadır. Bu alandaki teknolojik gelişme de talebi takip etmekte ve su ile ilgili yapılarda gelişmiş bir mühendislik örneği sergilenmektedir. Bu yapıların en



önemlileri su kemerleri, sarnıçlar, su kuyuları, su kanalları ve kanalizasyon sistemidir. Gerçekleştirilen arkeolojik kazılarda suyun kaynaklardan kanallar ve borular vasıtası ile şehre dağıtıldığına dair veriler elde edilmiştir (Sevimli, 2005). Var olan su kaynaklarını kullanmak, yağmur suyu biriktirmek dışında şehre su taşınması ve yapay su kaynaklarının yaratılması da söz konusudur. Bu teknolojilerin kökeni Mezopotamya ve Mısır'a dayansa da sosyal anlamda bir dönüşüm geçirerek insanları bir araya getiren bir aracıya dönüşmüştür (Smith, 2007).

Smith, özdenetim ve kendini geliştirmeye dayalı Antik Yunan öğretilerinin Hristiyanlıktaki kendini sınama, kişisel meditasyon, dua ve günah çıkarmaya dönüşerek gittikçe daha da karmaşılaştığını belirtmiştir (2007). Antik Roma'nın büyük bölümü Antik Yunan'ın kendini geliştirme öğretisinin uygulamalarını büyük bir ciddiyetle devam ettirmiştir. Tıbbi ve kozmetik bakım konularında uzmanlaşmış, su yapıları konusunda imkanlarını sonuna kadar kullanmış ve Avrupa'nın görüp göreceği sağlık konusunda bilinçli en kalabalık üst tabakaya sahip olmuştur.

Romalılar için tuvaletler yalnızca doğal bir ihtiyaca cevap vermenin ötesinde, sosyalleşmek için bir araya gelen mekanlardır. Su kanalları ve kanalizasyon sistemleriyle ünlü Antik Roma'da 'latrina' adı verilen kamusal tuvaletler de bu teknolojinin bir parçasını oluşturmaktadır. Roma hamamları birer kamusal tuvaleti de barındırmakta ve bu tuvaletler içerisinde suyun dolaştığı bir kanal sistemine bağlanmaktadır. Su yardımı ile kanallar boyunca taşınan atıklar yer altından geçen bir kanalizasyon sistemine katılmaktadır. (Magness, 2012)

Konutlardaki durum ise bundan oldukça farklıdır. Birçok konutta tuvalet olmadığından lazımlıklar kullanılmakta ve bunlar doğrudan sokağa yada sokakta bulunan fosseptik çukurlarına boşaltılmaktadır. Evlerde diğer çöpler de fosseptik çukuruna boşaltıldığından bu tuvalet kapları mutfağın yakınına konumlandırılmış, fosseptik çukurları boşaltıldıktan sonra tarım arazilerinde gübre olarak kullanılmıştır.

Pompei gibi iyi tasarlanmış ve gelişmiş Antik Roma kentlerinde yürüyenlerin sokaktaki pislik yığınlarına basmalarını engellemek için yüksek kaldırım taşları bulunmaktadır. Bunlar umumi çeşmelerden gelen su ile yıkanmakta ve oluklar yardımıyla yer altı kanalizasyon sistemine taşınmaktadır. (Magness, 2012)

Antik Yunan'da olduğu gibi Roma'da da su kemerlerinin inşaatı birer politik malzeme olmuştur. Roma'nı diğer bir sıhhi mühendislik zaferi ise MÖ 5. yüzyıldan

itibaren kentin altında uzanan ve Tiber Nehri'ne akan kanalizasyon sistemi Cloaca Maxima'dır. Cloaca Maxima aynı zamanda Roma'nın ünlü kamusal tuvaletlerine de hizmet etmektedir. Cloaca Maxima'yı sembolik olarak ele alan Gowers konutlardan yalnızca birkaçının bu kanalizasyon sistemlerine bağlı tuvaletleri olduğunu, tesisata bağlı kamusal tuvaletlerin az sayıda olduğunu ve sokaklarda bulunan fosseptik çukurları ile bu tuvaletlerin her zaman birbirlerine ve kanalizasyona bağlı olmadığına dikkat çekerek kanalizasyon sistemlerinin insan atıklarını taşıyıp uzaklaştırmadaki kullanımının tartışmalı olduğunu belirtmektedir (1995).

Roma'nın kamusal tuvaletleri tıpkı Antik Yunan çeşmeleri gibi insanların buluştuğu, sohbet ettiği, birbirlerini yemeğe davet ettiği sosyal mekanlardır. Tuvalet ihtiyacını gideren Romalılar kişisel temizliklerini 'Xylospongium' adı verilen ve bir sopanın ucuna bağlanmış ıslak süngerden oluşan bir gereç ile yapmaktadır. Wiplinger Xylospongium'un bilinen kullanımına alternatif bir yorum getirerek bunların antik tuvalet kağıdı değil antik tuvalet fırçası olabileceğini, kişisel temizlik yerine oturma bölümünün yada tuvaletin temizliği için kullanılmış olabileceğini ifade etmiştir. Wiplinger'e göre kazılarda Roma tuvaletlerinde bulunan kepçe benzeri kaplar oluklardan akan suyun alınarak kişisel temizlikte kullanılması amacını taşımaktadır (2010). Tuvalet sonrası temizlikten sonra ellerin yıkanması için latrinenin ortasında mermerden yapılan bir havuz bulunmaktadır. Eller yıkandıktan sonra kötü kokuları önlemek için havuz kenarında bulunan esanslı yağlar kullanılmıştır (Sevimli, 2005).

Roma hamamlarının asıl amacı hastalıkları önlemek kadar eğlence, politika ve propagandadır. Hamamların uzun vadedeki hijyenik etkileri az olsa da şüphesiz insan sağlığını etkilemiştir. Bu hamamların temiz tutulmaları zor olmakla birlikte, Hadrian MÖ 76 yılında yasaklayana kadar hastaların sağlıklı insanlarla aynı suda yıkanmasını engelleyen bir uygulama da yoktur (Smith, 2007). Sevimli hamamların beş farklı işlevinden söz etmektedir; "temizlenerek sağlığı korumak, bedenleri temiz ve dayanıklı kılmak, gençleri disipline alıştırmak ve bedenlerini kuvvetlendirmek hastalıkları tedavi etmek, gençlerin kültürünü artırmak ve sosyalleşmelerini sağlamak" (2005).

Roma Hamamlarından çıkarılabilecek en geçerli sonuç temizliğin Roma'nın uygarlaşma sürecinin önemli bir parçası olduğu ve çok temiz pak, iyi bakılmış bir bedenin Romalı olmanın bir sembolü haline geldiğidir (Smith, 2007). Hamamlar Romalıların toplumsal yaşantısında varlığın da bir ölçөгüdür. Roma'nın şehir

yaşamının çöküşü hamamlara birebir yansımıştır. Bir şehirde ihmal edilmiş hamamlar şehrin ekonomisinin kötüye gittiğine işaret etmekte ve şehir yaşamındaki çöküş hamamlardan izlenebilmektedir.

Antik Yunan ve Roma etkisi Hristiyanlık ve İslam ile birlikte giderek azalmış ve etkisini yitirmiştir. Erken dönem Hristiyan kilisesi hamamlara kuşkuyla yaklaşmışsa da Müslüman mühendisler tarafından inşa edilen şehir hamamları yedinci yüzyıldan itibaren Romalıların mirasını devam ettirmiştir. Büyüyen İslam imparatorluklarındaki şehir hamamları oldukça farklı bir sosyal mekan ve kişisel bakım alanı haline gelmiştir. Roma binaları yıkılıp harabe haline gelse de Antik Yunan ve Roma'nın klasik öğretileri Bizans ve Arap uygarlıklarına nüfuz etmiştir.

Smith'e göre geç antik dönemdeki çilecilik dalgası özellikle Avrupa'daki Hristiyan temizlik anlayışında önemli etkiye sahiptir. Antik Yunan ve Romalıların keyfini sürdüğü basit bedensel temizlik, Hristiyan dünyası tarafından günah olduğu için yasaklanmıştır (2007).

### **2.3.1 Ortaçağ ve Sonrasında Avrupa'da Temizliğe Dair İnanışlar ve Uygulamalar**

Smith'e göre Ortaçağ Avrupa'sının temizlik anlayışında meydana gelen köklü değişiklikleri anlayabilmek için Roma imparatorluğunun son 500 yılı ve sonrasında meydana gelen olaylara bakmak gerekir. Hristiyanlık ile birlikte gelen çilecilik Roma'nın çöküşünden sonra Avrupa kültürüne etki etmiş ve bedenin nasıl algılandığı, sınırlandığı, temizlendiği ve fiziksel olarak geçirdiği değişimde büyük rol oynamıştır. Hristiyanlık ve çilecilik ile birlikte Antik Yunan ve Roma'nın hakim anlayışı 'kendine bakmak', ruh temizliği ve 'kendini bilmek' olarak değişmiştir. Çilecilikte ruhun temizliği ön plana çıkmakta, bedeni temizlemek dünyevi ve dikkat dağıtan bir eylem, süslenmek ise günah olarak kabul edilmektedir (Smith, 2007). Smith (2007), başlangıçta kendini dine adanmış bir azınlık tarafından benimsenen bu anlayışın zamanla kitlesel bir boyuta ulaşarak bir günlük yaşam pratiği halini aldığını ve Ortaçağ Avrupa'sı ve sonrasında temizlik anlayışında meydana gelen büyük değişikliklerde önemli rol oynadığını belirtmektedir. Roma'nın sağlık ve temizliğe dair öğretilerini prensipte kabul eden Hristiyan kilisesi yıkanmayı destekler görünse de abartılmış kişisel bakımı ve süslenmeyi yasaklamış, günah saymıştır.

İtalya’da Salerno adlı kaplıca ve şifalı sularıyla ünlü kasabada tüm Avrupa’yı etkileyecek bir tıp öğretisi ortaya çıkmıştır. Hipokrat, Galen, İskenderiye ve Arap Tıp okullarının kitapları Latinceye çevrilerek yepyeni bir uzmanlık geliştirilmiştir. Regimen Sanitatis Salernitanum adı verilen bu eser sonraki sekiz yüzyıl boyunca kamu sağlığı eğitiminin kaynak kitabı olmuştur (Smith, 2007).

Ortaçağ temizlik anlayışı görüneye odaklanmaktadır. Vücudun tamamının yıkamak yerine, el ve yüzün yıkanması ve vücudun görünen kısımlarının temiz olması, iyi giyinmek ve haşerelerin yol açtığı kaşıntıyı ulu orta gidermemek yeterlidir (Vigarello, 1996). Smith’e göre ekonomik koşullar, kilise, eğitim ve banyolar dışında Ortaçağ insanının kişisel temizliğindeki en önemli değişim iç çamaşırı ve bedeni saran giysilerdir (2007). İç çamaşırı zengin ve fakir için standart olsa da sahip olunan çamaşırın adedi zenginliğe göre artmaktadır. Bunların belirli sürelerde değiştirilmesi temizliğin önemli standartlarından biri olmuştur. Adeta ikinci bir deri görevi gören çamaşırların yenilenmesi ile haşere ve kirin büyük bölümü vücuttan uzaklaştırılıp kontrol altında tutulabilmiştir. El ve yüzün görünümü dışında, yaka ve manşetlerin beyazlığı temizliğin en büyük göstergelerinden birisi kabul olarak edilmiştir. Vigarello’ya göre dış görünüşle bu denli meşgul olan bir toplum için temiz çamaşırlar aynı zamanda saygınlık ve sosyal sınıf göstergesidir (1996).

Bu dönemde kumaşlara gösterilen ilgi ve emek her zamankinden daha fazladır. Smith ortaçağ temizlik kültürünün kumaş ile ilgili uygulamalar olmaksızın kavranamaz olduğunu belirtmiştir (2007). Dönemin ev hanımları için en gıpta edilen ev eşyası beyaz ve temiz masa örtüleri ve çarşaflardır ve bunları temiz tutmak ve saklamak büyük bir çaba gerektirmektedir.

Ortaçağ’da temizlik kriterlerinin nesnelerle ifade edildiğine dikkat çeken Vigarello çamaşır ve temizliğin ilişkilendirilişini şöyle açıklar:

Kişinin temizliği, çamaşırlarının temizliği anlamına gelir olmuştur. Şu halde, temizlik ölçütleri nesnelerden geçmektedir. Vücut onlarla temsil edilir. ... Çamaşır değiştirme sıklığına bir de değiştirilecek nesnelerin çeşitlenmesi eklenmiştir. ... Temizlik dar bir alandan nesneleri çok olan bir çerçeveye kayıyordu. Önemli olan, nesneleri gözler önüne sermektir. (Vigarello, 1985, p. 109)

8. yüzyıldan sonra su ile ilgili yapılar özellikle soylu kesim ve varlıklı kilise kuruluşları için vazgeçilmez olmuştur. Manastırların tuvaletlerinin olduğu ve yıkanma bölümlerinin oldukça büyük olduğu görülmektedir. Manastırlar bu

konudaki uzmanlıkları ile yerel soylulara ve şehir meclislerine yardımcı olmaktadır. İçeride oturağı bulunan harici tuvaletler çok kullanışlı bulunarak özellikle tercih edilmekte ve yeni inşa edilen şatolara bu tuvaletlerde ilave edilmektedir. Büyük şatoların 20 adede kadar tuvaleti bulunabilmektedir ve bunlar genellikle 3'er veya 4'erli gruplar halinde inşa edilmiştir. Kral III. Edward'ın sarayında sıcak ve soğuk su tesisatı dahi bulunmaktadır (Smith, 2007).

Nüfusun geri kalanı için su tesisatı ve bu tarz tuvaletler oldukça nadir olup ve eski kuru kanalizasyon sistemleri kullanılmaya devam etmiştir. Fosseptik çukurları ve gübre yığınları kırsal kesim için kullanışlı bir çözümken şehirlerde belli aralıklarla yerel otoriteler tarafından boşalttırılmaları gerekmiştir. Yatak odalarında yer alan dolaplı oturaklar bedenın atıklarını gizlerken lazımlıklar ise yatakların altına itilerek gözden uzaklaştırılmıştır.

Ortaçağda da hamamlarda yıkanma geleneğı devam etmiştir. Sosyal, tıbbi ve manevi olarak önemli yer tutan hamamlar 9. yüzyıldan 16. yüzyıla kadar eğlence endüstrisinin önemli ve büyük bir bölümünü oluşturmuştur (Smith, 2007). Kilise kişisel temizliğı ve yıkanmayı desteklese de hamamlar dünyevi zevkler, fuhuş ve çıplak bedenler ile özdeşleştiğinden kilise tarafından onaylanmamıştır. Buna rağmen da 16. yüzyıla kadar Avrupa'nın birçok bölgesinde yaygın olup varlığını sürdürmüştür. 15. yüzyılda genelev gibi işletilen hamamlarda ziyafetler vermek yaygın eğlence ve konuk ağırlama biçimlerinden biridir. Ortaçağ hamamları temiz bedenlerden çok zevk ve eğlence ile ilgidir (Vigarello, 1996).

16. yüzyıldan sonra hamamlardaki ani düşüşünün önemli sebepleri arasında püritenliğın güç kazanması ve değışen politik dengeler, hamamları ısıtacak yakıtın pahalı olması gibi ekonomik nedenler ve en önemlisi salgın hastalıkların korkusu ile frengi yer almaktadır (Vigarello, 1996; Smith, 2007).

Salgın hastalık dönemlerinde doktorların en önemli tavsiyesi vücudun doğal dengesini korumak ve hiçbir aşırılığa maruz bırakmamaktır. Bunların başında da sıcak banyo gelmektedir. Banyo gözenekleri açarak vücuda kirli hava girmesine ve hastalık bulaşmasına sebep olacağından yasaklanmıştır (Smith, 2007). Hamamların salgın hastalıklara ev sahipliğı yaptığı, suyun vücuda sızarak gözenekleri açtığı ve vücudu salgın hastalıklara karşı savunmasız hale getirdiğı inancı ile birlikte Avrupa'daki hamamlar birbiri ardına kapanmış ve temizlik uygulamalarında dramatik bir değışiklik meydana gelmiştir.

Ortaçağ ve sonrasında vücut bakımının tarihini ele alan Vigarello, 16. yüzyılda öne çıkan en önemli temizlik uygulamalarından birinin kuru tuvalet olduğunu belirtmektedir. Bu uygulamaya göre yıkanmak yerine vücudun görünen kısımlarının kuru ve temiz bir bezle ovalanması yeterlidir. Vigarello bu uygulamanın hijyen gereklerinde bir gerileme değil yer değiştirme olduğunu ifade etmektedir. Temizleme edimi ortadan kalkmamış yalnızca yön değiştirmiştir. Vücut imgesi temizlik edimini etkilemiştir (1996).

### **2.3.2 Miyasmalar Teorisi ve Toplumsal Temizlik Hareketi**

Hakim olan bir diğer düşünce biçimi ise hastalıkları kötü hava ve kokular ile özdeşleştiren ‘Miyasmalar Teorisi’dir. Yunanca bir kelime olan ‘miyasma’ çürüme sonucu topraktan yayılan zehirli ve hastalık yapıcı hava anlamına gelmektedir. Antik Yunan ve Roma’da hastalığın sebeplerine dair hakim teori olan miyasmalar teorisi, mikroorganizmaların keşfedilmesiyle 2000 yılın ardından geçerliğini yitirmiştir. 17. yüzyıldan itibaren doruk noktasına ulaşan bu inanış kanalizasyon sistemlerinin geliştirilmesi, bataklıkların kurutulması, şehirlerdeki pislik ve çöp yığınlarının temizlenmesi gibi çevre sağlığı konusunda yapılan iyileştirmelere de zemin hazırlamıştır.

Curtis bu düşünce biçiminin temelini kötü kokuların yarattığı iğrenme duyusuna dayandığını dile getirmektedir (2007). Corbin’e göre koku miyasmanın maddeleşmiş biçimidir (2007). Bundan dolayı 17. yüzyıl ve 18. yüzyılda mezarlıklardan, lağım çukurlarından ve mezbahalardan yayılan kokulara karşı savaş açılmıştır ve bu konuda çeşitli stratejiler geliştirilmiştir. İnanişaya göre hastalık koku ile taşındığından şehirler maksimum havalandırmaya izin verecek şekilde yeniden yapılandırılmış, esans ve parfümler ise kötü kokulara karşı bir kalkan olarak kullanılmıştır (Corbin, 2007). Yollara kaldırımlar döşenmiş, bataklıklar kurutulmuş, lağım çukurları boşaltılmış ve çöp yığınları taşınmıştır. 1830’da İngiltere’deki evlerin üçte birinde su tesisatı ve kanalizasyon varken Paris geriden gelmiştir. Bu tarihte Paris’te hala arabalar ile lağım çukurlarının boşaltılması Paris’e gelen İngiliz gezginleri şaşırtmıştır. Özellikle 1830lar’da meydana gelen kolera salgınından sonra tüm Avrupa’da hijyen hareketi hız kazanmıştır.

Corbin 18. yüzyıldan itibaren kokunun algılanış ve değerlendiriliş biçiminde bir değişim olduğunu ifade etmektedir. Bu tarihten itibaren kokuya olan duyarlılık

artmış ve tahammül eşiği düşmüş böylece hayatın birçok alanında değişimler meydana gelmiştir (2007). Patlak veren salgınlar ile miyasmalar, koku ve hastalıklar arasında kurulan ilişki bu değişimde büyük rol oynasa da 18. yüzyılda Avrupa'nın sosyal yapısındaki değişimin etkisi de göz ardı edilmemelidir. Tahammül sınırı kokuya karşı azalmanın yanı sıra bu kokunun kaynağı olarak görülen aşağı tabakaya karşı da azalmıştır (Corbin, 2007). Kötü kokan kitleler ve güzel kokan burjuva arasındaki ayırım güçlenmiş ve hijyen reformu toplumun üst kesimlerinin alt kesimlerini kontrol altına almak için kullandığı bir araç olmuştur. İşçi sınıfının yaşam koşulları hem hijyenik hem de ahlaki bir endişe kaynağı haline gelmiş ve bunları iyileştirme, düzene sokma adına politikalar geliştirilmiştir (Elias, 2009; Corbin, 2007; Vigarello, 1996). En fazla kaygı uyandıran çevrelere temizlik normları oluşturmak adına müdahalelerde bulunulmuş, okullar, mahkûmların hücreleri, hastaneler ve kışlalar temizlik stratejilerinin denendiği laboratuvarlara dönüşmüştür (Corbin, 2007). Temizlik ahlaklaştırılmış, fakirin temizliği kendi kontrolünden alınarak, toplumsal düzen ve ahlakın güvencesi haline gelmiştir (Vigarello, 1996).

Miyasmalar teorisi bulaşıcı hastalıkları açıklamada yetersiz kalsa da çevre sağlığı üzerinde önemli bir etki bırakmıştır (Melosi, 1999). Temelde yanlış olan bu fikir uygulamada doğru sonuçlar vermiş ve atıkların uzaklaştırılması ve temiz su kaynaklarının yaratılmasına ön ayak olmuştur (Corbin, 2007).

### **2.3.3 Germ Teorisi**

19. yüzyıla gelindiğinde çevre sağlığı çalışmalarının hastalığa karşı temel silah olduğu fikri kaybolmaya başlamış ve temelleri aslında 17. yüzyılda atılan bakteriyoloji özellikle tıbbi çevrede ağırlık kazanmıştır. Germ teorisi Lister, Pasteur ve Koch'un çalışmalarıyla bilimsel bir gerçek olarak tamamen yerleşmiş ve tüm dünyanın hastalıklara bakışı ve temizlik anlayışı değişmiştir.

Germ teorisi ile birlikte ise hastalık yapan mikroorganizmaların koku ve hava ile doğrudan ilişkilendirilemeyeceği ortaya çıkmıştır. Toplumda kabul görmeye başlayan teori insanların temizlik ve kirlenme algıları için yeni bir zemin hazırlayarak bunları bilimsel temellere dayandırmıştır. Temiz görünen nesnelerin aslında hastalık taşıyabileceği gibi, kirin de zararsız olabileceğinin keşfi ile birlikte temizlik ve tanrısallık arasındaki ahlaki bağ zayıflamış (Tomes, 1998), hastalık ve

ölüme karşı içgüdüsel yaklaşımların yerini bilimsel üstünlüğün almasında bir dönüm noktası yaşanmıştır (Barnes, 2006).

Bakteriyoloji ve tıp uzmanları bulaşıcı hastalıkların önlenmesi için çevre sağlığı iyileştirmelerinin yeterli olmadığını vurgulamış ve en sıradan nesnelerin bile insanlar arasında görünmeyen mikropları taşıyan bir aracı olabileceğini vurgulamıştır (Forty, 1995). İnsan bedeninin bulaşıcı hastalıkların temel kaynağı olduğu fikri yerleşmiştir. Bunun sonucu olarak hastalığa dair fikirler ile temizlik algısı ve uygulamalarının odağı görünen pislikten görünmeyen mikroplara ve çevreden de bireye kaymıştır (Tomes, 1998).

Yeni hijyen standartlarını yerleşmesi için kamu ölçeğinde yapılan müdahalelerin yetersiz kalması ile birlikte reformun yolunun eğitim olduğuna karar verilmiş, okullara hijyen dersi konulmuş, anneleri ve ev kadınlarını eğitmek için kampanyalar yapılmıştır.

İnsanlar kendilerini ve ailelerini mikroplardan korumak için günlük yaşam pratiklerini değiştirmeye başlamıştır. Hastalıklara karşı güveni bölge olan ev bir sığınak olmaktan çıkmış ve ev içinde bir devrim gerçekleşmiştir. Yeni temizlik standartlarına uyması beklenen kadınlara hastalıkla savaşmada büyük bir rol yüklenmiş ve kadınlar adeta birer ev içi bilim adamı haline gelmiştir (Hoy, 1995).

Hoy, Amerika'daki temizlik hareketinin kitleleri Amerikalı olmaya ikna etmekle yakından ilgili olduğunu belirtmektedir (1995). Bu süreçte temizlik; saygınlık, sorumluluk bilinci ve sağlık ile özdeşleştirilmiştir. Endüstrileşme ve şehirleşme sürecinde temizlik, tıpkı Fransa'da burjuvazinin ortaya çıkışında olduğu gibi (Vigarello, 1995) Amerika'da da orta sınıfın yaratılmasında ve işçi kesiminden farklılaşmasında önemli rol oynamaktadır (Hoy, 1995). Forty'e göre çalışan kesime yeni temizlik alışkanlıkları ve yeni bir yaşam biçimi aşılamadaki hümaniter bakış açısının yanı sıra orta sınıfın işçi kesimi üzerindeki hijyen merakı aslında materyalist bir bakışın da ürünüdür (1995). Daha temiz ve sağlıklı nesiller, daha az hastalık ve ölüm, artan iş gücü, üretim ve zenginlik anlamına da gelmektedir. Bu bilinçli ve rasyonel yaklaşımın altında orta sınıfın işçi kesimini tehdit olarak görmesi ve bu kesimi kontrol etmek istemesi de yatmaktadır. Kir ve temizlik yüzyıllar boyunca olduğu gibi 20. yüzyılın başında da sınıf ayırımı ve hakimiyet kurmak için politik bir gereç haline gelmiştir. (Forty, 1995)



Özellikle Amerika’da germ teorisinin toplum tarafından benimsenmesi firmaların mikropların korkunçluğunu anlatmak için düzenlediği reklam kampanyaları ve mikroplara karşı savaşın Amerikan politik kültürünün bir parçası haline gelmesi ile hız kazanmıştır. Bu yeni inanış toplumun günlük yaşamını değiştirmiş ve maddi kültürü adeta baştan yaratmıştır (Tomes, 1998).

#### **2.3.4 Temizliğin Estetiği**

19. yüzyılın başından itibaren ‘temizliğin estetiği’ özellikle ev içi alanda bir norm haline gelmiş ve birçok tüketici ürünü yepyeni bir görünüm kazanmıştır. Temizliğin ürünlerin ve çevrenin görünümünde yarattığı bu değişim sorgusuz kabul edilmiş ve dönemin beğenileri ve güzellik algısını da değiştirmiştir. Temizlik sağlık ile direk ilgisi dışında güzellikle de ilişkilendirilmiştir.

Forty’e göre temizliğin estetik bir kriter olarak yerleşmesinde dönemin tasarımcı ve mimarlarının tasarım ve söylemlerinin de etkisi büyüktür. Örneğin Le Corbusier’nin mimari tasarımlarında hijyen betimlemesi oldukça ön plandadır. Bu dönemin diğer tasarımcı ve mimarları için de geçerlidir (1995, p.157).

1920ler’den itibaren ürün ve mekan tasarımları temizlik ile ilgili fikirleri yansıtmaya başlamıştır. Reklamlar ile de bu ürünlerin kullanılmamasının sonuçları hastalık, ölüm ve hatta bir ulusun çöküşü olarak iletilmiştir. Ürünlerin kendisi zorunlu temizliği bir mesaj olarak taşımaya başlamıştır. (Forty, 1995)

Tasarım ile temizlik ilişkisinin ilk kez kurulması miyasmalar teorisinin hakim olduğu dönemde hastanelerin iyi havalandırılacak şekilde inşa edilmesi birlikte gerçekleşmiştir (Forty, 1995). Bu uygulama hastanelerin yanı sıra okullar, kurumsal binalar, hapishaneler ve işçi sınıfına ait konutlara da uygulanmıştır (Corbin, 2007; Forty, 1995; Vigarello, 1996). Fransız cerrah J.R. Tenon, iyi tasarlanmış bir hasta yatağının tedavinin anahtarı olduğunu öne sürmüştür (Forty, 1995; Vigarello, 1996). Kirli hava ve kokular ile ilişkilendirilen hastalık fikri telefon kulübelerini de hijyen reformistlerinin hedefi haline getirmiştir (Gansky, 2013). Önceki kullanıcıların soludukları kirli havanın ve kokuların hapsediği telefon kulübeleri bulaşıcı hastalıkların bireyden bireye aktarıldığı birer transfer merkezi olarak görülmüştür. Bu düşünceden yola çıkılarak kulübelerin daha iyi havalandırılabilmesi için farklı tasarım çözümleri önerilmiştir (Gansky, 2013). Ayrıca evli çiftlerin birbirlerinin verdiği nefesi solumamaları için ayrı yataklarda yatmaları tavsiye edilmiş ve 19.

yüzyılın son çeyreğinde bu uygulama yaygınlaşmıştır. Başta sağlık için alınan bu önlem 20. yüzyılda bir modaya dönüşmüş ve orta sınıfın beğenilerinin ve modern yaşam tarzının bir simgesi haline gelmiştir (Hinds, 2010).

Savaş dönemindeki temizlik, salgın hastalıkların önlenmesi açısından hayati önem kazanmıştır. Florance Nightingale savaş sırasında hijyen ile ilgili çalışmalarıyla bu sürece katkıda bulunmuştur (Hoy, 1995). Hastanelerdeki hijyen koşullarını değerlendirerek, sofra gereçlerinin cam veya seramik malzemeden yapılması ve girintisiz, düz yüzeylerinin olması gerektiğini belirtmiştir. Bu fikir zaman içinde hastanenin sınırlarını aşip evlere de ulaşmış, süslemesiz, sade sofra gereçleri yaygınlaşıp “güzel” olarak tanımlanmaya başlamıştır (Forty, 1995). İnsanların çevre ile ilgili yargısı değişerek temizlik, konfor ve beğenin önüne geçmiştir (Forty, 1995; Hoy, 1995; Tones, 1998).

Özellikle 1900ler’in başından itibaren mobilya ve diğer ev gereçlerinin tasarımında temizlik belirleyici rol oynamaya başlamıştır. Temizleme kolaylığı düşünülerek mobilyalar ayaklar ile yerden yükseltilmiş ve üzeri toz tutmasın diye dolaplar tavana kadar uzatılmıştır. Çelik ve cam ise kolayca temiz tutulduğu ve ışıldayan lekesiz yüzeylerinden dolayı tercih edilmiştir (Forty, 1995). Alüminyum mobilyalar hafifliklerinden kolayca kaldırılarak altlarının silinmesi ve kolay temizlenebilir yüzeylerinden dolayı tercih edilmiştir. Gaby Schreiber da tasarladığı hastane dolaplarında hijyenik nedenlerden dolayı alüminyum kullanmıştır (Edwards, 2001). Kalın kumaşlar, oymalar ve detaylı süslemeler mikropların üremesi için elverişli alanlar yarattığı gerekçesi ile terk edilmiş, pürüzsüz yüzeyli ve yuvarlatılmış köşeli formlar yaygınlaşmıştır (Lupton ve Miller, 1992).

19. yüzyılın ortalarından 20. yüzyılın ortalarına kadar çalışan kesimin sağlığını en çok tehdit eden bulaşıcı hastalıklardan birisi de tüberküloz olmuştur. Hastalık ile ilgili yapılan araştırmalar ve tedavisi için yapılan çalışmaların hız kazandığı dönem modernizmin otaya çıkışıyla aynı zamana denk gelmektedir. Campbell’e göre sanatoryumların bol ışık alan, havadar mimarisi ve hastalığın tedavisi için vazgeçilmez olan güneş banyolarının yapıldığı geniş balkon ve terasları modernist mimariyi büyük ölçüde etkilemiştir. Yine modernizmin ikonlarından birisi olan ‘Scroll Chair’, Alvar Aalto tarafından Paimio’daki sanatoryum için, hastaların ihtiyaçları göz önüne alınarak tasarlanmış ve hijyen endişesi ile kesintisiz bükülmüş ahşap konstrüksiyon tercih edilmiştir (2005).

Lupton ve Miller’a göre bu ‘eliminasyon süreci’ en uç ifadesini 1930’larda streamline akımıyla bulmuştur. Vidaları ve görünen parçalarıyla endüstri çağının nesneleri olan gereçler artık kesintisiz bir kabuk altına gizlenen hareketli kısımları ve organik biçimleriyle tek parça gibi görünmeye başlamıştır (1992).

Temizlik ve ürün tasarımı ilişkisine verilebilecek en iyi örneklerden birisi Raymond Loewy tarafından gerçekleştirilen Coldspot buzdolabı tasarımıdır. Buzdolabı reklamları ürünün sağlıklı ve hijyenik özellikleri üzerinde dururken Sears Roebuck & Company’e ait ahşap kaplamalı Leonard modelinin üreticinin hijyene dair iddiasını yansıtmadığına karar verilmiş ve yeni bir buzdolabı tasarlamak üzere Loewy davet edilmiştir. Coldspot kesintisiz yüzeyi, yuvarlatılmış köşeleri ve parlak beyaz rengi ile mutlak hijyen ve temizliğin simgesi olarak piyasaya sürülmüştür. (Forty, 1995, p.156).

Banyolar mikroplarla savaşmada büyük önem kazanmış ve buradaki yüksek hijyen standartları tasarıma da yansımıştır. Lupton ve Miller, banyonun bir laboratuvara dönüştüğünü belirtmiş ve temizlik odaklı yeni estetik algısıyla birlikte banyoların da değiştiğini dile getirmiştir. Kumaşlar, halılar ve oymalı mobilyalarla süslenmiş banyolar terk edilmiş ve modern banyolar dönemin hijyen teorilerini yansıtan beyaz, kolay temizlenebilir parlak sırlı gereçler takımına dönüşmüştür (1992).

Yüzyılın başında temizlik ve hijyen standartlarının artması ile birlikte kişisel temizlik ve ev temizliğinde kullanılan araç ve gereçler de çoğalmıştır. Bunların arasında yalnızca banyo gereçler değil deodorant, deterjanlar, çamaşır makinası ve elektrik süpürgesi de sayılabilir. Hepsi üstün temizlik için tasarlanıp piyasaya sürülen bu ürünler hiç kimsenin karşı koyamayacağı şekillerde pazarlanarak tüketici tercihini yönlendirmiştir. Pazar tarafından pompalanan temizlik odaklı estetik algısı müşteri tarafından sorgusuz kabul edilmiş, piyasaya çıkan her yeni üründe güzel ve temiz ilişkisi güçlenmiştir (Forty, 1995). Reklamlar ve hijyen ile ilgili yayınlar karo kaplı beyaz banyoyu ve pırıl pırıl parlayan klozeti övmüş ve firmalar mikroplarla ilgili korkuya yalnızca yanıt vermekle kalmamış, pahalı mikrop barındırmayan tuvaletler ve bunlara eşlik eden temizlik malzemeleri piyasaya sürerek bu korkuyu körüklemiştir (Tomes, 1998). “Temiz bedenler ve temiz evlere duyulan fonksiyonel ihtiyaç, insan bedeni ve mimariyi sürekli yeniden üretilen ürünler için bir pazar haline getirerek tüketim kültürünü beslemiştir” (Lupton ve Miller, 1992, p. 9).

Forty'e göre ne bilimsel gerçeklere dayalı söylemler ne de yaratılan mikrop korkusu ve temizliğin ahlakileşmesi, temizliğin öneminin fikir olarak aşılmasında reklamların ve tasarımın rakibi olamamıştır. Halk hijyen reformistlerinin öğretilerini ancak reklamcı, tasarımcı ve üreticiler hijyen betimlemesini ürünlerde kullandıktan sonra sindirebilmiş ve tam anlamıyla uygulamaya koymuştur. Temizlik devrimine ait fikirlerin babası hijyen reformistleri olsa da uygulamaya koyanlar tasarımcı ve reklamcılar olmuştur (Forty, 1995).

## **2.4 Türk Toplumunda Temizlik Kavramı ve Temizliğin Tarihçesi**

Türkiye'de temizlik alışkanlıkları ve uygulamalarının tarihi incelendiğinde Batılı toplumlara göre farklı bir süreçten geçtiği görülmektedir. Batılı toplumlarda günümüz temizlik kavramı ve uygulamalarının şekillenmesindeki dönüm noktası çok sayıda nüfusun kaybına yol açan salgınlar ve hastalık yapıcı mikroorganizmalar teorisi ile birlikte gerçekleşmiştir. Din ve toplumsal yapılanmadaki değişimler, endüstri devrimi sonrası ortaya çıkan yeni sosyal sınıflar da bu süreçte etkili olmuştur. Türk toplumunun temizlik alışkanlıkları ve uygulamaları ise temizliğin inancın gereği olduğunu ortaya koyan İslam dini, Orta Asya toplumlarından kalan inanış ve uygulamalar ile Anadolu ve Ortadoğu coğrafyasında var olmuş medeniyetlerin bıraktığı izler çerçevesinde şekillenmiştir. Tanzimat döneminde başlayan Batılılaşma ve modernleşme hareketlerinin bir sonucu olarak Batılı yaşam biçimiyle tanışan toplum, Batılı temizlik ve banyo gereçleriyle birlikte Batılı temizlik anlayışını da benimsemiş ve ortaya Batılı toplumlardan farklı, kendine özgü bir temizlik kültürü çıkmıştır.

### **2.4.1 İslamiyet Öncesi Türk Toplumunda Temizlik Kavramı ve Uygulamaları**

Türklerin bugün, bedensel temizliğin su ile yapıldığını düşünen inanç sistemi ve yaşama tarzının temeli İslamiyet'e dayanmaktadır. İslamiyet öncesi Türklerde ise durum bundan farklıdır. Onlar için tabiat kültlerinin en önemlilerinden 'yer-su kültürü'nün bir parçası olan su, saflık ve bereket sembolüdür. Suyun kutsal bir anlamı olduğu ve suyu kirletmemek için çaba sarf edildiği bilinmektedir. Yıkamak için suya girmek, suda çamaşır yıkamak ya da suyu tuvalet olarak kullanmak, kutsal olan suyu kirletmek anlamına geldiğinden su temizlik uygulamalarının temelinde yer almamaktadır. Çamaşırlar kirlenince atılmakta, kaplar ise otlarla temizlenmektedir.

Ancak kutsallıkla ilgili ritüellerde yıkanılmaktadır ki buradaki amaç da temizlikten çok bereket ve doğurganlık için yapılan ayinlerdir. (Göka, 2010; Kıyak, 2013)

Türkler İslamiyet’i kabul ettikten sonra su kültürünün izlerini uzun müddet muhafaza etmişlerdir. Bunlar Anadolu’da sürmekte olan su ile ilgili batıl inanç ve geleneklerden anlaşılmaktadır (Göka, 2010).

#### **2.4.2 İslamiyet ve Temizlik**

Türk toplumunun İslamiyet’i benimsemesiyle birlikte temizlik algıları ve uygulamaları da değişim göstermiştir. Türklerde temizlik için su kullanımı İslam uygarlığının bir ürünü olarak ortaya çıkmaktadır. İslamiyet’ten önce Orta Doğu’nun dinlerinde var olan arınma ve temizlenme alışkanlıkları İslam’la birlikte günlük yaşam boyutuna geçmiştir. “İslamiyet, bedenin su ile temizlenmesini şart koşmuş, beden temizliğine sıralamalar ve kurallar getirmiş ve bunun gerekçelerini bildirmiştir. Temizlenmeyi gerektiren sebepler kadar, vücut yüzeyinin hangi sıra ile yıkanacağı, bu işlemin hangi durumlarda yineleneneceği, yani sıklığı, en ince ayrıntısına dek bildirilmiştir”. (Yentürk, 2010, 95)

İslamiyet’te temizlik, ‘taharet’ sözcüğü ile ifade edilmektedir. Sözlükte ‘temizlenmek, arınmak’ anlamında kullanılan taharet, fıkıh terimi olarak ‘maddi kiri veya manevi pisliği gidermek’ anlamına gelmekte, isim olarak ise ‘temizlik’ anlamına gelmektedir. Taharet sözcüğünün karşıtı necaset sözcüğüdür ve kirliliği ifade etmektedir. Dinen kirlilik halinden temizlenmek için su kullanılması bir koşuldur. Suyun bulunmaması veya kullanılamayacak olması durumunda toprak ile temizlenilebilir (İslam Ansiklopedisi, 2010).

Fıkıh alimleri dinen temiz sayılan maddeler ve temiz sayılmayan maddeler ile ilgili dini hükümleri ve bunları temizleme yollarını detaylı şekilde ele almaktadır. Maddi kirlilik anlamına gelen necasetin detaylı tanımı yapılmakta; görünüp görünmemesi, akışkanlığı vb. gibi özelliklere göre de ayrıntılı olarak sınıflandırılmaktadır. İbadet için hem maddi hem de manevi temizlik bir zorunluluktur. Necaseti temizleme yolları da detaylı olarak tarif edilmektedir. Temizliğin ana maddesi su olduğunda suyun hangi durumlarda temiz olduğunun da tarifi yapılmaktadır. Kap kakak, gıda maddeleri ve giysilerin de ne yolla temizleneceği açıklanmıştır. (İslam Ansiklopedisi, 2010)

İslamiyet'e göre beden temizliğinin akar su ile gerçekleştirilmesi gerekmektedir (Fliche, 2009). Yıkanılan su içilebilecek ve yemek yapılabilecek kadar temiz olmalıdır (Yentürk, 2010). Banyo küveti içindeki durgun su temiz kabul edilmez ve yıkanma akan su altında veya su dökülerek gerçekleştirilir. Roma döneminde işlevi sosyalleşmek ve eğlence olan hamamlar İslamiyet ile işlev değiştirmiş ve hamam düzenekleri de İslami kurallara göre yeniden şekillenmiştir. Bu nedenle Türk hamamlarında Roma Hamamlarından farklı olarak yıkanma havuzları ve yıkanma tekneleri yer almamakta, temizlik akan su ile yapılmaktadır (Yentürk, 2010; Apaydın Başa, 2009).

Türkçe'de tuvalet ihtiyacı giderildikten sonra yapılan temizlik olarak kullanılan taharet, fıkıhta istibra ve istinca terimleri ile ifade edilmektedir. İstibra ve istinca olarak ise abdest bozduktan sonra dışkı veya idrarın tamamen kesildiğini anlamak için bir süre beklemeyi ve kalıntılardan temizlenmeyi ifade eder. İstibra fıkıh kitaplarında hem dışkılama hem de idrar yapma sonrası için kullanılsa da pratikte özellikle erkeklerin idrar yaptıktan sonra idrar akışının durması için beklemelerini ifade etmektedir. İstinca ise dışkılama sonrası temizlik anlamına gelmektedir ve istinca için su kullanılması esastır. Hz Muhammed, istincanın sol elle yapılmasını öğütlemektedir ve mecburiyet olmadıkça sağ elle yapılması mekruh kabul edilmektedir. (İslam Ansiklopedisi, 2010)

Selçuklulardan itibaren cami, külliye, medrese gibi mekânların kendi kanalizasyon ve temiz su tesisatı olan kamusal tuvaletleri olduğu görülmektedir. Osmanlı döneminde de özellikle cami yakınlarında 'edebhane' denilen ve maaşlı temizlik işçileri tarafından düzenli olarak temizlenen kamusal tuvaletler bulunmaktadır (Mazak, 2011). Günalan, Osmanlı Devleti'nin toplumsal yaşam alanlarında ve ticari mekanlarda temizliğe büyük önem verdiğini; bunu sağlamak için çıkartılan kanunların ve nizamnamelerin de temizlik olgusunun bireylerle sınırlı kalmayıp, devletin de sorumluluğu olduğunu göstermesi açısından önemli olduğunu belirtmektedir. (2009) Osmanlı Devleti bu alanda görevlendirdiği kurum ve kişileri de sıkı bir denetime tabi tutmaktadır. Şehrin temizliği için kadı ve naibler, mimarbaşı ve suyolu nazırları, imam ve bekçilere kadar bir çok farklı görevliye sorumluluk yüklenmiştir. (Günalan, 2009)

Kuran'ın Türkçe'ye çevirisindeki dilini inceleyen Schröde ve Kırıl (2009), Arapça'dan Türkçe'ye 'temiz' olarak çevrilen sözcüklerin daha dar anlamlı ve

değişik beş farklı kökten geldiğini, ‘temiz’ kelimesinin Türkçe’de çok çeşitli ve olumlu anlamda bir kelime olduğunu belirtmektedir. Schröde ve Kırıl’a göre, Türkiye’deki seküler kültürde bile ‘temizlik’in yeri bu kelimenin İslam’daki anlamından soyutlanamamaktadır ve temizliğe dair oluşan fikirleri İslami arka planından koparmak zordur (2009).

#### **2.4.3 Batılılaşma Temizlik ve Tuvalet Kültürü**

19. yüzyılda Tanzimat’la birlikte Osmanlı’da bir dizi reformlar yapılmış ve İstanbul bu modernizasyon ve Batılılaşma hareketlerinin başlangıç noktasını oluşturmuştur. Batılı ve modern yaşamın bir gereği olarak şehircilik alanında gerçekleşen bir dizi reformla, kamusal alanda ortak kullanılan su evlere taşınmış, şehirli elitlerin apartmanlara taşınmasıyla birlikte ise Batı stili banyo gereçleri kullanılmaya başlamıştır (Dinçkal, 2008). Batı’dan ithal edilen banyo gereçlerinin yaygınlaşması ile birlikte ise Batılı hijyen ve konfor anlayışı da yerleşmeye başlamıştır. Batı’ya özgü klozetin, yani alafranga tuvaletin kamusal alanda kullanımına ise ilk olarak 1913 yılında gerçekleştirilen, İstanbul’da kamusal tuvaletlerin inşasına dair bir sözleşmede rastlanmaktadır (Mazak, 2010):

Tuvalet Salonları Mukavelenamesi, 20 Aralık 1913, Altıncı Madde: Her bir tuvalet salonunun erkekler ve kadınlar kısmında, herkesin ayrıca ücrete tabi olmayarak elini yıkamak üzere bir çeşme; birer kuruş ücret alınan tuvalet için hareketli, iki küvetli ve aynalı lavabo ile dörder saç ve elbise fırçası, dört tarak ve tırnak takımı, bir defa kullanılıp kaynar su ile yıkanmak için kirli sepete atılmak üzere en az beş düzine havlu, tuvalet takımı olacaktır. İstanbul’da helaların hepsi alaturka biçiminde mermerden, Beyoğlu bölgesindeki salonların yarısı alaturka, yarısı alafranga ve diğerlerinin içinde birer tanesi alafranga olacaktır. Alaturkaların hepsinde çömelmek itibariyle sağ tarafta muslukları olacak ve bir kutu içerisinde temiz pamuk bulundurulacaktır. (sf. 135)

Yukarıda yer alan metin dönemin temizlik uygulamaları ve kamusal tuvalet kültürü hakkında birçok ipucunu içermektedir. Dönemin tuvalet nesneleri arasında ortak kullanıma tabi tırnak makası, saç fırçası ve tek kullanımlık havlu ile taharet sonrası kullanılmak üzere temiz pamuk bulunduğu görülmektedir. Alafranga tuvaletlerin özellikle yabancıların yaşadığı semt olan Beyoğlu’nda kullanılması ise bu tuvaletlerin bilinip kullanılmakla birlikte henüz yaygınlaşmadığının göstergesidir.

Tıpkı banyo ve tuvalet alışkanlıkları gibi günlük yaşamın başka bir boyutu olan sofrada Batılılaşma hareketlerinden etkilenmiştir. Temizlik kavramı ve bununla ilgili

kuralların zaten var olduğu Osmanlı sofra adabı, 19. yüzyılın ikinci yarısından itibaren toplumun üst tabakası tarafından benimsenmeye başlanan alafranga usul ile birlikte pis olarak anılmaya başlamıştır. Samancı (2009), kitap ve dergilerde alafranga usulün temizliğine dikkat çekildiğini ve geleneksel yöntemlerin terk edilşinin temizlik ve sağık üzerinden gerekçelendirildiğini belirtmekte ve bunu modernleşme sürecinin bir parçası olarak nitelendirmektedir:

Kendi içinde bir temizlik kavramını zaten barındıran geleneksel yemek yeme usulünün zaman içinde eski ve pis olarak değeriendirilmeye başlaması, ilk olarak Osmanlı toplumunun üst tabakalarında 19. Yüzyılda başlayan ve Cumhuriyet döneminde de devam eden modernleşme süreci ile ilgilidir. Modern kültürel şekillerin kabulü ile birlikte gerçekleşen medenileşme sürecinde, toplumda, eskiden normal ve temiz kabul edilen sofra alışkanlıkları terk edilmeye başlanmıştır. (sf. 70)

Kandiyoti (2005) modernleşme hareketinin günlük yaşam ölçeğinde alışkanlık ve üslupları nasıl değıştirdiğinden söz ederken Batı'ya özgü alet, mobilya ve giysilerin özel yaşamdaki bedensel alışkanlıkları da değıştirdiğini dile getirmektedir. Kandiyoti'ye göre yüksel arkalıklı iskemlelerde oturmak farklı kas dizilerinin çalıştırılmasına neden olmuş, yemeğı Batılı usulde yemek ise aynı yemek kabından yiyen aile üyeleri arasına mesafe konmasına ve resmiyete yol açan yeni kurallar getirilmesine yol açmıştır (2005).

Cumhuriyetin ilanı ile birlikte modernizmin ulus devletin kültür politikası haline geldiğini ifade eden Bozdoğan, modern mimarlığın da bu çerçevede resmi bir program olarak tepeden inme ve dıştan gelme bir anlayışla ülkeye girdiğini dile getirmektedir (2005). Yeni ve modern bir ulus devlet yaratmayı hedefleyen reformlar için dönemin tasarım ve mimarlık kültürü bir araç görevi görmektedir. 1930lar'dan itibaren kendilerini modernizmin kültür elçisi olarak gören Cumhuriyet mimarları toplumu Batılı yaşam biçimiyle tanıştırmayı bir misyon edinmiştir (Gürel, 2008)

Modernizmin kent ve günlük yaşamın maddi kültürünü yeniden şekillendirmesi yine temizlik ve sağıklı yaşam argümanları üzerinden gerekçelendirilmiştir. Popüler yayınlar modern hijyenik ve rasyonel olarak planlanmış evleri genç, sağıklı ve vatansever bir milletin yetiştirileceğı zemin olarak sunmuştur (Bozdoğan, 2012, s. 216). Popüler aile ve kadın dergileri modern ve hijyenik ev yaşamı ile ilgili yazılar yayınlamış ve modern mimarının tanıtımında önemli rol oynamıştır. Bu yeni modern konutlarda Batılı banyo gereçlerine yer verilmiş fakat bu konutlar tamamen Batılı



modellerden farklı olarak klozet ve küvetten oluşan banyodan ayrı bir alaturka tuvalet de ilave edilmiştir (Bozdoğan, 2012; Gürel, 2008).

Gürel'e göre, iç içe geçen modernizm ve hijyen kavramları Batılı banyo gereçlerinin benimsenmesinde önemli rol oynamıştır (2008). Başlangıçta kabul görmeyen bu temizlenme ve ihtiyaç giderme biçimi zamanla özellikle yüzyılın ikinci yarısından sonra Batılı yaşam biçimi gibi Batılı temizlik anlayışı da kabul görmüş, klozet şehirli, eğitilmiş ve elitler için vazgeçilmez bir unsurdur; geleneksel hela taşı modern olmayan, köylü ve aşağı tabaka ile özdeşleşmiştir (Gürel 2008).

Esenbel, Batı kültürünün kurallarının, Türk toplumu tarafından tıpkı Avrupa mobilyası gibi benimsenmiş olsa da içeriği, yerli dini değerler ve davranış fikirleri doğrultusunda, içsel olarak ayarlandığını ve bunun geri dönüşümü olmayan bir karışım, tek boyutlu bir eklektizm olduğunu belirtmektedir (2002). Türk toplumu kendi modern temizlik anlayışını yaratmış ve kendine özgü tuvalet kullanımı ve temizlik pratikleri geliştirmiştir.

Kandiyoti (2005) Osmanlı'nın çöküşü ve cumhuriyetin ilanından sonra modernleşmecilerin gözlerini içeriye; yani durağanlığın, geleneğin ve geriliğin simgesi ve dayanağı haine gelen kırsal kesime çevirdiklerini belirtmektedir. 1930'lu yıllardan itibaren modernleşme hareketlerinin de bir parçası olarak Türk köylüsünün sefaletten ve bilgisizlikten kurtaracak çalışmalar yapılmıştır. Bunun bir parçası olarak Doktor Reşit Galip köylülerin hıfzıssıhha ve hijyen konularında eğitilmelerine yönelik el kitapları yazmıştır. Bu kitaplarda köy evleri, ahırlar, gübre ve tezeğin depolanması, tuvaletler gibi çevre sağlığı problemlerinin yanı sıra köylünün beden temizliği ve giyim kuşamına dair de değerlendirme ve tavsiyeler bulunmaktadır (Zeren, 2009). Nalbantoğlu'na göre "ideal köy" projeleri, Batı modern mimarlığının söyleminde önemli yer tutan ve homojen, denetlenebilir, düzenli çevreler düşleyen "ideal kent" modelini hem fiziksel hem de kültürel açıdan örnek almaktadır (2005). Köylüyü kaldırmak ve uygarca yaşamasını sağlamak amacını güden bu çalışmaların 17. Yüzyıl sonrası Avrupası'nda çalışan kesimin hijyen koşullarını kontrol altına alma hareketi ile benzeştiği görülmektedir. Avrupa'nın sosyal yapısının değişimi ile birlikte alt ve üst tabaka arasında sınıf ayrımının bir gereği ve ahlakın güvencesi olan temizlik, benzer şekilde Türkiye'nin modernleşme sürecinde kentli aydınların köylüyü kontrol etme gereği ve modernleşmenin güvencesi olarak karşımıza çıkmaktadır.

#### **2.4.4 Türkiye’de Temizlik ve Tuvalet Nesneleri: Taharet Musluğu, Taharet Bezleri ve Maşrapalar**

Modern ve Batılı yaşam biçiminin ve klozetin ithali ile birlikte Türk toplumunun temizlik anlayışı ve temizlik uygulamaları da değişerek Batı’ya yaklaşmıştır. Türk toplumunun bugünkü temizlik alışkanlıklarını edinmesi ve mevcut temizlik normlarının yerleşmesi Batılı toplumlara göre farklı bir süreçten geçmiş ve kendi nesneler dünyasını da oluşturmuştur. Bu bölümde Türkiye’ye özgü temizlik ve tuvalet nesneleri olan taharet musluğu, taharet bezi ve plastik maşrapalardan söz edilmektedir. Taharet musluğu, taharet bezi ve plastik maşrapaların kullanımı ve maddi kültürdeki yeri ile ilgili yazılı kaynak oldukça azdır. Bu nesneler ile ilgili düşüncelerin sosyal medyadaki yansımalarının popüler kültür açısından birer gösterge olacağı düşünüerek katılımcı sözlük tarzında ağ sayfalarındaki yorumlar da incelenerek buradan alıntılara da yer verilmiştir.

Türk toplumunun temizliğin maddi kültürüne yaptığı en önemli katkılardan biri klozete yapılan taharet musluğu uyarlamasıdır. Öncesinde harici bir bakır borunun klozet kapağının altından geçirilmesi ile çare bulunmaya çalışılan taharet problemi, 80’li yıllarda taharet musluğunun klozete entegre edilmesi ile çözümlenmiştir. Klozete taharet musluğu uyarlaması çalışmaları Vitra tarafından gerçekleştirilmiştir. Marmara isimli ürün grubu klozete uyarlanan taharet musluğu ile 1981’de İstanbul Devlet Güzel Sanatlar Akademisi’nin 98. Kuruluş Yılı ve Gelenekselleşen Osman Hamdi Sanat Ödülleri Yarışması’nda, Endüstri Tasarımı alanında mansiyon ödülü almıştır (Eczacıbaşı Vitra). Taharet musluğu katılımcı sözlük sayfalarında yurt dışına çıkıldığında eksikliği hissedilen bir nesne olarak tarif edilmektedir: “Amerika’da kullanabilmek için Türkiye’den yanınızda götürdüğünüz, havalimanlarında derdinizi anlatmaya çalışırken ter döktüğünüz, evinize vardığınızda saati 100 dolar olan tesisatçıyı çağırmanıza neden olan, burada kıymetini bilemediğimiz musluktur” (Uludağ Sözlük). Taharet musluğunun Batılı toplumlarda bulunmaması anlaşılmamakta ve eleştirilmektedir. Yaratıcı bir buluş olduğu konusunda görüşler de mevcuttur: “Bence Türk-İslam sentezinin dişe dokunur tek icadı olan taharet musluklu klozet temizliğin en önemli yapıtaşlarından biridir. ... Bideyle klozeti birleştirerek çevreciliğe göz kırpan pratik zekayı da selamlamak gerek. İşte Türk İslam sentezi burada devreye giriyor” (Ekşi Sözlük).

Temizliğin maddi kültürünün en temel nesnelerinde birisi de bugün yerini tuvalet kağıdına bırakmış olan taharet bezidir. Katılımcı sözlük sayfalarında “mikrop yuvası” ve “Anadolu’ya özgü nesne” olarak tanımlanan taharet bezleri taharet sonrasında kurulanmak için kullanılmaktadır. 1970’lerin Türkiye’sinden panoramalar sunan Tunç (2005), alafranga tuvaletin yaygınlaşmadığı ve tuvalet kağıdının alt ve orta sınıfın ihtiyaç listesine henüz dahil olmadığı dönemlerden söz ederken, taharet bezini “dönemin pek de sevimli olmayan bir eşyası” olarak tanımlamaktadır:

Alaturka tuvaletlerde, tuvalet taşının yanındaki duvarda bir musluk, musluğun altında plastik bir maşrapa bulunur, arka köşeye iki çivi çakılıp ip gerilir, ipe taharet bezleri asılırdı. Her aile bireyinin kendine ait bir taharet bezi vardı, eve misafir geldiği zaman hemen ayrı bir taharet bezi ilave edilirdi. Hoş bir şey olmadığı biliniyor, ama çaresiz kullanılıyordu. Bu yüzden alafranga tuvalet sevinçle karşılanmadıysa da, tuvalet kağıdı hızla yaygınlaştı. (s. 294-295)

Tunç’un (2005) da değindiği gibi Türkiye’de alaturka tuvaletlerde bulunan plastik maşrapalar ise bir başka temizlik ve tuvalet nesnesidir. Bu maşrapalar alaturka tuvaletlerde taharet musluğunun altında duran ve içine su doldurulup ele dökülerek taharetlenmek için kullanılan su kaplarıdır. Üzerinde litre cinsinden ölçülerin yazıldığı ve birçok farklı amacı olan bu kaplar taharet muslukları ile ayrılmaz bir ikili oluşturmakta, kapısı aralanan her alaturka tuvalette farklı renklerle kendini göstermektedir. Katılımcı sözlük sayfalarında alaturka tuvaletlerin “vazgeçilmez bir aksesuarı” olarak tarif edilmekte ve diğer kullanım alanlarından da söz edilmektedir:

Kapısı örtülmeyen köy tuvaletlerinde mahzun, ortalama Anadolu evlerinde kafası karışık, semt pazarlarındaki nayloncunun önünde cıvıl cıvıl rengarenk gördük ama nedir senin derdin diye hiç sormadık. Sadece kapı önünü ya da merdivenleri yıkayan kadınların kovanının küçük kardeşi ya da alaturka tuvaletlerde musluğun altında beklemesi için üretilmiş ucuz naylon eşyalar olarak gördük. (Ekşi Sözlük)

## **2.5 Günümüz Türkiye’sinde Kamusal Tuvaletler ile İlgili Yasal Düzenleme ve Standartlar**

Türkiye’de 1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanununun "Şehir ve Kasabalar Hıfzıssıhhası" başlıklı on birinci babın "Mecralar ve Müzahrefat İmhası" başlıklı ikinci fasıl, 249uncu maddesine göre, şehir ve kasaba dahilinde kirlenmeye meydan vermemek üzere uygun mahallerde fenne uygun şekilde kamusal tuvaletlerin yapılması ve mevcutlarının ıslah edilmesi konusunda belediyeler görevlendirilmektedir. Belediye teşkilatı olmayan yerlerde bu zorunluluk köy ihtiyar

heyetlerine aittir. Yine aynı madde uyarınca cadde ve sokaklarda, meskenler yakınında ve belediyelerce tayin edilecek hudutlar dahilinde açıkta tuvalet ihtiyacının giderilmesi de yasaklanmaktadır.

Planlı Alanlar Tip İmar Yönetmeliği'nin Arsa ve Yapılar ile İlgili Hükümlerin yer aldığı üçüncü bölümünün 50. maddesinde işhanı, büro, alışveriş merkezi, çarşı, pasaj ve mağaza gibi binalar ile otel ve benzeri binalarda yarısı kadınlar, yarısı erkekler tuvaleti olmak üzere her 25 kişi için en az birer adet tuvalet yapılması zorunlu kılınmaktadır. Bu sayı resmi binalar, sinema ve tiyatro gibi umumi binalarda ise her elli kişi için en az bir adettir. Bu yapılarda engellilerin erişimlerinin sağlanarak en az 1 adet kadın ve 1 adet erkek olmak üzere engellilerin kullanımına ve standardına uygun tuvalet ayrılması da zorunludur. İbadet yerleri, şehirlerarası yollarda yer alan dinlenme tesisleri, meydan ve park gibi yerlerde yapılacak kamusal tuvaletlerde en az yarısının, diğer yapılarda ise en az üçte birinin alaturka tuvalet olması zorunlu kılınmıştır. Yönetmelik uyarınca tuvaletlerde yeterli sayıda lavabo ve pisuar bulunmalıdır.

Kamusal tuvaletlere ilişkin Türk Standartları Enstitüsü tarafından belirlenmiş standart TS 8357 numaralı ve “İş yerleri - Halka veya Müşterilere Açık Tuvaletler - Sınıflandırma - Genel ve Özel Kurallar” başlıklı standarttır. Bu standart 14 haziran 2012 yılında yürürlüğe girmiştir ve İçişleri Bakanlığı tarafından başlatılan uygulama ile 15 Ağustos 2012 tarihi itibarıyla zorunlu tutulmuştur. Afacan ve Gürel (2014), kamusal tuvaletler ile ilgili yasal düzenlemeler yapılırken hükümetlerin, kurumların ve profesyonellerin kullanıcı ihtiyaçlarını detaylı şekilde değerlendirmesi ve gerektiğinde temsilcilerin de sürece dahil edilmeleri gerektiğini vurgulamaktadır. Kamusal tuvaletlere ilişkin TSE standardında mevcut standart oluşturulurken bilimsel kuruluşlar, üretici/imalatçı ve tüketici durumundaki konunun ilgilileri ile gerekli işbirliğinin yapıldığı belirtilmektedir.

TS 8357 halka veya müşterilere açık tuvaletlerin sınıflandırılma; yapısal özellik, işletmecilik ve çalışanlar ile ilgili genel ve özel kurallarını kapsamaktadır. Halka ve müşterilere açık tuvaletlerin tanımı “Sosyal tesis, iş yerleri, halka açık yerler ile müşterilere hizmet veren mekân ve tesislerde ki kullanıma açık olan yer.” olarak yapılmıştır. Kamusal tuvaletler ile ilgili yapısal özellikler tanımlanırken tuvalet, tuvalet kabini ve tuvalet içi kullanım alanı olarak ikiye ayrılmıştır. Tuvalet kabini “İçinde alaturka veya alafranga helâ taşı, yıkama deposu, musluk, tuvalet kağıtlığı,

kabin çöp toplama kabı, su kabı, askılık, tuvaleti kullananların tutunarak kalkabilmesini sağlayan paslanmaz özellikte malzemeden yapılmış tutamak bulunan ve havalandırması sağlanmış olan mekan”, tuvalet içi kullanım alanı ise “Kabinlerin dışında kalan pisuar, lâvabo, el kurutma yeri, dezenfektan aparatı, askılık, çöp toplama kabı, duvar boy aynaları vb. ile tuvalet temizlik malzemelerinin konulduğu odacık veya dolabın bulunduğu ön havalandırmalı kullanım alanı” olarak tanımlanmıştır.

Standartta zemin ve duvar kaplama malzemelerinin özelliklerine ve drenaj sistemine dair gereksinimlere yer verilmiştir. Dezenfeksiyon ve temizlik uygulamalarında kör alan oluşmaması için yüzey bağlantılarında keskin köşelerin oluşmaması, bu bölgelerin yuvarlatılmış yapıda olmasının sağlanması ve özel temizliğe tabi tutulması gerektiği belirtilmiştir. Ayrıca kapı, pencere ve havalandırma donanımlarına ilişkin gereksinimlere de yer verilmiştir.

Standart uyarınca kabin yüksekliği en az 2 m, eni en az 1 m ve derinliği en az 1.5 m olmalıdır. Kabinlerde alaturka hela taşı mı yoksa klozet mi kullanılacağına da yer verilmiştir. Afacan ve Gürel’e göre, Türkiye gibi din ve sekülerizmin tartışmalı olduğu bir ülkede alaturka ve alafranga tuvaletlerin kullanımdan öte gizli anlamalar barındırdığı konusu düşünülmeli; tuvaletlerin yeniden yapılandırılması ile ilgili yasal kararlar alınırken kullanım özelliklerinin yanı sıra kullanıcı perspektifi de göz önüne alınmalıdır (2014). Standartta tuvaletteki kabinlerin alaturka olarak yapılmışsa en az biri alafranga, alafranga olarak yapılmışsa en az biri alaturka hela taşı olması, çok kabinli tuvaletlerde alafranga kabin sayısı alaturka kabin sayısından az olmaması, ve tek kabinli tuvaletlerin ise alafranga olması gerektiği belirtilmiştir. Alaturka kabinlerde oturuşa göre musluğun sağda olması gerektiği, yerden yüksekliği ve konumu verilmiş, ayrıca musluk altında en az bir litrelik plastik su kabı olması gerektiği belirtilmiştir. Tuvaletlerde kullanılacak lavabo, pisuar, hela taşı ve klozetlerin teknik özellikleri ve montaj detaylarına da ilgili standartlara referans yapılarak yer verilmiştir.

Standartta göre tuvalette her kabinin içerisinde kapaklı çöp kutusu, çöp poşeti bulunmalı, çöp kutusu kabin kapısının arkasına yerleştirilmeli, çöp kutusu kapağı el ile dokunulmadan açılan özellikte olmalı veya çöp kutusu kapağının ayakla açılabilmesine olanak sağlayan pedal bulunmalıdır. Yine tuvalet kağıtlığının alaturka tuvaletlerde hela taşı bitimi hizasında zeminden en az 0,35 m, alafranga

tuvaletlerde ise 0,55 m yükseklikte, oturuşa göre sol duvar üzerinde, plâstik, seramik veya metal ise nikel vb. malzeme ile kaplanmış ve metal malzemedan imal edilmiş olması, tamamen kapalı tuvalet kağıtlıkları kullanılması gerektiği belirtilmiştir.

Standartta kabinlerde askılık bulunması, fotoselli veya basmalı kapalı tip sıvı sabunluk kullanılması, tuvalet çıkışında ise metal veya plastik malzemedan üretilmiş dezenfektan aparatı bulunması gerektiğine yer verilmiştir.

Standartta göre tuvaletlerde tuvalet kullanım alanı çıkışında, kağıt rulo havlulukların asıldığı kapalı kağıt ünitesi veya el kurutma makinasının yerleştirildiği el kurutma yeri olmalıdır. Tuvalet kullanım alanı çıkışı öncesine veya el kurutma yerlerine yakın yerleştirilmiş kapalı çöp kabı bulunmalı, bu kap plâstik, paslanmaz veya paslanmaya karşı korunmuş özellikte malzemedan yapılmış, kapağı fotoselli veya pedalla açılabilir olmalıdır.

Standartta bakım ve işletme ile ilgili kurallara da yer verilmiştir. Temizliğin nasıl yapılacağı, hangi yüzeylerde hangi temizlik malzemesi ve gereçlerinin kullanılacağı, periyodik temizliğin sıklığı ve niteliği de detaylı olarak tarif edilmektedir. Standart uyarınca tuvaletlerde klozet, ayna, musluk ve lavabolar için ayrı renklerde temizlik ve kurulama bezi olmalı, klozet için kırmızı, ayna ve musluklar için mavi , kapı, kapı kolları ve prizler için de sarı renkte bez kullanılmalı, hijyen açısından bu bezler yan yana konulmamalıdır. Temizlik personelinin giysilerinin tanımına da yer verilmektedir.

Standartta tuvaletler birinci ve ikinci sınıf olmak üzere iki sınıfa ayrılmıştır. İkinci sınıf tuvaletlerin belirtilen genel kurallar dışında aşağıdaki özellikleri taşıması gerektiği belirtilmiştir:

- Tuvalet zeminleri ve tuvalet kullanım alanı ilgili standartlarca belirlenmiş mozaik, seramik veya karo yer döşemeleri ile, duvarlar ise yine ilgili standartlarca belirlenmiş kaplama malzemeleriyle tavana kadar kaplanmalı, tavanlar için metal asma tavan vb. sistemler uygulanmalıdır.
- Kabinlerin meşgul veya serbest olduğunu belirten göstergeleri olmalı, kadın bölümlerinde tuvalet masası ve çocuk bakım masası bulunmalıdır.
- Özürlüler için en az bir adet kabin, kabin içerisinde engelli tutamakları bulunmalı, en az bir adet engelli lavabosu ve bataryası olmalıdır.

Birinci sınıf tuvaletlerin ise yine belirtilen genel kurallar dışında aşağıda yer alan özellikleri taşıması gerektiği belirtilmiştir:

- Kabin zeminini ilgili standartlara uygun mermer , seramik vb. yer döşeme malzemeleri ve duvarlar da yine ilgili standartlarca belirlenmiş özellikte kaplama malzemeleriyle bütünüyle kaplanmalı, asma tavan vb. sistemler uygulanmalıdır ,
- Boy aynaları ve müzik yayım cihazları olmalıdır ,
- Lavabolarda sıcak su bulunmalıdır ,
- Çocuklar için de lâvabo ve pisuar bulunmalıdır ,
- Lavabo muslukları fotoselli olmalıdır.

## **2.6 Kamusal Tuvaletler ve Temizlik ile İlgili Sosyal Sorumluluk Projeleri ve Kampanyalar**

Türkiye’de son yıllarda özel kuruluşlarca kamusal tuvalet kullanımı ve temizlik konularında farkındalık ve bilinç yaratmayı amaçlayan çeşitli sosyal sorumluluk projeleri ve kampanyalar gerçekleştirmektedir. Bunlardan biri akaryakıt firması Opet’in başlattığı Temiz Tuvalet Kampanyası’dır. Kampanya tuvalet temizliği ve hijyen konularını gündeme getirerek ülkede bu konuda bir bilinç oluşmasını sağlamayı hedeflemektedir. 2000 yılında başlayan Proje, öncelikle istasyon tuvaletlerinin hijyenik hale getirilmesi ve profesyonel bir ekip ile istasyonlardaki personele eğitim verilmesini kapsamaktadır. İstasyonlara yerleştirilen anket formlarını dolduran gönüllü kullanıcılardan bir “fahri müfettiş” ekibi oluşturulmuştur. Profesyonel eğitimciler ve fahri müfettiş ekibi ile birlikte okullarda, belediyelerde ve hastanelerde tuvalet kullanımı ve hijyen konularında eğitimler verilmektedir. Proje süresince Milli Eğitim Bakanlığı, İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Türk İnfeksiyon Vakfı ve TCDD ile işbirliği yapılarak denetimler yapılmış ve eğitimler verilmiştir. Firma tuvaletlerdeki kampanya koşullarını sürekli kılan istasyonları beyaz bayrak ile ödüllendirmektedir. Firma halka ve müşterilere açtıkları tuvaletlere ilişkin TSE standardının oluşturulmasında da katkıda bulunmuştur.

Temizlik konusunda gerçekleştirilen başka bir çalışma ise Dünya Tuvalet Günü kapsamında Çamaşır suyu markası Domestos tarafından gerçekleştirilen Tuvalet

Hijyeni Araştırmasıdır. Bağımsız bir araştırma firması tarafından yapılan araştırma İstanbul, İzmir ve Ankara’da 574 kişinin katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre her 10 kişiden 7’sinin genel tuvaletleri temiz bulmadığı; kadınların %89’unun zorunlu olmadıkça ev dışında tuvalet kullanmadığı ortaya çıkmıştır. Yine araştırma sonuçlarına göre Kadınların %80’inin, dışarıda tuvalet kullanmadan önce kendisinden önce tuvalete giren arkadaşından tuvaletin temizliğine ilişkin bilgi alıp temiz olduğundan emin olmak istediği, dışarıda pis tuvaletlerle karşılaşan kadınların %62’sinin genellikle durumu yetkililere şikâyet ettiği, %50’sinin o mekâna bir daha gitmediği belirtilmektedir. Araştırmanın sonuçları arasında Tuvalet Hijyeni Tüketici Araştırması’na katılan her 10 kişiden 7’sinin tuvaletlerin kötü ve yanlış kullanım yüzünden pis olduğunu düşündüğü, işyeri sahipleri ve temizlik personellerinin %84’ü dışarıdaki tuvaletlerin temiz tutulmadığını, %83 oranında da evde gösterilen özenin dışarıda gösterilmediğini söylediği de dile getirilmektedir. Araştırmaya göre kullanıcıların tuvaletlerde en çok rahatsız oldukları konular kötü koku, temizlik malzemelerinin bulunmaması ve havalandırmanın yetersiz olmasıdır. Temizlik personelinin erkeklerin tuvalet terbiyesine sahip olmadıkları, tuvalet temizliğine gereken önemi göstermedikleri ve bu konuda duyarsız ve düşüncesiz olduklarını düşünenlerin oranının %51 olması da araştırmanın ilginç sonuçlarından biridir. Unilever’in dünya çapında yürüttüğü sosyal sorumluluk projesinin bir parçası olan bu araştırmanın yanında Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı ile birlikte çocuklara yönelik bir eğitim projesi de bulunmaktadır.

Eczacıbaşı bünyesinde ise İpek Kağıt tarafından kişisel hijyen bilgilendirme çalışmaları yapılmaktadır. Bu çalışmalar kapsamında hem yetişkinlere hem de MEB ile işbirliği yapılarak okullardaki çocuklara kişisel hijyen konusunda eğitimler verilmektedir. Yine Eczacıbaşı bünyesindeki Sağlık gereçleri firması Vitra tarafından MEB ile gerçekleştirilen protokol kapsamında Yatılı Bölge Okullarının banyo ve tuvaletleri yenilenmektedir.

## **2.7 Kamusal Tuvaletlerde Temizliğe Yönelik Tasarımlar ve Teknolojik Çözümler**

Bu bölümde konut içi kullanımdan farklı olarak kamusal alanda kullanılmak üzere temizliğe yönelik geliştirilmiş teknolojik çözüm ve tasarımlardan söz edilmektedir. Bu alanda bir çok farklı çözüm ve tasarım olmasına karşın bu bölümde Türkiye’de



kamusal tuvaletlerde ve sağlık gereçlerinde en yaygın olarak kullanılan fotoselli ürünler, otomatik klozet kapak sistemleri ve anti-bakteriyel yüzey kaplamalarından söz edilmiştir.

### **2.7.1 Fotoselli Ürünler**

Fotoselli batarya, rezervuar, kurutma fanları ve kağıt havlu otomatları kamusal tuvaletlerde sıkça kullanılmaktadır. Ürünlerde bulunan vericiden yayılan kızılötesi ışınların kullanıcıya çarparak geri dönmesi ile ortamdaki hareket algılanmakta ve elektromanyetik bir düzenek ile ürün mekanizmasının harekete geçirilerek ürün çalışmaktadır. Bu ürünler teması elimine ederek kamusal tuvaletlerde hijyen ile ilgili endişelere cevap vermektedir. Fotoselli rezervuarlar her kullanımdan sonra sifonun çekildiğini garanti etmekte, fotoselli bataryalar temassız çalışmanın yanı sıra su tasarrufu da sağlamakta, belirli uzunlukta kurutma kağıdı veren kağıt havlu otomatları ise aynı zamanda malzeme tasarrufu sağlamaktadır. El kurutma fanları ise kağıt havlu ve çöp kutusu bulunmasını gerektirmediğinden işletme ve bakım maliyetini de düşürmektedir. TSE standardına göre de birinci sınıf kamusal tuvaletlerde fotoselli bataryaların bulunması zorunludur.

Braverman'e göre fotoselli ürünler, direk gözetimin mümkün olmadığı kamusal tuvaletlerde mevcut işlevlerinin ötesine geçerek bir denetimci görevi görmekte ve kullanıcıyı yeniden programlayarak ideal kullanım biçimini empoze etmektedir. Bu cihazlar, suyun akma süresini ve kağıt havlu miktarını belirleyerek kamusal tuvaletlerde gerçekleşen el yıkama, kurutma ve tuvalet ihtiyacını giderme gibi eylemlerin doğasını da etkilemektedir (2010).

Çalışmayan fotoselli ürünler kullanıcılarda gerginlik yaratmaktadır. Alışık olduğu şekilde ellerini kağıt havlu ile kurulamayı tercih eden kullanıcılar el, kurutma fanlarını kullanmakta tereddüt ederek tuvaleti ıslak ellerle terke etmekte, otomatların verdiği kağıt boyutunun yetmemesi durumunda ise kullanıcılar daha fazla kağıt alabilmek için beklemek zorunda kalmaktadır (Braverman, 2010). Braverman (2010), nesnelerin bu şekilde insanların günlük yaşamdaki eylemlerinin kontrolünü devraldığı dile getirmekte ve en basit gereksinimlerini karşılarken bile insanların sürekli olarak nesneler ile olan ilişkilerini müzakere etmek zorunda kaldığını belirtmektedir.

### 2.7.2 Otomatik Klozet Kapak Sistemleri

Otomatik klozet kapak sistemleri, mevcut klozetin üzerine monte edilen ve her kullanımda yenilenen şeffaf bir örtü ile kaplı klozet kapaklarıdır. Bu ürünler bir düğme, çevirme kolu veya kızılötesi algılayıcı ile çalışabilmektedir. Ürün kullanılmadan önce mekanizma aktive edilmekte, örtü klozet kapağı üzerinde dönerek yenilenmekte, kullanılmış kısım ise atık bölümünde depolanmakta veya parçalanmaktadır.

Otomatik klozet kapak sistemleri klozet kullanımında her kullanıcıya yeni ve temiz bir klozet kapağı sunmaktadır. Bu sistemlerin elektrik ile veya manuel olarak çalışan versiyonları mevcuttur. Sensörlü ürünler dışındaki versiyonları aktive edebilmek için bir düğme veya kol ile temas gerekmektedir.



**Şekil 2.1 :** Totolet hijyenik klozet kapak sistemi.

Bu ürünler, tek kullanımlık hijyenik bir çözüm olmasının yanı sıra klozet kapağını temizlemek için harcanan emeğin, su ve temizlik malzemesi maliyetinin fazla olması; kullanıcıların bu ürünlerin bulunmadığı tuvaletlerde klozet kapağına tuvalet kağıdı sermesinden dolayı oluşacak tuvalet kağıdı sarfiyatı; bu tuvalet kağıtlarının

klozete atılmasının doğuracağı tesisat problemleri de öne sürülerek pazarlanmaktadır.

### **2.7.3 Anti-bakteriyel Yüzey Kaplamaları**

Anti-bakteriyel yüzey kaplamaları mikroorganizmaların üremesi için elverişli olan yüzeyler üzerinde bu mikroorganizmaların yaşamasını ve üremesini kimyasal yolla engelleyen bir tabaka oluşturmaktadır. Nano teknoloji ürünü olan bu yüzey kaplamalarında en sık kullanılan anti bakteriyel ajan gümüş nano parçacıklardır. Bu teknoloji seramik yüzeylere de bir çok sağlık gereci firması tarafından gümüş iyon parçacıklarının işlenmemiş sıra eklenmesi ile uygulanmaktadır.

Kimyasal yolla etki eden anti-bakteriyel uygulamaların yanı sıra mekanik yolla etki eden ve uygulandıkları yüzeylere mikroorganizmaların tutunması ve çoğalmasını engelleyen yüzey kaplamaları da kamusal tuvaletlerde kullanılmaktadır. Bu kaplamaların etki süreleri uygulama şekillerine göre farklılık göstermektedir.

## **2.8 Sonuç**

Batı’da ve Türkiye’de, temizlik alışkanlıklarının ve temizliğe dair düşüncelerinin tarihsel süreç içerisinde incelenmesi modern temizlik anlayışının nasıl ortaya çıktığı, mevcut düşünce ve uygulamaların nasıl aşamalardan geçerek bugünkü noktaya geldiği ve Batılı dünyasının bu açıdan Türkiye ile nasıl farklılaştığını anlamak açısından önemlidir. Giriş bölümünde de söz edildiği gibi günümüzde kullanılan banyo gereçlerinin büyük kısmı Batılı toplumların temizlik anlayışını yansıtmaktadır. Tarihsel süreci anlamak bu ürünlerin nasıl ortaya çıktığı ve temizliğe dair uygulamalarda nasıl yer bulduğunu anlamak açısından da önemlidir.

Temizlik kavramının tarihsel gelişimi, temizliğe dair fikirlerin birisinin başlayıp diğerinin bittiği bir öykü değildir. Bu fikirler ve bunlara eşlik eden uygulamalar birbiri ile eş zamanlı var olabilmıştır ve bazıları hala devam etmektedir. Buna Anadolu’da halen izleri görülen su kültü, beyaz çamaşırların temizliğin bir göstergesi olması ve kötü havanın hastalığa neden olacağı inancı örnek verilebilir.

Temizlik anlayışı tarih boyunca insan bedeni, hastalığın sebeplerine dair fikirler, dini inanışlar ve sosyal yapılanma çevresinde şekillenmiştir. Politika, din ve toplum üçgeninde temizlik ahlaki bir değer kazanmış; kir üst tabakanın alt tabaka, kentli ve

aydının ise köylü üzerinde hakimiyet kurduğu ve kontrol altına aldığı bir araç işlevi görmüştür. Her toplumun kendine özgü bir süreçten geçtiği uygarlaşma ve endüstrileşme serüveninde temizlik, sosyal sınıflar arasındaki sınırları yaratma ve değiştirmedeki rolü nedeniyle de büyük öneme sahiptir.

Görülmektedir ki temizlik ile ilgili her zaman bir çaba söz konusu olduğu hale bunu motive eden faktörler farklılık göstermektedir. Bu kimi zaman sınıf ayrımı, kimi zaman sağlıklı ve uzun bir yaşam kimi zaman ise güzellik ve fiziksel görünüm olmuştur. Temizliği motive eden faktörler gibi ölçütler de farklılık göstermektedir. Kuşkusuz bu ölçüt ve motivasyon faktörlerini bugünün anlayışı ve ölçütleriyle kıyaslamak ve bunlara göre değerlendirmek harcanan çabaya haksızlık olacaktır. Her alışkanlık ve düşünce biçimi ancak kendi zaman diliminin sosyal, kültürel ve ekonomik koşulları içinde değerlendirildiğinde anlam bulmaktadır.

Tarihsel sürece genel olarak bakıldığında temizliğin nesneler ile olan ilişkisini okumak mümkündür. Tarih boyu nesnelere temizlik ile ilgili anlamlar ve görevler yüklenmiş ve nesneler temizlikle ilgili uygulamalara aracılık ettiği gibi temizlik standartlarının yerleşmesine ve yeniden şekillenmesine katkıda bulunmuştur. Temizliğe dair fikirler ürünlerde vücut bulmuştur ve görülmektedir ki bu fikirler toplumda kabul görür ve içselleştirilirken kendi nesneler dünyasını da yaratarak maddi kültürü yeniden şekillendirmiştir.

### 3. TEMİZLİK İLE İLGİLİ SOSYAL BİLİM YAKLAŞIMLARI

#### 3.1 Kir ve Sistem İlişkisi ve Kirin Sembolik Anlamı

Antropolog Mary Douglas'ın "Saflık ve Tehlike: Kirlilik ve tabu kavramlarının bir çözümlemesi" (2005) isimli kitabında yer verdiği kirlilik ile ilgili teorileri, kirlilik ve tuvaletler ile ilgili çalışmalar yapan birçok araştırmacı için başlangıç noktası teşkil etmektedir. Sosyal ve kültürel sistemlere dair kanıtları günlük yaşamın özünde arayan Douglas'ın tabu olan ve kirli nesneler ile ilgili ortaya attığı provokatif ve etkileyici teoriler kiri maddesel ve sembolik formda anlamlandırmayı hedeflemektedir (Rozin & Fallon, 1987; Campkin, 2013).

Douglas'ın çalışmaları özellikle insan dışkısının bir tehdit olarak algılanmasının altında yatan fikirleri anlamada önemlidir. Douglas kir, kirlenme ve tabu kavramlarının farklı kültürlerin sınırlar inşa etmesi, gerçek ve sembolik uzamsal limitler belirlemesindeki rolüne ve bu sınırların kendi çevrelerinde kontrol sahibi olmaları ve güvende hissetmelerini nasıl mümkün hale getirdiğine odaklanmaktadır (Douglas, 2005; Jewitt, 2011).

Douglas (2005), argümanını geliştirirken günlük yaşamın maddeselliğinden kültürel sembolizme uzanan farklı ölçekte deliller sunmaktadır. Antropolojik saha çalışmalarından elde ettiği veriler, günlük yaşama dair kendi gözlemleri, farklı alanlardan çeşitli teoriler ve farklı kültürlerin kıyaslamalarından yola çıkarak kire sosyal ve kültürel sistemlerin bir kanıtı olarak yaklaşmaktadır. Douglas aynı zamanda kir ve temizlik kavramlarının günlük yaşam ölçeğinde ele alınmasının önemini vurgulamış ve teorisini açıklarken ev içi alandan metaforlar kullanmıştır.

Douglas'ın teorisi, rasyonel davranışın sınıflandırmayı içerdiği ve sınıflandırmanın evrensel olduğu fikrini temel almaktadır. Bu argümanı geliştirirken Durkheim ve Mauss'dan etkilendiğini açıklamıştır. Bedensel atıkların evrensel bir tiksinti kaynağı olduğuna dair görüşlere karşı çıkan Douglas kir diye bir şeyin olmadığına, bunun göreceli bir kavram olup belirli sınıflandırmalara dayandığını ve bu sınıflandırma sistemine uymayan şeyin kir olarak tanımlanabileceğine işaret etmektedir. Evrensel

olan neyin kir olduğu değil kirin endişe yaratmasıdır. Smith’e göre Douglas kir ve temizlik anlayışının sosyal anlamlarını yeniden analiz ederek, kirlenme korkusunun neden ve nasıl evrensel bir sosyal kontrol yöntemi olduğunu kesin olarak ortaya koymuştur (2007).

Douglas sömürgeci antropoloji geleneğinin kendi kültürünü rasyonel ve üstün, ‘ilkel’ kültürlerin inanç ve ritüellerini ise tuhaf ve mantıkdışı olarak görme tavrına karşı çıkmaktadır. Aynı zamanda en alışılmadık eski ayinleri bile hijyen temeline dayandırmaya çalışan fikirlere karşı çıkan Douglas bu düşünce yapısını tıbbi materyalizm olarak adlandırmaktadır. Douglas’a göre ritüel kirlenme ve modern kirlilik anlayışımız arasında özünde hiçbir fark yoktur. Modern toplumların kirlilik fikirlerinin hijyene dayalı, ritüel kirlenmenin ise sembolik olduğu fikrine de karşı çıkmaktadır. Douglas’a göre kirliliğe dair tüm fikirler aynı zamanda sembolik sistemlerin birer ifadesidir ve dünyanın farklı bölgelerindeki kirlilik anlayışları arasındaki fark sadece detaydan ibarettir.

Hastalıkların bakteriler yoluyla bulaştığına dair bilimsel keşifler hayatı değiştirerek kiri patojenlerden ayrı düşünmeyi imkansız kılmıştır. Douglas, kire dair fikirler ve temizlik uygulamalarının bu keşif ile ortaya çıkmadığını, bundan çok öncesine dayandığını ve kirin bakteriyoloji ile birlikte geçirdiği evrimden önceki hali ile incelenmesi gerektiğini savunmaktadır. Douglas’a göre kir anlayışı bakteriyolojiden soyutlandığında geriye “bir şeyin yanlış yerde bulunması” şeklindeki tanım kalır.

O halde kir katiyen eşsiz, münferit bir hadise değildir. Kirin olduğu yerde bir sistem var demektir. Düzenleme uygunsuz unsurların reddini içerdiği lde, kir maddenin sistematik bir düzenlenmesi ve sınıflandırılmasının yan ürünü olarak karşımıza çıkar. Bu kir fikri de bizi doğrudan sembolizm alanına götürerek sembolikliği daha bariz temizlik sistemleriyle olan bir bağlantı noktasına işaret eder. (s. 59)

Kirin göreceli bir kavram olduğuna işaret eden Douglas, kirin “bir şeyin yanlış yerde bulunması” tanımını da yine gündelik yaşamdan örneklerle açıklar:

Ayakkabılar başlı başına kirli, pis değilken onları yemek masasına koymak pisliktir; yemek başlı başına pis değilken, yemek kaplarını yatak odasında tutmak yahut giysilere yemek sıçratmak pisliktir; oturma odasındaki banyo gereçleri; sandalyelerin üzerine bırakılan giysiler; dışarıda kullanılan eşyaların içeride tutulması; yukarı katta kalması gereken şeylerin aşağı katta bulunması; i çamaşırlarının üzerimize giydiğimiz giysilerle aynı yerde göz önünde olması da aynı şekilde pislik sayılır. Kısacası, kirlilikle ilgili davranışımız,

benimsediğimiz davranışımıza ters düşen ya da onları altüst eden her tür nesneyi veya fikri uygunsuz görme tepkimizdir. (s. 59)

Kir bir şeyin uygunsuz yerde bulunmasıysa, onu düzen açısından ele almak gerekmektedir. Kirin olduğu yerde düzen vardır. Bir düzenin korunması için ona dahil edilmemesi gereken şey kirdir. Kir hiçbir sınıfa ait olmayan olarak karşımıza çıkabileceği gibi aynı anda birden fazla kategoriye dahil olabilen ve mevcut sınırları ve sistemi tehlikeye sokan olarak da tanımlanabilir. Douglas'a göre temizlik ise düzen sağlama kontrolü ele alma, belirsizliği ve tehlikeyi yok ederek alışılan sınırları yeniden inşa etme eylemidir (Cooper ve Oldenzel, 1999).

Douglas kirden arınmanın yaratıcı bir eylem olduğuna dikkat çekmektedir. Temizliğin hastalıktan korunma, mikroplardan kaçınma ile ilgisi yoktur. Kirden kaçınma mantıksız ve korkuyla ilgili de değildir, etrafımızı kafamızdaki fikre uyacak biçimde yeniden düzenlemek, deneyim birliği yaratmak ve biçim ile işlev arasında bir bağ kurmak adına gerçekleştirdiğimiz eylemlerdir.

Bedensel sembolleştirmenin ortak semboller bütününe bir parçası olduğuna dikkat çeken Douglas, tüm uçlarda olduğu gibi bedenin uçlarının da tehlikeli, savunmasız ve saldırıya açık olduğunu savunmaktadır. İdrar, dışkı, kan ve tükürük gibi bedensel atıkların bedenden çıkarak sınırlara karşı geldiğini bu nedenle marjinal maddeler olarak görüldüğünü ve bu yüzden de kirlilik kaynağı olduğunu belirtmektedir.

Campkin, Douglas'ın kirin tanımının kültürden kültüre değişebileceğini fakat kir kavramının evrensel olduğunu kabul eden görüşüne karşın bunun tarih dışı ve çelişkili bir söylem olduğunu ve kirin zaman ve mekan içinde değişen maddeselliği, etkisi ve algısını anlamayı engellediğini belirtmektedir. Ayrıca mevcut kategorileri ve düzeni tehdit etmekle birlikte kirin bu düzen içinde belirli bir yeri olduğunu öne sürerek bazı kirlerin yerine konya da hala tehdit edici olmaya devam ettiğini dile getirmektedir (Campkin, 2007; Campkin,2013).

Shove (2003), çalışmasında Douglas'ın kir ile ilgili teorilerine yer verirken temizliğin sosyal düzeni yeniden oluşturmak adına yapılan bir eylem olduğunu kabul etmekte fakat bu düzen sağlama eyleminin kendine has özelliklerinin neler olduğu ve bunların nasıl değiştiği sorusunu da gündeme getirmektedir .

Campkin, 'Saflık ve Tehlike' ile ortaya konan teorilerin özellikle kirli veya temiz olarak tanımlanan yada kir ile başa çıkmak için inşa edilmiş, kutsal mekanlar,

hastane binaları, banyo ve tuvaletler, mezarlıklar ve kanalizasyonlar gibi mekanların incelenmesi açısından oldukça faydalı olacağını belirtmiştir. Campkin'e göre bu teoriler; hijyen politikaları, temizlik ve atık yönetimi gibi alanların dışında sözü edilen mekanlardaki düzen ve düzensizlik kavramlarının arkasındaki sosyokültürel ve psikolojik faktörlerin anlaşılmasına yardımcı olacaktır (2013).

Mary Douglas'ın kire dair teorisi bir mimarlık, kamusal tuvaletler, temizlik uygulamaları ile ilgili birçok çalışmanın başlangıç noktasını oluşturmuştur. Douglas'ın kirlilik üzerine geliştirdiği teoriden yola çıkan Barcan (2010); sınırı aşan kokular, sesler, görüntüler, objeler ve hatta insanların sosyal kategorilerin saflığını tehdit ettiğini ve psikolojik ve sosyal anlamda huzursuzluk yarattığını belirtmektedir. Bedensel atık apaçık ve güçlü bir kirlilik kaynağıdır ve bulaşma ve kirletme olasılığı fiziki olan ile sembolik olanı bir araya getirir. Bu en temiz kamusal tuvaleti bile “kültürel olarak kirli” bir mekan haline getirir. Barcan'a göre kamusal tuvaletler, muğlak ve çekişmeli mekanlar olmanın yanı sıra, aynı zamanda birçok ihtiyaç ve eyleme ev sahipliği yaptığı için çoklu mekanlardır. Boşaltım, kişisel bakım, temizlenme, medikal bakım gibi birçok pratiğin gerçekleştirilmesinin yanında, evsizleri için barınak olarak ve cinsel ilişki için de kullanılmaktadır. Birbirinden çok farklı insanların karşılaştığı ve aynı bedensel gereksinimler için paylaştığı mekanlardır. Bu nedenle kamusal bir tuvalette yer alan objeler özellikle anlam yüklüdür ve o tuvaleti kullanan yabancıların birer vekilidir. Kamusal tuvaletler kamunun bireyleriyle karşılaştığımız, etkileşime geçtiğimiz ve kamusal fikrini yeniden oluşturduğumuz mekanlardır. Barcan, kamusal tuvaletlerdeki temizlik kavramının yalnızca bakterilerle ve hastalık korusuyla ilgili değil daha çok kültürel anlamlar, şartlanmalar ile ilgili ve sembolik olduğuna dikkat çekmektedir.

Gözetim teknolojilerini kamusal tuvaletlerde sağlığın korunması için bir araç olarak ele alan Braverman, Douglas'a gönderme yaparak kamusal tuvalet mekanlarının diğer modern yaşam mekanlarına kıyasla aşırı derecede tehlikeli olduğunu çünkü burada insanın saflığı ve güvenliğinin tehdit edildiğini, sorgulandığını ve zorlandığını belirtmiştir (2010). Cooper ve Odenzial'a göre ise kamusal tuvaletler ayrılması gerekeni, özellikle de kadın ve erkeği ayrı tutarak belirli sınıflandırmaları ve sınırları korumaya hizmet etmektedir (1999).



### 3.2 Toplumsal Yapılanma, Uygarlaşma Süreci ve Temizlik

Belirli temizlik uygulamalarının yerleşerek günümüz standartlarına erişmesini toplumsal yapılanma ile ilişkilendiren en önemli çalışmalardan biri Norbert Elias'ın 'Uygarlaşma Süreci' isimli eseridir (2005). Elias, Ortaçağ'dan itibaren 19. yüzyıla kadar Batılı toplumlardaki uygarlaşma ve devletin oluşumunu incelemiş ve buradan yola çıkarak bir uygarlık kuramı geliştirmiştir. Elias'a göre psikolojik yapılar ve toplumsal egemenlik yapıları karşılıklı etkileşim içinde gelişmektedir. Ortaçağ'dan sonra Avrupa'da gelişen sosyo-ekonomik koşullar ve değişen toplum yapısı ve daha çok insanın daha karmaşık ilişkiler ağıyla birbirine bağlanarak bir arada yaşaması ile insan davranışındaki değişim yakından ilişkilidir (Hammer, 2000). Bu süreçte toplumsal davranışlarda halk ve saray ayrımı yerine herkes için geçerli bir toplumsal adaba geçişten ve zamanla bireylerin modern topluma uyum sağlayan medeni bir davranış kalıbına sokulmalarından söz etmektedir. Dürtülere gem vurma ve sıkı bir özdenetim yolu ile gerçekleşen bu değişim, başlangıçta davranışı kısıtlayan dış faktörlerin etkisiyle olsa da zamanla yerini içsel ahlaki düzenlemelere bırakmış ve sofra adabı, geçirmek, tükürmek, dışkı ve tuvalet ihtiyaçlarını gidermek gibi sıradan davranışlar sürekli medenileşme diye tanımlanabilecek uzun dönemli bir evrimden geçmiştir (Esenbel, 2000; Yumul,2000).

16. yüzyıldan bu güne Avrupa adab-ı muaşeret kitaplarını inceleyen Elias, modernleşme süreci ile birlikte utanç, sıkıntı ve tiksintide bir artışa dikkati çekmiştir. Utanç eşiğinin ilerlemesiyle birçok davranışın etrafında tabular oluşturulmuş ve bu davranışlar sosyal hayattan dışlanmıştır. Elias'a göre insan bedeni medenileşme sürecinin odağında yer almaktadır ve temizlik algısı ve uygulamaları da özdenetim ve bedenin toplumdaki farklılaşan temsili ile doğrudan ilişkilidir (Neves, 2004). Yaygın temizlik uygulamaları ve kabul edilmiş belirli standartlar, içselleştirilmiş özdenetim ile sağlanan toplum düzeninin göstergesidir (Elias, 2005, Shove, 2003).

Elias'a göre temizlik, uygarlaşma sürecinin nesilden nesle aktarılacak gerçekleştirilen bir bölümdür. Çatal ve bıçak ile yemek yemek, burnu mendil ile silmek, yemekten önce el yıkamak; çocukla yetişkini, insanla hayvanı birbirinden ayırmaktadır. Adab-ı muaşeret ve görgü kuralları bir sosyal tabakanın katılabileceği ve tabakanın bütün üyelerinin paylaşılabileceği bir değerler kümesi olarak ifade edilmektedir. Bu kuralların hijyen bilgisi ile ilişkili olmadığını dile getiren Elias, varlığın, kibarlığın ve belirli bir sınıfın mensubu olmanın göstergesi olarak ortaya çıktığını, çoğaldığını

ve çeşitlendiğini belirtmektedir (Jackson ve Topuzkanamış, 2009). Kirli ve temiz ayrımındaki çizgi aynı zamanda ilkel - uygar, köylü - kentli ve soylu - alt tabaka arasındaki çizgidir (Bushman & Bushman, 1988).

18. yüzyılın ortalarından itibaren toplumda kokuların algılanış ve anlamlandırılış biçiminin değiştiğini belirten Corbin ise direk Elias'a referans vermemekle beraber argümanını benzer temeller üzerine kurmakta ve “kokulara karşı tahammül eşiğinin düşmesi” ifadesini kullanmaktadır (2007). Bilimsel teorinin tahammül eşiğinin düşmesinde temel neden olduğunu öne süren Corbin (2007) ile rasyonel anlayışın uygarlaşma sürecini harekete geçirdiğini ifade eden Elias'ın (2005) teorileri bu noktada kesişmektedir.

Ortaçağ ve sonrasında Fransa'da vücut bakımı ve temizliğin tarihini inceleyen Vigarello da Elias'ın “uygarlaşma süreci” ifadesini kullanmakta, banyonun günlük bir uygulama olmasının ve vücut bakımına verilen önemin artmasının bu sürecin bir parçası olduğunu ifade etmektedir. Vigarello temizlik uygulamalarındaki değişimleri sosyal yapılanma ve sınıflar arasındaki dinamikler çerçevesinde değerlendirmiş ve temizliğin üst sınıfın alt sınıfı kontrol altında tutma gereci haline geldiğini belirtmiştir. Elias (2005) insan bedeninin ve beden kontrolünü uygarlaşma sürecinin odağına koyarken Vigarello da temizliğe dair uygulama ve alışkanlıkların temelinde insan bedeni ile ilgili fikirlerin bulunduğu dikkat çekmektedir (1996).

Elias ve Vigarello'nun yaklaşımları Düerr tarafından eleştirel bir bakışla ele alınmaktadır. Düerr'e göre küçük topluluklarda sosyal kontrol daha sıkı ve kaçınılmazdır. Modern toplumlarda ise farklılaşmanın artması birçok farklı davranış biçiminin kabul görmesini sağlamaktadır ve sosyal kontrol daha gevşektir (1999). Bu nedenle toplum yapısındaki değişim, daha çok insanın daha karmaşık ilişkiler ağıyla birbirine bağlanarak bir arada yaşaması ve devletleşme süreci ile sosyal kontrol ve bireylerin özdenetimi arasında ilişki yoktur. Özdenetim gerekli bir hayatta kalma işlevidir. Düerr bu tezini doğal ihtiyaçların giderilmesinde mahremiyet ihtiyacının ve utancın evrensel olduğunu ortaya koyarak ve bunu ortaçağ ve öncesini de kapsayan ve Avrupa ile sınırlı kalmayan örnekler vererek açıklamaktadır (Düerr, 1999; Hammer, 2000).

### 3.3 “Fecal Habitus” Kavramı

Çalışmalarında Elias, Douglas ve Bourdieu’u temel alan David Inglis (2002), Elias’ın uygarlaşma şemasını baz alarak kirin temel etnografisine katkıda bulunur. Kir, düzensizlik ve tehlike proletarya ile; hijyen, düzen ve güvenilirlik ise burjuva ile özdeşleştirilmektedir (Inglis ve Holmes, 2000; Inglis, 2002).

Inglis, neyin kirli olarak tanımlandığının kültürel olarak farklılık göstermesi gibi (Douglas, 2005), dışkılama ve dışkı’nın anlamının da kültürden kültüre farklılık gösterdiğini ve beraberinde gelişen tuvalet davranışının sosyokültürel olarak değiştiğini belirtmektedir. Tıpkı temizlik gibi, tuvalet ve dışkı da sosyal sınıf ayrımının bir enstrümanı ve güçlü olanın alt sınıf üzerinde hakimiyet kurma aracıdır. Bourdieu’nun Habitus kavramını model alan Inglis, toplum bireylerinin tuvalet davranışı ve pratiklerini şekillendiren içyapıyı açıklarken “Fecal Habitus” kavramını kullanmıştır. Sosyal düzeni devam ettirmek adına alt tabakayı pisliğinden arındırmaya çalışan burjuva, bugün evrensel “Fecal (toilet) Habitus”a dönüşmüştür. Inglis’e göre “Fecal Habitus” üç ana unsurdan oluşur: Sembolik unsur, pratik unsur ve maddesel unsur. Sembolik unsur, vücudun boşaltım kapasitesi ve boşaltımın ürünlerine olan tepki ile ilgilidir. Pratik unsur, boşaltım ile ilgili konuşma biçimi (örtmece veya doğrudan konuşma) ve boşaltım eyleminin kendisidir. Pratik unsuru şekillendiren, sembolik unsurdur. Maddesel unsur ise gerekli nesneler ve teknolojileri kapsamaktadır (2002).

Inglis’ göre tuvalet ve kanalizasyon “toilet habitus” un maddesel unsurunun bir parçasıdır. İnsan dışkısı ile başa çıkmanın yeni yöntemi olan tuvalet, burjuvanın kendilerinin alt sınıftan çok daha temiz olduğunu savunmasına imkan sağlamıştır. Çünkü klozet hem mahrem bir alan yaratarak dışkılamayı gözden uzak gerçekleştirmeyi mümkün kılmıştır hem de dışkıyı iz bırakmaksızın uzaklaştırdığından burjuva hiçbir zaman kendi dışkısı ile başa çıkmak zorunda kalmamıştır. Tuvaletin geliştirilmesini sağlayan ise dışkıya ve yarattığı kirliliğe duyulan tepkinin yol açtığı sembolik ihtiyaçtır. (Inglis, 2002)

Inglis, 19. yüzyılda Avrupa’da gerçekleşen hijyen reformunun üst sınıfın çalışan kesimi kontrol altına alma hareketi olduğunu ve düzensiz, kirli işçi sınıfının hem hijyenik hem de ahlaki olarak hizaya sokulduğunu belirtmektedir. Inglis’e göre tuvaletin ve kanalizasyon sistemlerinin yaygınlaşarak işçi sınıfının evlerine de

ulaşması ile birlikte şartlar eşitlenerek temizlik ve tuvaletin bir aşağılama gereci olarak etkisi zayıflamıştır (2002).

### 3.4 İğrenme

Miller'a göre uygarlaşma iğrenmeye karşı duyarlılığımızı arttırmış ve böylece iğrenmeyi sosyal kontrol ve fiziksel düzenin ana parçalarından biri haline getirmiştir. Bunun bir sonucu olarak da uygar insanın iğrenç şeyler hakkında konuşması sosyal ve fiziksel olarak zorlaşmıştır (1997).

Andras Anygal (1941), iğrenmenin kirlenme korkusu ile ilişkilendirilen belirli nesnelerle (genellikle insan veya hayvan dışkı) yakın temas halinde ortaya çıkan bir tepki olduğunu belirtmiştir. Atıklar yalnızca hastalık yapıcı özelliklerinden dolayı değil, aşağılık ve kötülüğü simgelediklerinden dolayı da kirlidir. İğrenme yalnızca fiziksel bağlantılı bir refleks olmanın ötesinde algısal ve sosyaldir. Rozin'e göre ise "saf iğrenme algısal olarak sofistike bir duygudur ve bulaşma ve hastalık ile ilgili güçlü temelleri olan fikirlere dayanmaktadır"(2008).

Miller (1997), vücudun atıklarıyla ilgili değerlendirmelerimizin sosyal ve kültürel anlamlar sisteminin bir parçası olduğuna ve kültürler arası farklılıkların iğrenmenin sınırları ve iğrenme eşiğinde belirleyici olduğuna dikkat çeker. İğrenmenin içeriği kültürde kültüre farklılık gösterirken aynı zamanda belirli bir kültürde zaman içinde de değişime uğrar. Yalnızca iğrenmenin içeriği değil, iğrenme eşiği de değişime açıktır (Miller, 1997).

Miller' a göre (1997) iğrenme ve utanç artarda gelir. Doğal ihtiyaçları başkalarının gözü önünde gidermek utanç vericidir çünkü iğrenme normlarının ihlal edilmesi anlamına gelir. İğrenme mekanizması kamusal alanda utancı destekleyecek şekilde işlese de karanlık bölgelerde kendini gösteren mahrem ve gizli bir mekanizması da vardır. İğrenme mahremiyeti mümkün kılar.

Farklı duygular belirli normların içselleştirilmesi sürecinde kendi rollerini oynarlar. İlk olarak sosyal kontrol toplumsal utancın oluşmasında rol oynar ardından ise utanca mahal vermemek için geliştirilen tanımlı kurallar bütünü gelir: "Utançtan iğrenmeye geçiş kamusal alanı özele, dışsaldan içsele çocuktan yetişkine geçiş ile aynı yolu izlemektedir." (Miller, 1997)

### 3.5 Bilim, Teknoloji ve Temizlik Kavramı

Yukarıda da söz edildiği gibi Douglas(2005), Elias (2005) ve Corbin (2007) gibi yazarlar belirli temizlik normları ve temizlik anlayışının gelişmesini toplumsal oluşumlar ve kültür ile ilişkilendirmekte, temizlik uygulamalarının ve hastalığa dair fikirlerimizin ise bilimsel verilerden çok daha derin psikolojik ve kültürel temellere dayandığına işaret etmektedir.

Melosi (1999) ve Tomes (1995) gibi yazarlar ise konuyu daha faydacı bir bakış açısı ile ele alarak, temizlik anlayışı ve uygulamalarının hastalık ve hijyen ile ilgili en son bilimsel verilerle şekillendiğini savunur. Melosi'ye göre "kir ile başa çıkma yöntemlerimiz hastalık ve bulaşma ile ilgili en güncel düşüncelerin bir yansımasıdır" (1999). Kanalizasyon ve su şebekeleri tuvalet davranışını hem anlam bakımından hem de uygulama bakımından yeniden şekillendirmiştir (Melosi, 1999).

Shove'a göre bu iki söylem arasında bir fark yoktur çünkü kir ve hastalığın sembolik anlamları bilimsel ve tıbbi araştırmanın da sahasını belirlemektedir. Temizlik kavramı, temizlik normları ve uygulamaları, toplumun sosyal yapılanması, kültürel ve dini şartlanmalar tarafından şekillendirildiği gibi, bilim ve teknolojiye gelişmeler ile temizlik uygulamalarında kullanılan ürün ve gereçler tarafından da belirlenmekte, ve bu ürün ve gereçler kendi kir ve düzen sınıflandırmalarını da beraberlerinde getirmektedir (Shove, 2007).

Shove, temizlik ile ilgili teknoloji ve gereçlerin kirin tanımının ve sınıflandırmasını da etkilediğini belirtmektedir. Bu gereç ve teknolojiler onları kullananların bilgi ve becerilerini yeniden şekillendirmekte ve bu pratiklerin gerçekleştiği ahlaki zemini de hazırlamaktadır. Örneğin çamaşır makinasının günlük yaşamın bir parçası olması ile birlikte düzgün çamaşır yıkamanın tanımı da farklılaşmıştır. Temizliğin ahlaki yönü gelişen teknoloji ve ürünler ile birlikte çeşitli gereç ve donanımların içine gömülerek ticarileşmektedir. Ürünler uygulama ve pratiklerin dönüşümünde aktif bir rol oynamaktadır. (2003)

Elias, belirli temizlik normlarının oluşmasında toplumsal değişimin esas olduğunu savunsa da gelişen teknoloji ve ürünlerin bu normların güçlü bir şekilde yerleşmesi aynı zamanda standartların yaygınlaşması ve sürekli yeniden üretilmesine hizmet ettiğini de ifade etmektedir (2005).

Hawkins insan atıklarının bertaraf edildiği mekânlar olarak banyoların ve kanalizasyonun standartlaşması ve yaygınlaşmasının mahrem ve iğrenç olanın sınırlarının belirlenmesinde dramatik bir etkisi olduğunu vurgulamaktadır. Hawkins'e göre "Sihhi tesisat vücutların nasıl kontrol altında tutulduğu, onlar ile nasıl başa çıktığımızı, konumlandığımızı, nasıl temiz olarak deneyimlediğimizi değiştirmiştir ve temizlik söylevlerinin ve kişisel arınmanın tanımındaki değişimin tam da merkezinde yer almaktadır" (2006).

Inglis (2002), klozetin buluş, tasarım ve üretiminin sembolik gereksinimlerden kaynaklandığını belirtmektedir. İnsan atığının toplanması ve bertaraf edilmesinde yeni bir yöntem olan WC, burjuvanın kendisinin aşağı tabakadan çok daha temiz olduğunu iddia etmesine imkân sağlamıştır çünkü bu sayede hem gözlerden uzak, mahrem bir alan yaratılmış, hem de atıkların üzerine sifon çekilerek aksi yönde kanıtlar kolaylıkla uzaklaştırılabilmektedir. Kuşkusuz günümüz tuvalet teknolojileri ve gereçleri belirli temizlik normlarının yerleşmesinde olduğu kadar dışkılamanın mahremleşmesinde de etkili olmuştur.

### **3.6 Sonuç**

Temizliğe dayalı fikir ve pratiklerin kültürel ve sembole dayalı açıklamalarına bakıldığında kirli ve temiz arasındaki ayırımın sınıflandırma ve sınırlar inşa edip bunları koruma ile ilgili olduğu, toplumsal açıklamalarına bakıldığında ise ilkel ve uygar, soylu ve alt tabaka arasındaki sınır olduğu düşünceleri ön plana çıkmaktadır. Buna göre kir ve temizlik anlayışı sosyal anlamlar ile şekillenmekte ve kirlenme korkusu evrensel bir sosyal kontrol yöntemi olarak kullanılmaktadır. Temizliğe dair fikirler, kültürel ve psikolojik temellere dayandığı kadar bilimsel bilgi tarafından da şekillendirilmektedir. Gelişen teknoloji ve ürünler de bu fikirlerin yayılmasına, belirli standartların yerleşmesine ve pratiklerin uygulanmasında aktif rol oynamaktadır.

## 4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

### 4.1 Giriş

Bu bölümde tez çalışmasında kullanılan araştırma yaklaşımı ve kullanılan yöntemler, veri toplama süreci ve veri analizi detaylı olarak açıklanmaktadır. Ayrıca benzer konularda gerçekleştirilmiş araştırmalarda kullanılan yöntemler değerlendirilerek mevcut yöntem ile karşılaştırılmakta, yöntemin avantaj ve dezavantajları tartışılmaktadır.

Yıldırım ve Şimşek (2008) nitel araştırmayı, araştırmaya dahil edilen bireylerin, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik bir araştırma olarak tanımlamaktadır. Scott ve Garner (2013), nitel araştırmanın en temel prensiplerinden birinin, araştırmaya katılan bireylerin yalnızca fikir ve davranışlarını kaydetmek yerine deneyimlerini anlamayı hedeflemek olduğunu belirtmiştir. Araştırmaya katılan kullanıcıların kamusal tuvaletlerdeki deneyimi, kir ile başa çıkmak adına geliştirdikleri farklı kullanım biçimleri ve tasarımın bu konudaki müdahale alanını anlayabilmek de bütüncül bir yaklaşım ile ayrıntılı ve derinlemesine bir inceleme gerektirmektedir. Bu nedenle araştırmada nitel araştırma yöntemleri kullanılmasına karar verilmiştir.

Kamusal tuvaletlerin hassas ve mahrem bir araştırma ortamı olması kullanılabilecek yöntemler ve yaklaşım açısından araştırmacıyı sınırlamakta ve zorlamaktadır. Bu nedenle kullanıcıların kendi deneyimlerini gözlemlediği, kaydını tuttuğu kültürel sondalar ve bunları destekleyecek yarı yapılandırılmış görüşmeler bir arada kullanılmıştır.

Verilerin analizinde Temellendirilmiş Kuram yaklaşımı benimsenerek kamusal tuvaletlerde kullanıcıların hijyen algısının şekillenmesinde rol oynayan faktörler ve kullanıcıların konut tuvaletlerinden farklı olarak geliştirdikleri davranış biçimlerini açıklayacak bir kuramsal model oluşturmak hedeflenmiştir.

## 4.2 Araştırmanın Amaçları

Türkiye’de şehirli ve eğitilmiş kullanıcılarının kamusal tuvalet deneyimine odaklanan bu çalışmanın amacı kullanıcıların kamusal tuvaletlerdeki ürünler için geliştirdiği farklı kullanım biçimlerini saptamak ve bu kullanım biçimleri ile temizlik anlayışı arasındaki ilişkiyi incelemektir. Bu sayede kamusal tuvaletlerde temizlik algısına tasarım ile yapılabilecek müdahalenin sınırlarının ortaya koyulması hedeflenmektedir. Çalışmada kamusal tuvaletlerde yer alan ürünlerin, belirli bir ihtiyaca cevap veren fonksiyonel nesnelerden çok, gündelik yaşamda belirgin rol oynayan kültürel birer nesne olarak ele alınması hedeflenmiştir. Bu çerçevede aşağıda yer alan araştırma sorularının cevaplanması amaçlanmıştır.

- (1) Türkiye’de, şehirli ve eğitilmiş kullanıcıların temizlik algısının şekillenmesinde ve güncel hijyen pratiklerinin oluşmasında rol oynayan faktörler nelerdir?
- (2) Türkiye’de, şehirli ve eğitilmiş kullanıcılar kamusal tuvaletleri temizlik kavramı ve algısı çerçevesinde nasıl deneyimlemektedir?
- (3) Türkiye’de, şehirli ve eğitilmiş kullanıcıların kamusal tuvaletlerde ‘kir’ ile başa çıkmak adına geliştirdikleri kullanım biçimleri nelerdir?
- (4) Türkiye’de şehirli ve eğitilmiş kullanıcıların kamusal tuvalet deneyiminde tasarımın oynadığı rol ve tasarımın kamusal tuvaletlerde temizlik algısı üzerindeki etkisi nedir?

## 4.3 Tuvaletler ve Banyolar ile İlgili Araştırmalarda Kullanılan Yöntemlerin Tartışılması

Banyolar ve tuvaletler ile ilgili gerçekleştirilen kullanıcı araştırmaları, bu mekanlarda gerçekleştirilen eylemlerin hassas ve mahrem doğası gereği araştırma yöntemi ve yaklaşım bakımından birçok zorluğu beraberinde getirmektedir. Kamusal tuvaletlerde gerçekleştirilecek araştırmada kullanıcının geliştirdiği farklı kullanım biçimlerini saptamak adına en güvenilir yöntem olan gözlem yöntemi araştırma etiğinin temel ilkelerinden olan “özneyi araştırmadan haberdar etme” ve “özneye zarar vermeme” ilkelerine ters düşmektedir. Bu yöntem kullanıcı mahremiyetini ihlal edeceği, konunun bir tabu ve utanç kaynağı olarak görülmesinden dolayı onurunu



zedeleterek kullanıcıya zarar vereceği için araştırma etiği ile bağdaşmamaktadır. Kabin dışında kalan tuvalet mekanlarında kullanıcı davranışını gözlemlemek mümkün olabilir fakat insanların yalnız, kendisi ile baş başa kaldığı ve bu denli mahremiyet içeren sayılı mekanlardan biri olan tuvalet kabiniinde gözlem yapmak olanaksızdır. Bir ebeveyn, eş ve aynı ailenin fertleri için bile tuvalet kullanımı esnasında bir arada bulunmak bir tabu iken bu mekana girmek bir araştırmacı için imkansızdır. Kullanıcının gönüllü olduğu durumlarda bile araştırmacının varlığı, sınırların ötesindeki bu alanda kullanıcı davranışını etkileyerek geçerli ve güvenilir veri elde etmeyi imkansız kılacaktır. Ayrıca araştırmacıya, karşı cinsin tuvaletinde araştırma yapma şansı vermemektedir. Kaldı ki bir tabu olmanın ötesinde Amerika'nın bazı eyaletlerinde karşı cinsin tuvaletlerine girmek tutuklanmak için bir sebeptir.

Banyo, tuvalet ve mahremiyet engeli bulunan diğer hassas alanlarda ve konularda yapılan araştırmalarda kullanılan çeşitli yaratıcı yöntemler mevcuttur. Bunlardan bazıları kamusal tuvaletlere yerleştirilen grafiti duvarları (Hanington, 2003; Hanington, 2007; Martin ve Hanington, 2012), laboratuvar ortamında gerçekleştirilen kullanıcı deneyleri (Panek ve diğ., 2003; Panek ve diğ., 2004 ), banyo ve tuvaletin bir sergi mekanı olarak kurgulanarak çeşitli veri toplama yöntemlerinin kullanılması (Chamberlain ve Yoxall, 2012) ve banyo aktivitelerinin kullanıcı tarafından ses kayıt cihazına aktarılması (Karaca Şalgamcıoğlu, 2014) gibi yaklaşımlar olarak sıralanabilir.

Bir öğrenci projesinde kullanılan grafiti duvarları, kullanıcıların kamusal tuvaletlere dair deneyim ve görüşlerini paylaşabilmesi adına tuvalet duvarlarının kağıtla kaplanması ve yanına bir kalem bırakılması şeklinde tarif edilmektedir. Duvarlara asılan kağıtlar her günün sonunda fotoğraflanarak belgelenmiştir. Grafiti duvarların kişisel davranışların gözlemlenmesinin etik bir problem haline geldiği ve geleneksel yaklaşımların kullanılamadığı farklı araştırma ortamlarında da kullanılabileceği dile getirilmiştir. Yöntemin kısıtları; açık uçlu doğası gereği kullanıcı cevaplarının araştırma odağının dışına çıkabilmesi ve araştırmacının katılımcılar üzerindeki kontrolünün ve bilgisinin sınırlı olması şeklinde sıralanabilir (Martin ve Hanington, 2012). Projenin bir sonraki aşamasında ise kamusal tuvaletlerin ölçekli bir modeli ve bir oyuncak figür yardımıyla kullanıcılardan deneyimlerini ve tuvalette yaşanan farklı senaryoları canlandırmaları istenmiştir. (Hanington, 2007)



**Şekil 4.1 :** Grafitti duvarlar ile ölçekli tuvalet maketi ve oyuncak figür (Purin Phanichphant, 2005).

Avrupa Birliği tarafından desteklenen ve 3 farklı ülkede gerçekleştirilen bir proje olan Friendly Restroom Project, araştırma yöntemi olarak hem nitel hem de nicel bir yaklaşımı birlikte benimsemiştir. Projenin amacı engelli ve yaşlı bireyler için daha kullanıcı dostu tuvalet prototipleri geliştirmek ve yine bu bireylerin kamusal tuvaletler ile ilgili ihtiyaç ve istekleri hakkında bilgi sahibi olmaktır (Panek ve diğ., 2003). Proje kapsamında kurulan kullanıcı laboratuvarlarında yer alan gerçek tuvalet prototipleri kullanıcılar tarafından kullanılmış ve kullanım esnasında prototiplerde yer alan sensörler ile kullanıma dair teknik veri toplanmıştır. Kullanıcıların davranışları sosyal bilimciler tarafından gözlenmiş ve saha notları tutulmuş ve test sonrasında görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Kullanıcı testlerinden elde edilen veriler birçok farklı yoldan dağıtılan anketler ile de desteklenmiştir (Panek ve diğ., 2004).

Yaşlı ve engelli bireylerin banyo kullanımının araştırıldığı “Future Bathroom” (Geleceğin Banyosu) projesinde Chamberlain ve Yoxall (2012) farklı bir yaklaşım benimsemiş ve araştırmaya katılan bireyler ile kolayca diyalog geliştirebilmeleri için yaşlı bireyleri araştırma ekibine dahil etmiştir. Projenin ilk aşamasında gerçekleştirilen ev ziyaretleri, görüşmeler ve sonda paketleri ile veri toplanmasının ardından, edindikleri bakış açısını genişletmek ve kamuya açık bir tartışma ortamı yaratabilmek amacıyla bir saha araştırması sergisi gerçekleştirilmiştir (Chamberlain ve Yoxall, 2012). Bu araştırma kapsamında inşa edilen ve labirente benzer sergi alanında hem nitel hem de nicel veri toplamaya yönelik birçok araştırma yöntemi kullanılmıştır. Bunlardan bir tanesi de katılımcılar arasındaki etkileşimi arttıran ve fikirlerin açıkça ifade edilebileceği grafitti duvarlardır.

Karaca Şalgamcıoğlu (2014), Türkiye’de yalnız yaşayan yaşlı kadınların yıkanmasını araştırdığı çalışmasında katılımcılarla birlikte evlerinde vakit geçirmiş, görüşmeler gerçekleştirmiş ve bu mahrem araştırma alanından veri toplayabilmek için katılımcılardan yıkandıkları sırada banyolarına yerleştirilen bir ses kayıt cihazına eylemlerini aktarmalarını istemiştir. Katılımcıların eylemlerini ses kayıt cihazına aktarmaları deneyimin gerçekleştiği anda kaydının tutulması mümkün kılınmıştır.

#### **4.4 Çalışmada Kullanılan Araştırma Yönteminin Tartışılması**

Sanders ve Dandavante (1999) insanların yaşam biçimlerine dair daha geniş bir bakış açısı geliştirebilmek ve insanların deneyimlerini daha iyi anlayabilmek için gözlem ve görüşme gibi daha geleneksel kullanıcı araştırması yöntemlerinin başka yaklaşımlar ile desteklenmesi gerektiğini belirtmiştir. Kamusal tuvaletlerde kullanıcı deneyimine ve kullanım biçimlerine odaklanan bu çalışmada da mahremiyet olgusu nedeniyle geleneksel yöntemlerin kullanımı sınırlıdır. Mahremliği, hassaslığı ve bir tabu olarak görülmesi nedeniyle kamusal tuvaletlerde gerçekleştirilecek kullanıcı araştırmalarında gözlem yapılması neredeyse imkansızdır. Kullanıcılar ile görüşme yapılması mümkün olsa da, bu yöntemin tek başına kullanıcı deneyimi ve temizlik algısı arasındaki ilişkiyi ortaya koymada yetersiz kalacağı öngörülmüştür. Araştırmaya katılan bireylerin kendilerine dair belki de en mahrem detayları paylaşacağı araştırmada, araştırmacı ve kullanıcılar arasında diyalog oluşturabilmek için duyarlı bir yaklaşım ve yaratıcı yöntemler geliştirmek zorunlu olmuştur. Bu nedenle kullanıcıların kendi deneyimlerini gözlemlediği, kaydını tuttuğu ve bu deneyimlerin yarı yapılandırılmış görüşmeler ile derinlemesine irdelendiği ‘kültürel sondalar’ araştırma yöntemi olarak tercih edilmiştir. Bu yöntemin aynı zamanda farklı tuvalet mekanlarından gerçek kullanıcı deneyimlerinin aktarılmasını sağlayacağı ve sonrasında gerçekleştirilecek görüşmelerde yaşanmış kullanıcı deneyiminin irdelenmesini mümkün kılacağı öngörülmüştür.

##### **4.4.1 Kültürel sondalar**

Önerilen kültürel sondalar yöntemi bir kullanıcı odaklı tasarım yaklaşımı olup, temelini tasarım uygulamalarından alan bir yöntemdir. Yöntem 1990lar’ın sonlarında, Avrupa Birliği tarafından desteklenen “Presence Project” isimli bir çalışmada sırasında Gaver ve meslektaşları tarafından geliştirilmiştir. Yaşlı bireylerin

toplumda aktif rol oynamasını destekleyecek teknolojiler tasarlanmasını hedefleyen proje İtalya, Norveç ve Hollanda olmak üzere üç farklı lokasyonda gerçekleştirilmiştir. Geliştirilen yöntemin amacı araştırmaya katılan bireyler ve araştırmacı arasındaki coğrafi ve kültürel farklılıkların üstesinden gelerek, katılımcılar ve araştırmacılar arasında diyalog geliştirmektir. Yöntem, geleneksel yaklaşımların araştırma konusuna dair bakış açısını daraltacağı inancıyla mevcut kullanıcı araştırması yöntemlerine alternatif olarak geliştirilmiştir. Çalışmada öncelikli hedef objektif bir bakış açısıyla bilgi toplamaktansa tasarımın ilk aşamalarında yönlendirici olacak ve yaratıcılığı destekleyecek bilgiler elde etmektir. (Gaver ve diğ., 1999). Yöntemin isminde yer alan “sonda” sözcüğü tıpkı okyanusun ya da uzayın derinliklerine gönderilen bir sonda gibi, bilinmeyen ve araştırmacının gidemeyeceği ortamlara gönderilen ve bu ortamlardan veri toplayıp araştırmacıya geri getiren bir araç anlamında kullanılmaktadır (Mattelmäki, 2005).

Yöntem, kullanıcılara dağıtılan ve içeriği araştırmanın konusuna göre değişen paketler yardımıyla öznelerin kendi kullanımlarının kaydını tutması, deneyim ve fikirlerini paylaşması prensibine dayanmaktadır. Sunulan paketler buna yönelik tasarlanarak, katılımcılara kendi yaşam alanları içinde gerçekleştirecekleri ve yaratıcılığı destekleyecek görevler vermektedir. Paketlerin içeriği kartlar, günlük, albüm, fotoğraf makinası, haritalar gibi farklı materyallerden oluşabilmekte; verilen görevler ise tutulan basit kayıtlardan, çeşitli soru ve aktivitelere kadar farklılık gösterebilmektedir.

Yöntem raporlama sürecini kolay ve eğlenceli hale getirerek kullanıcıyı motive etmektedir. Sonda paketlerindeki materyaller görsel olarak çekici, kolay ulaşılabilir ve birebir araştırmaya katılacak kullanıcıya yönelik tasarlanmış materyallerdir. Paketlerin bir amacı da kullanıcının kendi deneyimi hakkında düşünerek fikir yürütmesi ve kendi davranışlarını gözlemlemesini ve bu konuda farkındalık geliştirmesini sağlamaktır.

Açık uçlu yaklaşımı, sübjektif doğası ile kültürel sondalar yöntemi etnografik araştırma yaklaşımı ile örtüşmektedir (Sanders, 2002). Kültürel sondalar ile veri toplanırken kullanıcı aktif rol oynamakta ve öz raporlama yaklaşımı temel alınmaktadır. Öz raporlama yaklaşımı sosyoloji ve psikoloji alanlarında olduğu gibi tasarım araştırmalarında da sıkça kullanılan bir yöntem olarak karşımıza çıkmaktadır. Sosyal bilimsel araştırmalarda uzun bir geçmişe sahip olan bu yöntem, yeme

alışkanlıklarından alkol tüketimine, cinsel aktiviteden ilaç kullanımına kadar birçok farklı konuda insan davranışını araştırmak için kullanılmıştır (Scott ve Garner, 2013). Öz raporlama yöntemlerinden birisi olan günlük tutma, gözlem yönteminde olduğu gibi yalnızca bir durumla ilgili değil, öznenin karşılaştığı birden çok durumla ilgili, yine özne perspektifinden veri sağladığı için daha güvenilir ve geçerli sonuçlara ulaşılmasını da mümkün kılmaktadır (DeLongis ve diğ.,1992). Görüşmeler sırasında aktarılan deneyimlerin geriye dönük olarak hatırlandığı ve bu nedenle kullanıcı tarafından tutulan günlüklerin görüşmelere kıyasla daha zengin içerikli veri sağladığı düşünülmektedir. Günlük tutmanın avantajı zengin veri iken dezavantajı bu verilerin açık uçlu ve sübjektif oluşundan dolayı analizinin zorluğu ve kullanıcıyı günlük tutma konusunda motive etme gerekliliğidir (Palen ve Salzman, 2002). Günlükler aktivitelerin kaydını gerçekleştirdiği anda ve gerçekleştirdiği ortamda tutma imkanı sağlar. Ayrıca kullanıcıların kendi davranışları ile ilgili farkındalık geliştirmesine yol açtığı için sonrasında gerçekleştirilecek görüşmelerde kullanıcıların hazırlıklı ve motive olmasını da sağlar (Hulkko ve diğ., 2004). Öz raporlama yöntemlerinden bir diğeri olan fotoğraflama da birçok farklı disiplinde sahada gözlem yapmanın bir yolu olarak kullanılmaktadır. Kullanıcılara kameralar verilerek çeşitli fotoğraflar çekmeleri istenmekte ve bu fotoğraflar kullanıcı perspektifinden gözlem yapabilmeyi olanaklı kılmaktadır. Bu yöntem başka araştırma yöntemleri ile birlikte tamamlayıcı olarak kullanılmakta ve çekilen fotoğraflar sonrasında gerçekleştirilecek görüşmelere zemin hazırlamaktadır (Brown ve diğ., 2000; Carter ve Mankoff, 2005; Dantec ve Poole, 2008)

Kültürel sondalarda sıkça rastlanan başka bir gereç de psikoloji alanında kullanılan kolajlardır. Kolajlar kültürel sondalarda deneyimi paylaşmayı sağlayan öz raporlama gereçlerinin yanında kullanıcıların değerler yargıları, arzuları, hayalleri ve duyguları hakkında fikir sahibi olabilmek için kullanılmaktadır. Sanders (2001), bu çeşit gereçlerin kelimelerle ifade edilmesi güç olan konularda kullanıcıların kendilerini ifade edebilmelerine olanak sağlaması açısından faydalı olduğunu belirtmektedir.

Kültürel sondalar yöntemi birçok tasarım ekibi ve araştırmacı tarafından benimsenmiş ve araştırma konusunda göre uyarlanmıştır. Bunların bazıları Konut Sondaları (Residential Probes) (Hemmings ve diğ., 2002, Crabtree ve diğ., 2003), Ev İçi Sondalar (Domestic Probes) (Arnold, 2004; Gaver ve diğ., 2004), Teknoloji

Sondaları (Technology Probes) (Hutchinson ve diğ., 2003) ve Empati Sondaları (Empathy Probes) (Mattelmaki ve Battarbee, 2002) olarak sıralanabilir.

Kültürel sondalar araştırmacının varlığının problem yarattığı veya imkansız olduğu durumlarda kullanıcının kendi aktivitelerinin kaydını tutmasını sağlamakta, kayıt tutma sürecini eğlenceli, kolay ve motive edici hale getirmekte, aktivite ve deneyimlerin kayıtlarının gerçekleştiği anda ve yerde tutulmasını mümkün kılmakta ve açık uçlu sorular içeren gereçler ve görevler ile farklı fikirlere ve yaratıcı düşünceye imkan sağlamaktadır. Ayrıca kullanıcı ve araştırmacı arasında bir diyalog gelişmesine katkıda bulunmakta, kullanıcıyı araştırma konusunun içine çekerek kendi deneyimleri ile ilgili farkındalık geliştirmesini de sağlamaktadır.

#### **4.4.2 Kültürel Sondaların Veri Toplama Yöntemi Olarak Kullanılması**

Yine açık uçlu yaklaşımı, nicelden çok nitel veriye dayanması ve kullandığı veri toplama gereçlerinden dolayı kültürel sondalar etnografik bir yaklaşım olarak kabul edilmektedir. Yöntem esasen objektif bir bakış açısı gerektiren bilimsel veri toplama yaklaşımı olarak geliştirilmemiştir ve analitik bir yaklaşım değildir. Bu nedenle yöntemin akademik çalışmalarda veri toplama amaçlı kullanımı çeşitli sorunlara yol açabilmektedir. Kültürel sondalar tasarım uygulamalarında kullanıldığında gücünü sübjektif doğası ve açık uçlu yaklaşımından alsa da bu özellikler veri toplamaya yönelik araştırmalar için bir dezavantaja dönüşebilmektedir (Mattelmaki, 2008). Katılımcılardan gelen veri yapılandırılmış olmadığından analize uygun değildir (Gaver ve diğ., 1999). Bu nedenle bilgi edinmeye yönelik çalışmalarda tek başına kullanılmamalıdır (Mattelmaki, 2005).

Asıl kullanım alanı kullanıcı odaklı tasarım uygulamaları olmakla ve tasarımın başlangıç aşamasında kullanıcı hakkında fikir edinilmesini ya da kullanıcının tasarıma yaratıcı katkıda bulunmasını sağlamakla birlikte araştırmalarda veri toplama yöntemi olarak kullanıldığı çalışmalar da mevcuttur (Mattelmaki, 2008). Kültürel sondalar yöntemi araştırmacının ortamda bulunmasının özneye olan etkisini de en aza indirmekte, bu nedenle de özellikle ev içi alanlar ve bakım evleri gibi duyarlılık gerektiren araştırma ortamlarında etnografik bir yaklaşım olarak sıkça kullanılmaktadır (Hemmings ve diğ., 2002; Bernhaupt ve diğ., 2007; Crabtree ve diğ., 2003; Mattelmaki, 2008). Veri toplama yöntemi olarak tek başına kullanılmak yerine görüşme yöntemi ve diğer nitel araştırma yöntemleriyle bir arada kullanılması

tercih edilmektedir (Graham ve diğ., 2005; Hemmings ve diğ., 2002; Crabtree ve diğ., 2003).

Bakım evlerindeki yaşlı ve engelli kullanıcıların ihtiyaçlarına yönelik teknolojiler tasarlamayı hedefleyen ‘Digital Care Project’ isimli çalışmada kültürel sondalar yöntemi, araştırmacının ortamdaki varlığının yarattığı uygulamaya yönelik sorunların ve etik sorunların üstesinden gelebilmek amacı ile kullanılmıştır. Araştırmanın doğası gereği gözleme dayalı yöntemlerin kullanımı ve araştırmacının ortamdaki varlığı katılımcıları olumsuz yönde etkilemektedir. Bu nedenle hem katılımcıları motive etmek hem de araştırmacı-katılımcı arasında diyalog geliştirebilmek amacıyla kültürel sondalar yöntemi farklı etnografik yöntemler ve kullanıcı odaklı atölye çalışmaları ile bir arada kullanılmıştır (Crabtree ve diğ., 2003). ‘The Presence Project’teki uygulamanın aksine yöntem bu çalışmada katılımcılar ile ilgili bilgi edinmeye yönelik kullanılmıştır. Bu nedenle dağıtılan paketlerin artistik yönü geri planda kalmakta, katılımcılara verilen görevlerse yaratıcılığı provoke eden görevler yerine daha basit adımlardan oluşmaktadır (Cheverst ve diğ., 2002).

Aile bireylerinin yakın ilişkilerinde teknolojinin rolünü inceleyen bir çalışmada ise ailenin mahremiyet alanına girilmeden veri toplanmasına yönelik olarak kültürel sondalar kullanılmıştır. Bu çalışmada yöntem, kültürel sonda paketlerinden elde edilen verilerde anlaşılmayan noktaların aydınlatılmasına yönelik olarak gerçekleştirilen görüşmeler ile birleştirilmiştir. Kültürel sonda paketleri görüşmeler için bir başlangıç noktası olmuş, katılımcıların deneyimlerini hatırlamalarına ve bunlara yönelik açıklamalar yapmalarına zemin teşkil etmiş, araştırmacı-katılımcı arasında diyalog gelişmesine katkı sağlamıştır (Kjeldskov ve diğ., 2007).

Bernhaupt ve meslektaşlarının gerçekleştirdiği çalışmada ise kültürel sonda paketleri katılımcılar tarafından bilinen yaygın bir oyun olan “UNO” ile birleştirilmiştir. Bu sayede ev ortamında teknolojinin kullanımını araştıran çalışmaya yetişkinler kadar çocukların da katılması sağlanmıştır. Yöntem genel olarak bireyleri motive ederek çalışmaya katılımı arttırmış, araştırmacının ortamda bulunmasının yol açacağı olumsuz etkiyi de ortadan kaldırmıştır (2007).

Yaşlıların gözünde ev ortamının işlevsel ve duygusal coğrafyasının araştırıldığı bir çalışmada, araştırmacılar yaşlı bireylerin ev ortamına erişme konusunda katılımcıların direnci ile karşılaşmıştır. Toplumun daha genç bireylerinde bilgi mahremiyeti ön plana çıkarken, yaşlı bireylerde mekan mahremiyetinin ön plana

çıkartıldığını altını çizen araştırmacılar; katılımcıları motive etmek ve araştırmacı-katılımcı arasında diyalog geliştirebilmek amacıyla kültürel sondalar yöntemine başvurmuştur. Araştırmacılar bu yöntem ile elde edilen verilerin analizinin zorluğuna da dikkat çekmiş ve veri analizinde multidisipliner bir yaklaşıma başvurma gerekliliğine değinmiştir (Leonardi ve diğ., 2009).

#### **4.4.3 Kültürel Sondalar Yönteminin Kamusal Tuvaletlerde Kullanılması**

Mattelmaki, kültürel sondaları araştırmacının ortamdaki varlığını en aza indirdiğini ve kullanıcıya ait özel mekanlarda derine inmenin veya haftalar boyu burada bulunmanın mümkün olmadığı durumlarda fayda sağladığını dile getirmiştir (2003). Ayrıca sondaların bilgi edinme amaçlı kullanılacağı durumlarda tek başına kullanılmaması gerektiği (Mattelmaki, 2005), başka kullanıcı araştırması yöntemleri ile birlikte uygulandığında kullanıcı deneyimine dair daha detaylı bir anlayış geliştirilmesinin mümkün olacağı da belirtilmiştir (Sanders, 1999). Bu nedenle tez çalışmasında yöntemin iki aşamalı olarak kullanılması önerilmiştir. İlk aşama dağıtılan sonda paketleri yardımıyla kullanıcı deneyimi ile ilgili kayıtların toplanması, ikinci aşama ise yarı yapılandırılmış görüşme ile bu kayıtların üzerinden geçilerek, detaylı ve yapılandırılmış verinin elde edilmesidir.

Araştırma ortamında gözlem yapmak olanaksız olduğundan kültürel sondalar yönteminin; kullanıcıların kendi davranışlarını gözlemlemesini sağlayacağı (Mattelmaki 2008), ayrıca kullanıcının araştırmaya olan katılımını arttıracığı ve kullanıcı-araştırmacı arasında bir diyalog gelişmesine yardımcı olacağı öngörülmüştür (Bernhaupt ve diğ., 2007; Crabtree ve diğ., 2003). Ayrıca araştırmacının odağı temizlik algısı olduğundan çalışmanın tesisata bağlı gerçek tuvalet mekanlarında gerçekleştirilmesi önemlidir ve bu yöntem sayesinde farklı tuvalet mekanlardaki kullanıcı deneyiminin kayıt altına alınması mümkün olmaktadır. Paket yardımıyla tutulan kayıtlar ve kullanıcı tarafından çekilen fotoğrafların görüşme sırasında kullanıcının deneyimini hatırlamasına yardımcı olacağı ve konuya aşina olmasının görüşmelerde daha detaylı veri elde edilebilmesine imkan sağlayacağı düşünülmüştür.

Yöntem tez çalışmasında uygulanırken asıl amaç geliştirilen farklı kullanım biçimlerini saptamak, bunların hijyen algısı ile olan ilişkisini ortaya koymak ve tasarım ile hijyen algısı arasındaki ilişkiyi sorgulamak olduğundan, yöntemin



kullanıcının yaratıcı katılımından çok bilgi edinmeye yönelik olmasına özen gösterilmiştir. Bu nedenle kartlar, kullanıcıya yaratıcılığı ortaya koyan açık uçlu aktivitelerden çok kayıt tutmaya yönelik şekilde tasarlanmıştır.

#### **4.5 Araştırma Sürecinin Aşamaları**

##### **4.5.1 Ön Araştırma**

Yöntemin güçlü ve zayıf yönlerinin saptanması, araştırma soruları ve amaçlara uygunluğunun anlaşılması açısından gerçekleştirilen ön çalışmanın önemi büyüktür. Ön çalışmadan elde edilen veriler ve edinilen deneyimler, asıl veri toplama yönteminin detaylı bir şekilde planlanmasına ve eksiklerinin giderilmesine olanak sağlamıştır. Araştırma konusunun mahrem oluşu, hatta bir tabu olarak görülmesi araştırmada kullanılan yöntem bakımından farklı bir yaklaşım gerektirmiştir. Bu açıdan bakıldığında yapılan ön çalışmanın, araştırma yönteminin doğru planlanması ve veri toplama sürecinin sağlıklı işleyebilmesi açısından tez çalışmasına katkısı önemlidir.

##### **4.5.1.1 Ön Araştırmaya Katılacak Kişilerin Belirlenmesi**

4 kadın, 3 erkek kullanıcı ile gerçekleştirilen çalışma, hazırlanan paketlerin dağıtılması ile kullanıcıların kaydettikleri deneyim ve fotoğraflar üzerinde yapılan görüşmeler olmak üzere iki aşamada gerçekleştirilmiştir. Araştırmada yer alan kullanıcılar günün büyük kısmını ev dışında geçirmeleri, günde en az bir kez kamusal tuvaletleri kullanmaları ve araştırmaya katılma konusunda ilgili olmaları kriterlerine göre seçilmiştir. Fotoğraf çekimleri ve fotoğrafların aktarılmasını kolaylaştırmak için ön araştırmaya katılacak kullanıcıların akıllı telefon kullanmaları tercih edilmiştir.

Araştırmaya katılan kullanıcılar, üniversite mezunu ve 26-35 yaş aralığında bireylerden oluşmaktadır.

##### **4.5.1.2 Yöntemin Uygulanması**

Araştırmaya katılacak kullanıcıların onayı alındıktan sonra çalışmanın amacı, kapsamı ve uygulanacak prosedürün anlatıldığı bir toplantı gerçekleştirilmiştir. Bu toplantı sonunda hazırlanan paketler kullanıcılara sunularak paket içeriği ve kullanıcılardan beklenenler detaylı bir şekilde açıklanmıştır. Kullanıcılardan

paketlerde bulunan kartlar aracılığıyla en az üç en fazla beş kamusal tuvalet mekanındaki deneyimlerini kaydetmeleri ve kullandıkları tuvaletlerde fotoğraf çekmeleri istenmiştir. Araştırma sonunda paketleri araştırmacıya iade eden kullanıcılar, kendi akıllı telefonları ile çektikleri fotoğrafları e-mail aracılığı ile araştırmacıya ulaştırmıştır.



**Şekil 4.2 :** Ön araştırmada kullanıcılar ile gerçekleştirilen toplantı.

Kullanıcılara dağıtılan her paket beş adet kart içermektedir. Kullanıcıların mekanlarla eşleştirebilmelerini kolaylaştırmak için ise her bir karta farklı bir renk kodu verilmiştir. 15x30 cm boyundaki bu kartların ön yüzünde kamusal tuvaletlerde bulunan ürünlerin görselleri ile bu ürüne dair deneyimin not alınacağı kutucuklar yer almaktadır. Bu bölümün amacı kullanıcıların kamusal tuvalette yer alan ürünler için geliştirdiği kullanım biçimlerini saptamaktır. Ayrıca, araştırmanın odağı temizlik olduğundan ve kullanıcının temizlik algısı ve ürün kullanımı arasında ilişki kurmak hedeflendiğinden, yine kartların ön yüzünde “Bu tuvalette en pis şey ne? Neden?” ve “Bu tuvalette en temiz şey ne? Neden?” soruları yer almaktadır. Buna ek olarak tuvaleti kullanırken eşyalarını nereye koydukları ve hangi ürünleri (dezenfektan, klozet kapak örtüsü ve ıslak mendil gibi) kullandıkları da sorulmaktadır. (Şekil 4.3)

Kartların arka yüzlerinde ise içinde klozet ve alaturka tuvalet bulunan iki tuvalet kabini görseli ile bir kamusal tuvalet lavabo görseli yer almakta, kullanıcıdan mekanda dokundukları noktaları kart üzerinde bulunan çıkartmalar ile işaretlemeleri istenmektedir (Şekil 4.4). Buna ek olarak gerektiğinde not alınabilmesi için

yapışkanlı not kağıdı ve bir kalem ile araştırmadan ve paketin kullanımından kısaca bahseden bir kart da yer almaktadır. Kartlar ve diğer materyaller kullanıcının yanında taşımalarını kolaylaştırmak için A5 boyutunda şeffaf zarflar içerisinde sunulmuştur.



notlar

.../.../...

bu tuvalette en temiz şey ne? neden?

bu tuvalette en pis şey ne? neden?

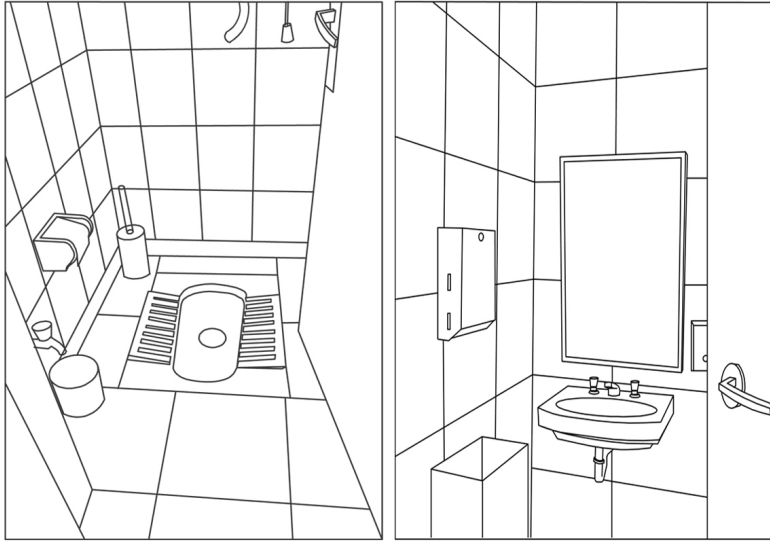
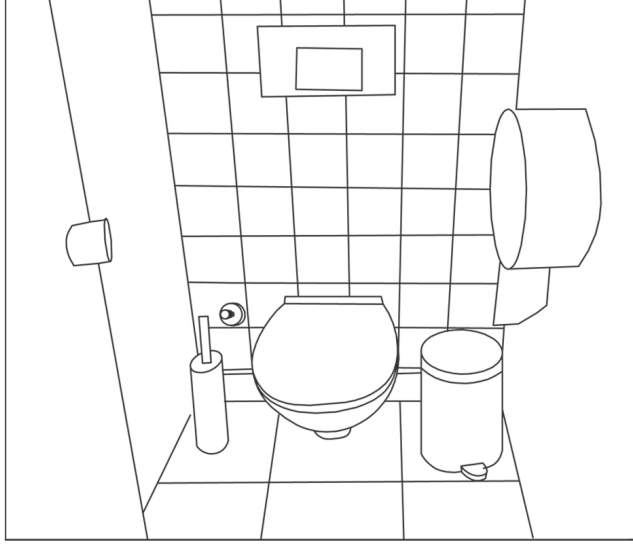
çantanızı nereye koydunuz?

hangi ürünleri kullandınız?  
(dezenfektan-ıslak mendil-klozet kapak örtüsü vb.)

Şekil 4.3 : Kartların ön yüzü.



## notlar



bu tuvalette nelere dokundunuz?  
aşağıdaki çıkartmalarla işaretleyin.

**Şekil 4.4 : Kartların arka yüzü.**

Dağıtılan paketler 6-14 gün içerisinde iade edilmiştir. Ön araştırmanın ikinci aşamasında iade edilen paketler ve paylaşılan fotoğraflar incelenerek görüşme soruları hazırlanmış ve her kullanıcı ile 15-25 dk. süren yarı yapılandırılmış

görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerde öncelikle kullanıcılara paketler ile ilgili aşağıda yer alan sorular yöneltilerek yöneme ve kullanılan materyallere dair görüşleri sorulmuştur:

- Paketi araştırma boyunca yanınızda taşıdınız mı?
- Paketteki formları kullanımın hemen sonrasında doldurdunuz mu?
- Fotoğraf çekerken herhangi bir problem ile karşılaştınız mı?
- Formlarda anlaşılmayan ya da zorlandığınız bir bölüm var mı?
- Çalışmaya dair öneriniz ya da eklemek istediğiniz bir şey var mı?

Sonrasında evde ve kamusal alanda tuvalet kullanımı, hijyen algısı ve kişisel temizliğe dair sorular yöneltilmiştir:

- Evde tuvaleti kullandıktan sonra kendi kişisel temizliğinizi nasıl yapıyorsunuz?
- Kamusal tuvaletleri kullandıktan sonra kişisel temizliğinizi nasıl yapıyorsunuz?
- Size bir kamusal tuvaletin temiz veya pis olduğunu ne düşündürür? İlk dikkatinizi çeken nedir?
- Evde tuvalet ve lavabo temizliği yaparken özellikle dikkat ettiğiniz bir şey var mı?
- Herhangi bir klozet yada lavabo tipinin diğerlerine göre daha hijyenik olduğunu düşünüyor musunuz?
- Tuvalet mekanlarında ve ürünlerde kullanılan renk ve malzemenin sizin için hijyen bakımından önemi nedir?
- Kamusal tuvaletlerde alaturka tuvaleti mi yoksa klozeti mi tercih edersiniz? Neden?
- Kamusal tuvaletleri kullanırken eşyalarınızı nereye koyarsınız?
- Kamusal tuvaletleri tuvalet ihtiyacı dışında hangi amaçlar için kullanıyorsunuz?

Son olarak kullanıcılar ile aldıkları notlar ve paylaştıkları fotoğraflar üzerinde görüşülerek kullandıkları tuvalet mekanlarına dair deneyimleri kaydedilmiştir.

#### 4.5.1.3 Ön Araştırmanın Analizi ve Bulgular

Araştırma sonucunda kullanıcılar 26 farklı kamusal tuvaletten deneyim ve fotoğraf paylaşmıştır. Paylaşılan kamusal tuvalet mekanlarının bir listesi Çizelge 4.1’de verilmiştir. Araştırma sonucunda tuvalet mekanında yer alan her ürün için mekanda algılanan temizlik düzeyine ve kullanıcının alışkanlıklarına bağlı olarak farklı kullanım biçimleri geliştirildiği görülmektedir. Bu kullanım biçimlerinin listesi Çizelge 4.2’de görülebilir. Ayrıca bu kullanım biçimleri detaylı olarak aşağıda listelenmiştir.

**Klozet:** 1 numaralı kullanıcı klozeti kapağına tuvalet kağıdı sererek ya da varsa klozet kapak örtüsüyle kullandığını, 2 numaralı kullanıcı yalnızca iş yeri tuvaletinde klozeti kullandığını ve çoğunlukla klozet kapak örtüsü kullandığını, 3 numaralı kullanıcı ise klozet kapak örtüsü kullanmayı sevmediğini fakat tüm mekanlarda klozet kapağını silerek klozete oturduğunu söylemiştir. 1 numaralı kullanıcı küçük tuvaleti için klozet kullanıyorsa klozet kapağını ayağıyla kaldırdığını 2 numaralı kullanıcı ise tuvalet kağıdı ile tutarak kaldırdığını belirtmiştir.

**Lavabo:** Tüm kullanıcılar lavabo ve armatür ile temas etmekten rahatsız olduklarını ve bu nedenle sensörlü armatürleri kullanırken daha rahat hissettiklerini belirtmiştir. Yine altı kullanıcı lavabo çevresindeki ıslaklığa dikkat çekmiş ve tuvaletteki en pis şey olduğunu söylemiştir. 4 numaralı kullanıcı sensörlü olmayan armatürlere dokunmadan önce suyla yıkadığını söylemiş, 5 numaralı kullanıcı ise sensörlü olmayan armatürlere asla dokunmadığını ve her zaman kağıt havlu ya da tuvalet kağıdı ile tutarak kapatıp açtığını belirtmiştir.

**Alaturka Tuvalet:** Üç kadın ve iki erkek olmak üzere beş kullanıcı temas olmadan kullanılmasından dolayı kamusal alanda alaturka tuvaleti klozete tercih edeceklerini ifade etmiştir. 2 numaralı kullanıcı alaturka tuvalette meydana gelen sıçramalardan rahatsız olduğunu belirterek, klozette daha rahat ettiğini söylemiştir. Kullanıcılar tarafından paylaşılan tuvalet mekanlarından yalnızca üçünde alaturka tuvalet kullanılmıştır. 2 numaralı kullanıcı alaturka tuvaleti ilk olarak askerlik sırasında başka seçeneği olmadığı için kullandığını belirterek, başlarda çok zorlandığını fakat sonrasında alıştığını ve şu anda kamusal alanda alaturka tuvaleti tercih ettiğini ifade etmiştir. Ayrıca kullanıcı alaturka tuvalet kullanımının deneyim gerektirdiğinin de altını çizmiştir.

**Pisuar:** Erkek kullanıcıların hepsi en az bir pisuar kullanımı paylaşmışlardır. 1 numaralı kullanıcı kullandığı bir pisuarda bulunan yeşil filtreden rahatsız olduğunu ve iş yerinde kullanılan beyaz filtrenin daha hijyenik görüldüğünü belirtmiştir. 2 numaralı kullanıcı ise tuvalet çok kalabalık ise pisuar kullanmayı tercih etmediğini söylemiş ayrıca dindar kimselerin iç çamaşırlarına idrar bulaşması riskine karşı pisuarı kullanmadıkları, klozet veya alaturka tuvalet kullanarak su ve tuvalet kağıdı ile temizlendiklerine dikkat çekmiştir. 3 Numaralı kullanıcı pisuarlarda biriken kir, idrar görüntüsü ve gidere konulan naftalinlerden rahatsız olduğunu belirtmiştir.

**Kapı Kolları:** Yedi kullanıcıdan beşi en az bir kamusal tuvalette kapı kollarının en pis şey olduğunu ve kapı kollarına dokunmaktan kaçındıklarını belirtmiştir. 1 ve 4 numaralı kullanıcılar kapı kolunu kağıt havlu ile tutarak açtıklarını, kapıyı ayaklarıyla tutarak havluyu çöpe attıklarını ve kapıya dokunmadan tuvaletten çıktıklarını, 2 numaralı kullanıcı mümkünse dirseğiyle ya da kağıt havlu ile tutarak kapıyı açtığını, kapı koluna dokunması halinde rahatsız olup elini ıslak mendille sildiğini, 5 numaralı kullanıcı ise kapı kollarına hiçbir zaman dokunmadığını ve kamusal tuvaletlerde kapı kollarını kağıt havlu ile açtığını söylemiştir.

**Çizelge 4.1 : Paylaşılan kamusal tuvalet mekanları çizelgesi.**

| PAYLAŞILAN KAMUSAL TUVALET MEKANLARI |          |                              |                   |
|--------------------------------------|----------|------------------------------|-------------------|
| Kullanıcılar                         | Cinsiyet | Paylaşılan Tuvalet Mekanları | Paket İade Süresi |
| 1                                    | E        | İşyeri                       | 12                |
|                                      |          | Restoran                     |                   |
|                                      |          | Çay Bahçesi                  |                   |
|                                      |          | Cami                         |                   |
|                                      |          | Alışveriş Merkezi            |                   |
| 2                                    | E        | İşyeri                       | 8                 |
|                                      |          | Restoran                     |                   |
|                                      |          | Kahvehane                    |                   |
| 3                                    | E        | İşyeri                       | 8                 |
|                                      |          | Alışveriş Merkezi            |                   |
|                                      |          | Hastane                      |                   |
| 4                                    | K        | İşyeri                       | 6                 |
|                                      |          | Alışveriş Merkezi            |                   |
|                                      |          | Sinema                       |                   |
|                                      |          | Pub                          |                   |
| 5                                    | K        | Kafe                         | 8                 |
|                                      |          | Spor Salonu                  |                   |
|                                      |          | Sosyal Tesis                 |                   |
|                                      |          | Restoran                     |                   |
| 6                                    | K        | Restoran                     | 14                |
|                                      |          | Alışveriş Merkezi            |                   |
|                                      |          | Alışveriş Merkezi            |                   |
|                                      |          | Spor Salonu                  |                   |
| 7                                    | K        | Feribot                      | 11                |
|                                      |          | Sosyal Tesis                 |                   |
|                                      |          | Restoran                     |                   |



**Çizelge 4.2 : Ürün kullanım biçimleri çizelgesi.**

| ÜRÜN KULLANIM BİÇİMLERİ |                                            |          |
|-------------------------|--------------------------------------------|----------|
| Ürün                    | Kullanım Biçimleri                         | Cinsiyet |
| Klozet                  | Ayakta                                     | K        |
|                         | T. kağıdı sererek                          | K E      |
|                         | Öncesinde kapağı silerek                   | E        |
|                         | Kapağı t. kağıdı ile tutma                 | K E      |
|                         | Rezervuara t. kağıdı ile basma             | K        |
|                         | Tek kullanımlık kapak örtüleri             | K E      |
|                         | Güven vermeyen otomatik sistemler          | K        |
|                         | Fırçayı t. kağıdı ile tutma                | K        |
|                         | Kapağı ayakla kaldırma                     | E        |
| Lavabo                  | Yıkayarak açma-kapatma                     | K        |
|                         | Dirsekle açma- kapatma                     | K E      |
|                         | Tuvalet kağıdı ile açma-kapatma            | K        |
| Alaturka T.             | Su kabını tuvalet kağıdı ile tutma         | K        |
|                         | Kullanım tecrübesi ve denk getirme         | E        |
|                         | Fırçayı t. kağıdı ile tutma                | K E      |
| Kapı Kolu               | Tuvalet kağıdı ile açma-kapatma            | K E      |
|                         | Dirsekle açma- kapatma                     | K E      |
|                         | Birisinin girmesini yada çıkmasını bekleme | K E      |
|                         | Sonrasında elini ıslak mendille temizleme  | K E      |
| Pisuar                  | Filtredeki sineğe denk getirme             | E        |

Paket ve görüşme verilerinin analizinden kullanıcıların temizlik algısı ve ürün kullanımına dair dört tema ortaya çıkmıştır: ilk olarak kamusal tuvaletlerde beyaz renk, yenilik ve malzeme kalitesi temizlik ile ilişkilendirilmekte ve temizlik algısını güçlendirmektedir; ikinci olarak kir ile başa çıkma yöntemleri olarak temastan kaçınma ve ortamı yeniden düzenleme şeklinde iki temel davranış biçimi söz konusudur; üçüncü olarak kamusal tuvaletlerde alaturka tuvaletin yerini alan klozete oturmak veya oturmamak ikilemi söz konusudur ve otomatik kapak örtü sistemleri güven vermemektedir; ve dördüncü olarak kamusal tuvaletlerde temiz-kirli algısını etkileyen en önemli faktör ürünlerde ve mekanda önceki kullanıcılardan kalan izlerin görülmesidir.

**Temiz-Yeni ve Temiz-Beyaz İlişkisi:** Fiziksel çevrenin ve ürünlerin özellikleri ve temizlik algısının ilişkilendiren soruların yanıtlarından öne çıkan en belirgin tema ‘yeni-temiz ilişkisi’ ve ‘beyaz-temiz’ ilişkisidir. Kullanıcılar kamusal tuvaletlerde kullanılan malzeme, renk ve aydınlatmanın mekana ne kadar özen gösterildiğine dair birer gösterge olduğunu temizlik algısını güçlendirdiğini belirtmiştir. 1, 2, 3 ve 5 numaralı kullanıcılar tuvalet mekanında ve ürünlerde kullanılan renklere değinerek koyu renklerin kirlenmeyi saklamak için tercih edildiğini düşündüklerini, bu yüzden açık renkler ve beyazın daha güçlü bir temizlik algısı yarattığını belirtmiştir. Aynı zamanda yeni olanın temiz izlenimi yarattığı da belirtilmiştir:

Etrafın düzeni çok yanıltabilir insanı. Mesela tuvalet eskiyse bana daha pis görünüyor. Yeni bir tuvalet de daha temizmiş gibi görünüyor. (Kullanıcı 3)

Cesaretin varsa temizsen beyazı tercih edersin. Ama bir şey saklamak istiyorsan böyle de olabilir diye düşünebilirsin. Beyaz olup bir de temiz görünse kesin temiz diye düşünebilir insan. (Kullanıcı 2)

Ama dediğim gibi seramik yada daha kaliteli malzemeden yapılmış lavabolar daha temizmiş gibi görünüyor ama fark var mıdır bilmiyorum. (Kullanıcı 1).

Güzel bir ambiyans yaratmışlar ve ışıklandırma sayesinde çok parlak değil. Bence bir tuvalette olması gereken aydınlatma kesinlikle bu. Bir kere ışıkların hiçbiri direk gelmiyor, kırılarak geliyor. ... Daha çok buraya özen gösterildiğini anlıyorum ben. Bana temiz hissettirdi. (Kullanıcı 3)

**Temizlik Algısı ve Önceki Kullanıcıların İzleri:** “Size bir kamusal tuvaletin temiz veya pis olduğunu ne düşündürür? İlk dikkatinizi çeken nedir?” sorusuna verilen cevaplar tuvaletteki kötü koku, yerlerin ve lavabo çevresinin ıslak- kuru olması, yerlerde ve lavabo çevresinde kullanılmış tuvalet kağıdı ve kağıt havluların olması, kapı kollarının ıslak olması, klozet kapağının ıslak olması ve bir önceki kullanıcının tuvaleti kirli bırakmış olması şeklinde cevap verilmiştir.

Kullanıcılar yerde ve lavabo çevresinde kullanılmış tuvalet kağıdı ve kağıt havluları görmekten ve kapaksız çöp kutularından rahatsız olduklarını belirtmiştir.

Sonra bazen kimisinde tuvalet kağıtları dışarı taşmış oluyor veya peçeteler yere düşmüş oluyor. Özellikle tuvaletin iç kısmında öyle bir şey görmek istemem. Öbür kabine giderim. Yerdeki peçeteyi bekli dağınıklık olarak görebilirim ama insanların kendi pisliğini temizlediği kağıtlarda taşma oluyorsa o konuda daha hassasım. Bakmak veya görmek hiçbir şekilde istemem. (Kullanıcı 2)

Burada hoşlanmadığım şey kapalı bir çöp kutusunun olamaması. Bu çok kötü. Çok kötü bir detay. Ben oraya oturduğum zaman insanların kullandığı peçeteleri görüyorum açık açık. Bak buraya oturduğum zaman burnunun dibinde duruyor bunlar. (Kullanıcı 5)

Araştırmadan çıkan sonuçlar da temizlik algısını etkileyen en önemli faktörün bir önceki kullanıcının izleri ve tuvaleti yabancılarla paylaşıyor olma fikri olduğu göstermektedir:

Kim bilir benden önce kaç kişi oradaydı! (Kullanıcı 5)

Kullanıcıların kamusal tuvaleti paylaştıkları insanların sosyokültürel düzeyi ve eğitim seviyesinin tuvalet temizliğini olumlu etkilediğine dikkat çekmiştir

Ama bizim şirkette herkes en azından üniversite mezunu. Düzenli genel temizlik yapılıyor. Herkes nereye nasıl dokunacağını daha iyi biliyordur diye daha rahat kullanıyorum. (Kullanıcı 2)

Değişik bir psikoloji işte. Burada temizlik düzenli yapılıyor. Bir de kullanan insanlar belirli eğitim düzeyi ve belirli statüde insanlar. Daha temiz kullanıyorlardır diye düşünüyorum. Ama diğer umumi tuvaletlerde kimin nasıl kullandığını bilmiyorum. (Kullanıcı 4)

**Kir İle Başa Çıkma Yöntemi Olarak” Temastan Kaçınma” Ve “Ortamı Yeniden Düzenleme”:** Kamusal tuvaletlerdeki farklı kullanım biçimlerinin kullanıcıların kir ile başa çıkmak adına geliştirdikleri yöntemler olduğu görülmüş ve bu yöntemlerin ‘**ortamı yeniden düzenleme**’ ve ‘**temastan kaçınma**’ şeklinde iki temel başlık altında toplandığı ortaya çıkmıştır. Ortamı yeniden düzenleme davranışı, klozet kapağına tuvalet kağıdı serme, klozet kapak örtüsü serme, klozet kapağını silerek oturma ve armatür vanasını/kolunu kapatmadan önce su ile yıkama gibi kullanım biçimlerini kapsamaktadır. Ortamı yeniden düzenleme tuvalet kullanımı için fazladan zaman ve efor gerektirmekte ayrıca tuvalet kağıdı, ıslak mendil, klozet kapak örtüsü gibi vs. gibi malzemelerin kullanımını gerektirmektedir.

Ben mutlaka kullanmadan önce, hatta evde bile, klozet kapağını tuvalet kağıdıyla siliyorum. Ama o tuvalet kapakları için olan örtüler var ya, onu hiç kullanmıyorum. Birkaç defa kullanmaya çalıştım rahat edemedim veya ben kullanmayı beceremedim. Ama mutlaka tuvalet kağıdıyla silerim. (Kullanıcı 3)

Alaturkada temas yok ama klozette de bir şekilde peçete sererek filan üstesinden geliyorum. (Kullanıcı 5)

Musluğu yıkıyorum. Su tutmam gerekiyor. Öyle bir alışkanlığım var. (Kullanıcı 4)

Temastan kaçınma davranışında ise kadın kullanıcıları klozeti ayakta kullanması, kapıyı dirsekle açma, kapının açılması veya kapanması için başka bir kullanıcının

giriş-çıkışını bekleme, armatür vanasını dirsekle açıp kapatma, klozet kapağını elle kaldırma ve dokunma gerektiren yüzeylere tuvalet kağıdı ve ya kağıt havlu ile dokunma gibi yöntemler öne çıkmaktadır. Temastan kaçınma davranışında kullanım tecrübesi ve fiziksel kapasite ön plana çıkmaktadır.

Burası çok dar bir kere. Ayakta yaparken sığamıyorsun içeriye. Neredeyse kafan kapıya değecek. Bir yerden destek almak zorunda kalıyorsun. Çok kuvvetli bacak kasların olması gerek orada dururken. (Kullanıcı 5)

Elimi kuruladıktan sonra da kapıyı onunla (kağıt havlu) açıyorum. Kapıyı ayağımla tutup dönüp onu atıyorum. (Kullanıcı 1)

Hiçbir yere dokunmak istemem. O yüzden bütün armatürlerin fotoselli olması lazım. Taharet musluğu bir tek sıkıntı olabiliyor onu da peçeteyle tutuyorsun. (Kullanıcı 5)

Olur da fırça kullanmamı gerektirecek bir durum olursa tuvalet kağıdı ile tutup kullanırım. Sifona basarken de tuvalet kağıdı kullanıyorum mesela. Direk elimle basmıyorum. (Kullanıcı 5)

Her iki durumda da kontrolü ele alarak tehlikeyi yok etmeye yönelik kullanım biçimleri geliştirildiği ve kirden kaçınmak için büyük çaba harcandığı görülmektedir.

**Klozete Oturmak Ya Da Oturmamak İkilemi ve Güven Vermeyen Otomatik Klozet Kapak Sistemleri:** Araştırmadan elde edilen veriler kullanıcıların klozete oturmak konusunda tereddüt ettiklerini ortaya koymuştur. Kullanıcılar bu ikilemi bir “güven sorunu” olarak dile getirmektedir. Kadın kullanıcılardan üçü otomatik klozet kapak sistemlerinin temizliğine güvenmediklerini bu nedenle yine ayakta ya da kapağa tuvalet kağıdı sererek klozeti kullandıklarını ve tek kullanımlık kağıt klozet kapak örtülerini otomatik sistemlere tercih ettiklerini belirtmişlerdir.

Nasıl desem... Yeni hissi vermiyor bir kere. Sanki aynısı dönüp dolaşıyor gibi. Bir de genelde bozuk oluyor onlar. (Kullanıcı 7)

Aslında o naylon kılıfın içeri girdiğinde parçalandığını biliyorum. İşleyişi o şekilde. Sanırım bu gittiğim yerle de alakalı olabilir. Temiz bir yerdesem belki sorun yaşamadan oturabilirim. Ama mekan güven vermediyse düğmeye basar yine oturmadan yaparım. (Kullanıcı 5)

Sanki tekrar tekrar dönüyor gibi geliyor bana. Güvenemiyorum. Belki de aynısını tekrardan yerleştirip koyuyorlar gibi geliyor. Bir de zaten onu kullanmak için temas etmen gerekiyor ya o yüzden hiç şey yapmıyorum. Bazısı da dönmüyor. Aslında burada bakmadım. Bazen fotoselli olunca ses çıkartıp dönmeden aynı yerde kalıyor ya o yüzden hiç denemedim. Bana hijyenik gelmiyor, güven vermiyor. (Kullanıcı 4)

#### 4.5.1.4 Ön Araştırmanın Sonuçları

Gerçekleştirilen ön araştırma hem kamusal tuvaletlerdeki ürünlerin kullanımı ve temizlik algısı arasındaki ilişki açısından hem de araştırmada kullanılan yaklaşım ve yöntem bakımından önemli sonuçlar ortaya koymaktadır.

Barcan (2010), kamusal tuvaletlerde sınırı aşan kokular, sesler, görüntüler, objeler ve hatta insanların sosyal kategorilerin saflığını tehdit ettiğini ve psikolojik ve sosyal anlamda huzursuzluk yarattığını belirtmektedir. Bu nedenle kamusal bir tuvalette yer alan objeler özellikle anlam yüklüdür ve o tuvaleti kullanan yabancıların birer vekilidir. Bu da en temiz kamusal tuvaleti bile kültürel olarak kirli hale getirmektedir. Yapılan araştırma renkler ve mekanın düzenlenmesine yönelik müdahalelerin temizlik algısı üzerinde etkisi olduğu kullanıcılar tarafından dile getirilmiş olsa da, kamusal tuvaletlerde temizlik algısını etkileyen en önemli faktörün tuvaleti yabancılarla paylaşıyor olma fikri olduğunu anlaşılmıştır. Kamusal tuvaletlerin paylaşıldığı yabancılar, dokunarak ve temas ederek ürünleri ve yüzeyleri kirletmekte ve bu ürünler kamusal tuvaletleri paylaştığımız yabancıları temsil etmektedir. Kamusal tuvaletleri yabancılar ile paylaşma fikri ürünler üzerinde anlam bulmakta ve yeniden üretilmektedir. Kullanıcıların kamusal tuvaleti paylaştıkları insanların sosyokültürel düzeyi ve eğitim seviyesinin tuvalet temizliğini olumlu etkilediğine dikkat çekmiş olması da tuvaletin kapalı kapıları ardında temizliğin sınıf ayrımının hem bir göstergesi hem de aracı olmaya devam ettiğini ortaya koymaktadır.

Araştırma sonucunda kamusal tuvaletlerde kir ile başa çıkma adına geliştirilen kullanım biçimlerinin de tespit edilmesi mümkün olmuştur. Douglas, kiri hiçbir sınıfa ait olmayan ya da aynı anda birden fazla kategoriye dahil olabilen ve mevcut sınırları ve sistemi tehlikeye sokan olarak tanımlamaktadır. Temizlik ise düzen sağlama, kontrolü ele alma, belirsizliği ve tehlikeyi yok ederek alışılan sınırları yeniden inşa etme eylemidir. Douglas'a (2005) göre kirden kaçınma mantıksız ve korkuyla ilgili de değildir, etrafımızı kafamızdaki fikre uyacak biçimde yeniden düzenlemek, deneyim birliği yaratmak ve biçim ile işlev arasında bir bağ kurmak adına gerçekleştirdiğimiz eylemlerdir. Araştırma sonuçları bu bağlamda incelendiğinde kamusal tuvaletlerde kirden kaçınmak üzere geliştirilen yöntemler 'ortamı yeniden düzenleme' ve 'temastan kaçınma' şeklinde iki temel başlık altında toplanmıştır.

Araştırmada sonuçları kullanılan yöntem açısından değerlendirildiğinde ise kültürel sondalar yaklaşımının kullanıcıyı araştırmaya dahil etmek, araştırmacı ve kullanıcılar arasından diyalog geliştirmek, kendi davranışlarını gözlemlemesine olanak tanımak ve araştırmacının varlığının problem yarattığı hassas araştırma ortamında veri toplamak adına başarılı olduğu görülmüştür. Görüşmede her kullanıcıya yöneltilen ve mahrem detaylar taşıyan sorulara tüm kullanıcılar tereddüt etmeden yanıt vermiş ve rahatsızlık belirtmemiştir. Kullanıcılar özellikle farklı tuvalet mekanlarından fotoğraflar ve deneyim paylaşmaya çalıştıklarını, araştırmada yer almaya değer buldukları kamusal tuvaletleri özellikle bu araştırma için ziyaret ettiklerini söylemişlerdir. Kullanıcıların görüşmeler öncesinde kültürel sonda paketlerini kullanmış olmaları görüşmelere hazırlıklı gelmelerini sağlamış ve çektikleri fotoğraflar ve aldıkları notlar yardımı ile görüşme esnasında sorulan detaylı sorulara net biçimde yanıt verebilmişlerdir.

Araştırma kullanıcıların kalabalık mekanlarda fotoğraf çekmekten sıkıntı duyduklarını ortaya koymuştur. Özellikle erkek kullanıcılar tuvaletlerde pisuarların olduğu kısımda fotoğraf çekmek için tuvaletin boş olduğu bir anı takip ettiklerini belirtmiş, bunlardan bir tanesi bu sebeple pisuar kullanmaktan vazgeçerek kabinde bulunan alaturka tuvaleti kullandığını söylemiştir.

Kullanıcılar, kartlarda yer alan “Hangi ürünleri kullandınız? (dezenfektan-ıslak mendil-klozet kapak örtüsü vb.)” sorusunda tereddüt ettiklerini belirtmişlerdir. Ayrıca kullanıcılar deneyimlerini paylaşmaları istenen kutucuklarda ürünlerin ve tuvalet mekanının genel durumu ile ilgili yorumlarda bulunmuş, ürünlere ve tuvalet mekanına dair fikirleri ve yaşadıkları olaylara yer vermiştir. Kullanıcılardan yalnızca üçü ürünleri kullanım biçimlerini detaylı olarak tarif etmiştir. Kullanıcıların tümü kartları hemen kullanım sonrasında değil, tüm tuvaletleri kullandıktan ve fotoğrafları çektikten sonra doldurduklarını belirtmiştir. 2 kullanıcı akıllı telefonlarına fotoğraf çekiminin ardından kısa notlar aldıklarını ve bu notları sonrasında daha detaylı şekilde kartlara aktardıklarını belirtmişlerdir. Yine tüm kullanıcılar deneyimlerini kartlara aktarırken, çektikleri fotoğrafların hatırlamalarına yardımcı olduğunu belirtmiştir. Ön araştırma, bu sonuçlar doğrultusunda paketlerin içeriğinde ve kullanıcıya verilen görevlerde revizyonlar yapılması gerektiğini ortaya koymuştur.

#### **4.5.2 Araştırmaya Katılacak Kullanıcıların Belirlenmesi**

Araştırma 26-44 yaş aralığında, 14 kadın ve 12 erkek kullanıcı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmada yer alan kullanıcılardan 12'si özel sektörde faaliyet gösteren bir şirketin beyaz yakalı çalışanlarından, 14'ü ise bir devlet üniversitesinde çalışan akademik personelden oluşmaktadır. Kullanıcıların tamamı yüksek eğitim düzeyine sahiptir. Günün büyük kısmını ev dışında geçiren kullanıcılar, şehir yaşamının içinde aktif olarak yer almakta ve günde en az bir kez kamusal tuvaletleri kullanmaktadır. Kullanıcıların yüksek eğitim düzeyine sahip olmaları ve günlük yaşamlarında farklı standartlara sahip tuvaletleri deneyimlemeleri kamusal tuvaletlere yönelik beklenti düzeylerini arttırmaktadır. Aynı zamanda kamusal tuvaletleri sıkça kullanmaları nedeniyle bu kullanıcıların kirlilik ile başa çıkmak adına kendilerine özgü yöntem ve kullanım biçimleri de geliştireceği düşünülmüştür. Çalışmanın odağı temizlik algısı ve ürün kullanım biçimleri olduğundan araştırmaya katılacak kullanıcıların temizlik konusunda standartları yüksek ve kamusal tuvalet kullanımı konusunda deneyimli bireyler olması tercih edilmiştir.

Kullanıcılara araştırmanın amacı ve aşamaları detaylı olarak açıklanmıştır ve araştırmada kimliklerinin gizli tutulacağı belirtilmiştir.

#### **4.5.3 Kültürel Sonda Paketlerinin Tasarlanması ve İçeriği**

Veri kayıt kartları ön çalışmadan elde edilen sonuçlar ve araştırmanın amaçları doğrultusunda güncellenerek yeniden tasarlanmıştır. 20x20 cm ölçülerindeki kartlar dört ana bölümden oluşmaktadır: her ürün için kullanım biçimine dair detayların paylaşıldığı bölüm, “Bu tuvalette en pis şey ne? Neden?” ve “Bu tuvalette en temiz şey ne? Neden?” soruları, ürün kullanımına ve kir ile başa çıkma yöntemlerine dair bilgi edinmeyi hedefleyen “Bu tuvalette nelere dokundunuz?” bölümü ve kullanıcının ziyaret ettiği tuvaletteki serüvenini paylaşması beklenen, çıkartmalar, yazılar ve çizimlerden oluşan “Sizin bu tuvaletteki hikayeniz ne?” bölümü.

Kullanım biçimlerine dair bölümde her ürün için ayrılan alan genişletilerek, ürün görselleri büyütülmüş, ayrıca kullanıcıların bu alanda yalnızca ürün kullanım biçimleri ile ilgili detaylara yer vermelerini sağlamak için “Bu tuvaletteki ürünleri nasıl kullandınız?” sorusu eklenmiştir (Şekil 4.5). Bu bölümde yer verilen “Bu tuvalette en pis şey ne? Neden?” ve “Bu tuvalette en temiz şey ne? Neden?” soruları

ile kullanıcıların bir kamusal tuvalet mekanında neyi temiz ya da kirli olarak algıladıklarını ve bu algının nasıl şekillendiğini anlamak hedeflenmiştir.

.../.../...

bu tuvaletteki ürünleri nasıl kullandınız?  
lütfen detaylı olarak tarif edin.

klozet

alaturka tuvalet

lavabo

pisuvar

?

bu tuvalette en temiz şey ne? neden?

bu tuvalette en pis şey ne? neden?

**Şekil 4.5 :** Ürün kullanım biçimlerini kaydetmeye yönelik tasarlanan kart.

Kullanıcıların ön araştırmada yer alan ürün kullanım biçimleri bölümünde tuvaletin genel görünümü ve ürünlerin durumlarıyla ilgili düşüncelerini paylaşmaları, yorumda bulunmaları ve yaşadıkları olaylara dair detayları da paylaşmaları sonucu kartlara buna yönelik yeni bir bölüm eklenmiştir. Bu bölüm çeşitli sözcük ve görsellerin yer aldığı çıkartmalardan ve boş bir sayfadan oluşan “Sizin bu tuvaletteki hikayeniz ne?” bölümüdür (Şekil 4.6). Forlizzi ve Ford (2002) kullanıcı deneyiminin öyküsel karakterine dikkat çekerek, insanların deneyimlerini hikayeleştirerek paylaşma eğiliminde olduklarını ve bunun kullanıcıyı tanımada önemli rol oynadığını belirtmiştir. Bu bölümde kullanıcılardan verilen çıkartmaları kullanarak,



kendi yazacakları yazılar veya yapacakları çizimleri de ekleyerek bir kolaj oluşturmaları ve tuvaletteki deneyimlerini, tuvaletin durumunu ve yorumlarını bir hikaye şeklinde anlatmaları istenmektedir. Sanders ve William (2001), kelime ve basit görsellerden oluşan çıkartmaların kolaylıkla yazıya dökülemeyen duygular ve durumları anlatmada kullanıcılara yardımcı olduğunu, kolay ulaşılabilir bu materyaller sayesinde raporlama sürecinin daha kolay ve eğlenceli hale gelebileceğini ifade etmektedir. (Sanders, 2001; Sanders ve Williams, 2001). Mattelmaki sonda çalışmalarında kullanıcılar tarafından yapılan kolajlar ile çalışmada daha önce yer verilmeyen veya gözden kaçan detayların yakalanabileceğini belirtmektedir (2003). Çıkartmalarda yer alan kelimeler, ön araştırmanın görüşme metinlerine kelime sıklık analizi uygulanarak en sık kullanılan kelimelerin seçilmesiyle elde edilmiştir. Bu kelimelere, yine öne araştırma bulgularından ortaya çıkan temalar çerçevesinde, hikayeleştirme sürecine yardımcı olacak sözcükler de eklenmiştir (Şekil 4.7, Şekil 4.8).



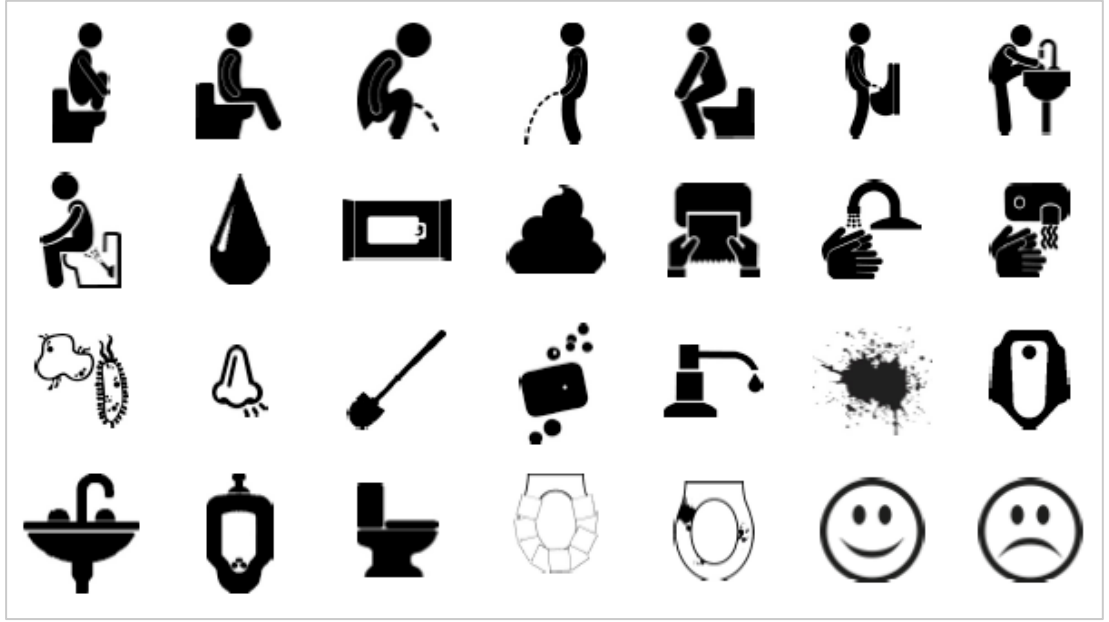
sizin bu tuvaletteki hikayeniz ne?

siz size verilen çıkartmaları imajları ve sözcükleri kullanabilirsiniz. dilediğinizi yazabilir, hatta çizebilirsiniz!

**Şekil 4.6 :** Kullanıcıların kamusal tuvalet deneyimlerini hikayeleştirmelerine yönelik tasarlanan kart.

|            |           |         |         |           |         |           |
|------------|-----------|---------|---------|-----------|---------|-----------|
| oturmak    | dokunmak  | silmek  | sermek  | kurulamak | yıkamak | paylaşmak |
| kapatmak   | kullanmak | tutmak  | eğilmek | çömelmek  | kolay   | zor       |
| kabin      | kapı      | fotosel | örtü    | dar       | eski    | sifon     |
| kuru       | iğrenç    | kirli   | temiz   | kalıntı   | sıçrama | bulaşma   |
| kesinlikle | mecburen  | tecrübe | denge   | güven     | risk    | dikkat    |

**Şekil 4.7 :** Kullanıcıların deneyimlerini hikayeleştirmelerine yönelik sözcüklerden oluşan çıkartmalar.

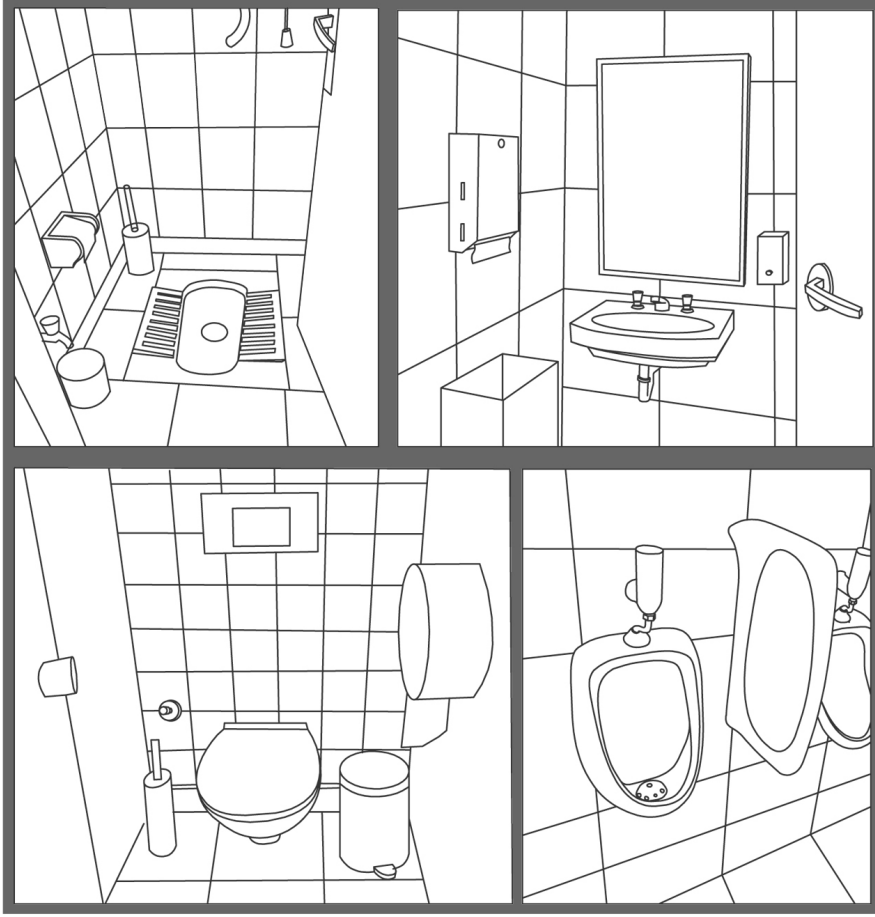


**Şekil 4.8 :** Kullanıcıların deneyimlerini hikayeletirmelerine yönelik görsellerden oluşan çıkartmalar.

“Bu tuvalette nelere dokundunuz?” bölümü, kullanıcıların hangi yüzeyleri kirli, hangi yüzeyleri temiz olarak algıladıklarını ve hangi durumlarda temastan kaçındıklarını anlamayı hedeflemektedir. Ön çalışmada yer alan 2 tuvalet kabini (alaturka tuvalet ve klozet bulunan) ve bir el yıkama alanı görseline, erkek kullanıcılara yönelik olarak pisuarların bulunduğu bir kamusal tuvalet mekanı görseli eklenmiştir. Kullanıcılardan pakette sunulan renkli küçük çıkartmalar ile hangi yüzeylere temas ettiklerini görseller üzerinde işaretlemeleri istenmiştir (Şekil 4.9).



bu tuvalette nelere dokundunuz?  
yandaki çıkartmalarla işaretleyin.



**Şekil 4.9 :** Kullanıcıların kamusal tuvalette dokundukları noktaları işaretlemelerine yönelik tasarlanan kart.

Tasarlanan kültürel sonda paketleri; çalışmanın amacı ve kullanıcıdan beklenenlerin anlatıldığı bilgi kartı (Şekil 4.10), ziyaret edilen her kamusal tuvalet için farklı renk ile kodlanmış ve yukarıda söz edilen bölümlerden oluşan 3 adet veri kayıt kartı ve bir kalemten oluşmaktadır. Paket kolayca taşınabilmesi için A5 boyutunda şeffaf zarflar içerisinde sunulmuştur (Şekil 4.11).

**bu paketle ne yapacaksınız?**

bu araştırmanın amacı kamusal tuvaletlerdeki deneyimleriniz ile ilgili bilgi toplamaktır. paketlerdeki kartlar kendi deneyimlerinizin kaydını tutarak araştırmacı ile paylaşabilmeniz için tasarlanmıştır.

paketi yanınızda taşımali ve ziyaret ettiğiniz üç kamusal tuvalet ile ilgili deneyimlerinizi paylaşmalısınız

ziyaret ettiğiniz tuvaletlerde akıllı telefonunuz ile fotoğraf çekmelisiniz. bu fotoğraflar kabinlerin ve tuvaletin genel görünümü, tuvalette karşılaştığınız ilginç detaylar ve sizin tuvaleti kullanma şeklinizi ile ilgili olabilir.

tuvaleti kullandıktan sonra kartlarda yer alan soruları cevaplamalı ve aktiviteleri gerçekleştirmelisiniz. deneyimlerinizi doğru hatırlayabilmek için kartları hemen sonrasında doldurmanız çok önemli.

kullandığınız üç kamusal tuvaletle ilgili deneyimlerinizin yer aldığı paketi 1 hafta içinde araştırmacıya iade etmeli ve çektiğiniz fotoğrafları paylaşmalısınız.

araştırmacı paketi ve fotoğrafları değerlendirdikten sonra sizinle bu tuvaletlerdeki deneyimleriniz hakkında yaklaşık 20 dakikalık bir görüşme gerçekleştirecek.

**paketteki kartlar nasıl kullanılır?**

pakette deneyimlerinizi kaydetmeniz için tasarlanmış farklı renklerde üç adet kart, kelime ve küçük resimlerden oluşan çıkartmalar ve bir kalem bulunuyor.

kartlardan ilkinde tuvaletteki ürünleri nasıl kullandığınızı detaylı olarak tarif etmeli ve sorulara cevap vermelisiniz.

tuvalette dokunduğunuz noktaları, ikinci kartta bulunan resimlerin üzerinde renkli çıkartmalar ile işaretlemelisiniz.

üçüncü kartta ise bu tuvaletteki deneyiminizi hikaye haline getirmelisiniz. bunun için size verilen çıkartmaları kullanabilir, istediğinizi yazabilir, çizimler yapabilirsiniz.

**Şekil 4.10 : Bilgi kartları (ön ve arka).**



Şekil 4.11 : Kamusal tuvalet araştırma paketi.

#### 4.5.4 Paketler ile Veri Toplama

Kültürel sonda paketleri araştırmaya katılan kullanıcılara teslim edilerek, çalışmanın amacı, paketin içeriği ve kullanıcılardan beklenenler birebir olarak açıklanmıştır. Kullanıcılardan ziyaret ettikleri kamusal tuvalet mekanlarında tuvaletin genel görünümünü, kullandıkları kabini, kullanım biçimlerine dair çeşitli detayları (klozet kapağına tuvalet kağıdı sermek vb.) ve ilginç buldukları görüntüleri kendi akıllı telefonları ile fotoğraflayarak paylaşımları istenmiştir. Bu fotoğrafların içeriğinin yıkama ve tuvalet alanının genel görünümünden ibaret olabileceği gibi, kullanıcıların dikkatini çeken detaylar, kirli veya temiz buldukları nesneler veya deneyimledikleri tuvaletlerin sevdikleri özelliklerini de yansıtabileceği belirtilmiştir.

“Bu tuvaletteki ürünleri nasıl kullandınız?” kartı, “Bu tuvalette nelere dokundunuz?” kartı ve “Sizin bu tuvaletteki hikayeniz ne?” kartlarının kullanıcı tarafından doldurulmuş birer örneği aşağıda görülmektedir (Şekil 4.12, Şekil 4.13, Şekil 4.14).

0.2/12/14

 bu tuvaletteki ürünleri nasıl kullandınız? *OCAKBAZI RESTAURANT AKŞAM SAATLERİ (18-30)*  
 lütfen detaylı olarak tarif edin.

 klozet  
 Tuvalet Kâfidi ile kuruladım. Tuvalet Kâfidi serdim. Oturarak kullandım. Taburet musluğu kullandım, t.kapıtı kullandım. Sifona bastım, kapapa dedim.

 alaturka tuvalet

 lavabo  
 Akıtan bir musluğu olan lavabo. Önce sabunlukten Sabun alıp (basarak) dokunarak aştım musluğun altında ellerimi yıkağım. Yine dokunarak musluğu kapattım.

 pisuvar



bu tuvalette en temiz şey ne? neden?  
 Kapıt olması. Temiz bir alan değırdı ama, temizleme fırsatı veriyor.

bu tuvalette en pis şey ne? neden?  
 Tuvalet → Klozet - Klozetin içi.

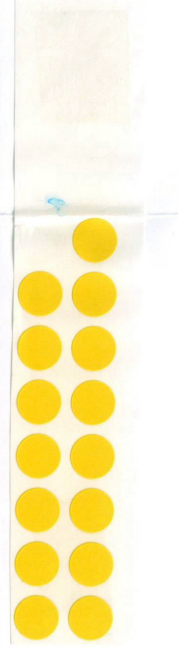
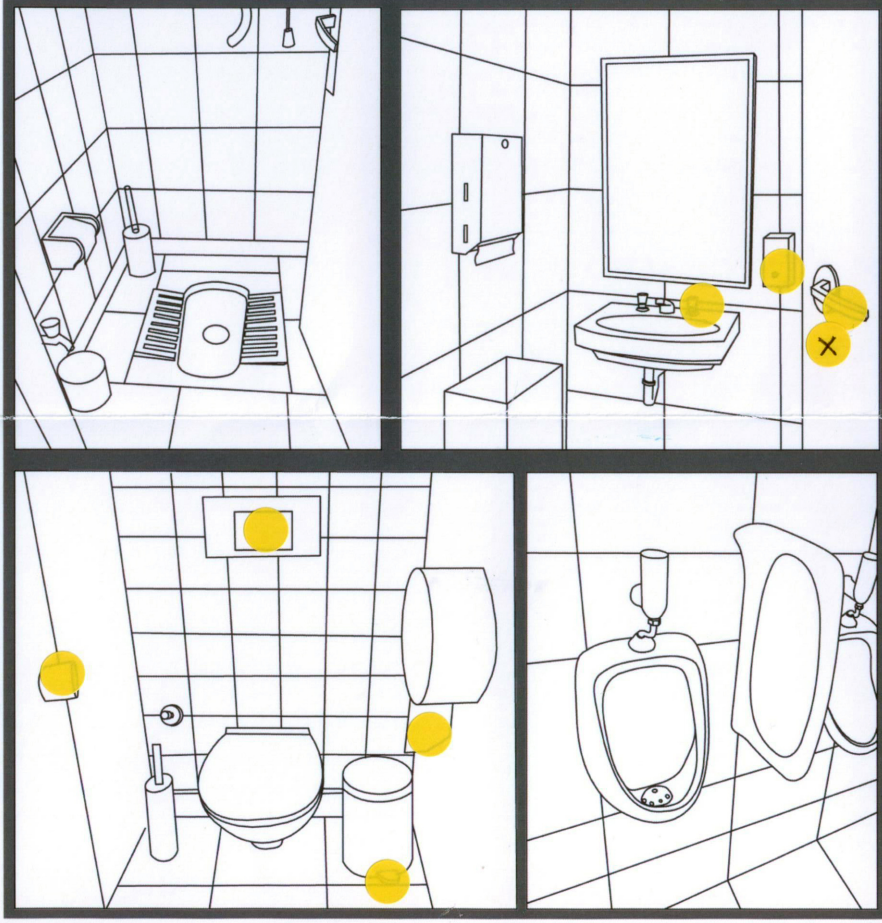
Şekil 4.12 : “Bu tuvaletteki ürünleri nasıl kullandınız?” kartı.





bu tuvalette nelere dokundunuz?  
yandaki çıkartmalarla işaretleyin.

DCAKBAŞI RESTORAN  
AKŞAM SAATLERİ 18.30



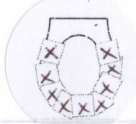
Şekil 4.13 : “Bu tuvalette nelere dokundunuz?” kartı.



 **sizin bu tuvaletteki hikayeniz ne?**  
size verilen çıkartmaları imajları ve sözcükleri kullanabilirsiniz.  
dilediğinizi yazabilir, hatta çizebilirsiniz!



Kullandığım tuvalet kabını restaurant'ın tek tuvaletiydi. Kadın-erkek ortak kullanımında olan tuvaletin dışında bir giriş koridoru yoktu. Kapının kolu haricinde içeride beklemem gereken bir de kilidi vardı. (X işaretledim) Loş bir aydınlatma vardı. Kol çantamı koyacak bir yer bulamadım için kapının koluna asmak zorunda kaldım.

İğrenç mecburen paylaşmak oturmak kullanmak silmek örtü

Sıfıra bastım. Kapak aaktı. Aydınlatma zayıf olmasına rağmen tuvaletin pis olduğu belliydi. Zayıf aydınlatma = güvenSiz

 Sabun kutusuna basarak sabun aldım.  musluk akıtiyordu. dokunarak armatürü kullandım.

 Kapıt havlu vardı. çekerek aldım.  Hiç sevmemişim aap kovası tıpa. Derzesi. Hem klozet temizlerimden sonra, hem de elleri kuruladıktan sonra kullanmak zorunda kaldım. Kapıya dokunmam için caba gecti.

Şekil 4.14 : “Sizin bu tuvaletteki hikayeniz ne?” kartı.

#### 4.5.5 Görüşme Sorularının Hazırlanması

Görüşme soruları 3 farklı soru grubundan oluşmaktadır: iki aşamalı “tasarım ve temizlik algısı” soru formu, kullanıcının paylaştığı deneyime yönelik sorular ve kamusal tuvalet kullanımı ile ilgili genel sorular.

İlk olarak, tasarım ve temizlik algısı arasındaki ilişkiyi anlamaya yönelik iki aşamalı bir soru formu tasarlanarak görüşmelere dahil edilmiştir. İlk soru formunda “yıkama alanı”, “tuvalet alanı”, “iletişim” ve “mekan” başlıkları altında yer alan çeşitli eleman ve unsurların temizlik algısını ne yönde etkilediği sorulmaktadır. (Bkz. Ek B.1) Kullanıcılardan kendi çektikleri fotoğraflar ve kullandıkları kartlar eşliğinde bu formu doldurmaları istenmiştir. İkinci form ile her tuvalet mekanı için hijyen algısını olumsuz ve olumlu yönde etkileyen üç elemanı; renk, doku, biçim, ergonomi, fonksiyon, malzeme, teknoloji ve konumlandırma kriterleri açısından

değerlendirmeleri istenmiştir (Bkz. Ek B.2). İkinci formda aynı zamanda her mekan için renk, doku, yerleşim, boyut ve aydınlatma gibi faktörlerin hijyen algısını nasıl etkilediğinin değerlendirildiği bir bölüm de bulunmaktadır. İlk form kullanıcıların doldurması için tasarlanmıştır. İkinci formda yer alan soru ve konu başlıklarının ise araştırmacı tarafından açık uçlu bir yaklaşım ile görüşmeye dahil edilmesi planlanmıştır.

İkinci olarak, kullanıcıların kamusal tuvalet deneyimini irdelemek ve kartlarda yer alan konuları aydınlatmak amacı ile, kullanıcılar tarafından uygulanan paketler ve çekilen fotoğraflar değerlendirilerek her kullanıcı için görüşme notları hazırlanmıştır. (Örnek için Bkz. Ek B.3)

Son olarak kamusal tuvalet kullanımı ve kamusal tuvaletlerde temizlik ile ilgili sorulara yer verilmiştir. Bu soruların bir listesi aşağıda yer almaktadır:

- Temiz bir kamusal tuvalet nasıl olmalıdır? Tarif eder misiniz?
- Temiz bir kamusal tuvalette bulunan ürünler nasıl olmalıdır?
- Bir kamusal tuvaletin kirli olduğuna nasıl karar verirsiniz?/ Kamusal tuvalette kir nedir? Tarif eder misiniz?
- Kamusal tuvaletlerde alaturka tuvalet mi tercih edersiniz klozet mi? Neden?
- Alaturka tuvalet kullanmanız gereken durumlarda nasıl davranıyorsunuz? Nelere dikkat ediyorsunuz?
- Tuvalet kullanımınız kamusal alanda ve evde nasıl farklılık gösteriyor?
- Tuvalet kullanımından sonraki kişisel temizliğiniz kamusal alanda ve evde nasıl farklılık gösteriyor?
- Bir kamusal tuvaleti güvenle kullanmanız için ne gereklidir./ Bir kamusal tuvalette temizlik konusunda içinizin rahat etmesi için ne gereklidir? / Bir kamusal tuvalette kendinizi evinizde gibi hissetmeniz için ne gereklidir?
- Bir kamusal tuvalette karşılaşmaktan en çok korktuğunuz şey nedir?
- Kamusal tuvaletlerle ilgili ilginç bir anınız varsa paylaşır mısınız?

#### **4.5.6 Görüşmeler**

Kullanıcılar ile 25-55 dk. süren görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu görüşmeler kullanıcıların çektikleri fotoğraflar ve deneyimlerini paylaştıkları kartlar eşliğinde yapılmıştır. Fotoğraf ve kullanıcı notları kullanıcının deneyimini detaylı bir şekilde hatırlayarak sorulara net cevaplar verebilmesini sağlamıştır. Görüşmeler sırasında

kullanıcıların bilgisi dahilinde ses kaydı yapılmıştır. İki kullanıcının isteği üzerinde bu kullanıcılarla yapılan görüşmeler kaydedilmemiş bunun yerine hızlı ve kısa notlar alınarak görüşme sonrası bu notlar detaylı alan notlarına dönüştürülmüştür.

#### 4.6 Verilerin Analizi

Kullanıcıların kamusal tuvaletleri temizlik algısı çerçevesinde nasıl deneyimlediklerini anlamak, kir ile başa çıkmak adına geliştirdikleri kullanım biçimlerini ortaya koymak adına kültürel sonda paketleri ve yarı yapılandırılmış görüşmeler ile toplanan verilerinin analizinde “Temellendirilmiş Kuram” yaklaşımının önerdiği yöntemler benimsenmiştir. Temellendirilmiş Kuram araştırma sahasından elde edilen verilerden hareketle kuram oluşturma amaçlı bir araştırma yaklaşımıdır. 1960lar’ın başında Glaser ve Strauss tarafından sağlık bilimleri alanında, ölmekte olan hastalar ile ilgili gerçekleştirdikleri çalışma sırasında geliştirilmiştir. Temellendirilmiş kuram anlamlara ve deneyimlere odaklanmakta ve sistematik veri toplama ve analiz süreçleri sonucunda incelenen sosyal olguyu açıklayıcı bir kuram oluşturmayı hedeflemektedir. (Glaser ve Strauss, 1967; Yıldırım ve Şimşek, 2008).

Temellendirilmiş Kuram yaklaşımının benimsenmesinin nedenleri bu yaklaşımın insanların olay ve olguları nasıl deneyimlediği ve anlamlandığı ve bu anlamlandırmanın insan davranışını nasıl etkilediği konusuna odaklanması (Charmaz, 2006), pratik eylemlere ve katılımcıların bakış açılarına odaklanması (Denscombe, 2014, sf. 109) ve veri toplama ve analizi için düzenli, sistematik fakat esnek ilkeler sunmasıdır (Punch, 1998). Bu yaklaşım benimsenerek ampirik yöntemler ile elde edilen araştırma verilerinde gömülü olan, kullanıcıların temizlik algısı çerçevesinde kamusal tuvalet deneyimlerini anlamaya yönelik bir kuramsal model oluşturulması hedeflenmiştir.

Temellendirilmiş Kuram yaklaşımında araştırmacı önceden ortaya konmuş bir hipotez veya bir kuramsal altyapı ile yola çıkmaz veya bir kuramın test edilmesini hedeflemez. Bu yaklaşım ampirik yöntemler ile elde edilen verilerin içinde gömülü olan kavramları ve bu kavramlar arasındaki ilişkileri ortaya koyarak bir kuram geliştirmeyi hedeflemektedir. Tümevarımsal yapısı nedeniyle araştırma yöntemleri konusunda esnektir. Veri toplama ve veri analizi eş zamanlı sürdürülmekte, bu

sayede veri toplama süreci sürekli yeniden yapılandırılmaktadır (Strauss ve Corbin, 1996).

Temellendirilmiş kuram yaklaşımının analiz birimi olaylardır (Glaser ve Strauss, 1967). Olay ve olgular “kodlama” adı verilen analitik bir süreçten geçirilerek kavramsallaştırılır, parçalara ayrılır ve daha anlamlı bir bütün olacak şekilde yeniden bir araya getirilir (Strauss ve Corbin, 1996). Temellendirilmiş kuram sürekli karşılaştırma yöntemine dayanmaktadır (Strauss, 1987; Strauss ve Corbin, 1996; Charmaz, 2006). Kodlar, kodların işaret ettiği kavramlar ve bu kavramların altında gruplandığı kategoriler oluşturulurken sürekli olarak birbiri ile karşılaştırılır ve aralarındaki ilişkilerin ortaya konulması hedeflenir (Strauss ve Corbin, 1996) .

Araştırma verilerinin analizinde Strauss ve Corbin (1996) tarafından önerilen açık kodlama, eksen kodlama ve seçici kodlama aşamaları izlenmiştir. Veri analizinin aşamaları ve oluşturulan kuramsal model tezin beşinci bölümü olan “Bulgular ve Analiz” bölümünde detaylı olarak ele alınmıştır.

#### **4.6.1 Veri Analizinin Aşamaları**

##### **4.6.1.1 Açık Kodlama**

Veri analizinin ilk aşaması olan açık kodlamada görüşme metinleri ve kullanıcıların paket yardımıyla deneyimlerini hikayeleştirirken kullandıkları ifadeler satır satır ve paragraf paragraf kodlanmıştır (Çizelge 4.3). Analizin ilk aşamasında bütün olası kodlar ortaya çıkartılmış, ilk aşamada elde edilen çok sayıda kod, kodlanmış verilere geri dönüş yapılması ve yeni verilerin kodlanması ile daha açıklayıcı ve kısa bir kod listesine indirgenmiştir (Charmaz, 2006). Bu kodların bazıları olay ve kullanıcıların eylemlerini tanımlayacak şekilde, bazıları ise daha kavramsal tanımlar olarak ortaya çıkmıştır. Kullanıcıların kamusal tuvaletlerde yer alan kağıt mendil, kağıt havlu, tuvalet kağıdı gibi malzemeleri “peçete” olarak adlandırması sebebiyle “peçete” sözcüğü in-vivo kod olarak listeye dahil edilmiş ve adı geçen malzemeleri ifade edecek ortak bir isim olarak kullanılmıştır (Strauss ve Cobin,1996; Charmaz, 2006, s.55).

**Çizelge 4.3 : Kodlama örneği.**

| Görüşme Metni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Kodlar                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bunda genel olarak oturulan yüzeyden farklı olduğu için ve ekstra bir katman olduğu için ve devamlı yenisinin ve temiz olanın dönüp ortaya geldiği şeklinde değerlendirdiğin zaman sıfırlanmış bir tuvalete oturuyorsun gibi bir hissiyat oluyor. Ama bunda genel ve herkesin paylaştığı bir şeyi sen de sorunsuz kullanamıyorsun. Hep araya bir katman daha koymak ihtiyacı oluyor ister istemez. | yeni-temiz bir yüzey sunma<br>kişiye özel yüzey arayışı<br>paylaşma fikri<br>ayırıcı katman<br>temiz yüzey yaratma |
| Onlardan nefret ediyorum. Ötekinde en azından elinin tersi ile şöyle itirme şansın var ama çevirmelide çok kavramak zorunda kalıyorsun. Onu peçete ile tutup çevirmek de zor oluyor ama aç-kapa olanları peçete yoksa elinin tersi ile varsa da peçete ile itip kapatabiliyorsun.                                                                                                                  | temas şekli/kavrama-itme<br>ayırıcı katman olarak “peçete”<br>yöntemlerin uygulanmasına izin verme                 |
| Fotoselli muhtemelen daha hijyenik oluyor çünkü yenisi geliyor. Bunda bir şekilde el diğerlerine de değişordur, ıslak olduğu için de diye düşünüyorum. Ama şöyle de düşünüyorum bir yandan zaten elini yıkayan birisi gelip siliyordur ve muhtemelen de temizdir eli.                                                                                                                              | temas gerektirmeme<br>yeni ve temiz ekipman sunma<br>önceki kullanıcının izini sürme (olası kullanım senaryoları)  |

Kodlar benzerlik ve farklılıklarına göre sürekli karşılaştırılarak kavram grupları oluşturulmuş; olaylar, olgular, nesneler ve etkileşimler açısından benzerlik gösteren bu kavramlar daha üst seviyede ve soyut kavramları ifade eden kategoriler altında gruplanmıştır (Strauss ve Corbin, 1996, s.110). Kategori, kavram ve kodların merkez kategori için ne şekilde gruplandığı Çizelge 4.4’te görülebilir (Kategori, kavram ve kodların diğer temel kategoriler için nasıl gruplandığını görmek için Bkz. Ek B). Kavram ve kodlar belirli kategoriler altında gruplanmasına ve karşılaştırma yapılmasına yardımcı olması için her görüşmede ortaya çıkan kodlardan bir çizelge oluşturulmuş, bu çizelgeler yan yana asılarak kodlar ve kavramlar karşılaştırılmış ve aynı özellikteki kod ve kavramlar farklı renklendirilerek gruplanmıştır.

**Çizelge 4.4 : Ortaya çıkan kod kavram ve kategorilerin gruplanması-Merkez kategori.**

| KATEGORİ                                        | ALT KATEGORİ                        | KAVRAM                                  | KOD                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| kullanıcının kamusal tuvaletlere özgü eylemleri | önceki kullanıcının izini sürme     |                                         | kullanıcı profili/egitim-medeniyet-cinsiyet<br>önceki kullanıcının temizliği<br>önceki kullanıcının eylemleri-olası kullanım senaryoları<br>önceki kullanıcıların izleri<br>kullanım sıklığı<br>kullanım süresi<br>kullanan kişi sayısı       |
|                                                 | tuvaletin temizliğini değerlendirme |                                         | çıkarım yapma/fikir yürütme<br>sürekli sorgulama<br>istihbarat<br>görünen temizliğe/ kire odaklanma<br>temiz/ kirli görünme<br>temizliğin kanıtını arama<br>sıfırlama etkisi<br>kokudan etkilenme<br>kirliliğin/temizliğin kanıtı olarak koku |
|                                                 | yöntem ve uygulamalar               | ödünler                                 | fazladan iş yükü<br>fazladan harcanan zaman<br>kişisel temizlikten ödün verme                                                                                                                                                                 |
|                                                 |                                     | seçimler                                | temiz tuvalet arama<br>kabin tercihi<br>kullanmaktan vazgeçme                                                                                                                                                                                 |
|                                                 |                                     | fırsatları değerlendirme                | çıkan birisinin arkasından çıkma<br>temizlikçinin arkasından kullanma                                                                                                                                                                         |
|                                                 |                                     | kullanım biçimi                         | fiziksel kapasiteyi zorlamak “cambazlık”<br>“akrobasi”<br>kullanım biçimini değiştirme<br>temas yüzey alanını azaltma<br>temas şeklini değiştirme                                                                                             |
|                                                 |                                     | önlemler                                | hazırlıklı olma<br>sıçramaya karşı önlem alma<br>paçaları sıvama                                                                                                                                                                              |
|                                                 |                                     | yeni ve temiz yüzey yaratma             | silme/temizleme/kurulama<br>“peçete” serme<br>ayırıcı kullanma<br>“peçetenin” üst katmanını atma                                                                                                                                              |
|                                                 |                                     | eşyalar için çözümler                   | eşyaları arkadaşına verme<br>bacaklarının arasında tutma<br>eşyaları koymak için palto                                                                                                                                                        |
|                                                 |                                     | hayatta kalma malzemesi olarak “peçete” | ayırıcı katman olarak “peçete”<br>sıçramayı azaltma malzemesi olarak “peçete”<br>temizlik malzemesi olarak “peçete”                                                                                                                           |
|                                                 | sonraki kullanıcı                   |                                         | sonraki kullanıcıyı düşünme<br>pis bulup pis bırakma                                                                                                                                                                                          |

#### 4.6.1.2 Eksen Kodlama

Eksen Kodlama aşamasında sürekli olarak “Burada neler oluyor?”, “Kullanıcılar ne yapıyor?”, “Kullanıcılar ne istiyor?” şeklinde sorular sorulmuş ve ortaya çıkan kod, kavram ve kategoriler birbiri ile karşılaştırılmıştır. Bu sayede kavram ve kategoriler arasındaki ilişkilerin tanımlanması mümkün olmuştur. Kavram ve kategoriler

arasındaki ilişkilerin anlaşılması ve birbirlerini nasıl etkilediklerinin belirlenmesi için çizilen diyagramlardan çizelgelerden faydalanılmıştır.

#### **4.6.1.3 Seçici Kodlama**

Eksen Kodlamada kategoriler arasındaki ilişkiler belirlendikten sonra Seçici Kodlama ile araştırmanın ana temasını oluşturan merkez kategori belirlenmiştir. Bu merkez kategori Strauss ve Corbin'in (1996) belirttiği gibi diğer tüm kategorilerle ilişki halindedir ve veride sıkça belirmektedir. Bu merkez kategori ve diğer kategorilerin ilişkilerinin detaylı bir şekilde ortaya konması ve her bir kategoride yer alan kavramların kullanıcıların ifadeleri ile örneklenerek açıklanması ile araştırmanın kuramsal modeli ortaya çıkmıştır.





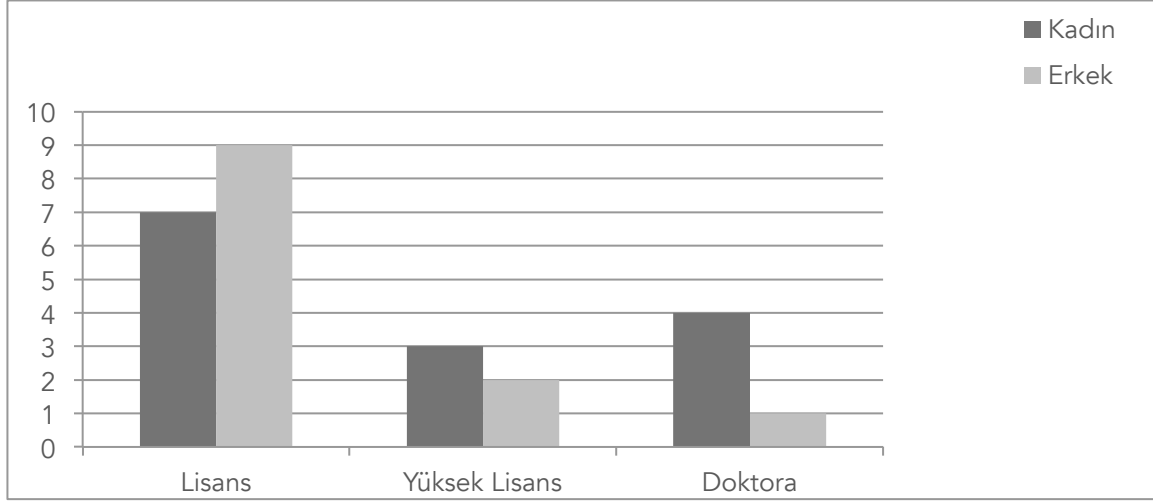
## **5. BULGULAR VE ANALİZ**

### **5.1 Giriş**

Tezin bu bölümünde kültürel sonda paketleri ve yarı yapılandırılmış görüşme verilerine ilişkin bulgular ve verilerin analiz edilmesi sonucu ortaya konan kuramsal model ele alınmıştır. Kuramsal modelde yer alan kategoriler ve bunların birbiri ile ilişkileri ortaya konmuştur. Her bir kategori ve bunların alt kategorileri kullanıcı ifadelerinden örnekler verilerek açıklanmıştır.

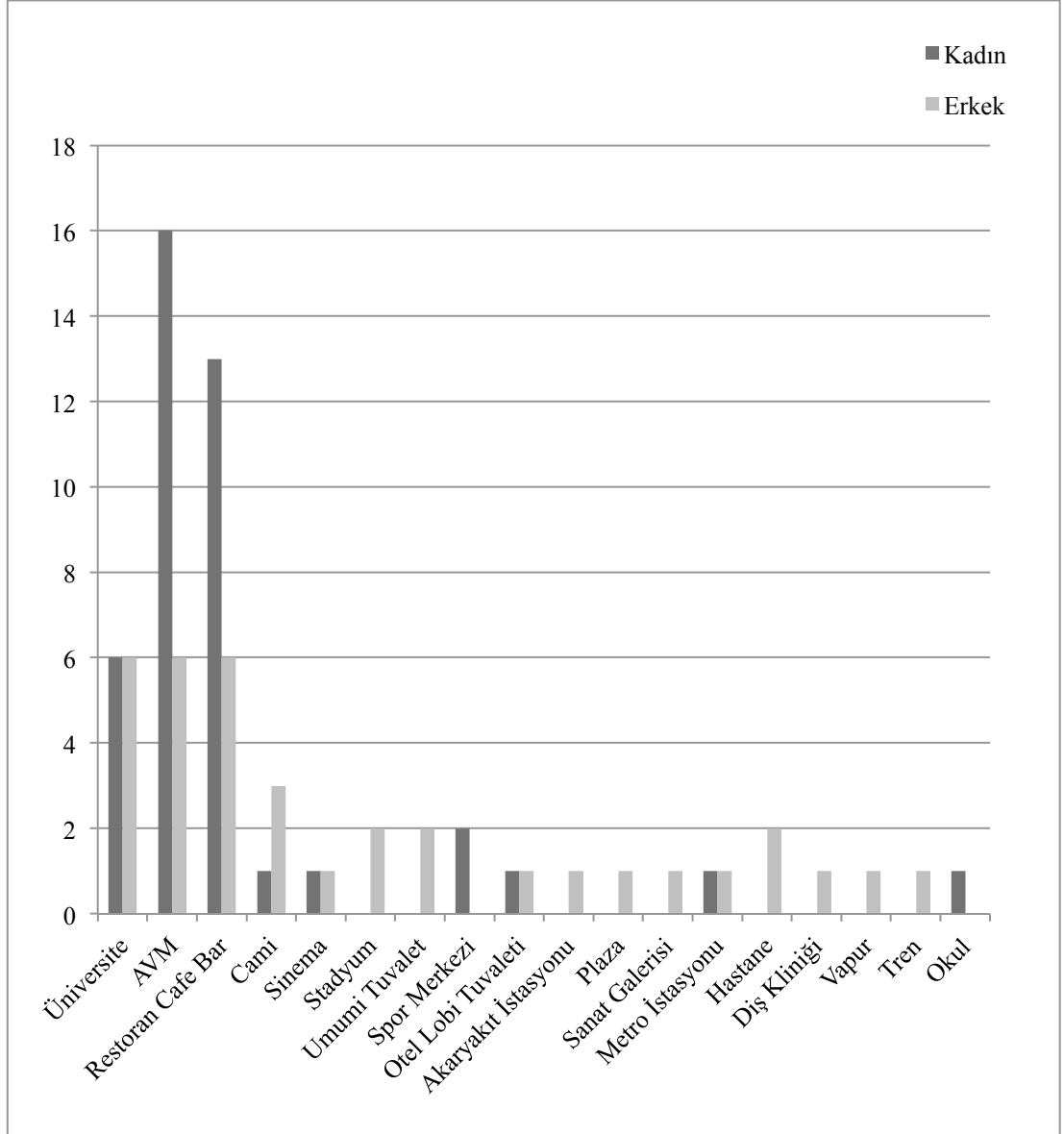
### **5.2 Kullanıcı Profili ve Araştırma Mekanları**

Araştırmaya katılan 26 kullanıcıdan 14'ü kadın, 12'si erkek olup, yaşları 26 ile 44 arasında değişmektedir. Kadın kullanıcıların yaş ortalaması 35, erkek kullanıcıların yaş ortalaması ise 32'dir. Kullanıcıların 5'inin eğitim düzeyi doktora, 5'inin yüksek lisans, 16'sının ise lisanstır (Şekil 5.1). 14 katılımcı bir devlet üniversitesinde akademik personel olarak görev yapmaktadır. Diğer 12 katılımcı ise özel sektörde faaliyet gösteren bir şirketin beyaz yakalı çalışanlarıdır. Hassas ve mahremiyet içeren araştırma konusu nedeniyle görüşme bulguları aktarılırken kullanıcıların isimleri gizli tutulmuş, her bir kullanıcı A07 ve B11 şeklinde bir harf ve numara ile kodlanmıştır. A grubu kullanıcılar üniversite çalışanlarını, B grubu kullanıcılar ise özel sektör çalışanlarını ifade etmektedir.



**Şekil 5.1** : Katılımcıların eğitim düzeyi ve cinsiyet dağılımı.

Araştırmaya katılan kullanıcıların her biri 3 kamusal tuvalet mekanından deneyim ve fotoğraf paylaşmıştır. Bunlardan 22’si AVM, 19’u restoran, kafe ve bar; 12’si üniversite; 4’ü ise cami tuvaletidir. Ayrıca 2 sinema, 2 stadyum, 2 hastane, 2 metro istasyonu, 2 umumi tuvalet, 2 spor merkezi, 2 otel lobisi, 1 benzin istasyonu, 1 plaza, 1 sanat galerisi, 1 diş kliniği, 1 okul, 1 vapur ve 1 hızlı tren tuvaletinden deneyim ve fotoğraf aktarılmıştır (Her kullanıcının paylaştığı kamusal tuvalet mekanları listesi, kullanıcıların yaşları ve cinsiyetleri için Bkz. Ek C). Kullanıcıların deneyim paylaştığı kamusal tuvaletlerin cinsiyete göre dağılımı Şekil 5.2’de görülmektedir.



Şekil 5.2 : Kamusal tuvalet mekanları ve cinsiyet dağılımı.

### 5.3 Kategoriler ve Kuramsal Model

Verilerin Temellendirilmiş Kuram yaklaşımının önerdiği yöntemler ile analiz edilmesi sonucu 5 temel kategori ortaya çıkmıştır. Bu kategoriler; ‘Kullanıcı’, ‘İstekler ve Endişeler’, ‘Kullanıcının Kamusal Tuvaletlere Özgü Eylemleri’, ‘Fiziksel Çevre’ ve ‘Bakım ve İşletme’ kategorileridir.

İlk temel kategori *Kullanıcı* kategorisidir ve beş alt kategorisi bulunmaktadır. Bunlar kullanıcının kamusal tuvalet kullanımı ve temizliğe dair var olan bilgi ve fikirlerini ifade eden *Bilgi ve Fikirler* kategorisi; *Sosyal ve Kültürel Altyapı* kategorisi; kamusal tuvaletlere dair kullanım pratiği, olumlu ve olumsuz deneyimler ve alışkanlıklarını ifade eden *Deneyimler* kategorisi; kullanıcının fiziksel beceri ve boy, kilo gibi

özelliklerini ifade eden *Fiziksel Özellikler* kategorisi; kullanıcının estetik algısı, zevk ve beğenilerini ifade eden *Beğeniler* kategorisidir. Kullanıcıların beğenileri, bilgi ve fikirleri ile geçmişte yaşadığı deneyimler *Önceki Kullanıcının İzini Sürme* ve *Tuvaletin Temizliğini Değerlendirme* alt kategorilerini doğrudan etkilerken, *Yöntem ve Uygulamaları* da dolaylı olarak etkilemektedir. Kullanıcının fiziksel özellikleri ile kullanım pratiği ve deneyimleri ise yine *Yöntem ve Uygulamalar* ile karşılıklı etkileşim içindedir.

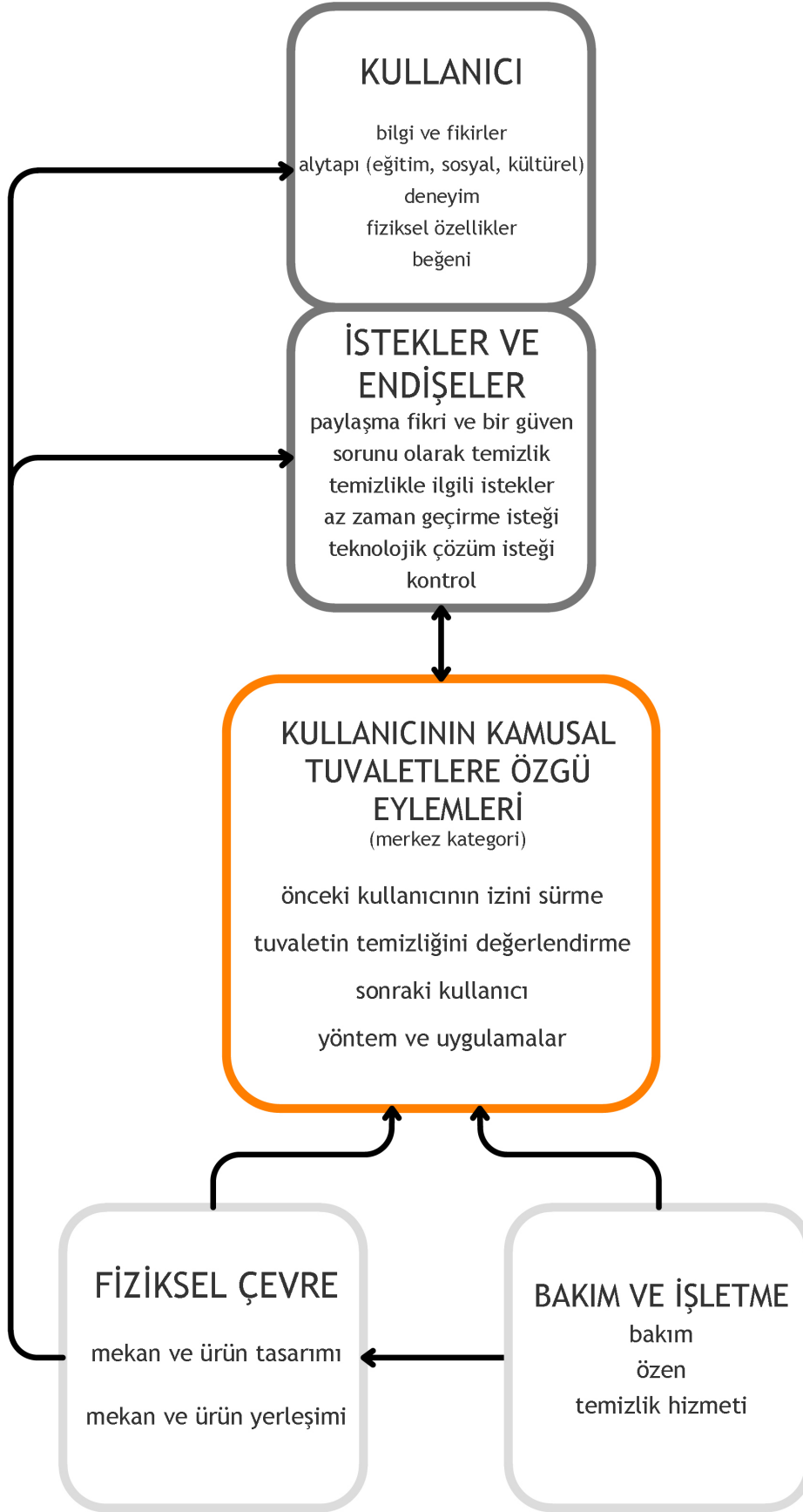
İkinci temel kategori *İstekler ve Endişeler* kategorisidir ve kullanıcıların kamusal tuvaletlerden beklentileri, arzuları ve kamusal tuvalet kullanımına dair korkularını ifade etmektedir. Temel kategori altında 6 alt kategori bulunmaktadır. Bunlar; *Paylaşma Fikri ve Güven Sorunu Olarak Temizlik, Endişeler, Temizlik ile İlgili İstekler, Kontrol, Az Zaman Geçirme İsteği ve Teknolojik Çözüm İsteği* olarak belirlenmiştir. *İstekler ve Endişeler* kategorisi *Önceki Kullanıcının İzini Sürme* ve *Tuvaletin Temizliğini Değerlendirme* alt kategorilerini doğrudan etkilemekte ve *Yöntemler ve Uygulamalar* da bundan dolaylı olarak etkilenmektedir.

Üçüncü temel kategori araştırmanın ana temasını oluşturan merkez kategoridir ve *Kullanıcının Kamusal Tuvaletlere Özgü Eylemleri* olarak belirlenmiştir. Bunun sebebi bu kategorinin diğer tüm kategorilerden etkilenmesidir. *Kullanıcının Kamusal Tuvaletlere Özgü Eylemleri* kategorisinin dört alt kategorisi bulunmaktadır. Bunlar önceki kullanıcının değerlendirildiği ve olası kullanım senaryolarının tahmin edildiği *Önceki Kullanıcının İzini Sürme*, kullanıcının fiziksel çevreyi değerlendirdiği, gözlem yaptığı ve fikir yürüttüğü *Tuvaletin Temizliğini Değerlendirme*, kullanıcıların kamusal tuvaletlerde geliştirdikleri kullanım biçimleri, verdikleri ödünler ve kir ile başa çıkmak adına buldukları çözümleri ifade eden *Yöntemler ve Uygulamalar* ve *Sonraki Kullanıcı* alt kategorileridir. *Yöntemler ve Uygulamalar* alt kategorisi diğer tüm alt kategorilerden doğrudan etkilenmektedir. Merkez kategori kuramsal modelde farklı renk kodu ile ifade edilmiştir.

Dördüncü temel kategori *Fiziksel Çevre* kategorisidir. Bu kategorinin *Mekan ve Ürün Tasarımı* ve *Mekan ve Ürün Yerleşimi* olmak üzere iki alt kategorisi bulunmaktadır. *Fiziksel Çevre* kategorisi *Kullanıcının Kamusal Tuvaletlere Özgü Eylemleri* kategorisini doğrudan etkilemektedir.

Beşinci temel kategori ise kamusal tuvaletin ait olduğu işletmenin kamusal tuvaletlere yaptığı bakım, yatırım ve temizlik hizmetlerini ifade eden *Bakım ve*

*İşletme* kategorisidir. Bu kategori altında *Bakım*, *Özen* ve *Temizlik Hizmeti* alt kategorileri bulunmaktadır. Bu kategori hem fiziksel çevrenin görünüşü üzerinde belirleyici olmakta hem de *Kullanıcının Kamusal Tuvaletlere Özgü Eylemlerini* etkilemektedir. (Şekil 5.3)



Şekil 5.3 : Kategorilerin birbiri ile olan ilişkisini gösteren kuramsal model.

### 5.3.1 Kullanıcı

Kullanıcıların temizliğe ve kamusal tuvalet kullanımına dair fikirleri, kültürel ve sosyal alt yapıları kamusal tuvaletlere dair istek ve endişelerini şekillendirmekte kamusal tuvalete özgü eylemlerini de etkilemektedir.

#### 5.3.1.1 Bilgi ve Fikirler

Bilgi ve fikirler temizliğe dair genel geçer bilgiler ve kültürel öğretiler olabildiği gibi kullanıcıların belirsiz kaynaklardan edindiği, kulaktan dolma bilgiler de temizlik algısını etkilemektedir. Kullanıcı A08 deneyimlediği kamusal tuvalette bulunan yer döşemesinin sağlıksız olduğunu düşündüğünden bu malzeme ile temas etmekten kaçınmaktadır. Kullanıcı A02 ise el kurutma cihazları ile ilgili kulaktan dolma edindiği bilgilerden dolayı bu cihazları hijyenik bulmamaktadır:

Onu hiç sevmiyorum. Özellikle temas etmeyi istemem zaten yerde olduğu için de temas etmek zorunda kalmıyorsun. Bir de daha önce birkaç yerde daha sağlık açısından çok iyi bir malzeme olmadığını okumuştum. Özellikle sıcak olduğunda buharlaşarak uzun vadede sağlığı olumsuz etkiliyormuş. (Kullanıcı A08)

El kurutma vardı. Kurutmanın da o en ilkel olanlarından var. İlk çıkanlarından sanırım onlar. Bunlar şehir efsanesi de olabilir ama onların kuruturken ıslak elin üzerine tekrar pisliği yapıştırdığı söylenir ya hep. O yüzden o bana çok hijyenik gelmiyor. (Kullanıcı A02)

Beyazın temizliğin rengi olduğu fikri ve temizlik ile ilgili tüketim ürünlerinin renkleri, bu renklerin temizlik ile özdeşleştirilmesine neden olmakta ve kullanıcıların kamusal tuvaletlerdeki ürünlere bakışını ve temizlik algısını da etkilemektedir. Kullanıcı A08 beyazın temizliğin rengi olduğunu düşündüğünü belirtmiş, Kullanıcı A03 reklamlardan ve temizlik ürünlerinin renklerinden etkilendiğini aktarmış ve Kullanıcı B10 ise yine bu renklerin temizlik algısını güçlendirdiğini ifade etmiştir.

Niyeyse belki alışkanlık yada çok gelenekselci miyim bilmiyorum ama beyaz görmeye o kadar alışmışız ki beyaz eşittir hijyen gibi algılıyorum. (Kullanıcı A08)

Evet, pembe sabundan nefret ederim. Hiç yıkamadığımı biliyorum. Temiz oluyormuş gibi gelmiyor. Pembe bir şeyin insanı temizleyebilmesi saçma geliyor bana. Mesela benim hijyen algımda mavi çok etkili. Sabunluk mavi olmalı. Bize hep dayatılan piyasa şeyleri ile özdeşleştiriyorum, çam kokusu, aldığım yüzey temizleyiciye ve bilmem neye kadar hepsi yeşil ve mavidir. Ayrıca bir yeşil ve maviye tutkunluğum vardır ama hijyen şeyinde gidip mor bilmem ne almam. Pembe şeyler asla temizlemez gibi bir şeyim vardır. (Kullanıcı A03)

Bu bana daha güzel geldi. Açık maviydi ve biraz yeşile kaçıyordu. Bana hijyen çağrıştırıyor. (Kullanıcı B10)

Kullanıcıların var olan bilgi ve fikirleri temizlik algısının zeminini hazırlamakta ve belirli ürünlere olan yaklaşımlarını etkileyerek kamusal tuvaletlere özgü eylemlerinde de belirleyici olabilmektedir.

### **5.3.1.2 Kullanıcının sosyal ve kültürel altyapısı**

Kullanıcıların eğitim seviyesi, sosyal ve kültürel alt yapıları da hem kamusal tuvalet kullanımını hem de hijyen algısını etkilemektedir. Kullanıcıların hepsi İstanbul’da yaşayan ve şehir hayatının içinde aktif olarak yer alan eğitilmiş kullanıcılarıdır. Deneyimlenen tuvaletlerin büyük çoğunluğu standartların oldukça yüksek olduğu AVM tuvaletleridir. Bu yüksek standartta tuvaletler kullanıcıların kamusal tuvaletlere ilişkin beklenti düzeyini de yukarıya taşımakta, cami tuvaletleri ve ücretli kamusal tuvaletlere ilgili de önyargı geliştirmelerine sebep olmaktadır:

Öyle metro tuvaleti ya da beğenmediğim hiçbir tuvaleti kullanamam. Benim girdiğim yerler özellikle çok temiz AVM tuvaletleri falan. Her yerde giremem. (Kullanıcı B09)

Garip olacak ama genelde cami tuvaletleri pis oluyor. Tam tersi olması gerekirken. Yani, bakımsız oluyor ya da umursamıyorlar. Zaten öyle bir psikoloji ile giriyorsun içeri. Çok temiz değildir diye giriyorsun. Düşük beklentin var. Bir de yer altında oluyor cami tuvaletleri. O da bir basıklık hissi veriyor. Bilmiyorum pis izlenimi ne verir... Yani, standart cami tuvaleti işte. Islaklık ve koku. Koku vardı burada. (Kullanıcı A11)

Normal turnikelerle geçilen, para verdiğin bir tuvalet. Çok kötü bir yere gireceğimi düşündüm. Turnikelerle giriliyor. İki kişi bekliyor. Peçete ve kolonya orada ikram ediliyor galiba. Bunlar biraz önyargı yaptı. (Kullanıcı A14)

Kullanıcı araştırmalarında dikkati çeken diğer bir konu ise her ne kadar susuz yapamayacaklarını dile getirmiş olsalar da tuvalet kullanımı ve kişisel temizliğin dini bir öğretilerden çok kültürel bir alışkanlık olarak tarif edilmesidir. Tuvalet kullanımı sonrası su ile temizlenmek İslam dininin bir öğretilsidir. İslamiyet, beden su ile temizlenmesini şart koşmuş, beden temizliğine sıralamalar ve kurallar getirmiştir. Bu Kurallara göre taharetin sol el ile gerçekleştirilmesi öğütlenmiştir. Kullanıcıların büyük çoğunluğu bu kuraldan haberdar olmadıklarını belirtmiş ve taharetin dini bir gereklilikten çok bir alışkanlık olduğunu dile getirmiştir.

Hayır, hiç bilmiyordum. Alışkanlık benim için. Dini bir gerekçe olarak gördüğüm için yapmıyorum. Haberim bile yok. Birçok şeyde sağ elimi kullandığım için kullanıyorum onda da. Sağ elim daha becerikli elim. (Kullanıcı A10)



Sol elimi kullanırım genellikle. Çünkü o elle musluğu ellememeye çalışırım. Ama taharet musluğunun yerine göre değişir. Genelde sağda olur. Onunla orayı tutmamak üzere solu kullanırım genelde. Dini bir şey değil. Ona dokunmama hali. Ben ahlaken onu yediremiyorum kendime. O kadar yapmam yani. O yüzden, yoksa sağ sol gibi bir kaygım yok. (Kullanıcı A03)

Araştırmaya katılan kullanıcıların sosyal ve kültürel alt yapısı alaturka tuvaletlere olan bakışlarını da etkilemektedir. Kullanıcılardan yalnızca dördü kamusal alanda temas ile ilgili kaygılarından dolayı alaturka tuvalet tercih edeceklerini dile getirmiştir. Evlerinde alaturka tuvalet bulunmayan kullanıcılar kamusal alanda alaturka tuvalet ile karşılaşınca problem yaşadıklarını, alaturka tuvalet kullanımını hijyenik bulmadıklarını belirtmektedir. Kullanıcı A13 kamusal alanda da klozet tercih edeceğini anlatırken çocukluğunda alaturka tuvaletten klozete geçişlerini “sancılı” bir süreç olarak tarif etmektedir:

Klozet benim için daha temiz diye düşünüyorum. Benim evimde ikisi de var. Ama biz alaturkayı kullanmıyoruz. Klozeti kullanıyoruz sürekli. Ama eskiden böyle bir seçeneğimiz yoktu. Klozete geçiş sürecimiz de sancılı oldu. ‘Acaba temiz mi, kullanabilir miyiz?’ diye. Ama alıştık şimdi. Klozet bana artık daha temiz ve mantıklı geliyor. (Kullanıcı A13)

Kullanıcı A01 ise çocukken evlerinde sadece klozet olduğu için okuldaki alaturka tuvaletleri kullanamadığını anlatmıştır:

İlk okula giderken dışarıda hiç tuvalete gitmiyordum. Okulun tuvaletini hiç kullanmadım. Zaten okul yarım gündü. Hiç kullanmıyordum ve hepsi alaturka tuvaletlerdi. Nasıl kullanılacağını bilmiyordum çünkü evde hiç alaturka tuvalet kullanılmıyordu. İki tuvaletimiz de alafrangaydı. Oradaki musluk ve maşrapanın nasıl kullanılacağını, içine su doldurulup yıkanması gerektiğini de bilmiyordum. O maşrapa herkesin dokunduğu bir şey ve bana çok mantıksız geliyor. Şimdi de asla kullanmam. (Kullanıcı A01)

Kendilerini kentli, modern ve Batılı olarak gören kullanıcıların alaturka tuvaletler ile ilgili fikirleri temizlik algılarını etkilediği gibi bu ürün konusunda deneyim sahibi olmamalarına veya kullanım pratiklerini yitirmelerine de neden olmaktadır.

### **5.3.1.3 Deneyim**

Kullanıcıların başka tuvaletlerde yaşadığı olumlu veya olumsuz deneyimler kamusal tuvaletler ile ilgili temizlik algıları üzerinde etkili olmakta; kullanıcıların belirli ürün ve sistemler ile ilgili fikirlerini etkilemekte ve belirli bir kullanım biçimi ve yöntemin geliştirilmesinde ve uygulanmasında etkili olmaktadır. Kullanıcı A01 ve A07 tuvalet kabinlerinde bulunan ve mekanizması bozuk olan pedallı çöp kutuları ile sürekli

karşılaştıkları için bu çöp kutularını tercih etmediklerini belirtmiştir. Kullanıcı B09 ise kamusal tuvaletlerde bulunan fotoselli ürünlerden deneyimlerine dayanarak şikayet etmektedir.

Ben bu çöp kutularından çok mustaribim. Çok dengesiz. Pedala bastığın zaman açılmıyor ve çok çabuk doluyor zaten küçük olduğu için. Böyle mekanlarda da nedense böyle çöp kutuları tercih ediliyor. (Kullanıcı A01)

Daha kolay açılır bir kapak olabilir. Ayakla basmalılar da beni çok memnun etmiyor. Bazen kapak sıkışıyor, açılmıyor onda da bir sonuç elde edemiyorum. O yüzden hep açıkla tercih ediyorum. (Kullanıcı A07)

Buradaki otomatik olanların çoğu bozuk. Yani bir türlü çalıştıramıyorum. Neye göre geliyor ne kadar geliyor. Elini şu kadar yaklaştır yok bu kadar yaklaştır. Doğru çalışanına hiç denk gelmedim. (Kullanıcı B09)

Kullanıcıların günlük yaşamlarında klozeti tercih etmeleri alaturka tuvalet konusundaki deneyim ve kullanım pratiklerini de sınırlamaktadır:

Klozet tercih ederim. Çömeliyor olmak garip geliyor bana. Alışık değilim. (Kullanıcı B11)

Klozet tercih ederim herhalde. Alaturkayı epey oldu kullanmayalı. Diğer alışkanlık haline geldi. (Kullanıcı B07)

Alaturkayı büyük işlerde çok kullanmadım. Yıllar olmuştur belki kullanmayalı. Unutmuşum. Zor yani. (Kullanıcı B12)

#### **5.3.1.4 Kullanıcının Fiziksel Özellikleri**

Kullanıcının boy, kilo gibi fiziksel özellikleri kamusal mekanında ürünler ile gireceği fiziksel etkileşimi belirlemekte ve geliştirdiği kullanım biçimlerini etkilemektedir. Kullanıcı A08 deneyimlediği tren tuvaletinde ortalamanın üzerinde vücut ölçülerine sahip kullanıcıların zorlanacağını belirtmiştir:

Çok standart insanın kullanabileceği ölçülerde. Benim boyum bir seksen, kilom da yetmişlerde. Ben tek başıma minimumda kullanarak çıktım. Ama şöyle yüz yirmi -yüz otuz kilo birisi girerse ya da benden biraz daha uzun boylu birisi girerse çok zorlanacağından eminim. Çünkü dönmeye bile yer yok. (Kullanıcı A08)

Kullanıcı B05 kağıt havluya ulaşmak konusunda sıkıntı yaşamadığını ama kısa boyu bir kullanıcının lavabo ile temas etmesinin olası olduğunu aktarmıştır:

Dediğim gibi şurası da çok geniş zaten. Benim biraz boyum uzun, ben sıkıntı yaşamıyorum ama kısa boylu birisi oraya erişirken buraya değme konusunda sıkıntı yaşayabilir. (Kullanıcı B05)

Kullanıcı A01 ise klozeti ayakta kullanmanın fiziksel beceri gerektirdiğine değinerek kendisinin ayakta kullanamadığı için tuvalet kağıdı sererek oturmayı tercih ettiğini belirtmiştir:

Öyle bir şey yok. Asla bir şey sermeden oturmam. Ama çok çaresiz kalırsam, çok rahatsız olarak oturabilirim. Ben ayakta yapamıyorum. Oturmam gerekiyor mutlaka. Yapamıyorum çünkü çok sıçırıyor, beceremiyorum. O pozisyonu alamıyorum. Pantolon giyiyorum genellikle ve bacaklarımı o kadar açamıyorum. (Kullanıcı A01)

Kullanıcı ifadelerinde görüldüğü gibi farklı fiziksel özelliklerinden dolayı kullanıcılar temas etmek istemedikleri yüzeyler ile temas etmek zorunda kalabilmekte, farklı fiziksel beceriler ise farklı kullanım biçimleri ve kir ile başa çıkma yöntemleri geliştirilmesine sebep olmaktadır.

### **5.3.1.5 Beğeniler**

Kullanıcının tuvaletin mekan tasarımına yönelik beğenileri ve estetik algısı da temizlik algısı üzerinde etkili olmaktadır. Sevdikleri ve beğendikleri renkler, dokular ve biçimler kullanıcıların tuvaleti daha temiz olarak algılamalarına katkıda bulunmaktadır. Kullanıcı B04 mor rengi sevmediği için bu rengin temizlik algısını olumsuz etkilediğini belirtmiştir:

Çok basit geliyor bana mor renk. Karartıcı bir de. Daha modern şeyler kullanılabilirmiş. Ahşap vs. malzeme kullanılması da bana daha bir temiz geliyor. Ya da aydınlık ve beyaz olması da sevdiğim şeyler. Ama oradaki moru sevmedim. Hijyen algımı negatif yönde etkiledi. (Kullanıcı B04)

Kullanıcı B07 ise deneyimlediği kamusal tuvaletin dekorasyonunu beğendiği için temizlik algısının da olumlu etkilendiğini aktarmıştır:

Burası dizaynını en beğendiğim yerd. Kullandığı malzemeden, mobilyadan ışıktandırmasına kadar çok başarılı buldum burayı. İçeri girerken bile zaten diğerlerinden farklı olduğunu görüyorsun. Geniş ve ferah bir ortam var. Belki AVM olduğu için ve yeni yapılmış olduğu için. İçeri girdiğimiz kapı açık duruyor devamlı zaten. Kapı yok gibi bir şey burada. Aydınlık hoş ve ferah bir ortam vardı. İlk etapta temiz bir yer izlenimi verdi bana. Dekorasyonu beğendim ve bu hijyen algımı da olumlu etkiledi. (Kullanıcı B07)

Kullanıcıların tuvalette kullanılan malzeme, ürün tasarımı ve renklere yönelik beğenileri her kullanıcının kendisine özgü bir özellik olarak kamusal tuvaletler ile ilgili istekleri şekillendirmekte, temizlik algısını etkileyerek kullanıcının kamusal tuvalette özgü eylemlerinde belirleyici olmaktadır.

### 5.3.2 İstek ve Endişeler

#### 5.3.2.1 Paylaşma fikri ve bir güven sorunu olarak temizlik

Araştırmaya katılan kullanıcıların kamusal tuvaletlere dair endişelerinin temelinde tuvaleti yabancılarla paylaşma fikri yatmaktadır. Kullanıcılara kamusal tuvaletlerde kendilerini evlerinde gibi hissetmelerinin hangi koşullarda mümkün olacağı sorulduğunda bunun imkansız olduğu belirtmişlerdir.

Mümkün değil. Böyle bir şey olabileceğini zannetmiyorum. Adı üstünde kamusal olunca herkes kullanıyor. Pis, temiz, daha pis, daha temiz birileri... bunun evimdeki rahatlığı ve güveni verebileceğini hiç bir zaman düşünmüyorum. (Kullanıcı A11)

Bir tek benim kullanmam lazım. Hiçbir zaman yüzde yüz güvenle kullanamam. Öyle bir şey yok. Evin dışında güvenemem. (Kullanıcı B07)

Aslında kendini evinde gibi hissetmek olmaz gibi olmaz gibi. Çünkü ister istemez orayı yabancı birilerinin kullandığını bildiğin için bile büyük bir sıkıntı. (Kullanıcı A14)

Olumsuz etkilemesi aslında ne kadar temiz de olsa dokunmak istemememden kaynaklanıyor. Oraya bir sürü insan dokunuyor. Bu bilinen bir şey. Ona dokunamam. Ancak peçeteyle. (Kullanıcı B06)

Kullanıcı ifadelerinde geçen “herkes”, “herkesin dokunduğu yer” ifadeleri kamusal tuvaletlerdeki endişelerin kaynağının paylaşma fikri olduğunu ortaya koymakta, kullanıcı A03’ün klozete oturmak için kullandığı “tensel etkileşim” ifadesi ise kamusal tuvaletlerde bulunan ürünlerin ve nesnelerin orayı kullanan yabancıların birer temsilcisi olduğunu göstermektedir:

Mimarlar alaturka yapıyorlar tuvaletleri çünkü popon sağlamda. Bana göre ise son derece kötü, sıcıyor bir kere. Yoksa bence diğer konularda çok doğru. Kimse ile tensel olarak etkileşime geçmiyorsun, diğerinde bir sürü hastalık kapanlar var. Bunları düşünecek olursan kafayı yersin ama alaturka öyle değil. Alaturkada sıçrama durumu kötü, bir de yüzeye yaklaştırıyor seni. (Kullanıcı A03)

Kullanıcılar paylaşma fikrinden dolayı kamusal tuvalette klozete güvenle oturmanın mümkün olmadığını dile getirmektedir:

Bunda genel ve herkesin paylaştığı bir şeyi sen de sorunsuz kullanamıyorsun. Hep araya bir katman daha koymak ihtiyacı oluyor ister istemez. (Kullanıcı A04)

Ben yine kullanamam. Rahat kullanamam. Kendimi evimde gibi hissetmem. Ne kadar temiz olursa olsun oraya oturacaksam peçete sermem gerekiyor. (Kullanıcı A13)

Aaa yok imkansız o! Sonuçta herkesin kullandığı bir yer. Hiçbir şekilde rahat hissetmem. Ben sadece kağıt örtü veya otomatik şeffaf örtü olursa rahat ediyorum. Öbür türlü bomboşken asla oturamam. (Kullanıcı B04)

Kamusal tuvaletlerde temizlik kullanıcılar tarafından bir güven sorunu olarak ifade edilmektedir. Temizliğin güven sorunu olması ise yine kamusal tuvaletlerin muğlak mekanlar olmasından ve bilinmezliklerinden kaynaklanmaktadır. Kamusal tuvaletler bu nedenden dolayı evin güvenilirliğini ve bilinirliğini taşımamaktadır. Kullanıcı A04 bunu “şartını bilmek” olarak ifade etmektedir:

Ben taşındığım evlerde klozet kapağını değiştirmeden o evde hiç tuvalete girmedim. Kiracıyım ve klozeti değiştiremeyecek olsam bile, ki çok kötüyse onu da yaptığım oldu. Tamam misafirin de geliyor kullanıyor ama kendi düzenini oluşturuyorsun, kendi şartını filan biliyorsun. Dışarısı böyle değil. (Kullanıcı A04)

Bilinmezlik ve muğlaklık kamusal tuvaletlerde her detayın güvenilirliğinin sorgulanmasına neden olmaktadır. Kullanıcı A03 kamusal tuvalette yer alan tuvalet kağıdının temizliğine güvenmediğini dile getirirken Kullanıcı A05 ve Kullanıcı B08 ise otomatik klozet örtü sistemlerinin güvenilir olduğundan kuşku duyduğunu belirtmektedir:

Tuvalet kağıdı ile ilgili mi? Ben yine dediğim gibi kullanmamaktan yanayım. Sabah da kullanmadım mesela. Niye bilmiyorum, bu da temiz görünüyor aslında ama açıkta yani, güven telkin etmiyor, düşmüştür belki. (Kullanıcı A03)

Onun işleyiş şeklinin ya da düzgün bir şekilde çalışıp çalışmadığından emin olamıyorum. Aynısı dönüyormuş gibi hissediyorsun. Öyle olmadığının farkındasın ama hani acaba mı diye kuşkuya düşüyorsun. Burada olabilir mi acaba diye düşünüyorum. (Kullanıcı A05)

Klozetin üst tarafında avuç içi gösterilen bir makine vardı. Buraya avucunu gösterince klozetin üzerindeki örtü otomatik olarak yenileniyordu. Peçete yaymaya veya çömelmeye bir çözüm olabilir ama yine de çok güvenemedim. (Kullanıcı B08)

Kullanıcı A06 ise temiz olduğunu düşündüğü bir tuvaleti tarif ederken “güvende olduğun yer” ifadesini kullanmaktadır:

O pırıl pırıl, aydınlık. Bir de her kabine çok rahatsız etmeyen çubuklu oda parfümlerinden koymuşlar. O da temiz ve daha güvende olduğun bir yerdesin hissi veriyor. (Kullanıcı A06)

Kamusal tuvaletlerdeki güçlü paylaşma fikri ve bunun bir güven sorunu olarak ifade edilmesinin başka bir boyutu ise tuvalette kişisel alan isteği olarak ortaya çıkmaktadır. Kullanıcılar diğer kullanıcılarla aralarına güvenli sınırlar ve mesafeler koymayı ve yeterli kişisel alana sahip olmayı istemektedir:

Kamusal alanlarda diğeri ile olan mesafe ve diğeri ile olan bağımsızlık önemli bence. (Kullanıcı A12)

Yeterli kişisel alanımın olması lazım, kimseye çarpmamam lazım. (Kullanıcı A06)

Kamusal tuvaletlerin yabancılarla paylaşılması, bilinmez ve muğlak mekanlar oluşu temizliği bir güven sorunu haline getirmektedir. Buradaki ürünler ve yüzeyler onlara daha önce dokunan yabancıları temsil etmekte, her detay sorgulanmakta ve bu fikirler kullanıcıların temizlik algılarını etkileyerek kamusal tuvalete özgü eylemlere de zemin hazırlamaktadır.

### 5.3.2.2 Endişeler

Kamusal tuvaletlerde paylaşma fikri bir takım endişeleri de beraberinde getirmektedir. Bu endişeler kullanıcılar tarafından kirlenme fikrinin yarattığı rahatsızlık olarak ifade edilmektedir:

Hastalıktan ziyade kirlenme fikri rahatsız ediyor. Tabi hastalık riski de var. Ama hastalıktan ziyade oranın iğrençliği ve kirlenme fikri aklıma geliyor önce. Hastalıktan önce o geliyor benim aklıma. (Kullanıcı B05)

Sanki her şeyi boşa yapmışım gibi hissediyorum. Elimi yıkadım ama oraya dokunacaksam keşke yıkamasaydım yani. Aman hastalık bulaşacak da diyemem ama bir huzursuzluk hissi. Pislendiğimi hissediyorum yani. Elimi yıkamasaydım da olurdu o zaman. Ha kedi pisliğime dokunmuşum ha başkasınıninkine. (Kullanıcı A04)

Genelde koymuyorum eşyayı. AVM’lerde filan ayrı yerler var ama koymuyorum. Çünkü orada başka bir kadının koyduğu monttan düşen saç bile beni çok rahatsız ediyor. Kendi kabanıma yapışır diye korkuyorum. Mesela geçen gün bir arkadaşına verdim çantamı ve montumu, kabine girdim. Asacak yer yoktu çünkü. Çıktığımda benim montumu tezgahın üzerine koymuş olduğunu gördüm. Lavabonun yanına! Ellerini yıkıyor. Bu beni çok rahatsız etti. Bu da bir ders oldu bir daha kimseye vermeyeceğim. (Kullanıcı A07)

Paylaşma fikrinden kaynaklanan diğer bir endişe ise hastalık bulaşması korkusu olarak ifade edilmektedir. Kullanıcı A06 el kurutma cihazlarının içinde mikrop olduğunu düşünmekte, Kullanıcı B02 ise kamusal tuvaletlerde yaşadığı güvensizlik hissini hastalık bulaşma korkusu ile ilişkilendirmektedir:

Bu fönleri de hiç kullanmam çünkü içinde mikrop olacağını düşünüyorum. Eğer onların içi düzenli olarak iyi temizlenmiyorsa. (Kullanıcı A06)

Bence o çok zor bir şey. Ben hissedemem. Çünkü umumi. Herkes girip çıkıyor ve insanları tanımıyorsun. Hastalıklı olanı var. Bir sürü hastalı kapma riskin var. O yüzden mümkün değil öyle bir şey. Kendi açımdan konuşayım; benim için zor. (Kullanıcı B02)

Kullanıcı A06 ise kendi atıklarının değil diğer kullanıcıların atıklarının tehdit edici olduğunu ve hastalık korkusu yarattığını belirtmektedir. Kullanıcı A04 ise daha önce geçirdiği hastalıktan dolayı kamusal tuvalette klozeti kullanırken mutlaka örtü serdiğini dile getirmektedir:

Mesela şöyle bir şey var kendi çişimden çok tiksiniyorum, başkasınınkinden tiksiniyorum. Çünkü o benim bir de çiş aslında çok mikroplu bir madde değil. Ama başkasının olması fikri kötü. Onun vücudunda mikropları vardır, enfeksiyonu vardır diye rahatsız oluyorum. Kaçınma sebebim de o. Hastalık kapacağım fikri dokunduğum yerlerden. (Kullanıcı A06)

Tuvalette de sanki klozetin üzerine örtü sermem aynı şey. Oradaki herhangi bir şeyden kendimi uzaklaştırmam demek. Belki orada uzun uzadıya oturmayacağım, belki o örtünün de bir önemi yok, belki oradaki örtü de yarı geçirgen. Sonuçta oradaki mikroplar da stabil değil, yürüyüp üzerime de gelebilirler. Daha önce enfeksiyon da geçirdiğim için bende böyle hep örtmek gibi bir davranış gelişti. (Kullanıcı A04)

Kamusal tuvaletlerde hastalık korkusu, kamusal tuvaletlerde yaşanan her teması riskli hale getirmekte bu da her kullanımda tuvaletin güvenilirliğinin ve riskin sorgulanması ve önlem alınmasını zorunlu kılmaktadır:

Mekan uygunsa taharet musluğunu kullanıyorum. Çok zor durumda kalmadığım müddetçe yapmam. Öyle durumlarda sadece tuvalet kağıdı ile siliyorum. O mekanın güvenilirliğine bağlı benim için. Kullanırken ne kadar risk aldığımı bağlı. Kullanmak daha kötü olabiliyor bazı durumlarda çünkü. Enfeksiyon bulaşma ihtimali yüksek çünkü vajina enfeksiyonlara çok açık bir bölge. O yüzden temizleyeyim derken daha kötüsünü yapmak yerine vazgeçiyorum. (Kullanıcı B11)

Kamusal tuvaletlerde diğer bir endişe kaynağı ise kamusal tuvaletleri dışkılama için kullanma konusundaki çekincelerdir. Kullanıcıların büyük bir bölümü kamusal tuvalet kullanımını genel olarak zorunluluktan kaynaklandığını belirtmekte ve dışarıda “büyük tuvaletlerini” yapmayı tercih etmediklerini söylemektedir:

Yok hayır. Evde yaparım. Gelse tutarım dışarıda hiç gitmem. Çok çok nadirdir. İl dışına çıkıyoruz mesela etkinlikler vs. için. Orada da bir yada iki gün tutarım ama sonunda mecbur gidiyorsun. (Kullanıcı A12)

Hayır. Zaten küçük tuvalet dışında genelde kullanmamaya çalışıyorum. Umarım da ihtiyacım olmaz. (Kullanıcı B03)

Kullanıcı A08 kamusal tuvaletlerde büyük tuvaletini yapmamayı tercih etmesinin sebebinin hijyen kaygısı olduğunu belirterek, temizlenememekten korktuğunu söylemektedir:

Hijyen sebebiyle. Dokunak istemiyorum sağa sola ve alışık olduğum şekilde yapamıyorum bu sebepten. Temizlenemeyeceğim korkusuyla kullanmayı reddediyorum. Şükür ki hiç de – biraz da psikolojik sanırım bu- gelmez dışarıda. Çok nadirdir. (Kullanıcı A08)

### 5.3.2.3 Temizlikle ilgili istekler

Kullanıcılar kamusal tuvaletlerde yer alan yüzeylere ve ürünlere bunlar diğer kullanıcıların birer temsilcisi olduğundan ve paylaşma fikrinin getirdiği endişelerden dolayı dokunmayı reddetmekte ve başkaları tarafından dokunulup kirletilmemiş, temiz, yeni ve kendilerine özel yüzey ve nesneler istemektedir. Kullanıcı B05 klozete güvenle oturmanın ancak kullanıcıya her seferinde yeni ve temiz bir yüzey sunan otomatik klozet kapak örtüleri ile mümkün olacağını dile getirirken Kullanıcı A06 taharet musluğunu kullanabilmek için kişiye özel ürün sunan bir çözüm aramaktadır:

O tuvaletin kesinlikle temiz olduğuna inanmam lazım. Zaten emin olma şansın yok. Bunu en fazla o kapak örtü sistemleri ile sağlarsın. Kapağa dokunmayacağın bir şekilde o dönen zimbirtılar olursa ancak. Kullanıcı B05

Bir de o taharet musluğunu kullanabilmem için benim, her seferinde değişen bir şeyi olmalı onun. Bana özel tek kullanımlık. (Kullanıcı A06)

Temizlik bir güven sorunu olduğundan kullanıcılar kamusal tuvaletlerde temizliği doğru değerlendirebilmek ve onları tuvaletin temizliğine ikna edecek kanıt görmeyi istemektedir. Kullanıcı B05 tuvaletin temizliğinden emin olmak istediğini belirtirken Kullanıcı A11 ve A08 temizliği doğru değerlendirebilmek için aydınlatmanın önemli olduğuna değinmiştir. Kullanıcı A07 ise kamusal tuvaletteki her detayı görebilmek istediğini ve buna göre kullanım sırasında dikkatli davranabileceğini aktarmıştır:

Öncelikle gördüğünde temiz olduğu hissini vermeli. Aydınlık olmalı. Kandırmacalar olmamalı. Göz boyama olmamalı. Gördüğünde temiz olduğuna gözünle emin olmalısın. (Kullanıcı B05)

Beklentim aydınlık olmasıdır. Burada çok şey değil aslında. Ama aydınlık olmasını isterim. Etraftaki temizliği daha net görebilmek için. Bir de daha huzurlu hissetmek için, çünkü sonuçta dar bir mekan. Bir de pis olunca bir an önce çıkmak istiyorsun. Aydınlık olursa belki biraz daha huzurlu olur. (Kullanıcı A11)

Böyle bir yerde çok ışık görmek isterim. Çünkü dip köşe her yerde ne var görmek isterim. Daha loş bir şey olsaydı beni daha çok tedirgin ederdi. Temizlik algımı olumsuz etkilerdi. Tuvalet için konuşuyorum ama. Tabi diğer alanlarda loş ışığı seviyorum ama burada bol ışık isterdim. (Kullanıcı A08)



Buradaki bir lekeyi bile görmek istiyorum ben. Üzerinde ne varsa. Sonuçta bir de umumi bir tuvalet burası. Çocukların da çok kullandığı bir yer olduğu için üzerinde saç, şu ya da herhangi bir şey olduğunu görmek değmemen gerektiğini hissettiriyor en azından. (Kullanıcı A07)

Burada ürünler ve yüzeyler temizliği değerlendirebilmek için bir aracı görevi görmekte; temizlik ürünler, yüzeyler ve renkler üzerinden ifade bulmakta ve ürünler temizlik mesajını doğru veya yanlış olarak iletmektedir.

Siyah kiri göstermediği için mi bu tip yerlerde kullanılıyor acaba? Bence daha şeffaf olması lazım. Benim oradaki pisliği kiri görmem açısından daha açık renkler kullanılmalı. Görmek isterim ben. Hiç değilse ona göre önlem alırım. (Kullanıcı B02)

Evet çok koyu renkler kullanılmış. Bu çok kötü bir hissiyat veriyor işte. Temiz de olsa çok temiz olduğunu hissedemedim işte. bir krem rengi olabilir, başka açık renkler olabilir. Zaten küçücük kapalı bir mekan. Her yeri de koyu renk yapmış. İçinde kendimi ruhani olarak da kötü hissettiğim bir ortam zaten. Bana pek hijyenik gelmedi. Diğer kullandığım tuvaletlere göre daha temizdi belki ama o hissiyatı vermiyor. (Kullanıcı B03)

Temizliğin bir güven sorunu olarak ifade edildiği kamusal tuvaletlerde kullanıcılar için tuvaletin temizliğini doğru değerlendirebilmek hayati önem taşımaktadır. Kullanıcılar temizliğe dair kanıt aramakta, ürünler ve yüzeylerin renkleri ve aydınlatma da bu kanıtların elde edilmesine aracılık etmektedir. Temizlikle ilgili isteklerin karşılanmaması ise temizlik algısını etkileyerek kir ile başa çıkmak adına farklı kullanım biçimleri geliştirilmesine sebep olmaktadır.

#### **5.3.2.4 Az zaman geçirme isteği**

Kullanıcılar kamusal tuvaletleri mecburiyet gereği kullandıklarını ve tuvaletlerde mümkün olduğunca az zaman geçirmek istediklerini de belirtmişlerdir. Özellikle kullanıcı kamusal tuvaleti kirli olarak değerlendiriyor ve güvensiz hissediyorsa bu istek güçlenmektedir:

İğrenç bir yere girdiğin zaman gözün hiçbir şey görmüyor. Aslında kapalıdır. Tek düşündüğün hiçbir şeye dokunmadan oradan nasıl çıkabilirim. Amaç sadece “işini yap ve çık! (Kullanıcı A12)

Benim için bir an önce işimi bitirip oradan ayrılmak önemli. (Kullanıcı A06)

Hemen elimi bir suyla durulayıp çıkmak istedim açıkçası. Böyle tuvaletlerde çok vakit harcamak istemiyorum. Sadece çok mecbur olduğumda kullanıyorum. (Kullanıcı A09)

Mümkün olduğunca çabuk çıkmak istiyorsun. Hatta çok zorunda olmadıkça gitmem bile. (Kullanıcı B05)

Kullanıcıların hikaye kartlarında kullandıkları “bir an önce çıkmak istedim”, “hızla olay yerini terk ettim”, “çabucak işimi halledip çıktım”, “kullanmak zorunda kaldım” şeklindeki ifadeler de kamusal tuvalet kullanımının keyif verici olmaktan çok zorunluluk olduğunun ve tuvalette az zaman geçirme isteğinin bir göstergesidir.

### 5.3.2.5 Teknolojik çözüm isteği

Araştırmaya katılan kullanıcılar temizlik ile ilgili sorunların çözümünde teknolojinin nimetlerinden yararlanmak istediklerini belirtmekte, arzuladıkları temizlik standardına ulaşabilmek için son teknolojinin kullanılmasını talep etmektedir. Teknoloji bu standarda ulaşmada bir araç olarak kalmayıp standartları daha yükseğe de taşımaktadır. Kullanıcı B05 kamusal tuvaletlerde mümkün olan her yerde fotoselli ürünlerin kullanılmasını tercih edeceğini belirtmiştir:

Batarya kesinlikle fotoselli olmalı artık günümüz teknolojisinde. Sabunluk da yine aynı şekilde. Hatta mümkünse bu klozetlerdeki dönen kılıflardan olmalı. Sifon fotoselli olmalı. Teknoloji varsa onlar kullanılmalı yani. (Kullanıcı B05)

Kullanıcı A06 ve Kullanıcı B07 ise dokunmak istemedikleri çöp kutusu ve taharet musluğunun da fotoselli olması gerektiğine değinmiştir. Kullanıcı B06 ise hikaye kartlarında belirttiği gibi tüm muslukların fotoselli olmasını istemektedir.

Fotoselli çöp kutusu yok mu? (Kullanıcı A06)

Taharet musluğu da fotoselli olsa daha mantıklı bence. (Kullanıcı B07)

Sensörlü olduğu için hiçbir yere dokunmama gerek kalmadı .Umarım bir gün dünyadaki tüm lavabolar sensörlü olur. (Kullanıcı B06)

Kullanıcı A02 ise kamusal tuvaletlerde kesinlikle tuvalet fırçasına dokunmak istemediğini belirtmiştir ve fırçanın daha hijyeni hale getirilmesini sağlayan bir teknolojik çözüm beklentisi içindedir:

Bu konuyla ilgili tabi gelişmiş teknoloji ne var hiçbir fikrim yok ama bunla ilgili de mutlaka bir şey yapılmıştır diye düşünüyorum. Yani en azından bu fırçaları içine koyduğunda hijyenik hale getiren bir sistem filan çıkmıştır belki. Keşke öyle olsa ama hiç de görmedim bir yerde. Bunlar daha temiz ve güzel olabilir. (Kullanıcı A02)

Fotoselli ürünler ile kamusal tuvaletlerde en büyük endişe kaynaklarından birisi olan temas ortadan kaldırılmakta ve bu nedenle bu teknoloji kullanıcılar tarafından tercih edilmektedir. Teknolojik çözümler aynı zamanda kullanıcıların ürünlerin ve tuvaletin temizliğine ikna olmasında da rol oynamaktadır.

### 5.3.2.6 Kontrol

Kullanıcının temizlikle ilgili endişelerine cevap verse de akma süresi ayarlanmış fotoselli musluklar, otomatik çalışan sifonlar, kurutma fanları ve bir seferde belli uzunlukta kurulama kağıdı veren otomatlar, kamusal tuvaletlerde kullanıcının davranışı kontrol etmekte, belli bir kullanım biçimini empoze etmekte ve kullanıcıya nasıl davranacağını öğretmektedir. Oysa kullanıcı farklılıkları hem ürünleri hem de bu ürünlerin uygun biçimde kullanımını etkilemektedir. Bu ürünler araştırmaya katılan kullanıcıların da eylemlerine müdahale etmekte ve kontrol temizlik ile ilgili endişelerden dolayı ürünlere devredilmektedir. Kontrolün kendilerinde olmaması fikri ise kullanıcılarda gerginlik yaratmaktadır. Kullanıcı A08 kamusal tuvaletlerde kontrolün kendisinde olmaması fikrinin geleceğe dair kendisini ürküttüğünü aktarmıştır:

Benim girdiğim üç tuvalette de hiç fotoselli yoktu. Tabi fotoselli olması daha kullanışlı ama bazen de teknolojinin hayatımıza bu kadar müdahale ediyor olması... Mesela tuvalete giriyorsun kendisi açılıyor, çıkıyorsunuz rezervuar suyu fotoselli akıyor hemen temizliyor, lavaboya gidiyorsunuz musluğun altına hemen sokunca hemen akıyor, sabunluğa el uzatınca sabun geliyor, havlu için hiç dokunmuyorsun falan. Ama bir tuvalette bile bu kadar teknoloji bende biraz da olumsuz etki yaratabiliyor. Havluyu en azından ben çekeyim. Tamam dokunmak istemiyorum ama dış aksamına. Biri kontrol ediyor hep. Kontrol bende değil. Çöp tenekesine uzanıyorsun hemen açılıyor. Tuvalette bile teknolojinin bu kadar var olması beni geleceğe dair ürkütüyor. Her şeyimizi bu şekilde kontrol edecekler gibi geliyor. İsteddiğin miktarda su akıtamamak ve istediğin boyda kağıt havlu alamamak... (Kullanıcı A08)

Kullanıcı B03 ise fotoselli rezervuarlarda akan su miktarının yeterli olmamasından dolayı ve sifonu istediği zaman çekebilmek için fotoselli rezervuarlar yerine manuel çalışanları tercih ettiğini dile getirmiştir.

Buradaki tercih ettiğim bir şey. Hatta ben dokunmalı olmayanlarını da sevmiyorum. Çünkü onlar da içerisindeki hazneyi kendilerine göre ayarlıyorlar. O su miktarının yeterli olmadığını düşünüyorum. En azından bunda bekleyip tekrar basabiliyorum. En azından kendim dışarı çıkabilecek kadar temizliğimi yapıp da çıkabiliyorum. Ama diğerlerinde kalkıyorsun bekliyorsun, çalışmıyor. Bir de haznelerini genelde küçük yapıyorlar. O yüzden bence hiç kullanışlı değil. Bunda suyun miktarını ve sifonu çekeceğim zamanı kendim ayarlayabiliyorum. En azından ikinci kere dolmasını bekleyip çıkıyorum. (Kullanıcı B03)

Kullanıcıyı bir anda karanlıkta bırakan sensörlü aydınlatmalar ise kamusal tuvaletler gibi muğlak ve endişe kaynağı olan mekanlarda rahatsızlığa sebep olmaktadır:

Bence aydınlık olmalı. Orada tasarruflu çözümler, sensorlar vs. kullanılmamalı. Çünkü bir anda sönebiliyor. Ben devamlı ışık isterim karanlıkta kalınca ne yapacağım şimdi diye düşünüyorum. Hareket etmek zorundasın bir kere ve tuvaletini yaparken hareket etmek çok

saçma bir şey. Orada hem kendi üzerine de bir şey yapabilirsin hem de rahatsız edici. (Kullanıcı A09)

Mesela fotoselli kabin içi aydınlatma oluyor, çok sinir bozucu. Geçenlerde IKEA'dakine girdim. Kabin içindesin, az bir ışık yanıyor. Genel mekanda benden başka kimse olmadığı için ışık ansızın kapanıyordu, çok saçma. Karanlıkta kalmış gibi hissediyorsun. (Kullanıcı A05)

Kullanıcı ifadelerinde görüldüğü gibi teknolojik çözümler temizlik ile ilgili endişelerden dolayı tercih edilse de fotoselli ürünler ile eylemlerin kontrolü nesnelere devredilmekte ve ideal kullanıcı programlanmaktadır. İsteddiği zaman sifonu çekememe fikri veya istediği kadar sabun, kağıt havlu kullanamama fikri de kullanıcılarda gerginlik yaratmaktadır.

### **5.3.3 Kullanıcıların Kamusal Tuvaletlere Özgü Eylemleri**

Kullanıcıların Kamusal Tuvaletlere Özgü Eylemleri kategorisi kullanıcıların kamusal tuvaletlerde gözlem yaptığı, önceki kullanıcıların izini sürerek mekanın temizliği ile ilgili fikir sahibi olduğu ve mekana dair bir temizlik algısı geliştirdiği süreci ve bunun sonucunda kirlilik ile başa çıkmak adına geliştirdiği yöntem ve uygulamaları kapsamaktadır.

#### **5.3.3.1 Önceki Kullanıcının İzini Sürme**

Önceki Kullanıcının İzini Sürme alt kategorisi kamusal tuvaletlerin kim ile paylaşıldığı ve bu kullanıcıların tuvaleti nasıl kullanıldıkları üzerine gözlem yapma, fikir yürütme ve sonuç çıkarma sürecini ifade etmektedir.

Kullanıcılardan kamusal tuvaletlerde kiri tanımlamaları istendiğinde bu önceki kullanıcıların izleri olarak tarif edilmektedir.

Kir deyince tuvaletlerden bağımsız olarak aklıma gelen şey toz olması, su lekeleri vb.. Bunun tuvalete uyarlanmış hali ilk girdiğimde yerlerde ayakkabı izleri, lavabo kenarındaki su birikintileri. Klozet kenarındaki birikintiler. Metal tuvalet kağıtlığının üzerindeki parmak izleri. Yani insana ait, benden başkalarının kullanmış olduğuna dair izler. (Kullanıcı A01)

Islaklık benim için. Saç bir de. Saç görünce deliriyorum. İdrar, dışkı zaten hiç bahsetmiyorum. Tuvaletin içinde görürsem hiç girmem, vazgeçerim. Ama en ufak bir saç öbeği yığın görünce benim için bitmiştir o tuvalet. (Kullanıcı A07)

İster istemez ıslaksa ayak izi oluyor, çamur falan. Bazen tuvaletini yapmak için insanlar tünüyor üzerine, lekeleri görüyorum, ayakkabısının tabanının şeklini görüyorum. Bazen idrarını görüyorum. (Kullanıcı 04)

Önceki kullanıcının izleri sürülürken en önemli faktörlerden birisi tuvaleti paylaşan diğer kullanıcıların profilidir. Kullanıcı A03'ün kullandığı tuvalet bir AVM'nin en üst katındadır ve bu katta üst gelir grubuna hitap eden mağazalar bulunmaktadır. (Şekil 5.4) AVM'nin en üst katındaki tuvaletler diğer katlardaki tuvaletlerden farklı dekore edilmiştir ve kullanıcı bu tuvaletlerin alt kattakilere kıyasla daha temiz olduğunu ve bunun kullanıcı profili ile ilgili olabileceğini ifade etmektedir:

Kullanan insan profili ve nasıl bir mekan olduğu da önemli. Alt katta aynı şeyi hissetmiyorsun mesela. Üst kat daha farklı bir kitleye hitap ediyor, belki onunla alakalıdır. (Kullanıcı A03)



**Şekil 5.4 :** Kullanıcı A03'ün deneyimlediği AVM tuvaleti.

Kullanıcı 04 ise tuvalet kullanıcılarının kültürel alt yapılarının ve aldıkları eğitimin tuvalet kullanımı üzerinde etkisi olduğunu belirtmiştir:

Bu kullanıcıların kimliği ile de çok ilişkili. Kullanıcıların alt yapısıyla ilgili. Herhalde insanların aldıkları eğitim, kültürleri, tuvalet kullanmayla ilgili deneyimlerinden kaynaklı, tuvalet eğitimini kendi kendilerine mi kazandılar, öğreti ile mi aldılar? (Kullanıcı A04)

Kullanıcılar tuvaletin kim tarafından kullanıldığı kadar ne kadar süredir ve ne sıklıkta kullanıldığını da göz önünde bulundurmaktadır. Kullanıcı B04 yeni inşa edilen AVM tuvaletinin kısa sürede eskidiğini, kirli görüldüğünü ve bunun AVM'nin

kalabalık olması ve kötü kullanımdan kaynaklandığını düşünmektedir. Kullanıcı A05 ise çalışmakta olduğu üniversite tuvaletinin kalabalık ve yetersiz oluşundan yakınarak, özellikle sık kullanıldığı saatlerde bu tuvaleti kullanmaktan rahatsız olduğunu ifade etmiştir:

Genel olarak çok kullanılan yerlerden, özellikle şu AVM'den bahsettik. Orası benim gördüğüm en kalabalık AVM'lerden, aşırı kalabalık var. Orası da yeni yapılan bir tuvalet ama sanki insanlar kullanmayı mı bilmiyor nedir, bir süre sonra kirli görünmeye başlıyor. (Kullanıcı B04)

Genel olarak bu kamusal alandaki her tuvalette rastladığımız bir şey ama burası çok kullanılan bir yer, üniversite olmasından kaynaklı. Sirkülasyonu çok var ve insanların aşağı yukarı kullandıkları saat dilimleri de denk düşüyor. Ara verdiği zamanlar, öğlen yemek arası gibi. Yetersiz mi, yetersiz kesinlikle. Rahatsız oluyorum. Buradaki koku beni öldürüyor mesela, yani tamamen ölüyorum. (Kullanıcı A05)

Kullanıcı B11 ise iş yerindeki tuvaletin diğer kullanıcılar tarafından temiz kullanıldığını bu sebeple uzun süre temiz kaldığını düşünmekte ve bunu kullanıcı profili ile ilişkilendirmektedir:

Kullanan insanlar belli ve temizliğine güveniyorum. Biraz onun rahatlığı var tabi. Her cins insan yok. Daha şey insanlar var, tabi kimin ne kadar temiz olduğunu bilemezsiniz ama tuvalete girip çıktıkça da herkesin davranışlarını görüyorsunuz. Ki tuvalet daha az temizlenmesine rağmen nasıl temiz kalıyor? Oradan belli. (Kullanıcı B11)

Kullanıcılar tuvalette yaptıkları gözlem sonucu önceki kullanıcının tuvaleti nasıl kullandığını anlamaya çalışmakta, olası kullanım senaryolarını gözden geçirmektedir. Olası senaryolar tahmin edilirken önceki deneyimlerinden, tuvalette gördükleri izlerden yararlanmakta ve bütün olasılıkları göz önüne almaktadır:

Bir tuvalete girdim ve klozetin üzerinde ayak izi vardı. Onun orada ne işi olduğunu anlamaya çalıştım. Bu yüzden klozetlere güvenemiyorum. O ayak izi ordaysa bunu başkası da yapabilir fikri oluyor her seferinde. O yüzden pek oturmamaya çalışıyorum. (Kullanıcı B03)

Zaten çok pisti. İnsanlarda şöyle bir şey yok; ben bunu normal işeyeceksem kaldırırım ama adamlar öyle bir şey yapmıyor. Stadyum olduğu için çok pis, herkes direk yapıyor. Adamın biri oturmuş, buraya basmış. Belliydi öyle bir şeyler olmuş. Çok fenaydı. (Kullanıcı B02) (Şekil 5.5)

Islak bir kilit. Belli ki insanlar işlemlerini yapmışlar, ve kapıyı açmışlar. Zaten o benim için iki-sıfır oldu onu gördüğümde. Kötü bir duyguydu. (Kullanıcı A04) (Şekil 5.6)

Nedense bilmiyorum her taraf sürekli ıslak. Ben bunun kadar ıslak bir yer bilmiyorum. Acaba insanlar taharet musluğunu açıyor ve hiç kullanmadığı için mi, uygun değil de dışarı mı taşıyor, oradan mı su geliyor, hani oralara işemediklerine göre diye düşünüyorum, belki de hani öyle bir şey de olabilir, bilemiyorum. (Kullanıcı A05)



**Şekil 5.5 :** Kullanıcı B02'nin deneyimlediği stadyum tuvaleti.



**Şekil 5.6 :** Kullanıcı A04'ün deneyimlediği restoran tuvaleti.

Olası senaryoları gözden geçirmek, önceki kullanıcıların davranışlarını tahmin etmek kirlilik ile başa çıkabilmek için geliştirdikleri yöntemler konusunda da belirleyici olmaktadır. Kullanıcı A04 diğer kullanıcıların ellerini yıkamadan kapıya dokunma

ihtimallerini değerlendirmiş, kendini hastalıktan ve mikroplardan korumak için yine önceki kullanıcıların kapıya hangi noktadan temas edeceklerini tahmin ederek en az dokunulan noktadan tutarak kapıyı açtığını belirtmiştir:

İnsanlar nereden açarlar genelde, kapı kolundan açarlar. Pis olduğunu hissettiğim yerlerde bunu ağırlıklı olarak yapıyorum. Okulda da öyle yapıyorum mesela. İkinci kat tuvaleti yoğunluklu olarak kullanılan bir yer yada alt kattaki kantin tuvaleti. Kapıyı açıyorum, açmak zorundayım elimdeki havluyla, havluyu çöpe atacağım diyelim kapıyı en üst noktadan tutup temiz bir şekilde çıkamaya çalışıyorum. Kendimi en çok mikroplardan sakındığım yer orası diye düşünüyorum. Genel olarak ellenen yerlerden değil de daha çok tutulmayan yerlerden tutup çıkıyorum. Islaklığı sevmiyorum ya...Temas etmek istemiyorum kapı koluna. Hani insanlar ıslak elleriyle değiyorlar ya, bakteri oluşuyor orada gibi geliyor. Ya da bazen insanların el yıkamadan çıktıklarını görüyorum. (Kullanıcı A04)

Kullanıcılar önceki kullanıcıların izini sürerken kendi deneyimlerinden ve gözlemlerinden faydalanmaktadır. Oldukça karmaşık olan bu fikir yürütme sürecinde en olası senaryo gözden geçirilmekte ve buna göre yöntemler ve kullanım biçimleri geliştirilmektedir.

### 5.3.3.2 Tuvaletin Temizliğini Değerlendirme

Tuvaletin temizliğini değerlendirme alt kategorisi kullanıcıların tuvaletin temizliği ile ilgili fikir yürütüp çıkarımlar yapma, temizlik konusunda kanıt arama ve temizliği sürekli sorgulama eylemlerini kapsamaktadır.

Yerdeki kağıtlar bana buranın uzun süredir temizlenmediğini düşündürdü. Bu dizayna yakışmadı yani. (Kullanıcı B05)

Çöp kutusu boştu. Bu bence bir temizlik kriteridir. Çöp kutusu dolu olan bir yere güvenemem ve sık temizleniyor gözüyle bakamam. Çöp kutusu çünkü işarettir oranın temizlendiğine. Çöp kutusu boş, temiz bir tuvalet görüyorsam, kesin onun lavabosu da temizdir. (Kullanıcı A10)

İlk girdiğin zaman zaten lavaboyu görüyorsun. Lavabodan anlaşılıyor. Şuraları mesela ıslak görürsem ben burası pis bir yer diye düşünürüm. Demek ki temizlenmiyor derim. (Kullanıcı B12)

Kullanıcılar gözlem yaparken öncelikle görünen kire odaklanmaktadır:

Belki daha çok kirleniyordur, bilmiyorum, olabilir. Ama en azından gözle görebileceğim bir şey yok. Dediğim gibi beni çok ilgilendiren bir şey. Oranın çok mu kullanıldığı, uzun süre o şekilde hiçbir zaman kalkıp da oraların silinip silinmediğini bilmiyorum. Ama gördüğüm kadarıyla temiz algısını veriyor. (Kullanıcı A05)



Bence bu çaresizliğin vücut bulmuş hali. Adam artık temizleyemiyor. Yere de en kapatıcı ne var-siyah kir göstermeyecek plastik bir şey atıyor. Halı sahalarda kullanılanlar gibi bir şey yani. Biraz da bence yerde kirliliği göstermesin diye. Oranın çok kullanıldığını ve artık temizliğine yetişilemediğini gösteriyor. “pis bir ortama geliyorsun kardeşim, al bu da işareti!” der gibi. (Kullanıcı A10 )

Ortamın algılanan temizliğini kullanıcıların tuvaleti nasıl kullanacakları konusunda belirleyici olmakta, hatta kimi zaman kullanıcıyı tuvaleti kullanmaktan vazgeçirmektedir. Kamusal tuvaletlerde alaturka tuvalet mi yoksa klozet mi tercih ettiği sorulan Kullanıcı A13 buna tuvaletin temizliğine bakarak karar verdiğini belirtmiştir. Kullanıcı A04 yerde gördüğü tuvalet kağıtlarının kendisini tuvalet kağıdını kullanmaktan alıkoyduğunu söylemiştir. Kullanıcı B06 ise tuvaletin kirliliğinden dolayı kullanmaktan vazgeçtiğini dile getirmiştir:

Yani bilemiyorum. O anki ortam beni etkiliyor. Burada mesela seçeneğim olsa nasıl yaparım? Üzerime sıçrama ihtimalini düşünerek diğerini de kullanabilirim. Yine oranın temizliği beni yönlendiriyor. Mekan temizse belki.. bilemedim. (Kullanıcı A13)

Etrafa baktığında hep tuvalet kağıtlarının hep yerlerde saçılmış olduğunu görüyorsun. Bu da otomatikman “acaba tuvalet kağıdı yere mi düştü?” sorusunu uyandırıyor. O zaman onu kullanmakta da tereddüt ediyorsun. Yani biraz kötü bir deneyimdi bu. (Kullanıcı A04)

İğrençti gerçekten. Yerde peçeteler vardı. Islaktı her yer. Zaten girerken amca elimize iki tane peçete sıkıştırdı. Sanki birini kapı kolunda filan diğerini de kendinde kullanırsın gibi. Söylemedi tabi de ben öyle bir plan yaptım. Yerler filan ıslaktı dediğim gibi ve klozetin içi pisti. Fırça kullanılması gerekiyordu. Koku da çok kötüydü zaten. Pisti çünkü, gerçekten çok pisti ve koku da çok kötüydü. Başka bir yere girerim diye çıktım. Yapmadım. Zaten sonra da başka bir yer bulamadım ve uzun bir süre kıvrandım. (Kullanıcı B06)

Tuvaletin temizliğini değerlendirmede koku önemli bir rol oynamaktadır ve kullanıcılar kokunun tuvalet deneyimlerini büyük ölçüde etkilediğini ve iyi kokan tuvaletlerin temiz olduğunu düşündüklerini belirtmişlerdir.

En azından hijyen kokmalı. Hijyen dediğim mesela temizlik malzemesi kokabilir. Özel bir koku tercihim yok ama en azından temizlik olduğunu belli eden bir koku olması gerekiyor. (Kullanıcı B03)

Temiz kokması lazım bir kere. Rahat yaparım o zaman, çok düşünmem acaba pis mi diye. Ufak bir çamaşır suyu kokusu bile içimi rahat ettirir. (Kullanıcı A09)

Koku tuvalet deneyimimi yüzde elli etkiliyor diyebilirim. Çok etkiliyor beni. Temiz olduğuna kara vermek için çok önemli bir şey. (Kullanıcı B07)

Koku çok olumlu etkiler beni. İyi bir koku varsa zaten “a temiz herhalde” deyip bir tik atarım. Sonra tabi görümüne de bakıp karar veririm. İlk girdiğimde direk koku dikkatimi çekiyor. (Kullanıcı B06)

Kullanıcı B09 ev dışında tuvalete gitmekten kaçındığını, mecbur kaldığı durumlarda tuvalete gitmeden önce daha önce gidenlere tuvalet hakkında sorular sorarak bilgi topladığını aktarmıştır:

Bazen gece dışarı çıkınca, çok çıkmam ama, artık çok kötü olduğumda, oturduğumdan ya da hiçbir şeyden zevk almamaya başladığımda daha önce gidenlere soruyorum ‘Nasıl tuvaletler?’ diye. (Kullanıcı B09)

Kullanıcıların gözlem yapma ve temizliği değerlendirme süreçleri son derece karmaşık olup birçok farklı faktörün göz önüne alındığı bir süreçtir. Kullanıcılar kimi zaman diğer etkenler ne kadar olumlu bir izlenim bırakırsa bıraksın, tek bir etkenin bile tüm olumlu izlenimi olumsuzla çevirebileceği, algılanan temizlik konusunda adeta bir “sıfırlama etkisi” yapacağını dile getirmiştir.

İçeri girer girmez koku her şeyi bitiriyor zaten. Ağır bir koku varsa zaten en kral mekan bir kötü oluveriyor. (Kullanıcı A12)

Çöpü görmüyor olsam temiz bir lavabo diyebilirim ama çöp ağzına kadar dolu. Çöp kutusu hariç değerlendirecek olursam temizlik hissi veriyor diyebilirim. Ama onu görmek bitiriyor. (Kullanıcı A06)

Önceki kullanıcıların izleri, önceki olası kullanım senaryoları ve ortamın temizliğine dair kanıtlar değerlendirilerek varılan fikirler kamusal tuvaletlerde kir ile başa çıkmak adına geliştirilen yöntemler ve uygulamaları belirlemektedir.

### **5.3.3.3 Yöntem ve Uygulamalar**

Yöntem ve Uygulamalar alt kategorisi araştırmaya katılan kullanıcıların kamusal tuvaletlerde kirlilik ile baş etmek için geliştirdiği yöntemler, taktikler ve uygulamaları içermektedir. Kullanıcılar tuvaletin temizliğini değerlendirirken, bu değerlendirmenin sonuçlarına göre bazı seçimler yapmakta, önlemler almakta, kullanım pozisyonlarını değiştirmekte, kendilerine yeni ve dokunulmamış temiz yüzeyler yaratmaya çabalamakta, gerektiğinde kişisel temizlikten ve tuvalette az zaman geçirme isteğinden ödünler vermekte, karşılarına çıkan fırsatları değerlendirmekte ve yanlarındaki eşyalar için çözümler üretmektedir. Bu yöntem ve uygulamaların temelinde temastan kaçınma isteği ve kirlenme fikri ile hastalık korkuları yatmaktadır. Araştırmaya katılan kullanıcılar günlük hayatlarında bir çok

farklı temizlik düzeyinde kamusal tuvalet deneyimlediği için kirlilik ile başa çıkmak için geliştirdikleri kullanım biçimleri ve yöntemlerin uzun sürede geliştirilmiş, deneyim ve yaratıcılığın ön planda olduğu yöntemler olduğu görülmektedir.

**Seçimler:** Araştırmaya katılan kullanıcılar tuvaletten temizliğe dair ilk izlenimleri edindikten sonra bu izlenim doğrultusunda tuvaleti kullanmaktan vazgeçebilmektedir. Kullanıcı A06 tuvaleti kullanmaya karar verdikten sonra kabinleri tek tek kontrol ettiğini, ve en temiz olan kabini tercih ettiğini belirtmiştir. Bu kabin sıklıkla az kullanıldığını düşündüğü en sondaki kabin olmaktadır:

Çoğu zaman yaparım. Temiz kabini kullanmayı tercih ederim. İlklerin daha çok kullanıldığını düşündüğüm için genelde en sonuncusuna giderim. En ücra köşedekine giderim her zaman. (Kullanıcı A06)

Kullanıcı B11 ise deneyimlediği kamusal tuvalette iki kabin bulunduğunu ve birincisi kirli olduğu için ikincisini tercih ettiğini ifade etmiştir:

Genellikle, eğer hepsi boşsa, ilkinde değil daha sonrakilere girmeyi tercih ederim. Ama burada iki kabin vardı zaten. Birine baktım “eyvah!” dedim çıktım. Ötekisi müsaitti ona girdim. (Kullanıcı B11)

Kullanıcı B04 de girdiği kabinin temiz olduğunu düşünmediğinde diğer seçenekleri değerlendirdiğini belirtmiştir:

Kabinlerin hepsini tek tek kontrol etmiyorum ama girdiğimde beğenmezsem diğerine geçerim. Hijyenik gelmezse. (Kullanıcı B04)

**Temastan Kaçınma:** Kullanıcılar kamusal tuvaletlerde ürünler ve yüzeyler ile teması bir kirlenme biçimi olarak kabul etmekte ve teması elimine edecek yöntemler geliştirmektedir. Kullanıcı A07 ve B06 klozete oturmadıklarını ve ayakta kullandıklarını, olası bir temas için önlem olarak ise klozet kapağına tuvalet kağıdı ve klozet örtüsü serdiklerini belirtmiştir:

Evet oturmadan yapıyorum. Çok büyük bir hareket yapmıyorum aslında. Çömelerek yapıyorum. İyi bir şey de değil tabi çömelerek yapmak. Mümkün olduğunca temas etmiyorum tuvalet kağıdı sermeme rağmen. Sermemin sebebi olur da bacağım klozetin kenarına değerse diye. Önlem olarak. (Kullanıcı A07)

Birincisi şu klozete hiç oturmam ama kapak kağıdını kullanırım her zaman. Yine de ayakta yaparım. Bilmiyorum gereksiz de olabilir ama önlem alıyorum. Düşebilirim veya yanlışlıkla değirim. Bir yere değmediğimden emin olduğum ve kapak kağıdını serdiğim sürece şartlarım hazır oluyor. (Kullanıcı B06)

Kullanıcı A05 ise klozete hiçbir zaman oturmadığını fakat daha sonraki kullanıcı için klozeti temiz bırakmak ve olası temasa karşı önlem almak adına mutlaka klozetin ön kısmına tuvalet kağıdı serdiğini belirtmiştir. Kullanıcı A11 ise dokunmak istemediği için oldukça kirli olduğunu belirttiği cami tuvaletinde kapı koluna ayağıyla vurarak kapattığını belirtmiştir.

Oradaki görüntüde kullanım şeklimi gösteriyordum. Hiçbir zaman oturmuyorum. Ama es kaza özellikle regl dönemlerimdeyken damlatırım hissine kapılıyorsun. Hem oranın benden sonraki kullanıcı adına benim orayı kirletmemem hem de es kaza destek alamam ya da başka bir şey yapmam gerekir de temas edersem en azından öyle bir şeye temas etmeye tercih ediyorum. Tümü değil, çünkü benim kullandığım alanın arka tarafı ile hiç mi hiç işim yok. (Kullanıcı A05) (Şekil 5.7)

Evet orayı da ayağımla kapattım. Ben geldiğimde zaten açtı. İttim ayağımla, girdim. Ayağımla kapattım. Vurarak çevirdim kolu. Zaten şöyle diyeyim; o kolların ne kadar sağlam olduğu da meçhul. Yarım bir pozisyonda duruyor zaten, birileri elleriyle çevirmiyor belli ki. Ben de direk ayağımla kapattım. (Kullanıcı A11) (Şekil 5.8)

Kullanıcı A08 ise deneyimlediği restoran tuvaletine ilişkin notlarında kapı kolu ile temas etmemek için kağıt havlu kullandığını ve kapıyı omzu ile tuttuğunu aktarmıştır:

Ellerimi yıkayıp kağıt havlu ile kuruttuktan sonra kağıt havlu ile kapıyı açarak kapının kulpuna dokunmadım. Bu sefer de dirseğimle kapıyı iterek el değdirmeden kapıyı kapattım. Aslında bunu pek sık yapıyorum. (Kullanıcı A08)



**Şekil 5.7 :** Kullanıcı A05’in tuvaleti kullanma şekli.



**Şekil 5.8 :** Kullanıcı A11’in deneyimlediği cami tuvaletindeki kapı kilidi.

Kullanıcıların geliştirdikleri yöntemler önerilen kullanım biçimlerinin dışına çıkmakta, tecrübe gerektirmekte ve fiziksel zorlanmayı da beraberinde getirmektedir.

Bu kullanım biçimleri kullanıcılar tarafından ‘cambazlık’ ve ‘akrobasi’ olarak tarif edilmektedir:

Basmalılarda da yanlış yere koyup basınca açılmamasına neden olacak şekilde bırakabiliyorlar. Basıyorsun basıyorsun kapak açılmıyor. O zamanda peçeteyle kapağı kaldırıp içine hızlıca açıp elini çekme hareketi yapman lazım. Orada bir cambazlık yapmak gerekiyor. (Kullanıcı B11)

Genelde WC deneyimleri benim için pek zorlu olur. Kimi zaman egzersiz yapmaya çıkmışım gibi kasları çalıştırır, pek çok zorlu konum ve durumdan geçerim. Akrobasi forever! Aman oturma, omuzunun köşesiyle kapıyı aç, elinin tersiyle kapı kolunun en tutulmama ihtimali olan kısımdan kapıyı aç, kapıyı erişebildiğin en üst noktadan it gibi türlü türlü taktiklerle süslü tuvalet maceralarına selam olsun! (Kullanıcı A04)

Kadın kullanıcıların klozeti ayakta kullanmalarının fiziksel güç gerektiren ve zor bir kullanım şekli olduğu ifade edilmiştir:

Kapağı da kaldırmam. Kaldıracaksam da ayağımla kaldırırım. Sadece üzerimde uzun bir şey varsa değmesin diye, mantomu filan, onları topluyorum. Şöyle bir pozisyon. Baldıra kuvvet! (Kullanıcı A06)

Güzel bacak kası. Bacaklarını öne doğru kasıp, kırıp, çöker gibi yapıp havada duruyorum. Uzun sürdüğünde çok acıyor bacaklarım ve zorlanıyorum. Tutup, ayağa kalkıp biraz dinlenip tekrar devam ediyorum. Zor tabi. (Kullanıcı A02)

Kamusal tuvalet kullanımında temas en temel kirlenme biçimlerinden birisi olarak algılanmakta ve kullanıcılarda endişe yaratmaktadır. Kir ile başa çıkmak adına geliştirilen diğer yöntem ve uygulamaların temelinde de temastan kaçınma isteği önemli yer tutmaktadır.

**Önlemler:** Araştırmaya katılan kullanıcılar tuvaletleri kullanmadan önce bir takım önlemler aldıklarını belirtmişlerdir. Kadın kullanıcılar tuvalette bulunmaması ihtimaline karşı yanlarında “peçete” olarak söz ettikleri kağıt havlu, kağıt mendil ve tuvalet kağıdı gibi malzemeleri taşımaktadır:

Her tuvalete gittiğim zaman ne ile karşılaşacağımı bilmiyorum. O yüzden de temkinli gidiyorum. Kağıt bulunduruyorum yanımda mutlaka. (Kullanıcı A01)

Genel olarak umumi tuvaletlerde peçete bulunmadığı için ıslak mendil ve peçete yanımda bulunduruyorum. (Kullanıcı B03)

Kullanıcılar alaturka tuvaletleri sıçramanın fazla olması nedeniyle kullanmaktan hoşlanmadıklarını ve sıçramayı önlemek için çeşitli önlemler aldıklarını ve farklı yöntemler geliştirdiklerini belirtmişlerdir. Bunların arasında paçaları sıvamak,

ayakları olabildiğince geniş açmak, sıçramayı önlemek için tuvalete tuvalet kağıdı atmak gibi önlemler bulunmaktadır.

O beni çok tedirgin ediyor çünkü alaturkada çok fazla sıçrama oluyor. Ayağına sıçırıyor, bacağına sıçırıyor. Büyük tuvaletini yapacaksan evet belki hiç bir yere değmiyorsun, havadasın ama tuvaletin içinde bir boşluk var ve oradan hava geliyor. Oraya tuvalet kağıdı dolduruyorum. Çünkü oraya büyük tuvaletini yaptığında bir anda müthiş bir sıçrama olabiliyor. O beni mahvediyor. (Kullanıcı A02)

Peçeteleri yere atıyorum. Ayaklarımı olabildiğince geriye koyuyorum. Gerçekten iskelet sistemim zorlanıyor öyle durabilmek için. Ayaklarımı olabildiğince dışa doğru açıp kendimi olabildiğince aşağıya eğdirmeye çalışıyorum ki sıçrama aza insin. Ama nefret ediyorum öyle tuvaletlerden. Kullanmayı hiç sevmiyorum. Kimisi de onun çok temiz olduğunu iddia ediyor. Orada bir de ağzının yanında musluk var ya! Minimum sıçramayı sağlamak için tuhaf tuhaf pozisyonlara giriyorsun, eğiliyorsun, bir de burnunun dibinde o maşrapa var. (Kullanıcı A04)

Kıyafetlerim. En önemli şey o benim için. Bir de ayaklarımı biraz daha geniş açmaya çalışırım ki sıçramasın diye. Ayak koyma yerine koyuyorum yine çok taşmamaya dikkat ediyorum çünkü kayıyor. (Kullanıcı A06)

Mümkün olduğunca sıçratmadan ve paçama gelmeyecek şekilde kullanmaya çalışıyorum. Paça sıvamak mesela. Ayaklarımı çok açarak yapmaya çalışıyorum. Çok koruduğunu düşünmüyorum. Çıkınca mutlaka silmeye çalışıyorum ıslaklık olduysa. (Kullanıcı A07)

Kullanıcı B03 da alaturka tuvaletlere girerken mutlaka paçalarını sıvadiğini, alaturka tuvalet kullanmadan önce bir hazırlık yapmak gerektiğini ve bunun temizlik algısını olumsuz etkilediğini aktarmaktadır:

Alaturka tuvalette paçamı özellikle sıvıyorum. Paçam yere değmesin diye. Aslında genelde bütün tuvaletlerde yapıyorum ama burada hafifi bir ıslaklık hissettiğim için özellikle yaptım. Tabi ki bu beni olumsuz etkiliyor. Buraya girerken bir hazırlık yapmak zorunda kalıyorum. (Kullanıcı B03)

Erkek kullanıcılar pisuarlarda da sıçrama probleminin yaşandığını belirtmektedir. Kullanıcı A12 pisuarda sıçramayı önlemek için geliştirdiği yöntemi şöyle tarif etmektedir:

Dikkat ettiğim şey önce yavaş başlamak. Biraz geride durup yavaş başlamak. Sonrasında görerek ayarlanıyor zaten. (Kullanıcı A12)

Kullanıcı A08 ise pisuar filtrelerinin sıçramaya neden olduğunu ve sıçramayı önlemek için idrar yaparken dikkat etmek gerektiğini aktarmaktadır:

Bazen sıçratıyor filtreler. Özellikle kafes gibi olanlarda kafes kısımlarının birleşme noktalarına değdiğinde sıçrama yapıyor. Ya da sürekli akan pisuarlar oluyor, onlar da çişle

çarptığında etrafa sıçıyor. Çok sinir bozucu olabiliyor. Arka duvara doğru yapmak lazım. Çünkü o zaten çarparak üzerine gelmiyor. Bir şekilde akıyor. Filtre olduğunda ekstra bir dikkat gerekiyor. ‘Oraya değdirmeyeyim, köşeye mi yapayım’ falan diye düşünüyorsun. (Kullanıcı A08)

Kullanıcıların aldıkları önlemlerde deneyim ön plana çıkmaktadır. Alınan önlem ve yapılan hazırlıkların da zamanla ve deneyim sonucu geliştirilmiş yöntemler olduğu anlaşılmaktadır.

**Yeni ve Temiz Yüzeyler Yaratma:** Kullanıcıların kirlilik ile başa çıkmak için geliştirdikleri yöntemlerden bir diğerinin kamusal tuvaletlerde “yeni ve temiz yüzeyler yaratma” olduğu görülmektedir. Yeni ve temiz yüzeyler yaratma temasını elimine edilemeyeceği durumlarda oturulan ve dokunulan yüzeyi silme, temizleme; tuvalet kağıdı, klozet örtüsü gibi malzemeler serme; yine bu malzemeleri ayırıcı bir katman gibi kullanıp yüzeylere dokunma gibi yöntemlerdir. Bu yöntem sayesinde kullanıcılar kendilerine özel, dokunulmamış ve yeni yüzeyler yaratarak paylaşma fikrini ortadan kaldırmaya çalışmaktadır.

Kullanıcı B07 klozet kağıdı serme biçimini tarif ederken bunun kendisine temizlik hissi verdiğini aktarmıştır. Kullanıcı A01 ise klozet kapağını önce temizlediğini daha sonra ise temiz bir yüzey yaratmak için tuvalet kağıdı serdiğini belirtmiştir (Şekil 5.9).

Örtüsü var zaten. Eğer kapak açıksa örtüyü alıyorum. Orta kısmını yırtıp atıyorum. Sonra klozetin üstüne yerleştirip oturuyorum. Bu bana hijyen hissi veriyor. (Kullanıcı B07)

Gördüğün gibi, buranın da çok temiz bir tuvalet olduğunu bildiğim halde, kuru olduğunu bildiğim halde kimsenin görmediği bir damla vs. olabilir diye silme ihtiyacı hissediyorum. Sonra mutlaka kağıt koyuyorum. Ondan sonra da zaten benim için tertemiz tuvalet. (Kullanıcı A01)





**Şekil 5.9 :** Kullanıcı A01'in tuvaleti kullanmadan önce oturmak için temiz yüzey yaratma aşamaları.

Klozete oturmadan önce silme, temizleme ve kağıt, örtü serme yöntemleri temelde kullanıcının temas etmek için kendine özel ve dokunulmamış yüzeyler yaratma çabası olsa da bu yöntemlerin ayrıntıları her kullanıcı için farklılık göstermektedir. Kullanıcı ifadeleri bu işlemin; üzerinde düşünülmüş, deneyimler sonucu geliştirilmiş ve kullanıcıya özgü detayları içerdiğini ortaya koymaktadır.

Bu tarz ekipmanlar olmadığı zaman mesela, ilk katını sermem mesela, onu bir de köşegenli bir şekilde sererim. Sonra bunun üzerine bir tane daha yaparım., sonra bir tane daha. Biraz fazla tuvalet kağıdı harcıyorum. Yaklaşık sekiz parça ile bitiyor bu iş. Şuraya kadar filan seriyorum. Çünkü kendim tam buraya kadar oturmuyorum. Biraz öne de eğilerek şuralarda filan benim işim bitiyor (orta kısım). Sonra bunu toparlayıp atma işlemi var. Tabi bu raya herhangi bir şey gelmediği için yine benim toparlamam gerekiyor. Tekrar bir peçete alıp, peçete ile şöyle bir çizip içine atıyorum. (Kullanıcı A04)

Önce siliyorum. Genelde sabahları gidiyorum. Bazen şanslıysan tuvalet kağıdı oluyor ama yine de yedek peçetemi alıyorum yanıma. Önce siliyorum güzelce. Hem klozet kapağını hem de kapağın altını siliyorum. Bazen silmeme de güvenmeyip kenarına peçete de dayadığım oluyor. Peçeteyi açıyorum. Onlar sanırım altıya katlanmış oluyor. Tamamen açıyorum. İnce şeritler haline, şurayı kullanmayarak şu ve şu şekilde seriyorum. Şu seviyeyi geçtiğim zaman bir kere buraya taharet musluğunun suyu geliyor. O yüzden oraya koymuyorum. (Kullanıcı A09)

Yapıyorum ama onda da çok fazla kağıt israfı oluyor. Zaten ayakta yaparken de ön kısmına koyuyorum. Ben damlatıp, sıçratabilirim diye. Ön kısma koyuyorum ve sifonla birlikte onu içeri doğru itiriyorum. Aynı şeyi ben de başkasına yapmayayım diye ön kısma koyuyorum. Çocuğumlayken klozet kapak örtüsü yoksa kağıt havlularla kaplıyorum. Çünkü onu mecbur oturtmak zorundayım. (Kullanıcı B03)

Erkek kullanıcılar ise anatomik farklılıktan dolayı temas riskini elimine etmek adına klozetin iç ön kısmında da temiz bir yüzeye ihtiyaç duymaktadır:

Evet örtü kullanıyorum. Onları tercih ederim. Onlar daha başarılı. Ama ilk önce siliyorum tabi. İdrar üzerinde kalıyor onun. Öncekinin çiş yaptığı belli oluyor üzerine. Kurusa bile lekesi kalıyor. Ben de önce peçete ile silip ondan sonra örtü seriyorum. Bir de erkeklerin vücut yapısından dolayı o kağıtların ön kısmında da bir payı olması lazım bence. Orta kısmını önde içeri sarkıtabiliyorsun ama o zaman da aşağıdan su çekiyor. Ben öyle yapmıyorum. Ortayı yırtıyorum komple. Onun yerine o kısma tuvalet kağıdı koyuyorum. O kısımda bir temas olmasın diye. (Kullanıcı B12)

Kağıt serdim. Dışarıdan hatta. Burada yoktu, çok az vardı. Dışarı çıktım, kağıt alıp tekrar geldim. Kapağı peçeteyle indirip üzerine serdim. Önce yanlara şöyle, sonra öne serip en son da içine doğru bir kat seriyorum. Ön iç kısma temas etmemek için. (Kullanıcı B02)

Temiz yüzey yaratma yönteminin bir diğer yolu ise temas gerektiren yüzeylere kullanıcıların deyimiyle “peçete” ile dokunmak şeklindedir:

Ana kapıyı da açmak zorunda kalıyorsun. Ya dış kapı hiç olmamalı ya da oluyorsa bile dışarıda da bir peçete olmalı ki onunla itebileyim. O şekilde daha rahat ederim. (Kullanıcı B11)

Tutabildiğim her şeyi peçete ile tutuyorum ama peçete de yarı yolda kalıyorsa ikinci bir peçeteyi çıkarmak, etmek çok sıkıntı. (Kullanıcı A03)

Kapı kollarını sevmiyorum ya. Peçeteyle açıyorum. Yerimden kalkmadan peçete alıyorum öyle açıyorum. Çünkü çok temas edilen bir nokta. (Kullanıcı B02)

Musluğu tuvalet kağıdı yardımıyla açıp ellerimi yıkayıp sonrasında kuruladığım kağıt yardımıyla kapattım. (Kullanıcı A05)

Kullanıcı B03 sonda paketlerinde bulunan “Bu tuvalette nelere dokundunuz?” bölümünde bulunan çıkartmaları kullanmadığını çünkü her yere peçete ile dokunduğunu notlarında aktarmıştır:

Tuvaletlere girerken peçete ve ıslak mendille giriyorum. Elle temas olacak her yere peçete ile dokunduğum için çıkartmaları kullanmadım. (Kullanıcı B03)

Yemiz yüzey yaratma, kullanıcının el yıkadıktan sonra temas gerektiren bataryayı kapatmadan önce su ile yıkaması şeklinde de olabilmektedir:

Evet her zaman elimi yıkadıktan sonra musluğu da yıkarım. Temiz olsun diye kapatmadan önce. Şöyle bir su atınca sanki temizleniyormuş gibi geliyor. Temiz elimle temiz değmek için. (Kullanıcı A06)

Evet standart bir şey. Burada bile yıkadıktan sonra dokunarak kapatacağım bir şeyse oraya bol su akıtıp sonra da minimum temasla kapatırım. (Kullanıcı A08)

Araştırmaya katılan kullanıcılar, silme, temizleme, kağıt serme ve temas gerektiren yüzeylerde ayırıcı kullanmanın dışında; temizliğinden emin olmadıkları tuvalet kağıtlarının üst katmanını çöpe atarak alttaki temiz ve dokunulmamış bölümü kullanmayı tercih ettiklerini ifade etmişlerdir:

Dokunmadım bile. Kullanmamaya çalıştım. Kullanmam gerekirse de bir elimi feda edip onu ıslaklığı gidene kadar çekiyorum. O kısmını çöpe atıyorum. Ne yapayım mecburum. Kağıt ama yapacak bir şey yok. Açık olunca ıslanıyor. Çektiğinde kendisi kopmuyor. Adam bir eliyle tutuyor oradan. İlla ki tutuyor. Ben de tutuyorum mecburen ama elim ıslak olmuyor o sırada. Ama kimisi eli ıslakken tutuyor. (Kullanıcı B12)

Ben bunlarda şöyle yaparım; ilk sarkan kısmı alıp bir atarım, sonraki katı alırım ve kullanırım. (Kullanıcı B06)

Kullanıcıların yeni ve temiz yüzey yaratma yöntemlerinin zemininde paylaşma fikri yer almaktadır. Kişiyi özel, temiz ve yeni yüzeyler arzulayan kullanıcılar bunu tuvalette bulunan kağıt havlu, tuvalet kağıdı ve klozet örtüsü veya yanlarında getirdikleri ıslak mendiller ile sağlamaktadır.

**Ödünler:** Araştırmaya katılan kullanıcılar temizlik ile ilgili endişelerden dolayı evde tuvalet ritüellerinin bir parçası olan kişisel temizlikten ödünler verebilmektedir. Kullanıcı B03 evde geleneksel yollarla taharet aldığını fakat kamusal tuvaletlerde taharet musluğuna dokunmak istemediği ve sıçramalardan rahatsız olduğu için ıslak mendil ile temizlenmeyi tercih ettiğini ifade etmiştir:

Dışarıda taharet musluğu kullanmıyorum ama ıslak mendil kullanıyorum. Çiştten sonra da kakadan sonra da. Dışarıda hiç taharet musluğu kullanmadım. Yalan söylemeyeyim. Dışarıda ona asla dokunmuyorum. O suyla birlikte bir şeyler sıçrayacağını düşündüğüm için. Çünkü klozete degecek ve sıçrayacak. O sıçrama olayı bana rahatsızlık verdiğinden dolayı. (Kullanıcı B03)

Kullanıcı A13 ise hem alaturka tuvalette hem de klozette taharet musluğu ve maşrapaya dokunmak istemediğini dile getirerek kişisel temizlikten ödün verdiğini, ıslak temizlik yerine “peçete” kullandığını ve bunu evde duş alarak telafi etmeye çalıştığını belirtmiştir:

Her şey sorun. Maşrapayı tutman lazım. O temiz mi? O zaman da tuvalet kağıdına yönelmekte fayda var. Eğer klozetse de dediğim gibi epey kağıt harcamam gerek. Önce bir silip, daha sonra da serip o şekilde kullanırım. Ona da mecbur kalmamaya gayret ederim. Belki taharet musluğu yerine peçeteyle halledip evde duş almak olabilir. Çok dokunmuyorum çünkü. (Kullanıcı A13)

Kullanıcı A08 ise deneyimlediği tren tuvaletinde ayakta durmakta zorlandığını, bir elini destek almak için kullandığını bu nedenle tuvalet ritüelinin bir parçası olan kişisel temizlikten ödün verdiğini söylemiştir:

Burada kullanmadım tuvalet kağıdı. Klozeti pisuar gibi kullandım ama kağıt kullanmadım. Genelde kullanırım aslında ama burada kullanmadım çünkü burada ayakta durmak çok zordu. Hızlı giden bir trende bir şekilde de olsa bir yere dokunmak zorundasınız, bir elinizi zaten kullanıyorsunuz ayakta kalabilmek için. Öbür elimle de biraz hızlı hareket ettiğim için kullanmadım. (Kullanıcı A08)

Kullanıcı B12 restoran tuvaletindeki deneyimini paylaştığı kartlara, klozeti oturarak kullanmayı tercih ettiğini fakat kirlilik nedeniyle ayakta kullandığını not almıştır:

Normalde erkeklerin ileride oluşabilecek prostat problemleri sebebi ile klozet kullanmayı tercih ediyorum ama bu restoranda ıslak zeminler sebebi ile bunu yapamadım ve ayakta kullandım. (Kullanıcı B12)

Kamusal tuvaletlerde kişisel temizlik dışında, kirlilik ile başa çıkmak adına geliştirilen yöntemlerin uygulanabilmesi için tuvalette az zaman geçirme isteğinden de ödün verilmekte; yöntemlerin uygulanması kullanıcıya fazladan iş yükü getirmekte ve tuvalette fazla zaman geçirmesine yol açabilmektedir:

İşte çok zaman alıyor. Benim bir tuvalete girip eğer kağıt yoksa etrafa peçete sermek, yapmak, temizlenmek, etrafı bir şekilde daha temiz bırakmaya çalışmak, elimi yıkamak... Elimi yıkamam bile benim 5 dakika falan sürüyor. Aslında sıra da varsa bu da beni biraz tedirgin ediyor. Benim tuvalete girmem ve çıkmam çok uzun sürüyor. Beni bekleyen biri varsa da çok bekletiyorum. Bana hep ne yapıyorsun bu kadar içerde diyorlar. (Kullanıcı B09) (Şekil 5.10)



**Şekil 5.10 :** Kullanıcı B09’un tuvaleti kullanmadan önce oturmak için temiz yüzey yaratma şekli.

**Fırsatları değerlendirme:** Kamusal tuvaletlerde kullanıcıların kir ile başa çıkmak adına geliştirdikleri yöntemler ve uygulamalar, zaman içinde ve tecrübe ile geliştirilen, üzerinde düşünülmüş ve detaylı yöntemler şeklinde olabildiği gibi; karşılarına çıkan fırsatları değerlendirmek şeklinde de olabilmektedir. Kullanıcı A02 tuvaletten çıkarken kapıya dokunmak istemediğinden o sırada dışarı çıkan başka bir kullanıcının kapıyı açmasını bir fırsat olarak değerlendirdiğini ifade etmiştir:

Çok dokunma hali var. Çok elleme hali. Çıkarken illa ki “anasını satayım, yine çıkıyoruz ve elliyoruz” diyorsun. Daha az dokunmaya çalışıyorum. Biri çıkıyorsa hemen arkasından koşuyorum. O bir yöntem olabilir. (Kullanıcı A02)

Fırsatları değerlendirmenin diğer bir şekli ise tuvalette temizlik yapılıyor ise temizlik görevlisinin henüz temizlediği kabini tercih etmek olarak ifade edilmiştir:

Eğer tuvalet temizlendiyse ve temizlikçi çıktıktan sonra ilk giren bensem belki oturabilirim. Öyle kabinlerde mesela bakıyorum, temizlikçi içinden çıkıyor ve hemen arkadan giriyorum. (Kullanıcı A07)

**Eşyaları için çözümler:** Kullanıcıların kamusal tuvaletlerde geliştirdikleri diğer bir yöntem ise tuvaleti kullanırken kişisel eşyalarını nereye koyacakları konusunda ürettikleri çözümlerdir. Özellikle kadın kullanıcılar, tuvaletleri kullanırken kapı

arkası askılığının olmadığı veya yetersiz kaldığı durumlarda çantaları ve alışveriş torbaları için çözümler üretmek zorunda kalmaktadır. Kullanıcı A07 kamusal tuvaletlerde karşılaştığı en büyük problemin eşyalarını koyabileceği bir yer bulamamak olduğunu belirtmiştir:

Tuvalet kabini inanılmaz dardı ve içeride askılık olmaması çok zorlayıcıydı. Kapı koluna bir şeyler asmaya çalıştım ve yere düşecekler diye çok tedirgin oldum. Bence kadınlar için en önemli şey içeride eşyalarını koyabilecekleri bir askılık olması. Benim en zorlandığım konu kabine eşyalarla girip onları bir yere yerleştirememek. (Kullanıcı A07)

Kullanıcıların eşyalar için geliştirdikleri çözümler; eşyaları arkadaşlarına verme, el yıkarken alışveriş torbaları ve çantasını bacaklarının arasında tutma veya tuvaletteki yüzeylere temas etmesini istemediği cep telefonu ve anahtarını koyabilmek için yanında paltosunu götürmek olarak sıralanabilir. (Şekil 5.11)

Eğer çok darsa ve yanımda birisi varsa eşyalarımı dışarıda bırakıyorum. (Kullanıcı A06)

Onları bacak aramda tuttum. Öyle bir çabaladım orda. Küçük bir alan vardı koyabileceğin. Orası da ıslaktı. Bazen de askı oluyor oraya koyuyorum ama o AVM’de bacağıma sıkıştırıyorum. (Kullanıcı A02)

Montumu da kabine astım çünkü montumu da cep telefonumu ve anahtarımı koyayım diye götürmüştüm. (Kullanıcı A06)

Burası bir alışveriş merkezi olduğu için elimde poşetlerim vardı ve yalnızdım. Bu biraz sorun oluşturuyor. Kapının koluna ve arkasındaki askılığa asarak tuvaleti kullandım ancak lavaboyu kullanırken çantamı omuzuma asarak ve poşetlerimi bacaklarımın arasına sıkıştırarak ellerimi yıkamaya çabaladım. (Kullanıcı A05)



**Şekil 5.11 :** Kullanıcı A06’nin cep telefonu ve anahtarı için bulduğu çözüm.

**Hayatta kalma malzemesi olarak “peçete”:** Kullanıcıların kamusal tuvalette geliştirdikleri yöntemlerde, tuvalet kağıdı ve kağıt havlu gibi malzemeleri sıçramayı önlemek, temizlik yapmak, klozete sermek için veya temasta ayırıcı bir yüzey olarak kullandıkları ve bu malzemeleri “peçete” olarak ifade ettikleri görülmektedir. Adeta bir “hayatta kalma malzemesi” olan “peçetenin” bulunmaması kullanıcının yöntemlerinin uygulanamaması anlamına gelmekte ve tedirginlik yaratmaktadır.

Kullanıcı A01 tuvalet kağıdı ve kağıt havluyu tuvalette temizlik malzemesi olarak kullandığını belirtmiş, Kullanıcı A02 tuvalet kağıdının olmaması durumunda paniğe kapıldığını dile getirmiş, Kullanıcı B03 ise tuvalette her yere peçete ile dokunduğunu aktarmıştır.

Kağıt havlunun olması. Tuvaletlerde olumlu bulduğum şeyler tuvalet kağıdı ve kağıt havlunun bulunması. Bunlar olumlu şeyler çünkü bana temizlik yapabilme şansı veriyor. (Kullanıcı A01)

Ama dışarıda çok fazla tuvalet kağıdı kullanıyorum. Tuvalet kağıdı olmadı mı kriz benim için. (Kullanıcı A02)

Peçete ile dokundum. Ben peçete manyağıyım. Otobüste de tutunma yerlerini peçete ile tutarım. Bende öyle bir hastalık var ne yazık ki. (Kullanıcı B03)

Kullanıcı A10 yanında götürdüğü kağıt mendil ve ıslak mendiller ile tuvalette temizlik yaptığını belirtirken Kullanıcı A08 ise hikaye kartlarında tuvalette kağıt havlu olmadığı için kapıyı dokunarak açmak zorunda kaldığını ve bunun dengesini altüst ettiğini anlatmıştır.

Ya temizlendikten sonra ya da başkası tarafından kullanılmadıysa girilebilecek klozetli bölümde yarımşar paket ıslak-kuru peçete harcayıp yapılan temizliğin ardından ihtiyacımızı giderebilmekteyiz. (Kullanıcı A10)

Ellerimi rahat bir şekilde yıkadıktan sonra WC'ye girerken gördüğüm kağıt havluluğa el attığımda hayal kırıklığı yaşadım. Havlusuz kapı kulpuna dokunma fikri dengemi alt üst etmeye yetmişti. Göz ucuyla WC'nin içine baktığımda tuvalet kağıdının da olmadığını farkettim. Bu WC tecrübesi çok iyi bitmemiştir benim için. (Kullanıcı A08)

#### **5.3.3.4 Sonraki kullanıcı**

Kullanıcıların kamusal tuvaletlerde farklılaşan eylemleri kategorisinin diğer bir alt kategorisi ise “sonraki kullanıcı” başlığı altında ele alınmıştır. Kullanıcılar önceki kullanıcının izni sürmenin yanı sıra, kendi izlerinin de başka kullanıcılar tarafından sürüleceğini bilerek tuvaleti temiz bırakma çabası içine girmekte ve bunu ahlaki bir mesele olarak ifade etmektedir:

Ben yapıp da sifonu çektiğimde gitmezse eğer göndermek için her şeyi yapıp öyle çıkıyorum. Asla geride öyle bir şey bırakmam. Başıma çok yakın bir zamanda geldi. Sifonun dolmasını bekledim tekrar tekrar. Onu yolladım öyle çıktım. Bırakmam öyle bir şey arkamda. Çok rahatsız olurum. (Kullanıcı A07)

Tuvaleti temiz bulmak kadar temiz bırakmak da önemli benim için. Tuvalet fırçasının bulunmasını tercih ederim. Her ne kadar kullanmasam da ihtiyaç duyarsam diye. Eğer klozet kullanımım sonrası ıslandıysa mutlaka kurularım. (Kullanıcı A01)

Kullanıcı A04 kendisinden sonra gelen kullanıcının da klozeti oturarak kullanabilmesi için dağınık şekilde duran klozet örtülerini düzelttiğini belirtmiştir:

Bu ilk fotoğrafta var. Çok karmaşık bir şekilde insanlar çekiyor. Benim düzenle ilgili bir sıkıntım var galiba. Önce onu düzeltiyorum. Düzen bozan kısmı alıyorum ve atıyorum. Sonra örtüyü düzenli bir şekilde oradan çıkartıyorum ki benden sonra gelen de onu düzgün şekilde çıkartıp oturabilsin. O da oturmayı seçsin diye. (Kullanıcı A04) (Şekil 5.12)





**Şekil 5.12 :** Kullanıcı A04'ün deneyimlediği restoran tuvaletinde bulunan klozet örtüleri.

Kendinden sonraki kullanıcıyı düşünme, tuvaletin kullanıcı tarafından kirli bulunduğu, hemen terk edilmek istendiği durumlarda gerçekleşmemekte ve kullanıcılar kirli buldukları tuvaleti kirli bırakmayı da tercih edebilmektedir. Kullanıcı A08 kirli bulduğu klozet kapağına dokunmak istemediği için kaldırmadan kullandığını, Kullanıcı A12 ise kirli olduğunu düşündüğü cami tuvaletinde pisuarın sifonuna dokunmak istemediğini bu yüzden sifonu çekmeden çıktığını belirtmiştir:

Kaldırmam. Hiç dokunmak istemem ona. Sileyim ya da ne bileyim peçete filan uğraşayım.. Hayır. Ben de o şekilde kullanırım. (Kullanıcı A08)

Mecburiyet nedeniyle kullandım burayı zaten ben. Zaten pisuarı kullanmasam asla bu tuvalete girmem ve buraya asla dokunmam kim ne derse desin (sifon). Asla dokunmam. Çünkü benden öncekiler de yapmıyor. Benim onu yapmam mümkün değil. Temiz bulsaydım belki peçete alıp oraya dokunurdum. Peçeteyle. Ama çok pis, çok kötü. (Kullanıcı A12) (Şekil 5.13)



**Şekil 5.13 :** Kullanıcı A12’nin deneyimlediği cami tuvaletinde bulunan pisuar.

#### **5.3.4 Fiziksel Çevre**

Fiziksel Çevre kategorisi kullanıcıların deneyimledikleri kamusal tuvaletlerdeki ürün ve sistemleri, mekan tasarımında kullanılan renk, doku ve malzemeleri ve bu ürün ve sistemlerin birbirlerine olan konumu ile mekan içerisindeki yerleşimlerini ifade etmektedir. Fiziksel Çevre kategorisi “Mekan ve Ürün Tasarımı” ve “Mekan ve Ürün Yerleşimi” şeklinde iki alt kategoriden oluşmaktadır.

##### **5.3.4.1 Mekan ve Ürün Tasarımı**

Mekan ve Ürün Tasarımı alt kategorisi altında ürün geometrisi, ürün-kullanıcı etkileşimi, ürün iletişimi, çalışma prensibi ve fonksiyon gibi faktörlerin kullanıcıların temizlik algılarını ne yönde etkilediği ele alınmaktadır.

**Temas ve ürün kullanıcı etkileşimi:** Kullanıcıların kamusal tuvaletlerdeki davranışlarının odağında temastan kaçınmak olduğundan ve temas bir kirlenme biçimi olarak algılandığından, birebir fiziksel etkileşim gerektirmeyen çözümler kullanıcıların temizlik algısını olumlu yönde etkilemektedir. Bunların başında kapısız tasarlanan tuvalet girişleri ile fotoselli batarya ve kağıt havluluklar gibi ürünler gelmektedir.

Temiz bir kamusal tuvalet mümkün olduğunca hiçbir yere dokunmadan işlerimi görebileceğim gibi olmalı. Fotosellileri tercih ediyorum tabi. Benim için böyle. Kapısı bile

olmasın hatta. Şimdi AVM'lerde öyle, yol şeklinde geçiyorsun ve paravan gibi bir şey ile seni yönlendiriyor. (Kullanıcı A07)

Plastik de olabilir ama sistem doğru işliyorsa, ben oradan kağıdı rahat alabiliyorsam iyi. Ne kadar az temasla alabiliyorsam o kadar iyi, o kadar hijyenik. (Kullanıcı A01)

Dokunma olayı en aza indirilmeli. Dokunma olmamalı. Fotoselli olmalı hepsi. (Kullanıcı B12)

Burada asıl olumlu etki fotoselli olması. Yani hiç dokunmuyor olmam. (Kullanıcı B05)

Geri kalan alanlardakiler fotoselli olduğu için oldukça hijyen etkisini uyandırıyor insanda ve daha rahat kullanabiliyorsun. Hiçbir şeyle temasın olmadan çıkabiliyorsun. (Kullanıcı A05)

Kullanıcı B04 temiz bir tuvalette sensörlü ürünlerin yanı sıra el teması gerektirmeyen ayakla açılan çöp kutularının bulunması gerektiğini belirtmiştir:

Lavabo, sabunluk, rezervuar vs. hepsinin dokunulmadan kullanılması gerektiğini düşünüyorum. El kurutma için de geçerli. Hepsi için geçerli bu. Çöpün de kapaklı olması ama el değmeyecek şekilde ayakla açılması gerekiyor. (Kullanıcı B04)

Kullanıcı A09 ise hem temas gerektirmediği için, hem de kabin kapısına dokunmak istemediği için kamusal tuvaletlerde pisuar kullanımını daha hijyenik bulduğunu dile getirmiştir:

Pisuar daha çok tercih ederim. Hem dokunmuyorum hem de daha pratik geliyor. Kapı kollarından dolayı yine. Kapı açmaktansa pisuarı kullanmak bana daha hijyenik geliyor. (Kullanıcı A09)

Kullanıcıların ifadelerinden temasın da farklı boyutları olduğu; ürünlerin gerektirdiği temas şekli, temas yüzey alanı; temas edilen uzuv, temasta uygulanması gereken kuvvet ve eylem sırası içinde temas zamanının da kullanıcının temizlik algısı üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Kullanıcı A08 ve A06 kullandıkları kamusal tuvaletin kapısını açmak ve kapatmak için kapı kolu kavramak ve kuvvet uygulamak gerektirdiğini ve bunun temizlik algılarını negatif etkilediğini dile getirmiştir:

Kapı kolunu mutlaka kavrayıp açman gerekiyor. Çünkü dilli bir kapısı var ve tak diye oturması gerekiyor. Açarken de bayağı bastırmak gerekiyor. Onu tamamen avucunla sarma düşüncesi bende olumsuz bir etki yaratıyor. (Kullanıcı A08) (Şekil 5.14)

Dışarıdaki kapanmıyordu. İçerideki de aşırı sert dolayısı ile böyle parmağının ucuyla kapatamıyorsun. Kavramak gerekiyor. Çok sertti. Bir tanesi mandal. İçerideki ise çevirmeli fakat çok sert dolayısı ile daha sıkı kavramak gerekiyor. Daha çok dokunmak ve temas gerektiriyor ya da o hissi veriyor. Belki diğeri de öyledir. (Kullanıcı A06)



**Şekil 5.14 :** Kullanıcı A08'in deneyimlediği tren tuvaletindeki kapı kolu.

Kullanıcı A10 ise kullandığı tuvaletteki kumanda kollu bataryanın, çevrilerek açılıp kapatılan bataryalara kıyasla çok daha hijyenik olduğunu çünkü çevrilerek açılıp kapatılan bataryaların kavrama gerektirdiğini belirtmektedir:

Temas gerektiren bir kullanım şekli ama çevirmelilere göre çok daha az temas gerektiriyor. Ucundan bile tutsan, işin bittiğinde, elinin yıkadığında, bir havluyla ucundan tutup tek hareketle kapatabiliyorsun. Çevirmelilere göre çok daha hijyenik olduğunu düşünüyorum. (Kullanıcı A10)

Kullanıcı A12 ise kullandığı tuvalette bulunan sabunluğun, temas gerektiren bir ürün olması ve temas sırasında fazla kuvvet uygulamayı gerektirmesinden dolayı temizlik algısını olumsuz etkilediğini söylemektedir:

Kesinlikle yok. Kullanım biçimiyle ilgili. Dokunulması ile ilgili. Bir de aşırı bir güç uygulaman gerekiyor. Dokunmatik bir şey olsa onu anlayabilirim. Hafif bir dokunmayla çalışsa mesela. Ama buna bayağı bir basmamız gerekiyor. bunu yıkayacağın elinle de basamıyorsun. Bir elini altına tutup diğeriyle güç uygulaman lazım. (Kullanıcı A12)

Temasın başka bir boyutu da ürün kullanıcı arasındaki fiziksel etkileşimin ne kadar büyük bir temas yüzeyi gerektirdiği ile ilgilidir. Kullanıcı B02 taharet musluğunun ince silindirik bir kumanda kolu ile kontrol edildiğini, bunun temas yüzeyini azaltarak temizlik algısını daha olumlu yönde etkilediğini belirtmiştir:

Bir de çubuklusu var. Çubuğu itip çeviriyorsun. Ben çubukluyu beğeniyorum.. Ne bileyim daha az temas var. Tek parmağımla iş yapabiliyorum. Diğerinde 5 parmağımla iş yapmam gerekiyor. (Kullanıcı B02)

Kullanıcı A10 ise bazı klozetlerin oturma yüzeylerinin daha geniş olduğunu, bunun daha fazla kirli yüzey yaratacağını ve temas yüzeyini arttıracaklarını söylemektedir:

Yeni çıkanlar kalçaya biraz daha ergonomik oturan falan oluyor. Poponun yanakları daha düzgün duruyor. Bunda çok enteresan bir şey yoktu. Şöyle söyleyebilirim, çok ergonomik olduğunda fazla yere temas oluyor. Tam kalçanın şeklini alsın falan gibi. O zaman da kirli yüzey daha mı fazla oluyor acaba? Klozet kapağının biraz daha dar olması daha mı iyi olur acaba? Ne kadar az temas yüzeyi olursa o kadar iyi gibi de geliyor bana. (Kullanıcı A10)

Kullanıcı A08 deneyimlediği tuvaletin kapısının ayrıca bir kilidi olduğu ve kapı kolunun yanı sıra bu kilide de temas etmek gerektiği için temizlik algısının olumsuz yönde etkilendiğini dile getirmektedir:

Tabi içeriden kilitliyorsun. İçeri girdikten sonra ev kapılarında vardır ya, onun gibi tutup çevirerek kilitliyorsun. Bu tabi daha da olumsuz etkiliyor. Hem içeriden hem dışarıdan tutuyorsun. (Kullanıcı A08)

Kullanıcılar elle temas yerine her zaman ayakla teması tercih etmektedir:

Onları da sevmiyorum. Ayakla basılan çöp kutuları daha hijyenik. Sonuçta onu iterken eline değebiliyor. Orada kesinlikle ele değebiliyor. O yüzden ayakla basılanı daha hijyenik buluyorum. (Kullanıcı B04)

Temas gerektiren ürünün eylem sırası içinde hangi aşamada kullanıldığı da temizlik algısını etkileyen unsurlardan biridir. Kullanıcı A08 trende bir butona basılarak kullanılan ve belirli süre belirli miktarda su akıtan bataryaya tekrar tekrar dokunmak zorunda kaldığı için temizlik algısının olumsuz etkilendiğini belirtmiştir. Kullanıcı B09 ise sonrasında elini yıkayacağı için kabin kapısına temas etmeyi önemsemediğini aktarmıştır.

Demin söylediğim gibi bir şekilde trende elinizle tutunmak zorundasınız. Sallanan bir ortamda ayakta durmak zor. Devamlı akan bir su da olmadığı için – çok kısa süre akıyor – bir de dokunuyorsunuz zaten. Elinizi yıkıyorsunuz sonra bir daha dokunuyorsunuz. Sonra bir daha yıkıyorsunuz. Ben de obsesif bir şekilde bitmeyen bir sürece girmeye başladım. Tabi hemen sonra havlu çekip kurtulmak istiyorum ondan. Ellerimi silip çıkayım diye. (Kullanıcı A08)

Açıkçası sonrasında elimi yıkayacağım için, yine dokunmamaya ya da ayağımla itmeye çalışıyorum ama kapatırken mecbur elimle dokunuyorum. Tuvalet kağıdı alıp da onla dokunmuyorum açıkçası. Çünkü kafamda hep çıktıktan sonra elimi zaten yıkayacağım fikri var. Zaten iki üç kere de yıkadığım için o konuda çok sorun olmuyor. (Kullanıcı B09)

**Sıçrama ve Ürün Geometrisi:** Kullanıcılar yine bir kirlenme biçimi olarak gördükleri sıçramaları ürün geometrisi ile ilişkilendirmekte; daha büyük, geniş ve

derin hazneli lavabo ve pisuarların sıçramayı önlediği için temizlik algılarını olumlu etkilediğini aktarmaktadır.

Bir kere mekana göre geniş aslında. Geniş olması üzerime sıçratmayacakmış gibi düşündürüyor. Bir de temiz görünüyor. Parlak pırıl pırıl lavaboydu işte. Geniş. Mekanın yarısı lavaboydu. Küçük olunca çünkü daha çok sıçırıyor. Daha yakın duruyorsun. (Kullanıcı A06)

Lavabonun büyük olması tabi ki avantaj. O zaman yere sıçramayacak ve daha rahat hareket edebileceğim. O anlamda büyük olması daha iyi. Benim kendi evimde kullandığım mesela dikdörtgen, kare de değil. O bence buna göre daha mantıklıymış gibi geliyor. Kıvrım olduğu zaman daha az bir alanı kaplıyor. Özellikle dış kısmından bahsediyorum. Suyun aktığı yerden bahsetmiyorum. Köşeli olunca daha çok alanı tutuyor. Bu sefer elini yıkadığın zaman su yere atlamıyor. (Kullanıcı A13)

Yeni nesiller biraz daha derin ve geniş oluyor sanırım. Ondan dolayı belki sıçrama daha aza indirgenmiş oluyor. Çünkü küçük pisuarda daha çok sıçırıyor. Bunda içinde kalıyor. (Kullanıcı A11)

Pisuar kullanmayı sıçramadan dolayı tercih etmediğini belirten Kullanıcı B07 arka duvarı içbükey olan pisuarların diğerlerine göre daha az sıçrattığını aktarmıştır:

Baktığında olumlu etkilemesi gerek gibi görünüyor ama üstüne sıçratıyor ve onu bilmek bana kullanmamam gerektiği hissini veriyor. Normalde çok acil bir işim yoksa tercih etmem pisuarı. Her türlü geliyor zaten. Bazılarının dizaynı farklı oluyor. arkaya doğru bombe veriyorlar. Onlar bana sıçratmıyormuş gibi geliyor. Duvar tarafına doğru sıçratıyor. Öyle olsa da kullanmayı pek düşünmüyorum aslında. (Kullanıcı B07)

Kullanıcıların sıçrama ile ürün geometrisini ilişkilendirmeleri belirli formların temizlik algıları üzerindeki etkisinde belirleyici olmaktadır.

**Ürünlerin temizlik konusunda ikna ediciliği:** Kullanıcıların kamusal tuvalette yer alan ürün ve sistemler ile mekan tasarımında kullanılan malzeme, renk ve dokuların temizlik algıları üzerindeki etkisini değerlendirme kriterlerinden bir diğeri ise ürünlerin temizlik konusunda kullanıcıyı ne kadar ikna ettiği. Kullanıcılar tuvaletin temizliğini değerlendirirken temizliğin kanıtını aramakta ve temizliği doğru değerlendirmeyi istemektedir. Özellikle mekan tasarımında kullanılan renkler kirleri gösterip göstermemeleri kriterine göre değerlendirilmekte; koyu renkler kirleri saklayacağı, örteceği fikri ile temizlik algısında olumsuz bir etki yaratmaktadır. Açık renkler ise tuvaletin temizliğinin kanıtı olarak görülmektedir:

Açık renkleri tercih ederim çünkü kir gösteriyor ve buna rağmen demek ki temiz. Eğer onu temiz tutabiliyorlarsa bravo. Koyu renkler işin kolayı. (Kullanıcı A06)



Lavaboların önündeki mermerin renginin koyu olması beni rahatsız ediyor. Buraya düşen bir şeyi görmemem yani saç, kıl vs. gibi. Onu görmemek kötü. (Kullanıcı A07) (Şekil 5.15)

Koyu renk olduğu için gerçekten temiz olup olmadığını algılamıyorum. Çünkü kiri örten bir renk. Aslında bu gittiğim yer temizdi ama basit bir yer olduğu için zaten hiç bir materyal vs. kullanılmamış. Temiz olmaya temiz görünüyordu. Yerler kuruydu en azından. Ama koyu rengin yerde olması bana çok cazip gelmiyor. Çünkü gerçekten temiz olup olmadığını algılayamıyorum. (Kullanıcı B03)



**Şekil 5.15 :** Kullanıcı A07'nin deneyimlediği okul tuvaletinde bulunan lavabo.

Kullanıcı B11 kahverenginin temizlik algısını olumsuz etkilediğini ve açık renklerin temizlik konusunda daha ikna edici olduğunu aktarırken daha önce yaşadığı evin mutfak tezgahından örnek vermektedir:

Tuvalette kahverengi kullanılmaz bir kere. Çok ayırt etmiyorum. Siyah da benim için rahatsız edici bir renk değil ama kahverengi kiri kapatıyor. Ki burada kapatamamış bile. Hani kir içine işler küf falan tutar ya onları göremezsin burada. Kirliyse de görmek isterim ki ona göre davranayım. Aslında görmek isterim de diyemem ama benim bunun temiz olduğuna ikna olmama imkan yok. Mesela ben mutfak tezgahında da ona göre renkleri tercih etmem. Bir önceki evimizde kahverengiydi. Ben o mutfak tezgahının temiz olduğuna hiçbir zaman ikna olmadım. Bir de içinde parçalar varmış gibi görünen mozaik benzeri bir malzemeydi, bakıyorsun hiçbir şey görünmüyor, bir siliyorsun ekmek kırıntısı. Şimdiki evde beyaz mesela, ne varsa orda belli. Sildiğin zaman da temiz olduğunu çok net görüyorsun. (Kullanıcı B11)

Kullanıcı A13 ise kirleri gösteren renklerin zeminde kullanılmasının temizlik görevlilerini daha sık temizlik yapmaya mecbur edeceğini düşünmekte ve bu nedenle kamusal tuvaletlerde zeminlerin açık renk olması gerektiğini söylemektedir:

Belki zemin de açık olsa eğer kirliyse daha fazla gözükecektir ve dikkat çekecektir. Belki temizleyen kişiyi mecbur bırakacaktır temizlemesi için. O yönden iyi olur. (Kullanıcı A13)

A03, A11 ve A10 numaralı kullanıcılar metal malzemenin de kiri gösterdiğini, bu nedenle temiz görünümlü herhangi bir metal yüzeyin de temizliğin kanıtı olduğunu ve temizlik algısını güçlendirdiğini söylemektedir:

Olumlu, gayet olumlu. Fotoselli ve metal normalde su tutar. Onun parlak gözükmesi son derece hijyenik bir algı veriyor. (Kullanıcı A03)

Olumlu yönde etkiliyor. Malzemenin olumlu etkisi var çünkü plastik malzemede peçeteye dokunmak bir garip hissettiriyor beni ama metal bir şekilde el izini falan gösterdiği için ‘el izi yoksa temizdir’ gibi düşünüyorum. (Kullanıcı A11)

Metaller temiz görünüyorsa gerçekten, ona da adam elini yıkayıp kurulamadan dokunduğunda yine kireç lekesi kalıyor. Orda işte diyorsun acaba temiz mi diye. Ama metalin temiz olduğunu görünce diyorsun hah temiz. Metal biraz daha güçlendiriyor hijyen algısını yani. Plastiğe nazaran. (Kullanıcı A10)

İkna ve inandırıcılık konusunda ürünlerin renk ve malzemelerinin yanı sıra mekan tasarımının temel öğelerinden biri olan aydınlatma da kullanıcıları temizlik konusunda ikna etmekte, şüpheyi düşürmekte ya da tuvaletin temizliğini sorgulamalarına yol açabilmektedir:

Tam noktasal aydınlatmalarda pisuarı da aydınlatmışlar. Klozeti de aydınlatmışlar. Diğer tarafları daha loş bırakmışlar. Çünkü sadece hem algısal olarak sadece kullanmamız gereken yere bizi sevk ediyor hem de bizim bir gizlimiz saklımız yok diyor. Bence sadece vitrifiye ürünleri iyi aydınlatılmalı. Çünkü bizim saklayacak bir şeyimiz yok, burayı temiz tutuyoruz anlamına geliyor. (Kullanıcı A14) (Şekil 5.16)

Bunda aydınlatma iyiydi. Burada sanki çok temizmiş gibi iddialı hareketler yapmışlar. Çok aydınlatmış ve beyaz karolar kullanmış. Aydınlatması iyiydi. Ama kötü yönde iyiydi. Çok gösteriyordu kirini. (Kullanıcı B05)

Işık da yeterli lavabonun ve klozetin üzerinde daha fazla ışık var. Bence o da güzel bir şey. Ona göre ayarlanmış. Temizse de pis de aydınlık ve görüyorsun. (Kullanıcı B07)

Baktığın yerin aydınlık ve temiz olması güzel olur. Temiz bir yerde beyazın kullanılması güzel olur. İspat gibi yani. (Kullanıcı B10)





**Şekil 5.16 :** Kullanıcı A14’ün deneyimlediği kafe tuvaletindeki lavabo ve pisuar.

Kullanıcılar tuvaletin ve burada yer alan ürünlerin temizliğini değerlendirirken temizlenme kolaylığını da dikkate almakta; kolay temizlenebilir bir ürünü kullanmayı tercih edeceklerini ve bu ürünlerin temizlik konusunda daha güvenilir olduğunu dile getirmektedirler:

Gömme olanları ben her zaman güvenilir buluyorum. Rezervuarın da gömme olanını güvenilir buluyorum mesela. Kir tutacak yüzeyi azaltmış oluyorsun. Bir seferde orayı silebiliyorsun. Bence onlar önemli. (Kullanıcı A03) (Şekil 5.17)

Duvara gömme rezervuar olursa o bana daha temiz geliyor nedense. Çünkü açık olan rezervuarların her yerinin temizlendiğini düşünmüyorum. Daha az detay olmuş oluyor gömme rezervuarda. (Kullanıcı A09)

Daha az girintisi çıkıntısı olan bir şeyi tercih ederim. Vitra’nın sanıyorum, kenarları olmayan klozeti var. Bilemiyorum, kullanım açısından bir farklılığı var mıdır? Görüntü ve mantıken orada bir şeyin birikmeyecek olması, daha kolay temizleniyor olması tercih edeceğim bir şey gibi görünüyor. Özellikle bu tür yerler için tercih edilebilecek bir şey. (Kullanıcı A05)



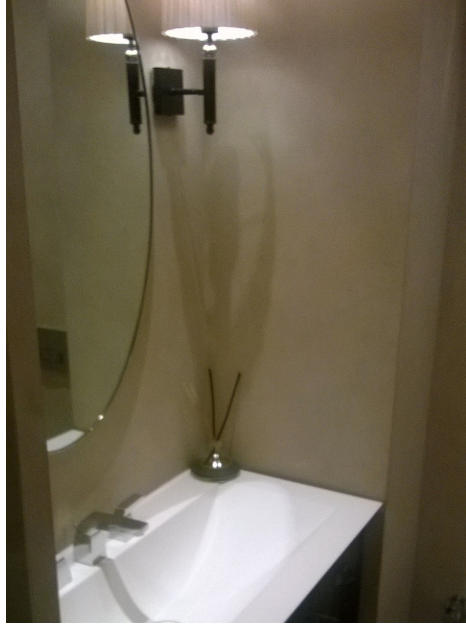
**Şekil 5.17 :** Kullanıcı A03’in deneyimlediği AVM tuvaletinde bulunan gömme kağıt havluluk.

Ürünün detaylarının azlığı ve fazlalığı temizleme kolaylığını, dolayısı ile de ürünün temizliğinin güvenilirliğini etkilediği gibi, köşeli yüzeyler de eğrisel yüzeylere kıyasla daha zor temizleneceği gerekçesi ile temizlik algısını olumsuz yönde etkileyebilmektedir:

Bence yuvarlaklar daha hijyenik oluyor kareye kıyasla. Köşeleri olmadığı için herhalde bende daha kolay temizlenebilir hissi yaratıyor. (Kullanıcı A09)

Temizleme kolaylığı çoğu zaman kullanıcının temizlik algısını olumlu etkileyen faktörlerden birisi olarak görülse de tuvalette alışlagelmiş malzemelerden temizliği zor malzemelerin kullanılması da kullanıcının temizlik algısını olumlu etkileyebilmektedir. Kullanıcı A10 deneyimlediği tuvalette, temizliği seramik karolara kıyasla daha zor olan duvar kağıdı kullanılmasını işletmenin temizlik konusunda kendinden emin olduğuna dair bir mesaj olarak algılamaktadır. (Şekil 5.18)

Bunu nasıl izah ederim bilemiyorum. Duvar kağıdı biraz kendinden eminlik gibi sanki. Fayans silinir, kolay temizlenebilir. Tuvalette koyulur. Orta direğin, herkesin evi böyledir. Duvar kağıdı bence özgüven. Senin salonuna döşediğin şeyi adam tuvaletine düşüyor ve ‘burası temiz kardeşim!’ mesajı veriyor sana bence. Abajur var ya! Girdim mi içeri oturma odasına girmiş gibi hissediyorsun. Kendime çeki düzen verdim vallahi, utan dedim ne pis adamsın! (Kullanıcı A10)



**Şekil 5.18 :** Kullanıcı A10’un deneyimlediği otel lobisinde bulunan tuvalet.

Kullanıcılar tuvaletin temizliğini değerlendirirken kirleri gösteren renk doku ve malzemeleri daha güvenilir ve ikna edici bulduklarını aktarmıştır. Buna rağmen önceki kullanıcıların izlerini görmek istemediklerini ve bunları görmenin temizlik algılarını negatif etkilediğini de belirtmişlerdir. Burada görülmek istenmeyen kir “kaçınılmaz olan” olarak tarif edilmektedir. Bunların kabindeki çöp kutusu ve tuvalet zeminindeki kirlilik olduğu aktarılmıştır. Bu nedenle kapaklı çöp kutuları önceki kullanıcının izlerini kapatarak temizlik algısını olumlu yönde etkilemektedir.

Açık olduğu zaman da görüntüsü hoş olmuyor. Herkesin attığı peçetelerin görünmesi hoş olmuyor. Kapalı olması lazım bence. (Kullanıcı B07)

Mesela burada çöp kovası daha yüksek. Bunun da ağzı açık ama eğer içinde az şey de varsa dibini görmüyorsun. Bu da pis algısı uyandırmıyor bende. İçini görmediğim sürece pis algısı uyandırmıyor. Temas da etmek zorunda kalmıyorum. (Kullanıcı B06)

Tuvaletin herhangi başka bir yüzeyinde kullanılan koyu renkler kiri sakladığı düşüncesi ile temizlik algısını olumsuz etkilese de tuvalet zemininde kullanılan koyu renkler kaçınılmaz olanı gizlediği için kirlilik algısını kırmaktadır:

Dikkat ediyorum, beyaz karo koydukları zaman yerlere derz araları her zaman siyah siyah olur. Hiç hoş bir görüntü değil. Belki zeminde koyu renk tercih etmek lazım. Beyaz yaparsa da derzlerini farklı bir renk yaparak çok net olan pis algısı kırılabilir. Oraya ayakkabı ile giriliyor sonuçta. Ne yaparsa yapsın orayı bembeyaz tutmasına imkan yok ama en azından ona uygun bir renk seçebilir. (Kullanıcı B11)

Kullanıcılar kamusal tuvaletlerde girintili ve dokulu yüzeyleri kir tutacağı düşüncesi ile temiz bulmamakta ve bu yüzeylerin temizliği konusunda ikna olmamaktadır. Bunlar özellikle seramik karo kaplı yüzeylerdeki derz aralıklarıdır:

Gri, bende pis etkisi yaratıyor olabilir. Gerçi malzeme ile birlikte düşünmek lazım. Küçük küçük taşlar saçma sapan ve çok derz var. Bu derzler arasında bir sürü şey birikir. Mümkün olduğunca pürüzsüz yüzey olmalı. (Kullanıcı A03) (Şekil 5.19)

Bir de fayans ne kadar küçük olursa beni o kadar tiksindiriyor çünkü derz arası pismiş gibi geliyor. Büyük parçalar oluyor ya. Büyük parçalar daha iyi. (Kullanıcı B12)



**Şekil 5.19 :** Kullanıcı A03'ün deneyimlediği kafe tuvaletindeki seramik karolar.

Kullanıcı A13 ise ahşap ve plastik kapıların dokusu nedeniyle kir tutacağını bu nedenle bu malzemeler yerine pürüzsüz yüzeyleri daha temiz bulunduğunu belirtmiştir:

Metal olabilir bence. Beyaz da yapılıyor. Burada neden metal olabilir; kapıda mesela düz bir zemin var, başka yerlerde plastik ve ahşap kapılarda içe girintiler ve kıvrımlar olabiliyor. Ne kadar kıvrım varsa bence o kadar fazla pislik tutar, kirli olabilir. Pürüzsüz olması benim için çok daha iyi. (Kullanıcı A13)

Kullanıcı A08 kullandığı tuvaletteki lavabonun yüzey açılardan dolayı kir tutmayacağını düşündüğü için temizlik algısını olumlu yönde etkilediğini aktarmıştır:

Lavabo çok temizdi ve metaldi. O yüzden de olumlu bir etki yarattı bende. Bir de hiçbir leke yoktu ve çok dik bir yüzey ve sonrasında lavabo var. Tasarımından dolayı da tutmuyordu leke. Temizdi yani. (Kullanıcı A08) (Şekil 5.20)



**Şekil 5.20 :** Kullanıcı A08'in deneyimlediği kafe tuvaletinde bulunan lavabo.

Kullanıcı A10 tuvaletlerde seramik malzeme kullanılmasının yüzeyinin parlak oluşundan dolayı temizlik algısını güçlendirdiğini, doğal taş ve mermer gibi malzemelerin temizliğine ise inanmadığını dile getirmiştir:

Tuvalette her şeyden önce pürüzsüz yüzeyler bence olmalı. Daha hijyenik bu şekilde. Mesela burada mermer ve taş kullanmış. Bunun temizliğine pek inanamıyorum. Seramiğin temizliği ve parlak yüzeyler her zaman bana daha hijyenik geliyor. Belki bu çok daha temizdir bilmiyorum ama bana parlak yüzeyler daha güzel geliyor. (Kullanıcı A10)

Kullanıcı B04 ve A03 ise deneyimledikleri tuvaletlerde bulunan el kurutma cihazının teknolojik görünümünden dolayı temizlik konusunda ikna edici olduğunu belirtmiştir (Şekil 5.21).

Evet, çok hijyenik bence. El değdirmeden baya hızlı şekilde kuruttum elimi. Bunlar beni olumlu etkiledi. Kötü durmuyor. Şurada yazdığı şeyi yaptığına inandırıyor beni. Ürünün görünümünden, ışıklardan... İnsan bilemez ama bir şekilde görünce ikna oluyorsun. (Kullanıcı B04)

El kurutma beni çok ikna ediyor. Hem yeni teknoloji hem de bunların üzerinde yazılar var. Şey yazıyor “bilmem ne teknolojisi ile sıfır mikrop” falan filan. Yani orada hijyen filan yazıyor diye ben olumlu etkileniyorum açıkçası. Demek ki %100 hijyenle kurutuyor diyorum. (Kullanıcı A03)





**Şekil 5.21 :** Kullanıcı B04 ve Kullanıcı A03'ün deneyimlediği el kurutma cihazı.

**Yeni ve Temiz Yüzey Sunma:** Kullanıcıların temizlik algısını etkileyen bir diğer faktör ise “yeni ve temiz yüzey sunma” olarak ortaya çıkmıştır. Kullanıcılar kamusal tuvaletlerde bir hayatta kalma malzemesi olarak gördükleri tuvalet kağıdı, kağıt havlu, klozet örtüsü gibi malzemelerin yere düşme, sıçrama veya önceki kullanıcı tarafından kirletilme ihtimaline karşı kapalı olması gerektiğini düşünmektedir. Bu nedenle kullanıcılar kendilerine yeni ve temiz yüzeyler sunan kapalı tuvalet kağıtlığı, kağıt havluluk gibi ürünlerin temizlik algılarını olumlu etkilediğini belirtmiştir.

Tuvalet kağıtlığının kapalı olması gerek. Bir şey sıçrayıp sıçramadığından emin olmak istersin çünkü. Ya da yere düşüp düşmediğinden. (Kullanıcı B03)

Açıkta olanlar da çok şey değil, sifon basılıyor ki her türlü bakteri vs. oradaki en yakın yere yapışıyor. Özellikle de böyle yerlerde ben kendi kullanacağım olanını kendi selpak ya da çantamdaki hijyenik bir takım şeylerle yapıyorum. Yani buradakini kullanmıyorum. (Kullanıcı A05)

Ruloya bir şekilde birileri ıslak elle temas edebilir. Bunlar mutlaka kapaklı olmalı. Rulo açıkta olmamalı. Mutlaka kapalı bir yerde olmalı. (Kullanıcı A01)

İçinden çıkan bir kısmı var en azından tuvalet kağıdının tamamına dokunulmuyor. Sadece çekerek kullanılıyor. Çünkü eğer burayı oturup kullanıp, elini ıslatıp da tamamına dokunma fikri bende olumsuz bir etki yarattırdı. O yüzden fonksiyonel anlamda iyi görünüyor. (Kullanıcı A08) (Şekil 5.22)

Tuvalet kağıtlığının korunaklı olması da olumlu etkiledi. Çünkü bir şeyin üzerine sıçramadığını ve temiz olduğunu hissettiriyor. (Kullanıcı B03)



**Şekil 5.22 :** Kullanıcı A08’in deneyimlediği tren tuvaletinde bulunan kapalı tuvalet kağıtlığı.

**Kişisel Alan Sunma:** Kamusal tuvaletlerde bulunan ürün ve sistemlerin kullanıcıya ne kadar kişisel alan sunduğu da temizlik algısını etkileyen faktörlerden biridir. Kullanıcı A02, Kullanıcı B05 ve Kullanıcı B11 deneyimledikleri AVM tuvaletinde bulunan ve ortak yıkama alanı sunan lavabonun paylaşma fikrini güçlendirdiğini bu sebeple temizlik algısını olumsuz etkilediğini belirtmişlerdir (Şekil 5.23).

Lavabonun tasarımı beni çok olumsuz etkiliyor. Bir de rengi. Çok itici. Herkesin aynı yerde yıkaması, ortak yerde. Onun akış noktası falan. Hepsi çok keyifsiz. (Kullanıcı A02)

Bunun oluk şeklinde olması ve insanların yan yana dizilerek el yıkaması, yandaki adamın... Belki şuralardan akıyordur su. O kadar detaylı incelemedim ama sonuçta yandaki adamın yıkama suyunun sana geliyor olması ve o kadar dip dibe olmak hoş bir şey değil. Ayrı ayrı olması bence daha iyi olurdu. İnsan bir an evvel elini yıkayıp gitmek istiyor. Güzel bir şey değil bence. Tasarım olsun diye yapılmış belki, görüntü olarak da hoş ama kullanırken hiç iyi değil. (Kullanıcı B05)

Yan yanaydı ve suyun akışı iyi ayarlanmamıştı. Yan tarafta elini yıkayanın akıttığı su da benim tarafıma geliyordu. O yüzden kötü izlenimi yaratıyor (Kullanıcı B11)



**Şekil 5.23 :** Kullanıcı A02, B05 ve B11’in deneyimlediği AVM tuvaletinde bulunan lavabo.

**Geliştirilen Yöntemlere Uygunluk:** Tuvalette bulunan ürünlerin kullanıcıların kirlilik ile başa çıkmak için geliştirdiği yöntemlerin uygulanmasına izin vermemesi de temizlik algısını olumsuz yönde etkilemektedir. Ağır kapılar kullanıcıların hafif dokunuşlarla kapıyı açmasına engel olmakta, kavrama gerektiren bataryalar ve kapı topuzları herkesi aynı noktadan temas etmeye zorlamakta, çevrilerek açılan musluklar ise kavrama gerektirmekte ve ayırıcı katman kullanılarak açılıp kapatmayı zorlaştırmaktadır. Yüksek klozetler ise kadın kullanıcıların klozeti ayakta kullanmasını zorlaştırmaktadır.

Diğerinde sürekli yeniden dokunmak zorunda kalıyordun. Bunda açıyorsun ve yıkıyorsun. Benim burada peçete çekip onunla kapatma şansım var. En kötü hiç dokunmadan, belki dirsekle falan kapatma şansı var. Diğerleri ile kıyaslırsan bende daha olumlu bir etki yarattı. Ama yine fotosellileri tercih ederim. (Kullanıcı A08)

O uzun kapı kollarının olması aslında daha iyi. Uzun kol biraz daha güven veriyor insana aslında. Zor durumda kaldın mesela, yuvarlak bir topuz olduğunu düşünelim, herkes o noktaya temas ediyor. Ama uzun olduğunda en üstten veya o anda en güven veren yer neresiyse oradan tutmak mümkün oluyor. En üstten veya en alttan. Ya da kolunla itebiliyorsun işte. (Kullanıcı A12)

Kapıyı çekip de aradan kaçamıyorsun. Yukarıdan amortisörlü. Çekiyorsun, tutuyorsun. Peçeteyle tuttum. Şu büyük şey erkek tuvaletinde kapının kenarındaydı. Aldım, kapıyı açtım,



bir elimle yukarıdan tuttum, kapıyı açtım ve geçtim. Çünkü kimsenin yukarıdan tutmayacağını düşündüm. (Kullanıcı B12)

Onlardan nefret ediyorum. Ötekinde en azından elinin tersi ile şöyle itirme şansın var ama çevirmelide çok kavramak zorunda kalıyorsun. Onu peçete ile tutup çevirmek de zor oluyor ama aç-kapa olanları peçete yoksa elinin tersi ile varsa da peçete ile itip kapatabiliyorsun. (Kullanıcı B11)

Onunla ilgili bir şeyim yok fakat çok önemli bir şey var; ayakta yaptığım için tuvalet asla yüksek olmamalı. Onlara giremem. (Kullanıcı A06)

**İletişim:** Ürünlerin kullanıcı ile kurduğu iletişim de kullanıcıların kamusal tuvaletlerdeki deneyimlerini etkilemektedir. Kullanıcılar çalışma prensibinin ürünün görünümünden anlaşılmasının önemli bir unsur olarak değerlendirmektedir. Kullanıcı A07 ve A11 nasıl çalıştığından emin olamadıkları fotoselli armatürler karşısında gerginlik yaşadıklarını belirtmiştir:

Bir de fotoselli bir şeyin üzerinde fotosel işareti görmek beni mutlu ediyor. O zaman kendimi aptal gibi hissetmiyorum. Hemen bu fotoselliymiş deyip direk kullanıyorum. (Kullanıcı A07)

Bir de şeyi söyleyeyim; burada uzun boru gibi bir musluk var. Önce bulamazsın ya ışığını hani, “nerden akacak? Dokunuyor muyuz” filan diyorsun. O konuda biraz tereddüt ettiriyor. Zaten altına da tutunca çok çabuk akıyor. Hatta şöyle oluyor. birine tutup, “a bu bozuk herhalde” deyip, yandakine geçiyorsun. (Kullanıcı A11) (Şekil 5.24)



**Şekil 5.24 :** Kullanıcı A11’in deneyimlediği üniversite tuvaletinde bulunan fotoselli armatür.

Kullanıcı A13 ve B05 ise şeffaf tuvalet kağıtlığı ve kağıt havlulukların içinde ne kadar malzeme kaldığını göstermesinin hem sürprizleri elimine ettiğini, hem de içerisinde temiz bir malzeme olduğunun görünmesinden dolayı güven duygusu uyandırdığını belirtmiştir. Kullanıcı B10 ise şeffaf sabunluğun içini görmenin ve içerisinde ne olduğunu bilmenin temizlik algısını olumlu etkilediğini aktarmıştır:

Tuvalet kağıdına baktığın zaman, ne kadar kaldığını görüyorsun. Bizim alt kattakinde gözükmüyor. Bitti mi bitmedi mi? Var mı yok mu? Bu sefer dokunup araman lazım. Bunda şeffaf olması mantıklı. (Kullanıcı A13) (Şekil 5.25)

İçinde temiz bir şey olduğunu görebilmek açısından önemli. Mesela bir yerde metal bir kutunun içindeydi. Görmeden çekiyorsun ve bilmiyorsun içi pis mi, tozlu mu. Bunu görüyorsun en azından. Hem içini görüyorsun hem de kapalı. (Kullanıcı B05)

Bence içinin görünmesi güzel. İçinde ne var bilmemiz iyi. Kapalı bir sabunluk değil de şeffaf olması güzel. İçi de temiz görünüyordu. (Kullanıcı B10) (Şekil 5.26)



**Şekil 5.25 :** Kullanıcı A13'ün deneyimlediği hastane tuvaletinde bulunan şeffaf tuvalet kağıtlığı.



**Şekil 5.26 :** Kullanıcı B10'un deneyimlediği AVM tuvaletinde bulunan şeffaf sabunluklar.

**Yeni ve Temiz İlişkisi:** Araştırmaya katılan kullanıcılar kamusal tuvaletlerde yeni ve temiz ürün ve yüzeyler aradıklarını belirtmiştir. Buradaki yenilik ürünün az kullanıldığı, daha az kişi tarafından dokunularak kirletildiği anlamına gelmektedir:

Tabi ki de çok önemli çünkü daha az kullanıldığını biliyorsun. Daha ikinci haftası. Ama bir on yıl sonra pek çok insan kullanmış olacak onu ve birikecek orada pek çok şey. Mikrop ya da benzer şeyler. O yüzden ne kadar yeni o kadar hijyenik gibi geliyor bana. Belki saçma bir düşünce ama. (Kullanıcı A08)

Kullanıcı A04 kullandığı restoran tuvaletinin eski ve yıpranmış olduğunu ve bu nedenden dolayı ne kadar temizlenirse temizlensin temiz görünmeyeceğini düşündüğünü aktarmıştır (Şekil 5.27):

Kahverengi ve bej tonları. Zemin kir göstermesin diye büyük ihtimalle öyle bir şeye yönelmişler ama orda oluşmuş lekelenmelerden ziyade o kadar çok çer-çöp vardı ki yerde, ıslaklık vesaire, bir de aşınma da olmuş –malzeme kaç senedir ordaysa artık- yoğun kullanılan yerlerde renk açılmaları olmuş. Ne kadar temizlenirse temizlensin, kezzap bile döksen orayı temizlemek için, özel bir ekip bile gelse orayı böle pırıl pırıl, pür-i pak gösteremez. İster istemez o uyumsuzluğun, eskimişliğin yansımaları var. (Kullanıcı A04)



**Şekil 5.27 :** Kullanıcı A04’ün deneyimlediği restoran tuvaleti.

Kullanıcılar belirli stilleri ve ürün biçimlerini yenilik ile ilişkilendirmektedir. Kullanıcı A04 kullandığı tuvaletin dekorasyonunu “yeni nesil çizgiler” olarak tanımlamakta, Kullanıcı B12 ise köşeli bir biçime sahip klozetlerin son yıllarda üretilmiş biçimler olmasından dolayı yeni bir tuvalet algısı oluşturduğunu belirtmektedir:

Sanki o mekan yeni dekore edilmiş yeni düzenlenmiş bir alan olduğu için “daha az kullanılmıştır” gibi bir düşünce var aslında. 10 yıldır kullanılmıyor da 1 yıldır kullanılıyor gibi. Daha yeni nesil çizgiler olmasından dolayı “A tertemiz bir tuvalet” gibi hissettiriyor. (Kullanıcı A04)

Köşeliler daha güzel geliyor bana. Çünkü kare olanlar daha yeni ya, onları gördüğüm tuvaletler daha yeni ve daha temiz tuvaletler oluyor. O yüzden olabilir mesela. (Kullanıcı B12)

Kullanıcı B05 ve Kullanıcı B04 “modern” olarak tanımladıkları biçimlerin klasik ürün biçimlerine kıyasla yeni yapılmış tuvalet algısını güçlendirdiğini, bu nedenle de temizlik algısı üzerinde olumlu etkisi olduğunu ifade etmiştir:

Şöyle bir algı oluşuyor aslında, doğru bir algı da değil de, modernse temizdir diye düşünüyorsun. Bu modern şeyler insana şöyle düşündürüyor: “Ha burası iyidir”. Yeni

yapılmış diyorsun. Bence olmaması lazım öyle bir şey ama ben de öyle düşünüyorum. Doğruya doğru. (Kullanıcı B05)

Modern olan tabi ki göze hoş geliyor. İlk başta biraz daha hijyenik de gelebiliyor yani. O algıyı güçlendiriyor. Şu şekilde eski tip bir şey göze hoş gelmiyor, hijyenik de gelmiyor. (Kullanıcı B04)

Kullanıcı B09 ise belirli rezervuar tiplerini temizlik algısı bakımından kıyaslanması istendiğinde gömme rezervuarların daha yeni tuvaletlerde bulunduğunu düşündüğü, bu nedenle de temizlik algısını olumlu etkilediğini aktarmıştır:

İlki bence. Ben hep şöyle düşünüyorum sanırım: ‘Bunu yaptıysa bu yeni bir tuvalettir’. Bu algı olduğu için kesinlikle. Bana verdiği yeni tuvalet izleniminden. Daha az kullanılmış olduğuna inanmak istiyorum. ... Sanırım bende daha son zamanda yapılan şeylerin daha hijyenik olduğuyla ilgili bir algı var. Hem daha lüks ve yeni. Hem de daha az kullanılmış gibi geliyor bana. O yüzden daha çok hoşuma gidiyor galiba. (Kullanıcı B09)

**Çağrışımlar:** Kullanıcılar kamusal tuvaletlerde fiziksel çevreyi değerlendirirken daima karşılaştırmalar yapmaktadır. Kamusal tuvaletlerde kullanılan malzeme ve renklerin kullanıcıda yarattığı çağrışımlar temizlik algısı üzerinde de etkili olmaktadır. Bu çağrışımlardan en güçlüsü kamusal tuvaletlerin sürekli karşılaştırıldığı ve asla temizlik ve güvenilirlik düzeyine erişemediği ev ortamı ve ev tuvaletleridir. Kullanıcı B05, Kullanıcı A07 ve Kullanıcı A08 “ev gibi” şeklinde tanımladıkları tuvaletlerin deneyimlerinde olumlu etki yaptığını ve temizlik algılarını güçlendirdiğini belirtmiştir.(Şekil 5.28, Şekil 5.29 ve Şekil 5.30)

Buradaki olumlu yön ne biliyor musun, burası kamusal alandan ziyade sana sanki evindeymişsin gibi bir his veriyor. Ev tuvaleti gibi burası. Evlerde hani küçük bir tuvalet olur ya misafir için, burası onun gibi. O yüzden güzel bir his veriyor. Temiz de. Lavabosu filan da normal ev lavabosu gibi. Kamusal alan hissi vermiyor. Güzel o yüzden. (Kullanıcı B05)

Oranın tuvalet olduğunu unutturan malzemeler daha çok hoşuma gidiyor benim. Koltuk olsa oturabilirsin bile orda. Duvar kağıdını da sevdim ben. Biraz ambiyans da yarattığı için ‘ev ortamıymış, tuvalet değilmiş’ hissi de yaratıyor. (Kullanıcı A07)

Bir de çok oda gibi. Kendi evinizdeymişsiniz hissi de yaratıyor. Bir de sizden başka kimse giremiyor. Sadece klozet var. Kilitliyorsun, pisuar yok ve sana ait mekan. O yüzden güzeldi. (Kullanıcı A08)





**Şekil 5.28 :** Kullanıcı B05'in deneyimlediği poliklinik tuvaleti.



**Şekil 5.29 :** Kullanıcı A07'nin deneyimlediği otel lobi tuvaleti.



**Şekil 5.30 :** Kullanıcı A08'in deneyimlediği restoran tuvaleti.

Kullanıcı A01 deneyimlediği restoran tuvaletinde bulunan PVC kapının ona eski evlerdeki alaturka tuvaletleri hatırlattığını ve bu nedenle temizlik algısını olumsuz etkilediğini belirtmiştir (Şekil 5.31). Kullanıcı, kamusal tuvaletlerde de ahşap gibi sıcak malzemeler kullanılmasının oranın tuvalet olduğu algısını kıracağını da eklemiştir.

Hani eski evlerde banyo ve alaturka tuvalet kapıları diğer kapılardan farklıdır; ince uzundur ve üstte küçük bir penceresi olur. Bu bana onu anımsatıyor. Bu tam alaturka tuvalet kapısı tipi. Oradan bir bağlantı kurdum. İşte ben banyo ve tuvaletin ıslak mekan olması algısından hoşlanmıyorum. Evin bir parçası bir odası gibi olsun. Ben mesela tuvalette gazeteliğin olmasını seviyorum. Oda gibi olması, dolap olması vs. Kamusal alanda da ahşap vs. gibi sıcak malzemeler kullanılınca bu algı kırılıyor. (Kullanıcı A01)





**Şekil 5.31 :** Kullanıcı A01’in deneyimlediği restoran tuvaleti.

Kullanıcı A03 ise deneyimlediği AVM tuvaletinde bulunan çiçeklerin mekanın tuvalet olduğu algısını kırarak temizlik algısını olumlu yönde etkilediğini belirtmiştir. (Şekil 5.32)

Buranın tuvaletim ben diye bağırın bir yer olmaması anlamında iyi. Çok hijyenik olsun her şey beyaz olsun istemem. Çiçekler saçma ama iyi. Renk katmış. Girişte sana o havayı vermesi iyi olmuş. (Kullanıcı A03)





**Şekil 5.32 :** Kullanıcı A03’ün deneyimlediği AVM tuvaletinin girişinde bulunan çiçekler.

Kullanıcı A11 beyaz seramik karoların kirli izlenimi verdiğini fakat doğal taşlar veya mozaiklerin kendisini lüks bir otelde gibi hissettirdiğini belirtmiştir. Kullanıcı A01 ise kamusal tuvalet deneyimini “hijyen savaşı” olarak nitelendirmiş ve “gerçek savaşçılar” olarak tanımladığı temizlik malzemelerini görmenin tuvalet algısını güçlendirdiğini aktarmıştır (Şekil 5.33).

Bana mesela fayans hep pismiş gibi gelir. Neden bilmiyorum ama o beyaz fayanslar hep pis algısı yaratır. Bu tip granit gibi olan malzemeler, doğal taşlar ve mozaikler hoşuma gidiyor. Beni oteldeymişim gibi, lüks bir mekandaymışım gibi hissettiriyor. (Kullanıcı A11)

O biraz hırpani bir algı yaratıyor. O görülme, saklı gizli olsa daha iyi olur. Zaten birebir hijyen savaşı veriyorsun orda ve asıl savaşçıları görüyorsun filan, bu değişik bir şey tabi. Sana oranın tuvalet olduğunu hatırlatıyor. (Kullanıcı A04)



**Şekil 5.33 :** Kullanıcı A01'in deneyimlediği restoran tuvaletinde lavabonun altında temizlik malzemeleri görünüyor.

**Kalite ve Dayanım:** Kullanıcılar ortamın temizliğini değerlendirirken malzeme kalitesini ve dayanımını da göz önünde bulundurmaktadır. Plastik malzemenin kullanıldığı ürünler ucuz ve kalitesiz, metal ise kaliteli ve dayanıklı olarak tanımlanmakta, plastik malzeme temizlik algısını olumsuz etkilerken, metal malzeme bu algıyı güçlendirmektedir.

Metal daha iyi bence. Ben plastik malzemeleri sevmiyorum ya. Kalitesiz hissi veriyor. Görünüş olarak da hoş değil. Dandik. Kalitesiz hissi veriyor plastik. En kaliteli plastiği de kullansa. (Kullanıcı B05)

Metal olunca daha şık duruyor. Plastik olunca daha basit görünüyor. Ve nedense basitlik de bir pis algısı uyandırıyor bende (Kullanıcı B06)

Plastikle kıyaslarsan tabi metal daha iyi. Daha sağlam bir görüntüsü var. (Kullanıcı B07)

Bu tür alanlarda metal olduğu zaman bir kalite daha üstü gibi görünüyor. Ötekisi çok daha kolay deforme olabilecek bir şey. (Kullanıcı A05)

Plastik sevmiyorum. Metal daha iyi. Plastik çünkü erken deforme oluyor ve ne kadar temiz olsa da lekeli gibi duruyor. Tuvalet kağıtlığı için de aynı şey geçerli. Olabiliyorsa seramik yoksa metal olmalı. Çünkü yıpranıyor plastikler. (Kullanıcı B12)

Tuvalette kullanılan malzemelerin kalite ve dayanımları aynı zamanda mekana gösterilen özenin bir göstergesi olarak da algılanmakta ve bu yönüyle de temizlik algısını etkilemektedir.

#### 5.3.4.2 Mekan ve Ürün Yerleşimi

Kamusal tuvaletlerde bulunan ürün ve sistemlerin yerleşimi, birbirine olan konumu ve yerden yüksekliği de kullanıcının eylemlerini gerçekleştirdiği fiziksel çevrenin bir ögesidir ve kullanıcının temizlik algısını etkilemektedir. Ürünlerin mekan içindeki yerleşimi ve birbirine olan konumu kullanıcıların kamusal tuvalette hareket alanını, eylem sırası içindeki hareketini, ürün ve malzemelere erişimini belirlemektedir. Kullanıcı ifadeleri nesneler, yüzeyler ve eylemler arasında bir temizlik hiyerarşisi ve sınıflandırma olduğunu ve bir sınıftan diğerine geçiş veya temasın kirlenmeye neden olabileceğini de ortaya koymuştur.

**Hareket Alanı:** Kullanıcılar, kendilerini kamusal tuvaletlerde bulunan ürün ve yüzeylerle temastan koruyabilmek için yeterli hareket alanına ihtiyaç duyduklarını ve dar alanların temizlik algılarını olumsuz yönde etkilediğini dile getirmektedir.

Şeyi düşünüyorsun; çıkacaksın diyelim, geri doğru çekilmen gerekiyor. Bu sefer acaba oradaki diğer şeylere değer miyim diye düşünüyorsun. Burada da öyle bir sıkıntı var. Genel anlamda mekan dar. Tamam temiz ama yine de aklına şey geliyor; geri hareket ederken etrafa değme olasılığın var. Rahat hareket edemediğin için bu hijyen algını olumsuz etkiliyor. (Kullanıcı B05)

Kullanıcı A03 kabinde bulunan çöp kutusunun yerinin doğru olduğunu dile getirmektedir. Çöp kutusunun klozetin yanında değil de karşıda olması kullanıcıya güvenli bir hareket alanı sağlamakta ve çöp atarken temas riskini ortadan kaldırmaktadır. (Şekil 5.34) Kullanıcı B12 de yine aynı şekilde çöp kutusunun klozetin karşısında bulunması gerektiğini belirtmekte, klozetin yanında bulunan çöp kutusunu kullanırken elinin kirleneceğini düşünmektedir. (Şekil 5.35)

Bunun yeri doğru bence. Kapı açılıyor, klozetten çektim ben. Klozette oturuyorsun, bu da bu tarafta, daha rahat bir yerde, görebileceğin bir yerde. Klozetin sağına soluna sıkışırsa ona bir şey atmak için çarpma sürtünme olasılığın artıyor. (Kullanıcı A03)

Şu mesela burada durmamalı. Ben bunu belki kullanmayacağım ama elim buna çarpabilir. Şu da yanlış yerde. Bu da yanlış yerde. Bir kere bu niye burada? Buna-çöp kutusu- ben ayak basıp açmıyor muyum? Bunu karşıya koysa ya. Bunu da şuralara koysa. Bunların ikisi bence yanlış yerde. Dibe sokulmuş ve onların içine bir şey atmam veya almam için elimi pisletmem lazım. (Kullanıcı B12)



**Şekil 5.34 :** Kullanıcı A03'ün deneyimlediği üniversite tuvaletinde, çöp kutusunun klozetin bulunduğu yerden görüntüsü.



**Şekil 5.35 :** Kullanıcı B12'nin deneyimlediği restoran tuvaletindeki kabin yerleşimi.

Kullanıcı A12 lavaboda elini yıkarken rahat bir mesafeye ihtiyaç duyduğunu belirtmekte ve deneyimlediği tuvalette bu mesafeyi ideal olarak değerlendirmektedir (Şekil 5.36). Kullanıcı B07 ise lavaboya uzak olan sabunluğa uzanırken kravatının lavaboya değmesi riskinin oluştuğunu aktarmaktadır (Şekil 5.37).

Elimi yıkadığım zaman batarya çok geride veya önde olmadığı sürece bir sıkıntı olmaz. Bu da normal standartta. Fena değildi. Etrafa veya üzerime sıçratmıyor. Geride olduğu zaman lavabonun dışına çıkıyor. Bana çok yakın olduğu zaman da aynı şekilde üzerime sıçırıyor. Elimini yıkarken bir boşluk, rahat bir mesafe bırakması gerek. Hem yükseklik olarak hem de



bana olan mesafesi olarak. Bazıları çok aşağıda oluyor mesela iyice lavabonun içine girmek zorunda kalıyorsun. Bazıları çok yüksekte oluyor ve çok fazla su sıçrıyor. Bazılarına da hiç bir sorun yaşamıyoruz. (Kullanıcı A12)

Bence biraz uzak kalıyor. Sabunluğa basmak için uzanmak zorunda kalıyorsun. Eğer kravatın varsa değme riski oluyor. Yakın olursa da elini kolunu çarpabiliyorsun. (Kullanıcı B07)



**Şekil 5.36 :** Kullanıcı A12’nin deneyimlediği AVM tuvaletinde bulunan lavabo ve batarya.



**Şekil 5.37 :** Kullanıcı B07’nin deneyimlediği plaza tuvaletinde bulunan lavabo.

Kullanıcı A13 ise deneyimlediği üniversite tuvaletinde yer alan çöp kutusunun bulunduğu yerden dolayı kendisini “hamle” yapmaya zorladığını aktarmaktadır (Şekil 5.38):

Kullanışlı değil. Şunların karşı tarafında durmalı. Çünkü kapının hemen girişinde ve bunun hemen karşısında. İki kapının arasında. İster istemez ona dokunmamak için hamle yapmak gerekiyor. Yani ayak altında bir yerde duruyor. (Kullanıcı A13)



**Şekil 5.38 :** Kullanıcı A13’ün deneyimlediği üniversite tuvaletinde kabin kapısının önünde konumlanan çöp kutusu.

Kamusal tuvaletlerde bulunan ürünlerin birbirlerine olan konumu kullanıcıların eylem sırası içindeki hareketlerini de belirlemektedir. Kullanıcı A04 çıkış kapısının hemen yanında bulunan gizli çöpün kapıyı elini kuruladığı kağıt havlu ile açarak, sonrasında kağıt havluyu kolayca atmasına olanak sağladığını aktarmıştır. Kullanıcı A05 ise çöp kutusunun yerinin ve kullanım şeklinin tuvaletteki eylem sırasına uymadığını dile getirmektedir.

Lavabonun altında gizli bir çöp sistemi var. İçine atıyorsun tezgahın ve hemen yanında kapı var. Burada elini yıkadın, kağıdını aldın, kapıyı açıyorsun. Her şey peşi sıra geliyor. Biraz

kapının mesafesi ile de ilgili. Buraya peçeteyi attıktan sonra hafif bir dokunuşa çıkıp gidebiliyorum. (Kullanıcı A04)

Klozeti kullanırken kullandığın malzemeyi önce atmalısın ki ondan sonra derlenip toparlanabilesin. Kalkıp da onu basıp atmak, saçma bir aksiyonun içine giriyorsun. Ya bulunduğu yer yanlış uzanıp basabilsen ama kabinin küçüklüğünden kaynaklı alan da yok. (Kullanıcı A05)

**Nesneler Ve Eylemler Arasında Temizlik Hiyerarşisi:** Nesneler ve Eylemler arasındaki temizlik hiyerarşisi bir nesne veya eylemin diğerine göre farklı bir kirlilik düzeyine sahip olması ve bu nesne ve eylemlerin kullanıcılar tarafından sınırlarının belli ve ayrı kalması isteğini ifade etmektedir. Örneğin Kullanıcı B09 kamusal tuvaletlerde boşaltım ve yıkama eylem alanlarından farklı bir makyaj alanının olmasını doğru bulmakta ve burayı tamamen arınmış bir alan olarak değerlendirmektedir (Şekil 5.39). Kullanıcı A03 ise yıkama ve boşaltım alanlarını temiz ve kirli kısım olarak tarif etmekte ve ayrı olmaları gerektiğini söylemektedir. Kullanıcı A13 ise kullandığı hastane tuvaletinden deneyimlerini not aldığı kartlarda, lavabo ve tuvaletin aynı ortamda bulunmasının doğru olmadığını düşündüğünü aktarmaktadır:

Çok güzel. Mesela el yıkadıktan sonra ayna olan bir yer var. O kısmın da ahşap olması çok güzel. Böyle bir alan olması da çok güzel. Çünkü elini yıkadığın yer ıslak. Oraya çantayı koyup da makyaj malzemeni çıkaramazsın. Burası tamamen arınmış ve temiz bir yer bence. (Kullanıcı B09)

Bu anlamda burası iyi, temiz kısım, kirli kısım şeklinde ikiye ayrılmış gibi gözüküyor, o bence çok önemli. (Kullanıcı A03)

Hastane gibi temizliğin önemli olduğu bir mekanda tuvalet ve lavabonun aynı ortamda kullanılmasının doğru ve temiz olmadığını düşünüyorum. (Kullanıcı A13)



**Şekil 5.39 :** Kullanıcı B09'un deneyimlediği AVM tuvaleti.

Yıkama ve boşaltım alanları farklı kirlilik düzeylerine sahip olduğu gibi bunların çöpleri de farklı kirliliktedir:

Herhangi başka bir çöpü attığın değil sadece kuruladığın bir şeyi attığın alanla her türlü çöpü atabildiğin bir alanın ayrı olması daha rahat kullanmana neden oluyor. (Kullanıcı A05)

Kamusal tuvalette gerçekleştirilen yıkama ve boşaltım eylemlerinin sınırlarını çizmekte ve bu sınırlara girmeyen bebek bakımı ve abdest gibi eylemlerin tuvalette gerçekleştirilmesinden rahatsızlık duymaktadır.

Eğer mescit falan olacaksa onlar ayrı bir yerde olmalı ya da insanlar çocuğunun altını filan temizleyecekse. Onların hepsi ayrı yerlerde ve kapalı olmalı. O beni rahatsız ediyor mesela. (Kullanıcı A02)

Çünkü bana göre çok pisti. Temizlik o şekilde olmuyor. Daha da pisletiyor aslında. Bir de benim elimi yıkayacağım yerde ayağını yıkıyor olması zaten midemi bulandırdı. Ben onu görmek zorunda değilim. O kadar kalabalık kişinin arasında, hem dar hem de etekleri uzundu o hanımın, ayağını kaldırıyor olması. (Kullanıcı B03)

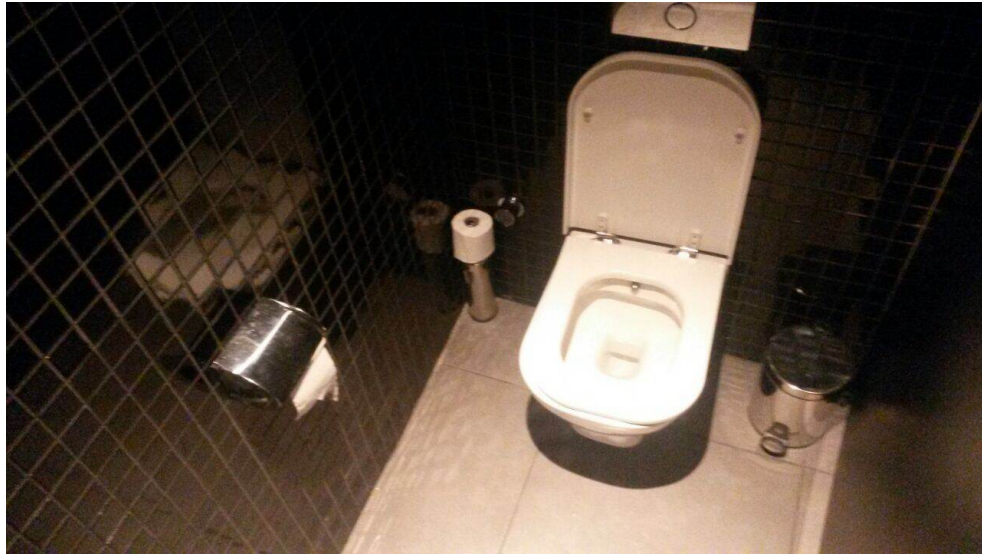


Kamusal tuvalette bulunan nesnelerin, özellikle de hayatta kalma malzemesi olarak değerlendirilen tuvalet kağıdının kirli bir şeyin yanında durması bu malzemenin de kirlenmesine yol açmaktadır:

Şunu söyleyebilirim mesela; şu fırçanın üzerinde duran tuvalet kağıdı beni delirtiyor. Neden delirtiyor. Çünkü onu oradan alıp buraya geliyor ya biliyorum onu. Yürüyor Allah yürüyor! Tuvalet kağıdında bütün mikroplar. (Kullanıcı A02) (Şekil 5.40)

Tuvalet kağıtlığı da beni negatif etkileyen şeylerden biri. Bu da sürünüyor her bir tarafa, ucu. Kağıtlığın altına çöp kovasını koymuş olması ayrı bir şahane bir durum. Bu çok küçük bir alan zaten. (Kullanıcı A05) (Şekil 5.41)

Dikkatimi çeken en önemli şey tuvalet kağıdı rulosunun klozetin kenarına iliştirilmiş olmasıydı. Kim orada duran tuvalet kağıdını kullanır ki? Neyse ki yanıma mendil almıştım! (Kullanıcı A06) (Şekil 5.42)



**Şekil 5.40 :** Kullanıcı A03'ün deneyimlediği sinema tuvaletinde tuvalet fırçasının üzerinde duran tuvalet kağıdı rulosu.



**Şekil 5.41 :** Kullanıcı A05’in deneyimlediği AVM tuvaletinde birbirine yakın konumda bulunan çöp kutusu ve tuvalet kağıtlığı.



**Şekil 5.42:** Kullanıcı A06’nın deneyimlediği üniversite tuvaletinde klozet kapağının arkasına sıkışmış olarak duran tuvale kağıdı rulosu.

Kullanıcı ifadelerinden anlaşıldığı üzere nesnelerin birbirlerine olan konumu kadar düşey konumları ve yerle olan temasları da önemlidir. Kullanıcı A13 yerle temas etmeyen çöp kutusunun altının kolay temizleneceği ve temiz kalacağını düşünmektedir (Şekil 5.43). Kullanıcı A11 ise alaturka tuvaletteki maşrapanın yerde durduğu için pis olduğunu belirtmiştir (Şekil 5.44).

Görüntü olarak çok hoş değil ama belki işlev açısından o şekilde düşünülmüş olabilir. Biraz yüksekte olunca temizlik daha kolay yapılır diye. Yere temas edenlerde bu problem var. Sürekli altına su kaçıyor ve orada pisliğin olduğunu düşünüyorum ben açıkçası. Duvara monta olsa, yere temas etmese onlar daha temiz. (Kullanıcı A13)

Koyu renk daha az temiz... Pardon şöyle diyeyim; koyu renk bir şey daha temiz gibi algılanabilir ilk başta, açık renk daha gösterir. Ama dediğim gibi yine de yerde durduğu için pis. (Kullanıcı A11)



**Şekil 5.43 :** Kullanıcı A13'ün deneyimlediği metro istasyonu tuvaletinde bulunan duvara monte edilmiş çöp kutusu.





**Şekil 5.44 :** Kullanıcı A11'in deneyimlediği alaturka tuvalette bulunan maşrapa.

Yüzeyler konumlarına göre olduğu kadar açılarına göre de farklı kir düzeyine sahip olabilmektedir. Kullanıcı A06 kamusal tuvalette yatay yüzeylerin dikey yüzeylere göre daha kirli olacağını düşünmektedir:

Şöyle, dışarıdakine kahve bardağını koydum mesela. İnsanlar makyaj yapıyordu, üstlerini başlarını, ayakkabılarını değiştiriyorlardı. Onlar kullanıyordu ama ben yine de askı olmasını tercih ederim çünkü yatay yüzeylerin dikey yüzeylerden daha kirli olacağını düşünüyorum. Ama bardağı kullanmak için mecbur kullandım. (Kullanıcı A06)

### 5.3.5 Bakım ve İşletme

Bakım ve İşletme kategorisi bir kamusal tuvaletin ait olduğu kurum ve işletmenin kamusal tuvaletlere yaptığı yatırım, uyguladığı bakım ve temizlik hizmetlerini ifade etmektedir. Bakım ve İşletme kamusal tuvaletlerde fiziksel çevrenin görünümünü etkilemekte dolayısı ile kullanıcının temizlik algısı üzerinde de etkili olmaktadır:

Mesela alışveriş merkezlerinin tuvaletlerine baktığımız zaman çok yoğun popülasyonun kullandığı tuvaletler ama kendimi en rahat hissettiğim yerler oralar oluyor. Devamlı birilerinin eli üzerinde. Belirli bir saat aralığında, yarım saatte bir mesela gelirler, çöpleri boşaltıp klozeti vb. temizleyip bırakıyorlar. Böyle sürekli temizlenmesi içimi rahat ettiriyor. Bu görünüşe de yansıyor zaten. Herhangi bir deformasyon da olmuyor bakım olan yerde. (Kullanıcı A04)

Kırılıyor ediyor, hiçbir şekilde değiştirilmiyor. Aylar geçiyor, hiç öyle bir şey yok. Elinde kalabiliyor her şey. Sifona bastığında üstündeki kapağın olduğu gibi çıktığını biliyorum. ... Ücra bir kasabada bakımsız bir yermiş izlenimi veriyor. Burası İstanbul'un göbeğinde çok önemli üniversitelerden birinin tuvaleti, olmaması gereken bir şey. (Kullanıcı A05)

Kullanıcılar kamusal tuvalete yapılan yatırımın ve düzenli bakımın tuvalete gösterilen özenin bir göstergesi olduğunu düşünmektedir. Alışılmışın dışında tasarımlar çabanın ve özenin; alışılmış, sıradan ürünler ise tuvalete özen gösterilmediğinin bir kanıtı olarak kabul edilmektedir:

Yeni ve farklı olan bir şey ilginç geliyor insana. Yeni bir deneyim sonuçta. Temizlikle ilgili de şöyle bir şey olabilir; içeriye ilk girdiğinde 'böyle tasarımı olduğu için temizdir' diyemeyiz ama psikolojik olarak 'bu mekanda hiç görmediğim ilginç bir şey kullanmışlar demek ki burayla ilgileniyorlar' diyebilirim. (Kullanıcı A12)

Biçimlerin dilleri olduğunu düşünüyorum. Klozet için ata tip diyebileceğimiz bir model. Klozet denildiğinde ilk çizilebilecek model bu. Çok standart olması, her yerde aynı modelin var olması özenle seçilmemiş olması kanısını oluşturuyor. Hijyen konusunda da kötü etkiliyor. (Kullanıcı A14)

Yani şu sabunluğu görmesem daha hijyenik algılayabilirim. Sanki bu "önem verilememiş" şeklinde düşündürebiliyor insana. Özensiz bir yermiş gibi. (Kullanıcı B02)

Birbiriyle uymayan defolu ürünler gibi görünen ürünler kullanılmış. Bu da memnun etmiyor beni. Vasat bir tuvalet olduğunu görüyorum. Pis olduğu algısını veriyor. Yerlere de zaten pisik birikmesin diye, suyu ve pisliği tutsun diye halı sermişler. Onu kaldırmak da çok zordur. Ne kadarda bir temizleniyor, nasıl temizleniyor o bir muamma. Tamamen orayı temizleyen az çalışsın, tuvalet az temizlensin mantığı ile yapılmış. O da beni olumsuz etkiliyor. (Kullanıcı A09)

Yerde gazete gibi bir doku var. Bence şık. Evet koyu ama şık. Yerlerde atılmış kağıt vs. de yok. O da temiz algısı uyandırıyor. Şey gibi; tuvalete özen göstermişler o zaman temizliğine de özen gösterirler algısı oluyor. ... Aslında şık oluşu ve tarzıyla da ilgili bir algı. Dediğim gibi tuvaletine özen göstermiş bir mekan temizliğine de özen gösteriyordur diye düşünüyorum. Salaş değil. Salaştan kastım Ne bileyim. Duvarlarda küçük karolar vardır. Daha ıslak olur. Taşları daha eski olur. Bu ama tarz olmaya çalışmış bir tuvalet. Burada bir çaba var. Salaş mesela benzinci tuvaleti gibi. Sıradan, her yer fayans, her yer plastik... (Kullanıcı B06)

Kullanıcı A10 tuvalette gördüğü farklı tasarımların hijyen algısını olumlu etkilediğini ve mekana gösterilen özenin bir kanıtı olduğunu ifade ederken Mercedes ve Şahin marka otomobil kıyaslaması yapmıştır:

Eviye bataryası aslında bu. Mesela otelle kıyasladığında köşeli bir tasarım, fotoselli bir batarya. Güzel geliyor insanın gözüne. Alışlagelmiş bataryalar var, her yerde gördüğün bir şey. Öbürü hijyen algısını etkiliyor ya. Neden etkilemesin? Şimdi karizmatik bir kere... Ne kadar temiz olursa olsun şahine bindiğini düşün. Çok temiz bir şahine binmekle çok pis bir Mercedes'e binmek arasında nasıl bir fark vardır? Sonuçta bindiğin Mercedes işte. Daha lüks daha yeni tasarımlar mekana özen gösteriliyormuş hissi yaratıyor. (Kullanıcı A10)

Tuvalette ne kadar sık temizlik yapıldığı, temizlik hizmetinin niteliği, kullanılan temizlik malzemesi kadar temizliği yapan görevlilerin görünümü de kullanıcıların temizlik algısını etkilemektedir:

Sürekli temizliği yapılmalı ve dezenfekte edilmeli. Ve her anlamda temizlenmeli. Sadece yere su döküp paspas yapmak değil. Gerçekten klozetin kapağını, sabunluğu vb. her yeri temizlendiği zaman ancak temiz olabilir mi gibi geliyor. (Kullanıcı A11)

Gördüğüm kişiye bağlı aslında. Gördüğüm kişinin üzerindeki kıyafete bakarım ben. Kendi temizse orayı da temiz tutar. Ama bazısına bakıyorsun, dizlerinden aşağısı lekeli, pis. O zaten pis bir adam burayı ne kadar temizleyebilir ki. Halının altına kiri süpürmek gibi bir şey yapabilir yani. (Kullanıcı A13)

Burada çünkü sabah girdiğim için temizdi. Yeni temizlik yapılmıştı ve çamaşır suyunun olması bende hep hijyenik bir duygu yaratır. O iyi bir şey bence. Daha bir temiz geliyor o zaman bana. Daha güvenilir geliyor. (Kullanıcı A02)

Temizlik hizmetlerinin belirli bir düzende ve belirli yöntemlerle gerçekleştirilmesi ve kurumsal düzeyde denetlenmesi de kullanıcıların temizlik algısını olumlu etkilemektedir. Tuvaletin ne şekilde temizlendiğini gösteren bilgilendirici yazılar ve temizlik saati ve temizlik görevlilerinin imzaları bulunan levhalar da kullanıcıların tuvaletin temizliği konusunda ikna olmasına katkıda bulunmaktadır:

Daha detaylı temizlik yapılması lazım. Oralarda levhalar asılabilir eğer çok büyük bir çabaları varsa. Opet falan yapmıştı zamanında, 'Tuvaletimiz şöyle temizlenmektedir, böyle temizlenmektedir' diye. Bunlar etkiliyor beni açıkçası. Sürekli de başı bağlı ve güler yüzlü temizlikçiler olmalı. Kendi hijyenine de dikkat eden insanlar olmalı bunlar. Onların imajı da düzgün olmalı çünkü kendi hijyenine özen gösteren orayı da özenli temizler. (Kullanıcı A02)

Lavabolar fotoselli değildir ve sabunluklar mekana entegre olmayan, satın alınmış, ambalajlı plastik sabunluklardır. Aynalara hijyen vurgusu yapma amaçlı asılmış, temizlik saatlerini ve kimyasal temizlik maddelerini gösteren dövizler ise hijyen konusunda sebepsiz bir güven duygusu oluşturmuştur. (Kullanıcı A14)

Kamusal tuvalete gösterilen özen, düzenli bakım ve temizlik hizmeti fiziksel çevrenin görünümünü etkilemekte ve kullanıcının temizlik algısı üzerinde de etkili olarak kamusal tuvaletlere özgü eylemlerinde belirleyici rol oynamaktadır.

## 5.4 Sonuç

‘Bulgular ve Analiz’ bölümünde araştırmaya katılan kullanıcıların profilleri ve deneyimledikleri tuvaletler çizelgeler ile sunulmuş, ardından görüşme verileri ve kültürel sonda paketlerinde bulunan hikaye kartlarındaki verilerin analizi sonucu bir kuramsal model ortaya konmuştur. Analiz sonuçlarına göre ortaya konan kuramsal modelde yer alan beş kategorinin birbiri ile ilişkileri açıklanmış ve bu beş kategori ve bunların alt kategorileri kullanıcı ifadeleri ile desteklenerek açıklanmıştır.

Araştırmaya katılan kullanıcıları kamusal tuvaletlere özgü eylemleri bu kuramsal modelin merkez kategorisini oluşturmaktadır. Kullanıcılar kamusal tuvaletlerde kendilerinden önceki kullanıcının izini sürmekte, tuvaletin temizliğini değerlendirmekte ve kendilerinden sonraki kullanıcıyı da düşünmektedir. Bu süreç kullanıcıların bilgi ve fikirlerinin, sosyal ve kültürel altyapılarının, önceki deneyimlerinin ve beğenilerinin rol oynadığı karmaşık bir gözlem, fikir yürütme ve sonuç çıkarma sürecidir. Bu süreç sonucunda kullanıcılar kamusal tuvaletlere dair isteklerini gerçekleştirmek ve endişelerinden kurtulmak için bir takım yöntemlere ve uygulamalara başvurmaktadır. Kullanıcılar kamusal tuvaletlerde teması bir kirlenme biçimi, hatta önceki kullanıcı ile kurulan ten teması olarak algılamakta ve sonuç olarak bu yöntem ve uygulamaların temelinde temastan kaçınma yer almaktadır. Kamusal tuvaletlerin algılanan temizliği kullanıcıları seçimler yapmaya, ödünler vermeye, önlemler almaya, temastan kaçınmak için farklı kullanım şekilleri geliştirmeye ve temas edebilmek için dokunulmamış ve temiz yüzeyler yaratmaya itmektedir. Bu süreçte kullanıcılar karşılına çıkan fırsatları değerlendirmekte ve yaratıcı çözümler üretmektedir. Bu yöntem ve uygulamaların bazıları anlık tepki ve çözümler iken bir çoğu üzerinde düşünülmüş, zamanla geliştirilmiş ve ustalık kazanılmış yöntemlerdir. Yöntemlerin uygulanmasında kullanıcının deneyimi ve fiziksel becerileri önem kazanmaktadır.

Kamusal tuvaletlerin mekan tasarımı ile burada yer alan ürünler ve sistemler kullanıcının kamusal tuvaletlere özgü eylemleri için koşulları oluşturmakta ve temizlik algısı üzerinde belirleyici rol oynamaktadır. Bakım, özen ve temizlik hizmetleri de fiziksel çevreyi etkilemektedir. Mekan ve ürün tasarımı ve yerleşimi kullanıcının temizlik algısını etkilemekte, temizliğe dair mesajlar iletmekte, kanıtlar sunmakta, önceki kullanıcının birer vekili olmakta ve hem geliştirilen yöntemleri şekillendirmekte hem de bu yöntem ve uygulamalara aracılık etmektedir. Fiziksel

evre kategorisi açıklanırken ürün-kullanıcı etkileşimi, ürün iletişimi, ürün geometrisi, renk, doku ve malzeme, aydınlatma, ürün ve mekan yerleşiminin kullanıcının temizlik algısını hangi mekanizmalar üzerinden etkilediği ve geliştirilen yöntemlerin uygulanmasında nasıl rol oynadığı ortaya konmaya çalışılmıştır.



## **6. SONUÇ**

### **6.1 Giriş**

Tezin sonuç bölümünde araştırma verilerinden elde edilen bulgular ve analiz sonuçları araştırma soruları çerçevesinde ele alınarak, tezin alt yapısını oluşturan alanyazın ile bağlantıları değerlendirilmiştir. Ayrıca araştırmanın benimsediği yöntem ve yaklaşım bakımından hem tasarım araştırmaları hem de diğer alanlarda mahrem araştırma ortamlarında gerçekleştirilecek çalışmalara nasıl bir katkıda bulunacağı tartışılmıştır. Son olarak araştırmanın kısıtları ele alınmış ve gelecekte yapılacak çalışmalara ilişkin önerilere yer verilmiştir.

### **6.2 Türkiye’de, Şehirli ve Eğitimli Kullanıcıların Temizlik Algısının Şekillenmesinde ve Güncel Hijyen Pratiklerinin Oluşmasında Rol Oynayan Faktörler**

Türkiye’de şehirli ve eğitimli kullanıcıların temizlik algısının şekillenmesinde ve güncel hijyen pratiklerinin oluşmasında rol oynayan faktörlerin ortaya konulabilmesi için detaylı bir literatür araştırması gerçekleştirilmiştir. Mevcut temizlik kavramı ve hijyen pratiklerinin nasıl bir süreçten geçtiği ele alınarak bu süreçte rol oynayan toplumsal ve kültürel faktörler araştırılmıştır. Bu kapsamda öncelikle Batılı toplumlarda tarihsel süreçte temizlik kavramının nasıl oluştuğu, nasıl ve hangi nedenlerle değişime uğradığı ve beraberinde nesneler dünyasının nasıl şekillenip değiştiği ele alınmıştır. Batılı toplumların incelenmesinin sebebi günümüz Türkiye’sinde kullanılan banyo ve tuvalet gereçlerinin büyük bölümünün Batılı toplumların temizlik anlayışı ve atıklarla başa çıkma yöntemlerini yansıtmasıdır. Türk toplumunun temizlik kavramı açısından Batılı toplumlardan nasıl farklılaştığı ve mevcut banyo ve tuvalet gereçlerinin Türkiye’de günlük yaşamın bir parçası haline nasıl geldiğini anlamak açısından Batılı toplumların süreç ve bakış açısına yer vermenin önemli olduğu düşünülmüştür.

Araştırma sonucu toplumların temizlik kavramı ve güncel hijyen pratiklerinin oluşmasında birçok farklı etkenden söz edilebileceği görülmüştür. Bunlar tezin ikinci

bölümünde de tartışıldığı üzere, tarih boyunca insan bedeni, hastalığın sebeplerine dair düşünceler, dini inanışlar, toplumsal yapılanma ve bilimsel açıklamalar çerçevesinde şekillenmiştir.

Araştırma sonucunda Türkiye’de temizlik kavramının ve güncel hijyen pratiklerinin oluşmasında 3 temel faktörün rol oynadığı görülmektedir. Batılı toplumlarda olduğu gibi Türkiye’de de din, toplumsal yapılanma ve bilimin temizlik anlayışı ve uygulamalarında birer dönüm noktası olduğunu söylemek mümkündür. Önce din, daha sonra Batılılaşma etkisiyle dönüşüm geçiren temizlik kavramı ve uygulamaları, bakteriyoloji ile birlikte bilimsel bir temele oturmuştur. Hastalık yapıcı mikroplar teorisi modern toplumların temizlik anlayışında geri dönülmez bir değişime yol açmıştır. Görünmeyen mikropların hastalığa neden olduğu fikri ile temelinde birçok farklı anlamı barındıran temizlik uygulamaları sağlık üzerinden gerekçelendirilmiştir. Bu fikir, özellikle modernizm ve Batılılaşma ile rasyonel ve seküler bakış açısını hayatın her alanına uygulamayı ilke edinen yaklaşım için yeni temizlik uygulamaları ve güncel hijyen pratiklerinin de zeminini hazırlamıştır. Türkiye’de temizlik kavramının tarihsel süreçteki gelişimine bakıldığında bu temel dönüm noktalarının temizliğin anlamı, yöntemi ve gerekçesini geri dönülmez şekilde etkileyerek değiştirdiğini ve eklektik bir temizlik anlayışı oluşturduğunu söylemek mümkündür.

Dinin maddi ve manevi temizlik ile ilgili detaylı kuralları hem temizlik anlayışını hem de günlük yaşam pratiklerini yeniden şekillendirmiştir. Din ile birlikte hem temizliğin manevi boyutu güçlenmiş hem de detaylı kurallar ile temizlik günlük yaşama da nüfuz etmiştir. Tanzimat ile birlikte Batılılaşma serüveni başlamış; Batılı yaşam biçimi popülerlik kazanmış; sofrada, ev içi yaşam ve kullanılan mobilya, araç gereçteki değişimler sağlık ve temizlik üzerinden gerekçelendirilmiştir.

Türkiye’de temizlik alışkanlıkları ve pratiklerini etkileyen önemli faktörlerden birisinin de toplumsal yapılanmadaki değişiklikler olduğu görülmektedir. Cumhuriyetin ilanından sonra hız kazanan Batılılaşma ve modernizm hareketinin sonucu olarak toplumun yapısında da değişiklikler meydana gelmiştir. Temizlik kavramı, uygulamaları ve bedensel ihtiyaçların giderilmesi yeni kentli aydının ve köylü sınıfının ayrışmasında rol oynamıştır. Kentli ve eğitimli sınıfın günlük yaşamlarındaki sekülerleşme temizlik uygulamaları ve tualete de yansımış, Batılı banyo gereçleri modernizmin birer sembolü haline gelirken geleneksel alaturka tuvalet ise geri kalmışlık, köylü sınıfı ve aşağı tabaka ile özdeşleştirilmiştir (Gürel,

2008). Yeni sosyal sınıfların oluşması ile şekil değiştiren temizlik kavramı, bir sosyal sınıfın diğeri üzerindeki kontrolü için bir araç görevi görmektedir. Cumhuriyet sonrası dönemde köylünün yaşam koşullarını iyileştirmeye yönelik çalışmaların, 17. yüzyıl sonrası Avrupası'nda işçi sınıfının hijyen koşullarını kontrol altına almaya yönelik reformlar ile benzer mekanizmada işlediği görülmektedir. Literatür araştırması sonucu güçlenen bu argümanın bilimsel bir sonuç olarak ortaya konabilmesi için ise karşılaştırmalı alan çalışmaları ve detaylı araştırmalar ile yeniden ele alınması gerekmektedir.

Araştırmaya katılan kullanıcı grubu özel sektörde faaliyet gösteren bir şirketin beyaz yakalı çalışanları ve bir devlet üniversitesinde görev yapan akademik personelden oluşmaktadır. Kullanıcılar günlerinin büyük bölümünü ev dışında geçiren, kent yaşamının içinde aktif olarak yer alan ve kamusal tuvaletlere ilişkin beklentileri yüksek ve deneyimleri fazla olan kullanıcılardır. Kullanıcıların sosyokültürel altyapılarının ve eğitim düzeylerinin kamusal tuvaletleri algılama ve deneyimleme biçimlerini, temizliğe dair bilgi ve fikirlerini de etkilediği görülmektedir.

Yapılan literatür araştırmasının ve kullanıcı araştırmasının sonucunda katılımcıların sosyokültürel altyapılarının alaturka tuvaletlere olan yaklaşımları üzerinde belirleyici olduğu görülmüştür. Türkiye gibi din ve sekülerizmin rekabet içinde olduğu bir ülkede alaturka tuvalet ve klozet kullanımdan öte anlamları da barındırmaktadır (Afacan ve Gürel, 2014). Araştırmada deneyimlenen alaturka tuvalet sayısının azlığı dikkat çekicidir. Kullanıcıların büyük çoğunluğu evlerinde alaturka tuvalet bulunmadığını, bulunanalar ise kullanmayı tercih etmediklerini ifade etmiştir. Batılı yaşam biçiminin bir ürünü olarak görülen ve yakın zamanda kadar günlük yaşantımızın bir parçası olmayan klozetin, araştırmaya katılan kullanıcılar için alaturka tuvaletin yerini aldığı görülmektedir. Kamusal alanda alaturka tuvaleti tercih edeceğini söyleyen az sayıda kullanıcı bile evlerinde klozeti kullandığını belirtmektedir. Bu durum kullanım pratiklerini yitirmelerine de neden olmuştur. Kamusal alanda alaturka tuvaletle karşılaşan kullanıcılar gerginlik yaşamaktadır. Alaturka tuvalet sıçramalardan dolayı hijyenik bulunmamakta ve bu tuvaletlerdeki taharet musluğu ile maşrapa kullanıcıların “asla dokunmam!” dediği, “iğrenç” olarak tanımladığı nesneler olarak karşımıza çıkmaktadır. Buna karşılık, alaturka tuvaletlerin Türkiye’de birçok kullanıcı tarafından klozete tercih edildiği,

Türkiye'nin birçok bölgesinde kullanılmaya devam ettiği ve klozete kıyasla daha sağlıklı ve hijyenik bulunduğu da bir gerçektir.

Araştırmaya katılan kullanıcılar için tuvalet kullanımı sonrası taharet ev tuvaletinde vazgeçilmez bir unsurken, kamusal alanda paylaşma fikri ve temizlik endişesiyle bu alışkanlıktan ödün verilebildiği görülmektedir. Su ile temizlenme, araştırmaya katılan kullanıcılar tarafından dini bir öğreti ve zorunluluktan çok kültürel bir alışkanlık ve temizliğin gereği olarak tarif edilmektedir. İslam'da taharetin sol elle yapılması ve sağ elin kirletilmemesi öğütlenirken, kullanıcıların bir çoğu bundan haberdar olmadıklarını ve taharet için sağ ellerini de kullanabildiklerini dile getirmiştir. Uygun ortam sağlanmadığında ise taharetin yerini ıslak mendiller ve tuvalet kağıdının aldığı görülmektedir. Dinin şart koştuğu bir takım temizlik uygulamalarının sürdürülmesine rağmen bu uygulamaların dini bir gereklilik olarak ifade etmemesi, dinin temizlik uygulamaları ve anlayışındaki izlerinin var olduğunun fakat prosedürel bütünlüğünü korumadığının ve şehirli ve eğitimli kullanıcıda bu etkinin zayıfladığının bir işaretidir.

Araştırmanın alaturka tuvalete bakış ve taharet ile ilgili sonuçları, eğitimli ve şehirli kullanıcı grubunun günlük yaşamındaki sekülerleşmenin bedensel ihtiyaçların giderilmesi ve temizlik pratiklerine de yansıdığını göstermek açısından önemlidir. Araştırmanın İstanbul'da yaşamakta olan, kendini Batılı ve modern olarak nitelendiren, eğitimli ve şehirli kullanıcılar ile gerçekleştirilmiş olduğu düşünüldüğünde ve Türkiye'deki modernleşme tarihi ile modernizm kavramının sosyolojik boyutu göz önüne alındığında bu sonuç bir sürpriz olmaktan uzaktır.

Araştırmada dikkat çeken bir diğer konu ise kullanıcılar tarafından deneyimlenen 78 kamusal tuvaletten 22'sinin AVM tuvaletleri olmasıdır. Dostoğlu ve Polat'ın (2011) dile getirdiği gibi günümüzde global tüketim ideolojisi ile birlikte büyük alışveriş merkezleri yeni kamusal alanları oluşturmaya başlamış ve eski kamusal alanlar kamusal karakterini yitirerek yalnızca ulaştırma fonksiyonunu yerine getirir olmuştur. Türkiye'de kentlerde yaşayan insanlar, birer sosyal toplanma alanı haline gelen AVM'lerde boş vakitlerini geçirmekte ve sosyalleşmekte (Aktas, 2012), açık kamusal alanlarda gerçekleşen kent yaşamı AVM'lere kaymaktadır. Tekel (2009), AVM'lerin açık kamusal alanlara göre daha kontrollü, konforlu, temiz ve güvenli oldukları, iklimsel etkileri minimuma indirdikleri için günümüz kamusal mekanları haline geldiklerini belirtmektedir. Bu AVM'lerde bulunan tuvaletler de şehirlinin

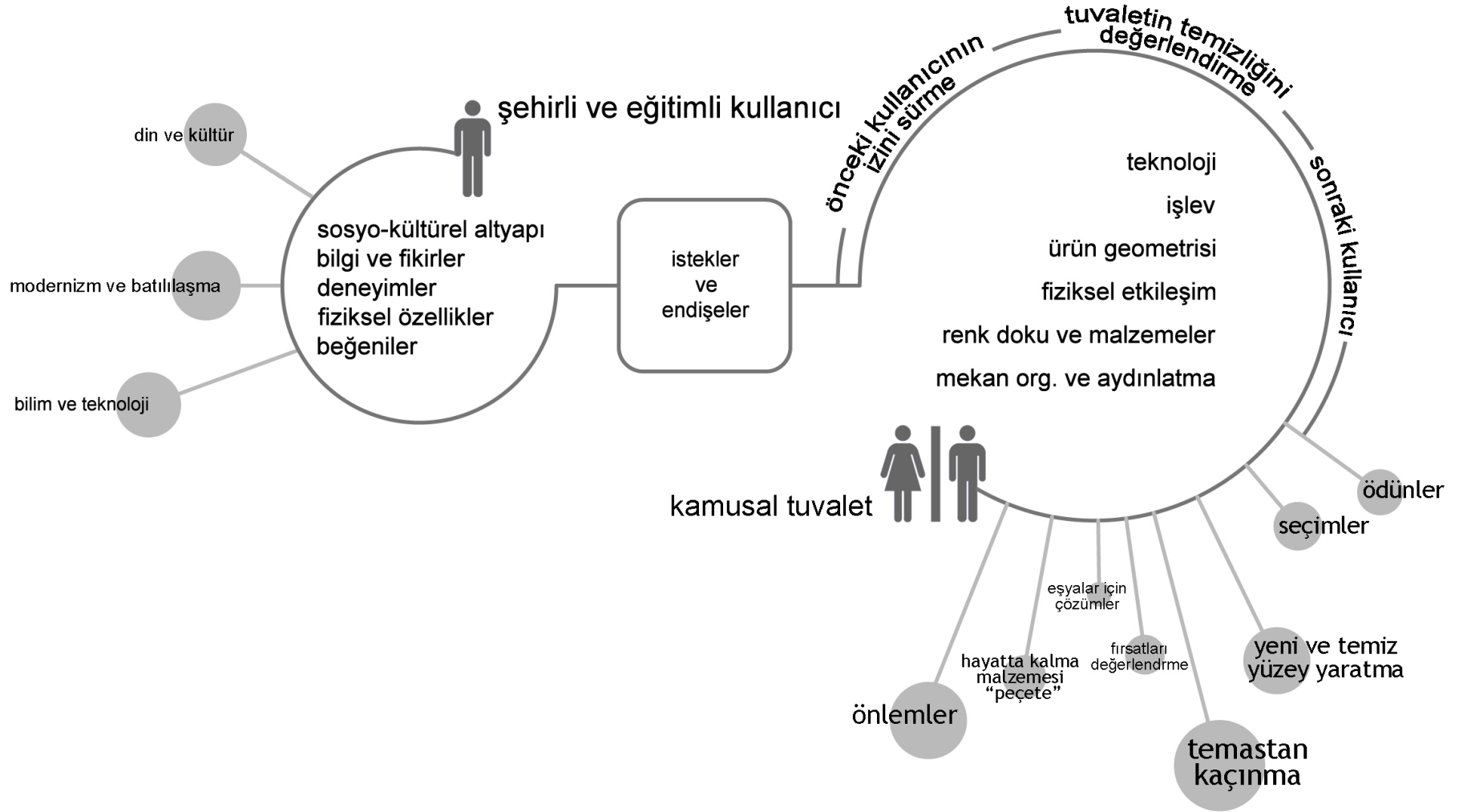
yeni kamusal tuvaletleri olmuş ve kamusal tuvalet standardını yukarı taşımıştır. Araştırmaya katılan kullanıcıların deneyimlerini aktardıkları tuvaletlerin büyük çoğunluğunun AVM tuvaleti olması hem bu sebepten hem de şehirli ve eğitimli kullanıcıların da kentteki yaşam alanlarının başında yine bu AVM'lerin gelmesinden kaynaklanmaktadır.

### **6.3 Türkiye’de Şehirli ve Eğitimli Kullanıcıların Temizlik Kavramı ve Algısı Çerçevesinde Kamusal Tuvalet Deneyimi**

Araştırma sonucunda, günlük yaşamları içinde birçok farklı kamusal tuvaleti kullanan kullanıcıların geçmiş deneyimlerinden etkilendiği, tecrübe kazandığı ve birçok farklı tuvalet ve burada yer alan ürünler hakkında fikir sahibi olduğu görülmektedir. Bu, kamusal tuvaletlerde kirlilik ile başa çıkmak için geliştirdikleri yöntemleri etkilemektedir ve belirli ürünlere ilişkin kullanım pratiği edinmelerini de sağlamaktadır.

Şehirli ve eğitimli kullanıcının temizlik anlayışı ve güncel hijyen pratikleri modernizm ve Batılılaşma, bilim ve teknoloji ile etkisi zayıf olmakla ve içeriği değişmekle birlikte din üçgeninde şekillenmektedir. Bu faktörler kullanıcının temizliğe yüklediği anlam, temizlik uygulamaları ve temizliği hangi temeller üzerinden gerekçelendirdiğini etkilemekte, kamusal tuvalet kullanımında da belirleyici olmaktadır. Kullanıcının sosyo-kültürel altyapısı, bilgi ve fikirleri, geçmiş deneyimleri, beğenileri ve fiziksel özellikleri kamusal tuvalet deneyimine zemin oluşturmaktadır. Bu zemin üzerinde var olan temizlik anlayışı ile kamusal tuvaletlerin temizliğini değerlendiren ve önceki kullanıcının izini süren şehirli ve eğitimli kullanıcı grubu, kamusal tuvaletlerde ürün geometrisi, fiziksel etkileşim, mekan organizasyonu, aydınlatma gibi kriterlerden de etkilenecek bir temizlik algısı geliştirmektedir. Bunun sonucu olarak kamusal tuvaletlerde kir ile başa çıkmak adına stratejiler geliştirilmekte ve taktikler uygulanmaktadır. Temas en temel kirlenme biçimi olarak görüldüğünden temastan kaçınmanın bu yöntemlerin temelini oluşturduğu ve diğer yöntem ve uygulamaları da yönlendirdiği görülmektedir. Şehirli ve eğitimli kullanıcıların kamusal tuvalet deneyimine ilişkin bir model Şekil 6.2’de görülmektedir. Aşağıda kamusal tuvalet deneyimi üzerinde etkili olan “paylaşma fikri” ve “güven sorunu olarak temizlik kavramları” tartışılmaktadır. Kamusal

tuvaletlerde kir ile başa çıkmak için geliştirilen yöntemler ve temizlik algısı üzerinde tasarımın rolü ise bölüm 6.4 ve 6.5’de detaylı olarak ele alınmıştır. (Şekil 6.1)



Şekil 6.1 : Şehirli ve eğitilmiş kullanıcının kamusal tuvalet deneyimi.

Barcan (2010), kamusal tuvaletlerde sınırı aşan kokular, sesler, görüntüler, objeler ve hatta insanların, sosyal kategorilerin saflığını tehdit ettiğini ve psikolojik ve sosyal anlamda huzursuzluk yarattığını belirtmektedir. Kamusal tuvaletler, bizden farklı olan fakat aynı bedensel gereksinimleri paylaştığımız insanlarla etkileşime geçtiğimiz alanlardır. Bu nedenle kamusal bir tuvalette yer alan objeler özellikle anlam yüklüdür ve o tuvaleti kullanan yabancıların birer vekilidir. Bu da en temiz kamusal tuvaleti bile kültürel olarak kirli hale getirmektedir (Barcan, 2010). Araştırmaya katılan kullanıcıların da kamusal tuvalet deneyimlerinin odağında paylaşma fikri yer almaktadır. Kullanıcılar belirli nesnelere dokunmaktan kaçınmaktadır çünkü bu nesneler önceki kullanıcıyı temsil etmektedir ve bu fikir “herkesin dokunduğu yer”, “herkesin oturduğu yer” şeklinde ifade edilmektedir. Hatta klozete oturmak yabancılarla tensel etkileşime girmek olarak tarif edilmektedir. Yabancıların bedensel atıkları kullanıcının bulunduğu sosyal kategorinin saflığını tehdit etmekte ve bir tehlike olarak görülmektedir.

Kamusal tuvaletlerde temizlik ise araştırmaya katılan kullanıcılar tarafından bir güven sorunu olarak ifade edilmektedir. Temizliğin bir güven sorunu olarak algılanması yine paylaşma fikrinden ve paylaşılanların yabancılar olmasından kaynaklanmaktadır. Kullanıcılar kamusal tuvaletlerde asla evdeki güven duygusunu hissedemeyeceklerini ve kamusal tuvaletin ev tuvaletinin bilinirliği ve güvenilirliğine erişemeyeceğini dile getirmektedir. Evde kendi temizledikleri, “şartını bildikleri”, tanıdıkları ve aynı sosyal kategorilere dahil oldukları insanlarla paylaştıkları tuvaletler, kamusal alanda farklı anlamlara bürünmekte ve hem kişisel sınırlar hem de sosyal kategoriler için bir tehdit unsuru olmaktadır. Kamusal tuvaletlerde kirden kaçınma ve korunma davranışının yalnızca sağlık ve hijyen ile ilgili değil aynı zamanda da kullanıcıların kendi sosyal ve kültürel kategorisi içerisinde güvenli olmaya yönelik geliştirdiği bir davranış olduğu görülmektedir.

Bilinmezliği ortadan kaldırmak için temizliğin kanıtları aranmakta, önceki kullanıcının profili değerlendirilmekte ve izi sürülmekte, fikir yürütülerek çıkarımlar yapılmaktadır. Temas bir kirlenme biçimi ve tensel etkileşim olarak görülmekte, temastan kaçınmaya yönelik yöntemler geliştirilmektedir. Temizliğin bir güven sorunu olarak algılanması ve paylaşma fikri araştırmaya katılan kullanıcıların endişelerini beslemekte ve isteklerini de şekillendirmektedir. Yeni, kullanılmamış ve dokunulmamış yüzeyler, ürünler ve malzemeler arzulanmakta; temizliği doğru



değerlendirebilmek için aydınlık ve açık renklerin kullanıldığı tuvaletler tercih edilmektedir.

Türkiye’deki tuvaletlerde taharet musluğunun bulunması ve suyla yapılan kişisel temizlikte ellerin kullanılması, aynı zamanda önceki kullanıcının hangi eliyle nereye dokunduğu sorusunu da sürekli olarak gündeme getirmektedir. Araştırmaya katılan kullanıcılar tarafından ıslak kapı kolları, taharet muslukları ve tuvalet kağıdı rulolarının izi sürülmekte ve bu yüzeylere temastan özellikle kaçınılmaktadır.

Araştırmanın sonuçları kullanıcıların kamusal tuvaletlerde belirli eylemleri, nesneleri ve yüzeyleri farklı kategorilere dahil ettiğini ve bir kategoriden diğerine geçişin kirlenme olarak tanımlandığını göstermektedir. Kullanıcılar el yıkadıkları yerde ayak yıkanmasından rahatsız olmakta, boşaltım alanı ve yıkama alanının farklı kategorilerde olduğunu düşünmekte, hatta kabindeki çöpün yıkama alanındaki çöpten farklı olduğunu ve ayrışması gerektiğini dile getirmektedir. Farklı kategorilerden nesnelerin birbirleriyle temas etmesi kirlenmeye neden olmakta; yere düşen, klozete, çöpe temas eden ve tuvalet fırçasının sapına geçirilen tuvalet kağıdının saflığı ve temizliği bozularak kullanılmaz hale gelmektedir. Bu açıdan yaklaşıldığında Douglas’ın “bir şeyin yanlış yerde bulunması” şeklindeki kir tanımı ve kirin sembolik sistemlerin birer ifadesi olduğuna dair teorisi (2005), araştırmaya katılan kullanıcıların eylemlerine açıklık getirmektedir.

Araştırmaya katılan kullanıcılar kamusal tuvaletlerdeki endişelerin başında kirlenme korkusunun yanı sıra mikrop, bakteri ve hastalık korkusunun geldiği de ifade etmektedir. Kullanıcılar endişelerini ve kamusal tuvalet kullanmanın risklerini dile getirirken güncel sağlık bilgisine referanslar yapmakta ve davranışlarını bu bilgiler üzerinden gerekçelendirmektedir. Bakteriyolojinin temizlik ve kirlenme ile ilgili fikirlere attığı temelin üzerine hijyen kampanyaları ve temizlik ürünlerinin reklamları ile inşa edilen mikrop korkusu, kullanıcılar tarafından “yürüyüp insanın üzerine gelen mikroplar”, “yapışan bakteriler” gibi ifadeler ile dile getirilmektedir. Buna karşılık araştırmaya katılan kullanıcıların tuvaletin temizliğini değerlendirirken görünen temizliğe odaklandığı, temizliğe dair görünen kanıtları değerlendirdiği görülmektedir. Bu açıdan bakıldığında araştırmaya katılan modern, eğitilmiş ve kentli kullanıcının bilimsel bilgi ve rasyonel temeller üzerine oturttuğu temizlik söylemi ile uygulamaları arasında çelişkiler bulunmaktadır.

Ev tuvaletinde devam eden taharet uygulamasından kamusal alanda vazgeçilmesi veya evdeki kullanım biçimlerinin kamusal alanda geçerli olmaması (erkek kullanıcıların klozeti oturarak kullanması vb.), özel alan ve kamusal alandaki davranışın nasıl farklılaştığını göstermek açısından önemlidir. Sağlık ve temizlik adına yapılan uygulamalardan kamusal tuvaletlerde ödün verilmesi ve bunun yine sağlık ve temizlik üzerinden gerekçelendirilmesi ise başka bir çelişkiye işaret etmektedir.

Araştırma sonuçları kamusal tuvalet deneyiminin, şehirli ve eğitimli kullanıcı için basit bir ihtiyaç gidermenin ötesine geçerek bir mücadeleye, meydan okumaya ve bir endişe kaynağına dönüştüğünü göstermektedir. Günlük yaşamında modern ve Batılı toplumları örnek alan ve rasyonel ilkeleri benimseyen kullanıcılar için kamusal tuvalette kirden kaçınma, bulundukları sosyal kategorilerin saflığını tehdit eden unsurlardan korunma anlamına da gelmektedir. Kullanıcıların kir ile başa çıkmak için geliştirilen yöntemlerin ise temelde öteki kullanıcı ile güvenli sınırlar inşa etme stratejileri ve taktikleri olduğu görülmektedir.

#### **6.4 Türkiye’de, Şehirli ve Eğitimli Kullanıcıların Kamusal Tuvaletlerde ‘Kir’ ile Başa Çıkmak Adına Geliştirdikleri Kullanım Biçimleri**

Douglas, kirden arınmanın yaratıcı bir eylem olduğuna dikkat çekmektedir. Temizliğin, etrafımızı kafamızdaki fikre uyacak biçimde yeniden düzenlemek, deneyim birliği yaratmak ve biçim ile işlev arasında bir bağ kurmak adına gerçekleştirdiğimiz eylemler olduğunu belirtmektedir (2005). Araştırmaya katılan kullanıcıların kir ile başa çıkmak adına yaratıcı yöntemler geliştirdiği ve ortamı yeniden düzenleyerek güvenilir hale getirmeye çabaladıkları görülmektedir.

Kullanıcının kir ile başa çıkmak için geliştirdiği farklı yöntemler kuramsal modelde; seçimler, ödünler, temastan kaçınma, yeni ve temiz yüzey yaratma, fırsatları değerlendirme ve eşyalar için çözümler alt kategorileri şeklinde gruplanmıştır. Önceki kullanıcının eylemlerini, olası kullanım senaryolarını ve tuvaletin temizliğini değerlendiren kullanıcılar; düzen sağlamak, kontrolü ele almak, belirsizliği ve tehlikeyi yok ederek alışılan sınırları yeniden inşa etmek için bu yöntem ve uygulamalara başvurmaktadır (Cooper ve Oldenziel, 1999; Douglas, 2005).

Çizelge 6.1, 6.2 ve 6.3'te 'de kamusal tuvaletlerde gerçekleştirilen boşaltım, yıkama gibi eylemlere hizmet eden ürünler ve bu ürünler için geliştirilen farklı kullanım biçimleri kuramsal modelde belirlenen başlıklar ile ilişkilendirilmiştir. Bu çizelgelerde; kamusal tuvalette yer alan ürünler için geliştirilen farklı kullanım biçimleri her bir eylem alanı ve buradaki ürünler için detaylı şekilde listelenmiş, ayrıca her ürün için kullanıcı deneyimini ortaya koyan bir çerçeve oluşturulmuştur. Bu sonuçların aynı zamanda kamusal tuvalet konusunda yapılacak tasarım uygulamaları için de kullanıcı perspektifinin anlaşılmasına yönelik bir kılavuz olarak kullanılması da mümkündür.

**Çizelge 6.1 : Boşaltım eylemi-ürünler-yöntemler.**

|                   |                  | temastan kaçınma                       | önlem ve hazırlıklar                       | yeni ve temiz yüzey yaratma | eşyalar için çözümler           | fırsatları değerlendirme                  | ödünler          | seçimler              |
|-------------------|------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|------------------|-----------------------|
| boşaltım          | pisuar           |                                        | sıçramayı önleme                           |                             |                                 |                                           | kişisel temizlik | kabin veya pisuar     |
|                   | klozet           | ayakta kullanma (kadın kullanıcı)      |                                            | peçete serme”               | bacaklarının arasında tutma     | temizlik görevlisinin arkasından kullanma | kişisel temizlik | kullanmaktan vazgeçme |
|                   |                  | temasa karşı önlem olarak peçete serme |                                            | silme/temizleme/ kurulama   | arkadaşına verme palto          |                                           | harcanan süre    |                       |
|                   |                  |                                        |                                            |                             |                                 |                                           | fazladan iş yükü |                       |
|                   | alaturka tuvalet |                                        | paçaları sıvama                            |                             | bacaklarının arasına sıkıştırma | temizlik görevlisinin arkasından kullanma | kişisel temizlik | kullanmaktan vazgeçme |
|                   |                  |                                        | sıçramayı önlemek için içine ‘peçete’ atma |                             | arkadaşına verme                |                                           | harcanan süre    |                       |
|                   |                  |                                        | ayakları açma                              |                             | palto                           |                                           | fazladan iş yükü |                       |
|                   |                  |                                        | oturarak kullanma (erkek kullanıcı)        |                             |                                 |                                           |                  |                       |
|                   | rezervuar        | temas şeklini değiştirme               |                                            | ayırıcı katman kullanma     |                                 |                                           |                  |                       |
|                   |                  | temas yüzey alanını azaltma            |                                            |                             |                                 |                                           |                  |                       |
|                   | taharet musluğu  | temas şeklini değiştirme               |                                            | ayırıcı katman kullanma     |                                 |                                           | kişisel temizlik |                       |
|                   |                  | temas yüzey alanını azaltma            |                                            |                             |                                 |                                           |                  |                       |
| tuvalet kağıtlığı |                  | kendi peçetesini getirme               | ilk katını atma                            |                             |                                 | kişisel temizlik                          |                  |                       |
| çöp               | ayakla temas     |                                        | ayırıcı katman kullanma                    |                             |                                 |                                           |                  |                       |

**Çizelge 6.2 : Yıkama eylemi-ürünler-yöntemler.**

|        |                           | temastan kaçınma            | önlem ve hazırlıklar | yeni ve temiz yüzey yaratma | eşyalar için çözümler           | fırsatları değerlendirme | ödünler | seçimler              |
|--------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|-----------------------------|---------------------------------|--------------------------|---------|-----------------------|
| yıkama | lavabo                    |                             |                      |                             | bacaklarının arasına sıkıştırma |                          |         | kullanmaktan vazgeçme |
|        |                           |                             |                      |                             | arkadaşına verme                |                          |         |                       |
|        |                           |                             |                      |                             | palto                           |                          |         |                       |
|        | sabunluk                  |                             |                      |                             |                                 |                          |         | kullanmaktan vazgeçme |
|        | batarya                   | temas şeklini değiştirme    |                      | ayırıcı katman kullanma     | bacaklarının arasına sıkıştırma |                          |         |                       |
|        |                           | temas yüzey alanını azaltma |                      |                             | arkadaşına verme                |                          |         |                       |
|        | kağıt havluluk/el kurutma |                             |                      |                             | palto                           |                          |         |                       |
|        | çöp                       | ayakla temas                |                      | ayırıcı katman kullanma     |                                 |                          |         |                       |

**Çizelge 6.3 : Giriş ve çıkış-ürünler-yöntemler.**

|             |              | temastan kaçınma            | önlem ve hazırlıklar | yeni ve temiz yüzey yaratma | eşyalar için çözümler | fırsatları değerlendirme         | ödünler | seçimler |
|-------------|--------------|-----------------------------|----------------------|-----------------------------|-----------------------|----------------------------------|---------|----------|
| giriş/çıkış | kapı/kabin   | temas şeklini değiştirme    |                      | ayırıcı katman kullanma     |                       |                                  |         |          |
|             |              | temas yüzey alanını azaltma |                      |                             |                       |                                  |         |          |
|             | kapı/tuvalet | temas şeklini değiştirme    |                      | ayırıcı katman kullanma     |                       | çıkan birisinin arkasından çıkma |         |          |
|             |              | temas yüzey alanını azaltma |                      |                             |                       |                                  |         |          |
|             |              | az tutulan yerden tutma     |                      |                             |                       |                                  |         |          |

Kullanıcıların geliştirdikleri yöntemler ve uygulamaların bazıları karşılaştıkları problemler için üretilen anlık çözümlerken; özellikle temastan kaçınma ve yeni temiz yüzey yaratma başlıklarının altındaki eylemlerin deneyim gerektiren, zaman içinde geliştirilerek ustalaşmış ve her kullanıcının kendine özgü biçimde geliştirdiği yöntemler olduğu görülmüştür. Araştırmaya katılan kullanıcıların her gün birden fazla kez kamusal tuvaletleri kullanmalarının bundaki etkisi göz önüne alınmalıdır. Zamanının çoğunu evde geçiren ve kamusal tuvaletleri nadir olarak kullanan kullanıcılar farklı deneyim ve becerilere sahip olacağından geliştirdikleri yöntem ve uygulamalar da farklılık gösterebilir. Yine farklı sosyokültürel altyapıya ve eğitim düzeyine sahip kullanıcıların tuvaletlerin temizliği ile ilgili beklentilerinin ve hijyen pratiklerinin de farklı olacağı düşünüldüğünde, algılanan kirlilik ile başa çıkmak adına geliştirilen yöntemler de farklılaşacaktır.

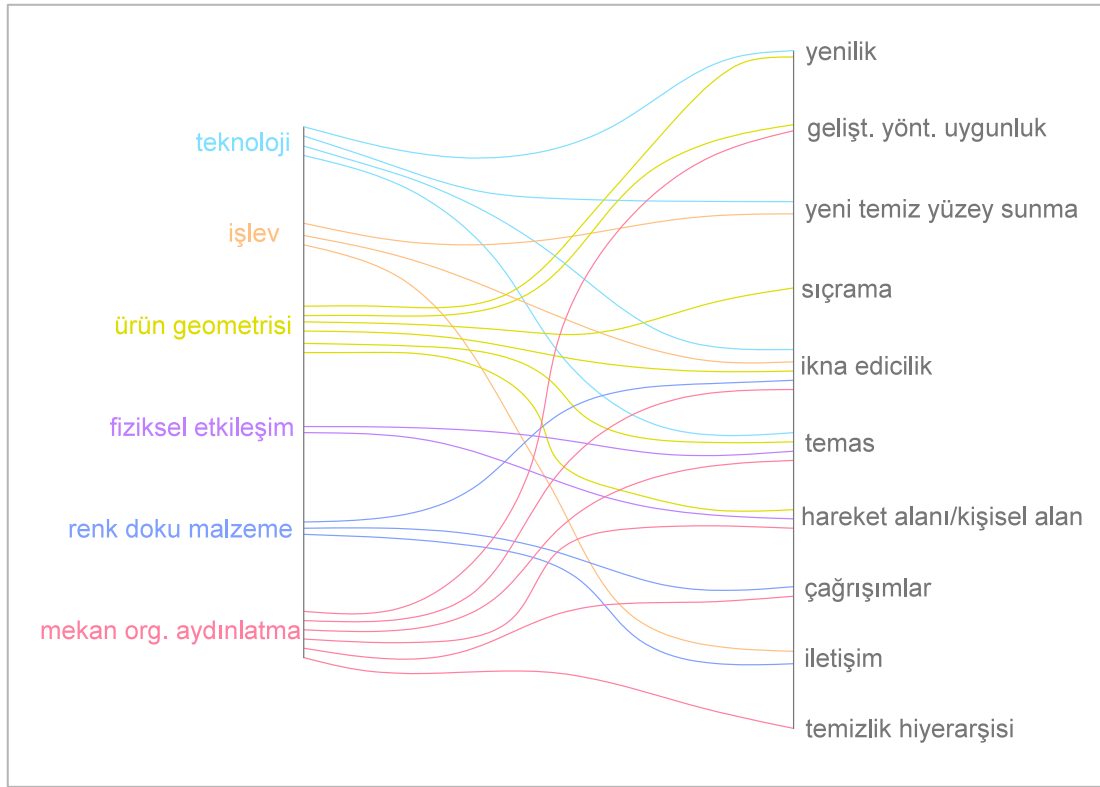
Geliştirilen yöntem ve uygulamalarda kullanıcının fiziksel becerileri de rol oynamaktadır. Kullanım esnasında alınan pozisyonlar fiziksel zorlamalara neden olabilmekte, bu fiziksel beceriye sahip olmayan kullanıcılar ise farklı yöntem ve uygulamalara yönelmektedir. Araştırmaya katılan kullanıcıların yaşları 26 ile 44 arasında değişmektedir. Araştırmanın genç ve orta yaşlı kullanıcı grubu ile gerçekleştirilmiş olması ve bu kullanıcıların sahip olduğu fiziksel beceriler, geliştirilen yöntem ve uygulamalar üzerinde de belirleyici olmaktadır. Fiziksel becerilerin yaş ile birlikte sınırlandığı düşünüldüğünde, yaşlı bireyler ile gerçekleştirilecek bir çalışmada farklı yöntemler, uygulamalar ve kullanım biçimleri ortaya çıkacaktır.

Özellikle temiz ve yeni yüzeyler yaratma yöntemleri için fazladan efor harcanmakta ve tuvalette az zaman geçirme isteğinden ödün verilmekte, tuvalet kağıdı ve kağıt havlu gibi malzemeler fazlaca tüketilmektedir. Bu malzemeler kamusal tuvaletlerde temizlik, sıçramayı önleme ve ayırıcı katman olarak kullanılmakta ve bir hayatta kalma malzemesi görevi görmektedir. Bu malzemelerin bulunmaması durumunda kullanıcıların çaresiz kaldığı ve bu nedenle önlem olarak yanlarında kağıt mendil, klozet örtüsü ve ıslak mendil gibi malzemeler taşıdığı görülmektedir.

## **6.5 Türkiye’de Şehirli ve Eğitimli Kullanıcıların Kamusal Tuvalet Deneyiminde Tasarımın Oynadığı Rol ve Tasarımın Kamusal Tuvaletlerde Temizlik Algısı Üzerindeki Etkisi**

Çalışmada tasarım kavramı bütünsel bir bakış açısı ile ele alınmıştır. Kamusal tuvaletler; mimarlık, iç mimarlık, endüstri ürünleri tasarımı ve görsel iletişim tasarımı gibi farklı tasarım disiplinlerinin uygulama alanına girmektedir. Kamusal tuvaletlerde tasarım kavramı bu farklı disiplinlerin bir araya gelerek oluşturduğu bir kullanıcı deneyimi tasarımı olarak ele alınmaktadır. Bu da mekanda bulunan tek bir ürünün veya eylemin ele alınmasındansa tüm tuvalet mekanını ürünler, kanalizasyon, mimari, kullanıcılar ve etkileşimlerden oluşan bir sistem olarak ele almayı gerektirmektedir. Bu nedenle çalışmada tek bir ürüne veya eyleme odaklanmak ya da kamusal tuvaletlerde tasarım kavramını yalnızca ürün tasarımı açısından ele almak yerine kullanıcı deneyimini ön planda tutan bütüncül bir yaklaşım benimsenmiştir.

Araştırmaya katılan kullanıcılara önceden hazırlanan soru formları eşliğinde tuvalette bulunan ürünlerin temizlik algılarını ne yönde etkilediği ve renk, doku, malzeme, ürün-kullanıcı etkileşimi, işlev, teknoloji, konumlandırma gibi faktörlerin bu algı üzerindeki rolü sorulmuştur. Görüşme ve hikaye kartlarının analizi sonucu, kullanıcıların kamusal tuvalette yer alan ürünleri hijyen algısı bakımından değerlendirirken; temas, sıçrama, iletişim, yeni ve temiz yüzey sunma, geliştirilen yöntemlere uygunluk, kişisel alan sunma, yenilik, temizlik konusunda ikna edicilik, çağrışımlar, hareket alanı ve nesneler arası temizlik hiyerarşisi gibi kendi koydukları kriterleri göz önüne aldığı tespit edilmiştir. Aşağıda, tuvalet deneyiminde tasarımın oynadığı rol ve kamusal tuvaletlerde temizlik algısı üzerindeki etkisine ilişkin araştırma sonuçları “ürün ve kullanıcının fiziksel etkileşimi”, “ürün geometrisi”, “işlev”, “teknoloji”, “renk, doku ve malzemeler” ve “mekan organizasyonu ve aydınlatma” başlıkları altında değerlendirilmiştir. Görüşme ve hikaye kartlarının analizi sonucu elde edilen fiziksel çevre ile ilgili kriterlerin bu başlıklar ile nasıl ilişkilendiği Şekil 6.2’de görülmektedir.



**Şekil 6.2 : Temizlik algısına etki eden faktörler.**

### 6.5.1 Ürün-kullanıcının fiziksel etkileşimi

Araştırmaya katılan kullanıcıların temizlik algısı ve tuvalet kullanımının odağında temas yer almaktadır. Temas bir kirlenme biçimi olarak görülmekte, hatta önceki kullanıcı ile ten teması olarak algılanmaktadır. Bu nedenle temas gerektirmeyen ürünler kullanıcılar tarafından daha temiz olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca temasın da ne kadar kirlenici olduğu temas yüzey alanı, temas şekli (kavrama, itme-çekme, parmak ucu ile temas, ayakla temas gibi), temas için uygulanan güç ve temas süresi gibi faktörlerden etkilenmektedir.

Ürünlerin kullanım pozisyonları da temizlik algısı üzerinde etkili olmaktadır. Alaturka tuvaletlerin kullanımı yere yaklaşmayı gerektirdiğinden temiz bulunmamakta ve tercih edilmemektedir. Kullanıcıların fiziksel özellikleri ürün kullanımı üzerinde etkili olduğundan, ortalama kullanıcı için tasarlanan tuvaletlerde, ortalamanın dışında fiziksel özelliklere sahip kullanıcılar zorluk yaşamakta, kazara veya destek almak için temas etmek zorunda kalabilmektedir. Bu da kullanıcıların temizlik algısını olumsuz etkilemektedir.

Kullanıcılar ürünleri temas riskini yaşamadan kullanmayı tercih etmektedir ve ürün sistemlerinde kullanıcıya ne kadar hareket alanı tanındığı ise diğer bir temizlik



kriteridir. Bataryanın lavabo ile olan mesafesi veya kabinde bulunana klozetin kapıya olan yakınlığı hareket alanı üzerinde belirleyici olmaktadır.

### **6.5.2 Ürün Geometrisi**

Ürün geometrisi de temizlik ile ilgili mesajlar taşımaktadır. Kullanıcılar, yeni nesil olarak tanımladıkları ve modern olarak nitelendirdikleri ürün geometrilerini ürünün ve tuvaletin yeni olduğuna ve daha az kullanıldığına dair bir gösterge olarak değerlendirmektedir.

Ürün geometrisinin bir kirlenme şekli olarak kabul edilen sıçrama açısından da etkili olduğu görülmektedir. Erkek kullanıcılar pisuarların formlarının sıçrama üzerinde etkili olduğunu dile getirmiştir. Ayrıca büyük hacimli lavabolar ve diğer vitrifiye ürünlerin de sıçrama konusunda daha güven verici olduğu belirtilmiştir.

Ürün geometrisinin önem kazandığı diğer bir konu ise kullanıcı ve ürün arasındaki fiziksel etkileşimdir. Oturma yüzey alanı büyük olan klozetler, temas yüzeyi ile kirlenebilecek ve kaçınılması gereken yüzeyi de arttırmaktadır. Taharet musluğu ve lavabo bataryalarının kumanda kollarının biçimleri de temas şekli ve temas yüzey alanını belirlemekte, dolayısı ile temizlik algısını etkilemektedir.

Ürün geometrisi kullanıcıların kamusal tuvaletlerde geliştirdikleri yöntemlerin uygulanmasında da belirleyici olmaktadır. Buna, köşeli biçimi olan klozet kapaklarına tuvalet kağıdı sermenin kolay olması ve belirli biçimde bataryaların “peçete” kullanılarak açılıp kapatılmasının daha kolay olması gibi örnekler verilebilir. Kullanıcıların kirlilik ile başa çıkmak için geliştirdikleri yöntemler ile uyumlu ürün geometrileri, kullanıcıların temastan kaçınmasına veya ortamı yeniden düzenlemesine imkan sağlayarak temizlik algısını güçlendirmektedir.

### **6.5.3 Fiziksel ve Psikolojik İşlev**

Kamusal tuvaletlerde yer alan ürünlerin temel işlevlerini sorunsuz bir biçimde yerine getirmeleri ve gerçekleştirilen eyleme yönelik beklentileri karşılamaları büyük önem taşımaktadır. Burada ele alınan işlev kavramı ile, ürünün ilgili eylemi yerine getirme ve ihtiyacı karşılamaya yönelik temel işlevinin ötesinde güven verici çözümler sunan ek işlevler kastedilmektedir. Araştırma sonuçları bu ürünlerin temel işlevlerinin kullanıcı ihtiyaçları ve perspektifi göz önüne alınarak zenginleştirilmesinin temizlik algısının olumlu yönde etkilediği göstermektedir. Tuvalet kağıtlığı ve kağıt havluluk

gibi ürünlerin tamamen kapalı olarak tasarlanmasının bu ürünleri sıçramalara, yere düşmeye ya da önceki kullanıcı tarafından kirletilmeye karşı koruduğu; kullanıcıya yeni ve temiz malzeme sunarak kullanıcıyı bu konuda ikna ettiği görülmektedir. Bu ürünlerde tamamen şeffaf malzemeler kullanılması da hem içinde ne olduğu, ne kadar temiz olduğu ve ne kadar malzeme kaldığı konusunda geri bildirim sağlayarak temizliğe bir kanıt teşkil etmekte ve sürprizleri önlemektedir.

Kapaklı çöp kutularının, çöplerin depolanmasının yanı sıra önceki kullanıcının izlerini saklanması sağlayarak temizlik algısını olumlu etkilediği; otomatik klozet kapak sistemlerinin ise kullanıcılara yeni ve temiz bir oturma yüzeyi sunduğu görülmektedir. Bu sistemlerde yeni ve atık örtülerin depolandığı haznelere şeffaf göstergelerin eklenmesi ile kullanıcılar ürünün çalışma prensibini görebilmekte ve temizlik konusunda ikna olmaktadır.

#### **6.5.4 Teknoloji**

Teknolojik nitelikli ürünler kullanıcıların temizlik algısını olumlu etkilemektedir ve temizlik problemlerine teknolojik çözümlerle cevap verilmesi arzulanmaktadır. Kullanıcılar kamusal tuvaletlerde kullanılan ürünlerde var olan en son teknolojiyi talep etmektedir.

Özellikle fotoselli ürünler teması ortadan kaldırarak kirle kullanıcı arasında koruyucu bir kalkan görevi görmektedir. Temas kamusal tuvaletlerde en temel kirlenme biçimlerinden birisi olduğundan bu ürünler fiziksel etkileşimi ortadan kaldırarak kullanıcının bu endişesine çözüm getirmektedir. Fiziksel etkileşimden kaçınma isteği teknoloji ile mümkün olmakta ve anlam kazanmaktadır. Kullanıcının temizlikle ilgili endişelerine cevap verse de akma süresi ayarlanmış musluklar, otomatik çalışan sifonlar, kurutma fanları ve fotoselli kağıt havlu otomatları, kamusal tuvaletlerde kullanıcının davranışı kontrol etmekte, belli bir kullanım biçimini empoze etmekte ve kullanıcıya nasıl davranacağını öğretmektedir. Bu ürünler pasif birer aracı olmanın ötesine geçerek gündelik yaşam pratiklerine ve bunların gerçekleştirilme biçimlerine yön veren birer eyleyene dönüşmektedir (Latour, 1992). Bravermann (2010), kamusal tuvaletlerde gözetlemenin her kabine yerleştirilen polis memurları yerine kızılötesi gözlerle yapıldığını ve böylece ideal kullanım biçimi ve ideal kullanıcının programlandığını belirtmektedir. Braverman'a göre kullanıcıyı desteklemek ve hayatını kolaylaştırmak için geliştirildiği iddia edilen tasarımlar

yalnızca standart kullanıcının standart ihtiyaçlarına cevap veren ve yalnızca öngörülen standart kullanım biçimini destekler niteliktedir. Bu kullanıcı kabinde ve lavaboda beklenen standart hareketleri yapar. Böylece ideal kullanıcı ve ideal kullanım programlanmıştır. Oysa kullanıcı farklılıkları, hem ürünleri hem de bu ürünlerin uygun biçimde kullanımını etkilemektedir. Bu ürünler araştırmaya katılan kullanıcıların da eylemlerine müdahale ettiği, bunun kullanıcılarda gerginlik yarattığı fakat kontrolün temizlik ile ilgili endişelerden dolayı ürünlere devredildiği görülmektedir.

Temizlik ile ilgili problemlere mevcut olan en yeni teknoloji ile çözüm getirilmesine yönelik beklenti aynı zamanda teknoloji kavramının yenilik ile de ilişkilendiğine işaret etmektedir. Bu açıdan bakıldığında, teknolojik özellikli ürün ve sistemlerin fiziksel etkileşimi minimuma indirmekle birlikte “yeni tuvalet” algısını güçlendirdiğini ve yenilik mesajı taşıdığını da söylemek mümkündür.

Kullanıcı tarafından bilinmeyen, algılanmayan veya çalışma prensibi doğrudan gözlemlenmeyen teknolojik çözümler temizlik açısından etkili olmakla birlikte kullanıcıyı ikna etme konusunda yetersiz kalabilmekte ve kirden kaçınmak adına geliştirilen yöntem ve kullanım biçimleri değişmeksizin devam etmektedir. Kamusal tuvaletlerde temizliği bir güven sorunu olarak gören kullanıcılar, otomatik klozet kapak sistemlerini ikna edici bulmadıklarını ve aynı örtünün dönüp dolaştığı fikrine kapıldıklarını ifade etmektedir. Öncelikle görünen temizliğe odaklanan kullanıcılar için ise anti-bakteriyel yüzey kaplamalarının temizlik algısı üzerindeki etkisi sınırlı kalmaktadır.

#### **6.5.5 Renk, doku ve malzemeler**

Kamusal tuvaletlerde kullanılan ürünlerin renk doku ve malzemelerinin en belirgin etkisi temizlik konusunda ikna edici olma veya olmama olarak ortaya çıkmıştır. Araştırmaya katılan kullanıcılar kamusal tuvaletlerin temizliğini doğru şekilde değerlendirebilmeyi istemektedir. Koyu renklerin kirleri göstermediğini düşünerek bu renklerden olumsuz yönde etkilenildiği, açık renklerin ise temizliğin kanıtı olarak görüldüğü ifade edilmiştir. Kullanıcıların kirin kaçınılmaz olduğunu düşündüğü tuvalet zemininde ise koyu renklerin kullanılması temizlik algısını olumlu etkileyebilmektedir.

Parlak yüzeyler temizlemesi kolay olduğu ve kir tutmayacağı düşünüldüğünden temizlik algısını olumlu etkilemekte, mat, dokulu ve girintili yüzeyler ise birer kir tuzağı olarak görülmektedir. Metal malzeme de yine kirleri gösterdiği için temizliğin kanıtı olarak kabul edilmekte, ayrıca kaliteli ve dayanıklı bir malzeme olarak algılandığından işletmenin özenini de yansıtmaktadır. Plastik malzemeler ise ucuz ve basit olarak nitelendirilmektedir.

Kullanıcılar beyazı temizliğin rengi olarak görmektedir. Ayrıca çeşitli tüketici araştırmaları da mavi ve yeşil renklerin temizlik ve sağlık ile ilişkilendirdiğini göstermektedir (Prulick Grossmann ve Wisenblit, 1999; Boltomley ve Doyle, 2006; Ko, 2011) ve bu nedenle bu renkler temizlik ile ilgili ürünlerde sıkça kullanılmaktadır. Araştırmaya katılan kullanıcıların da temizlikle ilgili tüketim ürünlerinin reklam ve ambalajlarının etkisi ile mavi ve yeşil renkleri temizlikle ilişkilendirdiği görülmektedir.

Bir malzemenin ne kadar kolay temizlenebilir olduğu kullanıcılar tarafından temizliğe yönelik bir kanıt olarak değerlendirilse de duvar kağıdı gibi tuvalette kullanılmasına alışkın olmadıkları ve temizlik ve bakımı zor olarak nitelendirilen malzemeler işletmenin temizlik konusunda kendine güveni olarak da algılanabilmektedir. Ayrıca tuvalette yer verilen ürünler ve kullanılan malzemeler, kullanıcılara mekana gösterilen özen hakkında mesaj vermekte ve kullanıcılar işletmenin çabasını takdir etmektedir.

Kullanıcıların kamusal tuvaletlerde temizlik algısı ve tuvalet deneyimi üzerinde etkili olan önemli bir faktör de mekan tasarımında kullanılan renkler, aksesuarlar, malzemelerin yarattığı çağrışımlardır. Araştırmaya katılan kullanıcılar, tuvalet gibi görünmeyen, tuvaletlerde bulunmasına alışık olmadıkları malzeme ve renklerin tuvalet deneyimlerini olumlu etkilediğini, bu mekanların “tuvalet gibi” olmamasının temizlik algılarını da güçlendirdiğini belirtmiştir.

#### **6.5.6 Mekan Organizasyonu ve Aydınlatma**

Farklı eylem alanlarının birbirine olan konumu ve ürünlerin kamusal tuvalet içerisindeki yerleşimi gibi mekan organizasyonuna ilişkin kararlar kullanıcının kamusal tuvaletteki hareket alanını ve kişisel alanını belirlemektedir. Ürünlerin doğru yerleşimi kullanıcıların kişisel alanını tanımlamakta ve diğer kullanıcılar ile güvenli mesafeler ve sınırlar inşa etmesine olanak tanımaktadır. Doğru yerleşim ve

mekan organizasyonu ile yeterli hareket alanına sahip olamayan kullanıcılar temas riski ile karşılaşmakta ve bu tehlikeli yakınlaşmalar temizlik algısını olumsuz yönde etkilemektedir.

Farklı temizlik kategorisindeki ürünlerin yakın bir şekilde konumlandırılması veya yerden yüksekliği de kullanıcının gözünde kirlenmelere neden olmakta ve temizlik algısını olumsuz yönde etkilemektedir.

Mekan tasarımının bir unsuru olan aydınlatma kullanıcıların kamusal tuvaletlerde temizliği doğru değerlendirmesi ve tuvaletin temizliğine ikna olması açısından önemli bir unsurdur. Kullanıcılar için aydınlık tuvaletler “güven veren”, “ne var ne yoksa görülebilen”, “saklayacak bir şeyi olmayan” tuvaletlerken, karanlık tuvaletler “iç karartıcı”, “kasvetli” ve “güvensiz” olarak tarif edilmektedir.

Kamusal tuvaletin yer aldığı binaların mimarisi ve tesisat gibi faktörler mekan organizasyonu konusunda sınırlayıcı olmaktadır. Bu sınırlar içerisinde, kullanıcı perspektifi göz önüne alınarak gerçekleştirilen düzenlemeler, kullanıcılara hareket alanı ve kişisel alan tanıyarak kendilerini güvende hissetmelerini sağlayacaktır.

Araştırmanın sonucunda kamusal tuvaletlerde kullanıcıların temizlik algısının çok sayıda değişken tarafından belirlendiği ve bu sürecin çok boyutlu ve oldukça karmaşık olduğu görülmektedir. Kamusal tuvaletler; ürünler, aydınlatma, mekan tasarımı ve organizasyonu, bakım, temizlik hizmeti, önceki kullanıcı ve mevcut kullanıcının kendisinin de dahil olduğu karmaşık bir sistemdir. Bir çok farklı değişkenin rol oynadığı bu sistemde temizliğe yönelik tasarım çözümleri kullanıcı tarafından doğru algılandığı ve kullanıcıyı ikna ettiği düzeyde anlam kazanmaktadır. Tasarımın müdahale alanı sınırlı olsa da ürün biçimi ve rengi ile ilgili basit kararların bile ürünlerin temizlik ile ilgili nasıl bir mesaj gönderdiği konusunda belirleyici olduğu görülmektedir. Kullanıcı perspektifinin ve kamusal tuvalet deneyiminin farklı boyutlarının değerlendirilmesi, daha nitelikli ve güven verici çözümlerin geliştirilmesine olanak sağlayacaktır. Tasarım kirli bir kamusal tuvaleti temiz göstermede tek başına yetersiz kalsa bile, temiz bir kamusal tuvalette kullanıcıyı ikna etmeye ve güven vermeye yönelik tasarım çözümlerinin bu konuda etkili olacağı görülmektedir.

Kamusal tuvaletlerde temizlik; yüksek standartta AVM tuvaletleri, fotoselli bataryalar gibi son teknolojiyi yansıtan ürünler, pahalı malzemeler kullanılarak

tasarlanmış ürün ve mekanlar ile birlikte bir tüketim unsuru haline gelmektedir. Yeni ürün ve teknolojiler kendi temizlik normlarını yerleştirmekte ve çıtaı sürekli yukarıya taşımakta, bunu kısa sürede tüketen kullanıcı ise daha yeni, daha teknolojik ve daha hijyenik olanı talep etmektedir.

## **6.6 Araştırmanın Yönteminin Değerlendirilmesi**

Araştırma konusunun günlük yaşamın en mahrem alanlarından biri olması birçok araştırma yönteminin kullanılmasını imkansız kılmaktadır. Araştırma problemi ortaya konulup, araştırma yöntemi tasarlanırken bu çalışmanın tesisata bağlı ve kamunun diğer bireyleriyle paylaşılan gerçek ve farklı koşullara sahip tuvaletlerde gerçekleştirilmesinin kullanıcı deneyimi ve temizlik algısını araştıran bu çalışma için vazgeçilmez bir gereklilik olduğu savunulmuştur. Kullanıcı deneyimi temizlik algısı çerçevesinde ele alındığından araştırmacı tarafından kurgulanmış bir kullanıcı laboratuvarında gerçekleştirilmesinin aynı sonuçları vermeyeceği düşünülmüştür. Kullanıcılar ile gerçekleştirilecek derinlemesine görüşmelerin ise tek başına gerçek tuvaletler üzerinden birebir yaşanmış deneyimi aktarmada yetersiz kalacağı öngörülmüştür. Bu nedenle kullanıcıların kendi deneyimlerini gözlemleyip, kaydını tuttuğu kültürel sondalar yöntemi tercih edilmiştir. Bu yöntem yarı-yapılandırılmış görüşmeler ile birleştirilmesi sayesinde kültürel sonda paketlerinde paylaşılan deneyime ilişkin detaylar netleştirilmiş ve temizlik algısının kullanıcıların gerçek tuvalet mekanlarında yaşanmış gerçek deneyimleri üzerinden değerlendirilmesi mümkün olmuştur.

Tez çalışmasının temelini oluşturan araştırma öncesinde yapılan çalışma sayesinde araştırma alanının keşfedilmesi ve araştırma yönteminin eksiklerinin tespit edilerek giderilmesi mümkün olmuştur. Bunun sonucunda daha detaylı ve kapsayıcı bir paket tasarımı yapılmıştır. Paketlerin içeriğinde yer alan soru ve aktivitelerin araştırma odağı olan temizlik algısına ve kir ile başa çıkmak adına geliştirilen yöntemlere odaklanması, bunları tespit etmeye yönelik tasarlanması sonucu araştırmadan zengin veri elde etmek mümkün olmuştur. Kullanıcıların paketler yardımı ile aldıkları notlar ve kendi akıllı telefonları ile çektikleri fotoğraflar görüşmelerde deneyimlerini hatırlamalarına yardımcı olmuştur. Ayrıca kültürel sonda paketleri kullanıcıyı araştırmaya dahil etmek konusunda da katkı sağlamıştır. Paketleri eğlenceli bulan

kullanıcılar, özellikle deneyimlerini çıkartmalar ve kelimelerle hikayelediklerini kartları kullanırken keyif aldıklarını belirtmiştir.

Araştırma sonuçları yöntemin mahrem alanlarda gerçekleştirilecek araştırmalarda verimli olduğunu ve başka araştırma alanlarında da denenebileceğini göstermiştir. Özellikle kullanıcının deneyimine odaklanan ve araştırmacının varlığının deneyimi etkilediği araştırma ortamlarında kullanılabilir olduğu ortaya konmuştur.

Araştırmaya katılan kullanıcılar paketlerin içerdiği kartların kullanımını anlamada, verilen görevleri yerine getirmede ve fotoğrafların çekilmesinde sorun yaşamamıştır. Bu yöntemin dezavantajı veri toplama sürecinin kullanıcılara devredilmiş olması ve araştırmacının bu süreçteki kontrolünün azalmasıdır. Yöntemin sağlayacağı verilerin zenginliği kullanıcıların bu paketleri kullanmadaki bilgisi, becerileri ve motivasyonu ile sınırlıdır. Farklı bir kullanıcı grubunun yer alacağı araştırmalarda, katılımcıların eğitim düzeyi, yaşam tarzı ve verilen paketteki görevleri yerine getirmedeki bilgi ve becerileri göz önüne alınmalı, paketler buna göre tasarlanarak farklı yaklaşımlar benimsenmelidir.

## **6.7 Araştırmanın Kısıtları**

Araştırma sonuçları değerlendirilirken araştırmanın İstanbul'da yaşamakta olan, kendini Batılı ve modern olarak nitelendiren, eğitilmiş ve şehirli kullanıcılar ile gerçekleştirilmiş olduğu ve Türkiye'nin genelini yansıtmadığı göz önüne alınmalıdır. Türkiye'nin farklı bölgelerinde yaşayan, farklı sosyokültürel altyapıya ve eğitim düzeyine sahip kullanıcılar ile gerçekleştirilen benzer bir araştırmada farklı sonuçların ortaya çıkacağı düşünülmektedir. Bu kullanıcı grubunun büyüklüğü düşünüldüğünde de, bu alanda gerçekleştirilecek benzer bir araştırmanın sosyal fayda anlamında katkılarının daha fazla olacağı öngörülmektedir.

Çalışmanın kısıtlarından bir diğeri de araştırmanın yaşları 26-44 arasında değişen kullanıcı grubu ile gerçekleştirilmiş olmasıdır. Araştırma sonuçlarında ortaya konan yöntemler, uygulamalar ve kullanım biçimleri bu yaş grubunun fiziksel becerileri ile sınırlıdır. Farklı yaşta ve fiziksel beceride kullanıcı gruplarının geliştirdiği yöntemler ve kullanım biçimleri farklılık gösterecektir ve ayrıca incelenmelidir.

## 6.8 Olası Yeni Araştırmalara Yönelik Öneriler

Tez alışmasında Türkiye’de şehirli ve eğitimli kullanıcıların temizlik kavramı çerçevesinde kamusal tuvalet deneyimleri araştırılmıştır. Katılımcıların tamamı şehir hayatında aktif, gününün büyük bölümünü ev dışında geçiren ve eğitim seviyesi en az lisans düzeyindeki kullanıcılardır. Türkiye’de modernleşmenin farklı sosyal gruplarca farklı şekilde deneyimlendiği göz önüne alındığında, çalışmaya katılan kullanıcılar Batıdaki modernleşme pratiği ile uyumlu bir grubu temsil etmektedir. Araştırma sonuçları da bu kullanıcıların deneyimini yansıtmaktadır. Gelecek araştırmalarda, bu süreci farklı şekilde deneyimleyen, farklı sosyal ve kültürel altyapıya, eğitim düzeyine ve yaşam biçimine sahip kullanıcıların kamusal tuvaletleri nasıl deneyimlediklerine yönelik yapılacak çalışmalar daha farklı sonuçlar ortaya çıkaracaktır. Böyle bir araştırmada, kültürel sonda paketlerinin bu kullanıcı gruplarına uygulanabilirliğinin araştırılması da önem kazanmaktadır.

Günümüz tuvalet ve banyoları son yüzyılda Batılı yaşam biçiminin benimsenmesi ve modern sağlık gereçleri ile birlikte şekil değiştirmiştir. Hem kamusal alanda hem de konut banyolarında bu değişim sürecinde, temizlik anlayışı ve hijyen pratiklerinin de nasıl farklılaştığını konu alan bir çalışma ürünlerin günlük yaşam pratiklerini değiştirmedeki ve belli normların yerleşmesi ile benimsenmesindeki rolüne ışık tutacaktır.

Kamusal tuvalette kullanıcı deneyiminde rol oynayan bir diğer önemli faktör ise mahremiyettir. Gelecek araştırmalarda kullanıcıların temizlik algısından farklı olarak mahremiyet kavramı çerçevesinde kamusal tuvaletleri nasıl deneyimledikleri, nasıl kullanım biçimleri geliştirdikleri de araştırılabilir.



## KAYNAKLAR

- Afacan, Y., & Gürel, M. O.** (2015). Public toilets: an exploratory study on the demands, needs, and expectations in Turkey. *Environment and Planning B: Planning and Design*, 42(2), 242-262.
- Aktaş, G.G.** (2012). Interior Space Organizations of Shopping Centers that Forms with Public Social and Cultural Changes. *International Journal of Energy and Environment*, 2(6), 284-291.
- Angyal, A.** (1941). Disgust and related aversions. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 36(3), 393.
- Apaydın Başa, B.** (2009). Türk Hamam Kültürünün Spa & Wellness Mekânlarının Tasarımına Etkileri. *Zeitschrift für die Welt der Türken/ Journal of World of Turks*, 1(1), 207-220.
- Arnold, M.** (2004). The Connected Home: Probing the effects and affects of domesticated ICTs. In *PDC*, 183-186.
- Barcan, R.** (2010). Dirty Spaces: Seperation, Concealment, and Shame in the Public Toilet. *Toilet: Public Restrooms and the Politics of Sharing*, 25-41, Ed. Harvey, M. & Noren. L., NewYork: NYU Press.
- Barnes, D. S.** (2006). *The great stink of Paris and the marriage of filth and germs*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Bernhaupt, R., Weiss, A., Obrist, M. ve Tscheligi, M.** (2007). Playful Probing: Making Probing More Fun. *Human Computer Interaction INTERACT 2007*, LNCS 4662, Part I, 606-619.
- Braverman, I.** (2010). Potty Training: Nonhuman Inspection in Public Washrooms. *Toilet. Public Restrooms and the Politics of Sharing*, 65-86, Ed. Harvey, M. & Noren. L., New York: NYU Press.
- Brown, A. T. B., Sellen, A. J. ve O'Hara, K. P.** (2000). Diary study of information capture in working life. *Proceedings of CHI2000*, ACM Press, New York, NY, 438-445.
- Bottomley, P. A., & Doyle, J. R.** (2006). The interactive effects of colors and products on perceptions of brand logo appropriateness. *Marketing Theory*, 6(1), 63-83.
- Bozdoğan, S.** (2005). Türk Mimari Kültüründe Modernizm: Genel bir bakış. *Türkiye'de Modernleşme ve Ulusal Kimlik*, 135-154, Ed. Bozdoğan, S., Kasaba, R., Tarih Vakfı Yurt Yayınları, İstanbul.
- Bozdoğan, S.** (2012). *Modernizm ve Ulusun İnşası*. Metis Yayınları, İstanbul.
- Bushman, R. L. ve Bushman, C. L.** (1988). The Early History of Cleanliness in America. *The Journal of American History*, 74(4), 1213-1238.

- Campbell, M.** (2005). What tuberculosis did for modernism: the influence of a curative environment on modernist design and architecture. *Medical history*, 49(4), 463-488.
- Carter, S. ve Mancoff, J.** (2005). When participants do the capturing: the role of media in diary studies. *Proceedings of CHI2005*, ACM Press, New York, NY, 899-908.
- Chamberlain, P. ve Yoxall, A.** (2012). "Of Mice and Men: The Role of Interactive Exhibitions as Research Tools for Inclusive Design.". *The Design Journal*, 15(1), 57-78.
- Charmaz, K.** (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative research*. Sage Publications Ltd, London.
- Campkin, B. & Dobraszczyk, P.** (2007): Architecture and Dirt Introduction, *The Journal of Architecture*, 12(4), 347-351.
- Campkin, B.** (2013). Placing "Matter Out of Place": Purity and Danger as Evidence for Architecture and Urbanism. *Architectural Theory Review*, 18(1), 46-61.
- Cheverst, K., Clarke, K., Dewsbury, G., Rouncefield, M., Rodden, T., Crabtree, A. ve Hemmings, T.** (2002). Probing for Information. *Proceedings of 2nd EQUATOR Conference*.
- Crabtree, A., Hemmings, T., Rodden, T., Cheverst, K., Clarke, K., Dewsbury, J. H. ve Rouncefield, M.** (2003). Designing with care: Adapting cultural probes to inform design in sensitive settings. *Proceedings of OzCHI*, 4-13.
- Cooper, P. ve Oldenziel, R.** (1999). Cherished classifications: Bathrooms and the construction of gender/race on the Pennsylvania railroad during world war II. *Feminist Studies*, 25(1), 7-41.
- Corbin, A.** (2007). *Kokunun Tarihi. Miyasma ile Fulya: Koku ve Toplumsal İmgelem XVIII-XIX. Yüzyıllar*. Ankara: Dost Yayınları.
- Curtis, V. A.** (2007). Dirt, disgust and disease: a natural history of hygiene. *Journal of epidemiology and community health*, 61(8), 660-664.
- DeLongis, A., Hemphill, K. J. ve Lehman, D. R.** (1992). A structured diary methodology for the study of daily events. *Methodological issues in applied social psychology*, 83-109, Ed. Bryant et. al., New York: Plenum Press.
- Denscombe, M.** (2014). *The good research guide: for small-scale social research projects*. UK: McGraw-Hill Education
- Dinçkal, N.** (2008). Reluctant Modernization: The Cultural Dynamics of Water Supply in Istanbul, 1885–1950. *Technology and Culture*, 49(3), 675-700.
- Douglas, M.** (2005). *Saflık ve Tehlike: Kirlilik ve Tabu Kavramların Bir Çözümlemesi*. İstanbul: Metis Yayınları.
- Duerr, H. P.** (1999). *Çıplaklık ve Utanç: Uygarlaşma Sürecinin Miti*. Ankara: Dost Yayınları.

- Edwards, C.** (2001). Aluminium Furniture, 1886–1986: The Changing Applications and Reception of a Modern Material. *Journal of Design History*, 14(3), 207-225.
- Elias, N.** (2009). *Uygarlık Süreci: Cilt I*. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Esenbel, S.** (2000). Türk ve Japon modernleşmesi: ‘Uygarlık süreci’ kavramı açısından bir mukayese. *Toplum ve Bilim*, 84, 18-35.
- Fliche, B.** (2009). Nasıl Şehirli Olunur? Türkiye’de Köyden Kente Göçle Birlikte Temizlik Alışkanlıklarının Değişimi. *Temizlik Kitabı*, 47-50, Ed. Gürsoy Naskali, E., Arçın, S.M., İstanbul: Kitabevi
- Forlizzi, J. ve Ford, S.** (2000). The building blocks of experience: an early framework for interaction designers. In *Proceedings of the 3rd conference on Designing interactive systems: processes, practices, methods, and techniques*, 419-423, Ed. Boyarski, D., Kellog, W.A., New York: ACM press.
- Forty, A.** (1986). *Objects of Desire: Design and Society Since 1750*. London: Thames and Hudson.
- Gansky, P.** (2013). Privacy’s Waste Products: Touch, Contagion and Public Telephone Design. *Journal of Design History*, 27(2), 132-147.
- Gaver, W., Boucher, A., Pennington, S. ve Walker, B.** (2004). Cultural probes and the value of uncertainty. *Interactions*, 11(5), 21-29.
- Gaver, W., Dunne, T. ve Pacenti, E.** (1999). Design: Cultural Probes. *Interactions*, 6(1): 21-29.
- George, R.** (2008). *The Big Necessity: The unmentionable world of human waste and why it matters*. Macmillan.
- Gershenson, O., & Penner, B.** (2009). Introduction: The private life of public conveniences. Ladies and gents: Public toilets and gender, 1-34, Ed. Gershenson, O., & Penner, B. Temple University Press.
- Glaser, B. ve Strauss, A. L.** (1967). *The discovery of grounded research: strategies for qualitative research*. New Brunswick (USA) and London (UK): Aldine Transaction.
- Graham, C., Cheverst, K. ve Rouncefield, M.** (2005). Whose probe is it anyway? Workshop on appropriate methods for design in complex and sensitive settings, *OzCHI 2005*.
- Priluck Grossman, R., & Wisenblit, J. Z.** (1999). What we know about consumers' color choices. *Journal of marketing practice: Applied marketing science*, 5(3), 78-88.
- Gowers, E.** (1995). The anatomy of Rome from Capitol to Cloaca. *Journal of Roman Studies*, 85, 23-32.
- Göka, E.** (2010). Su ile Mahrem Maceramız. *Acta Turcica Çevrimiçi Tematik Türkoloji Dergisi II*(2), 72-79.
- Günalan, R.** (2009). Osmanlı Esnaf ve Toplumunda Temizlik Anlayışı: Belgeler Üzerine Bir Değerlendirme. *Temizlik Kitabı*, 75-90, Ed. Gürsoy Naskali, E., Arçın, S.M., İstanbul: Kitabevi.

- Gürel, M. Ö.** (2008). Bathroom as a modern space. *The Journal of Architecture*, 13(3), 215-233.
- Hammer, H.** (2000). Norbert Elias'ın uygarlık kuramı: Eleştiriler ve gelişmeler. *Toplum ve Bilim*, 84, 75-90.
- Hannington, B.** (2003). "Methods in the Making: A Perspective on the State of Human Research in Design." *Design Issues*, 19(4), 9-18.
- Hanington, B. M.** (2007). Generative research in design education. *International Association of Societies of Design Research 2007: Emerging Trends in Design Research*, 12-15.
- Hawkins, G.** (2006). *The Ethics of Waste: How We Relate to Rubbish*. Maryland: Rowman & Littlefield Publishers.
- Hemmings, T., Clarke, K., Rouncefield, M., Crabtree, A. ve Rodden T.** (2002). Probing the Probes. Binder, t., Gregory, J., Wagner, I. (ed.) *Proceedings of the Participatory Design Conference 2002*, 40-50.
- Hinds, H.** (2010). Together and Apart: Twin Beds, Domestic Hygiene and Modern Marriage, 1890–1945. *Journal of Design History*, 23(3), 275-304.
- Hoy, S.** (1995). *Chasing dirt: The American pursuit of cleanliness*. New York: Oxford University Press.
- Hulkko, S., Mattelmäki, T., Virtanen, K. ve Keinonen, T.** (2004). Mobile Probes. In Hyrskykari, A (ed) *Proceedings of NordiCHI04*, ACM Press, 43-51.
- Hutchinson, H., Mackay, W., Westerlund, B., Bederson, B. B., Druin, A., Plaisant, C., Beaudouin-Lafon, M., Conversy, H., Evans, H., Hansen, H., Roussel, N., Eiderbäck, B., Lindquist, S. ve Sundblad, Y.** (2003). Technology probes : inspiring design for and with families. *Proceedings of CHI03*. ACM Press, New York, NY, 17-24.
- Inglis, D ve Holmes, M.** (2000). Toiletry Time: Defecation, Temporal Strategies and the Dilemmas of Modernity. *Time & Society*, 9(2-3), 223-245.
- Inglis, D.** (2002). Dirt and denigration: The faecal imagery and rhetorics of abuse. *Postcolonial Studies*, 5(2), 207-221.
- Jackson, M.W., ve Topuzkanamış, E.** (2009). Norbert Elias'ın Medenileşme Süreci Teorisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 11, 1601-1620.
- Jewitt, S.** (2011). Poo gurus? Researching the threats and opportunities presented by human waste. *Applied Geography*, 31(2), 761-769.
- Kandiyoti, D.** (2005). Modernin Cinsiyeti: Türk modernleşmesi araştırmalarında eksik boyutlar. *Türkiye'de Modernleşme ve Ulusal Kimlik*, 115-134, Ed. Bozdoğan, S., Kasaba, R., İstanbul: Tarih Vakfı Yurt Yayınları.
- Karaca Şalgamcıoğlu, B.** (2014) *Body Cleaning Of Older Women Living Alone In Turkey: An Ethnographic Exploration Of The Affordances And Constraints Of Sanitary Ware Products* (Doktora Tezi). İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Endüstri Ürünleri Tasarımı Programı, İstanbul.

- Kıyak, A.** (2013). Geleneksel Türk İnanışlarında Su Kültü ve Elazığ'daki İzleri. *Gümüşhane Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 4(2), 22-39.
- Kira, A.** (1976). *The bathroom*. New York: Viking Press.
- Kjeldskov, J., Gibbs, M., Vetere, F., Howard, S., Pedell, S., Mecoles, K. ve Bunyan, M.** (2007). Using Cultural Probes to Explore Mediated Intimacy. *Australasian Journal of Information Systems*, 102-115.
- Ko, Y. H.** (2011). Influencing Factors On Color And Product-Function Association 1, 2. *Psychological Reports*, 108(3), 861-873.
- Latour, B.** (1992). Where are the Missing Masses? The Sociology of a Few Mundane Artifacts. *Shaping Technology, Building Society*, 225-258, Ed. Bijker, W.E. & Law, J., Cambridge/London: MIT Press.
- Le Dantec, C. A.** (2008). The Value of Pictures: Photo Elicitation Techniques for Value Sensitive Design. *CHI 2006*.
- Leonardi, C., Mennecozzi, C., Not, E., Pianesi, F., Zancanaro, M., Gennai, F. ve Cristoforetti, A.** (2009). Knocking on elders' door: investigating the functional and emotional geography of their domestic space. *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1703-1712.
- Lupton, E., & Miller, J. A.** (1996). *The Bathroom, The Kitchen, and The Aesthetics of Waste*. Princeton Architectural Press.
- Magness, J.** (2012). What's The Poop On Ancient Toilets And Toilet Habits?. *Near Eastern Archaeology*, 75(2), 80-87.
- Martin, B., Hanington, B. ve Hanington, B. M.** (2012). *Universal methods of design: 100 ways to research complex problems, develop innovative ideas, and design effective solutions*. Rockport Publishers.
- Mattelmäki, T. ve Battarbee, K.** (2002). Empathy Probes. *Proceedings of the Participatory Design Conference 2002*, Ed. Binder, T. & Gregory, J & Wagner, I. CPSR, Palo Alto, CA, 266 –271.
- Mattelmäki, T.** (2003). VÄINÖ : Taking user centred steps with probes. *Proceedings of the INCLUDE conference*. Helen Hamlyn Research Centre, Royal College of Art, London. CD-rom ISBN 1874175 94 2. Address: [http://smart.uiah.fi/luotain/pdf/vaino\\_include.pdf](http://smart.uiah.fi/luotain/pdf/vaino_include.pdf).
- Mattelmäki, T.** (2005). Applying probes : from inspirational notes to collaborative insights. In *CoDesign : International journal of CoCreation in Design and the Arts*, 1(2), 83–102.
- Mattelmäki, T.** (2008). *Design Probes*. Vaajakoski: Publication Series of the University of Art and Design, Helsinki.
- Mazak, M.** (2010). *Şehri İstanbulun Temizlik Kültürü: Osmanlıdan Günümüze Temizlik Çalışmaları ve Küçükçekmece Örneği*. İstanbul: Küçükçekmece Belediye Başkanlığı.
- Mazak, M.** (2011). *Tanzifat-ı İstanbul: Osmanlı'dan Günümüze Temizlik Tarihi*. İstanbul: Yeditepe Yayıncılık.

- Melosi, M. V.** (2008). *The sanitary city: Environmental services in urban America from colonial times to the present*. University of Pittsburgh Press.
- Miller, W. I.** (1998). *The anatomy of disgust*. Harvard University Press.
- Nalbantoğlu, G.B.** (2005). Sessiz Direnişler ya da Kırsal Türkiye ile Mimari Yüzleşmeler. *Türkiye’de Modernleşme ve Ulusal Kimlik*, 173-188, Ed. Bozdoğan, S., Kasaba, R., Tarih Vakfı Yurt yayınları, İstanbul.
- Neves, L. M. P.** (2004). Cleanness, Pollution and Disgust in Modern Industrial Societies The Brazilian case. *Journal of Consumer Culture*, 4(3), 385-405.
- Palen, L. ve Saltzman, M.** (2002). Voicemail diary studies for naturalistic Data Capture under Mobile Conditions. *CSCW 02*, 87-95.
- Panek, P., Edelmayer, G., Magnusson, C., Mayer, P., Molenbroek, J. F., Neveryd, H., Schlathau, R. ve Zagler, W. L.** (2004). Investigations to Develop a Fully Adjustable Intelligent Toilet for Supporting Old People and Persons with Disabilities. *The Friendly Rest Room (FRR) Project*, Springer Berlin Heidelberg, 392-399.
- Panek, P., Neveryd, H. ve Zagler, W.** (2003). “The FRR Project: Developing a More User Friendly Rest Room.”. *Assistive Technology: Shaping the Future*, 678-682.
- Planlı Alanlar Tip İmar Yönetmeliği** (1985). *T. C. Resmi Gazete*, 18916, 02 Kasım 1985.
- Polat, S. ve Dostoglu, N.** (2011). From a Public Space to a Shopping Mall: The Case of City Square in Bursa, Turkey. *Ozean Journal of Applied Sciences*, 4(3), 281-293.
- Punch, K. F.** (1998). *Introduction to Social Research: Quantitative and Qualitative Approaches*. SAGE.
- Rozin, P. ve Fallon, E. A.** (1987). “A Perspective on Disgust.”. *Psychological Review*, 94, 23-41.
- Rozin, P., Haidt, J. ve McCauley, C. R.** (2008). Disgust: The body and soul emotion in the 21st century. *Disgust and its disorders*. 9-29. Ed. D. McKay & O. Olatunji, Washington DC: American Psychological Association.
- Samancı, Ö.** (2009). Osmanlı Sofra Adabında Değişen Temizlik Kavramı. *Temizlik Kitabı*, 61-74, Ed. Gürsoy Naskali, E., Arçın, S.M., İstanbul: Kitabevi.
- Sanders, E. B. N. ve Dandavate, U.** (1999, November). Design for experiencing: New tools. In *Proceedings of the First International Conference on Design and Emotion*, 87-91, Ed. Overbeeke, CJ, Hekkert, P., Delft University of Technology, Delft, The Netherlands.
- Sanders, E. B. N. ve William, C. T.** (2001). Harnessing people’s creativity: Ideation and expression through visual communication. *Focus groups: Supporting effective product development*, Ed. Langford, J. & McDonagh-Philp, D. Taylor and Francis.

- Sanders, E.** (2002). Ethnography in NPD Research : How "applied ethnography" can improve your NPD research process. *VISIONS magazine*, PDMA 2002.
- Sevimli, Ş.** (2005). Antik Çağ Anadolu Uygarlıklarında Temizlik Kavramı Ve Uygulamalarının Evrimi. (Doktora Tezi). Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Deontoloji ve Tıp Tarihi Bölümü, Adana.
- Scott, G. M. ve Garner, R.** (2013). *Doing Qualitative Research: Designs, Methods, And Techniques*. Pearson Education.
- Shove, E.** (2003). *Comfort, Cleanliness and Convenience: The Social Organization of Normality*. Oxford: Berg.
- Smith, V.** (2007). *Clean: A History of Personal Hygiene and Purity*. New York: Oxford University Press.
- Strauss, A. L.** (1987). *Qualitative analysis for social scientists*. Cambridge University Press.
- Strauss, A. L. ve Corbin, J.** (1996). *Basics of qualitative research: Procedures and techniques for developing grounded theory*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Tekel, A.** (2009). Alışveriş Merkezlerinin Kamusal Mekân Nitelikleri Üzerine Bir Değerlendirme: Ankara Panora Alışveriş Merkezi Örneği. *Türkiyat Araştırmaları*, 10(6), 141-154.
- TS-8357** (2012). *İş yerleri - Halka veya müşterilere açık tuvaletler -Sınıflandırma - Genel ve özel kurallar*, Türk Standartları Enstitüsü, Ankara.
- Umumi Hıfzıssıhha Kanunu.** (1930). *T. C. Resmi Gazete*, 1489, 06 Mayıs 1930.
- Url1** <[http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.55bd121d225e32.22736054](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.55bd121d225e32.22736054)>, erişim tarihi 12.06.2014.
- Url2** < <http://www.islamansiklopedisi.info>>, erişim tarihi 17.12.2014.
- Url3** <<http://www.uludagsozluk.com/k/taharetmuslu%C4%9Fu/2/>>, erişim tarihi 12.05.2015
- Url4** < <https://eksisozluk.com/taharet-mushugu--33352>>, erişim tarihi 12.05.2015.
- Url5** < <https://eksisozluk.com/masrapa--57944>>, erişim tarihi 12.05.2015.
- Url6** < <http://www.opet.com.tr/tr/Icerik.aspx?cat=1&id=49>>, erişim tarihi 03.06.2015.
- Url7** <<http://www.unilever.com.tr/mediacentre/pressreleases/2014/evdekituvaletdisaridakimecburiyet.aspx>> , erişim tarihi 03.06.2015.
- Url8** <<http://www.eczacibasi.com.tr/tr/sosyal-sorumluluk/egitim/eczacibasi-hijyen-projesi>>, erişim tarihi 03.06.2015.
- Url5** < <http://www.tottolet.com/>>, erişim tarihi 06.06.2015.
- Vigarelo, G.** (1996). *Temiz ve Kirli: Ortaçağ'dan Günümüze Vücut Bakımının Tarihi*. İstanbul: Kabalcı Yayınevi.
- Wiplinger, G.** (2010). Xylospongiumların Kullanımı: Roma Devri Tuvaletlerinin Hijyenik Durumu Konusunda Yeni Bir Yorum. *Metropolis İonia II*

*Yolların Kesiştiği Yer.* 231-239. Ed. Öz, A. K. ve Aybek, S. Der. İstanbul: Homer Kitabevi.

**Yentürk, N.** (2010). Su ile Mahrem Maceramız. *Acta Turcica Çevrimiçi Tematik Türkoloji Dergisi*, II/2, 94-102.

**Yıldırım, A. ve Şimşek, H.** (2008). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

**Yumul, A.** (2000). Bitmemiş Bir Proje Olarak Beden. *Toplum ve Bilim*, 84, 37-50.

**Zeren, S.** (2009). Dr. Reşit Galib'in Türk Köylüsüne Temizlik Dersleri. *Temizlik Kitabı*, 275-290, Ed. Gürsoy Naskali, E., Arçın, S.M., İstanbul: Kitabevi.



## **EKLER**

**EK A.1:** Görüşme soru formu 1

**EK A.2:** Görüşme soru formu 2

**EK A.3:** Örnek görüşme formu

**EK B:** Veri analizi sonucu elde edilen kod kavram ve kategori tabloları

**EK C:** Kullanıcı profilleri ve araştırma mekanları tablosu

**EK A.1: Görüşme soru formu 1.**

| <b>ORTAK ALAN</b>                          | Lavabo | Batarya | Sabunluk | Kağıt Havluluk<br>El Kurutma | Çöp Kutusu | Kapı Kolu | Pisuar |
|--------------------------------------------|--------|---------|----------|------------------------------|------------|-----------|--------|
| Hijyen Algımı<br>"Olumsuz" Yönde Etkiliyor |        |         |          |                              |            |           |        |
| Hijyen Algımı Etkilemiyor                  |        |         |          |                              |            |           |        |
| Hijyen Algımı<br>"Olumlu" Yönde Etkiliyor  |        |         |          |                              |            |           |        |

| <b>İLETİŞİM/<br/>Yönlendirme-Uyarı ve Bilgilendirme</b> | Kabin | Ortak Alan | Tuvalet Girişi |
|---------------------------------------------------------|-------|------------|----------------|
| Hijyen Algımı<br>"Olumsuz" Yönde Etkiliyor              |       |            |                |
| Hijyen Algımı Etkilemiyor                               |       |            |                |
| Hijyen Algımı<br>"Olumlu" Yönde Etkiliyor               |       |            |                |

| <b>KABİN/alafranga</b>                     | Klozet | Rezervuar | Taharet Musluğu | Tuvalet kağıtlığı | Çöp kutusu | Tuvalet fırçası | Kapı kolu |
|--------------------------------------------|--------|-----------|-----------------|-------------------|------------|-----------------|-----------|
| Hijyen Algımı<br>"Olumsuz" Yönde Etkiliyor |        |           |                 |                   |            |                 |           |
| Hijyen Algımı Etkilemiyor                  |        |           |                 |                   |            |                 |           |
| Hijyen Algımı<br>"Olumlu" Yönde Etkiliyor  |        |           |                 |                   |            |                 |           |

| <b>MEKAN</b>                               | Kabin | Ortak Alan |
|--------------------------------------------|-------|------------|
| Hijyen Algımı<br>"Olumsuz" Yönde Etkiliyor |       |            |
| Hijyen Algımı Etkilemiyor                  |       |            |
| Hijyen Algımı<br>"Olumlu" Yönde Etkiliyor  |       |            |

| <b>KABİN/alaturka</b>                      | Tuvalet | Rezervuar | Taharet Musluğu | Tuvalet kağıtlığı | Çöp kutusu | Tuvalet fırçası | Maşrapa | Kapı kolu |
|--------------------------------------------|---------|-----------|-----------------|-------------------|------------|-----------------|---------|-----------|
| Hijyen Algımı<br>"Olumsuz" Yönde Etkiliyor |         |           |                 |                   |            |                 |         |           |
| Hijyen Algımı Etkilemiyor                  |         |           |                 |                   |            |                 |         |           |
| Hijyen Algımı<br>"Olumlu" Yönde Etkiliyor  |         |           |                 |                   |            |                 |         |           |

## EK A.2: Görüşme soru formu 2.

*Bu mekanda temizlik algınızı "olumlu" yönde etkilediğini düşündüğünüz 3 elemanı aşağıdaki kriterler açısından değerlendiriniz.*

|                                                  | 1 | 2 | 3 |
|--------------------------------------------------|---|---|---|
| <b>Renk</b>                                      |   |   |   |
| <b>Doku</b>                                      |   |   |   |
| <b>Biçim</b>                                     |   |   |   |
| <b>Ergonomi</b><br>(Kullanım şekli ve kolaylığı) |   |   |   |
| <b>Fonksiyon/Malzeme/Teknoloji</b>               |   |   |   |
| <b>Konumlandırma</b>                             |   |   |   |
| <b>Diğer</b>                                     |   |   |   |

KULLANICI:  
MEKAN:

*Bu mekanda temizlik algınızı "olumsuz" yönde etkilediğini düşündüğünüz 3 elemanı aşağıdaki kriterler açısından değerlendiriniz.*

|                                                  | 1 | 2 | 3 |
|--------------------------------------------------|---|---|---|
| <b>Renk</b>                                      |   |   |   |
| <b>Doku</b>                                      |   |   |   |
| <b>Biçim</b>                                     |   |   |   |
| <b>Ergonomi</b><br>(Kullanım şekli ve kolaylığı) |   |   |   |
| <b>Fonksiyon/Malzeme/Teknoloji</b>               |   |   |   |
| <b>Konumlandırma</b>                             |   |   |   |
| <b>Diğer</b>                                     |   |   |   |

*Aşağıdaki faktörlerin mekana yönelik temizlik algınız üzerindeki etkisini değerlendiriniz.*

|                                                                         | <b>Kabin</b> | <b>Ortak Alan</b> |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|
| <b>Renk</b><br>(Mekana hakim renkler)                                   |              |                   |
| <b>Doku</b><br>(Mekandaki yüzeylerin özellikleri/parlak-mat-dokulu vs.) |              |                   |
| <b>Yerleşim</b><br>(Mekandaki ürünlerin Konumlandırılması)              |              |                   |
| <b>Boyut</b><br>(Mekanın genişliği ve yüksekliği)                       |              |                   |
| <b>Aydınlatma</b>                                                       |              |                   |
| <b>Diğer</b>                                                            |              |                   |

**Üniversite/Oditoryum**

Alçak lavabo/Su sızratma

Pisuar filtresi/ Sızratma problemi

Pisuarda sızramayı engellemek için ne yapıyorsun?

Kağıt havlu var mı?

Kapı kolundaki ıslaklığın ne olduğunu düşünüyorsun? Kapıyı nasıl açtın?

Kapının cam olması hijyen algısını nasıl etkiliyor?

Mozaiklerin rengi hijyen algısını nasıl etkiliyor? Mozaiklerin renginin bu tuvaletteki hijyen algın üzerindeki etkisi nedir?

Fotoselli armatürler ve temiz tuvalet arasında nasıl bir ilişki var sence?

**Restoran-Fenerbahçe**

İyi dekorasyon ve temizlik algısı arasındaki ilişki

Tuvalet giriş Kapısındaki detayı açıklayabilir misin?

Koku- Hijyenik bir tuvalet kokusu nasıl olmalıdır?

Musluk kolu ile neden temastan kaçınıyorsun? Seni korkutan nedir?

**Restoran – Suadiye**

Hangi durumlarda ayakta yapmayı tercih ediyorsun? Her zaman Tuvalet kağıdı da seriyor musun? Kağıt serdikten sonra seni oturmaktan vazgeçiren ne oldu?

Eskilik ve bakımsızlık ile temizlik algısı arasındaki ilişki

Klozet kapağındaki lekeler sence nedir?

Sence kapı kolunun en tutulmama ihtimali olan yer neresi?

Kapıyı erişebildiğin en üst noktadan itmek

**EK B:** Veri analizi sonucu elde edilen kod kavram ve kategori tabloları.

**Çizelge B. 1 :** “Kullanıcının kamusal tuvaletlere özgü eylemleri” kategorisi, alt kategori , kavram ve kod tablosu.

| KATEGORİ                                        | ALTKATEGORİ                         | KAVRAM                                  | KOD                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| kullanıcının kamusal tuvaletlere özgü eylemleri | önceki kullanıcının izini sürme     |                                         | kullanıcı profili/egitim-medeniyet-cinsiyet<br>önceki kullanıcının temizliği<br>önceki kullanıcının eylemleri-olası kullanım senaryoları<br>önceki kullanıcıların izleri<br>kullanım sıklığı<br>kullanım süresi<br>kullanan kişi sayısı      |
|                                                 | tuvaletin temizliğini değerlendirme |                                         | çıkarm yapma/fikir yürütme<br>sürekli sorgulama<br>istihbarat<br>görünen temizliğe/ kire odaklanma<br>temiz/ kirli görünme<br>temizliğin kanıtını arama<br>sıfırlama etkisi<br>kokudan etkilenme<br>kirliliğin/temizliğin kanıtı olarak koku |
|                                                 | yöntem ve uygulamalar               | ödünler                                 | fazladan iş yükü<br>fazladan harcanan zaman<br>kişisel temizlikten ödün verme                                                                                                                                                                |
|                                                 |                                     | seçimler                                | temiz tuvalet arama<br>kabin tercihi<br>kullanmaktan vazgeçme                                                                                                                                                                                |
|                                                 |                                     | fırsatları değerlendirme                | çıkan birisinin arkasından çıkma<br>temizlikçinin arkasından kullanma                                                                                                                                                                        |
|                                                 |                                     | kullanım biçimi                         | fiziksel kapasiteyi zorlamak “cambazlık” “akrobasi”<br>kullanım biçimini değiştirme<br>temas yüzey alanını azaltma<br>temas şeklini değiştirme                                                                                               |
|                                                 |                                     | önlemler                                | hazırlıklı olma<br>sıçramaya karşı önlem alma<br>paçaları sıvama                                                                                                                                                                             |
|                                                 |                                     | yeni ve temiz yüzey yaratma             | silme/temizleme/kurulama<br>“peçete” serme<br>ayırıcı kullanma<br>“peçetenin” üst katmanını atma                                                                                                                                             |
|                                                 |                                     | eşyalar için çözümler                   | eşyaları arkadaşına verme<br>bacaklarının arasında tutma<br>eşyaları koymak için palto                                                                                                                                                       |
|                                                 |                                     | hayatta kalma malzemesi olarak “peçete” | ayırıcı katman olarak “peçete”<br>sıçramayı azaltma malzemesi olarak “peçete”<br>temizlik malzemesi olarak “peçete”                                                                                                                          |
|                                                 | sonraki kullanıcı                   |                                         | sonraki kullanıcıyı düşünme<br>pis bulup pis bırakma                                                                                                                                                                                         |

**Çizelge B.2 : “İstekler ve Endişeler” kategorisi, alt kategori , kavram ve kod tablosu.**

| KATEGORİ              | ALT KATEGORİ - KAVRAM                          | KOD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| istekler ve endişeler | paylaşma fikri ve güven sorunu olarak temizlik | güven duyma-güvensizlik<br>herkesin kullandığı ürün/dokunduğu yer<br>kişisel alan isteği<br>tensel etkileşim                                                                                                                                                                                                                           |
|                       | endişeler                                      | bakteri/mikrop endişesi<br>hastalık endişesi<br>kirlenme endişesi<br>boşuna çabalamak<br>dışarıda büyük tuvalet yapmaktan çekinme                                                                                                                                                                                                      |
|                       | temizlikle ilgili istekler                     | temiz kalma isteği<br>yeni ürün ve yüzey isteği<br>dokunulmamış ürün ve yüzey isteği<br>temiz ürün ve yüzey isteği<br>konforu ikinci plana itme<br>kirleri görmeme isteği<br>temizliği doğru değerlendirme isteği<br>temizlik konusunda ikna olma isteği<br>önceki kullanıcıların izlerini görmeme isteği<br>kişiye özel yüzey arayışı |
|                       | kontrol                                        | kontrolü elinde bulundurma isteği<br>kontrolü kaybetme endişesi                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                       | az zaman geçirme isteği                        | bir an önce çıkma<br>mecburen kullanma                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                       | teknolojik çözüm isteği                        | son teknoloji<br>teknolojik çözümler                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                       |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

**Çizelge B.3 : “Kullanıcı” kategorisi, alt kategori , kavram ve kod tablosu.**

| KATEGORİ  | ALT KATEGORİ - KAVRAM      | KOD                                                                                                                                                                               |
|-----------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| kullanıcı | bilgi ve fikirler          | bilgi<br>anonim bilgi<br>hijyen bilgisi<br>mekana dair bilgi<br>mekanı tanıma<br>düşük beklenti<br>renk ve dokular ile ilgili önceden var olan algı<br>önceden kodlanmış fikirler |
|           | sosyal ve kültürel altyapı | eğitim<br>kültür<br>din<br>her tuvalete girmeme<br>standartlar                                                                                                                    |
|           | fiziksel özellikler        | fiziksel beceri<br>kullanıcının fiziksel özellikler                                                                                                                               |
|           | deneyim                    | kullanım pratiği<br>geçmiş deneyimler-negatif/pozitif<br>alışkanlıklar                                                                                                            |
|           | beğeni                     |                                                                                                                                                                                   |

**Çizelge B.4 : Bakım ve İşletme” kategorisi, alt kategori , kavram ve kod tablosu.**

| KATEGORİ         | ALT KATEGORİ - KAVRAM | KOD                                                                                                                                                          |
|------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| bakım ve işletme | bakım                 |                                                                                                                                                              |
|                  | özen                  | malzeme ve ürün seçimi<br>özen                                                                                                                               |
|                  | temizlik hizmeti      | temizlik hizmeti-çalışanlar<br>temizlik hizmeti-temizlik malzemesi<br>temizlik hizmeti-zamanı<br>temizlik hizmetinin niteliği<br>temizlik hizmetinin sıklığı |

**Çizelge B.5 : “Fiziksel Çevre” kategorisi, alt kategori , kavram ve kod tablosu.**

| KATEGORİ       | ALT KATEGORİ            | KAVRAM                                                       | KOD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| fiziksel çevre | mekan ve ürün tasarımı  | temas ve ürün kullanıcı etkileşimi                           | temas gerektirme/gerektirmeme<br>temas şekli<br>temas için uygulanan güç<br>temas uzvu-ayak/parmak ucu/elin tersi/dirsek<br>temas yüzey alanı<br>temas zamanı- eylem sırası içinde                                                                                                                                     |
|                |                         | sıçrama ve ürün geometrisi                                   | biçim ve sıçramayı ilişkilendirme<br>boyut ve sıçramayı ilişkilendirme<br>derinlik ve sıçramayı ilişkilendirme<br>alaturka tuvalet ve sıçrama                                                                                                                                                                          |
|                |                         | çağrışımlar                                                  | tuvalet gibi olma<br>ev gibi olma<br>eskiyi çağrıştırma – alaturka tuvalet<br>hastaneye benzetme<br>havuza benzetme<br>mağaraya benzetme<br>otele benzetme<br>laboratuvara benzetme<br>yalağa benzetme<br>sıcak-soğuk malzemeler ve renkler<br>renkler ve çağrışımlar                                                  |
|                |                         | iletişim                                                     | bilinmezliği ve sürprizleri elimine etme<br>çalışma prensibini-kullanım biçimini anlatma                                                                                                                                                                                                                               |
|                |                         | kalite ve dayanım                                            | malzeme kalitesi<br>dayanım<br>basitlik<br>ucuzluk                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                |                         | yeni temiz yüzey sunma                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                |                         | geliştirilen yöntemlere uygunluk                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                |                         | kişisel alan sunma                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                |                         | yeni ve temiz ilişkisi                                       | yeniliğin ifadesi olarak biçim ve teknoloji<br>yeni ve temiz ilişkisi/ eski ve kirli ilişkisi<br>yeni ve az kullanılmışlık/ eski ve çok kullanılmışlık<br>yeni model ürün-eski model ürün<br>klasik biçimler-modern tasarımlar<br>standart ürün-biçimler                                                               |
|                |                         | ürünlerin temizlik konusunda ikna ediciliği                  | kirleri gösterme-saklama<br>kirlenebilecek yüzey yaratma-tasarım<br>kaçınılmaz kiri saklamak – yerler ve çöp<br>kir tutma-tutmama<br>kir tuzakları<br>temizliği doğru değerlendirme/ aydınlatma<br>temizliği gösterme<br>temizliğin kanıtı olarak malzeme-renk-biçim-doku<br>mecburen temizleme<br>temizleme kolaylığı |
|                | mekan ve ürün yerleşimi | nesneler, yüzeyler ve eylemler arasında temizlik hiyerarşisi | düşey konum<br>farklı eylem alanlarının ayrılması-farklı kir<br>düzeyleri- <i>el ayak yıkama</i><br>kirli bir şeyin yanında olma<br>yere düşme-yerle temas<br>yüzeylerin açısı                                                                                                                                         |
|                |                         | hareket ve erişim                                            | hareket alanı<br>ekipmanlara erişim kolaylığı<br>eylem sırasına göre konum                                                                                                                                                                                                                                             |



**EK C:** Kullanıcı profilleri ve araştırma mekanları tablosu.

**Çizelge C.1 :** Kullanıcıların profili – Üniversite.

| <b>ÜNİVERSİTE</b> |                      |            |            |                                             |
|-------------------|----------------------|------------|------------|---------------------------------------------|
| <b>KATILIMCI</b>  | <b>EĞİTİM DÜZEYİ</b> | <b>YAŞ</b> | <b>K/E</b> | <b>TUVALETLER</b>                           |
| A01               | Doktora              | 38         | K          | Restoran<br>Üniversite<br>AVM               |
| A02               | Yüksek Lisans        | 36         | K          | AVM<br>AVM<br>Sinema                        |
| A03               | Doktora              | 37         | K          | AVM<br>Üniversite<br>Kafe                   |
| A04               | Doktora              | 31         | K          | Restoran<br>Restoran<br>Restoran            |
| A05               | Yüksek Lisans        | 44         | K          | Üniversite<br>AVM<br>AVM                    |
| A06               | Yüksek Lisans        | 34         | K          | Üniversite<br>Üniversite<br>Restoran        |
| A07               | Doktora              | 40         | K          | Okul<br>Üniversite<br>Otel - Lobi           |
| A08               | Doktora              | 40         | E          | Kafe<br>Restoran<br>Tren                    |
| A09               | Lisans               | 29         | E          | Üniversite<br>Üniversite<br>Vapur           |
| A10               | Lisans               | 26         | E          | Üniversite<br>Otel - Lobi<br>Sanat Galerisi |
| A11               | Lisans               | 28         | E          | Üniversite<br>AVM<br>Cami                   |
| A12               | Yüksek Lisans        | 34         | E          | Üniversite<br>AVM<br>Cami                   |
| A13               | Yüksek Lisans        | 34         | E          | Hastane<br>Metro İstasyonu<br>Üniversite    |
| A14               | Lisans               | 26         | E          | Bar<br>Umumi Tuvalet<br>Restoran            |

**Çizelge C.2 : Kullanıcıların profili – Beyaz yakalı özel sektör çalışanları.**

| <b>YAZILIM FİRMASI</b> |                      |    |            |                   |
|------------------------|----------------------|----|------------|-------------------|
| <b>KATILIMCI</b>       | <b>EĞİTİM DÜZEYİ</b> |    | <b>K/E</b> | <b>TUVALETLER</b> |
| B01                    | Lisans               | 30 | K          | AVM               |
|                        |                      |    |            | Restoran          |
|                        |                      |    |            | Restoran          |
| B02                    | Lisans               | 32 | E          | Stadyum           |
|                        |                      |    |            | Cami              |
|                        |                      |    |            | Umumi Tuvalet     |
| B03                    | Lisans               | 37 | K          | Spor Merkezi      |
|                        |                      |    |            | Spor Merkezi      |
|                        |                      |    |            | AVM               |
| B04                    | Lisans               | 35 | K          | AVM               |
|                        |                      |    |            | AVM               |
|                        |                      |    |            | AVM               |
| B05                    | Lisans               | 34 | E          | AVM               |
|                        |                      |    |            | Diş Kliniği       |
|                        |                      |    |            | Benzin İstasyonu  |
| B06                    | Lisans               | 28 | K          | Restoran          |
|                        |                      |    |            | Restoran          |
|                        |                      |    |            | Cami              |
| B07                    | Lisans               | 31 | E          | Plaza             |
|                        |                      |    |            | AVM               |
|                        |                      |    |            | AVM               |
| B08                    | Lisans               | 26 | K          | Restoran          |
|                        |                      |    |            | Restoran          |
|                        |                      |    |            | Metro İstasyonu   |
| B09                    | Lisans               | 33 | K          | AVM               |
|                        |                      |    |            | AVM               |
|                        |                      |    |            | AVM               |
| B10                    | Lisans               | 35 | E          | Hastane           |
|                        |                      |    |            | AVM               |
|                        |                      |    |            | Restoran          |
| B11                    | Lisans               | 37 | K          | AVM               |
|                        |                      |    |            | AVM               |
|                        |                      |    |            | Restoran          |
| B12                    | Lisans               | 32 | E          | Sinema            |
|                        |                      |    |            | Restoran          |
|                        |                      |    |            | Stadyum           |

## ÖZGEÇMİŞ

**Ad Soyad** : Zehra SÖZBİR KÖYLÜ

**Doğum Yeri ve Tarihi** : İstanbul - 1983

**E-Posta** : zsozbir@gmail.com

### ÖĞRENİM DURUMU:

**Lisans** : 2005, İstanbul Teknik Üniversitesi, Mimarlık fakültesi, Endüstri Ürünleri Tasarımı Bölümü.

**Yüksek Lisans** : 2009, Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi, Seramik ve Cam Tasarımı Ana Bilim Dalı, Seramik Tasarımı Programı.

### MESLEKİ DENEYİM:

Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi, Güzel Sanatlar Fakültesi, Seramik ve Cam Tasarımı Bölümü, Araştırma Görevlisi. (2005 – devam ediyor)

### TEZDEN TÜRETİLEN YAYINLAR ve SUNUMLAR

**Sözbir Köylü, Z.** (2014). Turkish User and Toilet Culture: Understanding User Experience and the Perception of Cleanliness in Public Toilets. *SERES'14 - III. Uluslararası Seramik, Cam, Emaye, Sır ve Boya Kongresi*, Ekim 15-17, 2014 Eskişehir, Türkiye.

**Sözbir Köylü, Z., Er, A.** (2015). Kamusal Tuvaletlerde Kullanıcı Deneyimini Anlamak: Bir Araştırma Yöntemi Olarak Kültür Sondaları, *Tasarım+Kuram*, 10(18), 56-74.

