

**ALANYA ALAADDİN KEYKUBAT ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**İlyas ŞİRİN**

**YERLEŞİK YABANCILARIN**  
**YEREL HİZMETLERE BAKIŞI: ALANYA ÖRNEĞİ**

**Danışman**

**Doç. Dr. Güneş YILMAZ**

**İşletme Ana Bilim Dalı**  
**Yönetim ve Organizasyon Programı**  
**Yüksek Lisans Tezi**

**ALANYA, 2017**



ALANYA ALAADDİN KEYKUBAT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İlyas ŞİRİN

YERLEŞİK YABANCILARIN  
YEREL HİZMETLERE BAKIŞI: ALANYA ÖRNEĞİ

Danışman

Doç. Dr. Güneş YILMAZ

İşletme Ana Bilim Dalı  
Yönetim ve Organizasyon Programı  
Yüksek Lisans Tezi

Alanya, 2017

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne

İlyas ŞİRİN'in bu çalışması, jürimiz tarafından **İşletme** Ana Bilim Dalı **Yönetim ve Organizasyon** Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Yrd.Doç.Dr. ALGANER

Üye (Danışmanı) : Doç. Dr. Güneş YILMAZ


Üye : Yrd.Doç.Dr. Mustafa YILDIRIM

Tez Başlığı: Yerleşik Yabancıların Yerel Hizmetlere Bakışı: Alanya Örneği

Onay : Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi :20/07/2017

Mezuniyet Tarihi :

  
Doç. Dr. Harun UÇAK  
Müdür

## AKADEMİK BEYAN

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Yerleşik Yabancıların Yerel Hizmetlere Bakışı: Alanya Örneği” adlı bu çalışmanın, akademik kural ve etik değerlere uygun bir biçimde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım bütün eserlerin kaynakçada gösterildiğini ve çalışma içerisinde bu eserlere atıf yapıldığını belirtir; bunu şerefimle doğrularım.

İlyas ŞİRİN

İmzası



## İÇİNDEKİLER

ŞEKİLLER LİSTESİ .....	v
TABLOLAR LİSTESİ .....	vi
GRAFİKLER LİSTESİ .....	ix
GÖRSELLER LİSTESİ.....	xi
KISALTMALAR LİSTESİ .....	xii
ÖZET .....	xiii
SUMMARY .....	xiv
ÖNSÖZ .....	xv
GİRİŞ.....	1

### BİRİNCİ BÖLÜM4

#### MERKEZİ YÖNETİM – YEREL YÖNETİM

#### TÜRKİYENİN YEREL YÖNETİM YAPISI VE BELEDİYELER

1.1 Genel Olarak Yönetim .....	4
1.2 Merkezi Yönetim – Yerel Yönetim Türleri .....	5
1.2.1 Merkezi Yönetim .....	6
1.2.1.1 Siyasi Merkezden Yönetim.....	8
1.2.1.2 İdari Merkezden Yönetim .....	8
1.2.2 Yerel Yönetim .....	9
1.2.2.1 Siyasi Yerinden Yönetim.....	12
1.2.2.2 İdari Yerinden Yönetim .....	13
1.2.2.2.1 Fonksiyonel Yerinden Yönetim.....	14
1.2.2.2.2. Coğrafi Yerinden Yönetim .....	14

1.3 Yerel Yönetimlerin Önemi .....	15
1.4 Yerel Yönetimlerin Özellikleri .....	17
1.4 Türkiye'nin Yerel Yönetim Yapısı .....	18
1.4.1 İl Özel İdareleri.....	20
1.4.2 Köy .....	21
1.4.3 Belediyeler.....	22
1.4.4 Büyükşehir Belediyesi .....	23
1.5 Kamusal Hizmetler .....	25
1.5.1 Kamu Hizmeti.....	25
1.5.2 Kamu Hizmetlerinin Özellikleri .....	26
1.5.2.1 Süreklilik ve Düzenlilik.....	26
1.5.2.2 Nesnellik ve Eşitlik.....	27
1.5.2.3 Bedelsizlik .....	27
1.5.2.4 Değişkenlik .....	27
1.5.3 Kamu Hizmetlerinin Sınıflandırılması .....	28
1.5.3.1 Genel Kamu Hizmeti .....	28
1.5.3.2 Yerel Kamu Hizmeti.....	29
1.5.4 Yerel Kamu Hizmetlerinin Özellikleri .....	30
1.5.5 Merkezi İdare ve Yerel İdarelerin Hizmetler Ayrımı .....	31
1.6 Belediye Hizmetleri ve Özellikleri .....	32
1.6.1 Belediyelerde Hizmet Kavramı .....	33

1.6.2 Belediye Hizmetlerinin Özellikleri.....	35
1.6.2.1 Belediyeler Tarafından Yürütülecek Hizmetlerin Belirlenmesi .....	35
1.6.2.2 Belediye Hizmetinin Özel veya Genel Olması.....	36
1.6.2.3 Belediye Hizmetinin Ücretli veya Ücretsiz Olması.....	36
1.6.2.4 Belediye Hizmetinin Sunuluş Yerlerinin Sabit veya Değişken Olması	37
1.6.2.5 Belediye Hizmetinin Özelleştirilip Özelleştirilememesi .....	37
1.6.2.6 Belediye Hizmetlerinde Süreklilik .....	38
1.7 Belediyelerde Hizmet Kalitesi.....	38

## İKİNCİ BÖLÜM

### ARAŞTIRMA ALANI VE KONUSU İLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER: ALANYA, YERLEŞİK YABANCILAR VE ALANYA'DA YEREL HİZMET SAĞLAYICILAR

2.1 Alanya.....	40
2.1.1 Coğrafi Konum .....	40
2.1.2 Tarihçesi .....	42
2.1.3 Sosyo-Kültürel Yapısı ve Nüfus Durumu .....	44
2.1.4 Ekonomik Yapı.....	45
2.1.5 Turizm.....	46
2.1.6 Tarım ve Hayvancılık .....	50
2.2 Yerleşik Yabancılar .....	51
2.2.1 Emekli Göçü ve Yerleşik Yabancı Kavramı .....	51
2.2.2 Türkiye'de Emekli Göçü/Yerleşik Yabancılar .....	54
2.2.3 Araştırma Alanında Yerleşik Yabancılar.....	60



2.2.4 Araştırma Alanına Yerleşik Yabancı Göç Kararını Etkileyen Faktörler.....	62
2.3 Alanya’da Yerel Hizmet Sağlayıcıları.....	65
2.3.1 Antalya Büyükşehir Belediyesi .....	65
2.3.2 Alanya Belediyesi.....	71

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### ALANYADA YERLEŞİK YABANCILARIN

#### YEREL HİZMETLERE BAKIŞI

3.1 Araştırmanın Önemi ve Amacı.....	74
3.2 Araştırmanın Yöntemi .....	75
3.3 Araştırmanın Evreni Ve Örneklemi.....	76
3.4 Veri Toplama Araçları.....	77
3.5 Araştırmanın Bulguları .....	78
<b>SONUÇ .....</b>	<b>114</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>121</b>

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1 Devlet Örgütlenme Şeması.....	9
Şekil 1.2 Yönetişel Yerinden Yönetim Türleri.....	20
Şekil 2.1 Şekil Antalya Büyükşehir Belediyesi Organizasyon Şeması .....	70
Şekil 2.2. Alanya Belediyesi Organizasyon Şeması.....	73



## TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 2. 1 Antalya ve Alanya’da Yıllara Göre Nüfus Sayım Sonuçları .....	44
Tablo 2. 2 Alanya’nın Kadın ve Erkek Nüfusunun Cinsiyetlere Göre Dağılımı .....	45
Tablo 2. 3 Alanya’ya Gelen Yabancı Turistlerin Türkiye ve Antalya İçindeki Payı .....	47
Tablo 2. 4 Alanya’nın Yabancı Turist Sayılarına Göre Turizm Gelirlerinin Yıllara Göre Dağılımı (2005-2016).....	49
Tablo 2. 5 Türkiye’de İkamet İzi ile Bulunan Yabancıların Yıllara Göre Dağılımı .....	55
Tablo 2. 6 2016 Yılında İkamet İzni İle Türkiye’de Bulunan Yabancılar (İlk On Ülke) .....	56
Tablo 2. 7 İkamet İzni İle Türkiye’de Bulunan Yabancıların İllere Göre Dağılımı (İlk 10 İl).....	57
Tablo 2. 8 Türkiye’de 2016 Yılında Verilen İkamet İzin Çeşitleri.....	58
Tablo 2. 9 Mülk Edinen Yabancıların İllere Göre Dağılımı (2012).....	59
Tablo 2. 10 Antalya İli Sınırları İçerisinde Yaşayan Yerleşik Yabancıların İlçelere Göre Dağılımı.....	60
Tablo 2. 11 Alanya’da Yabancı Gerçek Kişilerin Taşınmaz Edinimine İlişkin Verilerin Dağılımı.....	61
Tablo 2. 12 Alanya’da 19/04/2016 Tarihi İtibariyle Aktif İkamet İzniyle Bulunan Yabancıların Uyruklarına Göre Dağılımı.....	62
Tablo 3. 1 Araştırma Kapsamında Yer Alan Yerleşik Yabancıların Ülkelerine İlişkin Bulgular .....	78
Tablo 3. 2 Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular .....	79
Tablo 3. 3 Katılımcıların Alanya’daki İkamet Süresi ve Konut Türüne İlişkin Bulguları .....	80
Tablo 3. 4 Yerleşik Yabancıların Alanya’da Yaşadıkları Konut Türlerine Göre Karşılaştırılması.....	81

Tablo 3. 5 Yerleşik Yabancıların Alanya'da Belediye Faaliyetleri İle Ülkelerindeki Belediye Faaliyetlerine İlişkin Bilgilendirme Çalışmalarını Değerlendirmesi .....	82
Tablo 3. 6 Yerleşik Yabancıların Kendi Ülkelerindeki Belediyelerinin Bilgilendirme Faaliyetlerinin Değerlendirmelerine Yönelik Kruskal Wallis Test Sonuçları .....	85
Tablo 3. 7 Yerleşik Yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi Bilgilendirme Faaliyetlerini Değerlendirmelerine Yönelik Kruskal Wallis Test Sonuçları .....	86
Tablo 3. 8 Yerleşik Yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi İle Kendi Ülkelerindeki Belediyelerinde Yaptıkları Aylık İşlemleri Sayıları.....	87
Tablo 3. 9 Yerleşik Yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi İle Kendi Ülkelerindeki Belediyelerinde Yaptığı İşlemlerin Süresi .....	88
Tablo 3. 10 Yerleşik Yabancıların Kendi Ülkelerindeki Belediyelerindeki Yaptığı İşlemlerin Süresi.....	89
Tablo 3. 11 Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi'nden Alınan Hizmet Türü İle Zamanı Arasındaki İlişki .....	90
Tablo 3. 12 Yerleşik Yabancıların Ülkelerine Göre Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi'nden Alınan Hizmet Türü İle Zamanı Arasındaki İlişkiyi Değerlendirmeleri.....	91
Tablo 3. 13 Yerleşik Yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi Çalışanları İle Kendi Ülkelerindeki Belediye Çalışanlarının Davranış Tarzı Tutumlarını Değerlendirmeleri.....	92
Tablo 3. 14 Alanya Yerel Hizmet Görevlilerinin ve Yerleşik Yabancıların Kendi Ülkelerindeki Belediye Çalışanlarının Tarafsız Tavır Sergilemekte Tutumu.....	94
Tablo 3. 15 Ülkelere Göre Alanya Yerel Hizmet Görevlilerinin ve Yerleşik Yabancıların Kendi Ülkelerindeki Belediye Çalışanlarının Tarafsız Tavır Sergilemekte Tutumu .	94
Tablo 3. 16 Yerleşik Yabancıların Belediye Çalışanlarını Değerlendirmelerine Yönelik Kruskal Wallis Test Sonuçları.....	95

Tablo 3. 17 Alanya Belediyesi Yabancılar Meclisinin Yeterli ve Etkili Olduğunu Yönelik Değerlendirmeler.....	96
Tablo 3. 18 Yerleşik Yabancıların Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşlarının Yerel Yönetimler Karar Sürecine Katılımını Yeterli Ve Etkili Olduğunu Yönelik Değerlendirmeler...	97
Tablo 3. 19 Ülkelerine Göre Yerleşik Yabancıların Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşlarının Yerel Yönetimler Karar Sürecine Katılımını Yeterli Ve Etkili Olduğunu Yönelik Kruskal Wallis Test Sonuçları.....	97
Tablo 3. 20 Alanya'daki Yerleşik Yabancıların Kendi Dilinde Yapılan Bilgilendirme Yeterliliğini Değerlendirmeleri .....	99
Tablo 3. 21 Ülkelerine Göre Alanya'daki Yerleşik Yabancıların Kendi Dilinde Yapılan Bilgilendirme Yeterliliğinin Değerlendirilmesine Yönelik Kruskal Wallis Test Sonuçları.....	99
Tablo 3. 22 Alanya'da ve Yerleşik Yabancıların Kendi Ülkelerindeki Sunulan Hizmetlerin Ücretlerin Değerlendirilmesi.....	101
Tablo 3. 23 Alanya'da ve Yerleşik Yabancıların Kendi Ülkelerindeki Sunulan Hizmetlerin Ücretlerin Değerlendirmelerine Yönelik Kruskal Wallis Test Sonuçları .....	103
Tablo 3. 24 Yerleşik Yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi E-Belediye Uygulamaları Konusunda Bilgi Durumu ile E-Belediye Uygulamaları Kullanmaları .....	104
Tablo 3. 25 Milliyetlerine Göre Yerleşik Yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi E-Belediye Uygulamaları Konusunda Bilgi Durumu ile E-Belediye Uygulamaları Kullanmalarına Yönelik Ki-Kare Analizleri .....	105
Tablo 3. 26 Yerleşik Yabancıların Alanya'da Yaşamaktan Duydukları Memnuniyet.....	107
Tablo 3. 27 Yerleşik Yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi ile Kendi Ülkelerindeki Belediye Hizmetlerinden Duydukları Memnuniyet .....	107
Tablo 3. 28 Milliyetlerine Göre Yerleşik Yabancıların Antalya Büyükşehir/Alanya Belediyesi İle Kendi Ülkelerindeki Belediye Hizmetlerinden Duydukları Memnuniyet .....	111

## GRAFİKLER LİSTESİ

Grafik 3.1 Araştırma Kapsamında Yer Alan Yerleşik Yabancıların Ülkelerine İlişkin Bulgular .....	799
Grafik 3.2 Katılımcıların Alanya'daki İkamet Süresi ve Konut Türüne İlişkin Bulguları.....	80
Grafik 3.3 Yerleşik Yabancıların Alanya'da Yaşadıkları Konut Türlerine Göre Karşılaştırılması .....	823
Grafik 3.4 Yerleşik Yabancıların Alanya'da Belediye Faaliyetlerine İle Ülkelerindeki Belediye Faaliyetlerine İlişkin Bilgilendirme Çalışmalarını Değerlendirmesi.....	83
Grafik 3.5 Yerleşik Yabancıların Milliyetlerine Göre Alanya'da Belediye Faaliyetlerine İlişkin Bilgilendirme Değerlendirmeleri .....	84
Grafik 3.6 Yerleşik Yabancıların Belediyede Yaptıkları Aylık İşlem Sayıları.....	87
Grafik 3.7 Belediyedeki İşlemlerin Ortalama Süresi.....	88
Grafik 3.8 Yerleşik Yabancıların Kendi Ülkelerindeki Belediyelerindeki Yaptığı İşlemlerin Süresi.....	90
Grafik 3.9 Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi Alınan Hizmet Türü İle Zamanı Arasındaki İlişki.....	92
Grafik 3.10 Belediye Çalışanlarının Davranış Tarzı .....	93
Grafik 3.11 Yerel Hizmet Görevlilerinin Tarafsız Tavrı Sergilemekte Tutumu.....	96
Grafik 3.12 Ülkelerine Göre Yerleşik Yabancıların Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşlarının Yerel Yönetimler Karar Sürecine Katılımını Yeterli Ve Etkili Olduğunu Yönelik Değerlendirmeler .....	98
Grafik 3.13 Ülkelerine Göre Alanya'daki Yerleşik Yabancıların Kendi Dilinde Yapılan Bilgilendirme Yeterliliğinin Değerlendirilmesi .....	100
Grafik 3.14 Alanya'daki Hizmetlerin Ücretlerinin Değerlendirilmesi.....	102

Grafik 3.15 Yerleşik Yabancıların Kendi Ülkelerindeki Hizmetlerin Ücretlerinin Değerlendirilmesi.....	102
Grafik 3.16 Yerleşik Yabancıların E-Belediye Uygulamalarına Yönelik Değerlendirmeleri	104
Grafik 3.17 Milliyetlerine Göre Yerleşik Yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi E-Belediye Uygulamaları Konusunda Bilgi Durumu .....	106
Grafik 3.18 Milliyetlerine Göre Yerleşik Yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi E-Belediye Uygulamaları Kullanımları .....	106
Grafik 3.19 Yerleşik Yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi ile Kendi Ülkelerindeki Belediye Hizmetlerinden Duydukları Memnuniyet.....	109

**GÖRSELLER LİSTESİ**

Görsel 2.1 Alanya'nın Coğrafi Konumu .....	41
Görsel 2.2 Alanya Haritası .....	42





**KISALTMALAR LİSTESİ**

AB	Avrupa Birliği
ALTSO	Alanya Ticaret ve Sanayi Odası
ADNKS	Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sisteminden
ALTSO	Alanya Ticaret ve Sanayi Odası
Bkz.	Bakınız
Çev.	Çeviren
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
E.T.	Erişim Tarihi
Ed.	Editör
K.B.O.H.	Kişi Başına Ortalama Harcama
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
TODAİE	Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü
vb.	ve bunun gibi
vd.	ve diğerleri

## ÖZET

### YERLEŞİK YABANCILARIN YEREL HİZMETLERE BAKIŞI: ALANYA ÖRNEĞİ

Alanya genelinde yaşayan yerleşik yabancıların hem Alanya’da hem kendi ülkelerinde belediyelerinde almış oldukları hizmetlerin değerlendirilmesi, hizmetlerden duymuş oldukları memnuniyetlerinin saptanması ve memnuniyet düzeylerinin milliyetlerine göre karşılaştırılıp analiz edilmesi amaçlanan bu çalışmada, niceliksel araştırma modeli içerisinde yer alan betimsel araştırma modeli uygulanmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formu İngilizce, Rusça, Almanca ve Arapça dillerinde hazırlanan anketler Alanya’da yaşayan yerleşik yabancıların yoğunlukla Alanya’da oldukları Eylül-Aralık 2016 tarihleri arasında Alanya’da faaliyet gösteren yerleşik yabancılara ait sivil toplum örgütleri, yerleşik yabancıların hizmet aldıkları yerel hizmet birimlerinde yüz yüze anket doldurulmuştur. 317 yerleşik yabancıların belediye faaliyetlerine ilişkin yapılan bilgilendirme çalışmalarında, Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyelerini kendi ülkelerindeki belediyelerinin faaliyetlerine göre daha yetersiz buldukları, kendi ülkelerindeki belediyelerin yapmış olduğu bilgilendirme çalışmalarını daha başarılı buldukları, doğu bloku ülkelerinin belediyelerindeki işlem sürelerinin Batı ve Kuzey Avrupa ülkelerine göre daha uzun sürdüğünü; yerel hizmet veren kuruluş çalışanlarının kendilerine yönelik davranış tarzı ve tutumlarını, kendi ülkelerindeki belediye çalışanlarına göre daha olumlu değerlendirdikleri; yerel hizmet veren kuruluşların e-belediye uygulamaları konusunda en yüksek bilgi sahibi olanlar ile e-belediye uygulamaları kullananların Finlandiya ve Hollanda vatandaşı yerleşik yabancıların olduğu ve Avrupa ülkeleri vatandaşı olan yerleşik yabancıların kendi ülkelerindeki belediyelerden aldıkları hizmet memnuniyetinin Alanya’da yerel hizmet sağlayan belediyelerden almış oldukları hizmet memnuniyetine göre istatistiksel anlamda farklılık oluşturacak ölçüde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir

**Anahtar Kelimeler:** Turizm, Yerleşik Yabancı, Alanya, Kruskal Wallis Analizi, Mann-Whitney U Testi, Eş Örneklem Sign Testi.

## SUMMARY

### RESIDENTIAL FOREIGNERS

#### LOCAL SERVICE OVERVIEW: ALANYA SAMPLE

Evaluation of the services of the municipalities on the basis of permanent foreign residents get in Alanya and their countries, measuring the satisfaction of the services analyses the satisfaction rate and comparing due to their countries are aims of this study that the descriptive research model, subtitle of the quantitative research model, is applied in this research. Questionnaire form is used to collect data. Questionnaire is prepared in English, Russian, German and Arabic language forms. This questionnaires applied in september-december 2016 because most of the permanent foreign residents stay in Alanya in that time. The questionnaire filled in face to face by participants at non-governmental organizations which belong to permanent foreign residents and the local service units that they get service. 317 permanent foreign residents fill in this questionnaire. As a result; They find Antalya Metropolitan Municipality and Alanya Municipality services and information services insufficient and catch up work is more succesful in their countries. Also Eastern country municipalities supply longer process time comparing with the Western and Northern European country municipalities. However, they find the local municipalities employees' (Alanya, Antalya) attitude is more positive than their countries local employees. Local municipality e-service awareness and users are mostly from Finland and Holland permanent residents. Lastly European permanent foreign residents satisfaction level of their countries local services higher than Alanya local services in the measure of statistical significance.

**Keywords:** Tourism, Permanent Foreign Residents, Alanya, Kruskal Wallis Test, Mann-Whitney U Test, Identical Sample Sign Test.

## ÖNSÖZ

Yaptığım bu çalışma boyunca bilgi ve desteğini benden esirgemeyen danışman hocam Doç. Dr. Güneş YILMAZ'a (Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi), desteklerini her zaman hissettiğim aileme, tez çalışmam boyunca bana her zaman kapılarını açan Antalya Büyükşehir Belediyesi ve Alanya Belediyesine ve tez çalışmamda yardımlarıyla destek olan bütün arkadaşlarıma teşekkür ederim.



## GİRİŞ

Küreselleşme olgusuyla birlikte son çeyrek yüzyılda iletişim, bilişim ve teknolojilerdeki hızlı değişim ve gelişim aynı zamanda yönetim özellikle devlet yönetimi anlayışındaki değişimleri de beraberinde getirmiştir. Bu değişim ve gelişim genel anlamda yönetim, özel olarak da kamu yönetimi alanında da etkisini göstermiştir. Özellikle 1980 sonrası ortaya çıkan neo-liberal politikalarla birlikte devlet anlayışında meydana gelen, özelleştirme, yönetişim, minimal devlet anlayışı çerçevesinde kamu yönetiminin girişimci yapısı küçültülmüş buna karşın kamu yönetiminin etkinliğini ve verimliliğini arttıracak; kamu yönetiminin vatandaşların ihtiyaç ve taleplerini en iyi şekilde karşılayacak, vatandaşlara hizmetleri en etkin ve verimli bir şekilde sunacak bir yönetim yapılanması oluşturulmaya çalışılmıştır. Özellikle 1990'lar sonrası Avrupa'da da oldukça fazla tartışılan ve Avrupa hukuk düzeninin en önemli ilkesi haline gelen subsidiarite “yerellik-hizmette yerellik” ilkesiyle, yani hizmette halka yakınlık ve hizmetlerin halka en yakın ve en uygun birimler tarafından görülmesi anlayışıyla yerel yönetimlere özellikle hizmet konusunda önemli görevler yüklenmiştir. Bu bağlamda merkezi yönetimin yetki alanının daraltılması ve böylelikle merkezin yetkilerinin bir kısmının yerel yönetimlere aktarılması anlayışı ortaya çıkmış; bu anlayışla yerel yönetimlerin yetki ve kaynak alanının genişletilmesi çabası Türkiye’de de yerleştirilmeye çalışılmıştır<sup>1</sup>. Bu bağlamda halka daha hızlı ve daha iyi hizmet verebilmek için yerel yönetimler, merkezi yönetim içerisinde güçlendirilmeye çalışılmıştır. Bunun sonucu olarak da yaşadığı yerde kendisine en yakın hizmet birimi tarafından bireylerin ihtiyaçlarını ve hizmet beklentilerinin karşılanması yoluyla vatandaş ve müşteri memnuniyetinin yükseltilerek etkin bir idare ve yönetim mekanizması oluşturulmaya çalışılmıştır.

Müşteri ve vatandaş taleplerindeki değişimler, hizmet sunumunda kalite artırma çabalarındaki değişimler, vatandaşların beklentilerinin artması, hizmet sunumunu yapan birim ve yönetimlerin daha hızlı ve kaliteli hizmet verme amaçlı yaklaşımları, geleneksel hizmet anlayışında da değişimleri beraberinde getirmiştir. Modern hizmet anlayışı çerçevesinde üretimin ve tüketimin olduğu her alanda en önemli faaliyetin hizmet olması nedeniyle, yönetimlerin ve idarelerin sunduğu hizmeti alanlar, ilgili hizmeti tüketenlerdir. Bu nedenle hizmet üreten yönetim ve idarelerin, tüketici veya vatandaşların memnun etmesi hatta

---

<sup>1</sup> Bu ilkeye ilk kez yer veren Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartını Türkiye 21 Kasım 1988’de imzalamıştır.

memnuniyet düzeyini yükseltmesi gerekmektedir. Tüketicilerin ve vatandaşların memnuniyetinin sağlanabilmesi ise, verilen hizmetin kalitesi ve niteliğiyle doğrudan ilgilidir.

Bu bağlamda, bir yönetsel yerinden yönetim türü ve yer yönünden yerel yönetim hizmet birimi olan belediyelerin diğer kamu kuruluşlarından farklı olarak üstlendikleri yetki, görev ve sorumluluklar açısından vatandaşların günlük yaşamını ve hizmet beklentilerini oldukça yakından ilgilendirmektedir. Vatandaşlara sundukları hizmetin kalitesiyle memnun etmesi, tüketicilerin ve vatandaşların ihtiyaç ve taleplerini zamanında, eksiksiz, hızlı, şeffaf, güvenilir, daha az maliyetli olarak yerine getirebilmesi gerekmektedir. Halkın ihtiyaç ve isteklerine duyarlı davranmak, halkın ve tüketicilerin destek, beğeni ve güvenini kazanmak belediye yönetimleri için önem arz etmektedir. Belediyelerin hizmetlerini yerine getirmesinde önemli olan ise, vatandaş ve tüketici odaklı bir hizmet sunumunun gerçekleştirilebilmesidir.

Bugün küreselleşen ve hızla bir çok noktanın turizm destinasyon noktasına dönüştüğü ülkemizde de belediyelerin hizmetlerinden sadece o yöre/bölge/kentin vatandaşları değil aynı zamanda belli kentlere ve beldelere yerleşmiş ya da uzun süreli tatil yapan yabancılar da faydalanmaktadır. Elbette bu tip turizm destinasyon noktaları, yerel halktan daha farklı sosyo-ekonomik koşullardan gelen, farklı beklenti ve ihtiyaçları ve farklı dünya görüşü ve memnuniyet beklentisi olan bireylerden oluşan oldukça kozmopolit ve heterojen kitlelerden oluşmaktadır. Bu bağlamda ilgili yerel yönetim birimlerinin yani halkın ihtiyaçlarını en yakından gören ve tespit edebilme kabiliyetine sahip olan belediyelerin bu kozmopolit yapıyı dikkate alması, bu heterojen kitlenin talep ve gereksinimlerini gözeterek hizmetlerini bu yeni yerleşik yabancılar da uygun bir nitelikte verebilmesi; hizmetlerin sunulması ve hizmetleri tüketenler açısından optimum bir düzeyin yakalanması oldukça önemlidir. Bu nedenle de destinasyon noktasında ya da ilgili kentte yaşayan yerleşik yabancıların ve belediye hizmetlerini tüketenlerin hizmetlere bakışını, memnuniyetlerini, ihtiyaç, beklenti ve taleplerini ne ölçüde karşılayabildiklerinin belirlenmesi gereklidir. Keza bugün Alanya'da yaşayan yerleşik yabancıların sayısı dikkate alındığında, belediye hizmetlerini de yerel halkın beklenti ve ihtiyaçlarını gözetilmesi kadar yerleşik yabancıların da belediye hizmetlerinden memnuniyeti ve beklentisinin belirlenmesi ve belediye hizmetlerinde bu yönde düzeltici ve düzenleyici işlemlerin yani gelecek planlamalarının yapılması açısından da önemlidir.

Yerleşik yabancıların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi, ilgili kişilerin yaşadığı kentten memnuniyeti artıracak gibi aynı zamanda daha uzun süreli yaşama isteğini ve kalıcılığını da etkileyebilecektir. Bu sürekli yaşama isteği ve bunun gerçekleştirilmesi de

hem turizm gelirlerine katkıda bulunacaktır hem de yerel bölgede total bir memnuiyet düzeyinin yükselmesini sağlayacaktır. Ayrıca, bu beklentilerin karşılanması belediyelerin başarılarının da ölçüsü olacaktır.

Bu bağlamda çalışmada Alanya’da yaşayan yerleşik yabancıların yerel yönetimin hizmetlerinden daha doğrusu yer yönünden yerinden yönetim birimi olan belediye hizmetlerine bakışı ve memnuniyetlerinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın birinci bölümünde yerel yönetim anlayışı ve türleri, Türkiye’nin yerel yönetim yapısı, genel olarak kamu hizmeti ve yerel hizmet ve özellikleri ve belediye hizmetleri teorik olarak ele alınmıştır.

İkinci bölümde ise, Alanya’nın kısa tarihçesi ve coğrafi konumu, sosyal, ekonomik, demografik, kültürel yapısı, turizm potansiyeli ve yerleşik yabancılar konusu incelenmeye çalışılmıştır. Alanya’da bulunan yerleşik yabancılarla ilişkin genel bilgiler ve yerleşik yabancıların Alanya’ya göç kararını etkileyen faktörler ve Alanya’da yerel hizmet sağlayıcısı olan Antalya Büyükşehir Belediyesi ve Alanya Belediyesine ilişkin genel bilgiler verilmiştir.

Üçüncü bölümde ise, çalışmanın amacı, önemi, yöntemi, evreni ve örnekleme, veri toplama araçlarına ilişkin bilgiler verilmiş ve araştırmanın bulguları detaylı bir şekilde irdelenmiştir. Çalışma alanı olan Alanya’daki yerleşik yabancıların belediye hizmetlerine bakışı ve bulgular ortaya konmaya çalışılmıştır.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### MERKEZİ YÖNETİM – YEREL YÖNETİM

#### TÜRKİYENİN YEREL YÖNETİM YAPISI VE BELEDİYELER

##### 1.1 Genel Olarak Yönetim

Önceki yüzyılın son çeyreği ve 21. yüzyılın başlarındaki küresel değişimler, müşteri taleplerindeki eğilim değişikliği, ihtiyaçların çeşitlenmesi, mal ve hizmetlerde kalite beklentisinin artması, rekabetin şiddetlenmesi, yerel yönetimlerin gücünün arttırılmasına yönelik gelişmeler, küreselleşmeye bağlı olarak devletin ekonomik konulardaki deregülasyonu ve buna bağlı olarak devletin piyasalara etkisinin azalması, yerellik konusunda artan eğilimler, yönetim ve örgütlenmenin teorik ve pratik alanında yeni anlayış ve yeni bakış açılarını gündeme getirmiştir. Bu bağlamda tarihsel olarak sürekli dinamik bir yapıya sahip olan yönetim kavramı, gerek devlet idaresi bağlamında kamu yönetimi gerekse kar amacı güden yada gütmeyen kurum kuruluşlarla ilgili olarak güncel ve bilimsel yönden farklı birçok tanımı yapılan ve geniş bir alana sahip bulunan bir terim olagelmıştır. Yönetim kavramının tanımına ilişkin literatürde birçok tanım yapılmakla birlikte, yönetim, örgütün amaçlarını gerçekleştirmek için, başlıca planlama, örgütleme, yöneltme ve denetim süreçleri yoluyla tüm kaynakların (insan, para, makine, malzeme, bilgi vb.) eşgüdümlemesidir. Bu açıdan alınınca yönetimin yalnızca özel örgütler ya da kamu örgütleri içinde değil, belli amaçlara varmak için küme çabası gösterilen her yerde var olduğunu söyleyebiliriz (Ergun ve Polatoğlu, 1988: 4).

Yönetim, bir süreç olarak yönetim, planlama, örgütleme, gerekli kaynakları sağlama ve düzenleme, yönlendirme, koordinasyon ve denetim gibi faaliyet ya da öğelerden meydana gelmektedir (Eryılmaz, 2002: 3-4; Şahin, 2011: 8). Dolayısıyla yönetim kavramı, özel işletmelerden devlet örgütlenmesine kadar uzayan ve hayatın neredeyse her alanında eşgüdümleme özelliğiyle var olan bir yapıdır. Yönetim, aynı zamanda kamu yönetimini de içermektedir. Kamu yönetimi, devletin sevk ve idare mekanizmasının temel örgütsel dinamiğidir. Bu yapı içerisinde yani kamu yönetimi içerisinde merkezi yönetimden belli oranlarda özerk ama kamu yönetimi içerisinde kabul edilen yerel yönetimler de yönetim biliminin inceleme konusunu teşkil etmektedir. Bu yönetim birimleri, temelde var olduğu



bölgede halkın kamusal ihtiyaçlarını gidermeye yönelik örgütlenmiş en temel kamu idari birimleridir.

Toplumsal, siyasal ve ekonomik gelişmelere bağlı olarak artan lokal ve bölgesel sorunlar ve bunların hızlı bir şekilde çözülme zorunluluğu, günümüz dünyasında halkların artan demokratik talepleri, uluslararası ve ulusüstü kurum ve kuruluşların yerel yönetimleri teşvik edici politikalarının yeni düzenlemeleri karşısında, merkezi yönetimin hizmet ve çözüm konusunda hantal ve nitelik olarak halk katılımından uzak görüntüsü, yerel yönetimlere daha fazla hareket serbestisi tanınması ihtiyacını gündeme getirmiştir (Bozatay ve Kızılkaya, 2016: 610).

Aile örgütü kadar geçmişe dayanan devlet örgütlenmesi de ülkelerin tarihi, sosyo-kültürel yapısının yanı sıra iktisadi imkân ve araçları, siyasal kültürleri, yerel yönetim birimlerinin yapısı ile faaliyetlerinin biçimine göre farklılık arz etmektedir (Karaman, 2013: 4). Devletler, siyasal rejim ve sistemleri çerçevesinde yönetim sistemlerini merkezden yönetim ya da yerinden yönetim örgütlenme tiplerinden birine ağırlık vererek oluşturmaktadırlar (Parlak, 2014: 9).

## **1.2 Merkezi Yönetim – Yerel Yönetim Türleri**

Devletlerin örgütlenmesi genellikle idari ve siyasal merkezli olmak üzere iki türlü oluşmaktadır (Keleş, 2009: 22-23). Merkezi yönetim-yerel yönetim ilişkileri, kamu yönetimi sisteminin temel karakteristiğini belirleyen önemli bir faktör olmakla birlikte kamu yönetiminin birer alt sistem konumundaki bu iki yönetsel düzey arasındaki etkileşim, yönetim biliminin ana konseptlerinden biri ve yönetimler arası ilişkilerin eksenidir (Parlak, 2014: 8). Yönetimin organizasyon ve faaliyet özelliklerini belirleyen esas ögenin üniter ya da federal olması, merkezi yönetimin kapsamını ve işlevini bütünüyle değiştirmektedir (Güler, 2005: 267).

Her ülke kendi tarihi dinamikleri, siyasal, toplumsal ve ekonomik yapısına göre ya merkezden yönetime ya da yerinden yönetime ağırlık vererek, yönetsel-örgütsel yapısını düzenlemektedir (Kalko, 2010: 3; Gözübüyük ve Tan, 2004: 159). Bazı ülkeler ekonomik, sosyal ve siyasal nedenlerden dolayı, geniş ve mali idari yetkilerle donatılmış özerk yerel yönetim sistemini benimsedikleri halde; bazıları güçlü yerel yönetim sistemini tercih etmekte, bir kısmı da karma bir sistem uygulamaktadır. Bu nedenle hiçbir ülkede bütünüyle salt bir

merkeziyetçi yönetim ya da bütünüyle salt bir yerinden yönetim anlayışına dayalı bir yönetim modeli bulunmamaktadır (Kalko, 2010: 3; Türkoğlu, 2009: 8-9).

Kamu yönetimi bir bütün olarak, toplumun ihtiyaç duyduğu hizmetlerin halka etkili ve verimli olarak sunulabilmesi için organize olmanın adıdır. Bu bağlamda kamu yönetimi bu hizmetleri topluma iki düzeyde sunulabilmektedir. Birinci düzey, merkezi yönetim olarak karşımıza çıkarken, ikinci düzey ise yerinden yönetim olarak adlandırılmaktadır (Bozatay ve Kızılkaya, 2016: 610). Devlet, ulusal sınırlar içinde yaşayan halkın ortak ihtiyaçlarını karşılamak ve halkın genel yararlarını korumak için çalışır. Bu amaçla devletler, genellikle merkezden yönetim ve yerinden yönetim (ademi merkeziyet) olmak üzere iki yönetim biçimi esasına göre örgütlenmeye gider. Devletlerin siyasi yapısı ne olursa olsun yani üniter devlet veya federal devlet de olsa bütün ülkeler genelde merkeziyetçi ya da ademi merkeziyetçi yönetim sistemine göre idari birimlerini örgütlemektedir (Özer, 2017). Bu bağlamda aşağıda merkezi yönetim ve yerel yönetim (ademi merkeziyet) konularına değinilecektir.

### 1.2.1 Merkezi Yönetim

Merkezi yönetim, siyasi gücün, hükümet etme yetkisinin ve hizmetlerin yerine getirilmesi için gerekli genel ve özel kararların ulusal düzeyde merkezde yani başkentte toplanması ve merkez ve merkezi hiyerarşi içinde yer alan örgütlerce yerine getirilmesidir (Bozatay ve Kızılkaya, 2016:612; Çavuşoğlu, 1995:260). Merkezden yönetim, kamu hizmetlerinde birlik ve bütünlüğü sağlamak amacıyla, bu türdeki hizmetlerle ilgili karar ve faaliyetlerin merkezi hükümet ve onun hiyerarşik yapısı dâhilindeki örgütler tarafından gerçekleştirilmesini ifade eder (Gözübüyük, 2000: 36). İdari yetki açısından ise bir ülkedeki merkezde çalışan memurların daha fazla yetkiye sahip olduğu ve alt düzey memurların hiyerarşik yapı içinde yetkilerinin azaltıldığı bir idari sistemdir (Canman vd., 2002: 34). Merkezden yönetim katı bir şekilde neredeyse hiçbir ülkede uygulanmamaktadır ya yerinden yönetim ilkesi ile birlikte ya da yetki genişliği ilkesiyle birlikte uygulandığı görülmektedir (Karakılçık ve Özcan, 2005: 5). Merkezi yönetim, başkent teşkilatı ve taşra teşkilatıyla birlikte idari hizmetleri yerine getirmektir (Kalko, 2010:4).

Yetki genişliği, merkezden yönetim ilkesinin biraz daha yumuşatılmış hali olup, merkezin kendi uhdesinde bulunan yetkilerden uygun olanları, hizmetlerin daha hızlı ve verimli yerine getirilebilmesi için merkezin hiyerarşisi içindeki alt birimlere devredilmesi olarak tanımlanmaktadır. Ancak alt düzeyde alınan bu kararlar, merkezi yönetim adına ve

onun taşradaki yani yereldeki bir kamu görevlisi tarafından alınmaktadır. Yetki genişliği uygulamasında, yetkiyi merkez adına kullanan amir, bu yetkiyi merkezi idarenin yürütmekle ödevli olduğu bir hizmetin (milli bir kamu hizmetinin) yürütülmesi için kullanmaktadır (Gözübüyük, 2000: 35; Çavuşoğlu, 1995: 260; Karakılıçık ve Özcan, 2005: 13; Yılmaz, 2007: 1248). Yetki genişliği siyasi ve idari merkezi yönetim biçimlerinin dışında farklı bir yönetsel örgütlenme biçimi olmayıp merkezden yönetimin hizmetlerinin verilmesinde hızlandırma metodu olan farklı bir uygulama biçimidir. Yetki genişliği merkezi yönetim tipi örgütlenmenin var olduğu ülkelerde uygulanan bir yöntemdir. Merkezi yönetimin var olduğu örgütlenme yapısı içinde merkezi yönetimin işlerinin yani hizmet ve faaliyetlerinin hafifletilmesi için merkezi idarenin temsilcilerinin görev ve yetkilerini artırma söz konusudur. Tamamen merkezi idarenin temsilcileri ile ilgili bir konu olmakla birlikte merkezi yönetimin iş ve işlemlerine hız kazandırmaktır (Kalko, 2010: 10).

Merkezden yönetim, hizmetlerin verimini ve etkinliğini artırma amaçlı yetki genişliği ilkesiyle uygulansa da merkezden yönetimin çeşitli fayda ve sakıncaları da bulunmaktadır.

Merkezden yönetim ilkesinin faydaları:

- Güçlü devlet yönetiminin tesisi ve kamu yönetimine ilişkin karar alma ve süreçlerin tek merkezde toplanması,
- Hizmetlerin daha az harcama ile akılcı biçimde gerçekleştirilmesi,
- Bölgeler arasında eşitliğin sağlanması, hizmetlerin ülkenin tamamına bir düzeyde ulaştırılması,
- Kamu görevlilerinin yerel etkilerden kurtarılması,
- Mali denetimin kolayca sağlanmasıdır (Parlak ve Sobacı, 2012: 29).

Merkezden yönetim ilkesinin sakıncaları ise,

- Kamu hizmetlerinde gecikme, hizmetlerin yerel ihtiyaçlara uygun olmaması, kaynak israfı, kırtasiyecilik,
- Taşradaki memurlara kendi alanlarında fazla bir inisiyatif tanınmamasıyla, bilgi ve becerilerini geliştirememeleri, hizmetler konusunda ilgisizlik ve isteksizlik,
- Hizmet yükünün artmasıyla temel fonksiyonların yürütülememesi ve giderek etkisizleşmesi,

- Halkın, kamu hizmetlerine karşı ilgi ve katılımının azaltılmasıdır (Eryılmaz, 2013: 108-109).

Neredeyse tüm ülkeler merkezi bir yönetime sahip olmakla birlikte devlet örgütlenmelerini siyasi merkezi yönetim ve idari merkezi yönetim gibi iki örgütlenme tipinden birine ağırlık vererek oluşturmaktadırlar. Kısacası merkezi yönetim, siyasi ve idari olarak üzere ikiye ayrılmaktadır.

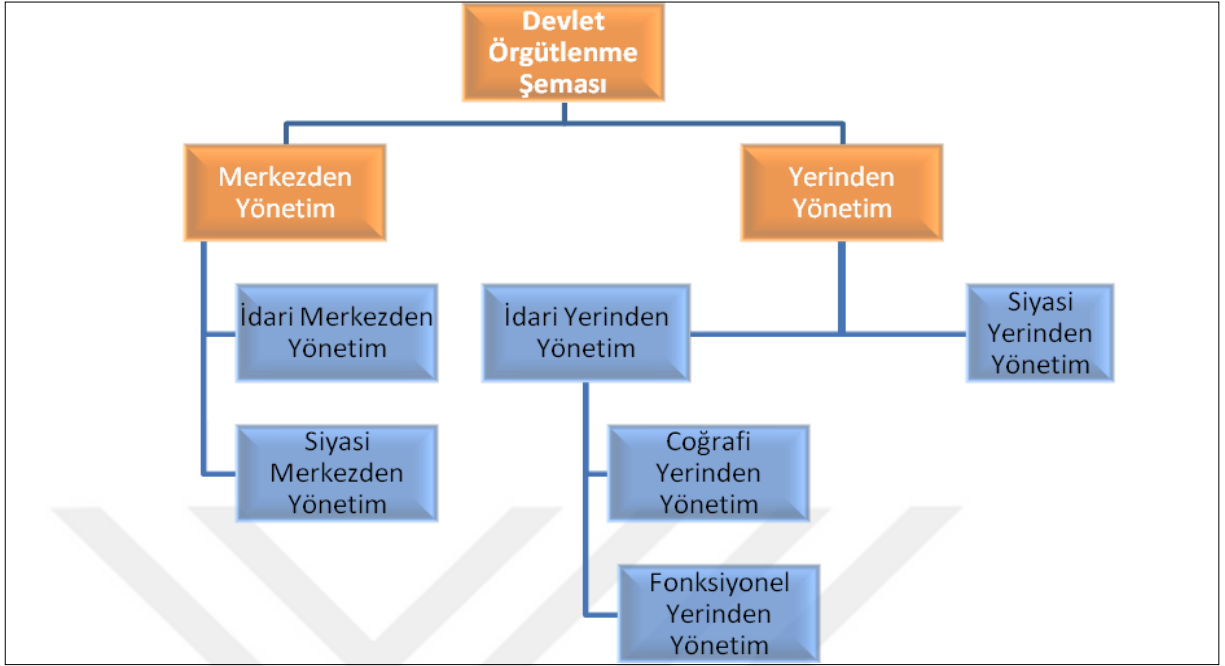
### **1.2.1.1 Siyasi Merkezden Yönetim**

Siyasi bakımdan merkezden yönetim; bir ülkedeki yasama organının ve yürütme erkinin tek olmasını ve hukuki açıdan da birliğin/tekliğin mevcut bulunmasıyla açıklanmaktadır. Buradaki teklik yasama ve yürütmenin tek elde toplanması değil, ilgili devlette bu organlardan başkaca organ bulunmamasıdır. Böyle bir örgütlenme biçiminde kanun yapan ulusal meclisin dışında başka bir kanun koyucu organ bulunmamaktadır (Kalko, 2010: 6). Burada bahsedilen örgütlenme tipi, “üniter devlet” biçimidir. Türkiye, Fransa ve Japonya üniter devlet biçimine birer örnektir. Bu tip ülkelerde elbette yerel yönetim birimleri yani yer (coğrafi ) yönünden yerinden yönetim birimleri de bulunmakla birlikte yetki genişliği ilkesi de uygulanmaktadır (Eryılmaz, 2013: 106-107; Bozatay ve Kızılkaya, 2016: 611).

### **1.2.1.2 İdari Merkezden Yönetim**

İdari bakımdan merkezi yönetim ise kamu otoritesinin merkezileştirilmesini gerektirmekte ve kamu hizmetiyle ilgili politikaların belirlenmesi ve karar alınması yetkisi merkezi idarede toplanmasıdır. İdari merkezîyetçilik, siyasi merkezîyetçiliğin sonucu olup, merkezin hiyerarşik yetkisi altındaki birimlere, bölge ve il kuruluşlarına geniş yetkiler verilmemektedir (Eryılmaz, 2013: 106-107; Bozatay ve Kızılkaya, 2016: 611). İdari merkezîyetçilik, siyasi merkezîyetçiliğin bir sonucudur. Ancak, siyasi merkezîyetçiliğin varlığı, her zaman idari merkezîyetçiliği de ortaya çıkarmaz ([http://www.ekodialog.com/kamu\\_yonetimi/merkezi\\_yonetim.html](http://www.ekodialog.com/kamu_yonetimi/merkezi_yonetim.html), E.T. 12.03.2017).

Şekil 1.1 Devlet Örgütlenme Şeması



Kaynak: (<http://web.hitit.edu.tr/dosyalar/duyurular/ugurozer@hititedutr200220177V4G6Q7S.-pdf>, E.T. 28.05.2017)

### 1.2.2 Yerel Yönetim

Üniter devlet şekli, mutlak bir merkeziyetçi devlet yapısını zorunlu kılmamaktadır. Aksine demokrasi anlayışının ve demokratik kurumların gelişmesi ile kitlelerin kendi kendilerini yönetme iradelerindeki yükseliş, yönetime katılma ve yönetimi etkileme eğilimlerinin artması ve daha önemlisi merkezi devletlerin ülke sorunlarının tümüne, merkezden, hiyerarşik bir yapılanma içerisinde çözüm üretebilmelerinin giderek zorlaştığının belirginleşmesi ile çağdaş demokratik devletler, merkezci devlet anlayışından uzaklaşmaya belli oranlarda merkeziyetçi yapıyı yumuşatmaya başlamışlardır. Bu tür ülkelerde devletin üniter yapısı korunmakla birlikte, “yerinden yönetim” yaklaşımı daha kabul görneye başlamıştır (Kalko, 2010: 10; Köse, 2003: 5).

Küresel düzeyde demokratikleşmenin artışı ve yönetimde yeniden yapılanma çabaları geniş anlamda “decentralizasyon” olarak kabul edilmektedir. Bunun nedeni, decentralizasyon ile demokrasi, kamu yönetimin etkinliğinin-verimliliğinin sağlanması ve toplumsal özgürlüklerin artması arasında yakın ilişki kurulmasıdır. Özellikle gelişmekte olan ülkeleri yeniden yapılanmaya zorlayan değişim girişimlerinde yerinden yönetim ve yerellik temel bir araç olarak değerlendirilmektedir (Özel, 2000: 442).

Yerel yönetim ya da yerinden yönetim kavramı, yönetim biliminde “âdemi merkeziyet” olarak bilinen siyasal bir kavramdır (Yüzer, 2010: 20; Keleş, 2009: 19; Keleş ve Yavuz, 1983: 17; Ertan, 2002: 22). Aslında üniter devlet yapısı içerisinde özerk ya da yarı özerk kurum ve kuruluşların bir merkezden yönetme biçimidir (www.yayed.org, E.T. 17.04.2017). Yerinden yönetim, halka sunulacak bazı kamu hizmetlerinin merkezi idare teşkilatı ya da onun hiyerarşisi altında olmayan kamu tüzel kişiler tarafından yürütülmesidir (Bozaday ve Kızılkaya, 2016: 613; Tortop, 1999: 11). bir ülkenin coğrafi parçalarından birinde, merkezi yönetimin merkez ve taşra birimleri dışında, doğrudan o yörede yaşayanlarca oluşturulup yönetilen birimlere verilen addır (Güler, 2015: 279). Kamu hizmetlerinin belli bölümlerinin devletin merkezi yönetimi dışında başka kamu kuruluşları eliyle yürütülmesidir (Gözübüyük, 2000: 35).

Yerel yönetimler, yerel bir topluluğun ortak gereksinmelerini karşılamak amacıyla oluşturulan, karar organlarını doğrudan halkın seçtiği, demokratik ve özerk bir yönetim düzeyi, bir kamusal örgütlenme biçimi olarak tanımlanmaktadır. Bu birimlerin, devletin tüzel kişiliği dışında ayrı bir tüzel kişiliği, malvarlığı, kendine özgü gelir kaynakları ve personeli bulunan kamu tüzel kişileri (Bozkurt vd., 1998: 31; Tortop vd., 2006: 2; Özer, 1999: 425; Günday, 2002: 62; Siverekli, 2001: 128; Türkoğlu, 2009: 6). Yerel yönetimler, yöre halkının ihtiyaçlarını etkin bir biçimde karşılamak üzere, yerel topluluğa kamu hizmeti sağlayan ve yerel halkın kendi seçtiği organlarca yönetilen, yönetsel, siyasal ve toplumsal kurumlar olarak tanımlanmaktadır (Ulusoy ve Akdemir, 2002: 59; Henden ve Henden, 2005: 50). Diğer yandan yerel yönetimler yetkileri ve imkanları açısından merkezi hükümetin kontrolindedir (Akalin, 1994: 11). Bu açıdan kendi kendini yönetme yetkisine sahip olan bu birimler, sahip oldukları yetkilerini merkezi yönetimden tam bağımsız ve kendi hesaplarına sınırsız olarak kullanamazlar (Karakılçık ve Özcan, 2005: 13).

Yönetimde merkeziyetçi yapılardan uzaklaşma ve yerelleşme eğilimlerinin belirginleşmesi, demokrasinin güçlendirilmesi ve yaygınlaştırılması bağlamında yerel yönetim özerklikleri sürekli olarak gündemde tutulmaktadır. Yerel yönetimlerin sadece bir hizmet birimi ve kuruluşu olarak değil, aynı zamanda demokratik siyasi kurumların çekirdeği olarak da yeni fonksiyonlar üstlenmesi geniş bir kabul görmektedir (Yüzer, 2010: 15; Parlak, 2014: 13). Yerel yönetimler yetki ve kaynaklarını merkezi hükümetlerle uzun yıllar paylaşmış ve merkezi hükümetin bir bölümü olarak nitelendirilen özerk nitelikli kuruluşlar olarak görülmemiştir (Bilgiç, 2005: 209). Sonrasında ise kamusal hizmetlerin etkili ve verimli

sunulabilmesi amacıyla gerek ölçek ekonomisi gerekse de başta demokrasi kavramı ile birlikte yerellik vb. gibi kavramlarla birlikte yerinden yönetim, merkezden yönetimin tamamlayıcısı olarak kamu yönetimindeki yerini almıştır (Bozatay ve Kızılkaya, 2016: 612). Bu bağlamda yerinden yönetimin kavramsal temeli olan yerellik ilkesi, bir yetkinin kamusal ihtiyaca en yakın birim tarafından kullanılmasını ifade etmektedir (Özer, 2012, 444; Bozatay ve Kızılkaya, 2016: 613).

Yerel yönetimin hakim olduğu örgütlenme tipinde merkezi idareye yardımcı olma amaçlı yerel yönetim adı altında yönetim birimleri oluşturulmuştur. Merkezi yönetimler ülkenin tüm vatandaşlarının ihtiyaçlarını tespit etmeyi hedeflemekle beraber halkın gereksinimlerinin karşılanabilir olmasını da amaçlamıştır. Yerel yönetimlerin hizmet alanları yerel yönetimlerin sınırlarıyla belirlenmiştir (Seyidoğlu, 2002: 395).

Yerel yönetimler, ülke genelindeki kamu yönetiminin en önemli araçlarından biridir. Yerel yönetim, doğrudan toplumun seçiminde yer alan demokrasi algısıyla ilgilidir. Ülkede demokrasinin egemen olabilmesi için yerel yönetimler oldukça etkili araç ve zeminlerdir. Ulusal çapta gerçekleştirilen hizmetlerin merkezden verilebilmesi pek de olanaklı olmamaktadır. Ulsal çapta hizmet verilebilse bile verimliliğin sağlanamaması, politik ve demokratik değerlerin gelişmemesi ve bireylerin verilen hizmetlere ilgisinin azalması gibi bazı tehlikeleri barındırmaktadır. Kararların alınmadan önce yerel yönetimlerce değerlendirilmesi zorunludur. Çoğunluka tek ve merkezi karar verici organ olarak hareket etmek, sübjektif hareketleri de beraberinde getirebilmektedir. Bu tarz bir hizmetin etkisini artırabilmek ise hizmet alan kişilerin verilecek hizmetin içeriği açısından öngörü ve bilgi sahibi olabilmelerine bağlıdır. Bu durum çoğunlukla bireylerin demokratik yollarla yönetime katılım süreçleriyle sağlanabilir (Eryılmaz, 2002: 122).

Yerel yönetim faaliyetleri genellikle kendine özgü disiplin, otorite ve temsil ettiği topluluğun yararlarına yöneliktir. Yerel yönetimler sahip olduğu yetkilerle görevlerini gerçekleştirme, faaliyetlerinin süreklilik arz etmesi, insan hakları tabanlı olması, geniş kitlelere hitap etmesi ve demokratik ilkelere sahip olması, yerel tüzel kişilik ve özerk bir yapıya sahip olmasıyla önem kazanmaktadır. Toplumun en iyi şekilde ifade etmeye yakın olan yönetim ve yönetişim biçimini önceleyen yerel yönetimlerin gerekliliğini ortaya koyan hatta deyim yerindeyse elzem hale getiren unsurlar, toplumun istek ve ihtiyaçları, önerileri ve şikâyetleri ile tüm bu öğelere önem verecek şekilde güven verici, destekleyici ve katılımcı bir biçimde çalışma biçimleridir (Yaman, 2005: 37)

Yukarıda bahsi geçen yerel yönetimlerin çeşitli yararlı ve faydalı yönleri de bulunmaktadır.

Yerinden yönetimin faydalı yönleri;

- Demokratik esaslara uygunluk,
- Kırtasiyecilik ve bürokrasinin azaltılması,
- Hizmetlerin, yerel ihtiyaçlara daha uygun bir şekilde yürütülmesi,
- Merkezi yönetimin hizmet yükünün azalması

Yerinden yönetimin sakıncalı yönleri ise;

- Ülkenin bütünlüğü ve milli birliğin bozulabilme ihtimali,
- Bölgeler arasında eşitsizliklerin artma ihtimali,
- Partizanca uygulamalara yol açabilmesi,
- Yerinden yönetim kuruluşlarının yeterli mali ve teknik imkânlarla sahip olmamasının, hizmetin yürütülmesinde aksaklıklara yol açabilmesi,
- Yerinden yönetim kuruluşlarının mali denetiminde yaşanan güçlükler (Gözler, 2003: 129-130; Parlak ve Sobacı, 2012: 31-32).

Ademi merkezîyetçilik (yerinden yönetim – yerel yönetim) genel olarak pratik ve uygulamada siyasi ve idari olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. İdari yerinden yönetim de kendi içinde fonksiyonel (hizmet) ve coğrafi (yer) olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (bkz. Şekil 1).

### **1.2.2.1 Siyasi Yerinden Yönetim**

Siyasi anlamda yerinden yönetim, siyasi gücün merkezi idare ile yerel yönetim organları arasından paylaşımıdır. Bu sistemde siyasi yetkiler merkezde toplanmamış, çeşitli birimler arasında bölüşülmüştür. Bu yetki paylaşımı sonucunda ortaya çıkan il, cumhuriyet, kanton ve eyalet biçimindeki yerel yönetim birimleri, egemenliğin bir parçasına sahip olan merkezi yönetimin egemenliğini bölüşen yönetim birimleridir. Bu örgütlenme tipinde yerel yönetim birimlerine yasama ve yürütme konularından kısmi ölçüde bağımsızlık verilmekte ve bu birimler merkezi hükümet karşısında ikinci derecedeki egemen kuruluşlar haline getirilmektedir. Siyasi yerinden yönetim anlayışı bu yönüyle federal devlet sistemini ortaya çıkartmıştır (Eryılmaz, 2013; Keleş, 2009: 93; Özdemir, 2014).



Siyasal yerinden yönetim ya da siyasi özerklik, federal devletlerde desantralize edilmiş ve iç işleyişinde örgütlenmesinde özerk olan federal yönetime bağlı federe birimleri ortaya çıkarmıştır (Parlak, 2011: 853; Bozatay ve Kızılkaya, 2016: 614). Diğer taraftan siyasi yerinden yönetim modelinin benimseyen ülkelerde aynı zamanda yerel yönetim birimleri de bulunmaktadır. Yine bu modelde eyalet tarzında siyasi olarak yerinden yönetilen birimler, hükümetler, yerel yönetimlerle merkezi hükümet arasında yer alan bir ara yönetim birimi olarak karşımıza çıkmaktadır (Özdemir, 2014; Gül ve Özgür, 2004).

Üniter devlet sisteminden farklı bir siyasi sistemi temsil eden federalizmde, her federe hükümetin, yasama ve yargı yetkileri bulunmakta ve ayrıca idari yetkileri de sahip bulunmaktadır. Buna karşılık, aşağıda bahsedilen idari ademi merkezîyette, merkezî idare teşkilâtı içinde yer almayan, merkezî idarenin hiyerarşisine dahil olmayan kamu tüzel kişilerinin idarî yetkileri dışında yasama ve yargı yetkileri yoktur. (Günday, 2005: 25). Federal eyaletlerin kendi anayasaları ve kanunları bulunmaktadır. Siyasi merkezi yönetimin hâkim olduğu durumlarda idare ve merkez haricinde bulunan kamu kurumlarının anayasa, kanun ve tüzük çıkarma yetkisi bulunmayıp sadece düzenleme çıkarabilmeye yetkisi vardır (Gözler, 2006: 71). Federal devletlerde yerel yönetimler hem idari hem de siyasi açıdan özerk olmalarına karşın üniter devletlerde sadece idari-mali özerklikten faydalanmaktadırlar. Yukarıda değinildiği gibi üniter devlet yapılanması içindeki yerel yönetimlerin egemen merkezi yönetimden kopuşu söz konusu değildir (Arslan, 2005: 192). Yerinden yönetim ile federal devlet yapılarındaki federal devletlerin konumu arasında ciddi farklılık bulunmaktadır. Federal devletler ya da birimler (eyaletler) iktidarın bir kısım yetkisini kullanan ya da paylaşan birimlerdir. Yerel yönetimler ise yetkilerini merkezi yönetimden alan ve kanunlarla sınırlanmış biçimde kullanan birimlerdir (Ertan, 2002: 22).

Sonuç itibarıyla siyasi yerinden yönetim, üniter devlet yapıları içinde yer bulamayan küçük devletlerden oluşmuş siyasi yapıları, idari yerinden yönetim ise üniter devlet uygulaması içinde ayrı bir siyasi otorite olarak ortaya çıkmayan hizmet ve idari-mali konularda kısmi özerkliğe sahip yapılara karşılık gelmektedir (Parlak, 2011: 853).

### **1.2.2.2 İdari Yerinden Yönetim**

İdari yerinden yönetim, yerel nitelikteki kamu hizmetleriyle iktisadi, ticari, kültürel ve teknik bazı fonksiyonların merkezî yönetimin hiyerarşik yapısı dışındaki kamu tüzel kişiliklerince yürütülmesidir (Yüzer, 2010: 21; Akyılmaz, 2003: 111). Kamu tüzel kişileri ya

belli bir coğrafi bölgede yaşayan halkı ya da eğitim, ticaret, sanayi ve kültür gibi belirli bazı hizmetleri temsil eden yapılardır. İdari yerinden yönetim, bütün ülkelerde yaygın bir şekilde uygulandığı görülmektedir (Kalko, 2010: 18). Bu tip örgütlenmenin amacı, aşırı merkeziyetçiliğin sakıncalarını ortadan kaldırmak, halkın yönetime katılmasını sağlamak, yerel ihtiyaçlarla hizmetler arasında denge kurmak ve kamu hizmetlerindeki verimi ya da etkinliği artırmaktır (Türkoğlu, 2009: 11).

İdari açıdan yerinden yönetim, kendi içinde fonksiyonel (hizmet) ve coğrafi (yer) yerinden yönetim olmak üzere iki alt başlıkta incelenmektedir.

#### **1.2.2.2.1 Fonksiyonel Yerinden Yönetim**

Fonksiyonel (hizmet yönünden) yerinden yönetim modeli, bazı hizmetlerin merkezi yönetimden alınarak özerk kurumlara devredilmesiyle ortaya çıkan bir yönetim biçimidir. Kamu kesiminin uhdesinde bulunan belirli bazı kamusal görevler özerk bir statüye kavuşturularak bunları yürütecek ve yerine getirecek örgütler oluşturulmaktadır. Bu şekilde merkezi yönetimin hizmet külfet ve maliyeti, konusunda daha da uzmanlaşmış birimlere aktarılmış olmaktadır. Bu şekilde söz konusu hizmetlere hem ivme kazandırılmış hem de verimli bir şekilde yürütülmesi amaçlanmıştır. Türkiye’de bulunan fonksiyonel yerinden yönetim kuruluşlarına örnek olarak, en başta üniversiteler, kamu iktisadi teşebbüsleri, ticaret ve sanayi odaları, barolar gibi kurumlar verilebilir (Eryılmaz, 2013: 110; Özdemir, 2014). Fonksiyonel yerinden yönetim kuruluşları, uzmanlık isteyen, merkezi idare tarafından yürütülmesi uygun görülmeyen veya rantabl olmayan bazı kamu hizmetlerini yürüten, devletten ayrı tüzel kişilikleri bulunan, belli bir özerkliğe sahip olan kamu kuruluşları olarak tanımlanmıştır (Yüzer, 2010: 22; Gözübüyük, 2004: 91; Gözler, 2003:127; Karaarslan, 2007: 10; Ökmen ve Parlak, 2010: 11-12).

#### **1.2.2.2.2. Coğrafi Yerinden Yönetim**

Yer (mahalli/coğrafi) yönünden yerinden yönetim ise bir bölgenin sakinlerine o bölgedeki topluluğun ortak ve genel yararlarını kendi organları vasıtasıyla saptamak ve gereğini yerine getirmek hususunda özerklik verilmesidir (Yüzer, 2010: 22). Coğrafi ya da mahalli yerinden yönetim, idari bazı görevlerin yürütülmesi yetkisinin, merkezî yönetime bağlı olmayan ve karar organları seçmenlerin oylarıyla belirlenen bölge, il, belediye veya köy gibi faaliyetleri belirli bir coğrafi alanla sınırlı olan yönetimlere verilmesidir (Türkoğlu, 2009:

12; Nadaroğlu, 2001: 24; Yüzer, 2010: 22; Özdemir, 2014). Diğer bir ifadeyle devlete ait bazı yetkilerin devlet tüzel kişiliği dışında bulunan ve onun gözetimi altında olmak üzere belli bir ölçüde kendilerini yönetme imtiyazına sahip olan hukuksal varlıkların bulunması anlamına gelmektedir (Chapus,1997: 360-361'den aktaran Karaaslan, 2007: 10).

Genel olarak literatürde yerel yönetim kavramı merkezden özerk olan eyalet, il, ilçe, köy, kanton vb. yönetim birimlerini belirtir. Özellikle yer yönünden yerinden yönetim kavramı ise ülkemiz de dahil olmak üzere il özel idaresi, belediye ve köy yönetim birimleri olarak kabul edilir ve bu birimler yerel yönetim olarak adlandırılır. Yani adı geçen yerel yönetim birimleri bu ilkenin bir sonucudur. Yerel yönetim kavramıyla esasen il özel idaresi, belediye ve köy kastedilmekle birlikte, bu çalışmanın konusu bakımından ise sadece belediye yönetiminin vermiş olduğu hizmetler esas alınmıştır.

### **1.3 Yerel Yönetimlerin Önemi**

Yerel yönetimleri ortaya çıkaran yasal, politik ve ekonomik birçok nedenler bulunmaktadır (Sezer ve Vural, 2010: 20). Ortaya çıkış nedenleri yerel yönetimlerin önemini de ortaya koymaktadır. Hukuki açıdan varlık sebebi, hizmetin merkezden ayrı nitelikteki örgütlerce karşılanmasıdır. Söz konusu örgütler, yani yerel yönetimler merkez için değil kendileri için karar verir ve yetkiyi de bu kapsamda kullanırlar. Siyasal yönden yerel yönetimlerin varlık sebepleri ise bireylerin ya da toplumun ihtiyaçlarını karşılamak için gerekli mal ve hizmetlerin, kamu ekonomisi ya da piyasa ekonomisi açısından zorunlu olan mal ya da hizmetlerin üretilmesi ve tüketicilere sunulmasıdır. Siyasal açıdan yerel yönetimleri yöneten kişileri yönetilenlerce seçilmesi aynı zamanda demokrasiyi de yerelleştirme ve yerleştirme açısından anlamlıdır. Ekonomik anlamda ise, yerelde yaşayan bireylere en uygun hizmetin, en etkin, en yakın ve optimum olarak verilmesi açısından önemlidir. Bu açıdan siyasal ve ekonomik olarak ortaya çıkan üretici döngü, en uygun en etkin ve ekonomik hizmeti sağlayan yönetici hem tercih edilmekte hem de vatandaş taleplerinin dikkate alınması neticesinde demokratik işleyişi de güçlendirmektedir. Yerel yönetimlerde bireyler tercihlerini merkezi idareye göre kolay ve etkili biçimde aktarırlar. Yerleşimde gelir tabanlı, beğeni esaslı nitelikler artış gösterdikçe, faaliyetler piyasanın taleplerine benzerlik eğilimi sergilerler. İdari yönden kamu ekonomisi üreticileri ile yerel yönetimlerin işbirliği, toplumu ilgilendiren tüm hizmetler açısından etkili karar alınmasına ve bu kararları etkin şekilde icra etmelerine zemin oluşturmaktadır. Ekonomik yönden yerel yönetimlerin var olma sebebi ise yerel yönetimin hizmet sunduğu sahadaki bireylerin eğilim

ve beklentilerine uygun nitelikte mal ve hizmetin sunumu, aynı nitelikte başka bir hizmetin merkezi idare tarafından sunulmasından daha ekonomik olacaktır. Böylelikle gereksiz bürokratik süreçlere maruz kalmadan zaman yönünden de faaliyetler gerçekleştirecek olacaktır (Öncel, 1992: 17-19).

Yerel yönetimler giderek genel anlamda yetkili birimler haline gelerek, hizmet sağlayıcı otorite olarak yeni nitelikler kazanmıştır (Holton, 1999). Kamu hizmetlerinin sağlanabilir olmasında yerel yönetimlerin aktif bir rolü bulunmaktadır. Özellikle çevre temizliği, konut üretimi, sosyo-kültürel faaliyetler, eğitim, sağlık ve altyapı gibi hizmetlerin verilmesinde büyük bir paya sahiptirler (Oates, 1993: 237). Yerel yönetimler halkın birçok kesimleri ile temas halindedir ve yerel yönetimler için esaslı demokratik kurumlar da denilebilir (Keleş, 1993: 4).

Yerel yönetimler aşırı merkeziyetçiliğin önlenmesi açısından da önemli bir fonksiyon üstlenmektedir. Yerel muhalefetin oluşması, herhangi bir merkezdeki siyasi gücün tekel olmasının önüne geçerek, farklı grupların ve idari birimlerin oluşum süreçlerine imkan sağlayarak demokrasi anlayışının gelişimine katkıda bulunur (Karaarslan, 2007: 12). Merkezi hükümetin yetki kapsamı arttıkça bürokrasi de eş zamanlı olarak artmakta ve kamu yönetiminin hantallaşmasına ve etkisizleşmesine neden olmaktadır. Bu nedenle kamu yönetiminin etkisizliğini gidermek her iki yönetim biçimi arasında dengeli bir bağlantı sağlanabilmesi açısından önemlidir. Her iki yönetim türü açısından bahsedilen bağlantıyı sağlayabilen ülkelerde ekonomi gelişim göstermekte ve sosyal kalkınma seviyeleri yüksek olmakta ve yerel yönetim daha özerk bir yapıda gerçekleşmektedir (Ersoy, 1995: 12).

Ayrıca yerel yönetimler, demokratik sistemin sağlıklı bir şekilde işleminde de önemli roller üstlenmektedirler (Tortop, 1996: 45). Demokratik sistemin işlerliğinde yüklendiği roller aynı zamanda vatandaşların taleplerini ve gereksinimlerini yönetime daha iyi iletebilme ve beklentilerini yükseltmelerine de olanak sağlar (Türkoğlu, 2009: 23). Yerel yönetimler, siyasal makamlara ulaşılabilirliği ve vatandaşların kendi hayatlarını yönetebilmeleri için gerekli katılım olanaklarını sağlayarak eşitliği de gerçekleştirdiği vurgulanmaktadır (Yıldırım, 1993: 35).

Yerel yönetimlerin demokratik katılıma katkısının yanı sıra iktisadi anlamda da katkıları söz konusudur. Yerel yönetimler, yerel topluluğun ve vatandaşların ihtiyaçlarının karşılanması için etkin ve verimli, yerel şartlara ve gereksinimlere daha duyarlı idari

kararların alınmasına ve faaliyetlerin icra edilmesine imkan vererek ülke ekonomisinin gelişmesine de katkıda bulunmaktadır. Buna ek olarak yerel yönetimler, yerel topluluğun ihtiyaç ve gereksinimlerine daha uygun, esnek ve vatandaşın ihtiyacına zamanında cevap verecek hizmet sunabilme kabiliyetine sahiptir (Ökmen ve Parlak, 2010: 19-20). Aynı zamanda halkın bu hizmetlerden eşit ve adil bir biçimde faydalandırılmasında da etkin roller üstlenmektedirler (Türkoğlu, 2009: 22).

#### 1.4 Yerel Yönetimlerin Özellikleri

Yerel yönetimlerin kendine özgü birçok özellikleri olmakla birlikte en temel özellikleri olarak aşağıdakiler sayılmaktadır (Kalko, 2010: 32; Sezer, 2007: 24; Kalabalık, 2005: 37).

- Yerinden yönetim ilkesiyle ortaya çıkan birimler, merkezi yönetimden kısmi oranda özerk bir statüye sahiptirler. Özerklik, ilgili kuruluşun kanunlarla belirlenen çerçevede idari ve mali alanda serbest hareket edebilmesi anlamına gelmektedir. Ancak özerklik, bağımsızlık anlamına gelmemekte, yerel hizmetlerden sorumlu ve merkezi idareden anayasal olarak ayrı bir yerel birimin olması anlamına gelmektedir.
- Yerinden yönetim kuruluşlarının kendilerine ait mali özerkliğin temsili olan kendilerine ait bütçeleri vardır. Bu yönetim birimleri, harcamalarını kendi gelir kaynaklarından karşılamakta ve kanunlar çerçevesinde belirlenen sınırlar içinde yeni kaynaklar oluşturabilme imkanına da sahiptirler. Bu durum, yerel yönetim biriminin gelirlerini artırma yetkisiyle birlikte kendine özgü gelirleri, bütçesi ve muhasebesinin olması anlamına gelmektedir.
- Yerinden yönetim birimleri vasıtasıyla halk, doğrudan ya da dolaylı yollarla hizmetlere katılmakta ve hizmetlere ilişkin politikaları etkileme imkanına kavuşmaktadır.
- Yerinden yönetim kuruluşlarının tüzel kişilikleri bulunmaktadır.
- Yerinden yönetim kuruluşları, kendi karar ve yürütme organları tarafından yönetilirler. Bu organlar genellikle seçimle belirlenir. Belli bir alanda/bölgede yaşayan halkın ortak ihtiyaçlarının gerektirdiği kararları almak ve politikaları üretmek üzere, aynı halk tarafından seçilen kişilerden oluşan bir yerel meclise sahip olmaktadır. Alınan kararları yürütecek yürütme organı da yine seçimle oluşur.

- Merkezi yönetim ile yerinden yönetim kuruluşları arasındaki ilişki “idari vesayet” ilişkisidir. Yani merkezi yönetimin yerinden yönetim kuruluşları üzerinde her zaman denetim yetkisi vardır. İdari vesayet, merkezi yönetimin idarenin bütünlüğünün sağlanması amacıyla yerel yönetim üzerinde tavsiye ve denetim yetkisine sahip olmasını ve bunun haricinde yerel yönetim alanında başkaca bir fonksiyona sahip olmaması anlamına gelmektedir.

#### 1.4 Türkiye'nin Yerel Yönetim Yapısı

Türkiye’de kamu yönetimini ve özellikle yerel yönetimleri yeniden yapılandırma konusundaki çalışmalar ve yerel yönetimlerde köklü dönüşüm, 2002’den sonra hız kazanmıştır. Ülkemizde özellikle son on yılda yerel yönetimler alanında yaşanan önemli yasal değişiklikler birçok iç ve dış nedenlerden kaynaklanmıştır. İç nedenler, siyasi ve ekonomik alanda yaşanan değişimler, kırdan kente göç olgusu ve şehir nüfuslarındaki hızlı artış, bölgeler arası gelişmişlik düzeyleri arasındaki eşitsizlik, artan demokrasi talepleri ile birlikte merkezi yapının hantallığının meydana getirdiği aksaklıklardır. Söz konusu değişim sürecini zorlayan dış nedenler ise, küreselleşmeden kaynaklı siyasi ve ekonomik değişimler, onaylanan uluslararası antlaşmalar, tam üyelik yolunda Avrupa Birliği’nin yerinden yönetim politika araçları, ilkeleri (Subsidiarite, Yerel Özerklik vb. ilkelerin hayata geçirilmesi) ve ülke olarak bunlara uyum ve reform uygulamaları ile vermeye çalışılan karşılıklardır (Toksöz vd., 2009: 3-37; Bozatay ve Kızılkaya, 2016: 610).

Türkiye’nin yönetim yapısı idari (genel), askeri, adli ve akademik olmak üzere dört alan üzerinde yükseldiğini söyleyebiliriz. Bunlardan idari alan merkezi yönetim (başkent ve taşra örgütü) ile yerel yönetim birimlerinden oluşur (Sayan, 2013: 1). Ülkemizde de uygulamada başkent örgütü ve merkezi yönetime bağlı taşra örgütleri dışında “yer (coğrafi) yönünden yerinden yönetim” birimleri aynı zamanda birer yerel yönetim birimidir. Bu bağlamda ülkemizde yer yönünden yerinden yönetim tasnifi içerisinde yer alan il özel idareleri, belediyeler ve köyler birer yerel yönetimdir. Adı geçen üç tüzel yönetim biçimini aşağıda açıklamaya çalışacağız. Çalışmada idari yapıya ilişkin olarak merkezi yönetimden<sup>2</sup> bahsedilmemiş ve çalışmanın ana konusu olan yerel yönetim birimlerinden belediye hariç il

<sup>2</sup> Başkent örgütü olarak da adlandırılan merkezi yönetim, Cumhurbaşkanlığı, Başbakanlık, Bakanlar Kurulu, Bakanlıklar, Milli Güvenlik Kurulu, Sayıştay, Danıştay, Yargıtay gibi anayasal kurum ve kuruluşlardır. Valilikler, kaymakamlıklar ve bakanlıkların taşra teşkilatları da merkezi yönetimin bir parçasıdır. Ancak il özel idareleri, belediyeler ve köyler yerel yönetim birimleridir.

özel idaresi ve köy yönetiminden kısaca bahsedilmiştir. Çalışma konumuz olan belediye yönetimi ise aşağıda daha detaylı incelenmiştir.

Türkiye'nin yönetim yapısının genel ilkeleri, 1982 Anayasasının 123. maddesinde belirlenmiştir. Buna göre Anayasa, idarenin kuruluş ve görevleriyle bir bütün olduğunu ve kanunla düzenleneceğini belirtir. Ayrıca idarenin kuruluş ve görevleri “merkezden yönetim” ve “yerinden yönetim” esaslarına dayandığını hüküm altına almıştır (Karaman, 2013: 1).

Türkiye’de yerinden yönetim kuruluşları yer yönünden ve hizmet yönünden olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Yer yönünden yerinden yönetim kuruluşları il özel idareleri, belediyeler ve köyler, yani yerel yönetimlerdir. Hizmet yönünden yerinden yönetim kuruluşlarına örnek olarak ise üniversiteler, kamu iktisadi teşebbüsleri, barolar, ticaret ve sanayi odaları, düzenleyici ve denetleyici kurumlar verilebilir (Sayan, 2013: 9).

Yerel yönetimler ise, 1982 Anayasasının 127. maddesinde düzenlenmiştir. Ülkemizde Anayasa’da belirtildiği üzere, il özel idareleri, belediye ve köy idareleri olmak üzere üç tür yerel yönetim (yer yönünden yerinden yönetim birimleri) birimi bulunmaktadır. Bu yönetim birimlerini aşağıda inceleyeceğiz.

**Şekil 2.2 Yönetimsel Yerinden Yönetim Türleri**



Kaynak:([https://www.google.com.tr/search?q=hizmet+y%C3%B6n%C3%BCnden+yerinden+y%C3%B6netim&source=lnms&tbm=isch&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwj7jOf\\_n5PVAhVGB1AKHYCYAW0Q\\_AUICCGD&biw=1600&bih=794#imgrc=8gg19TFhREqj1M:](https://www.google.com.tr/search?q=hizmet+y%C3%B6n%C3%BCnden+yerinden+y%C3%B6netim&source=lnms&tbm=isch&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwj7jOf_n5PVAhVGB1AKHYCYAW0Q_AUICCGD&biw=1600&bih=794#imgrc=8gg19TFhREqj1M:), E.T.: 29.05.2017)

### 1.4.1 İl Özel İdareleri

İl özel idareleri, taşınır ve taşınmaz mallar ile bağımsız gelir kaynaklarına sahip, genel karar organları halk tarafından seçilen, bölge halkının ortak ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla hizmet sunan tüzel kişiliğe sahip bir yerel yönetim kuruluşudur (Kaya, 2003: 55). İl özel idareleri Anayasa'nın 127. maddesinde, "il... halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere..." seçimle oluşturulan kamu tüzel kişilikleridir." olarak tanımlanmaktadır.

Osmanlı Devletinden günümüze kadar süregelen yaklaşık 150 yıllık bir tarihe sahip olarak anayasal düzenlemeler çerçevesinde ilk olarak 7 Kasım 1864 tarihinde 1864 Teşkilî Vilayet Nizamnamesi ile eyalet sisteminden vilayet sistemine geçilerek il özel idarelerinin temeli atılmıştır (Koçak ve Kavsara, 2012: 64).

İl özel idareleri, 1876 Kanuni Esasi ile özerk bir yerel yönetim niteliği kazanarak, 1913 yılında geçici kapsamda çıkarılan İdare-i Umumiye-i Vilayet Kanunu Muvakkat ile kalkınmaya yönelik destekleyici bir nitelikte devamlılığını sürdürmüştür. Kanunu Muvakkat daha sonra 1987 tarih ve 3360 sayılı Kanun ile İl Özel Kanunu olarak değiştirilmiştir. Genelde yerel yönetimlere, özelde ise il özel idarelerine ilişkin yeniden yapılanma çalışmalarının sonuncusu olan 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu 2005 yılında kabul edilip yürürlüğe girmiştir (Sobacı, 2005: 32-35; Koçak ve Kavsara, 2012: 65; Çiçek, 2014: 59-60).

5302 sayılı Kanunun 3. maddesinde belirtildiği üzere; il halkının mahalli ve ortak nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi olarak tanımlanmaktadır (Yüzer, 2010:137; Şahin, 2011:60-61). İl özel idaresinin görev alanı belediyenin görev alanı dışında kalan ilin mülki idare sınırınıdır. Bu anlamda coğrafi bir yönetim birimi olup, belediyelerin görevli olduğu alanlardan daha geniş alanlara kamu hizmeti götürmek amacıyla oluşturulmuşlardır. Bir yerleşim biriminin il olmasıyla birlikte, otomatik olarak il özel idaresi de kurulur. Aslında merkezi yönetimin taşra örgütü olan il ile yerel yönetim birimi olan il özel idaresi aynı alanda hizmet yürütür (Sayan, 2013: 9).

5302 sayılı Kanunun 4 ve 5. maddelerinde belirtildiği üzere il özel idareleri ilin kurulmasına dair kanun ile kurulan ve yine ilin kaldırılması ile tüzel kişiliği sona eren ve ilin tüm sınırlarını kapsayan görev alanına sahiptir. İl özel idareleri hizmetlerin yerine getirilmesindeki öncelik sırası ve mali yapısını göz önünde bulundurarak ve bir takım hizmetleri "belediye hizmet sınırları dışında kalmak" suretiyle 5302 sayılı Kanunun 6.



maddesi göre il sınırları dahilinde yetki, sorumluluk ve görevleri, gençlik ve spor, sağlık, tarım, sanayi ve ticaret, ilin çevre düzeni olan bayındırlık ve iskân, toprağın korunması, erozyonun önlenmesi, kültür, sanat, turizm, sosyal hizmet ve yardımlar, yoksullara mikro kredi verilmesi, çocuk yuvaları ve yetiştirme yurtları, ilk ve orta öğretim kurumlarının arsa temini, binaların bakım, yapım ve onarımı, imar, yol, su, kanalizasyon, katı atık, çevre, acil yardım ve kurtarma, orman köylerinin desteklenmesi, ağaçlandırma, park ve bahçe tesisine ilişkin hizmetleridir (Yalçındağ, 1992: 73-74).

İl özel idarelerinin üç karar organı bulunmaktadır. Bunlar, İl Genel Meclisi, İl Daimi Encümeni ve Vali'dir. İl özel idaresinin karar organı olan İl Genel Meclisi, belirli bir süre kapsamında her ilçeyi temsilen seçilmiş olan temsilcilerden meydana gelir. İl Daimi Encümeni ise, kararlarını eşit sayıda seçilmiş ve atanmış kadrodan oluşan il özel idaresinin yürütme organıdır. Vali, il özel idaresinin başı ve tüzel kişiliğinin temsilcisidir (Gül vd., 2014: 207).

#### **1.4.2 Köy**

Köy idaresi, geleneksel yerel idare kurumları olarak nitelendirilen ve çoğunlukla tarım ve hayvancılıkla şekillenmiş, yerleşim merkezlerinden uzak, kendi sosyo-kültürel yapısına sahip yerleşim birimleri olarak tanımlanabilir (Kaya, 2003: 56).

1924 yılında kabul edilen 442 sayılı Kanununun 1, 2 ve 3. maddeleri kapsamında köy; toplam insan sayısının 2000'den az, cami, okul, otlak, yaylak ve bataklık gibi ortak malları bulunan beraber ya da aralıklı yerleşkelerden oluşan, bağ, bahçe ve tarlalar ile birlikte temelli yerleşim şeklidir. Köy ile ilgili hizmetlerin ayrımı ise; hamam, çamaşırılık, çarşı, pazar yeri, vb. yerlerin yaptırılması bunlarla birlikte çocuk sağlığı, temizlik, tarım, bayındırlık, eğitim ve ortak yaşamın gerektirdiği çerçevedeki tüm hizmetlerin sağlanabilir olmasına dayanır. Köy yönetiminin organları; köy derneği, ihtiyar meclisi ve köy muhtarıdır. İhtiyar meclisi, köy yönetimine ilişkin kararların alındığı, üyeleri köy derneğince seçilen karar organıdır. Köy derneği; köy muhtarı ve ihtiyar meclisi üyelerini seçmeye hakkı olan kadın ve erkek köylülerin topluluğu olarak tanımlanmıştır. Köy derneğine belirli konularda karar verme yetkisi verilmiştir. Köy muhtarı köy yönetiminin ve ihtiyar meclisinin başıdır. (www.mevzuat.org.tr, E.T. 27.01.2017).

### 1.4.3 Belediyeler

Türkiye’de esasen belediye ve büyükşehir belediyesi olarak iki tür belediye vardır. Belediyeler il, ilçe ve beldelerde (kasaba) örgütlendirilen belediyelerdir. Diğeri ise yalnızca büyükşehirlerde kurulan büyükşehir belediyeleridir. Bunların dışında büyükşehirlerde örgütlenen büyükşehir belediyeleri, ilçe büyükşehir belediyesi ve büyükşehir belediyesi olmak üzere iki kademeli bir sisteme sahiptir.

Belediye, halkın mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişisidir (Kalko, 2010: 97; Yayla, 1997: 23). Belediyeler, kamu hizmetlerinin büyük bir kısmını üstlenen ve zamanla önemi artan kentsel hizmet birimleridir (Duman ve Yüksel, 2008: 43; Yücel vd., 2012: 150). Bir başka tanıma göre belediye, kent niteliği taşıyan bir yerleşim yerinde yaşayanların ortak yerel gereksinimlerini karşılamakla görevli, kamu tüzel kişiliğine sahip ve karar organları halk tarafından seçimle oluşturulmuş yerel yönetim birimidir (Bozkurt vd., 1998: 31). Kısaca belediye, yerel ve ortak ihtiyaçların karşılanması amacı ile örgütlenmiş yerel nitelikte kuruluşlardır (Alptürker, 2010: 21; Yücel vd. 2012:150).

Belediye yönetimi ilk defa 1855 yılında İstanbul’da Şehremaneti kurulmuş daha sonra 1877 tarihinde “Dersaadet Belediye Kanunu” yayınlanmıştır. Bu kanunun birçok hükmü 1930 yılına kadar yürürlükte kalmıştır. 1930 tarihinde 1580 sayılı Belediyeler yasası çıkarılmıştır. 1930 yılında kabul edilen bu Kanun 2004 yılına kadar uygulanmış ve 2004 tarihli 5272 sayılı Belediye Kanunu ile yürürlükten kaldırılmıştır. Bu kanun da 2005 yılına kadar yürürlükte kalmış daha sonra yerini 2005 tarihli 5393 sayılı Belediye Kanununa bırakmıştır.

5393 sayılı Kanun, belediye teşkilatının, organlarının, idaresinin, görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usûl ve esaslarını düzenlemektedir. Bu kanuna göre, belediye kasaba sakinlerinin yerel ortak ihtiyaçlarını karşılamak üzere seçilen ve seçmenlerin karar organı tarafından seçilen idari ve mali özerkliğe sahip bir kamu tüzel kişilik olarak tanımlanmaktadır. Kanuna göre il ve ilçe merkezleri de bir belediye kurmakla yükümlüdür. Kanunun diğer maddeleri, belediye yöneticileri ve belediyelerle ilgili sınırlar, görevler ve sorumlulukları içermektedir.

5393 sayılı Kanunda belediye, yine belde sakinlerinin mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişisidir (Yüzer, 2010:37). Kanuna göre il ve ilçe

merkezlerinde belediye kurulması zorunludur. 5393 sayılı Kanun bir önceki kanuna kıyasla belediye sistemine önemli değişiklikler getirmiştir: Öncelikle bir yerleşim yerinde belediye kurulabilmesi için gerekli nüfus ölçütü iki binden beş bine çıkarılmıştır. Bunun dışında belediyelerin yerel hizmet konusundaki yetki ve görevleri arttırılmıştır. Belediyeler ağırlıklı olarak altyapıya ilişkin görev ve sorumlulukları olan kuruluşlarken eğitim, sağlık, sosyal yardım, kültür, ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi gibi alanlarda da yetkilendirilmişlerdir (Eryılmaz, 2013: 168; Sayan, 2013: 12).

5393 sayılı Kanununun 17. Maddesi ve devamında vurgulandığı üzere belediye yönetimi Belediye Meclisi, Belediye Encümeni ve Belediye Başkanı olarak üç organdan oluşmaktadır. Belediye Meclisi, belediye sınırları dahilinde yaşayan seçmenlerce beş yıllığına seçilen meclis üyelerinden meydana gelen karar organıdır. Belediye Encümeni; her yıl belediye meclisinin kendi üyeleri arasında gizli oy yöntemi ile bir yıllık süre kapsamında seçmiş oldukları üye, mali hizmetler birim amiri ve belediye başkanının birim amirleri genelinden seçmiş olduğu iki üyeden meydana gelen karar ve yürütme organıdır. Belediye idaresinin ve tüzel kişiliğinin lideri konumunda ise belediye başkanı bulunmaktadır.

5393 sayılı Kanuna göre hizmet sınırları içerisinde yaşayan vatandaşlarına hizmet vermekle yükümlüdür. Bu görevleri ihtiyari ve zorunlu olarak ayrılmakla birlikte sayılan görevleri ve sorumlulukları yerine getirir.

#### **1.4.4 Büyükşehir Belediyesi**

Antalya Büyükşehir Belediyesi, 5393 sayılı Belediye Kanunu ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi kanununda belirtilen görev, yetki ve sorumlulukları doğrultusunda Alanya'da yerel hizmetler vermektedir. Bu nedenle büyükşehir belediye yapısından da bahsetmek gerekmektedir.

Büyükşehir belediyesi yönetimi kavramı, 8 Aralık 1981 tarihli Resmi Gazete'de 2561 sayılı "Büyük Şehirlerin Yakın Çevresindeki Yerleşim Yerlerinin Ana Belediyelere Bağlanmaları Hakkında Kanun" ile Türk yönetimin sistemine ilk kez girmiştir. Kanun büyük şehirlerin yakınındaki belediye ve köylerin büyük şehre bağlanmasını öngörmüştür. Kanun, enerji, içme ve kullanma suyu, kanalizasyon, ulaşım, toplu taşıma ve imar gibi temel belediye hizmetlerinin birbirleriyle uyumlu ve bütünleştirici bir planlama içinde yeterli ölçüde ve verimli bir biçimde yerine getirilmesini sağlamak amacıyla son genel nüfus sayımı

sonuçlarına göre belediye nüfusu 300.000’i aşan büyük şehirlerin çevresinde bulunan belediye ve köyler, Kanunda belirtilen esas ve usullere göre yakınında buldukları büyük şehir belediyesine bağlanabilir.

Takip eden süreçte, büyükşehir belediyesine ilişkin yeni düzenleme yapma ihtiyacı ortaya çıkmış ve Büyük Şehir Belediyelerinin Yönetimi Hakkında 195 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname 28 Nisan 1984 tarihli Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. 9 Temmuz 1984 tarihli ve 3030 Sayılı “Büyük Şehir Belediyelerinin Yönetimi Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun” ile büyük şehir belediyeleri yönetiminin hukukî statüsünü, hizmetlerin planlı, programlı, etkin ve uyum içinde yürütülmesini sağlayacak bir şekilde düzenleme yapılmıştır. 23 Temmuz 2004 tarihli 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu ile büyükşehir belediyeleri hakkında yeni düzenlemeler yapılmıştır. İlgili kanunun en önemli değişikliği 4. madde uyarınca yapıldığı görülmektedir. 4. maddeye göre, belediye sınırları içindeki yerleşimlerin son nüfus sayımına göre nüfusu 750 binden fazla olan il belediyeleri ve bu sınırlardan en fazla 10 bin metre mesafe fiziksel yerleşim statüsü ve ekonomik kalkınma seviyeleri dikkate alınarak büyükşehir belediyesine dönüştürülebilir. Büyükşehir belediyeleriyle ilgili mevzuatla ilgili bir başka değişiklik 6 Aralık 2012 tarihli ve 6360 sayılı yasayla gerçekleştirilmiştir. 6360 Sayılı Kanun ile birlikte büyükşehir sayısı 30’a ulaşmıştır.

Büyükşehir belediye sınırlarının il mülki idare sınırı olması, 30 ildeki İl Özel İdarelerinin kaldırılması, yeni ilçelerin kurulması, büyükşehirlerdeki ilçe belediyelerinin sınırının mülki sınır haline getirilmesi, bu illerdeki belde belediyelerinin kaldırılarak belediyenin bir mahallesine dönüştürülmesi, bu illerdeki bütün köy yönetimlerinin kaldırılarak mahalleye dönüştürülmeleri, büyükşehir belediyeleri dışındaki illerde nüfusu 2.000’den az olan belde belediyelerinin köye dönüştürülmesi, 30 ilde Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı’nın kurulması, Merkezi yönetim paylarının yeniden düzenlenmesi gibi hususlar 6360 sayılı Kanunla getirilen yeni değişikliklerdir (Çelikyay, 2014: 12; Bozaday ve Kızılkaya, 2016: 621).

Büyükşehir belediyesinin organları, Büyükşehir Belediye Meclisi, Büyükşehir Belediye Encümeni ve Büyükşehir Belediye Başkanındır. Meclis, büyükşehir belediyesinin ve bazı hallerde ilçe belediyelerinin karar organıdır. Encümen, Belediye Kanununa tabi olan belediye encümeninin görev ve yetkileriyle aynıdır. Buna ilaveten Büyükşehir Belediye

Kanununda tanımlanan görevleri yapmaktadırlar. Başkan, belediyeyi kanunlara ve stratejik plana uygun olarak sevk ve idare eden yürütmenin başıdır.

## **1.5 Kamusal Hizmetler**

Kamu hizmetleri ihtiyaçların karşılanması amacıyla sunulan sahalara göre milli (ulusal) ve yerel kamu hizmetleri olarak iki kategoriye ayrılabilir. Söz konusu başlıklardan birincisi olan milli kamu hizmetleri; yarar yönünden tüm ülke genelini kapsayan hizmetleri oluşturmaktadır. Buna örnek olarak ise savunma, adalet ve güvenlik gibi hizmetler sıralanabilir. Yerel kamu hizmetleri ise, yararı bakımından belirli bir bölgede yerel halkın ihtiyaçlarını karşılayacak hizmetleri tanımlamaktadır. Örnek olarak; çöp toplama, çevre temizliği gibi belediyenin vermiş olduğu hizmetlerle birlikte; belediye sınırları dışında kalan bölgelerde ise il özel idaresinin verdiği köy yollarının yapımı, köy imar planları, köy okullarının yapımı vb. hizmetler sayılabilir. Yine bu kapsamda park ve bahçe hizmetleri de yararı bakımından yerel düzeyde yaygınlık gösteren hizmetler olmaktadır (Giritli vd., 2001: 142).

### **1.5.1 Kamu Hizmeti**

Literatürde topluma götürülen ve sağlanan hizmetler; toplumsal (kollektif – tam kamusal) mal ve hizmetler, yarı kamusal (yarı kollektif-yarı kamusal) mal ve hizmetler, özel mal ve hizmetler, erdemli mal ve hizmetler, erdemsiz mal ve hizmetler olarak sınıflandırılmaktadır. Ancak çalışmamızın konusu bakımından mal ve hizmet türlerinden ziyade, merkezi yönetimin ve yerel yönetimin verdiği hizmetlerden bahsedilmiştir. Örneğin savunma hizmeti bir tam kamusal hizmettir ve bu hizmeti merkezi yönetim vermektedir. Yine sağlık ve eğitim hizmetleri ise, yarı kamusal mal ve hizmetlerdir. Bu hizmetler merkezi yönetim tarafından verilmekle birlikte hem özel sektör tarafından hem de yerel yönetimler tarafından verilebilmekte ve her ikisi de aynı zamanda bir kamu hizmetidir. Bu nedenle çalışmada mal ve hizmet türlerini irdelemekten ziyade verilen hizmetin genel kamu hizmeti ya da yerel kamu hizmeti niteliğine göre yani verilen hizmetleri sunan birime göre incelenmeye çalışılmıştır.

Kamuya yararlı olarak kabul edilen, vatandaşların ortak ihtiyaçlarını karşılamak ve kamu yararı sağlamak için devletin veya diğer kamu tüzel kişilerinin, diğer kişilerin veya kuruluşların gözetiminde gerçekleştirilen düzenli faaliyetlere kamu hizmetleri denir.

(Gözübüyük ve Akıllıoğlu, 1992: 8). Kamu hizmetlerinin kamu yararına olması, vatandaşlara yönelik olması ve kamu kurumlarının sorumluluk alanına girmesi, kamu hizmetlerinin iki ana özelliğidir (Tortop, 2007: 75). Kamusal hizmet sunumunun en önemli özelliği, toplumsal gereksinimlerin giderilmesi adına mal ve hizmetlerin üretilmesidir (Karahanoğulları, 2003: 1). Devlet söz konusu hizmetleri ilkesel olarak merkezi ve yerel yönetim birimleri aracılığıyla gerçekleştirmektedir. Kamu hizmetleri herhangi bir kamu kurumunun ya kendisince ya da yakın denetim ve gözetimi altında özel girişim vasıtasıyla kamuya sunulan hizmetlerin geneli olarak tanımlanmaktadır (Gözübüyük, 1996: 20). Bu bağlamda karşılanabilir olması açısından kamu faydası olan toplumsal bir gereksinimi karşılamak amacıyla, kamu tüzel kişilerince gerçekleştirilen uygulamaların tümü kamu hizmeti olarak kabul edilmektedir. Örnek olarak; eğitim ve öğretim, milli savunma, ulaştırma ve haberleşme, bayındırlık hizmetleri gibi nitelikte yer alan hizmetler kamu hizmeti tanım kavramına girer ve belirli kamu tüzel kişilerinin kendilerine verilen bu görevleri gerçekleştirirler (Giritli vd., 2001: 20)

Kamu hizmeti, yasaların devlete veya diğer kamu kurumlarına verdiği görev ve sorumlulukların bir çıktısıdır. Kamu hizmetlerinin boyutları, demokratikleşme, uluslararası ilişkiler, ulaşım, iletişim, ekonomi, finans, kültür, kentleşme ve nüfus ve nüfus artışındaki artışa bağlı olarak zamanla değişmekte ve evrimlemektedir (Ener ve Demircan, 2008: 62).

Kamu hizmetlerinin gerçekleşmesindeki temel faktör, halka kamusal fayda sağlıyor olması ve çoğunlukla kamu yönetiminin uygulamalarını hem özel kesim uygulamalarından hem de idarenin özel hukuka dahil uygulamalarından ayırmaktadır. Ancak devletin özel hukuka tabi olan kamu hizmeti özelliği bulunmayan uygulamaları da bulunmaktadır. Bu uygulamaların amacı ise, kamu idaresine gelir kaynağı sağlamaktır (Çakır, 1999: 19).

## **1.5.2 Kamu Hizmetlerinin Özellikleri**

Kamu hizmetlerinin genel özellikleri, süreklilik ve düzenlilik, objektif ve eşitlik, bedelsizlik, değişkenlik olarak kabul edilmektedir (Gözler ve Kaplan, 2011: 538).

### **1.5.2.1 Süreklilik ve Düzenlilik**

Kamu hizmetleri, kanun çerçevesinde belirlenmiş sınırlar haricinde genel olarak devamlı ve düzenli olarak sürdürölmektedir. Devamlılığın anlamı kesintisiz olmayla eş değildir. Kamu hizmetinin devamlılık ilkesi gerçek anlamda devletin devamlılığının doğal bir sonucudur (Gözler ve Kaplan, 2011: 538). Devlet varolduğu sürece kamusal hizmetlerin de

devam etmesi gerekmektedir. Bu bağlamda kamu hizmeti, kamusal nitelikte yer alan herhangi bir gereksinimi gidermek adına sağlanan kamu faydasıyla bağdaş bir uygulama olduğu için devamlı sağlanabilir olması gerekli bir faaliyettir (Akyılmaz ve Sezginler, 2009: 461).

#### **1.5.2.2 Nesnellik ve Eşitlik**

Kamu hizmeti kişisel nitelikte hizmetler olmayıp toplumsal özellikte hizmetler olduğu için idare kamu hizmetlerini sunarken nesnel bir tutuma sahip olmak zorundadır. Ayrıca kamu hizmetleri sunulurken yönetim, kişiler arasında ayrımcı tutum içerisinde de bulunamaz ve devlet tüm vatandaşlarına objektif hizmet vermek yükümlüğü altındadır (Günday, 2004: 299). Eşitlik ilkesi ise, kamu hizmetinin yönetimce tarafsız bir biçimde toplumun her kesimine eşit olarak sunulabilmesini tanımlar. Herhangi bir vatandaş kanun özel bir düzenleme yapmadığı sürece diğerlerinin faydalandığı kamu hizmetinden eşit oranda faydalanma hakkına sahiptir. Kısacası toplumu oluşturan tüm bireyler kamu hizmetlerinden faydalanmada ve katılım göstermede eşit konumdadır (Akyılmaz ve Sezginler, 2009: 461).

#### **1.5.2.3 Bedelsizlik**

Sunulan kamu hizmet sayısının giderek artış göstermesi ve teknolojinin gelişmesine paralel olarak kamu hizmetlerinin sunuş biçimlerinde de değişkenlik ortaya çıkmıştır. Bedelsizlik faktörü temel bir ilke konumunda olmayıp, anayasada belirtilen şekillerde ve kanunlarla öngörölmüş olan kamu hizmetleri yönünden geçerlilik göstermektedir. Örnek olarak, sınai ve ticari kamu hizmetlerinin bedavalılık içermesi nitelik kapsamında söz konusu olmaz iken idari kamu hizmetlerinin bedavalılığı genel geçerlilik barındırmaktadır (Gözler ve Kaplan, 2011: 543). Kısacası, tam kamusal mal ve hizmetlerin sunulmasında şart olarak yönetimce herhangi bir bedel talep edilmemektedir (Akyılmaz ve Sezginler, 2009: 461). Örneğin savunma hizmetlerinde herhangi bir bedel istenmemekle birlikte, ülkemizde bireyler bunu bedenen savunmaya hizmet vermekle karşılar.

#### **1.5.2.4 Değişkenlik**

Değişkenlik ve adaptasyon unsuru, kamu hizmetleri sunulurken zamanın gerekli kıldığı teknik ve bilimsel gelişmelerden yararlanılarak sunulması olarak tanımlanabilir. Devletin devamlılığı ögesi onun doğal uzantılarının da devamlı olmasını mümkün kılmaktadır. Bu öge kamu hizmetlerinin uygulamasında toplumsal gereksinimlerin göz önüne

alınarak bu yönde hizmet sunumunu içermektedir (Ender, 2012: 582). Değişkenlik ilkesine göre hem idari kamu hizmetleri hem de sınai ve ticari kamu hizmetleri zamanın ihtiyaçlarına yönelik olarak uyumluluk göstermeli ve uyumlanmalıdır (Gözler ve Kaplan, 2011: 539).

### **1.5.3 Kamu Hizmetlerinin Sınıflandırılması**

Kamu hizmetleri, genel olarak merkezi idarenin vermiş olduğu genel kamu hizmetleri ve yerel yönetim birimlerinin (il özel idaresi, belediye ve köy) vermiş olduğu yerel kamu hizmetleri olarak incelenebilir.

#### **1.5.3.1 Genel Kamu Hizmeti**

Devlet/kamu tüzel kişilerinin gözetim ve denetimi altındaki oluşumlarca gerçekleştirilen kamu hizmetleri, genel ve ortak ihtiyaçların tümünü giderebilme imkanına sahip olması; kamu faydasını gerçekleştirme adına yapılan ve toplumun geneline sunulmuş olan devamlı ve düzenli faaliyetler olarak tanımlanmaktadır (Onar, 1992: 92). Bu tanım bağlamında, bir hizmetin kamu hizmeti sayılabilmesi için hizmetin devlet ya da diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya bunların denetim ve gözetimi altında kurulan ve işleyen bir girişim niteliğinde olması, genel ve ortak gereksinimleri karşılama ve kamu yararını sağlamak için kurulmuş bir hizmet olması, hizmetin halkın geneline yöneltilmiş olması, sürekli ve düzenli işleyen bir hizmet olması gerekmektedir (Onar, 1992: 92; Özdenkoş, 1999: 80).

Kamusal görev ve hizmetler, vatandaşların temel hak ve özgürlüklerini kullanabilmesi ve kişilerin maddi ve manevi sahip oldukları tüm değerleri geliştiriyor olması açısından kamusal yönetim tarafından yapılması zorunlu ve faydalı işler olarak da tanımlanabilir (Sezer ve Vural, 2010: 215; DPT, 2000: 36).

Kamu görev ve hizmetlerinin hangi kurum ya da kuruluş tarafından yerine getirileceğine karar verebilmesi için hizmeti sunan organlar ya da hizmeti talep eden birey ve toplumlar açısından konuya yaklaştığında; öncelikle görev ve hizmeti talep eden birey ve toplum açısından talebin gerektiği anda ve yerde, sürekli, dengeli ve eşit sunumu önem taşımaktadır. Bu açıdan bakıldığında halkın yerleşme yerleri ve ülke sathına dağılımlarına bakılmaksızın kamu görev ve hizmetlerinden eşit yararlanabilmelerini sağlamak esaslı unsurdur. Hizmet alıcılar açısından kamu hizmetlerinin elde edilebilirliği, ekonomikliği ve erişilebilirliği bir diğer boyutu oluşturmaktadır. Hizmet alıcı için görevi veya hizmeti



istendiğinde elde edilebilme ve verimlilik gibi faktörler, hizmeti kimin sağladığından daha önemlidir (Özdenkoş, 1999: 80; Yüzer, 2010: 28).

### 1.5.3.2 Yerel Kamu Hizmeti

Yerel hizmetleri idare hukuku yönünden yerel yönetimlerin, gönüllü girişimlerin ya da özel sektör kuruluşlarının belirli bir alandaki mahalli ortak gereksinimleri karşılamak ve kamu faydasını sağlamak amacıyla sundukları ve ilgili yerel yönetim birimlerinin denetim ve gözetimince gerçekleşen düzenli ve sürekli faaliyetler olarak tanımlanmaktadır. Tanımdan da anlaşılacağı üzere yerel kamusal mal ve hizmetler bizzat yerel yönetimlerce sunulabileceği gibi, hizmetlerin özellikleri ve mevzuat kaynaklı birtakım sebeplerle iktisadi girişimler, özel sektör firmaları ya da sivil toplum kuruluşlarınca da sunulabilir (Bozlağan, 1998: 33).

Yerel kamusal hizmetler yerel yönetimlerin görevleri olarak değerlendirilmektedir (Karahanoğulları, 2001: 2). Kamu hizmetlerinin tamamının merkezi idare tarafından verilmesi ve sürdürülmesi pek mümkün olmamaktadır. Özelliği nedeniyle birtakım hizmetlerin merkezi yönetim tarafından ulusal kapsamda karşılanması gerekiyken, bazı hizmetler ise sadece yerel yönetim tarafından verilmesi zorunlu olabilmektedir. Merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasında kamu hizmetinin pay edilmesinin gerekçesi, temelde hizmetlerin daha etkili bir kapsam ve nitelikte sunulması amacıyla. Fakat kimi hizmetlerin yerel yönetimlerce sürdürülmesi, sadece hizmette etkinliği doğurmayıp, demokratik-katılımcı bir yönetimin de gerekçesini oluşturmaktadır (Özdenkoş, 1999: 80).

Yerel yönetimlerde etkinlik düzeyinin yükseltilmesi adına üç yöntemden faydalanılmaktadır. Bunlardan ilki, en uygun hizmet sahası genişliğinin gözden geçirilmesidir. İkincisi, kaynakların kullanımının optimal düzeyde faydalanılması için yönetim birimlerinin sayısal oranda azaltılmasıdır. Sonuncusu ise, hizmet sunumlarının en iyi biçimde gerçekleştirilmesi adına yerel yönetimlerin her birine hizmet sunum görevlendirilmelerinin dağıtılmasıdır. Sonucu yöntem küçük ya da büyük yerel birimlerin etkin hizmet sunumlarının mümkün olabilmeleri öngörüsüne dayanmaktadır (Keleş, 1992: 137; Özdenkoş, 1999: 81).

Çağımızın getirdiği toplumsal, ekonomik ve teknolojik değişimler, kamusal gücün alan üzerindeki dağılımının yeniden gözden geçirilmesini zorunlu kılmaktadır (Güven 1982:

27; Özdenkoş, 1999: 81). Hızlı kentleşme ve iletişim teknolojisindeki gelişmeler geleneksel kapalı yerel birimlerin yerine, dışarıyla ilişkileri yoğun ve yerel yönetim birimiyle özdeşleştirilemeyecek yerel toplulukları ortaya çıkarmıştır. Bununla birlikte demokratik gelişmeyle, yerel halkın katılmaya dönük talepleri de genişlemiştir. Bunun sonucu olarak, pek çok sorunun çözümünde ve hizmet sunumunda yerel bilgi ve deneyim yetersiz kalmaya başlamıştır (Güven, 1982: 33; Özdenkoş, 1999: 81). Buna paralel olarak, özellikle küçük yerel yönetim birimleri, bu gelişmelere ayak uyduramamış ve yetersiz kalmışlardır denilebilir (Özdenkoş, 1999: 81).

#### 1.5.4 Yerel Kamu Hizmetlerinin Özellikleri

Yerel kamusal hizmetlerin üç önemli niteliğinden söz edilebilir. Söz konusu bu özellikler klasik kamusal hizmetler ile benzerlik göstermektedir. İlk olarak yerel kamusal hizmetlerde tüketimde rekabet oluşumunun bulunmaması, aynı yöre sınırlarında yaşayan birçok kişinin belirli bir yerel hizmeti aynı süreçte ve miktarda tüketebilmesidir. Bu duruma örnek olarak herhangi bir yörenin önemli günlerinde gerçekleştirilen törenlere ya da festivallere o yörede yaşayan her bireyin katılabilesidir. Yine yerel yönetimlerin açmış olduğu kurslara herkesin katılabilesinin mümkün olmasıdır (O’Sullivan, 2003: 324).

Yerel kamusal hizmetlerin bir diğer özelliği ise hizmeti tüketenlerin hariç tutmanın (dışlamanın) mümkün olmamasıdır. Bunun anlamı herhangi bir yerel kamusal hizmetin tüketiminden bireyleri mahrum etmenin teorik olarak mümkün olmamasıdır. Festival örneğinde olduğu gibi, bu tip bir festivali/töreni ücretlendirmek suretiyle ücret ödemeyenleri bu festivale katılımın dışında bırakmak olanaklıdır (O’Sullivan, 2003: 326).

Yerel kamusal hizmetlere dair son özellik faydasının oran açısından daha küçük coğrafi sahalara yayılmasıdır. Örneğin; ulusal savunma ya da yargı hizmetlerinin yararları ülke sınırlarını kapsarken, yerel çöp toplama ve yerel itfaiye vb. hizmetlerinin yararları sunulmuş oldukları yöre/bölge ile sınırlı olmaktadır. Yine belirli bir yöredeki yol ve parklardan ya da kurslardan o yörede ikamet eden kişiler faydalanmaktadır. Kamusal hizmetlerin yerellik oranı, yerel idarelerin hizmet açısından uygun kapsam ve genişliklerinin tespit edilmesinde ölçüt oluşturmaktadır (O’Sullivan, 2003: 327).

Yerel kamusal hizmetler, yaygınlık sağladıkları yararlılardan hariç tutmanın mümkün olup olmamasına göre “yerel kamusal hizmetler” ve “yerel olmayan kamusal hizmetler” olarak ayırım göstermektedir. Yayıdığı faydadan kişileri hariç tutmanın mümkün olmadığı ve

yerel oranda yarar sağlayan hizmetler “pür yerel kamusal hizmetler” olarak tanımlanmaktadır. Pür yerel kamusal hizmetleri farklı bir yönden yararları sağladıkları yöre ile sınırlı olan hizmetler olarak da tanımlayabiliriz (Blankart ve Borck, 2005: 448). Bununla beraber hariç tutmanın olanaklı olduğu ve yerel oranda yarar sunan hizmetler “pür olmayan yerel kamusal hizmetler” olarak tanımlanmaktadır. Yerel kamusal hizmetlerin yararı, bölgesel özellikte bulunan yarı kamusal hizmetlerden olduğu görülmektedir. Bu hizmetlerle ilgili yapılan farklı bir başka sınıflandırma da yerel kamusal hizmetleri, maliyetleri ve finansman şekillerine göre ikiye ayırmak mümkündür. Birincisi, ağır donanım ve sermaye birikim ihtiyacı içeren yerel kamu hizmetleri olmaktadır. Bunlar, çoğunlukla sınıai ve ticari özellik içeren çöp toplama, doğalgaz, elektrik ağı ve toplu taşıma hizmetleri olmaktadır. Bu tip hizmetlerin finansmanı önemli oranda kullanıcılarca ödenen ücretlerle karşılanmaktadır. İkinci gruba dahil hizmetler toplumsal ve kültürel yönlü kamu hizmetleri olmaktadır. Örnek niteliğinde, huzur evleri, kütüphaneler, spor merkezleri gibi hizmetler sıralanabilir. Bu tip hizmetlerin finansmanında kullanıcılardan tahsil edilen ücret payları çoğunlukla düşük oranlardadır (Özdenkoş, 1999: 83; Levrat, 1995: 32-33).

### **1.5.5 Merkezi İdare ve Yerel İdarelerin Hizmetler Ayrımı**

Merkezi yönetim ve yerel yönetimin halka vermiş olduğu hizmetler konusunda çeşitli ayrımlar bulunmaktadır. Merkezi yönetim genel olarak, genel eğitim hizmetleri, bunlara bağlı politikaların ve ilkelerin belirlenmesi ve denetlenmesi, genel sağlık hizmetleri, bunlara bağlı politikaların ve ilkelerin belirlenmesi ve denetlenmesi, iç güvenlik hizmeti, dış güvelik hizmeti, toplumun tamamı tarafından ihtiyaç duyulan altyapı hizmetleri, adalet ve yargı hizmetleri, dış politika hizmetleri, genel kamu hizmetlerine ilişkin politika ve ilkelerin belirlenmesi, yerel yönetimler ve özel sektör tarafından sunulan hizmetlerin denetlenmesi, yerel yönetimlere mali ve teknik destek sağlanması (Güngör, 2012: 8-9) gibi hizmetlerden sorumlu olmaktadır.

Hizmetlerin merkezi yönetim ile yerel yönetim arasındaki bölüşümünü her zaman ve her yerde geçerli olabilecek değişmez ve kesin kriterlere göre düzenlemek mümkün olmamaktadır. Her ülkenin anayasal ve yönetim düzeni, gelişmişlik ve gelir düzeyi, coğrafi ve demografik koşulları, sosyal ve kültürel özellikleri gibi sahip olduğu farklı yapıları nedeniyle yerel yönetimlerin üstlenmiş oldukları hizmetlerde ve hizmet yapılanmasında büyük farklılıklar bulunmaktadır (Türkoğlu, 2009: 184; Güngör, 2012: 9-10)

*Sadece yerel yönetim tarafından sunulan hizmetler:* Bu tür hizmetler özelliklerinden dolayı merkez tarafından sunulamayan hizmetlerdir. Mahalli idareler tarafından sunulmaları faydanın artmasını sağlayacaktır. Tam kamusal mal ve hizmetlerden olan imar planlarının hazırlanması, sokakların aydınlatılması gibi hizmetler, çöp toplama ve imha edilmesi gibi yarı kamusal mal ve hizmetler ile otopark, ekmek imalatı gibi özel mal ve hizmetler yerel yönetimler tarafından sunulmakta olan hizmetlerdendir (Çetinkaya, 2009: 48; Güngör, 2012: 10)

*Merkezi yönetim ile ortaklaşa sunulan hizmetler:* Mahalli idarelerin merkezi idare ile birlikte sundukları hizmetler ile ifade edilmek istenen ortaklık şeklinde yapılan bir sunum değildir. Ancak bu durumun bazı mal ve hizmetlerde gerçekleşmesi mümkündür. Bu başlıkta belirtilmek istenen bir mal veya hizmetin üretimi ve sunumunun hem mahalli idare tarafından hem de merkezi idare tarafından yapılabilmesidir (Çetinkaya, 2009: 50; Güngör, 2012: 10). İki yönetimin ortaklaşa sundukları hizmetler, sağlık, çevre düzenleme ve temizlik hizmetleri, eğitim hizmetleri, bayındırlık ve imar hizmetleri ve sosyal hizmetlerdir (Güngör, 2012: 10-12).

## **1.6 Belediye Hizmetleri ve Özellikleri**

Bireylerin toplu olarak yaşamalarından kaynaklanan çeşitli ihtiyaçları söz konusudur. Bu nedenden dolayı da bireyler özel ihtiyaçlarının yanı sıra kamusal hizmetlere de ihtiyaç duymaktadırlar. Hizmetlerin yerinden karşılanması ilkesi ile oluşturulan belediyelerin; bir belde ya da kentte yaşayan halka en yakın yönetimler olmaları bakımından, yerel ortak ihtiyaçları en iyi şekilde tespit ederek, optimal hizmet üretimini sağladıkları savunulmaktadır (Yücel vd., 2012: 151-152; Torlak, 1999: 29). Yerel halka günlük ihtiyaç ve gereksinmelerini en iyi karşılayacağı varsayılan idare birimi ise belediyedir. Belediyeler hizmet sundukları vatandaşlarına bölgeler arasında dengeli, ayırım yapmadan ve çıkar gözetmeden kaliteli bir hizmet sunma anlayışı gerçekleştirdiklerinde başarılı sayılmakta ve hizmeti tüketenlerden, ödülleri seçimle tekrar yönetime geldikleri zaman almaktadırlar (Yücel vd., 2012: 151; Cankuş, 2008: 9). Bu bağlamda belediyelerin vermiş olduğu hizmetler ve bu hizmetlerin nitelik ve kalitesi de vatandaş memnuniyeti açısından önem taşımaktadır.

### 1.6.1 Belediyelerde Hizmet Kavramı

Son yıllarda, merkezi yönetimin üstlendiği hizmetlerin birçoğu günümüzde yerel yönetimlerce sunulmaktadır. Merkezde bulunan bazı yetkilerin yerel yönetimlere devredilmesi sonucunda yerel idarelerin hizmet alanları genişlemiştir (Sakal ve Demirhan, 2014: 237). Halkın hayati ya da günlük ihtiyaçlarının kamu hizmetlerinden büyük bir kısmı halka en yakın yerel yönetim birimleri tarafından sağlanmaktadır. Kamu hizmetlerinin sunumunda, merkezi idarenin yanındaki yerel yönetim birimlerinin katılımının hizmette etkinlik, verimlilik, hız ve memnuniyeti sağlama gibi çeşitli nedenleri vardır (Nadaroğlu, 2001: 15).

Belediye hizmetleri, yer yönünden yerinden yönetim birimi olan yerel yönetim kurumları arasında yapılandırılan belediyelerin yetki, görev ve sorumluluk alanındadır. Kentsel hizmetler yöre halkının kanunlarına, geleneklerine, kültürel değerlerine ve beklentilerine dayanmaktadır. Şehir halkı, caddelerin ve sokakların temizlenmesini, çöplerin toplanmasını, içecek su akışının sağlanmasını, yolların onarılmasını, güvenliği ve huzuru bulunan bir ortamda yaşamak istemektedirler. Belediye hizmetleri temel hizmetlerdir ve halkın bu hizmetlerin hepsinden yararlanma hakkı vardır (Yücel vd., 2012:151). Bu hizmetlerin ülke genelinde belirli bir standartta ve sürekli bir şekilde sunulması gerekmektedir (Emrealp ve Horgan, 1993: 19).

Belediyeler mal ve hizmet üren ve bunları vatandaşlara sunan, kâr amacı olmayan (Versan, 1990: 215) kurumlar olması nedeniyle, kentlerde yaşayan halkın, yerel nitelikteki ihtiyaçlarını karşılayan kamu tüzel kişilikleridir. Bilimsel ve teknolojik gelişmelerin neden olduğu sosyal hareketlilik, sosyal, kültürel ve sportif uğraşı alanların ortaya çıkması, kentsel alandaki nüfus artışı, sosyo-ekonomik iş bölümü ve katmanlaşmanın artması gibi faktörler, halkın ihtiyaç ve beklentilerinin çeşitlenmesine yol açmıştır (Yücel vd., 2012:151; Henden ve Henden, 2005: 49).

Belediyelerin yetki, görev ve sorumluluklarına ayrılmış hizmetler yerel niteliklere sahip diğer kamu hizmetlerinden ayrılmıştır. Belirli bölgelerdeki yerel yönetimler, sivil toplum örgütleri ve özel sektör sakinleri tarafından ortak ihtiyaçları karşılamak ve kamu yararını sağlamak için bir araya gelen ilgili yerel yönetim birimlerinin gözetim ve denetiminde sürekli ve düzenli hizmetler yerel hizmet olarak adlandırılır (Bozlağan, 2002:

204). Belediye hizmeti, ilgili belediyenin sorumluluğu altındaki bölgede sürekli ve düzenli faaliyetlerle halkın ortak ihtiyaçları karşılamaktır (Bozlağan, 2002: 451).

Belediyelerin yetki ve sorumluluk alanlarına giren hizmetler, yukarıda belirtildiği gibi 5393 sayılı Belediye Kanunu, 5216 Büyükşehir Belediye Kanunu ve diğer yasalarda sıra halinde listelenmektedir (Ziyaretçi, 2007: 4). Belediyeler, belde halkına şehircilik hizmetlerinden eğitim ve kültür hizmetlerine kadar çok çeşitli hizmetler vermektedirler. Ancak belediyeler bu hizmetleri verirken belli yasalara uymak zorundadırlar. Yasalar gereği elde ettikleri gelirlerle bu hizmetlerin giderlerini karşılamak ve ayrıca hizmetlerde kar amacı gütmemeleri gerekmektedir. Bu yönüyle belediyeler kar amaçsız işletmeler olarak değerlendirilebilirler (Usta ve Memiş, 2010: 335).

Belediyelerin dünyanın birçok ülkesinde yerine getirmesi gereken hizmetleri arasında, yukarıda bahsedildiği gibi kısaca, şehir içi ulaşım, parklar, bahçeler, mezarlıklar, su, kanalizasyon, konut, itfaiye hizmetleri, atıkların toplanması, depolanması ve bertaraf edilmesi yer almaktadır (Yıldırım, 2005: 405). Belediye hizmetleri; belde halkının günlük yaşamda ihtiyaç duyduğu onlara en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulan hizmetlerdir. Bu hizmetler vatandaşlardan herhangi bir ücret alınmayarak sunulan sokak aydınlatma, cadde, yol ve yangın söndürme olabileceği gibi vatandaşların belli bir bedel ödeyerek yararlanabileceği, su, toplu taşıma, atık bertaraf etme gibi hizmetler de olabilmektedir (Kitchen, 2005: 2). Bu tür hizmetlerin sunumunun belediyelere bırakılması ile hizmetin görülme etkinliği artmaktadır. Çünkü bu idareler hizmetlerle ilgili her türlü içeriğin (miktar, üretim yöntemi, fiyat, kalite vb.) belirlenmesinde, merkezi idareye göre daha etkindir (Öncel, 1998: 35).

Belediyeler küçük birimler ve alanlardan oluştuğu için hizmet sunumlarında daha isabetli ve bireylerin taleplerini daha doğru yansıttığı kabul edilmektedir. Belediye hizmetleri bölgesel nitelikte ve yerel halkın bu hizmetlere katılma hakkı olduğu için belediyeler vatandaşlara en yakın yerel yönetim birimleri olarak hizmet sunumunda vatandaş taleplerini dikkate alınması zorunludur. 5393 sayılı Belediye Kanununda bu açık bir şekilde ifade edilmiştir. Belediye Kanununun 13. maddesinde; “herkes ikamet ettiği beldenin hemşehrisidir Hemşehrilerin, belediye karar ve hizmetlerine katılma, belediye faaliyetleri hakkında bilgilenme ve belediye idaresinin yardımlarından yararlanma hakları vardır” diyerek, vatandaşın bu hizmetlerde söz hakkı ve katılımcılığını sağlamaktadır. Bu ilkeyi dikkate

alınarak yapılan her faaliyet hem yerel halkın ihtiyaçlarındaki tatmin düzeyini artırır hem de belediyenin elindeki kaynaklarının doğru bir şekilde kullanılmasını sağlar.

### **1.6.2 Belediye Hizmetlerinin Özellikleri**

Kamu hizmetlerinin kapsamı ve nitelikleri, bölgede yaşayan halkın ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde yasama organı tarafından belirlenir. Yukarıda değinildiği gibi toplumsal yaşamın gerektirdiği ve kamu gücü tarafından karşılanan sürekli ve düzenli hizmetler, niteliğine uygun olarak kamu hizmeti olarak kabul edilmektedir. Bu bağlamda kamu hizmetlerinin temel özellikleri, hizmet sunumunun eşit olarak yapılması, vatandaşların ortak ihtiyaçlarını karşılamak için düzenli ve sürekli çalışması, faydalanıcılardan gelir talep edilmemesi, bölünememesi ve kişiselleştirilememesidir (Şat, 2000: 5). Belediye hizmetleri yerel nitelikte bir kamu hizmeti olup üretim ve sunumu belediye sınırları içerisindeki paydaşların tamamını ilgilendirmektedir (Erkip, 1997: 356). Belediyelerin sınırları içerisindeki bütün paydaşları ilgilendirmesinden dolayı belediyelerin gücünün ötesinde yatırım ve teknik uzmanlık gerektiren hizmetlerin sunulmasında bölgesel ya da ulusal düzeyde koordinasyonu gerekli kılmaktadır (Özdenkoş, 1999: 85). Belediye hizmetleri niteliği itibariyle çeşitli özelliklere sahiptir.

#### **1.6.2.1 Belediyeler Tarafından Yürütülecek Hizmetlerin Belirlenmesi**

Yerel olarak verilen hizmet türlerinin yerel birimlerce karşılanması, aslında hizmet açısından vatandaşa yakın olma prensibi yani yerellik ilkesi ile belirlenmektedir. Yerel alanlara verilen hizmet sunumlarının yine yerel yönetim birimleri tarafından yerine getirilmesi genellikle uygun görülmektedir. Yerel yönetimler yani belediyeler, vatandaşların kararlara katılımlarının en kolay ve en yakın olduğu birimlerdir. Bu anlamda ulaşılabilir birer yönetim birimleri olan belediyelere bırakılacak kamu hizmetlerinin belirlenmesinde şu kriterler göz önünde tutulmalıdır (Özdenkoş, 1999: 85; Kaya, 1992: 64):

- Yerel özellikte bulunan ve bilhassa yerel alanlarda yaşayan vatandaşların müşterek ihtiyaçlarının giderilmesini sağlayan,
- Yerel halkın katılım göstermesini sağlayan veya bu katılımı her zaman kabul etmeye eğilimli olan,
- Bölgesel ya da ulusal seviyede bir koordinasyonu gerektirmeyen,

- Yerel idare biriminin gücünü aşacak şekilde büyük yatırımları veya özel teknik uzmanlığı gerektirmeyen,
- Yerel yönetim birimlerince yönetilmesinde verilen hizmetlerin etkin olması ve rasyonel kaynak kullanımı sağlayan, kamu hizmetlerinin yürütülmesi ve yönetilmesi sorumluluğu yerel birimlere verilmelidir

### **1.6.2.2 Belediye Hizmetinin Özel veya Genel Olması**

Yerel mal ve hizmetleri özellikle yerel yönetim birimlerince yani belediyeler tarafından sağlanabileceği gibi, yukarıda sayılan hizmet türlerinin özellikleri ve kanunlarda temelini bulan belli başlı sebeplerle ekonomik iştirakler, özel işletmeler ya da sivil toplum kuruluşlarınca da yapılabilir (Vural, 2007: 15).

Belediyeler talep edenlerine daha iyi hizmet sunmak için farklı tüketici gruplarını da dikkate almak zorundadır. Hizmet talep edenlerine eşit hizmet sunmak amacıyla kamu hizmeti götüren belediyelerin, farklı vatandaş (müşteri) grupları için farklı değer oluşturması beklenmektedir. Bu amaçla vatandaşın beklentileri, hizmetin çeşitliliği ve fiyat farklılaşması gibi alternatifler geliştirmek suretiyle karşılanabilir (Kara ve Gürcü, 2010: 81; Sarıyer, 2008: 183).

### **1.6.2.3 Belediye Hizmetinin Ücretli veya Ücretsiz Olması**

Yerel devlet hizmet türlerinin bir bölümü çok fazla kaynak ve teknik donanım zorunluluğu bulunan hizmet türleridir. Bu duruma örnek olarak, toplu taşıma, çöplerin toplanması, elektrik ve doğalgaz dağıtımı, kanalizasyon, itfaiye hizmetleri verilebilir. Bu hizmet türlerinin finansmanı, genel olarak kullanıcılar tarafından ödemesi yapılan ücretler ile elde edilir. Bu gruba giren hizmet türlerinin verilmesi belediye yönetimince sağlanabildiği gibi, özel işletmelere de devredilebilir. Yerel alanlarda sunulan hizmet türlerinin bir kısmı ise, sosyal ve kültürel hizmet türleridir. Kütüphane hizmetleri, spor merkezleri veya ücretsiz kurslar gibi bu gruba giren hizmet sunumlarının finansmanında kullanıcı bireylerden ücret ya kısmen alınır veya alınmaz. Belediye hizmetlerinden ücretsiz olarak sunulması sosyal hukuk devletinin önemli gereklerinden biridir (Karkın, 2003: 14). Hizmetlerin fiyatı, özel mal ve hizmetlerde olduğu gibi piyasa koşullarına göre belirlenmemektedir. Genel nitelikteki belediye hizmetlerinin ücretlendirilmemesi esas olmakla birlikte; özellikle bölünebilen ve



kişiselleştirilebilen hizmetlerinin belirli bir bedel karşılığı sağlanması mümkün olmaktadır (Ener ve Demircan, 2008: 64).

#### **1.6.2.4 Belediye Hizmetinin Sunuluş Yerlerinin Sabit veya Değişken Olması**

Hizmetlerin sunumu sırasında özel sektörden veya sivil toplum kuruluşlarından yararlanabilir, fakat bu hizmet türlerinin kar oranı az olduğundan ve ölçek ekonomisi gerekliliği nedeniyle özel işletmeler tarafından pek tercih edilmemektedir. Yerel hizmet türlerinin vatandaşa en yakın ünitelerince sunumunun yapılması bu hizmet türlerinin daha etkili ve verimli biçimde sunumunun yapılacağı fikrinden kaynaklanmaktadır. Yerel hizmetlerin sunumunu yapanlar ile hizmetten yararlanan kişiler aynı yerde bulduklarından yerel hizmetlerin ve ihtiyaçların neler olduğunu tespit etmek daha kolaydır. Yerel hizmetlerden bazıları nitelikleri nedeniyle özel işletmeler tarafından üretilmesi gerçekleştirilip sunumu yapılabilir. Önemli olan yerel müşterek gereksinimlerin tespit edilerek; nitelik, standart ve eder seviyesine uyumlu şekilde etkin, verimli, düşük giderle ve vaktinde sağlanmasıdır. Kısacası yerel alanlarda yaşayanlar yönünden hizmet türlerinin kimler yönünden sunumunun yapıldığı daha az önemlidir (Bozlağan, 1998: 33).

#### **1.6.2.5 Belediye Hizmetinin Özelleştirilip Özelleştirilememesi**

Özel sektöre devretme yöntemi ile yerel idare birimlerine bırakılan görev veya yükümlülüklerin sürekli devredilmesi söz konusu olmamakta yalnızca sunulan hizmetlerin tespit edilen bir süre için devri sağlanmaktadır (Akalin, 1994: 13). Hizmetlerin belirli standartta, hızlı, etkin, verimli, adil, düzenli ve kesintisiz şekilde sunulması her zaman belediyeye aittir. (Uğurlu, 1995: 50).

Yerel hizmet türlerinin özel sektöre devredilmesinin birden fazla sebebi bulunmaktadır. Bu sebeplerden ilki, yönetimin işlevlerinin olabildiğince sınırlandırılması ve bu paralelde özel işletmelerin daha fazla yer almasını amaçlayan yaklaşımdır. Bir başka sebep, hizmet türlerinin özel şirketler tarafından yapıldığı zaman, hizmetlerin etkin olmasında ve verimli bulunmasında fazlalaşacağının öngörülmesidir. Bu yaklaşıma göre, benzer ürün ve hizmetlerin özel şirketlerce üretim yapılması durumunda, hem verimli olma ve hem de eder yönünden halka nispeten avantaj sağlayacağı öngörülmektedir (Davis, 2000: 2). Yerelde sunumu yapılan hizmet türlerinin özel işletmelere devredilmesinin bir diğer sebebi ise, şehir

altyapısına yapılan yatırım türlerinin öncelikli olması ve bu yatırım türlerinin özel işletmeler açısından yerine getirilmesi arzusunun ortaya çıkmaktadır (Güler, 2015: 24).

Gerek Büyükşehir Belediye Kanununda gerekse Belediye Kanununda, belediyenin sunduğu hizmetlerin özel sektöre yaptırabileceği belirtilmiştir.

### **1.6.2.6 Belediye Hizmetlerinde Süreklilik**

Kamu hizmetlerinin sürekliliği prensibi gereği karşılanması zorunlu olan belediye hizmetlerinin kesintisiz ve sürekli şekilde sunulması zorunludur (Yücel, 2005: 74). Belediye bu zorunlu olduğu bu hizmetleri sağlarken bu hizmetler sağlamada kullanılan araç-gereç ve binalarının hacedilememesi, hizmet sunumunda farklı alternatiflere yer verilmesi, memurları grev haklarının kısıtlanması hizmetlerin kesintiye uğramasını önlemeye yönelik önlemlerdir (Karkın, 2003: 13).

### **1.7 Belediyelerde Hizmet Kalitesi**

Küreselleşme süreci, devletin küçültülmesini beraberinde getirirken, yönetim anlayışındaki yeni eğilimler, halkın kamudan ve yerel yönetimlerden beklentilerini de büyük ölçüde arttırmış ve değiştirmiştir. Günümüzde kamu yönetiminden beklenen hizmetlerin daha kaliteli olması istenmekte ve bu yönde beklentileri de artmış bulunmaktadır. Dolayısıyla, kamu yönetiminde verimlilik, hizmetlerde kalite, etkinlik gibi konular yoğun olarak dile getirilmektedir (Şahin, 2011: 52; Ardıç vd., 2004: 63).

Hizmet kalitesi kavramı, hizmeti tüketenin gereksinimi ve beklentileri, bunların doğrultusunda hizmette olması gereken özellikler, hizmetin bu özellikler ve niteliklere sahip olma derecesi olarak ifade etmek mümkündür (Şahin, 2011: 52; Çiçek ve Doğan, 2009: 203). Bu nedenle kaliteli ve nitelikli kamu hizmeti, günümüz toplumunda halkın en önemli beklentilerinden biridir. Vatandaş kamu kuruluşlarından da özel işletmelerin ortaya koyduğu kalite ve maliyet standartlarına ulaşmasını beklemektedir. Bu açıdan tüm kuruluşların değerlendirildikleri standartlar bulunmaktadır ve kamu kurumlarının belirli standartlara ulaşmadan vatandaş memnuniyetini sağlayabilmeleri çok mümkün görünmemektedir (Şahin, 2011: 53; Sezer, 2008: 150).

Günümüzde, kentsel hizmetlerin niceliksel olarak artırılmasından ziyade kalitesinin artırılmasına odaklanmak gerekmektedir. Bununla birlikte, en temel hizmetlerinin ideal bir

şekilde karşılanamaması, hizmet kalitesinin geliştirilmesinin yanı sıra sayısal bir artışın gerekli olduğunu da ortaya koymaktadır (Kaya, 2007: 38).

Belediye çalışanın görevlerini yerine getirme biçimi de kalite unsuru içinde değerlendirilmelidir. Mesela, evine su bağlatmak isteyen kişiden alınan ücret, verilen hizmetin süresi ve harcanan işgücü; diğer yandan belediye çalışanlarının hizmeti yerine getirirken takındıkları tavır, güler yüzlülük, ses tonları vb. su sağlama hizmetinin kalitesini oluşturur (Şahin, 2011: 57; Peker, 1996: 23).



## İKİNCİ BÖLÜM

### ARAŞTIRMA ALANI VE KONUSU İLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER: ALANYA, YERLEŞİK YABANCILAR VE ALANYA'DA YEREL HİZMET SAĞLAYICILAR

#### 2.1 Alanya

##### 2.1.1 Coğrafi Konum

Toros Dağları ile Akdeniz arasında küçük bir yarımada üzerine kurulmuş olan ve 36°30'07" ve 36°36'31" kuzey enlemleri ile 31°03'40" ve 32°02'02" doğu boylamları arasında yer alan Alanya, Antalya şehir merkezine 135 km mesafededir. Alanya'nın batısında Manavgat ve Gündoğmuş, kuzeyinde Konya, doğusunda Gazipaşa ve güneyinde de Akdeniz yer almaktadır. Ortalama denizden yüksekliği 73 metre olan Alanya'nın güneyde etrafı 6500 metre uzunluğunda surlarla kaplı Alanya yarımadası yer almaktadır (ALTSO, 2016: 18).

Kuzeyinde yer alan sıra dağlar nedeniyle Anadolu ile bağlantısı oldukça sınırlı olan Alanya'nın doğal bir limana sahip olması bölgede deniz ulaşımının gelişmesinde etkili olmuştur (Elinç, 2011: 45). İlçenin toplam alanı 176 bin hektar olup bu alanın % 65'i fundalık ve orman, %17'si tarım, % 6'sı ise çayır ve mera ve % 12'si de tarım dışı alanlar ve yerleşim alanlarından oluşturmaktadır (Alanya Belediyesi, 2014: 117-118).

Alanya ilçe sınırları içerisinde debi değişiklikleri oldukça düzensiz olan akarsu kaynağı yeralmaktadır ve bu akarsuların debileri mevsimlere göre oldukça değişiklikler göstermektedir. Akdeniz bölgesinin genel iklim yapısından dolayı yazların sıcak ve kurak geçmesi nedeniyle akarsuların debileri yaz sonlarına doğru oldukça azalmakta ve bazende kuruyabilmektedirler (ALTSO, 2014: 117-118). Çoğunlukla Toroslardan beslenen bu dereler ve çaylar, arazinin fazla eğimli olması nedeniyle ilkbaharda erozyona neden olmaktadır. Bu dere ve çayların bir kısmı sulama ve içme suyu amacıyla kullanılmaktadır. Sulama ve içme suyu amacıyla kullanılan bu dere ve çayların en önemlileri Alara Çayı, Dim Çayı, Kargı Çayı, Serapsu Çayı ve Oba Çayıdır. Alanya'nın Türkiye'de ve Antalya ilindeki coğrafi konumu aşağıdaki harita gösterilmiştir.

Görsel 2.1 Alanya'nın Coğrafi Konumu



Kaynak:(<http://arsiv.alanyagazetesi.com/haber/Gundem/3342/iste-alanya-nin-deprem-haritasi.html>,E.T. 03.03.2017).

Görsel 2.2 Alanya Haritası



Kaynak:(<http://www.alanyalovers.com/tr/liste/sidebar-anasayfa-resim-linkler/alanya-haritalari>, E.T.:21.05.2017).

Bütün Akdeniz bölgesinde olduğu gibi Alanya bölgesinde temel bitki örtüsü makidir. Bu bölgede çok sık olmamakla birlikte sarmaşık, defne, yemiş, sarıağaç, mersin ağacı, lavanta, kekik ve nane gibi bitkilere rastlanmaktadır. Alanya'nın sahil şeridinde yetiştirilebilen narenciye ve muz bahçeleri bölgeye canlılık kazandırırken son yıllarda özellikle avokado ve kivi ağaç türleri artmaya başlamıştır. Alanya'nın yüksek kesimde soğuğa dayanıklı yumuşak ve sert çekirdekli meyve türleri yetiştirilmektedir.

### 2.1.2 Tarihçesi

Bölgenin tarih öncesi dönemine ilişkin çok ayrıntılı bilgi bulunmamakla birlikte yapılan araştırmalarda bulunan kalıntılardan hareketle Alanya'nın tarihinin İ.Ö.20.000-17.000 yıllarına kadar uzandığı tahmin edilmektedir (ALTSO, 2016: 18).

Alanya ve çevresinde kurulan değişik büyüklükteki yerleşim bölgelerinin kültürel yapısına bölgeyi istila eden ve yönetimlerinde tutan toplumların etkisi hakim olmuştur. Antik çağda, Pamfilya ile Kilikya kültürün etkisi altında kalan Alanya, gerek coğrafi yapısı gereksede doğal savunma kolaylığı ve limanı ile ilk çağlarda Akdeniz korsanlarının uğrak yeri

haline gelmiştir. MÖ. 546 yılında İranlılar tarafından işgal edilen Alanya, bu tarihten yaklaşık iki yüz yıl sonra Büyük İskender tarafından işgal edilmiştir. General Pompeius'un Akdenizdeki korsan hareketliliğini ortadan kaldırmak amacıyla bu bölgeye yönelmesiyle birlikte Alanya Roma İmparatorluğunun etkisi altında kalmıştır (Kocaman, 2012: 121).

MÖ. 48 yılında Sezar tarafından alınan şehir; önce Mısırlılara, MÖ. 34 yılında da Ptolemaios'a hediye edilmiş ve M.Ö. 27-MS. 192 yıllarında şehir Roma İmparatorluğuna bağlanmıştır. Alanya, 661 yılından itibaren Emevilerin kontrolüne geçmiştir. Alanya ve çevresi, 750 yılından 1221 yılına kadar doğrudan ve dolaylı olarak Abbasilerin kontrolü altında kalmıştır. Anadolu Selçuklu hükümdarlarından I. Alaaddin Keykubat, tahta geçtikten sonra, bu bölgeye öncelik göstermiş olup ilk seferini, Akdeniz'e inmek ve deniz ticarinde etkili olabilmek amacıyla Alanya üzerine yapmıştır. Bu sefer sonucunda, Kyr Vart, 1221 yılında şehri Anadolu Selçuklularına bırakmıştır. "Alaiye" ismini alan kent, başkent Konya'nın yanı sıra ikinci bir başkent niteliği kazanmıştır. Alaiye şehri, 1225 yılında I. Alaaddin Keykubat tarafından kışlık merkez olarak kullanılmaya başlanmasıyla birlikte kısa zamanda kültür ve ticaret merkezi haline gelmiştir (ALTSO, 2012: 3; Kocaman, 2012: 121-122).

1308 yılında Anadolu Selçuklu Devleti tamamen parçalanmasıyla kent Karamanoğulları hakimiyetine geçmiş, Fatih Sultan Mehmet zamanında, Osmanlı Devleti sınırlarına dahil edilmiştir. 1571 yılında Kıbrıs eyaletine bağlanan Alanya, 1864 yılında Konya eyaletinin bir sancağı, 1868 yılında Antalya'ya bağlanmış ve 1871 yılında da Antalya ilinin ilçesi olmuştur (Alanya Belediyesi, 2014: 27).

Birinci dünya savaşında Osmanlı İmparatorluğunun yenilmesiyle Antalya dolayısıyla Alanya, İtalyanların denetimine girmiştir. 1923'te Cumhuriyetin ilanı ile Alanya, Antalya'ya bağlı ilçe konumuna gelmiştir. Bu kentin adı Selçuklular ve Osmanlılar döneminde Alaiye olmasına rağmen, bölgede yaşayan halk arasında Alanya denildiği bilinmekle birlikte Alanya'nın isminin resmi olarak kabul edilişi Mustafa Kemal Atatürk'ün Alanya ziyareti sırasında çekilen bir telgrafta Alanya olarak yazılması ile başlamıştır. Böylece Coracesion'dan Alanya'ya uzanan bir süreç tamamlanmıştır. (ALTSO, 2012: 18).

### 2.1.3 Sosyo-Kültürel Yapısı ve Nüfus Durumu

Toplumsal yapı, bireylerin, grupların, kurumların düzenlenmiş toplumsal ilişkilerinin bir bütünüdür. Diğer bir ifadeyle sosyal yapı içinde sosyal ilişki ve olayların meydana geldiği, sosyal kurum ve grupların yer aldığı, toplumun şekil ve çevresiyle ilgili dış görünüşüdür ve bu haliyle sosyal yapı dış görünüşü itibarıyla durağan bir özellik göstermektedir ([http://webders.net/toplumsal\\_yapi-ders-24-511p2.html](http://webders.net/toplumsal_yapi-ders-24-511p2.html), ET.27.04.2017). Her toplumun kendine özgü bir sosyal yapısı olduğu gibi bu sahip olunan sosyal yapının dahi aynı toplum içinde zamanla değişime uğrayabileceği de bilinen bir gerçektir (Sürmeli, 2016: 18).

Bir yerleşim yerinin sosyal yapısını oluşturan ve değiştiren en önemli faktörlerin başında nüfus gelmektedir. Bir bölgedeki nüfus hareketleri, o bölgedeki sosyal yapı hakkında bilgilere ulaşmanın en önemli araçlarının başında gelmektedir. Nüfusun miktarındaki, yapısındaki ve niteliğindeki (mutlak miktarı, cinsiyet dağılımı, artış hızı, şehirli veya kır olma özelliği, iktisadi faaliyet kollarına göre dağılımı, yaş gruplarına göre ayırımı, eğitim seviyesi) değişimler toplumsal değişmeden bağımsız olarak değerlendirilemeyecektir. Herhangi bir yerleşim yerindeki nüfus miktarı, yoğunluğu, bu nüfusun mesleki ve kültürel nitelikleri, nüfus hareketleri vb. özelliklerin ele alınması bir anlamda sosyal yapının analiz edilmesi olarak değerlendirilmektedir. Yıllara göre Alanya'nın nüfus sayım sonuçları aşağıdaki Tablo 2.1'de verilmektedir.

**Tablo 2. 1 Antalya ve Alanya'da Yıllara Göre Nüfus Sayım Sonuçları**

Yıl/Nüfus	Antalya (1)	Alanya (2)	Alanya Nüfus Artış Hızı (%)	(%) 2/1
<b>2010</b>	1.978.333	248.286	2,83	12,55
<b>2011</b>	2.043.482	259.787	4,63	12,71
<b>2012</b>	2.092.537	264.692	1,89	12,65
<b>2013</b>	2.158.265	246.277	4,38	12,80
<b>2014</b>	2.222.562	285.407	3,30	12,84
<b>2015</b>	2.288.456	291.643	2,18	12,74
<b>2016</b>	2.328.555	294.558	1,00	12,65

Kaynak: (www.tuik.gov.tr, E.T. 20.04.2017)

Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sisteminden (ADNKS) elde edilen verileri göre oluşturulan Tablo 2.1' de görüldüğü gibi 2010 yılında 248.286 olan Alanya'nın nüfusu, 2016 yılında % 18 artışla 294.558 kişiye ulaşmıştır. Alanya, Antalya ili ilçeleri arasında en yoğun nüfusa sahip olan ilçelerinden biri konumundadır. 2010-2016 döneminde ortalamasında toplam il nüfusunun % 12,71'inin Alanya ilçe sınırları içerisinde yaşadığı görülmektedir.



Nitekim 2010 yılında 1.978.333 olan toplam il nüfusu içerisinde Alanya'nın payı % 12,55 iken 2016 yılında 2.328.555 kişi olan il toplam nüfusunun % 12,65'i (294.558 kişi) Alanya'da yaşamaktadır. TÜİK verilerine göre 2016 yılında Alanya'nın 294.558 kişi olan toplam nüfusunun % 51,18 (150.753 kişi) erkek ve % 48,82 (143.805 kişi) kadınlardan oluşmakta olup ilçe genelinde erkek nüfusun kadın nüfustan % 2,3 oranında daha fazla olduğu görülmektedir (Tablo 2. 2).

**Tablo 2. 2 Alanya'nın Kadın ve Erkek Nüfusunun Cinsiyetlere Göre Dağılımı**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Erkek	127.306	133.060	135.040	276.277	146.089	149.183	150.753
Kadın	120.980	126.727	129.197	135.237	139.318	142.460	143.805
Toplam	248.286	259.787	264.692	276.277	285.047	291.643	294.558

Kaynak: (www.tuik.gov.tr, E.T.: 20.04.2017)

#### 2.1.4 Ekonomik Yapı

Alanya ekonomisi 20. yüzyılın ortalarına kadar büyük bir oranda dışa kapalı bir yapıya sahip olduğu bilinen bir gerçektir. Antalya-Mersin Karayolunun açılması ile ilçe sınırları içerisinde üretilen tarım ürünlerinin diğer bölgelere ve ülkelere gönderilebilmesi ve ülkemizin turizm politikasındaki olumlu değişimler Alanya ekonomisinin gelişmesi konusunda kırılma noktası olmuştur. Bu döneme kadar ağırlıklı olarak tarıma dayalı bir ekonomik yapı söz konusu iken bölgenin turizmde çekim merkezi olmaya başlamasıyla Alanya'nın ekonomik yapısında da değişim yaşanmaya başlanmıştır.

Alanya'nın ekonomisi, ağırlıklı olarak turizm sektörü ile tarım ve hayvancılık sektörleri üzerine kurulmuştur. Alanya bölgesinde 1980'li yıllara kadar tarıma dayalı olan ekonomik yapı, 1982 yılında 2634 Sayılı Turizmi Teşvik Kanunu'nun çıkarılmasıyla bölgede turistik yatırımlar hız kazanmaya başlamıştır. Yeni turizm yatırımlarıyla özellikle sahil şeridindeki tarım alanlarının, turizm tesislerine dönüştürülmesiyle tarım alanları yavaş yavaş azalmaya başlamıştır. Bir yandan verimli tarım alanlarının azalması diğer yandan ülkemizin genelinde olduğu gibi bölgede de tarımın çekiciliğinin azalmasıyla birlikte tarıma dayalı olan ekonomik yapıdan turizme dayalı bir ekonomik yapıya geçilmesini sağlamıştır. Alanya bölgesinde turizmin gelişmesiyle birlikte turizm sektörüne bağlı özellikle inşaat, orman ürünleri sektörleri bu bölgede gelişmeye başlamış olup Alanya ekonomisine önemli bir katkı sağlamaktadırlar.

ALTSO'nun 2016 yılsonu verilerine göre Alanya'da 842'si anonim şirket, 3'ü kollektif, 63'ü kooperatif, 3420'si limited şirket, 2530'ü gerçek kişi ticaret işletmesi, 10'u dernek iktisadi işletmesi, 6'sı ise vakıf ve ya diğer iktisadi işletme olmak üzere toplam 6.874 kayıtlı faal firma faaliyet göstermektedir. Ayrıca kentte 650 adet faal yabancı sermayeli şirket bulunmaktadır. Bu şirketlerin büyük çoğunluğu yabancıya mülk satışı sonrası kurulan ve emlak satışı ile turizm ve danışmanlık hizmeti veren işletmelerdir (ALTSO, 2016).

### 2.1.5 Turizm

Alanya İlçesi, yaklaşık 63 km. sahil şeridi, 1.582 kilometre kare yüzölçümü, 294.558 nüfusu ile ülkemiz ve dünya turizminde önemli bir yere sahip olarak yerli ve yabancı ziyaretçilerin gezip görmek istediği önemli bir turizm destinasyonudur. Alanya ilçesinin doğal güzelliği ve kültür zenginliğiyle ülke tanıtımı ve ekonomisine büyük katkı sağlamaktadır. Alanya, güneşleme süreleri, deniz suyu ve hava sıcaklıkları gibi iklim özelliğiyle yanında doğal güzellikleriyle ülkemizin en önemli turizm merkezlerindedir. Alanya, deniz, kum, güneş turizminin yanı sıra yıl boyu süren özellikle kültür turizmi, spor turizmi (özellikle futbol), kongre turizmi, yayla turizmi, sağlık turizmi alanlarında büyük hareketliliğe ve canlılığa sahiptir bir destinasyondur. Antalya Hava Limanı ve Gazipaşa Havalimanına yakın olan Alanya'ya başta hava yoluyla olmak üzere deniz ve kara yoluyla çok sayıda yerli ve yabancı ziyaretçi gelmektedir.

Alanya, turizmle 1950'li yılların başında Almanların bu bölgeye gelmeye başlamasıyla tanışmıştır. Sahip olduğu iklimi, tarihi ve doğal güzellikleri ile Alanya, 1960'lı yıllardan sonra turizmde dikkat çekmeye başlamış olup bu yıllarda kitle turizmin henüz gelişmemiş olmasından dolayı sadece, bireysel seyahat eden turistlerin tercih ettiği bir destinasyon olmuştur. 1980 darbesi sonrası yeniden siyasi istikrarın sağlanmasıyla uygulamaya konulan ekonomi politikaları sonucunda, birçok alanda olduğu gibi turizm alanında da önemli gelişmeler yaşanmaya başlanmıştır. Bu dönemde çıkartılan 2634 sayılı "Turizm Teşvik Kanunu"yla Alanya'da turistik yatırımlar yapılmaya başlanmıştır. Söz konusu bu teşviklerle gerçekleştirilen turistik yatırımlarla kitle turistik hareketler bölgede yoğunluk kazanmış ve Alanya Türkiye'de kitle turizminin başladığı ilk bölgelerden biri olmuştur (Kocaman, 2012: 128-129).

1990'lı yılların ortalarında Alanya'da kent kimliği ile iç içe turizm yapabilecek apart otel konsepti gelişmeye başlamış. Büyük işletme ve tesislerde dış turizme, ağırlıklı olarak

ikinci konutlarla iç turizme hizmet veren Alanya, uygun iklimi, tarihi ve kültürel değerleriyle her zaman kolay pazar bulan önemli bir turizm merkezi konumundadır. İç ve dış turizmde Antalya ve Gazipaşa havalimanlarına yakınlığı nedeniyle tur operatörlerinin organizasyonlarıyla çok sayıda turist gelmektedir. Başlangıçta kent merkezinde başlayan turistik faaliyetler ve yapılaşma, 1990'lı yılların başlarından itibaren şehrin en batısından en doğusuna kadar bütün sahil boyunca gelişmiştir (Kocaman, 2012: 130).

1990'lı yıllara kadar Alanya'ya gelen yabancı turistlerin neredeyse tamamını Alman ve Batı ve Kuzey Avrupa ülkelerinden gelen turistler oluştururken, 2000'li yıllardan sonra bölgeye gelen turist profili değişmeye başlamış ve başta Rusya olmak üzere, Doğu ve orta Avrupadan gelen turistlerin oranları önemli ölçüde artmıştır. 2015 yılında ülkemize en çok ziyaretçi gönderen ülkeler sıralamasında Almanya 5.580.792, Rusya 3.694.003, İngiltere 2.512.139, Gürcistan 1.911.832, Bulgaristan 1.821.480, İran 1.700.385, Hollanda 1.232.487 olmuştur.

Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Antalya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü İstatistiklerine göre Alanya'ya gelen turistlerin yıllar itibariyle sayıları ile Türkiye ve Antalya içindeki paylarının dağılımı Tablo 2.3'te verilmektedir.

**Tablo 2. 3 Alanya'ya Gelen Yabancı Turistlerin Türkiye ve Antalya İçindeki Payı**

Yıllar	Gelen Yabancı Turist Sayısı			Antalya'nın Payı (%) (2/1)	Alanya'nın Payı (%)	
	Türkiye (1)	Antalya (2)	Alanya (3)		Türkiye (3/1)	Antalya (3/2)
2005	20.522.621	6.884.024	1.464.686	33,54	7,13	21,27
2010	28.632.204	9.334.171	2.792.806	32,60	9,75	29,92
2011	31.456.076	10.464.425	2.767.839	33,27	8,80	26,45
2012	31.782.832	10.299.366	3.104.280	32,41	9,77	30,14
2013	34.910.098	11.122.510	2.696.939	31,86	7,73	24,25
2014	36.837.900	11.506.350	3.901.699	31,24	10,59	33,91
2015	36.244.632	10.868.688	3.046.338	29,99	8,40	28,03
2016	25.352.213	5.887.339	1.675.486	23,22	6,61	28,46 <sup>3</sup>

Kaynak: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turizm İstatistikleri, Çeşitli Yıllar

<sup>3</sup> Tahmini değerlerdir.

2005 yılında ülkemize gelen yabancı turist sayısı 20.5 milyon kişi iken 2010 yılında yaklaşık %40 oranında bir artış göstererek 28,6 milyon kişiye ulaşmıştır. 2010 yılından itibaren ülkemize gelen yabancı turist sayısı hep bir önceki yıla göre düşük oranlarda da olsa artmaya devam etmiş olup 2014 yılında 36.8 milyon kişiye ulaşmıştır. Bu tarihten itibaren yaşanan ekonomik ve siyasi belirsizliklerinde etkisiyle 2015 yılından itibaren ise Türkiye'ye gelen yabancı turist sayısı bir önceki yıla göre %1.61 oranında azalarak 36.2 milyon kişiye gerilemiştir. 2015 yılının ortalarından itibaren Rusya ile yaşanan siyasi sorunların etkisiyle 2016 yılında ülkemizi ziyaret eden yabancı sayısı bir önceki yılın aynı dönemine göre %30,05 azalış göstererek 25.4 kişi olarak gerçekleşmiştir.

2005 yılında ülkemize gelen yabancı turistlerin yaklaşık üçte birinin Antalya'ya geldiği görülmektedir (%33,54). Yıllar itibariye ülkemize gelen yabancı turistlerden Antalya'ya gelenlerin oranında 2014 yılına kadar önemli bir değişiklik olmamakla birlikte 2014 yılından sonra kısmen de olsa daha yüksek bir düşüş görülmektedir. Nitekim, 2005 yılında Türkiye'ye gelen yabancı turistlerin %33,54'ü Antalya'yı tercih ederken, 2010 yılında bu oran %32.60, 2014 yılında %31.21 ve 2015 yılında %29.99'a gerilemiştir.

Tablo 5 incelendiğinde Türkiye'ye gelen yabancı turistlerden Alanya'yı tercih edenlerin oranında kısmen de olsa Antalya'yı tercih edenlerle bir benzerlik gösterdiği görülmektedir. Türkiye'ye gelen yabancı turistlerden Alanya'yı tercih edenlerin oranı yıllar itibariyle farklılık göstermekle birlikte incelenen dönem ortalaması %8,88'dir. Nitekim 2005 yılında ülkemize gelen yabancı turistlerin %7.13'ü Alanya'yı tercih ederken bu oran dönem içerisinde artış yönlü dalgalanma göstererek 2014 yılında %10.59'a kadar yükselmiş olup 2015 yılında tekrardan %8.40'a gerilemiştir.

Antalya'ya gelen yabancı turistlerden Alanya'yı tercih edenlerin oranında yıllara göre büyük bir farklılıklar görülmekte olup incelenen dönem ortalamasında bu oran %27.71 olarak gerçekleşmiştir. 2005 yılında Antalya'ya gelen yabancı turistlerin %21.27'si Alanya'yı tercih ederken bu oran 2010 yılında %29.92'ye yükselmiştir. Bu tarihten sonra Antalya'ya gelen yabancı turistlerden Alanya'yı tercih edenlerin oranında dalgalanmalar görülmekte olup bir yıl bu pazardan aldığı pay artarken ertesi yıl azalma gerçekleşmiş olup bir istikrar yakalanamamıştır. 2011 yılında bu oran %26.45'e gerilemiş iken, 2012'de 30.14'e yükselmiş, 2013'te %24.25'e düşmüş, 2014'te %33,91' yükselirken, 2015 yılında %28.03'e gerilmiştir.

Ülkemizin en çok yabancı turist ağırlayan şehri Antalya'ya ve Antalya ili içerisinde Alanya'ya gelen yabancı turistlerin yaklaşık %55'ini Alman ve Rus turistler oluşturmaktadır. 2015 yılında ülkemize gelen Rus turistlerin %77,8'i, Alman turistlerin %56,4'ü Antalya bölgesini tercih etmiştir. Antalya bölgesine gelen yabancı turistlerin sayısı 2015 yılında %5,5 oranında düşüş gerçekleşmiştir. 2015 yılında yaşanan bu düşüşte Rusya'dan gelen turist sayısının %18,7 azalması önemli rol oynamıştır. Rusya'da yaşanan ekonomik krizin etkisiyle oluşan bu gelişmeyle birlikte Rusya'nın Antalya bölgesine gelen turistlerin içindeki payı %26'ya gerilemiştir (Kaya, 2016: 21).

Bir turizm destinasyonuna gelen turist sayısının önemli olduğu kadar diğer bir önemli konu ise bu bölgede gerçekleştirilen turizm faaliyeti sonucunda elde edilen turizm geliridir. Bir bölgenin turizm faaliyeti sonucunda elde ettiği turizm gelirin hesaplanmasında bu bölgeye gelen yabancı turistlerin yaptığı kişi başına ortalama harcama miktarları dikkate alınmaktadır. Alanya'nın yıllar itibariyle yabancı turistlerden elde ettiği turizm geliri Tablo 2.4'te gösterilmiştir.

**Tablo 2. 4 Alanya'nın Yabancı Turist Sayılarına Göre Turizm Gelirlerinin Yıllara Göre Dağılımı (2005-2016)**

Yıllar	Yabancı Turist Sayısı (Kişi)	% Değişim	Kişi Başına Ortalama Harcama (\$) *	% Değişim	Toplam Gelir (\$)	% Değişim
2005	1.464.686	--	766	---	1.121.949.476	---
2010	2.792.806	90,68	670	-12,53	1.871.180.020	66,78
2011	2.767.839	-0,89	709	5,82	1.962.397.851	4,87
2012	3.104.280	12,16	715	0,85	2.219.560.200	13,10
2013	2.696.939	13,12	749	4,76	2.020.007.311	-8,99
2014	3.901.699	44,67	775	3,47	3.023.816.725	49,69
2015	3.046.338	-21,92	715	-7,74	2.178.131.670	-27,97
2016	1.675.486*	-45,00	633	-11,47	1.060.582.638	-51,31

\*Yabancı Ziyaretçi K.B.O.H. değerleri Kültür ve Turizm Bakanlığı İstatistiklerinden alınmıştır.

\* Tahmini

Kaynak: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turizm İstatistikleri, Çeşitli Yıllar.

Alanya Turizm gelirlerindeki değişim kişi başına ortalama harcamanın etkisiyle turist sayısındaki değişimden daha geniş bir bantta dalgalanmaktadır. Alanya'nın turizm gelirlerinde incelenen 7 yılın 3'ünde bir önceki yıla göre düşüş yaşanmıştır. Özellikle 2015 ve 2016 yıllarında gelen turist sayısında sırasıyla %22 ve %45 oranında düşüş yaşanırken turizm gelirinde de daha yüksek oranda düşüş yaşanmıştır (%28, %51). 2005 yılında Alanya'nın turizm geliri yaklaşık olarak 1.12 milyar \$ iken 2014 yılında 3.02 milyar \$'a ulaşmasına rağmen 2015 ve 2016 yıllarında azalma eğilimine giren turizm gelirleri 2005 yılında gerisine

kadar düşmüştür. Alanya'ya gelen yabancı turistlerin kişi başına ortalama harcaması 633 \$-775 \$ aralığında değişmektedir. 2005 yılında kişi başına harcama 766 \$ iken 2010 yılında büyük bir düşüşle 670\$'a kadar gerilemiştir. İncelenen dönem içerisinde tekrardan yükselerek 2014 yılında 775 \$'a kadar yükselen kişi başına ortalama harcama miktarı 2015 yılından itibaren düşmeye başlamış olup 2016 yılında yaklaşık %12 azalarak 633'e kadar gerilemiştir.

### **2.1.6 Tarım ve Hayvancılık**

Alanya'da geleneksel tarım yöntemleriyle buğday, narenciye, yer fıstığı, susam ve muz tarımı ile hayvancılık yapılmakta iken iklim ve toprak özellikleri ve yeni tarım teknikleri sayesinde yeni tarım ürünleri üretilmeye başlanmıştır. Alanya'da yetiştirilen muz, narenciye, hububat, kivi, avakado, örtü altında üretilen turfanda sebze ve meyveler, Alanya ekonomisine turizmden sonra en fazla katkı sağlayan üretim kolu olmuştur. Alanya, coğrafik konumu nedeniyle önemli rekabet üstünlüğü sayesinde muz, narenciye ve örtü altı sebze ve meyveyi kış mevsiminde üretilen ürünlerin yanında, yaz mevsiminde de yüksek kesimlerinde organik tarım ürünlerini üretilerek üretim faaliyetlerinin yılın tamamına yayarak her mevsim tarımsal üretim faaliyeti gerçekleştirebilmektedir.

Alanya'da kullanılan tarım arazisi 26.129 hektardır. Alanya'da, 2015 yılında tarım arazisinin % 38,41'inde tarla bitkileri, % 19,75'inde meyve, % 6'sında açık tarlada sebze, %8'inde örtü altında sebze ve % 0,05'inde de süs bitkileri yetiştirilmektedir. Mevcut tarım arazisinin azımsanmayacak bir bölümü her yıl nadasa bırakılmaktadır (%28). Alanya'da son yıllarda sebze üretiminde örtü altında üretime doğru bir artış eğilimi görülmekte ve bunun bir sonucu olarak 2015 yılında sebze üretimi örtü altında daha fazla üretilmiştir. Alanya'da örtü altı tarım alanı toplam 21 bin dekadır. Örtü altı tarım alanı bakımından Alanya'nın Antalya içindeki payı % 8,46'dır. Alanya'da örtü altı tarımın 3.7 bin dekarı cam sera, 15.250 dekarı plastik sera, 1.710 dekarı yüksek tünel ve 2.350 dekarı alçak tünelden oluşmaktadır ( ALTSO, 2015: 98-99).

Alanya'da hayvancılık için iklim koşullarının ve arazinin uygun olmasına rağmen modern tarım tekniklerinden oldukça uzak, geleneksel kalıplarından kurtulamamış küçük ve orta boy işletmeler bu alanda faaliyetlerine devam etmektedirler. Geleneksel yöntemlerden kurtulamayan hayvansal ürünlerin üretiminde bölgenin ekonomik yapısını etkileyebilecek büyüklükte bir gelişme sağlanamamaktadır. Alanya ekonomisine hakim olan turizm nedeni ile de zaman zaman ekonomik krizler yaşanması ve buna bağlı olarak bölgeden sağlanan et ve

süt ürünlerine talepteki belirsizlik Alanya’da bu sektörde büyük sorunlar yaşanmasına neden olmaktadır. Modern besicilik tesislerinin olmaması, küçük ölçekli besiciliğin yaylalara kayması nedeniyle ürünlerinin toplanmasında yaşanan güçlükler Alanya’da hayvan varlığının azalmasına neden olmaktadır. Alanya için oldukça önemli olmasına rağmen ipek böceği ve yaş koza üretimi ise bütün teşviklere rağmen istenilen seviyeye ulaşamamıştır. 2015 yılında Alanya’da toplam 14.681 sığır, 13.170 koyun, 26.289 keçi, 24.120 arı kovani ve 32.665 kanatlı bulunmaktadır. 2015 yılında Alanya’da bitkisel üretimden 608.647.000 TL, hayvansal ürünlerden 52.944.000 TL gelir elde edilmiştir. Alanya’da 2015 yılında bitkisel ürünlerden ve hayvansal ürünlerden elde edilen toplam gelir ise 661.591.000 TL’dir (ALTSO, 2015:102-5).

## **2.2 Yerleşik Yabancılar**

### **2.2.1 Emekli Göçü ve Yerleşik Yabancı Kavramı**

20. yüzyılın başlarında Akdeniz’e kıyısı olan özellikle İtalya ve Fransa’da emekli göçüne rastlanmasına rağmen II. Dünya savaşı ve sonrasında yaşanan siyasi ve ekonomik gelişmelerle birlikte yaygınlaşmaya başlamıştır. 1950’li yıllarda yaygınlaşmaya başlayan uluslararası emekli göç/yerleşik yabancı göç hareketi, insanlık tarihi boyunca farklı coğrafyalarda farklı şekilde ve farklı nedenlerle gerçekleşen diğer göç türlerinden hem göçün nedenleri, hem de göçmenlerin profilleri bakımından farklılıklar gösterdiği görülmektedir (Balkır vd., 2014:3). Emekli göçü/ yerleşik yabancı göçü isteğe bağlı yer değiştirme olarak kabul edilirken diğer göçler daha çok insani olmayan ve zorunlu yer değiştirmeler olarak kabul edilmektedir. Kıta Avrupasında yaygınlaşmaya başlayan emekli göçü/ yerleşik yabancı göçü, uluslararası emekli göçü/ yerleşik yabancı göçü, post-modern göç gibi kavramlar ile birlikte kullanılmaya başlamış ve şekil olarak tamamen farklı bir boyut kazanmıştır (Avcı vd., 2008: 24).

Kıta Avrupasında 20. yüzyılının ortalarında özellikle Kuzey ve Batı Avrupa ülkelerinden yani soğuk bölgelerden sıcak kıyı bölgelerine (Fransa, İtalya, İspanya ve Portekiz) yönelen emekli göçünün/yerleşik yabancı göçünün bu kadar hızlı gelişiminin başlıca en önemli nedeni olarak ekonomik gelişmeyle birlikte refah seviyesinin yükselmesi ve sağlıktaki gelişmelerle birlikte yaşam süresinin uzaması gösterilmektedir. Bu dönemlerde Avrupa kıtasında gerçekleşen emekli göçü/yerleşik yabancı göçünün Avrupa bütünleşme sürecinin sağladığı kolaylıklar nedeniyle daha da yaygınlaşmıştır. II. Dünya savaşı sonrası oldukça hızlı bir şekilde yaygınlaşan uluslararası kitle turizminin gelişimiyle bu turizm faaliyetine katılanların diğer ülkeler hakkında bilgi ve deneyimlerinin artması, ulaşım

altyapıları ve olanaklarının gelişmesiyle emekli göçü/yerleşik yabancı göçü daha da yaygınlaşmaya başlamıştır.

20. yüzyılın ortalarından itibaren emekli göçünü/yerleşik yabancı göçünü gerçekleştirerek Akdeniz'e kıyısı olan Avrupa ülkelerine yerleşenler, önceki yaşamlarını sürdürdükleri büyük şehirlerin yoğunluğundan uzaklaşmak, yoğun iş temposundan uzak dingin bir hayatı tercih eden ve Akdeniz'in eşsiz iklim koşullarının sunduğu avantajlarından faydalanmak amacıyla yeni yerleşim yerleri tercih etmeleriyle birlikte başta İspanya olmak üzere İtalya, Portekiz, Fransa ve Yunanistan gibi ülkeler emekli göçünün/yerleşik yabancı göçünün yoğun olduğu ve emekli göçü/yerleşik yabancı göçü ile birlikte anılmaya başlayan destinasyonlar oluşmuştur. Hatta emekli göçünün/yerleşik yabancı göçünün olumlu ekonomik yansımalarıyla birlikte bu ülkelerde, emekli göçü/yerleşik yabancı göçü, turizm hareketlerinin bir uzantısı ve daha uzun süre devam eden bir türü olarak görülmeye başlamıştır. Belli zaman sonra bu ülkeler emekli göçüne/yerleşik yabancı göçüne yönelik ulusal politikalar geliştirme çabası içine dahi girmişlerdir (Avcı vd., 2008: 25).

Avrupa'da yaşanan emekli göçü/yerleşik yabancı göçü, 1990'lı yıllarla birlikte şekil değiştirmeye başlamıştır. Önceki dönemlerde bu ülkelere sadece emekliler yerleşmekte ve konut satın almakta iken, bu dönemden sonra emekliliğe hazırlık yapanlar da konut satın alma ve yerleşme planları yapmaya başladıkları görülmüştür (Avcı vd., 2008: 25). Söz konusu destinasyonlara yerleşenlerin sadece emekliler olmadığından dolayı, bölgeye olan emekli göçünün/yerleşik yabancı göçü kapsamı genişlemiştir. Bu alanda çalışan birçok bilim adamı, bu kapsamında gelenleri sınıflandırmada farklı kriterler kullanmışlardır.

Konut sahibi ve menşe ülkeye dair yönelim, bağlılık ve zamanın iki ülke arasındaki dağılımını esas alan O'Reilly (1995), yabancı göçmenleri kendi aralarında beş gruba ayırmaktadır (Balkır vd., 2014:3-4).

1. "Gurbetçiler (Yeni yerleşim yerinde sürekli kalırlar fakat ülkelerine bağlılıklarını sürdürürler),
2. Yerleşikler (Konut sahibi oldukları ülkeye bağlı, fakat menşe ülkeyi her yıl 2-5 ay arası ziyaret ederler),
3. Dönemsel Ziyaretçiler (Menşe ülkeye bağımlı ve her sene yeni ülkede 2-6 ay arası bir süre yaşayanlar)
4. Geri Dönerler (Genellikle düzensiz ziyaretlerde bulunan ikinci konut sahipleri,
5. Turistler (Bölgeyi sadece tatil amaçlı kullananlar).



Betty ve Cahill (1996) ise ikamet sürelerini dikkate alan bir sınıflandırma önermektedir (Balkır vd., 2014:5). Bunlar;

1. “Kayıtlı yerleşikler (İkamet izni olan ve neredeyse sürekli yaşayanlar),
2. Uzun dönem kalanlar (Mülk sahibi, kış boyu kalan ve genelde kayıtlı olmayanlar),
3. Kayıt dışı yerleşikler (Resmi izinleri bulunmamakla birlikte mülk sahibi olan ve yıl boyu kalanlar),
4. Mülk kiralanlar (Yeni bir ülkede yaşamak için gelmeyi düşünenler ama hala ülkesindeki meskenlerini koruyanlar).

Her iki sınıflandırmada konu edilen yabancı göçmenlerin genel yapılarının birbirine çok benzeştiğini söylenebilir. Burada anlatılmaya çalışılan yerleşik göçmenlerin temel özellikleri kısaca aşağıdaki gibi özetlenebilir.

1. Emekliler, yaşlılar ve emekliliğe hazırlanan gibi belirli özellikleri olan bir grubu oluşturmaları,
2. Sürekli, geçici veya da basit biçimde hareketlilik şeklinde farklı tarzda hareketlilik özelliklerine sahip olmaları,
3. Boş zamanlarını değerlendirmede kaygısız, eğlenceli ve keyifli faaliyetlerle değerlendirmede oldukça motive olmuş olmaları,
4. Tüketim harcamaları, emlak piyasası, vb etkinlikleri ile buldukları bölgenin ekonomik faaliyetlerine katılmaları ve bölgesel etki yaratmalarıdır”.

Emekli/yerleşik yabancı göçünün tarihsel gelişim süreci içinde sebeplerinde kısmende olsa değişmeye başlamış. Başlangıçta emekli/yerleşik yabancı göçüne karar verenler, daha çok Akdeniz ikliminin sağlayacağı rahat yaşam olanaklarından yararlanmak, stresten uzak kalmak gibi nedenlerle göçe yönelirken daha sonraları sosyo-ekonomik nedenler, ailevi nedenler, daha iyi refah düzeyine sahip olmak vb. nedenlerle göçe karar vermektedirler (Avcı vd., 2008: 26).

II. Dünya savaşı sonrasında başlayan kitsel turizm hareketliliği ve bu hareketliliğinde olumlu katkısıyla hareketlenen emekli göçüyle/yerleşik yabancı göçüyle birlikte kendine özgü yeni yaşam tarzları ortaya çıkmaya başlamıştır. Ortaya çıkan bu yeni uluslararası yaşam tarzlarını açıklama çabalarının diğer göç türlerine göre oldukça yeni olduğu görülmektedir.

Emekli göçü/yerleşik yabancı göçü hakkında bu zamana kadar göç literatüründe tam bir birlikteliğin sağlanamadığı görülmektedir. Emekli göçmenleri/yerleşik yabancı göçmenleri genellikle yılın yarıdan fazlasını yeni yerleşim yerlerinde geçirdiklerinden dolayı göç literatüründe bu hareketliliği göç olarak mı yoksa turizmin biçim değiştirmiş bir hali mi olduğuna ilişkin tartışmalar sürmesine rağmen emekli göçlerini/yerleşik yabancı göçmenlerini başta Batı ve Kuzey Avrupa ülkeleri olmak üzere refah seviyesi yüksek olan gelişmiş ülkeleri yaşılanan nüfusları için yeni bir yaşam biçimi, yaşamın yeni bir dönemi olarak kabul edilir (Südaş, 2009: 137). Bu noktadan hareketle emekli göçünü/yerleşik yabancı göçünü turizm faaliyeti olarak kabul edildiğini bu alanda turizm literatüründe çalışmaların yapıldığı görülmektedir (Yirik vd., 2015). Son dönemlerde emekli göçüyle/yerleşik yabancı göçüyle ilgili çalışmalar yapılmasına rağmen bu çalışmalarda net bir yerleşik yabancı emekli tanımının yapılamadığı görülmektedir. Yapılan çalışmaların bir kısmında emekli göçmen, Avrupalı göçmenler (Özerim, 2012) terimi kullanılırken bir kısım çalışmalarda ise yerleşik yabancılar terimi kullanıldığı görülmektedir. Emekli göçü turizm faaliyeti olarak görüldüğü için ve bu alanda yapılan çalışmalarda da çoğunlukla yerleşik yabancılar terimi kullanıldığı için bu çalışmada da Avrupalı göçmenler/emekli göçmenler terimi yerine “Yerleşik Yabancılar” terimi kullanılmıştır (USAK, 2008; Avcı vd., 2008; Dirlik, 2009; Baltacı 2011; Zafer, 2013; Bayram, 2013; Çil, 2013; Balkır vd., 2014; Ekici vd., 2015)

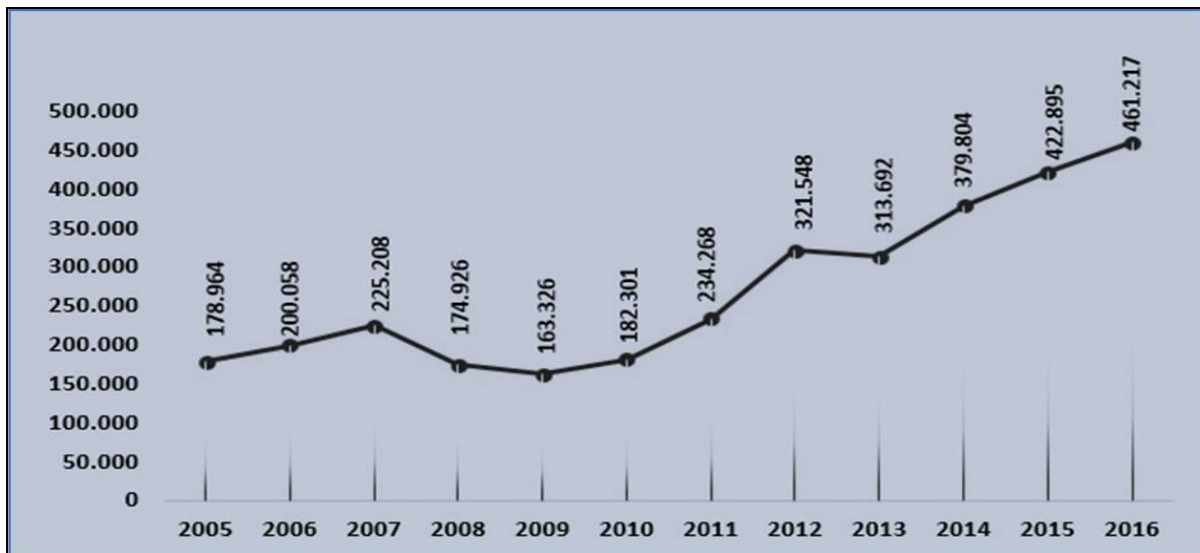
## 2.2.2 Türkiye’de Emekli Göçü/Yerleşik Yabancılar

Avrupa’da II. Dünya Savaşı sonrasında yayınlasmaya başlayan turistik faaliyetler, ekonomik anlamada Türkiye’de 1980’lerde başlamıştır. Türkiye’ye yönelik emekli göçü/yerleşik yabancı göçü de Avrupa ülkelerindekine benzerlik göstermektedir. 1990’lı yılların başlarında Akdeniz ikliminin avantajlarından yararlanmak, rahat bir yaşam koşuluna sahip olmak amacıyla Akdeniz ve Ege sahillerinde bazı bölgelere Avrupalı emekliler yerleşmeye başlamıştır. Türkiye’ye ilk dönemlerde yerleşenler daha çok emekli olmuş kişiler iken, devamında yerleşmeye karar verenlerin aktif çalışan veya emekliliğe hazırlanan kişilerinde yerleşmeye başladığı görülmüştür (Avcı vd., 2008: 26). Türkiye’nin Avrupa’ya göç veren ülke konumundan, 1990’dan sonra Batı ve Kuzey Avrupa ülkelerinden çoğunluğunu emeklilerin oluşturduğu göç alan bir ülke konumuna gelmesinde AB’ye aday ülke olması ile bağlantısı olsa da, iklim ve ucuz yaşam gibi koşullar Türkiye tercihinde çok daha önemlidir (Avcı vd., 2008: 25-26).

Türkiye'nin emekli göçleri/yerleşik yabancı göçleri için popüler yerleşim yerlerini, popüler turizm merkezleri oluşturmaktadır. Türkiye'de de bu göç türünde en çok tercih edilen yerlerin başında batı ve güneydeki gelişmiş turizm merkezleri gelmektedir. Kıta Avrupasından ülkemize yönelen emekli/yerleşik yabancı göçmenler özellikle Alanya, Side, Manavgat, Bodrum, Didim, Fethiye, Kuşadası gibi önemli turistik yerleşim yerleri ve bu yerleşim yerlerine bağlı beldeleri tercih etmektedir (Özerim, 2012:4770).

Ülkemize gelen yabancıların bir kısmı taşınmaz satın alarak burada yaşamak, öğrenim görmek, çalışmak/iş kurmak vb. nedenlerden dolayı planladığı faaliyetlerini gerçekleştirmek için ikamet izni alması zorunludur. İkamet izni; Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanun'una göre Türkiye'de kalmak üzere verilen izin belgesini ifade etmektedir. Yetkili makamlar tarafından düzenlenen bu izin belgesi yabancıya ülkemizde belirli bir süreliğine ve belirli bir yerde yaşama hakkı sağlamaktadır. Kanunlarımıza göre, kısa dönem ikamet, izni, aile ikamet izni, öğrenci ikamet izni, uzun dönem ikamet izni, insani ikamet izni ve insan ticareti mağduru ikamet izni olmak üzere toplam altı çeşit ikamet izni öngörülmüştür (İçişleri Bakanlığı, 2017: 29-30).

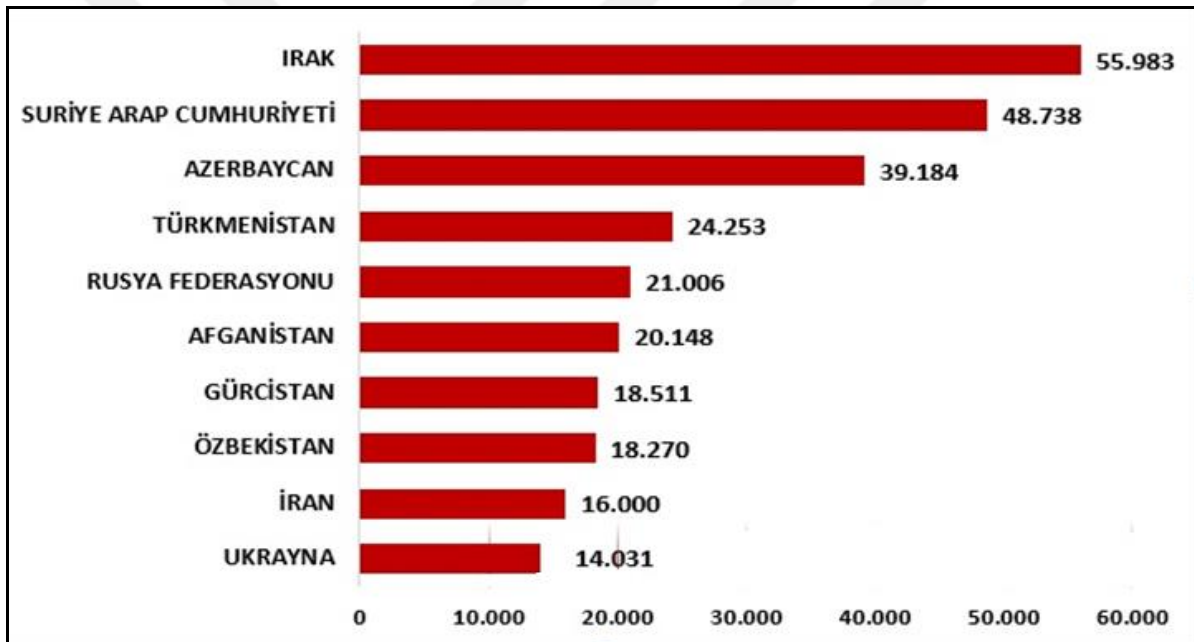
**Tablo 2. 5 Türkiye'de İkamet İzi ile Bulunan Yabancıların Yıllara Göre Dağılımı**



Kaynak: (T.C. İçişleri Bakanlığı, Göç İdaresi Genel Müdürlüğü, <http://www.goc.gov.tr/icerik6/ikamet-izinleri> 363\_378\_4709\_icerik, E.T. 03.05.2017)

Ülkemizde ikamet izni ile bulunan yabancıların sayısı (2005-2016 dönemi) Tablo 5.2’de verilmiştir. Türkiye’de çeşitli ikamet izinleri ile bulunan yabancıların geçmiş yıllara ait sayıları incelendiğinde, 2016 yılında ikamet izni ile bulunanların sayısının 2015 yılına göre %9’luk bir artışla 461.217 olduğu görülmektedir. Ülkemizde ikamet izni ile bulunanların sayısındaki değişim pozitif yönlü olduğu görülmektedir. Bu artışın en önemli nedenleri olarak, son dönemlerde mülk satın alarak veya kiralayarak ülkemizde yaşamak isteyen yerleşik yabancıların sayısındaki artışlar, eğitim amacıyla yapılan tercihlerdeki artışlar yanında yabancıların Türkiye’de çalışmaları ile ilgili 6735 sayılı Uluslararası İşgücü Kanunu kapsamında yapılan yeni düzenlemeler gösterilebilir (Tablo 2.5).

**Tablo 2.6 2016 Yılında İkamet İzni İle Türkiye’de Bulunan Yabancılar (İlk On Ülke)**



Kaynak: (T.C. İçişleri Bakanlığı, Göç İdaresi Genel Müdürlüğü, [http://www.goc.gov.tr/icerik6/ika-met-izinleri-363\\_378\\_4709\\_icerik](http://www.goc.gov.tr/icerik6/ika-met-izinleri-363_378_4709_icerik), E.T. 03.05.2017).

2016 yılında Türkiye’de ikamet izni ile bulunan yabancıların ilk 10 ülke dağılımı incelendiğinde; Irak vatandaşları 55.983 kişi ile birinci, Suriye vatandaşları 48.738 kişi ile ikinci, Azerbaycan vatandaşları 39.184 kişi ile üçüncü sırada yer almaktadır. 2016 yılında Türkiye’de aile ikamet izni ile bulunan 63.546 yabancıdan, Azerbaycan vatandaşları 7.377 kişi ile ilk sırada, Rusya Federasyonu vatandaşları 6.563 kişi ile ikinci, Suriye vatandaşları 4.813 kişi ile üçüncü sırada yer almaktadır. 2016 yılında Türkiye’de öğrenci ikamet izni ile bulunan 61.116 yabancıdan, Azerbaycan vatandaşları 10.528 kişi ile ilk sırada, Türkmenistan vatandaşları 6.600 kişi ile ikinci, Afganistan vatandaşları 3.803 kişi ile üçüncü sırada yer almaktadır.

**Tablo 2. 7 İkamet İzni İle Türkiye'de Bulunan Yabancıların İllere Göre Dağılımı (İlk 10 İl)**

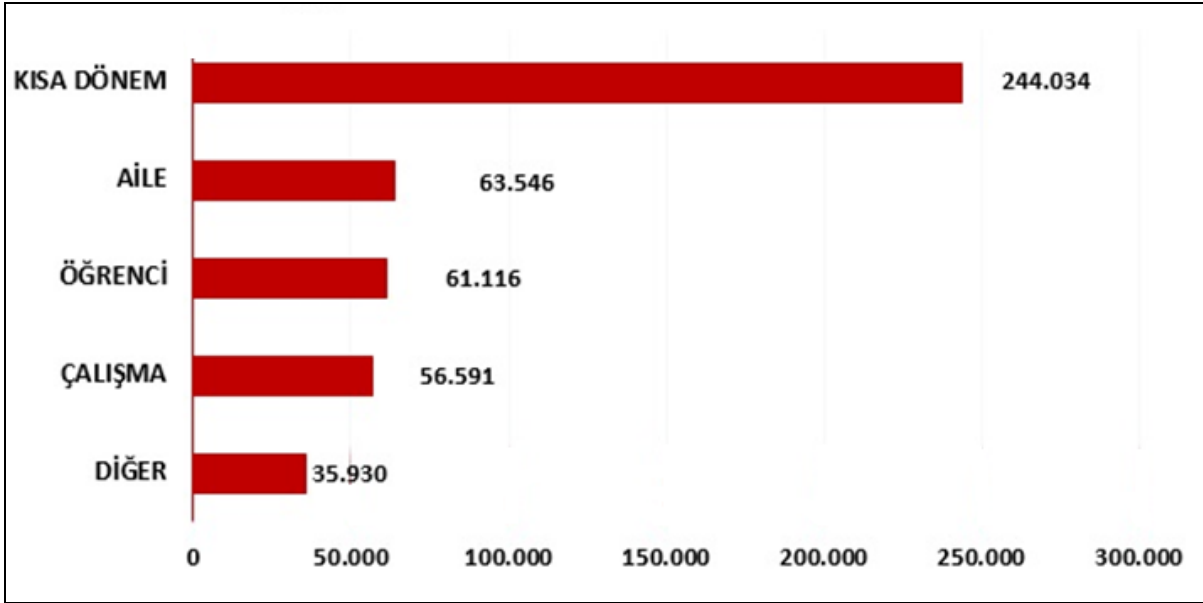
	<b>İkamet İzni İle Bulunan Yabancı Sayısı</b>	<b>% Dağılımı</b>
<b>İstanbul</b>	229.373	42,30
<b>Ankara</b>	61.319	11,31
<b>Antalya</b>	49.246	9,08
<b>Bursa</b>	33.534	6,18
<b>İzmir</b>	15.478	2,85
<b>Mersin</b>	14.611	2,69
<b>Gaziantep</b>	12.799	2,36
<b>Sakarya</b>	12.584	2,32
<b>Muğla</b>	11.454	2,11
<b>Aydın</b>	4.596	0,85
<b>Diğer</b>	97.308	17,94
<b>Toplam</b>	542.302	100,00

Kaynak: (T.C. İçişleri Bakanlığı, Göç İdaresi Genel Müdürlüğü, <http://www.goc.gov.tr/icerik6/ikamet-izinleri> 363\_378\_4709\_icerik, E.T. 03.05.2017)

Türkiye’de öğrenim gören yabancı uyruklu öğrencilere ilişkin Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı verilerine göre; 2016 yılında eğitim-öğretim yılında toplam 103.727 yabancı öğrenci ülkemizde eğitim gördüğü görülmektedir. Bunlardan Azerbaycan vatandaşları 15.036 kişi ile ilk sırada, Suriye vatandaşları 14.765 kişi ile ikinci, Türkmenistan vatandaşları ise 10.642 kişi ile üçüncü sırada yer almaktadır. 2016 yılında Türkiye’de çalışma izni ile bulunan 56.591 yabancından, Gürcistan vatandaşları 8.014 kişi ile ilk sırada, Suriye vatandaşları 7.053 kişi ile ikinci, Çin Halk Cumhuriyeti vatandaşları 3.756 kişi ile üçüncü sırada yer almaktadır. 2016 yılında Türkiye’de kısa dönem, aile, öğrenci ikamet izni ve çalışma izninin dışında kalan uzun dönem, insani ikamet ve insan ticareti mağduru ikamet izni ile ülkede bulunan 35.930 yabancından, Irak vatandaşları 15.092 kişi ile ilk sırada, Azerbaycan vatandaşları 5.102 kişi ile ikinci, Kazakistan vatandaşları 3.951 kişi ile üçüncü sırada yer almaktadır (İçişleri Bakanlığı, 2017).

İkamet izni ile ülkemizde bulunan yabancıları illere göre dağılımı Tablo 2.7’de verilmiştir. İkamet izni ile ülkemizde bulunan yabancıların toplam sayısı 542 bin kişidir. İkamet izni ile ülkemizde bulunanların büyük bir bölümü İstanbul’da (%42) yaşamaktadır. İstanbul’u sırasıyla Ankara (%11) ve Antalya (%9) illeri takip etmektedir.

Tablo 2. 8 Türkiye'de 2016 Yılında Verilen İkamet İzin Çeşitleri



Kaynak: (T.C. İçişleri Bakanlığı, Göç İdaresi Genel Müdürlüğü, [http://www.goc.gov.tr/icerik6/ikamet-izinleri/363\\_378\\_4709\\_icerik](http://www.goc.gov.tr/icerik6/ikamet-izinleri/363_378_4709_icerik), E.T. 03.05.2017).

Ülkemizde 2016 yılında verilen ikamet izin çeşitlerinin dağılımı Şekil 2.8'de verilmiştir. Şekil 3'e göre 2016 yılında Türkiye'deki yabancıların ikamet izni alanların %53'ü kısa dönem ikamet izni ile %14'ü aile ikamet izni ile %13'ü öğrenci ikamet izni ile %12'si çalışma izni ile ve %8'i diğer ikamet izinleri ile ülkemizde planladıkları etkinliklerini yapabilmektedir.

T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü kayıtlarına göre Türkiye'de özellikle Akdeniz ve Ege bölgesi başta olmak üzere sahil şeridindeki turistik yerleşim yerlerinde mülk edinen Batı ve Kuzey Avrupa ülke vatandaşlarının sayısı giderek artmaktadır. 2003 yılında 4916 sayılı Tapu Kanunu'nun 35. Maddesinde düzenlemeye gidilmiştir. Söz konusu düzenlemeyle birlikte yabancıların mülk edinimi kolaylaşmıştır. Düzenlemeyle birlikte bu tarihten itibaren Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmayan yabancı uyruklu kişi veya tüzel kişilerin mülk ediniminde önemli artışlar yaşanmıştır (Balkır vd., 2014:7). Ülkemizde 2012 yılında mülk edinen yabancıların illerle göre dağılımı Tablo 2.9'da verilmiştir.

Ülkemizden taşınmaz edinen yerleşik yabancıların en çok tercih ettiği illerin başına Antalya gelmektedir. 2012 yılında yabancılar 42 bin (%33,6) gerçek kişi mülk edinmiştir. Bunu sırasıyla Muğla (21 bin kişi), Aydın (18 bin kişi) ve İstanbul (13 bin kişi) takip etmektedir. 2012 verilerine göre ülkemizde taşınmaz mülk sahibi olan Türkiye Cumhuriyeti

vatandaşı olmayan 125.449 gerçek kişiye ait 116.455 adet ve 89.358.949 m<sup>2</sup> toplam taşınmaz alanı bulunmaktadır. Ülkemizde en fazla mülk edinen yabancılar içerisinde Batı ve Kuzey Avrupa ülke vatandaşlarının ağırlıklı olmasına karşın son yıllarda Ortadoğu ülkeleri ve İran vatandaşlarının da mülk alımında sayılarının arttığı görülmektedir. Türkiye’de en çok mülk edinen yabancılar içerisinde İngilizler 36 bin kişi ile ilk sırada yer alırken bunu sırasıyla Almanlar (29 bin) ve İskandinav ülkeleri (25 bin kişi) takip etmektedir (<http://blog.reidin.com/turkiyede-yabanci-mulkiyet-dagilimi-en-son-veriler/>, E.T.24.04.2017).

**Tablo 2. 9 Mülk Edinen Yabancıların İllere Göre Dağılımı (2012)<sup>4</sup>**

<b>İl</b>	<b>Kişi Sayısı</b>	<b>% Değişim</b>
<b>Antalya</b>	42.173	33,62
<b>Muğla</b>	20.657	16,47
<b>Aydın</b>	18.089	14,42
<b>İstanbul</b>	13.000	10,36
<b>Bursa</b>	5.575	4,44
<b>İzmir</b>	5.432	4,33
<b>Mersin</b>	2.299	1,83
<b>Ankara</b>	1.746	1,39
<b>Hatay</b>	1.419	1,13
<b>Balıkesir</b>	1.122	0,89
<b>Türkiye Toplam</b>	<b>125.449</b>	<b>100,00</b>

Kaynak: (<http://blog.reidin.com/turkiyede-yabanci-mulkiyet-dagilimi-en-son-veriler/>, ET.24.04.2017).

Hayatının belirli bir döneminden sonraki bir kısmını başka bir yerde devam ettirmek amacıyla göç etme kararı alan yerleşik yabancıların Akdeniz’e sınırı olan ülkeleri ve buralarda da turizm bakımından gelişmiş, ulaşılabilir bölgeleri tercih ettikleri görülmektedir. Yerleşik göçmenlerin göç edeceği yerin seçiminde en etkili faktörünün iklim olmasından dolayı ülkemizin Akdeniz kıyı şeridinin bu göçlerin hedef bölgesi haline getirmektedir. Ülkemizin güney ve güney batısı, yerleşik göçmenlerin ilgisini çeken tipik Akdeniz iklim koşullarına sahip olması yanında zengin tarihi, doğal güzellikleriyle ve değişen altyapısıyla önemli bir cazibe merkezi haline gelmiştir. Gerek iklim gerekse de dünyanın önemli turizm destinasyonlarından biri olan Antalya ülkemize göç etmeye karar veren yabancı göçmenlerin/yerleşik yabancıların en çok tercih ettiği bir bölge olmuştur.

<sup>4</sup> Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü’nden veri temin edilemediği için yabancıların mülk edinimi ile ilgili en son ulaşılan 2012 yılına ait değerler verilmiştir.

### 2.2.3 Araştırma Alanında Yerleşik Yabancılar

Tablo 2.10’da Antalya ili genelinde yaşayan yerleşik yabancıların ilçelere göre dağılımı verilmektedir. Antalya İl Göç İdaresi Müdürlüğü’nün 2017 yılı kayıtlarından derlenen verilere göre, Antalya ili genelinde yerleşik yabancıların çoğunluğu Antalya merkez Muratpaşa (%33.22), Alanya (%28.85), Konyaaltı (%17.55), Manavgat (%8.46), Kepez (%8,24) ve Kemer (%5,28)’ilçelerinde yoğunlaştığı görülmektedir.

**Tablo 2. 10 Antalya İli Sınırları İçerisinde Yaşayan Yerleşik Yabancıların İlçelere Göre Dağılımı**

<b>Bölge</b>	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde (%)</b>
<b>Muratpaşa</b>	10.700	33,22
<b>Alanya</b>	9.292	28,85
<b>Konyaaltı</b>	5.652	17,55
<b>Manavgat</b>	2.726	8,46
<b>Kepez</b>	2.653	8,24
<b>Kemer</b>	1.732	5,38
<b>Serik</b>	889	2,76
<b>Kaş</b>	660	2,05
<b>Aksu</b>	592	1,84
<b>Döşemealtı</b>	522	1,62
<b>Diğer</b>	795	2,47
<b>TOPLAM</b>	<b>32.213</b>	<b>100,00</b>

Kaynak: Antalya İl Göç İdaresi Müdürlüğü Kayıtları-2017:

\* 03.11.2016 tarihi itibarıyla

Alanya’nın doğal güzellikleri, gelişen ulaşım imkanları, üniversite ve özel sektöre ait sağlık kuruluşlarının hızlı bir şekilde gelişmesi, turizme uygun iklim şartları, diğer turizm bölgelerine göre daha gelişmiş olması, yatırım ve ticaret fırsatları ve daha pek çok özellikleri nedeniyle yabancı ziyaretçilerin Alanya’ya yerleşmeleri her geçen gün daha da artmaktadır. Tablo 2.11’de de görüldüğü gibi, bugüne kadar Alanya’da 80 ülkeden 37.234 kişi taşınmaz mülk edinmiştir. Türkiye’de mülk edinen yerleşik yabancılar arasında İngiltere vatandaşları ilk sırada yer alırken Alanya’da mülk edinen yerleşik yabancılar içerisinde 6.480 kişi ile Ruslar ilk sırada yer almaktadır. Rusları 5.848 kişi ile Norveç, 4.890 kişi ile Almanlar takip etmektedir. 1990’lı yıllarda yoğun bir şekilde yerleşik yabancılar tarafından öncelikli tercih edilmeye başlanılan Alanya’da ilk dönemlerde ağırlıklı olarak Batı ve Kuzey Avrupa ülkelerinden gelenlerin taşınmaz satın alarak bu bölgede yerleşmeye başladığı görülmektedir. 2000’li yıllardan sonra ise başta Rusya olmak üzere Bağımsız Devletler Topluluğu ülkelerinden, İran ve Irak’tan gelenlerin taşınmaz satın aldıkları görülmektedir.



Tablo 2. 11 Alanya'da Yabancı Gerçek Kişilerin Taşınmaz Edinimine İlişkin Verilerin Dağılımı<sup>5</sup>

Ülke Adı	Kat Mülkiyetine Konu Olmayan		Kat Mülkiyetine Konu Olan			Toplam			
	Ana Taşınmaz Parsel Adeti	Ana Taşınmaz Hisseye İsbet	Bağımsız Bölüm Parsel Adeti	Bağımsız Bölüm Adeti	Bağımsız Bölüm Hisseye İsbet Eden Yüz Ölçümü (m <sup>2</sup> )	Toplam Parsel Adeti	Toplam Hisseye İsbet Eden Yüz Ölçümü (m <sup>2</sup> )	Toplam Kişi Adeti	% Değişim
Rusya	34	17.035	894	5.825	370.252	928	387.287	6.480	17,40
Norveç	46	19.984	795	4.018	330.963	841	350.947	5.848	15,71
Almanya	337	196.583	1.319	3.277	350.686	1.656	547.269	4.890	13,13
Danimarka	47	37.152	767	3.259	354.517	814	391.668	4.238	11,38
İsveç	36	15.766	663	2.159	132.038	699	147.803	2.874	7,72
Hollanda	121	69.495	585	1.900	212.297	706	281.792	2.800	7,52
İrlanda	60	58.352	353	1.419	124.555	413	182.907	2.023	5,43
Finlandiya	19	9.578	408	1.462	104.635	427	114.213	2.002	5,38
İngiltere	71	22.514	458	906	95.630	529	118.145	1.309	3,52
Belçika	28	10.322	262	815	66.527	290	76.849	1.153	3,10
Diğer	91	27.888	2.065	3.272	211.336	2.156	239.225	3.617	9,71
<b>Toplam</b>	<b>890</b>	<b>484.669</b>	<b>8.569</b>	<b>28.312</b>	<b>2.353.436</b>	<b>9.459</b>	<b>2.838.105</b>	<b>37.234</b>	<b>100,00</b>

Kaynak: ALTSO 2015 Ekonomik Raporu, s.54-55.

2013 yılında Alanya'da toplam 11.727 yabancıya ikamet izni verilmişti. 2014'te ise 98 ülkeden 11.484 yabancıya ikamet izni verilmiştir. İkamet tezkeresi alanların 1.176'sı Türk vatandaşı ile evlenmek suretiyle, 4.861'i kısa dönemli ve 4.131'i ise uzun dönemli ikamet tezkeresi ile Alanya'da bulunmaktadır. 30 Nisan 2016 tarihine kadar Alanya'da 94 ülkeden 10.955 yabancı göçmen evlilik, kısa, uzun ve öğrenci ikamet tezkeresi ile burada bulunmaktadır (ALTSO, 2015: 35).

<sup>5</sup> 19/04/2016 tarihine kadar.

**Tablo 2. 12 Alanya’da 19/04/2016 Tarihi İtibariyle Aktif İkamet İzniyle Bulunan Yabancıların Uyruklarına Göre Dağılımı**

Ülke	Kişi Sayısı	% Değişim
Rusya	2.367	21,61
Almanya	2.130	19,44
İran	660	6,02
Ukrayna	595	5,43
Hollanda	578	5,28
Irak	503	4,59
Danimarka	350	3,19
Norveç	347	3,17
Finlandiya	327	2,98
Birleşik Krallık	306	2,79
Diğer	2.792	25,49
<b>TOPLAM</b>	<b>10.955</b>	<b>100,00</b>

Kaynak: (ALTSO 2015 Ekonomik Raporu, s.56).

Bu dönemde en fazla ikamet izni alan ülkelerde ilk sırada 2.367 kişi ile Rusya ilk sırada yer almaktadır. Alanya’da ikamet izni ile bulunan yerleşik yabancıların ikinci sırasında %19’luk pay ve 2.130 kişi ile Almanya ve %6’lık pay ve 660 kişi ile İran yer almaktadır.

#### **2.2.4 Araştırma Alanına Yerleşik Yabancı Göç Kararını Etkileyen Faktörler**

İkinci dünya savaşı sonrasında Batı ve Kuzey Avrupa ülkelerinden Akdeniz sahili olan Avrupa ülkelerine doğru gerçekleşmeye başlayan turizm bağlantılı emekli göçü/yerleşik yabancı göçü güzergahına 1980’den sonra ülkemizde katılmıştır. Kıta Avrupa’sında gittikçe yaygınlaşmaya başlayan ve iklim olarak daha soğuk bölgelerinden sıcak iklime sahip bölgelerine yönelen emekli göçünden/yerleşik yabancı göçünden, Türkiye’nin özellikle Akdeniz ve Ege kıyı bölgelerinin iklim ve turizm açısından sahip olduğu uygun koşullar sayesinde yeni bir hedef bölgeler haline gelmişlerdir. Akdeniz ve Ege kıyılarında çoğunlukla mülk sahibi olma yoluyla yerleşen Avrupa kökenli yabancı göçmenlere 2000’li yılların başından itibaren başta Rusya başta olmak üzere diğer Bağımsız Devletler Topluluğu ülkelerinden ve komşu ülkelere yönelen yabancı göçmenler katılmıştır. Ülkemizin Akdeniz kıyı şeridindeki en önemli turizm merkezlerinden bir olan Alanya, Türkiye’ye yönelen yabancı göçünün önemli merkezlerinden biri olmuştur.

Yaşadığı yerleşim yerinden bir başka yerleşim yerine göç etme karar aşamasında olan yabancı göçmenler, bu yer değiştirmeye karar vermelerinde öncelikle gidecekleri yerleşim yerinin seçiminde, öncelikli olarak gidecekleri bölgenin iklimi, yeterli turizm altyapısı, gitmek istediği yerin kültürel, tarihsel ve sosyal çekicilikleri yanında ulaşılabilirliği gibi kriterleri göz önünde bulundurarak karar vermektedir (Südaş, 2012: 170).

Yabancı emekli göçünde Akdeniz'e kıyısı olan ülkeleri en avantajlı konuma/tercih edilen birer ülke haline getiren iklim, göç kararını, süresini/ dönemini ve turizm faaliyetlerinin genel çerçevesini etkileyen en önemli çevresel faktördür (Balkır vd., 2014:6). Eşsiz Akdeniz iklimi, başta Batı ve Kuzey Avrupa ülkelerinden güneye, Akdeniz'e kıyısı olan ülkelere söz konusu göçün artmasına etkili olmakta ve yabancı göçmenlere kendi ülkesinde daha önce deneyimini yaşayamadığı oldukça çekici bir yaşam biçimi sunmaktadır. Göç hareketine katılan yerleşik yabancıların ağırlıklı olarak orta yaş ve emekli göçmenler/yerleşik yabancı göçmenler olduğu dikkate alındığında, yaşadıkları bölgelerindekinden daha iyi iklim koşullarında yaşama eğiliminde olmaları ve bu yönde eyleme geçmeleri anlaşılabilir bir durumdur.

Yağışlı gün sayısının az olması (86 gün), güneşlenme süresinin oldukça uzun olması (3000 saat), kışları ılıman, ilkbahar ve son baharda ise ne çok sıcak nede çok soğuk, yazları ise oldukça sıcak bir iklim koşullarına sahip olması yerleşik yabancıların göç rotalarında Alanya'yı tercih etmelerine neden olmaktadır.

Yabancı göçüne yol açan önemli faktörlerden bir diğeri de, daha ucuz yaşam şartlarıdır. Türkiye'nin 1990'lı yıllardan itibaren yerleşik göçmenler tarafında tercih edilen bir ülke olmasında ülkemizin hızla yükselen trendi etkili olduğu gibi ekonomik açıdan dünya sıralamasında ucuz ülkelere biri olması da etkili olmuştur (Sağır, 2011: 53). Türkiye'nin turizmde rakibi durumdaki ülkelere göre daha ucuz bir ülke imajına sahip olması, ülkemize ve de araştırma bölgesi olan Alanya'ya yabancı göçünde önemli bir avantaj sağlamaktadır. Türkiye'de gayrimenkul fiyatlarının ve yaşam şartlarının diğer rakip ülkelere göre (İtalya, İspanya, Fransa, Yunanistan, Portekiz, Malta) daha ucuz olmasını Türkiye'yi tercih etmede ön plana çıkmaktadır. Yerleşik yabancı göçmenler, ülkemizde hem iklim hem de ekonomik koşulların uygun olmasından dolayı kısa süreli tatil yapmak yerine daha uzun süreli olarak kalmak isteyebilmektedirler. Yapılan araştırmalarla ülkemize gelen yerleşik yabancı göçmenlerin büyük çoğunluğunun orta gelir grubundan olduğu gerçeği göz önüne alındığında, yerleşik yabancıların Türkiye'nin uygun iklim koşulları yanında daha ucuz yaşam şartlarını da

dikkate alarak diğer rakip ülkeler yerine ülkemizi tercih etmeleri kaçınılmaz olmaktadır (Südaş, 2012: 173-174).

Yerleşik yabancı göçünün temel nedenlerinden bir diğeri de büyük şehrin yoğun ve yorucu ortamından uzaklaşmak ve daha dingin bir hayat sürdürme istediğidir. Yerleşik yabancının yerleşim için seçtikleri yerlerin deniz-kum-güneş üçlemesinin olduğu kıyı turizminin yanında doğal güzellikleri de olan ama aşırı ticarileşmemiş bölgelerden olmasına büyük özen göstermektedirler. Ülkemizin yerleşik yabancılar için yerleşim yeri olabilecek bölgelerinin doğasının emekli göçünde/yerleşik yabancı göçünde ülkemizin rakibi durumunda olup ama turizm etkinliğine çok daha önce başlayan İspanya, Fransa, İtalya ve Portekiz gibi diğer ülkelere göre daha bakir durumda olması ve nüfus yoğunluğunun bunlara göre daha düşük olması önemli bir avantajı olarak görülmektedir (Özerim, 2012: 4777).

Uluslararası turizm pazarında, Türkiye'nin tanıtımında özellikle Türk misafirperverliğinin geleneksel olarak ön planda tutulması ve Türk toplumunun kendine özgü geleneksel yaşam tarzı ve Türk kültürünün Avrupa kültüründen oldukça farklı olarak görülmesi, Türk ve Avrupa kültürlerinden kaynaklanan insan ilişkilerindeki farklılık ve bu farklılıklara duyulan ilgi, yerleşik yabancıların Türkiye'ye yerleşme kararı almasında etkili olmaktadır. Nitekim, Südaş, 2005'de yaptıkları bir araştırmada Türk misafirperverliği ve sıcak/samimi/doğal insan ilişkilerinin yerleşik yabancıların Alanya'yı tercih etmede %40 oranında etkili olduğunu tespit etmişlerdir (Südaş, 2005: 68).

Yerleşik yabancıların kendilerinin Türkiye/Alanya'daki daha önceki tatil deneyimleri, daha önce bu bölgelerde kısa ve uzun süre tatil deneyimi olanlar ile bu bölgelere yerleşip hayatlarının geri kalan kısmını bu bölgelerde geçirmeye karar veren yerleşik yabancıların kendi yakın çevrelerinde bu bölgelerin tercih edilmesinde etkili olduğu söylenebilir. Yapılan bir araştırmada yerleşmek için Alanya'yı tercih edenlerin yaklaşık üçte birinin yakın arkadaş grubundan birilerinin bu bölgeye göç ettiği tespit edilmiştir (Südaş, 2005: 68).

Yerleşik yabancıların bir bölgeye yerleşmek için göz önünde bulundurdıkları diğer önemli bir kriterde bölgenin sağlık ve haberleşme bakımından sahip olduğu imkanlardır. Türkiye, son yıllarda sağlık sektöründe göstermiş olduğu dönüşüm politikalarıyla gelişmiş Avrupa ülkeleri ile rekabet edecek düzeye ulaşmıştır. Sağlık sektöründe ulaşılan yüksek rekabet seviyesi ile birlikte yüksek kaliteli sağlık hizmetleri ve modern sağlık tesisleri yanında oldukça düşük maliyet yapısı ve kısa sürede istenilen hizmete ulaşım nedeniyle yerleşik

yabancıların göçünde özel bir neden olmaktadır. Sağlık sektöründeki dönüşüme benzer şekilde ulaştırma sektöründe de yaşanan olumlu gelişler sonucunda Türkiye'nin bütün yerleşim yerleri arasında kara ve hava ulaşımının sağlanması, başta Avrupa kıtasının tamamı olmak üzere, dünyanın birçok merkezlerine Türkiye'den direk uçuşların gerçekleştirilebilmesiyle ülkemizin yerleşik yabancılarca artan oranda tercih edilmesinde etkin olmuştur. Son yıllarda gerekli genişletme çalışmalarıyla oldukça modern bir yapıya kavuşan ve bu alanda Avrupa'nın en iyi havaalanı ödülü olan Antalya havalimanı ve 2009'da Alanya Gazipaşa havalimanının faaliyete geçmesiyle birlikte Alanya, hayatlarının geri kalanını bu bölgede geçirmek isteyenler yerleşik yabancılar arasında daha da tercih edilen bir yerleşim yeri olmuştur.

## **2.3 Alanya'da Yerel Hizmet Sağlayıcıları**

### **2.3.1 Antalya Büyükşehir Belediyesi**

Tarihte ilk kez Bergama Kralı II. Attalos tarafından kurulan ve antik çağlardaki adı Attaleia'yı da bu kralın adından alan Antalya, tarih boyunca sürekli bir yerleşim bölgesi olmuştur. Bergama Krallığı'nın hükümlerinin sona ermesiyle (M.Ö. 133) belirli bir süre bağımsız kalan kent, daha sonra Akdenizde hüküm süren korsanların kontrolüne geçmiş olan bu kent Roma İmparatorluğu komutanlarından Servilius Isauricus tarafından M.Ö. 77'de Roma topraklarına katılmış olup devamında Pompeius tarafından donanma üssü olarak kullanılmaya başlanmıştır (Işık, 2003: 6-7). IV. Yüzyılda Bizans egemenliği altında kalmıştır. Bizans egemenliği sırasında piskoposluk merkezi olan Attaleia, 1096 yılında Selçuklular tarafından fethedilir ama aynı yıl haçlı seferleri başlamasıyla birlikte şehir, Selçukluların kontrolünden çıkar.

Coğrafik ve stratejik konumu yanı sıra, ticari açıdan da, Anadolu'yu diğer Akdeniz ülkelerine bağlayan bir liman kenti olması nedeniyle birçok kez Selçuklular tarafından kuşatılmasına rağmen ancak 1207'de yeniden Selçukluların kontrolüne geçer ve deniz ticaretinin merkezi ve Selçuklu donanmasının da üssü haline gelir. Anadolu Beylikleri devrinde ise Hamitoğulları'nın yönetimine giren Antalya 1389 yılında Yıldırım Beyazıt döneminde Osmanlı hakimiyetine geçer (<http://bozmaz.blogcu.com/antalya-nin-fethi/9234317> E.T. 12.02.2017). Osmanlılar zamanında İdari bakımdan Konya'ya bağlı Teke sancağının merkezi olan Antalya, Osmanlı imparatorluğunun son yıllarında bağımsız sancak haline getirilmiştir. Antalya, 1917-1921 tarihleri arasında İtalyanların bölgeyi işgal etmesiyle

İtalyanların yönetimine geçmesine rağmen 1921 yılında İtalyanların bölgeyi terk etmesi ve (<http://www.gezi-yorum.net/antalya-tarihi-kurulus-oykusu/>, E.T. 29.04.2017).

Cumhuriyetin ilanıyla birlikte Teşkilat-ı Esasiye Kanunuyla Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nin idari yapısında bazı düzenlemeler yapılmış ve bu yeni düzenlemelerle Müstakil Teke Mutasarrıflığı, Antalya Vilayeti haline getirilmiştir (Antalya Büyükşehir Belediyesi 2015-2019 Stratejik Planı, 2015: 19).

Osmanlı Devleti'nde modern anlamda ilk belediye teşkilatları, 1864'te çıkarılan Vilayet Nizamnamesi ve ardından yapılan yeni düzenlemelerle birlikte “Şehreminlik” olarak ortaya çıkmıştır. Yapılan düzenlemelerle ülkenin tamamında kurularak yaygınlaştırılan belediye teşkilatı, Antalya'da ilk kez 1868'de oluşturulmuştur. Antalya Belediye Başkanlığına ilk kez Muhasebeci Abdullah Efendi getirilmiştir ([http://yerelyonetisim.org.tr/pdf/AntalyaBuyuksehirSP2010\\_2014.pdf](http://yerelyonetisim.org.tr/pdf/AntalyaBuyuksehirSP2010_2014.pdf), E.T. 27.05.2017). Antalya Belediyesi, 1994 “Büyükşehir Belediyesi” haline dönüştürülmüş ve alt kademe belediyeleri olarak Muratpaşa, Kepez ve Konyaaltı Belediyeleri oluşturulmuştur. 23.07.2004 tarih ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununda, 6360 sayılı kanun ile değişiklik yapılasıyla birlikte toplam 19 ilçeyi yetki ve sorumluluk alanına alan bir Antalya Büyükşehir Belediyesi haline gelmiştir (<http://antalya.batiakdeniz.com/belediyemiz.php?bbid=60>, E.T.20.03.2017).

Osmanlı İmparatorluğunda modern anlamda belediyeciliğin başladığı 1864 yılından günümüze kadar (2017) Antalya ilinde toplam 40 farklı yönetici belediye başkanlığı görevini yürütmüştür (<http://www.antalya.bel.tr/eski-baskanlar>, E.T. 25.04.2017).

5393 sayılı Belediye Kanunu ile 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununun 3. maddelerine göre belediye organları belediye meclisi, belediye encümeni ve belediye başkanından oluşan karar organlarıyla Antalya Büyükşehir Belediyesi'nde Başkan, Antalya Su ve Atıksu İdaresi (ASAT) Genel Müdürlüğü, Genel Sekreter, Genel Sekreter Yardımcıları, Daire Başkanları ve Şube Müdürlerinden oluşan hiyerarşik bir yapı bulunmaktadır. Kurumda bir Genel Sekreter, üç Genel Sekreter Yardımcısı, bir I. Hukuk Müşaviri, bir Teftiş Kurulu Başkanı, bir İç Denetim Birimi Başkanı ile 25 daire başkanlığı ve 5.186 personelle, 283 bin m<sup>2</sup> bina ve hizmet alanıyla, 1343 araçla, 743 iş makinesiyle 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununun 7. maddesine göre Büyükşehir belediyesinin başlıca görev, yetki ve sorumluluklarını yerine getirmektedir (Antalya Büyükşehir Belediyesi Faaliyet Raporu, 2016: 28-29).

Bu yetki sorumlulukları kullanarak Antalya büyükşehir belediyesinin sorumluluk bölgesinde sunduğu hizmetleri ana hizmet başlıkları altında verilmiş ve 5393 sayılı Belediye kanunu, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi kanunu, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol kanunu ile Belediye Meclisinin ilgili daire başkanlıklarına yönetmelik kararı olarak verdiği görev, yetki ve sorumluluklar çerçevesinde aşağıda detaylı bilgileri verilmiş daire başkanlıkları ve şube müdürlükleri aracılığıyla belediye hizmetleri verilmektedir (Antalya Büyükşehir Belediyesi 2015-2019 Stratejik Planı).

Başkan Danışmanları, Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Denetim Birimi Başkanlığı, Özel Kalem Müdürlüğü, Protokol Şube Müdürlüğü, Şehir Tiyatrosu Şube Müdürlüğü,

Genel Sekreter,

1.Hukuk Müşavirliği,

**Genel Sekreter Yardımcılığı (Teknik):** İmar ve Şehircilik Dairesi Başkanlığı, Harita Şube Müdürlüğü, Koruma Uygulama ve Denetim Şube Müdürlüğü, Nazım Plan Şube Müdürlüğü, Planlama Şube Müdürlüğü, Fen İşleri Dairesi Başkanlığı, AYKOME (Altyapı Koordinasyon Merkezi) Şube Müdürlüğü, Bakım ve Onarım Şube Müdürlüğü, Etüd Proje Şube Müdürlüğü, Temiz Enerji ve Aydınlatma Şube Müdürlüğü, Yapım İşleri Şube Müdürlüğü, Yatırımlar Şube Müdürlüğü, Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı, Atık Yönetimi ve İşletme Şube Müdürlüğü, Çevre Sağlığı Şube Müdürlüğü, Park ve Bahçeler Şube Müdürlüğü, Hafriyat Denetim ve İşletme Şube Müdürlüğü, Tarımsal Hizmetler Dairesi Başkanlığı, Bitkisel Üretim ve Eğitim Şube Müdürlüğü, Hayvan Sağlığı ve Yetiştiriciliği Şube Müdürlüğü, Hayvanat Bahçesi Şube Müdürlüğü, Tarımsal Yapılar ve Sulama Şube Müdürlüğü, Emlak ve İstimlak Dairesi Başkanlığı, Emlak Şube Müdürlüğü, Kamulaştırma Şube Müdürlüğü, Tahsisler Şube Müdürlüğü, Kent Estetiği Dairesi Başkanlığı, Deprem Risk Yönetimi Şube Müdürlüğü, Kentsel Dönüşüm Şube Müdürlüğü, İmar Şube Müdürlüğü, Yapı Kontrol Şube Müdürlüğü, Ulaşım Planlama ve Raylı Sistem Dairesi Başkanlığı, Ulaşım Denetim Şube Müdürlüğü, Raylı Sistemler Şube Müdürlüğü, UKOME Şube Müdürlüğü, Ticari Plaka İşlemleri Şube Müdürlüğü, Trafik Şube Müdürlüğü, Toplu Taşıma Şube Müdürlüğü, Kırsal Hizmetler Dairesi Başkanlığı, Makine İkmal Bakım ve Onarım Şube Müdürlüğü, Yollar Şube Müdürlüğü, İlçe Hizmetleri Dairesi Başkanlığı, Akseki İlçe Hizmet Birimi Şube Müdürlüğü, Alanya İlçe Hizmet Birimi Şube Müdürlüğü, Demre İlçe Hizmet Birimi Şube Müdürlüğü, Döşemealtı İlçe Hizmet Birimi Şube Müdürlüğü, Elmalı İlçe Hizmet

Birimi Şube Müdürlüğü, Finike İlçe Hizmet Birimi Şube Müdürlüğü, Gazipaşa İlçe Hizmet Birimi Şube Müdürlüğü, Gündoğmuş İlçe Hizmet Birimi Şube Müdürlüğü, İbradı İlçe Hizmet Birimi Şube Müdürlüğü, İdari İşler Şube Müdürlüğü, Kaş İlçe Hizmet Birimi Şube Müdürlüğü, Kemer İlçe Hizmet Birimi Şube Müdürlüğü, Korkuteli İlçe Hizmet Birimi Şube Müdürlüğü, Kumluca İlçe Hizmet Birimi Şube Müdürlüğü, Mali İşler Şube Müdürlüğü, Manavgat İlçe Hizmet Birimi Şube Müdürlüğü, Serik İlçe Hizmet Birimi Şube Müdürlüğü,

**Genel Sekreter Yardımcılığı (Mali):** Mali Hizmetler Dairesi Başkanlığı, Bütçe Kesin Hesap ve Denetim Şube Müdürlüğü, Gelir Şube Müdürlüğü, İç Kontrol Şube Müdürlüğü, İlan ve Reklam Şube Müdürlüğü, Muhasebe ve Finansman Şube Müdürlüğü, Strateji Geliştirme Şube Müdürlüğü, Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı, Destek İdari İşler Şube Müdürlüğü, İhale İşleri Şube Müdürlüğü, Satınalma Şube Müdürlüğü, Taşınır Mal Şube Müdürlüğü, Teknik Destek Şube Müdürlüğü, Yazı İşleri ve Kararlar Dairesi Başkanlığı, Arşiv Şube Müdürlüğü, Kararlar Şube Müdürlüğü, Yazı İşleri Şube Müdürlüğü, Kaynak Geliştirme ve İştirakler Dairesi Başkanlığı, İşletme ve İştirakler Şube Müdürlüğü, Terminaller Şube Müdürlüğü, Yat Limanı ve Kaleiçi Şube Müdürlüğü, Zabıta Dairesi Başkanlığı, Denetim Zabıta Şube Müdürlüğü, İdari ve Mali İşler Zabıta Şube Müdürlüğü, Koruma ve Güvenlik Şube Müdürlüğü, Koordinasyon Zabıta Şube Müdürlüğü, Ruhsat Şube Müdürlüğü, Toptancı Haller Şube Müdürlüğü, Turizm ve Sahiller Zabıta Şube Müdürlüğü, İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı, Eğitim Şube Müdürlüğü, İşçi İlişkileri Şube Müdürlüğü, Maaş ve Tahakkuk Şube Müdürlüğü, Personel Şube Müdürlüğü,

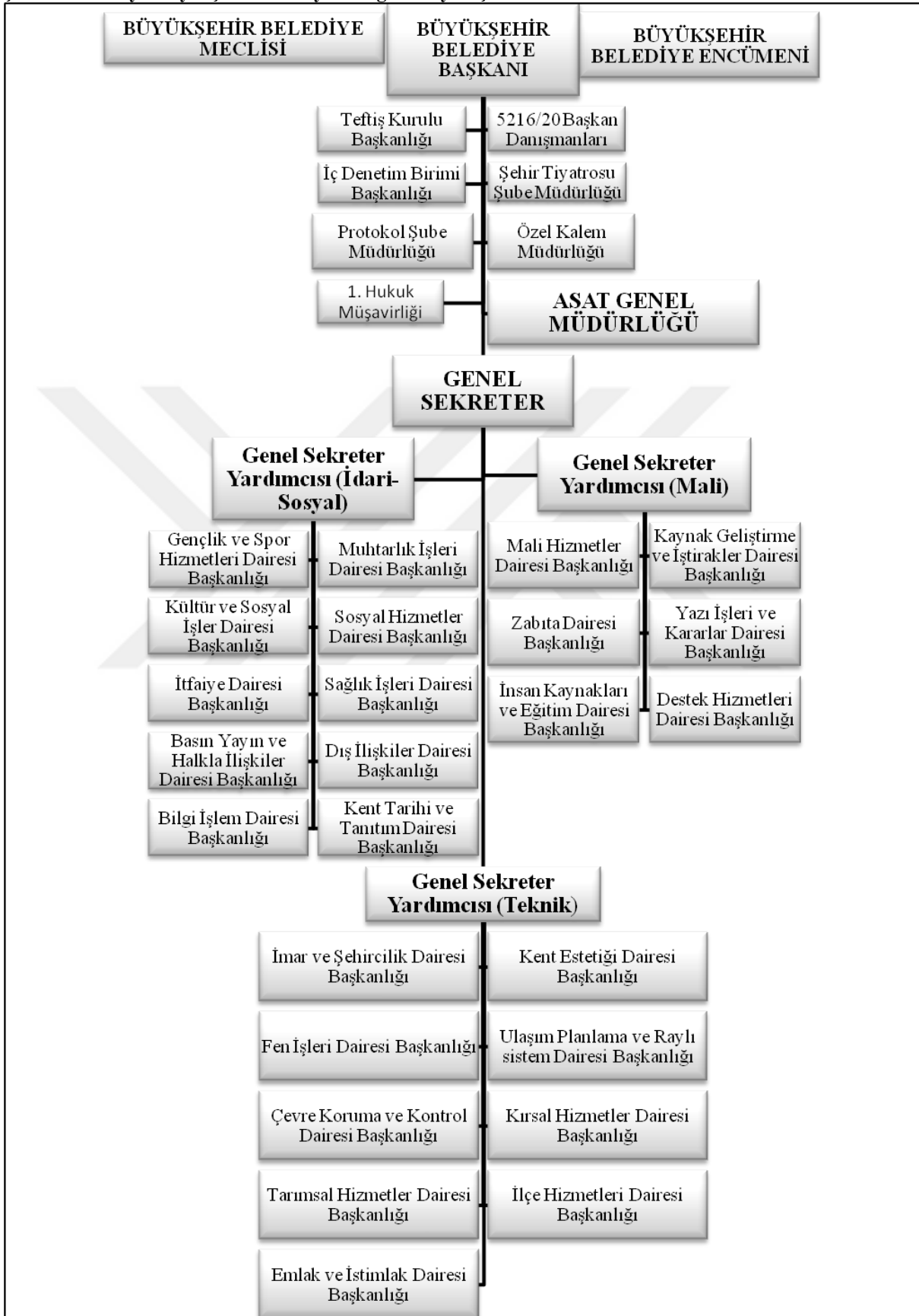
**Genel Sekreter Yardımcılığı (İdari-Sosyal):** Gençlik ve Spor Hizmetleri Dairesi Başkanlığı, Gençlik Hizmetleri Şube Müdürlüğü, Spor Hizmetleri Şube Müdürlüğü, Spor Tesisleri Şube Müdürlüğü, Kültür ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığı, Kültür Şube Müdürlüğü, Konservatuvar Şube Müdürlüğü, Yaygın Eğitim Şube Müdürlüğü, İtfaiye Dairesi Başkanlığı, Afet Koordinasyon Şube Müdürlüğü, Eğitim ve Önleme Şube Müdürlüğü, İdari Hizmetler Şube Müdürlüğü, Müdahale Şube Müdürlüğü, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı, Basın Yayın Şube Müdürlüğü, Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü, Sosyal Medya İletişim Şube Müdürlüğü, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, Coğrafi Bilgi Sistemleri Şube Müdürlüğü, Sistem ve Donanım Şube Müdürlüğü, Yönetim Bilgi Sistemleri Şube Müdürlüğü, Muhtarlık İşleri Dairesi Başkanlığı, Muhtar Bilgi Merkezi Şube Müdürlüğü, Mahalle Hizmetleri Şube Müdürlüğü, Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı, Aile ve Toplum Hizmetleri Şube Müdürlüğü, Arge Yapılandırma Şube Müdürlüğü, Çocuk ve Gençlik



Hizmetleri Şube Müdürlüğü, Engelli Hizmetleri Şube Müdürlüğü, Sosyal Yardımlar Şube Müdürlüğü, Yaşlı Hizmetleri Şube Müdürlüğü, Sağlık İşleri Dairesi Başkanlığı, Ağız ve Diş Sağlığı Şube Müdürlüğü, İş Sağlığı ve Güvenliği Şube Müdürlüğü, Mezarlıklar Şube Müdürlüğü, Sağlık İşleri Şube Müdürlüğü, Dış İlişkiler Dairesi Başkanlığı, Avrupa Birliği Projeler Şube Müdürlüğü, Uluslararası İlişkiler Şube Müdürlüğü, Kent Tarihi ve Tanıtım Dairesi Başkanlığı, Turizm Şube Müdürlüğü, Müzeler Şube Müdürlüğü.



Sekil 2.1 Antalya Büyükşehir Belediyesi Organizasyon Şeması



Kaynak: <https://www.antalya.bel.tr/i/organizasyon-semasi>, E.T. 25.04.2017.

### 2.3.2 Alanya Belediyesi

İlk çağlardan beri önemli bir yerleşim yeri olan bu kent farklı dönemlerde farklı isimler anılmıştır. Eski Yunanlıların “Korekesion, Bizanslıların Kalonoros, Ortaçağ Latinlerinin Candelore, Selçukluların ve Osmanlıların Alaiye ismini verdiği bir kent olmuştur (<http://www.alanyamarina.com.tr/tr/Alanya-marina-antalya-alanyahakkinda-alanya-tarihi.asp>, E.T. 27.04.2017).

Selçukluların Anadolu’yu fethi sürecinde bağımsızlığını koruyan ve I. Keykubad döneminde fethedilmesiyle birlikte Selçuklu Devleti’nin önemli bir deniz üssü ve gemi inşa merkezi haline gelmiştir. Selçuklu İmparatorluğu’nun yıkılışından sonra Karamanoğulları Beyliği’nin idaresine giren Alaiye, 1300 yılında Karamanoğulları yönetiminden Memlük Sultanlığı hakimiyetine geçmiştir. Fatih Sultan Mehmet döneminde Osmanlı yönetimine geçen Alaiye, 1571 yılında Kıbrıs eyaletine başlanmış, 1864 yılında Konya eyaletinin bir sancağı olmuştur (Alanya Belediyesi 2015-2019 Stratejik Planı, 2014: 27).

1868 yılında Antalya’ya bağlanmış ve 1871 yılında da Antalya’nın bir ilçesi olmuştur. Şehrin Alaiye olan ismi, Atatürk’ün 1933’te Akdeniz gezisinde Alaiye’den çekilen bir telgrafta, Alanya olarak yazılması ile başlamıştır ve bu tarihten sonar resmi olarak Alanya adını almıştır. Osmanlı İmparatorluğunun Birinci Dünya savaşını kaybetmesiyle birlikte bu bölge İtalyanların kontrolüne geçmiş ve Cumhuriyetin ilanı ile Alanya, Antalya’ya bağlı ilçe konumuna gelmiştir (Alanya Belediyesi 2015-2019 Stratejik Planı, 2014: 27).

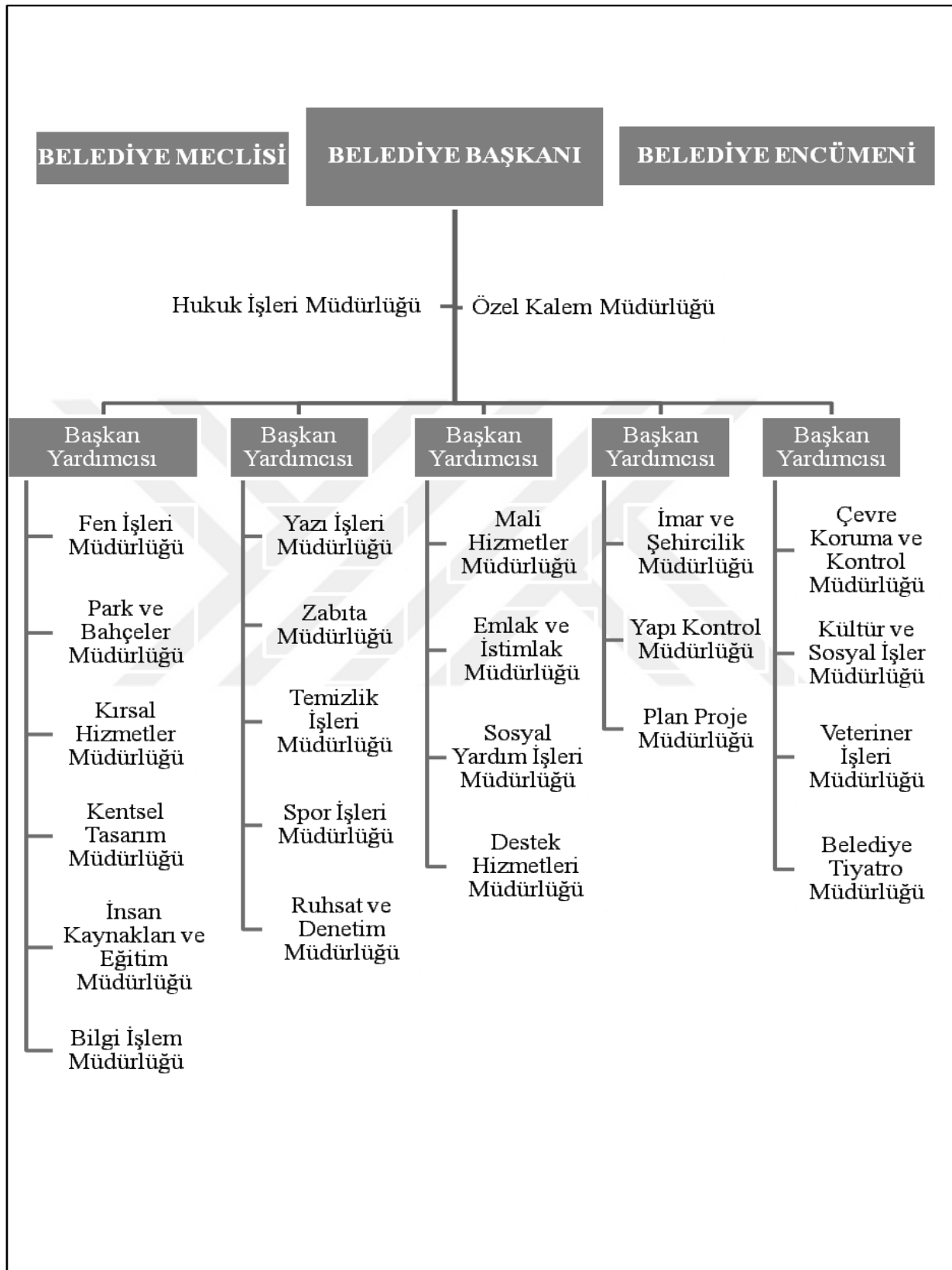
Alanya’da belediye teşkilatı ise 1872 yılında kurulmuştur. İlk belediye başkanı Ahmet Asım Bey 1901 yılında göreve başlamış ve bu tarihten günümüze kadar 18 belediye başkanı görev yapmıştır (<http://alanya.bel.tr/S/399/Tarihce>, E.T. 26.04.2017). Alanya, 06.12.2012 tarih ve 6360 sayılı On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması İle Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile sınırları genişleyen bütün büyükşehirlerde büyükşehir belediyelerinin sınırları il mülki sınırları, büyükşehir belediyesi içinde kalan ilçe belediyelerinin sınırları da ilçe mülki sınırları olarak değiştirilmiştir. 6360 sayılı kanun ile büyükşehir belediyelerinin mülki sınırları içinde kalan tüm köy ve belediyelerin kamu tüzel kişiliklerine son verilerek köyler mahalle, belediyeler ise her biri parçalanmadan kendi isimleriyle mahalleye dönüştürülmüştür. Bu belediyelerin mahalleleri de kaldırılmış olup ilçesinin mülki sınırları belediye sınırları olmuştur (Türk Belediyeler Birliği, 2014: 4). Alanya’da yeni yönetim sisteminde toplam

mahalle sayısı 102'ye çıkmış olup fiziki alanın çok geniş ve dağınık olmasına nedeniyle belediye yönetimi bölgeyi dört ana bölge ve bir alt bölgeye ayırarak hizmet vermektedir (Alanya Belediyesi 2015-2019 Stratejik Planı, 2014: 31)..

Alanya Belediyesi; 37 üyeden oluşan belediye meclisi ve 7 kişiden oluşan Belediye Encümen üyelerinden oluşan karar organları ve 2016 yılında 300 memur, 331 daimi işçi, 17 sözleşmeli personel olmak üzere toplam 848 personelle, 62 hizmet binası, 458 araç ve makinesiyle Alanya ilçe Mülki idare sınırları içerisinde hizmet vermektedir.



Şekil 2.2 Alanya Belediyesi Organizasyon Şeması



Kaynak: Alanya Belediyesi 2016 Yılı Faaliyet Raporu, <http://alanya.bel.tr/Documents/Faaliyet/2016/2016.pdf>, s.25, E.T. 22.04.2017).

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### ALANYADA YERLEŞİK YABANCILARIN

#### YEREL HİZMETLERE BAKIŞI

##### 3.1 Araştırmanın Önemi ve Amacı

Küreselleşmenin en temel özelliğini, sermayenin, malların, paranın, fikirlerin, kültürel değerlerin ve insanların, rahatlıkla ve hızlı bir şekilde ülkeler arasında dolaşabilmesi oluşturmaktadır. Bundan dolayı küreselleşme, dünya çapında önemli sosyo-kültürel, ekonomik, çevresel, teknolojik değişim ve dönüşümlere neden olmaktadır. Her geçen gün daha fazla ülkeyi doğrudan ya da dolaylı etkisi altına alan küreselleşme süreci bu bağlamda; insan hareketliliğini de eş zamanlı olarak yöneterek, göç alan ve veren ülkelerin sayısını ve hareketin hacmini artırmıştır. Kıta Avrupa'da ikinci dünya savaşının etkisinin azalmasıyla birlikte önce yerel daha sonra uluslararası boyutta gözlemlenen emekli göçleri/yerleşik yabancı göçleri, hem Avrupa hem de Türkiye bu zamana kadar gerçekleşen göç hareketlerinden oldukça farklı bir göç türü ile karşı karşıya kalmıştır (Özerim, 2012: 4767).

Her göç hareketi gibi uluslararası emekli göçleri/yerleşik yabancı göçleri de hem göç kaynağı ülkelerden gelen kişilerin hem de göç alan ülkelerde kişilerin birbirileri hakkındaki tutum, algı, düşünce, duygu ve davranışlarını etkilemekte ve değiştirmektedir. Bu değişim ve etkileşim olumlu yönde olabildiği gibi olumsuz yönde de olabilmektedir.

Uluslararası emekli göçü/yerleşik yabancı göçü Türkiye için göç konusunda yeni bir deneyim alanıdır. Çünkü uzun yıllar göç kaynağı ülke konumunda algılanan Türkiye uluslararası emekli göçüyle/yerleşik yabancı göçüyle birlikte varış ülkesi konumu üstlenmeye başlamıştır. Türkiye'nin emekli göçleri/yerleşik yabancı göçleri için popüler yerleşim yerlerini, popüler turizm merkezleri oluşturmaktadır. Türkiye'de de bu göç türünde en çok tercih edilen yerlerin başında batı ve güneydeki gelişmiş turizm merkezleri gelmektedir. Kıta Avrupasından ülkemize gelen emekli/yerleşik yabancı büyük bir çoğunluğunun Alanya, Side, Manavgat, Bodrum, Didim, Fethiye, Kuşadası gibi önemli turistik yerleşim yerleri ve bu yerlere bağlı beldeleri tercih ettiği görülmektedir (Özerim, 2012:4770).

Ülkeler arası ilişkilerde, ülkelerin pozisyonunu belirlemede siyasi, askeri ve ekonomik güç hiç şüphesiz en önemli belirleyici faktördür. Ancak ülkelerin diğer toplumların kamuoyları nezdindeki imaj ve algıları pek çok konuda siyasi, askeri ve ekonomik güçten daha fazla avantaj sağlayabilmektedir. Ülkelerle ilgili sempati ve olumlu yargılar, uluslararası pazarlarda rekabet anlamında, siyasi faktörlerden daha fazla öne çıkabilmekte, olumsuz yargılar ise bunun tam tersi olarak engeller oluşturabilmektedir (Akyürek ve Bilgiç, 2011:1).

Türkiye'ye yerleşik yabancı olarak gelen, ülkenin turizm merkezlerine yalnız turizm sektörünün sağladığı katkıdan daha fazlasını sağlama potansiyeline sahiptirler. Özellikle emekli statüsündeki yerleşik yabancıların istihdam ve meslek gibi bir beklentilerinin olmamasının yanında tüketici konumunda olmaları, içerisinde yaşadıkları coğrafyaya katkı olarak dönmektedir. Bununla birlikte tüm yerleşik yabancıların emlak talepleri başta emlak sektörü ve inşaat sektörünün hareketlenmesine katkı sunmaktadır (Südaş ve Mutluer, 2008: 55). Yerleşik yabancılardan özellikle emekliler, yerleştikleri ülkelerin ekonomilerine çeşitli katkılar sunmaktadır. Bu tür bir gelişme adeta farklı bir yabancı yatırımcı türü olarak bile ele alınabilir. Bu kimseler evler satın almakta veya kiralamakta, göç ettikleri ülke için istihdam olanağı ortaya çıkarmakta, çeşitli ürünler ve hizmetler tüketmekte farklı alanlardan çeşitli yatırımları ve daha fazla yerleşik yabancıyı bölgeye çekebilmektedirler (TMPI, 2006: 6). Bu kapsamda araştırmanın temel amacını, Alanya'da yaşayan yerleşik yabancıların hem Alanya'da hem kendi ülkelerinde belediyelerinde almış oldukları hizmetlerin değerlendirilmesi, hizmetlerden duymuş oldukları memnuniyetlerinin saptanması ve memnuniyet düzeylerinin milliyetlerine göre karşılaştırılıp analiz edilmesi oluşturmaktadır.

### **3.2 Araştırmanın Yöntemi**

Araştırmamızda niceliksel araştırma modeli içerisinde yer alan betimsel araştırma modeli uygulanmıştır. Betimsel araştırma modeli, bir konudaki herhangi bir durumu saptamayı hedefler. Diğer bir ifadeyle nicel araştırma modeli olgu ve olayları nesnelleştirerek gözlemlenebilir, ölçülebilir ve sayısal olarak elde edilebilir bir şekilde ortaya koyan bir araştırma modelidir (Üngüren- Ercan, 2015: 129).

Bu araştırmada, niceliksel araştırma modeli içerisinde yer alan betimsel araştırma modeli kullanılmıştır. Betimsel araştırma modeliyle öncelikli olarak araştırma kapsamında yer alan yerleşik yabancıların demografik özellikleri frekans ve yüzde analiziyle ortaya konmuştur. Sonrasında ise yerleşik yabancıların hem Alanya’da yerel hizmet veren birimleri hem de kendi ülkelerindeki belediye faaliyetlerine yönelik tutumları frekans ve yüzde analiziyle ortaya konmuş, sonrasında ise belediyelere yönelik yapmış oldukları değerlendirmelerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için Kruskal Wallis analizi, Mann-Whitney U Testi, Eş rneklem Sign Testi (pairedsampllessign test) ve Ki-Kare testlerinden yararlanılmıştır.

### 3.3 Araştırmanın Evreni Ve rneklemi

Çalışma Alanya merkezi ve genelinde yapılmıştır. Yapılan alışmada Alanya’da yaşayan yerleşik yabancıların genel itibariyle Alanya Merkez ve bağlı beldelerde dağınık bir şekilde yaşadıklarından dolayı Alanya ilçe sınırları içerisinde belirli bir bölge seçimi yapılmaksızın bütün ilçe genelinde yürütülmüştür. Göç İdaresi Başkanlığı kayıtlarına göre Alanya ilçe sınırları içerisinde geçerli ikamet sayısı 03.11.2016 tarihi itibariyle 9.292 olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada, örneklemin sayısını belirlemek için hedef kitledeki kişi sayısı belirli olması durumunda aşağıdaki formül kullanılmaktadır (Baş, 2013:144).

$$n = \frac{N * t^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + t^2 * p * q}$$

Formülde;

*N*: Ana kitledeki birey sayısı

*p*: Beklenen olayın gerçekleşme olasılığı

*q*: Beklenen olayın gerçekleşmeme olasılığı

*t*: Güven düzeyine ait tablo dağılım değeri

*d*: Olayın görüş sıklığına göre kabul edilen ± örnekleme hatasıdır

*n*: Örnekleme alınacak birey sayısı

Araştırmanın gerçekleştirildiği ana populasyon hacmi (N) 9.292 kişidir. Yapılan n saha çalışma sonucunda yerleşik yabancıların“Alanya’da yerel hizmet veren kuruluşların



hizmetlerinden genel olarak memnun musunuz” sorusuna verdikleri cevabın genel olarak %70 evet ve %30 hayır şeklinde olduğu tespit edilmiştir. Bu nedenle olayın gerçekleşme olasılığını ifade eden p değeri 0,70 ve olmama olasılığını ifade eden q değeri ise 0,30 olarak alınmıştır. Bu çalışmada, % 95 güvenirlilik düzeyinde t tablo değeri 1,96; örnekleme hatası ise  $d=0,05$  olarak alınmıştır. Bu değerler formül üzerinde yerlerine konulduğunda, 9.292 kişiden oluşan ana popülasyonu temsil edebilecek örneklem hacminin 312 kişi olduğu tespit edilmiştir. Gerek anket uygulaması gerekse de verilerin bilgisayar ortamına aktarımı sırasında yaşanabilecek veri kaybı göz önünde bulundurularak örneklem sayısı 317 olarak belirlenmiştir. Anketlerden elde edilen verilerin analizi için “SPSS 20,0 for Windows” paket programı kullanılarak araştırmanın amaçları doğrultusunda gerekli analizler yapılmıştır.

### 3.4 Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada, ilk aşamada ilgili ulusal ve uluslararası yazın taraması yapılmış, konuyla ilgili temel kriterlerin saptanmasına ve çalışmanın uluslararası karşılaştırmaya olanak sağlayacak kuramsal ve ampirik formata oturtulmasına çalışılmıştır. Antalya ili içerisinde yerleşik yabancıların en yoğun yaşadığı Alanya ilçe ve beldelerinde yabancı yerleşiklerin yoğunlaştıkları yerleşim bölgelerinin tespitine ilişkin ön çalışmalar yapılmıştır. Alanya merkez ilçe beldelerinde yaşayan yerleşik yabancıların hem Alanya’da hem kendi ülkelerinde belediyelerinde almış oldukları hizmetlerin değerlendirilmesi, hizmetlerden duymuş oldukları memnuniyetlerinin saptanması ve memnuniyet düzeylerinin milliyetlerine göre karşılaştırılıp analiz edilmesi amaçlanan bu çalışmada, niceliksel araştırma modeli içerisinde yer alan betimsel araştırma modeli uygulanmıştır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Oluşturulan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu) ve özelliklere yönelik sorular yer almaktadır. İkinci bölüm, yerleşik yabancıların Alanya’da yerel hizmet veren birimler ile kendi ülkelerindeki belediye faaliyetlerini değerlendirmelerine yönelik sorulardan meydana gelmektedir. Üçüncü bölüm ise, yerleşik yabancıların Alanya’da yerel hizmet veren birimler ile kendi ülkelerindeki belediyelerinin vermiş olduğu hizmetlere yönelik memnuniyetlerini belirlemeye yönelik 20 adet önermeden oluşmaktadır. Anket formu İngilizce, Rusça, Almanca ve Arapça dillerinde hazırlanan anketler Alanya’da yaşayan yerleşik yabancıların yoğunlukla Alanya’da oldukları Eylül-Aralık 2016 tarihleri arasında Alanya’da faaliyet gösteren yerleşik yabancılarla ait sivil

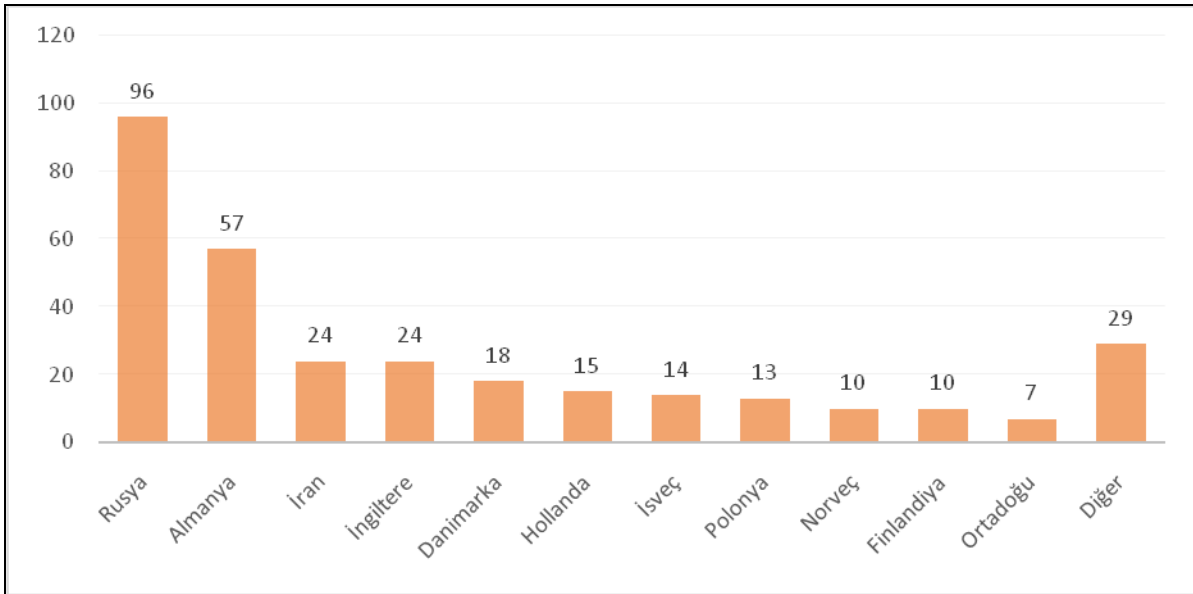
toplum örgütleri, yerleşik yabancıların hizmet aldıkları yerel hizmet birimlerinde yüz yüze anket oluşturulmuştur.

### 3.5 Araştırmanın Bulguları

Araştırma Alanya’da yılın belli bir süresi yaşayan farklı milletlerden oluşan 317 kişiyle gerçekleştirilmiştir. Tablo 3.1’de yer alan bulgular incelendiğinde, araştırma kapsamında yer alan yerleşik yabancıların çoğunluğunu %30’luk oranla Ruslar oluşturmaktadır. İkinci sırada ise %18’lik oranla Almanlar gelmektedir. Alanya bölgesine milliyetlerine göre en fazla turist Rusya ve Almanya’dan gelmesi, araştırmada kapsamında yer alan katılımcı sayısı açısından değerlendirildiğinde paralellik göstermektedir. Üçüncü sırada ise %17’lik bir oranla İskandinav ülkeleri (Danimarka %6, İsveç %4, Norveç %4, Finlandiya %3) yer almaktadır. Alanya İlçe Emniyet Müdürlüğü Yabancılar Şubesi verilerine göre, Alanya’da 2000’li yıllar kadar ağırlıklı olarak Almanlar yerleşik yabancı olarak ilk sıralarda yer alırken özellikle 2007 ve sonrasında İskandinavya ülkelerinden gelen yerleşik yabancıların sayısında önemli oranda bir artışın olduğu anlaşılmaktadır. Araştırma elde edilen önemli bulgulardan birisi ise İranlı yerleşik yabancılarıdır. İranlı yerleşik yabancılar, katılımcıların % 8’ini oluşturmaktadır. Son beş yılda Alanya’ya gelen İranlı turist sayısında bir artış meydana gelmiştir. Özellikle İran’daki Nevruz Bayramı tatili nedeniyle, her geçen yıl Alanya’ya gelen İranlı turist sayılarının arttığı görülmektedir. Katılımcı sayılarının daha net bir şekilde anlaşılması için Grafik 3.1’de de gösterilmiştir.

**Tablo 3. 1 Araştırma Kapsamında Yer Alan Yerleşik Yabancıların Ülkelerine İlişkin Bulgular**

Milliyet	n	%
Rusya	96	30,3
Almanya	57	18,0
İran	24	7,6
İngiltere	24	7,6
Danimarka	18	5,7
Hollanda	15	4,7
İsveç	14	4,4
Polonya	13	4,1
Norveç	10	3,2
Finlandiya	10	3,2
Ortadoğu	7	2,2
Diğer	29	9,1
Toplam	317	100

**Grafik 3.1 Araştırma Kapsamında Yer Alan Yerleşik Yabancıların Ülkelerine İlişkin Bulgular****Tablo 3. 2 Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular**

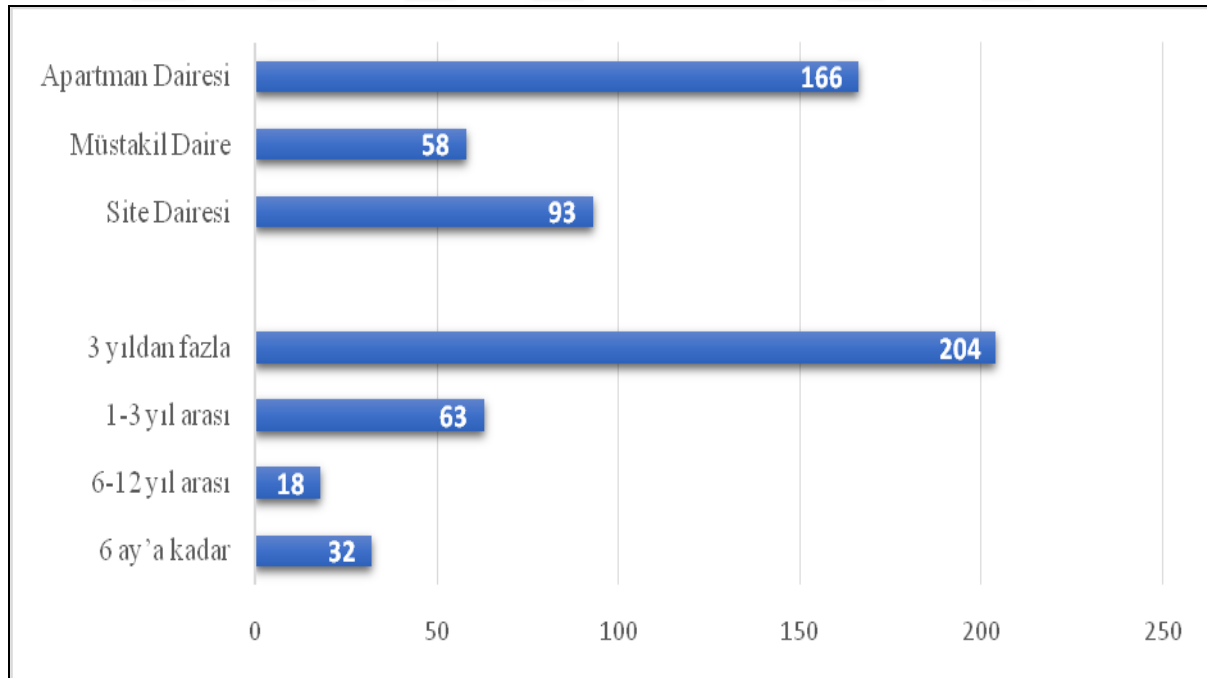
<b>Cinsiyet</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>Medeni Durum</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Erkek	125	39,4	Bekar	113	35,6
Kadın	192	60,6	Evli	204	64,4
<b>Eğitim Düzeyi</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>Çalışma Durumu</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
İlkokul	25	7,9	Çalışıyor	104	32,8
Lise	86	27,1	Emekli	213	69,2
Üniversite	113	35,6			
Yüksek Lisans veya Üstü	93	29,3			

Araştırma kapsamında yer alan Alanya'da yaşayan yerleşik yabancıların sosyo-demografik bulguları incelendiğinde, katılımcıların %61'ini kadın katılımcılar oluşturmaktadır. Araştırmaya katılanların büyük bir çoğunluğunu (%64) evli katılımlar oluşturmaktadır. Araştırma katılımcılar eğitim düzeyleri açısından incelendiğinde ise %65'ni üniversite ve üzeri eğitim almış olan katılımcılar oluşturmaktadır. Elde edilen bu sonuca göre katılımcıların büyük çoğunluğunun eğitim düzeylerinin yüksek olduğu ifade edilebilir. Katılımcıların %33'ü aktif çalışma hayatının içindekiler oluştururken, büyük bir çoğunluğunu oluşturan % 69'unu ise emekliler oluşturmaktadır.

**Tablo 3. 3 Katılımcıların Alanya'daki İkamet Süresi ve Konut Türüne İlişkin Bulguları**

Süre	n	%	Konut Türü	n	%
6 ay	32	10,1	Site Dairesi	93	29,3
6-12 yıl arası	18	5,7	Müstakil Daire	58	18,3
1-3 yıl arası	63	19,9	Apartman Dairesi	166	52,4
3 yıldan fazla	204	64,4			

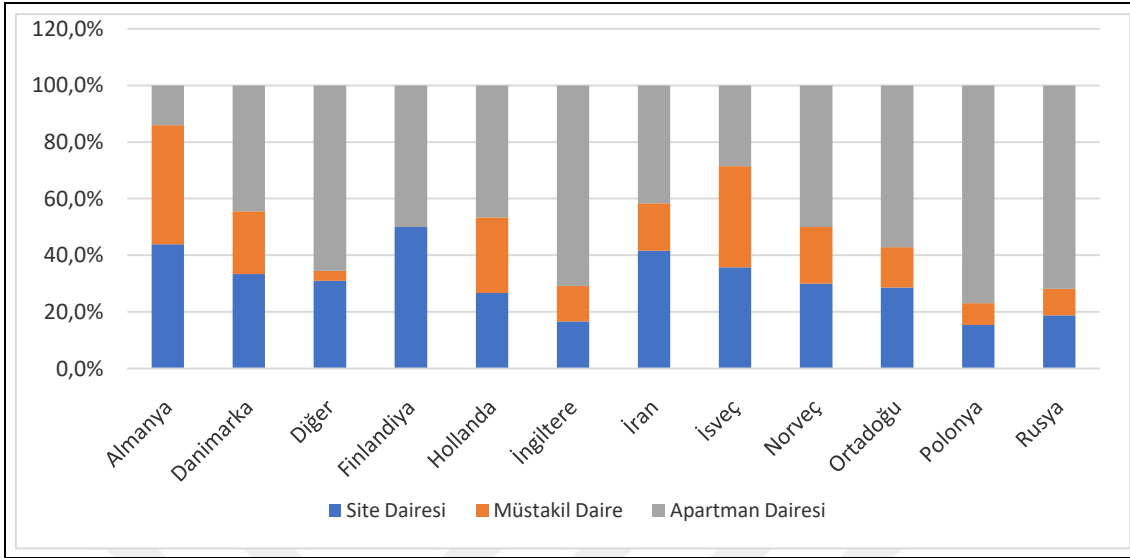
Tablo 3.3'de yer alan bulgulara göre, araştırma kapsamında yer alan yerleşik yabancıların büyük bir çoğunluğu (%64) 3 yıl ve üzeri bir süredir Alanya'da yaşamaktadır. Katılımcıların % 20'si ise 1-3 yıl arasında Alanya'da ikamet etmektedir. Elde edilen bu sonuca göre araştırma kapsamında yer alan yerleşik yabancıların uzun süredir Alanya bölgesinde yaşadıkları anlaşılmaktadır. Haliyle bu bulgu, katılımcıların bölgeye yabancı olmadıklarını, bölgede yaşanan gelişmeler ve çalışmalar hakkında bilgi sahibi olabileceklerini göstermektedir. Katılımcıların %53'ü apartman dairesinde yaşarken, %29'u sitede, % 18 ise müstakil dairede yaşamaktadır. Katılımcı Alanya'daki ikamet süresi ve konut türüne ilişkin bulgularının net bir şekilde görülebilmesi için Grafik 3.2'de grafik halinde de gösterilmiştir.

**Grafik 3.2 Katılımcıların Alanya'daki İkamet Süresi ve Konut Türüne İlişkin Bulguları**

**Tablo 3. 4 Yerleşik Yabancıların Alanya’da Yaşadıkları Konut Türlerine Göre Karşılaştırılması**

Ülkeler	Site Dairesi		Müstakil Daire		Apartman Dairesi	
	n	%	n	%	n	%
Almanya	25	43,9	24	42,1	8	14,0
Danimarka	6	33,3	4	22,2	8	44,4
Diğer	9	31,0	1	3,4	19	<b>65,5</b>
Finlandiya	5	50,0	0	0,0	5	50,0
Hollanda	4	26,7	4	26,7	7	46,7
İngiltere	4	16,7	3	12,5	17	<b>70,8</b>
İran	10	41,7	4	16,7	10	41,7
İsveç	5	35,7	5	35,7	4	28,6
Norveç	3	30,0	2	20,0	5	50,0
Ortadoğu	2	28,6	1	14,3	4	<b>57,1</b>
Polonya	2	15,4	1	7,7	10	<b>76,9</b>
Rusya	18	18,8	9	9,4	69	<b>71,9</b>
PearsonChi-Square	73,946					
df	22					
p	,000					

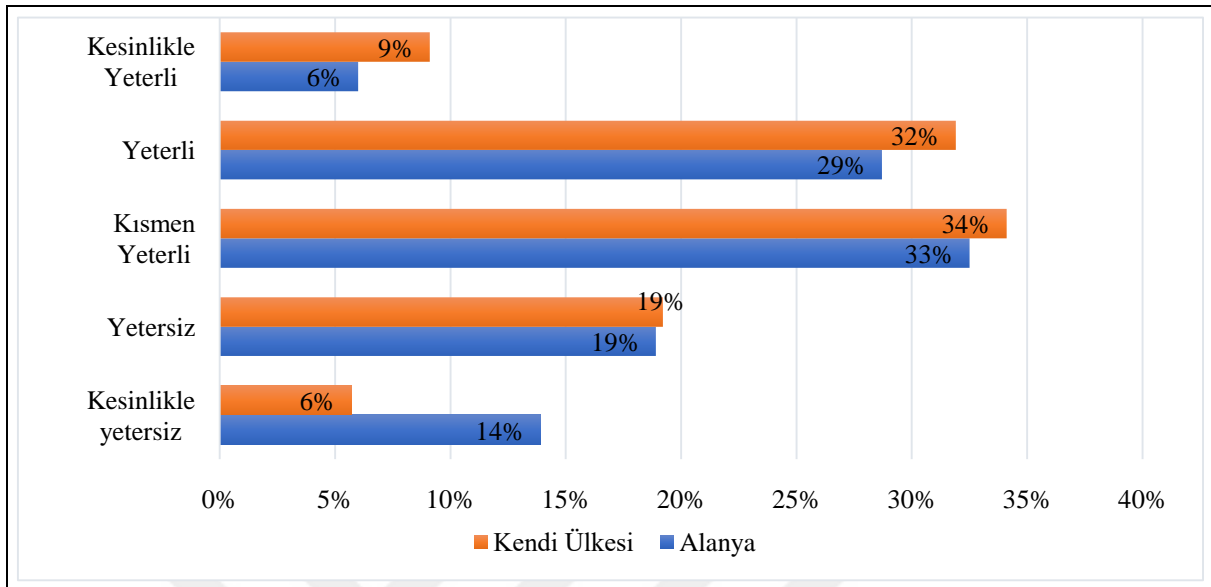
Yerleşik yabancıların milliyetlerine göre, Alanya’da yaşadıkları konut türünün istatistiksel anlamda farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi amacıyla ki-kare analizi uygulanmıştır. Tablo 3.4’de görüldüğü gibi Ki-kare analizi sonuçlarına göre araştırma kapsamında yer alan yerleşik yabancıların milliyetlerine göre, Alanya’da yaşamış oldukları konut türünün istatistiksel olarak .05 manidarlık düzeyinde ( $\chi^2=73,946$ ;  $p < 0,05$ ) farklılaşmaktadır. Tablo 3.4’de yer alan bulgulara göre Rus, Polonyalı, Ortadoğulu, İngiliz ve diğer ülke vatandaşı yerleşik yabancıların büyük bir çoğunluğunu Alanya apartman dairesinde yaşamaktadır. Alanya’da yaşayan yerleşik yabancılardan; Almanların büyük bir çoğunluğu müstakil daire ile site dairesinde; İranlılar ile Finlandiyalıların büyük bir çoğunluğunun site dairesi ile apartman dairesinde yaşadıkları görülmektedir.

**Grafik 3.3 Yerleşik Yabancıların Alanya'da Yaşadıkları Konut Türlerine Göre Karşılaştırılması****Tablo 3. 5 Yerleşik Yabancıların Alanya'da Belediye Faaliyetleri İle Ülkelerindeki Belediye Faaliyetlerine İlişkin Bilgilendirme Çalışmalarını Değerlendirmesi**

Alanya'da Belediye Faaliyetlerine İlişkin Değerlendirme			Kendi Ülke Belediyelerine İlişkin Değerlendirme		
Değerlendirme	n	%	Değerlendirme	n	%
Kesinlikle yetersiz	44	13,9	Kesinlikle yetersiz	18	5,7
Yetersiz	60	18,9	Yetersiz	61	19,2
Kısmen Yeterli	103	32,5	Kısmen Yeterli	108	34,1
Yeterli	91	28,7	Yeterli	101	31,9
Kesinlikle Yeterli	19	6,0	Kesinlikle Yeterli	29	9,1

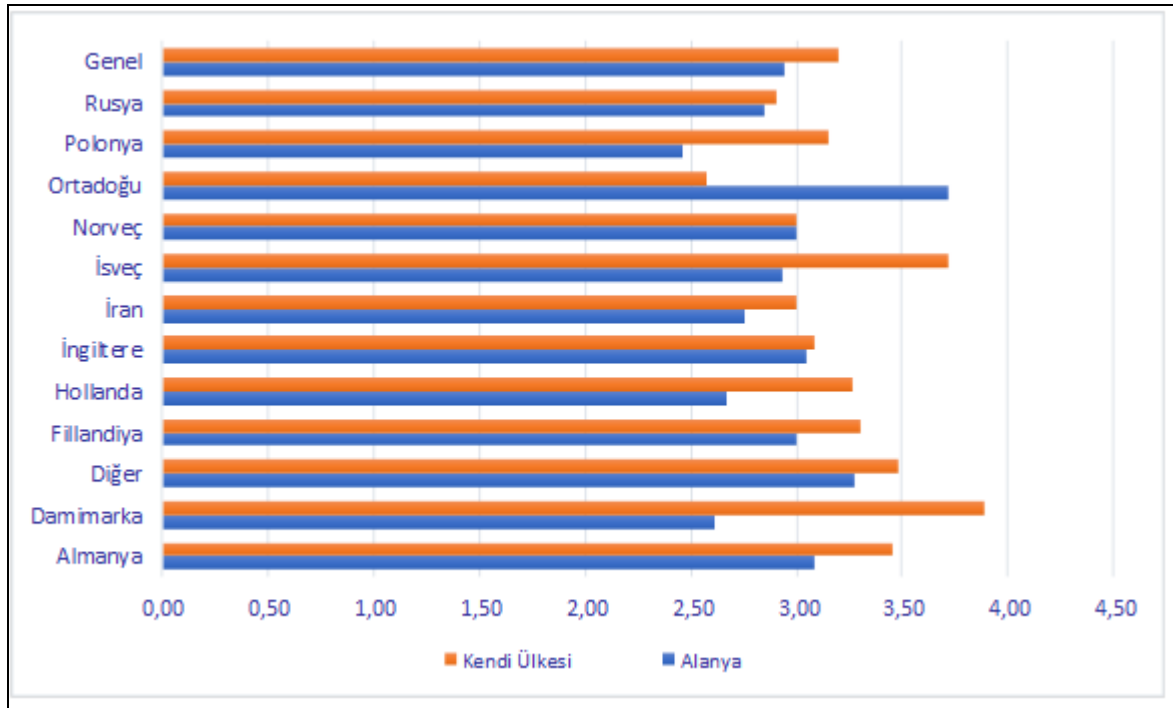
Tablo 3.5 ve Grafik 3.4'de yerleşik yabancıların Alanya'da belediye faaliyetlerine ile ülkelerindeki belediye faaliyetlerine ilişkin bilgilendirme çalışmalarını değerlendirme sonuçları genel olarak incelendiğinde, Alanya'da Belediye faaliyetlerine ilişkin bilgilendirme çalışmalarını, kendi ülkelerindeki çalışmalara göre yetersiz görmektedirler. Yerleşik yabancıların % 33'ü Alanya'da Belediye faaliyetlerine ilişkin bilgilendirme çalışmalarını yetersiz değerlendirirken % 35'i ise yeterli olarak değerlendirmektedir.

**Grafik 3.4 Yerleşik Yabancıların Alanya'da Belediye Faaliyetlerine İle Ülkelerindeki Belediye Faaliyetlerine İlişkin Bilgilendirme Çalışmalarını Değerlendirmesi**



Yerleşik yabancıların kendi ülkelerindeki belediye faaliyetlerine ilişkin bilgilendirme çalışmalarını katılımcıların %24'ü yetersiz bulmakta, %41 ise yeterli olarak değerlendirmektedir. Sonuç olarak değerlendirildiğinde, yerleşik yabancıların belediye faaliyetleri ile ilgili yapılan bilgilendirme çalışmalarında, Alanya'da Belediye faaliyetlerini kendi ülkelerindeki belediyelerinin faaliyetlerine göre daha yetersiz bulmaktadır. Gerçekleştiren bu analizler makro ölçeğinde bir sonucu vermektedir. Daha geniş kapsamlı bir sonuca ulaşabilmek ve değerlendirme yapabilmek için, yerleşik yabancıların sosyo-demografik özelliklerine göre incelenmesi gerçekleştirilmiştir. Aşağıda bunlarla ilgili bulgular yer almaktadır.

**Grafik 3.5 Yerleşik Yabancıların Milliyetlerine Göre Alanya'da Belediye Faaliyetlerine İlişkin Bilgilendirme Değerlendirmeleri**



Öncelikli olarak karşılaştırma yapabilmek ve genel bir sonuca ulaşabilmek için Alanya'da yaşayan yerleşik yabancıların hem kendi ülkelerindeki belediye faaliyetlerine ilişkin bilgilendirme çalışmalarını hem de Alanya'da Belediye bilgilendirme çalışmalarının değerlendirme sonuçlarına yer verilmiştir. Değerlendirme sonuçlarının anlaşılmasının kolaylaştırılması için görselleştirerek şekil üzerinde gösterilmiştir. Grafik 3.5'de milliyetlerine göre yerleşik yabancıların Alanya'da Belediye faaliyetleri ile ülkelerindeki belediye faaliyetlerine ilişkin bilgilendirme çalışmalarını değerlendirmesi sonuçlarına yer verilmiştir. Grafik 3.5'de gösterildiği üzere Ortadoğu ülkeleri hariç diğer ülke vatandaşları kendi ülkelerindeki belediyelerinin bilgilendirme faaliyetlerini daha olumlu değerlendirmişlerdir. Ortadoğu ülkeleri vatandaşları Alanya'da Belediyelerin bilgilendirme çalışmalarını kendi ülkelerinden daha başarılı değerlendirmektedir. Belediyelerin bilgilendirme çalışmaları değerlendirmelerin en belirgin farkın özellikle Danimarka, İsveç, Polonya vatandaşları tarafından yapıldığı görülmektedir. Genel olarak Alanya'da yaşayan yerleşik yabancılar, kendi ülkelerindeki belediyelerin yapmış olduğu bilgilendirme çalışmalarını daha başarılı buldukları anlaşılmaktadır. Elde edilen bu sonuca göre belediyeler arasındaki değerlendirmelerin, yerleşik yabancıların milliyetlerine göre istatistiksel anlamda farklılaşmış farklılaşmadığını belirlemek için Kruskal Wallis analizi uygulanmıştır.



**Tablo 3. 6 Yerleşik Yabancıların Kendi Ülkelerindeki Belediyelerinin Bilgilendirme Faaliyetlerinin Değerlendirmelerine Yönelik Kruskal Wallis Test Sonuçları**

Ülke	n	x	Sınıf Ort.	sd	X <sup>2</sup>	p
Almanya	57	3,46	183,59			
Danimarka	18	3,89	216,53			
Diğer	29	3,48	187,59			
Finlandiya	10	3,30	137,55			
Hollanda	15	3,27	164,47			
İngiltere	24	3,08	150,98			
İran	24	3,00	142,31			
İsveç	14	3,71	199,68	11	31,428	,001
Norveç	10	3,00	144,00			
Ortadoğu	7	2,57	106,57			
Polonya	13	3,15	154,62			
Rusya	96	2,91	132,58			

Verilere uygulanacak testlerin belirlenmesinde (parametrik ve non-parametrik testler) öncelikli olarak verilerin normal dağılıp dağılmadığı incelenmiştir. Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek için Kolmogorov Smirnov Testi uygulanmıştır. Kolmogorov Smirnov Testi sonucuna göre sig. Değerinin 0,05'ten büyük olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuca göre verilerin normal dağılım gösterdiği anlaşılmıştır. Fakat bağımsız değişken grupları içinde 30'dan az sayıda grup üyeleri olduğundan dolayı, non-parametrik testler kullanılarak analiz edilmiştir. Bundan dolayı yerleşik yabancıların belediyelere yönelik değerlendirmelerini belirlemek için Mann Whitney U Testleri ve Kruskal Wallis Testleri yapılmıştır. Tablo 3.6'da yer alan Kruskal Wallis Testi sonuçlarına göre, araştırmaya katılan yerleşik yabancıların, kendi ülkelerindeki belediyelerinin bilgilendirme faaliyetlerini yönelik milliyetlerine göre değerlendirmelerinin istatistiksel anlamda anlamlı bir farklılık oluşturduğu görülmektedir ( $X^2=31,428$ ;  $p<0,05$ ). Bir başka ifadeyle, milliyetlerine göre yerleşik yabancılar kendi ülkelerinde belediyelerinin bilgilendirme çalışmaları arasında anlamlı bir farkın olduğu söylenebilir. Bu farkın hangi milliyetler arasında olduğu belirlemek için Mann-Whitney U testi karşılaştırmaları yapılmıştır. Gerçekleştirilen Mann-Whitney U testi sonucunda farklılığın Danimarka ile Ortadoğu ( $U=21$ ;  $z= -2,641$ ;  $p<0,05$ ); Danimarka ile Polonya ( $U=69$ ;  $z= -2,023$ ;  $p<0,05$ ); Danimarka ile Rusya ( $U=414$ ;  $z= -3,651$ ;  $p<0,05$ ); Danimarka ile Finlandiya ( $U=47$ ;  $z= -2,139$ ;  $p<0,05$ ); Danimarka ile İngiltere ( $U=125$ ;  $z= -2,420$ ;  $p<0,05$ ); Danimarka ile İran ( $U=125$ ;  $z= -2,385$ ;  $p<0,05$ ); Danimarka ile Norveç ( $U=47$ ;  $z= -2,194$ ;  $p<0,05$ ); Almanya ile Ortadoğu ( $U=102$ ;  $z= -2,204$ ;  $p<0,05$ ); Almanya ile Rusya ( $U=1847$ ;  $z= -3,501$ ;  $p<0,05$ ); İsveç ile Rusya ( $U=375$ ;  $z= -2,974$ ;  $p<0,05$ ); İsveç ile

Ortadoğu ( $U=20$ ;  $z= -2,351$ ;  $p<0,05$ ) ülkeleri vatandaşları arasında olduğu belirlenmiştir. Ortadoğu ülkeleri ile Rusya vatandaşlarının kendi ülkelerindeki belediyelerinin bilgilendirme çalışmalarını çok yeterli görmedikleri anlaşılmaktadır. Kendi ülkelerindeki belediyelerinin bilgilendirme çalışmalarını en olumlu değerlendirilenlerin ise Danimarka ve İsveç vatandaşı olduğu saptanmıştır.

**Tablo 3. 7 Yerleşik Yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi Bilgilendirme Faaliyetlerini Değerlendirmelerine Yönelik Kruskal Wallis Test Sonuçları**

Ülke	n	x	Sınıf Ort.	sd	X <sup>2</sup>	p
Almanya	57	3,09	173,43			
Danimarka	18	2,61	130,50			
Diğer	29	3,28	184,47			
Finlandiya	10	3,00	181,65			
Hollanda	15	2,67	135,87			
İngiltere	24	3,04	169,21	11	15,263	,171
İran	24	2,75	138,46			
İsveç	14	2,93	152,39			
Norveç	10	3,00	160,65			
Ortadoğu	7	3,71	218,14			
Polonya	13	2,46	119,04			
Rusya	96	2,84	153,81			

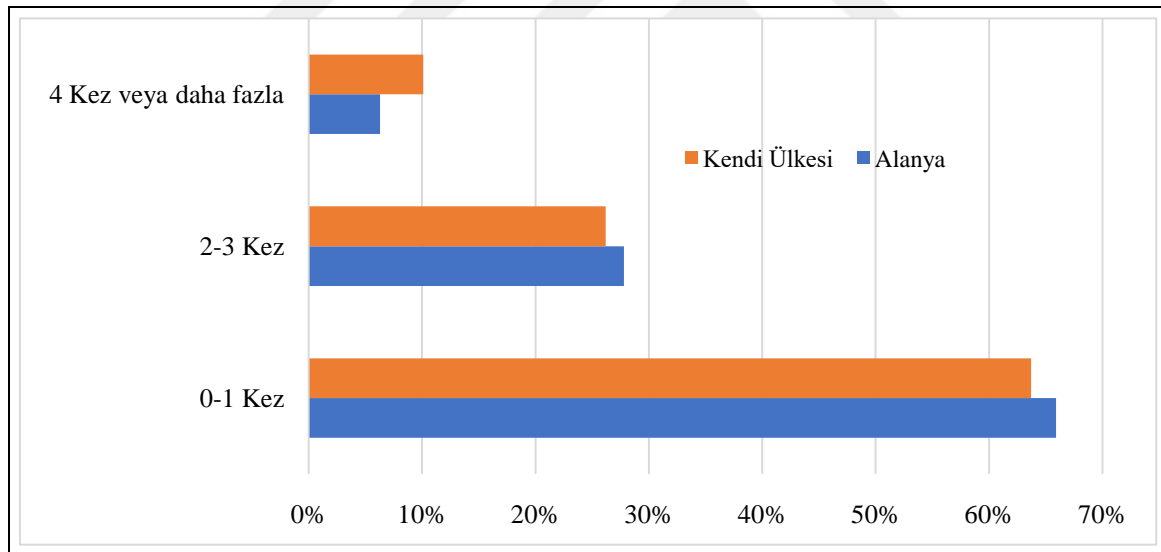
Tablo 3.7’de yer alan Kruskal Wallis Testi sonuçlarına göre, araştırmaya katılan yerleşik yabancıların, Alanya’da Belediye bilgilendirme çalışmalarına yönelik milliyetlerine göre değerlendirmelerinin istatistiksel anlamda anlamlı bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir ( $X^2=15,263$ ;  $p>0,05$ ). Sonuçlar genel olarak değerlendirildiğinde, yerleşik yabancılardan Ortadoğu ülkeleri vatandaşları haricinde diğer ülke vatandaşları Alanya’da Belediye faaliyetlerinin bilgilendirme çalışmalarını yeterli ve tatmin edici bulmadıkları ifade edilebilir.

**Tablo 3. 8 Yerleşik Yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi İle Kendi Ülkelerindeki Belediyelerinde Yaptıkları Aylık İşlemleri Sayıları**

Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi			Kendi Ülkeleri		
Aylık İşlem Sayısı	n	%	Aylık İşlem Sayısı	n	%
0-1 Kez	209	65,9	0-1 Kez	202	63,7
2-3 Kez	88	27,8	2-3 Kez	83	26,2
4 veya daha fazla	20	6,3	4 veya daha fazla	32	10,1

Tablo 3.8’de yerleşik yabancıların hem Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi hem kendi ülkelerinde belediyelerde aylık yaptıkları işlem sayıları karşılaştırmalı bir şekilde verilmiştir. Yerleşik yabancıların büyük bir çoğunluğunun hem Alanya’da hem de kendi ülkelerindeki belediyede 0-1 kez işlem gerçekleştirdikleri belirlenmiştir. Yerleşik yabancıların belediyelerde yaptıkları aylık işlem sayılarının milliyetlere göre istatistiksel anlamda anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği belirlemek için ki-kare analizi gerçekleştirilmiştir.

**Grafik 3.6 Yerleşik Yabancıların Belediyede Yaptıkları Aylık İşlem Sayıları**



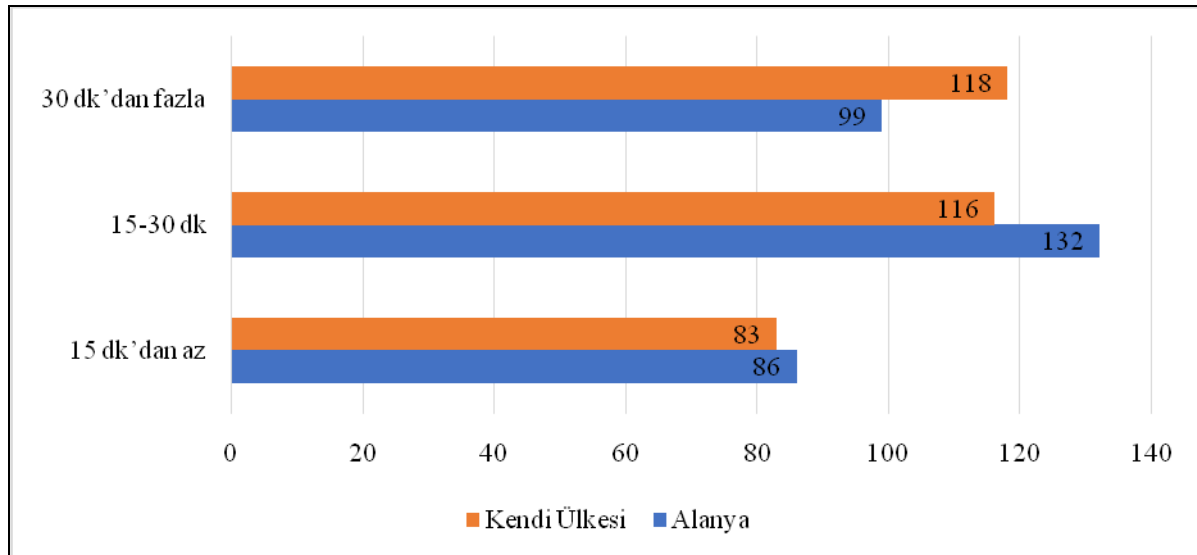
Geçekleştirilen ki-kare analizi sonuçlarına milliyetlerine göre yerleşik yabancıların hem Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesinde ( $\chi^2= 8,016$ ;  $df:22$ ;  $p= ,712$ ) hem de kendi ülkelerinde belediyede yaptıkları aylık işlem sayılarının ( $\chi^2= 19,182$ ;  $df:22$ ;  $p=,634$ ) istatistiksel anlamda farklılaşmadığı belirlenmiştir.

**Tablo 3. 9 Yerleşik Yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi İle Kendi Ülkelerindeki Belediyelerinde Yaptığı İşlemlerin Süresi**

Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi			Kendi Ülkeleri		
İşlem Süresi	n	%	İşlem Süresi	n	%
15 dk'dan az	86	27,1	15 dk'dan az	83	26,2
15-30 dk	132	41,6	15-30 dk	116	36,6
30 dk'dan fazla	99	31,2	30 dk'dan fazla	118	37,2

Yerleşik yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesinde ve kendi ülkelerinde yaptıkları işlemlerin ortama süreleri karşılaştırmalı olarak Tablo 3,9'da gösterilmiştir. Bu sonuçlara göre farklı işlem süreleri söz konusudur. Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesinde yerleşik yabancıların yaptıkları işlem süreleri % 42'sinin 15-30 dakika, %31'nin yarım saat üzeri %27'sinin ise 15 dakikadan az sürmektedir. Yerleşik yabancıların kendi ülkelerinde de aynı oranlarda benzer sürelerin olduğu görülmektedir. Yerleşik yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi ile kendi ülkelerindeki belediyelerinde yaptığı işlemlerin süresi karşılaştırmalı olarak net görülebilmesi için Grafik 3.7'de gösterilmiştir.

**Grafik 3.7 Belediyedeki İşlemlerin Ortalama Süresi**

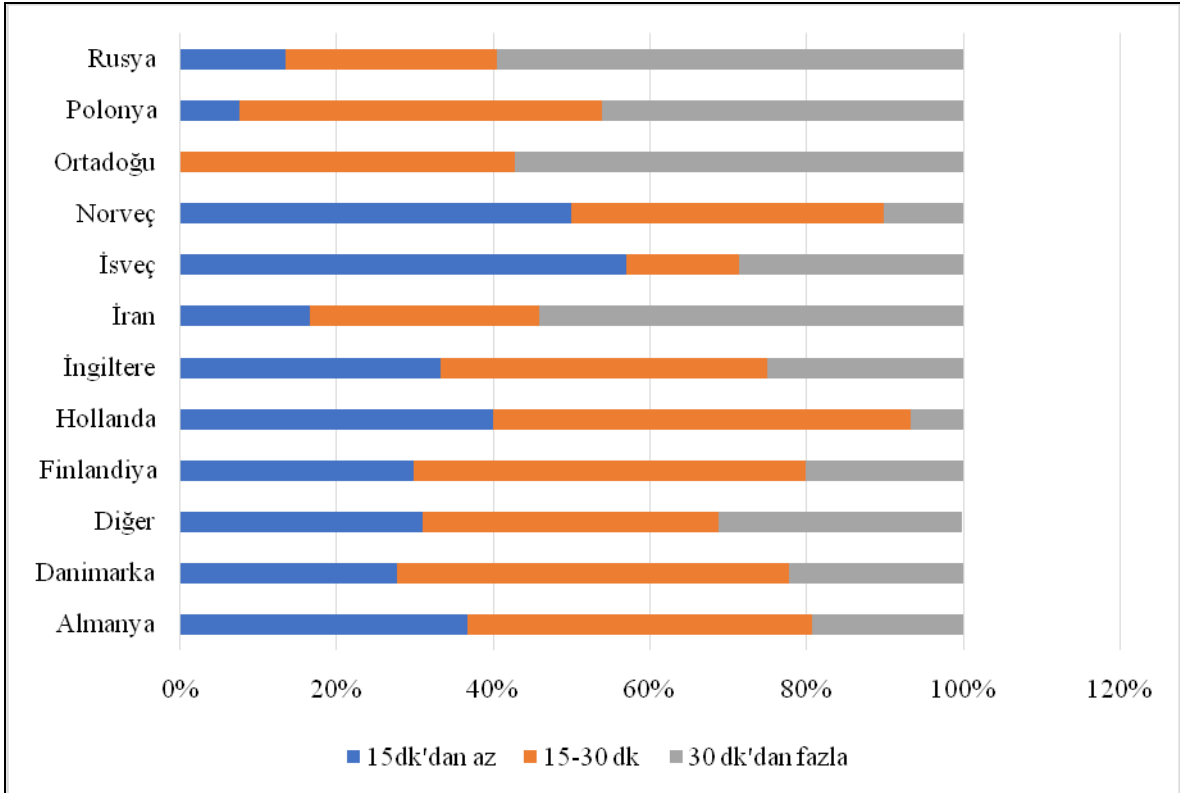


Tablo 3. 10 Yerleşik Yabancıların Kendi Ülkelerindeki Belediyelerindeki Yaptığı İşlemlerin Süresi

Süreler	15 dk'dan az		15-30 dk		30 dk'dan fazla	
	n	%	n	%	n	%
Almanya	21	36,8	25	43,9	11	19,3
Danimarka	5	27,8	9	50,0	4	22,2
Diğer	9	31,0	11	37,9	9	31,0
Finlandiya	3	30,0	5	50,0	2	20,0
Hollanda	6	40,0	8	53,3	1	6,7
İngiltere	8	33,3	10	41,7	6	25,0
İran	4	16,7	7	29,2	13	54,2
İsveç	8	57,1	2	14,3	4	28,6
Norveç	5	50,0	4	40,0	1	10,0
Ortadoğu	0	0,0	3	42,9	4	57,1
Polonya	1	7,7	6	46,2	6	46,2
Rusya	13	13,5	26	27,1	57	59,4
PearsonChi-Square	64,272					
df	22					
p	,000					

Tablo 3.10'da Alanya'daki yerleşik yabancıların hem kendi ülkesinde hem de Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesinde yaptıkları işlemlerin sürelerinin milliyetlerine göre istatistiksel anlamda anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla ki-kare analizi uygulanmıştır. Gerçekleştirilen ki-kare analizi sonuçlarına göre sadece yerleşik yabancıların kendi ülkelerindeki belediyelerinde yaptıkları işlem sürelerinin istatistiksel olarak anlamlı farklılık oluşturduğu ( $x^2= 64,272$ ;  $df:22$ ;  $p= ,000$ ) saptanmıştır. Ki-kare sonuçlarına göre Ortadoğu, Rusya ve İran vatandaşlarının büyük çoğunluğunun kendi ülkelerindeki işlem sürelerinin 30 dakika üzerinde sürdüğü anlaşılmaktadır. Bu sonuçlar doğu ülkelerinin belediyelerindeki işlem sürelerinin batı ülkelerine göre daha uzun sürdüğünü göstermektedir. Elde edilen bu bulgunun daha anlaşılabilir bir şekilde doğru yorumlanıp kavranabilmesi için Şekil 3.8'de grafik halinde gösterilmiştir. Ki-kare analizi sonuçlarına göre Alanya'da yaşayan yerleşik yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesinde işlem sürelerinin milliyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı ( $x^2= 16,307$ ;  $df:22$ ;  $p= ,800$ ) bir şekilde farklılaşmadığı belirlenmiştir.

Grafik 3.8 Yerleşik Yabancıların Kendi Ülkelerindeki Belediyelerindeki Yaptığı İşlemlerin Süresi



Tablo 3. 11 Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi'nden Alman Hizmet Türü İle Zamani Arasındaki İlişki

Zaman Değerlendirmesi	n	%
Çok uzun sürüyor	29	9,1
Uzun sürüyor	62	19,6
Normal sürüyor	173	54,6
Kısa sürüyor	38	12,0
Çok kısa sürüyor	15	4,7
Toplam	317	100,0

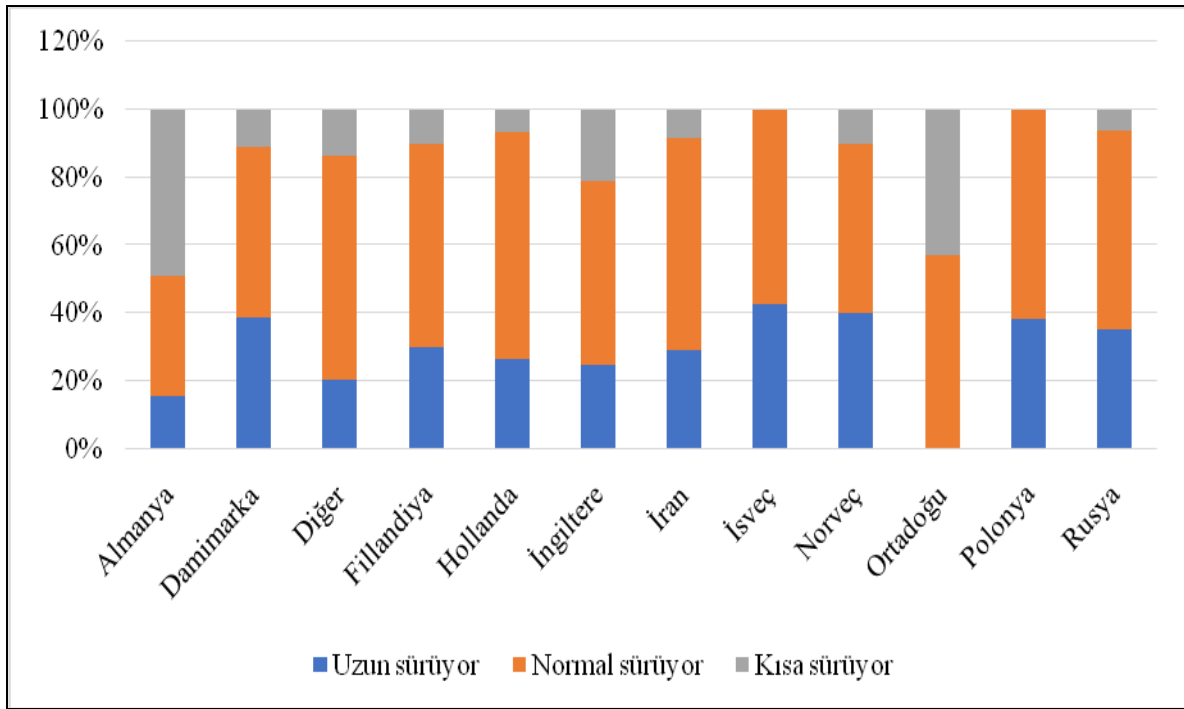
Yerleşik yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyelerinden aldıkları hizmet türü ile zaman arasındaki ilişki değerlendirildiği sonuçlar Tablo 3.11'de gösterilmiştir. Bu sonuçlara göre katılımcıların yarısından fazlasını oluşturan %55'lik bir oranı işlemlerin normal bir zaman aldığı belirtilirken, %29'u işlemlerin uzun sürdüğünü, %17'si ise kısa sürdüğünü ifade etmiştir. İşlemlerin uzun sürmesinin temel sebeplerinden biri belediyedeki personelin yeterli yabancı dil eksikliğinden kaynaklanıyor olabilir. Yerleşik yabancıların istek ve taleplerinin hemen ve zamanında anlaşılabilmesi işlemlerin süreleri uzatabilir.

**Tablo 3. 12 Yerleşik Yabancıların Ülkelerine Göre Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi'nden Alınan Hizmet Türü İle Zamanı Arasındaki İlişkiyi Değerlendirmeleri**

	Çok sürüyor		Uzun sürüyor		Normal sürüyor		Kısa sürüyor		Çok kısa sürüyor	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Almanya	4	7,0	5	8,8	20	35,1	19	33,3	9	15,8
Danimarka	5	27,8	2	11,1	9	50	2	11,1	0	0
Diğer	2	6,9	4	13,8	19	65,5	4	13,8	0	0
Finlandiya	0	0	3	30	6	60	1	10	0	0
Hollanda	1	6,7	3	20	10	66,7	0	0	1	6,7
İngiltere	4	16,7	2	8,3	13	54,2	4	16,7	1	4,2
İran	0	0	7	29,2	15	62,5	1	4,2	1	4,2
İsveç	2	14,3	4	28,6	8	57,1	0	0	0	0
Norveç	2	20,0	2	20	5	50	1	10	0	0
Ortadoğu	0	0	0	0	4	57,1	2	28,6	1	14,3
Polonya	1	7,7	4	30,8	8	61,5	0	0	0	0
Rusya	8	8,3	26	27,1	56	58,3	4	4,2	2	2,1%
PearsonChi-Square	92,196									
df	44									
p	,000									

Tablo 3.12’de yerleşik yabancıların milliyetlerine göre Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesinden alınan hizmet türü ile zamanı arasındaki ilişkiyi değerlendirmeleri yönelik ki-kare analiz sonuçları yer almaktadır. Ki-kare analiz sonuçlarına göre, yerleşik yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesinden alınan hizmet türü ile zamanı arasındaki ilişkiyi milliyetlerine göre değerlendirmeleri istatistiksel anlamda anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $\chi^2= 92,196$ ;  $df:44$ ;  $p= ,000$ ). Bu sonuçlara göre Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesinden alınan hizmet türü ile zamanı arasındaki ilişkiyi uzun sürdüğünü değerlendiren yerleşik yabancıların ağırlıklı ülkelerini İskandinav ülkeleri (İsveç % 43, Norveç %40, Danimarka % 39, Finlandiya % 30)ile Polonya (%39) ve Rusya (%35) ve Rusya vatandaşları oluşturmaktadır. Aynı zamanda İngiltere (%25) Hollanda, İran (% 29), Hollanda (%27) vatandaşı yerleşik yabancıların önemli bir oranı da hizmet türü ile zamanı arasındaki ilişkiyi uzun sürdüğünü değerlendirmektedir. Bulgulardaki en dikkat çekici sonuç, Ortadoğu vatandaşı yerleşik yabancıların tamamının hizmet türü ile zamanı arasındaki ilişkiyi normal ve kısa sürede tamamlandığı şeklinde değerlendirmeleri olmuştur. Elde edilen sonuçların daha net anlaşılabilmesi için sonuçlar grafik halinde aşağıda yer alan Grafik 3.9’da gösterilmiştir.

Grafik 3.9 Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi Alman Hizmet Türü İle Zamanı Arasındaki İlişki



Tablo 3. 13 Yerleşik Yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi Çalışanları İle Kendi Ülkelerindeki Belediye Çalışanlarının Davranış Tarzı Tutumlarını Değerlendirmeleri

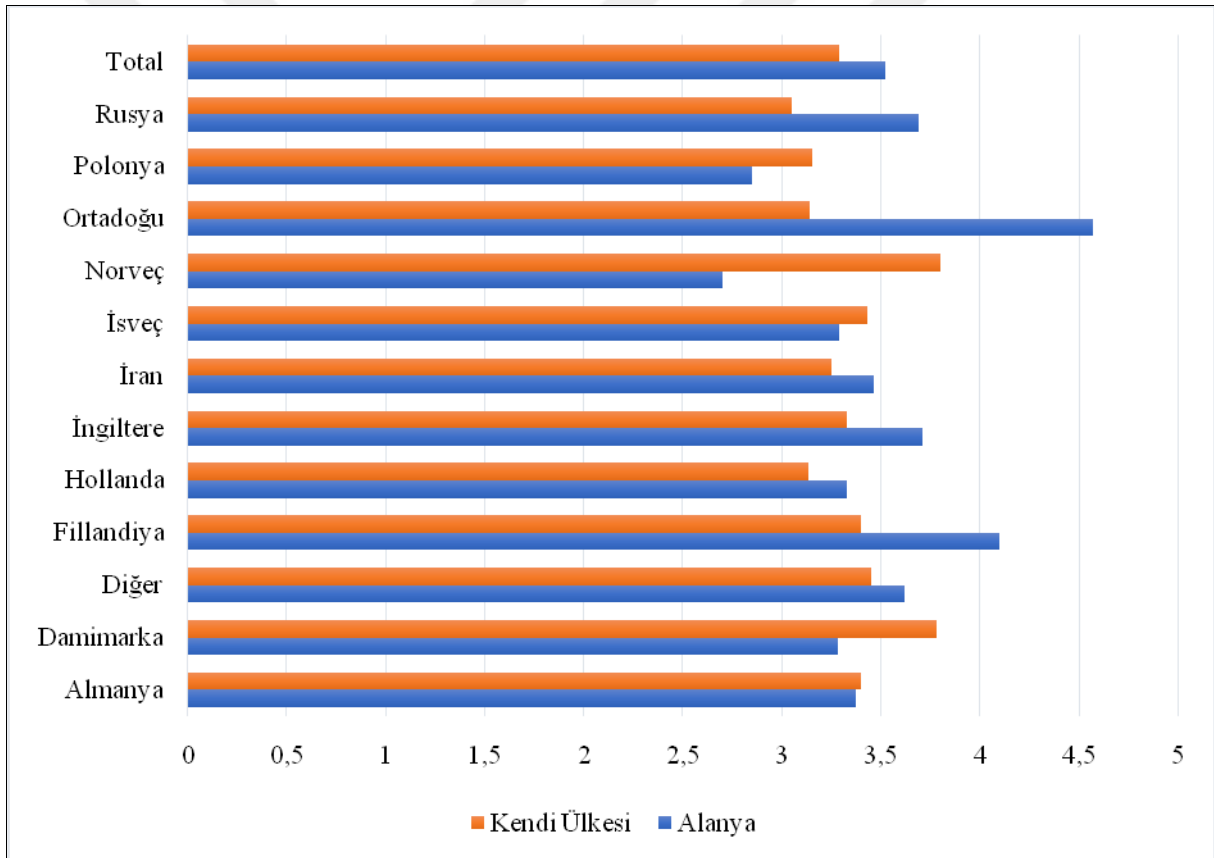
Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi			Kendi Ülkelerindeki Belediye Çalışanları		
Tutum Tarzı	n	%	Tutum Tarzı	n	%
Çok Kaba	3	0,9	Çok Kaba	5	1,6
Oldukça kaba	33	10,4	Oldukça kaba	33	10,4
Normal	123	38,8	Normal	167	52,7
Oldukça iyi	113	35,6	Oldukça iyi	89	28,1
Çok iyi	45	14,2	Çok iyi	23	7,3

Bir önceki Tablo 3.12 ve Grafik 3.9'da yerleşik yabancılar Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesinden alınan hizmet türü ile zamanı arasındaki ilişkiyi uzun sürdüğünü değerlendirdikleri saptanmıştı. Tablo 3.13'de ise yerleşik yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesinden çalışanları ile kendi ülkelerindeki belediye çalışanlarının davranış tarzı tutumlarını değerlendirdikleri sonuçlar karşılaştırmalı olarak verilmiştir. Tablo 3.12'deki sonuçlar, Tablo 3.13'deki sonuçlarla birlikte değerlendirildiği farklı bir önem kazanmaktadır. Tablo 3.13 ve Grafik 3.10'da yer alan sonuçlara göre yerleşik yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesinden çalışanlarının kendilerine yönelik davranış tarzı ve tutumlarını, kendi ülkelerindeki belediye çalışanlarına göre daha olumlu değerlendirdikleri saptanmıştır. Yerleşik yabancıların önemli bir kısmı Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesinden alınan hizmet türü ile zamanı arasındaki ilişkiyi uzun sürdüğünü



değerlendirmelerinde bulunsa da, Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesinden çalışanlarının kendilerine yönelik tutumlarından memnun oldukları anlaşılmaktadır. Özellikle belediye çalışanlarının kendilerine yönelik en belirgin farkın Ortadoğu ülke vatandaşları tarafından yapıldığı; kendi ülkelerindeki belediye çalışanlarının kendilerine yönelik davranışlarını olumlu bulmadıkları buna karşın Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesinden çalışanlarının kendilerine yönelik davranış ve tutumlarını ise oldukça olumlu değerlendirdikleri belirlenmiştir. Bu kapsamda daha kapsamlı bulgulara ulaşabilmek için milliyetlerine göre yerleşik yabancıların belediye çalışanlarını değerlendirmeleri Kruskal Wallis analiziyle test edilmiştir.

**Grafik 3.10 Belediye Çalışanlarının Davranış Tarzı**



**Tablo 3. 14 Alanya Yerel Hizmet Görevlilerinin ve Yerleşik Yabancıların Kendi Ülkelerindeki Belediye Çalışanlarının Tarafsız Tavrı Sergilemekte Tutumu**

Alanya Yerel Hizmet Görevlilerinin Tarafsız Tavrı Sergilemekte Tutumu			Kendi Ülkelerindeki Belediye Çalışanlarının Tarafsız Tavrı Sergilemekte Tutumu		
Tutum Tarzı	n	%	Tutum Tarzı	n	%
Kesinlikle hayır	9	2,8	Kesinlikle hayır	8	2,5
Büyük ölçüde hayır	21	6,6	Büyük ölçüde hayır	17	5,4
Kısmen Evet	40	12,6	Kısmen Evet	59	18,6
Evet	144	45,4	Evet	138	43,5
Büyük ölçüde evet	71	22,4	Büyük ölçüde evet	71	22,4
Kesinlikle evet	32	10,1	Kesinlikle evet	24	7,6

**Tablo 3. 15 Ülkelere Göre Alanya Yerel Hizmet Görevlilerinin ve Yerleşik Yabancıların Kendi Ülkelerindeki Belediye Çalışanlarının Tarafsız Tavrı Sergilemekte Tutumu**

Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi Çalışanlarının Tarafsız Tavrı Sergilemekte Tutumu				Kendi Ülkelerindeki Belediye Çalışanlarının Tarafsız Tavrı Sergilemekte Tutumu			
Ülke	n	x	Sınıf Ort.	Ülke	n	x	Sınıf Ort.
Almanya	57	4,07	156,33	Almanya	57	4,09	149,03
Danimarka	18	3,44	107,42	Danimarka	18	3,94	139,19
Diğer	29	4,10	157,60	Diğer	29	3,79	204,80
Finlandiya	10	4,90	228,05	Finlandiya	10	4,60	190,17
Hollanda	15	3,60	120,07	Hollanda	15	4,40	161,19
İngiltere	24	4,38	182,65	İngiltere	24	4,00	143,13
İran	24	3,88	145,38	İran	24	3,83	194,64
İsveç	14	3,86	135,96	İsveç	14	4,43	215,85
Norveç	10	3,30	98,10	Norveç	10	4,70	114,43
Ortadoğu	7	5,14	238,57	Ortadoğu	7	3,29	155,62
Polonya	13	2,77	67,58	Polonya	13	4,00	149,11
Rusya	96	4,39	183,34	Rusya	96	3,88	
Total	317	4,08		Total	317	4,01	
sd	11			sd	11		
X <sup>2</sup> (Chi-Square)	52,203			X <sup>2</sup> (Chi-Square)	17,364		
p	,000			p	,098		

**Tablo 3. 16 Yerleşik Yabancıların Belediye Çalışanlarını Değerlendirmelerine Yönelik Kruskal Wallis Test Sonuçları**

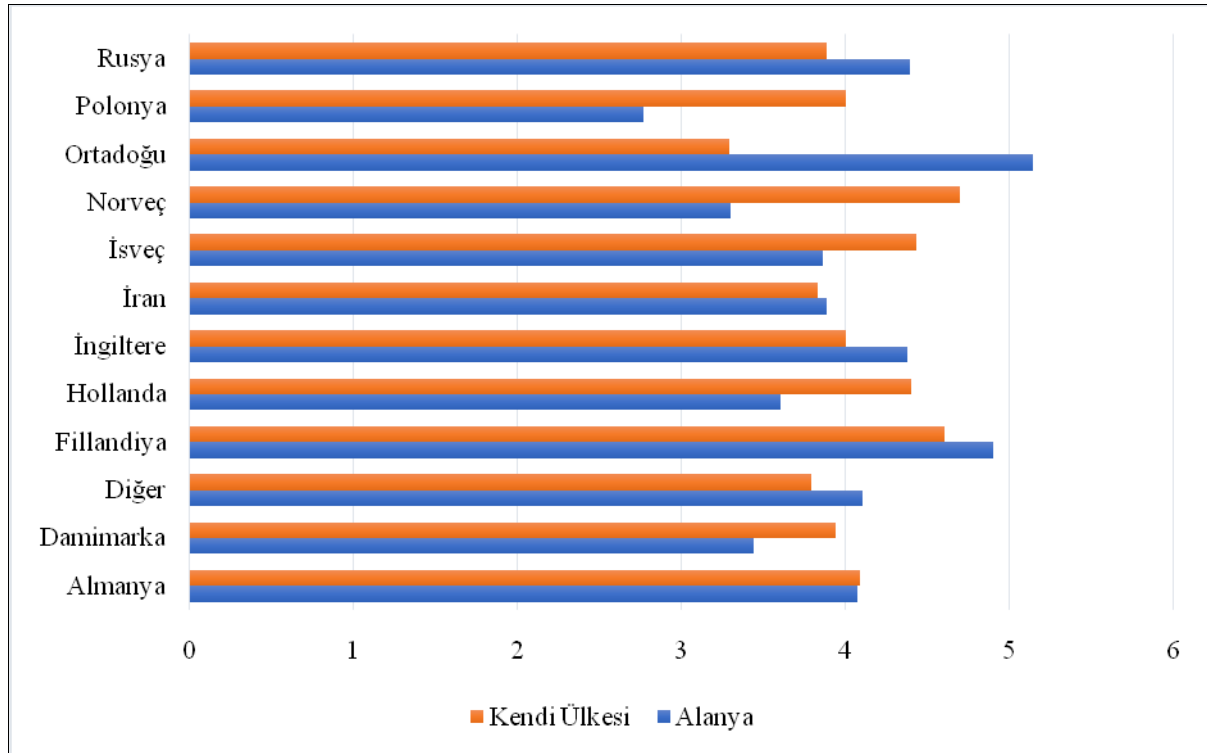
Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi Çalışanlarının Davranış Tarzı				Kendi Ülkelerindeki Belediye Çalışanlarının Davranış Tarzı			
ÜLKE	n	x	Sınıf Ort.	Ülke	n	x	Sınıf Ort.
Almanya	57	3,37	145,46	Almanya	57	3,40	170,77
Danimarka	18	3,28	140,94	Danimarka	18	3,78	213,56
Diğer	29	3,62	167,21	Diğer	29	3,45	175,38
Finlandiya	10	4,10	208,30	Finlandiya	10	3,40	168,80
Hollanda	15	3,33	140,13	Hollanda	15	3,13	142,80
İngiltere	24	3,71	176,75	İngiltere	24	3,33	157,33
İran	24	3,46	150,46	İran	24	3,25	152,17
İsveç	14	3,29	131,86	İsveç	14	3,43	171,71
Norveç	10	2,70	82,60	Norveç	10	3,80	210,00
Ortadoğu	7	4,57	255,57	Ortadoğu	7	3,14	144,29
Polonya	13	2,85	103,00	Polonya	13	3,15	142,62
Rusya	96	3,69	175,92	Rusya	96	3,05	136,59
Genel ortalama	317	3,52		Genel ortalama	317	3,29	
sd	11			sd	11		
X <sup>2</sup> (Chi-Square)	34,611			X <sup>2</sup> (Chi-Square)	22,486		
p	,000			p	,021		

Tablo 3.16’da yer alan Kruskal Wallis Testi sonuçlarına göre, araştırmaya katılan yerleşik yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi çalışanlarına yönelik tutumları milliyetlerine göre istatistiksel anlamda anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır ( $X^2=34,611$ ;  $p<0,05$ ). Aynı şekilde yerleşik yabancıların kendi ülkelerindeki belediye çalışanlarının tutumlarını değerlendirmelerinde milliyetlerine göre istatistiksel anlamda farklılık göstermektedir. Elde edilen analiz sonuçlarına göre, Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi çalışanlarının tutum ve davranış tarzını en olumlu şekilde değerlendirenlerin Ortadoğu ülkeleri ( $x= 4,57$ ), Finlandiya ( $x=4,10$ ), İngiltere ( $x=3,71$ ), Rusya ( $x=3,69$ ), İran ( $x=3,46$ ) vatandaşı oldukları belirlenmiştir. Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi çalışanlarının tutum ve davranış tarzını olumsuz yönde değerlendirenlerin Norveç ( $x=2,70$ ) ve Polonya ( $x=2,85$ ) vatandaşı oldukları belirlenmiştir. Alman ( $x=3,37$ ), Hollanda ( $x=3,33$ ), İsveç ( $3,29$ ) ve Danimarka ( $x=3,28$ ) vatandaşı yerleşik yabancıların ise Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi çalışanlarının tutum ve davranış tarzını ortalama bir değerlendirmede buldukları belirlenmiştir.

Tablo 3.16’da yer alan bulgulara göre kendi ülkesindeki belediye çalışanlarının tutum ve davranış tarzını en olumlu şekilde değerlendirenlerin Norveç ( $x=3,80$ ), Danimarka ( $x=3,78$ ), İsveç ( $x=3,43$ ) vatandaşı yerleşik yabancıların olduğu anlaşılmaktadır. Alman ( $x=3,40$ ), Finlandiya ( $x=3,40$ ), İngiltere ( $x=3,33$ ), İran ( $x=3,25$ ), Polonya ( $x=3,15$ ), Ortadoğu

( $x=3,14$ ), Hollanda ( $x=3,13$ ), Rusya ( $x=3,05$ ) vatandaşı yerleşik yabancıların ise kendi ülkesi belediye çalışanlarının tutum ve davranış tarzını ortalama bir değerlendirmede buldukları belirlenmiştir.

**Grafik 3.11 Yerel Hizmet Görevlilerinin Tarafsız Tavrı Sergilemekte Tutumu**



**Tablo 3. 17 Alanya Belediyesi Yabancılar Meclisinin Yeterli ve Etkili Olduğunu Yönelik Değerlendirmeler**

Değerlendirme	n	%
Kesinlikle hayır	7	2,21
Büyük ölçüde hayır	24	7,57
Kısmen Evet	61	19,24
Evet	137	43,22
Büyük ölçüde evet	59	18,61
Kesinlikle evet	29	9,15

Alanya'da 2004 yılında kurulan Türkiye'nin ilk olan ve başkada Türkiye'de örneği olmayan Yabancılar Meclisi ilçede yaşayan yerleşik yabancıların sorunlarının çözümünden, kültürel ve sosyal etkinliklere kadar birçok konuda faaliyet göstermektedir. Tablo 3.17'de yer sonuçlarına göre yerleşik yabancıların Alanya Belediyesi Yabancılar Meclisini olumlu yönde değerlendirdikleri ve etkili gördükleri anlaşılmaktadır.

**Tablo 3. 18 Yerleşik Yabancıların Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşlarının Yerel Yönetimler Karar Sürecine Katılımını Yeterli Ve Etkili Olduğunu Yönelik Değerlendirmeler**

<b>Değerlendirme</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Kesinlikle hayır	16	5,0
Büyük ölçüde hayır	29	9,1
Kısmen Evet	58	18,3
Evet	153	48,3
Büyük ölçüde evet	61	19,2

Yerleşik yabancıların, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarının yerel yönetimler karar süreçlerine katılımlarını değerlendirdikleri Tablo 3.18’de genel olarak Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarının yerel yönetim karar süreçlerine katılımlarını yeterli ve etkili olduğu bir şekilde değerlendirme yapılmıştır. Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarının yerel yönetim karar süreçlerine katılımlarını yeterliliği ve etkililiğinin, yerleşik yabancıların milliyetlerine göre nasıl bir dağılım gösterdiği saptamak için Yönelik Kruskal Wallis analizi gerçekleştirilmiştir.

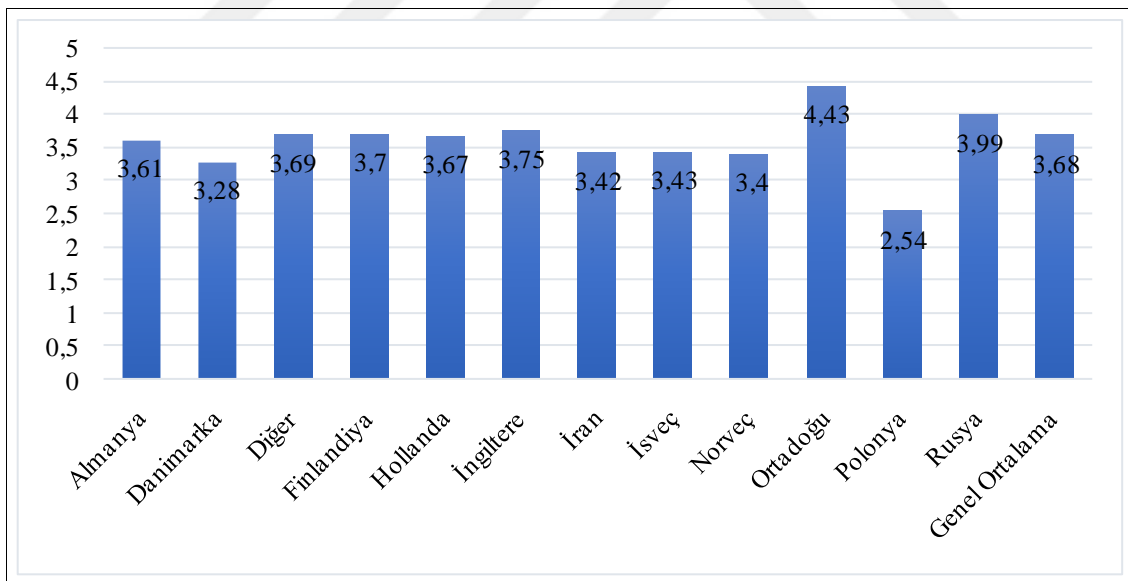
**Tablo 3. 19 Ülkelerine Göre Yerleşik Yabancıların Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşlarının Yerel Yönetimler Karar Sürecine Katılımını Yeterli Ve Etkili Olduğunu Yönelik Kruskal Wallis Test Sonuçları**

<b>Ülke</b>	<b>n</b>	<b>x</b>	<b>Sınıf Ort.</b>	<b>sd</b>	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>p</b>
Almanya	57	3,61	154,44	11	28,823	,002
Danimarka	18	3,28	133,94			
Diğer	29	3,69	156,64			
Finlandiya	10	3,70	154,85			
Hollanda	15	3,67	149,17			
İngiltere	24	3,75	167,73			
İran	24	3,42	138,54			
İsveç	14	3,43	133,11			
Norveç	10	3,40	129,25			
Ortadoğu	7	4,43	226,07			
Polonya	13	2,54	83,35			
Rusya	96	3,99	184,25			
Genel Ortalama	317	3,68				

Tablo 3.19’da yer alan Kruskal Wallis Testi sonuçlarına göre, araştırmaya katılan yerleşik yabancıların, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarının yerel yönetim karar süreçlerine katılımlarını yeterliliği ve etkililiğine yönelik milliyetlerine göre değerlendirmelerinin istatistiksel anlamda anlamlı bir farklılık oluşturduğu görülmektedir ( $X^2=28,823$ ;  $p<0,05$ ). Bir başka ifadeyle, milliyetlerine göre yerleşik yabancıların, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarının yerel yönetim karar süreçlerine katılımlarının yeterliliği ve etkililiğini değerlendirmelerinin anlamlı bir şekilde farklılaştığı saptanmıştır. Bu farkın hangi milliyetler arasında olduğu belirlemek için Mann-Whitney U testi karşılaştırmaları yapılmıştır. Gerçekleştirilen Mann-

Whitney U testi sonucunda farklılığın Ortadoğu ile Almanya(U=110; z= -2,304; p<0,05); Ortadoğu ile Danimarka (U=30; z= -2,075; p<0,05); Ortadoğu ile Finlandiya (U=20; z= -1,593; p<0,05); Ortadoğu ile İran (U=41; z= -2,111; p<0,05); Ortadoğu ile İsveç (U=21; z= -2,241; p<0,05); Ortadoğu ile Norveç (U=15; z= -2,087; p<0,05); Ortadoğu ile Polonya (U=13; z= -2,263; p<0,05); Polonya ile Almanya (U=202; z= -2,655; p<0,05); Polonya ile Finlandiya (U=32; z= -2,125; p<0,05); Polonya ile Hollanda (U=47; z= -2,389; p<0,05); Polonya ile İngiltere(U=80; z= -2,528; p<0,05);Polonya ile Ortadoğu (U=13; z= -2,643; p<0,05); Polonya ile Rusya (U=257; z= -3,692; p<0,05); Rusya ile İsveç (U=445; z= -2,236; p<0,05); Rusya ile Norveç (U=307; z= -2,054; p<0,05); Rusya ile İran (U=824; z= -2,338; p<0,05); Rusya ile Danimarka (U=606; z= -2,187; p<0,05) ülkeleri vatandaşları arasında olduğu belirlenmiştir. Polonya vatandaşları hariç diğer tüm ülkelerin vatandaşları Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarının yerel yönetim karar süreçlerine katılımlarını yeterli ve etkili olduğu belirtmiştir.

**Grafik 3.12 Ülkelerine Göre Yerleşik Yabancıların Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşlarının Yerel Yönetimler Karar Sürecine Katılımını Yeterli Ve Etkili Olduğunu Yönelik Değerlendirmeler**



**Tablo 3. 20 Alanya'daki Yerleşik Yabancıların Kendi Dilinde Yapılan Bilgilendirme Yeterliliğini Değerlendirmeleri**

Değerlendirme	n	%
Kesinlikle hayır	78	24,6
Büyük ölçüde hayır	99	31,2
Kısmen Evet	28	8,8
Evet	74	23,3
Büyük ölçüde evet	30	9,5
Kesinlikle evet	8	2,5

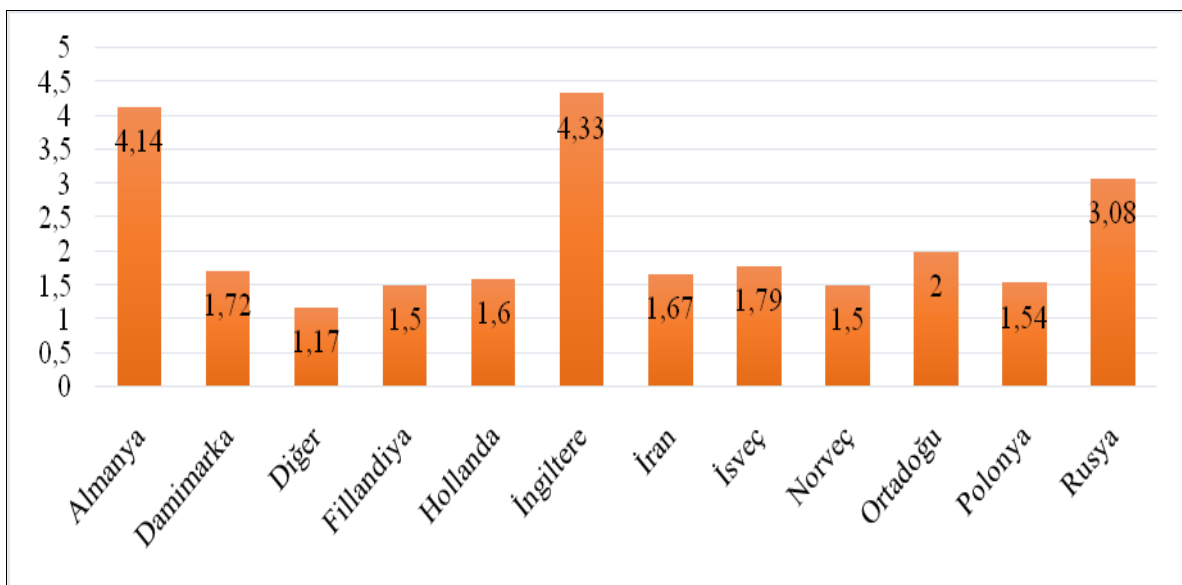
Tablo 3.20'de yerleşik yabancıların kendi dillerinde belediye tarafından yapılan bilgilendirme faaliyetlerini değerlendirmelerine yönelik sonuçlar yer almaktadır. Tablo 20'de yer alan sonuçlara göre, Alanya'da yaşayan yerleşik yabancıların belediye tarafından kendi dillerinde yapılan bilgilendirme faaliyetlerin yeterli ölçüde olmadığını anlaşılmaktadır. Alanya İlçe Emniyet Müdürlüğü Yabancılar Şubesi'nin verilerine göre, Alanya'da 43 ülkeden yerleşik yabancı bulunmaktadır (<http://www.milliyet.com.tr/bu-ilcede-43-ulkeden-yerlesik-ekonomi/detay/1757958/default.htm>). Tüm dillerde belediye faaliyetlerinin bilgilendirme çalışmasının yapılması ne kadar mümkün ve verimli olabileceği de ayrı bir tartışma konusu olabilir. Belediye tarafından kendi dillerinde yapılan bilgilendirme faaliyetlerin değerlendirilmesinin, yerleşik yabancıların milliyetlerine göre nasıl bir dağılım gösterdiği saptamak için Yönelik Kruskal Wallis analizi gerçekleştirilmiştir.

**Tablo 3. 21 Ülkelerine Göre Alanya'daki Yerleşik Yabancıların Kendi Dilinde Yapılan Bilgilendirme Yeterliliğinin Değerlendirilmesine Yönelik Kruskal Wallis Test Sonuçları**

Ülke	n	x	Sınıf Ort.	sd	X <sup>2</sup>	p
Almanya	57	4,14	246,00			
Danimarka	18	1,72	100,64			
Diğer	29	1,17	54,76			
Fillandiya	10	1,50	83,75			
Hollanda	15	1,60	92,60			
İngiltere	24	4,33	259,88			
İran	24	1,67	98,50	11	189,001	,000
İsveç	14	1,79	109,04			
Norveç	10	1,50	83,75			
Ortadoğu	7	2,00	128,00			
Polonya	13	1,54	87,15			
Rusya	96	3,08	185,01			
<b>Toplam</b>	317	2,69				

Tablo 3.21’de yer alan Kruskal Wallis Testi sonuçlarına göre, araştırmaya katılan yerleşik yabancıların, Belediye tarafından kendi dillerinde yapılan bilgilendirme faaliyetlerin değerlendirilmelerinin, milliyetlerine göre değerlendirmelerinin istatistiksel anlamda anlamlı bir farklılık oluşturduğu görülmektedir ( $X^2=189,001$ ;  $p<0,05$ ). Bir başka ifadeyle, yerleşik yabancıların milliyetlerine göre, kendi dillerinde belediye tarafından yapılan bilgilendirme çalışmalarını değerlendirmelerinin anlamlı bir şekilde farklılaştığı saptanmıştır. Alman ve İngiliz vatandaşı yerleşik yabancıların, kendi dillerinde belediye tarafından yapılan bilgilendirme çalışmalarını yeterli ve anlaşılabilir olduğunu belirtmişlerdir. Rus vatandaşı yerleşik yabancılar ise bu konuda kararsız kaldıkları görülmektedir. Danimarka, Finlandiya, Hollanda, İran, İsveç, Norveç, Ortadoğu ve Polonya vatandaşları ise kendi dillerinde belediye tarafından yapılan bilgilendirme çalışmalarını yetersiz olduğunu belirtmişlerdir. Kendi dillerinde belediye tarafından yapılan bilgilendirme çalışmalarında ortaya çıkan istatistiksel olarak anlamlı farkın hangi milliyetler arasında olduğu belirlemek için Mann-Whitney U testi karşılaştırmaları yapılmıştır. Gerçekleştirilen Mann-Whitney U testi sonucunda farklığın Alman ve İngiliz vatandaşı yerleşik yabancılar ile diğer araştırma kapsamında yer alan milliyetler arasında olduğu belirlenmiştir. Aşağıda yer alan Grafik 3.13’de kendi dillerinde belediye tarafından yapılan bilgilendirme çalışmalarında ortaya çıkan fark daha net bir şekilde görülebilir.

**Grafik 3.13 Ülkelerine Göre Alanya’daki Yerleşik Yabancıların Kendi Dilinde Yapılan Bilgilendirme Yeterliliğinin Değerlendirilmesi**



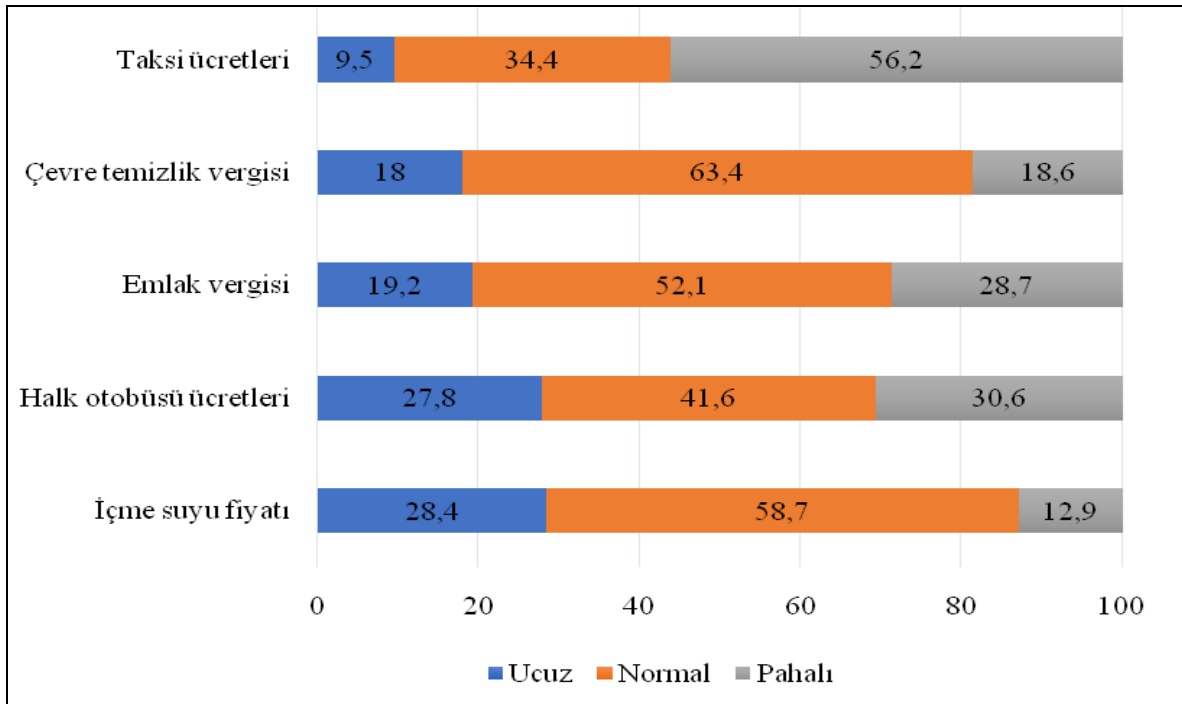


**Tablo 3. 22 Alanya’da ve Yerleşik Yabancıların Kendi Ülkelerindeki Sunulan Hizmetlerin Ücretlerin Değerlendirilmesi**

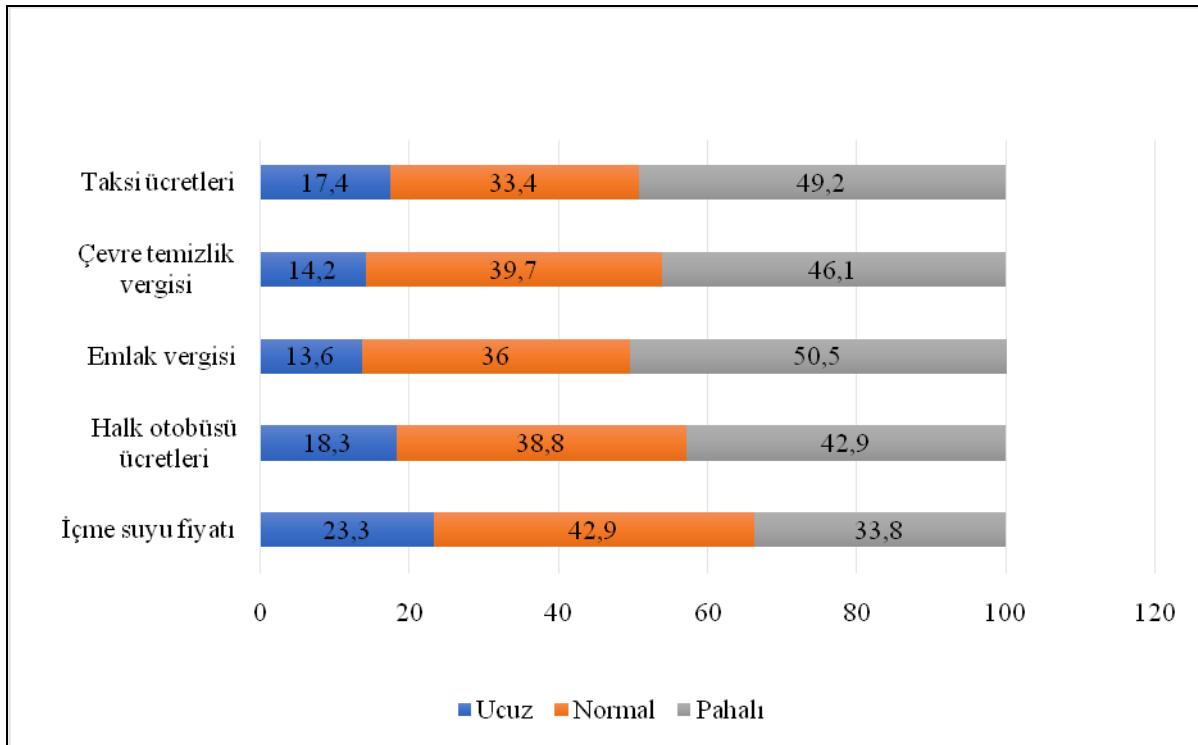
Alanya						Kendi Ülkesi						
Hizmetler	n		x		Hizmetler		n		x			
İçme suyu fiyatı	317		2,83		İçme suyu fiyatı		317		3,10			
Halk otobüsü ücretleri	317		3,08		Halk otobüsü ücretleri		317		3,35			
Emlak vergisi	317		3,15		Emlak vergisi		317		3,46			
Çevre temizlik vergisi	317		3,02		Çevre temizlik vergisi		317		3,40			
Taksi ücretleri	317		3,69		Taksi ücretleri		317		3,41			
Hizmetler	Alanya						Kendi Ülkesi					
	Ucuz		Normal		Pahalı		Ucuz		Normal		Pahalı	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
İçme suyu fiyatı	90	28,4	186	58,7	41	12,9	74	23,3	136	42,9	107	33,8
Halk otobüsü ücretleri	88	27,8	132	41,6	97	30,6	58	18,3	123	38,8	136	42,9
Emlak vergisi	61	19,2	165	52,1	91	28,7	43	13,6	114	36,0	160	50,5
Çevre temizlik vergisi	57	18,0	201	63,4	59	18,6	45	14,2	126	39,7	146	46,1
Taksi ücretleri	30	9,5	109	34,4	178	56,2	55	17,4	106	33,4	156	49,2

Tablo 3.22’de Alanya’da ve yerleşik yabancıların kendi ülkelerindeki sunulan hizmetlerin ücretlerinin değerlendirilmeleri karşılaştırmalı tablolar şeklinde verilmiştir. Tablo 3.22’de yer alan sonuçlara göre yerleşik yabancıların büyük bir çoğunluğunun, Alanya’da sunulan taksi hizmetleri hariç diğer içme suyu hizmetleri, halk otobüs hizmetleri, emlak vergisi, çevre temizlik vergisi ücretlerini normal ve ucuz ücret şeklinde değerlendirmektedir. Sadece yerleşik yabancıların büyük bir çoğunluğu taksi hizmetleri ücretlerinin pahalı olduğunu ifade etmiştir. Yerleşik yabancılar aynı hizmetleri kendi ülkeleri ile kıyasladıklarında, kendi ülkelerinde hizmetlerin daha pahalı olduğunu belirtmiştir. Özellikle yerleşik yabancılar kendi ülkelerindeki emlak vergisi ile çevre temizlik vergisini, Alanya’ya göre çok daha pahalı olduğu şeklinde değerlendirmişlerdir. Tablo 3.22’de yer alan Kruskal Wallis Testi sonuçlarına göre, araştırmaya katılan yerleşik yabancıların, Alanya’da ve kendi ülkelerindeki sunulan hizmetlerin ücretlerin değerlendirilmelerinin, milliyetlerine göre istatistiksel anlamda anlamlı bir farklılık gösterdiği saptanmıştır. Aşağıda yer alan Grafik 3.14 ve 3.15’de sunulan hizmetlerin ücret değerlendirmeleri grafik üzerinde gösterilmiştir.

Grafik 3.14 Alanya'daki Hizmetlerin Ücretlerinin Değerlendirilmesi



Grafik 3.15 Yerleşik Yabancıların Kendi Ülkelerindeki Hizmetlerin Ücretlerinin Değerlendirilmesi



Tablo 3. 23 Alanya’da ve Yerleşik Yabancıların Kendi Ülkelerindeki Sunulan Hizmetlerin Ücretlerin Değerlendirmelerine Yönelik Kruskal Wallis Test Sonuçları

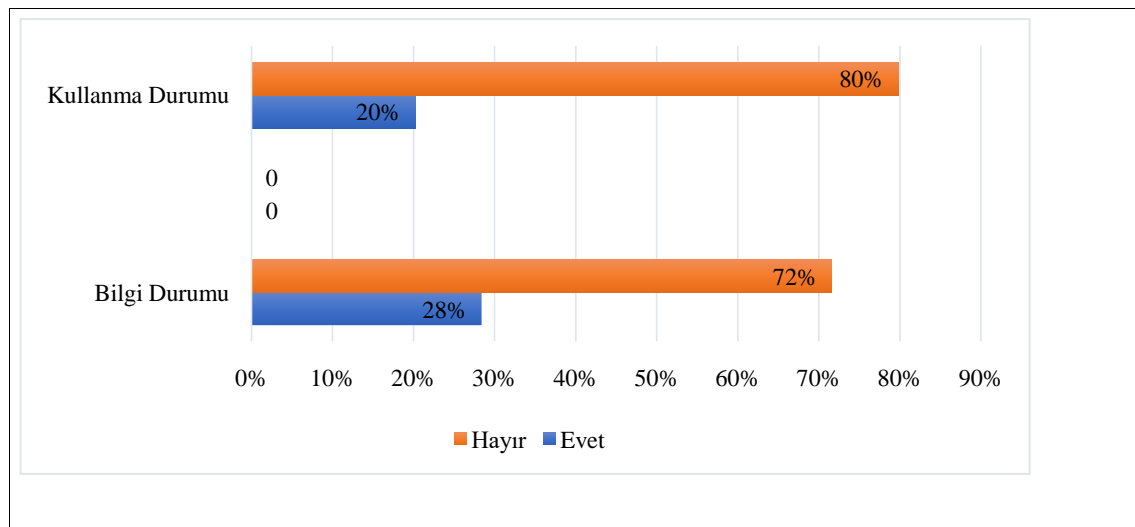
Ülkeler	n	İçme Suyu Fiyatları		Halk otobüsü ücretleri		Emlak vergisi		Çevre temizlik vergisi		Taksi ücretleri	
		Alanya	Kendi Ülkesi	Alanya	Kendi Ülkesi	Alanya	Kendi Ülkesi	Alanya	Kendi Ülkesi	Alanya	Kendi Ülkesi
Almanya	57	2,70	3,53	2,68	3,81	2,81	3,63	2,81	3,70	3,46	3,93
Danimarka	18	2,28	3,28	2,44	3,50	2,72	3,67	3,00	3,78	2,78	3,67
Diğer	29	2,86	2,86	2,93	3,55	3,00	3,00	3,00	3,03	3,66	3,07
Finlandiya	10	3,20	3,50	2,90	4,10	3,10	4,10	2,90	4,10	3,30	4,20
Hollanda	15	2,67	3,47	2,73	3,53	3,00	3,93	2,93	3,80	3,33	3,80
İngiltere	24	2,42	3,63	2,50	3,63	2,75	3,75	2,88	3,83	3,08	3,79
İran	24	3,17	2,04	3,33	1,92	3,67	2,63	3,33	2,46	4,17	2,50
İsveç	14	2,86	3,00	2,79	3,86	3,29	4,07	3,21	4,00	3,50	4,29
Norveç	10	2,30	3,60	2,30	3,70	2,40	3,70	2,50	3,60	3,10	3,70
Ortadoğu	7	3,14	2,14	2,71	2,86	3,86	3,14	3,29	3,71	3,71	3,71
Polonya	13	2,77	3,00	3,38	3,23	3,31	3,23	3,00	3,38	3,85	3,15
Rusya	96	3,05	2,96	3,74	3,13	3,45	3,40	3,16	3,14	4,22	3,00
Total	317	2,83	3,10	3,08	3,35	3,15	3,46	3,02	3,40	3,69	3,41
<b>X<sup>2</sup></b>	52,298	98,867	57,705	24,389	76,359	55,325	73,334	40,074	56,540	69,006	52,298
<b>sd</b>	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
<b>p</b>	,000	,000	,000	,011	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
Ülkeler	n	Sınıf Ort.		Sınıf Ort.		Sınıf Ort.		Sınıf Ort.		Sınıf Ort.	
Almanya	57	139,73	198,04	119,38	204,23	123,94	168,38	135,14	185,40	136,15	202,01
Danimarka	18	99,22	171,86	102,11	171,61	123,36	175,72	157,72	193,61	79,08	179,00
Diğer	29	165,03	141,31	142,48	130,29	141,45	120,21	154,33	126,19	156,50	136,76
Finlandiya	10	192,15	189,70	143,45	234,30	149,95	220,00	154,70	227,50	119,00	225,30
Hollanda	15	128,47	187,47	121,83	175,43	141,53	203,77	142,73	198,03	119,33	188,30
İngiltere	24	104,69	206,38	103,48	186,19	117,25	192,38	137,81	201,08	101,06	191,38
İran	24	199,19	77,71	183,98	56,98	207,33	95,79	195,77	92,25	204,15	88,67
İsveç	14	159,61	156,32	131,07	209,43	172,93	211,86	178,04	209,14	135,75	231,57
Norveç	10	107,75	197,20	85,55	187,85	85,70	174,90	104,35	168,90	108,90	174,70
Ortadoğu	7	199,36	79,07	131,93	136,29	235,43	136,57	193,86	178,21	161,07	180,79
Polonya	13	149,08	143,85	185,04	147,58	175,15	131,12	150,38	149,81	172,65	130,50
Rusya	96	188,33	143,88	223,42	139,59	191,67	152,17	175,45	131,18	208,48	124,49

**Tablo 3. 24 Yerleşik Yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi E-Belediye Uygulamaları Konusunda Bilgi Durumu ile E-Belediye Uygulamaları Kullanmaları**

Bilgi Durumu	n	%	Kullanma Durumu	n	%
Evet	90	28,4	Evet	64	20,2
Hayır	227	71,6	Hayır	253	79,8
Toplam	317	100,0	Toplam	317	100,0

Tablo 3.24’de Alanya’da yaşayan yerleşik yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi e-belediye uygulamaları konusunda bilgi durumu ile e-belediye uygulamalarını kullanımlarına dönük değerlendirmeleri yer almaktadır. Tablo 3.24’de yer alan sonuçlara göre yerleşik yabancıların büyük bir çoğunluğunu oluşturan %72’si Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi e-uygulamaları konusunda bilgi sahibi olmadığı beyan etmiştir. Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi e-uygulamaları konusunda bilgi sahibi olan yerleşik yabancıların oranı ise %28’dir. Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi e-uygulamalarını kullananların yerleşik yabancıların oranı ise %20’dir. Bu durumda Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi e-uygulamaları konusunda bilgi sahibi olanların %71’nin bu uygulamaları kullandığı yönünde bir sonuç ortaya çıkmaktadır. Genel olarak bu bulgulardan hareketle, yerleşik yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi e-uygulamaları konusunda bilgi sahibi yapıldığı takdirde, bu uygulamaları kullanabilecekleri sonucu ortaya çıkmaktadır. Aşağıda yer alan Grafik 3.16’da yerleşik yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi e-belediye uygulamaları konusunda bilgi durumu ile e-belediye uygulamalarını kullanımlarına yönelik sonuçlar grafik şeklinde sunulmuştur.

**Grafik 3.16 Yerleşik Yabancıların E-Belediye Uygulamalarına Yönelik Değerlendirmeleri**

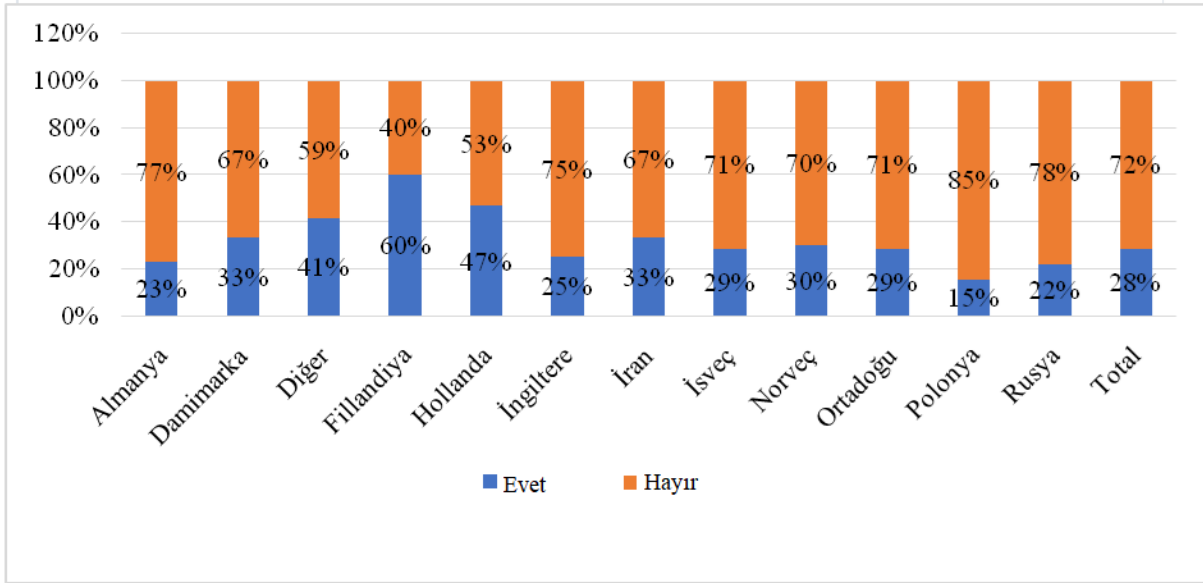


**Tablo 3. 25 Milliyetlerine Göre Yerleşik Yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi E-Belediye Uygulamaları Konusunda Bilgi Durumu ile E-Belediye Uygulamaları Kullanmalarına Yönelik Ki-Kare Analizleri**

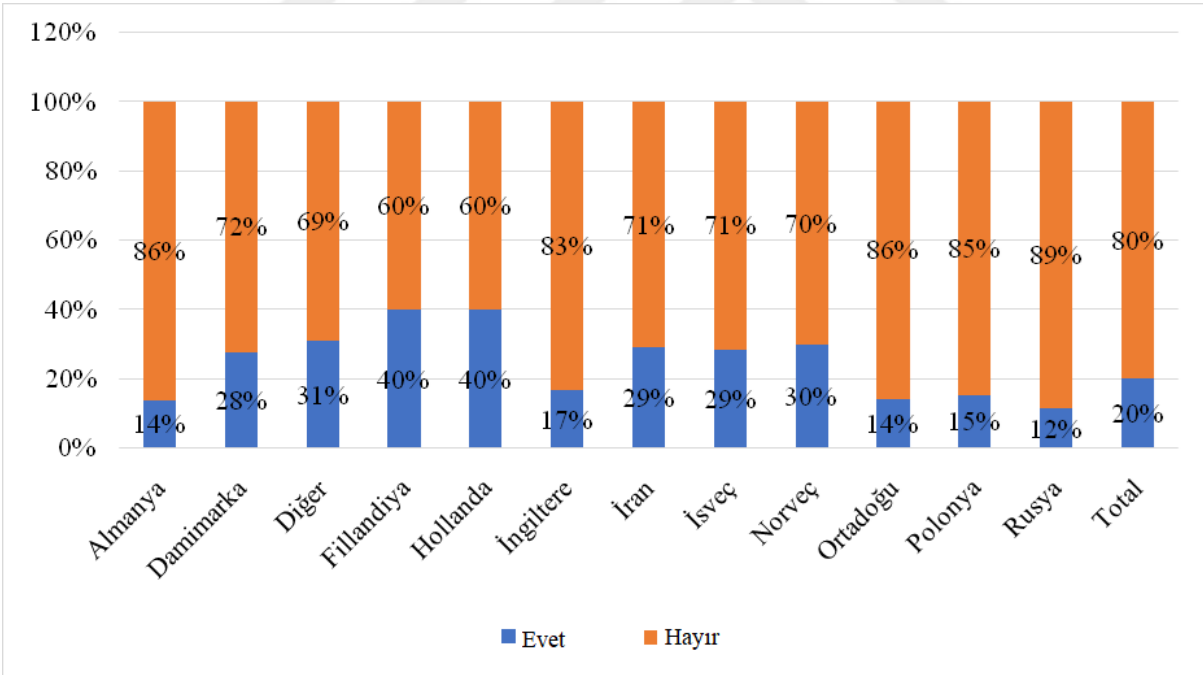
ÜLKE	E-Belediye Uygulamaları Konusunda Bilgi Durumu		E-Belediye Uygulamaları Kullanmaları	
	Evet	Hayır	Evet	Hayır
Almanya	22,8%	77,2%	14,0%	86,0%
Danimarka	33,3%	66,7%	27,8%	72,2%
Diğer	41,4%	58,6%	31,0%	69,0%
Finlandiya	60,0%	40,0%	40,0%	60,0%
Hollanda	46,7%	53,3%	40,0%	60,0%
İngiltere	25,0%	75,0%	16,7%	83,3%
İran	33,3%	66,7%	29,2%	70,8%
İsveç	28,6%	71,4%	28,6%	71,4%
Norveç	30,0%	70,0%	30,0%	70,0%
Ortadoğu	28,6%	71,4%	14,3%	85,7%
Polonya	15,4%	84,6%	15,4%	84,6%
Rusya	21,9%	78,1%	11,5%	88,5%
Total	28,4%	71,6%	20,2%	79,8%
sd	11		11	
X <sup>2</sup>	14,399		17,661	
p	,212		,090	

Tablo 3.25’de milliyetlerine göre yerleşik yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi e-belediye uygulamaları konusunda bilgi durumu ile e-belediye uygulamaları kullanmalarına yönelik ki-kare analizi sonuçları yer almaktadır. Ki-kare analizi sonuçlarına göre milliyetlerine göre yerleşik yabancıları Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi e-belediye uygulamaları konusunda bilgi durumu ( $\chi^2=14,399$ ;  $p > 0,05$ ) ile e-belediye uygulamaları kullanmalarına yönelik ( $\chi^2=17,661$ ;  $p > 0,05$ ) istatistiksel anlamda anlamlı bir farklılığın olmadığı saptanmıştır. En yüksek oranda Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi e-belediye uygulamaları konusunda bilgi sahibi olanlar ile e-belediye uygulamaları kullananların Finlandiya ve Hollanda vatandaşı yerleşik yabancıların olduğu belirlenmiştir. Aşağıda yer alan Grafik 3.17 ve 3.18’de milliyetlerine göre yerleşik yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi e-belediye uygulamaları konusunda bilgi durumu ile e-belediye uygulamalarını kullanmalarına yönelik sonuçlar grafik şeklinde sunulmuştur.

**Grafik 3.17 Milliyetlerine Göre Yerleşik Yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi E-Belediye Uygulamaları Konusunda Bilgi Durumu**



**Grafik 3.18 Milliyetlerine Göre Yerleşik Yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi E-Belediye Uygulamaları Kullanımları**



**Tablo 3. 26 Yerleşik Yabancıların Alanya’da Yaşamaktan Duydukları Memnuniyet**

Ülke	Memnun Olanlar		Memnun Olmayanlar	
	n	%	n	%
Almanya	56	98,2%	1	1,8%
Danimarka	18	100,0%	0	0,0%
Diğer	28	96,6%	1	3,4%
Finlandiya	10	100,0%	0	0,0%
Hollanda	15	100,0%	0	0,0%
İngiltere	22	91,7%	2	8,3%
İran	23	95,8%	1	4,2%
İsveç	14	100,0%	0	0,0%
Norveç	9	90,0%	1	10,0%
Ortadoğu	7	100,0%	0	0,0%
Polonya	13	100,0%	0	0,0%
Rusya	93	96,9%	3	3,1%
Toplam	308	97,2%	9	2,8%

Tablo 3.26’da yerleşik yabancıların milliyetlerine göre Alanya’da yaşamaktan duydukları memnuniyet kategorileri yer almaktadır. Tablo 3.26’da yer alan sonuçlara göre araştırma kapsamında yer alan yerleşik yabancıların %97’si Alanya’da yaşamaktan memnun olduğunu ifade etmiştir.

**Tablo 3. 27 Yerleşik Yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi ile Kendi Ülkelerindeki Belediye Hizmetlerinden Duydukları Memnuniyet**

Hizmetler	Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi		Kendi Ülkelerindeki Belediye		Eş Örnekleme Sign test
	n	x	n	x	
1. Çevresel Temizlik/ çöp toplama hizmetleri	317	<b>3,91</b>	317	3,68	<b>0,008</b>
2. Toplu taşıma hizmetleri veren otobüsler	317	3,79	317	3,77	0,790
3. Sosyal, kültürel/ sanatsal etkinlikler	317	3,50	317	<b>3,80</b>	<b>0,000</b>
4. Sokak hayvanları; kısırlaştırma, barınma ve besleme	317	<b>3,57</b>	317	3,34	<b>0,023</b>
5. Doğal ve tarihi mirasın korunması çalışmaları	317	3,76	317	3,62	0,071
6. Çevre ve kaldırım düzenlemeleri	317	3,59	317	3,59	0,971
7. Asfaltlama çalışmaları	317	3,58	317	3,46	0,215
8. Cenaze defin ve mezarlık düzenleme hizmetleri	317	3,59	317	3,64	0,469
9. Spor kulüplerine maddi-manevi katkı	317	3,56	317	3,59	0,761
10. Ağaçlandırma çalışmaları	317	3,53	317	<b>3,69</b>	<b>0,026</b>
11. Zabıta kontrolleri -gıda vb. konulardaki pazar kontrolleri	317	3,46	317	<b>3,78</b>	<b>0,000</b>
12. İtfaiye hizmetleri	317	3,89	317	<b>4,12</b>	<b>0,001</b>
13. Atık su – kanalizasyon sisteminin kurulması	317	3,50	317	<b>3,86</b>	<b>0,000</b>
14. Otopark hizmeti	317	3,44	317	3,40	0,638
15. Kimsesiz- yardıma muhtaç yoksullara yardım	317	3,48	317	3,39	0,299
16. Türkçe okuma- yazma kursları	317	<b>3,59</b>	317	3,11	<b>0,000</b>
17. Belediye hoparlörü anonsları	317	<b>3,40</b>	317	3,13	<b>0,002</b>
18. Yerleşik yabancılarla yönelik din hizmetleri	317	3,44	317	3,55	0,140
19. Plajların-Çevrenin bakımı ve temizliği	317	3,45	317	3,44	0,861
20. Belediye trafik yönlendirmeleri ve trafik ışıkları	317	3,37	317	<b>3,86</b>	<b>0,000</b>

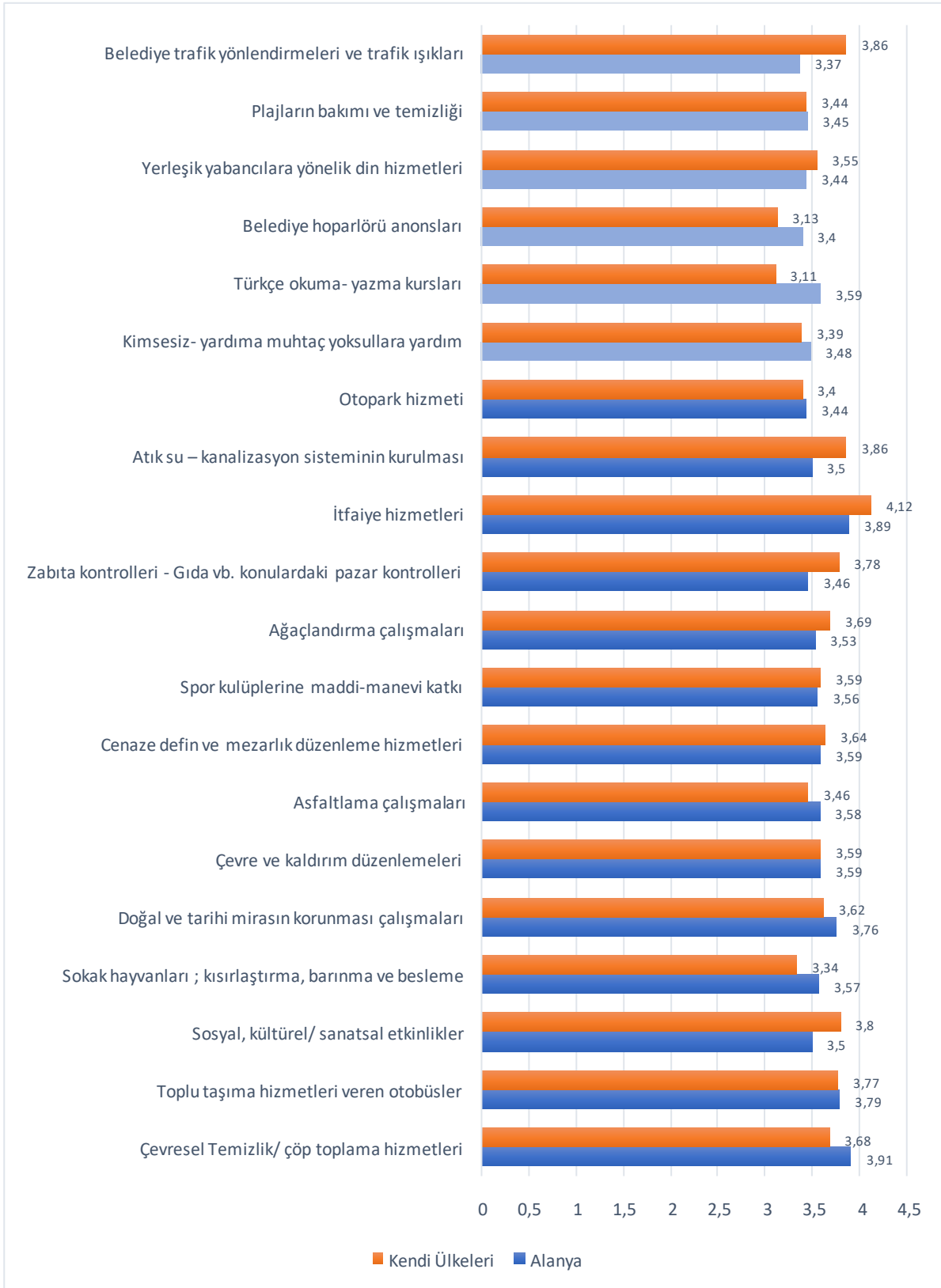
Tablo 3.27’de yerleşik yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi ile kendi ülkelerindeki belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri yer almaktadır. Yerleşik yabancıların belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinin Alanya ve kendi ülkelerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eş örneklem sign testi (pairedsample sign test) sonuçlarına göre “Çevresel Temizlik/ çöp toplama hizmetleri”, Sosyal, kültürel/ sanatsal etkinlikler”, “Sokak hayvanları; kısırlaştırma, barınma ve besleme”, “Ağaçlandırma çalışmaları”, “Zabıta kontrolleri - Gıda vb. konulardaki pazar kontrolleri”, “İtfaiye hizmetleri”, “Atık su – kanalizasyon sisteminin kurulması”, “Türkçe okuma- yazma kursları”, “Belediye hoparlörü anonsları” ve “Belediye trafik yönlendirmeleri ve trafik ışıkları” hizmetlerinde memnuniyet düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı ölçüde farklılaşmaktadır.

Elde edilen bu sonuca göre yerleşik yabancıların altı alandaki memnuniyet düzeyi kendi ülkesinde Alanya’ya göre daha yüksektir. Yerleşik yabancıların “Sosyal, kültürel/ sanatsal etkinlikler”, “Ağaçlandırma çalışmaları”, “Zabıta kontrolleri - Gıda vb. konulardaki pazar kontrolleri”, “İtfaiye hizmetleri”, “Atık su – kanalizasyon sisteminin kurulması”, ve “Belediye trafik yönlendirmeleri ve trafik ışıkları” hizmetleri konusundaki memnuniyet düzeylerinin anlamlı bir fark oluşturacak şekilde kendi ülkesinde daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Alanya’da ise yerleşik yabancıların kendi ülkelerine göre anlamlı fark oluşturacak şekilde “Çevresel Temizlik/ çöp toplama hizmetleri”, “Sokak hayvanları; kısırlaştırma, barınma ve besleme”, “Türkçe okuma- yazma kursları” ve “Belediye hoparlörü anonsları” olmak üzere dört alandaki memnuniyet düzeyleri daha yüksektir.

Tablo 3.27’de milliyetlerine göre yerleşik yabancıların belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinin Alanya ve kendi ülkelerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla eş örneklem sign testi (pairedsample sign test) uygulanmıştır. Tablo 3.27’de yer alan bulgulara göre yerleşik yabancıların memnuniyet düzeyleri milliyetlerine göre farklılık göstermektedir. Avrupa ülkeleri vatandaşı yerleşik yabancıların kendi ülkelerindeki belediyelerinden aldıkları hizmet memnuniyetinin Alanya’dan almış oldukları hizmet memnuniyetine göre istatistiksel anlamda farklılık oluşturacak ölçüde daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Rusya ve Ortadoğu ülkeleri vatandaşı yerleşik yabancıların Alanya’da almış oldukları belediye hizmetlerinin, kendi ülkelerindeki belediyelerinden almış oldukları hizmet memnuniyetine göre istatistiksel anlamda farklılık oluşturacak ölçüde daha yüksek olduğu belirlenmiştir.



**Grafik 3.19 Yerleşik Yabancıların Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi ile Kendi Ülkelerindeki Belediye Hizmetlerinden Duydukları Memnuniyet**



Yerleşik yabancıların hem Alanya’da hem de kendi ülkelerinde almış oldukları hizmetlerden memnuniyet düzeyleri milliyetlere göre farklılık gösterdiği yapılan istatistikî testlerle ispatlanmıştır. Alanya’da yaşayan yerleşik yabancıların Alanya’da almış oldukları yerel hizmetleri kendi ülkelerinde almış oldukları yerel hizmetlerle mukayesesi sonucunda elde edilen memnuniyet düzeylerinin dağılımı Tablo 3.28 ’ da verilmiştir. Tablo 3.28 incelendiğinde Batı ve Kuzey Avrupa ülkelerinden gelen yerleşik yabancıların Alanya’da almış oldukları yerel hizmetlerden memnuniyet düzeyinin kendi ülkelerine göre düşük olduğu, Rusya, İran ve Ortadoğu ülke vatandaşı olan yerleşik yabancıların ise kendi ülkelerine göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca, Tablo 3.28 incelendiğinde yerleşik yabancıların almış oldukları biryerel hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin hem Alanya’da hem de kendi ülkesinde birbirine yakın olduğu görülmektedir.

- “Çevresel Temizlik/çöp toplama hizmetleri” ile ilgi memnuniyet düzeyleri karşılaştırmasında İngiltere, Ortadoğu, Polonya ve Rusya vatandaşı olan yerleşik yabancılar Alanya’da “Çevresel Temizlik/ çöp toplama hizmetleri”nin kendi ülkelerine göre daha iyi olduğunu belirtirken bunların dışında kalanlar ise hem kendi ülkelerinde hem de Alanya’da söz konusu hizmetten memnuniyet düzeylerinin birbirine benzer olduğunu,
- İngilizler “Toplu taşıma hizmetleri veren otobüs” hizmetinden kendi ülkelerine göre Alanya’da daha memnun iken Polonya ve Ruslar ise kendi ülkelerinde bu hizmetten daha memnun olduğunu,
- İngiliz, İsveç, Norveç ve diğer ülke grubu vatandaşı olan yerleşik yabancılar almış oldukları “Sosyal, kültürel/ sanatsal etkinlikler” hizmetinden memnuniyet düzeyinin kendi ülkelerinde daha yüksek olduğu ve bu ülkeler dışındaki ülke vatandaşı olan yerleşik yabancıların söz konusu hizmetten memnuniyet düzeyleri bakımından hem burada hem de kendi ülkelerinde önemli bir farkın olmadığı,
- İran ve Rusya vatandaşı olan yerleşik yabancılar “Sokak hayvanları; kısırlaştırma, barınma ve besleme” hizmetini kendi ülkelerine göre Alanya’da daha iyi bulurken, Hollanda, İsveç ve Norveç vatandaşı yerleşik yabancılar ise söz konusu hizmetin kendi ülkelerinde daha iyi olduğunu,
- Alanya’da yaşayan Rusya vatandaşları “Doğal ve tarihi mirasın korunması çalışmaları” hizmetinin Alanya’da daha iyi olduğu belirtirken Finlandiya vatandaşları olanlar ise kendi ülkelerinde bu hizmetin Alanya’ya göre daha iyi olduğunu,

**Tablo 3. 28 Milliyetlerine Göre Yerleşik Yabancıların Antalya Büyükşehir/Alanya Belediyesi İle Kendi Ülkelerindeki Belediye Hizmetlerinden Duydukları Memnuniyet**

	<u>Almanya</u>	<u>Danimarka</u>	<u>Diğer</u>	<u>Finlandiya</u>	<u>Hollanda</u>	<u>İngiltere</u>	<u>İran</u>	<u>İsveç</u>	<u>Norveç</u>	<u>Ortadoğu</u>	<u>Polonya</u>	<u>Rusya</u>
Çevresel Temizlik/ çöp toplama hizmetleri						<i>Alanya</i>				<i>Alanya</i>	<i>Alanya</i>	<i>Alanya</i>
Toplu taşıma hizmetleri veren otobüsler						<i>Alanya</i>					<u>Polonya</u>	<u>Rusya</u>
Sosyal, kültürel/ sanatsal etkinlikler			<u>Diğer</u>			<u>İngiltere</u>		<u>İsveç</u>	<u>Norveç</u>			
Sokak hayvanları; kısırlaştırma, barınma ve besleme					<u>Hollanda</u>		<i>Alanya</i>	<u>İsveç</u>	<u>Norveç</u>			<i>Alanya</i>
Doğal ve tarihi mirasın korunması çalışmaları				<u>Finlandiya</u>								<i>Alanya</i>
Çevre ve kaldırım düzenlemeleri	<u>Almanya</u>						<i>Alanya</i>	<u>İsveç</u>		<i>Alanya</i>		<i>Alanya</i>
Asfaltlama çalışmaları	<u>Almanya</u>		<i>Alanya</i>				<i>Alanya</i>	<u>İsveç</u>	<u>Norveç</u>			<i>Alanya</i>
Cenaze defin ve mezarlık düzenleme hizmetleri	<u>Almanya</u>	<u>Danimarka</u>					<i>Alanya</i>	<u>İsveç</u>				
Spor kulüplerine maddi-manevi katkı	<u>Almanya</u>									<i>Alanya</i>		
Ağaçlandırma çalışmaları	<u>Almanya</u>							<u>İsveç</u>	<u>Norveç</u>		<u>Polonya</u>	
Zabıta kontrolleri - Gıda vb. konulardaki pazar kontrolleri	<u>Almanya</u>	<u>Danimarka</u>				<u>İngiltere</u>		<u>İsveç</u>		<i>Alanya</i>	<u>Polonya</u>	
İtfaiye hizmetleri	<u>Almanya</u>	<u>Danimarka</u>						<u>İsveç</u>		<i>Alanya</i>		
Atık su – kanalizasyon sisteminin kurulması	<u>Almanya</u>	<u>Danimarka</u>		<u>Finlandiya</u>	<u>Hollanda</u>			<u>İsveç</u>				
Otopark hizmeti		<u>Danimarka</u>					<i>Alanya</i>				<i>Alanya</i>	
Kimsesiz- yardıma muhtaç yoksullara yardım	<u>Almanya</u>	<u>Danimarka</u>	<i>Alanya</i>									<i>Alanya</i>
Türkçe okuma- yazma kursları						<i>Alanya</i>				<i>Alanya</i>		<i>Alanya</i>
Belediye hoparlörü anonsları		<u>Danimarka</u>										<i>Alanya</i>
Yerleşik yabancılarla yönelik din hizmetleri											<i>Alanya</i>	
Plajların-Çevrenin bakımı ve temizliği	<u>Almanya</u>						<i>Alanya</i>					<i>Alanya</i>
Belediye trafik yönlendirmeleri ve trafik ışıkları	<u>Almanya</u>	<u>Danimarka</u>	<u>Diğer</u>		<u>Hollanda</u>			<u>İsveç</u>	<u>Norveç</u>	<i>Alanya</i>		

- Rusya, İran ve Ortadoğu vatandaşları Alanya’da almış oldukları “Çevre ve kaldırım düzenlemeleri” hizmetinden memnuniyet düzeylerinin kendi ülkelerinde almış oldukları hizmetten memnuniyet düzeyinden daha yüksek olduğunu belirtirken, Almanya ve İsveç vatandaşları kendi ülkelerinde daha yüksek olduğunu,
- Alman, İsveç ve Norveç vatandaşı olan yerleşik yabancılar “Asfaltlama çalışmaları” hizmetinin kendi ülkelerinde daha iyi olduğunu, Rus, İran ve diğer ülke grubunda yer alan ülke vatandaşları ise Alanya’da bu hizmetin daha iyi olduğunu,
- Alanya’da almış oldukları “Cenaze defin ve mezarlık düzenleme hizmetleri”nden Alman, Danimarka ve İsveç vatandaşlarının kendi ülkelerine göre memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu, İranlıların söz konusu hizmetten memnuniyet düzeylerinin kendi ülkelerine göre yüksek olduğu,
- Alanya’da yerel hizmet sağlayıcıların vermiş olduğu “Ağaçlandırma çalışmaları” hizmetinden Alman, İsveç, Norveç ve Polonyalı yerleşik yabancıların memnuniyet düzeylerinin kendi ülkelerine göre düşük olduğu,
- Alman, Danimarka, İngiltere, İsveç ve Polonyalı yerleşik yabancılar Alanya’da almış oldukları “Zabıta kontrolleri-Gıda vb. konulardaki pazar kontrolleri” hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin kendi ülkelerine göre düşük olduğu,
- Alanya’da yaşayan yerleşik yabancılardan Alman, Danimarka, İsveçliler “İtfaiye hizmetleri”nden, Alman, Danimarka, Finlandiya, Hollanda ve İsveçliler “Atık su kanalizasyon sisteminin kurulması” hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin kendi ülkelerine göre oldukça düşük olduğu,
- Danimarkalı yerleşik yabancılar, Alanya’da almış oldukları “Otopark hizmeti”nden memnuniyet düzeylerinin kendi ülkelerinde almış oldukları otopark hizmetine göre daha düşük olduğu, İran ve Polonyalılarda ise tam tersi bir durum söz konusu olup Alanya’da almış oldukları otopark hizmetlerinden memnuniyetlerinin daha yüksek olduğu,
- Alanya’da yerel hizmet sağlayıcılarının vermekte olduğu “Kimsesiz- yardıma muhtaç yoksullara yardım” hizmetini Alman ve Danimarkalılar kendi ülkelerinde verilen bu hizmete göre yetersiz bulduklarını, bunun yanında Rus ve diğer ülke grubunda yer alan ülke vatandaşları ise kendi ülkelerine göre Alanya’da daha iyi olduğunu,

- Gerek anket uygulaması gerekse de ikili görüşmeler sırasında Alanya’da yaşayan yerleşik yabancıların tamamına yakınının trafik ve trafikle ilgili düzenlemelerin yetersizliğini belirtmişlerdi. Nitekim, Alanya’da yerel hizmet sağlayıcıların vermekte olduğu “Belediye trafik yönlendirmeleri ve trafik ışıkları” hizmetinden Alman, Danimarka, Hollanda, İsveç ve Norveç vatandaşı olan yerleşik yabancıların memnuniyet düzeylerinin kendi ülkelerine göre oldukça düşük olduğu tespit edilmiştir.



## SONUÇ

II. Dünya savaşı sonrasında yaşanan siyasi ve ekonomik gelişmelerle birlikte 1950'li yıllarda yaygınlaşmaya başlayan uluslararası yerleşik yabancı göç hareketi diğer göç türlerinden hem göçün nedenleri, hem de göçmenlerin profilleri bakımından farklılıklar gösterdiği bilinmekte aynı zamanda isteğe bağlı bir yer değiştirme olarak kabul edilmektedir. Özellikle Kuzey ve Batı Avrupa ülkelerinden Fransa, İtalya, İspanya ve Portekiz'e yönelen yerleşik yabancı göçünün bu kadar hızlı gelişiminde; bu dönemlerde yaşanan siyasi ve ekonomik gelişmeyle birlikte refah seviyesinin yükselmesi, sağlıktaki gelişmelerle birlikte yaşam süresinin uzaması ve Avrupa bütünleşme sürecinin sağladığı kolaylıklar ve uluslararası kitle turizminin gelişimiyle bu turizm faaliyetine katılanların diğer ülkeler hakkında bilgi ve deneyimlerinin artması, ulaşım altyapıları ve olanaklarının gelişmesi etkili olmuştur.

20. yüzyılın ortalarından itibaren Akdeniz'in eşsiz iklim koşullarının sunduğu avantajlarından faydalanmak isteyen ve önceki yaşamlarını sürdürdükleri büyük şehirlerin yoğunluğundan uzak dingin bir hayat yaşamayı arzulayan emeklilerin Avrupa ülkelerinden Akdeniz'e kıyısı olan ülkelere yönelmeleri, Akdeniz'e kıyısı olan ülkelerin yerleşik yabancı göçü ile birlikte anılmaya başlayan destinasyon noktaları olmasını sağlamıştır.

Batı ve Kuzey Avrupa ülkelerinden Akdeniz'e kıyısı olan ülkelere yönelen yerleşik yabancı göçü, 1990'lı yıllarla birlikte şekil değiştirmeye başlamıştır. Yerleşik yabancı göçünün başladığı ilk dönemlerde bu ülkelere sadece emekliler yerleşmekte ve konut satın almaktayken, bu dönemden sonra emekliliğe hazırlık yapanlar da konut satın alma ve yerleşme planları yapmaya başladıklarının görülmesiyle birlikte bölgeye olan yerleşik yabancı göçünün kapsamı genişlemiştir.

Türkiye, 1980'li yıllara kadar göç veren ülke konumunda olmasına rağmen uluslararası yerleşik yabancı göçüyle birlikte göç alan ülke konumuna gelmiştir. Ülkemize yönelen yerleşik yabancı göçü de Avrupa ülkelerindekine benzerlik göstermekte olup Akdeniz ikliminin avantajlarından yararlanmak, rahat bir yaşam koşuluna sahip olmak amacıyla Akdeniz ve Ege sahillerinde bazı bölgelere Avrupalı emekliler yerleşmeye başlamıştır. Bu dönemden sonra yerleşimler hızla devam etmiştir. Türkiye'ye ilk dönemlerde yerleşenler daha çok emekli olmuş kişiler iken, daha sonraları henüz emekli olmamış ve emekliliğe hazırlanan kişilerin de yerleşmeye başladığı görülmüştür.

Türkiye'nin göç veren ülke konumundan, özellikle Batı ve Kuzey Avrupa ülkeleri, Bağımsız Devletler Topluluğu ülkeleri ve sınır komşusu olan ülkelere göçünü emeklilerin oluşturduğu göç alan bir ülke konumuna gelmesinde; AB'ye aday ülke olmasıyla birlikte yaşanan ekonomik ve siyasi gelişmeler, coğrafik konumundan kaynaklanan eşsiz bir iklime sahip olması, sosyo-kültürel yapısıyla diğer rakip konumdaki ülkelere oldukça farklı olması, yıpranmamış eşsiz doğasıyla birlikte aşırı ticarileşmemiş olması yanında nüfus yoğunluğunun fazla olmaması, yerleşik yabancı göçünde rakibi olan ülkelere göre daha ucuz bir ülke olması vb. faktörler etkili olmaktadır.

Türkiye'nin yerleşik yabancı göçleri için popüler yerleşim yerleri, Avrupa'da bu konudaki diğer örneklerle benzerlik gösterir şekilde popüler turizm merkezleri olmuştur. Özellikle Akdeniz ve Ege bölgelerindeki başta Antalya ve Muğla illeri sınırları içerisindeki yer alan Alanya, Side, Kemer, Bodrum, Didim, Fethiye, Kuşadası ve gibi önemli turistik yerleşim yerleri yerleşik yabancı göçmenlerce yoğun olarak tercih edilmiştir.

Her göç hareketi gibi uluslararası yerleşik yabancı göçleri de hem göç kaynağı ülkelere gelen kişilerin hem de göç alan ülkelere kişilerin birbirileri hakkındaki tutum, algı, düşünce, duygu ve davranışlarını etkilemekte ve değiştirmektedir. Bu değişim ve etkileşim olumlu yönde olabildiği gibi olumsuz yönde de olabilmektedir. Türkiye'ye yerleşik yabancı olarak gelen, ülkenin turizm merkezlerine yalnız turizm sektörünün sağladığı katkıdan daha fazlasını sağlama potansiyeline sahiptirler. Özellikle emekli statüsündeki yerleşik yabancıların istihdam ve meslek gibi bir beklentilerinin olmamasının yanında tüketici konumunda olmaları, içerisinde yaşadıkları bölgelere katkı olarak dönmemektedir. Yerleşik yabancıardan özellikle emekliler, yerleştikleri bölgelere ekonomik canlılık katmakta ve ikili ilişkileri sayesinde farklı alanlardan çeşitli yatırımları ve daha fazla yerleşik yabancıyı bölgeye çekebilmektedirler.

Ülkemizin özellikle de turizm bölgelerinin gelişmesine ve bu sayede ülkemiz ekonomisine istenilen katkıyı sağlayabilmesi için gerekli politik düzenlemelerin ve planlamaların yapılabilmesi ve uygulanması amacıyla turizmin her alanında olduğu gibi turizmin farklı bir şekli olarak görülen yerleşik yabancı göçü konusunda da gerekli çalışmaların yapılması gerekmektedir. Özellikle, yerleşik yabancı göçlerinin sürdürülebilirliğini sağlama konusunda ülke genelinde oluşturulacak makro politikalar yanında yerelde hizmet sağlayan yerel yönetimlere bu konuda büyük görevler düşmektedir. Yerel yönetimler, sorumluluk bölgelerindeki yerleşik yabancıların istek ve ihtiyaçlarını

dikkate alarak yapılacak ihtiyaç analizine dayalı politikalar üretmesi gerekmektedir (Özerim, 2012: 4784).

Ülkemizde özellikle son yıllarda yerleşik yabancı göçü ile ilgili çalışmalar yapılmaya başlanmış olmasına karşın yerleşik yabancılar ve yerel hizmetler konusunda sınırlı sayıda çalışmanın yapıldığı görülmektedir. Ülkemizde yaşayan yerleşik yabancıların yerel hizmetleri değerlendirmeleri ve memnuniyet düzeylerini saptamak üzere Alanya'da yaşayan yerleşik yabancıların hem Alanya'da hem kendi ülkelerinde belediyelerinde almış oldukları hizmetlerin değerlendirilmesi, hizmetlerden duymuş oldukları memnuniyetlerinin saptanması ve memnuniyet düzeylerinin milliyetlerine göre karşılaştırılıp analiz edilmesinin amaçlandığı bu çalışmada betimsel araştırma modeli uygulanmış olup bu modelle araştırma kapsamında yer alan yerleşik yabancıların demografik özellikleri, hem Alanya'da yerel hizmet sağlayıcıları hem de kendi ülkelerindeki belediye faaliyetlerine yönelik tutumları frekans ve yüzde analiziyle ortaya konmuş ve sonrasında ise belediyelere yönelik yapmış oldukları değerlendirmelerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için Kruskal Wallis analizi, Mann-Whitney U Testi, Eş Örneklem Sign Testi ve Ki-Kare testlerinden yararlanılmıştır.

Alanya'da ilçe sınırları içerisinde yaşayan yerleşik yabancıların hem Alanya'da hem kendi ülkelerinde belediyelerinde almış oldukları hizmetlerin değerlendirilmesi, hizmetlerden duymuş oldukları memnuniyetlerinin saptanması ve memnuniyet düzeylerinin milliyetlerine göre karşılaştırma yapmak amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmada ortaya çıkan en önemli sonuçlar şunlardır:

*Araştırma kapsamında yılın belli bir süresini Alanya'da yaşayan farklı milletlerden oluşan 317 yerleşik yabancı ile anket yöntemiyle görüşülmüştür. Araştırma kapsamında yer alan yerleşik yabancıların çoğunluğunu Ruslar (%30) oluştururken bunu sırasıyla Almanlar (%18) ve İskandinav ülkeleri (%17) takip etmektedir. Benzer sonuçlar Yirik vd.'nin 2015 yılında yaptıkları çalışmanın sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Ayrıca, araştırma sonuçları beklentiyle de oldukça uyumlu olduğu görülmektedir. Kitleli turizm hareketinin başlaması ve devamında Akdeniz'e kıyısı olan ülkelere ve dolayısıyla ülkemizde ağırlıklı olarak Almanya ve İskandinav ülkelerinden gelen yerleşik yabancı göçüne son dönemlerde Rusya'dan gelenlerin dâhil olduğu görülmektedir. Ayrıca, araştırma bölgesine kısa süreli tatile gelenlerin yaklaşık üçte ikisi söz konusu bu ülke grubundan geldiği bilinmektedir.*



*Araştırma kapsamında Alanya'da yaşayanlardan anket görüşmesine katılanların %61'inin kadın, %64'ünün evli ve %65'inin üniversite ve üzeri eğitim almış, %33'ünün aktif çalışma hayatının içerisinde olanlar oluştururken, % 69'unun ise emeklilerden oluştuğu tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcıların büyük bir çoğunluğu (%64) 3 yıl ve üzeri bir süredir Alanya'da yaşadığını, bunların yarıdan fazlasının (%53) apartman dairesinde, %29'u sitede ve %18'inin ise müstakil dairede yaşamayı tercih ettiği tespit edilmiştir. Rus, Polonyalı, Ortadoğulu, İngilizlerin büyük bir çoğunluğunun apartman dairesinde, Almanların büyük bir çoğunluğunun müstakil daire/site ve İranlılar ile Finlandiyalıların büyük bir çoğunluğunun site dairesinde yaşamayı tercih ettikleri tespit edilmiştir. Yirik ve Baltacı'nın (2015) çalışmalarındaki sonuçlarla paralellik gösterdiği görülmektedir.*

Yerleşik yabancıların tamamına yakını Alanya'da (%93) yaşamaktan memnun olduğunu belirtirken, memnun olmadığını belirten kişilerin ise öğrenci/ işi gereği zorunlu olarak burada bulunanlardan oluştuğu tespit edilmiştir.

Yerleşik yabancıların belediye faaliyetleri ile ilgili yapılan bilgilendirme çalışmalarında, Alanya'da yerel hizmet sağlayıcılarını kendi ülkelerindeki belediyelerinin faaliyetlerine göre daha yetersiz bulmaktadır. Ortadoğu ülkeleri ve Rusya vatandaşları Alanya'da yerel hizmet sağlayıcıları bilgilendirme çalışmalarını kendi ülkelerinden daha başarılı olarak değerlendirirken, Danimarka, İsveç, Almaya, Hollanda ve Polonya vatandaşlarının ise Alanya'da yerel hizmet sağlayıcılarının bilgilendirme çalışmalarını kendi ülkelerinden daha başarısız bulduklarını beyan etmişleridir.

Yerleşik yabancıların büyük bir çoğunluğunun hem Alanya'da hem de kendi ülkelerindeki belediyede ayda 0-1 kez işlem gerçekleştirdikleri, Alanya'da yerel hizmet veren kurumlarında yaptıkları işlemlerin % 69'unun 30 dakikadan daha az bir sürede tamamladıkları tespit edilirken, kendi ülkelerinde de benzer sürelerin olduğunu beyan etmişlerdir. Ayrıca, katılımcıların %55'i işlemlerin normal bir zaman aldığını ifade ederken işlemlerin olmasından daha fazla uzun sürmesinin nedeni olarak ta belediyedeki personelin yabancı dil seviyelerinin yetersiz olmasından kaynaklandığını beyan etmişlerdir. İsveç (%43), Norveç (%40), Danimarka (%39), Finlandiya (%30), Polonya (%39), Rusya (%35), İngiltere (%25), İran (%29) ve Hollanda (%27) vatandaşı yerleşik yabancılarının bir kısmı verilen hizmetin işlem süresinin olması gerekenden daha uzun, Ortadoğu vatandaşı yerleşik yabancıların tamamına yakını ise verilen hizmetlerin işlem sürelerinin normal ve kısa sürede tamamlandığı beyan etmişlerdir.

Araştırma kapsamında incelenen yerleşik yabancıların önemli bir kısmı Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi'nden alınan hizmetlerin olması gerekenden daha uzun sürdüğünü belirtmelerine rağmen Belediye çalışanlarının kendilerine yönelik tutum ve davranışlarından memnun olduklarını, Ortadoğu ülkeleri ( $x=4,57$ ), Finlandiya ( $x=4,10$ ), İngiltere ( $x=3,71$ ), Rusya ( $x=3,69$ ), İran ( $x=3,46$ ) vatandaşlarının belediye çalışanlarının tutum ve davranış tarzını en olumlu, Norveç ( $x=2,70$ ) ve Polonya ( $x=2,85$ ) vatandaşı olan yerleşik yabancıların ise en olumsuz yönde değerlendirdiği tespit edilmiştir.

Yerleşik yabancı katılımcılardan Norveç ( $x=3,80$ ), Danimarka ( $x=3,78$ ), İsveç ( $x=3,43$ ) vatandaşları kendi ülkesindeki belediye çalışanlarının tutum ve davranış tarzını en olumlu şekilde değerlendirirken Almanya ( $x=3,40$ ), Finlandiya ( $x=3,40$ ), İngiltere ( $x=3,33$ ), İran ( $x=3,25$ ), Polonya ( $x=3,15$ ), Ortadoğu ( $x=3,14$ ), Hollanda ( $x=3,13$ ), Rusya ( $x=3,05$ ) vatandaşları ise kendi ülke belediye çalışanlarının tutum ve davranış tarzını ortalama bir değerlendirmede buldukları belirlenmiştir. Katılımcılardan Polonya vatandaşları dışındaki diğer ülke vatandaşlarının tamamına yakını Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarının yerel yönetim karar süreçlerine katılımlarını yeterli ve alınan kararlarda etkili olduklarını beyan etmişlerdir.

Alanya'da yaşayan Alman ve İngiliz vatandaşı yerleşik yabancıların, kendi dillerinde belediye tarafından yapılan bilgilendirme çalışmalarını yeterli ve anlaşılabilir olduğunu, Danimarka, Finlandiya, Hollanda, İran, İsveç, Norveç, Ortadoğu ve Polonya vatandaşları ise kendi dillerinde belediye tarafından yapılan bilgilendirme çalışmalarını yetersiz olduğunu belirtmişlerdir.

Araştırma kapsamında görüşülen yerleşik yabancıların %72'sinin Antalya Büyükşehir ve Alanya Belediyesi e-uygulamaları konusunda bilgi sahibi olmadığı, e-uygulamaları konusunda bilgi sahibi olanların %71'nin bu uygulamaları kullandığı dikkate alındığında yerleşik yabancıların belediyenin e-uygulamaları konusunda bilgi sahibi yapıldığı takdirde, bu uygulamaları kullanabilecekleri sonucu ortaya çıkmaktadır. Alanya'da yerel hizmet sağlayıcılarının vermiş oldukları e-belediye uygulamaları konusunda bilgi sahibi olanlar ile e-belediye uygulamaları kullananların Finlandiya ve Hollanda vatandaşı yerleşik yabancıların olduğu belirlenmiştir.

Yerleşik yabancıların büyük bir çoğunluğunun, Alanya'da sunulan taksi hizmetleri hariç diğer içme suyu hizmetleri, halk otobüs hizmetleri, emlak vergisi, çevre temizlik

vergisi ücretlerini normal ve ucuz ücret şeklinde değerlendirmektedir. Yerleşik yabancılar aynı hizmetleri kendi ülkeleri ile kıyasladıklarında, kendi ülkelerinde hizmetlerin daha pahalı olduğunu belirtmiştir.

Alanya’da yaşayanlardan anket uygulamasına katılan yerleşik yabancıların büyük bir çoğunluğu “*Sosyal, kültürel / sanatsal etkinlikler*”, “*Ağaçlandırma çalışmaları*”, “*Zabıta kontrolleri - Gıda vb. konulardaki pazar kontrolleri*”, “*İtfaiye hizmetleri*”, “*Atık su – kanalizasyon sisteminin kurulması*”, ve “*Belediye trafik yönlendirmeleri ve trafik ışıkları*” hizmetleri konusundaki memnuniyet düzeylerinin kendi ülkesinde daha yüksek olduğu “*Çevresel Temizlik / çöp toplama hizmetleri*”, “*Sokak hayvanları; kısırlaştırma, barınma ve besleme*”, “*Türkçe okuma- yazma kursları*” ve “*Belediye hoparlörü anonsları*” hizmetleri konusundaki memnuniyet düzeylerinin Alanya’da daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, Avrupa ülkeleri vatandaşı yerleşik yabancıların kendi ülkelerindeki belediyelerinden aldıkları hizmet memnuniyetinin Alanya’dan almış oldukları hizmet memnuniyetine göre daha yüksek ve Rusya ve Ortadoğu ülkeleri vatandaşı yerleşik yabancıların Alanya’da almış oldukları belediye hizmetlerinin, kendi ülkelerindeki belediyelerinden almış oldukları hizmet memnuniyetine göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Gerek uzun süreli gerekse de kısa süreli ikametle veya da gayrimenkul alım yoluyla veya herhangi bir şekilde ülkemize gelen ve burada yaşamaya başlayan yerleşik yabancıların sayıları artık azımsanmayacak bir büyüklüğü ulaşmış durumdadır. Türkiye’de özellikle Akdeniz ve Ege bölgesi kıyı şeridinde yer alan yerleşim bölgelerine yönelen yerleşik yabancıların sorunları, istek ve ihtiyaçları dikkate alınarak gerekli planlamaların yapılması bu bölgelerimizin diğer rakip ülkelere göre sahip olduğu coğrafik, ekonomik ve sosyo-kültürel üstünlükleri sayesinde daha da ön plana çıkaracaktır.

Özellikle sonuçlarda da görüleceği gibi, Avrupa’dan gelen turistler bazı belediye hizmetlerini yetersiz bulmakta ve memnuniyet düzeyleri düşük iken, Rusya ve Doğu ülkelerinden gelen turistlerin memnuniyeti daha yüksektir. Bu durum ilgili devletlerin gelişmişlik düzeyi ile ilgilidir. Yani bu ülkelerin gelişmiş sosyo-ekonomik ve kültürel yapısı, ilgili yerleşik yabancıları, yeni yaşadıkları bölgenin belediye hizmetlerinden memnuniyetini etkilemektedir. Çalışmanın bulgularından ortaya çıkan en önemli sonucun belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi, sosyo-ekonomik ve kültürel koşullara göre farklılık arz ettiğini söyleyebiliriz.

Bu bağlamda yerleşik yabancıların yaşadığı bölgelerdeki belediyelerin hizmetlerinde, heterojen demografileri dikkate alarak hizmetlerini yerine getirmesi gerektiği, hizmetlerini kozmopolit yapılara göre hassas olarak belirlemesi gerektiği görülmektedir.



## KAYNAKÇA

### Kitaplar

- Akyılmaz, B., Sezginer, M. ve Kaya, C. (2010). *Türk İdare Hukuku*, Seçkin Yayınevi, Ankara.
- Akyürek, S. ve Bilgiç, S. (2011). Afrika’da Türkiye ve Türk Algısı (Mısır-Fas-Senagal-Tanzanya), Bilge Adamlar Stratejik Araştırmalar Merkezi, Rapor No: 39, Ankara.
- Alanya Belediyesi, (2014). *Alanya Belediyesi 2015-2019 Stratejik Planı*, Alanya.
- ALTSO, (2017). *2016 yılı Alanya Ticaret ve Sanayi Odası Kayıtları*, Alanya.
- ALTSO, (2016). *2015 yılı Alanya Ekonomik Rapor*, Alanya Ticaret ve Sanayi Odası, Alanya.
- ALTSO, (2014). *2013 yılı Alanya Ekonomik Rapor*, Alanya Ticaret ve Sanayi Odası, Alanya.
- ALTSO, (2013). *2012 Yılı Alanya Ekonomik Raporu*, Alanya Ticaret ve Sanayi Odası, Alanya.
- ALTSO, (2012). *Alanya Ekonomik Rapor*, Alanya Ticaret ve Sanayi Odası, Alanya.
- Antalya İl Göç İdaresi Müdürlüğü, (2017). *Antalya İl Göç İdaresi Müdürlüğü Kayıtları*, Antalya.
- Avcı, M., Avcı, U. ve Şahin, F. (2008). *Sosyal ve Ekonomik Yönüyle Fethiye’ye Uluslararası Yabancı Göçü*, Fethiye Ticaret ve Sanayi Odası Raporu. Fethiye.
- Balkır, C., Kırkulak ve Uludağ, B., (2014). “Antalya’da Yaşayan Yerleşik Yabancı Emekli Göçmenlerin Yerel Ekonomiye Etkisi”, M. Tuna (Ed.), *Türkiye ve Yeni Uluslararası Göçler*, Sentez Yayıncılık. Ankara.
- Baş, T., (2013). *Anket: Anket Nasıl Hazırlanır, Nasıl Uygulanır, Nasıl Değerlendirilir*, Seçkin yayıncılık.
- Bilgiç, V. (2005). “Türkiye’de Merkezi Yönetim-Yerel Yönetim İlişkileri Üzerine Bir Değerlendirme”, H. Özgür ve M. Kösecik (Ed.), *Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar – I (Reform)*, Nobel Yayınları, Ankara: 201-212.
- Blankart, C. B. ve Borck, R. (2005). “Local Public Finance”, J. G. Backhaus ve R. E. Wagner (Ed.), *Handbook of Public Finance*, Kluwer Academic Publishers, USA.
- Bozkurt, Ö. ve Ergun, T. (2008). *Kamu Yönetimi Sözlüğü*, TODAİE Yayınları, Ankara.
- Bozkurt, Ö. ve Tuncay, E. (1998). *Kamu Yönetimi Sözlüğü*, TODAİE Yayını, Ankara.

- Bozkurt, Ö., Ergun, T. ve Sezen, S. (1998). *Kamu Yönetimi Sözlüğü*, TODAİE Yayını No:283, Ankara.
- Bozlağan, R. (2002). “Belediye İktisadi Teşebbüsleri ve Özelleştirme”, *Yerel Yönetimler Sempozyumu*, TODAİE Yayını, Ankara.
- Canman, D. vd., (2002). *Kamu Görevlileri El Kitabı*, TODAİE Yayını No:308, Ankara
- Çakır, T. (1999). *Türkiye’de Kamu Ekonomisinde Üretilen Karayolları Hizmetlerinde Fayda Maliyet Analizi Tekniğinin Uygulanabilirliği*, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını, No:1105, Eskişehir.
- Çetinkaya, Ö. (2009). *Mahalli İdareler Maliyesi*, Ekin Yayınları.
- Davis, J. (2000). *Fiscal and Macroeconomic Impact of Privatization*, International Monetary Fund, Washington DC.
- DPT. (2000). *Uzun Vadeli Strateji ve Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı 2001-2005*.
- Emrealp, S. ve Horgan, D. (1993). *Belediyelerde Alternatif Hizmet Sunma Yöntemleri*, T.C. Başbakanlık Toplu Konut İdaresi Başkanlığı – IULA EMMME Yayını, İstanbul.
- Ergun, T. ve Polatoğlu, A. (1998). *Kamu Yönetimine Giriş*, Üçüncü Basım, TODAİE Yayını, Ankara.
- Ersoy, A. (1995). *Yerel Yönetim Teori ve Uygulamaları*, Yimder Yayınları, Ankara.
- Eryılmaz, B. (2002). *Kamu Yönetimi*, Erkam Matbaası, İstanbul.
- Eryılmaz, B. (2013), *Kamu Yönetimi*. 6.Baskı, Umuttepe Yayınları, Kocaeli.
- Giritli, İ., Bilgen, P. ve Akgüner, T. (2001). *İdare Hukuku*, Der Yayınları, İstanbul.
- Gözler, K. (2003). *İdare Hukuku*, Cilt I, Ekin Kitabevi Yayınları, Bursa.
- Gözler, K. (2003). *İdare Hukuku*, Cilt: II, Ekin Kitabevi Yayınları, Bursa.
- Gözler, K. (2006). *İdare Hukuku Dersleri*, Ekin Kitabevi, Bursa.
- Gözler, K. ve Kapoçlan G. (2011). *İdare Hukuku Dersleri*, 11.Basım, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa.
- Gözübüyük, A. Ş. (2004). *Türkiye’nin Yönetim Yapısı*, Güncelleştirilmiş 8. Bası, Turhan Kitabevi, Ankara.
- Gözübüyük, A. Ş. ve Tan, T. (2004). *İdare Hukuku*, Cilt:1, Genel Esaslar, Güncelleştirilmiş 3. Baskı, Turhan Kitabevi, Ankara.

- Gözübüyük, A.Ş. (2000). *Yönetim Hukuku*, Turhan Kitabevi, Ankara.
- Gözübüyük, A. Ş. (1996). *Yönetim Hukuku*, 8. Basımdan Tıpkı Basım, Turhan Kitap Evi, Ankara.
- Gözübüyük, A.Ş. ve Akıllıoğlu T. (1992). *Yönetim Hukuku*, 5. Baskı, Turhan Kitabevi, Ankara.
- Gül, H. ve Özgür, H. (2004). *Âdemi Merkezîyetçilik ve Merkezi Yönetim Yerel Yönetim İlişkileri, Çağdaş Kamu Yönetimi II*, M. Acar ve H. Özgür, (Ed.), Nobel Yayınları.
- Gül, H., Kiriş, H. M., N. ve Gökdayı, İ. (2014). *Türkiye’de Yerel Yönetim ve Yerel Siyaset*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Güler, B. A. (2005), *Yeni Sağ ve Devletin Değişimi*, 2. Baskı, İmge Kitabevi, Ankara.
- Günday, M. (2015). *İdare Hukuku*, Anadolu Üniversitesi Yayını, 3. Baskı, Eskişehir.
- Holton, R. J. (1999). *Kentler Kapitalizm ve Uygarlık*, İmge Yayınları, Ankara.
- İçişleri Bakanlığı, (2017). *2016 Yılı Göç Raporu*, T.C. İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü Yayınları Yayın No: 40, Nisan 2017.
- Kalabalık, H. (2005). *Avrupa Birliği Ülkeleriyle Karşılaştırmalı Yerel Yönetim Hukuku Teori Uygulama*, 1.Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Karahanogulları, O. (2002). *Kamu Hizmeti*, Turhan Kitabevi, Ankara.
- Karaman, Z. T. (2013). “Türkiye’nin İdari Yapılanmasında Yerel Yönetimler ve Felsefesi Güncel Sorunlar Işığında Türkiye’de Yerel Yönetimler”, *Yerel Yönetimler Sempozyumu*, Yenimahalle Belediyesi, ODTÜ ve TUIÇ Düzenlemesi, 21-22 Şubat 2013, Ankara: 1-20.
- Kamu Yönetimi Araştırması (KAYA) (1992), Yerel yönetimler Araştırma Grubu Raporu, TODAİE Yayını, Ankara.
- Kaya E., (2007). *Kentleşme ve Kentlileşme*, H. Şentürk (Ed.), 2. Baskı, Okutan Yayıncılık, İstanbul.
- Kaya, D. S. (2016). *Turizm Sektörü*, İş Bankası Yayınları, İktisadi Araştırmalar Bölümü, İstanbul.
- Kaya, E. (2003). *Yerel Yönetimler Reformu ve Belediyelerde Yeniden Yapılanma*, İlke Yayınları, İstanbul.
- Keleş, R. (2009). *Yerinden Yönetim ve Siyaset*, 6. Baskı, Cem Yayınevi, İstanbul.
- Keleş, R. (1993). *Kent ve Siyaset Üzerine Yazılar (1975–1992)*, IULA, Yerel Yönetim Dünyası, İstanbul.
- Keleş, R. (1992). *Yerinden Yönetim ve Siyaset*, Cem Yayınevi, İstanbul.
- Keleş, R. ve Yavuz, F. (1983). *Yerel Yönetimler*, Ankara.

- Kutlu, Ö. (2003). “Yerel Yönetimlerde Kontrat (Contracting-Out) Yönteminin Kullanımı”, M. A. Çukurçayır ve A. Tekel (Ed.) *Yerel ve Kentsel Politikalar*, Çizgi Kitabevi Yayınları, Konya.
- Nadaroğlu, H. (2001), *Mahalli İdareler*, 7. Bası, Beta Yayınları, İstanbul.
- O’sullivan, A. (2003). *Urban Economics*, Fifth Edition, The McGraw-Hill Companies, North America.
- Onar, S. S. (1992). *İdare Hukukunun Umumi Esasları*, Marifet Basımevi, İstanbul.
- Ökmen M. ve Parlak, B. (2010). *Kuramdan Uygulamaya Yerel Yönetimler-İlkeler, Yaklaşımlar ve Mevzuat*, Alfa Aktüel Yayını.
- Öncel, Y. (1998). *Mahalli İdareler Maliyesi*, 3.Baskı, Filiz Kitabevi, İstanbul.
- Öncel, Y. (1992). *Mahalli İdareler Maliyesi*, Filiz Kitabevi, İstanbul.
- Özer, M.A. (2012). *Yeni Kamu Yönetimi*, Barış Kitap, Ankara.
- Parlak, B. ve Sobacı, Z. (2012). *Ulusal ve Küresel Perspektifte Kamu Yönetimi Teori ve Pratik*, MKM Yayınları, Bursa.
- Sakal, M. ve Demirhan, H. (2014). “Yönetimler Arası Transferlerin Yatay ve Dikey Dengesizlikleri Gidermedeki Etkinliği”, M. Sakal, A. Kesik ve T. Akdemir (Ed.), *Mali Yerinden Yönetim*, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara: 237- 246.
- Seyidoğlu, H. (2002). *Uluslararası İktisat Teori, Politika ve Uygulamalar*, Gizem Yayınları, İstanbul.
- Sezer, S. (2007). Yerel Yönetimlerin Anayasal Çerçevesi, A. Sabuktay (Ed.), *Belediye Yönetimi*, 1. Basım, TODAİE Yayını, Ankara: 1-25.
- Südaş, İ. (2009). Uluslar arası Emekli Göçünün Türkiye’nin Kıyı Kentleri Üzerindeki Etkileri, 5. *Ulusal Coğrafya Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Ankara.
- Sürmeli, M. (2016). *Iğdır’ın Demografik Yapısında Göç ve Ahıska Türkleri Örneği*, Türkiye Barolar Birliği Yayınları, No: 324, Ankara.
- Toksöz, vd. (2009). *Yerel Yönetim Sistemleri Türkiye ve Fransa İspanya İtalya Polonya Çek Cumhuriyeti*, TESEV Yayınları, İstanbul.
- Torlak, Ö. (1999). *Belediyelerde Hizmet Yönetimi ve Pazarlama*, Seçkin Yayınevi, Ankara.
- Tortop, N. vd. (2007). *Yönetim Bilimi*, 7. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Tortop, N. (1999). *Mahalli idareler*, Yargı Yayınları, Ankara.
- Tortop, N. (1996). *Yerel Yönetimler Maliyesi (Görev ve Kaynak Bölüşümü)*, 1. Baskı, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, Ankara.
- Tortop, N., (1996). *Yerel Yönetimler Maliyesi (Görev ve Kaynak Bölüşümü)*, 1.Baskı, Ankara: Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, Ankara.



- Tortop, N., Aykaç, B., Yayman H. ve Özer, A. (2006). *Mahalli İdareler*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Türk Belediyeler Birliği, (2014). *6360 Sayılı On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanuna İlişkin Rehber*.
- Türkoğlu, İ. (2009). *Yerel Yönetimlerde Mali Reform Arayışları: Türkiye’de Belediyelerde Mali Özerklik ve Belediye Başkanlarının Mali Özerklik Algılaması*, Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı, Ankara.
- Uğurlu, M. F. (1995). *Belediyelerin Yeniden Yapılanmaları İle İlgili Çözüm Önerileri*, DPT Yayını, Ankara.
- Uluslararası Stratejik Araştırmalar Kurumu (USAK), (2008). *Yerleşik Yabancıların Türk Toplumuna Entegrasyonu*, USAK Raporları No: 08/04, Ankara.
- Ulusoy, A. ve Akdemir, T. (2002). *Yerel Yönetimler*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Yalçındağ, S. (1992). *F.Almanya’da ve Türkiye’de Yerel Yönetimler*, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara.
- Yaman, Y. (2005). *Sivil Toplum Kuruluşlarında Birbirinden Öğrenme: Benchmarking*, Sivil Toplum Kuruluşları İçin Yönetim Rehberi, Kaknüs Yayınları, İstanbul.
- Yaman, Y. (2005). *Sivil Toplum Kuruluşlarında Hizmet Kalitesi ve Ölçümü*, Sivil Toplum Kuruluşları İçin Yönetim Rehberi, Kaknüs Yayınları, İstanbul.
- Yayla, Y., (1997). *Belediye Nedir?*, T.C. Marmara ve Boğazları Belediyeler Birliği, İstanbul.
- Yıldırım, S. (1993). *Yerel Yönetim ve Demokrasi*, Yerel Yönetimlerin Geliştirilmesi Programı El Kitabı, Toplu Konut, IULA-EMME Yayınları, İstanbul.
- Yıldırım, U. (2005), *Yerel Yönetimlerde Alternatif Hizmet Sunumu*, H. Özgür, M. Kösecik (Ed.), *Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar – I Reform*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara: 295–420.

## **Makaleler**

- Akalın, G. (1994). “Türkiye’de Mahalli İdareler Hizmetleri ve Finansmanı Reformu”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 3(2): 9-24.
- Ardıç, K., vd., (2004). “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediye’sinde Bir Uygulama)”, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 13(3): 63-81.
- Arslan, N. T. (2005). “İdari ve Mali Paylaşım Açısından Merkezi Yönetim Yerel Yönetim İlişkileri”, *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 33: 189-208.

- Bozatay, Ş. A. ve Kızılkaya, K. (2016). “Merkezden Yönetim-Yerinden Yönetim Tartışmalarının Odağında Bir Düzenleme: 6360 Sayılı Yasa Hakkındaki Değerlendirmeler”, *Çankırı Karatekin Üniversitesi İ.İ.B.F.Dergisi*, 1: 609-638.
- Bozlağan, R. (1998). “Yerel Hizmetler ve Özelleştirme”, *Öneri*, 2(10).
- Çavuşoğlu, Y. (1995). “Genel İdare Ve Mahalli İdareler”, *Yeni Türkiye*, Yeni Türkiye Yayını, Ankara, 1(4): 259-265.
- Çınar, T. (2005). “Belediyelerde Haciz Ülkemizde Yerel Yönetimlerin Mal Varlığının Haciz Edilemezliğine İlişkin Nasıl Bir Düzenleme Söz Konusudur?”, *YAYED Memleket Mevzuat*, 1: 7-9.
- Çiçek, R. ve Doğan İ.C. (2009). “Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 11(1): 199-217.
- Çiçek, Y. (2014). “Geçmişten Günümüze Türkiye’de Yerel Yönetimler”, *KSÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1): 53-64
- Duman, T. ve Yüksel, F. (2008). “Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 17(1): 43-57.
- Ekici, R., Kılıç, A., Yirik, Ş., (2015). Turizm Bölgesinde (Antalya) Yaşayan Yerleşik Yabancıların Karşılaştıkları Sosyo-Kültürel Problemlere İlişkin Algıları. 8. Uluslararası Türk Kültürü Kongresi, Sayı. 2, 24 - 27 Ekim 2013, Eskişehir.
- Erkip F. B. (1997). The Distribution of Urban Public Services: The Case of Parks and Recreational Services in Ankara, *Cities*, 14(4): 353– 361.
- Ener, M. ve Demircan, E. (2008). “Küreselleşme Sürecinde Değişen Devlet Anlayışından Kamu Hizmetlerinin Dönüşümüne: Sağlık Hizmetlerinde Piyasa Mekanizmaları”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(1): 57–82.
- Ertan, B. (2002). “Yerel Yönetim Kavramı”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 11(1): 22-30.
- Göküş, M. (2010). “Küreselleşme Sürecinin Kamu Hizmetine Yansıması”, *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14(20): 193-218.
- Güngör, S. (2012). “Yerel Yönetim ve Merkezi Yönetimin Görev Paylaşımı”, *Akademik Bakış Dergisi*, 32: 1-12.
- Güven, H. S. (1982). “Değişen Yerel Hizmet Kavramı Ve Yerel Yönetimlerde Ölçek Sorunu”, *Amme İdaresi Dergisi*, 15(4).
- Henden, H. B. ve Henden, R. (2005). “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14): 48-66.
- Işık, F., (2003). “Antalya Tarihi”, *Antalya Büyükşehir Belediyesi Geçmişten Günümüze Antalyalılar Dergisi*, 6-7.

- Kara, M., ve Gürcü, M., (2010). “Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği”, *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2): 79-86.
- Karakılçık, Y. ve Özcan, A. (2005). “Yerellik (subsidiarite) İlkesinin Türk Yerel Yönetim Dizgesinde Uygulanabilirliğinin İrdelenmesi”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 14(4): 5-30
- Keskin, N. E. (2008). “İl Yönetimi Sisteminde Değişim”, *Memleket Siyaset Yönetim*, 3(6): 88-117.
- Koçak S. Y. ve Kavsara, V. (2012). “5302 Sayılı Kanun Sonrasında İl Özel İdarelerinde Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 10(20): 61-92.
- Köse, H. Ö. (2003). “Yerel Yönetim Olgusu ve Küreselleşme Sürecindeki Yükselişi”, *Sayıştay Dergisi*, 49: 3-46.
- Levrat, N. (1995). “Avrupa’da Yerel Kamu Hizmetlerinin Sağlanmasında Kamu – Özel Sektör Ortaklığı Deneyimleri”, (Çev. M. Dönmez), *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 4 (2): 31-45.
- Oates, W. (1993). “Fiscal Decentralization and Economic Development”, *National Tax Journal*, XLVI: 237-243.
- Özdenkoş, D. (1999). “Merkezi Yönetim ile Yerel Yönetim Arasında Görev Bölüşümü”, *Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 1(2): 77-95.
- Özel, M. (2000). “Kamu Yönetiminde Yeni Bir Örgütlenme İlkesi: Yerellik (Subsidiaritaet)”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 9(3): 25-43.
- Özer, M. A., (1999). “Batıda Yerel yönetimlerin Ortaya Çıkışı ve Gelişim Süreci”, *Türk İdare Dergisi*, 425, 1999/12: 105-120.
- Özerim, M. G. (2012). “Emekli Göçleri Rotasında Türkiye: Avrupalı Emekli Göçmenlerin Türkiye’yi Tercih Etme Nedenleri ve Türkiye Algıları”, *Journal of Yasar University*, (28)7: 4766 - 4787
- Parlak, B. (2014). “Avrupa Birliği Perspektifinden Merkezi Yönetim - Yerel Yönetim İlişkileri”, *Tesam Akademi Dergisi*, 1(1): 7-40.
- Peker, Ö. (1996). “Belediye Yönetimlerinde Kalite Üretimi”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 5(2): 15-23.
- Sağır, A. (2011). “Kültürel Bütünleşme Bağlamında Antalya’nın Finike İlçesine Yerleşen Turistlerin Sosyolojik Çözümlemesi”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 22(1): 49-64.
- Sarıyer, N. (2008). “Gloval Ölçeği İle Belediye Hizmetlerinde Müşterinin Algıladığı Değerinin Belirlenmesi-Kayseri Büyükşehir Örneği”, *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 10(3): 163-185.

- Sezer, Ö. (2008). “Kamu Hizmetinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Açısından Bir Değerlendirme”, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8): 147-171.
- Sezer, Ö. ve Vural, T. (2010). “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Devletin Değişen Rolü ve Merkezi Yönetim ile Yerel Yönetimler Arasında Yetki ve Görev Paylaşımı”, *Maliye Dergisi*, 159: 203-219.
- Sivrekli, E. (2001). “Yerelleşme ve Yerel Demokrasi”, *Türk İdare Dergisi*, 431: 121-133.
- Sobacı, M. Z. (2005). “Yeniden Yapılanma Sürecinde İl Özel İdarelerinin Dünü, Bugünü ve Geleceği Üzerine Değerlendirmeler”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 14(4): 31-50.
- Südaş, İ. ve Mutluer, M. (2008). “Ekonomik Etkileri Açısından Türkiye’nin Turizm Merkezlerine Yönelik Avrupalı Göçleri”, *Ege Coğrafya Dergisi*, 17(1-2): 51-59.
- Toprak, Z., (2013). “Güncel Sorunlar Işığında, Türkiye’de Yerel Yönetimler”, *Yerel Yönetimler Sempozyumu*, Yenimahalle Belediyesi, ODTÜ ve TUIÇ Düzenlemesi, 21-22 Şubat 2013, Ankara.
- Usta, R. ve Memiş, L. 2010. “Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2): 333-355.
- Üngüren, E. ve Bayırlı, M. (2015). “Foreign inhabitants’ perceptions of Turkey: The Alanya Case”, Popa, A., E. (Ed.), *Contextual Approaches in Sociology*, Peter Lang GmbH, Internationaler Verlag der Wissenschaften, Frankfurt.
- Üngüren, E. ve Ercan, A., (2015). “Sessizleşen Örgütlerde Öz Yeterlilik Algısının Rolü: Alanya’daki Konaklama İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(2):115-156.
- Yılmaz, D. (2007). “Yetki Genişliği” İlkesi Üzerine Bir İnceleme”, *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, XI (1-2): 1245-1254.
- Yirik, Ş. ve Baltacı, F. (2016). İkinci Konut Turizmi Kapsamında Antalya’ya Yerleşen Yabancıların Demografik Özelliklerinin ve Antalya’yı Tercih Etme Nedenlerinin Belirlenmesi, *Akademik Araştırmalar Dergisi*, 17(68): 137-153.
- Yirik, Ş., Uslu, A. ve Küçük, F. (2015). “Yerleşik Yabancıların Türkiye’ye İlişkin Sosyo Kültürel Algılarının Demografik Özelliklerine Göre İncelenmesi”, *Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 6(11): 263-282.
- Yücel, A. R. (2005). “İdari Sözleşmeler ve İmtiyaz Sözleşmeleri”, *TMH-Türkiye Mühendislik Haberleri Dergisi*, 439-440.
- Yücel, N. Yücel, A., Gülter, E., ve Ak, M. (2012). “Belediyelerde Hizmet Pazarlaması: Elazığ Belediyesi Örneği”, *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5(2): 150-164.

## Tezler

- Alptürker, H. (2010). *Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Baltacı, F. (2011). *İkinci Konut Turizmi Kapsamında Alanya'da Konut Edinen Yabancıların Kentin Sosyal, Kültürel ve Ekonomik Yapısına Etkileri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Cankuş, B. (2008). *Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetin İkili Lojistik Regresyon Analizi İle Ölçümü: (Eskişehir İli Örneği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Çil, K. (2013). *Yerleşik Yabancıların Türkiye Algulamaları: Antalya Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Dirlik, M. (2009). *Fethiye'de Mülk Sahibi Yerleşik Yabancıların Sosyo-Kültürel ve Ekonomik Durumunu Betimlemeye Yönelik Sosyolojik Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Elinç, H. (2011). *Görsel Kalite Değerlendirmesi Yöntemi İle Antalya İli Alanya İlçesindeki Abdurrahman Alaettinoğlu ve Alanya Belediye Başkanları Kent Parklarının İrdelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Bayram, G. (2013). *Antalya'da Yaşayan Yerleşik Yabancıların Sosyal Statüleri ve Kültürel Özellikleri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Kalko, Ü., (2010). *Avrupa Birliği'ne Uyum Sürecinin Türkiye'de Yerel Yönetimlere Yansımaları*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karaarslan, M. (2007). *Türkiye'de Yerel Yönetimler Reformu Bağlamında Yerel Yönetimlerin Özerkliği ve Denetimi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Karkın, N. (2003). *Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Değişim Süreci: e-Devlet Uygulamaları ve Denizli Belediyesi Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Kocaman, S. (2012). "Destinasyon Yönetimi Kapsamında Marka Kimliğine Etki Eden Faktörlerin Marka İmajına Etkisi: Alanya Örneği", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Südaş, İ. (2005). *Türkiye'ye Yönelik Göçler ve Türkiye'de Yaşayan Yabancılar: Alanya Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

- Südaş, İ., (2012). *Avrupa Ülkelerinden Türkiye'nin Batı Kıyılarına Yönelik Göçler: Marmaris, Kuşadası ve Ayvalık İlçelerinde Karşılaştırmalı Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Şahin K., (2011). *Belediye Hizmetleri Ve Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü; Konya İl Merkezi Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.
- Şat, N. (2000). *Türkiye'de Yerel Hizmetlerin Sunulmasında Belediye Birliklerinin Yeri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Vural, T. (2007). *Yerel Kamusal Malların Sunumunda Alternatif Yöntemler*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Yüzer, F., (2010). *Türkiye'de Belediye İktisadi Teşebbüslerinin Denetiminin Hizmet Etkinliği Yönünden Değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Zafer, S. (2013). *Alanya'daki Yerleşik Yabancıların Sosyal Statülerinin Belirlenmesi ve Satın Alma Davranışı Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

## İnternet

- Alanya Belediyesi 2016 Yılı Faaliyet Raporu, <http://alanya.bel.tr/Documents/Faaliyet/2016/2016.pdf>, (E.T. 22.04.2017).
- Antalya Büyükşehir Belediyesi 2014-2019 Stratejik Planı, [http://www.Antalya.bel.tr/Content/UserFiles/Files/Raporlar%2FStratejikPlan%2F2015-2019\\_Stratejik\\_Plan.pdf](http://www.Antalya.bel.tr/Content/UserFiles/Files/Raporlar%2FStratejikPlan%2F2015-2019_Stratejik_Plan.pdf), (E.T. 22.04.2017).
- Antalya Büyükşehir Belediyesi 2016-Faaliyet Raporu, [https://www.antalya.bel.tr/Content/UserFiles/Files/Raporlar%2FFaaliyetRaporlari%2F2016\\_antalya\\_buyuksehir\\_belediyesi\\_faaliyet\\_raporu.pdf](https://www.antalya.bel.tr/Content/UserFiles/Files/Raporlar%2FFaaliyetRaporlari%2F2016_antalya_buyuksehir_belediyesi_faaliyet_raporu.pdf), (E.T. 22.04.2017).
- Çelikyay, H. (2014), “Değişen Kent Yönetimi ve 6360 Sayılı Büyükşehir Yasası”, SETA, Sayı:101, [http://file.setav.org/files/pdf/20140708140310\\_degisen-kent-yonetimive-6360-sayili-buyuksehir-yasasi-pdf](http://file.setav.org/files/pdf/20140708140310_degisen-kent-yonetimive-6360-sayili-buyuksehir-yasasi-pdf), (E.T. 24.04.2017)
- Özdemir, Z. (2014), “Türkiye ve Fransa: İki Üniter Devletin Adem-i Merkeziyetçilik Yaklaşımı”, 19 Şubat 2014, <http://akademikperspektif.com/2014/02/19/turkiye-ve-fransa-iki-uniter-devletin-adem-merkeziyetcilik-yaklasimi/>, E.T. 11.05.2017).
- Özer, U. (2017) <http://web.hitit.edu.tr/dosyalar/duyurular/ugurozer@hititedutr200220177V4G6Q7S.pdf>, (E.T. 20.05.2017).
- <https://alanya.bel.tr/S/399/Tarihce>, (E.T. 26.04.2017).
- <https://antalya.batiakdeniz.com/belediyemiz.php?bbid=60>, (E.T. 20.03.2017).

- <https://bozmaz.blogcu.com/antalya-nin-fethi/9234317>, (E.T. 12.02.2017).
- <https://www.alanyamarina.com.tr/tr/alanya-marina-antalya-alanyahakkinda-alanya-tarihi.asp>, (E.T. 27.04.2017).
- <https://www.antalya.bel.tr/eski-baskanlar>, (E.T. 25.04.2017).
- <https://www.antalya.bel.tr/i/organizasyon-semasi>, (E.T. 25.04.2017).
- [https://www.ekodialog.com/kamuyonetimi/merkezi\\_yonetim.html](https://www.ekodialog.com/kamuyonetimi/merkezi_yonetim.html), (E.T. 12.03.2017).
- <https://www.gezi-yorum.net/antalya-tarihi-kurulus-oykusu/>, (E.T. 29.04.2017).
- [https://www.google.com.tr/search?q=alanya+co%C4%9Frafi+haritas%C4%B1&sa=X&rlz=1C1NHXL\\_trTR738TR740&tbm=isch&tbo=u&source=univ&ved=0ahUKEwj2t9r798vTAhXL8RQKHdDIBOcQ7AkIPQ&biw=1366&bih=613#tbm=isch&q=alanya+co%C4%9Frafik+harita&imgrc=wr3CvbrGoYcaQM](https://www.google.com.tr/search?q=alanya+co%C4%9Frafi+haritas%C4%B1&sa=X&rlz=1C1NHXL_trTR738TR740&tbm=isch&tbo=u&source=univ&ved=0ahUKEwj2t9r798vTAhXL8RQKHdDIBOcQ7AkIPQ&biw=1366&bih=613#tbm=isch&q=alanya+co%C4%9Frafik+harita&imgrc=wr3CvbrGoYcaQM), E.T. 30.04.2017.
- [http://webders.net/toplumsal\\_yapi-ders-24-511p2.html](http://webders.net/toplumsal_yapi-ders-24-511p2.html), (E.T.27.04.2017).
- [http://yerelyonetisim.org.tr/pdf/AntalyaBuyuksehirSP2010\\_2014.pdf](http://yerelyonetisim.org.tr/pdf/AntalyaBuyuksehirSP2010_2014.pdf), (E.T. 27.05.2017).
- <https://www.mevzuat.gov.tr>, (E.T. 27.01.2017).
- <https://www.tuik.gov.tr>, (E.T. 20.04.2017).
- <http://blog.reidin.com/turkiyede-yabanci-mulkiyet-dagilimi-en-son-veriler/>
- <http://web.hitit.edu.tr/dosyalar/duyurular/ugurozer@hititedutr200220177V4G6Q7S.pdf>, (E.T.: 28.05.2017).
- [https://www.google.com.tr/search?q=hizmet+y%C3%B6n%C3%BCnden+yerinden+y%C3%B6netim&source=lnms&tbm=isch&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwj7jOf\\_n5PVAhVGb1AKHYCYAW0Q\\_AUICCGD&biw=1600&bih=794#imgrc=8ggl9TFhREqj1M;](https://www.google.com.tr/search?q=hizmet+y%C3%B6n%C3%BCnden+yerinden+y%C3%B6netim&source=lnms&tbm=isch&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwj7jOf_n5PVAhVGb1AKHYCYAW0Q_AUICCGD&biw=1600&bih=794#imgrc=8ggl9TFhREqj1M;), (E.T.: 29.05.2017)
- Kitchen, H. (2005). ‘‘Delivering Local/Municipal Services’’, Shah Anwar (Ed.), *Public Services Delivery*, World Bank Publications, Washington D.C., 2005, <http://siteresources.worldbank.org/PSGLP/Resources/PublicServiceDelivery.pdf>, (E.T. 27.01.2017).
- Sayan, İ. Ö. (2013). ‘‘Türkiye’de İdari Sistem Ve Örgütlenme’’, 28 Mayıs 2013, ([http://www.kas.de/wf/doc/kas\\_34517-1522-12-30.pdf?130529081937](http://www.kas.de/wf/doc/kas_34517-1522-12-30.pdf?130529081937), (E.T. 27.01.2017)
- Yerinden Yönetim Nedir?, (<http://www.yayed.org/id94-incelemeler/yerinden-yonetim-nedir.php>, (E.T. 17.04.2017).

## EK 1: Türkçe Anket Formu Örneği

Bu anket formu, Alanya’da yerel hizmetlerden yararlanan yerleşik yabancıların hizmetlere bakışını ölçmeyi amaçlamaktadır. Aşağıdaki soruları cevaplarken lütfen gerçek düşüncenizi kağıda yansıtınız. Bu ankete vereceğiniz cevaplar, yalnızca akademik amaçlı olarak kullanılacak, başka herhangi bir amaç için kullanılmayacak olup, cevaplayanın kimliğinin açıklanması gibi bir durum asla söz konusu olmayacaktır. Vaktinizi ayırdığınız için şimdiden teşekkür ederiz.

**İlyas ŞİRİN**

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi  
İşletme Fakültesi Yüksek Lisans Öğrencisi  
Antalya Büyükşehir Belediyesi Alanya Şube Müdürü  
+90 532 553 1987/isirin@antalya.bel.tr

1	Ülkeniz? .....					
2	Kaç yıldır Alanya’da ikamet etmektesiniz? <input type="checkbox"/> 6 ay’a kadar <input type="checkbox"/> 6-12 yıl arası <input type="checkbox"/> 1-3 yıl arası <input type="checkbox"/> 3 yıldan fazla					
3	Cinsiyetiniz? <input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek					
4	Medeni Durumunuz? <input type="checkbox"/> Bekar <input type="checkbox"/> Evli					
5	Eğitim Durumunuz? <input type="checkbox"/> İlkokul <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Üniversite <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans veya Üstü					
6	Çalışma Durumunuz? <input type="checkbox"/> Çalışıyor <input type="checkbox"/> Emek <input type="checkbox"/> Diğer .....					
7	Gelir Düzeyiniz (Ortalama Aylık veya Ortalama Yıllık) ..... veya ..... (Para Birimi (TL/ \$/€))					
8	Oturduğunuz Konut? <input type="checkbox"/> Site Dairesi <input type="checkbox"/> Müstakil Daire <input type="checkbox"/> Apartman Dairesi					
9	Alanya’da belediye faaliyetlerine ilişkin bilgilendirmeyi yeterli buluyor musunuz? <input type="checkbox"/> Kesinlikle yetersiz <input type="checkbox"/> Yetersiz <input type="checkbox"/> Kısmen Yeterli <input type="checkbox"/> Yeterli <input type="checkbox"/> Kesinlikle Yeterli					
10	Ülkenizde belediye faaliyetlerine ilişkin bilgilendirmeyi yeterli buluyor musunuz? <input type="checkbox"/> Kesinlikle yetersiz <input type="checkbox"/> Yetersiz <input type="checkbox"/> Kısmen Yeterli <input type="checkbox"/> Yeterli <input type="checkbox"/> Kesinlikle Yeterli					
11	Alanya’da normal olarak bir ay içerisinde belediyede hangi sıklıkta işiniz olur? <input type="checkbox"/> 0-1 <input type="checkbox"/> 2-3 <input type="checkbox"/> 4 veya daha fazla					
12	Ülkenizde normal olarak bir ay içerisinde belediyede hangi sıklıkta işiniz olur? <input type="checkbox"/> 0-1 <input type="checkbox"/> 2-3 <input type="checkbox"/> 4 veya daha fazla					
13	Alanya’da belediyede yaptığınız bir işiniz, ortalama kaç dakika sürer? <input type="checkbox"/> 15 dk’dan az <input type="checkbox"/> 15-30 dk <input type="checkbox"/> 30 dk’dan fazla					
14	Ülkenizde belediyede yaptığınız bir işiniz, ortalama kaç dakika sürer? <input type="checkbox"/> 15 dk’dan az <input type="checkbox"/> 15-30 dk <input type="checkbox"/> 30 dk’dan fazla					
15	Aldığınız hizmet türü ile zamanı arasındaki ilişkiyi nasıl değerlendiriyorsunuz? <input type="checkbox"/> Çok uzun sürüyor <input type="checkbox"/> Uzun sürüyor <input type="checkbox"/> Normal sürüyor <input type="checkbox"/> Kısa sürüyor <input type="checkbox"/> Çok kısa sürüyor					
16	Alanya’da belediyeye gittiğinizde belediye personelinin size karşı yaklaşım, tutum ve davranışlarını nasıl buluyorsunuz? <input type="checkbox"/> Çok Kaba <input type="checkbox"/> Oldukça kaba <input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Oldukça iyi <input type="checkbox"/> Çok iyi					
17	Ülkenizde belediyeye gittiğinizde belediye personelinin size karşı yaklaşım, tutum ve davranışlarını nasıl buluyorsunuz? <input type="checkbox"/> Çok Kaba <input type="checkbox"/> Oldukça kaba <input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Oldukça iyi <input type="checkbox"/> Çok iyi					
18	Size göre, Alanya yerel hizmet görevlileri, görevlerini yerine getirirken tarafsız bir tavır sergilemekte midir? <input type="checkbox"/> Kesinlikle hayır <input type="checkbox"/> Büyük ölçüde hayır <input type="checkbox"/> Kısmen Evet <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Büyük ölçüde evet <input type="checkbox"/> Kesinlikle evet					
19	Size göre, ülkenizde yerel hizmet görevlileri, görevlerini yerine getirirken tarafsız bir tavır sergilemekte midir? <input type="checkbox"/> Kesinlikle hayır <input type="checkbox"/> Büyük ölçüde hayır <input type="checkbox"/> Kısmen Evet <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Büyük ölçüde evet <input type="checkbox"/> Kesinlikle evet					
20	Alanya belediyesi yabancılar meclisini yeterli ve etkili olduğunu düşünüyor musunuz? <input type="checkbox"/> Kesinlikle hayır <input type="checkbox"/> Büyük ölçüde hayır <input type="checkbox"/> Kısmen Evet <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Büyük ölçüde evet <input type="checkbox"/> Kesinlikle evet					
21	Türk Cumhuriyeti vatandaşlarının yerel yönetimler karar sürecine katılımını yeterli ve etkili olduğunu düşünüyor musunuz? <input type="checkbox"/> Kesinlikle hayır <input type="checkbox"/> Büyük ölçüde hayır <input type="checkbox"/> Kısmen Evet <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Büyük ölçüde evet <input type="checkbox"/> Kesinlikle evet					
22	Kendi dilinizde bilgilendirmeyi yeterli buluyor musunuz? <input type="checkbox"/> Kesinlikle hayır <input type="checkbox"/> Büyük ölçüde hayır <input type="checkbox"/> Kısmen Evet <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Büyük ölçüde evet <input type="checkbox"/> Kesinlikle evet					
23	Alanya ile ilgili aşağıdaki hizmetlerin fiyatlandırılması hakkında düşüncelerinizi lütfen belirtiniz.					
	HİZMETLER	Çok ucuz	Oldukça ucuz	Normal	Oldukça pahalı	Çok pahalı
	İçme suyu fiyatı					
	Halk otobüsü ücretleri					
	Emlak vergisi					
	Çevre temizlik vergisi					
24	Ülkeniz ile ilgili aşağıdaki hizmetlerin fiyatlandırılması hakkında düşüncelerinizi lütfen belirtiniz.					
	HİZMETLER	Çok ucuz	Oldukça ucuz	Normal	Oldukça pahalı	Çok pahalı
	İçme suyu fiyatı					
	Halk otobüsü ücretleri					
	Emlak vergisi					
	Çevre temizlik vergisi					



25	E-belediye uygulamalarından haberiniz var mı? <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
26	E-belediye uygulamalarını kullanıyor musunuz? <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
27	E-belediye uygulamalarından memnun musunuz? <input type="checkbox"/> Hiç memnun değilim <input type="checkbox"/> Memnun değilim <input type="checkbox"/> Kısmen memnunuz <input type="checkbox"/> Memnunuz <input type="checkbox"/> Tamamen memnunuz																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
28	Ülkenizde aldığınız yerel hizmetlerden memnun musunuz? <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
29	Alanya'da yaşamaktan memnun musunuz? <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
30	Aşağıda yer alan, bir belediyenin yapması gereken faaliyetlerin size göre önem derecesini lütfen belirtiniz. <b>Önem Derecesi:</b> 1.Kesinlikle önemsiz, 2. Büyük ölçüde önemsiz, 3-Kısmen önemli, 4-Oldukça önemli, 5-Çok önemli <b>Memnuniyet Derecesi:</b> 1.Hiç memnun değilim, 2.Büyük ölçüde memnun değilim, 3- Kısmen memnunuz, 4- Büyük ölçüde memnunuz 5- Tamamen memnunuz																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">FAALİYETLER</th> <th colspan="5">Ülkenizde</th> <th colspan="5">Alanya'da</th> </tr> <tr> <th colspan="2">Önem Derecesi</th> <th colspan="3">Memnuniyet Derecesi</th> <th colspan="2">Önem Derecesi</th> <th colspan="3">Memnuniyet Derecesi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Çevresel Temizlik/ çöp toplama hizmetleri</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Toplu taşıma hizmetleri veren otobüsler</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Sosyal, kültürel/ sanatsal etkinlikler</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Sokak hayvanları ;kısırlaştırma, barınma ve besleme</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Doğal ve tarihi mirasın korunması çalışmaları</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Çevre ve kaldırım düzenlemeleri</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Asfaltlama çalışmaları</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Cenaze defin ve mezarlık düzenleme hizmetleri</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Spor kulüplerine maddi-manevi katkı</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Ağaçlandırma çalışmaları</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Zabıta kontrolleri - Gıda vb. konulardaki pazar kontrolleri</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>İtfaiye hizmetleri</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Atık su – kanalizasyon sisteminin kurulması</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Otopark hizmeti</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Kimsesiz- yardıma muhtaç yoksullara yardım</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Türkçe okuma- yazma kursları</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Belediye hoparlörü anonsları</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Yerleşik yabancılara yönelik din hizmetleri</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Plajların bakımı ve temizliği</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Belediye trafik yönlendirmeleri ve trafik ışıkları</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>31</td> <td>Eklemek istediğiniz başka bir konu / sorun var mı? ..... ..... ..... .....</td> </tr> </tbody></table>	FAALİYETLER	Ülkenizde					Alanya'da					Önem Derecesi		Memnuniyet Derecesi			Önem Derecesi		Memnuniyet Derecesi			Çevresel Temizlik/ çöp toplama hizmetleri																					Toplu taşıma hizmetleri veren otobüsler																					Sosyal, kültürel/ sanatsal etkinlikler																					Sokak hayvanları ;kısırlaştırma, barınma ve besleme																					Doğal ve tarihi mirasın korunması çalışmaları																					Çevre ve kaldırım düzenlemeleri																					Asfaltlama çalışmaları																					Cenaze defin ve mezarlık düzenleme hizmetleri																					Spor kulüplerine maddi-manevi katkı																					Ağaçlandırma çalışmaları																					Zabıta kontrolleri - Gıda vb. konulardaki pazar kontrolleri																					İtfaiye hizmetleri																					Atık su – kanalizasyon sisteminin kurulması																					Otopark hizmeti																					Kimsesiz- yardıma muhtaç yoksullara yardım																					Türkçe okuma- yazma kursları																					Belediye hoparlörü anonsları																					Yerleşik yabancılara yönelik din hizmetleri																					Plajların bakımı ve temizliği																					Belediye trafik yönlendirmeleri ve trafik ışıkları																					31	Eklemek istediğiniz başka bir konu / sorun var mı? ..... ..... ..... .....
	FAALİYETLER		Ülkenizde					Alanya'da																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
		Önem Derecesi		Memnuniyet Derecesi			Önem Derecesi		Memnuniyet Derecesi																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
	Çevresel Temizlik/ çöp toplama hizmetleri																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	Toplu taşıma hizmetleri veren otobüsler																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	Sosyal, kültürel/ sanatsal etkinlikler																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	Sokak hayvanları ;kısırlaştırma, barınma ve besleme																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	Doğal ve tarihi mirasın korunması çalışmaları																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	Çevre ve kaldırım düzenlemeleri																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	Asfaltlama çalışmaları																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	Cenaze defin ve mezarlık düzenleme hizmetleri																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	Spor kulüplerine maddi-manevi katkı																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	Ağaçlandırma çalışmaları																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	Zabıta kontrolleri - Gıda vb. konulardaki pazar kontrolleri																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	İtfaiye hizmetleri																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	Atık su – kanalizasyon sisteminin kurulması																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	Otopark hizmeti																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	Kimsesiz- yardıma muhtaç yoksullara yardım																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	Türkçe okuma- yazma kursları																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
Belediye hoparlörü anonsları																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
Yerleşik yabancılara yönelik din hizmetleri																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
Plajların bakımı ve temizliği																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
Belediye trafik yönlendirmeleri ve trafik ışıkları																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
31	Eklemek istediğiniz başka bir konu / sorun var mı? ..... ..... ..... .....																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											

**Sizce sakıncası yoksa:**

Ad soyadınız: ..... Telefon Numarası:.....

## K 2: İngilizce Anket Formu Örneği

This questionnaire, aims to measure the perception of permanent foreign residents who benefit from the local services. Please answer the questions according to your real thoughts. In this survey your answers will be used only for academic purposes and won't be used for any other purpose. Your identity will never be announced. Thank you for your time.

**İlyas ŞİRİN**

Alanya Alaaddin Keykubat University  
Management Faculty of Alanya /Graduate student  
Antalya Metropolitan Municipality Alanya Unit Manager  
+90 532 553 1987/isirin@antalya.bel.tr

1	<b>Your Country? .....</b>
2	<b>How long have you been in Alanya?</b> <input type="checkbox"/> Up to 6 months <input type="checkbox"/> 6-12 months <input type="checkbox"/> 1-3 years <input type="checkbox"/> More than 3 years
3	<b>Your Sex?</b> <input type="checkbox"/> Male <input type="checkbox"/> Female
4	<b>Your Marital Status?</b> <input type="checkbox"/> Single <input type="checkbox"/> Married
5	<b>Education?</b> <input type="checkbox"/> Primary school <input type="checkbox"/> Secondary school <input type="checkbox"/> University <input type="checkbox"/> Master
6	<b>Your work situation?</b> <input type="checkbox"/> Working <input type="checkbox"/> Retired <input type="checkbox"/> Other .....
7	<b>Your income (Average Monthly) .....</b> ( TL/ \$ / € )
8	<b>Your housing?</b> <input type="checkbox"/> In a residence <input type="checkbox"/> In a house <input type="checkbox"/> In a flat
9	<b>Do you find the information about municipality activities enough?</b> <input type="checkbox"/> Absolutely inadequate <input type="checkbox"/> Inadequate <input type="checkbox"/> partially sufficient <input type="checkbox"/> sufficient <input type="checkbox"/> absolutely sufficient
10	<b>Do you find the information about municipality activities in your own country enough?</b> <input type="checkbox"/> Absolutely inadequate <input type="checkbox"/> Inadequate <input type="checkbox"/> partially sufficient <input type="checkbox"/> sufficient <input type="checkbox"/> absolutely sufficient
11	<b>How often do you use services of the municipality in Alanya in a month generally?</b> <input type="checkbox"/> 0-1 <input type="checkbox"/> 2-3 <input type="checkbox"/> 4 or more
12	<b>How often do you use services of the municipality in your country in a month generally?</b> <input type="checkbox"/> 0-1 <input type="checkbox"/> 2-3 <input type="checkbox"/> 4 or more
13	<b>How much time does your work take in the municipality of Alanya?</b> <input type="checkbox"/> Less than 15 minutes <input type="checkbox"/> Between 15 and 30 minutes <input type="checkbox"/> More than 30 minutes
14	<b>How much time does your work take in the municipality in your country?</b> <input type="checkbox"/> Less than 15 minutes <input type="checkbox"/> Between 15 and 30 minutes <input type="checkbox"/> More than 30 minutes
15	<b>How do you view the relation between the time and the service you use?</b> <input type="checkbox"/> Taking too much time <input type="checkbox"/> Taking much time <input type="checkbox"/> It is normal <input type="checkbox"/> Taking a short time <input type="checkbox"/> Taking too short time
16	<b>How do you view the behavior and attitude of the staff in Alanya Municipality?</b> <input type="checkbox"/> So rude <input type="checkbox"/> Rude <input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Well <input type="checkbox"/> Very well
17	<b>How do you view the behavior and attitude of the staff in municipality in your country?</b> <input type="checkbox"/> So rude <input type="checkbox"/> Rude <input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Well <input type="checkbox"/> Very well
18	<b>According to you, are Alanya local workers, objective in performing their duties?</b> <input type="checkbox"/> Absolutely no <input type="checkbox"/> Mostly no <input type="checkbox"/> Rarely yes <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> Mostly yes <input type="checkbox"/> Absolutely yes
19	<b>According to you, are local workers in your country, objective in performing their duties?</b> <input type="checkbox"/> Absolutely no <input type="checkbox"/> Mostly no <input type="checkbox"/> Rarely yes <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> Mostly yes <input type="checkbox"/> Absolutely yes
20	<b>Do you think that the Alanya Municipality Foreigners Assembly is adequate and effective?</b> <input type="checkbox"/> Absolutely no <input type="checkbox"/> Mostly no <input type="checkbox"/> Rarely yes <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> Mostly yes <input type="checkbox"/> Absolutely yes
21	<b>Do you think the citizens of the Turkish Republic's participation are adequate and effective in the decision-making process of local management?</b> <input type="checkbox"/> Absolutely no <input type="checkbox"/> Mostly no <input type="checkbox"/> Rarely yes <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> Mostly yes <input type="checkbox"/> Absolutely yes
22	<b>Is it enough to inform you in your own language?</b> <input type="checkbox"/> Absolutely no <input type="checkbox"/> Mostly no <input type="checkbox"/> Rarely yes <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> Mostly yes <input type="checkbox"/> Absolutely yes
23	<b>Please specify your thoughts about pricing, about the following services in Alanya</b>
	<b>SERVICES</b>
	<b>Drinking water price</b>
	<b>Public bus fares</b>
	<b>property tax</b>
	<b>Environmental sanitation tax</b>
	<b>Taxi fares</b>
	<b>Too cheap</b>
	<b>Cheap</b>
	<b>Normal</b>
	<b>Expensive</b>
	<b>Too expensive</b>

Please specify your thoughts about pricing, about the following services in your country.							
SERVICES	Too cheap	Cheap	Normal	Expensive	Too expensive		
24	Drinking water price						
	Public bus fares						
	property tax						
	Environmental sanitation tax						
	Taxi fares						
25	Do you have information about e-municipality application? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No						
26	Do you use e- municipality applications? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No						
27	Are you happy with e-municipality application? <input type="checkbox"/> Dissatisfied <input type="checkbox"/> I am not satisfied greatly <input type="checkbox"/> Partially satisfied <input type="checkbox"/> Mostly satisfied <input type="checkbox"/> Totally satisfied						
28	Are you satisfied from the services in your own country? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No						
29	Are you happy to live in Alanya? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No						
30	Please rate, according to you, importance level of following activities which must be done by municipality						
	Severity Rating: 1. absolutely insignificant 2. Mostly insignificant 3.Partially important 4.Quite important 5. very important Satisfaction Rating:1.Dissatisfied 2.Greatly I am not satisfied 3.Partially satisfied 4.Mostly I'm glad 5. Totally satisfied						
	ACTIVITIES	In your country			In Alanya		
		Importance degree	Satisfaction degree		Importance degree	Satisfaction degree	
	Environmental cleaning / garbage collection services						
	Public transportation buses						
	Social, cultural / art activities						
	Street animals; sterilizing, sheltering and feeding						
	Studies for the protection of natural and historical heritage						
	Environment and sidewalk regulations						
	Asphalting studies						
	Funeral and Graveyard regulation services						
	Sponsoring to sports clubs						
	Forestation						
	Food etc. controls on the issues						
	Fire service						
	Establishment of waste water-sewage system						
	Parking services						
	Help people who are homeless and in need of assistance						
	Turkish courses						
Municipality speakerphone announcements							
Religious services for resident foreigners							
Care and cleaning of the beach							
Traffic routing and traffic lights							
31	Is there anything/problem you want to add? .....						

**If there is not any problem;**

Your name and surname: .....

Your telephone number: .....

### ЕК 3: Rusça Anket Formu Örneği

Этот опросник, стремится выяснить насколько часто местными услугами пользуются постоянно проживающие здесь иностранцы. Пожалуйста, ответьте на вопросы в соответствии с вашими реальными мыслями. В этом обзоре Ваши ответы будут использованы только для исследовательских целей и не будут использованы для каких либо других целей. Ваша личная информация ее будет использована больше нигде. Спасибо что уделите нам время!

İlyas ŞİRİN

Университет им. Алладина Кейкубата г. Аланья  
Факультет менеджмента Аланьи  
Аспирант / Мэрия г. Анталия  
+90 532 553 1987/isirin@antalya.bel.tr

1	Ваша страна? .....					
2	Сколько времени Вы провели в Аланьи? <input type="checkbox"/> до 6 месяцев <input type="checkbox"/> 6-12 месяцев <input type="checkbox"/> 1-3 года <input type="checkbox"/> более чем 3 года					
3	Пол? <input type="checkbox"/> мужской <input type="checkbox"/> женский					
4	Ваше семейное положение? <input type="checkbox"/> не замужем/не женат <input type="checkbox"/> женат/замужем					
5	Образование? <input type="checkbox"/> неполное среднее <input type="checkbox"/> среднее <input type="checkbox"/> неполное высшее <input type="checkbox"/> высшее					
6	Рабочий статус? <input type="checkbox"/> работаю <input type="checkbox"/> на пенсии <input type="checkbox"/> Другое .....					
7	Ваш доход (среднемесячный).....( TL/ \$ / € )					
8	Информация о месте жительства? <input type="checkbox"/> в резиденции <input type="checkbox"/> в доме <input type="checkbox"/> в квартире					
9	Считаете ли вы информацию о деятельности муниципалитета достаточной? <input type="checkbox"/> полностью недостаточной <input type="checkbox"/> недостаточной <input type="checkbox"/> частично достаточной <input type="checkbox"/> полностью достаточной					
10	Считаете ли вы информацию о деятельности муниципалитета в своей собственной стране достаточной? <input type="checkbox"/> полностью недостаточной <input type="checkbox"/> недостаточной <input type="checkbox"/> частично достаточной <input type="checkbox"/> достаточной <input type="checkbox"/> полностью достаточной					
11	Как часто вы пользуетесь услугами муниципалитета в Аланьи в месяц? <input type="checkbox"/> 0-1 <input type="checkbox"/> 2-3 <input type="checkbox"/> 4 и более					
12	Как часто вы пользуетесь услугами муниципалитета в вашей стране в течение месяца? <input type="checkbox"/> 0-1 <input type="checkbox"/> 2-3 <input type="checkbox"/> 4 и более					
13	Сколько времени занимает решение вашего вопроса в муниципалитете Аланьи? <input type="checkbox"/> меньше чем 15 минут <input type="checkbox"/> между 15 и 30 минутами <input type="checkbox"/> более чем 30 минут					
14	Сколько времени занимает решение вашего вопроса в муниципалитете вашей страны? <input type="checkbox"/> меньше чем 15 минут <input type="checkbox"/> между 15 и 30 минутами <input type="checkbox"/> более чем 30 минут					
15	Как вы оцениваете соотношение между временем и сервисом в решении вашего вопроса? <input type="checkbox"/> затрачивается слишком много времени <input type="checkbox"/> затрачивается много времени <input type="checkbox"/> нормально <input type="checkbox"/> затрачивается мало времени <input type="checkbox"/> затрачивается очень мало времени					
16	Как вы оцениваете поведение и отношение сотрудников в муниципалитете Аланьи? <input type="checkbox"/> Очень грубое <input type="checkbox"/> Грубое <input type="checkbox"/> Нормальное <input type="checkbox"/> Хорошее <input type="checkbox"/> Очень хорошее					
17	Как вы оцениваете поведение и отношение сотрудников в муниципалитете в вашей стране? <input type="checkbox"/> Очень грубое <input type="checkbox"/> Грубое <input type="checkbox"/> Нормальное <input type="checkbox"/> Хорошее <input type="checkbox"/> Очень хорошее					
18	Как Вы думаете, местные работники в Аланьи выполняют свои обязанности? <input type="checkbox"/> полностью нет <input type="checkbox"/> в основном нет <input type="checkbox"/> редко да <input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> в основном да <input type="checkbox"/> полностью да					
19	Как Вы думаете, местные работники в вашей стране выполняют свои обязанности? <input type="checkbox"/> полностью нет <input type="checkbox"/> в основном нет <input type="checkbox"/> редко да <input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> в основном да <input type="checkbox"/> полностью да					
20	Как вы думаете, отдел по работе с иностранцами в муниципалитете Аланьи является достаточным и эффективным? <input type="checkbox"/> полностью нет <input type="checkbox"/> в основном нет <input type="checkbox"/> редко да <input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> в основном да <input type="checkbox"/> полностью да					
21	Как вы думаете, граждане Турецкой Республики адекватны и эффективны в процессе принятия решений местного управления? <input type="checkbox"/> полностью нет <input type="checkbox"/> в основном нет <input type="checkbox"/> редко да <input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> в основном да <input type="checkbox"/> полностью да					
22	Достаточно ли для Вас информации на вашем родном языке? <input type="checkbox"/> полностью нет <input type="checkbox"/> в основном нет <input type="checkbox"/> редко да <input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> в основном да <input type="checkbox"/> полностью да					
23	Пожалуйста, сформулируйте Ваше мнение о ценах на следующие услуги в Аланьи					
	Услуги	слишком дешево	дешево	нормальн о	дорого	слишком дорого
	Цены на питьевую воду					
	Плата за проезд на общественном транспорте					
	Налог на недвижимость					
	Налог за сбор и вывоз мусора					
	Тарифы такси					

Пожалуйста, сформулируйте Ваше мнение о ценах на следующие услуги в вашей стране					
Услуги	слишком дешево	дешево	нормально	дорого	слишком дорого
24	Цены на питьевую воду				
	Плата за проезд на общественном транспорте				
	Налог на недвижимость				
	Налог за сбор и вывоз мусора				
	Тарифы такси				
25	Есть ли у вас информация о виртуальной приемной на официальном сайте муниципалитета Аланьи? <input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет				
26	Вы пользуетесь виртуальной приемной муниципалитета Аланьи? <input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет				
27	Довольны ли Вы работой виртуальной приемной муниципалитета Аланьи? <input type="checkbox"/> полностью неудовлетворен <input type="checkbox"/> я не удовлетворен в значительной степени <input type="checkbox"/> частично удовлетворен <input type="checkbox"/> в целом я доволен <input type="checkbox"/> полностью удовлетворен				
28	Удовлетворены ли Вы услугами в своей собственной стране? <input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет				
29	Вы довольны жизнью в Аланьи? <input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет				
Пожалуйста, оцените важность следующих видов деятельности, которые должны выполняться муниципалитетом по следующей шкале:					
Уровень важности: 1.абсолютно незначительно 2.в основном незначительно 3.частично важно 4.достаточно важно 5.очень важно					
Оценка удовлетворенности: 1.неудовлетворительное 2.в основном я не удовлетворен 3.частично удовлетворен 4.в основном я доволен 5.полностью удовлетворен					
Вид деятельности	В вашей стране			В Аланьи	
	Уровень важности	Оценка удовлетв.	Уровень важности	Оценка удовлетв.	
30	услуги по сбору и вывозу мусора				
	работа общественного транспорта				
	Социальные и культурные мероприятия				
	уличные животные: стерилизация, приют и подкормка				
	исследования по охране природного и исторического наследия				
	благоустройство улиц и тротуаров				
	асфальтирование дорог				
	ритуальный сервис для иностранцев				
	спонсорство спортивных секций				
	лесоразведение				
	организация контроля за питанием				
	пожарная служба				
	создание сточной-канализационной системы				
	услуги паркинга				
	помощь бездомным людям и нуждающимся в помощи				
	курсы по изучению турецкого языка				
	городская система оповещения				
	религиозные службы для иностранных резидентов				
	контроль за чистотой пляжей				
	организация дорожного движения и светофоры				
31	Напишите здесь какие еще проблема Вы хотите обозначить?..... ..... .....				

**Если нет каких-либо проблем:**

Ваше имя и фамилия: ..... Ваш номер телефона: .....

## EK 4: Almanca Anket Formu Örneği

Mit diesem Fragebogen möchten wir die Dienstleistungen und lokalen Services von Ausländern, die in Alanya leben, bewerten. Bitte beantworten Sie die unten aufgeführten Fragen ehrlich. Ihre Antworten zu diesem Fragebogen werden zu akademischen Zwecken verwendet werden. Ihre Antworten werden zu keine anderen Zwecken verwendet werden. Vielen Dank im Voraus für Ihre Zeit.

**İlyas ŞİRİN**

Alanya Alaadin Keykubat Universität  
Student Fakultät für Betriebswirtschaft  
Antalya Rathaus - Gemeinde Alanya  
+90 532 553 1987/isirin@antalya.bel.tr

1	<b>Ihr Land? .....</b>					
2	<b>Wie lange sind Sie schon hier?</b> <input type="checkbox"/> Bis 6 Monate <input type="checkbox"/> 6-12 Monate <input type="checkbox"/> 1-3 Jahre <input type="checkbox"/> Mehr als 3					
3	<b>Ihr Geschlecht:</b> <input type="checkbox"/> Männlich <input type="checkbox"/> Weiblich					
4	<b>Familienstand</b> <input type="checkbox"/> Ledig <input type="checkbox"/> Verheiratet					
5	<b>Schulbildung</b> <input type="checkbox"/> Grund- und Hauptschule <input type="checkbox"/> Realschule - Gymnasium <input type="checkbox"/> Universität <input type="checkbox"/> Master					
6	<b>Ihre Arbeitssituation</b> <input type="checkbox"/> Arbeiten <input type="checkbox"/> Rentner <input type="checkbox"/> Sonstiges .....					
7	<b>Ihr Einkommen (Durchschnittlich Monatlich) .....</b> oder..... (TL/ \$/€)					
8	<b>Ihre Unterkunft</b> <input type="checkbox"/> Wohnung in einem Haus <input type="checkbox"/> Wohnung in einer Residenz <input type="checkbox"/> Einfamilienhaus					
9	<b>Finden Sie die Informationen über Gemeindeaktivitäten genug?</b> <input type="checkbox"/> Absolut unzureichend <input type="checkbox"/> Unzureichend <input type="checkbox"/> Teilweise ausreichend <input type="checkbox"/> Ausreichend <input type="checkbox"/> Absolut ausreichend					
10	<b>Finden Sie die Informationen über Gemeindeaktivitäten in Ihrem eigenen Land genug?</b> <input type="checkbox"/> Absolut unzureichend <input type="checkbox"/> Unzureichend <input type="checkbox"/> Teilweise ausreichend <input type="checkbox"/> Ausreichend <input type="checkbox"/> Absolut ausreichend					
11	<b>Wie oft nutzen Sie die Dienste der Gemeinde in Alanya in einem Monat im Allgemeinen?</b> <input type="checkbox"/> 0-1 <input type="checkbox"/> 2-3 <input type="checkbox"/> 4 oder mehr					
12	<b>Wie oft nutzen Sie die Dienste der Gemeinde in Ihrem Land?</b> <input type="checkbox"/> 0-1 <input type="checkbox"/> 2-3 <input type="checkbox"/> 4 oder mehr					
13	<b>Wieviel Zeit verbringen Sie auf der Gemeinde in Alanya?</b> <input type="checkbox"/> Weniger als 15 Minuten <input type="checkbox"/> Zwischen 15 und 30 Minuten <input type="checkbox"/> Mehr als 30 Minuten					
14	<b>Wieviel Zeit verbringen Sie auf der Gemeinde in Ihrem Land?</b> <input type="checkbox"/> Weniger als 15 Minuten <input type="checkbox"/> Zwischen 15 und 30 Minuten <input type="checkbox"/> Mehr als 30 Minuten					
15	<b>Wie bewerten Sie die Dienste der Mitarbeiter?</b> <input type="checkbox"/> Sehr unfreundlich <input type="checkbox"/> Unfreundlich <input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Gut <input type="checkbox"/> Sehr gut					
16	<b>Wie sehen Sie das Verhalten und die Einstellung der Dienste in der Alanya Gemeinde?</b> <input type="checkbox"/> Grob <input type="checkbox"/> Es geht <input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Gut <input type="checkbox"/> Sehr gut					
17	<b>Wie sehen Sie das Verhalten und die Einstellung der Dienste in der Gemeinde in Ihrem Land?</b> <input type="checkbox"/> Grob <input type="checkbox"/> Es geht <input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Gut <input type="checkbox"/> Sehr gut					
18	<b>Sind Ihrer Meinung nach die Mitarbeiter der Gemeinde objektiv bei der Wahrnehmung deren Aufgaben?</b> <input type="checkbox"/> Absolut nein <input type="checkbox"/> Meistens nein <input type="checkbox"/> Selten ja <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Meistens ja <input type="checkbox"/> Absolut ja					
19	<b>Sind Ihrer Meinung nach die Mitarbeiter der Gemeinde Ihres Landes objektiv bei der Wahrnehmung deren Aufgaben?</b> <input type="checkbox"/> Absolut nein <input type="checkbox"/> Meistens nein <input type="checkbox"/> Selten ja <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Meistens ja <input type="checkbox"/> Absolut ja					
20	<b>Glauben Sie, dass die Ausländerversammlung der Alanya Gemeinde angemessen und wirksam sind?</b> <input type="checkbox"/> Absolut nein <input type="checkbox"/> Meistens nein <input type="checkbox"/> Selten ja <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Meistens ja <input type="checkbox"/> Absolut ja					
21	<b>Glauben Sie, dass die Ausländerversammlung der Alanya Gemeinde angemessen und effektiv sind?</b> <input type="checkbox"/> Absolut nein <input type="checkbox"/> Meistens nein <input type="checkbox"/> Selten ja <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Meistens ja <input type="checkbox"/> Absolut ja					
22	<b>Sind Sie zufrieden mit der Sprache Ihres Landes in der Ausländerversammlung?</b> <input type="checkbox"/> Absolut nein <input type="checkbox"/> Meistens nein <input type="checkbox"/> Selten ja <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Meistens ja <input type="checkbox"/> Absolut ja					
23	<b>Bitte teilen Sie uns Ihre Meinung über Preise, der folgenden Dienstleistungen in Alanya mit</b>					
	SERVICES	Zu billig	Günstig	Normal	Teuer	Zu teuer
	Trinkwasser-Preis					
	Öffentliche Bus-Tarife					
	Grundsteuer					
	Umweltsanierungs-Steuer					
24	<b>Bitte teilen Sie uns Ihre Meinung über Preise, der folgenden Dienstleistungen in Ihrem Land mit</b>					
	SERVICES	zu billig	Günstiger	normalen	Teuer	zu teuer
	Trinkwasser-Preis					
	Öffentliche Bus-Tarife					
	Grundsteuer					
	Umweltsanierungs-Steuer					
	Taxi-Tarife					

25	Haben Sie Informationen zu e-Gemeinde (elektronisch) Anwendung? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Nein				
26	Verwenden Sie e- Gemeindeapplikationen <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Nein				
27	Sind Sie zufrieden mit e-Gemeinde? <input type="checkbox"/> Unzufrieden <input type="checkbox"/> Ich bin nicht sehr zufrieden <input type="checkbox"/> Teilweise zufrieden <input type="checkbox"/> Ich bin meistens zufrieden <input type="checkbox"/> Völlig zufrieden				
28	Sind Sie zufrieden mit den Dienstleistungen im eigenen Land? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Nein				
29	Sind Sie glücklich in Alanya zu leben? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Nein				
<b>Bewerten Sie bitte unten den Wichtigkeitsgrad der Aktivitäten der Gemeinde</b>					
<b>Wichtigkeitsgrad:</b> 1.Absolut unwichtig, 2. Unwichtig, 3-Teilweise unwichtig, 4-Wichtig, 5-Sehr wichtig					
<b>Zufriedenheitsgrad:</b> 1.Überhaupt nicht zufrieden, 2.Unzufrieden, 3- Teilweise zufrieden, 4- Zufrieden 5- Sehr zufrieden					
Aktivitäten		In Ihrem Land		In Alanya	
		Wichtigkeitsgrad	Zufriedenheitsgrad	Wichtigkeitsgrad	Zufriedenheitsgrad
30	Umweltreinigung/Abholung von Abfall				
	Öffentliche Verkehrsmittel, Busse				
	Soziale, kulturelle / künstlerische Veranstaltungen				
	Strassentiere: Kastration, Unterbringung und Fütterung				
	Projekte zum Schutz der Natur und historische Plätze				
	Umwelt und Gehweg Verbesserung				
	Asphaltierungen der Strassen				
	Begräbnis und Friedhof Arbeiten				
	Finanzielle und moralische Beiträge für Sportvereine				
	Landschaftsbau				
	Polizeikontrollen – Lebensmittel				
	Marktkontrollen zu den Themen				
	Feuerwehr-Service				
	Abwasser - die Einrichtung eines Abwassersystems				
	Parkplatz -Service				
	Hilfe für arme Menschen				
	Türkisch Kurse				
	Ankündigungen über Lautsprecher der Gemeinde				
	Gottesdienste für ansässige Ausländer				
	Wartung und Reinigung der Strände				
Städtische Verkehrsführung und Verkehrsampeln					
31	Haben Sie etwas, was Sie hinzufügen würden / Haben Sie Fragen?..... ..... ..... .....				

**Wenn es Ihnen nichts ausmacht:**

Vor- und Zuname: ..... Telefonnummer:.....

## EK 5: Arapça Anket Formu Örneği

هذا الاستبيان، ويهدف إلى قياس إدراك الأجانب المقيمين الدائمين الذين يستخدمون من الخدمات المحلية. الرجاء الإجابة على الأسئلة وفقا لأفكارك الحقيقية. في هذه الدراسة سيتم استخدام إجاباتك فقط للأغراض الأكاديمية، لن يتم استخدامها لأي غرض آخر. لن يتم الإعلان عن هويتك. شكرا لوقتك

إلياس شيرين

جامعة أكدينز

كلية الإدارة ألانيا

طالب دراسات عليا/ Antalya Metropolitan Municipality

+90 532 553

1987/isirin@antalya.bel.tr

1	بلدك .....					
2	اكتر من 3 سنوات <input type="checkbox"/> بين 1-3 سنة <input type="checkbox"/> بين 6-12 اشهر <input type="checkbox"/> حتى ستة اشهر <input type="checkbox"/> كم مدة تقيم في مدينة الانيا؟					
3	ذكور <input type="checkbox"/> ذكور <input type="checkbox"/> جنسك؟					
4	متزوج <input type="checkbox"/> اعزب <input type="checkbox"/> حالتك المدنية؟					
5	ماستر <input type="checkbox"/> جامعة <input type="checkbox"/> ثانوية <input type="checkbox"/> المدرسة الابتدائية <input type="checkbox"/> الحالة؟					
6	..... اخرى <input type="checkbox"/> متقاعد <input type="checkbox"/> يعمل <input type="checkbox"/> حالة العمل					
7	.....(TL/ \$/€) راتبك الشهرية (تقريبا)					
8	في شقة <input type="checkbox"/> في منزل <input type="checkbox"/> في مسكن <input type="checkbox"/> اين تسكن؟					
9	يكفي بالتأكيد <input type="checkbox"/> يكفي <input type="checkbox"/> يكفي قسما <input type="checkbox"/> لا يكفي <input type="checkbox"/> بالتأكيد لا يكفي <input type="checkbox"/> ما رايك عن المعلومات حول النشاطات البلدية					
10	يكفي بالتأكيد <input type="checkbox"/> يكفي <input type="checkbox"/> يكفي قسما <input type="checkbox"/> لا يكفي <input type="checkbox"/> بالتأكيد لا يكفي <input type="checkbox"/> ما رايك عن المعلومات حول النشاطات البلدية في بلدك					
11	4 او اكثر <input type="checkbox"/> 2-3 <input type="checkbox"/> 0-1 <input type="checkbox"/> كم مرة تستخدم خدمات البلدية في الانيا عادة شهريا؟					
12	4 او اكثر <input type="checkbox"/> 2-3 <input type="checkbox"/> 0-1 <input type="checkbox"/> كم مرة تستخدم خدمات البلدية في بلدك عادة شهريا					
13	اكتر من 30 دقيقة <input type="checkbox"/> بين 15 و 30 دقيقة <input type="checkbox"/> اقل من 15 دقيقة <input type="checkbox"/> كم مدة تستغرق عملك في بلدية الانيا؟					
14	اكتر من 30 دقيقة <input type="checkbox"/> بين 15 و 30 دقيقة <input type="checkbox"/> اقل من 15 دقيقة <input type="checkbox"/> كم مدة تستغرق عملك في بلدك؟					
15	ما رايك في العلاقات بين الوقت و الخدمة التي تستفيد منها؟ تاخذ وقتا قليلا جدا <input type="checkbox"/> تاخذ وقتا قليلا <input type="checkbox"/> تاخذ وقتا معتدلا <input type="checkbox"/> تاخذ وقتا كثيرا <input type="checkbox"/> تاخذ وقتا كثيرا جدا <input type="checkbox"/>					
16	جيد جدا <input type="checkbox"/> جيد <input type="checkbox"/> معتدل <input type="checkbox"/> قحا <input type="checkbox"/> قحا جدا <input type="checkbox"/> كيف تصف معاملة العاملين في بلدية الانيا؟					
17	جيد جدا <input type="checkbox"/> جيد <input type="checkbox"/> معتدل <input type="checkbox"/> قحا <input type="checkbox"/> قحا جدا <input type="checkbox"/> كيف تصف معاملة العاملين في بلدية بلدك؟					
18	نعم <input type="checkbox"/> غالبا نعم <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> في بعض الوقت نعم <input type="checkbox"/> غالبا لا <input type="checkbox"/> لا، بالتأكيد <input type="checkbox"/> بنسبة لك، هل العاملون في بلدية الانيا عادلون في وظائفهم؟ بالتأكيد					
19	نعم <input type="checkbox"/> غالبا نعم <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> في بعض الوقت نعم <input type="checkbox"/> غالبا لا <input type="checkbox"/> لا، بالتأكيد <input type="checkbox"/> بنسبة لك، هل العاملون في بلدية بلدك عادلون في وظائفهم؟ بالتأكيد					
20	نعم <input type="checkbox"/> غالبا نعم <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> في بعض الوقت نعم <input type="checkbox"/> غالبا لا <input type="checkbox"/> لا، بالتأكيد <input type="checkbox"/> هل تعتقد أن المجلس الأجنبي لبلدية الانيا كافي وفعال؟ بالتأكيد					
21	هل تعتقد أن مواطني المشاركي الجمهورية التركية كافيون و فعالون في عملية صنع القرار في الإدارة المحلية؟ نعم بالتأكيد <input type="checkbox"/> غالبا نعم <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> في بعض الوقت نعم <input type="checkbox"/> غالبا لا <input type="checkbox"/> لا، بالتأكيد <input type="checkbox"/>					
22	نعم بالتأكيد <input type="checkbox"/> غالبا نعم <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> في بعض الوقت نعم <input type="checkbox"/> غالبا لا <input type="checkbox"/> لا، بالتأكيد <input type="checkbox"/> هل يكفي الاعلام في لنتك؟					
23	يرجى تحديد أفكارك حول التسعير، و حول الخدمات التالية في الانيا					
	خدمات	رخيص جدا	رخيص	معتدل	غال	غال جدا
	خدمات					
	ماء للشرب					
	اجرة الحافلات					
	رسوم الملكية					
24	يرجى تحديد أفكارك حول التسعير، و حول الخدمات التالية في بلدك					
	خدمات	رخيص جدا	رخيص	معتدل	غال	غال جدا
	خدمات					
	ماء للشرب					
	اجرة الحافلات					
	رسوم الملكية					
25	نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> هل تعرف تطبيق البلدية الالكترونية.					
	نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> هل تستخدم تطبيق البلدية الالكترونية؟					
26	نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> هل أنت ممنون بتطبيق البلدية الالكترونية؟					
27	راضي تماما <input type="checkbox"/> راضي الى حد كبير <input type="checkbox"/> راضي قسما <input type="checkbox"/> انا لست راضي تماما <input type="checkbox"/> غير راضي <input type="checkbox"/> هل انت ممنون بتطبيق البلدية الالكترونية؟					



28	لا <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا نعم0 هل تحب الخدمات في بلدك الاصلي؟																																																																																																													
29	لا <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> هل تحب الخدمات في الانيا																																																																																																													
30	من فضلك بين رايك على حسب الاهتمام يجب البلدية ان تفعل بالترتيب. مهمة جدا-5, مهمة الى حد كبير-4, مهمة قسمية-3, غير مهمة الى حد كبير-2, غير مهمة على الاطلاق-1: تصنيف الخطورة انا راض جدا 5, انا راض الى حد كبير 4, انا راض قسما 3, انا لست راض الى حد كبير 2, انا لست راض 1: تصنيف الرضاء																																																																																																													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">الانشطة</th> <th colspan="2">في بلدك</th> <th colspan="2">في الانيا</th> </tr> <tr> <th>تصنيف الخطورة</th> <th>تصنيف الرضاء</th> <th>تصنيف الخطورة</th> <th>تصنيف الرضاء</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>التنظيف البيئي / خدمات جمع القمامة</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>حافلات النقل العام</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>انشطة الاجتماعية و الثقافية و الفنية</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>الحيوانات الشارع: الخصي و ايواء و تغذية</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>انشطة لحماية التراث الطبيعي و التاريخي</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>أنظمة البيئة و الرصيف</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>ترفييت</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>خدمات تنظيم جنازة و مقبرة</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>الراعية للاندية الرياضية</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>التشجير</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>الغذاء الخ الضوابط على القضايا</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>خدمة الحريق</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>إنشاء نظام مياه الصرف الصحي</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>خدمات موقف السيارات</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>مساعدة الناس الذين لا مأوى لهم و الذين يحتاجون إلى المساعدة</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>معاهد اللغة التركية</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>اعلانات البلدية</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>الخدمات الدينية للمقيمين الاجانب</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>الراعية و تنظيف الشاطئ</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>توجيه حركة المرور و اشارات المرور</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	الانشطة	في بلدك		في الانيا		تصنيف الخطورة	تصنيف الرضاء	تصنيف الخطورة	تصنيف الرضاء	التنظيف البيئي / خدمات جمع القمامة					حافلات النقل العام					انشطة الاجتماعية و الثقافية و الفنية					الحيوانات الشارع: الخصي و ايواء و تغذية					انشطة لحماية التراث الطبيعي و التاريخي					أنظمة البيئة و الرصيف					ترفييت					خدمات تنظيم جنازة و مقبرة					الراعية للاندية الرياضية					التشجير					الغذاء الخ الضوابط على القضايا					خدمة الحريق					إنشاء نظام مياه الصرف الصحي					خدمات موقف السيارات					مساعدة الناس الذين لا مأوى لهم و الذين يحتاجون إلى المساعدة					معاهد اللغة التركية					اعلانات البلدية					الخدمات الدينية للمقيمين الاجانب					الراعية و تنظيف الشاطئ					توجيه حركة المرور و اشارات المرور				
الانشطة	في بلدك		في الانيا																																																																																																											
	تصنيف الخطورة	تصنيف الرضاء	تصنيف الخطورة	تصنيف الرضاء																																																																																																										
التنظيف البيئي / خدمات جمع القمامة																																																																																																														
حافلات النقل العام																																																																																																														
انشطة الاجتماعية و الثقافية و الفنية																																																																																																														
الحيوانات الشارع: الخصي و ايواء و تغذية																																																																																																														
انشطة لحماية التراث الطبيعي و التاريخي																																																																																																														
أنظمة البيئة و الرصيف																																																																																																														
ترفييت																																																																																																														
خدمات تنظيم جنازة و مقبرة																																																																																																														
الراعية للاندية الرياضية																																																																																																														
التشجير																																																																																																														
الغذاء الخ الضوابط على القضايا																																																																																																														
خدمة الحريق																																																																																																														
إنشاء نظام مياه الصرف الصحي																																																																																																														
خدمات موقف السيارات																																																																																																														
مساعدة الناس الذين لا مأوى لهم و الذين يحتاجون إلى المساعدة																																																																																																														
معاهد اللغة التركية																																																																																																														
اعلانات البلدية																																																																																																														
الخدمات الدينية للمقيمين الاجانب																																																																																																														
الراعية و تنظيف الشاطئ																																																																																																														
توجيه حركة المرور و اشارات المرور																																																																																																														
31	هل تريد ان اضيف اي شئ او المشكلة؟ ..... .....																																																																																																													

..... إذا لا يوجد اي مشكلة

..... اسمك و لقبك

..... رقم جوالك

## Ö Z G E Ç M İ Ş

- Adı ve SOYADI** : İlyas ŞİRİN
- Doğum Yeri - Tarihi** : Ilgın, 26.06.1979
- Eğitim Durumu**
- Mezun Olduğu Lise** : Ilgın İmam Hatip Lisesi, 1996.
- Lisans Diploması** : Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi, 2004.
- Tezsiz Yüksek Lisans** : Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk Kazak Üniversitesi, Ekonomi Fakültesi, 2013.
- Proje Konusu** : Yönetim Kuramında Kaynak Bağımlılığı Yaklaşımı.
- Yabancı Dil / Diller** : İngilizce (Advanced).

### **İş Denevimi**

- Tosmur Belediye Başkanlığı Yazı İşleri Personeli 15.06.1999, Belediye Spor Kulübü Müdürü 2001 -2014, Belediye Başkanlığı Yazı İşleri Müdürü ve Encümen Üyesi 01.09.2006-04.10.2013, Tosmur Merkez Mahalle Muhtarı 2007-2009, Kültür ve Dayanışma Derneği Genel Sekreteri 2009 -2014, Dış İlişkiler Müdürü 04.10.2013- 30.03.2014.
- Başbakanlık Tanıtma Fonu UNESCO Dünya Mevlana Yılı Projesi Alanya Proje Koordinatörü, 2007.
- Alanya Çevresi Turizmi Geliştirme ve Altyapı İşletme Birliği Başkanlığı (ALTAB) Müdür Vekili, 2007-2009.
- Küçük ve Orta Ölçekli Belediyeler İçin Sürdürülebilir Katı Atık Yönetimi- (Avrupa Birliği) Proje Müdürü, 2007-2009.
- İngiltere- Southampton Dil Eğitimi 01.03.2010-01.06.2010
- Emişbeleni Belediyesi Yazı İşleri Müdür Vekili 2011-2012
- Alanya Belediyesi Dış İlişkiler Müdürü 01.04.2014-30.06.2014
- Antalya Büyükşehir Belediyesi Alanya Şube Müdürü 01.07.2014 devam ediyor.

**E-Posta:** sirinilyas@hotmail.com