



T.C.

KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**TÜRKİYE’DE GÖÇ POLİTİKALARININ GELİŞİMİ VE
GÖÇMENLERİN KONYA İL GÖÇ İDARESİ HİZMETLERİNDEN
MEMNUNİYETLERİNİN ÖLÇÜLMESİ**

Hazırlayan
Mehmet ZENGİN

Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman
Doç. Dr. ALİ YILDIRIM

KARAMAN-2023

TEZ ONAYI

**T.C.
KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**TÜRKİYE’DE GÖÇ POLİTİKALARININ GELİŞİMİ VE
GÖÇMENLERİN KONYA İL GÖÇ İDARESİ
HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYETLERİNİN ÖLÇÜLMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ**Mehmet ZENGİN**

**Enstitü Anabilim Dalı: Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı
Enstitü Bilim Dalı: Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bilim Dalı**

“Bu tez 29/08/20223 tarihinde online olarak savunulmuş olup aşağıdaki isimleri bulanan jüri üyeleri tarafından Oybirliği ile kabul edilmiştir.”

JÜRİ ÜYESİ	KANAATI
Doç. Dr. Ali YILDIRIM	Başarılı
Doç. Dr. Fatma OKUR ÇAKICI	Başarılı
Doç. Dr. Kürşad Emrah YILDIRIM	Başarılı

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi beyan ederim.

Mehmet ZENGİN

ÖN SÖZ

Öncelikle “Türkiye’de Göç Politikalarının Gelişimi ve Göçmenlerin Konya İl Göç İdaresi Hizmetlerinden Memnuniyetlerinin Ölçülmesi” başlıklı Yüksek Lisans Tez çalışmam süresince bana yol gösteren tez danışmanım Doç. Dr. ALİ YILDIRIM’a teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca ders dönemimde ilgili görüş ve desteklerinden dolayı Sayın Prof. Dr. Ercan OKTAY’a, Doç. Dr. Sefa USTA’ya, Doç. Dr. Hakan CANDAN’a ve Doç. Dr. Sevcan Güleç SOLAK’a teşekkür ederim.

Özellikle bütün hayatım boyunca desteklerini hiçbir zaman esirgemeyerek her zaman yanımda olan ve bu günlere gelmemi sağlayan babam Numan ZENGEN’e ve annem Gülay ZENGEN’e çok teşekkür ederim.

Son olarak tüm desteklerinden dolayı sevgili eşim Gülsüm TİRKİL ZENGEN’e ve değerli arkadaşım Araştırma Görevlisi Ali Burak AKSUNGUR’a teşekkür ederim.

Ağustos 2023

Mehmet ZENGEN
Komiser

ÖZET

İnsanların mekânsal hareketliliğini ifade eden göç olgusu insanlık tarihi kadar eskidir. İnsanlar savaş, sürgün ve doğal afetler gibi zorunlu sebeplerle yada daha iyi bir yaşama sahip olabilmek için gönüllü kendi iradeleri ile göç etmektedirler. Göç olgusu hem göç edenleri hem de göç edilen yeri etkileyen iki taraflı bir süreç olduğu için önemlidir. Çünkü çeşitli sebeplerle yer değiştiren bu kişiler yeni gittikleri yere mevcut kültürlerini de götürmektedir. Bundan dolayı basit bir şekilde mekânsal yer değiştirme olarak tanımlanan göç, aslen önce bireylerin psikolojik durumlarını değiştirerek kademeli olarak kültürden ekonomik yaşama kadar topluma dair hemen her şeyi etkileyen bir olgudur.

Türkiye ise kurulduğu günden bugüne kadar çeşitli göç akınlarına maruz kalmış, göç konusunda hem göç veren, hem göç alan ve transit bir ülke konumundadır. Bu yüzden de Türkiye'nin geçmişten günümüze kadar göç politikalarını bilmek ve bu göç politikalarının göçmenler üzerindeki etkilerini anlamak önemlidir. Çünkü geçmişte uygulanan göç politikaların göçmenler üzerindeki etkilerini görmek gelecekteki göç politikalarını şekillendirmek açısından önem arz etmektedir.

Bu çalışmada Konya'da yaşayan yabancı uyruklu kişilerin, Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünden aldıkları hizmetlerden memnuniyeti SERVQUAL Modeli ile ölçülmeye çalışılarak Türkiye'deki göçmenlerin hizmetlerden memnuniyetine dair çıkarımlar yapılmaya çalışılacaktır.

Anahtar Kelimeler: Göç, Göç Politikaları, SERVQUAL

ABSTRACT

The phenomenon of migration, which expresses the spatial mobility of people, is as old as human history. People migrate either out of necessity due to reasons such as war, exile, and natural disasters, or voluntarily, with their own free will, in search of a better life. Migration is important because it is a two-sided process that affects both the migrants and the place they migrate to. This is because these individuals, who change locations for various reasons, also bring their existing cultures to the new place they go. Therefore, migration, which is simply defined as spatial displacement, actually affects almost everything in society, from individuals' psychological states to culture and economic life, gradually.

Turkey, on the other hand, has been subjected to various migration waves since its establishment, and it occupies a position as a country that is both a source of migration, a destination for migration, and a transit country. Therefore, it is important to understand Turkey's migration policies from the past to the present and the impact of these migration policies on migrants. Because seeing the effects of past migration policies on migrants is important for shaping future migration policies.

In this study, the satisfaction of foreign nationals living in Konya with the services they receive from the Konya Provincial Directorate of Migration Management will be measured using the SERVQUAL Model, and inferences will be made regarding the satisfaction of migrants in Turkey with these services.

Keywords: Immigration, Immigration Policies, SERVQUAL

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAYI.....	i
BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK	ii
ÖN SÖZ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
KISALTMALAR DİZİNİ.....	ix
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	x
TABLolar DİZİNİ.....	xi
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM ARAŞTIRMA HAKKINDA TEMEL AÇIKLAMALAR

1.1. Araştırma Hakkında Temel Açıklamalar	2
1.1.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	2
1.1.2. Araştırmanın Konusu	3
1.1.3. Araştırmanın Sorusu ve Hipotezleri.....	3
1.1.4. Araştırmanın Yöntemi.....	4
1.1.5. Araştırmanın Anahtar Kavramları	5

İKİNCİ BÖLÜM GÖÇÜN KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVESİ

2.1. Göç İle İlgili Temel Kavramlar	7
2.1.1. Göç / Göçmen	7
2.1.2. Mülteci/ Sığınmacı/ Şartlı Mülteci/ İkincil Koruma/ Geçici Koruma.....	9
2.1.3. Geri Göndermeme İlkesi	11
2.1.4. Güvenli Üçüncü Ülke.....	12
2.1.5. Vatansız Kişi	13
2.2. Göçün Türleri.....	14
2.2.1. İç Göç - Dış Göç	14
2.2.2. Düzenli (Yasal) Göç - Düzensiz (Yasadışı) Göç	15
2.2.3. Zorunlu Göç - Gönüllü Göç	15

2.2.4. Kalıcı Göç - Geçici Göç - Yarı Kalıcı Göç	16
2.3. Göçün Nedenleri	16
2.3.1. Ekonomik Kaynaklı Göçler	17
2.3.2. Siyasal Kaynaklı Göçler.....	18
2.3.3. Sosyo-Kültürel Kaynaklı Göçler.....	19
2.3.4. Diğer Göç Nedenleri	20
2.3.4.1. Eğitim ve Sağlık Nedenleri	20
2.3.4.2. Ulaşım ve İletişim Nedenleri	20
2.3.4.3. Doğa Olayları Nedenleri	21
2.3.4.4. Emekli Göçü	21
2.4. Göçün Sonuçları	22
2.4.1. Göç Alan Yerler Bakımından Göçün Sonuçları	22
2.4.2. Göç Veren Yerler Bakımından Göçün Sonuçları	23
2.4.3. Göç Edenler Yönünden Göçün Sonuçları	24
2.5. Göç Kuramları	26
2.5.1. Ravenstein'in Göç Kanunları.....	26
2.5.2. Göç Sistemleri Kuramı.....	27
2.5.3. İlişkiler Ağı Kuramı	29
2.5.4. Merkez Çevre Kuramı.....	30

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE GÖÇ POLİTİKALARININ GELİŞİMİ

3.1. Türkiye'nin Göç Politikalarının Gelişimi ve Mevcut Durum.....	32
3.1.1. Erken Cumhuriyet Dönemi Göç Politikaları.....	33
3.1.2. 1940-1960 Dönemi Göç Politikaları	35
3.1.3. 1960 Sonrası Dönemde Göç Politikaları.....	36
3.1.4. Türkiye'nin Yeni Göç Kanunu ve Göç Politikası.....	37
3.2. Avrupa Birliği'nin Göç Politikalarının Türkiye'ye Yansımaları.....	39
3.3. Türkiye'nin Kurumsal Göç Yönetişi: Göç İdaresi Genel Müdürlüğü.....	41

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

4.1. Araştırmanın Metodolojisi	44
4.1.1. Araştırmanın Ön Kabulleri ve Sınırlılıkları	44
4.1.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi	44
4.1.3. Anket Formlarının Oluşturulması	45
4.1.4. Araştırmada Kullanılan İstatiksel Yöntemler	48
4.1.5. Araştırmanın Güvenilirlik Analizi	49
4.1.6. Veri Toplama Araçlarının Faktör Analizi	50
4.1.7. Araştırmanın Modeli	52
4.2. Araştırmanın Bulguları	52
4.2.1. Araştırmaya Katılan Yabancıların Demografik Özellikleri	52
4.2.2. Araştırmaya Katılan Yabancıların Beklentileri ve Algıları İle İlgili Bulgular.....	54
4.2.3. SERVQUAL Skorlarının Hesaplanması	59
4.2.3.1. Araştırma Grubunun Cinsiyet Durumuna Göre SERVQUAL Skorlarının Değerlendirilmesi	61
4.2.3.2. Araştırma Grubunun Yaş Durumuna Göre SERVQUAL Skorlarının Değerlendirilmesi	62
4.2.3.3. Araştırma Grubunun Medeni Durumuna Göre SERVQUAL Skorlarının Değerlendirilmesi	64
4.2.3.4. Araştırma Grubunun Çalışma Durumuna Göre SERVQUAL Skorlarının Değerlendirilmesi	66
4.2.3.5. Araştırma Grubunun Eğitim Durumuna Göre SERVQUAL Skorlarının Değerlendirilmesi	68
4.2.3.6. Araştırma Grubunun Etnisite Durumuna Göre SERVQUAL Skorlarının Değerlendirilmesi	70
TARTIŞMA VE SONUÇ	73
KAYNAKÇA.....	77
EKLER	85
Ek 1. Anket Formu	85

KISALTMALAR DİZİNİ

DB	: Dünya Bankası
H	: Hipotez
IMF	: Uluslararası Para Fonu
IOM	: Uluslararası Göç Örgütü
SPSS	: Statistical For Social Sciences
vd.	: ve diğerleri



ŞEKİLLER DİZİNİ

ŞEKİL 1. / ARAŞTIRMANIN MODELİ	52
--------------------------------------	----



TABLOLAR DİZİNİ

TABLO 1./ SERVQUAL ÖLÇÜM MODELİNİN BOYUTLARI VE İÇERİKLERİ.....	5
TABLO 2./ BEKLENEN HİZMET KALİTESİ MADDELERİ.....	46
TABLO 3. / ALGILANAN HİZMET KALİTESİ MADDELERİ.....	47
TABLO 4. / BEKLENEN HİZMET KALİTESİ MADDELERİ İÇ TUTARLILIĞI....	49
TABLO 5. / ALGILANAN HİZMET KALİTESİ MADDELERİ İÇ TUTARLILIĞI .	50
TABLO 6. / FAKTÖR YÜKLERİ VE İLGİLİ ALT BOYUTLAR	51
TABLO 7. / ÇALIŞMAYA KATILAN BİREYLERE AİT BİLGİLER	53
TABLO 8. / BEKLENTİ VE ALGI ÖLÇEK SONUÇLARINA İLİŞKİN BULGULAR	54
TABLO 9./YABANCILARIN BEKLENTİLERİ VE ALGILARI ARASINDAKİ BOŞLUKLAR	56
TABLO 10. / ALGI DÜZEYİ BELİRLEME CETVELİ	57
TABLO 11. / WILCOXON İŞARETLİ SIRALAR TESTİ	58
TABLO 12. / ARAŞTIRMA GRUBUNUN KONYA İL GÖÇ İDARESİ MÜDÜRLÜĞÜNÜN KALİTE BOYUTLARI AÇISINDAN SERVQUAL SKORLARI	60
TABLO 13. / ARAŞTIRMA GRUBUNUN KONYA İL GÖÇ İDARESİ MÜDÜRLÜĞÜNÜN KALİTE BOYUTLARI AÇISINDAN EŞİT AĞIRLIKLİ SERVQUAL SKORLARI.....	60
TABLO 14. /ARAŞTIRMA GRUBUNUN CİNSİYET DURUMUNA GÖRE SERQUAL SKORLARININ KARŞILAŞTIRILMASI.....	61
TABLO 15. /ARAŞTIRMA GRUBUNUN CİNSİYETLERE GÖRE EŞİT AĞIRLIKLİ SERVQUAL SKORLARI.....	62
TABLO 16. / ARAŞTIRMA GRUBUNUN YAŞ GRUPLARINA GÖRE SERVQUAL SKORLARININ KARŞILAŞTIRILMASI	63
TABLO 17. / ARAŞTIRMA GRUBUNUN YAŞ GRUPLARINA GÖRE EŞİT AĞIRLIKLİ SERVQUAL SKORLARI.....	64
TABLO 18. / ARAŞTIRMA GRUBUNUN MEDENİ DURUMUNA GÖRE SERVQUAL SKORLARININ KARŞILAŞTIRILMASI.....	65
TABLO 19. / ARAŞTIRMA GRUBUNUN MEDENİ DURUMUNA GÖRE EŞİT AĞIRLIKLİ SERVQUAL SKORLARI.....	66
TABLO 20. / ARAŞTIRMA GRUBUNUN ÇALIŞMA DURUMUNA GÖRE SERVQUAL SKORLARININ KARŞILAŞTIRILMASI.....	67
TABLO 21. /ARAŞTIRMA GRUBUNUN ÇALIŞMA DURUMUNA GÖRE EŞİT AĞIRLIKLİ SERVQUAL SKORLARI.....	68
TABLO 22. / ARAŞTIRMA GRUBUNUN EĞİTİM DURUMUNA GÖRE SERVQUAL SKORLARININ KARŞILAŞTIRILMASI	69
TABLO 23. /ARAŞTIRMA GRUBUNUN EĞİTİM DURUMUNA GÖRE EŞİT AĞIRLIKLİ SERVQUAL SKORLARI.....	70
TABLO 24. / ARAŞTIRMA GRUBUNUN ETNİSİTEYE GÖRE SERVQUAL SKORLARININ KARŞILAŞTIRILMASI	71
TABLO 25. / ARAŞTIRMA GRUBUNUN ETNİSİTEYE GÖRE EŞİT AĞIRLIKLİ SERVQUAL SKORLARI.....	72

GİRİŞ

İnsanlar geçmişten günümüze kadar genel olarak daha iyi bir yaşama sahip olabilmek için ekonomik kaygılarla göç etmektedir. Özellikle küreselleşen dünyada ulaşım imkanlarının ve teknolojinin gelişmesiyle göç etmek daha kolay bir hale gelmiştir (Sirkeci ve Erdoğan, 2012: 297-298).

Türkiye Cumhuriyeti kurulduğu günden bugüne kadar sürekli farklı şekillerde gerçekleşen uluslararası göç hareketlerine maruz kalmıştır. Öncelikle cumhuriyetin ilk yıllarında Türkiye'ye ülke sınırları dışında kalan Türk ve Müslüman kimlikli kişiler göç etmiştir. Bu dönemde göç ile birlikte ulus devlet anlayışı çerçevesinde nüfusun olabildiğince arttırılması ve türdeş hale getirilmesi planlanmıştır. Daha sonra İkinci Dünya Savaşından sonra 1951 yılında “Cenevre Sözleşmesi” ve 1967 Protokolü “coğrafi sınırlama” ile kabul edilerek Avrupa dışından Türkiye'ye gelen sığınmacılara mülteci statüsü verilmeyeceği kabul edilmiştir. Bu tarihten 1980'li yıllara kadar Türkiye'ye gelen göç hareketi sınırlandırılmıştır. Bu döneme kadar Türkiye'nin göç politikalarının sınırlı ve geçici politikalarla yürütülmüştür. 1980'li yıllardan itibaren ise yabancı uyruklu kişilerin Türkiye'ye transit alan olarak kullanmak amacıyla göçler gerçekleştirdiği görülmektedir (Güleç, 2015: 92).

Türkiye'nin göç politikasının Avrupa Birliğine üyelik sürecinde iltica, düzensiz göçün önlenmesi ve yasal göç konularında değişime uğradığı görülmektedir. 2000 yılında Avrupa Birliği ile Katılım Ortaklığı Belgesi imzalandıktan sonra Türkiye göç politikası konusunda Avrupa Birliği politikalarına uyum sağlamaya başlamıştır. Bu doğrultuda 2003 yılında “Yeni Katılım Ortaklığı Belgesi” imzalanarak Ulusal Program yayınlanmış ve 2005 yılında “İltica ve Göç Ulusal Eylem Planı” kabul edilerek göçmenlere ilişkin olarak sınır dışı etme ve geri kabul uygulamaları Avrupa Birliği müktesebatına uyumlu bir hale getirilmiştir (Özgöker ve Batı, 2016: 6-7). Aslında burada Türkiye'nin Avrupa Birliğine üyelik amacını araç olarak değerlendirerek göç politikalarını ve uygulamalarını sistematik bir duruma getirmeye çalıştığı görülmektedir (İçduygu vd., 2014: 326-327).

Bu politikaların günümüz etkilerini görmek amacıyla Türkiye'deki göçmenlerin hizmetlerden memnuniyeti SERVQUAL modeli ile ölçülmeye çalışılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMA HAKKINDA TEMEL AÇIKLAMALAR

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın amacına ve önemine, araştırmanın konusuna, araştırmanın sorusuna ve hipotezlerine, araştırmanın yöntemine ve araştırmanın anahtar kavramlarına değinilecektir.

1.1. Araştırma Hakkında Temel Açıklamalar

Bu bölümde araştırmanın önemine, konusuna, amacına, hipotezlerine ve yöntemine ilişkin bilgiler verilmiştir.

1.1.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırma ile Konya ilinde yaşayan yabancı uyruklu kişilerin, Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünden aldıkları hizmetlerden memnuniyetlerini ölçmek hedeflenmiştir. Bu çerçevede Türkiye'nin kurumsal göç yönetişiminin sonucunda 2013 yılında kurulan Göç İdaresi Genel Müdürlüğüne bağlı olarak 18.05.2015 tarihi itibarıyla hizmete başlayan Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünün verdiği hizmetlerin sonuçları ölçülmeye çalışılmıştır.

Hizmet kalitesinin ölçülmesi, hizmet kalitesi iyileştirme veya geliştirme sürecinin de ilk aşamasını oluşturmaktadır. Kullanılacak olan SERQUAL modeli yabancıların hizmetlerden beklentilerini ve hizmetleri algılama düzeylerini ölçmektedir. Bu ölçüm sonuçları da Türkiye'nin göç politikalarının göçmenler üzerindeki etkilerini anlamak açısından önemli olacak ve çalışmanın nihai hedeflerine ulaşmasına imkan sağlayacaktır.

Hizmet kalitesini ölçmek Türkiye'nin kurumsal göç yönetişiminin başarısını anlamak ve buradan çıkarılacak sonuçları analiz ederek yeni göç politikalarının zeminini oluşturmak açısından önemlidir. Bunu ölçebilmek için de göçmenlerin verilen hizmetlerden beklentileri ve algıları karşılaştırılmıştır.

1.1.2. Araştırmanın Konusu

Bu tez çalışmasında göç ile ilgili temel kavramlar tanımlandıktan sonra geçmişten günümüze Türkiye'nin göç politikaları anlatılmıştır. Çünkü geçmişte uygulanan göç politikaların göçmenler üzerindeki etkilerini görmek gelecekteki göç politikalarını şekillendirmek açısından önem arz etmektedir. Son bölümde ise Türkiye'deki göçmenlerin hizmetlerden memnuniyeti SERVQUAL modeli ile ölçülmeye çalışılmıştır. Yapılan alan araştırması, Konya'da yaşayan yabancıların Göç İdaresi Başkanlıklarından aldıkları hizmetlerden memnuniyetlerini ölçmeye yönelik hazırlanmıştır. SERVQUAL Ölçeğinin ilk bölümünde Göç İdaresi Müdürlüğünün beklenen hizmet kalitesini ölçmeye yönelik olarak hazırlanan maddeler içerisinde “Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven ve Empati” alt boyutları ölçülmeye çalışılmıştır. Araştırmada kullanılan SERVQUAL Ölçeğinin ikinci kısmında yer alan Algı Düzeyini ölçen önermelerde araştırma Konya il sınırları içerisinde yapıldığından bu kez Konya ismi belirtilerek Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğündeki hizmetlere yönelik olarak yabancıların algı düzeyleri ölçülmeye çalışılmıştır. Bu ölçümler ve sonuçları da Türkiye'nin göç politikalarının göçmenler üzerindeki etkilerini anlamak açısından önemlidir.

1.1.3. Araştırmanın Sorusu ve Hipotezleri

Çalışmanın sorusunu göç ile ilgili temel kavramların neler olduğu, Türkiye'de göç politikalarının gelişiminin nasıl olduğu ve Türkiye'de yaşayan yabancıların aldıkları hizmetlerden memnun olup olmadıkları oluşturmaktadır.

Çalışmanın modelinde Türkiye'de yaşayan yabancıların aldıkları hizmetlerden memnuniyetleri Konya İl Göç İdaresinden aldıkları hizmetlerden memnuniyetleri üzerinden SERVQUAL modeli ile ölçülmeye çalışılmıştır. Temelde beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi olmak üzere iki değişken belirlenerek karşılaştırılmıştır. Göçmenlerin aldıkları hizmetlerden memnuniyetleri bu temel iki değişken altında “fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati” olmak üzere beş alt değişkenle ölçülmeye çalışılmış, algılanan hizmet kalitesine göre güçlü ve

zayıf yönlerinin tespitinin gelecekteki göç politikalarının oluşturulmasında önemli olduğu düşünülmüştür.

Bu noktadan hareketle, ilgili literatürün incelenmesi sonucunda aşağıdaki hipotezler test edilmeye çalışılmıştır.

H₁: Göç İdaresi Müdürlüklerinin fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati boyutlarının ölçümleri kabul edilebilir düzeydedir.

H₂: Beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi maddelerinin ölçümleri kabul edilebilir düzeydedir.

H₃: Göç politikaları ile göçmenlerin hizmetlerden memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₄: Türkiye'nin göç politikaları sayesinde Türkiye'de yaşayan göçmenler aldıkları hizmetlerden memnundurlar.

H_{5a}: SERQUAL skorları ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{5b}: SERQUAL skorları ile yaş aralığı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{5c}: SERQUAL skorları ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{5d}: SERQUAL skorları ile çalışma durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{5e}: SERQUAL skorları ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{5f}: SERQUAL skorları ile etnik köken arasında anlamlı bir ilişki vardır.

1.1.4. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma Konya il sınırları içerisinde yapılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmada kullanılacak olan anket soruları Konya'da rastlantısal olarak seçilen göçmenlere yöneltilmiştir. Örneklemenin evreni temsil oranının olabildiğince yüksek olmasına gayret edilmiştir. Göçmenlerin Konya İl Göç İdaresinden aldıkları hizmetlerden memnuniyetleri SERVQUAL modeli ile ölçülmeye çalışılmıştır. Anket soruları, "Metin Gelmez'in Sağlıkta Hizmet Kalitesinin Değerlendirmesi: Bir Eğitim Araştırma Hastanesi Uygulaması" yüksek lisans tezinden alınarak araştırmaya yönelik olarak uyarlanmıştır. Hizmet kalitesi ölçeğinde beş temel boyut ve toplam 22 soru yer almaktadır. 22 soruluk formda ölçek olarak beş noktalı ("1" hiç katılmıyorum, "5" tamamen katılıyorum anlamına gelmek üzere) 5'li likert tipi ölçek

kullanmıştır. Anket sorularına verilen cevapların analiz edilmesinde ise IBM SPSS Statistics 21 programı kullanılmıştır.

1.1.5. Araştırmanın Anahtar Kavramları

Tablo 1./ SERVQUAL Ölçüm Modelinin Boyutları ve İçerikleri

Boyut	İçeriği
Fiziksel Özellikler (Tangibles)	Hizmetin genellikle göz ile görülen somut unsurlarını kapsamaktadır. Bunlar arasında; modern ekipmanlar, görsel açıdan çekici çalışma ortamları, temiz ve düzgün görünümlü çalışanlar ve görsel açıdan çekici broşür ve talimatlar yer almaktadır. Bu boyut toplam 4 ifade ile ölçülmektedir.
Güvenilirlik (Reliability)	İşletmenin söz verdiği hizmeti ilk seferde, doğru, zamanında ve hatasız yerine getirmesidir. Bu boyut toplam 5 ifade ile ölçülmektedir.
Heveslilik (Responsiveness)	İşletme çalışanlarının müşterilere hizmeti doğru, hızlı, hevesli ve öncelikli olarak gerçekleştirmesidir. Bu boyut toplam 4 ifade ile ölçülmektedir.
Güven (Assurance)	İşletme çalışanlarının konularında bilgili, müşterilere karşı nazik ve güven verici olmalarıdır. Bu boyut toplam 4 ifade ile ölçülmektedir.
Empati (Empathy)	İşletme çalışanlarının müşterilere kişisel özen göstermesi, onların iyiliğini düşünmesi ve kendilerine özgü ihtiyaçlarını anlayabilmesidir. Bu boyut toplam 5 ifade ile ölçülmektedir.

SERVQUAL ölçeğinde anket yapılan kişilerin hizmet kalitesine dair beklentilerini ölçmek amacıyla yukarıdaki tabloda yer alan 5 boyuta ilişkin 22 ifade yer almaktadır (Parasuman vd., 1988, akt. Akdeniz, 2020: 5). Fiziksel özellikler (tangibles) boyutunda fiziksel tesisler, ekipmanlar ve personellerin görünüşleri, güvenilirlik (reliability) boyutunda söz verilen hizmetin doğru ve güvenilir bir biçimde yapılabilme yetenekleri, heveslilik (responsiveness) boyutunda müşterilere hizmetin hızlı bir şekilde ulaşması ve yardım etme istekleri, güven (assurance) boyutunda çalışanların ne kadar nazik ve bilgili oldukları ve güven oluşturabilme durumları, empati (empathy) boyutunda personellerin hizmetleri yerine getirirken hizmet alan kişilere bireysel ilgi gösterebilme ve kendilerini karşılarındaki kişilerin yerine koyabilme durumları ölçülmüştür (Parasuman vd., 1998: 23).

İKİNCİ BÖLÜM GÖÇÜN KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVESİ

Çalışmanın bu bölümünde göç ile ilgili temel kavramlara, göçün türlerine, göçün nedenlerine, göçün sonuçlarına ve göç kuramlarına değinilecektir.

2.1. Göç İle İlgili Temel Kavramlar

Bu bölümde göç ile ilgili temel kavramlardan göç, göçmen, mülteci, sığınmacı, şartlı mülteci, ikincil koruma, geçici koruma, geri göndermeme ilkesi, güvenli üçüncü ülke ve vatansız kişi kavramına ilişkin bilgiler verilmiştir.

2.1.1. Göç / Göçmen

Göç kavramının tarihi insanlık tarihi kadar eskiye dayanmaktadır. Dünyanın her yerinde görülebilen bu göç kavramı en basit şekliyle insanların çeşitli nedenlerle (siyasal, sosyal, ekonomik veya kültürel) mekânsal yer değiştirmelerine verilen genel bir isim, evrensel bir olay olarak tanımlanmaktadır (Koçak ve Terzi, 2012: 164). İnsanlar özellikle güvenlik sebebiyle mevcut yaşamakta olduğu yerleri bırakarak yeni daha güvenli olarak düşündükleri yerlere yerleşerek yaşamak zorunda kalmışlardır. Ama göç kavramının önemi bu basit yer değiştirmelerden meydana gelmemektedir. Göç kavramını incelemenin önemini çeşitli sebeplerle yer değiştiren bu kişilerin yeni gittikleri yere mevcut kültürlerini de götürmeleri oluşturmaktadır. Bu nedenden dolayı göç olgusunun çok boyutlu olarak çalışılması gerekmektedir (Oral ve Çetinkaya, 2017: 737).

Şu bir gerçektir ki insanların gelişimlerinde doğdukları yerler ile yaşadıkları mekanlar önemli iki faktörü oluşturmaktadır. İktisatın ve özellikle de sosyolojinin öncülerinden olan İbn-i Haldun'un asabiyet teorisinin temelinde çevresel koşulların yer alması ve asabiyet teorisini çevresel koşullar üzerine inşa etmesi; mekan kavramının toplumsal ilişkiler üzerindeki etkisini anlamak için oldukça önemlidir (Ekici ve Tuncel, 2015: 11). Bundan dolayı basit bir şekilde mekânsal yer değiştirme olarak tanımlanan göç, aslen önce bireylerin psikolojik durumlarını değiştirerek kademeli olarak topluma

dair hemen her şeyi (kültürden ekonomik yaşama kadar) etkileyen bir olgu olmaktadır. Göç kavramının iç göç ve dış göç (uluslararası göç) olarak ikiye ayrılarak incelendiği görülmektedir. İç göç kavramı insanların ülke sınırları içinde yer değişimi olarak ifade edilirken; dış göç yada uluslararası göç olarak ifade edilen göç kavramının insanların ülke sınırları dışına çıkarak yer değiştirmelerini ifade etmektedir (Sayın, Usanmaz ve Aslangiri, 2016: 2).

Tarihin her döneminde görebildiğimiz göç olgusunun nedenleri eski dönemlerde afetler, doğa olayları ve kıtlık iken; günümüzde sosyal, kültürel, siyasi ve ekonomik nedenler göçün önde gelen nedenleri arasında yer almaktadır. Göç kararı verilirken artık göçün itici ve çekici faktörleri göz önüne alınarak göç kararı verilmektedir. İnsanlar günümüzde zorunluluk haricinde daha iyi yaşam standartlarına ulaşabilmek amacıyla da göç etmektedirler. Bundan dolayı göçün en fazla olduğu dönem sanayileşme hareketleri ile birlikte kırsal alanda yaşayan insanların sanayide ihtiyaç duyulan işlere yönelmesiyle olmuştur. Küreselleşme ile birlikte göç olgusu her geçen gün artarak devam etmekte ve dünyada bir sorun haline gelmektedir. Bundan dolayı ülkelerin göç yönetiminde ortak yasalar ve kararlar hareket etmesi sık sık gündeme gelmektedir (Oral ve Çetinkaya, 2017: 1).

Literatür taraması yapıldığında evrensel olarak kabul edilen bir “göçmen” kavramı bulunmamaktadır. Genellikle göçmen kavramı, bireyin yer değiştirme kararını bireysel rahatlık nedenleriyle ve özgür iradesi ile verdiği tüm durumları kapsamaktadır. Yani göçmen kavramı hem sosyal hem de ekonomik durumlarını iyileştirmek isteyen insanların başka bir bölgeye hareket etmesi olarak tanımlanmıştır. Yani göçmen kavramı ülkesinden zulüm göreceğinden yada korktuğu için bunu öne sürerek yer değiştiren kişileri değil, sosyal ve maddi imkanlarını geliştirmek veya kendileri yada ailelerinin gelecek beklentilerini karşılamak amacıyla başka bir ülkeye göç eden kişileri ve aile mensuplarını kapsamaktadır. Göçmenler vatandaşı oldukları ülkenin korunmasından yararlanmaya devam etmektedirler. Göçmen olarak nitelendirilen bu kişiler daha iyi hayat standartlarına sahip olabilmek için göç etmektedirler. Birleşmiş Milletler de göçmeni gönüllü olup olmadığına, sebeplerine ve göç yolunun düzenli veya düzensiz olduğuna bakılmaksızın yabancı bir ülkede bir yıldan fazla kalan kişiler olarak

tanımlamaktadır (Adıgüzel, 2016: 4-5). Ayrıca Birleşmiş Milletlerin bu tanımındaki göçmenler hedef ülkede 12 aydan daha fazla kaldıklarından dolayı uzun süreli göçmen olarak isimlendirilmektedir (Güçlü, 2020: 220).

2.1.2. Mülteci/ Sığınmacı/ Şartlı Mülteci/ İkincil Koruma/ Geçici Koruma

Türk hukukunda ülkemize sığınma talebinde bulunan yabancı kişilere mülteci, şartlı mülteci, ikincil koruma ve geçici koruma olmak üzere farklı statüde isimler verilmektedir. Türkiye Cumhuriyetinin iltica konusunda ilk kanunu niteliğindeki 11 Haziran 2013 tarihli Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanununa göre ancak “mülteci”, “şartlı mülteci” ve “ikincil koruma” statüsüne sahip yabancılara uluslararası koruma sağlanmaktadır. “Geçici koruma” ise uluslararası koruma kapsamında yer almamakla birlikte kitlesel bir şekilde yabancılara ülkemize sığınmaları durumunda verilebilmektedir (Tiritöğlu Ersoy, 2019: 437).

Kanunda mülteci statüsü Avrupa ülkelerinde gerçekleşen olaylardan dolayı ülkesini terk etmek zorunda kalan kişilere verilmektedir. Şartlı Mülteci statüsü ise Avrupa haricinde ülkelerini çeşitli sebeplerle terk etmek zorunda kalan ve üçüncü bir ülkeye geçişi yapılana kadar Türkiye’de ikamet etmesine izin verilen kişilere verilmektedir. İkincil koruma statüsü ise Mülteci ve şartlı mülteci olarak değerlendirilmeyen ancak kaynak (menşeyi) ülkesine dönmesinde sakınca bulunan kişilere verilmektedir (Güler, 2020: 1465). Yani bir yabancıya mülteci statüsü verilebilmesi için, bu statünün verilmesine neden olacak olayın Avrupa ülkelerinde meydana gelmiş olması, ayrıca mülteci başvurusunda bulunan kişinin dini, ırkı, siyasi düşüncesi, tabiiyeti veya belirli bir toplumsal gruba mensup olması sebebiyle zulüm göreceğinden korkması, yine başvuru yapan kişinin vatandaşı olduğu ülkenin dışında olması ve bahse konu korkuları sebebiyle ülkesinden korunma talep etmek istememesi veya ülkesinin korumasından yararlanamaması gerekmektedir (Topal, 2015: 11).

Mülteci kavramı ile sığınmacı kavramı arasında çok net ayrımlar olmasına rağmen çoğu zaman birbirleri ile karıştırılmaktadır. Bunun asıl nedeni sığınmacı kavramının Türk hukuk sisteminde yer almamasından gelmektedir. Uluslararası kavramlarda yer alan sığınmacılar da aynı mülteci kavramında olduğu gibi kaynak

ülkeye sığınma talebinde bulunmaktadır. Ancak sığınmacıların statüsü henüz resmi olarak tanınmamış, kişinin statüsü ülke yetkilileri tarafından soruşturma evresinde bulunmaktadır. Yani sığınmacı olarak nitelendirilen kişiler mülteci statüsü almak için yaptıkları başvurularının ilgililerce karara bağlanmasını bekleyen kişilerdir (Akıncı vd., 2015: 66).

2014 yılında yürürlüğe giren 6458 Sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu ile kavramsallaşan “şartlı mülteci” statüsü kişilerin mülteci statüsünü Avrupa ülkeleri dışından geldiği için kazanamadığı durumlarda söz konusu olmaktadır. Bu statü mülteci statüsü kazanamayan bu yabancı kişilerin başka güvenli bir ülkeye yerleştirilinceye kadar Türkiye’de kalmalarını öngörmektedir. Geçici mülteci statüsü almış bu kişilere geçici ikametgah izni verilmektedir (Topal, 2015: 12). Bu durumun temeli Türkiye’nin 1951 yılında imzalanan Cenevre Sözleşmesinin 1. Maddesini “Coğrafi Kısıtlama” ile kabul etmesinden kaynaklanmaktadır. Bu duruma göre şartlı mülteci Avrupa ülkeleri dışında meydana gelen olaylardan dolayı, mülteci kavramının şartlarına sağladığını öne sürerek, üçüncü bir ülkede iltica etmek istediğini belirten kişilerin Türkiye’den uluslararası koruma talebinde bulunmasıdır (Acar, 2019:1215).

Yine 6458 Sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu ile kavramsallaşan “ikincil koruma” statüsü uluslararası literatürde “tamamlayıcı koruma” olarak nitelendirilmektedir. İkincil koruma verilen kişiler mülteci statüsünü sağlamadığı için ne mülteci ne de geçici mülteci statüsü verilemeyen kişilerdir. Cenevre Sözleşmesinde de tamamlayıcı korumanın, mülteci kavramının şartlarını sağlamayan kişilerin uluslararası korumaya ihtiyacı olduğu durumlarda uygulanacağı kabul edilmiştir. Bu kişilerin ikamet ettikleri ülkelere geri gönderildiği takdirde ciddi zarara uğrayacağı (ölüm cezası, işkence, insanlık dışı muamele, insanlık dışı yada onur kırıcı ceza, ülkesi genelinde silahlı çatışma, şahsına yönelik ciddi tehdit, ülkesi korumasından yararlanamaması veya yararlanmak istememesi gibi durumlar) yönünde kuvvetli gerekçeler bulunmaktadır (Çelik, 2015: 78).

Türkiye son yıllarda münferit göçlerin yanında kitlesel göç akınları ile karşı karşıya kalmaktadır. Özellikle komşumuz Suriye’de meydana gelen savaş sonucunda

birçok sivil vatandaş Türkiye'ye can güvenliklerinin olmadığı dolayısıyla sığınma talebinde bulunmuşlardır. Yaşanan bu olaylar karşısında Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanununda kitlesel olarak Türkiye'ye göç eden bu yabancılara yönelik olarak “Geçici Koruma” adında farklı bir koruma statüsü tanımlanmıştır. Geçici Koruma statüsünün tanımlandığı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu 91. maddede; “(1) Ülkesinden ayrılmaya zorlanmış, ayrıldığı ülkeye geri dönemeyen, acil ve geçici koruma bulmak amacıyla kitlesel akın hâlinde sınırlarımıza gelen veya sınırlarımızı geçen yabancılara geçici koruma sağlanabilir. (2) Bu kişilerin Türkiye'ye kabulü, Türkiye'de kalışı, hak ve yükümlülükleri, Türkiye'den çıkışlarında yapılacak işlemler, kitlesel hareketlere karşı alınacak tedbirlerle ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşlar arasındaki işbirliği ve koordinasyon, merkez ve taşrada görev alacak kurum ve kuruluşların görev ve yetkilerinin belirlenmesi, Bakanlar Kurulu tarafından çıkarılacak yönetmelikle düzenlenir” ifadesine yer verilmektedir. Bu maddeden de anlaşılacağı üzere geçici koruma statüsü öncelikle uluslararası bireysel statü tespit işlemlerinin belirlenemeyeceği toplu nüfus hareketlerinde uygulanmaktadır. Bir acil durum stratejisi olarak uygulanan bu geçici koruma statüsü, kitlesel olarak geri göndermeme yasağı nedeniyle, zor durumda kalan bu insanlara temel insan hakları teminatı verilerek geçici bir koruma sağlamaktadır (Topal, 2015: 13-14). 2011 yılından bu yana kitlesel olarak Türkiye'ye göç eden Suriyelilere geçici koruma statüsü verilmektedir (Aygün ve Kaya, 2016: 100).

2.1.3. Geri Göndermeme İlkesi

1951 Cenevre Sözleşmesinin getirdiği önemli uygulamalardan birisi de geri göndermeme ilkesidir. Cenevre Sözleşmesi 33. maddesinde sığınmacı ve mültecilerin zulme uğrama riskinin olduğu yerlere geri gönderilmesi yasaklanmıştır. Bu ilke hem bir hukuk kuralı hem de uluslararası bir gelenektir (Bayata Canyaş, 2015: 78). İnsan hakları hukukunda geri göndermeme ilkesine göre bir kişi, yaşam hakkı ve özgürlük hakkının olmadığı yada tehlikede olacağı bir ülkeye geri gönderilememektedir. Bu ilke sığınma talep eden kişilere sağlanan tamamlayıcı koruma türlerinden birisidir. Geri göndermeme ilkesine bağlı olarak sınırlara kadar gelip sığınma talebinde bulunan bir kişi geldiği ülkede zulme uğradıysa, sınırdaki devlet memurları için de reddetmeme yükümlülüğü bulunmaktadır (Ergüven ve Özturanlı, 2013: 1024).

Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunumuzun 63. maddesinde de geri gönderme ilkesi kapsamında mülteci ve şartlı mülteci statüsü verilemeyen kişilerin zor durumda kaldıklarında ikincil koruma statüsü verilerek geri gönderilemeyeceği yer almaktadır (Topal, 2015: 12-13).

Geri göndermeme ilkesinin 1951 Cenevre Sözleşmesinin 33/2 maddesinde belirtilen iki istisnası bulunmaktadır. Birincisi sığınma talebinde bulunan bu kişilerin sığınma talep ettikleri ülkelerin güvenliği açısından ciddi güvenlik riski barındırmasıdır. İkincisi ise sığınma talebinde bulunan bu kişilerin önemli bir adli suçtan dolayı kesinleşmiş cezası olması nedeniyle mahkum olmaları ve söz konusu ülkenin vatandaşları açısından tehlike oluşturmalarıdır. Bu kişilerin geri göndermeme ilkesinin uygulanmasını talep edemeyecekleri Cenevre Sözleşmesinin 33/2 maddesinde yer almaktadır (Bayata Canyaş, 2015: 78).

2.1.4. Güvenli Üçüncü Ülke

Güvenli üçüncü ülke kavramı Avrupa Birliğinin mülteci sorununa ilişkin üretmiş olduğu bir politikadır. Bu politikanın amacı mülteciler daha Avrupa sınırına gelmeden onları güvenli üçüncü ülke olarak tanımladıkları ülkelerde tutmaktır. Bu sayede iltica başvurusunda bulunan kişilerin, daha iltica talepleri değerlendirmeye bile alınmadan güvenli üçüncü ülke olarak tabir edilen ülkelere yerleştirilecektir. Güvenli üçüncü ülke olarak tanımlanabilecek ülkelerin özellikleri ise Avrupa Birliği Asgari Standart ve Usuller Yönergesinin 26. ve 27. Maddelerinde yer almaktadır. Yönergeye göre güvenli üçüncü ülke olarak nitelendirilecek ülkelerde kişilerin yaşamı ve özgürlüğü dini, ırkı, tabiiyeti ve herhangi bir sosyal gruba mensubiyeti veya siyasi düşüncesi kapsamında tehlikeye girmemelidir. Cenevre sözleşmesinde yer alan geri göndermeme ilkesine bağlı kalınacaktır. Uluslararası hukukta da yer alan insanlık dışı veya kötü muamele ve işkence uygulanarak bu kişilerin gönderilmesi yasaklanacaktır. Bu kişilerin mülteci statüsü alabileceğinin değerlendirildiği durumlarda ise Cenevre Sözleşmesi uyarınca koruma elde etme imkanı olacaktır (Turan ve Şaşkın, 2017: 52).

Ayrıca güvenli üçüncü ülke uygulamaları ile uluslararası korunma başvurusunda bulunan kişilere, daha önce bulundukları ülkeye korunma başvurusu yapabileceği gerekçe gösterilerek korunma talepleri reddedilmektedir. Bundan dolayı güvenli üçüncü ülke kavramı devletler tarafından kabul edilmiş olsa da uygulamaların neden olabileceği sonuçlar halen tartışılmaktadır (Aydınlı, 2020: 224-225).

Güvenli üçüncü ülke uygulamalarının çıkış sebebi olarak uluslararası korumaya ihtiyacı olan kişilerin kendilerine daha iyi olanaklar sağlayan devletlere yoğunlaşması sonucu mültecilerin devletlere eşitsiz bir şekilde dağılmasının önüne geçmek olarak açıklanmaktadır. Çünkü güvenli üçüncü ülke uygulamaları ile birlikte devletler üçüncü ülkeden geçerek kendi topraklarına gelip iltica başvurusunda bulunan kişileri tekrar güvenli üçüncü ülkelere göndermektedir (Aydın, 2018: 13).

2.1.5. Vatansız Kişi

1954 tarihli Vatansız Kişilerin Statüsüne İlişkin Sözleşmede vatansız kişi kavramı “kendi yasalarının işleyişi içinde hiçbir devlet tarafından vatandaş olarak sayılmayan bir kişi” olarak tanımlanmaktadır. Aslında 1948 tarihli İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi’nin 15. maddesinde “Herkesin bir vatandaşlığa sahip olma hakkı vardır ve hiç kimse keyfi olarak vatandaşlığından veya vatandaşlığını değiştirme hakkından mahrum edilemez” hükmü bulunmaktadır. Ancak vatansızlık halen dünyada on milyondan fazla kişinin ortak sorunudur. Kişiler kanun ihtilafları sebebiyle bilerek ya da bilmeyerek vatansız kalabilmektedir. Söz konusu bu vatansızlık da kişileri göç etme kararı vermeye itmekte ya da zorunlu göçlere sebep olmaktadır. Yani vatansız olma durumu zorunlu göçleri ciddi derecede arttırmaktadır. Tersten düşünüldüğünde zorunlu göçlerin de vatansızlığa sebep olduğu görülmektedir (Mutlu, Kırmısoy ve Antakyalıoğlu, 2016: 14). Vatansız kişilerin devletlerin diplomatik haklarından ve korumasından yararlanamamalarının yanı sıra diğer göçmenlere oranla çalışma izni ve ikamet izni almaları da kimlik çıkartmaları ve pasaport teminleri de zordur (Nalçacıoğlu Erden, 2016: 26).

2.2. Göçün Türleri

İnsanlar çeşitli nedenlerle yaşadıkları yerlerden ayrılırlar ya da ayrılmak zorunda kalırlar. İnsanların bu yaşadıkları yeri değiştirmeleri genel olarak göç olarak ifade edilse de göç kavramı farklı şekillerde sınıflandırılmaktadır (Güreşci, 2016: 1058). Örneğin göç kavramı ülke içinde kısa süreli olarak meydana geliyorsa iç göç; uzun mesafeli olarak meydana geliyorsa da dış göç olarak tanımlanmaktadır. Dış göç kavramının içinde yer alan uluslararası göç kavramı ise düzenli (yasal) göç ve düzensiz (yasadışı) göç olarak ikiye ayrılmaktadır. Başka bir kategori ise göçlerin isteğe bağlı yapıp yapılmadığına bağlı olarak zorunlu göç ve gönüllü göç ayrımı yapılmaktadır. Son olarak ise göçler zaman bakımından farklılık göstermesine göre geçici göç, kalıcı göç ve yarı kalıcı göç olarak üçe ayrılmaktadır (Akıncı, Nergiz ve Gedik, 2015: 62-63).

Bu bölümde göç türlerinden iç göç, dış göç, düzenli (yasal) göç, düzensiz (yasadışı) göç, zorunlu göç, gönüllü göç, kalıcı göç, geçici göç ve yarı kalıcı göç ayrımına ilişkin bilgiler verilmiştir.

2.2.1. İç Göç - Dış Göç

İnsanların içinde bulundukları durumlara göre farklı göç türleri ortaya çıkmıştır. Bu göç türleri sınıflandırmaları içerisindeki en basit ayrım göçlerin ülke içine mi yoksa ülke dışına mı yapıldığına bakılarak yapılan sınıflandırmadır. Eğer bir göç ülke topraklarının içerisinde yapılıyorsa buna iç göç, eğer bir göç ülke dışına yapılıyorsa buna da dış göç denmektedir. Bir göçe dış göç denilebilmesi için o göç hareketinde iki farklı ülkenin bulunması gerekmektedir (Güreşci, 2016: 1058). İç göçler kendi içerisinde sürekli göçler, mevsimlik göçler emek göçleri, zorunlu göçler ve gönüllü göçler olarak sınıflandırılabilir (Koçak ve Terzi, 2012: 169). Dış göçler ise kendi içerisinde mübadele göçleri, işçi göçü, beyin göçü ve doğal afetlerin sebep olduğu göçler olarak sınırlandırılabilir (Oğuz Uzuner, 2021: 53).

2.2.2. Düzenli (Yasal) Göç - Düzensiz (Yasadışı) Göç

Göç kavramı yaşam tarzı, ekonomi, kültür ve inanç gibi çeşitli faktörler üzerinde etkili olduğundan devletler sınırlarına giriş ve çıkışları kontrol altına almak amacıyla birçok tedbir almaktadır. Çünkü göç hareketleri düzenli ya da diğer bir adıyla yasal yollarla yapıldığı gibi düzensiz yani yasadışı olarak da yapılabilmektedir. Düzenli göçler genellikle eğitim imkânlarından ve iş fırsatlarından yararlanmak amacıyla yasal kaynaklar kullanılarak yapılan göçlerdir. Düzensiz göçler ise insanların yasadışı yollarla hedef ülkeye ulaşması ya da hedef ülkeye yasal yollarla girmesine rağmen kendi ülkesine dönme zamanı geldiği halde dönmediği için yasadışı göçe sebep olan kişilerdir. Devletler her ne kadar sınır giriş ve çıkışlarında kontrolü sağlamak amacıyla birçok tedbir alsa da her yıl ülke içerisinde yapılan denetimlerde milyonlarca insanın düzensiz göçmen statüsünde hedef ülkede yaşadıkları tespit edilmektedir (Boran, 2021: 238-241).

6458 sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanununda düzenli göç kavramı “yabancıların yasal yollarla Türkiye’ye girişleri, Türkiye’de kalışları ve Türkiye’den çıkışları” olarak tanımlanmaktadır. Burada düzenli göç kavramının yasal yollarla yapıldığı ifade edilmektedir. 6458 sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanununda düzensiz göç kavramı ise “yabancıların yasadışı yollarla Türkiye’ye girişleri, Türkiye’de kalışları ve Türkiye’de izinsiz çalışmaları ve Türkiye’den çıkışları” olarak tanımlanmaktadır. Burada da düzensiz göç kavramının yasadışı yollarla yapıldığı vurgulandığından kısaca düzensiz göçlere yasadışı göç demek mümkündür (Akıncı, Nergiz ve Gedik, 2015: 63-64). Türkiye’de yasal göçleri daha çok eğitim almak veya çalışmak için gelen kişiler oluşturmaktadır. Düzensiz yani yasadışı göçleri ise transit göç, mekik göçü, mülteci ve sığınmacılar oluşturmaktadır (Sayın, Usanmaz ve Aslangiri, 2016: 2).

2.2.3. Zorunlu Göç - Gönüllü Göç

İnsanları göçe iten sebepler göz önüne alınarak yapılan göç türü sınıflandırılması ise zorunlu göç ve gönüllü göç olarak yapılmaktadır. Zorunlu göçün sebeplerini savaşlar, salgın hastalıklar, doğal afetler ve etnik baskılar gibi zorunlu haller oluştururken; gönüllü göçün sebeplerini eğitim imkânları, iş fırsatları, yani bir hayat

kurma isteği gibi nedenler oluşturmaktadır (Oğuz Uzuner, 2021: 53). Yani aslen zorunlu gler savaş, afet ve sürgün gibi sebeplerle insanların mecburen g kararı vererek yaşadıkları yeri terk etmeleridir (Zhanadilova, 2018: 117).

Bazen de Devlet tarafından insanlar zorunlu güce tabii tutulmaktadır. Bu tür gler insanların isteğine bakılmaksızın devlet politikası olarak bazı durumlar ya da olaylar neticesinde uygulanmaktadır. Türkiye’de Mersin ve Adana illerine diğer illerden yaptırılan gler bu duruma örnek olarak verilebilir (Koçak ve Terzi, 2012: 171). Ancak gönüllü glerde bireyler g kararlarını hiçbir baskı altında kalmadan kendileri vermektedir. Bu g kararındaki esas dürtü insanların daha iyi şartlarda yaşama isteğidir. Türkiye’de 1960’larda Almanya’ya yapılan işçi gleri de gönüllü glere örnek olarak verilebilir (Yılmaz, 2014: 1687).

2.2.4. Kalıcı G - Geçici G - Yarı Kalıcı G

Çok boyutlu olarak ele alınan g türü sınıflandırmaların sonuncusu ise gn süresine göre yapılan kalıcı g, geçici g ve yarı kalıcı g ayrımıdır. İnsanların yaşamakta oldukları yerlerden bir daha dönmemek düşüncesi ile süre sınırlaması olmadan ayrılmalarına kalıcı g ya da diğer isimleri ile devamlı g, sürekli güç ve kesin g denmektedir (Esgin Gnder, 2018: 380). Kalıcı gte insanlar hedef ülkede yaşamlarını sürdürmeyi amaçlamaktadır. Bu gler gönüllü ya da zorunlu olarak yapılabilir. Geçici gte ise insanlar bazı nedenlerden dolayı, belirli srelerde herhangi bir hedef ülkeye göç etmeye karar vermektedir (Günay, vd., 2017: 43). Yarı kalıcı g kavramı ise yapılan gn kalıcı g olamadığını ve g edilen kaynak ülke ile ilişkilerin sürdürüldüğünü ifade etmektedir (Kurşuncu, 2006: 27).

2.3. Gn Nedenleri

G eylemi birçok etkene bağlı olarak gerçekleştiği için tek bir nedenle aılanamamaktadır. Dolayısıyla güç kavramı bu karışık yapısından dolayı tek bir kategoride incelenememektedir (Balaban vd., 2021: 155). Çünkü g sosyolojik bir olmasının yanı sıra kültürel, ekonomik, hukuki ve psikolojik bir olgudur (Oral ve etinkaya, 2017: 737).

Genel olarak göç nedenlerine bakıldığında yaşadıkları yerden ayrılmaya karar veren insanların temelde yaşadıkları yerden kaynaklanan (siyasal baskı, işsizlik, yoksulluk, dinsel baskı, etnik baskı, savaş gibi) sorunları bulunmaktadır. Bu faktörler göçün itici faktörlerini oluşturmaktadır. İnsanlar çoğu zaman göç kararı verirken bu sorunlardan yaşadıkları yerleri değiştirince kurtulacaklarını düşünmektedir. Bu sorunları giderecek özelliklere sahip yeni yerleşim yerindeki fırsat ve imkanlar da göçün çekici faktörlerini oluşturmaktadır (Tümtaş ve Ergun, 2016: 1349). Bu itici faktörler ve çekici faktörler de göz önüne alınarak göçün nedenlerine bakıldığında eski dönemlerde göç nedenlerinin çoğunlukla kıtlık, doğa olayları ve afetlerden kaynaklandığı; ancak günümüzde göç nedenlerinin ekonomik kaynaklı, siyasal kaynaklı ve sosyo-kültürel kaynaklı olduğu görülmektedir (Oral ve Çetinkaya, 2017: 3).

Bu bölümde göçün nedenlerinden ekonomik kaynaklı, siyasal kaynaklı, sosyo-kültürel kaynaklı göçlere ve diğer göç nedenlerine ilişkin bilgiler verilmiştir.

2.3.1. Ekonomik Kaynaklı Göçler

Genel olarak ekonomik kaynaklı göçler insanların daha iyi hayat şartlarına sahip olmak ve daha fazla para kazanmak amacıyla yaptıkları göçleri oluşturmaktadır (Özgürel ve Avcıkurt, 2018: 198). Kişiler yaşam koşullarını iyileştirmek amacıyla kötü iklim koşullarından, aşırı nüfus artışından, doğal afet bölgelerinden ve en önemlisi de yoksulluktan kaçmak eğilimindedir. Göçün bu itici nedenlerinden en etkili neden ekonomik kaynaklı olduğu gibi göçün çekici nedenlerinde de göç kararı verilen şehirdeki iş imkanları başı çekmektedir. Dolayısıyla kişiler genellikle iş imkanlarının az olduğu kırsal yerlerden iş imkanlarının daha fazla olduğu büyük kentlere doğru göç etme eğilimindedir. Uluslararası göçlerin ekonomik nedeni de aynıdır. İnsanlar işsizliğin fazla olduğu ülkelerden iş fırsatlarının ve sanayileşmeni daha fazla olduğu ülkelere doğru göç etmektedir (Oral ve Çetinkaya, 2017: 4).

Türkiye’deki ekonomik kaynaklı göçler incelendiğinde de durum değişmemektedir. Türkiye’de de insanlar işsizlik nedeniyle doğdukları yerlerden sanayinin geliştiği ve iş fırsatlarının daha çok olduğu büyük şehirlere doğru göç etmektedir. Ekonomik kaynaklı göçlerin yoğun yaşandığı Bitlis ili bu duruma örnektir. Ancak göç edilen şehirlerde yaşanan nüfus artışına bağlı olarak çıkabilecek sorunlara yönelik olarak da destekleyici önlemler alınması gereklidir (Yılmaz, 2019: 1730).

2.3.2. Siyasal Kaynaklı Göçler

Siyasal kaynaklı göçler ülkelerdeki insan hayatını ve güvenliğini tehdit edecek şekilde farklı siyasi yönetim biçimlerine, terör olaylarına, savaşlara ve baskılara bağlı olarak kişilerin göç etmelerine neden olan göçlerdir (Özgürel ve Avcıkurt, 2018: 198).

Özellikle ülkenin içerisinde bulunduğu savaş durumu ve buna bağlı olarak sivillerin yaşadıkları işkenceler, zorbalıklar, zulümler, hatta katliamlar gibi yaşanan olumsuzluklar önemli bir göç nedenidir. Zaten tarihte de savaşlara bağlı olarak birçok kitlesel göç yaşanmıştır. Siyasal kaynaklı göçe neden olan diğer önemli bir etken ise ülkelerde güvenlik sorunlarına yol açan terör olaylarıdır. Terör nedeniyle bireysel olarak güvenliğini yitirdiğini düşünen kişiler göç etme kararı vermektedir. Türkiye’de de 1984 yılından itibaren yaşanan terör olayları nedeniyle insanlar mal ve can güvenliklerini yitirdiklerini düşünmüş, özellikle Doğu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinde birçok kitlesel göç yaşanmıştır. Bunun dışında Türkiye diğer ülkelerde yaşanan siyasal olaylardan dolayı transit göçe yani geçiş göçlerine maruz kalmaktadır. Özellikle 2011 yılından itibaren Suriye’de başlayan iç savaş nedeniyle Türkiye’nin maruz kaldığı kitlesel göç akınları bunun en büyük örneğidir. Türkiye gibi birçok ülke de bu şekilde transit göçe maruz kalabilmekte ve bu devletler baskıcı tutumlarla yasal düzenlemeler yapıp mülteci statüsündeki kişileri kabul etmeme veya sınır dışı etme gibi yaptırımlar uygulayabilmektedir (Oral ve Çetinkaya, 2017: 4).

Genel olarak siyasal kaynaklı göçlerin uluslararası göç hareketlerine sebep olduğu görülse de 1980li yıllardan itibaren Türkiye’nin Güneydoğu Bölgesinde terör

nedeniyle gerçekleşen siyasal göç hareketleri bu durumun istisnasını oluşturmaktadır (Başel, 2007: 536).

2.3.3. Sosyo-Kültürel Kaynaklı Göçler

Sosyo-kültürel kaynaklı göçler genel olarak eğitim ve cinsiyet eşitsizliğine bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Özellikle eğitim konusunda dünyada 115 milyon çocuğun eğitimden yoksun olduğu bilinmektedir. Ülkeler arası farklılıklara bakıldığında Fransa’da doğmuş olan çocukların eğitim olanaklarına sahip oldukları ve ortalama 15 yıl eğitim aldıkları görülürken, Mozambik’te doğan çocukların ancak ortalama 4 yıl resmi olarak eğitim alabildiği görülmektedir. Sahra-altı Afrika ve Güney Asya’da doğmuş olan çocukların ise çoğunun okula bile gidemediği bilinmektedir (Öksüz, 2019: 74).

Sosyo-kültürel kaynaklı göçlere sebep olan bir diğer etken ise hızlı nüfus artışıdır. Hızlı nüfus artışına bağlı olarak küçük şehirlerden büyük kentlere doğru bir göç hareketi olmaktadır. Türkiye’de bu duruma Doğu ve Güneydoğu Bölgelerinden yaşam kalitesinin ve sosyo-kültürel gelişmişlik seviyesinin yüksek olduğu bölgelere doğru yapılan göçler örnektir. İnsanlar genel olarak kamu, sağlık ve eğitim gibi hizmetlerin gelişmiş olduğu, ulaşım, iletişim ve altyapı gibi hizmetlere yatırım yapılmış şehirlerde yaşamak istemektedir. İnsanların sosyo-kültürel kaynaklı göç etme kararı vermesine sebep olan bir diğer sosyal olgu ise aile bağları hemşerilik ve akrabalık gibi olgulardır. Özellikle önceden başka şehirlere göç eden bu yakın bağlara sahip kişilerin olumlu yorum ve söylemleri yakın ilişki içerisinde olduğu kişilerin daha rahat bir şekilde göç kararı vermesine neden olmaktadır. Ayrıca önceden başka şehirlere göç eden göç eden kişilerin yeni gelecek olan yakınlarına iş ve barınma konusunda da yardımcı oldukları bilinmektedir. Son olarak özellikle az gelişmiş bölgelerde yaşanan kan davası ve kız kaçırma gibi olaylar sosyo-kültürel göçlere sebep olmaktadır. Türkiye’de bu sebeple Doğu Anadolu Bölgesinden birçok göç yapıldığı bilinmektedir (Oral ve Çetinkaya, 2017: 5).

2.3.4. Diğer Göç Nedenleri

Yukarıda bahsi geçen ana nedenler dışında insanların doğup büyüdüğü şehirleri terk ederek göç kararı almalarına sebep olan diğer nedenler aşağıda eğitim ve sağlık nedenleri, ulaşım ve iletişim nedenleri, doğa olayları nedenleri ve emekli göçü olmak üzere sıralanmıştır (Özgürel ve Avcıkurt, 2018: 198).

2.3.4.1. Eğitim ve Sağlık Nedenleri

Diğer göç nedenleri içerisinde en yaygın olanı eğitim amaçlı yapılan göçlerdir. Eğitim amaçlı göçler kişilerin akademik kariyerlerini geliştirmek ve kaliteli eğitim almak amacıyla kendilerini daha iyi geliştirebileceklerini düşündükleri yerlere göç etmeleridir. Eğitim amaçlı göçler içerisinde değerlendirilebilecek beyin göçü ise eğitim konusunda nitelik sahibi kişilerin daha iyi koşullarda çalışabilmek amacıyla yaptıkları göçleri ifade etmektedir. Bu durum özellikle gelişmekte olan veya az gelişmiş ülkelerdeki nitelikli işgücünün daha fazla gelir veya daha iyi bir konum kazanabilmek amacıyla yaptığı göçlerde görülmektedir (Özgürel ve Avcıkurt, 2018: 198).

Kentlerde sağlık hizmetlerinin daha gelişmiş olması kişilerin göç etmeye karar vermesinde etkili olmakta kentlerin göç çekiciliğini arttırmaktadır (Oral ve Çetinkaya, 2017: 5). Dolayısıyla kişileri göç etmeye zorlayan bir diğer etken kırsal kesimlerdeki sağlık hizmetlerinin yetersiz olmasıdır (Koçak ve Terzi, 2012: 168).

2.3.4.2. Ulaşım ve İletişim Nedenleri

Ulaşım ve iletişim imkanlarının artması da göçün çekici nedenleri arasında sayılmaktadır (Oral ve Çetinkaya, 2017: 5). Özellikle 21. yüzyılla birlikte ulaşım ve iletişim alanlarındaki gelişmelerin giderek çoğalması mal, hizmet ve sermayelerin ülke sınırlarının aşacak şekilde yer değiştirmelerinin yanında göç hareketlerinin de artmasına sebep olmuştur. İnsanlar iletişim araçlarının artması ve yaygınlaşması ile çeşitli ülkeleri uzaktan tanıyarak göç etme kararı vermiş, ulaşım imkanlarının artması sayesinde de bu kararını daha kolay bir şekilde uygulama imkanı bulmuştur. Ayrıca göçü kolaylaştıran bu nedenin sadece az gelişmiş ülkelere değil, gelişmiş ülkelere doğru sebep olduğu göç

hareketinin yanında, gelişmiş ülkelerden az gelişmiş ülkelere doğru da göç hareketlerine neden olduğu söylenebilir (Güven, 2016: 326-330).

2.3.4.3. Doğa Olayları Nedenleri

İklim kaynaklı göçler insanların kıtlık, sel ve kuraklık gibi doğa olayları nedeniyle bu felaketlerden kaçmak amacıyla yaptığı göçleri ifade etmektedir (Özgürel ve Avcıkurt, 2018: 198). Deprem, sel, çölleşme, kuraklık hatta nükleer kazalar gibi afetler de insanları göç etmeye iten önemli göç nedenleri arasındadır (Oral ve Çetinkaya, 2017: 5). Bu tür doğal afetler gelecekte de önemli birer göç faktörü olmaya devam edecektir (Varol ve Gültekin, 2016: 48).

2.3.4.4. Emekli Göçü

Emekli göçü emekli olmuş kişilerin hayatlarının kalan kısmını daha konforlu bir şekilde geçirebilmek amacıyla yaptıkları göçleri ifade etmektedir. Bu nedenle göç kararı vermiş kişiler daha çok önceden turist olarak gidip beğendikleri yerlere göç etmeyi tercih etmektedir (Özgürel ve Avcıkurt, 2018: 198). Emekli göçü yapılan yerler genellikle yumuşak iklim şartlarına yada yüksek hayat standartlarına sahip olan yerlerdir. Bu göçe karar veren kişiler genellikle yoğun nüfuslu kentlerden ziyade kentlerden uzak sessiz sakin kırsal yerleri tercih etmektedir (Oral ve Çetinkaya, 2017: 5).

Emekli göçünü diğer göç türlerinden ayıran en önemli fark bu göç türünde ekonomik kaygılar olmadan gönüllü olarak yapılan göçler olmasıdır. Literatürde ise bir göçün emekli göçü sayılabilmesi için kişilerin en az 50 yaşında olmaları, göç etmeden önce emekli olmuş olmaları, göç ettikleri yerde yılda en az üç ay süre kalıyor olmaları ve orta üst sınıfta yer almaları gibi belirleyici kriterler yer almaktadır (Uzun ve Özkan, 2019: 141).

2.4. Göçün Sonuçları

Göçün sonuçları ve etkileri bütün toplumları farklı etkilemektedir. Özellikle kırsal kaynaklı göçlerle kentsel kaynaklı göçlerin sonuçları farklı olmaktadır. En önemlisi de göç olgusu dinamik bir yapıda olduğundan kuşaklar değiştikçe göçün etkileri de değişmektedir (Başel, 2006: 287).

Göç olgusu hem göç eden kişileri hem de göç edilen yeri derinden etkilemektedir. Bundan dolayı göç olgusunun iyi anlaşılabilmesi için göç alan yerler yönünden, göç veren yerler yönünden ve göç edenler yönünden göçün sonuçlarının analiz edilmesi gerekmektedir (Oral ve Çetinkaya, 2017: 737).

2.4.1. Göç Alan Yerler Bakımından Göçün Sonuçları

Göç hareketleri genellikle yaşam standartlarının yüksek olduğu ve bunun yanı sıra güvenlik tehditlerinin minimum olduğu yerlere, başka bir ifadeyle istikrarsızlıkların olduğu yerlerden istikrarın olduğu yerlere doğru olmaktadır (Güler, 2021: 218).

Göç alan yerler bakımından göçün sonuçları analiz edildiğinde, göç olgusunun göç alan yerlere yaptığı etkiler arasında en büyük etkisinin nüfus ve coğrafi alan büyümesi olduğu görülmektedir. Bu durum da olumsuz olarak düzensiz kentleşmelere yol açabilmektedir. Gelişmekte olan ülkelerde yoğun göç akınları, gelişmiş ülkedeki kentleşmelerin tersine tek merkezli bir kentleşmeye sebep olmaktadır (Başel, 2006: 289-290).

Yoğun göç alan yerlerde kentsel yoksulluk kavramı ön plana çıkmaktadır. Kentsel yoksulluk kavramı sadece gelir yetersizliğini ifade etmemektedir. Aynı zamanda düşük statülü yerlerde yaşamayı, istihdam, adalet, eğitim, sağlık ve barınma gibi konularda dezavantajlı konumda olmayı ifade etmektedir. Çünkü geçmiş dönemlerde yoksulluk sadece işsizlikle ifade edilirken günümüzde yeterince tüketememek de yoksulluk olarak nitelendirilmektedir. Yoğun göç alan yerlerin hepsinde ortaya çıkan kentsel yoksulluk özellikle de gecekondulaşmaya neden olmaktadır (Tümtaş ve Ergun, 2016: 1353).

Ülkelerdeki vatandaşların göçmenlere yaklaşımı ülkelerin göç politikalarını etkilemektedir. Göç politikalarına göre de göçmenlerin göç ettikleri ülkeye uyum süreçleri değişmektedir. Bu durum göç olgusunun çift yönlü olması ile bağlantılıdır. Çünkü göç olgusu bir ülkeye fırsatlar yanında tehlikeler de getirmektedir. Son dönemde ülkelerin göç olgusuna güvenlik sorunu olarak yaklaştıkları görülmektedir. Göç alan ülkelerin olumsuz politikalarından dolayı da göçmeler yabancı olarak değerlendirilmekte ve potansiyel düşman gibi muamele görmektedirler (Güler, 2021: 223).

Göç alan gelişmiş ülkelerde göç kavramı seçici politikalarla yapılmakta, bu ülkelere göçmen olarak kabul eden kişilerin nitelikli işgücü olmasına özen gösterilmektedir. Hatta gelişmiş ülkeler kendi aralarında beyin göçünü kendi ülkelerine çekmek amacıyla rekabet halindedirler (Gökbayrak, 2008: 67-73).

2.4.2. Göç Veren Yerler Bakımından Göçün Sonuçları

Göç veren yerler bakımından göçün sonuçlarına bakıldığında göç erozyonu kavramı ön plana çıkmaktadır. Bu kavrama göre doğada gerçekleşen erozyonlar nasıl toprakların en verimli yerlerini götürüyorsa, göç kavramı da toplumun en verimli tabakasını götürmektedir. Bir diğer değişle kalkınmayı sağlayacak itici insan gücünü götürmektedir. Göç veren ülkelerde kırlar boşalmakta, kalkınmayı sağlayacak nitelikli işgücü kaybı nedeniyle de kalkınma oranı düşmektedir. Yoğun göç veren yerlerde pazar daralmakta, mevcutta yapılmış olan yatırımlar atıl konumda kalmaktadır. Ayrıca bir bölge göç vermeye başladığında her seferinde kalkınma oranı düşmekte, kalkınma oranının düşmesi de yeni göçlere ortam hazırlamaktadır. Bu durum yoğun göç veren yerlerde bir süre sonra kısır bir döngüye dönüşmektedir (Başel, 2006: 315-316).

Bazı göç veren ülkeler göç kavramını işsizliği azaltan ve ülkelerine döviz girdisi sağlayacak bir avantaj olarak görmektedir (Güler, 2021: 223). Çünkü göç eden işçilerin geride kalan ailesine göndermiş olduğu dövizler göçün en dolaysız faydalarındandır (Gökçek Karaca ve Saruç, 2014: 7). Bu döviz transferlerinin de gün geçtikçe arttığı görülmektedir. Bundan dolayı döviz transferlerinin göç veren ülkelerin kalkınmalarında önemli finansman kaynağı olabileceği görüşü uluslararası kuruluşlar (IOM, DB, IMF

vb.), politikacılar ve akademisyenler tarafından öne çıkarılmaya başlanmıştır (Gökbayrak, 2008: 66-80).

Göç veren ülkeler bakımından göçün en olumsuz sonucu beyin göçü konusudur. Özellikle gelişmiş ülkelerin neredeyse yarısı ülkelere beyin göçünü çekmek amacıyla çalışmalar yapmakta, nitelikli işgücü potansiyeli olan kişilerin ülkelere gelmeleri için teşviklerde bulunmaktadır. Gelişmekte olan ülkelerin ise ancak yaklaşık yüzde yirmisinde bu tür teşvik programları bulunmaktadır. Göç ile ilgili çalışmaların çoğunda beyin göçünün göç veren ülkede olumsuz sonuçlar doğurduğuna değinilmektedir. Beyin göçü ile birlikte beşeri sermaye az gelişmiş ülkelere doğru yer değiştirmektedir. Bunun yanı sıra beyin göçüne konu olan kişiler yüksek gelirli kişiler oldukları için terk ettikleri ülkelerinin vergi gelirlerinde de bir azalma olmaktadır. Beyin göçünün göç veren ülkelere sebep olduğu bir diğer olumsuz durum ise nitelikli iş gücünün azalması ile ülkede verimlilik düşmekte, bu durum da ekonomik büyümeyi negatif etkilemektedir (Aktaş, 2015: 42).

2.4.3. Göç Edenler Yönünden Göçün Sonuçları

Göç edenler yönünden göçün sonuçlarına bakıldığında, göçün öncelikle bireysel davranışlarda ve dolayısıyla da toplumsal ilişkilerde değişiklik meydana getirmektedir. Çünkü bireyler göç ettiklerinde sadece mekan değiştirmiş olmazlar. Göç ettiklerinde bireylerin toplumsal çevreleri de değişmektedir. Özellikle göç edenlerin çoğu gittikleri yerlerde fabrikalarda iş bulmakta ve işçi olarak fabrikalarda çalışmaktadır. Bu kişiler genellikle az gelişmiş ilçelerden, gelişmiş kentlere göç etmekte ve kentlerin yüksek binalarında kiracı olarak yaşamaktadır (Başel, 2006: 296). Göçmenlerin hem alışmış oldukları düzenin değiştiği, hem sosyal çevrelerinin değiştiği hem de çalıştıkları işlerin aynı anda değiştiği anlaşılmaktadır.

Özellikle sığınmacıların, gittikleri ülkelere eski statülerinden daha kötü koşullarda yaşadıkları görülmektedir. Bu durum da bu kişilerin kendilerine olan saygılarını azaltmaktadır. Dil farklılığı da göç eden kişilerin yaşadıkları zorlukların başında gelmektedir. Bu durum hem göç alan ülkeleri hem de göçmenleri karşılıklı olarak etkilemektedir. Bir diğer sorun ise göçmenlerin terk ettikleri yerlerin etik

değerleriyle göç ettikleri yerlerin etik değerlerinin farklı olmasıdır. Bundan dolayı göçmenler çoğunlukla göç alan ülkelerin vatandaşları tarafından dışlanmaktadır. Bu kültürel ve psikolojik etkilerin yanı sıra göçmeler göç ettikleri ülkelerin coğrafi ve iklim özelliklerine alışmakta ve uyum sağlamada zorlanmaktadır. Özellikle göçmenler göç ettikleri ülkelerin diline hakim olmadıkları için çoğu alanda hizmetlerden yararlanamamaktadır. İnsanlar genellikle kendilerinden farklı olan kişileri dışlamakta, iyi-kötü ayrımını da kendilerini iyi karşısındakileri de kötü olarak yapmaktadırlar. O yüzden göç eden kişiler gittikleri ülkelerde olası bir düşman gibi değerlendirilmektedir. Bu yanlış değerlendirmeden dolayı da genellikle göçmenlerle yerli halk arasında iyi ilişkiler gelişmemektedir (Güler, 2021: 223). Göçmenlerin gittikleri yerlerle iyi ilişkiler geliştirememeleri de alışma ve uyum sağlamalarını zorlaştırmaktadır.

Göçmenlerin yukarıda sayılan sebeplerden dolayı özellikle ergenlik çağına olan çocuklarda göç ettikten sonra kimlik bunalımı yaşamaları, kendilerini dışlanmış ve yalnız hissetmeleri kuvvetle muhtemeldir. Bu olumsuz durumlar da bu kişileri madde bağımlılığına ve dolayısıyla da suç işlemeye kadar götürebilmektedir. Onun için özellikle göç alan ülkelerin sosyal dönüşüm projelerine önem vermesi gerekmektedir. Spor tesislerinde, aktivite alanlarında ve gençlik merkezlerinde göçmenlerin de yararlanabilecekleri şekilde düzenlenme yapılması faydalı olacaktır. Özellikle göç eden kişilerin kente uyum sağlayacak derecede barınma, iş bölümü, uzmanlaşma ve eğitim imkanlarının olmadığı göz önünde bulundurulmalıdır. Zaten göçmenlerin çoğu tarım sektörü dışında kalifiye eleman olamaması ve modern sanayinin ihtiyaç duyduğu niteliklere sahip olmaması ve teknolojiye ayak uyduramaması nedeniyle uyum sorunları yaşamaktadır. Uyum sorunlarının yanında göçmenler eğitim seviyelerinin düşük olmasından dolayı ancak düşük ücretli işlerde çalışabilmekte bundan dolayı da refah seviyelerini bekledikleri kadar arttıramamaktadırlar. Bu durum da aile bireylerinin hepsinin çalışma hayatına katılmasını zorunlu hale getirmekte çocuk işçilerin ortaya çıkmasına zemin oluşturmaktadır (Sevinç vd., 2018: 71-80).

2.5. Göç Kuramları

Küreselleşen dünyada göç kavramı gün geçtikçe uluslararası bir kavram haline gelmektedir. Uluslararası göçlerin gerçekleşme sebeplerini ve sonuçlarını çağdaş göç kuramları siyasi, kültürel ve ekonomik faktörlerle açıklanmaya çalışılmaktadır. Göç kuramlarının iyi anlaşılması göçmenlerin hedef ülkelere yerleştikten sonraki sosyal uyumlarını sağlama açısından önemlidir (Arı, 2022: 3785-3786).

Göçün siyasi, sosyal, ekonomik hatta psikolojik faktörlerden etkilenen hareketli bir süreç olmasından dolayı göç teorileri de bu dinamik sürece bağlı olarak gün geçtikçe gelişmeye devam etmektedir (Ela Özcan, 2016: 209-210). İlk bölümün sonunda birçok göç kuramı arasından seçilen göç kuramları incelenecektir (Çağlayan, 2006: 68).

2.5.1. Ravenstein'in Göç Kanunları

Göç teorilerinin hepsinde insanların göç etmelerindeki ana sebep olarak daha iyi bir hayat isteği yer almaktadır. Daha iyi yaşam için de insanlar ekonomik nedenlerle göç etmeye karar vermektedir. Ravenstein de göç konusuna geleneksel bir perspektiften bakmaktadır. Ravenstein insanların daha çok ekonomisi iyi olan, imkanları fazla olan cazip sanayi şehirlerine göç ettiklerini vurgulamaktadır (Akyıldız, 2016: 132).

Ravenstein'in yazmış olduğu 1885 yılında yayımlanan Göç Kanunları (The Laws of Migration) isimli makalesi göç kuramlarının başlangıcı kabul edilmektedir (Develi, 2017: 1345).

Ravenstein göç hareketlerini siyasi, sosyal ve ekonomik olarak ele alarak ampirik ve analitik düzlemde bir göç kuramı oluşturmuştur. Ravenstein insanların ekonomik olarak daha iyi bir seviyeye ulaşmak amacıyla genellikle sosyal ve ekonomik fırsatların daha çok olduğu yerlere doğru göç ettiklerini, bu göç sürecinde de temel belirleyicinin mesafe olduğunu vurgulamıştır. Bunların dışında göç edilen yerdeki yaşam pahalılığının, göç edilen yerdeki eğitim imkanlarının ve göç edilen yerdeki diğer çevresel faktörlerin de göç kararında ikinci derecede etkili olduğunu belirtmiştir (Ela Özcan, 2016: 188).

Revenstein'in 1885 yılında yayımlanan Göç Kanunları isimli makalesinde yedi kanun koymuştur. Bunlardan ilki göç etme kararı veren kişilerin çoğunluğunun öncelikle kısa mesafeli göç etme kararı verdikleridir. Bu göçlerin yönü ise endüstri ve ticaretin yoğun olduğu kentlere doğrudur. İkincisi hızlı bir şekilde gelişmekte olan kentlerin yakınlarındaki kırsal yerlerden göç çekmeleri sonucunda o kırsal alanların boşaldığı ve diğer yerlerden gelen göç hareketlerinin de o kırsal alanları doldurduğudur. Üçüncüsü bu yayılma adımlarının göç sürecine ters olsa da göç süreciyle benzerlik gösterdiğidir. Dördüncüsü her ana göç hareketinin kendisine zıt yönde ve kendisini dengeleyecek şekilde göç hareketi meydana getirdiğidir. Beşincisi uzak yerlere göç edecek göçmenlerin endüstrinin ve ticaretin yoğun olduğu yerleri tercih ettiğidir. Altıncısı gelişmiş kentlerde yaşayan insanların kırsal alanlarda yaşayan insanlara kıyasla daha az göç ettikleridir. Son olarak yedinci kanun ise kadınların göç etme eğiliminin erkeklere kıyasla daha fazla olduğudur (Ravenstein, 1885: 198-199).

Raveinstein'in göç kuramında merkeze politik ve coğrafi faktörleri yerleştirdiği görülse de ekonomik faktörlerin göç etme kararında etkisi çok daha büyüktür. İnsanlar genellikle ekonomik olarak daha iyi koşullara sahip olabilecekleri yerlere göç etmektedirler. Bundan dolayı da ticaret arttıkça ve sanayiler geliştikçe göçler de artacaktır (Yalçın, 2004: 26). Ravenstein göç kuramına gelebilecek eleştirilere karşılık olarak “nüfus ve ekonomi ile ilgili yasalar fizik yasalarının kesinliğini taşımamaktadır, belli bir yöne doğru gelişmesi beklenen göç akımı yasama organının müdahalesiyle durdurulabilir” şeklinde savunma yapmıştır (Şan ve Aydoğan, 2021: 235).

2.5.2. Göç Sistemleri Kuramı

Göç sistemleri kuramı ise göç hareketliliğini siyasi ve ekonomik düzlemde iki ya da daha fazla ülkenin karşılıklı ilişkileri ile açıklamaktadır. Bu kurama göre göç hareketliliği ülkeler arasındaki ilişkilere göre sistemsel olarak gerçekleşmektedir. Bu göç hareketliliği ise mesafeye bağlı olmayıp hem yakın ülkeler arasında hem de uzak ülkeler arasında gerçekleşebilmektedir. Yakın mesafeli göç hareketlerine örnek olarak Meksika ve Amerika Birleşik Devletleri arasındaki göç hareketliliği örnek olarak verilirken yakın mesafeli göç hareketliliğine Batı Afrika ülkeleri ve Fransa arasındaki

göç hareketliliği örnek olarak verilmektedir. Zaten bu kuram göç hareketliliğini uluslararası ilişkiler kapsamında inceleyerek politik ve ekonomik sebeplere bağlı olarak açıklamaktadır. Göç sistemleri kuramına göre göç hareketliliği ile birlikte ülkeler arasında ilişkiler zinciri ve göç sistemi kurulmaktadır. Bu ilişkiler zinciri yakın ülkeler arasında olabildiği kadar uzak ülkeler arasında da olabilmektedir. Yakın ülkeler arasında oluşan ilişkiler zincirine ABD ve Meksika verilirken; uzak ülkeler arasında oluşan ilişkiler zincirine Fransa ve Batı Afrika verilmektedir (Çağlayan, 2006: 82).

Göç sistemleri kuramı göç alan ve göç veren ülkelerin hali hazırda bir ilişkilerinin olduğunu savunmaktadır. Bu kurama göre göç olgusu ülkeler arasındaki siyasi veya ekonomik temellere dayanmaktadır. Göç sistemleri kuramı göç kararının ülkeler arasındaki siyasi ve ekonomik bağlarla sağlandığını, diğer kuramlardan ayrı olarak da göç kararının coğrafi yakınlık yada coğrafi uzaklıkla bir ilgisinin olmadığını savunmaktadır (Erkan, 2021: 429).

Bu kurama göre ülkelerin karşılıklı olarak izin verdikleri insan hareketleri bir göç sistemi oluşturmakta, daha sonra mekan ve zaman işin içine girerek bir coğrafi yapı oluşturmaktadır. Özellikle göç eden bireylerin geride kalan kişilere göç konusunda bilgi vermeleri, göç konusunda cesaretlendirmeleri ve yanına çağırımları da göçlerin devamlılığını sağlamaktadır. Bu tür geribildirimlerin de göçü hızlandırdığı ve kolaylaştırdığı açıktır (Bulut ve Bimay, 2020: 22).

Göç sistemi yaklaşımı dört adet hipotez öne sürmektedir. Bunların ilki Göç akımlarının coğrafi yakınlık ve uzaklıkla ilgili olmayıp ülkeler arasındaki ekonomik ve siyasi ilişkilerden kaynaklandığıdır. İkincisi göçmen hareketliliği sayesinde ülkeler arasında sık sık insan hareketliliği sağlanmakta bu sayede de çok kutuplu bir sistem oluşmaktadır. Üçüncüsü özellikle göçmenleri daha fazla kabul eden ülkeler birden fazla göç sistemine sahip olabilmektedir. Dördüncüsü ekonomik ve siyasi koşullar göç sistemlerini de beraberinde değiştirerek göç sistemlerini dinamik bir yapıda tutmaktadır (Massey vd., 1993: 454).

Göç sistemleri kuramının göç eden kişilerin geride kalanlara yapmış olduğu geribildirimlerden bahsetmesinden göçü açıklarken iki ülkenin karşılıklı ilişkilerini ön planda tutmasından dolayı diğer önemli bir göç kuramı olan ilişkiler ağı kuramına da öncülük ettiği söylenebilir (Erkan, 2021: 429).

2.5.3. İlişkiler Ağı Kuramı

İncelenen temel göç teorilerinin çoğu ekonomik eksenli olmakta bu yüzden de tarihsel süreç atlanmaktadır. İlişkiler ağı kuramı göçlerin tarihsel süreçle bağlantılı olduğunu ve göçün mekan ve zaman ilişkisinin göç hareketliliğinin önemli parçaları olduğunu savunmaktadır (Çağlayan, 2006: 84-85).

İlişkiler ağı kuramı göçün sebeplerine odaklanmak yerine mekan ve zaman ilişkisine odaklanmaktadır. Bu kuram her göç olgusunu ayrı ayrı incelemektedir. Bu kuram göç hareketliliğini daha çok göçmenlerle açıklamaya çalışmaktadır. Bu kurama göre göçmenler göç ettikleri ülkelerde kendi değerlerine göre yaşamaya başlamakta, gittikleri ülkeye adaptasyonu arttıkça değişik örgütsel ilişkilerde bulunmaktadır. Bundan dolayı göç olgusunu karışık bir süreç olarak değerlendirmektedir. Bu kurama göre yasadışı göçler ve yasal göçler sosyal ağlarla zamanla değişmekte bu da göç olgusunun devam etmesine sebep olmaktadır (Orhan ve Yılmaz Genç, 2018: 260).

İlişkiler ağı kuramına göre öncelikle göç eden kişiler aracılığıyla göç alan ülke vatandaşları ile göç veren ülke vatandaşları arasında bir sosyal ağ kurulmaktadır. Bu sosyal ağların genişlemesi ile de göç hareketliliğinin devamlılığı sağlanmaktadır. Bu kuramın diğer kuramlardan farkı da bu sosyal ilişkilerin önemli olduğunu savunmasıdır. Aslında ilişkiler ağı kuramı da ekonomik faktörlerin göç etmekte önemli bir rolü olduğunu reddetmemekte, buna ek olarak sosyal ilişkiler ağlarının da göçmenlerin kararlarını kolaylaştırdığını ve göç sürekliliğinde önemli bir faktör olduğunu söylemektedir (Erkan, 2021: 430).

İlişkiler ağı kuramına göre göçlerle kurulan bu ilişki ağları zamanla farklı alanlarda da ağlar oluşturmakta ve bu ağlar giderek genişlemektedir. Bu ağlar ilk başta

sadece iş bulma gibi ilksel bir sürece yardımcı olurken, ileriki aşamalarda ülkeler arasındaki siyaseti bile etkilemektedir (Çağlayan, 2006: 86).

2.5.4. Merkez Çevre Kuramı

Merkez çevre kuramı da sıklıkla kullanılan göç kuramlarındandır. Bağımlılık Okulu olarak da ifade edilebilen bu kuram Andre Gunder Frank, Immanuel Wallerstein ve Samir Amin gibi farklı düşünürlerce ortaya konulmuştur. Merkez çevre kuramı dünyayı merkez ve çevre olarak ikili bir sistemde incelemiş, merkezin ve çevrenin de birbirleri ile ekonomik yönden ilişkili ve birbirlerine ekonomik yönden bağımlı olduğunu savunmaktadır. Kapitalizmin gelişmesi ile de bu ekonomik ilişki, kapitalist ilişkiye evrilmiştir. Tarihsel süreçte eskilere bakıldığında da koloni dönemlerinde bu bağların kolonyal ve sömürge bağları ile kurulduğu görülmektedir. Ancak bu kuram modern dünyada halen ulus devlet ve kapitalizm bağları ile kuruludur (Çağlayan, 2006: 78-79).

Merkez çevre kuramına hakim olan bakış açısı Marksizm'dir. Çünkü bu kuram işgücü göçlerinin sebebi olarak kapitalizmi görmekte, birbirlerine ekonomik yönden bağımlı kapitalist gelişmiş merkez ülkelerle, gelişmemiş ya da gelişmekte olan çevre ülkeler arasındaki eşitsizliğin işgücü göçlerine sebep olduğunu savunmaktadır. Ayrıca merkez ülkeler de ürünlerin ucuza mal edebilmek için ucuz işgücü için, daha sonra da üretilen malların pazarlanabilmesi için pazar olarak çevre ülkelere ihtiyacı bulunmaktadır. Burada tek taraflı değil çift taraflı bir bağımlılık söz konusudur. Çevre ülkeler de merkez ülkelere benzer kapitalist sebeplerle bağılırlar. Onlar da gelişimlerini hızlandırmak ve ekonomik refah düzeylerini arttırmak amacıyla merkez ülkelere ihtiyaç duymaktadır (Ela Özcan, 2016: 200).

Bu yaklaşıma göre göç hareketleri genel olarak kapitalizmin sonucunda ucuz işgücünün sermaye için harekete geçirilmesi sonucunda oluşmaktadır. Zaten bakıldığında 18. yüzyılın başlarından itibaren işgücü göçleri giderek yaygınlaşmaktadır. Kapitalist dünya ekonomi sistemi geliştikçe de emeğe ihtiyaç duyulan işlerin daha ucuza yapılabilmesi için gelişmiş merkez ülkeler yine göçmen talebinde bulunacaklardır (Toksöz,2006: 19-20).

Merkez ülkeleri kapitalist gelişimleri için ucuz işgücü, hammadde ve pazar ihtiyaçları için gelişmekte olan çevre ülkelere duyduğu bu devamlı ihtiyaç aslında bir bağımlılık zinciri de oluşturmaktadır. Bu ihtiyaç zincirinde de çevre ülkeler de kendi kapitalist gelişimleri ve ekonomik refahlarını arttırmak amacıyla merkez ülkelere ihtiyaç duymaktadırlar (Çağlayan, 2006: 80).

Merkez çevre kuramı merkez ülkeler ve çevre ülkeler arasındaki bu ekonomik, kültürel ve siyasi etkileşimlerin göç sürecini ve motivasyonunu pozitif yönde etkilediğini, ülkelerin birbirlerine benzerliği arttıkça da uyum süreçleri kolaylaştığı için göç hareketlerini hızlandığını söylemektedir. Bu kuram göçmenlerin uyum sürecinin makro boyutta merkez ülkelerin çıkardığı kanun ve uygulamalarla, mikro boyutta da göçmenlerin gittikleri ülkelerde kurdukları biçimsel olmayan ağlarla sağlandığını savunmaktadır (Arı, 2022: 3795).

Bu bölümde bahsedilen göç kuramlarının hiçbirisi tek başına göç kavramını ve göç hareketlerinin sebeplerini tam anlamıyla açıklayamamaktadır. Zaten hiçbir kuramın da bu şekilde bir iddiası bulunmamaktadır. Her kuram farklı durumları kapsamakta ve bu yüzden de göç olgusuna ilişkin birçok teori bulunmaktadır. Bu farklı kuramlar da birbirlerini tamamlamaktadır (Toksöz, 2006: 22).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM TÜRKİYE’DE GÖÇ POLİTİKALARININ GELİŞİMİ

Çalışmanın bu bölümünde Türkiye’nin göç politikalarının gelişimine ve mevcut duruma, Avrupa Birliği’nin göç politikalarının Türkiye’ye yansımalarına, Türkiye’nin kurumsal göç yönetişimi ve Göç İdaresi Genel Müdürlüğüne değinilecektir.

3.1. Türkiye’nin Göç Politikalarının Gelişimi ve Mevcut Durum

Avrupa ve Asya kıtasının kesiştiği bir noktada bulunan Türkiye eski çağlardan beri büyük göç akınları ile karşı karşıya kalmıştır (Erdoğan ve Kaya, 2015: 17). Türkiye stratejik konumunun da etkisiyle Ortadoğu, Asya ve Afrika ülkelerinden hem göç almış hem de göçler vermiştir. Anadolu’daki göç hareketlerinin daha iyi anlaşılabilmesi için göç hareketlerinin cumhuriyet öncesi göç politikaları ve cumhuriyet sonrası göç politikaları olmak üzere incelenmelidir (Erdil, 2020: 75).

Türkiye’nin göç politikaları doğal olarak Osmanlı Devleti zamanındaki göç hareketlerine bağlı olarak devamında ortaya çıkmıştır. Osmanlı Devleti kurulduğu günden itibaren büyük göç hareketleri çekmiş, bu göç hareketleri de Osmanlı Devleti’nin dağılışına kadar sürmüştür. Osmanlı Devleti’nin güçlü zamanlarında göç politikası olarak “Türkleştirme” göç politikası uygulanmıştır. Bu göç politikasına göre Türk aileler yeni fetih edilen yerlere yerleştirilmişlerdir. Osmanlı Devleti dağılış dönemine girdiğinde ise “geri dönüş” göçleri görülmüştür. Yükselme döneminde fetih edilen yerlere yerleştirilen kişiler dağılış dönemine girildiğinde Anadolu’ya geri dönmüşler, o dönem ülke nüfusunda mülteciler ve göçmenler önemli bir yer oluşturmuşlardır. Türkiye tarihinde de sürekli yoğun göçlerle karşılaştığı için göç konusunda tecrübeli bir ülkedir. Bunun yanında Cumhuriyetin kuruluşundan günümüze kadarki süreçte de Türkiye yoğun göç akınları ile karşılaşmıştır. Türkiye’nin “hedef ülke”, “kaynak ülke” ve “transit ülke” gibi farklı durumlarda yer aldığı göç geçmişini üç dönemde incelemek mümkündür (Tepealtı, 2020: 185). Burada Türkiye’nin göç politikalarının gelişimi erken cumhuriyet dönemi göç politikaları, 1940-1960 Dönemi Göç Politikaları, 1960 sonrası dönemde göç politikaları ve Türkiye’nin yeni göç kanunu ve göç politikası olmak üzere dört bölüme ayrılarak incelenmiştir.

3.1.1. Erken Cumhuriyet Dönemi Göç Politikaları

Türkiye Cumhuriyeti kurulduğunda Osmanlı Devletinden oldukça düşük bir nüfus devralmıştır. Bundan dolayı göç politikaları da nüfusu arttırmaya yönelik olarak öncelikle Müslüman olan Türklerin sonrasında da Müslüman olmasa da Türk kültürüne sahip kişilerin ülkeye gelmesine yönelik politikalardan oluşmaktaydı. Türkiye bu dönemde hem Kafkaslardan hem de Balkanlardan birçok kişiyi kabul etmiştir. Bundan dolayı Erken Cumhuriyet Dönemi göç politikalarının daha çok nüfus politikalarına paralel olarak oluşturulduğu söylenebilir (Yıldırım, 2016: 297).

Türkiye’de göç politikalarının gelişimi 1920-1940, 1940-1960 ve 1960 sonrası olmak üzere üç dönemde incelenebilir. Bu tarihlerden önce Osmanlı Devletinin göç politikasına bakıldığında 1908-1918 yılları arasında faaliyet gösteren İttihat ve Terakki iktidarı döneminde 1914 yılında gerçekleşen Birinci Dünya Savaşının da etkisiyle göç politikalarının iç ve dış güvelik kaygılarıyla oluşturulduğu görülmektedir (Emek İnan, 2016: 16). Bu dönemde Müslüman olmayan kişilere yönelik olarak sevk ve iskan politikaları izlenmiş, aynı zamanda Balkanlardan Anadolu’ya dönen nüfusun iskanı sağlanmış, tüm bu göçler sonucunda o dönem 17.5 milyon olan ülke nüfusunun neredeyse üçte biri göç etmek zorunda kalmıştır. Bu göçler günümüzdeki Anadolu topraklarının dinsel ve etnik durumunu da şekillendirmiştir (Dündar, 2002: 245-252).

Erken Cumhuriyet Dönemi göç politikalarında özellikle Balkan topraklarından Türk kökenli kişiler sistemli bir şekilde Türkiye’ye getirilmişlerdir. Bu kişiler ülke nüfusunu arttırmak amacıyla din ölçütünün yanında Türk kültürüne uyum sağlayabilecekleri düşünüldüğü için getirilmişlerdir (Emek İnan, 2016: 30).

Göçlerle ilgili temel ilkeleri belirlemek amacıyla 31.05.1926 tarihinde çıkarılan İskan Kanununun (885 sayılı kanun) ikinci maddesinde göçmen kabul şartı olarak “Türk harsına dahil olmayanlarla... anarşistler, casuslar, Çingeneler ve memleket haricine çıkarılmış olanlar kabul edilmezler.” Maddesi ile göçmen olarak kabul edilecek kişilere Türk kültürüne sahip olmak şartı getirilmiştir. Türkiye’nin erken cumhuriyet dönemi göç politikasını belirleyen bu kanun 1934 yılında çıkarılan yeni İskan Kanununa kadar yürürlükte kalmıştır (Bulgur, 2017: 6).

Cumhuriyet Döneminde de Türkiye’ye yoğun göç akınları olmuştur. Sınırların yeniden belirlenmesiyle sınır dışında kalan dindaş ve soydaş kişiler Türkiye’ye geri dönmüşlerdir. Bu göçleri düzenlemek amacıyla yeni bir göç kanununa ihtiyaç duyulmuş ve 1934 yılında Türkiye’nin göç politikası yeni bir İskan Kanunu (2510 sayılı kanun) ile düzenlenmiştir. Bu kanun Türkiye’nin ulusal kimliğinin inşasını sağlayacak ilk milli kanun sayılmaktadır. Bu kanun 3. Maddesine göre Türk soyundan gelenler, muhacir olarak sayılmış ve sadece Türk soyundan olan kişilere Türkiye’de kalma hakkı verilmiştir. Aynı kanunun 4. Maddesinde ise Türk kültürüne bağlı olmayan kişilerin de yine muhacir olarak Türkiye’de kalamayacakları belirtilmiştir. Bu iskan kanunu savaştan dolayı boşalan ya da nüfus hızı azalan yerlere muhacirleri yerleştirmeyi amaçlamakla birlikte siyasal olarak bir ulus-devlet oluşumunu sağlamaktadır. Ayrıca bu yeni yasada Avrupa Birliği ile ilişkilerin de etkisiyle göçmen olarak kabul edilemeyecek kişiler arasından “anarşistler, casuslar ve göçebe Çingeneler” ifadesi kaldırılmıştır. Bu kanun 2006 yılında yürürlüğe giren yeni İskan Kanununa (5543 sayılı kanun) kadar yürürlükte kalmıştır (Erdil, 2020: 76).

Ayrıca 2510 sayılı İskan Kanununun 7. Maddesinde “Türk ırkından olup hükümetten iskan yardımı istememeyi yazı ile bildiren muhacirler ve mülteciler” Türkiye’de diledikleri yerde yaşamaları konusunda özgür bırakılmış, “Türk ırkından olmayanlar” ise “hükümetin göstereceği yerde yurt tutmaya ve hükümetin izni olmadıkça buralarda kalmaya mecbur” tutulmuşlardır. Bundan dolayı bu kanunda da göçmen politikaları belirlenirken Türk kimliğinin ön planda tutulduğu söylenebilir (Emek İnan, 2016: 18).

Erken Cumhuriyet Dönemi göç politikalarında izlenen nüfusun millileştirilmesine yönelik politikalar sonucunda Türkiye Müslüman göçmenler için “hedef ülke”, Müslüman olmayan vatandaşlar için ise bir “kaynak ülke” olmuş, bunun sonucunda 1965 yılına kadar 2 milyona yakın azınlığın Türkiye’den ayrıldığı tahmin edilmektedir. Bu veriler sonucunda o dönem izlenen göç politikalarının istenilen hedefe büyük ölçüde ulaştığı söylenebilir (Tepealtı, 2020:188-189).

3.1.2. 1940-1960 Dönemi Göç Politikaları

Ülkeler göç politikalarını oluştururken belirli amaçlar doğrultusunda hareket etmektedir. Göç sürecini iyi yönetmek ülkede çıkabilecek kültürel, sosyal ve ekonomik sorunları minimuma indirebilmek açısından önem arz etmektedir. Türkiye'ye 1940-1960 Dönemde ilk olarak 1950 yılında başlayıp 1952 yılına kadar süren Bulgaristan göçleri olmuştur. Bu göçler Bulgaristan hükümetinin Bulgaristan'da yaşayan Türk azınlığa yönelik olarak başlatmış olduğu göçe zorlama ve tehcir politikaları sonucunda gerçekleşmiştir. Bulgaristan'ın bu politikalarında Türkiye'nin 1950 yılında NATO'ya yapmış olduğu üyelik başvurusu da etkili olmuştur. Bulgaristan'dan Türkiye'ye göç eden yaklaşık 154 bin göçmen iskan mevzuatı kapsamında çeşitli şehirlere yeni mahalleler oluşturularak dağınık bir şekilde üretici konumunda yerleştirilmişlerdir (Emek İnan, 2016: 19).

Göç konusunda Türkiye'de 1950 ile 1980 arası dönem “ulus devlet inşasının yerel boyutta da yerleştiği dönem” olarak görülmektedir. Bu tarihler arasında yoğun olarak liberalleşmeye yönelik politikalar üretilmiştir (Tepealtı, 2020:189). İkinci Dünya Savaşı sonrasında Türkiye'nin 1948-1951 yılları arasında Marshall ekonomik yardım paketini alması Türkiye'de bir iç göç dalgası başlatmıştır (Şantaş, 2019, s. 901). Bu yardımlarla birlikte tarımda makineleşmenin artmasıyla tarım sektöründe işgücüne olan ihtiyaç azalmış, sanayilerin çekici özelliği sayesinde de iç göçler gerçekleşmiştir (Sağıroğlu, 2022: 28). Türkiye'nin yıllara göre köy ve kent nüfusunun dağılımı incelendiğinde de 1950 yılından itibaren köy nüfusunun oranının azalmaya başladığı görülmektedir (Yıldız, 2018: 16).

Genel olarak Türkiye'nin göç politikalarına bakıldığında 1923 yılından 1960 yılına kadar göçmenlere iş ve barınma imkanları sağlandığı görülmektedir (Emek İnan, 2016: 20). Bu dönemde Türkiye'ye göçmen olarak gelen kişilerin çoğunluğunu çiftçiler oluşturmaktadır. Bundan dolayı bu kişiler sosyal olarak uyum sağlayabilecekleri il ilçe ve köylere belirli oranlarla yerleştirildikten sonra çiftçilik yapabilecek ailelere tohum, toprak ve kredi olanakları sunulmuştur. Ayrıca yeni gelen göçmenlere adaptasyonlarını kolaylaştırmak amacıyla nakdi ve ayni yardımlar yapılmıştır (Doğanay, 1996: 10).

3.1.3. 1960 Sonrası Dönemde Göç Politikaları

Türkiye’de Cumhuriyetin kuruluşundan itibaren uygulanan nüfusu arttırmaya yönelik politikaların 1960 yılına kadar sürdüğü görülmektedir. 1960 yılına gelindiğinde Türkiye sanayileşmiş, kentleşmiş, gelişmiş ve toplum tarım toplumundan bilgi ve sanayi toplumuna evrilmiştir (Emek İnan, 2016: 20-21). 1960’lı yıllarda Türkiye’de yaşayan her dört kişiden biri, 1970’li yıllarda her üç kişiden biri, 1980’li yıllarda ise neredeyse her iki kişiden biri kentlerde yaşamaktadır. Bunun yanında 1939 yılından 1945 yılına kadar süren İkinci Dünya Savaşı’nın sonrasında Türkiye’de başlayan işçi göçü hareketi 1960’lı yıllarda iyice yoğunlaşarak artmıştır (İçduygu, Erder ve Çetinkaya, 2014: 56-211). Bu giden işçilerin döndüklerinde Türkiye’deki kalifiye eleman ihtiyacını giderecekleri düşünülse de işçilerin bir yılsonunda geri döneceği varsayımı gerçekleşmemiştir (Tepealtı, 2020: 49).

1960 sonrası dönemdeki göç politikalarında göçmenler güvenlik algıları ve nüfusun belirli bir düzeye ulaşması sebebiyle çoğunlukla serbest göçmen statüsünde kabul edilmişlerdir (Bulgur, 2017: 10). Bu dönemde kabul edilen göçmenler arasında iskanlı göçmen sayısının az olması sebebiyle de göçmenlerin çoğunun kentlerde yaşamaya başladıkları görülmektedir. Bu dönemde gelen göçmenlerin uyum sorunu yaşayıp yaşamadıkları o dönem az sayıda araştırma yapıldığı için bilinmemektedir. Ancak bu dönem gelen göçmenlerin ikamet yerlerinin kentlerin dış mahallelerinde yoğunlaştığı görülmektedir (Doğanay, 1996: 10-11).

Türkiye 1973 petrol krizi ile birlikte gelen ekonomik durgunluğu aşabilmek amacıyla Avrupa haricindeki ülkelerle yaptığı ikili anlaşmalar neticesinde 1990’lı yıllara gelindiğinde göç dalgalarına maruz kaldığı ancak bu göç dalgalarının müdahaleci ve etkin göç politikaları ile yönetilemediği görülmektedir (İçduygu, Erder ve Çetinkaya, 2014: 214). Türkiye’nin 1960 yılına kadar işçi göçü veren bir ülke durumundayken, 1990’lı yıllara gelindiğinde yoğun sığınmacı akınlarının yaşandığı bir ülke konumuna dönüşmüştür (Arıman, 2018: 31).

3.1.4. Türkiye'nin Yeni Göç Kanunu ve Göç Politikası

Türkiye bir geçiş bölgesi de olması sebebiyle özellikle 1990 yılından sonra İran, Irak, Sudan Somali gibi Afrika ve Ortadoğu'dan büyük sığınmacı akınlarına uğramıştır. Bunlara sebep olarak Afrika ve Asya ülkelerinde gerçekleşen iç savaşlar ve baskılar, Ortadoğu ülkelerinde ise rejimden kaynaklı yaşanan sıkıntılar gösterilmektedir. En son Türkiye'nin yaşamış olduğu son göçmen akını ise Suriyeli sığınmacılar oluşturmaktadır (Erdil, 2020: 76). Yani Türkiye'nin son dönemlerine bakıldığında hem göç veren hem geçiş ülkesi hem de göç alan bir ülke konumunda olduğu söylenebilir. 1920'li yıllardaki ulus devletinin inşa sürecinde Türkiye'ye gelen göçmenlerin Türk kimliğine kolayca uyum sağlayabilecek kişilerden oluştuğu görülürken, son yıllarda göçmen olarak Türkiye'ye çeşitli dinsel ve etnik kökenden insanların geldiği ve bu kişilerin uyum sağlamada zorluklar çektiği görülmektedir. Türkiye'nin Avrupa, Asya ve Afrika ülkeleri arasında bir köprü konumunda olması özellikle Avrupa'daki gelişmiş ülkelere göç etmek isteyen göçmenlerin Türkiye'yi bir geçiş ülkesi olarak görmelerine sebep olmaktadır (İçduygu, Erder ve Çetinkaya, 2014: 221-222).

1999 yılında yapılan Helsinki Zirvesinde Türkiye'nin Avrupa Birliği'ne adaylığı resmen onaylanmıştır. Bu durum Türkiye'nin göç politikasını doğrudan etkilemiş, dinamik bir süreç olan göç olgusuna Türkiye'nin kendisine özgü politikalar üretmesi gerekirken Avrupa Birliği müktesebatına uygun göç ve göçmen politikaları benimsenmek durumunda kalmıştır. O yüzden yeni yasal düzenlemelerle Türkiye'nin göç politikaları karmaşık bir hal almıştır (Bulgur, 2017: 10).

Türkiye'nin Avrupa Birliği'ne üyelik sürecinde sığınmacıların şartları iyileştirilmiş, yasadışı göçü engellemek amacıyla adımlar atılmış ve geri kabul anlaşmaları yapılarak ülkeler arası ilişkiler geliştirilmek istenilmiştir. 2003 yılında çıkarılan Yabancıların Çalışma İzinleri Hakkında Kanunda, 2004 yılında hazırlanan İlerleme Raporunda, 2005 yılında çıkarılan İltica ve Göç alanındaki Türkiye Ulusal Eylem Planında ve 2006 yılında çıkarılan İskan Kanununda Türkiye'nin göç ve sığınma politikaları oluşturulmaya çalışılmıştır. Bu düzenlemelere rağmen 2007 ve 2008 de Türkiye'deki yasadışı göçmen sayısı artış göstermiş, bunun sonucunda da sığınma başvuruları artmıştır. Bu durum da çıkarılan yasaların iyi uygulanmadığı için bir

dönüşüm sağlayamadığını göstermektedir (İçduygu, Erder ve Çetinkaya, 2014: 60-261). 1934 tarihinde çıkarılan iskan kanununun yerini alan 2006 yılında çıkarılan İskan Kanuna (5543 sayılı) bakıldığında Türkiye'nin göç politikasını ulus devlet anlayışına göre kurguladığı görülmektedir (Emek İnan, 2016: 23).

Türkiye'ye gerçekleşen göç yoğunluğu 2010 sonrası dönemde belirgin bir biçimde artmıştır. Özellikle 2011 yılında başlayan Suriye iç savaşının sığınmacı göçmen yoğunluğunu arttırdığı muhakkaktır. Bu yoğunluğu ayrıca Afrika ve Asya ülkelerinden gelen sığınmacı göçmenler oluşturmaktadır. Bu göçmenlerin bir kısmı Türkiye'yi hedef ülke konumunda görürken bir kısmı da Türkiye'yi Avrupa ülkelerine açılan transit bir ülke olarak görmektedir (Tepealtı, 2020: 197). Bu dönemde özellikle ülkemize sığınmak zorunda kalan Suriyeli göçmenlerde entegrasyon sorunları baş göstermiştir. Entegrasyon sorunları nedeniyle bu göçmenler öncelikli sorunlarında olan barınma sorununu gecekondulaşmayla çözmeye çalışmışlar, dışlanma dinamiği ve birlikte yaşama istekleriyle kentlerde bölünmüş yapılar oluşturmuşlardır (Tümtaş ve Ergun, 2016: 1355-1356).

Türkiye 1989 Bulgaristan ve 1991 Irak göçlerini yaşamış bir ülke olarak kitlesel göç tecrübesine sahip olsa da Suriye kaynaklı göçlerin uzun bir zaman dilimine yayılması hatta halen de sürmesi nedeniyle farklılık arz etmektedir. Türkiye bu dönemde sınır kapılarını sığınmacılara açık tutmuş, geri göndermeme ilkesine bağlı olarak politikalar üretmiştir. Türkiye bu kitlesel göç hareketini uluslararası destek alarak çözmeye çalışsa da Türkiye'nin bu kriz yönetiminde yalnız bırakılmıştır (Tepealtı, 2020: 199).

Suriye iç savaşı nedeniyle Türkiye'ye gelen sığınmacılar başlangıçta Suriye sınırında kurulmuş olan kamplara yerleştirilmişlerdir. Ancak iç savaşın uzun sürmesi nedeniyle Suriye'den gelen göçmen akınlarının ardı arkası kesilmemiş, kamplar yeterli gelmemeye başlamıştır. Bundan dolayı bazı göçmenler kendi imkanları ile kampları terk ederek şehirlere yerleşmeye başlamışlardır. Bu durum şehirlerde yaşayamaya başlayan Suriyelilerin akrabalarını şehirlere davet etmeleriyle de gün geçtikçe yaygınlaşmıştır (Tunç, 2015). Türkiye Suriyeli göçmenlere göç politikası olarak daima açık kapı

politikasını benimsemiştir. 2015 yılına gelindiğinde Türkiye'nin yüzde 44 sığınmacı ve mülteci kabul ettiği ve bu oranın Suriye'nin komşusu olan diğer devletlerin sığınmacı ve mülteci kabul ettiği orandan daha fazla olduğu görülmektedir (Erdil, 2020: 81).

3.2. Avrupa Birliği'nin Göç Politikalarının Türkiye'ye Yansımaları

Cumhuriyet döneminde ulus devlet anlayışı çerçevesinde benimsenen göç politikaları 2001 yılında başlayan Avrupa Birliğine üyelik görüşmeleri ile birlikte daha çok Avrupa Birliği politikalarına uygun bir şekilde oluşturulmaya çalışılmıştır. Türkiye bu dönemde düzensiz göç başta olmak üzere tüm göç hareketlerini kanunlarla, genelgelerle, yönetmeliklerle, uluslararası sözleşmeler ve uluslararası mutabakatlarla düzenlemeye çalışmıştır (Tepealtı, 2020: 200-201).

Türkiye'nin Avrupa Birliği'ne üye olmak amacıyla ürettiği sığınma ve göç politikalardan önce Türkiye'nin bu süreçteki üç dönüm noktası vardır. Birinci değişim dönemi 1994 yılı öncesidir. Bu döneme görmezden gelme dönemi denmektedir. İkinci değişim dönemi 1994-2001 yılları arasındadır. Bu döneme uluslararası normlara geçiş dönemi denmektedir. Üçüncü değişim dönemi 2001 ve sonrasındaki yılları kapsamaktadır. Bu döneme de değişimlerin Avrupalılaşması denmektedir (İçduygu, 2004: 90-91). 1994 yılının dönüm noktası sayılmasının sebebi 1994 yılındaki İltica Yönetmeliği ile birlikte bazı kuralların kurumsallaşması nedeniyle göç politikalarının uygulanmasında bir dönüm noktası oluşturduğu düşünülmektedir. Ancak bu dönem göç ve sığınma konularında ortaya konulan politikalar olumlu gelişme olarak sayılsa da liberalleşmeyi yansıtmamaktadır. Çünkü göç konusunda bu dönem konulan ölçütler ve kurallar devletin otoritesini ve gücünü arttırmaya yönelik olarak tasarlanmışlardır. 1994 İltica Yönetmeliğinde geri göndermeme prensibine aykırı uygulamaların bulunması sebebiyle hem uluslararası alandan hem de ülke içerisinde birçok eleştiri almıştır. Bundan dolayı Türkiye yeni göç politikası üretirken uluslararası normlara da uygun düşecek bir şekilde bir düzenleme yapmaya karar vermiştir (İçduygu, Erder ve Çetinkaya, 2014: 242-243). Özellikle Avrupa Birliği ile bağlantılı olarak 2001 yılından sonra Türkiye'nin göç politikası Avrupa Birliği müktesebatına uygun bir şekilde dizayn edilmeye başlanmıştır. Bu düzenlemeler hem göç sisteminin kurumsal ve idari altyapısı

le ilgili mevzuatları hem de uygulamaları kapsamaktadır (İçduygu ve Aksel, 2012: 40-41).

2000’li yıllar Türkiye’de reformlar dönemi olarak bilinmektedir. Bu dönemde Türkiye Avrupa Birliği müktesebatına uygun iltica ve göç politikaları üreterek köklü değişimler yapmıştır. 2003 yılında Yabancıların Çalışma İzinleri Hakkında Kanunu (4817 Sayılı) çıkarmış, 2005 yılında İltica ve Göç Alanındaki Türkiye Ulusal Eylem Planını oluşturmuş, ayrıca 1934 yılında çıkarılan İskan Kanununu (2510 Sayılı) Avrupa Birliği müktesebatına uygun bir biçimde düzenleyerek 2006 yılında yeni İskan Kanununu (5543 Sayılı) yürürlüğe koymuştur (Erdil, 2020: 83). Ayrıca Türkiye bu dönemde halen transit ülke konumunu devam ettirdiği için 2004 yılında Türkiye Uluslararası Göç Örgütüne üye olarak insan ticareti ve yasadışı göçle mücadele konularında işbirlikleri yapmıştır. Avrupa Birliğine katılım için ulusal eylem planının uygulamaya konması ile birlikte iltica politikaları genişletilerek daha kapsamlı ve uzun vadeli bir hale getirilmiş, birçok devletle Geri Kabul Antlaşmaları imzalanmış, Cenevre sözleşmesindeki coğrafi çekince maddesi kaldırılmış, yasadışı göçmen kaçakçılığıyla daha etkin mücadele edebilmek amacıyla uluslararası ve ulusal önlemler alınmıştır. Ancak 2013 yılında Avrupa Birliği ile imzalanıp 2014 yılında yürürlüğe giren Geri Kabul Antlaşmasında Avrupa Birliğine gelen yasadışı göçmenlerin ilgili ülkelere geri gönderilmesini içerse de Geri Kabul Anlaşmasının tüm Avrupa Birliği ülkelerini kapsamadığı için tartışılmaktadır (Aktel ve Kaygısız, 2018: 594). Bununla birlikte Geri Kabul Anlaşması Uluslararası Hukuka, Avrupa Birliği hukukuna, Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi kararlarına ve Avrupa Birliği Adalet Divanı kararlarına aykırı olması nedeniyle hukuken tartışmalı bir durumdadır. Ayrıca Geri Kabul Anlaşması Avrupa Birliği ülkelerine vize muafiyeti sağlanacağı vaatleriyle imzalanmıştır. Türkiye’nin vize muafiyet sürecindeki yükümlülükleri yerine getirmesi halinde Ekim 2016’da vize muafiyetine onay verileceği konusunda mutabakata varılmıştır (Bozkurt, 2016: 396-404).

Avrupa Birliğine uyum sağlama çabası Türkiye’nin göç politikasını büyük ölçüde belirlemiş, Türkiye düzensiz göç ve göçmen, sığınma başvuruları, uyuşturucu ve insan kaçakçılığı gibi konularda güçlü siyasi adımlar atmıştır (İçduygu, Erder ve

Gençkaya, 2014: 244). Her ne kadar Türkiye'nin bu göç politikalarını Avrupa Birliğine üye olmak için zorunlu olarak yapıldığı düşünülse de yasadışı göçle etkin mücadele politikaları üretmek, yabancıların haklarını düzenlemek ve korumak, geri kabul antlaşmaları ile ülkelerarası iletişimi sağlamak amacıyla bir dizi pozitif gelişme Avrupa Birliği müktesebatına uyum sürecinde yapılmıştır. Türkiye'nin coğrafi konumundan dolayı hem göç veren hem de göç alan ülkelerin arasında transit bir konumda bulunması Türkiye'nin karşılaşmış olduğu göçmen akınlarını arttırmakta bu durumun getirmiş olduğu yük de Türkiye'nin göç politikalarındaki yasal değişiklikleri tam anlamıyla uygulamasını ve benimsemesini zorlaştırmaktadır. Bundan dolayı Yabancıların Çalışma İzinlerine Dair Kanunun ve iskan kanunundaki değişikliklerin uygulamasının göçmenlere kısıtlı olarak yansıdığı söylenilmektedir. Bu politikaların tam olarak uygulanamamasının bir diğer nedeni de Türkiye'nin göç akınlarının neden olabileceği ulusal güvenlik ve ulusal kimlik konularındaki endişelerinden dolayıdır. Türkiye bu yüzden göç ile mücadele ederken hep kontrollü ve denetimli politikalar izlemiştir (İçduygu vd., 2014: 260-261).

3.3. Türkiye'nin Kurumsal Göç Yönetişimi: Göç İdaresi Genel Müdürlüğü

Göç yönetişimi göç politikalarındaki yasal uygulamalar ve düzenlemelere ek olarak devletlerin sınır ötesi hareketleri de düzenlemesini ifade etmektedir. Çünkü küreselleşen dünyada göç de uluslararası bir konuma yerleşmiştir. Bundan dolayı göç yönetişimi kavramı dünya ölçeğinde çok bileşenli ve taraflı süreçleri içermektedir. Göç yönetişimi sayesinde göçle ilgili konular ülkeler arasında rahatlıkla tartışılabilmekte ve anlaşmalar sağlanabilmektedir. Göç sorunlarının göç yönetişimi ile birlikte daha kolay çözüldüğü söylenebilir. Çünkü göç sorunları küresel yönetim ile birlikte kapsamlı bir hal almış, sorunların çözümünün tek bir kurumdan ziyade bir yapılanma ile çözülebileceği anlaşılmıştır. Türkiye'nin göç yönetişimi 2013 yılındaki Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanununa dayanmaktadır. Bu kanunda mevzuattaki dağınık hükümler bir araya toplanarak göçün kurumsallaşmasının önü açılmıştır. Türkiye'de göçün kurumsallaşması 2013 yılında İçişleri Bakanlığı'na bağlı Göç İdaresi Genel Müdürlüğünün kurulması ile başlamıştır. Göç İdaresi Genel Müdürlüğü 6458 sayılı Kanunun uygulamasını sağlamakla ve aynı zamanda merkez, taşra ve yurtdışı birimleri

ile birlikte göç yönetişimini sağlamakla görevlendirilmiştir. Taşra teşkilatında İl Göç İdaresi Müdürlükleri ve İlçe Göç İdaresi Müdürlükleri; yurtdışı teşkilatında ise Göç Ateşelikleri ve Göç Müşavirlikleri bulunmaktadır. Ayrıca yine İçişleri Bakanlığı'na bağlı Göç Politikaları Kurulu kurularak göç politikaları üretmesi konusunda görevlendirilmiştir (Aktel ve Kaygısız, 2018: 584).

Türkiye'nin geçmiş göç politika ve düzenlemelerine baktığımızda 2013 yılında çıkarılan Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunundan önce düzenlemelerin, sorumlulukların ve görevlerin karışık bir biçimde olduğu görülmektedir. Bu kanunla birlikte kurulan Göç İdaresi Genel Müdürlüğü ile birlikte Türkiye kurumsal bir göç yönetimine geçmiştir. Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'nün kuruluşu, görevi ve yetkileri sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunun 103. ve 104. Maddelerinde “göç alanına ilişkin politika ve stratejileri uygulamak, bu konularla ilgili kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyonu sağlamak, yabancıların Türkiye'ye giriş ve Türkiye'de kalışları, Türkiye'den çıkışları ve sınır dışı edilmeleri, uluslararası koruma, geçici koruma ve insan ticareti mağdurlarının korunmasıyla ilgili iş ve işlemleri yürütmek üzere” şeklinde açıklanmıştır. Bu kanun sayesinde Türkiye'de düzensiz göç, sığınma ve iltica konuları başta olmak üzere göç politikaları daha etkin ve bütüncül bir yapıya kavuşmuştur (Tepealtı, 2020: 211-213). Zaten Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'nün İç İşleri Bakanlığına bağlı olarak kurulması Göç politikalarının da bir iç politika aracı olarak diğer kamu politikaları ile bütüncül olarak görüldüğünün bir göstergesidir (Örselli ve Babahanoğlu, 2016: 2065).

Günümüze bakıldığında Türkiye'ye olan göç akınlarının halen devam ettiği bunun sonucunda da Türkiye'deki sosyal ve ekonomik yapı etkilenmektedir. Bu doğrultuda Türkiye için göç konusu gün geçtikçe daha da önemli bir konu haline gelmektedir. Bundan dolayı Türkiye'de göç konusu büyük bir incelik ve hassasiyetle tartışılmalı Göç İdaresi Genel Müdürlüğüne gerekli esneklikler ve haklar sağlanmalı hatta bu kurum bakanlık seviyesine çıkartılmalıdır. Daha verimli ve etkili çözümler sunulabilmesi amacıyla bu kurumlarda çalışan personele sürekli güncel eğitimler verilerek personellerin donanımları arttırılmalı, üniversitelerde göç konusunda müfredat programlar yapılmalıdır. Aynı zamanda yanlış anlamaya müsait konular için toplumun

manipölasyona uğramaması amacıyla göç konusunda topluma da göç konusunda bilinçlendirme çalışmaları yapılmalıdır (Erdil, 2020: 83).

Sonuç olarak Türkiye’de göç yönetimi halen merkeziyetçi bir yapıda düzenlenmektedir. Göçün daha etkili ve verimli bir şekilde yönetilebilmesi amacıyla farklı kurumların da göç yönetimine destek vermesi özellikle Sivil Toplum Kuruluşları ve yerel yönetimlerin de göç yönetimine katılması sağlanmalıdır. Tabii ki göçlerin sınırların ötesinde düzenlenerek sınır güvenliklerinin de sağlanması gerekmektedir. Tüm eleştirilere karşın Türkiye’nin göç yönetiminde Avrupa ülkelerinin hepsinden daha başarılı sonuçlara ulaştığı görülmektedir. Bunun sebebi de Türkiye’nin göçmenlerin entegrasyonları, barınmaları, eğitimleri ve sağlık sorunları konularındaki tecrübelerinden kaynaklanmaktadır (Aktel ve Kaygısız, 2018: 599).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın metodolojisine ve araştırmanın bulgularına ilişkin bilgilere değinilecektir.

4.1. Araştırmanın Metodolojisi

Bu bölümde araştırmanın ön kabulleri ve sınırlılıklarına, evren ve örneklem seçimine, anket formlarının oluşturulmasına, araştırmada kullanılan istatistiksel yöntemlere araştırmanın güvenilirlik analizine, veri toplama araçlarının faktör analizine, araştırmanın modeline ve araştırmanın bulgularına ilişkin bilgiler verilmiştir.

4.1.1. Araştırmanın Ön Kabulleri ve Sınırlılıkları

Çalışmanın sonunda SERVQUAL ölçeği kullanılarak Konya ilinde yaşayan yabancıların Konya İl Göç İdaresinden aldıkları hizmetlerden memnuniyetlerini ölçmeye yönelik yapılacak uygulamada yabancıların anketi doldururken çekimser tavır sergilemesi, ayrıca zaman ve mali kaynak sınırlılıkları çalışmanın varsayım ve kısıtlarını oluşturmaktadır. Yapılan anketteki sorulara katılımcıların başkalarının düşüncelerinden yararlanmadan kendi özgür iradeleri ile içtenlikle cevap verdikleri ve araştırma amacına istatistiksel analiz yöntemlerinin ve araştırma modelinin uygun olduğu varsayılmıştır.

4.1.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi

Çalışmanın evrenini göçmenler oluşturmuş, örneklem olarak Konya ilinde yaşayan yabancı kişiler seçilmiştir. Konya’da yaşayan yabancı kişi sayısını (Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmayan kişileri) tespit etmek amacıyla 2022 yılının son TÜİK verilerine bakılmış, Tablolarda İl düzeyinde Konya seçildiğinde Konya’da 17.187 erkek, 14.787 kadın olmak üzere toplam 31.974 kişilik bir yabancı nüfus büyüklüğünün olduğu tespit edilmiştir. Ancak bu sayı içerisinde turizm, kurs, bilimsel araştırma gibi

sebeplerle üç aydan uzun olmayacak şekilde ikamet veya vize izni alan yabancıların ve geçici koruma statüsündeki Suriyelilerin dahil edilmediği görülmüştür.¹

Örneklemin evreni temsil oranının yüksek olması istenildiği için Türkiye’de yaşayan geçici koruma statüsündeki Suriyelilerin evrene dahil edilmesi için Göç İdaresi Başkanlığının verilerinden de yararlanılmıştır. Göç İdaresi Başkanlığının 15 Haziran 2023 tarihli verilerine göre Konya’da 118.723 geçici koruma statüsündeki Suriyelinin yaşadığı tespit edilmiştir.²

Anket uygulanacak örneklemin büyüklüğünü tespit etmek amacıyla örnek büyüklüğü eşitliği formülü kullanılmıştır. $n = (N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q) \div (d^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q)$ şeklinde olan formülde n: örnek büyüklüğünü, N: ana kütle hacmini, Z: belirli serbestlik derecesinde ve saptanan yanılma düzeyinde z tablosunda bulunan teorik değeri, P: olayın gerçekleşme olasılığını, Q: olayın gerçekleşme oranını, d: hata payını temsil etmektedir. Bu formülde çalışmanın evren sayısı $31.974 + 118.723 = 150.697$ olarak kabul edilmiş olup; örneklem büyüklüğü $n = (150.697 \times (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)) \div ((0,05)^2 \times (150.697 - 1) + (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)) \cong 383$ olarak bulunmuştur (Aykanat ve Çalışkan, 2019: 842).

Anket çalışmasında 600’e yakın kişi ile görüşülmüş ancak düzenli olarak cevaplanan 385 anket dikkate alınmıştır.

4.1.3. Anket Formlarının Oluşturulması

Katılımcılara yönelik olarak anket çalışmasının ilk bölümünde araştırmanın amacı ve araştırmayla ilgili olan diğer bilgiler açık ve net bir şekilde ortaya konulmuş, çalışmanın hedeflerine ulaşılabilmesine yönelik seçilen anket sorularının sade, yalın ve katılımcılar tarafından gayet anlaşılabilir niteliğe sahip olmasına gayret edilmiştir. Çalışmada, katılımcılardan özel hayatlarına veya kişisel özelliklerine ilişkin herhangi bir bilgi talep edilmemiştir. Çalışmaya katılım sağlamanın ön koşulu olarak, Konya’da

¹ Yabancı Nüfus Büyüklüğü<<https://nip.tuik.gov.tr/?value=YabancıNüfusBuyuklugu>>, (erişim tarihi: 01.05.2023).

² Geçici Koruma<<https://www.goc.gov.tr/gecici-koruma5638>>, (erişim tarihi: 15.06.2023).

yaşayan yabancı uyruklu kişi olmak olarak belirlenmiştir. Tamamı yetişkinlerden oluşan 385 yabancı uyruklu kişinin ankete katılımı sağlanmıştır.

Araştırmada kullanılan değişkenler, araştırmanın amacına uygun olacak şekilde belirlenmiştir. Araştırmanın bağımsız değişkenleri olarak göçmenlerin sosyodemografik özelliklerinden olan cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışma durumu, eğitim durumu ve etnisite belirlenmiştir. Araştırmanın bağımlı değişkenleri ise SERVQUAL ölçeğinin algılanan ve beklenen hizmet kalitesini ölçmeye yönelik maddeleridir. Tablo 2’de SERVQUAL ölçeğinin beklenen hizmet kalitesini ölçen 22 maddelik anketi sunulmuştur.

Tablo 2./ Beklenen Hizmet Kalitesi Maddeleri

E1	İl Göç İdaresi Müdürlüğü modern araç-gereç ve donanımına sahip olmalıdır.
E2	İl Göç İdaresi Müdürlüğünün fiziksel imkanları (dekor, aydınlatma, mobilya vb.) görsel açıdan çekici olmalıdır.
E3	İl Göç İdaresi Müdürlüğü çalışanları temiz ve düzgün görünümlü olmalıdır.
E4	İl Göç İdaresi Müdürlüğünde kullanılan malzemeler modern ve kullanışlı olmalıdır.
E5	İl Göç İdaresi Müdürlüğü, bir hizmeti yerine getirmeye söz verdiğinde bunu yerine getirmelidir.
E6	İl Göç İdaresi Müdürlüğü çalışanları yabancı uyruklu kişilerin bir problemi olduğunda bunu çözmek için samimi bir ilgi göstermelidir.
E7	İl Göç İdaresi Müdürlüğünde yabancı uyruklu kişilere uygulanan işlemler ilk seferinde ve doğru olarak yapılmalıdır.
E8	İl Göç İdaresi Müdürlüğü, hizmetlerini söz verdikleri zamanda gerçekleştirmelidir.
E9	İl Göç İdaresi Müdürlüğünde yabancı uyruklu kişilere ait kayıtlar düzenli ve eksiksiz olarak tutulmalıdır.
E10	İl Göç İdaresi Müdürlüğünde, yabancı uyruklu kişilere hizmetin tam olarak ne zaman yerine getirileceği söylenmelidir.
E11	İl Göç İdaresi Müdürlüğü çalışanları, hizmetleri mümkün olan en kısa sürede vermelidir.
E12	İl Göç İdaresi Müdürlüğü çalışanları, her zaman yabancı uyruklu kişilere yardım etmeye istekli olmalıdır.
E13	İl Göç İdaresi Müdürlüğü çalışanları meşgul dahi olsalar yabancı uyruklu kişilerin isteklerine cevap verebilmelidir.
E14	İl Göç İdaresi Müdürlüğü çalışanları, davranışlarıyla yabancı uyruklu kişilere güven vermelidir.

E15	Yabancı uyruklu kişiler, İl Göç İdaresi Müdürlüğü personeli ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissetmelidir.
E16	İl Göç İdaresi Müdürlüğü çalışanları, yabancı uyruklu kişilere karşı kibar olmalıdır.
E17	İl Göç İdaresi Müdürlüğü çalışanları, yabancı uyruklu kişilerin sorularına cevap verebilecek yeterli bilgi seviyesine sahip olmalıdır.
E18	İl Göç İdaresi Müdürlüğünde ihtiyaçları doğrultusunda yabancı uyruklu kişilere bireysel ilgi gösterilmelidir.
E19	İl Göç İdaresi Müdürlüğü çalışanları, yabancı uyruklu kişilere kendini özel hissettirmelidir.
E20	İl Göç İdaresi Müdürlüğü çalışanları, yabancı uyruklu kişilerin menfaatlerini her şeyin üstünde tutmalıdır.
E21	İl Göç İdaresi Müdürlüğü, yabancı uyruklu kişiler için elinden gelenin en iyisini yapmalıdır.
E22	İl Göç İdaresi Müdürlüğünün çalışma saatleri yabancı uyruklu kişiler için uygun zaman diliminde olmalıdır.

Tablo 3’de SERVQUAL ölçeğinin algılanan hizmet kalitesini ölçen 22 maddelik anketi sunulmuştur.

Tablo 3. / Algılanan Hizmet Kalitesi Maddeleri

P1	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğü modern araç-gereç ve donanıma sahiptir.
P2	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünün fiziksel imkanları (dekor, aydınlatma, mobilya vb.) görsel açıdan çekicidir.
P3	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde çalışanlar temiz ve düzgün görünüşlüdür.
P4	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde kullanılan malzemeler modern ve kullanışlıdır.
P5	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğü, bir hizmeti yerine getirmeye söz verdiğinde bunu yerine getirir.
P6	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde çalışanlar, yabancı uyruklu kişilerin bir problemi olduğunda bunu çözmek için samimi bir ilgi gösterir.
P7	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde yabancı uyruklu kişilere uygulanan işlemler ilk seferinde ve doğru olarak yapılmaktadır.
P8	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğü, hizmetlerini söz verdiği zamanda gerçekleştirir.
P9	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde yabancı uyruklu kişilere ait kayıtlar düzenli ve eksiksiz olarak tutulmaktadır.
P10	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde, yabancı uyruklu kişilere hizmetin tam olarak ne zaman yerine getirileceği söylenmektedir.
P11	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde çalışanlar, hizmetleri mümkün olan en kısa sürede vermektedir.

P12	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde çalışanlar, her zaman yabancı uyruklu kişilere yardım etmeye isteklidir.
P13	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde çalışanlar, meşgul dahi olsalar yabancı uyruklu kişilerin isteklerine cevap vermektedir.
P14	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde çalışanlar, davranışlarıyla yabancı uyruklu kişilere güven vermektedir.
P15	Yabancı uyruklu kişiler, Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğü personeli ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissetmektedir.
P16	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde çalışanlar yabancı uyruklu kişilere karşı kibardır.
P17	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde çalışanlar, yabancı uyruklu kişilerin sorularına cevap verebilecek yeterli bilgi seviyesine sahiptir.
P18	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde ihtiyaçları doğrultusunda yabancı uyruklu kişilere bireysel ilgi gösterilmektedir.
P19	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde çalışanlar, yabancı uyruklu kişilere kendini özel hissettirmektedir.
P20	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde çalışanlar, yabancı uyruklu kişilerin menfaatlerini her şeyin üstünde tutmaktadır.
P21	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğü yabancı uyruklu kişiler için elinden gelenin en iyisini yapmaktadır.
P22	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünün çalışma saatleri yabancı uyruklu kişiler için uygun zaman dilimindedir.

Ankette bulunan 1-4 soru önermeleri Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünün fiziksel özellik boyutlarını, 5-9 arası soru önermeleri güvenilirlik boyutlarını, 10-13 soru önermeleri heveslilik boyutlarını, 14-17 arası soru önermeleri güven boyutlarını 18-22 arası soru önermeleri ise empati boyutlarını ölçmeye yönelik olarak hazırlanmıştır.

4.1.4. Araştırmada Kullanılan İstatistiksel Yöntemler

Araştırmada verilerin değerlendirilmesinde IBM SPSS Statistics 21 (Statistical Program for Social Sciences) paket programı, %95 güvenilirlik düzeyinde kullanılmıştır. Verilerin normal dağılıma uyup uymadığının tespiti amacıyla bağımlı değişkenlere Kolmogorov Smirnov testi yapılmış olup significant değeri 0.00 bulunmuştur. Significant değeri 0.05 den küçük olduğu için normal dağılım olmadığı tespit edilmiştir. Bundan dolayı verilerin normal dağılıma uymadığı durumlarda kullanılan parametrik olmayan (non-parametrik) testlerin uygulanması uygun görülmüştür. İki grup arasındaki farkın karşılaştırılmasında Mann Withney U Testi, ikiden fazla grup durumunda parametrelerin karşılaştırılmasında ise Kruskal Wallis

Varyans Analizi uygulanmıştır. Veriler değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotlar (sayı, yüzde, standart sapma, ortalama, ortanca) kullanılmıştır. Analiz sonuçları çizelgelerde gösterilerek yorumlanıp anlatılmıştır.

4.1.5. Araştırmanın Güvenilirlik Analizi

SERVQUAL ölçeğinin genel boyutu ve alt boyutlarının güvenilirliğini test etmek amacıyla güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Değerlendirmede Cronbach's Alpha katsayısı $0.00 \leq \alpha < 0.40$ arasında ise güvenilir olmadığı; $0.40 \leq \alpha < 0.60$ arasında ise düşük güvenilirlikte olduğu; $0.60 \leq \alpha < 0.80$ arasında ise oldukça güvenilir olduğu; $0.80 \leq \alpha < 1.00$ arasında ise de yüksek derecede güvenilir olduğu yorumu yapılmaktadır. Ölçeğin genel güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha katsayısı 0,955 bulunmuş olup, ölçeğin yüksek düzeyde güvenilir olduğu tespit edilmiştir. Göçmenlerin beklentileriyle ilgili kısımdaki maddeler için Cronbach's Alpha katsayısı 0.948; göçmenlerin algılarıyla ilgili kısımdaki maddeler için Cronbach's Alpha katsayısı 0.949 bulunmuş olup beklenti ve algı ölçeklerinin de yüksek düzeyde güvenilir oldukları tespit edilmiştir.

SERVQUAL ölçeğinin iç tutarlılığını test etmek amacıyla yine Cronbach's Alpha güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Beklenen hizmet kalitesi maddeleri iç tutarlılığı Tablo 4'te algılanan hizmet kalitesi maddeleri iç tutarlılığı Tablo 5'te sunulmuştur.

Tablo 4. / Beklenen Hizmet Kalitesi Maddeleri İç Tutarlılığı

SERVQUAL Alt Ölçeği Boyutları	Madde Sayısı	Güvenilirlik Katsayısı (Cronbach's Alpha)
Fiziksel Özellikler	1 – 4	0.906
Güvenilirlik	5 – 9	0.882
Heveslilik	10 – 13	0.843
Güven	14 – 17	0.803
Empati	18 – 22	0.821
Genel Boyut	22	0.948

Yapılan değerlendirme sonuçlarına göre ölçeğin “Fiziksel Özellikler”, “Güvenilirlik”, “Heveslilik”, “Güven” ve “Empati” alt boyutlarının güvenilirlik katsayıları 0.80 den büyük olduğu için ölçeğin alt boyutlarının da yüksek derecede güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 5. / Algılanan Hizmet Kalitesi Maddeleri İç Tutarlılığı

SERVQUAL Alt Ölçeği Boyutları	Madde Sayısı	Güvenilirlik Katsayısı (Cronbach's Alpha)
Fiziksel Özellikler	1 – 4	0.894
Güvenilirlik	5 – 9	0.906
Heveslilik	10 – 13	0.751
Güven	14 – 17	0.808
Empati	18 – 22	0.851
Genel Boyut	22	0.949

Yapılan değerlendirme sonuçlarına göre ölçeğin “Fiziksel Özellikler”, “Güvenilirlik”, “Güven” ve “Empati” alt boyutlarının iç tutarlılığının yüksek derecede güvenilir olduğu; “Heveslilik” alt boyutunun iç tutarlılığının ise oldukça güvenilir olduğu tespit edildiğinden H₂ hipotezi kabul edilmiştir.

4.1.6. Veri Toplama Araçlarının Faktör Analizi

Ölçeğin Faktör Analizi örneklem yeterliliğinin tespit edilmesi amacıyla Kaiser-MeyerOlkin örneklem yeterliliği analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda genel örneklem yeterliliği 0,917 bulunmuş olup, örneklem yeterliliğin iyi olduğu ve faktör analizi yapmaya uygun olduğu tespit edilmiştir.

Bu çerçevede çalışmada belirtilen H₁ hipotezinde yer alan Göç İdaresi Müdürlüklerinin fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati boyutlarının ölçümlerinin kabul edilir düzeyde olduğu kabul edilmiştir. Bartlett Testinden sonra yapılan faktör analizi sonucunda elde edilen faktör yükleri ve ilgili alt boyutlar Tablo 6’da sunulmuştur.

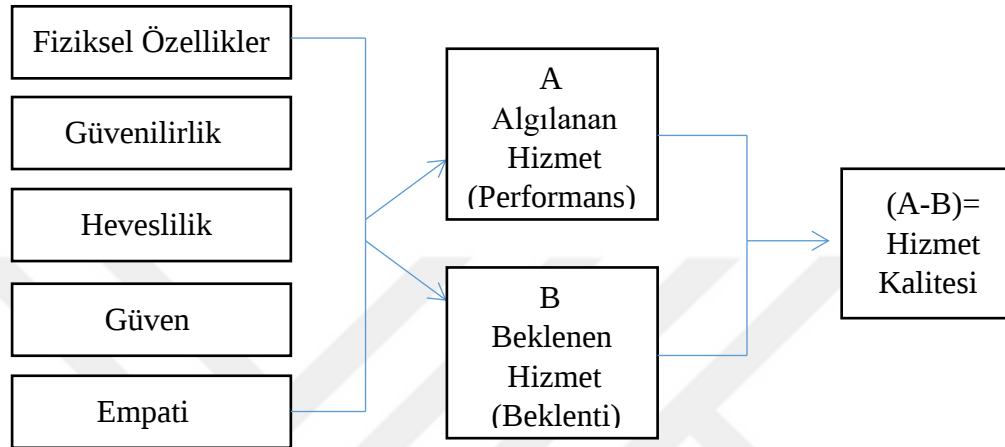
Tablo 6. / Faktör Yükleri ve İlgili Alt Boyutlar

Alt Boyut	Maddeler	Faktör Yükleri
Fiziksel Özellikler	E1	0.782
	E2	0.760
	E3	0.773
	E4	0.733
	P1	0.765
	P2	0.708
	P3	0.715
	P4	0.671
Güvenilirlik	E5	0.724
	E6	0.688
	E7	0.778
	E8	0.713
	E9	0.752
	P5	0.767
	P6	0.594
	P7	0.777
	P8	0.812
	P9	0.729
Heveslilik	E10	0.633
	E11	0.708
	E12	0.870
	E13	0.853
	P10	0.772
	P11	0.772
	P12	0.761
	P13	0.767
Güven	E14	0.646
	E15	0.692
	E16	0.749
	E17	0.718
	P14	0.793
	P15	0.795
	P16	0.800
	P17	0.821
Empati	E18	0.793
	E19	0.673
	E20	0.606
	E21	0.687
	E22	0.606
	P18	0.820
	P19	0.783
	P20	0.813
	P21	0.789
	P22	0.724

4.1.7. Araştırmanın Modeli

Literatürdeki araştırmalar çerçevesinde kullanılacak olan model aşağıdaki gibidir:

Şekil 1. / Araştırmanın Modeli



Araştırmanın modelinde kendi içerisinde Fiziksel Özellikler, Güvenirlilik, Heveslilik, Güven ve Empati olarak beş boyutu ölçen sorularla algılanan hizmet kalitesi (performans) ve beklenen hizmet kalitesi (beklenti) bulunmakta, algılanan hizmet kalitesinden beklenen hizmet kalitesi çıkarıldığında ise hizmet kalitesine ulaşılmaktadır.

4.2.Araştırmanın Bulguları

Bu bölümde araştırmaya katılan yabancıların sosyodemografik özelliklerine beklenti ve algılarına ve SERQUAL skorlarına ilişkin bilgiler verilecektir.

4.2.1. Araştırmaya Katılan Yabancıların Demografik Özellikleri

Bulgularda öncelikle araştırmaya katılan yabancıların sosyodemografik özelliklerinden olan cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışma durumu, eğitim durumu ve etnik kökenlerine ilişkin bilgilerine ulaşılmaya çalışılmıştır.

Elde edilen veriler aşağıdaki Tablo 7’de detaylı olarak sunulmuştur.

Tablo 7. / Çalışmaya Katılan Bireylere Ait Bilgiler

Bilgiler		F	N
Cinsiyet	Erkek	289	75.1
	Kadın	96	24.9
Yaş	18-30	232	60.3
	31-50	116	30.1
	51 ve Üstü	37	9.6
Medeni Durum	Evli	264	68.6
	Bekar	121	31.4
Çalışma Durumu	Çalışıyor	204	53.0
	Çalışmıyor	181	47.0
Eğitim Durumu	İlköğretim	240	62.3
	Lise	134	34.8
	Üniversite	11	2.9
	Lisansüstü	0	0
Etnisite	Suriye	299	77.7
	Irak	18	4.7
	Afganistan	54	14.0
	Diğer	14	3.6

Tablo 7 de görüldüğü üzere çalışmaya katılan bireylerin cinsiyete göre erkek 289 (%75.1) ve kadın 96 (%24.9) olduğu; yaş durumu 18-30 arası 232 (60.3), 31-50 arası 116 (%30.1) ve 51 ve üstü 37 (%9.6) olduğu; medeni durum evli 264 (68.6) ve bekar 121 (31.4) olduğu; çalışma durumu çalışıyor 204 (53.0) ve çalışmıyor 181 (47.0) olduğu; eğitim durumu ilköğretim 240 (%62.3), lise 134 (%34.8), üniversite 11 (%2.9) ve lisansüstü 0 (%0) olduğu; etnisite durumu Suriye 299 (%77.7), Irak 18 (%4.7), Afganistan 54 (%14.0) ve diğer 14 (%3.6) olduğu görülmektedir.

4.2.2. Araştırmaya Katılan Yabancıların Beklentileri ve Algıları İle İlgili Bulgular

Yabancıların Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünün hizmetlerine yönelik olarak Beklenti ve Algıları ile ilgili puan ortalamaları ve standart sapması Tablo 8’de sunulmuştur.

Tablo 8. / Beklenti ve Algı Ölçek Sonuçlarına İlişkin Bulgular

n	No		Beklenti	Ort	ss		Algı	Ort	ss
385	1	Fiziksel Özellikler	E1	3.46	1.37	Fiziksel Özellikler	P1	3.47	1.50
385	2		E2	3.81	1.28		P2	3.65	1.51
385	3		E3	3.84	1.28		P3	3.95	1.35
385	4		E4	3.82	1.62		P4	3.86	1.29
385	5	Güvenilirlik	E5	3.69	1.34	Güvenilirlik	P5	3.80	1.25
385	6		E6	3.64	1.42		P6	3.79	1.41
385	7		E7	3.62	1.35		P7	3.64	1.42
385	8		E8	3.89	1.24		P8	3.62	1.41
385	9		E9	3.60	1.39		P9	3.56	1.60
385	10	Heveslilik	E10	3.49	1.38	Heveslilik	P10	3.58	1.48
385	11		E11	3.40	1.29		P11	3.40	1.56
385	12		E12	3.76	1.27		P12	3.54	1.47
385	13		E13	3.70	1.17		P13	3.86	1.21
385	14	Güven	E14	4.23	1.01	Güven	P14	4.23	1.14
385	15		E15	3.61	1.43		P15	3.67	1.44
385	16		E16	3.66	1.42		P16	3.87	1.36
385	17		E17	3.42	1.46		P17	3.46	1.48
385	18	Empati	E18	3.40	1.50	Empati	P18	3.13	1.64
385	19		E19	3.70	1.41		P19	3.95	1.31
385	20		E20	3.14	1.47		P20	3.42	1.50
385	21		E21	3.54	1.33		P21	3.41	1.61
385	22		E22	3.55	1.00		P22	3.50	1.51

Tablo incelendiğinde yabancıların İl Göç İdaresi Müdürlüklerinin hizmetlerine yönelik olarak en yüksek beklenti düzeyinin “Güven” boyutunda yer alan “İl Göç İdaresi Müdürlüğü çalışanları, davranışlarıyla yabancı uyruklu kişilere güven vermelidir.” ifadesini içeren 14. önermenin ve olduğu görülmektedir.

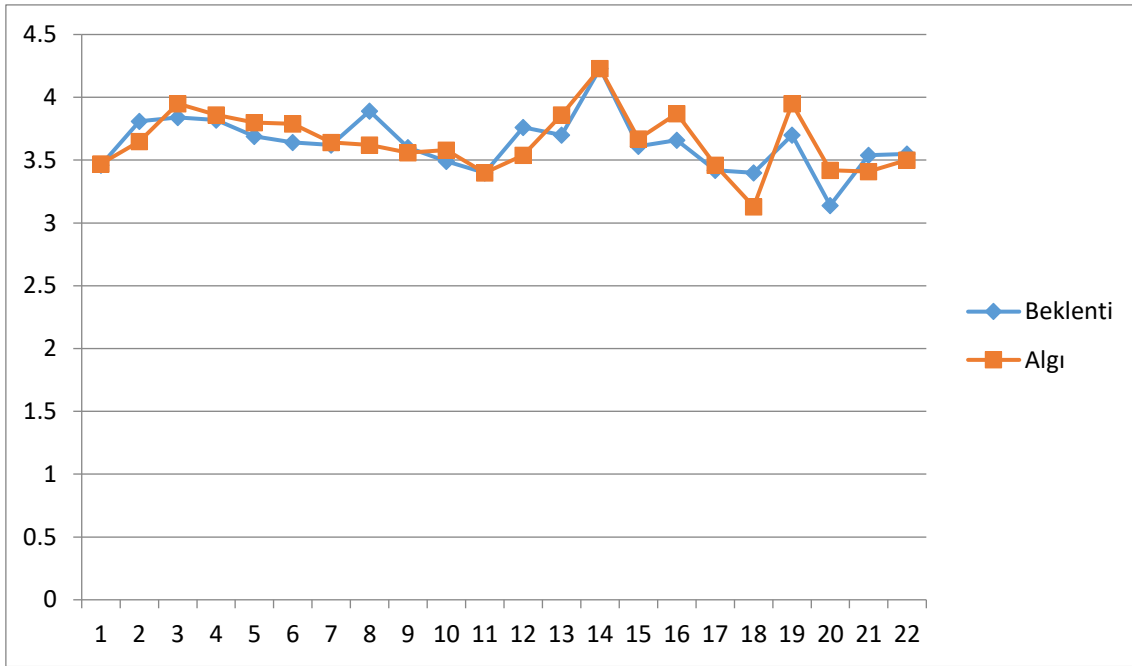
Yabancıların Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünün hizmetlerine yönelik olarak en düşük beklenti düzeyinin ise “Heveslilik” boyutunda yer alan “İl Göç İdaresi Müdürlüğü çalışanları, yabancı uyruklu kişilerin menfaatlerini her şeyin üstünde tutmalıdır.” ifadesini içeren 20. önermenin olduğu görülmektedir.

Araştırmada kullanılan SERVQUAL Ölçeğinin ikinci kısmında yer alan Algı Düzeyini ölçen önermelerde bu kez Konya ismi belirtilerek Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğündeki hizmetlere yönelik olarak algı düzeyleri ölçüldüğünde yabancıların Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünün hizmetlerine yönelik olarak en yüksek algı düzeyinin “Güven” boyutunda yer alan “Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde çalışanlar, davranışlarıyla yabancı uyruklu kişilere güven vermektedir.” ifadesini içeren 14. önermenin olduğu görülmektedir.

Yabancıların Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünün hizmetlerine yönelik olarak en düşük algı düzeyinin ise “Empati” boyutunda yer alan “Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde ihtiyaçları doğrultusunda yabancı uyruklu kişilere bireysel ilgi gösterilmektedir.” ifadesini içeren 18. önermenin olduğu görülmektedir.

Ölçeğin Beklenti kısmı ortalamaları toplandığında ise Fiziksel Özellikler boyutunda 14.93, Güvenilirlik boyutunda 18.44, Heveslilik boyutunda 14.35, Güven boyutunda 14.92, Empati boyutunda 17.33 ve toplamda 79.97 ortalama elde edilmiştir. Ölçeğin Algı kısmı ortalamaları toplandığında ise Fiziksel Özellikler boyutunda 14.93, Güvenilirlik boyutunda 18.41, Heveslilik boyutunda 14.38, Güven boyutunda 15.23, Empati boyutunda 14.28 ve toplamda 77.23 ortalama elde edilmiştir. Yani yabancıların beklentileri ve algılarının oldukça birbirlerine yakın ve puan ortalamalarının genellikle 3 ün üzerinde olduğu görülmektedir.

Tablo9./Yabancıların Beklentileri ve Algıları Arasındaki Boşluklar



Grafik incelendiğinde yabancıların algılarının 1, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 19 ve 20 numaralı önermelerde beklentilerinden daha yüksek yada aynı kaldığı görülmektedir. Diğer bir ifadeyle buradan ankete katılan yabancıların genellikle Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğü'nün modern araç-gereç ve donanıma sahip olduğunu, çalışanların temiz ve düzgün görünüşlü olduklarını, kullanılan malzemelerin modern ve kullanışlı olduklarını, bir hizmetin yerine getirileceği sözü verildiğinde bunun yerine getirildiğini, çalışanların yabancı uyruklu kişilerin bir problemi olduğunda bunu çözmek için samimi ilgi gösterdiğini, yabancı uyruklu kişilere uygulanan işlemlerin ilk seferinde ve doğru olarak yapıldığını, hizmetin tam olarak ne zaman yerine getirileceğinin söylendiğini, çalışanların hizmetleri mümkün olan en kısa sürede verdiklerini, çalışanların meşgul dahi olsalar yabancı uyruklu kişilerin isteklerine cevap verdiklerini, çalışanların davranışlarıyla yabancı uyruklu kişilere güven verdiklerini, çalışanlarla ilişkilerinde kendilerini güvende hissettiklerini, çalışanların yabancı uyruklu kişilere karşı kibar olduğunu, çalışanların yabancı uyruklu kişilerin sorularına cevap verebilecek yeterli bilgi seviyesine sahip olduklarını, çalışanların yabancı uyruklu kişilere kendilerini özel hissettirdiklerini ve çalışanların yabancı uyruklu kişilerin menfaatlerini gözettiklerini düşündükleri anlaşılmaktadır.

Sadece 2, 8, 9, 12, 18, 21 ve 22 numaralı önermelerde yabancıların beklentilerinin algılarından daha düşük olduğu görülmektedir. Diğer bir ifadeyle buradan ankete katılan yabancıların genellikle Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünün fiziksel imkanlarının görsel açıdan çekici olmadığını, hizmetlerinin söz verilen zamanda gerçekleşmediğini, yabancı uyruklu kişilere ait kayıtların düzenli ve eksiksiz olarak tutulmadığını, çalışanların her zaman yabancı uyruklu kişilere yardım etmeye istekli olmadıklarını, ihtiyaçları doğrultusunda kendilerine bireysel ilgi gösterilmediğini, yabancı uyruklu kişiler için ellerinden gelenin en iyisinin yapılmadığını ve çalışma saatlerinin yabancı uyruklu kişiler için uygun zaman diliminde olmadığını düşündükleri anlaşılmaktadır.

Tablo 10. / Algı Düzeyi Belirleme Cetveli

Derece	Aralık
Çok Düşük	44 – 79.2
Düşük	79.3 – 114.4
Orta	114.5 – 149.6
Yüksek	149.7 – 184.8
Çok Yüksek	184.9 – 220

Tablo 10’da soru sayısı ve ölçek tipine göre yabancıların algı düzeylerini belirlemek için algı düzeyi belirleme cetveli oluşturulmuş, yapılan analizlerde yabancıların beklenti ve algı düzeylerinin yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Bireylerin, farklı iki durumdaki ölçümleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı bu örnekleme parametrik özellikler sağlanamadığı için Wilcoxon işaretli sıralar testi ile ölçülmeye çalışılmıştır. Wilcoxon işaretli sıralar testi, ilişkili örneklemeler T testinin nonparametrik yani parametrik olmayan karşılığıdır.

Çalışmaya katılan 385 örneklemin Beklenti ve Algı ölçeklerinin farkı alınarak puanlara ilişkin olarak aritmetik ortalama, standart sapma, ortanca, minimum değerler ve maksimum değerler hesaplanarak karşılaştırılan ölçekler arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmış, Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi Tablo 11’de sunulmuştur.

Tablo 11. / Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi

No	E(Beklenti)					P(Algı)					İstatistik	
	Ort	ss	Ortnc	Min	Max	Ort	Ss	Ortnc	Min	Max	Z	p
1	3.46	1.37	3	1	5	3.47	1.50	4	1	5	-0.72	0.94
2	3.81	1.28	4	1	5	3.65	1.51	4	1	5	-1.88	0.05
3	3.84	1.28	4	1	5	3.95	1.35	5	1	5	-1.22	0.22
4	3.82	1.62	4	1	5	3.86	1.29	4	1	5	-0.40	0.68
5	3.69	1.34	4	1	5	3.80	1.25	4	1	5	-1.21	0.22
6	3.64	1.42	4	1	5	3.79	1.41	4	1	5	-1.41	0.15
7	3.62	1.35	4	1	5	3.64	1.42	4	1	5	-1.80	0.85
8	3.89	1.24	4	1	5	3.62	1.41	4	1	5	-2.79	0.05
9	3.60	1.39	4	1	5	3.56	1.60	4	1	5	-0.69	0.48
10	3.49	1.38	4	1	5	3.58	1.48	4	1	5	-0.96	0.33
11	3.40	1.29	4	1	5	3.40	1.56	4	1	5	-0.30	0.97
12	3.76	1.27	4	1	5	3.54	1.47	4	1	5	-2.05	0.04
13	3.70	1.17	4	1	5	3.86	1.21	4	1	5	-2.10	0.03
14	4.23	1.01	5	1	5	4.23	1.14	5	1	5	-0.07	0.94
15	3.61	1.43	5	1	5	3.67	1.44	4	1	5	-0.51	0.60
16	3.66	1.42	4	1	5	3.87	1.36	4	1	5	-2.98	0.03
17	3.42	1.46	4	1	5	3.46	1.48	4	1	5	-0.24	0.80
18	3.40	1.50	4	1	5	3.13	1.64	3	1	5	-2.26	0.02
19	3.70	1.41	4	1	5	3.95	1.31	5	1	5	-2.31	0.02
20	3.14	1.47	3	1	5	3.42	1.50	4	1	5	-2.89	0.00
21	3.54	1.33	4	1	5	3.41	1.61	4	1	5	-1.63	0.10
22	3.55	1.00	4	1	5	3.50	1.51	4	1	5	-0.73	0.45

Wilcoxon işaretli sıralar testinde $P < 0,05$ anlamlı bir farklılık olduğunu, $p > 0,05$ anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. Burada ölçeğin “Heveslilik” ve “Empati” alt boyutu maddelerinde anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca genel olarak yabancıların algılarının, Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğü hizmetlerine yönelik beklentilerinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

4.2.3. SERVQUAL Skorlarının Hesaplanması

Araştırmada “1= Hiç Katılmıyorum”, “2= Katılmıyorum”, “3= Kararsızım”, “4= Katılıyorum” ve “5= Tamamen Katılıyorum” olmak üzere 5’li Likert tipi ölçek kullanılmıştır.

SERVQUAL Skoru Algılama Skoru ile Beklenti Skoru arasındaki fark olduğundan en düşük -4 en yüksek de +4 değerini alabilmektedir. Bu skorun negatif olması beklentilerin karşılanmadığı, pozitif veya sıfır olması ise beklentilerin karşılandığı anlamına gelmektedir (Gelmez, 2016: 61-62).

Bu araştırmada SQ1 olarak yazılan SERVQUAL skoru ölçeğin fiziksel özellikler boyutuna yönelik olarak $SQ1 = [(P1-E1) + (P2-E2) + (P3-E3) + (P4-E4)] / 4$ formülü ile bulunmuştur. SQ2 olarak yazılan SERVQUAL skoru ölçeğin güvenilirlik boyutuna yönelik olarak $SQ2 = [(P5-E5) + (P6-E6) + (P7-E7) + (P8-E8) + (P9-E9)] / 5$ formülü ile bulunmuştur. SQ3 olarak yazılan SERVQUAL skoru ölçeğin heveslilik boyutuna yönelik olarak $SQ3 = [(P10-E10) + (P11-E11) + (P12-E12) + (P13-E13)] / 4$ formülü ile bulunmuştur. SQ4 olarak yazılan SERVQUAL skoru ölçeğin güven boyutuna yönelik olarak $SQ4 = [(P14-E14) + (P15-E15) + (P16-E16) + (P17-E17)] / 4$ formülü ile bulunmuştur. SQ5 olarak yazılan SERVQUAL skoru ölçeğin empati boyutuna yönelik olarak $SQ5 = [(P18-E18) + (P19-E19) + (P20-E20) + (P21-E21) + (P22-E22)] / 5$ formülü ile bulunmuştur. Bu sayede her bir kişi için her bir boyutun kalite skoru bulunmuştur (Arısan ve Devebakan, 2016: 513-515).

Eşit ağırlıklı SERVQUAL skoru ise SQE olarak yazılmış olup tüm kalite boyutlarının toplanıp beşe bölünmesiyle yani $SQE = [(SQ1) + (SQ2) + (SQ3) + (SQ4) + (SQ5)] / 5$ formülü ile bulunmuştur (Gelmez, 2016: 61-62).

Ayrıca araştırma grubunun sosyodemografik özellikleri olan cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışma durumu, eğitim durumu ve etnisitenin SERVQUAL skorları ile arasında bir fark olup olmadığı bu bölümde tartışılacaktır.

Tablo 12. / Araştırma Grubunun Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünün Kalite Boyutları Açısından SERVQUAL Skorları

	n	Ort	ss	Ortnc	Min	Max
Fiziksel Özellikler (SQ1)	385	-0.01	1.24	0.00	-3.50	3.75
Güvenilirlik (SQ2)	385	-0.05	1.41	0.00	-3.40	4.00
Heveslilik (SQ3)	385	0.00	1.35	0.00	-4.00	3.75
Güven (SQ4)	385	0.07	1.21	0.00	-3.75	3.00
Empati (SQ5)	385	0.01	1.40	0.00	-3.20	3.20

Araştırmaya katılan yabancıların önem derecelerine göre kalite boyutlarına verdikleri puanların ortalamaları ile ilgili bulgular Tablo 12’de verilmiştir. Tablo 12 incelendiğinde, SERVQUAL skorlarının iki tanesinin negatif (-); üç tanesinin ise pozitif (+) olduğu belirlenmiştir. Skorların (-) negatif çıkması Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünün Fiziksel Özellikler ve Güvenilirlik hizmet kalitesi açısından yabancıların beklentilerini karşılayamadığını; Heveslilik, Güven ve Empati hizmet kalitesi açısından ise yabancıların beklentilerini karşıladığını ifade etmektedir. Hizmet kalitesine yönelik algının en yüksek (0.07) olan boyutun “Güven” boyutu olduğu, en düşük (-0.05) hizmet kalitesi boyutunun ise “Güvenilirlik” boyutu olduğu tespit edilmiştir. Güven boyutunu sırasıyla Empati (0.01), Heveslilik (0.00), Fiziksel Özellikler (-0.01) ve Güvenilirlik (-0.05) boyutunun izlediği görülmektedir.

Tablo 13. / Araştırma Grubunun Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünün Kalite Boyutları Açısından Eşit Ağırlıklı SERVQUAL Skorları

	n	Ort	ss	Ortnc	Min	Max
Eşit Ağırlıklı (SQE)	385	0.01	1.02	0.03	-2.93	2.48

Tablo 13'e göre eşit ağırlıklı SERVQUAL skorunun ise pozitif olduğu görülmektedir. Yani genel hizmet kalitesi açısından bakıldığında Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde verilen hizmetlerin yabancıların beklentilerini karşıladığı görülmektedir. Bundan dolayı genel hizmet kalitesi açısından bakıldığında yabancıların beklentilerinin karşılandığı anlaşıldığından H₄ hipotezi kabul edilmiştir.

4.2.3.1. Araştırma Grubunun Cinsiyet Durumuna Göre SERQUAL Skorlarının Değerlendirilmesi

Başlangıçta yapılan normallik testi sonucunda verilerin normal dağılıma uymadığı tespit edildiği için araştırma grubunun SERQUAL skorlarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı T Testi yerine Mann Whitney U Testi ile ölçülmeye çalışılmıştır.

Tablo 14. /Araştırma Grubunun Cinsiyet Durumuna Göre SERQUAL Skorlarının Karşılaştırılması

	Cinsiyet	N	Sıra Ortalama	Sıra Toplam	U	Z	p
SQ1	Erkek	289	196.57	56807.50	12841.50	-1.09	0.27
	Kadın	96	182.27	17497.50			
SQ2	Erkek	289	191.86	55447.00	13542.00	-0.35	0.72
	Kadın	96	196.44	18858.00			
SQ3	Erkek	289	198.74	57434.50	12214.50	-1.75	0.79
	Kadın	96	175.73	16870.50			
SQ4	Erkek	289	195.15	56398.50	13250.50	-0.66	0.50
	Kadın	96	186.53	17906.50			
SQ5	Erkek	289	198.23	57288.50	12360.50	-1.60	0.10
	Kadın	96	177.26	17016.50			

Tablo 14 incelendiğinde $p > 0.05$ olduğundan araştırma grubunun SERQUAL skorları ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Araştırma sonuçlarına göre Fiziksel Özellikler (SQ1) boyutunda erkeklerin sıra ortalamasının (SO= 196.57), kadınların sıra ortalamasından (SO= 182.27) büyük olduğu bulunmuştur. Güvenilirlik (SQ2) boyutunda erkeklerin sıra ortalamasının (SO= 191.86), kadınların

sıra ortalamasından (SO= 196.44) küçük olduğu hesaplanmıştır. Heveslilik (SQ3) boyutunda erkeklerin sıra ortalamasının (SO= 198.74), kadınların sıra ortalamasından (SO= 175.73) büyük olduğu bulunmuştur. Güven (SQ4) boyutunda erkeklerin sıra ortalamasının (SO= 195.15), kadınların sıra ortalamasından (SO=186.53) büyük olduğu hesaplanmıştır. Son olarak Empati (SQ5) boyutunda yine erkeklerin sıra ortalamasının (SO=198.23), kadınların sıra ortalamasından (SO= 177.26) büyük olduğu bulunmuştur. Sonuç olarak yabancıların SERQUAL skorları üzerinde cinsiyetlerinin etkisinin olmadığı söylenebilir.

Tablo 15. /Araştırma Grubunun Cinsiyetlere Göre Eşit Ağırlıklı SERVQUAL Skorları

	Cinsiyet	N	Sıra Ortalama	Sıra Toplam	U	Z	p
SQE	Erkek	289	197.14	56973.00	12676.00	-1.26	0.20
	Kadın	96	180.54	17332.00			

Araştırma grubunun cinsiyetlere göre eşit ağırlıklı SERVQUAL skorlarına bakıldığında $p>0.05$ olduğu için cinsiyetlerine göre eşit ağırlıklı SERVQUAL skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı görüldüğünden H_{5a} hipotezi reddedilmiştir. SERVQUAL skorları açısından fark olmaması, araştırmaya katılan erkeklerin ve kadınların hizmet kalitesine yönelik algıları arasında herhangi bir farkın olmadığını ifade etmektedir. Ayrıca eşit ağırlıklı SERVQUAL (SQE) skorunda erkeklerin sıra ortalamasının (SO= 197.14), kadınların sıra ortalamasından (SO= 180.54) büyük olduğu hesaplanmıştır.

4.2.3.2. Araştırma Grubunun Yaş Durumuna Göre SERVQUAL Skorlarının Değerlendirilmesi

Araştırma grubunun SERVQUAL skorlarının yaş aralığına göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı Kruskal Wallis H Testi ile ölçülmeye çalışılmıştır.

Araştırma grubunun yaş gruplarına göre SERVQUAL skorlarının karşılaştırılması tablo 16’da sunulmuştur.

Tablo 16. / Araştırma Grubunun Yaş Gruplarına Göre SERVQUAL Skorlarının Karşılaştırılması

	Yaş Grupları	N	Sıra Ortalama	χ	p
SQ1	18-30	232	195.31	0.52	0.76
	31-50	116	192.12		
	51 ve üzeri	37	181.24		
SQ2	18-30	232	194.12	3.10	0.21
	31-50	116	200.15		
	51 ve üzeri	37	163.58		
SQ3	18-30	232	193.91	4.26	0.11
	31-50	116	202.03		
	51 ve üzeri	37	158.95		
SQ4	18-30	232	190.65	2.13	0.34
	31-50	116	203.48		
	51 ve üzeri	37	174.88		
SQ5	18-30	232	196.55	3.45	0.17
	31-50	116	196.19		
	51 ve üzeri	37	160.70		

Tablo 16 incelendiğinde araştırma grubunun SERVQUAL skorları ile yaş aralıkları arasında $p>0.05$ olduğundan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Elde edilen sonuçlara göre Fiziksel Özellikler (SQ1) boyutunda 18-30 yaş aralığı sıra ortalaması (SO=195.31), 31-50 yaş aralığı sıra ortalaması (SO=192.12) ve 51 yaş ve üzeri sıra ortalaması (SO=181.24) olarak bulunmuştur. Güvenilirlik (SQ2) boyutunda 18-30 yaş aralığı sıra ortalaması (SO=194.12), 31-50 yaş aralığı sıra ortalaması (SO=200.15) ve 51 yaş ve üzeri sıra ortalaması (SO=163.58) olarak hesaplanmıştır. Heveslilik (SQ3) boyutunda 18-30 yaş aralığı sıra ortalaması (SO=193.91), 31-50 yaş aralığı sıra ortalaması (SO=202.03) ve 51 yaş ve üzeri sıra ortalaması (SO=158.95) olarak bulunmuştur. Güven (SQ4) boyutunda 18-30 yaş aralığı sıra ortalaması (SO=190.65), 31-50 yaş aralığı sıra ortalaması (SO= 203.48) ve 51 yaş ve üzeri sıra ortalaması (SO=174.88) olarak hesaplanmıştır. Empati (SQ5) boyutunda ise 18-30 yaş aralığı sıra ortalaması (SO=196.55), 31-50 yaş aralığı sıra ortalaması (SO=196.19) ve 51 yaş ve

üzeri sıra ortalaması (SO=160.70) olarak bulunmuştur. Sonuç olarak ölçekte farklı yaş gruplarında bulunan yabancıların algıladıkları hizmet kalitesi açısından anlamlı bir fark bulunmadığı söylenebilir.

Tablo 17. / Araştırma Grubunun Yaş Gruplarına Göre Eşit Ağırlıklı SERVQUAL Skorları

	Yaş Grupları	N	Sıra Ortalama	χ	p
SQE	18-30	232	192.86	3.86	0.14
	31-50	116	203.20		
	51 ve üzeri	37	161.91		

Araştırma grubunun yaş gruplarına göre eşit ağırlıklı SERVQUAL skorlarına bakıldığında $p>0.05$ olduğu için yaşlara göre eşit ağırlıklı SERVQUAL skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığından H_{5b} hipotezi reddedilmiştir. SERVQUAL skorları açısından fark olmaması, araştırmaya katılan yabancıların yaş aralıkları ile hizmet kalitesine yönelik algıları arasında herhangi bir farkın olmadığını ifade etmektedir. Ayrıca eşit ağırlıklı SERVQUAL (SQE) skorunda 18-30 yaş aralığı sıra ortalaması (SO= 192.86), 31-50 yaş aralığı sıra ortalaması (SO= 203.20) ve 51 yaş ve üzeri sıra ortalaması (SO= 161.91) olarak bulunmuştur.

4.2.3.3. Araştırma Grubunun Medeni Durumuna Göre SERVQUAL Skorlarının Değerlendirilmesi

Araştırma grubunun SERVQUAL skorlarının medeni duruma göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı Mann Whitney U Testi ile ölçülmeye çalışılmıştır.

Araştırma grubunun medeni durumuna göre SERVQUAL skorlarının karşılaştırılması tablo 18’de sunulmuştur.

Tablo 18. / Araştırma Grubunun Medeni Durumuna Göre SERVQUAL Skorlarının Karşılaştırılması

	Medeni Durum	N	Sıra Ortalama	Sıra Toplam	U	Z	p
SQ1	Evli	264	195.04	51489.50	15434.50	-0.53	0.59
	Bekar	121	188.56	22815.50			
SQ2	Evli	264	188.70	49817.50	14837.50	-1.12	0.26
	Bekar	121	202.38	24487.50			
SQ3	Evli	264	187.02	49372.50	14392.50	-1.56	0.11
	Bekar	121	206.05	24932.50			
SQ4	Evli	264	192.47	50811.00	15831.00	-0.14	0.88
	Bekar	121	194.17	23494.00			
SQ5	Evli	264	183.23	48374.00	13394.00	-2.54	0.01
	Bekar	121	214.31	25931.00			

Tablo 18 incelendiğinde SQ1, SQ2, SQ3 ve SQ4 değerlerinde $p > 0.05$ olduğundan araştırma grubunun SERVQUAL skorları ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak SQ5 (Empati) boyutunda $p < 0.05$ olduğundan yabancıların empati SERVQUAL skorları üzerinde medeni durumun etkisinin olduğu görülmüştür. Araştırma sonuçlarına göre Fiziksel Özellikler (SQ1) boyutunda evlilerin sıra ortalamasının (SO= 195.04), bekarların sıra ortalamasından (SO= 188.56) büyük olduğu bulunmuştur. Güvenilirlik (SQ2) boyutunda evlilerin sıra ortalamasının (SO=188.70), bekarların sıra ortalamasından (SO= 202.38) küçük olduğu hesaplanmıştır. Heveslilik (SQ3) boyutunda evlilerin sıra ortalamasının (SO= 187.02), bekarların sıra ortalamasından (SO=206.05) küçük olduğu bulunmuştur. Güven (SQ4) boyutunda evlilerin sıra ortalamasının (SO=192.47), bekarların sıra ortalamasından (SO=194.17) büyük olduğu hesaplanmıştır. Son olarak Empati (SQ5) boyutunda ise evlilerin sıra ortalamasının (SO=183.23), bekarların sıra ortalamasından (SO=214.31) küçük olduğu bulunmuştur. Genel olarak yabancıların SERVQUAL skorları üzerinde medeni durumlarının etkisinin olmadığı söylenebilir.

Tablo 19. / Araştırma Grubunun Medeni Durumuna Göre Eşit Ağırlıklı SERVQUAL Skorları

	Medeni Durum	N	Sıra Ortalama	Sıra Toplam	U	Z	p
SQE	Evli	264	188.28	49705.50	14725.50	-1.23	0.21
	Bekar	121	203.30	24599.50			

Araştırma grubunun medeni duruma göre eşit ağırlıklı SERVQUAL skorlarına bakıldığında $p>0.05$ olduğu için medeni duruma göre eşit ağırlıklı SERVQUAL skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığından $H5_c$ hipotezi reddedilmiştir. SERVQUAL skorları açısından fark olmaması, araştırmaya katılan evlilerin ve bekarların hizmet kalitesine yönelik algıları arasında herhangi bir farkın olmadığını ifade etmektedir. Ayrıca eşit ağırlıklı SERVQUAL (SQE) skorunda evlilerin sıra ortalamasının ($SO=188.28$), bekarların sıra ortalamasından ($SO=203.30$) küçük olduğu bulunmuştur.

4.2.3.4. Araştırma Grubunun Çalışma Durumuna Göre SERVQUAL Skorlarının Değerlendirilmesi

Araştırma grubunun SERVQUAL skorlarının çalışma durumuna göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı Mann Whitney U Testi ile ölçülmeye çalışılmıştır.

Araştırma grubunun çalışma durumuna göre SERVQUAL skorlarının karşılaştırılması tablo 20’de sunulmuştur.

Tablo 20. / Araştırma Grubunun Çalışma Durumuna Göre SERVQUAL Skorlarının Karşılaştırılması

	Çalışma Durumu	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	Z	p
SQ1	Çalışıyor	204	188.94	38543.50	17633.50	-0.76	0.44
	Çalışmıyor	181	197.58	35761.50			
SQ2	Çalışıyor	204	191.61	39089.00	18179.00	-0.26	0.79
	Çalışmıyor	181	194.56	35216.00			
SQ3	Çalışıyor	204	193.22	39417.50	18416.50	-0.04	0.96
	Çalışmıyor	181	192.75	34887.50			
SQ4	Çalışıyor	204	189.58	38675.00	17765.00	-0.64	0.52
	Çalışmıyor	181	196.85	35630.00			
SQ5	Çalışıyor	204	192.09	39186.50	18276.50	-0.17	0.86
	Çalışmıyor	181	194.02	35118.50			

Tablo 20 incelendiğinde $p > 0.05$ olduğundan araştırma grubunun SERVQUAL skorları ile çalışma durumları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Araştırma sonuçlarına göre Fiziksel Özellikler (SQ1) boyutunda çalışanların sıra ortalamasının (SO=188.94), çalışmayanların sıra ortalamasından (SO=197.58) küçük olduğu bulunmuştur. Güvenilirlik (SQ2) boyutunda çalışanların sıra ortalamasının (SO=191.61), çalışmayanların sıra ortalamasından (SO=194.56) küçük olduğu hesaplanmıştır. Heveslilik (SQ3) boyutunda çalışanların sıra ortalamasının (SO=193.22), çalışmayanların sıra ortalamasından (SO=192.75) büyük olduğu bulunmuştur. Güven (SQ4) boyutunda çalışanların sıra ortalamasının (SO=189.58), çalışmayanların sıra ortalamasından (SO=196.85) küçük olduğu hesaplanmıştır. Son olarak Empati (SQ5) boyutunda ise çalışanların sıra ortalamasının (SO=192.09), çalışmayanların sıra ortalamasından (SO=194.02) büyük olduğu bulunmuştur. Sonuç olarak yabancıların SERVQUAL skorları üzerinde çalışma durumlarının etkisinin olmadığı söylenebilir.

Tablo 21. /Araştırma Grubunun Çalışma Durumuna Göre Eşit Ağırlıklı SERVQUAL Skorları

	Çalışma Durumu	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	Z	p
SQE	Çalışıyor	204	190.93	38950.50	18040.50	-0.38	0.69
	Çalışmıyor	181	195.33	35354.50			

Araştırma grubunun çalışma durumuna göre eşit ağırlıklı SERVQUAL skorlarına bakıldığında $p > 0.05$ olduğu için çalışma durumuna göre eşit ağırlıklı SERVQUAL skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmüştür. SERVQUAL skorları açısından fark olmaması, araştırmaya katılan çalışan ve çalışmayan kişilerin hizmet kalitesine yönelik algıları arasında herhangi bir farkın olmadığını ifade etmektedir. Ayrıca eşit ağırlıklı SERVQUAL (SQE) skorunda çalışanların sıra ortalamasının (SO=190.93), çalışmayanların sıra ortalamasından (SO=195.33) küçük olduğu hesaplanmıştır.

4.2.3.5.Araştırma Grubunun Eğitim Durumuna Göre SERVQUAL Skorlarının Değerlendirilmesi

Araştırma grubunun SERVQUAL skorlarının eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı Kruskal Wallis H Testi ile ölçülmeye çalışılmıştır.

Araştırma grubunun eğitim durumuna göre SERVQUAL skorlarının karşılaştırılması tablo 22’de sunulmuştur.

Tablo 22. / Araştırma Grubunun Eğitim Durumuna Göre SERQUAL Skorlarının Karşılaştırılması

	Eğitim Durumu	N	Sıra Ortalama	χ	p
SQ1	İlköğretim	240	185.85	4.62	0.09
	Lise	134	208.51		
	Üniversite	11	160.05		
	Lisansüstü	--	--		
SQ2	İlköğretim	240	184.48	3.85	0.14
	Lise	134	206.23		
	Üniversite	11	217.64		
	Lisansüstü	--	--		
SQ3	İlköğretim	240	187.74	1.79	0.40
	Lise	134	203.30		
	Üniversite	11	182.32		
	Lisansüstü	--	--		
SQ4	İlköğretim	240	185.70	6.04	0.04
	Lise	134	209.86		
	Üniversite	11	146.82		
	Lisansüstü	--	--		
SQ5	İlköğretim	240	187.68	1.47	0.47
	Lise	134	201.45		
	Üniversite	11	206.09		
	Lisansüstü	--	--		

Tablo 22 incelendiğinde araştırma grubunun SQ1, SQ2, SQ3 ve SQ5 değerlerinde SERQUAL skorları ile eğitim durumları arasında $p>0.05$ olduğundan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak SQ4(Güven) boyutunda $p<0.05$ olduğundan yabancıların güven SERQUAL skorları üzerinde eğitim durumlarının etkisinin olduğu görülmüştür. Elde edilen sonuçlara göre Fiziksel Özellikler (SQ1) boyutunda ilköğretim sıra ortalaması (SO=185.85), lise sıra ortalaması (SO=208.51) ve üniversite sıra ortalaması (SO= 160.05) olarak bulunmuştur. Güvenilirlik (SQ2) boyutunda ilköğretim sıra ortalaması (SO=184.48), lise sıra ortalaması (SO=206.23) ve üniversite sıra

ortalaması (SO=217.64) olarak hesaplanmıştır. Heveslilik (SQ3) boyutunda ilköğretim sıra ortalaması (SO=187.74), lise sıra ortalaması (SO=203.30) ve üniversite sıra ortalaması (SO=182.32) olarak bulunmuştur. Güven (SQ4) boyutunda ilköğretim sıra ortalaması (SO=185.70), lise sıra ortalaması (SO=209.86) ve üniversite sıra ortalaması (SO=146.82) olarak hesaplanmıştır. Empati (SQ5) boyutunda ise ilköğretim sıra ortalaması (SO=187.68), lise sıra ortalaması (SO=201.45) ve üniversite sıra ortalaması (SO=206.09) olarak bulunmuştur. Genel olarak ölçekte farklı eğitim gruplarında bulunan yabancıların algıladıkları hizmet kalitesi açısından anlamlı bir fark bulunmadığı söylenebilir.

Tablo 23. /Araştırma Grubunun Eğitim Durumuna Göre Eşit Ağırlıklı SERVQUAL Skorları

	Eğitim Durumu	N	Sıra Ortalama	χ	p
SQE	İlköğretim	240	183.76	5.81	0.05
	Lise	134	211.45		
	Üniversite	11	169.86		
	Lisansüstü	--	--		

Araştırma grubunun eğitim durumlarına göre eşit ağırlıklı SERVQUAL skorlarına bakıldığında $p>0.05$ olduğu için eğitim durumlarına göre eşit ağırlıklı SERVQUAL skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığından H_{5e} hipotezi reddedilmiştir. SERVQUAL skorları açısından fark olmaması, araştırmaya katılan kişilerin eğitim durumları ile hizmet kalitesine yönelik algıları arasında herhangi bir farkın olmadığını ifade etmektedir. Ayrıca eşit ağırlıklı SERVQUAL (SQE) skorunda ilköğretim sıra ortalaması (SO=183.76), lise sıra ortalaması (SO=211.45) ve üniversite sıra ortalaması (SO=169.86) olarak bulunmuştur.

4.2.3.6. Araştırma Grubunun Etnisite Durumuna Göre SERQUAL Skorlarının Değerlendirilmesi

Araştırma grubunun SERQUAL skorlarının etnisiteye göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Kruskal Wallis H Testi ile ölçülmeye çalışılmış, SERQUAL skorlarının karşılaştırılması tablo 24'te sunulmuştur.

Tablo 24. / Araştırma Grubunun Etnisiteye Göre SERQUAL Skorlarının Karşılaştırılması

	Etnisite	N	Sıra Ortalama	χ	p
SQ1	Suriye	299	188.85	2.52	0.47
	Irak	18	221.39		
	Afganistan	54	207.31		
	Diğer	14	189.86		
SQ2	Suriye	299	190.88	6.18	0.10
	Irak	18	248.61		
	Afganistan	54	195.71		
	Diğer	14	156.32		
SQ3	Suriye	299	190.13	1.49	0.68
	Irak	18	187.31		
	Afganistan	54	209.78		
	Diğer	14	196.96		
SQ4	Suriye	299	193.45	1.68	0.64
	Irak	18	174.81		
	Afganistan	54	203.18		
	Diğer	14	167.57		
SQ5	Suriye	299	192.29	0.77	0.85
	Irak	18	200.33		
	Afganistan	54	199.84		
	Diğer	14	172.43		

Tablo 24 incelendiğinde araştırma grubunun SERQUAL skorları ile etnisite arasında $p>0.05$ olduğundan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Elde edilen sonuçlara göre Fiziksel Özellikler (SQ1) boyutunda Suriye sıra ortalaması (SO=188.85), Irak sıra ortalaması (SO=221.39), Afganistan sıra ortalaması (SO=207.31) ve diğer sıra ortalaması (SO=189.86) olarak bulunmuştur. Güvenilirlik (SQ2) boyutunda Suriye sıra ortalaması (SO=190.88), Irak sıra ortalaması (SO=248.61), Afganistan sıra ortalaması (SO=209.78) ve diğer sıra ortalaması (SO= 156.32) olarak hesaplanmıştır. Heveslilik (SQ3) boyutunda Suriye sıra ortalaması (SO=190.13), Irak sıra ortalaması (SO=187.31),

Afganistan sıra ortalaması (SO=209.78) ve diğer sıra ortalaması (SO=196.96) olarak bulunmuştur. Güven (SQ4) boyutunda Suriye sıra ortalaması (SO=193.45), Irak sıra ortalaması (SO=174.81), Afganistan sıra ortalaması (SO=203.18) ve diğer sıra ortalaması (SO= 167.57) olarak hesaplanmıştır. Empati (SQ5) boyutunda ise Suriye sıra ortalaması (SO=192.29), Irak sıra ortalaması (SO=200.33), Afganistan sıra ortalaması (SO=199.84) ve diğer sıra ortalaması (SO=172.43) olarak bulunmuştur. Sonuç olarak ölçekte farklı etnisite gruplarında bulunan yabancıların algıladıkları hizmet kalitesi açısından anlamlı bir fark bulunmadığı söylenebilir.

Tablo 25. / Araştırma Grubunun Etnisiteye Göre Eşit Ağırlıklı SERVQUAL Skorları

	Etnisite	N	Sıra Ortalama	χ	p
SQE	Suriye	299	191.60	0.94	0.81
	Irak	18	196.14		
	Afganistan	54	204.18		
	Diğer	14	175.68		

Araştırma grubunun etnisiteye göre eşit ağırlıklı SERVQUAL skorlarına bakıldığında $p>0.05$ olduğu için etnisiteye göre eşit ağırlıklı SERVQUAL skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığından H_{5f} hipotezi reddedilmiştir. SERVQUAL skorları açısından fark olmaması, araştırmaya katılan kişilerin etnik durumları ile hizmet kalitesine yönelik algıları arasında herhangi bir farkın olmadığını ifade etmektedir. Ayrıca eşit ağırlıklı SERVQUAL (SQE) skorunda Suriye sıra ortalaması (SO=191.60), Irak sıra ortalaması (SO=196.14), Afganistan sıra ortalaması (SO=204.18) ve diğer sıra ortalaması (SO=175.68) olarak bulunmuştur.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Göç kavramının literatürde basit bir şekilde insanların mekânsal olarak yer değiştirmeleri olarak tanımlandığı görülmektedir. Ancak göç eden kişilerin gittikleri yerlere kendi kültürlerini de götürmeleri göçün çok boyutlu olarak incelenmesini zorunlu kılmaktadır. Çünkü tarihi insanlık tarihine kadar eskiye dayanan bu göç olgusu toplumlarda kültürden ekonomik yaşama kadar her şeyi etkilemektedir. Tezin ikinci bölümünde göçün artık zorunluluk haricinde daha iyi yaşam standartlarına ulaşabilmek amacıyla yapıldığı ve küreselleşme ile birlikte gün geçtikçe daha da yaygınlaştığı anlaşılmaktadır. Devletler her ne kadar sınır giriş ve çıkışlarında kontrolü sağlamak amacıyla birçok tedbir alsa da her yıl ülke içerisinde yapılan denetimlerde milyonlarca insanın düzensiz diğer bir ifadeyle yasadışı göçmen statüsünde hedef ülkelerde yaşadıkları tespit edilmektedir. Bu düzensiz göç hem göç alan yerleri hem göç veren yerleri hem de göç eden kişileri derinden etkilemektedir. Türkiye bu durumda hem göç veren hem de göç alan bir ülke konumundadır. Son dönemde ülkelerin göç olgusuna güvenlik sorunu olarak yaklaştıkları görülse de göç olgusu bir ülkeye tehlikeler yerine fırsatlar da getirmektedir. Bundan dolayı gelişmiş ülkelerin neredeyse yarısının nitelikli işgücü göçlerini ülkelerine çekmek için çalışmalar yaptığı görülmektedir. Bu oran gelişmekte olan ülkeler için ise ancak yüzde yirmilerdedir. Özellikle göç alan ülkelerin göçmenlere yönelik olarak uyguladıkları olumsuz politikalar göçmen olarak kabul eden kişilerin nitelikli işgücüne dönüşmesini engellemektedir. Bunun yanında bu olumsuz politikalar ilk aşamada göçmenlerin kendilerini dışlanmış ve yalnız hissetmelerine neden olmakta sonrasında ise özellikle ergenlik çağındaki göçmenleri madde bağımlılığına ve sonrasında da suç işlemeye kadar götürebilmektedir.

Türkiye'nin göç politikalarına bakıldığında Türkiye Cumhuriyetinin kurulduğu ilk yıllarda Osmanlı Devletinden oldukça düşük bir nüfus devraldığı için nüfusu arttırmaya yönelik olarak öncelikle Müslüman olan Türklerin sonrasında da Müslüman olmasa da Türk kültürüne sahip kişilerin ülkeye gelmesine yönelik göç politikaları izlediği görülmektedir. Çünkü basit bir şekilde mekânsal yer değiştirme olarak tanımlanan göç, aslen önce bireylerin psikolojik durumlarını değiştirerek kademeli olarak kültürden ekonomik yaşama kadar topluma dair hemen her şeyi etkileyen bir

olgudur. Türkiye bulunduğu coğrafi konumunun da etkisiyle hem göç veren hem geçiş ülkesi hem de göç alan bir ülke olarak çok fazla göç tecrübesine sahiptir. 1926 yılında çıkarılan 885 sayılı ilk İskan Kanunundan sonra yine 1934 yılında 2510 sayılı İskan Kanunu çıkarılmış bu kanunda da Türk kültürüne bağlı olmayan kişilere Türkiye’de kalma hakkı verilmemiştir. Sonrasında yine 2006 yılında çıkarılan 5543 sayılı İskan Kanunda Türkiye’nin göç politikasını ulus devlet anlayışına göre kurguladığı görülmektedir.

Türkiye’nin göç politikaları sayesinde son döneme kadar Türkiye’ye kabul edilen göçmenlerin Türk kimliğine kolayca uyum sağlayabilecek kişilerden oluştuğu ve gerek 1989 yılında Bulgaristan’dan, gerekse 1991 yılında ise Irak’tan gelen kitlesel göç akınlarını başarı ile yönetildiği görülmektedir. Ancak 28 Nisan 2011 tarihinden itibaren başlayan Suriye kaynaklı göçler uzun bir zaman dilimine yayıldığı hatta halen sürdüğünden dolayı farklılık arz etmektedir. Türkiye bu dönemde sınır kapılarını sığınmacılara açık tutmuş, geri göndermeme ilkesine bağlı kalarak politikalar üretmiştir. Türkiye bu kitlesel göç hareketi sorununu uluslararası destek alarak çözmeye çalışsa da Türkiye’nin bu kriz yönetiminde yalnız bırakıldığı görülmektedir. Buna rağmen Türkiye Suriyeli göçmenlere yönelik olarak açık kapı politikasını benimsemiştir.

Türkiye son dönemdeki kitlesel göçü daha iyi yönetebilmek amacıyla 2013 yılında Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu çıkararak yeni göç yönetişimini başlatmıştır. Bu kanunla mevzuattaki dağınık hükümler bir araya toplanmış, göçün kurumsallaşmasının önü açılmıştır. Aynı yıl İçişleri Bakanlığı’na bağlı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü’nün kurulması ile de göçün kurumsallaşması başlamış zamanla kanunun uygulanmasını sağlamak amacıyla taşrada İl ve İlçe Göç İdaresi Müdürlükleri kurulmaya başlanmıştır.

Türkiye’de göç politikalarının gelişimi ve göçmenlerin Konya İl Göç İdaresi hizmetlerinden memnuniyetlerinin ölçülmesi amacıyla gerçekleştirilen çalışmada Konya’da yaşayan yabancı uyruklu kişilerin, Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünden aldıkları hizmetlerden memnuniyeti SERVQUAL Modeli ile ölçülerek Türkiye’deki göçmenlerin hizmetlerden memnuniyetine dair çıkarımlar yapılmaya çalışılmıştır.

Ankete katılan yabancı uyruklu kişilerin beklenti sonuçlarında en önde “Güvenilirlik” boyutunun yer aldığı en sonda ise “Heveslilik” boyutunun olduğu görülmüştür. Algı Düzeyini ölçen önermelerde ise Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünün hizmetlerine yönelik olarak en yüksek algı düzeyinin yine “Güvenilirlik” boyutunda en düşük algı düzeyinin ise “Empati” boyutunda olduğu görülmektedir. Genel hizmet kalitesine bakıldığında ise yabancıların beklentilerinin karşılandığı tespit edilmiştir. Araştırma grubunun demografik durumuna göre SERVQUAL skorları karşılaştırıldığında ise genel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Araştırmanın hipotezleri test edildiğinde H_1 hipotezi (Göç İdaresi Müdürlüklerinin fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati boyutlarının ölçümleri kabul edilebilir düzeydedir) faktör analizleri ile sınanarak kabul edilmiştir. H_2 hipotezi (Beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi maddelerinin ölçümleri kabul edilebilir düzeydedir) Cronbach’s Alpha güvenilirlik analizi ile sınanarak kabul edilmiştir. H_3 hipotezi (Göç politikaları ile göçmenlerin hizmetlerden memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır) incelendiğinde Türkiye’nin göç yönetişiminin sonucunda 2013 yılında kurulan Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğü hizmetlerine ilişkin yapılan ankette yabancıların kurumdan beklentilerinin yüksek olduğu ve beklentilerinin çoğunluğunun karşılandığı görüldüğünden bu hipotez de kabul edilmiştir. H_4 hipotezi (H_4 : Türkiye’nin göç politikaları sayesinde Türkiye’de yaşayan göçmenler aldıkları hizmetlerden memnunlardır) eşit ağırlıklı SERVQUAL skoru ile test edilmiş sonuç pozitif bulunarak kabul edilmiştir. H_{5a} hipotezi (SERVQUAL skorları ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki vardır) Mann Whitney U Testi ile sınanmış yabancıların eşit ağırlıklı SERVQUAL skorları üzerinde cinsiyetlerinin etkisinin olmadığı anlaşıldığından reddedilmiştir. H_{5b} hipotezi (SERVQUAL skorları ile yaş aralığı arasında anlamlı bir ilişki vardır) Kruskal Wallis H Testi ile sınanmış yaşlara göre eşit ağırlıklı SERVQUAL skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığından reddedilmiştir. H_{5c} hipotezi (SERVQUAL skorları ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki vardır) Mann Whitney U Testi ile sınanmış medeni duruma göre eşit ağırlıklı SERVQUAL skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığından reddedilmiştir. H_{5d} hipotezi (SERVQUAL skorları ile çalışma durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır) Mann Whitney U Testi ile sınanmış çalışma durumuna

göre eşit ağırlıklı SERVQUAL skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığından reddedilmiştir. H_{5e} hipotezi (SERQUAL skorları ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır) Kruskal Wallis H Testi ile sınanmış eğitim durumlarına göre eşit ağırlıklı SERVQUAL skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığından reddedilmiştir. H_{5f} hipotezi (SERQUAL skorları ile etnik köken arasında anlamlı bir ilişki vardır.) Kruskal Wallis H Testi ile sınanmış etnisiteye göre eşit ağırlıklı SERVQUAL skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığından reddedilmiştir.

Yapılan anket çalışması yorumlandığında ankete katılan yabancı uyruklu kişilerin İl Göç İdaresi Müdürlüklerinden beklentilerinin yüksek olduğu, Konya İl Göç İdaresinde algıladıkları hizmet kalitesinin beklentilerini çoğunlukla karşıladığı görülmektedir. Özellikle ankete katılan yabancı uyruklu kişilerin algı ölçeğinde puan ortalamalarının hep 3'ün üzerinde olduğu görülmektedir. Bu durum da Türkiye'den beklentilerin oldukça yüksek olduğunu ve bu duruma rağmen Türkiye'nin göç yönetişimini oldukça iyi sağladığını göstermektedir. Araştırma sonuçlarında Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünün Fiziksel Özellikler ve Güvenilirlik boyutlarında hizmet kalitesi açısından yabancıların beklentilerini karşılayamadığı görülmüştür. Fiziksel özellikler maddelerinden sadece 2. maddesinin (Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünün fiziksel imkanları (dekor, aydınlatma, mobilya vb.) görsel açıdan çekicidir) beklentileri karşılayamadığı görüldüğünden Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünün fiziksel imkanlarının (dekor, aydınlatma, mobilya vb.) görsel açıdan iyileştirilmesi gerektiği değerlendirilmiştir. Güvenilirlik maddelerinden ise 8. maddesinin (Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğü, hizmetlerini söz verdiği zamanda gerçekleştirir) ve 9. maddesinin (Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde yabancı uyruklu kişilere ait kayıtlar düzenli ve eksiksiz olarak tutulmaktadır) beklentileri karşılayamadığı görülmüştür. Burada ankete katılan yabancıların hizmetlerin söz verildiği zamanda gerçekleşmediğini ve yabancı uyruklu kişilere ait kayıtların düzenli ve eksiksiz olarak tutulmadığını düşündüren sebeplerin tespit edilmesi gerekmektedir. Konuyla ilgili olarak ayrıca İl Göç İdaresi Müdürlüğü çalışanlarına da anket çalışması yapılmasının konuyu tamamlayacak olmasından dolayı faydalı olacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Acar, Ü. (2019). Şartlı Mülteciler ve Ulusal Güvenlik. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23(3), 1211-1225.
- Adıgüzel, Y. (2016). *Göç Sosyolojisi* (1. Baskı). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Akdeniz, D. (2020). SERVQUAL (Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli). Aksu, M., Diker, O., Temeloğlu, E. ve GÜDÜ Demirebulat, Ö, (Ed.), *Hizmet Kalitesi El Kitabı: Ölçekler ve Modeller Üzerine Çalışmalar* (ss. 1-29). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Akıncı, B. Nergiz, A. ve Gedik, E. (2015). Uyum Süreci Üzerine Bir Değerlendirme: *Göç ve Toplumsal Kabul. Göç Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 58-83.
- Aktaş, M. T. (2015). Göç Olgusu Ekonomik Kalkınmada İtici Güç Olabilir Mi?. *Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi*, 7(1), 37-48.
- Aktel, M. ve Kaygısız, Ü. (2018). Türkiye’de Göç Yönetimi Migration Administration In Turkey. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(2), 579-604.
- Akyıldız, İ. E. (2016). Göç Teorilerinin Karşılaştırmalı Analizi. *B.U.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 35(2), 127-176.
- Akyıldız, İ. E. ve Ertürk E. (2021). Lee Kuramı Perspektifinden Kırdan Kente Göçün Mekaniği: Bursa Örneği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 30(2), 1-17.
- Ari, Y. O. (2020). *Çağdaş Göç Teorileri Çerçevesinde Küresel Göçlerin Ekonomik Belirleyicileri*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Arı, F. (2022). Çağdaş Göç Kuramları ve Sosyal Uyum Arasındaki İlişki Üzerine Bir Değerlendirme, *International Social Sciences Studies Journal*, 8(104), 3785-3798.

- Arınan, B. (2018). “*Türk Tarihinde Göç ve İsyan*”. İTBF Tarih Bölümü ve Göç Politikaları Merkezi, Ankara.
- Arısan, Y. ve Deveci, N. (2016). Sağlık İşletmelerinde Çalışanların Sunulan Hizmetlere Yönelik Kalite Algısı: İzmir’de Bir Devlet Hastanesinde Araştırma, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(3), 507-525.
- Aydın, E. (2018). Avrupa Birliği Mevzuatında Güvenli Üçüncü Ülke Kavramı ve Türkiye-AB Geri Kabul Anlaşmasına Yansımaları, *Public and Private International Law Bulletin*, 38(1), 11–40.
- Aydınlı, O. E. (2020). Güvenli Üçüncü Ülke Uygulamaları: Uygulamanın Dayanakları, Eleştirileri ve Hukukiliği, *Çankaya Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 5(1), 223-252.
- Aygün, M. ve Kaya, C. (2016). Yabancılar ve Uluslararası Koruma Hukukunda Kalıcı Bir Çözüm Olarak Yerel Entegrasyon, İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 7(1), 87-142.
- Aykanat, Z. ve Çalışkan, M. (2019). Dönüştürücü Liderlik ve Örgütsel Yenilikçilik Arasındaki İlişki: Bir Kamu Kurumu Örneği, Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(20), 829-857.
- Başel, H. (2006). İç Göçün Sonuçları ve İşgücüne Etkileri, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (51), 287-321.
- Başel, H. (2007). Türkiye’de Nüfus Hareketlerinin ve İç Göçün Nedenleri, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (53), 515-542.
- Bayata Canyaş, A. (2015). Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu Kapsamındaki Geri Gönderme Yasağının Uygulanma Koşullarının AİHM Kararları Çerçevesinde İrdelenmesi, *Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi*, 5(1), 73-90.
- Boran, S. (2021). Türkiye’nin Düzensiz Göçle Mücadelesinde Geri Kabul Gerekliliği: Afganlar Üzerinden İnceleme, *Göç Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 238-260.

- Bozkurt, K. (2016). Geri Kabul ve Vize Serbestisi Anlaşması, *TBB Dergisi*, 2016 (125), 387-408.
- Bulgur, N. (2017). 20. Yüzyılda göç teorileri ve Türkiye'nin uluslararası göç politikaları. Durgun Bayraktar, G. ve Korkmaz, T. (Ed.), *I. Uluslararası İnsan ve Toplum Bilimleri Kongresi Kongre Kitabı* (ss.1-11). Ankara: Gazi Üniversitesi Matbaası.
- Bulut, Y. ve Bimay, M. (2020). Göçe ilişkin kavram ve kuramlar. Bulut, Y. ve Akın, S. (Ed.), *Yerel, Ulusal ve Küresel Boyutlarıyla Göç ve Mülteci Sorunu* (ss.9-33). Konya: Çizgi Kitapevi.
- Çağlayan, S. (2006). Göç Kuramları, Göç ve Göçmen İlişkisi, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (İLKE)*, (17), 67-91.
- Çelik, N. B. (2015). Türk Hukukunda Uluslararası Koruma Başvurusunda Bulunan veya Uluslararası Korumadan Yararlanan Yabancıların Hak ve Yükümlülükleri, *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 1(Özel Sayı), 67-148.
- Dağışan, A. ve Aydın, S. (2017). Göçün sosyal hayata yansımaları: 93 harbi döneminde oltu'dan tokat'a bir göç hikayesi. Köse, O. (Ed.), *Geçmişten Günümüze Göç II* (ss.737-745). Samsun: Canik Belediyesi Kültür Yayınları.
- Develi, E. S. (2017). 21. Yüzyılda Göç Olgusu: Uluslararası Göç Teorilerinin Ekonomi Politikası, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(Göç Özel Sayısı), 1343-1353.
- Doğanay, S. (1996). Türkiye'ye Göçmen Olarak Gelenlerin Yerleşimi, Toplum ve Göç, II. Ulusal Sosyoloji Kongresi, Mersin 20-22 Kasım 1996, Ankara: DİESosyoloji Derneği Yayını, 194-205.
- Dündar, F. (2002). *İttihat ve Terakki'nin Müslümanları İskan Politikası (1913-1918)* (2. Baskı). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Ekici, S. ve Tuncel, G. (2015). Göç ve İnsan, *Birey ve Toplum*, 5(9), 9-22.

- Ela Özcan, D. (2016). Çağdaş Göç Teorileri Üzerine Bir Değerlendirme, *İş ve Hayat Dergisi*, 4, 183–215.
- Emek İnan, C. (2016). Türkiye’de Göç Politikaları: İskân Kanunları Üzerinden Bir İnceleme, *Göç Araştırmaları Dergisi*, 2(3), 10-33.
- Erdil, B. (2020). Göç ve Mülteci Hareketlerinin Türkiye’nin Göç Politikalarına Etkileri, *Bilge Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(2), 71-86.
- Ergüven, N. S. ve Özturanlı, B. (2013). Uluslararası Mülteci Hukuku ve Türkiye, *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 62(4), 1007-1061.
- Erkan, H. S. (2021). Suriyeli Göçmenlerin Türkiye’yi Tercihi Üzerinden Göç Teorilerine Yeniden Bakış, *Ortadoğu Etütleri*, 13(3), 421-445.
- Esgin Günder, E. (2018). Geçici Göçmenlikten Yerleşikliğe: Yükseköğretim Gençliğinin Gelecekteki Göç Potansiyelleri, Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 16(Özel Sayı), 377-396.
- Geçici Koruma. (b.t.). 15 Haziran 2023. <https://www.goc.gov.tr/gecici-koruma5638>
- Gelmez, M. (2016). *Sağlıkta Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Bir Eğitim Araştırma Hastanesi Uygulaması* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Gökbayrak, Ş. (2008). Uluslararası Göç ve Kalkınma Tartışmaları: Beyin Göçü Üzerine Bir İnceleme, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 63(3), 65-82.
- Gökçek Karaca, N. ve Saruç, S. (2014). *Türkiye’de Uluslararası Göç Eğilimleri ve Avrupa Birliği Aday Geçiş Ekonomileri*, Uluslararası Avrasya Ekonomileri Konferansı Bildirileri, Üsküp, Makedonya.
- Güçlü, A. (2020). Göçmen Kaçakçılığı Kuramlarında Çok Boyutlu Yaklaşımların Gerekliği, *Göç Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 216-259.
- Güler, H. (2020). Afganlı Göçmenlerin Göç Süreçleri ve İşçilik Deneyimleri: Uşak İli Örneği, *Çalışma ve Toplum*, 3(66), 1461-1482.

- Güler, A. (2021). Göç Olgusunun Çok Boyutlu Etkileri ve Türkiye'ye Yansımaları, *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 218-239.
- Günay, E., Atılğan, D. ve Serin, E. (2017). Dünya'da ve Türkiye'de Göç Yönetimi, *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(2) , 37-60.
- Güven, S. (2016). *Göç, Çevre ve İletişim*, In 3rd International Symposium On Environment And Morality, 4-6 Kasım 2016, ISEM, 326-335, Alanya.
- İçduygu, A. ve Aksel, D. B. (2012). *Türkiye'de Düzensiz Göç*, Ankara: IOM Yayıncılık.
- İçduygu, A., Erder, S. ve Gençkaya, Ö. F. (2014). Türkiye'nin Uluslararası Göç Politikaları, 1923-2023: Ulus-Devlet Oluşumundan Ulus-Ötesi Dönüşümlere (rapor nu. 1001_106K291). İstanbul: Koç Üniversitesi Göç Araştırmalar Merkezi.
- İnce, C. (2019). Göç Kuramları ve Suriye Göçü Üzerine Bir Değerlendirme, *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 11(18), 2579 – 2615.
- Koçak, Y. ve Terzi, E. (2012). Türkiye'de Göç Olgusu, Göç Edenlerin Kentlere Olan Etkileri ve Çözüm Önerileri, *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(3), 163-184.
- Kurşuncu, H. (2006). *Kentsel Yoksulluk: Diyarbakır Aziziye Mahallesi Örneği* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Massey, D. S., Arango, J., Hugo, G., Kouaouci, A., Pellegrino, A., & Taylor, J. E. (1993). Theories of international migration: A review and appraisal. *Population and Development Review*, 19(3), 431-466.
- Mutlu, Y., Kırımsoy, E. ve Antakyalıoğlu, Ş. (2016). *Bulanık Mekanlarda Gölgede Kalanlar Suriyeli Mülteci Çocuklar ve Vatansızlık Riski Araştırma Raporu*, Ankara: Gündem Çocuk Derneği.

- Nalçacıoğlu Erden, H. Z. (2016). Türk Vatandaşlığına Alınma Kararının İptalinde Süre, *Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni*, 36(1), 1-32.
- Oğuz Uzuner, Ş. (2021). 1923 – 1945 Yılları Arasında Gerçekleşen Dış Göçler, *Bingöl Araştırmaları Dergisi*, 8(1), 51-65.
- Oral, B. ve Çetinkaya, F. (2017). Sosyolojik Bir Olgu Olarak Göç, Tanımı, Nedenleri ve Göç Kuramları, *Türkiye Klinikleri J Public Health-Special Topics*, 3(1), 1-8.
- Orhan, A. ve Yılmaz Genç, S. (2018). Göç teorilerine kısa bir bakış, gerçekler ve efsaneler. Nas, Z. (Ed.), *Göç Mültecilik ve İnsanlık* (ss. 119-140). Ankara: İksad Publishing House.
- Örselli, E. ve Babahanoğlu V. (2016). Türkiye'nin Göç Yönetimi ve Göç Politikalarının Gelişimi: Bir Kamu Politikası Analizi, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(43), 2063-2072.
- Özgürel, G. ve Avcıkurt, C. (2018). Yerleşik Yabancıların Türkiye Turizmine Etkileri: Marmaris İlçesi Örneği, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 15(1), 195-225.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. ve Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple- Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Ravenstein, E. G. (1885). The Laws of Migration, *Journal of the Statistical Society of London*, 48(2), 167-235.
- Sağiroğlu, A. Z. (2022). Türkiye'nin Kalkınma Planlarında Göç ve İnsan Hareketlilikleri: Birinci ve İkinci Kalkınma Planları Üzerine Bir Değerlendirme, *İçtimaiyat Sosyal Bilimler Dergisi*, (Göç ve Mültecilik Özel Sayısı), 16-35.
- Sayın, Y., Usanmaz, A. ve Aslangiri, F. (2016). Uluslararası Göç Olgusu ve Yol Açtığı Etkiler: Suriye Göçü Örneği, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 18(31), 1-13.

- Sevinç, G., Kantar Davran, M. ve Sevinç, M. R. (2018). Türkiye’de Kırdan Kente Göç ve Göçün Aile Üzerindeki Etkileri, *İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi*, 3(6), 70-82.
- Sirkeci İ. ve Göktuna Yaylacı, F. (2019). Küresel Hareketlilik Çağında Göç Kuramları ve Temel Kavramlar, Küresel hareketlilik çağında göç kuramları ve temel kavramlar. Filiz Göktuna Yaylacı (der.) içinde, *Kuramsal ve Uygulama Boyutları ile Türkiye’de Sığınmacı, Mülteci ve Göçmenlerle Sosyal Hizmetler* (ss.15-39) Londra: Transnational Press London.
- Şan, M. K. ve Aydoğan, O. (2021). Uluslararası Göç: Teori ve Politikaların Paradigmatik Temelleri. Çakı, F., Öner, Ş., Uzun, A., Altındal, Y. ve Yalçın, A. Z. (Ed.), *21. Yüzyılda Kalkınmaya Yeniden Bakış* (ss.225-252). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Tepealtı, F. (2020). *Avrupa Birliği’nin Göç Politikaları ve Türkiye* (Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tiritoğlu Ersoy, H. H. (2019). Türkiye’de Mültecilerin Çalışma ve Sosyal Güvenlik Hakları, *Yıldırım Beyazıt Hukuk Dergisi*, 4(2), 435-474.
- Toksöz, G. (2006). *Uluslararası Emek Göçü* (1. Baskı). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Topal, A. H. (2015). Geçici Koruma Yönetmeliği ve Türkiye’deki Suriyelilerin Hukuki Statüsü, *İstanbul Medipol Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 2(1), 05-22.
- Turan, Y. ve Şaşkın, O. (2017). AB’ye İltica Başvurularının Değerlendirilmesinde Geri Kabul ve Güvenli Üçüncü Ülke Tartışmaları, *Pesa Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(1), 47-56.
- Tümtaş, M. S. ve Ergun, C. (2016). Göçün Toplumsal ve Mekânsal Yapı Üzerindeki Etkileri, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(4), 1347-1359.

- Uslu Ak, B. (2021). Göç Kavramı ve Kuramları, *Uluslararası Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Dergisi*, 8(72), 1749-1758.
- Uzun, A. ve Özkan, O. (2019). Emekli Göçü Literatürünün Değerlendirilmesi, *Doğu Coğrafya Dergisi*, 24(41), 141-152.
- Varol, N. ve Gültekin, T. (2016). Etkin Bir Göç Faktörü: Afetler, *Antropoloji Dergisi*, (32), 43-51.
- Yabancı Nüfus Büyüklüğü. (b.t.). 01 Mayıs 2023.
<https://nip.tuik.gov.tr/?value=YabancıNufusBuyuklugu>
- Yıldırım, S. (2016). Cumhuriyet Dönemi Nüfus Politikaları Çerçevesinde Göç ve Göç Politikaları (1921-1960), *Hacettepe Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Dergisi*, 0(24), 273- 301.
- Yıldız, M. (2018). 1950-1960 Dönemi Köyden Kente Olan Göçlerin Türk Siyasal Hayatına Olan Etkileri, Yılmaz, E. ve Sulak, S. A. (Ed.), *Human Society and Education in the Changing World* (ss.14-23). Konya: Palet Yayınları.
- Yılmaz, A. (2014). Uluslararası Göç: Çeşitleri, Nedenleri ve Etkileri, *Turkish Studies*, 9(2), 1685-1704.
- Yılmaz, V. (2019). İç Göçün Nedenleri ve Değerlendirilmesi: Bitlis İli Örneği, *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 11(18), 1709-1735.
- Zhanadilova, A. (2018). Farklı Kuramlar Çerçevesinde Uluslararası Göç Sorunu, *Muhakeme Dergisi*, 1(2), 116-122.

EKLER

Ek 1. Anket Formu

Sayın Katılımcı;

Bu anket formu Mehmet ZENGİN'in Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı'nda "Türkiye'de Göç Politikalarının Gelişimi ve Göçmenlerin Konya İl Göç İdaresi Hizmetlerinden Memnuniyetlerinin Ölçülmesi" konulu yüksek lisans tez çalışması için hazırlanmıştır. Ankette cevaplanması gereken 5 farklı ölçek bulunmaktadır. Ankette yer alan sorulara içtenlikle ve hiçbir soruyu atlamadan yanıt vermeniz, araştırmanın bilimsel geçerliliği ve güvenilirliği açısından büyük önem taşımaktadır. Ankete verilecek yanıtlar istatistiksel kurallara uygun olarak genellenecek ve sadece anılan bilimsel araştırma için kullanılacaktır. Bu bakımdan anket formunda kimliğinizin belirlenmesine gerek olmadığı için, lütfen isminizi yazmayınız. Samimi ve değerli fikirleriniz için teşekkür ederim.

Mehmet ZENGİN
Yüksek Lisans Öğrencisi

Doç. Dr. Ali YILDIRIM
Tez Danışmanı

Demografik Özellikler	Kategori
Cinsiyet	☐ Erkek ☐ Kadın
Yaş	☐ 18-30 ☐ 31-50 ☐ 51 ve üstü
Medeni Durum	☐ Evli ☐ Bekar
Çalışma Durumu	☐ Çalışıyor ☐ Çalışmıyor
Eğitim Durumu	☐ İlköğretim ☐ Lise ☐ Üniversite ☐ Lisansüstü
Etnisite	☐ Suriye ☐ Irak ☐ Afganistan ☐ Diğer
Beklenti Ölçeği	
Aşağıda İl Göç İdaresi Müdürlüğündeki hizmetlere yönelik beklenti düzeyinin tespit edilmesi ile ilgili bazı ifadeler bulunmaktadır.	

Her bir ifadeye ne derece katıldığınızı, sizce uygun olan seçeneği işaretleyerek belirtiniz.						
1: Hiç Katılmıyorum 2:Katılmıyorum 3:Kararsızım 4:Katılıyorum 5:Tamamen Katılıyorum						
E1	İl Göç İdaresi Müdürlüğü modern araç-gereç ve donanımına sahip olmalıdır.	1	2	3	4	5
E2	İl Göç İdaresi Müdürlüğünün fiziksel imkanları (dekor, aydınlatma, mobilya vb.) görsel açıdan çekici olmalıdır.	1	2	3	4	5
E3	İl Göç İdaresi Müdürlüğü çalışanları temiz ve düzgün görünümlü olmalıdır.	1	2	3	4	5
E4	İl Göç İdaresi Müdürlüğünde kullanılan malzemeler modern ve kullanışlı olmalıdır.	1	2	3	4	5
E5	İl Göç İdaresi Müdürlüğü, bir hizmeti yerine getirmeye söz verdiğinde bunu yerine getirmelidir.	1	2	3	4	5
E6	İl Göç İdaresi Müdürlüğü çalışanları yabancı uyruklu kişilerin bir problemi olduğunda bunu çözmek için samimi bir ilgi göstermelidir.	1	2	3	4	5
E7	İl Göç İdaresi Müdürlüğünde yabancı uyruklu kişilere uygulanan işlemler ilk seferinde ve doğru olarak yapılmalıdır.	1	2	3	4	5
E8	İl Göç İdaresi Müdürlüğü, hizmetlerini söz verdikleri zamanda gerçekleştirmelidir.	1	2	3	4	5
E9	İl Göç İdaresi Müdürlüğünde yabancı uyruklu kişilere ait kayıtlar düzenli ve eksiksiz olarak tutulmalıdır.	1	2	3	4	5
E10	İl Göç İdaresi Müdürlüğünde, yabancı uyruklu kişilere hizmetin tam olarak ne zaman yerine getirileceği söylenmelidir.	1	2	3	4	5
E11	İl Göç İdaresi Müdürlüğü çalışanları, hizmetleri mümkün olan en kısa sürede vermelidir.	1	2	3	4	5
E12	İl Göç İdaresi Müdürlüğü çalışanları, her zaman yabancı uyruklu kişilere yardım etmeye istekli olmalıdır.	1	2	3	4	5
E13	İl Göç İdaresi Müdürlüğü çalışanları meşgul dahi olsalar yabancı uyruklu kişilerin isteklerine cevap verebilmelidir.	1	2	3	4	5
E14	İl Göç İdaresi Müdürlüğü çalışanları, davranışlarıyla yabancı uyruklu kişilere güven vermelidir.	1	2	3	4	5
E15	Yabancı uyruklu kişiler, İl Göç İdaresi Müdürlüğü personeli ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissetmelidir.	1	2	3	4	5
E16	İl Göç İdaresi Müdürlüğü çalışanları, yabancı uyruklu kişilere karşı kibar olmalıdır.	1	2	3	4	5

E17	İl Göç İdaresi Müdürlüğü çalışanları, yabancı uyruklu kişilerin sorularına cevap verebilecek yeterli bilgi seviyesine sahip olmalıdır.	1	2	3	4	5
E18	İl Göç İdaresi Müdürlüğünde ihtiyaçları doğrultusunda yabancı uyruklu kişilere bireysel ilgi gösterilmelidir.	1	2	3	4	5
E19	İl Göç İdaresi Müdürlüğü çalışanları, yabancı uyruklu kişilere kendini özel hissettirmelidir.	1	2	3	4	5
E20	İl Göç İdaresi Müdürlüğü çalışanları, yabancı uyruklu kişilerin menfaatlerini her şeyin üstünde tutmalıdır.	1	2	3	4	5
E21	İl Göç İdaresi Müdürlüğü, yabancı uyruklu kişiler için elinden gelenin en iyisini yapmalıdır.	1	2	3	4	5
E22	İl Göç İdaresi Müdürlüğünün çalışma saatleri yabancı uyruklu kişiler için uygun zaman diliminde olmalıdır.	1	2	3	4	5

Algı Ölçeği

Aşağıda Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğündeki hizmetlere yönelik algı düzeyinin tespit edilmesi ile ilgili bazı ifadeler bulunmaktadır.

Her bir ifadeye ne derece katıldığınızı, sizce uygun olan seçeneği işaretleyerek belirtiniz.

1: Hiç Katılmıyorum 2: Katılmıyorum 3: Kararsızım 4: Katılıyorum 5: Tamamen Katılıyorum

P1	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğü modern araç-gereç ve donanıma sahiptir.	1	2	3	4	5
P2	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünün fiziksel imkanları (dekor, aydınlatma, mobilya vb.) görsel açıdan çekicidir.	1	2	3	4	5
P3	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde çalışanlar temiz ve düzgün görünüşlüdür.	1	2	3	4	5
P4	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde kullanılan malzemeler modern ve kullanışlıdır.	1	2	3	4	5
P5	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğü, bir hizmeti yerine getirmeye söz verdiğinde bunu yerine getirir.	1	2	3	4	5
P6	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde çalışanlar, yabancı uyruklu kişilerin bir problemi olduğunda bunu çözmek için samimi bir ilgi gösterir.	1	2	3	4	5
P7	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde yabancı uyruklu kişilere uygulanan işlemler ilk seferinde ve doğru olarak yapılmaktadır.	1	2	3	4	5

P8	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğü, hizmetlerini söz verdiği zamanda gerçekleştirir.	1	2	3	4	5
P9	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde yabancı uyruklu kişilere ait kayıtlar düzenli ve eksiksiz olarak tutulmaktadır.	1	2	3	4	5
P10	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde, yabancı uyruklu kişilere hizmetin tam olarak ne zaman yerine getirileceği söylenmektedir.	1	2	3	4	5
P11	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde çalışanlar, hizmetleri mümkün olan en kısa sürede vermektedir.	1	2	3	4	5
P12	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde çalışanlar, her zaman yabancı uyruklu kişilere yardım etmeye isteklidir.	1	2	3	4	5
P13	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde çalışanlar, meşgul dahi olsalar yabancı uyruklu kişilerin isteklerine cevap vermektedir.	1	2	3	4	5
P14	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde çalışanlar, davranışlarıyla yabancı uyruklu kişilere güven vermektedir.	1	2	3	4	5
P15	Yabancı uyruklu kişiler, Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğü personeli ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissetmektedir.	1	2	3	4	5
P16	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde çalışanlar yabancı uyruklu kişilere karşı kibardır.	1	2	3	4	5
P17	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde çalışanlar, yabancı uyruklu kişilerin sorularına cevap verebilecek yeterli bilgi seviyesine sahiptir.	1	2	3	4	5
P18	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde ihtiyaçları doğrultusunda yabancı uyruklu kişilere bireysel ilgi gösterilmektedir.	1	2	3	4	5
P19	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde çalışanlar, yabancı uyruklu kişilere kendini özel hissettirmektedir.	1	2	3	4	5
P20	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünde çalışanlar, yabancı uyruklu kişilerin menfaatlerini her şeyin üstünde tutmaktadır.	1	2	3	4	5
P21	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğü yabancı uyruklu kişiler için elinden gelenin en iyisini yapmaktadır.	1	2	3	4	5
P22	Konya İl Göç İdaresi Müdürlüğünün çalışma saatleri yabancı uyruklu kişiler için uygun zaman dilimindedir.	1	2	3	4	5