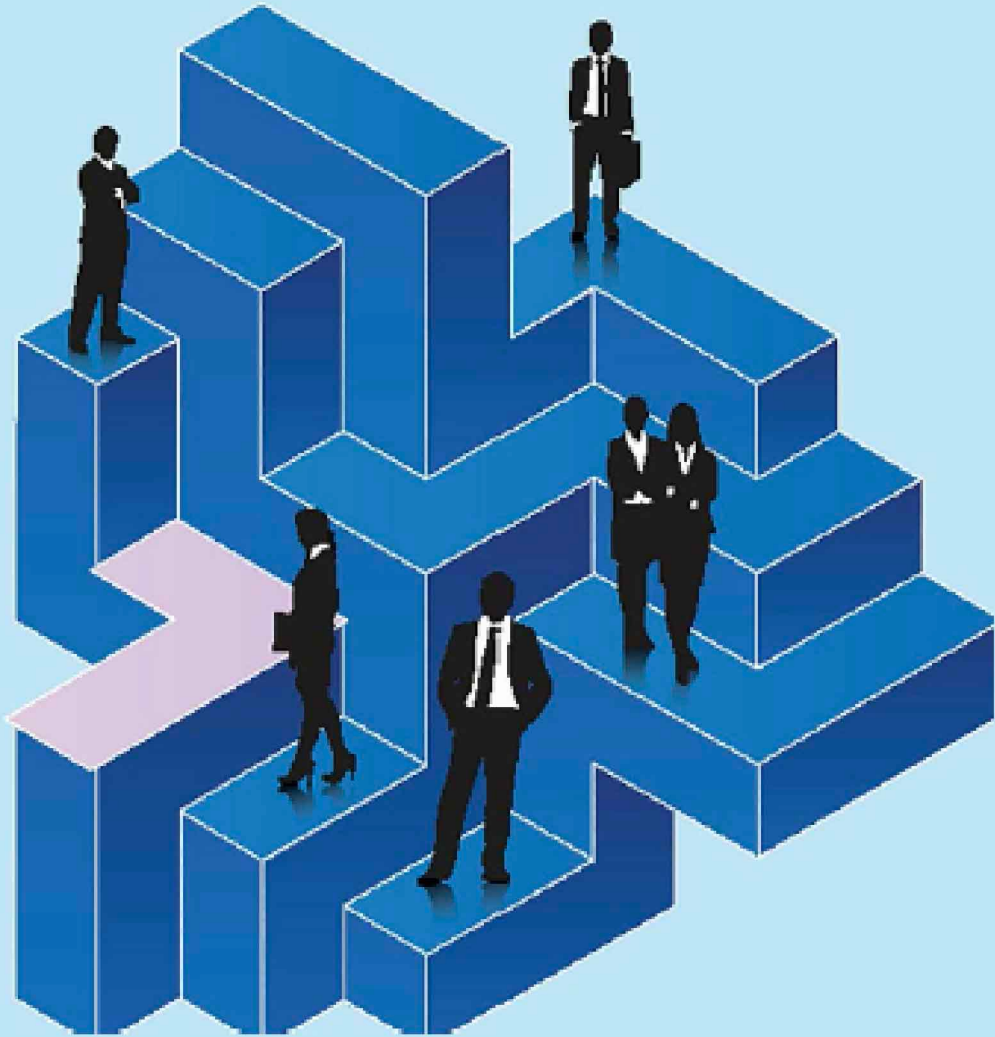


VAN İLİ HİZMETLER SEKTÖRÜ YATIRIM KILAVUZU

(DAKA/TRB2/14/DFD/0096)





Bu Raporu'nun oluşturulmasında

Ekip Üyesi/Bağımsız Danışmanları Prof. Dr. Reha SAYDAN , Doç. Dr. A. Menaf TURAN, Doç. Dr. Mehmet AYGÜN, Doç. Dr. Faruk ALAEDDINOĞLU, Ayrıca ABIGEM-Van (Avrupa Birliği İş Geliştirme Merkezi) Uzmanları Olcay BARLAS ve Zeynep BARLAS teşekkürlerimizi sunarız.



TABLolar

Tablo 1: Hizmetin Tarihsel Gelişimi	16
Tablo 2: Seçilen Bazı OECD Ülkelerinde GSYH'nin Sektörel Dağılımı	19
Tablo 3: Seçilen Bazı Ülkelerde GSYH İçinde Hizmet Sektörünün Payı	19
Tablo 4: Seçilen Bazı OECD Ülkelerinde Hizmet Sektörü İstihdamındaki Gelişmeler	20
Tablo 5: Ekonomik Faaliyetlere Göre İstihdamın Dağılımı	20
Tablo 6: Ekonomik Faaliyetlerin GSYH İçindeki Payı	21
Tablo 7: Ana Faaliyet Kollarına Göre GSYH Büyümesi	21
Tablo 8: Van İline Genel Bakış	26
Tablo 9: 1631-1632 Yılları Arasında Van Eyaleti	29
Tablo 10: 1653 Yılında Van Eyaleti	29
Tablo 11: 1777-1787 Yılları Arasında Van Eyaleti	29
Tablo 12: 1831 Osmanlı Nüfus Sayımına Göre Van Eyaleti	29
Tablo 13: 1846-1847 Yılları Arasında Erzurum Vilayeti	30
Tablo 14: Vilayet Nizamnamesine Göre Hakkari-Van Sancağı	30
Tablo 15: 1877 Yılında Van Vilayeti	30
Tablo 16: 1880 Yılında Van Vilayeti	30
Tablo 17: 1892 Yılında Van Vilayeti	30
Tablo 18: Van'ın İlçeleri	30
Tablo 19: Cumhuriyet Dönemi Van Valileri	31
Tablo 20: Van'ın Belediye Başkanları	32
Tablo 21: Van Belediyeleri	32
Tablo 22: Yıllara Göre Belediye Sayıları	32
Tablo 23: Van İlinde İstihdam ve İnsan Kaynağı	37
Tablo 24: Van İlinde Hayvan Varlığı (Büyükbaş)	37
Tablo 25: Van İlinde Hayvan Varlığı (Küçükbaş)	38
Tablo 26: Van İlinde Tarım Alanlarının Dağılımı ve Üretim Miktarı (2013)	38
Tablo 27: Van İlinde Tarla Ürünleri Üretimi	38
Tablo 28: Van İlinde Meyve Üretimi	38
Tablo 29: Van İlinde Sebze Üretimi	38
Tablo 30: Van İlinde Tarım ve Tarıma Dayalı Sanayi (2013)	39
Tablo 31: Van İli Sanayi Siciline Kayıtlı Tesislerin Sektörel Dağılımı	41
Tablo 32: Yıllar İtibariyle Türkiye-Van İthalat ve İhracat Verileri	51
Tablo 33: Van İli İhracatının Sektörel Dağılımı (1000 \$)	52
Tablo 34: Van İthalatının Sektörel Dağılımı (1000 \$)	53
Tablo 35: Van'da En Çok İhracat Yapılan Fasil-2014 (\$)	54
Tablo 36: Van'dan İran'a En Çok İhracat Yapılan Fasil-2014 (\$)	54
Tablo 37: Van'da En Çok İthalat Yapılan Fasil-2014 (\$)	54
Tablo 38: İrandan Van'a En Çok İthalat Yapılan Fasil-2014 (\$)	54
Tablo 39: Van İli Kamu Yatırım Tahsisleri (2002-2014)	55
Tablo 40: Van İli Sektörel Kamu Yatırım Tahsisleri-2014	55
Tablo 41: Kamu Yatırımları (2003-2014)	55
Tablo 42: Van'da Yatırım Teşvik Belgelerinin Yıllara Göre Dağılımı	56
Tablo 43: KOSGEB Destek Yönetmeliği Kapsamında Verilen Destekler.....	56
Tablo 44: KOSGEB Destek Yönetmeliği Kapsamında Verilen Destekler (2003-2012).....	56
Tablo 45: DAKA Destekleri (2009-2013)	56
Tablo 46: AB Hibe Payları	57
Tablo 47: Van Vizyon 2023	57
Tablo 48: Gelişme Eksen, Hedef ve Stratejiler	59
Tablo 49: VANTSO Raporu-2015	65
Tablo 50: Van'da İş Dünyasının Aktörleri	67
Tablo 51: Van Esnaf ve Sanatkarlar Odaları Birliği	69
Tablo 52: Van'da İşyeri Sayıları	72
Tablo 53: Van İlinde Çalışan Sayılarına Göre Girişim Sayıları (2014)	73
Tablo 54: Van İlinde İşletmeler	73
Tablo 55: Finansal Hizmet Faaliyetlerinde Yerel Birimler, İstihdam ve Ödemeler.....	79

Tablo 56: Kredi Kuruluşlarında Yerel Birimler, İstihdam ve Ödemeler	79
Tablo 57: Finansal Hizmetler ve Sigorta Faaliyetleri İçin Yardımcı Faaliyetlerde Yerel Birimler, İstihdam ve Ödemeler.....	79
Tablo 58: Yıllara ve Sektörlere Göre Hastane Sayısı	80
Tablo 59: Yıllara ve Dallara Göre Hastane Sayısı	81
Tablo 60: Sağlık Bakanlığı'na Bağlı Hastanelerin Yatak ve Alan Durumu (2013)	81
Tablo 61: Özel Hastanelerin Yatak ve Alan Durumu (2013).....	82
Tablo 62: Yıllara Göre Birinci Basamak Sağlık Kuruluşları Sayısı (Sağlık Bakanlığı)	82
Tablo 63: Yıllara Göre Sağlık Personeli Sayıları	83
Tablo 64: Yıllar İtibariyle 100 bin Kişiye Düşen Toplam Hekim Sayısı	83
Tablo 65: Van İli Okul Bilgileri	84
Tablo 66: Van İli Öğretmen Durumu	85
Tablo 67: Türler Bazında Öğrenci Sayıları	85
Tablo 68: Derslik ve Okul Bilgileri	85
Tablo 69: Okullaşma Oranları	86
Tablo 70: Okuma Yazma Durumu	86
Tablo 71: Mesleki Kurslar	87
Tablo 72: Okul, Derslik, Pansiyon ve Lojman Durumu	87
Tablo 73: Su Kirliliği ve Atıksu Arıtma Tesisi Envanteri	94
Tablo 74: Yapı Kullanma İzin Belgesi	94
Tablo 75: Konut Satışları	95
Tablo 76: Van İli Konut Durumu	95
Tablo 77: Van İli Genel Banka Bilgileri 2015 (İlk 6 Ay-Şubeler Adet/Dağılım TL)	95
Tablo 78: Van İli Faal Bankalar ve Şube Sayıları	96
Tablo 79: Van İli Mevduat Oranları 2015 (İlk 6 Ay-Bin TL)	96
Tablo 80: Van İli Bireysel Bankacılık Verileri 2015 (İlk 6 Ay-Bin TL)	97
Tablo 81: Van İli Sektörel Krediler 2015 (İlk 6 Ay-Bin TL)	97
Tablo 82: İllere Göre Şube Sayıları (2013)	98
Tablo 83: Şube Başına Düşen Ortalama Mevduat (Bin TL)	98
Tablo 84: Şube Başına Düşen Ortalama Kredi (Bin TL)	99
Tablo 85: İllere Göre Kayıtlı Araç Sayısı (2014 Ağustos Sonu İtibariyle)	99
Tablo 86: Havayolu Ulaşımı	100
Tablo 87: Uluslararası Turizmin Gelişim Seyri	102
Tablo 88: Türkiye'de Turizm Sektörüne İlişkin Temel Makro Ekonomik Büyüklükler	103
Tablo 89: Dünya Çapında En Çok Turist Ağırlayan 10 Ülke Sıralaması (milyon kişi)	104
Tablo 90: Yıllara Göre Turizm Belgeli Konaklama Tesislerinin Sayısı (1980 - 2013)	105
Tablo 91: Turizm Endüstrisini Oluşturan Sektörler ve Faaliyet Dalları	105
Tablo 92: Yıllara Göre Van'da Konaklayan Yerli-Yabancı Turist Sayıları	106
Tablo 93: Türkiye-TRB2-Van Açısından Tesise Geliş ve Geceleme Sayıları	107
Tablo 94: Turizm Yatırım Belgeli ve Turizm İşletmesi Belgeli Tesis, Oda, Yatak Sayısı: Türkiye-TRB Orta Doğu Anadolu	108
Tablo 95: Van İlinde TUROB'a Üye İşletme Belgeli Oteller.....	108
Tablo 96: DAP Bölgesinde Yer Alan 5 Yıldızlı Otellerin İllere Göre Dağılımı	108
Tablo 97: Van'da Kahvaltı Salonları.....	109
Tablo 98: Van İl'inde Faaliyet Gösteren Seyahat Acenteleri	111
Tablo 99: SGK NACE Kodlarına Göre Çalışan Sayısı, 2014	113
Tablo 100: İstihdam Edilenlerin Cinsiyete Göre İktisadi Faaliyet Kolları- Erkek	113
Tablo 101: İstihdam Edilenlerin Cinsiyete Göre İktisadi Faaliyet Kolları- Kadın	114
Tablo 102: İŞKUR Başvuran İşgücünün Öğrenim Durumları	114
Tablo 103: İŞKUR Kayıtlı İşveren Faaliyet Alanları	115
Tablo 104: Turistik Arzı Oluşturan Çekicilikler	116
Tablo 105: Çekiciliklerin Sınıflandırılması	116
Tablo 106: Van İlinin Turizm Varlıkları.....	117
Tablo 107: TRB2 Bölgesi Kültür Varlıkları	126
Tablo 108: Türkiye Termal Kaynaklarının İllere Göre Dağılışı	139
Tablo 109: Firmalar Hizmetlerini Söz Verdiği Zamanda Yerine Getirir	145
Tablo 110: Firmaların Çalışanları Müşterilerinin Problemi Olduğunda Problemi Çözmek İçin Samimi Çaba Harcar	146



Tablo 111: Hizmet Sektöründe Faaliyet Gösteren Firmalar Güvenilirdir	146
Tablo 112: Firmalar Hizmetlerini İlk Seferinde ve Doğru Bir Şekilde Yerine Getirir	146
Tablo 113: Hizmetler Söz Verildiği Zaman İçerisinde Gerçekleştirilir	147
Tablo 114: Firmalar Modern Ekipmanlara Sahiptir	147
Tablo 115: Firmaların Fiziksel İmkânları Göze Hoş Gelir	147
Tablo 116: Firmaların Personeli Temiz ve Şık Görünüme Sahiptir.....	147
Tablo 117: Firmaların Araç-Gereçleri Yeterli Sayıda ve Farklı ve Çeşitliliğe Sahiptir	148
Tablo 118: Firmaların Müşterilere Yönelik Kayıtları Hatasız Tutulur.....	148
Tablo 119: Firmaların Çalışanları Müşterilerinde Güven Duygusu Uyandırır	148
Tablo 120: Firmaların Çalışanları Gayet Nazik ve Kibardır.....	149
Tablo 121: Firmaların Çalışanları Müşterilerinin Her Türlü Sorularına Cevap Verecek Bilgiye Sahiptirler	149
Tablo 122: Firmaların Çalışanları Müşterilerine Hizmeti Tam Olarak Ne Zaman Yerine Getireceklerini Söylerler	149
Tablo 123: Firmaların Çalışanları Müşterilerine Gereken Hizmetleri Mümkün Olan En Kısa Zamanda Verir	150
Tablo 124: Firmaların Çalışanları Müşterilerine Her Zaman Yardım Etmeye İstekli Ve Gönüllüdürler	150
Tablo 125: Firmaların Çalışanları Hiçbir Zaman Müşterilerinin İsteklerine Cevap Vermeyecek Kadar Meşgul Değillerdir	150
Tablo 126: Firmaların Çalışanları Her Müşterisine Kişisel İlgi Gösterir	151
Tablo 127: Firmaların Çalışma Saatleri Bütün Müşterilerine Uygun Olacak Şekilde Düzenlenmiştir	151
Tablo 128: Firmalar Müşterileriyle Özenle İlgilenen Çalışanlara Sahiptir.....	151
Tablo 129: Firmalar Müşterilerinin Menfaatlerini Her Şeyin Üstünde Tutarlar.....	151
Tablo 130: Firmalar Müşterilerinin Özel İhtiyaçlarını Anlarlar	152
Tablo 131: Hizmet Kalitesi Boyutları ve Ortalama Değerleri	152
Tablo 132: Eğitim Sektörü Hizmetlerinden Genel Olarak Memnunum	155
Tablo 133: Kültür ve Sanat Hizmetlerinden Genel Olarak Memnunum.....	155
Tablo 134: Sağlık Sektöründe Sunulan Hizmetlerinden Genel Olarak Memnunum	155
Tablo 135: Spor Hizmetlerinden Genel Olarak Memnunum	156
Tablo 136: Turizm Sektörü Hizmetlerinden Genel Olarak Memnunum	156
Tablo 137: Dağıtım Sektörü Hizmetlerinden Genel Olarak Memnunum	156
Tablo 138: Ulaştırma Sektörü Hizmetlerinden Genel Olarak Memnunum	156
Tablo 139: Basın-Yayın Hizmetlerinden Genel Olarak Memnunum	157
Tablo 140: Müteahhitlik ve İlgili Mühendislik-Mimarlık Hizmetlerinden Genel Olarak Memnunum.....	157
Tablo 141: Finans ve Bankacılık Sektörü Hizmetlerinden Genel Olarak Memnunum	157
Tablo 142: Çevre ve Altyapı Hizmetlerinden Genel Olarak Memnunum	157

ŞEKİLLER

Şekil 1: Araştırmanın Amacı ve Yöntemi	14
Şekil 2: Hizmet Yelpazesi	17
Şekil 3: Van İlinin Sosyo-Ekonomik Yapısı	25
Şekil 4: Sosyo-Ekonomik Yapıyı Etkileyen Faktörler	47
Şekil 5: TRB2 Bölgesi 2014-2023 Bölge Planı Gelişme Eksenini	58
Şekil 6: Van'da İş Dünyasının Aktörleri	67
Şekil 7: Hizmet Sektörü Mevcut Durum Analizi	71

GRAFİKLER

Grafik 1: GSYİH Büyüme Hızı Türkiye (%)	27
Grafik 3: Kişi Başı GSKD (\$), 2011	27
Grafik 4: Gayrisafi Katma Değer-2011	28
Grafik 5: Cari Fiyatlarla Bölgesel Gayrisafi Katma Değerin Sektörel Payları, Türkiye-2011.....	28
Grafik 6: Cari Fiyatlarla Bölgesel Gayrisafi Katma Değerin Sektörel Payları, TRB2-2011	29
Grafik 7: İstihdam Edilenlerin Sektörel Dağılımı- Türkiye, 2014	34
Grafik 8: İstihdam Edilenlerin Sektörel Dağılımı- TRB2, 2014	34
Grafik 9: 1963-2011 Arasında Sosyo-Ekonomik Açından Van	35
Grafik 10: Van'da Sektörel Dağılım.....	35
Grafik 11: Yıllara Göre Dış Ticaret, Van	51

Grafik 12: Van, En Çok İhracat Yapılan Ülkeler, 2014	52
Grafik 13: Van, En Çok İthalat Yapılan Ülke, 2014	53
Grafik 14: Van İlinde Girişim Sayıları (2014)	72
Grafik 15: Ekonomik Faaliyet Kısımlarına Göre Toplam Girişim Sayısı	74
Grafik 16: Ekonomik Faaliyet Kısımlarına Göre Yerel Birim Sayısı (Nace Rev. 2) TRB2-2012	74
Grafik 17: Ekonomik Faaliyet Kısımlarına Göre Toplam Çalışanlar Sayısı	75
Grafik 18: Ekonomik Faaliyet Kısımlarına Göre Çalışanlar Sayısı (Nace Rev. 2) TRB-2012	75
Grafik 19: Ekonomik Faaliyet Kısımlarına Göre Toplam Ciro TRB2 (1000 TL)	76
Grafik 20: Ekonomik Faaliyet Kısımlarına Göre Ciro (Nace Rev.2) TRB2 (1000 TL)	76
Grafik 21: Ekonomik Faaliyet Kısımlarına Göre Maddi Mallara İlişkin Brüt Yatırımlar (1000 TL)	77
Grafik 22: Ekonomik Faaliyet Kısımlarına Göre Maddi Mallara İlişkin Brüt Yatırımlar.....	77
Grafik 23: Ekonomik Faaliyet Kısımlarına Göre Maaş ve Ücretler (100 TL)	78
Grafik 24: Ekonomik Faaliyet Kısımlarına Göre Maaş ve Ücretler.....	78
Grafik 25: Hastane Sayıları	80
Grafik 26: Yatak Sayısı.....	80
Grafik 27: Kişi Başına Hastane Yatak Sayısı (100 bin), 2013	81
Grafik 28: Sağlık Personeli Sayıları, 2013	82
Grafik 29: Okuma Yazma Oranları, 2013	84
Grafik 30: TRB2 Bölgesi AR-GE Harcaması (100 TL)	88
Grafik 31: Dünya Turizm Gelirlerinin Doğrudan ve Toplam Ekonomik Katkısı (Trilyon \$)	102

HARİTALAR

Harita 1: Yenilenebilir Enerji Potansiyel Atlası	45
Harita 2: TRB2 Bölgesi Sınır Kapıları ve Komşu İller.....	49
Harita 3: Van Merkez ve Çevresi Planlama Alanı	89
Harita 4: Van Merkez Sit Alanları Koruma Amaçlı İmar Planları	89
Harita 5: Erciş İlçe Merkezi Revizyon ve İmar Planı	90
Harita 6: Van Çevre Yolu	91
Harita 7: Van İli Lokasyon Haritası	101

FOTOĞRAFLAR

Fotoğraf 1: Çadır Dağı	118
Fotoğraf 2: Ereğ Dağı'ndan Van Şehri	119
Fotoğraf 3: Van Gölü Kıyılarından Görüntüler	120
Fotoğraf 4: Erçek Gölü Sulak Alanlarından Görüntüler.....	121
Fotoğraf 5: Muradiye (Bendimahı) Çağlayanı.....	122
Fotoğraf 6: Beyaz Bulak (Ganisipi) Çağlayanı	122
Fotoğraf 7: Yedi Salkım Köyü Bölgesindeki Mağaralardan Görüntüler	123
Fotoğraf 8: Vanadokya Olarak Adlandırılan Alandan Peribacaları (Başkale)	124
Fotoğraf 9: Traverten Görüntüler (Başkale)	124
Fotoğraf 10: Gevaş'tan Bir Görüntü	125
Fotoğraf 11: Ters Lale ve Gelincik Tarlası	125
Fotoğraf 12: Çavuştepe Kalesi	127
Fotoğraf 13: Hoşap Kalesi	127
Fotoğraf 14: Akdamar Kilisesi	128
Fotoğraf 15: Yedi Kilise	128
Fotoğraf 16: Altınsaç Kilisesi	129
Fotoğraf 17: Halime Hatun Kümbeti	129
Fotoğraf 18: Anonim (Zortul)	129
Fotoğraf 19: Bend-i Mahi Köprüsü	130
Fotoğraf 20: Çatak Köprüsü	130
Fotoğraf 21: Çatak Köprüsü	130
Fotoğraf 22: Şeytan Köprüsü	131
Fotoğraf 23: Yaylalardan Görüntüler	132



Fotoğraf 24: Festivallerden Görüntüler	133
Fotoğraf 25: Van Müzesinden Görüntüler	134
Fotoğraf 26: Van Mutfağı (Kahvaltı)	135
Fotoğraf 27: Van Kilimleri	136
Fotoğraf 28: Geleneksel Van Evi	137
Fotoğraf 29: Yöresel Kıyafetler	137
Fotoğraf 30: Su Sporları (Yelken ve Dalış Sporları)	138
Fotoğraf 31: Abalı Kayak Tesisleri	141
Fotoğraf 32: Balık Avcılığı	141
Fotoğraf 33: Yaylacılık	142

KISALTMALAR

AB: Avrupa Birliği	KSS: Küçük Sanayi Sitesi
ABD: Amerika Birleşik Devletleri	MDA: Mevcut Durum Analizi
ABİGEM: Avrupa Birliği İş Geliştirme Merkezi	OSB: Organize Sanayi Bölgesi
AMA: Amerika Pazarlama Derneği	SANTEZ: Sanayi Tezleri
Ar-Ge: Araştırma Geliştirme	SEGE: Sosyo-Ekonomik Gelişmişlik Sıralaması
ATO: Ankara Ticaret Odası	SGK: Sosyal Güvenlik Kurumu
BDDK: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu	STM: Sınır Ticaret Merkezi
BAKA: Bölge Kalkınma Ajansı	TKGM: Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü
ÇKS: Çiftçi Kayıt Sistemi	TOKİ: Toplu Konut İdaresi
DAKA: Doğu Anadolu Kalkınma Ajansı	TPE: Türkiye Patent Enstitüsü
DTÖ: Dünya Ticaret Örgütü	TÜBİTAK: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
ESOB: Esnaf ve Sanatkar Odaları Birliği	TÜİK: Türkiye İstatistik Kurumu
GES: Güneş Enerji Santrali	Van BŞB: Van Büyükşehir Belediyesi
GSKD: Gayri Safi Katma Değer	VANTB: Van Ticaret Borsası
GSYH: Gayri Safi Yurtiçi Hasıla	VANTSO: Van Ticaret ve Sanayi Odası
GZFT: Güçlü/Zayıf Yönler- Fırsatlar/Tehditler	WEF: Dünya Ekonomik Forumu
İSO: İstanbul Sanayi Odası	WIPO-: Dünya Fikri Mülkiyet Örgütü
KHK: Kanun Hükmünde Kararname	YYÜ: Yüzüncü Yıl Üniversitesi
KOBİ: Küçük ve Orta Boy İşletmeler	

İÇİNDEKİLER

TABLolar	5
ŞEKİLLER	7
GRAFİKLER	7
HARİTALAR	8
FOTOĞRAFLAR	8
KISALTMALAR	9
İÇİNDEKİLER	10
GİRİŞ	12
I. ARAŞTIRMANIN AMACI ve YÖNTEMİ	13
II. HİZMET SEKTÖRÜ ve SINIFLANDIRILMASI	15
1. Hizmet Kavramı ve Sınıflandırılması	16
2. Hizmet Sektörünün Ön Plana Çıkmasına Neden Olan Etkenler	17
3. Hizmetler Sektörünün Küresel Ekonomideki Yeri	18
4. Hizmetler Sektörünün Türkiye Ekonomisindeki Yeri	20
5. Hizmet Sektöründe Başarı Karması	22
6. Hizmet İşletmeleri İçin Rekabet Stratejileri	23
III. Van İlinin Sosyo-Ekonomik Yapısı	24
1. Temel Sosyo-Ekonomik Göstergeler	26
2. Kentleşme ve İdari Yapı	29
3. İstihdam ve İnsan Kaynağı	33
4. Sektörel Dağılım ve Gelişmişlik Düzeyi	34
4.1. Tarım ve Hayvancılık	36
4.2. Sanayi	39
4.3. Enerji Sektörü	44
4.4. Bilişim Sektörü	45
IV. SOSYO-EKONOMİK YAPİYİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER	46
1. 2011 Depremlerinin Etkisi	47
2. Mekânsal Örgütlenmede Reform ve Yeni Büyükşehir Modelinin Etkileri	48
3. Sınır Ticareti, İthalat ve İhracat	48
4. Kamu Yatırımları	55
5. Teşvikler ve Destekler	55
6. Gelişme Stratejileri	57
6.1. 2023 Van Vizyonu Eylem Planı	57
6.2. TRB2 Bölgesi 2014-2023 Bölge Planı	58
6.3. Van BŞB Stratejik Mekânsal Planı	61
6.4. DAP Eylem Planı (2014-2018)	61
6.5. VANTSO Raporu-2015	65
V. VAN'DA İŞ DÜNYASININ AKTÖRLERİ	66
1. Van Ticaret ve Sanayi Odası	68
2. Van Ticaret Borsası	68
3. Erciş Ticaret ve Sanayi Odası	68
4. Van Esnaf ve Sanatkarlar Odaları Birliği	69
VI. HİZMET SEKTÖRÜNDE MEVCUT DURUM	70
1. Van'da Girişim ve Girişimcilik	71
2. Sağlık	80



3.Eğitim	83
4.Çevre ve İmar	88
4.1.Van Merkez ve Çevresi Revizyon ve İlave İmar Planı	88
4.2. Van Merkez Sit Alanları Koruma Amaçlı İmar Planları	89
4.3. Erciş İlçe Merkezi Revizyon ve İlave İmar Planı	90
4.4. Kalıcı Konut Alanları İmar Planları.....	90
4.5. Van Çevre Yolu	90
4.6. İmar Uygulaması Çalışmaları (18. Madde)	91
4.7. 3621 Sayılı Kıyı Kanunu Uygulamaları	92
4.8. Altyapı ve Kentsel Dönüşüm Hizmetleri	92
4.9. Tıbbi Atıkların Kontrolü	92
4.10. Hava Kirliliği	93
4.11. Su Kirliliği	93
5.Konut ve İnşaat.....	94
6.Bankacılık	95
7.Ulaştırma	99
7.1. Karayolu Ulaşımı.....	99
7.2. Havayolu Ulaşımı.....	100
8.Turizm	100
8.1.Dünyada Turizm Hareketleri	101
8.2.Turizmin Türkiye Ekonomisindeki Yeri ve Önemi	103
8.3.Turizm Endüstrisine Doğrudan Katkı Sunan Sektörler	105
8.4.İnsan Kaynakları –DAP/Bölgesi TRB2 Van Özelinde	112
8.5.Van İli Turizm Değerleri (Çekicilikleri)	115
VII. Hizmet Sektörü Kalitesi ve Memnuniyet Düzeyi Araştırması	144
1. Araştırmanın Yöntemi, Örneklem ve Ölçeği	145
2. Bulgular	145
2.1. Firmaların Sundukları Hizmetlerde Kalite Algısı	145
2.2. Alt Sektörler Bakımından Hizmet Sektörü Yatırım Ortamı Araştırması	154
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	158
KAYNAKÇA	159
EKLER	163

GİRİŞ

Elle dokunup, gözle görebileceğimiz, koklayıp hissedebileceğimiz bir nesne değil, birtakım hareketlerden, faaliyetlerden, süreçlerden oluşan, dokunulamayan bir şey olarak tanımlanan hizmetin, sektörel olarak ekonomik faaliyet dalları arasındaki payı gittikçe artmaktadır.

1970'lerle birlikte, dünyada sanayi toplumundan hizmet toplumuna doğru bir dönüşüm yaşanmıştır. Bu dönüşüm, ülke ekonomilerinin üretim yapısının değişimi ile paralel gerçekleşmiştir. Hizmet sektörü istihdam, Gayri Safi Milli Hasıla (GSMH) ve dış ticaret gibi ekonomik göstergeler göz önünde bulundurulduğunda, ekonomik yapı içerisinde ilk sıralara yerleşmeye başlamış ve dünya ticaret hacminde önemli bir yere sahip olmuştur. Ayrıca, hizmet sektörü ve onun gelişimi, ekonomik büyümeyi körükleyen önemli bir etken konumuna gelmiştir.

1996 yılında Türkiye'deki iş görenlerin % 42,8'inin tarım % 22,9'unun sanayi ve % 34,3'ünün de hizmet sektöründe istihdam edildiği görülmektedir. 2010'a kadar olan süreçte, tarım sektöründe iş görme oranı % 42,8'den % 25,9'a düşerken hizmet sektöründe bu oranın % 34,3'ten % 48,6'ya yükseldiği görülmektedir. 2014 yılına gelindiğinde ülkedeki iş görenlerin % 51'inin hizmet sektöründe istihdam edildiği anlaşılmaktadır. Sanayi sektöründe iş gören oranında ciddi bir değişim gözlenmezken, tarım sektöründeki iş görenlerin az da olsa bir kısmı sanayi sektörüne, geri kalan kısmı ise hizmet sektörüne kaydığı ortaya çıkmıştır.

Sosyo-ekonomik gelişmişlik sıralaması bakımından Türkiye'nin en az gelişmiş illeri arasında yer alan Van ili son yıllarda kayda değer bir ekonomik gelişme sürecine girmiştir. 2011 yılında yaşanan depremlerin hemen öncesinde yakalanmış olan bu ivme depremle birlikte kesintiye uğramışsa da gerek kamu yatırımları, gerek teşvik ve destekler gerekse de özel sektörün doğrudan yatırımları aracılığıyla bu gelişme sürdürülmüştür. Küresel ve ulusal düzeydeki gelişmelerin de etkisiyle Van'da da hizmet sektörü hem istihdam hem de büyüme oranları bakımından payını arttırmıştır. Ancak hizmet sektöründeki bu gelişme aynı zamanda hizmet sunumunda kalite, verimlilik ve memnuniyet düzeylerinde de bir gelişmeyi zorunlu kılmaktadır.

Van ilinde hizmet sektörünün geliştirilmesi amacıyla hazırlanmış olan çalışma toplam 7 bölümden oluşmaktadır.

İlk bölümde çalışmanın amacı ve yöntemine yer verilmiştir. Hizmet sektörü ve sınıflandırılması başlığını taşıyan ikinci bölümde sırasıyla, hizmet sektörünün ön plana çıkmasına neden olan etkenler, hizmetler sektörünün küresel ekonomideki yeri, hizmetler sektörünün Türkiye ekonomisindeki yeri, hizmet sektöründe başarı karması ve hizmet işletmeleri için rekabet stratejileri konuları ele alınmıştır.

Çalışmanın bundan sonraki iki bölümü (3. ve 4. bölümler) Van'ın sosyo-ekonomik yapısının analizine ayrılmıştır. İlk olarak Van'ın sosyo-ekonomik yapısı, temel sosyo-ekonomik göstergeler, kentleşme ve idari yapı, istihdam ve insan kaynağı, sektörel dağılım ve gelişmişlik düzeyi (tarım ve hayvancılık, sanayi) başlıkları altında güncel veriler ve tablolar aracılığıyla analiz edilmiş daha sonraki bölümde ise sosyo-ekonomik yapıyı etkileyen faktörler ele alınmıştır. Sosyo-ekonomik yapıyı etkileyen faktörler ise, 2011 depremlerinin etkisi, mekânsal örgütlenmede reform ve yeni büyükşehir modelinin etkileri, sınır ticareti, ithalat ve ihracat, kamu yatırımları, teşvikler ve destekler ile Van için gelişme stratejileri başlıkları altında değerlendirilmiştir. Özellikle son yıllarda hazırlanmış olan, 2023 Van Vizyonu Eylem Planı, TRB2 Bölgesi 2014-2023 Bölge Planı, Van BŞB Stratejik Mekânsal Planı, DAP Eylem Planı VANTSO 2015 Raporu gibi kapsamlı çalışmalar Van'a ilişkin gelişme stratejileri ve senaryoları ortaya koymaktadır. Van'ın sosyo-ekonomik yapısı ve bu yapıyı etkileyen unsurların çalışmaya dahil edilmesi hizmetler sektörünün geliştirilmesi bakımından önem arz etmiş olmasından kaynaklanmaktadır. Çünkü hizmetler sektörü bu yapı üzerine inşa olunması gereken bir sektördür.

Çalışmanın beşinci bölümünde ise Van'da iş dünyasının aktörleri olarak nitelenen VANTSO (Van Ticaret ve Sanayi Odası), VANTB (Van Ticaret Borsası), Erciş TSO (Erciş Ticaret ve Sanayi Odası) ve Van ESOB (Van Esnaf ve Sanatkar Odaları Birliği) gibi aktörlere ve onların rol ve işlevlerine yer verilmiştir. Hizmet sektörünün örgütleniği yapılar olarak bu aktörlerin kurumsal kapasitelerinin güçlendirilmesi hizmet sektöründeki gelişmeleri ve inovasyonu da tetikleyecektir.

Çalışmanın altıncı bölümünde, ise Van'da hizmetler sektörünün mevcut durumu alt sektörler itibarıyla yine güncel veriler ve tablolar aracılığıyla analiz edilmiştir. Bu bölümde ilk olarak Van'da hizmetler sektörünün payını ortaya koymak amacıyla girişim ve girişimciliğe yönelik bir değerlendirme yapıldıktan sonra, sağlık, eğitim, çevre ve imar, konut, bankacılık ve finans, ulaştırma ve turizm sektörleri tek tek ele alınmış ve analiz edilmiştir.

Çalışmanın yedinci bölümünde ise hizmet sektöründe yatırım ortamını analiz etmek üzere kaliteyi ve memnuniyet düzeyini ölçmek için hazırlanmış olan anket çalışmasına yer verilmiştir.



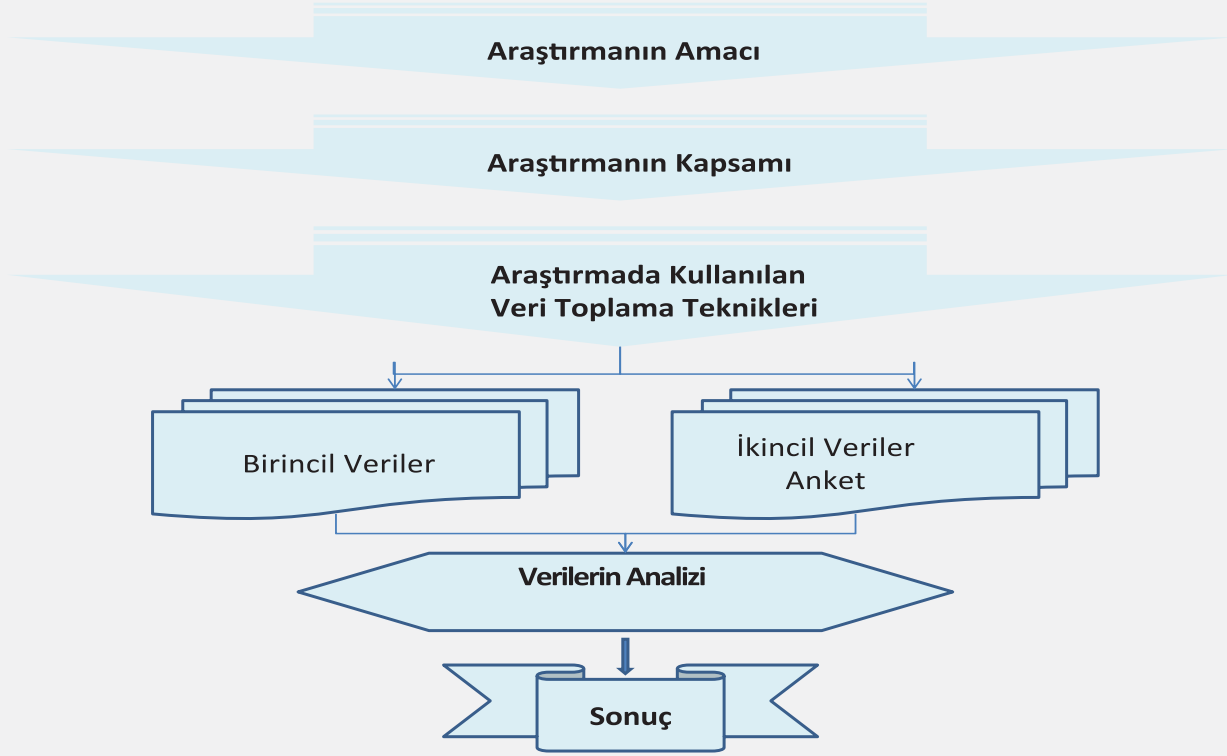
I. BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN AMACI ve YÖNTEMİ

I. ARAŞTIRMANIN AMACI ve YÖNTEMİ

Doğu Anadolu Kalkınma Ajansı'na (DAKA) Van Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü tarafından sunulan TRB/14/DF-D/0096 referans numaralı ve Van İli Hizmetler Sektörü Yatırım Kılavuzu başlıklı projenin amacı sosyo-ekonomik gelişme düzeyi bakımından Türkiye'nin en az gelişmiş illeri arasında yer alan Van ilinin hizmet sektörü bakımından potansiyel stratejik önceliklerini ortaya koymak ve yatırımcılar için yol gösterici bir rehber hazırlamaktır.

Şekil 1: Araştırmanın Amacı ve Yöntemi



Nitel araştırma yöntemlerine bağlı olarak gerçekleştirilmiş olan araştırmada, birincil veri toplama tekniklerinin yanı sıra, ikincil veri toplama tekniklerinden anket uygulaması yöntemine de müracaat edilmiştir.

İlk aşamada hizmet sektörünün mevcut durumunu ortaya koymak üzere Van'a ilişkin veriler toplanarak değerlendirilmiştir. Bu kapsamda; Van Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü verileri, TÜİK verileri, TOBB verileri, DAKA 2023 Van Bölge Planı, 2023 Van Vizyonu Eylem Stratejisi, DAP Bölge Planı, 10. Kalkınma Planı ve Özel İhtisas Komisyonu Raporları, Türkiye 2023 Turizm Stratejisi Eylem Planı, KENTGES Eylem Planı, Ekonomi Bakanlığı Hizmet Ticareti Raporu, TÜİK Raporları, GATS (Hizmet Ticareti Genel Anlaşması) ve MÜSİAD Hizmet Sektörü Raporu gibi hizmet sektörü ile ilgili önemli çalışmalara başvurulmuştur. Öte yandan Van'da hizmet sektörünün aktörleri olan kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının web siteleri taranmıştır.

İkinci aşamada alan araştırmasına dayalı olarak hazırlanmış olan ve kentin aktörlerine uygulanan anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Toplam 33 soru ve iki ana bölümden oluşan Memnuniyet Düzeyi ve Yatırım Ortamı Araştırması'na esas teşkil eden anket çalışması aracılığıyla ilk olarak firmaların sundukları hizmetlerden memnuniyet düzeyi, ikinci olarak hizmet sektörünün alt bileşenleri olan eğitim, kültür ve sanat, sağlık, spor, turizm, dağıtım, ulaştırma, basın yayın, müteahhithlik ve müşavirlik, bankacılık ve finans ile çevre ve altyapı alanlarında sunulan hizmetlerin her birine yönelik memnuniyet düzeyleri ölçülmüştür. Elde edilen sonuçlar tek tek analiz edilerek yorumlanmış ve Van'da hizmet sektörüyle ilgili temel sorun alanları tespit edilmiş, bu sorunlara yönelik çözüm önerileri geliştirilmiştir.



II. BÖLÜM

HİZMET SEKTÖRÜ ve SINIFLANDIRILMASI

II. HİZMET SEKTÖRÜ ve SINIFLANDIRILMASI

1. Hizmet Kavramı ve Sınıflandırılması

Günümüzde hemen hemen tüm örgütler varoluş amaçlarını “hizmet vermek; halka, tüketiciye hizmet etmek” biçiminde ifade etmektedirler. İletişim yoluyla tüketicilere yansıyan bu mesajlar hem kamu kuruluşları, hem de özel sektörde yer alan işletmeler tarafından iletilmektedir. Geleneksel olarak hizmet işletmesi olarak tanımlayabileceğimiz bankalar, restoranlar, turizm işletmeleri dışında artık bir buzdolabının, otomobilin ya da bilgisayarın satışını da hizmet ağırlıklı mesajlar içermektedir. Dolayısıyla günümüzde hemen hemen tüm kuruluşlar kendilerini birer hizmet örgütü olarak konumlandırmayı seçmektedir. Bu karmaşıklık nedeniyle hizmetin pek de kolay tanımlanamayan, anlaşılamayan ve kavranamayan bir olgu olduğu rahatlıkla söylenebilir.

Hizmet kavramı ilk defa Fransız filozoflar tarafından sistematik bir biçimde ele alınmış ve tarım faaliyetleri dışında kalan tüm faaliyetler olarak tanımlanmıştır. O dönemlerdeki üretim yapısı göz önünde alındığında bu tanım doğal karşılanabilir. Ancak günümüzde pek yeterli ve anlamlı olmadığı açıktır. Adam Smith, bu yetersizliği bir ölçüde fark etmiş ve somut, elle tutulabilir ürün meydana getirmeyen tüm faaliyetlere hizmet adını vermiştir.

Amerikan Pazarlama Derneği (AMA) hizmetleri satışa sunulan ya da malların satışıyla birlikte sağlanan faaliyetler, yararlar veya doygunluklar olarak tanımlamıştır. Ancak bu tanımın en zayıf yönü mallar ile hizmetleri uygun bir biçimde ayıramamış olmasıdır. Bu tanımda mallar da yarar veya doygunluk sağlamak üzere satışa sunulmaktadır. AMA daha sonra hizmet kavramını “bir malın satışına bağlı olmaksızın tüketicilere pazarlandığında yarar ve doygunluk ve sağlayan ve bağımsız olarak tanımlanabilen eylemler” olarak tanımlamıştır.

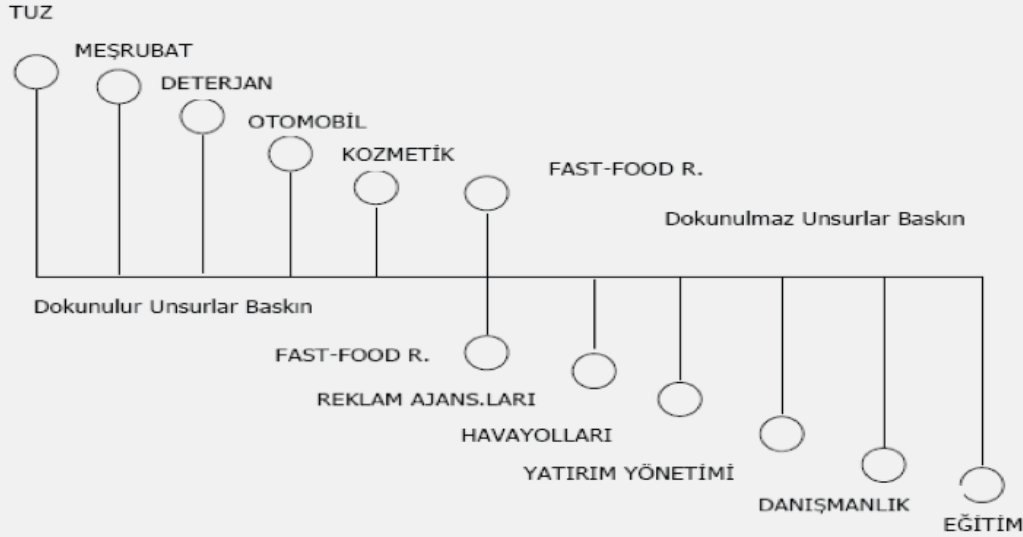
Tablo 1: Hizmetin Tarihsel Gelişimi

Fizyokratlar (-1750)	Tarımsal üretim dışındaki tüm faaliyetler
Adam Smith (1723-90)	Somut (dokunulabilir) bir ürünle sonuçlanmayan tüm faaliyetler
J.B.Say (1767-1832)	Ürünler fayda ekleyen, tüm imalat dışı faaliyetler
Alfred Marshall (1842-1924)	Oluşturulduğu anda varlık bulan ürünler (hizmetler)
Batı Ülkeleri (1925-50)	Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan hizmetler
Çağdaş	Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan bir faaliyet

Hizmetlerin tarihsel gelişimi dikkate alındığında 6 aşama geçirdikleri görülmektedir. Birinci aşamada hizmet; tarımsal üretim dışındaki tüm faaliyetler olarak değerlendirilmiştir. İkinci aşamada hizmet; somut bir ürünle sonuçlanmayan tüm faaliyetler şeklinde tanımlanmıştır. Üçüncü aşama hizmet; ürünler fayda ekleyen tüm imalat dışı faaliyetler olarak görülmüştür. Dördüncü aşamada hizmet; üretildikleri anda varlık bulan ürünler şeklinde ifade edilmiştir. Beşinci aşamada hizmet, bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan hizmetler ve altıncı aşamada hizmet; bir ürünün biçiminde değişikliğe yol açmayan bir faaliyet şeklinde değerlendirilmiştir.

Hizmet elle dokunup, gözle görebileceğimiz, koklayıp hissedebileceğimiz bir nesne değil, birtakım hareketlerden, faaliyetlerden, süreçlerden oluşan dokunulamayan bir şeydir. Yani saf mallar olarak nitelendirilebileceğimiz ürünlerde dokunulabilir unsurlar baskın iken saf hizmetlerde ise dokunulamaz unsurlar baskındır. Aşağıdaki şekilde çeşitli ürünlerin bu yelpaze üzerinde yerleştirilişi yer almaktadır. Yelpazenin solunda bulunan ürünlere (tuz, meşrubat, deterjan...) saf ürünler denir. Bunların sunumunda hizmet unsurları bulunmaz.

Şekil 2: Hizmet Yelpazesi



Kaynak: Shostack, 1982, 52.

Yelpazenin sağındakiler ise (danışmanlık, eğitim) tamamen hizmete dayalıdırlar. Tam ortadaki fastfood restorant-ta dokunulabilir unsurlar yer almaktadır. İşte hizmet pazarlaması ile ilgili bir çerçeve oluşturulurken dokunulmaz unsurlar belirleyici olmalıdır.

Mamullerin saf hizmete kadar değişen geniş bir yelpaze içinde dağılımları, hizmetin tanımlanabilmesi için bir sınıflandırma yapabilme şansını ortaya çıkarmaktadır. Bunlardan birincisi hizmetin faaliyetinin temel amacı veya unsuru olmasıdır. İkincisi ise bir mal veya hizmetin satışını sağlayıcı veya düzenleyici bir çaba olmasıdır. Örneğin; araba kiralamak istediğinizde araba kiralama işletmesinin hizmeti yerine getirebilmek için somut bir mal olan otomobile ihtiyacı olacaktır. Ancak siz işletmeden otomobil kiraladığınızda somut mal olan otomobile sahip olmayacak sadece bir süre için otomobili kullanma hakkını elde edeceksiniz. Dolayısıyla bu örnekte araba kiralama hizmeti, bir faaliyetin temel amacı veya unsuru olacaktır. Diğer taraftan, bir bilgisayar satın almak istediğinizde, somut malla ilgili ihtiyacımız olan bilgileri size verecek olan satış elemanının hizmeti ise bir mamulün satışını destekleyici bir unsur olacaktır (Üner, 1994)

2. Hizmet Sektörünün Ön Plana Çıkmasına Neden Olan Etkenler

Gerek gelişmiş pazarlarda gerekse Türkiye gibi gelişmekte olan pazarlarda hizmet sektörünün bugünkü durumu incelendiğinde, hem hizmet çeşitliliği olarak, hem de ekonomik büyüklük açılarından hızlı bir şekilde büyüdüğü görülmektedir. Değişik ülkelerde/pazarlarda bu büyümenin temel nedenleri üzerine yapılan incelemeler, dört temel faktörün ön planda rol oynadığını ortaya koymaktadır.

2.1. Refah Düzeyinin Artışı (Kişi başına düşen gelirin artması): Ulusal ve uluslararası ekonomide kişi başına düşen gelirin artması sonucu refah düzeyindeki artış ile hizmet sektörünün büyümesi arasında birbirlerini karşılıklı olarak arttırıcı yönde bir etkileşim söz konusudur.

Hizmet sektöründeki çeşitlilik ve istihdamın artışı refah düzeyini olumlu yönde etkilemektedir. Harcanabilir geliri artan bireyler yaşam kalitelerini arttırmak için sağlık, eğlence, gezi gibi sosyal faaliyetler, eğitim, uzmanlık gerektiren özel yardımlar, bankacılık, sigortacılık ve iletişim gibi refah düzeyini doğrudan ilgilendiren pek çok alanda daha çok hizmet talep etmektedirler. Aynı zamanda ortalama ömrün uzaması ve nüfusun yaşlanması gibi demografik özelliklerde meydana gelen değişimler farklı hizmet taleplerini gündeme getirmektedir. Bu talepler pazarlarda yeni fırsatlar anlamına gelmektedir. Her pazarda pek çok girişimcinin bu fırsatları değerlendirmek için çok sayıda yeni hizmetler geliştirmeleri ise doğal bir sonuçtur.

2.2. Kadınların İş Hayatına Katılımının Artması: Kadınların çalışma hayatına katılması ve ekonomik bir güç olarak toplum hayatında yer almaları onların günlük faaliyetlerini etkilemektedir. Evde geçirdikleri zaman giderek azalan kadınlar temizlik, yemek gibi ev işlerine daha az zaman ayırmak zorunda kalmaktadırlar. Profesyonel iş yaşamı dışında annelik ve ev hanımlığı görevlerini yerine getirmeye çalışan kadınlar bu hizmetlerin önemli bir kısmını

dışardan talep etmektedirler. Böylece çocuk bakımı, eğitim, temizlik hizmetleri, yemek hizmetleri gibi alanlarda talep artmaktadır. Aynı zamanda kişisel bakım, güzellik gibi kadınların kendilerini daha iyi hissetmelerini sağlayan hizmet alanlarında talep artışı söz konusu olmaktadır. Bu konulardaki talepleri karşılayan ve kadınlara yönelik olarak geniş bir yelpazede pazarlama sunumları yapan işletme sayıları artmaktadır.

2.3. Teknolojik Gelişmelerin Artması ve Ürünlerin Giderek Daha Karmaşık Hale Gelmesi: Yoğun rekabet ortamında rakiplerin arasından sıyrılarak bir adım öne geçmek işletmelerin temel amaçlarından biridir. Bu açıdan tüketicilere yönelik değer yaratıcı faaliyetler uzun soluklu bir rekabet avantajı elde etme açısından en önemli araçlardan biridir.

Diğer yandan, artan teknolojik gelişmelerin ürünlere yönelik olarak iki durumu ön plana çıkardığı görülmektedir. Bunlardan ilki, teknolojik gelişmelerin ürünlerin tüketicilere sağladığı faydaları arttırması yanında onları daha karmaşık hale getirmesidir. Günlük hayatımızda kullandığımız bilgisayar, televizyon, cep telefonu, otomobil gibi pek çok ürün teknolojik ilavelerle hayatımızı kolaylaştırırken, bu üstün özellikleri anlamak ya da karşılaştıkları problemleri çözmek için tüketiciler zaman zaman profesyonel desteğe ihtiyaç duymaktadırlar. Bakım, tamir, servis gibi faaliyetleri gündeme getiren bu talepler yeni hizmet alanlarının doğmasına sebep olmaktadır.

İkinci olarak, teknolojik gelişmeler hizmetlerin sunum sürecini ve tüketicilerin hizmet sunum sürecindeki rollerini değiştirmektedir. Teknolojideki gelişmeler yardımıyla, hizmetlerin daha kolay, tüketicinin istediği yerde ve zamanda sunulması mümkün olabilmektedir. Self servis teknolojiler bu gelişmeye en tipik örnektir. Bankaların sunduğu ATM hizmetini kullanan tüketiciler ihtiyaçlarını zaman ve mekan baskısı olmadan karşılarken bir yandan da hizmet sunum sürecinde, hangi hizmetleri alacaklarına kendileri karar verecek şekilde aktif bir rol oynamaktadırlar. Bu duruma en tipik örneklerden biri de self-servis restoranlardır.

2.4. Yaşam Tarzlarının Değişmesi ve Zamanı Daha İyi Değerlendirme İsteği: Teknolojik ve ekonomik değişimler bireylerin sosyo-kültürel değerlerini doğrudan etkilemekte ve yeniden şekillendirmektedir. Bakış açıları, inançları, değerleri etkilenen bireyler aynı zamanda birer tüketici olarak yeni arzular, yeni ihtiyaçlar, yeni taleplerle pazara seslenmektedirler. Bu beklentiler içerisinde yeni ve farklı hizmetlere yönelik olarak daha önce ortaya konmayan talepler gündeme gelmektedir. Geçmişte sadece belki bir hayalden ibaret olan “uzaya seyahat” bile bugün bireyler tarafından talep edilmekte ve bu talebi karşılamak için çeşitli hizmetler organize edilmektedir.

Şehirleşme oranlarının artması ile beraber ulaşım imkanlarının zorlaşması ve yoğun iş temposunun baskısı sonucu, bugün bireyler zamanlarını daha iyi kullanmak zorunda kalmaktadırlar. Bu nedenlerle bireyler yetişemedikleri ve yerine getirmek zorunda oldukları sorumluluklar için dışarıdan yardım alma alternatifini sıklıkla değerlendirmektedirler. Örneğin alışveriş yapmak için zamanı olmayan tüketiciler telefon ya da internet aracılığı ile siparişlerini vererek akşam eve geldiklerinde, istedikleri ürünleri evlerinde hazır bir şekilde bulabilmektedirler. Hatta evlenmek isteyip muhtemel eş adayları bulma konusunda zaman sıkıntısı olanlar, evlilik danışma firmalarını arayıp kendi özelliklerini ve beklentilerini belirterek işletmenin portföyündeki uygun adaylar ile tanışma imkanı bulmaktadırlar. Bu ve benzeri talepler geçmiş dönemlerde söz konusu olmayan, sadece birer fantezi unsuru olarak görülebilecek gelişmelerin açık örnekleridir.

Benzer gelişmeler iş dünyasında da görülmektedir. İşletmeler kendi yeteneklerinin az olduğu ya da yatırım yapmanın maliyetli olduğu durumlarda bazı hizmetleri dış kaynaklardan alarak faaliyetlerini daha etkin bir şekilde yürütebilmektedir. Bu şekilde profesyonelleşme de artmaktadır. Aynı zamanda devletlerin ekonomik açıdan küçülme politikası izleyip hizmet alanlarını özel girişimcilere açmaları, rekabetinde etkisi ile farklı hizmet alanlarında işletmelerin kurulmasını sağlamaktadır.

3. Hizmetler Sektörünün Küresel Ekonomideki Yeri

1970'lerle birlikte, dünyada sanayi toplumundan hizmet toplumuna doğru bir dönüşüm yaşanmıştır. Bu dönüşüm, ülke ekonomilerinin üretim yapısının değişimi ile paralel gerçekleşmiştir. Hizmet sektörü istihdam, Gayri Safi Milli Hasıla (GSMH) ve dış ticaret gibi ekonomik göstergeler göz önünde bulundurulduğunda, ekonomik yapı içerisinde ilk sıralara yerleşmeye başlamış ve dünya ticaret hacminde önemli bir yere sahip olmuştur. Ayrıca, hizmet sektörü ve onun gelişimi, ekonomik büyümeyi körükleyen önemli bir etken konumuna gelmiştir. (Koç ve Kaya, 2012:191) Seçilen OECD ülkelerinde 1996 yılından bu yana GSYH içinde hizmet sektörünün payı %53'ün üstündedir. 12 OECD ülkesi ile ilgili 1996'dan 2013 yılına kadar olan sektörel veriler Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2: Seçilen Bazı OECD Ülkelerinde GSYH'nin Sektörel Dağılımı

	TARIM				SANAYİ				HİZMET			
	1996	2001	2012	2013	1996	2001	2012	2013	1996	2001	2012	2013
Avusturya	2,2	1,9	1,5	1,4	32,2	31,5	28,5	28,2	65,5	66,6	70	70,3
Avustralya	3,7	3,8	2,4	2,4	28,5	26	28,2	26,8	67,8	70,2	69,3	70,7
Belçika	1,5	1,2	0,8	0,8	28,9	27,1	23	22,5	69,7	71,7	76,2	76,7
Çek Cum.	4	3,3	2,6	2,6	40,5	37,6	37	36,7	55,5	59,2	60,4	60,7
Finlandiya	3,9	3,1	2,6	2,7	33	35,2	27,2	26,9	63	61,6	70,2	70,5
G. Kore	8,5	5,7	4,5	4,4	29,8	31,5	30,4	30,2	61,7	62,9	65	65,4
Japonya	1,8	1,5	1,2	-	32,9	29,5	25,6	-	65,3	69	73,2	-
Macaristan	5,5	4,1	2,5	2,3	37,8	36,8	38,1	38,6	56,7	59	59,5	59,1
Meksika	4,7	3,7	3,5	3,5	34,7	33	36,4	34,8	60,6	63,3	60,1	61,7
Şili	6	5,2	3,4	3,4	40,2	32,8	36,3	35,3	53,7	62,1	60,3	61,3
Slovenya	4	3	2,2	2,1	35,1	34,9	31,7	32	60,9	62,1	66,1	65,8
Y. Zelanda	7	8,7	-	-	27,1	24,9	-	-	65,9	66,5	-	-

Kaynak: TÜİK, Uluslararası Ekonomik Göstergeler,
<http://tuikapp.tuik.gov.tr/SecilmisUluslararasıGostergeler/degiskenlerUzerindenSorgula.do> Erişim: 07.07.2015

Tabloya bakıldığında OECD ülkelerinde tarım ve sanayi sektörlerinde azalma meydana gelirken hizmetler sektörü yıllar itibarıyla sürekli bir gelişim gösterdiği, 1996 yılından itibaren tarım ve sanayi sektörünün GSYH içerisindeki payı önemli ölçüde azalırken, hizmetler sektörünün payının da büyük oranda arttığı görülmektedir. Hizmetler sektörünün GSYH içerisindeki payının artması, bu sektörde yeni iş olanaklarının oluşturulması (bankacılık ve sigortacılık, hukuki hizmetler, mimarlık ve mühendislik) ve bunlara yönelik talebin artması ile mümkün olabilmektedir. Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde bu hizmetlerdeki talebinin genişlemesi, hizmet sektöründe istihdamın artmasını sağlamaktadır.

Tablo 3: Seçilen Bazı Ülkelerde GSYH İçinde Hizmet Sektörünün Payı

	TARIM				SANAYİ				HİZMET			
	1996	2001	2012	2013	1996	2001	2012	2013	1996	2001	2012	2013
Kanada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Almanya	31,7	30	30,7	30,7	1,1	1,2	0,9	0,9	67,2	68,8	68,4	68,4
Fransa	23,9	22,9	20,	19,8	2,7	2,3	1,9	1,7	67,2	74,7	4	78,5
İngiltere	30	25,6	20,5	20,2	1,3	0,8	0,7	0,7	73,4	73,6	78,2	79,2
İtalya	28,5	26,8	23,6	23,3	3,3	2,8	2,2	2,3	68,7	70,5	74,2	74,4
Japonya	32,9	29,5	25,6	-	1,8	1,5	1,2	-	68,2	69	73,2	-
Rusya	38,7	35,7	36,8	36,3	7,2	6,6	3,9	3,9	65,3	57,7	59,2	59,8
ABD	-	22,2	21	-	-	1,2	1,3	-	-	-	-	-

Kaynak: TÜİK, Uluslararası Ekonomik Göstergeler <http://tuikapp.tuik.gov.tr/SecilmisUluslararasıGostergeler/degiskenlerUzerindenSorgula.do> Erişim: 07.07.2015

Gelişmiş olan ülkelerde de hizmetler sektörü yıllar itibarıyla sürekli bir gelişim göstermiştir. 1996 yılından itibaren özellikle tarım sektörünün GSYH içerisindeki payı önemli ölçüde azalırken, hizmetler sektörünün payının da büyük oranda arttığı görülmektedir. Hizmetler sektörünün GSYH içerisindeki payının artması, bu sektörde yeni iş olanaklarının oluşturulması (bankacılık ve sigortacılık, hukuki hizmetler, mimarlık ve mühendislik) ve bunlara yönelik talebin artması ile mümkün olabilmektedir. Gelişmiş olan ülkelerde bu hizmetlerdeki talebinin genişlemesi, hizmet sektöründe istihdamın artmasını sağlamaktadır.

Tablo 4: Seçilen Bazı OECD Ülkelerinde Hizmet Sektörü İstihdamındaki Gelişmeler

ÜLKELER	1996	2001	2012
Avusturya	61,7	64,7	68,9
Avustralya	72,5	74,2	-
Belçika	69,6	73,1	77,1
Çek Cumhuriyeti	52,3	55,1	58,8
Finlandiya	65,5	67,2	72,7
Güney Kore	59,1	59,6	64,9
Japonya	63,8	63,9	-
Macaristan	55,9	62,6	-
Meksika	54,8	56,1	-
Şili	58	62,5	-
Slovenya	47,5	50,8	60,3
Yeni Zelanda	65,3	67,9	-

Kaynak: TÜİK, Uluslararası Ekonomik Göstergeler

Bazı OECD ülkelerdeki hizmet sektörünün istihdam payı incelendiğinde (tablo 4) OECD ülkelerinin hepsinde de hizmet sektöründe istihdamın arttığı görülmektedir. 1996 yılında hizmet sektöründe en fazla istihdam oluşturan OECD ülkesi Avustralya iken, OECD ülkelerinden en düşüğü ise 47,5 ile Slovenya yer aldığı görülmektedir.

4. Hizmetler Sektörünün Türkiye Ekonomisindeki Yeri

Günümüzde hizmetler sektörünün gelişmesi ekonomik kalkınmanın (gelişmenin) önemli göstergelerinden biridir. Hizmetler sektöründe yeni faaliyet alanlarının ortaya çıkması ve mevcutlarının etkinliğinin artması, sektörün yarattığı katma değeri ve istihdamı artırmaktadır. İstihdamın daraldığı ve işsizliğin ciddi sorun haline geldiği günümüz iş dünyasında hem iş yaratma potansiyeli olan hem de kalkınmayı sağlaması açısından hizmet sektörü önemli bir rol üstlenmiştir. Tabloda 1996 ile 2014 yılları arasında, Türkiye'deki istihdamın ekonomik faaliyetlere göre dağılımı görülmektedir.

Tablo 5: Ekonomik Faaliyetlere Göre İstihdamın Dağılımı

YILLAR	Tarım Sektöründe Çalışan Oranı	Sanayi Sektöründe Çalışan Oranı	Hizmet Sektöründe Çalışan Oranı
2014	21,1	27,9	51
2013	23,6	26,4	50
2012	24,6	26	49,4
2011	25,5	26,5	48,1
2010	25,2	26,2	48,6
2009	24,7	25,3	50
2005	25,7	26,3	48
2000	36	24	40
1996	42,8	22,9	34,3

Kaynak: TÜİK, Uluslararası Ekonomik Göstergeler.

Harita 7: Van İli Lokasyon Haritası



Kaynak: Alaeddinoğlu, 2006

8.1.Dünyada Turizm Hareketleri

Yirminci yüzyılın en hızlı gelişen sosyal ve ekonomik olgusu durumunda olan turizm, görünen o ki yirmi birinci yüzyılda da aynı şekilde gelişmesini devam ettirecektir. Günümüzde başta ulaşım ve bilişim teknolojilerindeki hızlı değişim ve gelişme sınırların ortadan kalkmasına ve dolayısıyla dünyanın (izafi olarak) küçülmesine neden olmuştur. Bu küçülmeye artan boş zamana ve ekonomik kazançlardaki artışta eklenince insanlar daha uzak mesafelere seyahat etme eğilimi içine girmişlerdir. Bu süreç uluslararası (dış) ve iç turizm aktivitesine katılan turist sayısını hızlı bir şekilde arttırmış ve daha geniş bir sosyo-ekonomik çevreden turizme katılıma olanak tanımıştır. Dolayısıyla sosyal, kültürel ve ekonomik alanda meydana gelen birçok gelişme, turizm etkinliğinin her bir çeşidinin, ihtiyaç, arzu ve beklentileri hızlı bir şekilde değiştirmiş ve bu değişim günümüzde yeni turizm hareketlerinin ve yeni turizm bölgelerinin ortaya çıkmasına neden olmuştur (Alaeddinoğlu, 2010).

Dünyanın farklı bölgelerini görme ve tanımaya yönelik gerçekleşen yeni süreçle birlikte hizmet sektörünün belli alanlarında önemli bir gelişme kaydedilmiştir. Gerçekleşen bu artış içinde en önemli paya sahip sektör hiç şüphesiz turizm sektörü olmuştur. 1990'lı yıllara gelindiğinde ise dünyada en fazla istihdamın sağlandığı en geniş sektör halini almıştır. Bugüne geldiğimizde artık uluslararası turizm, hem yeni iş olanakları tanınması hem de döviz kazanmanın önemli bir aracı olarak çok sayıda ülkenin odağı haline gelmiştir. Dünya Turizm ve Seyahat Konseyine göre brüt üretimi kapsamı açısından hem istihdam ve vergi katkısı hem de sermaye yatırımı ve katma değer açısından dünyadaki en büyük sektör turizmdir (Aslan, 2008; Samırkaş, 2014). Turizm, ekonomik aktivitelerdeki çarpan etkisi ile dünyanın en dinamik ve en büyük endüstrilerinden biridir. Turizm; ödemeler dengesine etkisi, istihdam ve gelir yaratması, katma değerinin çok yüksek olması, altyapı ve üstyapıya olumlu etkileri ve diğer sektörlerle etkisi nedeniyle özellikle gelişmekte olan ülkeler açısından önemli bir sektör konumuna gelmektedir (Özkök, 2006). Ayrıca, turizmin, özellikle ülkelerin öz kaynaklarına dayalı bir kalkınma ve büyüme stratejisine olanak sağlamasından dolayı bölgelerarası gelişmişlik farklılıklarının ve yoksulluğun azaltılmasında da etkin bir araç olarak kullanılabileceği ifade edilebilmektedir (Samırkaş, 2011).

Tablo incelendiğinde Dünyanın farklı bölgelerini deneyimleyen turistlerin sayısında ve elde edilen turizm gelirlerinde 1950'den 2014'e kadar zaman zaman görülen düşüslere rağmen 10 yıllık periyotlarda artışın sürekli olduğu görülmektedir. Bununla birlikte turist sayısı ve gelirlerinde yaşanan düşüşler ve istikrarsızlıkların 2000'li yıllarla başladığını ve bu durumun büyük oranda, finansal krizler başta olmak üzere, politik istikrarsızlıklar,

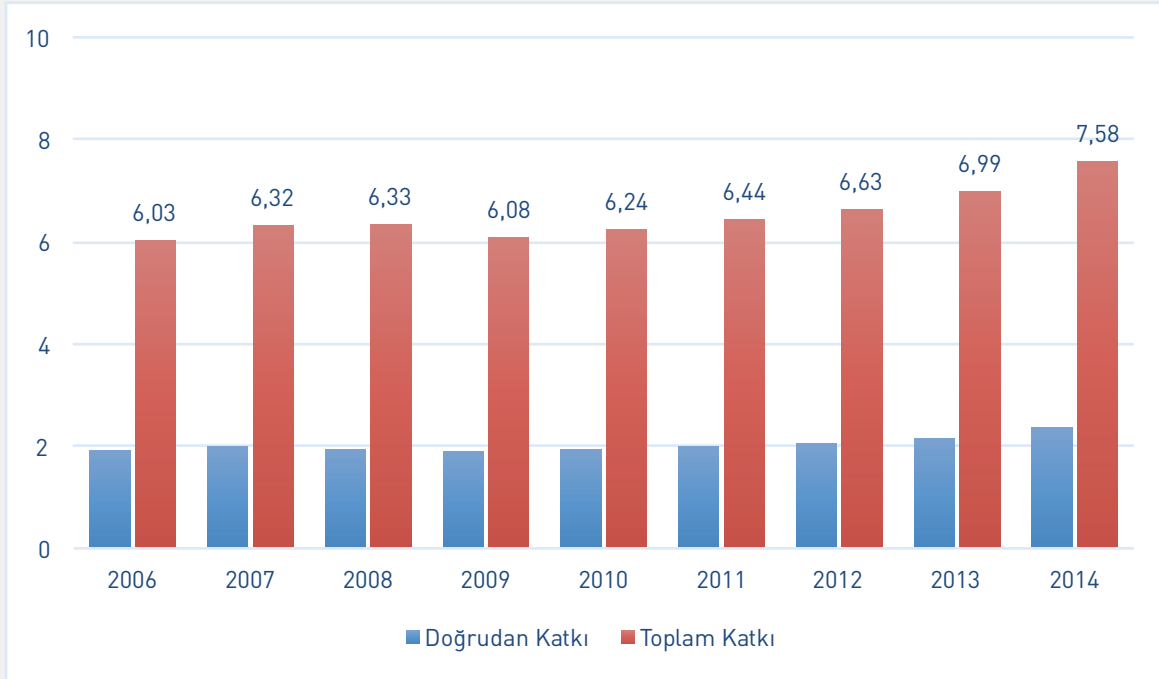
savaşlar, terör olayları ve sektörde yaşanan sorunlarla doğrudan ilişkili olduğu söylenebilir. Dünya turizm endüstrisinin yarattığı büyüme trendi yalnızca doğrudan gelirlerle değil aynı zamanda çoğaltan etki ve dolaylı etkilerle de düşünülmesi gereken bir sektördür. Turizm sektörünün bir şekilde ilişkili olduğu diğer sektörlerin sayısı 50'nin üzerindedir. Zira tablo incelendiğinde bu durum daha net bir şekilde anlaşılmaktadır.

Tablo 87: Uluslararası Turizmin Gelişim Seyri

Yıllar	Turist Sayısı (Milyon Kişi)	Artış Oranı (%)	Turizm Geliri (Milyar \$)	Artış Oranı (%)
1960	69.3	173,9	6.8	223,8
1970	165.8	139,2	18	163,2
1980	287.8	73,5	102	471,5
1990	439.0	52,1	269	162,9
2000	686.0	56,6	475	76,5
2001	684.0	-0,2	463	-2,5
2002	703.0	2,7	480	3,6
2003	691.0	-1,7	523	8,9
2004	763.0	10,4	623	19,1
2005	803.0	5,2	676	8,5
2006	846.0	5,4	733	8,4
2007	901.0	6,5	858	17,0
2008	919.0	2,0	941	9,7
2009	882.0	-4,2	852	-9,4
2010	940.0	6,5	919	7,8
2011	983.0	4,5	1.030	12,0
2012	1.035	5,3	1.075	4,4
2013	1.087	5,2	1.197	11,3
2014	1.135	4,7	1.245	3,7

Kaynak: UNWTO Yıllık Raporlarından Derlenmiştir

Grafik 31: Dünya Turizm Gelirlerinin Doğrudan ve Toplam Ekonomik Katkısı (Trilyon \$)



Kaynak: Statista.com (Erişim Tarihi 22.06.2015)

Tablolardan çıkan sonuç ve Dünya Ticaret Örgütü'nün (DTÖ) yayınladığı tahminlerden hareketle denilebilir ki, hem turist sayısı hem de elde edilen turizm gelirleri hızla artmaktadır. DTÖ'nün yaptığı bir modellemeye göre 2020 yılında dünya turizm hareketlerine katılan kişi sayısı 1,6 milyara ulaşması ve dünya turizm gelirlerinin ise 2 trilyon doları aşması bekleniyor. 2000 yılına göre 2020 yılında dünya turizm hareketlerine katılan kişi sayısı yaklaşık 3 kat elde edilen gelir açısından yaklaşık 5 katlık bir artış olurken, 2014'e göre turist sayısı 1,4 ve turizm gelirleri ise 1,6 katlık bir artış gerçekleşmiş olacak. Ayrıca uluslararası turizm hareketlerine bakıldığında en büyük turizm pazarının Avrupa olduğu ancak özellikle son yıllarda bu trendin Asya ve Pasifik'teki bazı ülkelere doğru geliştiğini ifade etmek mümkündür.

8.2. Turizmin Türkiye Ekonomisindeki Yeri ve Önemi

Dünya modern turizm olgusuyla 1950'li yıllarda tanışırken, Türkiye bu sürece 1980'li yıllardan sonra katılabilmektedir. Dolayısıyla turizm geçmişi oldukça yeni sayılan Türkiye'nin, süreç büyük ölçüde yabancı yatırımcıların Türkiye pazarına girme çabalarının bir sonucu olarak gerçekleşmiştir. 1980'den sonra önemli bir gelişme kaydeden sektör ülkenin kalkınmasında bir lokomotif görevi üstlenmiştir. Özellikle 24 Ocak 1980 ekonomik kararlarından sonra, Türkiye'de ithal ikameci politika terk edilerek, ihracata yönelik sanayileşme stratejisi benimsenmiştir. Böylece, Türkiye'de serbest piyasa ekonomisinin temel prensibi olarak kabul edilen ihracat odaklı sanayileşmenin gerçekleştirilmesinde turizm sektörü; kolay, etkili, verimli ve nispi olarak da ucuz bir araç olarak görülmüştür (Bahar, 2006). Bu durum özellikle 1982 yılında çıkarılan "Turizmi Teşvik Kanunu" ile desteklenmiş ve turizm Türkiye'nin en önemli sektörlerinden biri haline gelmiştir. Turizmin gelişmesini sağlayan adımlar sonraki yıllarda da devam etmiştir. Zira 17 Haziran 2003 tarihinde uygulamaya konulan "4875 Sayılı Doğrudan Yabancı Yatırımlar Kanunu" ile Hazine'den izin alma prensibi kaldırılarak, yabancı yatırımcı ile yerli yatırımcıya eşit şartlar sağlanmıştır. Böylece, 50.000 ABD Doları sermaye koşulu da kaldırılmıştır (Ege ve Gürdoğan, 2005). Dolayısıyla, ülkeye giren Doğrudan Yabancı Sermaye Yatırımları (DYSY) aracılığıyla şirket sayısında 2002 yılından sonra önemli artışlar görülmesine neden olmuştur (Tablo 2). Turizm, Türkiye ekonomisi için her geçen gün önemi artan bir sektör halini almıştır (Samırkaş, 2014).

Tablo 88: Türkiye'de Turizm Sektörüne İlişkin Temel Makro Ekonomik Büyüklükler

Göstergeler	1970	1980	1990	1995	2000	2005	2010	2012
Turist Sayısı (bin kişi)	724	1.288	5.389	7.726	10.428	20.273	28.511	36.776
Turizm Geliri (Milyon \$)	51,6	326,7	3,225	4,957	7,636	18,152	20,806	29,007
Turizm Geliri/ GSMH (%)	0,5	0,6	2,1	3,0	3,8	5,0	2,8	3,7
Turizm Geliri / İhracat Geliri (%)	8,8	11,2	24,9	22,9	27,8	24,7	18,2	19,2
Dış Ticaret Açığını Kapatmadaki % Payı	1,1	6,5	28,6	30,8	37,3	55,7	46,0	43,7

Kaynak: Samırkaş, 2014

Türkiye'de turizm sektörüne ilişkin temel makroekonomik büyüklükler incelendiğinde turist sayısındaki artışın turizm gelirlerine yansıdığı anlaşılmaktadır. Gelirlerdeki artışın oldukça hızlı olduğu ve 2005 yılında GSMH'nin %5'ine denk geldiği görülmektedir. Özellikle 2005'den sonra diğer sektörlerde yaşanan hızlı büyüme turizmin payını oransal olarak düşürmüştü de (2010 %2,8) görünen o ki, yakın gelecekte turizmin GSMH içindeki oranı giderek artacaktır. Zira 2012 yılında (% 3,7) turizm sektörünün lehine yaşanan iyileşme 2014'te devam etmiş önümüzdeki dönem dünyadaki gelişmelerle de yakından ilişkili olarak artışını devam ettirecektir. 1970 yılında 51,6 milyon Dolar olan turizm gelirleri, 2012 yılına gelindiğinde 29 milyar Dolar olmuştur.

Türkiye dış ödemeler noktasında sürekli açık veren bir ülke durumundadır. Bu açığın büyük bir kısmı enerji ve teknoloji ürünleriyle ilgilidir. Söz konusu olan açık döviz cinsinden yaratılmış bir açıktır ve kapatılmasında en önemli kaynağımız uluslararası turizm gelirleridir. Diğer bir ifadeyle turizmin en önemli getirilerinden biri olan döviz girdisi, Türkiye'nin en temel sorunlarından biri olan dış ödemeler bilançosundaki açığın kapatılmasında belirleyici bir araçtır. Turizm sektörü 2012 yılında %43,7 oranla dış ticaret açığının kapanmasında Türkiye ekonomisine büyük katkı sağlamıştır. Turizm sektörünün yarattığı ekonomik iyileşmelerden en önemlisi istihdamdır. Zira başta gelişmekte olan ülkeler olmak üzere, gelişmiş ülkelerin de tamamı turizmin yarattığı istihdandan faydalanmak için yoğun çaba harcamaktadır. Bu bağlamda Türkiye incelendiğinde turizm sektörünün istihdama büyük katkı sunduğu anlaşılmaktadır. Turizmde istihdam edilen işgücü miktarının 1980'de 80 bin, 1988'de 140 bin, 1995'te 200 bin civarındadır. Türkiye'de 2001 yılında, turizm sektöründe 1 milyon 700 bini doğrudan istihdam olmak üzere, 2,5 milyon kişi istihdam edilmiştir. 2003 yılı sonu itibarıyla bu sektörde doğrudan istihdam 1 milyon 200 bini aşmış ve bu sektörün dolaylı olarak yarattığı toplam istihdam ise 3 milyonu geçmiştir (Tablo 3). Doğrudan ve dolaylı istihdam açısından aile fertleri göz önüne alındığında Türkiye'de yaklaşık 10 milyon insan geçimini turizm sektöründen sağlamaktadır (Bahar ve Samırkaş, 2009).

Türkiye'nin turizm büyüklüğünü ifade eden en önemli değişkenlerden birisi de uluslararası turist akışıdır. 2014 yılında dünyanın en fazla turist çeken 6. ülkesi durumundadır. Her ne kadar son 3 yıldır dünyanın en fazla turist karşılayan 6. ülkesi olsa da turizm gelirleri noktasında maalesef ilk 10 arasına girememiştir.

Tablo 89: Dünya Çapında En Çok Turist Ağırlayan 10 Ülke Sıralaması (milyon kişi)

	ÜLKE	2012	2013	12/11 Değişim	13/12 Değişim
1	Fransa	83.0	-	1,8	-
2	Amerika	66.7	69.8	6,3	4,7
3	İspanya	57.5	60.7	2,3	5,6
4	Çin	57.7	55.7	0,3	-3,5
5	İtalya	46.4	47.7	0,5	2,9
6	Türkiye	35.7	37.8	3,0	5,9
7	Almanya	30.4	31.5	7,3	3,7
8	İngiltere	29.3	31.2	-0,1	6,4
9	Rusya	25.7	28.4	13,5	10,2
10	Tayland	22.4	26.5	16,2	18,8

Kaynak: UNWTO, Tourism Highlights, 2014

Turizm sektörünün büyüklüğünü göstermesi açısından referans alınabilecek bir diğer değişken turizm belgeli konaklama tesislerinin sayısıdır. 1980'li yıllarla başlayan Türkiye'nin kalkınmada turizmi araç olarak kullanma girişimi yapılan yasal düzenlemelerle birlikte çok hızlı bir şekilde gelişmiş ve özellikle konaklama tesislerinin sayısında tam anlamıyla bir patlama yaşanmasına neden olmuştur. 1980'de 267 turizm yatırım ve 511 turizm işletme belgeli tesise sahip olan Türkiye sadece 10 yıl sonra 1921 turizm yatırım ve 1260 turizm işletme belgeli tesisi olan bir ülke durumuna gelmiştir. Yatırım belgeli tesis sayılarında dalgalanmalar olsa da işletme belgeli tesislerin sayısı düzenli olarak artmıştır. Zira 2013 yılında 4038 tesisi olan devasa bir turizm pazarı haline gelmiştir. Tesislerdeki bu artış oda ve yatak sayılarında daha belirgin bir şekilde gerçekleşmiştir. Örneğin, yapılan yeni tesislerin kapasite kullanımları(yatak-oda) önceki tesislerden daha fazla olmuştur. 1980'de 42.011 oda ve 82.332 olan yatak kapasitesi 2013'te 497.368 oda ve 1.051.161 yatak şeklinde değişmiştir. Şüphesiz bu gelişmede daha öncede ifade edildiği gibi sektöre yapılan yatırım, teşvikler ve doğrudan yabancı sermaye girişleri belirleyici olmuştur.

Tablo 90: Yıllara Göre Turizm Belgeli Konaklama Tesislerinin Sayısı (1980 - 2013)

YILLAR	TURİZM YATIRIMI BELGELİ			TURİZM İŞLETMESİ BELGELİ		
	Tesis	Oda	Yatak	Tesis	Oda	Yatak
1980	267	13.019	26.288	511	28.992	56.044
1990	1.921	156.702	32.515	1.260	83.953	173.227
2000	1.300	113.452	243.794	1.824	156.367	325.168
2001	1.237	106.683	229.047	1.998	177.371	368.819
2002	1.138	102.972	222.876	2.124	190.327	396.148
2003	1.130	111.894	242.603	2.240	202.339	420.697
2004	1.151	118.883	259.424	2.357	217.664	454.290
2005	1.039	128.005	278.255	2.412	231.123	483.330
2006	869	123.326	274.687	2.475	241.702	508.632
2007	776	112.541	254.191	2.514	251.987	532.262
2008	772	113.487	258.287	2.566	268.633	567.470
2009	754	103.119	231.456	2.625	289.383	608.765
2010	877	114.771	252.984	2.647	299.621	629.465
2011	922	122.364	267.900	2.783	319.319	668.829
2012	960	126.592	273.877	2.870	336.447	706.019
2013	1.056	139.928	301.862	2.982	357.440	749.299

Kaynak :<http://yigm.kulturturizm.gov.tr/> (Erişim Tarihi 22.06.2015)**8.3.Turizm Endüstrisine Doğrudan Katkı Sunan Sektörler**

Turizm sektörü ekonomik açıdan her geçen gün cazibesi artan ve büyük sermaye gruplarının iştahını kabartan bir sektör haline gelmektedir. Zira 2015 yılı itibariyle yarattığı 1.245 milyar Dolarlık işlem hacmiyle yalnızca sermaye gruplarının değil aynı zamanda, gelişmiş ya da gelişmekte olan bütün ülkelerin de ilgisini çekmektedir. Dolayısıyla turizm endüstrisini oluşturan sektörlerin önemi her geçen gün artan bir yapıya dönüşmektedir. Sektör kabaca 5 farklı alt gruptan oluşmaktadır. Ancak sektörün doğrudan etkilediği alanların yanında dolaylı etkilediği alanlar sayıca çok daha fazladır. Bugün 50'nin üzerinde farklı sektörü etkileyen turizm, her geçen gün etki sahasını genişletmekte ve yeni sektörleri içine almaktadır. Bu anlamda Van ili incelendiğinde turizm hareketinin yarattığı etkinin oldukça sınırlı olduğu görülmektedir. Çünkü turizmin bütün etkilerinin ortaya çıkması için milyonlarca turist söz konusu destinasyonu ziyaret etmesi (deneyimlemesi) gerekmektedir. Van ilinde öne çıkan sektörler konaklama, yeme içme hizmetleri, ulaştırma ve seyahat organizasyonu olurken, eğlence ve perakende ticaretin ise yeterince gelişmediği görülmektedir.

Tablo 91: Turizm Endüstrisini Oluşturan Sektörler ve Faaliyet Dalları

Sektör	Faaliyet dalları
Konaklama	Otel, Motel, Kamping, Tatil Köyü, Pansiyon, Misafirhane, v.b.
Ulaştırma ve Seyahat Organizasyonu	Hava, Deniz, Kara ve Demir Yolu Ulaşımı, Telekomünikasyon, Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörleri
Yeme İçme Hizmetleri	Restoranlar, Barlar, Gazinolar v.b.
Eğlence	Tiyatro, Müze ve Sanat Galerileri, Ulusal Parklar, Eğlence Parkları, Profesyonel Spor Kulüpleri, Marinalar, Hayvanat Bahçeleri, Botanik Bahçeleri
Perakende Ticaret	Hediyelik ve Anı Eşya Satıcıları

Kaynak: Alaeddinoğlu Ve Diğerleri, 2015

8.3.1. Konaklama İşletmeleri

Turizm; çevre ve tanıtımla başlayan ulaştırma ve iletişimle devam eden ve konaklama tesisleri ve onların tamamlayıcıları ile son bulan dört unsurlu bir mekanizmadır. Bunlardan biri olan konaklama tesisleri, hedeflenen turizm gelirini getirmek ve yeni iş imkanlarını doğurmak amacı içinde olan destinasyonlar için, hem turist sayısını hem de turistin kalitesini belirleyen önemli bir faktördür (Goodall, 1989:75). Dolayısıyla, turistin sayısını ve kalitesini belirlemede, turistik tesislerin konforları, sundukları hizmet kalitesi ve hizmetin çeşidi önemli bir belirleyicilerdir. Zira, turistler tarafından kullanılan oteller, restoranlar, barlar ve diğer yeme, içme ve eğlenme tesisleri, başta fiziksel çekiciliği ve konfor düzeyi olmak üzere, hijyen seviyesi, servis kalitesi, yiyecek ve içeceklerin fiyat seviyesi, sunulan mutfak tipleri ve çeşitleri ve tesislerin yerleşimi gibi konularda dikkatli bir değerlendirmeye tabi tutulmalıdır (İnskeep 1991:116)

Konaklama işletmelerinin çeşitliliği ve standartları ne kadar yüksek olursa bölgenin hitap edebileceği turist yelpazesi de o denli geniş olacaktır. Konaklama işletmeleri ekonomide çarpan etkisi olarak bilinen, ekonomik katlanmayı ifade eden analizlere bakıldığında en fazla gelir yaratıcı etkiye sahip turizm sektöründeki alt elemanlardan biridir. Turizm sektöründe 1 birimlik ekonomik girdi bölgede 2 ila 2,1 oranında bir ekonomik dalgalanma yaratmaktadır. Aynı şekilde konaklama işletmelerinde 1 birimlik ürün oluşturabilmek için diğer endüstrilerden 0,521 oranında girdiye ihtiyaç duyulmaktadır. Sağlanan bu 0,521 birimlik girdi ile 1 birim çıktı oluşturabilmek için %48 oranında katma değere ihtiyaç duyulmaktadır. Bahsi geçen katma değer makinesel bir alt yapı tarafından gerçekleştirilmediği, tamamıyla emek yoğun olduğu için konaklama işletmelerinde hizmet veren personelin eğitimi ve sosyal ilişkilerinin yüksek olması son derece önemlidir (Alaeddinoğlu ve diğerleri, 2015).

Van ilinde konaklayan yerli ve yabancı turistlerin sayısal bilgilerine ilişkin Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Van İl Kültür ve Turizm Müdürlüğünden elde edilen veriler bir birbirleriyle örtüşmemektedir. Zira bu durumun başlıca nedeni, Bakanlık verilerinin büyük ölçüde konaklama tesisleri üzerinden gerçekleştirilmesine rağmen, İl Müdürlüğü'nün ise verilerini büyük oranda Van İl Emniyet Müdürlüğü'nün giriş yapan bütün ziyaretçilere ilişkin bilgileri üzerinden gerçekleştirmiş olmasıdır. Dolayısıyla nicel bilgiler bu iki veri kaynağı üzerinden yorumlanacaktır.

Bu bağlamda, Van İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü verilerine göre Van'da konaklayan yerli-yabancı turist sayıları aşağıdaki şekildedir. 2008 ile 2011 yıllarında artan bir seyir izleyen turist girişleri Van depremi sonrası ciddi bir düşüş göstermiştir. 2014 yılı sonu itibarıyla verilere bakıldığında ise yeniden ciddi bir artış yaşandığı ve deprem öncesi sayıları aştığı anlaşılmaktadır. Özellikle yabancı turist sayısındaki artış oldukça sevindiricidir. Söz konusu artışın İranlı turistlerden kaynaklandığı ve önümüzdeki dönemde de bu sürecin artarak devam edeceği öngörülmektedir. Zira Van'ın hem İran pazarına yakın olması hem de ekonomik sayılması bu süreci desteklemektedir. Ayrıca kentin bu yeni sürece alıştığı ve belli ölçülerde hazırlandığı da düşünülünce İran pazarı Van için önemini gittikçe artırmaktadır.

Tablo 92: Yıllara Göre Van'da Konaklayan Yerli-Yabancı Turist Sayıları

Yıl	Yerli	Yabancı	Toplam
2008	214.691	43.908	283.542
2009	475.041	75.951	515.403
2010	583.697	93.795	666.916
2011	431.622	25.945	525.514
2012	179.312	20.225	205.257
2013	545.677	65.345	611.022
2014*	501.903	160.511	662.414
2015*	231,926	74,671	306,342

Kaynak: İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü tarafından derlenmiştir.

*2014 verileri ilk 9 ayı kapsamaktadır, *2015 verileri ilk 5 ayı kapsamaktadır

Van'ı ziyaret eden turistlerin önemli bir kısmı ya konaklama yapmıyor ya da transit geçişler şeklinde seyahatini tamamlıyor. Dolayısıyla Van'a gelen turistler sayıca fazla olmalarına karşın yarattıkları ekonomik etki yeterli düzeyde değildir. Zira Kültür ve Turizm Bakanlığının verilerine göre 2014 yılı itibarı ile belgeli konaklama tesislerine geliş 76.119 iken bunun 4.023'ü yabancı ve 72.096'sı yerli turistten oluşmaktadır.

Van'ı ziyaret eden turistlerin büyük kısmı genellikle turizm belgeli ve yıldızlı otelleri seçmektedir. Dolayısıyla denilebilir ki tesislerde donanım ve sunulan hizmetin kalitesinin artması, başta yabancı turistler olmak üzere bütün turistlerin ili ziyaret etmesinin ön şartlarından biri olmaktadır. Bunun yanında Van'ı ziyaret eden turistlerin kültür turizmi çerçevesinde geldikleri düşünülürse, konaklama tesislerinin önemi çok daha iyi anlaşılabacaktır. Çünkü kültür turizmine katılan turistlerin ekonomik kaygıları kitle turizmine katılanlardan daha azdır.

Van'a gelen turistlerin tesis tercihlerine genel olarak baktığımızda 4 ve 5 yıldızlı otellerin birinci sırada tercih edildikleri görülmektedir. Zira 2014 yılı esas alınarak oluşturulan tabloda turizm belgeli tesislerde konaklayan kişi sayısının o yıl Van'ı ziyaret eden turist sayısının az bir kısmına denk geldiği görülmektedir. Bu durumun temel nedeni tutulan istatistiklerin farklı parametrelere göre şekillendirilmesi ve İranlı turistlerin önemli bir kısmının kalış yaratmasıdır. Ancak Avrupa başta olmak üzere diğer bölgelerden turistlerin birinci tercihleri 4 ve 5 yıldızlı oteller olduğu görülmektedir.

Van ilinin önemli bir sorunu da kalış süresi ve geceleme süresidir. İlde geceleme sayısı ya da ortalama kalış süresinin yabancılarda 2,1 gün, yerlilerde 1,6 gün ve doluluk oranının ise yabancılarda %2,16, yerlilerde %52,71 gibi oldukça düşük değerlerde seyrettiği görülmektedir. Van'daki turizm hareketi ve buna bağlı olarak gerçekleşen konaklama istatistiklerini, Türkiye geneli veya ortalamaları ile kıyasladığımızda yıllar itibarıyla tedrici bir azalmanın gerçekleştiği görülmektedir. Diğer bir ifadeyle Türkiye ortalamasında konaklayan kişi sayısı, ortalama kalış süresi ve doluluk oranları artarken, Van'da bu oran hemen hemen aynı kalmaktadır.

Tablo 93: Türkiye-TRB2-Van Açısından Tesise Geliş ve Geceleme Sayıları

Bölge Kodu	Bölge Adı	Tesise Geliş Sayısı / Toplam	Tesise Geliş Sayısı / Yabancı	Tesise Geliş Sayısı / Vatandaş	Geceleme Sayısı / Toplam	Geceleme Sayısı / Yabancı	Geceleme Sayısı / Vatandaş
TR	Türkiye	66.053.566	30.345.403	35.708.163	181.593.490	118.939.141	62.654.349
TRB2	Van, Muş, Bitlis, Hakkâri	173.732	6.455	167.277	236.523	9.558	226.965
TRB21	Van	76.119	4.023	72.096	115.391	6.117	109.274

Kaynak: <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9856/konaklama-istatistikleri.html> (Erişim Tarihi:30.06.2015)

Van ilinde hizmet veren konaklama tesisleri hem nitelik hem de nicelik olarak ulusal ve uluslararası turizme hizmet verebilecek düzeydedir. İlde 8 adet yatırım belgeli ve 11 adet işletme belgeli tesis bulunmaktadır. Doğu Anadolu Bölgesi ölçeğinde değerlendirildiğinde Van'ın hem turist sayısı, hem geceleme sayısı noktasında diğer illerden daha iyi durumda olduğu, hatta Türkiye ölçeğinde dahi orta düzeyde olduğunu söylemek yanlış olmasa gerek.

Tablo 94: Turizm Yatırım Belgeli ve Turizm İşletmesi Belgeli Tesis, Oda, Yatak Sayısı: Türkiye-TRB Orta Doğu Anadolu

İstatistiki Bölge Birimleri Sınıflaması	Turizm Yatırım Belgeli			Turizm İşletmesi Belgeli		
	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı
Türkiye	1.056	139.928	301.862	2.982	357.440	749.299
TRB Orta Doğu Anadolu	35	2 365	4.766	49	2.804	5.666
Malatya	4	371	738	12	854	1.701
Elazığ	6	384	776	7	375	768
Bingöl	3	186	385	2	71	134
Tunceli	1	99	198	4	131	262
Van	8	474	1.009	10	785	1.591
Muş	2	139	279	5	193	415
Bitlis	8	554	1.085	5	237	479
Hakkari	3	158	296	4	158	316

Kaynak: <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9860/turizm-belgeli-tesisler.html> (Erişim Tarihi: 22.06.2015)

İlde yer alan konaklama tesislerinin 2'si 5 yıldızlı, 3'ü 4 yıldızlı, 3'ü 3 yıldızlı ve 3'ü de 2 yıldızlıdır. Bunlardan ikisi uluslararası kongrelerin yapılmasına olanak tanımaktadır (Tablo 9). Bilindiği üzere Türkiye özellikle 5 yıldızlı otel sayısında birçok Avrupa ülkesinden çok daha iyi durumdadır. DAP Bölgesinde yer alan 14 il içerisindeki 5 yıldızlı otellerin illere göre dağılımı incelendiğinde Van, Malatya'dan sonra Erzurum'la birlikte ikinci sırayı almaktadır.

Tablo 95: Van İlinde TUROB'a Üye İşletme Belgeli Oteller

Konaklama İşletmesi	Sınıfı	Oda Sayısı	TUROB üyesi	Yatak Sayısı
Rescate Otel	5 Yıldızlı	94	X	190
Elit World Otel	5 Yıldızlı	230	X	460
Merit Şahmaran Otel	4 Yıldızlı	90	X	180
Tamara Otel	4 Yıldızlı	70	X	140
Büyük Urartu Otel	4 Yıldızlı	75	X	150
Yakut Otel	3 Yıldızlı	81	X	160
Akdamar Otel	3 Yıldızlı	71	X	152
SCF Menua Otel	3 Yıldızlı	51	X	102
İlvan Otel	2 Yıldızlı	50	X	106
Büyük Asur Otel	2 Yıldızlı	52	X	108
Ada Palas Otel	2 Yıldızlı	14	X	28
GENEL TOPLAM	11 Tesis	881	11	1774

Kaynak: TUROB, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği

Tablo 96: DAP Bölgesinde Yer Alan 5 Yıldızlı Otellerin İllere Göre Dağılımı

Tesis adı	İl adı	İlçe adı	Tesis	Tesis
Polat Renaissance Erzurum Oteli	Erzurum	Palandöken	5 Yıldız	Otel
XanaduSnowWhite	Erzurum	Palandöken	5 Yıldız	Otel
Anemon Otel	Malatya	Yakınca	5 Yıldız	Otel
DoubleTreeByHilton Malatya	Malatya	Merkez	5 Yıldız	Otel
Ramada Plaza Altın Kayısı Oteli	Malatya	Merkez	5 Yıldız	Otel
Van Rescue Otel	Van	Edremit	5 Yıldız	Otel
Elite World Van	Van	İpekyolu	5 Yıldız	Otel

Kaynak: Van Valiliği İl Kültür Turizm Müdürlüğü, 2014.

8.3.2. Yiyecek-İçecek İşletmeleri

Ulusal ve uluslararası pazarda kendine özgü bilinen ve kabul gören mutfaklara sahip destinasyonlarda, yiyecek ve içeceğin kendisi turistlerin o destinasyona seyahat etmesi için bir ana motivasyon olmaktadır (Quan ve Wang, 2004:302). Örneğin bir yemek festivalinde yiyecek ve içecekler, önemli bir çekicilik olmaları yanında, aynı zamanda turistlerin en üst derecede zevk almalarını sağlayan bir turistik araç olabilmektedir. Dolayısıyla bu durumda yeme ve içme destekleyici deneyim olmaktan çıkmış ve daha çok en üst derecede zevk almalarını sağlayan turistik bir deneyim olmuştur (Quan ve Wang, 2004:302-303). Sonuç olarak bu durum yerel ve geleneksel yiyeceklerin önemi ni artırmakta ve destinasyonda turizmin gelişmesinde yiyecek-içeceklerin göz ardı edilmemesi gerektiğini ortaya koymaktadır (Quan ve Wang, 2004:303).

Bu noktada Van ili zengin ve bir o kadar lezzetli olduğunu düşündüğümüz yiyecekleri yanında, bu hizmeti sunan işletmelerin nicelik ve niteliğindeki kaliteyle bölgeyi ziyaret eden turistlerin en üst düzeyde zevk almalarına yardımcı olabilir.

Bu bağlamda bölgede hem Van halkına hem de ili ziyaret eden turistlere hizmet veren, Belediye'ye kayıtlı 251 adet lokanta, 51 adet restoran işletmesi ve 55 adet pastane bulunmaktadır. Bunlardan özellikle öne çıkan ve Van'ın ulusal anlamda tanınırlığını artıran ve bir ölçüde de turistik bir değer olarak öne çıkan yiyecek-içecek işletmeleri kahvaltı salonlarıdır. Kahvaltı sektöründe bir marka yaratmaya çalışan kent, bu anlamda bir de dünya rekoruna sahiptir. Guinness rekorlar kitabına giren ilin kahvaltı kültürü kentin farklı noktalarında ve farklı büyüklükteki işletmelerle hizmet vermektedir. 2014 yılı itibarı ile ilde Belediyeye kayıtlı 32 adet kahvaltı salonu bulunmaktadır. Bunlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 97: Van'da Kahvaltı Salonları

Altın Kaynak Kahvaltı Salonu	Said Paşa Kahvaltı Salonu
Elmas Kahvaltı Salonu	Yöresel Kahvaltı
Sütçü Kenan Kahvaltı Salonu	Sarıyer Börekçisi
Otogar Kahvaltı Salonu	Beşyol Kahvaltı Salonu
Dolunay Kahvaltı Salonu	Damla Kahvaltı Salonu
Munzur Kahvaltı Salonu	Öz Damak Kahvaltı Salonu
Kahvaltı Salonu	Unlu Mamuller Satışı
Şafak Kahvaltı Salonu	Kahvaltı Salonu
Lokanta Kahvaltı Salonu	Yeni Buhara Kahvaltı Salonu
Kahvaltı Salonu	Özgür Kahvaltı Salonu
Kahvaltı Salonu	Erol Kardeşler Kahvaltı Salonu
Kahvaltı Salonu	Seval Kahvaltı Salonu
Sarıyer Börekçisi	Ahtamara Kahvaltı Salonu
Murtağa Kahvaltı Salonu	Sana Kahvaltı Salonu
Bak Hele Bak Kahvaltı Kültür Sarayı	Kısmet Kahvaltı Salonu
Sütçü Kenan	

Kaynak: Van Büyükşehir Belediye Başkanlığı, 2014.

8.3.3. Seyahat Acenteleri

Bir seyahatin ayrı ayrı parçalarının (ulaştırma, konaklama, yeme-içme, eğlence gibi) birleştirilerek müşteriye tek bir ürün ve fiyat olarak satılmasını içeren (Sheldon, 1986) paket turların hazırlanması, seyahatle ilgili çalışmaların organizasyonu ve turistik ürün oluşturulması, seyahat işletmeleri tarafından gerçekleştirilmektedir. Ürün ile tüketici arasında ilişki kuran, turistik ürünü oluşturan veya aracı olarak dağıtımını yapan örgütsel bir yapıya sahip seyahat işletmeleri, (Peköz ve Yarcın, 1994) tur operatörleri ve seyahat acenteleridir. Seyahat acenteleri, turistlerin ihtiyaçlarının karşılanmasında aracılık yapan ticari işletmelerdir. Paket tur satışlarında turistik ürünleri potansiyel turistlerle buluşturarak önemli bir görev yüklenen seyahat acentelerinin temel işlevi perakendecilik, turistik ürün dağıtıcılığı olmakla birlikte, zaman zaman bazı acentelerin paket tur hazırlayıcısı rolünü de üstlendikleri görülmektedir (Peters, 1969). Esas olarak seyahat acentelerinin iki temel aktivite üzerinde odaklandıkları görülmektedir; bunlar, özendirici tur satışı ve havayolu biletleri satışı (Radburn ve Goodall, 1991) şeklindedir.

TURSAB'dan alınan verilere göre; Van ilinde 50'si A grubu ve 2'si B grubu olmak üzere toplam 52 adet Seyahat Acentesi mevcuttur (Tablo 12). Ancak bunlardan 4 tanesi aktif olarak çalışmamaktadır. Ayrıca bu acentelerin sadece 1 tanesi (Ayanis Tur) IATA'ya üyedir. Van'da yer alan seyahat acentelerinin büyük kısmı havayolu bilet satış ofisleri şeklinde çalışmaktadırlar. Dolayısıyla asıl görevleri olan tur satışı işlemlerini gerçekleştiren yalnızca 11 tane acente bulunmaktadır. Acenteler günübirlik turlar ve 2-3 günü kapsayan turlar şeklinde organizasyonlar gerçekleştirmektedir. Bunlardan günübirlik olanlar;

Akdamar Adası ve Ahtamar Kilisesi

Van Kalesi

İshakpaşa Sarayı

Eski Tuşba ve Van Evleri

Van Kedi Evi

Meher Kapı

Van Müzesi

Hoşap Kalesi

Çavuştepe Kalesi

Selçuklu Mezarlıkları

Halime Hatun Türbesi

İzzettin Şir Camisi

Muradiye Şelalesi

Çaldıran Ovası

Tendürek Volkanik Dağı

İnci Kefali Göçü (Göç Mevsiminde)

Tablo 98: Van İl'inde Faaliyet Gösteren Seyahat Acenteleri

Adı	Grubu	Adı	Grubu
Alkans Tur	A	Zeysin Turizm	A
Anzaf Turizm	A	Tur-Nek Turizm Erciş	
Ayanis Turizm	A	Bendimahi Turizm	A
Bls Turizm	A	Butterfly Travel	A
Bozova Turizm	A	Ch Özgökçe Turizm	A
Bozova Turizm Van Şubesi	A	Figaro Turizm	A
Calypso Tour	A	Forewer Van Turizm	A
Çarpanak Turizm	B	Gagik Turizm	A
Çay Tur	A	Hayrunnisa Tur	A
Doğuvan Turizm(Erciş)	A	Rubenis Turizm Seyahat	A
Erek Turizm	A	Van Way Airlines Turizm	A
Güven Kardeşler Turizm	A	Sardur Turizm Van Şb	A
Haldi Turizm	A	Gever Turizm (Van Şb.)	A
Kamran Turizm	A	Naim Turizm -Erciş	A
Kamran Turizm (Erciş/ Van Şb.)	A	Cölemirg Trz (Van Şb.)	A
Kapital Turizm	A	One Lake Travel	A
Nal-Tur Seyahat/Erciş	A	Label Travel Agency	A
Old Tuşba Turizm	A	Flyone Turizm	A
Old Tuşba Turizm (Özalp Şb.)	A	Pişik Turizm	A
Sardur Turizm	A	Hivron Turizm	A
Şehrivan Turizm	A	Near East Tur Turizm	A
Sevliiler Turizm	A	Gözal Turizm Van Şb.	A
Süphan Turizm	A	Zernek Turizm	A
Süphan Turizm (Edremit Şb.)	A	Yekbun Turizm	A
Urartu Turizm	B	Özgökçe Turizm Özalp Şb.	A
Vanes Turizm	A	Forever Turizm Van Şubesi	A

Kaynak: DAP Turizm Strateji Raporu, 2015

Türkiye'yi 2012 yılında ziyaret eden yabancıların seyahatlerini organize ediş şekline bakıldığında; ziyaretlerin % 28,7'si "bireysel", % 43,6'sı paket tur ve % 27,7'si seyahat acentesi (paket tur dışı) aracılığıyla organize edildikleri görülmektedir. Dolayısıyla seyahat işletmeleri ile turizme katılan turistlerin oranı toplam içindeki payı %71,3'tür. Türkiye ölçeğinde seyahat işletmelerinin bu denli etkin olması Van gibi kitle turizm bölgelerine uzak destinasyonlar için bir çıkış noktası olabilir. Çünkü, paket turların ucuz ve güvenilir olması yanında yaşlıların da bu turları tercih etmesi, paket turların (kültür turları kapsamında) Van için taşıdığı anlamı daha da artmaktadır. Bu nedenle ki, Van İli bir destinasyon olarak doğru strateji, reklam ve tur operatörleri ile yapacağı işbirliği ile ürününü satabilecektir. Zira bölgeye gelen turistlerin seyahat tercih şekillerine bakıldığında özellikle yabancı turistlerin ortalama % 67'sinin paket turlarla geldikleri görülmektedir (Alaeddinoğlu vd., 2015).

8.4.İnsan Kaynakları –DAP/Bölgesi TRB2 Van Özelinde

İnsan kaynaklarının planlanması, niteliğinin artırılması, istihdamı yerel ve ulusal düzeyde büyük önem taşımaktadır. Bölgelerin ekonomik ve sosyal gelişmişlik düzeyi, insan kaynakları, istihdam ve göç arasında doğrudan ve dolaylı ilişkiler olması nedeni ile Ulusal Kalkınma Planlarının tümünde bu konulara önemle vurgu yapılmıştır. 2014-2018 dönemine yönelik hazırlanan 10. Ulusal Kalkınma planı da insan kaynakları ve istihdam konusuna yer vermektedir. Kalkınma Planlarına DAP ve TRB2 bölgesi özelinde bakıldığında ise insan kaynaklarının geliştirilmesi, istihdamın artırılması nitelikli işgücünün bölgede kalmasını sağlaması açısından büyük önem taşımaktadır (Alaeddinoğlu vd., 2015).

Dokuzuncu Kalkınma Planı döneminde Ulusal Kırsal Kalkınma Stratejisi (UKKS) çerçevesinde kırsal ekonominin güçlendirilmesine, insan kaynaklarının geliştirilmesi ve yoksulluğun azaltılmasına, yaşam kalitesinin artırılmasına ağırlık verilmiştir. Kırdan kente göç dinamikleri yavaşlamakla birlikte halen devam etmektedir. Bu dinamiğin temelinde, kırsal kesimin kentsel iş imkânlarına ve yaşam şartlarına erişme isteği bulunmaktadır. Göçle gelen çoğu düşük vasıflı nüfusun, şehirlerde sosyal yaşam ve işgücü piyasalarına uyum zorlukları; şehirlerde işsizlik, gelir farkları, kayıt dışılık gibi sorunlara neden olmaktadır. Kırsal kesimde, tarım sektörünün gelişmesinin yanında, gelir kaynaklarının çeşitlendirilmesi ve yaşam kalitesinin yükseltilmesi önemini korumaktadır (Kalkınma Bakanlığı, Onuncu Kalkınma Planı 2014-2018; s:25.).

TÜİK tarafından 2013 yılı için hazırlanan “Türkiye Geneline Kurumsal Olmayan Nüfusun İşgücü Durumu” verileri incelendiğinde, Türkiye geneline 27.046.000 olan işgücünün 24.601.000’lik kısmının istihdam edildiği anlaşılmaktadır. TRB2 (Van, Muş, Bitlis, Hakkari) bölgesinde ise 519.000 kişinin istihdam edildiği ve Türkiye geneline hizmet sektöründe çalışanların sayısının 12.771.000 ve TRB2 bölgesinde 209.000 kişi olduğu anlaşılmaktadır. Bu veriler Türkiye’de hizmet sektöründe istihdam edilenlerin oranının ancak % 0,84’e denk geldiğini göstermektedir. Ancak TRB2 bölgesinde tarım ve sanayi sektörlerinin verileri incelendiğinde hizmet sektörünün her iki sektörün önüne geçtiği görülmektedir. Ancak buna rağmen, 2014 SGK NACE kodları ile kayıtlı olan istihdam edilenlerin sayıları turizm sektörü açısından çok parlak bir tablo sunmamaktadır.

Zira, Van ili özelinde insan kaynaklarının SGK 11/2014 yılı dâhil NACE kodlarına göre düzenlenen kayıtlara istinaden oteller ve benzeri konaklama yerleri kodu altında; 42 işyerinde 121 kadın, 569 erkek olmak üzere toplam 690 kişi ve diğer konaklama yerleri kodu altında; 5 işyerinde 9 kadın 19 erkek olmak üzere toplam 28 kişi yer almaktadır (Tablo 99). Lokantalar ve seyyar yemek hizmeti faaliyetleri 190 işyerinde 77 kadın, 1093 erkek olmak üzere 1170 kişi, özel günlerde dışarıya yemek hizmeti sunan işletmelerin faaliyetleri kodu altında; 3 işyerinde 1 kadın 11 erkek olmak üzere toplam 12 kişi, diğer yiyecek hizmeti faaliyetleri kodu altında; 71 işyerinde 48 kadın 393 erkek olmak üzere toplam 441 kişi, içecek sunum hizmetleri kodu altında; 23 işyerinde 10 kadın 65 olmak üzere toplam 75 kişi, seyahat acentesi faaliyetleri kodu altında; 13 işyerinde 6 kadın 23 erkek olmak üzere toplam 29 kişi, diğer rezervasyon hizmetleri ve ilgili faaliyetler kodu altında; 3 işyerinde 0 kadın 8 erkek olmak üzere toplam 8 kişi, tarihi alanlar ve yapılar ile benzeri turistik yerlerin işletilmesi kodu altında; 1 işyerinde 0 kadın 1 erkek olmak üzere toplam 1 kişi, kumar ve müşterek bahis faaliyetleri kodu altında; 9 işyerinde 16 kadın 54 erkek olmak üzere toplam 70 kişi kayıtlı olarak çalışmakta olduğu görülmektedir (Tablo 99).

2014 Van Turizm ve Seyahat Fuarında ve çeşitli toplantılarda sektör temsilcileri ile yapılan yüz yüze görüşmeler ve benzeri saha çalışmalarından çıkarılan sonuçlar aşağıda sıralanmıştır (Alaeddinoğlu, 2014).

Tablo 99: SGK NACE Kodlarına Göre Çalışan Sayısı, 2014

İşkolu Kodu	İş Kolu	İşyeri Sayısı	Kadın	Erkek	Toplam Çalışan	Toplam Gün
55.10	Oteller ve benzeri konaklama yerleri	42	121	569	690	17249
55.20	Tatil ve diğer kısa süreli konaklama yerleri	0	0	0	0	
55.30	Kamp alanları, motorlu karavan ve karavan tipi treyler (römork) park hizmetleri	0	0	0	0	
55.90	Diğer konaklama yerleri	5	9	19	28	760
56.10	Lokantalar ve seyyar yemek hizmeti faaliyetleri	190	77	1093	1170	31398
56.21	Özel günlerde dışarıya yemek hizmeti sunan işletmelerin faaliyetleri	3	1	11	12	342
56.29	Diğer yiyecek hizmeti faaliyetleri	71	48	393	441	12070
56.30	İçecek sunum hizmetleri	23	10	65	75	1841
79.11	Seyahat acentesi faaliyetleri	13	6	23	29	813
79.12	Tur operatörü faaliyetleri	0			0	
79.90	Diğer rezervasyon hizmetleri ve ilgili faaliyetler	3	0	8	8	238
91.02	Müzelerin faaliyetleri	0			0	
91.03	Tarihi alanlar ve yapılar ile benzeri turistik yerlerin işletilmesi	1	0	1	1	30
91.04	Botanik bahçeleri, hayvanat bahçeleri ve tabiatı koruma alanlarıyla ilgili faaliyetler	0	0	0	0	
92.00	Kumar ve müşterek bahis faaliyetleri	9	16	54	70	2050

Kaynak: TÜİK, Van Belediyesi, VANTSO, verilerinden derlenmiştir. 2014.

Turizm sektöründe özellikle kadın istihdamı önemlidir. Bu bağlamda, kadın işgücünün turizm sektöründeki durumu incelendiğinde hem “SGK Nace Kodlarına Göre 2014” hem de 2013 TÜİK verilerine göre maalesef iyi değildir. Zira, istihdam edilen işgücünün büyük kısmının erkek olduğu görülmektedir (Tablo 100). Kadın çalışanlar oransal olarak erkeklere en çok; oteller ve benzeri konaklama yerleri, seyahat acentesi faaliyetlerinde, kumar ve müşterek bahis faaliyetlerinde yaklaşılmaktadırlar. Ancak bu çalışanların hangi işlerde görev yürüttüğü bu verilerde bulunmamaktadır. Kadın çalışanların turizm sektöründe yer alması son derece önemlidir.

Tablo 100: İstihdam Edilenlerin Cinsiyete Göre İktisadi Faaliyet Kolları- Erkek

SEKTÖREL İSTİHDAM 2013 ERKEK, İSTİHDAM EDİLENLERİN CİNSİYETE GÖRE İKTİSADİ FAALİYET KOLLARI (DÜZEY 2) (Bin kişi, 15+ yaş)							
	Toplam	Tarım	Sanayi *	Hizmet	Tarım %	Sanayi %	Hizmet %
Türkiye Genel Toplam	17 883	3 189	5 566	9 127	17,8	31,1	51,0
TRA1(Erzurum, Erzincan, Bayburt)	214	74	30	110	34,4	14,1	51,5
TRA2(Ağrı, Kars, Iğdır, Ardahan)	257	104	54	99	40,5	21,0	38,5
TRB1(Malatya, Elazığ, Bingöl, Tunceli)	390	118	96	176	30,2	24,7	45,1
TRB2 (Van, Muş, Bitlis, Hakkâri)	397	110	107	180	27,7	27,0	45,3

(*) İnşaat sektörü, sanayi sektörü içinde değerlendirilmiştir.

Kaynak: TÜİK, 2013 Hanehalkı İşgücü Anketi Sonuçları.

Turizm sektörünün temel sorunlarından biri de sektörde çalışan bireylerin eğitimleri ile ilgili sorundur. Van ili özelinde turizm sektöründe çalışanların eğitim düzeyleri incelendiğinde kalifiye eleman sorununun olduğu anlaşılmaktadır. Zira, 2014 Van Turizm ve Seyahat Fuarında ve çeşitli toplantılarda sektör temsilcileri ile yapılan yüz yüze görüşmelerde hali hazırda çalışanların veya işe başvuranların ilgili alanda orta ya da yükseköğrenim almış olsa dahi yetersiz oldukları belirtilmektedir. Ayrıca sektörel deneyim ve yabancı dil bilgilerinin yetersizliği de önemli bir sorun olarak görülmektedir. Sektörün önemli sorunlarından biri de hizmet veren işletmelerin kurum-sallaşmamış olmasıdır. Diğer bir ifadeyle işletmelerin büyük oranda aile işletmeleri şeklinde hizmet vermesidir.

Tablo 101: İstihdam Edilenlerin Cinsiyete Göre İktisadi Faaliyet Kolları- Kadın

SEKTÖREL KADIN İSTİHDAMI ORANLARI 2013 İSTİHDAM EDİLENLERİN CİNSİYETE GÖRE İKTİSADİ FAALİYET KOLLARI (DÜZEY 2)(Bin kişi, 15+ yaş)							
	Toplam	Tarım	Sanayi*	Hizmet	Tarım	Sanayi	Hizmet
					%	%	%
Türkiye Genel Toplam	7 641	2 826	1 171	3 644	37,0	15,3	47,7
TRA1(Erzurum, Erzincan, Bayburt)	99	65	5	29	65,8	4,9	29,3
TRA2(Ağrı, Kars, Iğdır, Ardahan)	128	104	4	20	81,3	2,8	15,9
TRB1(Malatya, Elazığ, Bingöl, Tunceli)	228	157	13	58	68,9	5,6	25,4
TRB2 (Van, Muş, Bitlis, Hakkari)	122	89	3	29	73,5	2,7	23,9

(*) İnşaat sektörü, sanayi sektörü içinde değerlendirilmiştir.

Kaynak: TÜİK, 2013 Hanehalkı İşgücü Anketi Sonuçları

Turizm sektörünün bir sorunu da, işgücü devir hızının yüksek olmasıdır. Şöyle ki, sektörde yeterli kalifiye eleman olmaması nedeniyle işe alınan eğitimsiz ya da ilgili alanda eğitim almamış niteliksiz işgücüne, işveren tarafından işbaşı eğitimi ya da bir kurum eliyle eğitim imkânı sağlanması personel devir hızının yüksek olması nedeniyle işveren tarafından ekonomik bir yük olarak görülmektedir. 2014 Van Turizm ve Seyahat Fuarında ve çeşitli toplantılarda sektör temsilcileri ile yapılan yüz yüze görüşmelerde edinilen bilgiye dayanarak; personel devir hızı özellikle yetişmiş personelin transfer edilmesi, gençlerin işveren çalışma şartlarında oluşan taleplere muhafaza-kar yapı ve çalışma hayatına bakış, gençlerin beklentilerinin yüksekliği ancak kariyer planlarının olmaması, düşük pozisyonlu işlerde kalmak istememeleri, ailenin çalışmayan bireye desteği nedeni ile iş hayatında yer almada isteksizlik veya zor şartlar ile mücadeleyi gereksiz görmeleri gibi nedenler görülmektedir.

Elinizde ne olduğunu bilmezseniz geleceği planlayamazsınız. Dolayısıyla emek yoğun bir sektör olan turizmin insan kaynakları envanterinin çıkarılmasında önemli konulardan biridir.

Turizm Sektörüne yönelik bir alan çalışması ile insan kaynakları envanterinin çıkarılması acilen gerekmektedir. SGK ve İŞKUR kayıtlarından çalışanların eğitimlerine, yaşlarına, hangi okul mezunu olduklarına, eğitim durumlarına dair sağlıklı veri alınamamaktadır. Dahası bu verilerin, tek tek çalışan dosyalarının incelenerek alınabileceği bilgisi verilmiştir ki bu büyük oranda gerçekleştirilmesi oldukça zor bir görevdir.

Tablo 102: İŞKUR Başvuran İşgücünün Öğrenim Durumları

Eğitim	Kayıtlı Kişi Sayısı	Çalışan	İşsiz
Turizm ve Seyahat İşletmeciliği	14	4	10
Turizm ve Otelcilik	44	10	34
Turizm ve Otel İşletmeciliği	130	25	105
Turizm Rehberliği	35	2	33
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik	3	1	2
Seyahat İşletmeciliği ve Tur Operatörlüğü	1	0	1

Kaynak. TÜİK, 2014

Tablo 103: İŞKUR Kayıtlı İşveren Faaliyet Alanları

İşyeri Ekonomik Faaliyet Kodu	Sayısı
Oteller ve Benzeri Konaklama Yerleri	60
Lokantalar ve Seyyar Yemek Hizmet Faaliyetleri	160
İçecek Sunum Hizmetleri	10
Eğlence ve Dinlenme Yerleri	14
Eğlence Yerleri ve Lunaparklar	1
Tarihi Alanlar Yapılar İşletmeciliği	1
Gösteri Sanatları	5

Kaynak. TÜİK, 2014

8.5. Van İli Turizm Değerleri (Çekicilikleri)

Turizm olgusunun ortaya çıkışı ve bugünlere gelişi (19. yüzyılda başlayan) farklı bölgelerin doğal, kültürel ve tarihsel güzelliklerini görme ve yakından tanıma düşüncesinden kaynaklanmıştır. Bu düşünce turizm olgusunun gelişmesinde olduğu gibi turistin gideceği ülkeyi ya da bölgeyi seçmesinde de belirleyici rol oynamıştır. Birçok destinasyonda olduğu gibi Van ilinde de doğal ve tarihsel alanlar korunmak suretiyle, turistlerin kullanımına açılmaktadır. Turizm amaçlı kullanılan bu alanlar, turistlere farklı destinasyonların doğal ve tarihi zenginliklerini görme ve farklı kültürleri tanıma zevk ve heyecanını tattırmaktadırlar. Van, coğrafi konumu, tarihsel geçmişi ve zengin kültürel birikimiyle turistler için önemli bir destinasyon oluşturabilir. Zira Van ilinin bir destinasyon olarak ortaya çıkmasını sağlayan bir çok çekicilik vardır. Ancak Gunn'ın da ifade ettiği gibi bu çekiciliklerin bir kısmının popüler ve değerli olması turistler için diğer çekiciliklerle kıyaslandığında daha anlamlı olmaktadır (Gunn, 1998: 115).

Dünyada ve Türkiye'de uzun yıllardır süre gelen deniz, güneş ve kum üçlüsü temel turizm çekiciliği olarak popülaritesini korumuştur. Ancak özellikle son yıllarda doğal, tarihsel ve kültürel çekicilikler lehine olan gelişmeler var olan bu değerlerin daha dikkatli kullanılmasını zorunlu kılmıştır. Dünya ülkelerinin birçoğunda yapılmış olan anketlerde, ortaya çıkan sonuç turizmin yeni gözdelerinin doğal, tarihi ve kültürel çekicilikler olduğu yönündedir. Deniz, güneş ve kum üçlüsüne bağlı olarak gelişen ve kitleleri etkileyen turizm olgusu, günümüzdeki turizm eğilimleri doğrultusunda alternatif arayışlar içine yönelmişlerdir (Tablo 104). Bu bağlamda bütün turizm destinasyonları bu yeni pazardan pay alabilmek için doğal, tarihi ve kültürel değerlerini korumak ve geliştirmek suretiyle doğrudan veya dolaylı bir şekilde turizm amacına yönelik kullanma çabası içine girmişlerdir. Bu amaçla, dini ibadet yerleri (cami, kilise gibi), müzeler, sanat tarihi açısından değerli yapılar, yöresel mimari ve diğer tarihi eserler değerlendirilerek turizme kazandırılmıştır. Kazandırılan bu çekicilikler içinden iyi bilinen, büyük ve önemli olanları bölgeye geniş anlamda bir ziyaretçi ilgisi doğurabilir ve o bölge ziyaret için bir ilk adım veya yer yapabilir. Zamanla bölgenin çekicilik gücünün artması ile birlikte, iyi bilinen bu çekicilik bir bakıma turistlerin ziyaret etmeleri için bir zorunluluk yaratabilir (Prideaux, 2003: 62).

Tablo 104: Turistik Arzı Oluşturan Çekicilikler

Turistik Çekicilikler	
*Kültürel Çevre -Arkeolojik -Tarihsel Değerler -Anıtlar -Yapılar -Müzeler *Folklorik Çevre *Politik Çevre *Eğitsel Çevre *Dinsel Çevre *Modern Çevre *Kültürel Gelenekler -Festivaler -Sanat Gösterileri -El Sanatları -Müzik -Dil	-Din -Bilim -Doğal ve Geleneksel Yaşam Tarzı *Fiziksel Çevre -İklim -Manzara -Vahşi Yaşamı Gözleme *Spor -Katılımcı -Seyirci *Parklar *Sinema ve Tiyatro *Gece Kulüpleri *Oyun Salonları *Barlar

Kaynak: İçöz ve Kozak, 1988: 37

Ancak çekiciliklerin her ne kadar turizm hareketinin ilk belirleyicileri olduğu ve asıl gücü temsil ettikleri kabul edilse de, turizmin harekete geçmesi ve sistemin devamı için turizmin bütün elemanlarının önemli olduğu gerçeği unutulmamalıdır. Ticari aktivitelerin varlığı ve işletmelerden sağlanan ekonomik katkı destinasyonun turistleri çekebilme açısından sahip olduğu çekim gücüne bağlıdır (Gunn,1998:107). Dolayısıyla turizm planlamasında çekicilikler strateji ve politikaların belirlenmesinde önemli rol oynarlar. Şayet yeterli ölçüde çekicilik yoksa başta rekreatif turizm olmak üzere diğer turizm türlerinin gelişmesi beklenemez. Dolayısıyla turizm karar vericilerinin yol haritası, çekiciliklerin türü ve sahip oldukları özellikler, nasıl korunacakları, nasıl geliştirilecekleri, mevcut çekicilikler bağlamında ne tür turistik faaliyetlerin ve atraksiyonların geliştirileceği, hem fiziksel ve hem de kurumsal altyapının ne şekilde belirleneceği, turizmin gelişimi açısından önemlidir. Zira turizm çekicilikleri çok geniş bir kapsama ve çeşitlenmeye sahiptirler. Bu çeşitlilik ve geniş kapsam turizm karar alıcılarının işini şüphesiz ki zorlaştırmaktadır. Bu değişkenlerin çok olması başta planlamacılar olmak üzere, politikacılar, yatırımcılar ve yöneticileri turistik çekiciliklerin geliştirilmesi noktasında oldukça zorlamaktadır (Gunn.1998: 112). Bu noktada yapılması gereken ilk işlerden biri çekiciliklerin sınıflandırılması olmalıdır.

Tablo 105: Çekiciliklerin Sınıflandırılması

Kalış Yaratacak Çekicilikler	Tur Yaratan Çekicilikler
Resortlar	Yol Boyu Manzaralı Alanlar
Kamp Alanları	Doğal Alanlar
Avcılık ve Su Sporları Alanları	Kamp Alanları
Tatil Kompleksleri	Su Turlarının Yapıldığı Alanlar
Festival ve Kutlamalar	Akraba ve Arkadaş Evleri
Kongre ve Toplantı Yerleri	Özgün Yapılar
Kumar Merkezleri	Dini ve Kültürel Alan ve Yapılar
Spor Arenaları	Yiyecek, İçecek ve Eğlence Yerleri
Ticaret Alanları	Tarihi Bina ve Alanlar
Bilim ve Teknoloji Merkezleri	Alışveriş Alanları
Eğlence Parkları	Etnik Alanlar

Kaynak: Gunn, 1988:113

Van ili birçok turizm bölgesinde görülmeyecek sayıda ve çeşitte **çekiciliğe** sahiptir. Bu çekiciliklerin varlığı bir fırsat olmasına karşılık henüz çok azının turizm adına kullanılıyor olması bir eksikliktir. Van ilinde de **ekoturizm** (sulak alanlar, kuş gözlemciliği, trekking, foto safari, zirve tırmanışı, rafting, manzara gözlem gibi), tarih turizmi(kaleler, cami, kilise, köprü v.b.), **kültür turizmi** (yemek, festivaller, müzeler, inanç turizmine konu olan mekanlar, eski Van evleri, edebiyat, folklorik değerler gibi) ve son yıllarda küçük de olsa **eğlence turizmine** (eğlence mekanları, su sporları, kayak turizmi gibi) yönelik çalışmalardan söz etmek mümkündür.

Van ilinde de turizme konu olan varlıkların bir kısmı Tablo 106'da verilmesine karşılık bir kısmı da metin içerisinde sunulmuştur. Bu durumun temel nedeni henüz bu değerleri turistik bir ürün olarak kullanılamıyor olmasıdır. Turistik değerler kendi içerisinde doğal, tarihi, kültürel ve eğlenceye yönelik çekicilikler şeklinde sınıflandırılmıştır. Bunlardan ilk önce doğal kaynaklar ele alınacaktır.

Tablo 106: Van İlinin Turizm Varlıkları

Tarih ve Kültür Turizmi Van Kalesi Hoşap Kalesi Ayanis Hoşap Kalesi Çavuştepe Kalesi Selçuklu Mezarlıkları Eski Van evleri Bend-İ Mahi Köprüsü Şeytan Köprüsü Meher Kapı	Kış Turizmi Karabek Dağı (Kirapet Dağı) Abalı Kayak Merkezi Mevzi Dağı Kurubaş Geçidi İsabey Dağı.
Müzeler Van Arkeoloji Müzesi Van Kedisi Evi	İnanç Turizmi Akdamar Adası ve Akdamar Kilisesi Aziz Bartholomeus Manastırı (Başkale) Halime Hatun Kümbeti (Gevaş) Anonim (Zortul) Kümbet (Erciş) İkiz Kümbet (Eski Van) Hüsrev Paşa Kümbeti (Eski Van) Kaya Çelebi Cami (Eski Van) Süleyman Han Cami (Van İç Kalesi) İzzeddin Şir Cami (Gevaş) Hamurkesen Cami (Gürpınar) Horhor Cami (Eski Van) Ulu Cami (Eski Van) Kızıl Cami (Eski Van) Adır Kilisesi (Lim Manastırı; St. Georges kilisesi, St. Sion Şapeli)(Adır Adası) Çarpanak Kilisesi (Çarpanak Adası) Alştınsaç (Kanzak) Kilisesi Yedi Kilise (Warak Wank Manastırı)(Yukarı Bakraçlı Köyü) Çifte Kilise (Eski Van) Yanal (Soradir) Kilisesi (Başkale) Salmanağa Kilisesi (Erciş) St. Etienne Kilisesi(Muradiye) Kırmızı Kilise (Gevaş) St.Thomas Manastırı(Altınsaç (Kanzak) Manastırı) (Gevaş) Deveboynu Manastırı (Gevaş) Aparank Manastırı, (Bahçesaray) Dire Gele (St. Georges Kilisesi) (Bahçesaray) St. Jacques Kilisesi(Bahçesaray) Andzghousts Kilisesi(Bahçesaray)
Gastronomi Van kahvaltısı Otlı Peynir Hellim Aşı Eydek Tatlısı Ciriş Kavurması Keledoş Kengerli Bulgur Pilavı Lorlu Çılbır Çingirtm, Cevizli Çörek Kavut	
El Sanatları Gümüş Savat Gümüş Telkari Van Kilimleri	
Festivaller Van Denizi Su Sporları Festivali Van-Erçek Flamingo Festivali Van Gölü Film Festivali Bahçesaray Ceviz Şenliği	
Ekoturizm Sulak Alanlar, Kuş Gözlemciliği, Trekking, Foto Safari, Zirve Tırmanışı, Rafting, Manzara Gözlem Rafting Trekking, Yüksek İrtifa Spor Turizmi, Van Lalesi, Ters Lale, Uşkun, Muradiye Şelalesi, Van Kedisi, Travertenler,	
Kuş Gözlemi Van Gölü ve sazlıklarda; Yaz Ördeği, Ak Kanatlı Sumru, Flamingo ve Van Gölü Martısı, Erçek Gölü Kuş Cenneti	
Balık Göçü Tatlı Sulara İnci Kefali Göçü	
Trekking Artos Dağı Süphan Dağı Krater Gölü. Erek Dağı	Sağlık Turizmi Van Gölü Muradiye Kaplıcaları Başkale Kaplıcaları Erciş Kaplıcaları Bolbülük Maden Suyu Hasanabdal Kaplıcası

8.5.1. Doğal Çekicilikler

Doğal anıtlar veya doğal harikalar olarak adlandırılan yer şekilleri turizm için zengin kaynak alanlar oluşturmaktadırlar (Doğaner, 2001: 107). Bir destinasyonda seyahat amacının önemli bir kısmı doğal değerlerle ilişkilidir. Bu değerlerin miktar ve kalitesi turizmin gelişmesini önemli bir şekilde etkilemekte ve turistlerin o bölgeyi ziyaret etmeleri için bir çekim gücü oluşturmaktadır. Zira bilinmektedir ki, doğal çekicilikler günümüzde turist eğilimleri-

inin yaklaşık dörtte birini oluşturmaktadır. Vahşi hayat, akarsu, göller, dağlar, bitki örtüsü, mağaralar, travertenler, vadiler, peribacaları, çağlayanlar ve kırlık yerler gibi atraksiyon motivasyonları ekolojik turistlerin ilgilerini oldukça çok çekmektedirler. Van ilinin içinde yer aldığı doğal mekan görsel açıdan ülkemizin en zengin sahalarından biridir. Bu sahada, özellikle ekolojik turistlere (ekoturist) hitap edecek çok çeşitli etkinlik imkanları mevcuttur. Bunlar, arazi yürüyüşleri, kuş izleme gezileri, vahşi yaşam, dağa tırmanma, botanik araştırmaları, doğa fotoğrafçılığı, balık avcılığı, kampçılık, nehirde sal gezileri, kayak, bisiklet gezileri, kelebek yakalama, atla geziler, arkeolojik araştırmalar, mağara gezileri, öküz arabaları ile seyahat gibi atraksiyonlar sayılabilir. Zira ekoturistlerin aradığı, fiziksel aktivite, doğayla baş başa kalmak, yeni yaşam tarzları, macera yaşama, mümkün olduğunca çok şey görebilme, benzer ilgi alanlarına sahip insanlarla tanışma gibi motivasyonların var olduğu Van ili, bu konuda ekoturizmin gelişmesi için önemli bir mekândır.

Ancak unutulmaması gereken en önemli konu turistin bozulmamış ve sağlıklı koşulları içeren bir doğayı tercih ettiğidir. Çünkü, çevre turizmin var olması ve sürdürülebilmesi için en temel kaynaktır. Evrensel bir boyut alan çevreye duyarlılık, özellikle son yıllarda sıkça gündeme gelmekte ve turizm destinasyonlarının en önemli gündemlerini oluşturmaktadır. Bu noktada İnskeep'in ifadesiyle bu değerlerin korunmasının yine turizmle mümkün olacağı öngörülmekte ve ifade edilmektedir. İnskeep'e göre, turizm, gerek bölgesel ve gerekse ulusal ölçüde doğal alanların ve yaban hayatın korunmasına yardımcı olur. Çünkü bu alanlar turizm amaçlı kullanılmadıkları sürece başka amaçlı kullanılacak ve bu alanların ekolojik dengeleri bozulacaktır. Bunu önlemek ve bu çevresel mirasın kaybına yol açmamak için, turizm teşvik edilmeli ve var olan doğal değerler turizmle korunmalıdır (İnskeep,1987).

Dağlık Alanlar: Turizm destinasyonunun belirlenmesinde coğrafi görünüm büyük önem taşımaktadır. Coğrafi görünümün önemli belirleyicilerinden biri şüphesiz ki, dağlık alanlardır. Dağlık alanların turizme açılması, dağcılara ulaşım konaklama, ağırlama ve rehberlik gibi hizmetlerin verilmesi sayesinde olmuştur. Dağlar macera heyecan ve değişiklik arayanlara çeşitli rekreasyon (dinlence) faaliyetleri ve yeni sporlar sağlamaktadır (Doğaner, 2001:176-177). Dağlar, dorukları hedefleyen dağcılık sporu ve daha alçak seviyelerde bilimsel ve rekreasyon amaçlı tırmanışlar için kullanılmaktadır. Rekreasyon (dinlence) amaçlı çıkışlarda, trekking adı verilen yürüyüşlere olanak tanıyan yaylalar, vadiler ve bunları bir birlerine bağlayan geçitler ve görsel açıdan küçük buzul gölleri (sirk gölleri) önemlidir. Bilimsel amaçlı araştırma gezilerinde ise volkan kraterleri ve buzullar ön plana çıkmaktadır (Doğaner, 2001).

Yakın geçmişte oluşumu gerçekleşmiş Van çevresindeki dağlar, gerek flora ve gerekse fauna açısından oldukça zengin bir çeşitliliğe sahiptir. Bu özelliği sayesinde başta dağ yürüyüşleri ve tırmanışları açısından önemli bir potansiyeli bünyesinde barındırmaktadır. Bu potansiyel planlı bir yaklaşımla değerlendirilirse turizm olgusu içerisinde önemli bir yere sahip olacak ve turizmin çeşitlenmesine katkıda bulunacağı gibi, arz kapasitesinin gelişmesine ve Van ilinin ekonomisine ve sosyal yaşamına da katkı sunabilecektir.

Fotoğraf 1: Çadır Dağı



Fotoğraf 2: Erek Dağı'ndan Van Şehri



Dağlık bölgelere, ulaşılması zor yüksekliklere tırmanmayı ya da ulaşmayı amaçlayan bir spor olan dağcılık özellikle Van ilinde geliştirilebilecek bir spordur. Van ilinde ki dağların önemli bir kısmının 3000 metre civarında olması dağcılar açısından önemlidir. Bu dağların başlıcaları Van ili sınırları içinde kalan **Çadır (Artos)**, **İspiriz Dağı**, **Erek dağı** gibi dağlardır. Özellikle son yıllarda ülkemizde yaşanan kitle turizmindeki hızlı çıkış önümüzdeki süreçte bir şekilde dağlara ve doğaya yönelişi beraberinde getirecektir. Bu anlamda tırmanış, doğa yürüyüşü (trekking), veya kampli yürüyüşler (backpacking) daha çok ilgi ve talep göreceklerdir. Zira Turizm Bakanlığı ülkemiz ölçeğinde bu potansiyeli görmüş olacak ki yürüyüş rotaları ve mola noktaları belirlemektedir. Ancak bu alanlar içinde tırmanış hariç doğa yürüyüşü ve kampli yürüyüşler programına Van İli alınmamıştır.

Önümüzdeki süreçle birlikte gerçekleşecek sosyal huzur ve turizm altyapısı çalışmaları Van ilini doğa sporları alanında lider illerden biri yapacak ve başta Kültür ve Turizm bakanlığı olmak üzere bu konuda çalışmalar yapan diğer organizasyon şirketleri programlarına Van ilini dâhil edeceklerdir. Çünkü gerek Van il sınırları içinde kalan ve gerekse Süphan ve Cilo gibi dağların turizm amaçlı kullanımında hava-kara ilişkili ulaşımın en kolay sağlanabildiği il, Van İlidir. Aynı zamanda havaalanının ve konaklama tesislerinin niteliği Van ilini avantajlı kılmaktadır. Dahası, tırmanıcılar için sunmuş olduğu farklı zorluk derecelerine bağlı güzergah tercihi yanında doğal peyzaj açısından farklı doğal güzellikler sunmaktadır.

Akarsular: Denizler ve göller gibi başlıca çekici kaynağı suyun yarattığı estetikdir. Yer şekilleri (kanyon ve benzeri), bitki örtüsü ve çağılayanlarla artan bu çekicilik doğa turizmine konu olurken, insanın akarsu kıyılarında yarattığı kültürlerin kalıntıları kültür turizminin ilgi alanı içine girmektedir (Doğaner, 2001: 94). Van ilinde akarsuların boylarının kısa ve eğimlerinin fazla olması nedeniyle rafting, kano ve nehir kayağı gibi su sporları açısından çok zengin değildir. Ancak özellikle yağışların bol düştüğü ve eriyen karların da desteklediği bahar aylarında, akarsuların bir kaçında rafting ve kano sporları yapılabilmektedir. Bununla birlikte Muradiye’de olduğu gibi, bazalt sahalar boyunca gelişmiş dik ve derin kanyonlar hem seyir hem de macera arayan turistlere fırsatlar sunması açısından oldukça ilgi çekicidir. Ayrıca akarsuların göllere döküldükleri yerlerde oluşturdukları sulak alanlar, diğer önemli bir çekicilik olarak karşımıza çıkmaktadır.

Göller: Turizmde su ve özellikle de deniz ki; buna güneş ve kum da eklenince kitlelerin ilgisini çekmiştir. Ancak insanların suya ilgisi sadece denizle sınırlı kalmamış, iç kısımlarda yer alan çeşitli büyüklükteki bütün göller ilgi alanı içine girmiştir. Göllerde denizler gibi suya dayalı rekreasyonel (dinlence) faaliyetlere (dalış, yüzmeye, su kayağı,

balıkçılık, yelken, kürek çekme, kano, rüzgar sörfü v.b.) olarak tanımaktadırlar. Ayrıca göller denizlerden uzak yerlerin bu gereksinimini karşılamaları yanında, deniz kıyılarından farklı olarak sessiz ve sakin ortam sunması, kitle turizmine açılan deniz kıyısından kaçanlara ekoturizm olanağı sunmaktadırlar (Doğaner, 2001: 81). Bununla beraber her iki çekicilik (göller ve denizler) arasında farklılıklar vardır. Örneğin, deniz kıyılarında kitle turizmi yoğunluk kazanırken, göl kıyıları kişisel veya gruplar tarafından seçilmektedir. Deniz turizminde başlıca rekreatif faaliyetler suyla ilgili olmakla beraber göl kıyılarında doğaya dayalı rekreatif faaliyetler hakimdir. Deniz kıyıları, yoğun yapılaşma ve turizmin diğer ekonomik faaliyetlere (tarım, arıcılık, hayvancılık, balıkçılık) geriletmesi ile kırsal turizmden uzaklaşırken, göl kıyılarında kırsal turizm hakimdir (Doğaner, 2001: 81). Van ili sınırları içinde yer alan göller kapladıkları alan ve biyolojik özellikleri ile yöresel, bölgesel ve hatta ülke çapında çekicilikler olarak kullanılacak fonksiyonlara sahiptirler. Göllerin sahip oldukları bu fonksiyonlar (göl çevresindeki manzara, fauna, florası) ilin turizmine yönelik tur programlarını zenginleştirebilirler. Ancak turizm yanında Van ilindeki göller ve çevreleri, yöre halkı tarafından balıkçılık, taşımacılık, tarım, hasırcılık, hayvancılık ve tuzlacılık faaliyetleri şeklinde de kullanılmaktadırlar.

Göller açısından oldukça zengin olan Van ilinde, göller rekreasyonel (dinlence) amaçlı turizm aktivitesinde kullanıldığı gibi, özellikle son yıllarda su sporları amaçlıda kullanılmaya başlanmıştır. Ancak, Van Gölü çevresinde bulunan zengin sulak alanlara rağmen kuş gözlemciliği için ayrılmış kuş gözlem alanları ve gözlem evleri sayıca yeterli değildir. Dolayısıyla Van ilinde göl turizminin geliştirilebileceği ve pek çok aktiviteye sahne olacağı bir yapı kazandırmak ve bunu değerlendirmek mümkündür. Zira göllerin turizme konu olduğu ülkelerde, gerek doğal ve gerekse yapay göller turizm amaçlı kullanılmakta ve birçok aktiviteye ev sahipliği yapmaktadır. Ancak özellikle son yıllarda çevredeki akarsulardan ve yüzey akışları ile göle gelen evsel ve endüstriyel atık sular, tarımsal drenaj suları, Van Gölü'nün kirliliğine neden olmaktadır. Bunun yanında başta Van Şehrinin atık suları olmak üzere, göl kıyısında bulunan diğer ilçe merkezlerinin de atık suları ve diğer evsel atıklarda göle dökülmektedir. Bütün bu katı ve sıvı atık malzemeler, kimyasallar, gölde kirlilik, doğal yaşam dengesinde bozulma ve çökelmeler sonucunda da bataklıklar meydana getirmektedirler. Dolayısıyla çevresi bozulan Van Gölü, rekreasyon ve turizm amaçlı kullanımı yönünde çekiciliğini yitirmektedir. Bu nedendir ki, tek başlarına birer çekicilik olan Van ilindeki göllerin turizme kazandırılması ve yaşatılabilmesi için öncelikle başlatılmış olan arıtma tesislerinin bir an önce hayata geçirilmesi ve göle doğrudan boşaltılan atık ve artıkların bu süreçten sonra boşaltmamaları gerekmektedir.

Van ilinde rekreasyon amaçlı kullanılan başlıca göller Van Gölü ve Erçek Gölü'dür. Van Gölü'nde, kıyıların hemen açığında 4 küçük ada vardır. En büyüğü kuzey doğudaki körfezde yer alan Adir Adası, güneyde Gevaş kıyılarında yer alan Akdamar Adası, hemen batısında Kuzu Adası ve doğusunda ise Çarpanak Adası yer almaktadır.

Fotoğraf 3: Van Gölü Kıyılarından Görüntüler



Kumsallar: Dünyadaki turizm hareketlerinin büyük bir kısmı deniz, güneş ve kum üçgeninden oluşmaktadır. Bunların nitelik ve niceliği bir bölgenin turizm aktivitesine pozitif veya negatif yönde etki eder. Bu bağlamda düşünüldüğünde kum ve dolayısıyla kumsallar turizmin vazgeçilmez çekicilikleridir. Deniz seviyesinden 1648 m yükseklikte bulunan Van Gölü ve onun kıyısında bulunan birçok kumsal, Van'da turizmin geliştirilmesi için önemli bir potansiyel oluşturmaktadırlar. Göl çevresinde ve göl içinde bulunan adalar çevresinde kumsalların geniş alanlar kaplaması ve bu alanların göle girmeye elverişli şartları oluşturması, Van Gölünü kıyı turizmi açısından da kullanılmasını gündeme getirmektedir.

Van ilinde plajların ve kamp alanlarının bulunması yaz aylarında yoğun bir rekreasyon faaliyetinin görülmesine neden olmaktadır. Özellikle yerli halka hizmet veren bu kıyılar Temmuz-Ağustos aylarında ve özellikle de hafta sonlarında rekreasyon amaçlı yoğun bir nüfus akımına sahne olurlar. Bunların başlıcaları şunlardır:

Van / Gevaş / Akdamar Belediyesi Iskirt Köyü Sahili
 Van / Gevaş / Akdamar Adası Karsısı
 Van / Gevaş / Gevaş DSI ve Kızılay Kampı
 An / Gevaş / Grand Deniz Kamping Sahili
 Van / Edremit / Engil Çayı Sahili
 Van / Edremit / Edremit Doğan Kamping Sahili
 Van / Edremit / Edremit Şahın Tepesi
 Van / Edremit / Vali Konağı Sahili
 Van / Edremit / Edremit Karayolları Ve Kaymakamlık Plajı
 Van / Edremit / Su Sporları Merkezi Sahili
 Van / Edremit / Polis Kampı
 Van / Tuşba / Kampus Sahili
 Van / Tuşba / Çitören Köyü Sahili
 Van / Tuşba / Amik Sahili
 Van / Tuşba / Mollakasım Yazlıkları Giriş Ve Çıkış Noktaları
 Van / Tuşba / Ağartı Köyü Sahili, şeklindedir.
 Van / Tuşba / Yeşil Su Sahili
 Van / Tuşba / Çolpan Yazlıkları Sahili
 Van / Muradiye / Ünseli Belediyesi Karsısı Sahili
 Van / Muradiye / Ünseli Sahili
 Van / Erciş / Balıkbendi Sahili
 Van / Erciş / Karataşlar Sahili
 Van / Erciş / Gölağzı Sahili
 Van / Erciş / Çelebibağı Sahili

Sulak Alanlar ve Kuş Gözlemciliği (Ornitoloji): Doğayı kuşların dünyasından tanımayı sağlayan bir gözlem sporu olan kuş gözlemciliği aynı zamanda sağlıklı bir çevrenin de en iyi göstergesidir. Şehir merkezlerindeki parklarda, bozkır alanlarda, ormanlarda, çöllerde ve çoğunlukla sulak alanlarda yapılabilen bir spor olan kuş gözlemciliği hızla gelişen ve ciddi bir pazar olma özelliği kazanan bir atraksiyon şeklini almaktadır (<http://www.gap-dogu-kalk-inma.com>, 10/11/2013).

Olağanüstü doğal güzellikleri ve sergiledikleri doğal yaşam çeşitliliği açısından her zaman insanları kendilerine çekmiş olan bu alanlar, özellikle son yıllarda yerli ve yabancı turistlerin büyük ilgisini çekmektedirler. Ekolojik denge açısından son derece önemli olan sulak alanlar, turizm açısından da birçok aktiviteye sahne olmaktadır. Birçok kuş türünü barındıran sulak alanlar, başta kuş gözlemciliği (ornitoturizm) olmak üzere, kuş türlerinin fotoğraflanması, balık tutma, su sporları ve çevre yürüyüşleri gibi birçok atraksiyona ev sahipliği yapmaktadır. Biyolojik çeşitlilik ve doğal güzellikler açısından önemli bir potansiyele sahip olan Van ili, altyapı ve üstyapıdaki eksikliklerin giderilmesi durumunda Türkiye'nin en değerli sulak alanları olmaya aday olacaktır.

Fotoğraf 4: Erçek Gölü Sulak Alanlarından Görüntüler



371300 ha'lık alanı ile Türkiye'nin en büyük gölü olan Van Gölü çevresi ve Erçek Gölü'ndeki sazlıklar birçok su kuşu türüne ev sahipliği yapmaktadır. Bu su kuşu türlerinin büyük kısmı göçmen kuşlardan oluşmasına karşın bir kısmı da "Kış Ortası Sukuşu" şeklindedir. Zira bu konuda bir çalışma yapılmıştır. Avrupa ülkelerinde her yıl gerçek

leştirilen “Kış Ortası Sukuşu Sayımlarının Türkiye örnekleme Van Gölü’nde yapılmıştır. Doğa Derneği’nin yürüttüğü çalışmayı, Avrupa Birliği ve Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi desteklemiş ve proje kapsamında bölgede kışlayan kuşlar ilk kez araştırılma fırsatı bulmuştur. Kışın donmadığı için kuş çeşitliliği açısından zengin olan gölde, 28 kuş türünden toplam 6433 su kuşu sayılmış ve Türkiye’deki en önemli üreme alanı olarak kabul edilen Van Gölü’nde yaşam alanı bulan “Van Gölü Martısı”ndan ise 1641 adet gözlenmiştir (<http://www.gap-dogu-kalkinma.com>, 09/10/2005).

Bu anlamda önemli bir potansiyele sahip olan Van Gölü’ndeki başlıca sazlıklar şunlardır. Van Sazlığı, Edremit Sazlığı, Hoşap Çayı Sazlığı, Horkum Sazlığı, Erciş Gölağzı (Çelebe) Sazlığı, Deliçay (Arnis) Sazlığı, Bendimahi Deltası ve Sazlığı şeklindedir. Ayrıca 2013 yılında dördüncüsü düzenlenen Erçek Gölü Flamingo Festivali, hem kuşların çeşitliliği hem de özellikle görünüşleri itibarı ile birçok turistin ilgisini çekebilecek kuş türlerinin varlığı ile Erçek Gölünün özel bir konuma getirmektedir.

Çağlayanlar: Oluşum, yükseklik, su miktarının farklılığı nedeniyle bir birinden farklı görseleliğe sahip olan çağlayanlar bulunduğu yerin turizm çekiciliği olarak doğa turizminin konusu içine girerler (Doğaner, 2001). Van biri ulusal diğeri yerel ölçüde olmak üzere, iki çağlayana sahiptir. Bu çağlayanlardan ulusal ölçüde tanınan **Muradiye veya diğeri adıyla Bendimahi** çağlayanıdır. Van merkeze 100 km uzaklıkta, Muradiye ilçesinin 20 km kuzeyinde yer almaktadır. Tam bir doğa harikası olan çağlayan, ulaşım imkanlarının iyi olmasına karşın gerçek anlamda bir turizm değeri olarak kullanılamamıştır. Şüphesiz bunda standartları yüksek altyapı tesislerinin olmayışı önemli bir faktör olmuştur. Ancak, çağlayan özellikle son yıllarda başta bölge halkı olmak üzere ve kısmen de olsa yerli ve yabancı turistler tarafından ziyaret edilmektedir. Oysa, Muradiye-Çaldıran-Doğubeyazıt-Ağrı yolu üzerinde yer alan ve yaklaşık 15 m yükseklikten düşen çağlayanın bizzat kendisi önemli bir çekicilik oluştururken, suyun akış yönünde bazalt sahada oluşmuş kanyon da, bölgeye ayrı bir çekicilik katmaktadır. Şayet bu değerler uygun altyapı imkanlarıyla desteklenirse, tur yaratan çekiciliklerden çıkıp, kalış yaratan çekicilik haline getirilebilir ve doğal olarak da, Muradiye ilçesinin ve bir bütün olarak Van ilinin ekonomisine katkı sağlayabilir.

Fotoğraf 5: Muradiye (Bendimahi) Çağlayanı



Fotoğraf 6: Beyaz Bulak (Ganisipi) Çağlayanı



Diğeri önemli çağlayan ise, **Ganisipi veya Beyaz Bulak Çağlayanıdır**. Van-Çatak karayolunun 60. km’inde yer alan bu çağlayan, yaklaşık 100-150 m yükseklikten bir mağaranın içinden çıkarak eğim doğrultusunda akmaktadır. Bu akışı esnasında kayalara çarpmakta ve bu çarpma sonucunda da oluşturduğu muhteşem beyaz görüntüsüyle, turizme açılması gerektiğini anlatan harikulade bir doğal güzelliştir. Özellikle ilkbahar aylarında yağış ve eriyen kar sularına bağlı olarak gerçekleşen bu şölen, maalesef yaz aylarında yağış ve sıcaklık şartlarındaki olumsuzlukların kontrolü altına girer ve bu coşkulu akış ya etkisini kaybeder veya tamamen ortadan kalkar. Çağlayan ve çevresi özellikle ilkbahar aylarında, çatak deresinin de etkisiyle yeşilin her rengine bürünmekte ve bir ahenk oluşturmaktadır. Şüphesiz bu ahengin baş aktörü olan çağlayan, farklı görsel güzelliğiyle bir turizm değeri olduğunu ortaya koymaktadır. Ancak yerel ölçüde tanınan bu görsel güzellik, özellikle yöre sakinlerinin hafta sonu sayfiye amaçlı mekanı olarak önemli bir yere sahiptir. Bu mekan şayet Van ilinde yapılacak bir planlama kapsamında kullanılırsa tur yaratan bir çekicilik olarak turistlerin ziyaretine açılabilir.

Mağara Turizmi: Mağaraların görsel, sportif, sağlık ve kültür açısından sahip olduğu özellikler, turizme kaynak olarak mağara turizmini ortaya çıkarmıştır. Mağara turizmi, sportif ve bilimsel amaçlı olarak mağaracıların, mağara içlerinin doğal güzelliklerini keşfetmeleri ve tanıtımları ile başlamıştır. Mağaralar, mağaracılık sporu

açısından aktif turistleri çekerken, diğer taraftan girişe açılması, dolaşımın düzenlenmesi, aydınlatma hizmetleri ile her yaştan ve gruptan turistleri çekmektedir. Mağaralar sarkıt ve dikitler, traverten vb. oluşumlarla süslü salonları, gölleri, yeraltı dereleri ile doğa turizminin, mikro-klimasıyla sağlık turizminin, yerleşik ve dini ibadet yeri olarak kültür ve inanç turizminin konusu içine girmektedir (Doğaner, 2001:163). Farklı şekil, biçim, renk, yoğunluk ve boyutlarda olan mağaralar görsel amaçlı ve sportif amaçlı olmak üzere iki şekilde kullanılırlar. Görsel amaçlı kullanımlar için speleotem şekiller bakımından zengin, dolaşımın kolay olması bakımından yatay yönde gelişmiş, ulaşım olanağı sağlanabilen mağaralar seçilir. Sportif amaçlı kullanılanlar içinde derinlik ve uzunluk daha önemli olmaktadır (Doğaner, 2001: 164).

Birer doğa harikası olan mağaralar, karstik alanların bol olduğu Van ilinde önemli bir potansiyel oluşturmaktalar. Ancak henüz Van ilinde ki mağaralar MTA tarafından gerekli etüt çalışmaları yapılmadığı için turizme açılmamışlardır. Dolayısıyla denilebilir ki Van için önemli bir turizm değeri olabilecek mağaralar, açığa çıkarılmadığı, turistlerin hizmetine sunulmadığı için atıl bir durumda beklemektedirler. Oysa bilinmektedir ki mağaralar konaklama yaratan bir turizm faaliyetidir. Dolayısıyla zengin olduğu görülen bu değerlerin insanların bilgisine sunulması ve kullanılması gerekmektedir. Mağaralar konusunda henüz yeterli araştırmanın yapılmadığı ilde, keşfedilmemiş bir çok potansiyel mağaranın yanında, keşfedilmemiş olup ancak tamamen kontrolsüz bir şekilde meraklılarına ziyaret edilme imkanı veren başlıca mağaralar aşağıdaki gibidir.

Fotoğraf 7: Yedi Salkım Köyü Bölgesindeki Mağaralardan Görüntüler



Yedi Salkım Mağarası: Van merkez ilçenin 76 km güneydoğusunda ve yaklaşık 2500 m yükseklikte yer alan mağaranın çevresinde diğer birçok irili ufaklı (60-70) mağara bulunmaktadır. Gürpınar İlçesinin Yedi Salkım Köyünde bulunan ve yaklaşık 100-150 m derinliğinde ve 8-9 km uzunluğunda olan kanyonun içinde bulunan bu mağaraların yalnızca dördünde toplam 150 civarında (çoğunlukla kırmızı ve kahverengi renkte) resim bulunmaktadır. Duvarlarında dans eden tanrıça figürlerinden dolayı, yerel halk tarafından “Kızlar Mağarası” olarak adlandırılan mağaranın yerden yüksekliği yaklaşık 78 m’dir. 8000 yıl öncesine ait bu mağaralarda güneş motifleri, geyik ve dağ keçisi resimleri, dans eden tanrıça figürleri, hayvan üzerinde duran tanrı ve tanrıça figürleri ve benzeri figürler yer almaktadır. Türkiye’nin önde gelen mağaralarından biri olarak kabul edilebilecek bu değerler, Prehistorik çağda dinsel amaçlı kullanıldıkları tahmin edilmektedir (Kayaçelebi,1990:165; Belli, 1977). Önemli bir turizm çekiciliği olan bu mağaralar ulaşım olanakları yeterli olmadığı için günümüzde tur yaratan bir çekicilik bile olamamaktadır. Van’da yer alan bir diğer mağara ise Edremit’te yer alan Devdamı mağarasıdır.

Peri Bacaları: Turizmde görsel kaynak olarak kullanılan ve doğa anıtları olarak kabul edilen yer şekillerinin başlıca çekim gücü oluşturduğu yerlerden (Doğaner, 2001: 107) biri peri bacalarıdır. Doğa turizminin çekim gücü çok yüksek yerler olarak anılan bu yer şekilleri Van iline bağlı Başkale ilçesinin Yavuzlar Köyü mevkiinde görülmektedirler. Peribacaları yarısı İran, diğer yarısı Türkiye’de kalan Yiğit Dağı’nın Batı eteklerinde ve Albayrak Çayının doğu kenarında yer almaktadır (Foto 8). Peribacalarının Başkale ilçe merkezine uzaklığı 40, Van kent merkezine ise 123 km’dir. Vanadokya olarak adlandırılan bu sahadaki doğal oluşumlar peri bacalarına benzemeleri yanında, renkleri

itibarıyla da çevrelerine görsel bir zenginlik katmaktalar (Alaeddinoğlu, 2006).

Fotoğraf 8: Vanadokya Olarak Adlandırılan Alandan Peribacaları (Başkale)



Kaynak, Alaeddinoğlu, 2015

Travertenler: Jeolojik, jeomorfolojik, hidrojeolojik özel şartların aynı yerde bir araya gelmesiyle oluşmuş doğa anıtları olan travertenler (Doğaner, 2001: 129), önemli birer turizm çekiciliğidirler. Van İli Başkale sınırları içinde daha önce oluşmuş ancak bir şekilde su akışı gerçekleşmediği için kurumuş travertenin yanında, yakın zamanda yeniden mineralli suyun akmasıyla birlikte oluşmuş yeni bir traverten bulunmaktadır.

Başkale travertenleri, Van ilinin güneydoğusunda Başkale ilçesine bağlı Akçalı, Dereiçi ve Beşocak köyleri arasındaki üçgen sahanın ortasında ve Karasu Çayı vadisi içinde yer almaktadır. Traverten sahası her ne kadar Akçalı köyü sınırları içinde kalsa da Dereiçi köyüne daha yakındır. Travertenler 2200-2270 m. yükseltiler arasında bulunmaktadır. Travertenler, Karasu Çayı vadisi içindeki Dereiçi Köyü'nün 1,5 km batısında, Akçalı Köyüne giden yol üzerindedir. Karasu vadisinin sağ ve sol yamacına yayılan travertenler, 300X150 metre ölçüsünde geniş bir alana yayılmıştır. Ancak travertenlerin büyük bir kısmı vadinin kuzey tarafında yer almaktadır. Travertenlerin Van kent merkezine uzaklığı 149 km, Başkale ilçe merkezine 48 km, Hakkâri kent merkezine ise 87 km'dir (Alaeddinoğlu, 2015).

Traverten görsel ve oluşum açısından Pamukkale gibi olmasa da Van için önemli bir turizm çekiciliğidir. Ancak bölgedeki arazi yapısının dağlık ve sarp olması ulaşım gibi temel bir altyapının gerçekleşmesini engellemiştir. Bu nedenle başta yöre insanı olmak üzere Van İli sınırları içinde kalan halkın çoğu bu doğal oluşumdan habersizdir. Oysa travertenden hem görsel açıdan hem de yakın çevresindeki mineral sulardan turizm amaçlı faydalanmak mümkündür. Şayet başta ulaşım sorunu olmak üzere diğer altyapı sorunları çözülürse atraksiyon motivasyonunu destekleyen bir çekicilik olarak ilin turizmine katkıda bulunabilir.

Fotoğraf 9: Traverten Görüntüler (Başkale)



Kaynak, Alaeddinoğlu, 2015

Flora: Turizm talebini yaratan en önemli faktörler hiç şüphesiz ki, nitelikli doğal ve kültürel çevredir. Bu nedenle ki, sürdürülebilir turizm için, bölge ve yerel alanların doğal ve kültürel özelliklerinin korunması zorunluluğu vardır. Bu bağlamda, Türkiye'nin özel turizm bölgelerinden biri olan Van, biyo-çeşitlilik açısından oldukça zengindir. Van Gölü havzasında görülen yağış ve azda olsa sıcaklık değerlerindeki değişiklikler, göl çevresindeki dağlık alanlar, sulak alanlar, ovalar ve kısmen de olsa ormanlık alanlar çok sayıda endemik bitki türünün ortaya çıkmasına neden olmuştur. Van'da doğal kaynak envanteri tam olarak yapılmamış olmakla beraber ildeki bitki türü sayısı oldukça çarpıcıdır. Ancak bunlar içinde özellikle biri Van açısından önemli bir yere sahiptir. Ters Lale olarak adlandırılan bu çiçek kendine has görüntüsü ve endemik olması nedeniyle bir turizm değeri olarak ön plana çıkmaktadır.

Fotoğraf 10: Gevaş'tan Bir Görüntü



Kaynak, Alaeddinoğlu, 2015

Fotoğraf 11: Ters Lale ve Gelincik Tarlası



Fauna: Van, yer şekillerinin getirdiği avantaj sayesinde av hayvanları açısından zengin sayılabilecek bir potansiyele sahiptir. Özellikle dağlık alanlarda kurt, tavşan, tilki, dağ keçisi, ayı ve domuz gibi hayvanlara rastlanırken kuş türlerinin sayısı oldukça fazladır. Ancak özellikle av hayvanları açısından ördek, bıldırcın, keklik ve yabani hindi başlıcalarıdır. Boyları kısa olmakla beraber Van Gölüne dökülen birçok akarsu yer almaktadır. Bu akarsuların birçoğunda sazan balıklarının çeşitli türleri ile kırmızı benekli alabalık yaşamaktadır. Ancak Van'ı farklı yapan ve tek başına dahi bir çekicilik oluşturabilen balık çeşidi inci kefalidir. Öyle ki ilkbahar aylarında yumurtlamak için tatlı sulara yapmış oldukları göç tam bir şölen havasındadır.

Van'ın kimliğiyle özdeşleşmiş olan **Van kedisi ve inci kefalı** il açısından en önemli iki hayvan türü olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunlardan özellikle Van kedisi ünü ulusal hatta uluslararası boyutlara ulaşmıştır. Kendi isteğiyle yüzmeyi ve suda oynamayı seven tek kedi türü olan Van kedisi, gerek farklı göz renklerine sahip olması,¹⁵ gerekse cana yakın, zeki, çevik, sadık ve beyaz ipeksi tüyleri ile kendine has birçok özelliğe sahiptir. Diğer önemli hayvan olan inci kefalı ise, hem canlı balık tüketimi açısından ilin ekonomisine hem de özellikle yumurtlama dönemlerinde tatlı sulara doğru gerçekleştirdikleri yolculukları sırasındaki inanılmaz güzellikteki görüntüleri ile ilin turizmüne önemli bir katkısı olacaktır.

8.5.2. Tarihi Çekicilikler

Geçmiş medeniyetlerin ve geçmiş çağların yaşayan fiziksel kalıntıları olarak tanımlanan tarihsel kaynaklar (Özgüç, 1998: 80) veya anıtlar, bulunduğu zamana göre eski olan ve bir zaman aşımını ifade eden kaynaklardır. Bununla birlikte bu alanların büyük bir kısmı turizme hizmet ederler. Bu alanlar, tarihi ve turistik yerleşmeleri aynı anda bünyesinde taşırlar ve bu alanlarda tarihi eserler turizm için aktif olarak kullanılırlar (Ashwort and Tunbridge, 1990).

¹⁵ Van Kedisi: Bazen her iki gözü mavi veya kehribar renginde olurken bazen de bir gözü mavi diğeri kehribar renginde olabilmektedir.

Bütün dünyada eğitim ve sosyal refahın artmasına paralel olarak ortaya çıkan yeni entelektüel insan tipi, geçmişin tarihsel birikimini ve yaşatılan kültürel değerlerini öğrenmek ve araştırmak eğilimi içine girmiştir. Bu eğilim dünyada hızla gelişen bir turizm çeşidi olan kültürel turizmin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Ortaya çıkan bu yeni turizm çeşidi, Van gibi tarihi geçmiş zengin olan bölgeler için bir turizm çeşitliliği yaratmış ve turizmi hem alana hem de zamana yayarak turizm altyapısının verimli kullanılmasını sağlamıştır. Bu turizm çeşidinin başlıca çekicilikleri, eski uygarlıklara ait sanat eserleri, müzeler, tarihi yapıtlar ve tarihi sit alanlarıdır (Alaeddinoğlu, 2014, Robinson, 1976).

Kültürel turizmin gelişmesi bir destinasyonun tarihi ve kültürel kaynaklarına bağlıdır. Tarihi ve kültürel değerleri turistlere çekici gelen Van ili, kültür turizmi kapsamı içinde ele alınacak değerler açısından oldukça zengindir. Uygarlıkların doğduğu, yaşadığı ve kültür mirasını devraldığı bir ilimiz olan Van'da, oldukça değerli maddi kültür birikimleri günümüze kadar gelebilmiş ve bir kısmı da keşfedilmeyi beklemektedir (Tablo 107). Ancak bununla birlikte tarihi ve arkeolojik açıdan fevkalade zengin olan Van'da, geleneksel yapıların çoğunda kullanılan yapı malzemesinin dayanıksız olması, tarihi eserlerin çoğunun günümüze kadar ulaşmasını engellemiştir. Buna karşın Urartulara ait kale ve sosyal hizmet binalarının çoğu görkemli görünüşleri ile günümüze kadar ulaşabilmiştir.

Tablo 107: TRB2 Bölgesi Kültür Varlıkları

	Bitlis	Hakkâri	Muş	Van	Toplam
Camiler	37	6	5	22	70
Türebeler	26	2	6	11	45
Kaleler	9	4	15	24	52
Saraylar	0	2	0	0	2
Kiliseler	24	15	6	30	75
Mezarlıklar	22	0	4	29	55
Hamamlar	9	0	16	1	26
Hanlar	7	0	1	2	10
Çeşmeler	24	0	2	4	30
Köprüler	23	1	0	11	35
Medreseler	7	3	1	6	17
Şehit anıtları	0	0	5	1	6
Şehir Kapıları	1	0	0	3	4
Kaplıcalar	10	1	12	10	33
Höyükler	0	0	16	3	19
Şelaleler	2	2	2	1	7
Konaklar-Kamusal	0	0	1	2	3
Konaklar-Özel	420	2	1	1	424
Toplam	621	38	93	161	913

Kaynak: Van İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü ve DAKA, (2013), s. 334 (veriler 22.06.2015 tarihinde güncellenmiştir.)

Arkeolojik Değerler: Arkeolojik sit ya da ören yeri şeklinde isimlendirilen arkeolojik alanlar; insan etkinliklerinin bir sonucu olarak ortaya çıkmış eski medeniyetlere ait antik kent özelliği taşıyan maddi kaynaklar veya su altındaki alanlar şeklinde tanımlanmaktadır (Büyük Larousse. 1986: 38).

Arkeolojik miras bakımından Türkiye'nin en şanslı illerinden biri Van'dır. Van ili sınırları içinde kalan birçok kale ve çevresinde olduğu gibi, höyüklerde de yapılan arkeolojik kazılar sonucu birçok tarihi esere rastlanılmıştır. Ancak Van çevresinde yapılan kazılar henüz yeterli düzeyde değildir. Buna rağmen yapılan kazılarda başta Urartular olmak üzere bölgede hüküm süren diğer medeniyetlere ait tarihi bulgulara rastlanılmıştır. Ortaya çıkarılan bu eserlerin bir kısmı Van müzesinde, bir kısmı ise yurt dışındaki müzelerde sergilenmektedir. Ancak bu eserlerin büyük bir kısmı müzelere taşınmadığı için kazı sahalarında kalmaktadır.

Bu kazı sahalarının biri olan **Toprakkale (Russahinli)**, Urartulara ait birçok maddi birikim ve yaşam şekline ilişkin bilginin ortaya çıkarıldığı bir alandır ve bu söz konusu alan Van'a yalnızca 5 km uzaklıktadır. Bir diğer höyük ise Van Hava alanı içinde kalan **Tilkitepe Höyüğü**'dür. Kazılar sonucu ortaya çıkarılan üç kattan en alttaki kalkolitik dönemine ait bulgular, bu dönemde bölgenin Kuzey Mezopotamya ile ilişkisi olduğunu ortaya koymaktadır. Diğer iki katta da benzer bulguların olması bu dönemde bu bölgenin veya diğer bir ifade ile höyüğün Mezopotamya ile ham-madde alış verişinin yapıldığı yollar üstünde olduğunu göstermektedir (Yurt Ansiklopedisi, 1985: 7545). Tilkitepe höyüğü dışında **Karagündüz ve Dilkaya höyükleri** de önemli birer arkeolojik değer olarak detaylı kazı çalışmaları sonucu gün ışığına çıkmayı beklemekteler.

Kaleler: Van, tarihi değerler açısından turizme konu olan kale ve kale yerleşmeleri açısından Türkiye'nin en zengin illerinden biridir. Van Gölü doğu kıyısında 100 m. yüksekliğinde doğal bir kaya kütlesi üzerinde kurulmuş olan **Van Kalesi**, kent merkezinin alansal büyümesi ile kentin içinde kalmış, ulusal ve uluslararası öneme sahip tarihi bir değerdir. Van'la özdeşleşen bir diğer kale ise, Gürpınar ilçesinin Güzelsu (Hoşap) Bucak merkezinde, Van-Hakkari karayolu üzerinde kurulmuş olan, Van kent merkezine 60 km mesafede yer alan **Hoşap Kalesidir**. Aynı şekilde Van'ın Gürpınar ilçesine bağlı Çavuştepe Köyünde yer alan ve kent merkezine 25 km mesafede kurulmuş **Çavuştepe Kalesi**, Van Gölüne yakın bir alanda yer alan Ayanis Köyünde kurulmuş olan ve kent merkezine 35 km mesafede bulunan **Ayanis Kalesi** ve dönemlerinin özelliklerini yansıtmaları ve hala dimdik ayakta olmaları münasebetiyle görülmeye değer özellikte olan birçok kale (**Toprakkale, Aşağı-Yukarı Anzaf Kaleleri, Amik Kalesi**) bulunmaktadır. Dolayısıyla ilin turizm değerlerini arttırıcı özellikte olan bu tarihi değerler önemli birer tur yaratan çekicilik olarak turizmde kullanılabilirler.

Fotoğraf 12: Çavuştepe Kalesi



Kaynak, Alaeddinoğlu, 2015.

Fotoğraf 13: Hoşap Kalesi



Kaynak, Alaeddinoğlu, 2015.

Camiler: Selçuklu ve Osmanlı dönemini temsil eden birçok caminin yer aldığı Van, özellikle yerli turistlerin ilgisini çekecek farklı mimari özelliklere sahiptirler. Bunlardan ön plan çıkan ve eski Van kentin de yer alan **Ulu cami, Hüsrev Paşa Camii, Kızıl Camii, Kaya Çelebi Camii ve Horhor Camii** gibi ön plana çıkan camilerin yanında diğer camilerde turistik amaç için hizmet verebilir niteliktedirler.

Kiliseler: Van'da bulunan kiliseler birer tarihi değer olmalarının yanında özellikle Akdamar Kilisesi gibi inanç turizmine konu olmaları münasebetiyle de özel bir yere sahiptirler. Gerek mimarileri ve gerekse fonksiyonları itibarı ile kendine münhasır olan bu kiliseler, ya da diğer bir ifadeyle dini açıdan kutsal sayılan bu ibadethaneler yerli ve yabancı turistler tarafından ziyaret edilmesi hem bu değerlerin korunmasını hem de bu kültürel değerlerin yaşatılmasını sağlayacaktır. Van'ı deneyimleyen yabancı turistlerin uğrak yerlerinden biri olan **Akdamar Kilisesi** aynı zamanda özellikle son yıllarda gerçekleştirilen ayin sayesinde inanç turizmine de konu olmaktadır. Kilisenin bu özelliği Van'ın marka değerini ve uluslararası tanınırlığını artırdığı gibi turistlerin Van'ı ziyaret etmesinde de güçlü bir araç olarak ön plana çıkarmıştır. Şüphesiz Van sadece Akdamar Kilisesinde ibaret olmayıp çok sayıda kiliseye sahiptir. Bunlar, **Adır Kilisesi, Çarpanak Kilisesi, Alştınsaç (Kanzak) Kilisesi, Bartholomeus Kilisesi, Yedi Kilise, Yanal (Soradir) Kilisesi** ve diğer birçok Kiliseden oluşmaktadır.

Fotoğraf 14: Akdamar Kilisesi



Kaynak, Alaeddinoğlu, 2015.

Fotoğraf 15: Yedi Kilise



Kaynak: Van İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2015

Fotoğraf 16: Altınsaç Kilisesi



Kaynak, Alaeddinoğlu, 2015.

Medrese ve Kümbetler: Van ili tarihi değerler açısından oldukça zengin bir turizm bölgesi olduğu bilinmektedir. Bu tarihi mekânlarda genellikle cami ve mezarlıkların yakınında kurulan ve tarih turistlerini deneyimlerinin bir parçası olmaya aday çekiciliklerden biriside medrese ve kümbetlerdir. Kümbetlerden en önemlisi **Gevaş Halime Hatun Kümbeti** ve **Erciş Anonim (Zortul) Kümbet** olurken, medreselerden öne çıkan ise Hüsrevpaşa Medresesidir.

Fotoğraf 17: Halime Hatun Kümbeti



Kaynak: Alaeddinoğlu, 2006

Fotoğraf 18: Anonim (Zortul)



Kaynak: Alaeddinoğlu, 2006

Köprüler: Van ili tarihi değerler açısından önemli çekiciliklere sahip olduğu daha önce ifade edilmişti. Bu değerlerden biri de hiç şüphe yok ki, köprülerdir. Ancak köprüler tarihi bir değer olmalarının yanında özellikle eko-turistlerin çok ilgisini çeken ve motivasyonlarını artırıcı bir etkiye sahiptirler. Van'da bulunan köprüleri, **Bend-i Mahi Köprüsü**, Evliya Bey Köprüsü, **Kırmızı Köprü**, **Çatak Köprüsü**, **Hurkan Köprüsü**, **Zeril Köprüsü** ve **Şeytan Köprüsü** şeklinde sıralamak mümkündür.

Fotoğraf 19: Bend-i Mahi Köprüsü



Kaynak: Van İl Kültür Turizm Müdürlüğü, 2015

Fotoğraf 20: Çatak Köprüsü



Kaynak: Van Çatak Derneği, 2015

Fotoğraf 21: Çatak Köprüsü



Kaynak: Van Çatak Derneği, 2015

Fotoğraf 22: Şeytan Köprüsü



Kaynak Alaeddinoğlu, 2015.

Mezarlık ve Şehitlik: Turizme konu olan bir diğer tarihi değer ise mezarlık ve şehitliklerdir. Özellikle birçok Avrupa ülkesi toplam turizm gelirlerinin önemli bir kısmını tarihlerinde önemli yere sahip anıtlar, mezarlıklardan elde etmektedirler. Ülkemizde de son yıllarda kullanılmaya başlanan Çanakkale ve Kocatepe-Dumlupınar savaş alanlarındaki anıt ve mezarlıkların bulunduğu alanlardan önemli turizm gelirleri elde edilmeye başlanmıştır. Şüphesiz Van'da bulunansöz konusu tarihi değerler benzer bir turist talebi yaratmasa da var olan turistik değerleri destekler nitelikte katkı sunabilirler. Van'da bulunan mezarlık ve şehitlikler şu şekildedir: **Gevaş Selçuklu Mezarlığı, Zeve Şehitliği ve Erciş Çelebibağ Mezarlığı.**

Şamran (Semiramis) Kanalı: Van ilinin tarihi ve kültürel değerler noktasında Türkiye'nin en zengin illerinden biri olduğu kabul gören bir gerçektir. Bu değerlerin bir kısmı belli alanlarda yoğunlaşırken bazıları ilin farklı mekanlarında bulunmaktadır. Bu değerlerin belki de en önemlilerinden biri de **Şamran (Semiramis) Kanalıdır.** Urartular döneminde (M.Ö. 875-800) kral Menua tarafından yaptırıldığı sanılan kanal 51 km uzunlukta olup, kaynağını Gürpınar ilçesinin 3km kuzeyinde Yukarı Kaymaz Köyünde büyük bir kayanın dibinden almaktadır. Urartular döneminden kalma, dünya su mühendisliğinin bir harikası olan ve Van Ovasına su taşıyarak yaklaşık 5000 hektarlık alanı sulayan bu muazzam tesisten, saniyede 2-3 m³ su taşımaktadır. Van'a suyu taşıyan kanalların destek duvarları üzerinde tesisi yaptıran Urartu Kralı Menua'nın 14 adet yazıtı bulunmaktadır (Belli, 1989: 313).

Trişin Yaylası: Van merkez ilçeye 125 km uzaklıkta bulunan bu yaylaya, Gürpınar ilçesi Kırkgeçit bucağından ulaşılmaktadır. 2400m yükseklikte çok geniş bir alanda, kaya üzerine kazılmış (oyulmuş) resimlerin sergilendiği, bir açık hava müzesi durumunda olan bu alanda, birbirinden farklı binlerce resim yer almaktadır. Değişik yaşlarda olan bu kaya resimleri, Mezolitik (M.Ö. 7000), Neolitik, Post Neolitik (M.Ö. 7000-5000), Kalkolitik (M.Ö. 5000-3000), Eski Tunç (M.Ö. 3000) devirlerinde ve daha sonraki devirlerde yapılmışlardır. Birçok hayvan resminin yer aldığı bu alandaki resimlerin birçoğu, iyi durumda olup günümüze kadar gelebilmişlerdir. Resim edilen hayvanların bir kısmının nesilleri tükenmiş (bizon, ren geyiği) olmasına karşın bir kısmının ise günümüze dek nesilleri devam etmektedir. Trişin yaylasındaki resimler dünyadaki belli başlı kaya resimleri merkezlerinden biridir. Bu saha Mezopotamya'nın kuzeyinde yer alması nedeniyle ayrı bir önem kazanmaktadır (Uyanık, 1968: 99-102; Van Yıllığı, 1999). Bu alana ulaşım Van-Gürpınar- Kırkgeçit üzerinden gerçekleştirilmektedir. Ancak ulaşım konusu önemli bir problem olarak karşımıza çıkmaktadır. Çünkü yaylaya ulaşmak için yaklaşık 125 km'lik yolun 40-50 km'sini arazi araçları ve bir kısmını da yaya yürümek durumundasınız. Bu olumsuzluklara rağmen özel amaçlı gelen turistlerin görmek isteyebileceği bu alan şayet altyapı sorunu çözülürse tur yaratan bir çekicilik olacaktır. Zira bu alan yayla turizmi amacıyla da kullanılmaya çok müsaittir.

Fotoğraf 23: Yaylalardan Görüntüler



Kaynak, Alaeddinoğlu, 2015.

Van ilinde yer alan diğer tarihi değerleri ise şu şekilde sıralamak mümkündür. Bunlar, **Hoşap Bey Hanı, Kehrizler, Van Çifte Hamamı, Hoşap İçkale Hamamı, Taş kapı (Meher Kapı), Alniuni Kenti ve Taş Atölyesi, Pagan (Yeşilalıç Köyü) ve Demir eritme merkezidir.** Sonuç olarak Van ilindeki bu tarihi değerlerin hem sayıca hem de çeşit bakımından zengin olması şüphesiz ki önemli bir durumdur. Ancak en az onun kadar önemli olan, bu değerlerin sürdürülebilir bir turizm çerçevesinde nasıl ve hangi enstrümanlar kullanılarak değerlendirilmesi ve korunmasıdır.

8.5.3. Kültürel Değerler

Hızla gelişen ekonomik bir olgu olan turizm, 21. yüzyılda çehre değiştirmekte ve giderek artan eğitim düzeyine bağlı olarak spesifik konulara ilgi duyan ekonomik gücü yüksek, turist sayısının artmasına neden olmaktadır. Bu süreç kültür turizmi adıyla tanımlanan başlıca bir turizm türünün oluşmasına neden olmakta ve turizm sektörü (endüstrisi) üzerinde önemli bir etki oluşturmaktadır. Kültür turizmi olarak adlandırılan bu turizm türü, bir toplumun, bölgenin veya bir grubun tarihsel, sanatsal, bilimsel veya yaşam tarzı ile tamamen veya kısmen motive olmuş yabancı bir ülkeden gelen kişilerin ziyareti olarak kabul görmektedir (Mccan and Ray, 2003: 59). Swarbrooke'e göre kültürel turizm, kültürel kaynaklar üzerine inşa edilmiş bir turizm türüdür. Bu kaynaklar klasik miras ile ilgili çekiciliklerden geleneksel el sanatları, yeme ve içme, hatta geleneksel sporlar ve oyunlara kadar sıralanabilir (McGettigan and Burns, 2001: 137). Benzer bir tanımda Richards tarafından yapılmıştır. Richards'a göre ise kültürel turizm, "kişilerin kültürel gereksinimlerini karşılamak amacıyla, yeni bilgiler edinmek ve deneyimler yaşamak üzere, yaşadıkları yer dışında kültürel çekiciliklere sahip yerlere yaptıkları turizm hareketleri" olarak tanımlanmaktadır (Richards, 2001a).

Bu bağlamda Van sahip olduğu zengin kültür turizmi değerlerini turizm adına kullanabilecek ve kültür turistlerine farklı deneyim ve heyecanlar yaşatabilecek bir ildir. Çünkü ilde bir kısmı geçmişte yaşanmış ve bir kısmı da günümüze kadar gelebilmiş gelenek ve görenekler, din, dil, yaşam tarzı ve sanata ilişkin oldukça çok sayıda değer yer almaktadır. Bu değerlerin her biri turistleri bölgeye çekmede önemli çekim faktörleri olarak rol oynayabilirler. Ancak bu güne kadar çeşitli nedenlerle yeteri düzeyde kullanmayı başaramadığı bu kültür turizmi potansiyelini, iyi bir tanıtım ve pazarlama ile değerlendireceği muhakkaktır.

İnanç Turizmi: İnançları gereği farklı büyüklük ve formata sahip mekanları ziyaret etmek ve bu ziyaret sonucunda başta iç huzur olmak üzere kendini yenileme ve bir görevi yerine getirme şeklinde tanımlanabilecek inanç turizmi, dün olduğu gibi bu gün de en yaygın ve kabul gören turizm çeşitlerinden biridir. İnanç turizmine konu olan mekan-

lar, ister kutsal kitaplarda yer alan dinler, isterse insanlar tarafından ortaya çıkarılmış olsun, bu mekanlara atfedilen özel bir anlam vardır ve o dinin mensupları için değerlidirler.

Bir mekanın inanç turizmine konu olması için öncelikle o mekanın söz konusu din açısından kutsal ya da o bölge yada dine mensup insanlar için bir değer taşıması gerekmektedir. Aksi takdirde cami, kilise ya da herhangi bir dini mekân ne kadar görkemli olursa olsun sadece tarihi bir mekândan öteye gidemez. Dolayısıyla bir dini mekânın ya da herhangi bir merkezin inanç turizmine konu olması için o dinin mensupları tarafından özel bir yere sahip olması gerekmektedir. Akdamar Kilisesi de bu mekânlardan biridir. Zira son yıllarda bu özelliğinden dolayı her yılın Eylül ayının ikinci haftasında bir ayine ev sahipliği yapmaktadır. Van'ın inanç turizm konusunda öne çıkaran önemli mekanlardan biride Aziz Bartholomeos'un mezarının olduğu söylenen Başkale ilçesindeki kilisedir. Zira, Hristiyanlığı, özellikle Ermeniler'e yayan havari Aziz Bartholomeos'tur. Kilisenin ilk temelleri 301 yılında havarilerin ilk vaaz ettikleri yer olarak kabul edilmektedir. Ermenilerin bağlı bulunduğu mezhebe göre Van'da yer alan diğer kutsal mekan ise Erek Dağı'ndaki Yedi Kilisedir. Hristiyanlar için olduğu gibi Müslümanların da inanç turizmi kapsamında ziyaret ettikleri mekanlar bulunmaktadır. Bunlardan en önemlisi Erek Dağı eteklerinde yer alan Bediüzzaman Said Nursi'ye ait evdir.

Festivaller: Yerel demokrasinin geliştirilmesini, kendi öz gücüne inanma esasına dayanan davranış tarzlarının ve aksiyonların yaratılması, toplumun sosyal altyapısının oluşturulması veya geliştirilmesi amaçlarına yönelik bir süreç olarak ifade edilen festivaller (Frisby, 1983: 32) ve olay temelli diğer girişimler şehirdeki diğer olayları ve çekicilikleri geliştirmek için bir araç olarak kullanılabilir (Richards, 2001b:60). Zira festivalleri turizm pazarlamasında, bir eğlence etkinliği olarak, ilin sosyal ve kültürel zenginliğinin yansıtılmasında önemli bir organizasyon olarak görmek mümkündür. Festivaller genelde kapsamı dar mahalli ya da bölgesel organizasyonlar olmalarına rağmen, bir bütün olarak ele alındıklarında, önemi gittikçe artan bir turizm hareketi oluşturdukları tartışma götürmez bir gerçektir (Getz, 1984: 24).

Van ilinde, müzik, yiyecek maddeleri, kültür, rekreasyon, eğlence, tarih, yaratıcı sanatlar, eğitim başlıklı bir çok festival düzenlenmek mümkündür. Bu festivallerde yarışmalar, yiyecek maddeleri, müzik, gösteri, sergi, tiyatro, folklor-dans, yarışlar, çocuklara yönelik etkinlikler, el sanatları, törenler, spor, turlar, rekreasyon, satış gibi olay ve atraksiyonlar ile yöreye gelir kaynağı yaratılması mümkün olacaktır. Ancak, Van'da yöre halkı festivalleri turizm atraksiyonu olarak değil de, daha çok sosyal, toplumsal ve kültürel bir kutlama olarak görmektedirler. Oysa bütün dünyada ve özellikle de son yıllarda ülkemizde festivaller turist çeken atraksiyonlar olarak görülmektedir.

Fotoğraf 24: Festivallerden Görüntüler



Kaynak, Alaeddinoğlu, 2015.

Van ilinde günümüzde devam eden ve her yıl yapılan; 2 Nisan Kurtuluş Şenlikleri, Bahçesaray ceviz şenliği, Bahçesaray Satranç Şenliği Ve Turnuvası, Erciş’li Emrah Festivali, Van-Asya İpek Yolu Turizm Ticaret ve Sanayi Fuarı, Van Gölü Film Festivali, Su Sporları Festivali, Doğunun Kanatları ve Van-Erçek Flamingo Festivali gibi

Müzeler: Tarihi ve kültürel turizmin gelişmesinde önemli bir yere sahip olan müzeler, gerek ulusal ve gerekse bölgesel bazda turizmin gelişmesine katkıda bulunabilmekteler. Özel ve önemli bir yere sahip olan müzeler, deneyim üretme politikalarında da köşe taşlarından birini oluşturlar. Ziyaretçiler için kültürel deneyimi geliştirerek “anlam fabrikaları” fonksiyonu oynamaları bu düşünceye yol açmaktadır (Rooijakker’e atfen Richards, 2001b: 62).

Müzeler turizm kavramının ortaya çıktığı günden beri insanların ilgisini çekmiştir ve çekmeye devam edecektir. Müzeler ve anıtlar gibi kültürel çekicilikler Avrupa’da en büyük çekicilik pazarı oluşturdıkları gibi, şehir ve kırsal kesimin gelişim, planlama ve imaj zenginleştirme, arttırma çabalarının da merkezinde bulunurlar (Richards, 2001a: 3).

Fotoğraf 25: Van Müzesinden Görüntüler



Kaynak, Alaeddinoğlu, 2015.

Modern toplumlarda turizmin önemli ve özel bir ögesi olan müzeler, Van için de bir temel çekicilik olabilir. Çünkü Van coğrafi konumunun kendisine kazandırdığı avantajlar nedeniyle, insanlık tarihinin birçok aşamasında, yerleşmeye sahne olmuştur. Bunun sonucu olarak da birçok medeniyetin sınırları içinde kalmış, hatta Urartular gibi büyük bir medeniyetin kurulup geliştiği bir coğrafya olmuştur. Bölgede Anadolu’nun tarihine ve dolayısıyla Van’ın tarihine ışık tutmak için yapılan kazı sonuçlarında binlerce eser çıkarılmıştır. Çıkarılan bu eserlerin bir kısmı müzelerde sergilenirken, belki de daha büyük bir kısmı kazı alanında kaderine terk edilmiştir. Oysa Van’da yer alan kazı sahalarının büyük bir kısmı Van il merkezine yakın ve ulaşım imkanı olan yerlerdir. Bu sahaların birer açık hava müzesine dönüştürülmesi ve etrafında küçük de olsa işletmelerin açılması, bu alanları birer çekim ve turistik cazibe merkezi haline getirecektir.

Önemli sayıda arkeolojik bulgunun yer aldığı Van’da, ilk arkeolojik araştırmaların 1800’lerde yapılmasına karşılık müzecilik faaliyetlerinin 1930’larda (1932) gerçekleştirildiği görülmektedir. Urartular dönemine ait dünyanın en önemli maddi bulgularına sahip olan Van ili bu değerlerini sergileyecek yeni müzesine yakında kavuşacaktır. Zira mevcut Van müzesinin yeri ve kapladığı alan ihtiyaca cevap verememektedir. Uluslararası normlarda müzeler sadece tarihi eserlerin sergilendikleri yerler değil, aynı zamanda toplantı, gösteri, konferans ve basit ihtiyaçların (kafe, hediyelik eşya) giderildiği, sosyal hizmetleri bünyesinde barındıran tesislerdir.

Son olarak Cazibe Merkezleri Projesi kapsamında Van Kalesi yanında yeni bir müzenin yazılmakta olduğunu belirtmek gerekir.

Yemek Kültürü: Yerel, bölgesel veya ulusal boyutta bir grup tarafından tüketilen yiyecek ve içeceklerle ilgili olan ve çeşitli özelliklerini tanıma atraksiyonu (Santich, 2004: 18) olarak tarif edilen gastronomi, turizmin kültürel çekicilikleri arasında yer almaktadır. Başka kültürleri tanıma ve katılma ve güçlü kimliğe sahip başka insan ve yerlerle ilişki kurma deneyimi olarak tarif edilen kültürel turizmin, bir alt dalı olarak gösterilen gastronomi, (Santich, 2004: 20) özellikle son yıllarda uluslararası turizmin gelişmesinde ve şekillenmesinde kendine yer bulabilen ve hatta sınırlı olsa birinci tercih sebebi olma eğilimi içine girebilen bir sektördür. Hem destekleyici hem de tamamlayıcı bir çekicilik olarak karşımıza çıkan gastronomi (yiyecek-içecek) turizmi, Hudman'ın da belirttiği gibi turizm sektörünün oldukça önemli bir elemanı olarak kendine yer bulmakta ve toplam turist harcamalarının yaklaşık %25'inin yiyeceğe yapıldığını ortaya koymaktadır (Quan ve Wang, 2004: 299).

Fotoğraf 26: Van Mutfağı (Kahvaltı)



Kaynak: Alaeddinoğlu, 2006.



Kaynak: Van Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü, 2015.

Birçok bilim insanına göre farklı deneyimler yaşamak için seyahate katılan turistler, gittikleri destinasyonlarda alacakları zevki en üst düzeye çıkarmak için çaba gösterirler. Bu bağlamda düşünüldüğünde turistlerin destinasyonda aradıkları asıl deneyimin yanında onu tamamlayan deneyimlere de ihtiyaçları vardır. Bu noktada yerel yiyeceklerin turistlerde uyandıracağı zevk bazen asıl deneyimin bile önüne geçebilmekte ve turist in bölgeyi tekrar ziyaret etmesini sağlayabilmektedir. Bu noktada ulusal bir marka olma yolunda önemli mesafe kat eden Van kahvaltısı Van ilinde turizmin gelişmesine önemli oranda katkı sunacaktır.

Besleyici, lezzetli ve zengin çeşidiyle Van mutfağı özel bir yere sahiptir. Van mutfağında yemek yapma, yemek yeme ve beslenme kültürü karın doyurmanın ötesinde bir sanattır. Van Mutfağında dayanışma, paylaşma ve konukseverlik kendisini her aşamada hissettirir. Van yemeklerinin yapılışı zahmetlidir; emek ister, özel malzeme ve hazırlık ister. Geleneksel ev mimarisinde dahi mutfak evin en gözde mekânıdır. Van mutfağında kahvaltıya ayrı bir önem verilmektedir. Bu bağlamda da yukarıda ifade edildiği gibi 32 adet kahvaltı solunu bulunmaktadır. Dolayısıyla denilebilir ki, Van'ın, zengin ve bir o kadar lezzetli olduğunu düşündüğümüz yiyecekleri, diğer temel çekicilikleri destekleyici ve turist in en üst düzeyde zevk almasını sağlayıcı bir özellik gösterebilir.

Yöresel El Sanatları: Bazı turizm destinasyonlarının temel çekiciliklerinden biri olabilecek özellikleri gösteren el sanatları, özellikle ziyaret edilen alanı hatırlama aracı olarak önemli bir misyon üstlenmektedir. Dolayısıyla destinasyona gelen turistlerin hatıra eşya alma hareketi ile başlayan bu süreç birçok açıdan turizm bölgesine katkıda bulunabilmektedir. Zira turistlerin turizm yöresinden almış oldukları eşyaları evlerine götürdüklerinde o turizm yöresini anmaları aynı yerin tekrar ziyaret edilmesini sağlayabilmektedir (Williams, 1998: 15-16). Ancak bu doğru- dan katkı yanında, başta ölmeye yüz tutmuş el sanatlarının yaşatılması, istihdam yaratılması ve küçük de olsa bir pazar ve dolayısıyla ekonomik katkı sağlamaları da önemlidir.

Eski çağlardan beri yerleşmeye sahne olmuş olan Van, kültürel zenginliğini her alanda hissettirmiştir. Şüphesiz bunda bölgede kurulan medeniyetlerin etkisi yanında Van'ın özellikle İran ve Doğu Türkistan yol kavşağında bulunmasının da önemli rolü olmuştur. Bu coğrafi avantajı, Van'a zengin bir yöresel el sanatları çeşitliliği kazandırmıştır. Van'da turizm açısından önemli olan el sanatlarının başlıcaları, halı ve kilim dokumacılığı, gümüş (Savat) işlemeciliği, bakır işlemeciliği, el işlemleri, toprak ev eşyaları, geleneksel kıyafetler ve hayvan takıları şeklindedir. Ancak bunların dışında bugün yok olmuş veya yok denecek kadar az olan sanatlarda vardır. Bunlar, çuhacılık, saraçlık, pirinç işleri, sedefçilik, keçecilik, sicim ve diğer el dokuması işlerdir. Van'da halı- kilim dokumacılığı önemli bir potansiyele ve ulusal pazara sahipken, gümüş işlemeciliği geliştirilebilir bir el sanatı olarak turizm açısından kullanılabilir. Van'da dokunan kilimlerin özellikleri, ilik boylarının kısa olması, sık dokunması, ağırlıklı olarak koyu renklerin kullanılması, bordür sayısının azlığı, motiflerin sık ve karmaşık olması nedeniyle ulusal boyutta aranan kilimler arasındadır.

Fotoğraf 27: Van Kilimleri



Kaynak: Van Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü, 2015.

Geleneksel Evler: Kültürel çekiciliklerden bir diğeri olan geleneksel evler ve kırsal kesimdeki konutlar turizmin önemli çekiciliklerindendirler. Dolayısıyla sayıları sınırlı olan bu çekicilikler restore edilmeli ve benzer mimari örneklerinin taklit edilmeleri suretiyle geleceğe birer eser olarak bırakılmalıdır. Kayıtlardan anlaşıldığına göre eski Van Şehri 1915 yılına kadar yaşanılan bir şehirmiştir. Ancak Rus işgaliyle birlikte tümüyle yıkılan şehir, geleneksel evlerini de kaybetmiştir. Bununla birlikte sayıları sınırlı olsa, eski Van evi günün şartlarına uyarlanarak kalabilmiştir. Söz konusu evler değişik planlarda ve formlarda inşa edilmelerine rağmen, işlevsellik olarak birbirleriyle benzerlik göstermektedir.

Fotoğraf 28: Geleneksel Van Evi



Kaynak: Van Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü, 2015.

Kıyafet: Bugün dünyada hızla gelişen ve değişen turizm eğilimleri ve turistler farklı arayışlar içine girmişlerdir. Bu arayışlar içinde özellikle birçok açıdan donanımlı olan turistler, farklı ülkelerin ve farklı insanların yaşam tarzları ve gelenekleri hakkında bilgilerini zenginleştirmek için kültürel deneyim arayışlarına girmişlerdir. Şüphesiz bu deneyimlerden biride yöresel kıyafetlerle ilgilidir. Turistler hem yeni yöresel kıyafetler görüp gözlem yaparak hem de bu kıyafetleri bazen giyip bazen de satın alarak farklı bir deneyim yaşamaktadırlar.

Fotoğraf 29: Yöresel Kıyafetler



Kaynak: Alaeddinoğlu, 2015.

Turizm bölgelerindeki yöresel kıyafetlerin zenginliği o bölgedeki turistlerin en üst derecede zevk almalarını sağlayan bir araç olabilir. Diğer bir ifadeyle ana motivasyonu destekleyen yardımcı bir motivasyon olmaktadır. Bu durum belki de turistin bölgeyi tekrar ziyaret etmesini sağlayan bir faktör olabilecektir. Bu nedenledir ki, Van'da, daha önce ifade edilen birçok ana motivasyonu destekleyen böylesi bir yardımcı motivasyonun hem de oldukça da zengin bir çeşitliğe sahip olarak bulunması pozitif bir değerdir. Bu pozitif değer hem erkek hem de kadın kıyafetlerinde kendini göstermektedir.

8.5.4.Eğlence ve Dinlenmeye Yönelik Çekicilikler

Su Sporları ve Dalış: Denizlerin ve göllerin var olduğu ve müsait olduğu birçok ülke ve bölgede su sporları ve su altı dalış sporları yapılmaktadır. Üç tarafı denizlerle kaplı olan ülkemiz su sporları ve su altı dalış potansiyeli açısından oldukça zengindir. Türkiye özellikle son yıllarda denizlerle ilgili olan bu avantajını kısmen kullanmasına karşın, maalesef göller konusunda aynı şeyi söylemek pek mümkün değildir. Oysa denizlerle çevrili olan ülkemiz irili ufaklı birçok göle de sahiptir. Bu göllerin en büyüğü olan Van Gölü su sporları ve su altı dalış sporları açısından oldukça önemli bir potansiyele sahiptir.

Van ilinde, turizmin geliştirilmesi noktasında farkındalık yaratacak en temel turizm aracı olan Van Gölü, turizme konu olmakta ve giderek bu durum geliştirilmektedir. Son yıllarda su sporlarına ilişkin turizm aktiviteleri sayısı ve kapasite kullanımı artmaktadır. Ancak mevcut kullanım kapasitesinin yeterli olduğunu söylemek doğru değil. Bununla birlikte Van Gölü Su Sporları Festivali ve diğer su sporları organizasyonları kapsamında Van Gölünün etkin kullanılmasına yönelik çabalar artarak devam etmektedir. Bütün bu çabalar ulusal veya uluslararası bir festival havasına dönüştürülmesi ve en az 7-8 günlük küçük bir turizm sezonu yaratacak bir yapıya kavuşturulması gerekmektedir. Bununla birlikte bütün sezon boyunca göl kıyısında hizmet verecek su sporları merkezlerinin oluşturulması ve Van'ı ziyaret eden bütün yerli/yabancı turistlerin hizmetine de sunulması önemlidir.

Van'da akarsuların boylarının kısa oluşu ve doğal olarak az su taşımaları rafting gibi su sporlarının yapılmasına fazlaca imkan vermemektedir. Ancak Bahcesaray ilçesinde bulunan ve aynı adı taşıyan akarsu üzerinde bahar aylarında rafting yapmak mümkündür. Son yıllarda bu akarsu üzerinde rafting yapan yerli turistlerin sayısında önemli artış olduğu gibi yabancı turistlere de rastlamak mümkün olmaktadır. Dalış sporlarında ise özellikle dünya rekoru denemelerinin yanı sıra ilde hizmet veren ve bu spora gönül vermiş sporcuların çabalarıyla yerel ölçüde organizasyonlar yapılmaktadır.

Fotoğraf 30: Su Sporları (Yelken ve Dalış Sporları)



Kaynak: Alaeddinoğlu, 2015.

Sağlık Turizmi: Kimyasal özellikleri bakımından bikarbonatlı, sodyumlu ve bromürlü su olması nedeniyle sağlık turizminde kullanılabilecek bir potansiyele sahip olan Türkiye'nin en büyük gölü olan Van Gölü, içerdiği sodyum klorür, magnezyum gibi maddelerle cilt hastalıklarına iyi gelmektedir. Gölün sodalı suyunun ciltteki yaşlanmaya karşı olumlu etkiler yarattığı ve insan vücudunda oluşan çeşitli yara, egzama, mantar türü hastalıkları ve sinüziti iyileştirdiği ifade edilmektedir. Van Gölü yanında ilde kullanılabilecek bir diğer sağlık turizmine konu olabilecek değer ise kaplıcalardır. Zira Türkiye termal kaynaklarının illere göre dağılımına bakıldığında Van'ın Erzurum haricinde Doğu Anadolu bölgesinde yer alan diğer illere göre daha fazla termal kaynağa sahip olduğu görülmektedir. Bu tabloda gösterilen termal kaynak sayıları yatırım yapılabilir yeterliliğe ve imkânlarla sahip olan termal kaynaklardır. Dolayısıyla şifalı içme suları gibi daha küçük ölçekli kaynaklar yer almamaktadır. Önemli kaplıcaların bazıları şu şekildedir.

Tablo 108: Türkiye Termal Kaynaklarının İllere Göre Dağılışı

İl Adı	Kaynak Sayısı	İl Adı	Kaynak Sayısı
İzmir	31	Kayseri	8
Balıkesir	26	Ağrı , Bingöl, Uşak	7
Çanakkale	20	Siirt, Tokat	6
Erzurum	18	Afyon, Aksaray, Bitlis , Hatay, Nevşehir, Niğde	5
Manisa	17	Amasya, Çankırı, Muş , Sakarya	4
Ankara, Denizli, Eskişehir	16	Artvin, Düzce, Kahramanmaraş	3
Aydın, Bursa, Kütahya	15	Ardahan , Çorum, Erzincan , Kars , Ordu, Rize, Samsun, Yalova, Zonguldak	2
Sivas	14	Batman, Bilecik, Diyarbakır, Elazığ , Gaziantep, Hakkâri , İçel, İstanbul, Karabük, Karaman, Kastamonu, Kocaeli, Malatya , Mardin, Osmaniye, Şanlıurfa, Şırnak, Tunceli	1
Konya	11		
Muğla, Van , Yozgat	10		
Bolu, Kırşehir	9		

Kaynak: Özşahin ve Kaymaz, 2013, 25-38.

Muradiye Kaplıcaları: Muradiye ilçesinde, Çaldıran mevkiinde 2 farklı kaynak bulunur. Bunlar Dergezin ve Derviş ılıcalarıdır. Suların sıcaklığı 36 derecedir. Buranın biraz daha ilerisinde ise 10 derece ısıya sahip, aynı zamanda maden suyu olarak da kullanılan Aşağı Şerefhane ılıcası vardır. Sindirim, böbrek ve bağırsak hastalıklarına iyi gelmektedir (Alaeddinoğlu ve diğerleri, 2015).

Başkale Kaplıcaları: İl merkezine 115 km mesafedeki Başkale ilçesi sınırları içerisinde 3 farklı ılıca bulunmaktadır. Bunlardan suyu en sıcak olanı, 55 derecelik sıcaklığı ile Zereni içmeleridir. Bunların dışında Kanlıbudak ve Hozî, 14 derecelik sıcaklığıyla birçok rahatsızlığa iyi gelmesinin dışında maden suyu olarak da içilmektedir (Alaeddinoğlu ve diğerleri, 2015).

Erciş Kaplıcaları: Erciş ilçesinde ise 2 tür ılıca bulunmaktadır. Bunlardan birisi, Deliçay köyündeki 68 derecelik su sıcaklığına sahip Hasanabdal ılıcası ile Akbaş köyündeki ayrıca madensuyu olarak da içilebilen 19 derecelik Akbaş suyudur (Alaeddinoğlu vd., 2015).

Bolbülük Maden Suyu: Özalp ilçesindeki bu içme, maden suyu niteliğindedir. 13 derece sıcaklığındadır. Böbrek, bağırsak ve sindirim sistemine yararlı mineraller içermektedir (Alaeddinoğlu ve diğerleri, 2015).

Hasanabdal Kaplıcası: Erciş ilçe merkezine 22 kilometre uzaklıkta, Hasanabdal köyü sınırları içinde, 'Kertis' adı verilen yörededir. Burası, köyün 4 km kadar kuzeyine düşer. Zilan 'Altın Deresi' kıyısındadır (Alaeddinoğlu vd., 2015).

Kaplıcanın iki ayrı kaynağı vardır:

a) Erkekler Hamamı Suyu: Sodyum klorür, bikarbonat, bromür ve hidrojen sülfür içerir. Sıcaklığı 68°C, pH değeri 6,9 radyoaktivitesi 0,43 emandır. b) Kadınlar Hamamı Suyu: Sodyum klorürlü, b i karbonatlı, bromürlü ve hidrojen sülfürlü bir sudur. Sıcaklığı 64°C, pH değeri 6,9'dur (Alaeddinoğlu vd., 2015).

Her iki suyun total mineralizasyonu 4 grama yakındır. Çok sıcak sularıdır. Az miktarda kükürtlü hidrojen ve karbon-dioksit içerirler. Tuzlu, bikarbonatlı, kalevi sular sınıfında değerlendirilirler. Belli başlı özellikleri; sedatif, antienfeksiyöz ve rezolutif etki göstermelidir. Bu nedenle, muhtelif sistemlerde yerleşmiş kronik iltihaplı sendromlarda, romatizmal hastalıklarda, kadın, deri, dolaşım ve solunum yolları hastalıklarında, mide ve bağırsak rahatsızlıklarında rahatlıkla kullanılabilirler (Alaeddinoğlu vd., 2015).

Kış Turizmi: Yüzey şekilleri, iklim ve karın kalitesi açısından en önemli bölgemiz olan Doğu Anadolu Bölgesi ve bu bölge içinde yer alan Van, kış turizmi açısından oldukça önemli bir potansiyele sahiptir. Turizmin önemli çekiciliklerinden biri olan kayak (kış) turizmi Van'da özellikle belirli bölgelerde kış sporları merkezi olabilecek oranda geliştirilmeye müsaittir. Bu sahaların düzenlenip kış turizmine açılması şüphesiz ki, birçok açıdan ile katkı sağlayacaktır. Ancak bu sahaların turizme açılması belli bir plan çerçevesinde ciddi bir yatırımı ve teşviki gerektirmektedir. Bunların başında ulaşım, konaklama tesisleri ve mekanik tesislerdir.

İlde kurulacak kış sporları merkezi hem kış sporlarına dayalı bir turizm çeşidinin gelişmesini sağlar hem de yarışmalar düzenlenmek suretiyle sportif amaçlarla da kullanılabilir. Aşağıda belirteceğimiz kayak merkezlerinin bir kısmı kış aylarında kayak merkezi olarak kullanılırken, yaz aylarında ise çim kayağı ve/veya rekreasyon amaçlı tırmanışlar için kullanılabilirler. Kış sporlarından başta kayak olmak üzere uygun şartlar varken, şayet altyapı çalışmaları gerçekleştirilirse buz pateni, kızak gibi sporlarda yapılabilir.

Van'da kayak sporunun yapılabilmesi için gerekli yükseklik şartları 2000-3000 m arasında değişmektedir. Zira bu aralıktaki pistlerin tercih edilmesinin birkaç nedeni vardır. Bunların başlıcaları, arazinin çok dik ve engebeli yüzeylere sahip olmaması, kar örtüsünün uygun kalınlıkta olması, karın yerde kalma süresi ve pist uzunluklarının uygun olması imkanlarının bulunabilmesi şeklindedir. Van ilinin başlıca kayak alanları;

Karabek Dağı (Kirapet Dağı) Abalı Kayak Merkezi: 2985 m yüksekliğinde olan dağda bulunan kayak pistleri kuzey ve doğu yamaçlarda yer almaktadır. Pist uzunluğu (kayma uzunluğu) yaklaşık 2000-2500 m olan dağda, karın kaymaya imkan verecek şekilde yerde kalma süresi yaklaşık 4 aydır (10-15 Aralık ile 15 Nisan arası). Ancak çoğunlukla Nisan sonlarına kadar yaklaşık 1,5 metre kar ve 1500-2000 metre kayma uzunluğu olmaktadır. Kuzey yamaçlarda ise bu durum daha uzun süre gerçekleşebilmektedir. Van merkez ilçeye uzaklığı 70 km civarında olan kayak merkezi. Çatak yol ayırımına yaklaşık 45-50 km asfalt yolu bulunmaktadır. Çatak yol ayırımına ek olarak 25 km. yolun bu kısmı kar yağışını takiben kısa sürede ulaşımına kapanmakta ve uzun sürede ulaşımına kapalı kalmaktadır. Söz konusu bölgede özellikle Karabek Geçidinin doğu kesimine düşen ve Karabek Geçidine bakan batı yüzdeki daha düşük rakımlı bölgelerde kayak pistleri yapmaya müsait çok sayıda yer bulunmaktadır (Alaeddinoğlu, 2014).

Gevaş ilçesinde faaliyete başlayan Abalı Kayak Merkezi sadece kayak turizminin değil, profesyonel kayak sporunun da Türkiye'deki önemli adreslerinden biridir. Abalı Kayak merkezi pist eğimi, kar kalınlığı, kar kalitesi ve pist uzunluğu ile Türkiye'nin sayılı kayak merkezlerinden biri olmaya adaydır.

Mevzi Dağı: Bu dağda yer alan kayak pisti, dağın batı yüzünde Görentaş Köyü bölgesinde bulunmaktadır. Yaklaşık 2500-3000 m pist uzunluğuna sahip (kayma uzunluğu) bu kayak alanında, karın kaymaya imkan verecek şekilde yerde kalma süresi yaklaşık 4 aydır (Aralık ayı başlarından, Mart ayı sonlarına kadar). Bu bölgeye ulaşım kolayca sağlanabilmektedir. Van il merkezine 44km uzaklıkta asfalt yolla ulaşılan bu pist, yola sıfır bir konumda yer almaktadır. Diğer temel altyapılardan olan elektrik ve suyu bulunan bu pistin turizme açılması şartıyla hem bölge hem de turistlere hizmet vereceği muhakkaktır (Alaeddinoğlu, 2014).

Kurubaş Geçidi: Van şehir merkezine en yakın ve halen kayak amaçlı kullanılan tek pisti olan bu alan, şehir merkezine 13 km mesafededir. 2250 m yüksekliğe sahip bu alanda pistler, batıya ve kuzeye dönük yamaçlarda yer almaktadır. Pist uzunlukları (kayma uzunluğu) 2000-2500 m olan bu sahada karın yerde kalma süresi 4,5 (kasım ayı ortalarından, mart ayı sonlarına, hatta çoğu zaman nisan ayı ortalarına kadar) aydır (Alaeddinoğlu, 2014).

İsabey Dağı: 2730 m yükseklikte olan bu dağın kuzeybatı yamaçlarında yaklaşık 2500-3000 m uzunlukta (daha da fazla olabilir) oldukça güzel pisti vardır. 3,5-4 ay karın yerde kaldığı bu pistte özellikle eğimin fazla olması nedeniyle Kuzey Alp Disiplini kayakçılığı için oldukça elverişlidir. Van Şehrine uzaklığı 45 km olan bu pistin en kötü yanı ulaşımın 30. km'sinden sonra toprak yolda devam etmesidir (Alaeddinoğlu, 2014).

Fotoğraf 31: Abalı Kayak Tesisleri**Kaynak: Alaeddinoğlu, 2014.**

Kamp-Karavan Turizmi: Doğa ile iç içe olmak, istenildiği yerde mola verebilmek gibi özellikleri nedeniyle doğa tutkunları tarafından gerçekleştirilen bu turizm şekli, ekonomik anlamda az katkısı olmakla beraber çevreye duyarlılık adına teşvik edilmesi gereken bir turizm çeşididir. Kamp-karavan turizmi açısından uygun olan Van Gölü kıyısı, başta doğal güzellikleri olmak üzere, tarihi çekicilikleri, kültürel zenginliği, sıcak ve samimi insanları ve iklimi ile özel bir mekandır.

Avcılık: Estetik ve turistik yönleri ile bir rekreasyon turizm şekli olarak insanların gereksinimlerine yanıt veren av turizmi, özel kulüp veya acenteler tarafından av meraklıları için kara avcılığı ve deniz avcılığı şeklinde düzenlenmektedir (Olalı,1990). Avcılık bir çok turizm destinasyonu için konaklama imkanı yarattığı için önemli bir turizm çekiciliğidir. Bu konuda bazı ülkeler (Afrika ülkeleri ve Hindistan gibi) uzmanlaşmış olmasına karşın Ülkemizde bu konudaki bir takım girişimler henüz başlangıç düzeyindedir. Bu konuda, Doğa Koruma ve Milli Parklar Genel Müdürlüğü Av ve Yaban Hayat Dairesi Başkanlığı'nın başlatmış olduğu çalışmalar oldukça ümit vericidir. Zira birçok ilin yaban hayvanlarının tespiti çalışması ve bununla doğru orantılı av saha ve zamanlarının belirlenmesi ve haritalanmasına yönelik faaliyetler sayesinde bu konuda da gelişmeler olmaktadır.

Av kaynakları açısından orta ölçekte bir potansiyele sahip olan Van, bu potansiyelini kullanma yönünde yeterli girişimde bulunmamıştır. Daha öncede ifade edildiği gibi, tüm dünyada ve özellikle son yıllarda ülkemizde bir sektör haline gelmiş olan av turizmi, bir çekicilik olarak Van'da turizmin gelişmesinde kullanılabilecek bir kaynaktır. Av hayvanları çeşitliliğine bağlı olarak ortaya çıkan bu potansiyelin diğer turizm çekicilikleri ile desteklenmesi durumunda ile ekonomik katkı sağlayacaktır. Zira avcılık, avlanan hayvanlardan alınan ücretler, konaklama yaratması ve av malzemeleri satan işletmelerinin açılmasına neden olması sebebiyle turizm adına önemlidir.

Fotoğraf 32: Balık Avcılığı**Kaynak: Alaeddinoğlu, 2006**

Bisiklet Turizmi: Turizm aktiviteleri içerisinde cazip bir doğa sporu olarak giderek daha çok ilgi ve talep gören bisiklet turizmi, ürün çeşitliliğinin artırılması ve doğaya saygılı bir turizm atraksiyonu olarak geliştirilmesi gereken bir aktivitedir. Yoğun talep gören bu sporun geliştirilmesi için Van Gölü çevresi güzergah çeşitliliği ve yarışların düzenlenmesi için gerekli diğer değişkenler açısından uygun şartlara sahiptir.

Zira yıl içinde göl kıyısında gerçekleştirilecek yol bisikleti ve yine göl kıyısının farklı mekanlarında gerçekleştirilecek kros ve dağ bisikleti konusunda önemli bir potansiyele sahiptir. Çünkü Van ve bir bütün olarak Van Gölü kıyıları ve bu kıyılar boyunca uzanan karayolu, hem fiziki koşulların uygunluğu ve hem de görsel açıdan eşsiz manzarasıyla büyük bisiklet turu organizasyonlarına rahatlıkla ev sahipliği yapabilir. Bu anlamda halen aktif olan doğa kulüplerinin yıl içerisinde yerel, ulusal ve hatta bazı yıllarda uluslararası organizasyonları yapılmaktadır.

Sportif Olta Balıkçılığı: Çok sayıda göle ve akarsuya sahip olan Van, bu potansiyelinin kullanılması noktasında, önemli bir atraksiyonda, sportif olta balıkçılığıdır. Giderek artan eko turizm ve bu turizm aktivitesine katılan insanlar, doğayla baş başa kalma ihtiyaçlarını çeşitli spor aktiviteleriyle bütünleştirmeye çalışmaktalar. Bu aktivitelerden biri hiç şüphesiz ki sportif olta balıkçılığıdır. Bu aktivitenin diğer doğa sporları ile birlikte Van'da bir planlama çerçevesinde gerçekleştirilerek ele alınması gerekmektedir. Bu tür sportif faaliyetler, konaklama süresini uzatır ve dolayısıyla turizmin ilin ekonomisine katkısını arttırır. Zira Van'da turizmin en önemli sorunlarından biri, turistlerin konaklama süreleri ile ilgilidir.

Yayla Turizmi: Kendine özgü coğrafyası, farklı mikro klima iklim bölgelerine sahip olması ve zengin kültürel yaşam, ülkemizde yaylacılığı ve yayla yaşantısını oldukça önemli bir yere koymuştur. Bu anlamda bu renkliliği ve zenginliği yansıtan illerden biri olan Van, doğal güzellikler, etnolojik, flora, fauna ve insana ilişkileri açısından oldukça renklidir. Bu çeşitlilik, bir destinasyon olan Van turizmine yayla turizmi şeklinde farklı ve eşsiz olanaklar sunabilir. Özellikle son yıllarda doğal güzellikleri ve daha da önemlisi sosyal etkinlikleri ile ön plana çıkan yaylalar önemli bir atraksiyon olarak karşımıza çıkmaktadır. Ülkemizin bazı bölgelerinde oldukça gelişen hatta ulusal ölçekte önemli sayılabilecek katılım sağlanan birçok yayla turizm bölgesi vardır. Bu bağlamda Van ili sınırları içinde bulunan potansiyel yayla turizm alanları uzaklık, ulaşım imkanlarının yetersizliği, uzun süreli konaklama işletmelerinin olmayışı ve altyapı sorunları nedeniyle yeterince değerlendirilememektedir. Ancak ilde gerçekleştirilecek planlı ve toplu bir turizm yapılanması ile bu çekicilikler gerekli yatırımlar yapılmak suretiyle değerlendirilebilir.

Zira yakın zamana kadar hayvancılık amacıyla kullanılan bu yaylalar ki, özellikle Gürpınar ilçesinin güneydoğusunda yer alan Trişin ve Kırkgeçit yaylaları, Aladağ yaylası, Tendürek dağının Van ili sınırları içinde kalan yaylaları, Çadır Dağının belli kesimlerindeki alanlar doğal görünüşleri, temiz havaları ve farklı insan ilişkileri açısından turizm amaçlı kullanılabilirler.

**Fotoğraf 33: Yaylacılık
(Göçebe Hayvancılık Yapan Ailelerin Çadırları)**



Kaynak, Alaeddinoğlu, 2015.

Atlı Doğa Yürüyüşü: Yüksek döviz girdisi elde edilebilecek aktivitelerden biri olan bu atraksiyon, Van'ın coğrafi yapısı ve görsel güzelliği nedeniyle ilgi görebilecek bir aktivite olabilir. Ancak günümüzde il bünyesinde böyle bir aktivitenin yapılmıyor olması bir kayıp olarak görülebilir. Oysa turistlerin atraksiyon motivasyonlarını arttırabildiğimiz sürece veya diğer bir ifadeyle daha çok motivasyon (etkinlik) suna bildiğimiz sürece onların konaklamasını sağlayabiliriz. Atlarla yapılacak olan bu turların turistlerin konaklama taleplerini arttıracaktır.

Tren Turizmi: Fransa ve Almanya başta olmak üzere birçok Avrupa ülkesinde ve ABD'de belirli güzergahlarda nostaljik bir atmosferde gerçekleştirilen tren turizmi oldukça popüler bir şekil almaya başlamıştır. Ülkemiz ölçeğinde düşünürsek pekte gündemde olmayan bu turizm çeşidi aslında kendisi bir nostalji olan tren taşımacılığının bu alanda faaliyet göstererek hem ekonomik anlamda hem de kendini yenileme adına gerçekleştir-



ilmesi Türk turizmine katkı sağlayacaktır. Bu bağlamda Türkiye ve İran'ı birbirine bağlayan, doğal ve beşeri açıdan oldukça orijinal sayılabilecek güzelliklerin yer aldığı bir güzergah boyunca seyreden hat, tren turizmi açısından müsaittir. Bu hat boyunca gerçekleştirilecek seyahatler ilin turizmine katkıda bulunacaktır.

Bu bağlamda İstanbul'dan başlayarak Van üzerinden İran'a giden ve tekrar İran'dan başlayarak Van üzerinden İstanbul'a dönen trenin iki şekilde Van'ın turizmine katkısı olabilir. Bunlardan ilki direkt olarak turist (yolcu) taşımacılığı şeklinde olan katkısı, ikincisi ise özellikle turizm amaçlı vagonların oluşturulması ve bu vagonların belli merkezlerde konaklama yapacak ve konakladıkları ilin doğal ve tarihi değerlerini gezebilecek bir yapıda düzenlenmesi şeklinde olacaktır. Bunlardan ilki özellikle İranlı turistlerin ili ziyaret etmesinde önemli bir araç olarak karşımıza çıkarken, ikincisi yani turizm amaçlı vagon oluşturulması düşüncesi hem Van'a hem de Türkiye turizmine katkı sağlayacaktır. Zira düzenlenecek tren seferleri ile İstanbul-İran güzergahı boyunca belli merkezlerde bir belki iki veya daha fazla geceleyerek konaklama yapılabilecek ve o ilin değerleri gezilip görülebilecektir. Şüphesiz bu merkezlerden en önemlisi Van olacaktır.

Gençlik Turizmi: "Gençlik turizmi 15-24 yaş dilimleri arasındaki bireylerin, anne, baba veya diğer aile yakınları olmaksızın turizme katılmalarıdır"(Kozak v.d., 2000:16). Bu bağlamda başta geleceğimizin teminatı olarak adlandırdığımız gençlere sosyal, zihinsel ve bedensel anlamda kendilerini yenileme ve geliştirme ortamı olarak Van İlinin seçilmesi oldukça anlamlı olacaktır. Bu turizm şekli ile Van'a gelecek gençler hem Van'ı yakından tanıma ve deneyimleme şansı bulacak, hem de kendilerini geliştirme adına bir etkinlik yapmış olacaklar.

VII. BÖLÜM

HİZMET SEKTÖRÜ

KALİTESİ ve MEMNUNİYET

DÜZEYİ ARAŞTIRMASI

VII. Hizmet Sektörü Kalitesi ve Memnuniyet Düzeyi Araştırması

Gün geçtikçe beklentileri artan ve farklılaşan tüketicilerin, ihtiyaçlarını karşılamak üzere hizmet geliştiren işletmeler arasındaki rekabet hizmet sektöründe “kalite” anlayışının gündeme gelmesine neden olmuştur. En geniş anlamıyla hizmet kalitesi, “müşteri beklentilerin karşılamak amacıyla, üstün ya da mükemmel hizmetin verilmesi” olarak tanımlanır (Odabaşı, 2000: 93).

Somut malların üretimleri söz konusu olduğunda kalite ile ilgili kavramları tanımlayabilmek oldukça kolaylaşmaktadır. İşletmelerin belirli kalite düzeylerini yakalayabilmeleri için, daha önceden belirlenmiş üretim standartlarına uymaları kaliteyi yakalamak açısından yeterli olacaktır. Hizmetlerin doğası gereği hizmetin kalitesi, uygulamaya geçirilmesi ve performans kriterlerinin belirlenmesi güç bir alandır. Hizmetlerin üretim ve tüketimlerinin eş zamanlı oluşu ve depolanamaması gibi temel özellikleri nedeniyle ürünler için geliştirilen kalite standartları gibi yapıları da oluşturmak güçtür (Öztürk, 2007: 137). Dünya üzerinde yapılan üretim miktarı içerisinde hizmet sektörü payının giderek artması ve müşteri memnuniyeti kavramının sürdürülebilir rekabet üzerindeki etkisinin anlaşılması, işletmelerin hizmet kalitesini geliştirmeye önem vermesini sağlamıştır (Yağcı ve Duman, 2006: 219). Bu çalışma Van ili hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin hizmet kalitesini ve kalitenin yansıması olan müşteri memnuniyetinin belirlenmesini amaç edinmektedir.

1. Araştırmanın Yöntemi, Örneklem ve Ölçeği

Araştırmada gerekli verileri elde edebilmek için anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu araştırmanın amacına uygun olarak iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm hizmet sektörüne yönelik genel hizmet kalite algısını ölçmeyi amaçlayan 22 ifadeli soru setinden oluşmaktadır. Anketin ikinci bölümü ise 11 ayrı hizmet alanının genel memnuniyet düzeyini ölçmeye yönelik ifadelerden oluşmaktadır. Bu bölümde aynı zamanda hizmet sektöründeki yatırım ortamının hangi düzeyde algılandığı belirlenmeye çalışılmıştır.

Anketin örneklemi Van Valiliği protokol listesinde yer alan kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurumu niteliğindeki meslek örgütleri ve sivil toplum örgütleri birim amirleri oluşturmaktadır. Toplam 87 anket değerlendirilmiştir. Anket çalışmasında beşli likert ölçeği kullanılmış (1-Kesinlikle Katılıyorum... 5-Kesinlikle Katılmıyorum) ve analizlerin gerçekleştirilmesi için SPSS 17 Paket Programı'ndan yararlanılmıştır. Hizmet kalitesini ölçmek amacıyla literatürde sıklıkla kullanılan SERVPERF (Service Performance) ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek hizmet kalitesini 5 boyutuyla ölçmektedir. Bu boyutlar sırasıyla, Fiziki Durum, Güvenirlilik, Duyarlılık, Güven Telkin Etme ve Empati boyutlarıdır.

2. Bulgular

2.1. Firmaların Sundukları Hizmetlerde Kalite Algısı

Tablo 109: Firmalar Hizmetlerini Söz Verdiği Zamanda Yerine Getirir

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	34	39,1
KATILMIYORUM	15	17,2
KARARSIZIM	21	24,1
KATILIYORUM	16	18,4
KESİNLİKLE KATILIYORUM	1	1,1
Toplam	87	100,0

Firmaların hizmetlerini zamanında yerine getirip getirmediğini anlamak üzere hazırlanmış olan bu ifadeye katılımcıların % 39,1'i hiç katılmadıklarını, % 17,2'si ise katılmadıklarını ifade etmişlerdir. Bu durumda katılımcıların toplam % 56,3'lük kesimi hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmaların hizmetlerini söz verdikleri zamanda yerine getirmedikleri sonucuna ulaşılmıştır. Öte yandan katılımcıların yalnızca % 1,1'i kesinlikle katılıyorum ve % 18,4'ü de katılıyorum ifadesini işaretlemişlerdir. Bu da yukarıdaki ifadeyi destekleyen bir sonuç olarak yorumlanabilir.

Tablo 110: Firmaların Çalışanları Müşterilerinin Problemi Olduğunda Problemi Çözmek İçin Samimi Çaba Harcar

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	17	19,5
KATILMIYORUM	26	29,9
KARARSIZIM	22	25,3
KATILIYORUM	17	19,5
KESİNLİKLE KATILIYORUM	5	5,7
Toplam	87	100,0

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmaların müşterileriyle olan ilişkilerindeki samimiyet düzeyini ölçmek üzere hazırlanmış olan bu soruda, katılımcıların toplamda % 49,4'ü olumsuz bir kanaat bildirmişlerken, toplamda % 25,2'si ise firmaların samimi olduklarını ifade etmişlerdir. Bu konuda kararsız bir tutum sergileyen katılımcıların oranı % 25,3 olmuştur.

Tablo 111: Hizmet Sektöründe Faaliyet Gösteren Firmalar Güvenilirdir

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	6	6,9
KATILMIYORUM	27	31,0
KARARSIZIM	26	29,9
KATILIYORUM	26	29,9
KESİNLİKLE KATILIYORUM	2	2,3
Toplam	87	100,0

Firmaların güvenilirliğini ölçmek üzere hazırlanmış olan bu soruda, katılımcıların % 6,9'u hiç katılmadıklarını, % 31'i ise katıldıklarını ifade etmişlerdir. Ancak bu soruda kararsızların oranının % 29,9'a kadar çıkmış olması güvenirlilik sorununun nasıl algılandığına ilişkin bir izahat gerektirmektedir. Öte yandan katılımcıların toplamda % 32,2'si ise firmaların güvenilir olduklarına yönelik kanaat bildirmişlerdir.

Tablo 112: Firmalar Hizmetlerini İlk Seferinde ve Doğru Bir Şekilde Yerine Getirir

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	12	13,8
KATILMIYORUM	35	40,2
KARARSIZIM	22	25,3
KATILIYORUM	14	16,1
KESİNLİKLE KATILIYORUM	4	4,6
Toplam	87	100,0

Hizmetlerin firmalar tarafından ilk seferinde ve doğru bir şekilde yerine getirilip getirilmediğini ölçmek üzere hazırlanmış olan bu soruda katılımcıların toplamda % 54'ü olumsuz kanaat bildirmişlerdir. Katılımcıların yalnızca % 20,7'lik bir kısmı bu ifadeyi olumlu olarak nitelemişlerdir.

Tablo 113: Hizmetler Söz Verildiği Zaman İçerisinde Gerçekleştirilir

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	17	19,5
KATILMIYORUM	24	27,6
KARARSIZIM	26	29,9
KATILIYORUM	18	20,7
KESİNLİKLE KATILIYORUM	2	2,3
Toplam	87	100,0

Hizmetlerin söz verildiği zaman içerisinde yerine getirildiğini ifade eden katılımcıların oranı toplamda % 23 iken tam tersini ifade eden katılımcıların oranı % 47,1 düzeyindedir. Kararsızların oranı ise % 29,9 olarak belirtilmiştir.

Tablo 114: Firmalar Modern Ekipmanlara Sahiptir

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	12	13,8
KATILMIYORUM	31	35,6
KARARSIZIM	27	31,0
KATILIYORUM	17	19,5
Toplam	87	100,0

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmaların modern ekipmanlara sahip olup olmadığını belirlemeye yönelik olarak hazırlanmış olan bu soruda katılımcıların % 49,4'ü olumsuz bir tutum sergilemekte, % 19,5'i ise firmaların modern ekipmanlara sahip olduğu görüşünü savunmaktadır. Kararsız ifadesini işaretleyen katılımcıların oranı ise % 31 olmuştur. Bu durum Van'da hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmaların orta düzeyde modern ekipmanlara sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 115: Firmaların Fiziksel İmkânları Göze Hoş Gelir

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	8	9,2
KATILMIYORUM	20	23,0
KARARSIZIM	21	24,1
KATILIYORUM	34	39,1
KESİNLİKLE KATILIYORUM	4	4,6
Toplam	87	100,0

Firmaların fiziksel özelliklerinin görsel açıdan göze hoş geldiğini belirten katılımcıların oranı, % 43,7, buna olumsuz kanaat bildiren katılımcıların oranı da toplamda % 31,2 olmuştur. Bu durum firmaların görsel açıdan iyi bir noktada olduğunu ancak geliştirilmesi gerektiği sonucuna yol açmaktadır.

Tablo 116: Firmaların Personeli Temiz ve Şık Görünüme Sahiptir

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	15	17,2
KATILMIYORUM	26	29,9
KARARSIZIM	20	23,0
KATILIYORUM	21	24,1
KESİNLİKLE KATILIYORUM	5	5,7
Toplam	87	100,0

Personelin temiz ve şık bir görünüme sahip olup olmadığını ölçmek üzere hazırlanmış olan bu soruya katılımcıların toplamda % 47,1'i olumsuz yanıt, % 29,8'i ise olumlu yanıt vermiştir.

Tablo 117: Firmaların Araç-Gereçleri Yeterli Sayıda ve Farklı ve Çeşitliliğe Sahiptir

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	8	9,2
KATILMIYORUM	35	40,2
KARARSIZIM	23	26,4
KATILIYORUM	18	20,7
KESİNLİKLE KATILIYORUM	3	3,4
Toplam	87	100,0

Firmaların sahip oldukları araç ve gereçlerin yeterli sayıda olduğu ve farklı ve çeşitliliğe sahip olduğuna katılanların oranı % 24,1 iken olumsuz kanaat bildirenlerin oranı % 49,4 olmuştur. Bu durum firmaların bu kriter açısından arzu edilen düzeyin altında olduğunu göstermektedir.

Tablo 118: Firmaların Müşterilere Yönelik Kayıtları Hatasız Tutulur

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	21	24,1
KATILMIYORUM	31	35,6
KARARSIZIM	25	28,7
KATILIYORUM	8	9,2
KESİNLİKLE KATILIYORUM	2	2,3
Toplam	87	100,0

Firmaların sundukları hizmetler bakımından müşterilere ilişkin kayıtları hatasız bir şekilde tutması hizmetin sürekliliği ve sürdürülebilirliği için önem taşımaktadır. Katılımcıların % 59,7'si firmaların söz konusu kayıtları hatalı tuttuklarını belirtmekte iken katılımcıların yalnızca % 11,5'i olumlu kanaat bildirmişlerdir.

Tablo 119: Firmaların Çalışanları Müşterilerinde Güven Duygusu Uyandırır

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	8	9,2
KATILMIYORUM	29	33,3
KARARSIZIM	32	36,8
KATILIYORUM	17	19,5
KESİNLİKLE KATILIYORUM	1	1,1
Toplam	87	100,0

Firma çalışanlarının müşterilerinde güven duygusu uyandırıp uyandırmadığını ölçmek üzere hazırlanmış olan bu soruda katılımcıların % 42'si katılmadıklarını ifade ederken, katılımcıların % 20,6'sı katıldıklarını belirtmişlerdir. Ancak katılımcıların % 36,8 gibi önemli bir kısmı kararsızım ifadesini işaretlemişlerdir.

Tablo 120: Firmaların Çalışanları Gayet Nazik ve Kibardır

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	16	18,4
KATILMIYORUM	30	34,5
KARARSIZIM	26	29,9
KATILIYORUM	13	14,9
KESİNLİKLE KATILIYORUM	2	2,3
Toplam	87	100,0

Müşterilerin firma çalışanlarından bekledikleri önemli bir tutum da nezaket olduğu için bu soruda söz konusu durum ölçülmeye çalışılmıştır. Katılımcıların toplamda % 52,9'u çalışanların kendilerine karşı nazik ve kibar bir tavır takınmadıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcıların yalnızca % 17'si olumlu bir kanaat bildirmişken, kararsız kalanların oranı % 29,9 olmuştur.

Tablo 121: Firmaların Çalışanları Müşterilerinin Her Türlü Sorularına Cevap Verecek Bilgiye Sahiptirler

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	22	25,3
KATILMIYORUM	34	39,1
KARARSIZIM	21	24,1
KATILIYORUM	9	10,3
KESİNLİKLE KATILIYORUM	1	1,1
Toplam	87	100,0

Çalışanların firmanın faaliyet gösterdiği alanda yeterli bir donanımına sahip olup olmadıklarına yönelik olarak hazırlanmış olan bu soruya katılımcıların % 64,4 gibi önemli bir kısmı katılmadıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcıların sadece % 11,4'lük bir kısmının olumlu kanaat bildirmiş olduğu bu soruda kararsız kalanların oranı % 24,1 olmuştur. Bu sonuç firma çalışanlarının kendi alanlarında yeterince uzmanlaşmamış olduklarını göstermektedir.

Tablo 122: Firmaların Çalışanları Müşterilerine Hizmeti Tam Olarak Ne Zaman Yerine Getireceklerini Söylerler

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	16	18,4
KATILMIYORUM	29	33,3
KARARSIZIM	15	17,2
KATILIYORUM	24	27,6
KESİNLİKLE KATILIYORUM	3	3,4
Toplam	87	100,0

Hizmet sunumu bakımından zamanın verimli kullanımı ve müşterilerin de bu konu hakkında bilgi sahibi olmaları önem taşımaktadır. Müşterilerin kendilerine sunulan hizmetlerin tam olarak ne zaman yerine getirileceğini bilmeleri aynı zamanda güven duygusunu da barındırmaktadır. Bu amaçla hazırlanmış olan bu soruda katılımcıların % 51,7'si firma çalışanlarının müşterilerine hizmeti tam olarak ne zaman yerine getireceklerini söylemediklerini ifade ederken, katılımcıların % 31'i ise olumlu kanaat bildirmişlerdir. Bu sonuç hizmetlerin zamanında yerine getirilmesi konusunda yeterli bir düzeye erişilmemiş olduğunu göstermektedir.

Tablo 123: Firmaların Çalışanları Müşterilerine Gereken Hizmetleri Mümkün Olan En Kısa Zamanda Verir

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	21	24,1
KATILMIYORUM	28	32,2
KARARSIZIM	21	24,1
KATILIYORUM	16	18,4
KESİNLİKLE KATILIYORUM	1	1,1
Toplam	87	100,0

Yine hizmetlerin firma çalışanları tarafından en kısa sürede yerine getirilip getirilmediğini ölçmek üzere hazırlanmış olan bu soruya katılımcıların % 56,3'ü katılmadıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcıların yalnızca % 19,5'i hizmetlerin mümkün olan en kısa zamanda sunulduğunu belirtmişlerdir.

Tablo 124: Firmaların Çalışanları Müşterilerine Her Zaman Yardım Etmeye İstekli Ve Gönüllüdürler

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	16	18,4
KATILMIYORUM	31	35,6
KARARSIZIM	12	13,8
KATILIYORUM	25	28,7
KESİNLİKLE KATILIYORUM	3	3,4
Toplam	87	100,0

Herhangi bir firmanın çalışanlarının müşterilerine yardım etme konusunda istekli ve gönüllü olması firmayı başarılı kılacak olan etmenlerden bir tanesidir. Örneğin son zamanlarda küresel düzeyde faaliyet gösteren firma reklamlarında müşterilerine yardımcı olan çalışanlar metaforu işlenmektedir. Bu soruya katılımcıların % 54'ü olumsuz, % 32,1'i olumlu ifade bildirmişlerdir.

Tablo 125: Firmaların Çalışanları Hiçbir Zaman Müşterilerinin İsteklerine Cevap Vermeyecek Kadar Meşgul Değillerdir

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	10	11,5
KATILMIYORUM	30	34,5
KARARSIZIM	28	32,2
KATILIYORUM	18	20,7
KESİNLİKLE KATILIYORUM	1	1,1
Toplam	87	100,0

Firmaların başarısını etkileyen en önemli hususlardan bir diğeri de çalışanların, müşterilerinin isteklerine her koşulda cevap verip vermedikleri ile ilgilidir. Van ilinde faaliyet gösteren firma çalışanlarının % 46'sı bu konuda olumsuz bir kanaat belirtmişken, % 21,8'i olumlu kanaat bildirmiştir. Kararsızların oranı ise % 32,2 olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 126: Firmaların Çalışanları Her Müşterisine Kişisel İlgi Gösterir

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	11	12,6
KATILMIYORUM	26	29,9
KARARSIZIM	28	32,2
KATILIYORUM	14	16,1
KESİNLİKLE KATILIYORUM	8	9,2
Toplam	87	100,0

Çalışanların her müşteriye kişisel ilgi gösterip göstermediklerin belirlemek üzere sorulan soruya katılımcıların % 25,3'ü olumlu cevap vermişken, % 42,5'i olumsuz cevap vermiştir. Kararsız kalanların oranı da % 32,2 olmuştur.

Tablo 127: Firmaların Çalışma Saatleri Bütün Müşterilerine Uygun Olacak Şekilde Düzenlenmiştir

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	12	13,8
KATILMIYORUM	24	27,6
KARARSIZIM	27	31,0
KATILIYORUM	23	26,4
KESİNLİKLE KATILIYORUM	1	1,1
Toplam	87	100,0

Erişilebilir olmak firmalar açısından önem arz etmektedir. Özellikle çalışma saatlerinin yörenin sosyo-kültürel yapısına göre ayarlanması firma başarısını olumlu etkilemektedir. Kuşkusuz bu durum faaliyet gösterilen sektöre göre de değişmektedir. Van ilinde hizmet üreten firmaların çalışma saatlerinin müşterilere uygun olarak belirlenmediğini bildiren katılımcıların oranı % 41,4 iken, katılımcıların % 27,5'i olumlu kanaat bildirmiştir.

Tablo 128: Firmalar Müşterileriyle Özenle İlgilenen Çalışanlara Sahiptir

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	10	11,5
KATILMIYORUM	29	33,3
KARARSIZIM	23	26,4
KATILIYORUM	16	18,4
KESİNLİKLE KATILIYORUM	9	10,3
Toplam	87	100,0

Müşterilere gösterilen özen firmalar için stratejik bir değer taşımaktadır. Katılımcıların % 44,8'i firmaların müşterileriyle özenle ilgilenen çalışanlara sahip olmadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların % 28,7'si ise olumlu kanaat bildirmiştir.

Tablo 129: Firmalar Müşterilerinin Menfaatlerini Her Şeyin Üstünde Tutarlar

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	29	33,3
KATILMIYORUM	32	36,8
KARARSIZIM	15	17,2
KATILIYORUM	9	10,3
KESİNLİKLE KATILIYORUM	2	2,3
Toplam	87	100,0

Firmaların, müşterilerinin menfaatini ne düzeyde koruduğunu belirlemek üzer hazırlanmış olan bu soruda katılımcıların % 70,1 gibi önemli bir oranı katılmıyorum ve hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemişlerdir. Katılımcıların yalnızca % 12,6'lık gibi küçük bir kısmı olumlu kanaat bildirmiştir. Bu durum müşteri memnuniyeti ni zedeleyen bir sonuç olarak yorumlanabilir.

Tablo 130: Firmalar Müşterilerinin Özel İhtiyaçlarını Anlarlar

	Frekans	Yüzde
HIÇ KATILMIYORUM	17	19,5
KATILMIYORUM	35	40,2
KARARSIZIM	22	25,3
KATILIYORUM	9	10,3
KESİNLİKLE KATILIYORUM	4	4,6
Toplam	87	100,0

Firmaların müşterilerin özel ihtiyaçlarını anlayıp anlamadıklarını ölçmek üzere hazırlanmış olan bu soruda katılımcıların % 59,7'si olumsuz kanaat bildirmişken, katılımcıların yalnızca % 14,9'u olumlu kanaat bildirmiştir.

Van ili hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin hizmet kalitesinin belirlenmesine yönelik gerçekleştirilen bu araştırmada hizmet işletmelerinin hizmet kalite performansları Hizmetin Kalite Boyutları açısından oldukça düşük performans sergiledikleri ve hizmet alıcıları tarafından bu şekilde algılandığı görülmektedir. Aşağıda hizmet kalitesine ilişkin ortalama değerler analiz edilmektedir.

Tablo 131: Hizmet Kalitesi Boyutları ve Ortalama Değerleri

Van ili hizmet sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin kalite algısı	Ortalama
FİZİKİ DURUM	2,69
1- Hizmet işletmeleri modern ekipmanlara sahiptir.	2,25
2- Hizmet işletmelerinin fiziksel imkânları (iç ve dış bina, dekor, ışıklandırma, mobilya vb.) görsel açıdan göze hoş gelir.	2,62
3-Hizmet işletme çalışanları temiz ve şık görünüme sahiptirler	3,24
4- Hizmet işletmelerinin Araç ve gereçleri (teknik donanım) yeterli sayıda ve farklı tedavi şekillerine uygun çeşitliliğe sahiptir.	2,57
GÜVENİRLİLİK	2.72
5- Hizmet işletmeleri hizmetlerini söz verdiği zamanda yerine getirir	2,58
6-hizmet işletmelerinin çalışanları hizmet alanların bir problemi olduğunda problemi çözmek için samimi çaba harcarlar.	2,56
7- Hizmet işletmeleri güvenilirdir.	3,06
8- Hizmet işletmelerinde hizmetler (randevulu ve randevusuz) daha önceden söz verildiği zaman içerisinde gerçekleştirilir	2,71
9- Hizmet işletmelerinde tüm rapor ve diğer belgeler hatasız tutulur.	2,68
DUYARLILIK	2.42
10- Hizmet işletmelerinde çalışanlar, hizmeti tam olarak ne zaman yerine getireceklerini söyler	2,29
11- Hizmet çalışanları hizmetleri mümkün olan en kısa zamanda yerine getirirler	2,70
12- Hizmet çalışanları her zaman hizmet alanlara yardım etmeye isteklidirler	2,48



13-Hizmet çalışanları hiçbir zaman müşterinin isteklerine cevap verecek kadar meşgul değildir.	2,34
GÜVEN TELKİN ETME	2.58
14- Hizmet çalışanları hizmet alanlara güven verir	2,64
15-Hizmet işletmesine gelen müşteriler işletme ile ilgili tüm işlemlerde kendilerini güvende hissederler	2,40
16- Hizmet çalışanları gayet nazik ve kibardır.	2,63
17-Hizmet çalışanları, hizmet alanların her türlü sorularına cevap verecek bilgiye sahiptirler.	2,65
EMPATİ	2.57
18-Hizmet işletmeleri her müşteriye kişisel ilgi gösterir	2,79
19- Hizmet işletmeleri hizmet alanlara kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir.	2,73
20-Hizmet çalışanları müşterilerin ihtiyaçlarını ve ne istediklerini bilir	2,82
21-Hizmet işletmesi hizmet alanların çıkarlarını her şeyin üstünde tutar	2,11
22- Hizmet işletmelerinde çalışma saatleri müşteri ihtiyaçlarına uygun olarak düzenlenmektedir	2,40

Hizmet işletmelerinin kalitesinin ölçümünde kullanılan birinci boyut “**Fiziki Durum**”dur. Bu boyut hizmetin verildiği ortamın fiziksel özelliklerini, personelin dış görünüşünü, kullanılan araç, gereç ve bunların teknolojik gelişmelere uygunluğunu ifade etmektedir. Hizmet ortamı boyutu ayrıca, hizmetin oluşturduğu ortamın psikolojik ve sosyal durumunu da açıklamaktadır. Çalışanların birbirleri ile olan ilişkilerinin niteliği ve düzeyi, birbirlerine gösterdikleri davranışın özellikleri ve bunun sonucunda oluşan örgütsel kimlik bu boyut çerçevesinde değerlendirilmektedir.

Bu boyuttaki hizmet kalitesi algısı katılımcılar tarafından düşük olarak değerlendirilmiştir (ort: 2.69). Yani hizmet işletmelerinden hizmet alanların fiziki durum açısından algısı vasatın altındadır. Katılımcılar bu boyutta en yüksek puanı “hizmet çalışanlarının şık ve temiz görünümüne sahiptirler” ifadesine vermişlerdir. Bu boyuttaki en düşük puan “2.25 ortalama ile “hizmet işletmeleri modern ekipmanlara sahiptir” ifadesidir.

Hizmet kalitesinin ölçümünde ikinci boyut “**Güvenirlilik**” boyutudur. Bu boyut bir hizmetin kendisinden beklenen fonksiyon ve performansı, yine beklenen süreler içinde gerçekleştirme olasılığını açıklamaktadır. Performansın tutarlı olması, firmanın doğru hizmeti ilk seferde vermesi ve firmanın vermiş olduğu sözleri tutmasıdır. Örneğin hizmetin planlanan zaman içinde verilmesi, müşteri ile ilgili bilgilerin doğru tutulması gibi, bir tamirhanede otomobil ile ilgili sorunun ilk seferde yerine getirilmesi ve söz verilen zamanda teslim edilmesi, hastanede teşhislerin doğruluğu, havayolu şirketlerinde uçakların belirtilen saatte havalanması güvenirliliğe örnek verilebilir.

Çalışmamızda güvenirlilik boyutunun genel ortalaması 2.42 olarak belirlenmiştir. Bu boyutta yer alan ifadelerden en yüksek ortalama puanı “hizmet işletmeleri güvenilir” ifadesi almıştır (ort:3.06). Hizmet işletmelerden hizmet alan katılımcılar hizmet işletmelerinin güvenilir olduklarını düşünmektedirler. Bu boyutta en düşük ortalama puanı “hizmet işletmelerinin çalışanları hizmet alanların bir problemi olduğunda problemi çözmek için samimi çaba harcarlar”. ifadesi almıştır

Hizmet kalitesinin üçüncü boyutu “**Duyarlılık**”tır. Bu boyut, hizmeti sunmada isteklilik ve karşılık verme olarak

ifade edilir. Karşılık verme müşteri şikâyetleri ile ilgilenerek hızlı bir şekilde bu istekleri yerine getirebilmeyi gerektirmektedir. Hizmetlerin mümkün olduğunca hızlı karşılanması, arayan müşterilere hızlıca karşılık verilmesi, hizmetlerin ne zaman sunulacağının müşterilere tam olarak söylenmesi memnuniyetin arttırılmasında gerekli olan unsurlardır. Bu boyutun genel ortalaması 2.42'dir Bu boyutta en yüksek ortalama puanı "Hizmet çalışanları hizmetleri mümkün olan en kısa zamanda yerine getirirler" (ort: 2,70) ifadesi alırken, en düşük ortalama puanı "Hizmet işletmelerinde çalışanlar hizmeti tam olarak ne zaman yerine getireceklerini söyler" ifadesi almıştır.

Hizmet kalitesinin bir diğer boyutu "**Güven Telkin Etme**" boyutudur. Bu boyut çalışanların ve kurumun müşteride oluşturduğu güveni ifade etmektedir. Hizmet kalitesinde güven, sunulan hizmetin risk içermemesi, tehlikeli ya da şüpheli olmamasıdır. Güvenlik boyutunda yer alan unsurlar, fiziksel güvenlik, finansal güvenlik ve gizlilik. Verilen hizmetin tehlike, risk ve şüpheden uzak olması anlamına gelir. Bu boyut ayrıca müşteri bilgilerinin gizliliğini de içerir. Müşterilerin fiziksel, parasal güvenliğinin ve mahremiyetinin korunmasını kapsar. Bu boyutta en yüksek ortalama puanı "hizmet çalışanları hizmet alanlara güven verir" ifadesi almıştır. (ort:2,64) Bu boyuttaki en düşük ortalama puan "hizmet işletmesine gelen müşteriler işletme ile ilgili tüm işlemlerde kendilerini güvende hissederler" ifadesidir (ort: 2,40).

Hizmet kalitesinin son boyutu "**Empati**" boyutudur. Bu boyutun içerisinde müşterinin istek ve şikâyetlerini dinlemek, müşteriye yardımcı olmak müşteri ile konuşurken teknik tabirleri kullanmamak hizmetin maliyetini ve hizmet ile maliyet arasındaki tercihleri açıklamak bulunmaktadır. Bu boyutun genel ortalama puanı 2.57 olarak belirlenmiştir. Bu boyutta en yüksek ortalama puanı " hizmet çalışanları müşterilerin ihtiyaçlarını ve ne istediklerini bilir" (ort:2,82) ifadesi alırken en düşük ortalama puanı "hizmet işletmesi hizmet alanların çıkarlarını her şeyin üstünde tutar"(ort:2.11) ifadesi almıştır.

Van ili hizmet sektörü kalite algısını ölçmeye yönelik gerçekleştirilen bu çalışmada katılımcılar tarafından algılanan fiziki durum, güvenilirlik, güven telkin etme, duyarlılık ve empati boyutları açısından hizmet kalitesi düşük performanslı olarak değerlendirilmiştir.

Elde edilen bulgular ışığında hizmet kalitesini belirleyen unsurlardan hizmetin sunulduğu ortam, görünüm, hizmetin zamanlaması, hizmeti sunanların konularında uzman olması, hizmetin süreklilik arz etmesi, güvenilir, doğru ve esnek olması, hizmetin süresi, çalışanların nezaketi ve tutarlılığı, hizmete ulaşılabilirlik, sunulan hizmetin bir kerede ve doğru olarak yapılması, beklenmedik bir durumda çalışanların gerekli çözümleri bulması ve yanıt vermesi, hizmetin zamanında ve eksiksiz olarak yerine getirilmesi gibi hizmetin kalitesini belirleyen göstergeler açısından hizmet sektörü performansının yetersiz olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

2.2. Alt Sektörler Bakımından Hizmet Sektörü Memnuniyet Düzeyi ve Yatırım Ortamı Araştırması

Bu başlıkta hizmet sektörünün alt bileşenleri olarak belirlenen sektörlerle ilgili yatırım ortamı araştırmasının sonuçlarına yer verilecektir. Araştırmaya konu edilen ve yukarıda belirtilen her bir alana ilişkin mevcut durum analizi çalışmanın 6. Bölümü'nde ele alınmış ve analiz edilmişti. Bu bölümde ise amaç hizmet sektörünün hangi alanlar itibarıyla ne durumda olduğunu tespit etmek ve bu tespitlerin yatırım ortamı için ne anlama geldiğini bu hizmeti sunan ve aynı zamanda bu hizmetten yararlananların bakış açısıyla ortaya koymaktır. Bu amaçla, eğitim, kültür ve sanat, sağlık, spor, turizm, dağıtım, ulaştırma, basın yayın, müteahhitlik ve müşavirlik, bankacılık ve finans ile çevre ve altyapı alanlarında sunulan hizmetlerin her biri için katılımcıların görüşlerine yer verilmiştir. Ancak belirtmek gerekir ki daha sonra yapılacak olan araştırmalarda her bir alt sektör ayrı ayrı ele alınmalı ve bu sektörlerle ilgili temel sorun alanları ve nedenleri belirlenmeli. Burada yalnızca sektörle ilgili genel bir bakış açısı ortaya konmaktadır.

Tablo 132: Eğitim Sektörü Hizmetlerinden Genel Olarak Memnunum

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	35	40,2
KATILMIYORUM	34	39,1
KARARSIZIM	9	10,3
KATILIYORUM	8	9,2
KESİNLİKLE KATILIYORUM	1	1,1
Toplam	87	100,0

Katılımcıların % 79,3 gibi oldukça hatırı sayılır bir kesimi Van'da sunulan eğitim hizmetlerinden memnun olmadıklarını, katılımcıların yalnızca % 10,3'lük bir kesimi eğitim hizmetlerinden memnun olduklarını belirtmişlerdir. Bu sonuç, eğitim sektörü açısından yapısal birtakım önemli sorunlar olduğunu ve bu alana yönelik daha derin ve kapsamlı çalışmalar yapılması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Tablo 133: Kültür ve Sanat Hizmetlerinden Genel Olarak Memnunum

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	29	33,3
KATILMIYORUM	21	24,1
KARARSIZIM	18	20,7
KATILIYORUM	17	19,5
KESİNLİKLE KATILIYORUM	2	2,3
Toplam	87	100,0

Kültür ve sanat hizmetlerinde gelişmişlik düzeyi aynı zamanda insani gelişme ölçütlerinden biri olarak değerlendirilmelidir. Van ilinde sunulan kültür ve sanat hizmetlerinden katılımcıların % 57,4'ü memnun olmadıklarını, % 21,8'i ise memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Özellikle genç işsiz nüfusun son derece yüksek olduğu, madde bağımlılığının gittikçe arttığı Van'da kültür ve sanat hizmetleri ile daha sonra değinilecek olan spor hizmetleri konusunda yatırımlar yapılması önem arz etmektedir.

Tablo 134: Sağlık Sektöründe Sunulan Hizmetlerinden Genel Olarak Memnunum

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	27	31,0
KATILMIYORUM	26	29,9
KARARSIZIM	18	20,7
KATILIYORUM	12	13,8
KESİNLİKLE KATILIYORUM	4	4,6
Toplam	87	100,0

Sağlık yatırımları açısından son yıllarda önemli gelişmeler kat etmiş olan Van'da sağlık alanında sunulan hizmetlerden genel olarak katılımcıların % 60,9'luk bir kesimi memnun olmadıklarını belirtmişlerdir. Memnun olanların oranı ise yalnızca % 18,4'dür. Bu sonuç sağlık alanında yapılan yatırımlarla eş zamanlı olarak hizmet kalitesinde de iyileştirmeye gidilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Sağlık hizmetleri bakımından bölgesel bir üs olma amacının gerçekleştirilmesi bakımından bu sonuç dikkatle okunmalıdır.

Tablo 135: Spor Hizmetlerinden Genel Olarak Memnunun

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	22	25,3
KATILMIYORUM	23	26,4
KARARSIZIM	23	26,4
KATILIYORUM	16	18,4
KESİNLİKLE KATILIYORUM	3	3,4
Toplam	87	100,0

Spor hizmetleri de hizmet sektörünün önemli alt bileşenlerinden biridir. Ancak katılımcıların % 51,7'si bu alanda sunulan hizmetlerden memnun olmadıklarını belirtmiş, % 21,8'i ise memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Tablo 136: Turizm Sektörü Hizmetlerinden Genel Olarak Memnunun

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	14	16,1
KATILMIYORUM	18	20,7
KARARSIZIM	24	27,6
KATILIYORUM	23	26,4
KESİNLİKLE KATILIYORUM	8	9,2
Toplam	87	100,0

Turizm sektöründeki canlanma ile birlikte bu alanda faaliyet gösteren kamu kurum ve kuruluşları ile özel sektör kuruluşlarının yeniden yapılanma çalışmalarını tetiklemiştir. Nitekim katılımcıların % 36,8'i turizm sektöründen memnun olmadıklarını ifade ederken % 35,6'sı memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 137: Dağıtım Sektörü Hizmetlerinden Genel Olarak Memnunun (Kargo, Taşımacılık, Posta)

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	10	11,5
KATILMIYORUM	11	12,6
KARARSIZIM	15	17,2
KATILIYORUM	37	42,5
KESİNLİKLE KATILIYORUM	14	16,1
Toplam	87	100,0

Dağıtım sektöründe sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyi son derece yüksek olmuştur. Katılımcıların % 58,6'sı bu alanda sunulan hizmetlerden memnun olduklarını, % 24,1'i ise memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir. Bu sonuç dağıtım sektörünün genel olarak etkin verimli çalıştıklarını göstermektedir.

Tablo 138: Ulaştırma Sektörü Hizmetlerinden Genel Olarak Memnunun

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	14	16,1
KATILMIYORUM	15	17,2
KARARSIZIM	20	23,0
KATILIYORUM	30	34,5
KESİNLİKLE KATILIYORUM	8	9,2
Toplam	87	100,0

Ulaştırma ve erişilebilirlik bakımından da genel olarak ortalama bir memnuniyet düzeyinin yakalanmış olduğu söylenebilir. Nitekim katılımcıların % 43,7'si memnun olduklarını belirtirken, % 33,2'si memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 139: Basın-Yayın Hizmetlerinden Genel Olarak Memnunum

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	12	13,8
KATILMIYORUM	19	21,8
KARARSIZIM	19	21,8
KATILIYORUM	29	33,3
KESİNLİKLE KATILIYORUM	8	9,2
Toplam	87	100,0

Van'da basın yayın hizmetlerinde de son yıllarda önemli bir gelişme seyri yakalanmıştır. Katılımcıların % 42,5'i bu alanda sunulan hizmetlerden genel olarak memnun olduklarını, % 35,6'sı memnun olmadıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 140: Müteahhitlik ve İlgili Mühendislik-Mimarlık Hizmetlerinden Genel Olarak Memnunum

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	18	20,7
KATILMIYORUM	15	17,2
KARARSIZIM	37	42,5
KATILIYORUM	14	16,1
KESİNLİKLE KATILIYORUM	3	3,4
Toplam	87	100,0

Müteahhitlik ve ilgili mühendislik mimarlık hizmetlerinden memnuniyet düzeyi de düşük çıkmıştır. Katılımcıların % 37,9'u memnun değilken, memnun olanların oranı yalnızca % 19,5 olmuştur. Ancak katılımcıların % 42,5 gibi önemli bir oranı kararsızım ifadesini işaretlemişlerdir.

Tablo 141: Finans ve Bankacılık Sektörü Hizmetlerinden Genel Olarak Memnunum

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	12	13,8
KATILMIYORUM	9	10,3
KARARSIZIM	35	40,2
KATILIYORUM	26	29,9
KESİNLİKLE KATILIYORUM	5	5,7
Toplam	87	100,0

Yukarıdaki sonuca benzer biçimde katılımcıların % 40,2'si finans ve bankacılık hizmetlerindeki memnuniyetlerini kararsız ifadesiyle belirtmiş, % 35,6'sı memnun olmadıklarını, % 24,1'i ise memnun olduklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 142: Çevre ve Altyapı Hizmetlerinden Genel Olarak Memnunum (Su, Çöp, Kanalizasyon)

	Frekans	Yüzde
HİÇ KATILMIYORUM	33	37,9
KATILMIYORUM	15	17,2
KARARSIZIM	21	24,1
KATILIYORUM	15	17,2
KESİNLİKLE KATILIYORUM	3	3,4
Toplam	87	100,0

Son olarak yatırım ortamını etkileyen en önemli faktörlerden biri olan çevre ve altyapı hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin % 55,1 oranında olumsuz olduğu, % 20,6 oranında ise olumlu olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Van İli Hizmetler Sektörü Yatırım Rehberi, Van İlinde hizmetler sektörünün geliştirilmesi ve bu alanda yatırım yapmak isteyen girişimcilere yönelik bir çalışmanın sonucunda hazırlanmıştır. Bu çalışma, metodolojik olarak hem literatür çalışması hem de bu çalışmalar sonucunda elde edilen güncel verilerden yararlanılarak hazırlanmış olan iki farklı alan araştırması esas alınarak hazırlanmıştır. Tarım, hayvancılık, sanayi sektörü gibi temel sektörler ile onların alt sektörleri açısından değerlendirildiğinde hemen hemen bütün sektörleri kesen, onları besleyen ve değer zincirinin en önemli halkası olan hizmetler sektörünün geliştirilmesi küreselleşme sürecinin gerektirdiği rekabetçi ekonomik sistemin en vazgeçilmez alanlarından biri haline dönüşmüştür. Dolayısıyla bilginin teknolojiye dönüştüğü, Ar-Ge ve inovasyonun gittikçe önem kazandığı böylesi bir ekonomik sisteme uyum sağlamak açısından yalnızca hizmetler sektörünün ekonomideki artan payına bakmak bile sektörün öneminin anlaşılması bakımından yeterlidir.

Bu noktada, elinizdeki bu çalışma bir yandan Ülkemizin 2023 Vizyonu'na katkıda bulunmak, bir yandan da bu amaçla bağlantılı olarak Van İlinin sosyo-ekonomik gelişme potansiyelini güçlendirmeyi amaçlamaktadır. Bundan dolayı öncelikle Van İlinin sosyo-ekonomik yapısı ortaya konmuştur. Ardından sosyo-ekonomik gelişmeyi etkileyen temel faktörler belirlenmiş ve analiz edilmiştir. Bu konuda özellikle başta Doğu Anadolu Kalkınma Ajansı olmak üzere, DAP Kalkınma İdaresi, Van Büyükşehir Belediyesi ile Van Ticaret Odası tarafından hazırlanmış olan çeşitli çalışmalardan yararlanılmıştır. Van İline ait gelişme stratejilerini içeren bu çalışmalar belki de ilk kez derli toplu bir biçimde bu çalışmaya derç edilerek bu Van İlinde yatırım yapmak isteyen girişimcilere yönelik bir veri seti oluşturulmuştur. Çalışmada aynı zamanda Van İlinde faaliyet gösteren iş dünyasının üst yönetimleri olan Van Ticaret ve Sanayi Odası, Van Ticaret Borsası, Van Esnaf ve Sanatkarlar Odaları Birliği ve Erciş Ticaret ve Sanayi Odası gibi aktörlere yer verilmiştir. Bu aktörlere değinilmesinin nedeni de yine yatırımcıların gerektiğinde başvuracakları, yatırım yaptıklarında danışmanlık dahil diğer hizmetleri alabilecekleri kuruluşları tanıtmaktır. Elbette bunların dışında çok önemli aktörler de bulunmakla birlikte bu aktörlerin seçilmesinin nedeni iş dünyasındaki temsiliyet düzeylerinden kaynaklanmaktadır.

Çalışmanın bundan sonraki bölümlerinde ise evrensel düzeyde kabul edilen hizmetler sektörünü oluşturan, daha doğrusu hizmetler sektörünün alt bileşenleri olan sektörlerle ilişkin güncel verilere dayalı analizler yapılmıştır. Bu kapsamda, sağlık, eğitim, çevre ve imar, konut, bankacılık ve finans, ulaştırma ve turizm sektörleri tek tek ele alınmış ve analiz edilmiştir.

Çalışmanın son bölümünde ise hizmet sektöründe yatırım ortamını analiz etmek üzere Van İlindeki hizmet kalitesi ile yatırım ortamı ve memnuniyet düzeyini ölçmek için hazırlanmış olan anket çalışması yer almaktadır. Van ili hizmet sektörü kalite algısını ölçmeye yönelik gerçekleştirilen 22 ifadeden oluşan ilk ankette, katılımcılar tarafından algılanan fiziki durum, güvenilirlik, güven telkin etme, duyarlılık ve empati boyutları açısından hizmet kalitesi düşük performanslı olarak değerlendirilmiştir. Elde edilen bulgular ışığında hizmet kalitesini belirleyen unsurlardan hizmetin sunulduğu ortam, görünüm, hizmetin zamanlaması, hizmeti sunanların konularında uzman olması, hizmetin süreklilik arz etmesi, güvenilir, doğru ve esnek olması, hizmetin süresi, çalışanların nezaketi ve tutarlılığı, hizmete ulaşılabilirlik, sunulan hizmetin bir kerede ve doğru olarak yapılması, beklenmedik bir durumda çalışanların gerekli çözümleri bulması ve yanıt vermesi, hizmetin zamanında ve eksiksiz olarak yerine getirilmesi gibi hizmetin kalitesini belirleyen göstergeler açısından hizmet sektörü performansının yetersiz olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çalışma kapsamında uygulanan ikinci anket ise hizmet sektörünün hangi alanlar itibarıyla ne durumda olduğunu tespit etmek ve bu tespitlerin yatırım ortamı için ne anlama geldiğini bu hizmeti sunan ve aynı zamanda bu hizmet-

ten yararlananların bakış açısıyla ortaya koymak üzere hazırlanmıştır. Bu amaçla (1) eğitim, (2) kültür ve sanat, (3) sağlık, (4) spor, (5) turizm, (6) dağıtım, (7) ulaştırma, (8) basın yayın, (9) müteahhitlik ve müşavirlik, (10) bankacılık ve finans ile (11) çevre ve altyapı alanlarında sunulan hizmetlerin her biri için katılımcıların görüşlerine yer verilmiştir. Ancak belirtmek gerekir ki daha sonra yapılacak olan araştırmalarda her bir alt sektör ayrı ayrı ele alınmalı ve bu sektörlerle ilgili temel sorun alanları ve nedenleri belirlenmeli. Burada yalnızca sektörle ilgili genel bir bakış açısı ortaya konmuştur. Ancak genel olarak yukarıda sözü edilen ve yatırım ortamı açısından mevcut durumu ortaya koymak üzere uygulanan 11 alt sektörde de memnuniyet düzeyinin yeterli bir düzeyde olmadığı ve geliştirilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

KAYNAKÇA

Kitaplar, Makaleler ve Raporlar

Alaeddinoğlu F, Cihangir E., Şahin S., Yenişehirlioğlu E., Meriç S., ve Özer S. (2015), "Doğu Anadolu Projesi (DAP) Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı, Turizm Stratejik Planlama Kurulu, Turizm Çalışma Raporu", Van.

Alaeddinoğlu, F. (2006), "Van İli'nin Turizm Potansiyelinin Belirlenmesi ve Planlamaya Yönelik Öneriler", , Basılmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Coğrafya (Bölgesel Coğrafya) Anabilimdalı, Ankara.

Alaeddinoğlu, F. (2015), Van İli'nde Doğa Temelli Turizm Kaynaklarının Tespiti ve Turizm Potansiyellerine Göre Sınıflandırılması, Yüzüncü Yıl Üniversitesi, BAPB, Van.

Alaeddinoğlu, F, Can, A., S., 2010, "Destination Image from the Perspective of Travel Intermediaries" Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research Volume 21, Number 2, 339-350.

Aras, C. (2015), DAP Eylem Planı'nda Van (Taslak Çalışma), VANTSO, 2015.

Ashwort. G, And Tunbridge. J.E. (1990), Touristic Historic City London, New York.

Aslan, A. (2008), "Türkiye'de Ekonomik Büyüme ve Turizm İlişkisi Üzerine Ekonometrik Analiz", Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Say:24 Yıl:2008/1, ss 1-11.

Aydın, G. (2005), "Hizmet Sektöründe Teknolojiye Dayalı Self Servis Uygulamalarına İlişkin Müşteri Memnuniyetinin Müşteri Bağımlılığı Üzerine Etkisi: Elektronik Bankacılık Faaliyetlerine Yönelik Bir Araştırma", Yayımlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Bahar, O. ve Samırkaş, M. (2009). "Mersin'in Türkiye Turizmindeki Yeri ve Önemi", 10. Ulusal Turizm Kongresi, 21-24 Ekim 2009, Mersin, ss.1417-1428.

Büyük Larousse (1986), Cilt. 2, s 38, İstanbul.

Christian G. (1990), Service Management and Marketing, Massachusetts: Lexington Books

Christian G.(2000), Service Management and Marketing, A Customer Relationship Management Approach, Second Edition, John Wiley&Sons. Ltd. Cumhuriyetin 75. Yılında Van.

DAKA (2011), Sınır Ticareti Raporu, DAKA, Van.

DAKA (2014), 2014-2023 Dönemi TRB2 Bölgesi Bölge Planı, DAKA, Van.

DAKA (2015), TRB2 Bölgesi Ekonomik ve Sosyal Göstergeler 2015, DAKA, Van.

DAKA (2015), Van İli ve İlçeleri 2023 Vizyon Eylem Planı, DAKA, Van.

DAP İdaresi (2014), DAP Eylem Planı 2014-2018, DAP, Erzurum.

Demirci, Emin Yaşar (2015), Van Ekonomi Forumu Bakanlık Bilgi Sunumu, DAKA, Van.

Doğaner, S. (2001), Türkiye Turizm Coğrafyası, Çantay Kitapevi, İstanbul

Ege, Z. ve Gürdoğan, A. (2006), "Doğrudan Yabancı Sermaye Yatırımlarının Türk Turizm Sektörü Açısından Değerlendirilmesi", Balıkesir Üniversitesi Bandırma İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Akademik Fener Dergisi, Cilt 3, Sayı 5: 43-59.

Frisby, W. (1983), "The Organizational Structure and Effectiveness of Canadian National Sport Covering Bodies", Unpublished Doctoral Dissertation, University of Waterloo, Canadian.

Getz, D. (1984), "Tourism, Community Organization and the Social Multiplier, "In Leisure, Tourism and Social Chang", Centre For Leisure Research, Dunfermline College. Edinburgh.

Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı (2014), Van İli Tarımsal Yatırım Rehberi, Ankara.

Goodall, B. (1989), "Tourist Accommodation", Built Environment, Volume:15, Number:2. pp.75-77.

Gunn, C.A. (1988), Tourism Planning, Second Edition, Taylor& Francis, New York.

Inskeep, E. (1987), "Environmental Planning For Tourism", Annals of Tourism Research, Vol. 14. S, 118-135.

İçöz, O. ve Kozak, M. (1988), Turizm Ekonomisi, Turhan Kitapevi, Ankara.

İslamoğlu, A. Candan, B., Hacıefendioğlu, Ş., Aydın, K. (2006), Hizmet Pazarlaması, Beta Yayınları, İstanbul.

Kalkınma Bakanlığı (2013), Onuncu Kalkınma Planı, 2014-2018, Ankara.

Kanberoğlu, Zafer ve Turan Keskin (2014), Van Ekonomisi (Taslak Çalışma), Van.

Karagöl, E.T, Akgeyiz (2010), "Türkiye'de İstihdam Durumu" Seta Analiz, Sayı 21.

Karahan, K. (2000), Hizmet Pazarlaması, Beta Yayınları, İstanbul.

Kayaçelebi, K. (1990), Doğunun Yıldızı Van, Zafer Matbaası, İstanbul.

Kılıç, O. (1997), XVI. ve XVII. Yüzyıllarda Van (1548-1648), Van Belediye Başkanlığı Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü Yayını, Van, 1997.

Kotler, P (1991), Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control, Prentice Hall Int.,Inc. 7. Ed.

Kozak, N, Kozak, M A, Kozak, M. (2000), Genel Turizm, İlkeler-Kavramlar, Turhan Kitapevi, Geliştirilmiş Dördüncü Baskı, Ankara.

Mccain, G., Ray, N. M. (2003), "Legacy Tourism: The Search For Personal Meaning In Heritage Travel", Tourism Management, 24, 713-717.

Mcgettian, F, Burns, K. (2001), "Clonmacnoise: a Monastic Site, Burial Ground and Tourist Attraction", Cultural Attractions and European Tourism (Edited by Greg Richards), 135-159, CABI Publishing, UK.

Normann, R. (1991), Service Management: Strategy and Leadership in Service Business, Second Edition, John Willey&Sons.

Odabaşı, Y. (2004), Post Modern Pazarlama, MediaCat Yay. Güncellenmiş 2. Baskı, İstanbul.



- Olali, H. (1990), Turizm Politikası ve Planlaması, İşletme Fakültesi Yay. No.228, İşletme İktisadi Enstitüsü Yay.No 122, Yön Ajans, İstanbul.
- Örs, H. (2007), Hizmet Pazarlama Etkinliği ve Kalite, Gazi Kitapevi, Ankara.
- Özgüç, N. (1998), Turizm Coğrafyası, Özellikler-Bölgeler, Çantay Kitapevi, İstanbul.
- Özkök, F. (2006), "Yoksulluğun Azaltılmasında Turizmin Yeri", Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 5 (15): 85-98.
- Öztürk, S.A. (2000), Hizmet Pazarlaması, Birlik Ofset Yay. 2. Baskı, Eskişehir
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L.(1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", Journal of Marketing, Vol.49, Fall, ss.41-50.
- Peköz, M. ve Yarcın, Ş. (1994), Seyahat İşletmeleri, Boğaziçi Üniversitesi Yayınları, İstanbul
- Peters, M. (1969), International Tourism, Hudchinson, London.
- Prideaux, B. (2003), "Creating Visitor Attractionsin Peripheral Areas", Managing Visitor Attractions (Edited by Alan Fyall, Brian Garrod and Anna Leask, s.58-73, Elsevier Printed, Burlington
- Quan, S., Wang, N. (2004), "Towards A Structural Model ofthe Tourist Experience: An Illustration from Food Experiences In Tourism", Tourism Management 25, s.297-305.
- Radburn, M, Goodall B. (1991), "The Role of the Travel Agent", Marketing Tourism Places (Edited by Ashworth, G., Goodall, B.), pp (237-254), Routledge, London and New York.
- Richards, G. (2001a), "Development of Cultural Tourism in Europe" Cultural Attractions and European Tourism (Edited by Greg Richards), 3-31, CABI Publishing, UK.
- Richards, G. (2001b). "Cultural Attraction Distribution System", Cultural Attractions and European Tourism (Edited by Greg Richards), CABI Publishing, UK. 57-76,
- Robinson, H. (1976), A Geography of Tourism, MacDonald and Evans Limited, London.
- Samırkaş M. (2014), "Turizm Sektörünün Ekonomi İçindeki Yeri ve Önemi: Van İli Bağlamında Bir Değerlendirme", Van Turizmi Geleceğini Arıyor Çalıştay Kitabı, Van.
- Samırkaş, M. (2011). "Turizm Sektörünün Bölgelerarası Gelişmişlik Farklılıklarını Gidermedeki Etkisi: Türkiye Örneği", Doktora Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enst., İktisat Anabilim Dalı, Mersin.
- Santich, B. (2004,. "The Study of Gastronomy and its Relevance to Hospitality Education and Training", Hospitality Management, Vol. 23, s.15-24.
- Shapiro, B. P (1985), "Getting Things Done-Rejuvenating The Marketing Mix", Harvard Business Review, September-October, ss.28-34
- Sheldon, J. P, 1986, The tour operator industry: An analysis, Annals of Tourism Reseach, 13 (3), 349-365.
- Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü (TKGM) (2015), TKGM Verileri, Ankara.
- Thompson, D.N. (2006), Türkiye'de Pazarlama Vakaları: Zorluk ve Fırsatlar, Gazi Kitapevi, Ankara.
- Toffler, A. (1996), Üçüncü Dalga, Altın Kitaplar 3. Baskı (Çev. Ali Seden), İstanbul
- TÜİK (2011), Nüfus ve Konut Araştırması, 2011.
- TÜİK, Uluslararası Ekonomik Göstergeler, 2015.

Türkiye Bankalar Birliği (2014), Bankacılık Verileri.

Türkiye İş Bankası (2014), "2010-2012 Verileriyle Türkiye'de İllerin Gelişmişlik Düzeyi Araştırması", İş Bankası Yayını.

Üner M., (1994), "Hizmet Pazarlamasında Pazarlama Karması Elemanları Değişiklik Gösterir mi?", Pazarlama Dünyası Dergisi, Yıl 8, sayı 43 s., 2-11

Van BŞB (2015), Stratejik Mekânsal Planı, Van BŞB, Van.

Van Büyükşehir Belediye Başkanlığı Verileri, 2014

Van Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü (2015), Faaliyet Raporu, Van.

Van İl Milli Eğitim Müdürlüğü (2010), Stratejik Plan 2010-2014, Van.

Van İl Milli Eğitim Müdürlüğü Verileri, 2015.

Van İl Sağlık Müdürlüğü (2014), Faaliyet Raporu 2014, Van.

VANTSO (2015), Van'ın Sosyo-Ekonomik Sorunları ve Çözüm Önerileri, Van.

Williams, S. (1998), Tourism Geography, New York.

Yurt Ansiklopedisi (1985), Van Maddesi, Cilt 10, s. 7534-7617, İstanbul.

Yüzüncü Yıl Üniversitesi (1992), Van Kütüğü, Van.

Zeithaml, V.A, Berry, L.L. ve Parasuraman, A. (1996), "The Behavioral Consequences of Service Quality", Journal of Marketing, Vol.60, No.2, April, ss.31-46.

Zeithaml, V.A. ve M.J. Bitner. (2000), Service Marketing, Integrating Customer Focus Across The Firm, Second Edition, McGraw-Hill, New York

Zeithaml, V.A. ve Bitner, M.J. (1996), Services Marketing , McGraw-Hill, New York.

İnternet Kaynakları

<http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9856/konaklama-istatistikleri.html> (Erişim Tarihi: 30. 06. 2015)

<http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9860/turizm-belgeli-tesisler.html> (Erişim Tarihi: 22.06. 2015)

<http://www.mfb.gov.tr> (Erişim Tarihi, Eylül, 2015).

<http://www.kalkinma.gov.tr> (Erişim Tarihi, Eylül, 2015)

<http://www.statista.com> <http://www.van.bel.tr/>

<http://www.tuik.gov.tr> (Hanehalkı İşgücü Anketi Sonuçları), 2013

<http://www.vantso.org.tr>, 2014 ve 2015.

<http://www.van.gov.tr>, 2015

<http://www.wikipedia.org>, 2015.

<http://www.tursab.org.tr>, (Erişim Tarihi: 19.06.2013).

<http://www.kultur.gov.tr>, (Erişim Tarihi: 21.06.2013).

<http://www.dpt.gov.tr>, (Erişim Tarihi: 22.06.2013).

<http://www.turizm.gov.tr>, (Erişim Tarihi: 22.06.2013).

<http://www.gap-dogu-kalkinma.com>, 10/11/2013).

<http://www.daka.org.tr> (Erişim Tarihi 16.06.2015)

<http://www.van.bel.tr> (Erişim Tarihi 17.06.2015)

<http://www.vankulturturizm.gov.tr> (Erişim Tarihi: 19.06.2015).

<http://www.turob.com.tr>, (Erişim Tarihi: 19.06.2015).

<http://yigm.kulturturizm.gov.tr> (Erişim Tarihi 22.06.2015).

<http://ebulten.bddk.org.tr/finturk#> (erişim tarihi, Haziran, 2015).

<http://www.vantso.org.tr> (Erişim Tarihi 22.06.2015)

EKLER

EK 1:ANKET FORMU

Değerli katılımcı, bu anket Van Valiliği Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü'nce hazırlanan ve DAKA tarafından Doğrudan Faaliyet Desteği kapsamında desteklenen "Van Hizmet Sektörü Yatırım Kılavuzu" projesinin bir parçasını teşkil etmektedir. Hazırlamış olduğumuz anketteki ifadelerden hiçbirisinin kesin bir doğru veya yanlış cevabı yoktur. Önemli olan size göre doğru gelen ifadeye karşılık gelen cevaplardır. Araştırma sonuçlarının güvenilirliği, hiçbir sorunun boş bırakılmamasına bağlıdır. Soruları cevaplandırarak Van iline yapacağınız katkıdan dolayı teşekkür ederiz.

Çalışma Ekibi Koordinatörü
Doç. Dr. Menaf TURAN

NOT: Bu anket özellikle hizmet sektörü için oluşturulmuştur. Anketi cevaplarken şimdiye kadar almış olduğunuz ve aşağıda özetle belirtilen hizmetleri göz önünde bulundurarak GENEL BİR DEĞERLENDİRME YAPINIZ... (Hizmet türleri: turizm, sağlık, ulaşım, dağıtım, çevre, bankacılık, basın yayın, mühendislik)	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Van ili hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmalar hizmetlerini söz verdiği zamanda yerine getirir.					
Van ili hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmaların çalışanları müşterilerinin problemi olduğunda problemi çözmek için samimi çaba harcar.					
Van ili hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmalar güveniliridir.					
Van ili hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmalar hizmetlerini ilk seferinde ve doğru bir şekilde yerine getirir.					
Van ili hizmet sektöründe sağlanan hizmetler (randevulu ve randevusuz) daha önceden söz verildiği zaman içerisinde gerçekleştirilir.					
Van ili hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmalar modern ekipmanlara sahiptir.					
Van ili hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmaların fiziksel imkânları (iç ve dış bina, dekor ışıklandırma, mobilya vb.) görsel açıdan göze hoş gelir.					
Van ili hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmaların personeli temiz ve sık görünüme sahiptir.					
Van ili hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmaların araç ve gereçleri (teknik donanım) yeterli sayıda ve farklı ve çeşitliliğe sahiptir.					
Van ili hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmaların müşterilere yönelik kayıtları hatasız tutulur.					
Van ili hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmaların çalışanları müşterilerinde güven duygusu uyandırır.					
Van ili hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmaların çalışanları gayet nazik ve kibardır.					
Van ili hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmaların çalışanları müşterilerinin her türlü sorularına cevap verecek bilgiye sahiptirler.					
Van ili hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmaların çalışanları müşterilerine hizmeti tam olarak ne zaman yerine getireceklerini söylerler.					
Van ili hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmaların çalışanları müşterilerine gereken hizmetleri mümkün olan en kısa zamanda verir.					

	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Van ili hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmaların çalışanları müşterilerine her zaman yardım etmeye istekli ve gönüllüdürler.					
Van ili hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmaların çalışanları hiçbir zaman müşterilerinin isteklerine cevap vermeyecek kadar meşgul değildir (her koşulda isteklere cevap verilir)					
Van ili hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmaların çalışanları her müşterisine kişisel ilgi gösterir.					
Van ili hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmaların çalışma saatleri bütün müşterilerine uygun olacak şekilde düzenlenmiştir.					
Van ili hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmaların müşterileriyle özenle ilgilenen çalışanlara sahiptir.					
Van ili hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmalar müşterilerinin menfaatlerini her şeyin üstünde tutarlar.					
Van ili hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmalar müşterilerinin özel ihtiyaçlarını anlarlar.					

Van ilinde sunulan hizmetlerden genel olarak memnuniyet düzeyiniz	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Eğitim sektörü hizmetlerinden genel olarak memnunuz					
Kültür ve sanat hizmetlerinden genel olarak memnunuz					
Sağlık sektöründe sunulan hizmetlerinden genel olarak memnunuz					
Spor hizmetlerinden genel olarak memnunuz					
Turizm sektörü hizmetlerinden genel olarak memnunuz (lokanta, otel, seyahat acenteleri)					
Dağıtım sektörü hizmetlerinden genel olarak memnunuz (kargo, taşımacılık, posta)					
Ulaştırma sektörü hizmetlerinden genel olarak memnunuz (hava, kara, deniz)					
Basın-yayın hizmetlerinden genel olarak memnunuz					
Müteahhitlik ve ilgili mühendislik-mimarlık hizmetlerinden genel olarak memnunuz					
Finans ve bankacılık sektörü hizmetlerinden genel olarak memnunuz (mali müşavir, sigorta, banka vs)					
Çevre ve altyapı hizmetlerinden genel olarak memnunuz (su, çöp, kanalizasyon)					

Tabloda 1996 yılında Türkiye'deki iş görenlerin % 42,8'inin tarım % 22,9'unun sanayi ve % 34,3'ünün de hizmet sektöründe istihdam edildiği görülmektedir. 2010'a kadar olan süreçte, tarım sektöründe iş görme oranı % 42,8'den % 25,9'a düşerken hizmet sektöründe bu oranın % 34,3'ten % 48,6'ya yükseldiği görülmektedir. 2014 yılına gelindiğinde ülkedeki iş görenlerin % 51'inin hizmet sektöründe istihdam edildiği anlaşılmaktadır. Sanayi sektöründe iş gören oranında ciddi bir değişim gözlenmezken, tarım sektöründeki iş görenlerin az da olsa bir kısmı sanayi sektörüne, geri kalan kısmı ise hizmet sektörüne kaydığı ortaya çıkmıştır.

Türkiye'deki istihdamın hizmetler sektörüne kaymasının nedenlerinden biri diğer sektörlerle kıyasla hizmetler sektöründe çok daha fazla yeni iş alanının oluşturulmasıdır. Hizmetler sektöründeki gelişmeler, kalifiye işgücü için olduğu kadar, düşük kalifiye işgücü içinde istihdam yaratılması fırsatları sağlamaktadır. Özellikle emek yoğun ve işgücü tasarrufu yönelimli teknolojik gelişmeye açık olmayan bu kesimin düzenli büyümesi, Türkiye'de istihdamın geleceğini önemli ölçüde belirlemektedir (Karagöl ve Akgeyik, 2010: 24).

Tablo 6: Ekonomik Faaliyetlerin GSYH İçindeki Payı

YILLAR	GSYH içinde Tarım Sektörünün payı	GSYH içinde Sanayi Sektörünün payı	GSYH içinde Hizmet Sektörünün payı
2014	7,1	24,1	57,7
2013	7,4	23,6	57,6
2012	7,9	23,8	57,5
2011	8	24,4	56,3
2010	8,4	23,6	57,2
2009	8,3	22,9	59,6
2005	9,4	24,7	54,1
2000	10,1	27,9	55,6
1998	12,5	32,5	51,9

Kaynak: TÜİK, Uluslararası Ekonomik Göstergeler.

Türkiye'de yıllar itibariyle tarım sektörünün GSYH içindeki payında düşüşler yaşanmakta, buna karşılık, sanayi sektöründe ilk başlarda düşüşler olsa da zamanla artışlar meydana gelmektedir. Hizmet sektöründe ise artışlar meydana gelmektedir. Her ne kadar oranlarda birtakım değişiklikler olmuşsa da, genel durum bu payların arttığı yönündedir. Sanayi sektörünün GSYH içindeki payı, 1998 yılında %32,5 iken, bu oran 2009 yılında %22,9, 2014 yılında %24,1 olarak gerçekleşmiştir. Hizmet sektörünün payı ise 1998 yılında %51,9, 2010'da %57,2 iken, bu oran 2014 yılında %57,7 olarak gerçekleşmiştir. Yukarıdaki verileri dikkate alarak, Türkiye'de her geçen gün hizmet sektörünün öneminin ve ekonomideki ağırlığının artmakta olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 7: Ana Faaliyet Kollarına Göre GSYH Büyümesi

YILLAR	GSYH Büyüme Oranı	Tarım Sektörü Büyüme oranı	Sanayi Sektörü Büyüme oranı	Hizmet Sektörü Büyüme oranı
2014	2,9	-1,9	3,7	3,2
2013	4,2	3,5	3,4	4,6
2012	2,1	3,1	1,8	2,1
2011	8,8	6,1	9,8	8,8
2010	9,2	2,4	13,1	8,6
2009	-4,8	3,6	-7	-5,1
2005	8,4	7,2	8,7	8,5
2001	-5,7	-7,9	-7,2	-4,6
2000	6,8	7,1	6,5	6,8
1999	-3,4	-5,7	-4,8	-2,3

Kaynak: TÜİK, Uluslararası Ekonomik Göstergeler.

Türkiye’de yıllar itibariyle GSYH’nin büyüme oranına bağlı olarak; tarım, sanayi ve hizmet sektörlerinde artış ve azalışlar meydana gelmiştir. (Tablo-7) GSYH’nin 1999 yılında büyüme oranı % -3,4 iken, bu oran tarımda % -5,7, sanayide % -4,8, hizmet te ise % -2,3 olarak gerçekleşmiştir. Türkiye’de 1999’dan sonra GSYH’nin büyüme oranının en çok 2010 yılında artmıştır. 2010 yılında hizmet sektörünün GSYH içindeki büyüme oranı ise %8,6 olarak gerçekleşmiştir. Tarım ve sanayi sektörlerindeki büyüme oranları genel olarak GSYH büyüme oranının altında olsa da hizmet sektörünün GSYH içinde büyüme oranı ise GSYH büyüme oranının üzerinde seyretmiştir. Yukarıdaki verileri dikkate alarak, Türkiye’de her geçen gün hizmet sektörünün öneminin ve ekonomideki ağırlığının artmakta olduğunu söyleyebiliriz.

5. Hizmet Sektöründe Başarı Karması

Hizmetlerin, ürünlerden farklı özellikleri gereği pazarlama karmasının şekillenmesi de farklı olacaktır. Bunun temel nedeni geleneksel pazarlama karmasının hizmetler için kısmen yetersiz olması, kısmen de uygun olmasıdır.

Pazar başarısı açısından, pazarlama stratejilerini belirleyen karar vericilerin birinci amacı, geleneksel pazarlama karması elemanlarını (ürün, fiyat, tutundurma ve dağıtım) işletme amaçları çerçevesinde optimum şekilde bir araya getirmektir. Aynı durum hizmet stratejileri içinde söz konusudur. Bu bağlamda, geleneksel pazarlama karması elemanlarına ek olarak hizmet pazarlaması karması elemanları; insan, fiziksel kanıtlar ve süreç elemanlarının ilavesi ile şekillenmektedir. Bu bileşenler, doğrudan doğruya hizmet kavramının nitelikleri ile ilişkilidir.

İnsan; Hizmetlerin beşeri boyutunu yansıtan bu bileşen, hizmet geliştirme ve üretim sürecinde yer alan işletme çalışanları ve müşterilerden oluşur. Hizmetlerin üretim ve tüketimleri eş zamanlı olduğundan hizmetin sunulması esnasında hizmeti sağlayan çalışanların hal ve hareketleri, giyim tarzları hizmet içerik ve kalitesini doğrudan belirleyecek ve aynı zamanda orada bulunan diğer müşterilerin etraflarına yansıttıkları tutum, giyim ve davranışları da hizmetin içeriği ve kalitesinin nasıl algılandığını etkileyecektir.

Hizmet karmasının insan boyutu açısından son dönemde ön plana çıkan konular; insana yapılan yatırımın önem kazanmasıdır. Bu çerçevede müşteri memnuniyetine giden yolun çalışanların memnuniyetinden geçtiği kabul edilmektedir. Bu nedenle çalışanların motivasyonu, eğitimi, ödüllendirme sistemleri ve tasarımı, takım çalışması, iş gören memnuniyeti analizleri gibi konuların üzerinde önemle durulmaktadır. Dolayısıyla, insana yapılan yatırım hem hizmeti verene hem de hizmeti alana yapılması gereken çift yönlü bir çaba olmalıdır.

Fiziksel Ortam ve Olanaklar; İçinde bulunulan fiziksel ortam ve olanaklar hizmet sunum sürecinin somut yönünü yansıtır. Hizmet işletmesinin fiziksel özellikleri, teknik donanım estetik özellikler ve müşteriye sunulan her türlü somut nesne fiziksel ortam ve olanaklar kapsamındadır. Tüketicinin işletmeyi hiç tanımadığı ya da fazla tanımadığı durumlarda işletme ve hizmet kalitesi hakkında güçlü ipuçları sunması açısından önemlidir. Aynı zamanda fiziksel ortam ve olanaklar, işletme çalışanlarının motivasyonu ve verimliliği açısından belirleyici bir güçtür.

Fiziksel ortam ile ilgili kararlar verilirken, hizmetin sunum ve tüketimine katılanların yani çalışanların ve tüketicilerin beklentilerini karşılayacak şekilde hareket etmek en etkili sonuçların yaratılması açısından zorunludur. Bu kararlar verilirken dikkate alınacak pek çok husus vardır. Teknik ekipmanların niteliklerinin nasıl olması gerektiği, mekanın nasıl aydınlatılması gerektiği, ses, müzik, renk gibi estetik unsurların nasıl tasarlanacağı gibi pek çok özellik değerlendirilmek durumundadır. Fiziksel ortam ile ilgili uygulamaların tüketici davranışlarını etkileme gücüne en çarpıcı örnekler olarak alışveriş merkezleri, bankalar, restoran ve kafeleri vermek mümkündür.

Fiziksel unsur elemanlarından sayılabilen bir diğer öge hizmet işletmesinin ismidir. Bu seçim önemle üzerinde durulması gereken bir karar alanını temsil etmektedir (Karahan, 2000: 112). Bu nedenle hizmet işletmesinin ismi belirlenirken marka stratejisi çerçevesinde hareket edilmesi, sonuçları da etkileyebilecektir.

Süreç; Hizmetlere ilişkin pazarlama karmasının bir diğer bileşeni de süreçlerdir. Hizmet sunum aşamasındaki ilişkiler, prosedürler ve faaliyet akışları bir bütün olarak hizmet sürecini oluşturur. Hizmet süreci içerisinde yer alan aşamalarda ortaya konan performans, tüketicilerin hizmet hakkındaki algılamaları üzerinde belirleyicidir. Hizmet sürecinin uzun, karmaşık, anlamayı zorlaştıran olması tüketici algılamalarını olumsuz etkileyecektir. Dolayısıyla hizmet kalitesi de olumsuz etkilenebilecektir.



Süreç yönetiminin etkin olması için süreç tasarımı empati yaklaşımı ile alınmış olmalıdır. Tüketicinin istediği kalitede hizmet, onun istediği yerde ve istediği tarzda sunulabilmelidir. Günümüzde self servis teknolojiler gibi tüketici-leri hizmet sürecine alan hizmet sunumları bankacılık, lokanta gibi farklı hizmet alanlarında yaygın bir şekilde görülmektedir.

6. Hizmet İşletmeleri İçin Rekabet Stratejileri

Günümüz iş dünyasındaki yoğun rekabet ortamı ve bu ortamın gereklilikleri hizmet işletmelerinin de stratejik bir bakış açısı ile yönetilmelerini gerekli kılar. Bu bakış açısı ile rekabette öne geçirecek doğru stratejiler belirlenmeli ve bu stratejilerde belirlenen amaçlara ulaştıracak rekabetçi politika ve taktikler hayata geçirilmelidir.

Ürün üzerinde yoğunlaşan işletmeler ile hizmet üreten işletmeler kıyaslandığında, hizmet işletmelerinde uygulanan taktiklerin, müşteri beklentilerini karşılama açısından daha yüksek etkiye sahip olduğu görülür (İslamoğlu ve diğ. 2006: 25). Örneğin fiziki imkanları yetersiz olan bir eğitim kurumunda eğitim verenlerin niteliklerinin yüksek olması ve tüketici beklentilerini karşılaması tüketicilerin algılarının pozitif yönde değişmesini sağlayabilir.

Pazara sunulacak hizmetlerin iyi planlanmadığı ve müşteri beklentilerinin karşılanamadığı koşullarda sürdürülebilir bir talep yaratmak mümkün olmayacaktır. Sürdürülebilir bir talep yapısının oluşturulamadığı durumlarda pazar başarısından söz etmek yalnızca bir hayaldir. Bu nedenle hizmet işletmeleri, hizmetlerin yapısına uygun pazarlama stratejileri belirlemek zorundadırlar. Hizmetleri, ürünlerden farklılaştıran yapısal özelliklerden dolayı hizmet işletmelerinde yönetim fonksiyonu farklı bakış açıları ile ele alınmak zorundadır.

Hizmetlerin dokunulamaz olması tüketicilerin ikna edilmesi sürecinde ürünlere göre daha etkili stratejiler belirlenmesini gerektirir. Üretim ve tüketimin eş zamanlı oluşunun bir sonucu olarak, tüketicilerin hizmet tüketimi yanında hizmet üretimi sürecine de aktif şekilde katılmaları yöneticileri hata yapmama yönünde baskı altına alır. Hizmet sürecinde yapılan hataların telafi edilmeleri güçtür. Diğer yandan hizmetlerin standartlaştırılmaz olması, farklı tüketici beklentilerinin nasıl şekillendiğinin yakından izlenmesini gerektirir.

Yoğun rekabet ortamında başarılı olmak isteyen hizmet işletmeleri pazar başarısını yakalamak ve sürdürebilmek için yönetim ve iş süreçlerini, hizmet kavramının özelliklerini göz önüne alarak belirlemek zorundadırlar. Bu çerçevede yapılması gerekenlerin başında "hizmet standartlarının belirlenmesi" gelir. Hizmet standartlarını belirlerken yalnızca ulusal değil küresel rekabetin etkisi ile uluslararası pazarlar ve bu pazarlardaki koşullar yakından izlenmelidir. Türk Hava Yolları bu gelişmeleri açıklamak için iyi bir örnektir (Thompson, 2006:199):

THY'nin geleneksel Türk müşteri standartlarına göre iyi bir seviyeye sahip olmasının yanı sıra, hizmetteki bazı yönler daha rekabetçi bir ortamda uçan batı havayollarından çok daha düşüktür. Bir THY müdürü durumu şöyle açıklar: "Biz her zaman iş odaklı olduk, müşteri odaklı değil. Bize para verin, bizde size bilet verelim ve sonra inşallah."

Rakiplerden daha kaliteli hizmet sunmanın, farklılaşmak ve rekabet için anahtar olduğu günümüz pazar şartlarında bir hizmet işletmesinin geleneksel pazarlama bakışını temsil eden bir anlayışla uzun vadede pazarda başarılı olması beklenemez. Artık hizmet işletmeleri için en önemli faaliyet, tüketicilerin bekledikleri kalitedeki hizmeti rakiplerden önce onlara sunabilmektir. Bu nedenle hizmet işletmeleri pazarın ve tüketicilerin geçirdiği zihniyet dönüşümlerini, kültürel gelişim çizgilerini ve bunun kaçınılmaz sonucu olarak beklenti ve tatmin eşiklerinin yükselişini özenle takip etmek zorundadırlar. Hizmet işletmelerinin rekabetçi stratejiler geliştirebilmesi doğrudan doğruya işletme yönetimlerinin toplumsal gelişmeleri kavrayarak, tüketici psikolojisinde yapacağı muhtemel etkileri öngörebilme becerileri ile ilişkilidir. Kısaca, hizmet işletmeleri için geliştirilecek stratejilerin etkin ve rekabetçi olabilmesi yönetimin vizyonuna bağlıdır.

III. BÖLÜM

VAN İLİNİN

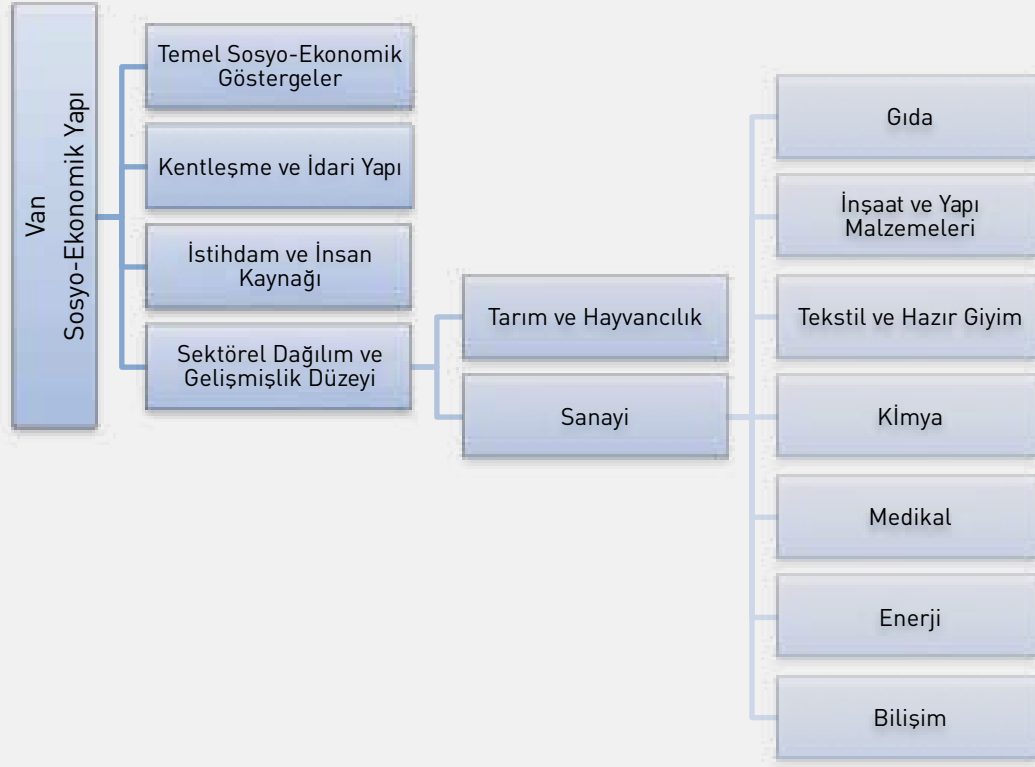
SOSYO-EKONOMİK YAPISI:

MEVCUT DURUM ANALİZİ

III. Van İlinin Sosyo-Ekonomik Yapısı

Bu bölümde Van İli'nin sosyo-ekonomik yapısının tarihsel bir gelişim süreci kısaca aktarıldıktan sonra aşağıda belirtilen başlıklar altında analiz edilecektir:

Şekil 3: Van İlinin Sosyo-Ekonomik Yapısı



Tarihsel olarak Van şehrinin iktisadi yapısı hakkında bilgi veren kaynaklar sınırlıdır. Mevcut kaynaklar ışığında 16. ve 17. yüzyıllarda iktisadi hayatın önemli unsurunu toprağa bağlı buğday, arpa, bağ ve bahçe üretimi oluşturur. Demir, kükürt madenleri ve dokuma tezgâhları ve boyahaneler şehrin iktisadi yapısında hâkim unsurlar olarak görülmüştür. Osmanlı İmparatorluğu'nun çöküşüyle birlikte mevcut ekonomik yapıda olumsuz etkilenmiştir (van.gov.tr, 2015).

Van şehrinin iktisadi yapısı hakkında yakın tarihe kadar bilgi veren kaynaklar oldukça sınırlıdır. Çeşitli seyyahların yazdığı seyahatnamelerde 10. yüzyıldan itibaren kentin sosyo-ekonomik yapısına dair anlatılara rastlanmaktadır. Bu anlatılarda doğu-batı ve kuzey-güney boyunca uzayan ticaret yollarının kesiştiği şehrin coğrafi önemine vurgu yapılmaktadır. Kentteki ekonomik hayat Osmanlılar ile İranlılar arasındaki uzun süren mücadelelerden olumsuz etkilenmişse de sonraki yüzyıllarda bir toparlanma sürecine girmiştir. 20. yüzyılın başına kadar hayvancılık, tahıl üretimi, bağ-bahçecilik kentteki iktisadi hayatın temel belirleyicileri olmuştur. Bunların yanı sıra demir ve kükürt madenciliği, dokuma tezgahları ve boyahaneler de iktisadi yapının hakim unsurları olarak ön plana çıkmıştır. I. Dünya Savaşında ekonomik ve sosyal hayatta toptan bir yıkım yaşayan şehir Cumhuriyet sonrasında yavaş ama istikrarlı bir gelişim sürecine girmiştir. 1990'lı yıllarla birlikte kırsal kesimden aniden boşalan nüfusun önemli bir kesimi Van İli'ne yerleşmiştir. Bu hızlı değişim beraberinde daha önce tecrübe edilmemiş problemler doğurmuştur (Kanberoğlu ve Keskin, 2014).

Doğu Anadolu Bölgesi'nin bir parçası olan Van ili, Türkiye'nin en doğusunda yer almaktadır. Van, Muş, Bitlis ve Hakkâri illerinden oluşan ve Türkiye'deki 26 Düzey 2 istatistikî bölgeden biri olan TRB2 Bölgesi'nin merkezinde yer alan Van ili, kuzeyde Ağrı ilinin Doğubayazıt, Diyadin ve Hamur ilçeleri, batıda Van Gölü ile Ağrı ilinin Patnos, Bitlis ilinin Adilcevaz, Tatvan ve Hizan ilçeleri, güneyden Siirt ilinin Pervari, Şırnak ilinin Beytüşşebap ve Hakkâri ilinin Yüksekova ilçesi ile çevrilidir. Doğusunda İran Devleti ile komşu olan Van ili, Türkiye'nin sınır illeri arasında yer almaktadır. Bu açıdan Van ili, özellikle dış ticaret açısından Türkiye'nin avantajlı illeri arasında değerlendirilebilir. Diğer coğrafi özellikleri açısından ise merkez alanı 2.289 km² olmak üzere toplam yüzölçümü 20.842 km² olan Van ili, Türkiye topraklarının %2,65'lik kısmını oluşturmakta ve deniz seviyesinden 1.725 metre yükseklikte yer almaktadır.

1.Temel Sosyo-Ekonomik Göstergeler

Nüfusu 1.085.542 olan Van ili, nüfus bakımından Türkiye'nin 19. ilidir. Van ilinin nüfus yoğunluğu 56, yıllık nüfus artış hızı % 14,3 olup Türkiye'de 24. sıradadır. Yine Van ilinde doğurganlık hızı 3,61, ortalama hane büyüklüğü 6,4, şehir nüfusunun toplam nüfusa oranı % 52, sosyo-ekonomik gelişmişlik sıralaması bakımından iller arasında 5. sırada yer almaktadır. Öte yandan Van ilinde işsizlik oranı % 10,3 ile Türkiye ortalamasının üzerinde seyretmektedir. Bütün bu veriler Van ilinde kırsal nüfus oranının son derece yüksek olduğunu, Van ilinde temel göstergeler açısından iç acıcı bir noktada olmadığını göstermektedir (Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, 2015).

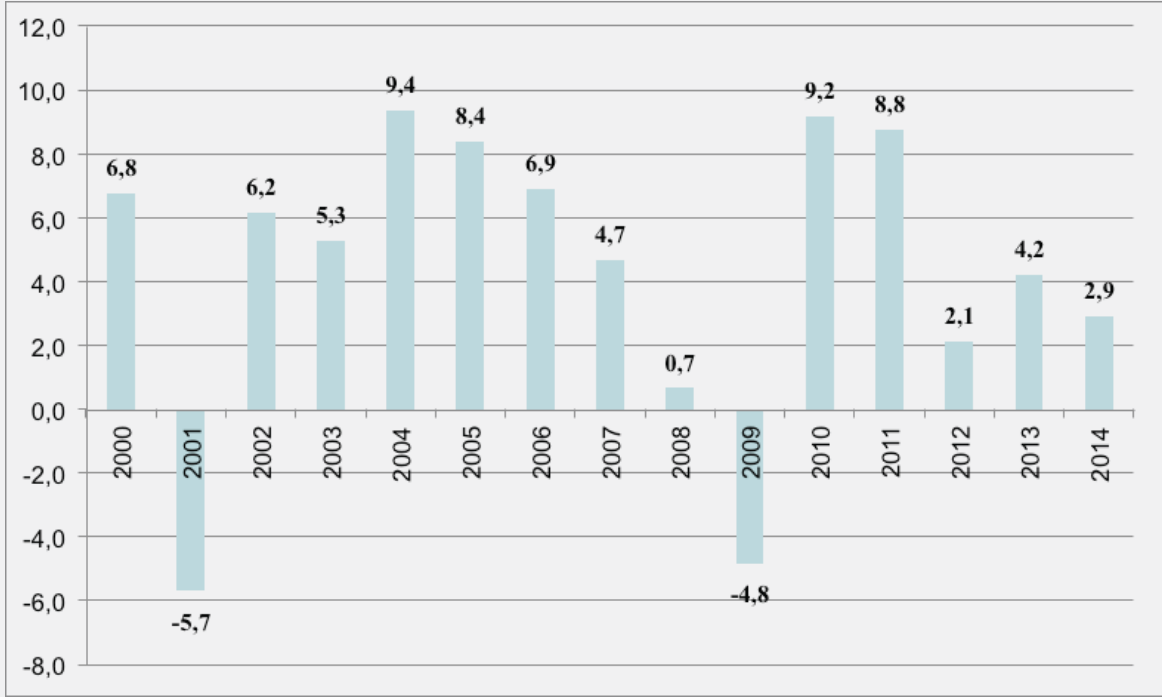
Tablo 8: Van İline Genel Bakış

	Van	Türkiye	Van'ın Türkiye Sıralamasındaki Yeri
Nüfus (Kişi) (2014)	1 085 542	77 695 904	19
Nüfus Yoğunluğu (2014)	56	101	48
Yıllık Nüfus Artış Hızı (%) (2014)	14,3	13,3	24
Doğurganlık hızı	3,61	2,07	4
Ortanca Yaş (2014)	20,5	30,7	4
Ortalama Hane Halkı Büyüklüğü (2012)	6,4	3,7	5
Net Göç	-16.848	-	2
Şehir Nüfusunun Toplam Nüfusa Oranı (%) (2012)	52	77	73
İkamet edilen ile göre nüfusa kayıtlı olunan il	11,96 (88,04)		21
Sosyo-Ekonomik Gelişmişlik Sırası (2011)	75	-	75
İşsizlik Oranları (2013)	%10,3	%9,7	18

Kaynak: Demirci, 2015.

2014 yılı verilerine göre Türkiye'de büyüme hızı % 2,9 olarak gerçekleşmiştir. Bir önceki yıl ise büyüme hızının % 4,2 olduğu görülmüştür. Dünya ekonomisinde meydana gelen daralmanın ve Türkiye'nin komşusu olan ülkelerdeki istikrarsızlığın etkili olduğu düşünülmektedir

Grafik 1: GSYİH Büyüme Hızı Türkiye (%)

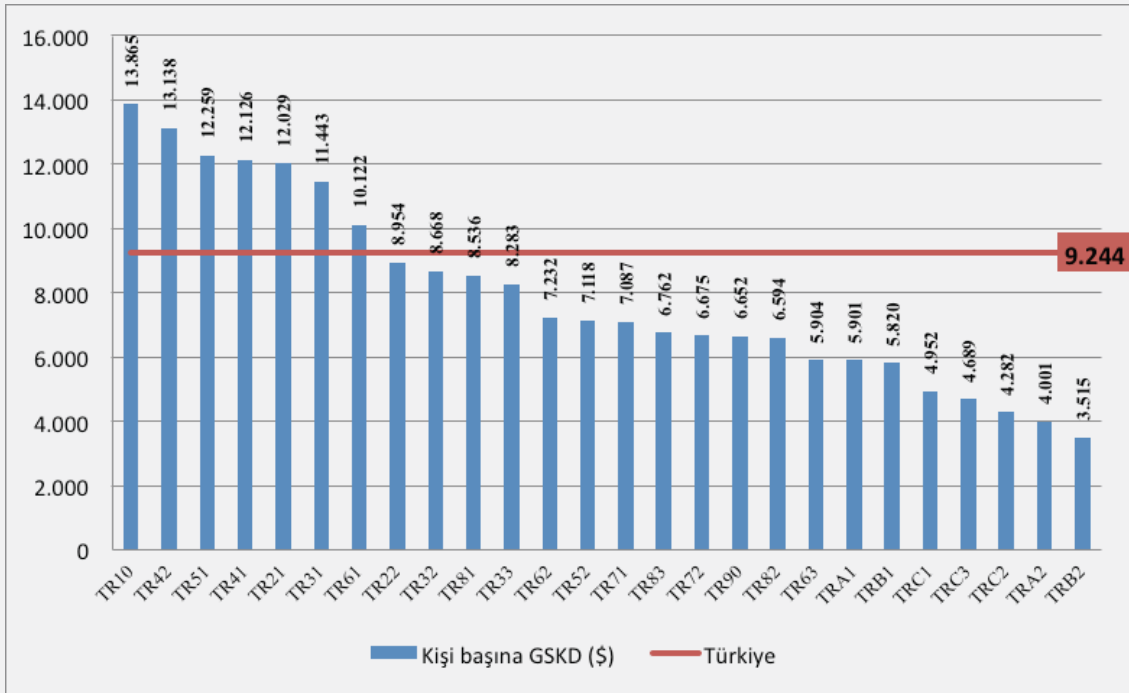


Kaynak: TÜİK, 2015.

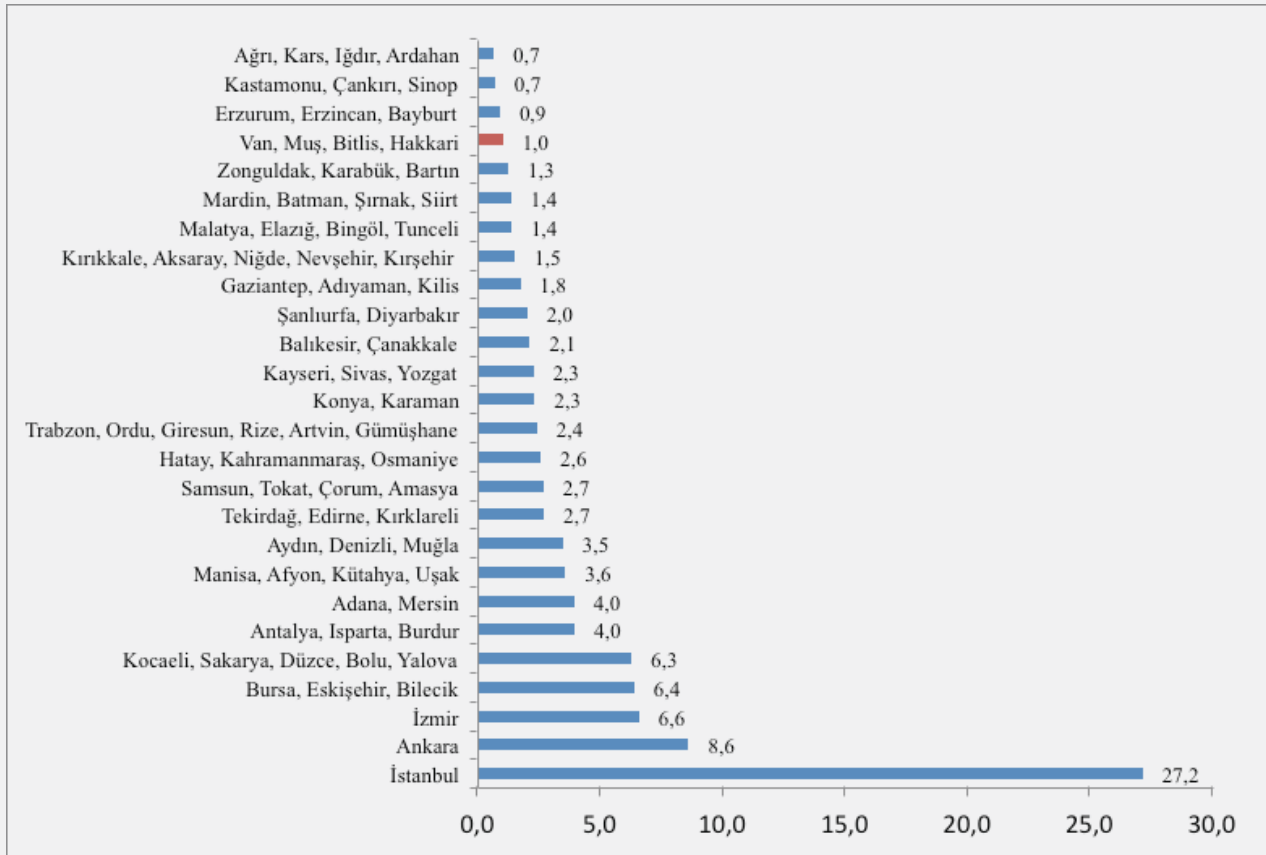
Türkiye’de kişi başına düşen GSYİH 2014 yılı için 10.404 dolar olarak gerçekleşmiştir. Bu oranın 2008 yılından bu yana hemen hemen bu dolaylarda gerçekleşmiş olması orta gelir tuzağına yakalanma riskini de yükseltmektedir.

TÜİK verilerine göre Van ilinin yer aldığı TRB2 Bölgesi, 3.515 dolar düzeyindeki kişi başı Gayri Safi Katma Değeri (GSKD) ile 26 Düzey 2 Bölgesi içerisinde son sırada bulunmaktadır. Bu açıdan lider olan İstanbul’da kişi başı GSKD 13.865 dolara çıkarken, Türkiye genelinde kişi başı GSKD 9.244 dolar ile Van (TRB2) Bölgesi’nin yaklaşık 3 katıdır. Benzer durumun bölgesel GSKD için de geçerli olduğu görülmektedir. Van TRB2 Bölgesi, 11,99 milyar TL bölgesel GSKD ile Türkiye’nin yalnızca %1’ini oluştururken, 26 Düzey 2 Bölgesi içerisinde 23. sırada bulunmaktadır.

Grafik 3: Kişi Başı GSKD (\$), 2011

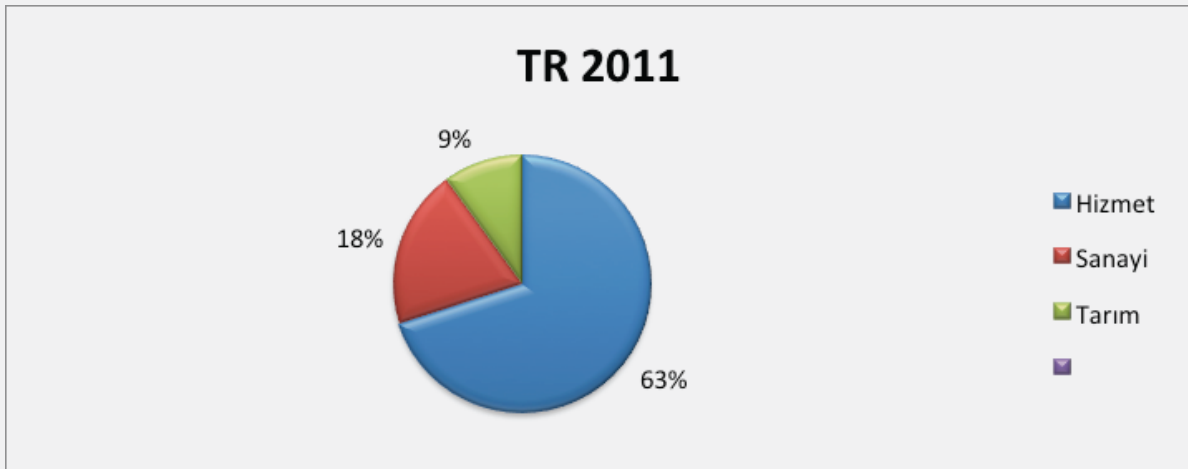


Kaynak: TÜİK, 2015.

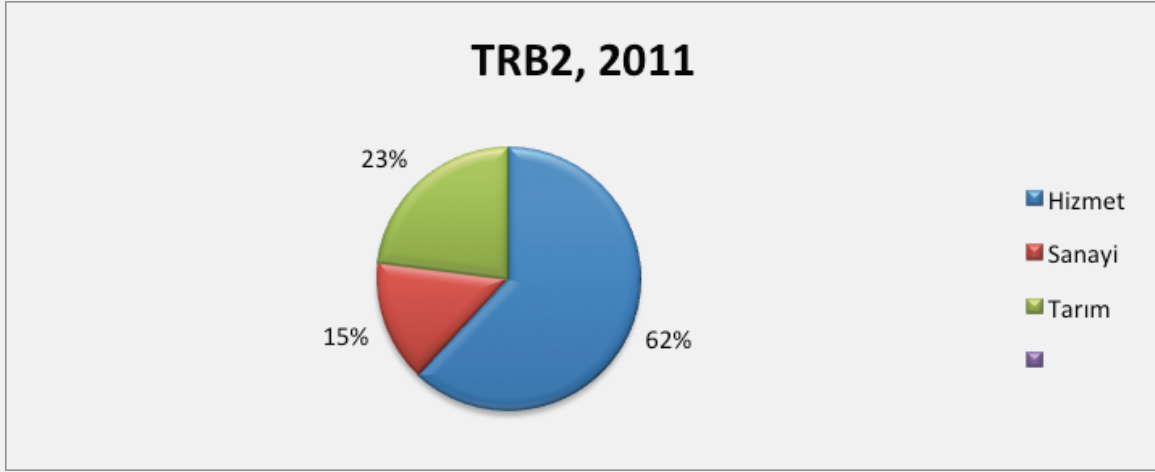
Grafik 4: Gayrisafi Katma Değer-2011


Kaynak: TÜİK, 2015.

Van (TRB2) Bölgesi, bölgesel GSKD'nin yapısı bakımından Türkiye geneli ve diğer bölgelere göre farklılık göstermektedir. Örneğin Türkiye genelinde tarım sektörünün GSKD'den aldığı pay %9 seviyelerindeyken bu oran TRB2 Bölgesi'nde %23'e kadar yükselmektedir. Benzer şekilde sanayi sektörünün GSKD'den aldığı pay, Türkiye genelinde %27,5 düzeyindeyken bu oran TRB2 Bölgesi'nde yalnızca %15 seviyesindedir. Ayrıca ülke genelinde hizmet sektörünün bölgesel GSKD'den aldığı pay %63 düzeyindeyken TRB2 Bölgesi'nde bu oran %62 olarak gerçekleşmektedir. Bu açıdan Türkiye geneli ile karşılaştırıldığında TRB2 Bölgesi'nin ekonomik yapısının tarıma dayalı olduğu, ülke geneline göre ve gelişmiş bölgelere göre sanayi ve hizmet sektörlerinde bölgenin geride kaldığı görülmektedir.

Grafik 5: Cari Fiyatlarla Bölgesel Gayrisafi Katma Değerin Sektörel Payları, Türkiye-2011


Kaynak: TÜİK, 2015.

Grafik 6: Cari Fiyatlarla Bölgesel Gayrisafi Katma Değerin Sektörel Payları, TRB2-2011

Kaynak: TÜİK, 2015.

2. Kentleşme ve İdari Yapı

Van Eyaleti'nin yönetimi 1548 yılında başlayan seferlerin ardından 1555 yılında imzalanan Amasya Muahedesi ile resmen Osmanlı egemenliğine geçmiştir (Kılıç, 1997). 1878 yılında vilayet statüsüne kavuşan Van ili o günden bu yana çok küçük değişikliklerle de olsa bu merkezi konumunu korumuştur. 1916 yılındaki yönetsel yapılanma aşağı yukarı günümüzdeki Van ilinde yansıtmaktadır. Van ilinde o dönemlerde nüfusun yapısı da farklıdır. Nitekim 1871 Erzurum Vilayet Salnamesi'ne göre, Van Sancağı'nda 41.722 Müslüman, 39.898 Hristiyan yaşamaktaydı. Aşağıdaki tablolarda çeşitli tarihlerde Van'a bağlı sancaklar gösterilmektedir.

Tablo 9: 1631-1632 Yılları Arasında Van Eyaleti

Bitlis (hükümet)	Siverek
Hizan (hükümet)	Kulp
Genç (hükümet)	Atak
Çermik	Ergani
Soğman	Mihrani
Hısnkeyf	Çapakçur
Pertek	Siirt
Mazgirt	Malatya,
Çemişkezek	Ayntap
Harput	Kars-ı Zülkadriye

Kaynak: Yurt Ansiklopedisi.

Tablo 10: 1653 Yılında Van Eyaleti

Van	Bargiri,
Erciş	Esbaberd
Adilcevaz	Karkar
Muş	Vadi-i Benikur
Bitlis	Kesani,
Ağakis	Berda
Ovacık	

Kaynak: Yurt Ansiklopedisi.

Tablo 11: 1777-1787 Yılları Arasında Van Eyaleti

Van	Zeğiri (liva)
Adilcevaz (liva)	Karkar (liva)
Bitlis (hükümet)	Erciş (liva)
Hizan (hükümet)	Bargiri (ocaklık)
Şirve (liva)	Hoşap (hükümet)
Esbaberd (liva)	Hakkari (hükümet)
Gerin	Mekes (hükümet)

Kaynak: Yurt Ansiklopedisi.

Tablo 12: 1831 Osmanlı Nüfus Sayımına Göre Van Eyaleti

Van (liva)	Mekes (liva)
Adilcevaz (liva)	Kerdkar (liva)
Şirve (liva)	Erciş(liva)
Esbaberd (liva)	Bargiri (ocaklık)
Köyün (liva)	Hakkâri (hükümet)
Ağakis (liva)	Bitlis (hükümet)
Zeriki (liva)	Hizan (hükümet)
Muş (liva)	Hoşap (hükümet)

Kaynak: Yurt Ansiklopedisi.

Tablo 13: 1846-1847 Yılları Arasında Erzurum Vilayeti ¹

Erzurum (liva)	Merkez	Kars (liva)
Van (liva)		Beyazid (liva)
Çıldır (liva)		Muş (liva)

Kaynak: Yurt Ansiklopedisi.

Tablo 14: Vilayet Nizamnamesine Göre Hakkari-Van Sancağı ²

Aşair-i Van	Karçıkan
Nevahi-i Çölemerik	Vestan
Aşiret ve Kotur Abak	Şıtak
Mekes	Norduz
Nevahi-i Gevaş	Adilcevaz
Şemdinan	Yezidi Mahmudi
Ormen	Hoşap
Gevaş	

Kaynak: Yurt Ansiklopedisi.

Tablo 15: 1877 Yılında Van Vilayeti

Erciş	Karçıkan
Bargiri	Vaksan (Vestan)
Beytüşşebap	Adilcevaz
Heyderanlı	Kotur (Elbak-Başkale)
Çölemerik	Gevaz
Hoşap	Lüplü
Şemdinan	

Kaynak: Yurt Ansiklopedisi.

Tablo 16: 1880 Yılında Van Vilayeti

Van Merkez	Hakkari
Muş	

Kaynak: Yurt Ansiklopedisi.

Tablo 17: 1892 Yılında Van Vilayeti ³

Merkez Kaza	Mekes
Karçıkan	Bargiri
Şıtak	Erciş
Gevaş	Adilcevaz

Kaynak: Yurt Ansiklopedisi.

Oldukça stratejik bir konumda bulunan Van, bu öneminden dolayı çok sayıda valiye de ev sahipliği yapmıştır. Van Kütüğü'ne göre Osmanlı Döneminde Van'da görev yapan vali sayısı 182'dir (Van Kütüğü, 1997). Cumhuriyet Döneminde ise bu sayı günümüz itibarıyla 44'tür. 29 Ekim 1923 tarihinde vilayet merkezi olan Van'a bağlı 13 ilçe bulunmaktadır.

Tablo 18: Van'ın İlçeleri

İlçe Adı	Kuruluş Yılı
Bahçesaray	1988
Başkale	1923
Çaldıran	1988
Çatak	1865
Erciş	1910
Edremit	1990
Gevaş	1860
Gürpınar	1935
Muradiye	1910
Saray	1990
Özalp	1869
İpekyolu	2012
Tuşba	2012

¹ Van, bu yıllarda Erzurum Vilayetine bağlı bir livaya olmuştur.

² 1867 Nizamnamesine göre Hakkâri Van Sancağı Erzurum Vilayeti'ne bağlıdır.

³ Karçıkan, Bargiri ve Mekes kazaları 1903'te Van Merkez Sancağına bağlı olmayacaktır. Başkale, Mahmudi ve Gürpınar 1892'de Hakkâri Sancağı'na bağlıdır.

Tablo 19: Cumhuriyet Dönemi Van Valileri

Vali	Görev Yılı	Vali	Görev Yılı
Zülfü Bey	(1923-1924)	Mehmet Nazım Öner	(1963-1966)
Süleyman Sabri Bey	(1924-1925)	Naci Babacan	(1966-1968)
Osman Nuri Paşa	(1925-1926)	Mahmut Polat	(1968-1970)
Nuri Bey	(1926-1927)	Tekin Alp	(1970-1973)
Nurettin Bey	(1928-1929)	Ahmet Tosun	(1973-1977)
Bekir Sami Bey	(1929-1931)	Bekir Öztürk	(1977-1978)
Mithat İzzet Sağlam	(1931-1932)	Doğan Pazaraklı	(1978-1979)
İbrahim Mesut Dinçer	(1933-1935)	Y.Uğur Ünal	(1979-1980)
Saip Okay	(1935-1937)	Nazmi İyibil	(1980-1981)
Süheyl Sami Kemafakioğlu	(1937-1942)	Behçet Eren	(1981-1984)
Dilaver Argun	(1942-1943)	Özdemir Hanoğlu	(1984-1988)
Hamit Onat	(1943-1945)	Adnan Darendeliler	(1988-1991)
Gafur Soyulu	(1945-1947)	Nurettin Turan	(1991-1992)
Nuretin Aynuksa	(1947-1949)	Mahmut Yılbaş	(1992-1996)
Niyazi Dalokay	(1949-1950)	Abdulkadir Sarı	(1996-2000)
Mehmet Emin Ergüven	(1950-1951)	Durmuş Koç	(2000-2003)
İlhan Engin	(1951-1955)	Hikmet Tan	(2003-2004)
Naci Rolbas	(1955-1957)	Mehmet Niyazi Tanılır	(2004-2007)
A. Fevzi Hamurculuoğlu	(1957-1959)	Özdemir Çakacak	(2007-2009)
İbrahim Sadi Öztürk	(1959-1960)	Münir Karaloğlu	(2009-2013)
Fikret Ersanlı	(1960-1961)	Aydın Nezih Doğan	(2013-2015)
Namık Kemal Şentürk	(1961-1963)	İbrahim Taşyapan	(2015-----)

Kaynak: Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Van Kütüğü, Van, 1992.⁴

Türkiye'nin 81 ilinden biri olan Van ili, aynı zamanda büyükşehir belediyesi statüsüne sahip 30 il arasında yer almaktadır. Toplamda 13 ilçeye sahip olan Van ilinde belde yer almazken, 682 mahalle bulunmaktadır.⁵ Bu kapsamda Van ili genelinde büyükşehir belediyesi ve büyükşehir belediyesine bağlı ilçe belediyeleri olmak üzere toplamda 14 belediye olduğu görülmektedir. Dolayısıyla Van ili, merkezi idareye bağlı olarak atanan vali ve ilçe kaymakamları, 14 belediye ve 682 muhtar ile yönetilmektedir. Van ilinin yer aldığı TRB2 Bölgesi'nin kalkınmasından Doğu Anadolu Kalkınma Ajansı (DAKA) sorumludur.

Van ilinde kesin tarihi bilinmemekle birlikte belediyenin 1900'lerin başında kurulduğu belirtilmektedir. Bilinen ilk başkan 1918-1920 yılları arasında görev yapan Derviş Kaplanoğlu'dur (Van Belediyesi Stratejik Planı-2010-2014, 2014). Başka bir kaynağa göre de II. Abdulhamid tarafından hazırlatılan Van Vilayet Salnamesi'nde 1899 yılında Teymurzade Galip Paşa'nın Van Belediye Başkanı olduğu belirtilmektedir (Cumhuriyetin 75. Yılında Van).

⁴1992 yılından sonra görev yapan valilerle ilgili bilgiler www.wikipedia.org/ adresinden alınmıştır.

⁵ 6360 sayılı Kanun ile Van'da bulunan 8 belde belediyesi kapatılmış ve mahalleye dönüştürülmüştür. Aynı yasa uyarınca köy tüzel kişilikleri de kaldırılmış ve mahalle muhtarlıklarına dönüştürülmüştür.

Tablo 20: Van'ın Belediye Başkanları

Derviş KAPLANOĞLU	(1918-1920)
Mustafa KAPLANOĞLU	(1923-1924)
Abdurrahman DOYA	(1925-1926)
Receb EDOŞ	(1926-1927)
Şaban BOYSAN	(1929-1930,1933-1934)
Mithat BEY	(1923-1934)
Mithat ÖNER	(1938-1943)
Şükrü YÖRÜK	(1930-1932,1942-1945)
Salih TÜRKOĞLU	(1945-1950)
Hamdi ÖZMEN	(1953-1955)
Fikret ERŞANLI	(1960-1961)
N.Kemal ŞENTÜRK	(1961-1962)
Nazım ÜNER	(1962-1963)
Akif Sadan DİNÇER	(1963-1965)
Mustafa ALTAY	(1966-1969,1963-1973)
M.Tayyar DABBAĞOĞLU	(1973-1977)
Burhanettin TÜRKOĞLU	(1977-1980)
Behçet EREN	(1980-1984)
Mustafa ÇOHAZ	(1984-1989)
Fetullah ERBAŞ	(1989-1992)
M.Mesut ÖZTÜRK	(1992-1994)
Aydın TALAY	(1994-1999)
Şahabettin ÖZARSLANER	(1999-2004)
Burhan YENİGÜN	(2004-2009)
Bekir KAYA	(2009-2014)
Bekir KAYA	(2014-)

Tablo 21: Van Belediyeleri

Sıra	Belediye Adı
1	Van BŞB
2	Bahçesaray
3	Başkale
4	Çaldıran
5	Çatak
6	Edremit
7	Erciş
8	İpekyolu
9	Gevaş
10	Gürpınar
11	Muradiye
12	Özalp
13	Saray
14	Tuşba

Tablo 22: Yıllara Göre Belediye Sayıları ⁶

Yıl	1963	1968	1973	1977	1984	1989	1994	1999	2004	2009	2014
Belediye Sayısı	8	9	10	10	10	13	17	20	20	20	14

⁶ İlk belediye başkanlığı seçimlerinin yapıldığı 1963 yılından itibaren alınmıştır.

Van ilindeki kentleşme, diğer bir deyişle nüfusun kentsel ve kırsal dağılımı incelendiğinde 2013 yılı TÜİK verilerine göre toplam nüfusu 1.085.542 kişi olan Van ili genelinde kentleşme oranının %52,2 olduğu görülmektedir. Aynı yıl Türkiye genelinde kentleşme oranının %72,2 olduğu göz önüne alınırsa, Van ilinin kırsal nüfus yapısına sahip kentlerin başında geldiği gözlenmektedir.

3. İstihdam ve İnsan Kaynağı

Van ili nüfusu yaş grupları çerçevesinde incelendiğinde Türkiye geneline göre Van ilinde 0-14 yaş ile 65 yaş ve üstü grubundaki nüfusu içeren bağımlı yaş nüfus oranı daha yüksektir. Türkiye’de yaşlı nüfus oranı %7,7 iken bu oran Van ilinde %3,5’e düşmektedir. Yine 2013 yılı TÜİK verilerine göre, Van ili nüfus büyüklüğü bakımından Türkiye’de 19. sırada yer almakta ve ortalanca yaş oranı toplamda % 20 düzeyindedir. Türkiye’de ise ortalanca yaş düzeyi 30,4’tür.

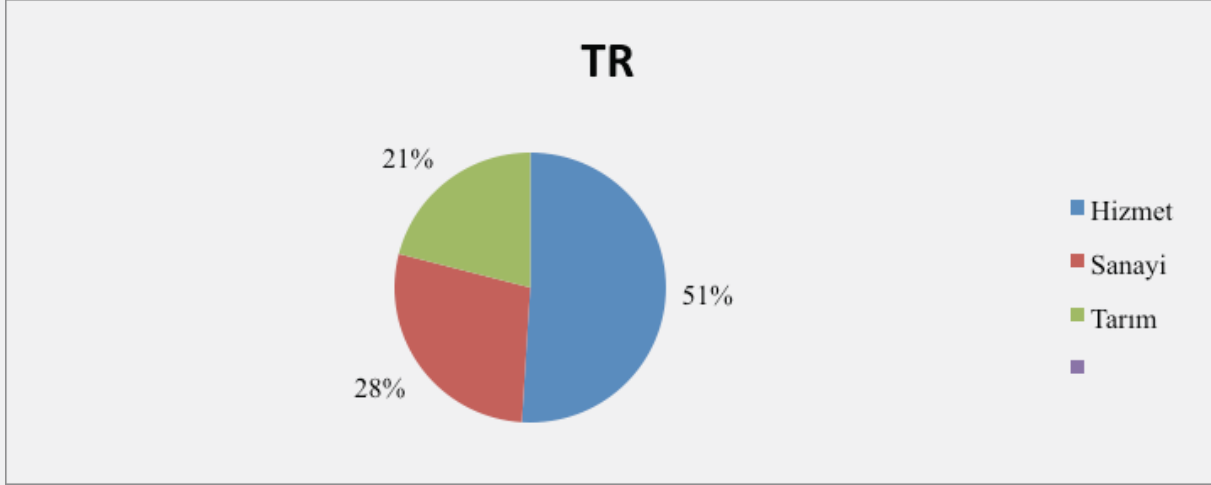
Ülkemizde 15 ve daha yukarı yaşta 57 milyona yakın nüfus varken bunun yaklaşık 29 milyonunu işgücüne dahil olan nüfus oluşturmaktadır. Nüfusunun %58’i 15-65 yaş arası gruptan oluşan Van ili, TÜİK verilerine göre, 2013 yılı işgücüne katılım oranında %46,2 ile Türkiye ortalamasının (%50,8) altında kalmaktadır. Bu gösterge ile Van ili, 81 il içerisinde işgücüne katılım oranı en yüksek 67. şehir konumundadır. İstihdam oranında da Van ilinin diğer illerin gerisinde kaldığı görülmektedir. Van ili %41,4 istihdam oranı ile 81 il içerisinde 68. sırada yer almaktadır. Van ilinde işsizlik oranı ise 2013 yılı verilerine göre % 10,3 düzeyindedir.

Tablo 23: Van İlinde İstihdam ve İnsan Kaynağı

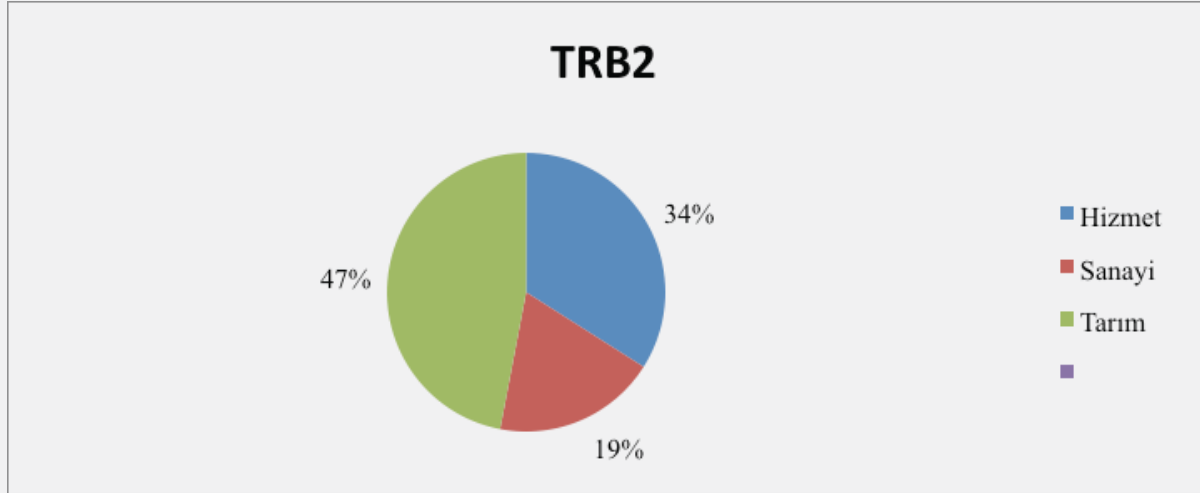
	15 ve daha yukarı yaştaki nüfus	İşgücü	İstihdam	İşsiz	İşgücüne dahil olmayan nüfus
	(Bin kişi)				
Türkiye - Turkey	56 986	28 786	25 933	2 853	28 200
TRB Ortadoğu Anadolu	2 562	1 221	1 091	130	1 341
TRB2 (Van, Muş, Bitlis, Hakkari)	1 311	636	550	86	675

Kaynak: TÜİK, 2015

İstihdam edilenlerin sektörel dağılımı bakımından Türkiye’de hizmetler sektöründe istihdam oranı %51 iken bu oran Van’ın da içinde yer aldığı TRB2 Bölgesi’nde 34 düzeyindedir. Öte yandan bu oran tarım sektörü için Türkiye’de % 28 iken TRB2 Bölgesi’nde %47’ye kadar yükselmektedir. Son olarak sanayi sektöründe çalışanların oranı Türkiye’de %21, TRB2 Bölgesi’nde %19’dur. Ayrıca Van ilinde kayıt dışı istihdam oranını da yüksek olduğunu eklemek gerekir.

Grafik 7: İstihdam Edilenlerin Sektörel Dağılımı- Türkiye, 2014


Kaynak: TÜİK, 2015

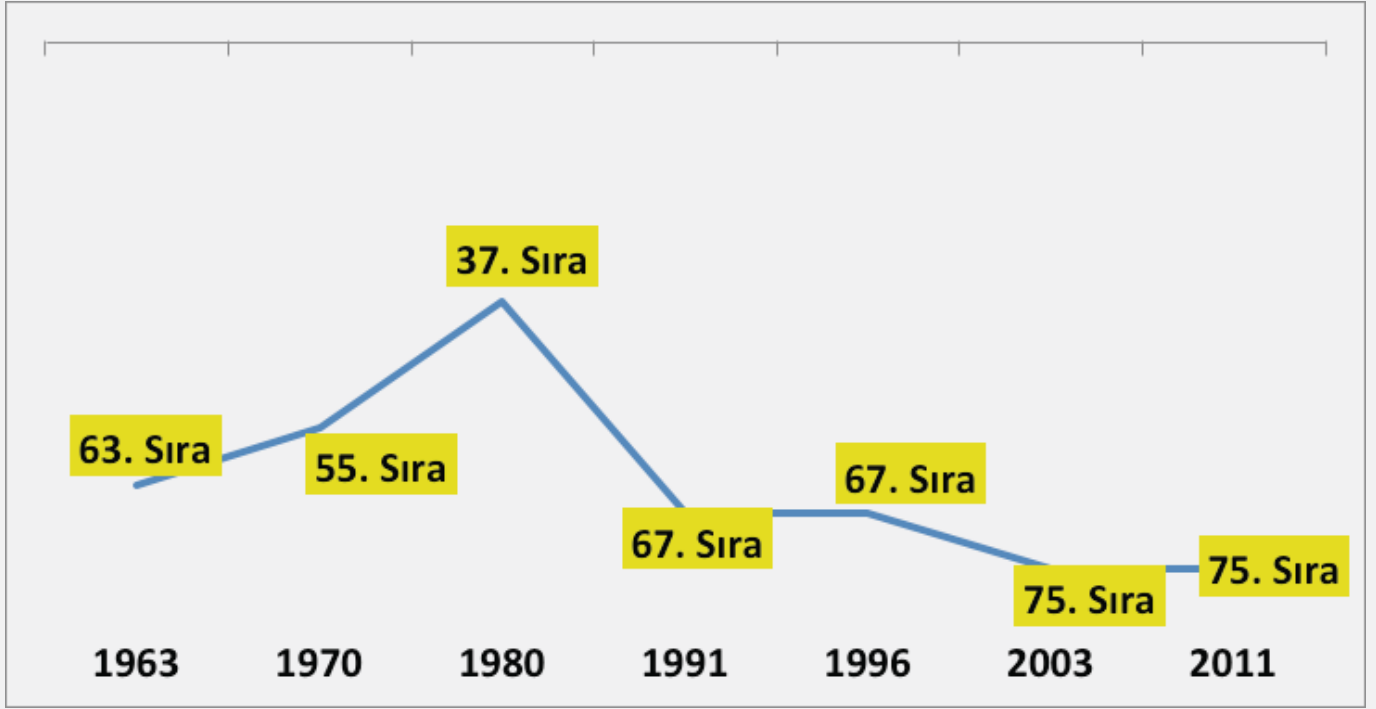
Grafik 8: İstihdam Edilenlerin Sektörel Dağılımı- TRB2, 2014


Kaynak: TÜİK, 2015

4. Sektörel Dağılım ve Gelişmişlik Düzeyi

İllerin sosyo-ekonomik gelişmişlik sıralamasında (SEGE-2011) ise Van ili -1,3783 gösterge ile 75. sırada yer almaktadır. Ancak İş Bankası tarafından hazırlanmış olan 2010-2012 verileriyle Türkiye’de İllerin Gelişmişlik Düzeyi Araştırması’na göre (2014), kullanılan göstergelerden kaynaklanan bir değişiklik olduğu göze çarpmaktadır. 32’si ekonomik gelişmişlik, 17’si sosyal gelişmişlik kriterlerinden oluşan toplam 49 kriterle oluşturulan illerin gelişmişlik endeksine göre, Van 66. sırada, il guruplarında V. gurupta, illerin finansal gelişmişlik endeksi sıralamasında 43. sırada yer almaktadır. Finansal veriler hariç tutularak oluşturulan gelişmişlik endeksi sıralamasında ise Van ili 69. sıraya gerilemektedir.

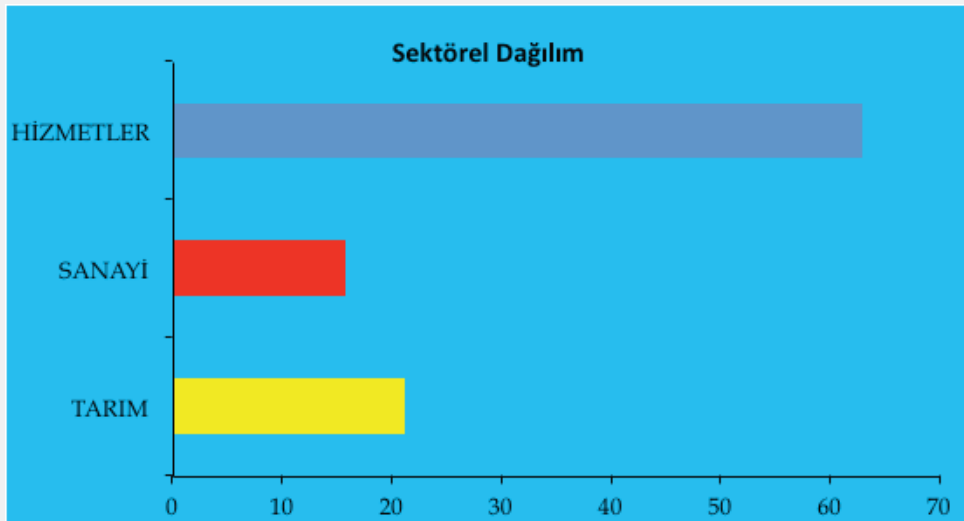
Grafik 9: 1963-2011 Arasında Sosyo-Ekonomik Açıda Van



Kaynak: Demirci, 2015.

Sektörel dağılım açısından bakıldığında ise Van ilinde hizmetler sektörünün %63 ile ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Ardından tarım sektörünün payının %21, sanayinin ise payı %16 oranındadır. TRB2 Bölgesi'nde ise bu oran sırasıyla şöyledir: Hizmet sektörü %40,2, sanayi sektörü %21,3 ve tarım sektörünün payı ise %38,5'tir. Türkiye'de ise hizmet sektörü %50, sanayi sektörü %26,4 ve tarım sektörünün payı ise %23,6'dır.

Grafik 10: Van'da Sektörel Dağılım



Sonuç olarak Van ili iklimi, bitki örtüsü, coğrafi koşulları ve jeopolitik önemine karşın, etkin politikaların yoksunluğundan dolayı ekonomik veriler açısından istenilen yerde bulunmamaktadır.

4.1. Tarım ve Hayvancılık ⁷

Tarım sektörü, mevcut durumda Van ekonomisinin en önemli sektörü konumundadır. Van (TRB2) Bölgesi'nin 11,98 milyar TL düzeyindeki bölgesel GSKD'nin %23'ü tarım sektörüne aittir. Türkiye genelinde bu oranın %9 olduğu göz önüne alınırsa, Van Bölgesi'nde tarım sektörünün önemi daha iyi anlaşılmaktadır. 2013 yılı verilerine göre Van ili 2 milyar TL tarımsal üretim değeri ile 81 il içerisinde 31. sırada yer alırken, Türkiye'nin toplam tarımsal üretim değerinde %1,2 düzeyinde bir paya sahiptir.

TÜİK, Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı verilerine göre, Van ili tarımsal yapısının daha çok hayvancılık faaliyetlerine dayalı olduğu görülmektedir. Nitekim kentin 2 milyar TL düzeyindeki tarımsal üretim değerinin %72,5'i canlı hayvan değerinden, %18,3'ü ise hayvansal üretim değerinden oluşmaktadır. Dolayısıyla Van ilinde hayvancılık faaliyetlerinin tarımsal üretim değerinde %90,8 gibi yüksek bir orana sahip olduğu görülürken, bitkisel üretim değerinin payı ise yalnızca %9,2 düzeyindedir.

Canlı hayvan değeri, tarımsal üretim değeri göstergelerinde Van ilinin en rekabetçi olduğu konuların başında gelmektedir. Nitekim 2013 yılı verilerine göre Van ili 1,49 milyar TL canlı hayvan değeri ile beşinci sırada bulunmaktadır. Bahsi geçen bu sayı ile Van ili, Türkiye canlı hayvan değerinin %2,6'sını oluşturmaktadır.

Bunun yanında önemli bir hayvancılık yöresi olarak bilinen Van ilinin canlı hayvan değerinde gösterdiği başarıyı hayvansal üretimde yakalayamadığı görülmektedir. 2010 yılı verilerine göre Van ili 599,8 milyon TL hayvansal üretim değeri ile 17. sıraya gerilerken, Türkiye hayvansal üretimindeki payı %1,6 düzeyinde kalmaktadır.

Öte yandan Van ilinin tarımsal üretim değeri yıllar itibari ile incelendiğinde 2004-2013 döneminde %160 arttığı görülmektedir. Nitekim 2004 yılında 792 milyon TL düzeyinde tarımsal üretim değerine sahip olan Van ili bu değeri 2013 yılında 2 milyar TL düzeyine çıkarmayı başarmıştır. Diğer bir deyişle son 10 yılda Van ilinin tarımsal üretim değeri yıllık ortalama %10 gibi yüksek düzeyde artmıştır.

2004-2013 yıllarını kapsayan son 10 yıllık dönemde Van ilinin tarımsal üretim değeri bakımından en çok ilerleme sarf ettiği gözlenmektedir. 2004 yılında Van ilindeki canlı hayvanların değeri 518 milyon TL düzeyindeyken, 2013 yılında bu sayı 1,49 milyar TL seviyesine ulaşmıştır. Diğer bir deyişle Van ilindeki canlı hayvan değeri son 10 yılda yıllık ortalama %11,1 düzeyinde artmıştır.

Hayvansal üretim değeri bakımından Van ilinin 2004-2013 döneminde %142 yüksek oranda gelişme kaydettiği görülmektedir. 2004 yılında 156 milyon TL düzeyinde olan Van ilindeki hayvansal üretim değeri, 2013 yılında 376 milyon TL'ye kadar ulaşmıştır. Diğer bir deyişle Van ilinde hayvansal üretim değeri 2004-2013 döneminde yıllık ortalama %9,2 artarak bitkisel üretimdeki artış oranını geride bırakmıştır.

Bunun yanında Van ilinde büyükbaş ve küçükbaş hayvancılıktan arıcılığa, su ürünleri yetiştiriciliğinden kümes hayvancılığına kadar geniş alanda hayvansal üretim bulunmaktadır.

Van ilindeki hayvansal üretim birlikte değerlendirildiğinde küçükbaş hayvancılığın önde gelen üretim kolu olduğu görülmektedir. Koyun ve keçi yetiştiriciliğinde Van ili gerek hayvan sayısı gerekse de hayvansal ürün üretim miktarı bakımından üst sıralarda yer almaktadır. Özellikle koyunculukta Van ili, hayvan sayısı bakımından Türkiye'nin

⁷ Bu bölüm DAKA-Van İli ve İlçeleri 2023 Vizyon Eylem Planı, 2014 adlı çalışmadan yararlanılarak hazırlanmıştır.

liderdir. Türkiye genelindeki 27,9 milyon baş koyunun 2.236.603 adedi (%8,1'i) Van ilinde bulunmaktadır. Ayrıca Van ili 91.803 ton süt üretimi ile Türkiye genelinde (1.062.274 ton) %8,1 pay ile ve 3.473 ton yün, kıl ve tiftik üretimi ile Türkiye genelinde (49.236 ton) %7 pay ile yine lider konumdadır. Bunun yanında Van ili gerek il gerekse de bütün ilçeler düzeyinde 85 kg/baş süt verimi ile Türkiye ortalamasının (79 kg/baş) üzerinde bulunmaktadır. Dolayısıyla koyunculukta Van ili Türkiye'nin lider ve en rekabetçi kenti konumundadır.

Keçi yetiştiriciliğinde de benzer durum geçerlidir. Keçi sayısı bakımından 247.054 baş ile Türkiye'nin en çok hayvan sayısına sahip sekizinci kenti olan Van ili, 9.711 litre ile Türkiye'de en çok keçi sütü üreten 12. il konumundadır. Bunun yanında koyun sütü üretiminde olduğu gibi keçi sütü üretiminde de Van ili gerek il gerekse de bütün ilçeler düzeyinde 108 kg/baş ile Türkiye ortalamasının (107 kg/baş) üzerinde verim elde etmektedir.

Büyükbaş hayvancılıkta da Van ili rekabetçi bir kent olarak değerlendirilebilir. Özellikle yerli ırk sığırcılığında Van ilinin gerek hayvan sayısı gerekse de süt üretim miktarı bakımından Türkiye'nin ilk 5 kenti arasında yer aldığı görülmektedir. Ayrıca yerli ırk süt sığırcılığında Van ili 1.345 kg/baş ile süt veriminde Türkiye ortalamasının (1.312 kg/baş) üzerinde bir performansa sahiptir.

Tablo 24:Van İlinde Hayvan Varlığı (Büyükbaş)

Büyükbaş Sayısı	2002 (Baş)	2013 (Baş)
Sığır (Kültür)	31.984	29.319
Sığır (Melez)	55.206	65.766
Sığır (Yerli)	58.558	96.519
Sığır Toplam	145.748	191.604
Manda	490	1.239
Toplam	146.238	192.843

Kaynak: Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, 2014.

Tablo 25: Van İlinde Hayvan Varlığı (Küçükbaş)

Küçükbaş Sayısı	2002 (Baş)	2013 (Baş)
Koyun (Merinos)	0	0
Koyun (Yerli)	2.171.600	2.236.603
Keçi (Kıl)	162.100	247.054
Keçi (Tiftik)	0	0
Toplam	2.333.700	2.483.657

Kaynak: Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, 2014.

Büyükbaş ve küçükbaş hayvancılığın dışında Van ilinin ülke ölçeğinde özellikle arıcılıkta da önemli bir konumda olduğu görülmektedir. Nitekim Van ili kovan sayısı bakımından 23. sırada yer alırken, en çok bal üreten 18. il konumundadır. Türkiye genelindeki 6,5 milyon adet kovanın %1,2'si (84.701 kovan) Van ilinde bulunurken, Van ili Türkiye bal üretiminin (94.694 ton) de %1,2'ini gerçekleştirmiştir.

Büyükbaş ve küçükbaş hayvancılık ve arıcılığın dışında Van ilinde kümes hayvancılığı ve su ürünleri üretimi de yapılmaktadır. Ancak gerek üretim miktarı ve hayvan sayısı gerekse de verim açısından Van ili ülke ölçeğinde rekabetçi bir konumda bulunmamaktadır. Bu bağlamda Van ilindeki kümes hayvancılığı ve su ürünleri yetiştiriciliği, yerel talebi karşılamaya yönelik küçük ölçekli olarak yapılmaya uygundur.

Van ili 1.746 metre ile her ne kadar rakım olarak Türkiye'nin en yüksek beşinci kenti olsa da, 3.278.631 da ile

tarımsal arazi büyüklüğü bakımından Türkiye'nin en büyük 27. ili konumundadır. Dolayısıyla rakımı yüksek olan Van ilinde bitkisel üretim faaliyetlerinin de yoğun yapıldığı görülmektedir. Ayrıca Van ilindeki tarım alanları, Türkiye genelindeki 23,8 milyon hektarlık tarım arazisinin %1,4'ünü, il yüzölçümünün ise %17,7'sini oluştururken, tarıma elverişli olmasına rağmen kullanılmayan 57.521 hektar düzeyinde bir alan bulunmaktadır. Öte yandan Van'da Çiftçi Kayıt Sistemi'ne (ÇKS) kayıtlı çiftçi sayısı 32.326 kişi ve ÇKS'ye kayıtlı arazi varlığı da 2.415.215 da'dır (Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, 2014).

Tablo 26: Van İlinde Tarım Alanlarının Dağılımı ve Üretim Miktarı (2013)

	Alan (da)	Üretim (ton)
Tarla Bitkileri	2.086.214	932.003
Meyve	45.145	15.991
Sebze	17.619	36.017

Kaynak: Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, 2014.

Van ili tarım alanlarının türlerine göre dağılımı incelendiğinde en çok %63,6 pay ve 2.086.214 da ile tarla ürünleri üretim alanı olduğu görülmektedir. 112 bin hektarın üzerinde bir yer kaplayan nadas alanları, il genelindeki tarımsal arazilerin %34,5'ini oluşturmaktadır. Sebze bahçeleri 17.619 da ile tarım alanlarının %0,5'ini kaplarken, 45.145 da'lık bir alana yayılan meyve bahçeleri ise %1,4 düzeyinde bir paya sahiptir. Tarla ürünleri bakımından ise ilk beş sırada buğday, şekerpancarı, arpa, fasulye (kuru), patates yer almaktadır. Şekerpancarı üretimindeki düşüşün nedeni şekerpancarı üretimine getirilen kotadır. Meyvecilikte ilk beş sırada, elma, ceviz, armut, kayısı, kiraz; sebzecilikte domates, lahana, karpuz, hıyar ve kavun ilk beş sırada üretilen ürünlerdir.

Tablo 27: Van İlinde Tarla Ürünleri Üretimi

Ürün Adı (İlk 5 Ürün)	2002 Üretim (ton)	2013 Üretim (ton)
Buğday	103.000	116.000
Şekerpancarı	94.000	43.000
Arpa	27.000	11.000
Fasulye (kuru)	330	100
Patates	42.000	8.000

Kaynak: Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, 2014.

Tablo 28: Van İlinde Meyve Üretimi

Ürün Adı (İlk 5 Ürün)	2002 Üretim (ton)	2013 Üretim (ton)
Elma	5.000	7.000
Ceviz	4.000	5.000
Armut	1.470	2.150
Kayısı	890	890
Kiraz	130	280

Kaynak: Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, 2014.

Tablo 29: Van İlinde Sebze Üretimi

Ürün Adı (İlk 5 Ürün)	2002 Üretim (ton)	2013 Üretim (ton)
Domates	15.000	13.000
Lahana	8.750	5.490
Karpuz	6.170	4.870
Hıyar	4.920	3.760
Kavun	3.930	3.460

Kaynak: Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, 2014.

Bitkisel üretim bakımından Van ilinin ülke genelindeki konumu incelendiğinde 2013 yılı verilerine göre 188,5 milyon TL bitkisel üretim değeri ile 73. sırada yer aldığı görülmektedir. Bu çerçevede Van ili, Türkiye'nin bitkisel üretim değerinin yalnızca %0,2'sini oluşturmaktadır.

Van ilinde tarla bitkilerinin, bitkisel üretimin temelini oluşturduğu görülmektedir. Van ili genelinde bitkisel üretim yapılan alanların %63,6'sında tarla bitkileri üretimi yapılmaktadır. Sebze üretim alanı tarım alanlarının yalnızca %0,5'ini oluştururken, meyve bahçelerinin tarım alanları içerisindeki yapı %1,4'te kalmaktadır. Geriye kalan %34,5 oranındaki alan ise nadasa bırakılmıştır.

Van ilinin ülke ölçeğinde ekim alanı veya üretim miktarı bakımından söz sahibi olduğu ya da üst sıralarda yer aldığı ürünlerin başında yonca, korunga, elma ve ceviz gelmektedir. İl bazında yonca üretiminde lider olan Van ili, korunga üretiminde 5., elma üretiminde 20. ve ceviz üretiminde 9. sırada bulunmaktadır. Van ili düzeyinde arpa, buğday gibi ürünlerin üretim miktarı yüksek olmasına karşın Van ili bu ürünlerde ülke ölçeğinde orta sıralarda yer almaktadır.

Tarıma dayalı sanayi açısından değerlendirildiğinde Van ilinin ekmek ve ekmek çeşitleri üretiminde ve unlu mamullerde yoğunlaşan bir yapıya sahip olduğu görülmektedir. Meyve ve sebze işleme ve paketleme sanayi ile hazır yeme sanayinde ise 30 işletme bulunmaktadır. Bu durum daha çok geçimlik bir tarımsal sanayinin varlığına işaret etmektedir. Van ilinin dış pazarlara yakınlığı, mera varlığı, iç su balıkçılığı, organik tarıma elverişli tarımsal alanlara uygunluğu gibi avantajları bulunmakta ve bu durum tarımsal yatırımlar açısından önemli bir potansiyel olarak görülmektedir. Özellikle kırmızı et üretimi, süt sığırcılığı, kırsal turizm, öne çıkan sektörlerdir (Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, 2014).

Tablo 30: Van İlinde Tarım ve Tarıma Dayalı Sanayi (2013)

Konu	Sayı
Ekmek ve Ekmek Çeşitleri Üretimi	154
Unlu Mamuller (Pastane Dahil)	56
Meyve-Sebze İşleme/Paketleme	30
Hazır Yemek-Tabldot Yemek	30
Şeker Üretimi (Paketleme Hariç)	21
Süt ve Süt Ürünleri	11
Bal, Polen, Arı Sütü ve Temel Petek Üretimi ve Ambalajlama	11
Un Üretimi	10
Yem	8
Alkolsüz İçecekler	4
Et ve Et Ürünleri	9
Yumurta Paketleme	3

Kaynak: Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, 2014.

4.2. Sanayi

Van ili sanayisi ve sanayileşmesi incelendiğinde ilk hareketin 1960'lı yıllara, yeni denebilecek zamana dayandığı görülmektedir. Van ilinde 1960'lı yıllara kadar az sayıda un fabrikası yer alırken, kamuya ait bir yatırım olan ve 1969 yılında üretime başlayan Van Çimento Fabrikası ile gelişim sürecine girmiştir.

Daha sonraki yıllarda Van Yün İpliği Sanayi, Et ve Balık Kurumu Van Et Kombinasi, Sümer Holding A.Ş. Van Deri ve Kundura Sanayi İşletmesi, Van-Et Entegre Et Sanayi gibi yine kamu yatırımları devam ederken, bu süreçte özellikle sermaye birikiminin kısıtlı olmasından dolayı özel sektör yatırımları bu atılımı yeterince destekleyememiştir.

1980'li yıllarda başlayan teşvik uygulamalarıyla özel sektör yatırımları canlansa da ilin sanayileşme sürecinde kamunun büyük bir rolü bulunmakla birlikte 1980'li yıllardan sonra Van ilinde un ve yem fabrikaları, ağaç sanayi, plastik sanayi ile süt mamulleri işletmeleri üretime başlamıştır.

Van ilinde biri imar aşamasında (Erciş OSB) diğeri faaliyette olmak üzere 2 organize sanayi bölgesi (OSB) ve ikisi taşınma aşaması biri başvuru aşamasında olmak üzere 7 küçük sanayi sitesi (KSS) bulunmaktadır. Bahsi geçen bu sanayi bölgelerinde deneme üretimi yapanlar dahil 1.857 firma faaliyet gösterirken, yaklaşık 3.800 kişi istihdam edilmektedir (VANTSO, 2015).

Van ili sanayisinin bugünkü durumu incelendiğinde İstanbul Sanayi Odası (İSO) tarafından yayınlanan Türkiye'nin 1.000 Büyük Sanayi Kuruluşu listesinde Van ilinden firma olmadığı görülürken, 2011 yılı verilerine göre Van (TRB2) Bölgesi'nde sanayi sektörü 1,82 milyar TL ile Türkiye genelinin (316,3 milyar TL) yalnızca %0,6'sı kadar GSKD yaratmıştır. Bu sayı ile Van Bölgesi, 26 Düzey 2 Bölgesi arasında 24. sıradadır (Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, 2015).

Van Bölgesi'nde sanayi sektörü GSKD'si 2004-2011 yıllarını kapsayan sekiz yıllık dönemde yıllar itibari ile incelendiğinde bölge sanayisinde gelişme olduğu görülmektedir. Nitekim 2004 yılında 878 milyon TL düzeyinde olan Van Bölgesi sanayi sektörü GSKD'si, yıllar itibari ile yükselerek 2011 yılında 1,82 milyar TL seviyesine ulaşmıştır. Dolayısıyla Van Bölgesi'nin sekiz yıllık dönemde sanayi sektörü GSKD'sini %107 oranında arttırdığı görülmektedir. Öte yandan yıllık sanayi ve hizmet istatistiklerine göre Van (TRB2) Bölgesi'nin 2011 yılında maden ve taş ocaklığı, imalat sanayi, elektrik, gaz ve iklimlendirme sektörü ve su sektörü dahil sanayi sektöründe 2,06 milyar TL düzeyinde ciro elde ettiği görülmektedir. Bu sayı ile Van (TRB2) Bölgesi, 26 Düzey bölgesi içerisinde TRA2 Bölgesi'nin önünde en düşük sanayi sektörü cirosuna sahip ikinci bölge konumundadır (Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, 2015).

Van ili sanayisinin üretim deseni incelendiğinde iki ana sektörün (gıda işleme ve paketleme sektörü ve inşaat malzemeleri ve madencilik sektörü) ön plana çıktığı görülmektedir. Gıda işleme ve paketleme sektörü, gerek firma sayısı gerekse de istihdam bakımından Van ili sanayisinin temelini oluşturan sektör konumundadır. Bunun yanında beton, çimento, kireç taşı vb. ürünlerden oluşan inşaat malzemeleri ve madencilik sektörü, gıda işleme ve paketleme sektörünün ardından en çok firmanın ve istihdamın olduğu ikinci sektördür.

Bu iki sektörün yanı sıra son yıllarda geliştirilmesi planlanan tekstil ve hazır giyim sektöründe üretim merkezlerinden birisi olmayı hedefleyen Van ilinde bu bağlamda çalışmalar başlatılmıştır. Kalkınma Bakanlığı tarafından yürütülen Cazibe Merkezlerini Destekleme Programı kapsamında Van ili cazibe merkezi olarak seçilmiş ve bu kapsamda Tekstilkent Projesi'ne başlanmıştır.⁸ Dolayısıyla tekstil ve hazır giyim sektörü de Van ili sanayisinde önemli ve öne çıkan bir sektör olarak değerlendirilebilir. Ayrıca Van ilinde kimya sanayi, medikal sanayi ve enerji sektörü, potansiyeli olan diğer sanayi sektörleri konumundadır.

⁸ Bu program kapsamında Van'da Tuşba Fuar ve Kongre Merkezi ile Urartu Müzesi projeleri yürütülmekte olup, Tuşba Fuar ve Kongre Merkezi projesi tamamlanmış, 2014 yılı içerisinde düzenlenen 2 önemli fuara ev sahipliği yapılmıştır.

Tablo 31: Van İli Sanayi Siciline Kayıtlı Tesislerin Sektörel Dağılımı

Temel Sektörler	Alt Sektörler	Tesis Sayısı
Gıda İşleme ve Paketleme Sektörü	(Et, süt, un, şekerleme, yem vs.)	37
İnşaat Malzemeleri ve Madencilik Sektörü	Mermer, Pişmiş Kil ve Çimento Gereçleri	10
	Çimento	2
	Lastik-Plastik	6
	Orman Ürünleri	1
Tekstil ve Hazır Giyim Sektörü		3
Diğer İmalat Sanayi Sektörleri		18
TOPLAM		77

Kaynak: Van Valiliği, 2014.

4.2.1.Gıda Sanayi

Van ilinde tarım sektörünün yoğun olarak yapılması, buna bağlı olarak gıda sanayini sanayi sektörünün önde gelen alt sektörü konumuna getirmektedir. Van ilindeki sanayi işletmelerinin %40'ı, un, yem, süt fabrikaları, et kombi-nası, et entegre tesisi vb. tesislerden oluşan gıda sanayinde faaliyet göstermektedir. Bunun yanında Van OSB'de parsel tahsisi yapılmış 130 firmanın %25'i de gıda sanayinde yer almaktadır. Ayrıca sanayi sicil envanterine göre Van ilinde sanayi sektöründe çalışanların %54'ü gıda sanayinde istihdam edilmektedir (VANTSO, 2015; VAN OSB, 2015).

Bunun yanı sıra gıda sektörünün ülke ölçeğinde son yıllarda önemli oranlarda artış göstermesi ve Türkiye ihra-catında önemli bir yer alması, ayrıca İran, Irak, Gürcistan, Rusya gibi potansiyel dış pazarların ithalatında önemli bir paya sahip olması ve de bazı ürünlerde Türkiye'nin üretim açığı vermesi, Van ili ekonomisi için önem taşımakta ve önemli bir potansiyel oluşturmaktadır. Van ilinin komşusu olan İran, 2013 yılında 414 milyon dolar büyükbaş et ve 204 milyon dolar süt ürünleri ithal ederken aynı yıl Azerbaycan, Irak, Gürcistan, Rusya ve Birleşik Arap Emir-likleri'nden (BAE) oluşan potansiyel beş ülke 8,7 milyar dolar büyükbaş et ve süt ürünleri ithalatı yapmıştır. Bu sayıya küçükbaş hayvancılık, arıcılık ve bitkisel ürünler eklendiğinde potansiyel pazarların ithalatı çok daha yüksek tutara ulaşmaktadır (DAKA-Van İli ve İlçeleri 2023 Vizyon Eylem Planı, 2014).

Öte yandan gerek Van ili gerekse de ülke ölçeğinde tarım ve gıda sanayine yönelik birçok sorun bulunmaktadır. Tarım ve gıda sanayindeki sorunlar nedeniyle Türkiye'nin birçok tarım ürününde yerli üretimin yetersiz kaldığı ve dış ticaret açığının verilmeye başlandığı görülmektedir. Örneğin ülke ölçeğinde dünyanın önde gelen bitkisel ve hayvansal üretim merkezlerinden biri olan Türkiye, tarım ve hayvancılığa yeterli önem verilmemesi nedeniyle karkas et, tereyağı vb. hayvansal ürünler, ceviz, fasulye, nohut vb. bitkisel ürünlerde dış ticaret açığı verir duruma gelmiştir. Kayıt dışı üretim, parçalı arazi yapısı ve düşük örgütlenme düzeyi, yetersiz tohumlama çalışmaları ve tarımsal mücadele uygulamaları, düşük mekanizasyon, verimsiz ve yetersiz teşvik ve destekler, Türkiye genelinde tarım sektörünün önde gelen sorunları arasında yer almaktadır.

Van ili için bu sorunların yanı sıra daha önce bitkisel üretim bölümünde ve hayvancılık başlıklarının son bölüm-lerinde değinildiği üzere tarım ve gıda üretim faaliyetlerinin geçimlik, dolayısıyla bilinçsiz ve plansız üretim yapıl-ması, öne çıkan sorunlar arasında bulunmaktadır. Ayrıca hayvansal üretim açısından besleme, bakım vb. süreçlere dikkat edilmemesi, Van ili için öne çıkan bir diğer sorundur. Bunun yanında özellikle Van ilinde bitkisel ve hayvansal üretim olması ve yüksek potansiyel bulunmasına rağmen ürünlerin depolanması, vakumlanması, paketlenmesi vb. süreçlerin gelişmemiş olması, tarım ve gıda sektöründe katma değer düşük kalması ve verim-

in azalmasındaki başlıca etkenler arasındadır.

Van ili için gerek tarım gerekse de gıda sanayi sektörü için yapılması gerekenlerin başında ürünlerin depolanması ve saklanmasıyla yönelik soğuk zincirin kurulması gelmektedir. Bunun yanında entegre et ve süt işleme tesisleri yatırımı, Van ili için tarım ve gıda sektörüne yönelik önerilen diğer yatırım alanlarıdır. Ayrıca sebze ve meyveciliğin geliştirilmesi, tarımsal üretimin sözleşmeli ve sertifikalı yapılması, organik bitkisel ve hayvansal üretimin yapılması vb. Van ilinde tarım ve gıda sektörlerine yönelik diğer yapılması gereken eylemlerin başındadır. Bunun yanı sıra makarna, bisküvi, meyve suyu ve kuru meyvecilik, bakliyat, konservecilik, arı ürünleri, yumurta tavukçuluğu gibi yatırımlar da gerek iç talep gerekse de dış talebe yönelik Van ilinde tarım ve gıda sektörlerinin gelişimi için önerilmektedir.

4.2.2. İnşaat ve Yapı Malzemeleri Sanayi

Günümüzde Van ilinde bulunan sanayi işletmelerinin %15'i çimento, beton, kireç, alçıtaşı vb. ürünlerin imalatından diğer metalik olmayan ürünlerin imalatı sektöründe faaliyet gösterirken, yine Van ili sanayi sektöründe çalışanların %20'si diğer metalik olmayan ürünlerin imalatı sektöründe istihdam edilmektedir. Bunun yanı sıra Van ilindeki sanayi kuruluşlarının %9'u ise diğer madencilik ve taş ocakçılığı sektöründe bulunmaktadır. Ayrıca Van OSB'de parsel tahsis yapılmış firmaların %22'si maden, taş ve toprak sanayinde yer almaktadır. Bu çerçevede inşaat malzemeleri ve madencilik sektörü birlikte değerlendirildiğinde Van ilindeki sanayi kuruluşlarının %24'ü bu sektörlerde faaliyet göstermektedir (DAKA-Van İli ve İlçeleri 2023 Vizyon Eylem Planı, 2014).

Diğer yandan yıllık sanayi ve hizmet istatistiklerine göre Van (TRB2) Bölgesi'nin ülke ölçeğinde üst sıralarda yer aldığı sektörlerin başında inşaat sektörü gelmektedir. Nitekim 2011 yılı istatistiklerine göre bölgesel GSKD ve kişi başı GSKD gibi göstergelerde 26 Düzey 2 Bölgesi arasında son sıralarda yer alan Van (TRB2) Bölgesi, inşaat sektörü ciro büyüklüğünde 2,79 milyar TL ile 13. sıraya kadar yükselmektedir (DAKA-Van İli ve İlçeleri 2023 Vizyon Eylem Planı, 2014).

Bunun yanında inşaat sektörüne yönelik brüt yatırım tutarında 112,2 milyon TL ile 15. sırada yer alan Van ili, 15.185 personel ile çalışan sayısında ise 19. sırada bulunmaktadır. İmalat sanayi, ulaştırma ve depolama hizmetleri vb. geriye kalan bütün sektörlerde Van (TRB2) Bölgesi, ciro büyüklüğü, brüt yatırım tutarı ve çalışan sayısında büyük bir çoğunlukla 20. ve daha alt sıralarda yer almaktadır (DAKA-Van İli ve İlçeleri 2023 Vizyon Eylem Planı, 2014).

İstatistiki göstergelerin yanı sıra yapılan saha çalışmalarında Van ilindeki insan kaynaklarının inşaat ve inşaat malzemeleri sektörüne yönelik bilgi düzeyinin yüksek olduğu dile getirilirken, Van ilindeki inşaat malzemeleri imalatı yapan firmaların, yurtdışına tecrübi bilgi (know-how) ve teknoloji transfer eder hale geldiği tespit edilmiştir.

Mevcut il ekonomisi ve bilgi düzeyinin yanı sıra inşaat malzemeleri ve inşaat sektöründe Van ilinin dış ticaret potansiyeli de bulunmaktadır. Van ilinin potansiyel dış pazarları arasında yer alan Irak, Türkiye'nin inşaat malzemelerindeki lider pazarıdır. Irak, Türkiye'nin gerçekleştirdiği inşaat malzemeleri ihracatında yaklaşık %12 gibi yüksek bir paya sahiptir. Ayrıca Irak'ın yalnızca çimento ithalatının 120 milyon dolar düzeyinde olduğu göz önüne alınırsa, Van ilinin inşaat malzemeleri ihracat potansiyeli daha da artmaktadır (DAKA-Van İli ve İlçeleri 2023 Vizyon Eylem Planı, 2014).

Bunun yanında Van ilinin inşaat malzemeleri ve inşaat sektörüne yönelik en önemli avantajı, sektöre destek veren

ve sektörün önde gelen hammaddeleri arasında yer alan madenlerin Van ilinin yer altı kaynakları arasında bulunmasıdır. Van ili sahip olduğu jeolojik yapı gereği inşaat malzemeleri sektörünün hammaddelerinden perlit ve pomza yataklarına ev sahipliği yapmaktadır.

Öte yandan Van ilinde inşaat malzemeleri ve buna bağlı olarak madencilik sektörüne yönelik öne çıkan sorunların başında bölgedeki rezerv çalışmalarının çok eski ve güncellenmemiş olması gelmektedir. Bu kapsamda maden rezervlerinin kesin tespit çalışmaları yapılarak ilgili veri ve bilgilerin güncellenmesine ihtiyaç duyulmaktadır.

Bunun yanında çıkarılan madenler ham olarak pazarlanmaktadır. Bu bağlamda Van ili için maden işleme ve zenginleştirme tesisi yatırımları önem taşımaktadır. Ayrıca Türkiye genelinde olduğu gibi madencilik ruhsat ve işletme izinlerinin karmaşık olması ve de finans kaynaklarının yetersiz kalması, madencilik faaliyetlerini olumsuz etkileyen diğer faktörlerdir.

4.2.3. Tekstil ve Hazır Giyim Sanayi

Van ili özelinde değerlendirildiğinde ise tekstil ve hazır giyim sektörü henüz çok yeni bir endüstri olarak değerlendirilebilir. Mevcut durumda Van ilindeki sanayi firmalarının yalnızca %3'ü tekstil imalatı yaparken, Van OSB'de parsel tahsis yapılmış 130 firmadan sadece 3 adedi (%2,3'ü) tekstil ve hazır giyim sanayinde faaliyet göstermektedir (DAKA-Van İli ve İlçeleri 2023 Vizyon Eylem Planı, 2014).

Bunun yanında tekstil ve giyim ticareti, Van ili ticaret sektörü ve ekonomisinde önemli bir yer tutmaktadır. Ayrıca son yıllarda yapılan stratejik bir kararla il merkezinde sektörün geliştirilmesi için çaba sarf edilmektedir. Bu bağlamda Van ilinde Tekstil Kent Projesi çalışmaları devam etmektedir.

Cazibe Merkezleri Programı kapsamında Van Tekstil Kent Projesi ile tekstil ve hazır giyim alanında batı illerinde faaliyet gösteren işletmelerin, Van ilinde kurulması planlanan ihtisas küçük sanayi sitesi benzeri bir model dahilinde, Van iline taşınmasının teşvik edilmesi amacıyla altyapısı hazır, yapım işleri bitmiş bir Tekstil İhtisas Organize Sanayi Bölgesi'nin oluşturulması amaçlanmaktadır. Van-Gürpınar karayolu üzerinde bulunan bir mevkide yapımı devam eden projenin 50 milyon TL'lik bir yatırım bedeli ile tamamlanması ve 8 bin kişiye iş imkânı sunması beklenmektedir.

Bu bilgilere ilave olarak Van ilinin en yakın potansiyel pazarları olan İran ve Irak'ın 1,1 milyar dolar örme giyim, 451 milyon dolar dokuma giyim olmak üzere 1,5 milyar dolar hazır giyim ihracatı yaptığı göz önüne alınırsa, Van ilinin potansiyeli daha da artmaktadır. Bu çerçevede deri işlemeciliği, kumaş fabrikası, yün fabrikası, hazır giyim fabrikası vb. yatırımların Van ili için önemli olduğu vurgulanmıştır (DAKA-Van İli ve İlçeleri 2023 Vizyon Eylem Planı, 2014).

4.2.4. Kimya Sanayi

Van ili için kimya sektörü potansiyel teşkil eden sektörler arasında değerlendirilebilir. Mevcut durumda Van ilindeki sanayi tesislerinin %2'si kimyasal ve kimyasal ürünlerin imalatında yer alırken, aynı zamanda Van OSB'deki parseli tahsis edilmiş 130 firmadan %19,2'sinin kimya sanayinde faaliyet gösterdiği görülmektedir. Ayrıca boya, kozmetik, temizlik ürünleri gibi kimya sektörünün alt endüstrilerinde Vanlı firmaların çekirdek yeteneğe sahip olmasına karşın markalaşma vb. çalışmalarının yetersiz kaldığı tespit edilmiştir (DAKA-Van İli ve İlçeleri 2023 Vizyon Eylem Planı, 2014).

Bunun yanında özellikle Van ilinin önde gelen sektörleri arasında yer alan inşaat malzemeleri imalatı ve inşaat sektörü için boya sanayi vb. kimya sektörleri kritik önem taşımaktadır. Ayrıca Van ilinin İran gibi kimyasal hammadde açısından zengin bölgelere yakın olması, tedarik açısından da avantaj oluşturmaktadır.

Van ilinde kimya sektörünün gelişimi ile birlikte, zaten ithal edilen birçok kimyasal madde ve ihtiyaç duyulacak diğer yan ürünlerin elde edilmesinin de sağlanmış olacağı öngörülmektedir. Bu bağlamda özellikle petrol hammadmesine sahip komşu ülkeler ile (İran, Irak, Azerbaycan gibi) bölgesel kümelenme çalışmalarının başlatılması önem taşımaktadır.

4.2.5. Medikal Sanayi

Van ili medikal sanayi sektörü potansiyel taşıyan bir sektör olarak değerlendirilebilir. Mevcut durumda en çok hastaneye sahip 15. il konumundaki Van ilinde 13 adet sağlık tesisi yatırımı bulunmaktadır. Bunun yanında Van ilinde Yaşam Bilimleri ve Sağlık Teknolojileri Merkezi oluşturma çalışmaları devam etmektedir. Ayrıca Van ilinde bulunan birçok ecza deposunda medikal sarf malzemeleri başta olmak üzere medikal sanayi ürünleri depolanmakta, iç veya dış pazara satışı yapılmaktadır (DAKA-Van İli ve İlçeleri 2023 Vizyon Eylem Planı, 2014).

Özellikle Ankara, Samsun gibi medikal sanayi sektörünün kümelendiği bölgelere uzak olan Van ili, lokasyonu ve coğrafi konum avantajı ile yabancılara yönelik sağlık hizmeti sunmaya aday kentlerimizin başında gelmektedir. İran, Irak, Azerbaycan gibi ülkelerin yanı sıra diğer Kafkasya ve Ortadoğu ülkelerine sağlık hizmeti ihracatı yapabilecek potansiyel taşıyan Van ilinde bu potansiyel hayata geçirilmesi ve sağlık turizmine yönelik sağlık serbest bölgesi ve/veya sağlık kampüsü yatırımı çekilmesi önem taşımaktadır. Medikal sanayi sektöründe yaşanacak bu gelişmeler, jeotermal sahaları ile birlikte Van ilinde sağlık turizminin gelişimine de katkıda bulunma özelliği taşımaktadır (DAKA-Van İli ve İlçeleri 2023 Vizyon Eylem Planı, 2014).

4.3. Enerji Sektörü

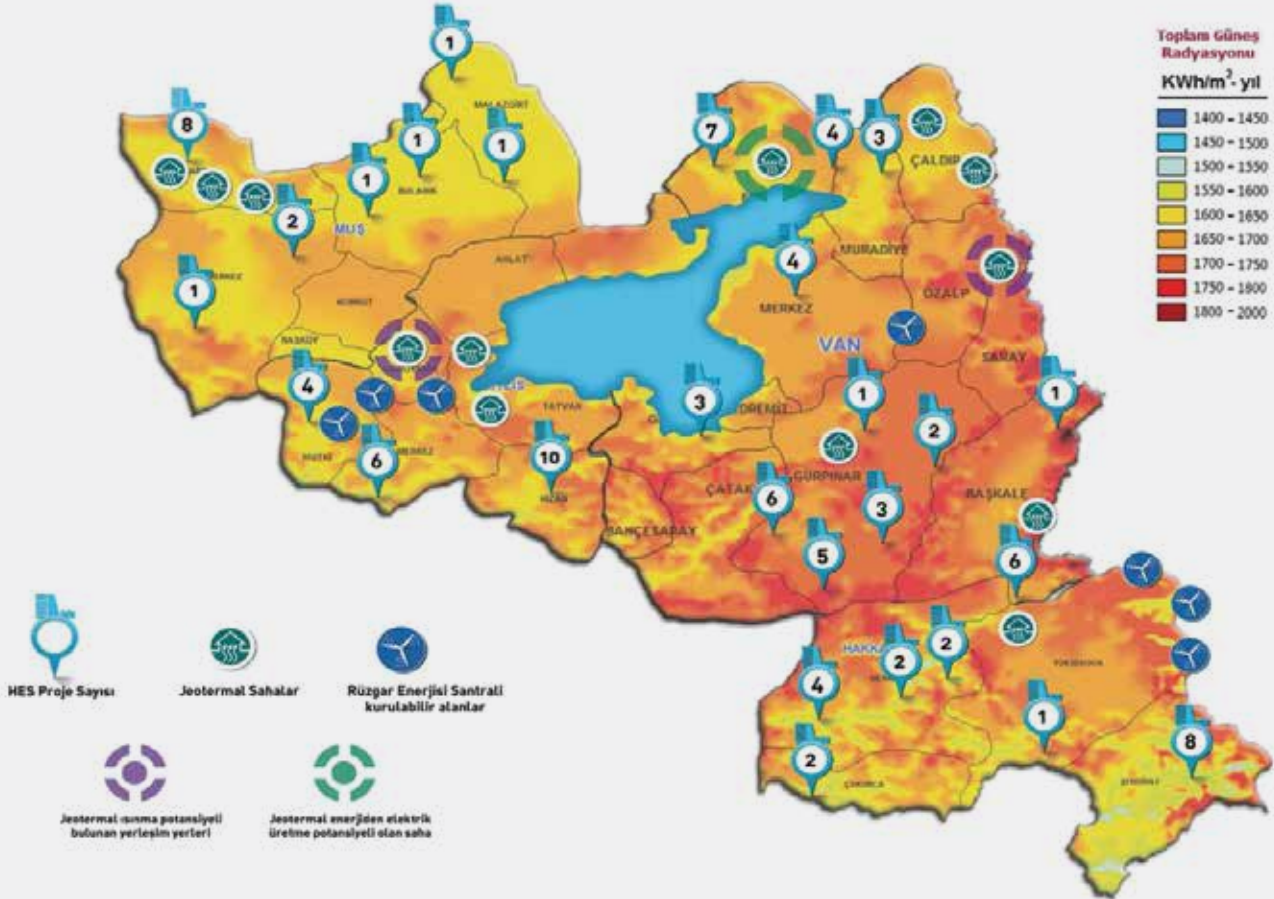
Van ili için enerji sektörü potansiyel olarak değerlendirilebilecek bir diğer sektördür. Nitekim Van ili, İran, Irak, Azerbaycan gibi petrol, doğalgaz vb. fosil kaynaklar açısından zengin olan bölgelere oldukça yakın konumda bulunmaktadır. Bunun yanında Van ili başta güneş olmak üzere yenilenebilir enerji kaynaklarına sahip illerimiz arasında yer almaktadır.

Van ili güneşlenme açısından Türkiye'nin en avantajlı kentlerinden biridir. Nitekim Van, Karaman ve Antalya illerinden sonra en yüksek radyasyon değerine ve Hakkâri ilinden sonra en yüksek güneşlenme süresine sahip il konumundadır. Türkiye genelinde günlük ortalama güneşlenme süresi 7,5 saat düzeyindeyken bu süre Van ilinde 8,41 saate çıkmaktadır. Benzer şekilde yıllık ortalama güneşlenme süresi Van ilinde 3.068,74 saat ile Türkiye genelinden (2.736,89 saat) %12 daha fazladır. Ayrıca Türkiye genelinde yıllık ortalama radyasyon değeri 1.524,18 kWh/m² düzeyindeyken Van ili 1.635,81 kWh/m² ile Türkiye geneline göre %7 daha yüksek radyasyon değerine sahiptir. Özellikle Saray, Başkale ve Özalp ilçeleri, radyasyon ve güneşlenme süresi bakımından en avantajlı ilçeler olarak karşımıza çıkmaktadır (DAKA-Van İli ve İlçeleri 2023 Vizyon Eylem Planı, 2014).

Van ilinde güneş enerjisinin yanı sıra jeotermal kaynaklar bulunmaktadır. Zilan (Erciş), Ayrancı (Çaldıran) vb. jeotermal kaynakların olduğu bölgeler Van ili sınırları içerisinde yer almaktadır. Jeotermal kaynakların elektrik üretiminde kullanılması için gereken teknik özellikler (hazne sıcaklığının 200°C ve daha fazla olması vb.) bakımından Zilan jeotermal sahasında elektrik üretim santrali kurulabilir. Geriye kalan jeotermal kaynaklar ise özellikle tarım sektöründe oldukça iyi kullanım potansiyeline sahiptir (DAKA-Van İli ve İlçeleri 2023 Vizyon Eylem Planı, 2014).

Yukarıda değinilen bilgiler doğrultusunda Van ili için enerji sektörü önemli bir potansiyel taşımaktadır. Mevcut durumda doğal kaynaklarının etkin ve verimli kullanamayan Van ili aynı zamanda lokasyon ve coğrafi konum avantajından da yeterince yararlanamamaktadır. Bu çerçevede enerji sektörünün potansiyelinin harekete geçirilerek geliştirilmesi, Van ili için yalnızca ısıtma, aydınlatma vb. açıdan değil, aynı zamanda imalat sanayinin gelişmesi bakımından da önem taşımaktadır. Ancak yine de son iki yılda Van ve çevresinde DAKA'nın destekleriyle GES'lerin kurulmaya başlandığını belirtmek gerekiyor.

Harita 1: Yenilenebilir Enerji Potansiyel Atlası



4.4. Bilişim Sektörü

Bilişim sektörü temelde donanım, yazılım ve diğer bilişim hizmetlerinden oluşmaktadır. Donanım, bilgisayar, sunucu, yazıcı vb. ekipmanların imalatını kapsarken, yazılım, danışmanlık, destek, elektronik haberleşme gibi sektörler hizmet sektörünün bir parçasıdır. Van ilinde destek ve danışmanlık hizmetlerinde faaliyet gösteren firmalar yoğunluktadır. Bunun yanında özellikle yazılım hizmetleri, gerek emek yoğun sektör olması gerekse de yüksek teknoloji sektörleri arasında yer alması nedeniyle Van ilinin sürdürülebilir kalkınması bakımından değerlendirilebilecek bir sektör olarak karşımıza çıkmaktadır.

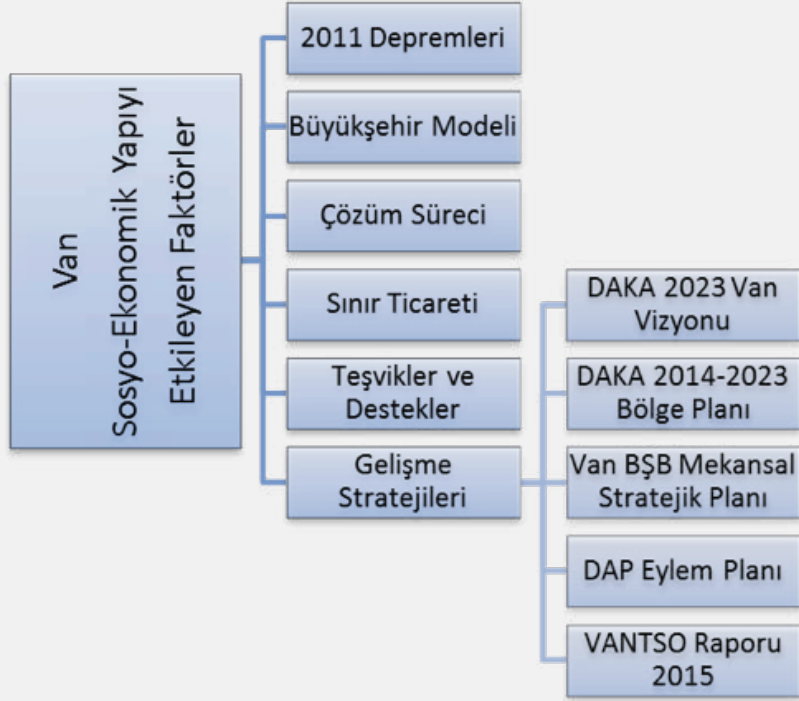
IV. BÖLÜM

SOSYO-EKONOMİK YAPİYİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

IV. SOSYO-EKONOMİK YAPIYI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Bu bölümde Van ilinin sosyo-ekonomik gelişmesi aşağıdaki 6 başlık altında analiz edilecektir.

Şekil 4: Sosyo-Ekonomik Yapıyı Etkileyen Faktörler



1. 2011 Depremlerinin Etkisi

Yalnızca Van şehri değil Ülkemizin önemli bir kısmının deprem riski altında olduğunu hatırlatmak gerekir. 2011 yılının Ekim ve Kasım aylarında yaşanan iki depremle Erciş ve Van'da 700 dolayında can kaybı yaşanmış ve sosyo-ekonomik yaşam adeta felce uğramıştır. Kriz yönetimi aşamasında ve yeniden yapılanma sürecinde devletin etkin müdahalesi ile depremin etkileri önemli oranda giderilmiştir. Ancak depremin etkilerinin halen devam ettiği birkaç alan henüz varlığını korumaktadır.

Bunlardan ilki ertelenen vergilerin ve SKG primlerinin terkinin konusundaki taleplerdir. Depremle birlikte önemli ekonomik kayıplar yaşayan sanayici, tüccar ve esnafın yeniden toparlanması bakımından önemli görülen bu taleple ilgili olarak kentin başta VANTSO olmak üzere çeşitli aktörleri bu konuda lobi faaliyetleri yürütmüşlerdir. Ancak emsal olma riski taşıdığı gerekçesiyle bu talepler henüz karşılık bulmamıştır.

İkincisi, Van Depreminin ardından yasalaşan Kentsel Dönüşüm Kanunu'ndan etkilenenlerin durumudur. Yasadan önce kendi imkânlarıyla enkazlarını kaldıran vatandaşlar yasanın sunduğu olanaklardan yararlanmada birtakım güçlüklerle karşılaşmışlar ancak konuya ilişkin düzenleme ile sorun büyük oranda çözülmüştür. Kentsel dönüşümle ilgili bir başka sorun ise Erciş ilçesindeki kentsel dönüşüm uygulamasının henüz bitirilmemiş hatta yalnızca ilk etapta çalışma yapılıyor olmasıdır. Toplam 149 ha'lık alanda uygulanması kararlaştırılan ancak yalnızca 44 ha'lık alanla ilgili Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, TOKİ ve Erciş Belediyesi arasında imzalanan bir protokol ile sürdürülen kentsel dönüşüm uygulamasında yaşanan gecikme Erciş TSO üyeleri ve yöneticileri tarafından

Erciş ilçesinin en önemli sorunu olarak görülmektedir.

Üçüncü olarak depremin ardından çok kısa bir süre zarfında yapımı tamamlanan ve depremzedelere dağıtılan yaklaşık 18.000 konut ile ilgili ödemelere 2015 yılının Nisan ayında başlanacak olmasıdır. Bu durumda konut karşılığı borçlanan vatandaşların ödeyeceği aylık miktar yaklaşık 8,2 milyon TL'ye denk gelecektir. Öte yandan KOSGEB kredilerindeki geri ödeme ile birlikte aylık ödeme tutarı ortalama 12 milyon TL'ye ulaşacaktır. Kent ekonomisinden aylık ortalama 12 milyon TL'lik bir azalma birtakım alanlardaki harcama, yatırım ve tasarruf eğilimlerini düşüreceği için bunun kente maliyeti yüksek olacaktır. Yine kent ekonomisini etkileyen faktörlerden biri de protesto edilen senet oranındaki artıştır. Örneğin 2014 yılının ilk 9 aylık döneminde protesto edilen senet sayısı bakımından İstanbul, Ankara ve İzmir'in ardından 4'üncü sırada yer almıştır. Bu durumda 9 ayda 270 milyon 685 bin liralık 3 bin 785 senedin protesto edildiği anlaşılmaktadır (VANTSO, 2015).

2. Mekânsal Örgütlenmede Reform ve Yeni Büyükşehir Modelinin Etkileri

Mekânsal yapıda ve mekan yönetiminde meydana gelen her türlü değişikliğin sosyo-ekonomik yapı üzerindeki etkisi kaçınılmazdır. 30 Mart 2014 tarihinde yapılan yerel yönetim seçimleriyle birlikte yürürlüğe giren yeni büyükşehir modelinin uygulandığı illerden biri de Van olmuştur. Bu yasayla birlikte Van ilinde mülki sınırlarla büyükşehir belediyesi sınırları örtüşmüş, Tuşba ve İpekyolu adlı iki yeni ilçe belediyesi kurulmuş, Edremit ilçesinin sınırları genişletilmiş, 8 belde belediyesi ile ildeki bütün köyler mahalleye dönüştürülmüştür. Yeni model ile birlikte il özel idaresi kaldırılmış ve onun işlevlerini kısmi olarak yerine getirmek üzere Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı kurulmuştur. Yerel yönetimlerin, yerel demokrasinin geliştirilmesi ve hizmetlerin etkin verimli sunulması gibi iki temel işlevinin yanı sıra yerel kalkınmadaki öncü rolü ekonomik yapıyı önemli oranda etkilemektedir.

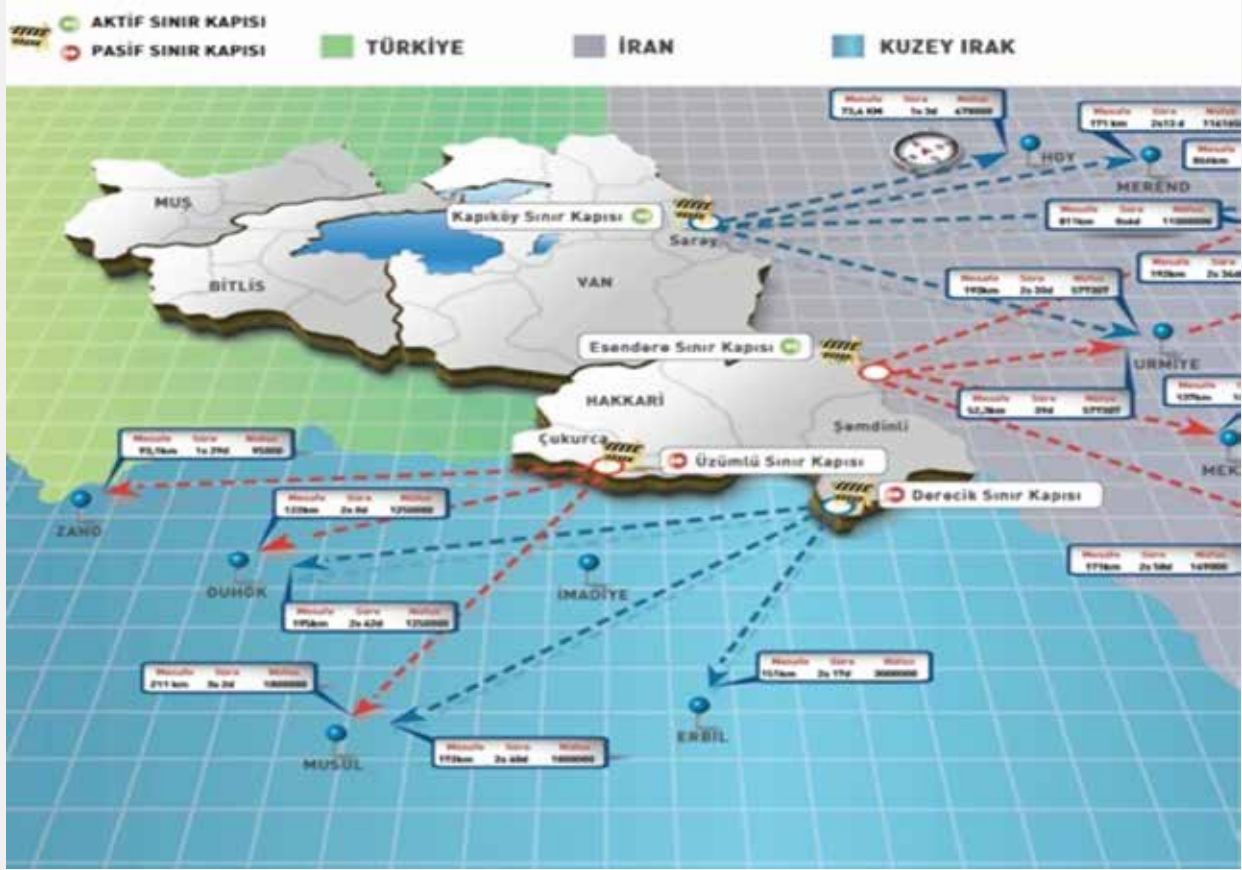
3. Sınır Ticareti, İthalat ve İhracat

Van ilinin ekonomisini en çok etkileyecek etmenlerden biri de sınır ticaretidir. Sınır kentlerinin yaşadığı avantajlardan ne yazık ki bugüne değin yeterince yararlanamamış olan Van, son dönemdeki gelişmelerle birlikte yeni bir ivme yakalanmıştır. Başta İran olmak üzere, Irak, Ermenistan, Azerbaycan gibi ülkelerle yakın işbirliği olanaklarının geliştirilmesi ve altyapı olanaklarının iyileştirilmesi hem Ülkemizin hem de Van'ın ekonomisine önemli katkılar sunacaktır. Bu noktada öne çıkan ülkelerden biri İran'dır. Çünkü Van ilinin İran'la 290 km'lik bir sınırı bulunmakta, Van İranlı turistler açısından önemli bir cazibe merkezi olarak görülmektedir. Ancak Van'ın Saray Kapıköy Sınır Kapısı⁹ dışında ne yazık ki İran ile hiçbir bağlantısı bulunmamaktadır. Bu sorunları çözmek üzere 2014 yılı içerisinde birkaç önemli gelişme yaşanmıştır. Bunlardan ilki 25-27 Ekim 2014 tarihleri arasında Van'da gerçekleştirilen Türkiye-İran-Van Forumu'dur. İkincisi, Van'ın Başkale (Gelincik STM)¹⁰ ve Çaldıran (Çilli STM) ilçelerinde kurulması kararlaştırılan sınır ticaret merkezleridir. STM'lerin kurulması İran ile olan ticaret hacminin artmasına yol açacaktır. Buradaki beklenti ise 2023 yılında, Türkiye için 30 milyar dolardır.¹¹ Van ile ilgili beklenti ise 1 milyar dolar olarak belirlenmiştir.¹²

Bu alandaki üçüncü önemli gelişme de Van'da İhtisas Gümrüğü kurulması ile ilgili çalışmalardır. İhtisas gümrüğünü tamamlayacak olan bir başka gelişme de 2014 yılında fizibilite çalışmaları başlatılmış olan ve Van OSB'de kurulacak olan Lojistik Kent'tir.

Son olarak Aralık ayında Van TSO heyetinin İran gezisinin ardından, Van TSO ile Urumiye Ticaret Sanayi Madencilik ve Tarım Odası arasında Urumiye-Van İş Konseyi'nin kurulması kararlaştırılmıştır.

Harita 2: TRB2 Bölgesi Sınır Kapıları ve Komşu İller



Kaynak: DAKA, 2014-2023 Dönemi TRB2 Bölgesi Bölge Planı, Mart, 2014

Doğu Anadolu Kalkınma Ajansı (DAKA) tarafından hazırlanmış olan Sınır Ticareti Raporu'nda (2011) sınır ticareti ile ilgili sorunlar şöyle sıralanmıştır:

⁹ Kapıköy Sınır Kapısı da ne yazık ki etkin bir biçimde çalışmamaktadır. Van Valisi Aydın Nezhî Doğan bu konuyla ilgili şöyle bir demeç vermiştir: "Kapıköy ile ilgili sorunumuz, iki noktada ortaya çıkıyor. Bunlardan bir tanesi İran'ın Razi diye isimlendirilen Kapıköy ile İran'ın Hoya kenti arasındaki Kotor Deresi'nden geçen yolun transit taşımacılığa elverişli olmamasından kaynaklanan sorunlar. Bu konunun aşılmasıyla ilgili olarak hükümetimiz gerek bakanlar düzeyinde, gerek Başbakan düzeyinde, gerekse Cumhurbaşkanı düzeyinde İran'ın muhataplarıyla temas içerisindedir. Biz o sorunun aşılabileceğini umut ediyoruz. İkinci konu da, sınır kapılarının iyileştirilmesiyle ilgili bir husus. Bu konuda Türkiye tarafı olarak biz, yani Van olarak 2014 yılı Mart ayı içerisinde arazi tedariki proje çalışmaları bölümlerini halettik. Bu konuda Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği görevlendirildi devletimiz tarafından. Onlar kendi programları çerçevesinde sınır kapısını yeniden yapacaklar. Daha da modern bir tesis olacak. Bunun için de tabi İran makamlarının Kotor Deresi civarında yapılması gereken yolla ilgili daha etkin bir çaba göstermesiyle ilgili beklentilerimizi iletiyoruz. Yani tesis yapmış olmanız orada yetmiyor, aynı zamanda transit taşımacılığa açık bir kapı da oluşturmanız lazım geliyor. Onun için de o yola ihtiyacımız var. Bu yolla ilgili konuyu ve sınır kapımızın yenilenmesi konusunu takip ediyoruz" şeklinde konuştu. (Aydın Nezhî Doğan, <http://www.milliyet.com.tr/vali-dogan-dan-sinir-kapilari-aciklamasi-van-yerelhaber-558867/>).

¹⁰ Gelincik Sınır Kapısı 1996 yılında açılmış ve 6 ay sonra güvenlik gerekçesiyle kapatılmıştır.

¹¹ Aydın Nezhî Doğan, http://www.radikal.com.tr/van_haber/van_ekonomisi_stmlerle_sahlanacak-1229861.

¹² Necdet Takva, <http://www.diyadinnet.com/HABER-51375-van%C4%B1n-ihracat-hedefi-1-milyar-dolar>

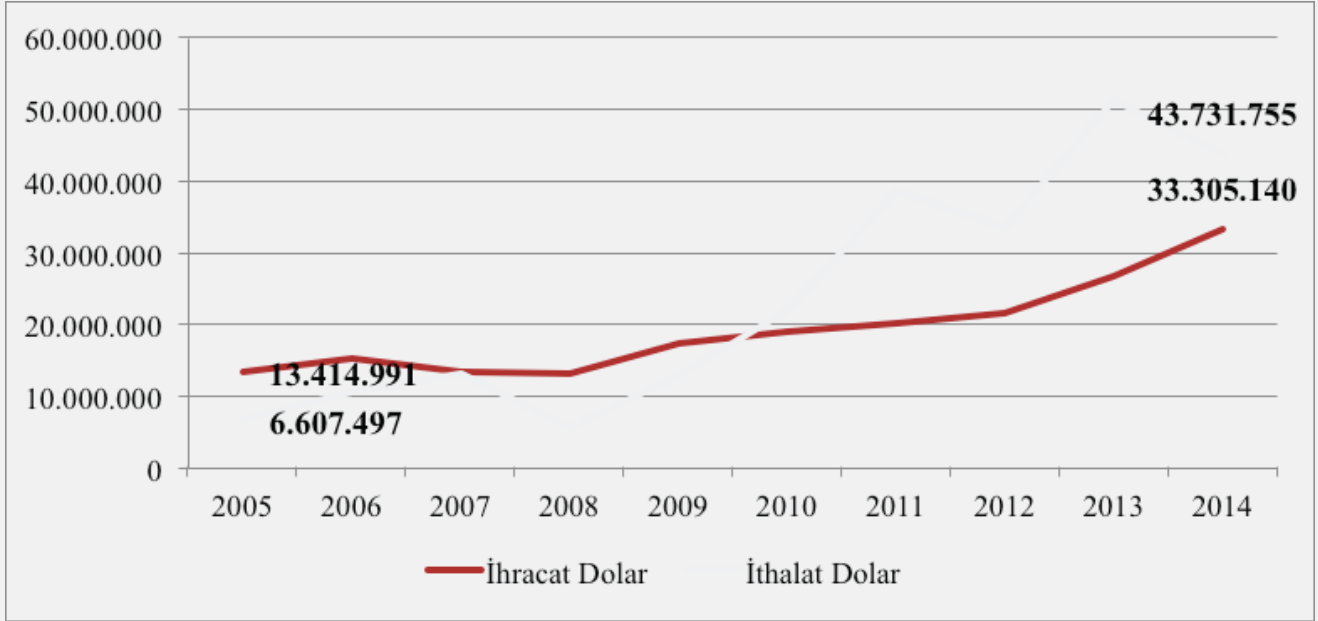
1. Sınır ticareti kapsamındaki ürün çeşitleri ve kotaları artırılmalıdır. Tarım ürünlerinde zaman kotası uygulanacaksa yüzde beşlik miktar kotasının uygulanması yersizdir.
 2. Gümrük kapılarında vasıflı elemanın artırılması gerekmektedir.
 3. Bölgemizde Van ve Hakkâri illerinde gümrük teşkilatları bulunmaktadır. Ancak iki kurumda ihtisas gümrüğü niteliğinde değil. Bu nedenle ihtisas gümrüklerinin alanına giren bir eşya ithal edilirken söz konusu ihtisas gümrüğünün bulunduğu ile gitmek gerekiyor. Bu durum maliyetleri artırmakta ve bu kalemdeki dış ticareti zorlaştırmaktadır.
 4. Gümrük sahasında çalışan kamu görevlileri değişik çıkar çevrelerinin etkisi altında kalabilmektedirler.
 5. Yolcu beraberisi eşya sınır ticaretini işlevini büyük ölçüde azaltmaktadır. Yolcu beraberisi eşya herhangi kısıtlamaya tabi olmadığı gibi aynı zamanda kayıt dışı kalmaktadır.
 6. Derecik ve Üzümlü kapılarının açılması Irak ile yapılacak sınır ticaretini başlatması açısından bölge için büyük öneme sahiptir.
 7. Yüksekova da gümrük müdürlüğü açılmalı. Van ve Hakkâri’de bulunan gümrük müdürlükleri yol şartları dikkate alındığında uzak kalmaktadır.
 8. STM’deki mağazalar daha aktif hale getirilmelidir.
 9. İran sınır ticareti kapsamında hiçbir kolaylık sağlamıyor, gümrük vergilerini indirmiyor. İran, Türkiye’nin uyguladığı sıfır gümrük vergisini uygulamıyor. İran’ın bu uygulamayı yapması için çeşitli girişimlerin yapılması gerekir.
 10. Petrol ürünleri sınır ticareti kapsamına alınması gerekmektedir. Petrol ürünlerinin yanı sıra bazı petrol türevi ürünlerde yasaktır.
 11. Ürünlerde uygulanan %5’lik sınırlama tarım ürünlerine tanınan ithalat değer limitinin fiilen dörtte bir oranında gerçekleşmesine neden oluyor.
 12. Türkiye menşeli olmayan ürünlerin ihracatının kabul edilmemesi. Sınır ticareti kapsamında sadece Türkiye menşeli ürünlerin ihracatının yapılabilmesi bu ticaretin kapsamını daraltmaktadır.
 13. İran’a güneybirlik ziyaret yapan tüccar ve esnaftan dönüşte İran tarafından akaryakıt farkı alınmaktadır.
 14. Gümrük kapılarının fiziki koşulları yeterli değildir. Sınır kapıları ve Sınır Ticaret Merkezleri modernleştirilmelidir. Kapıköy ve Esendere Sınır Ticaret Merkezleri ve çevrelerindeki alanların temizliği düzenli yapılmamakta, biriken çöp yığınları özellikle karşı ülkeden gelen ziyaretçiler hesaba katıldığında çirkin görüntülere sebep olmaktadır.
- TÜİK verilerine göre, 2014 yılı itibarıyla Van’da 29.485.000 dolar ihracat ve 40.110.000 dolar ithalat gerçekleştirilmişken dönemler için bu rakamlar Türkiye’de 144.485.294 dolar ve 220.450.411 dolardır. Yıllar itibarıyla ihracat düzeyinde bir artış söz konusu iken bunun Van’ın potansiyeli açısından arzu edilen düzeyin çok altında olduğunu belirtmek gerekir.

Tablo 32: Yıllar İtibariyle Türkiye-Van İthalat ve İhracat Verileri

Yıllar İhracat	Türkiye	Van	Yıllar İthalat	Türkiye	Van
2014	144 485 294	29 485	2014	220 450 411	40 110
2013	151 802 637	26 655	2013	251 661 250	51 206
2012	152 461 737	21 708	2012	236 545 141	33 291
2011	134 906 869	20 127	2011	240 841 676	38 566
2010	113 883 219	18 911	2010	185 544 332	21 836
2009	102 142 613	17 341	2009	140 928 421	12 715
2008	132 027 196	13 073	2008	201 963 574	5 498
2007	107 271 750	13 473	2007	170 062 715	13 042
2006	85 534 676	15 306	2006	139 576 174	10 372
2005	73 476 408	13 415	2005	116 774 151	6 607
2004	63 167 153	7 462	2004	97 539 766	11 174
2003	47 252 836	2 839	2003	69 339 692	15 471
2002	36 059 089	1 427	2002	51 553 797	12 022

Kaynak: TÜİK, 2014

Grafik 11: Yıllara Göre Dış Ticaret, Van



Kaynak: TÜİK, 2015

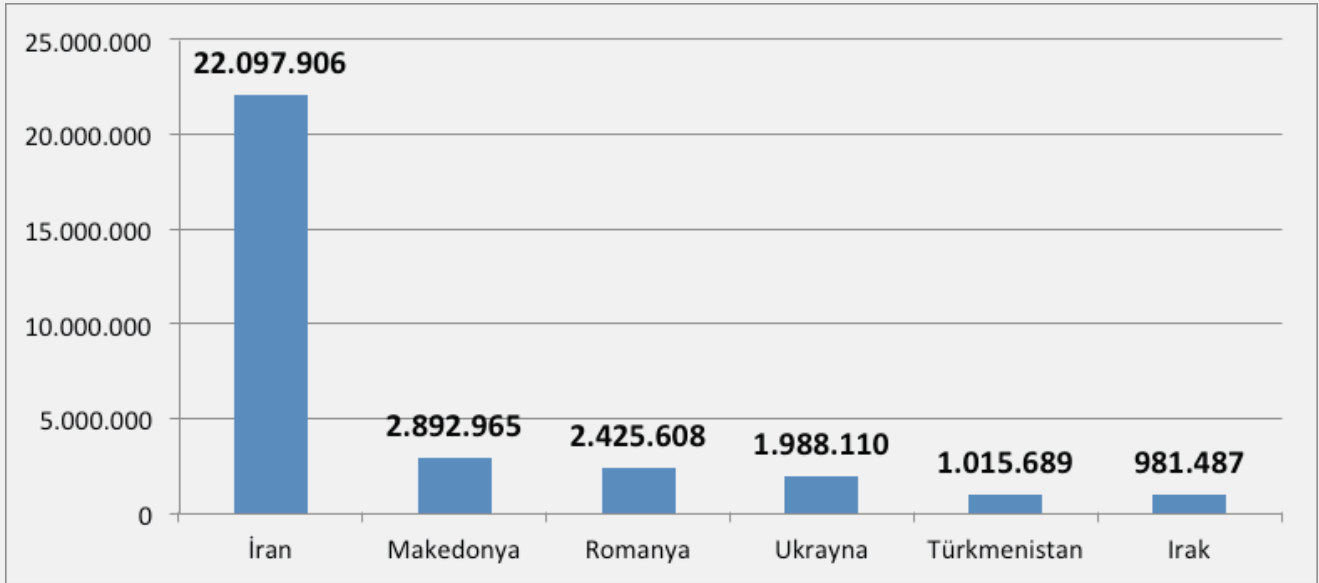
Grafikte 2005-2014 yıllarına ait ihracat bilgileri yer almaktadır. Türkiye'nin ihracatındaki artışa paralel olarak Van ilinde de artış olduğu görülmektedir. Bu artış özellikle 2013 ve 2014 yıllarında önemli oranlarda olduğu görülmektedir. Özellikle 2013 yılında Türkiye'nin ihracatında bir önceki yıla göre azalma söz konusu iken, Van ilinde önemli bir artışın olduğu gözlenmektedir.

Tablo 33: Van İli İhracatının Sektörel Dağılımı (1000 \$)

YILLAR	TARIM-ORMANCILIK	MADENCİLİK VE TAŞ OCAKCILIĞI	İMALAT SANAYİ	DİĞER SEKTÖRLER
2014	3352480	17701	30052947	
2013	1761465	30915	24858582	3570
2012	838057	73977	20792413	3387
2011	798817	171	19921494	6935
2010	92013	794	18817523	262
TOPLAM	6.842.832	123.558	114.442.959	14.154

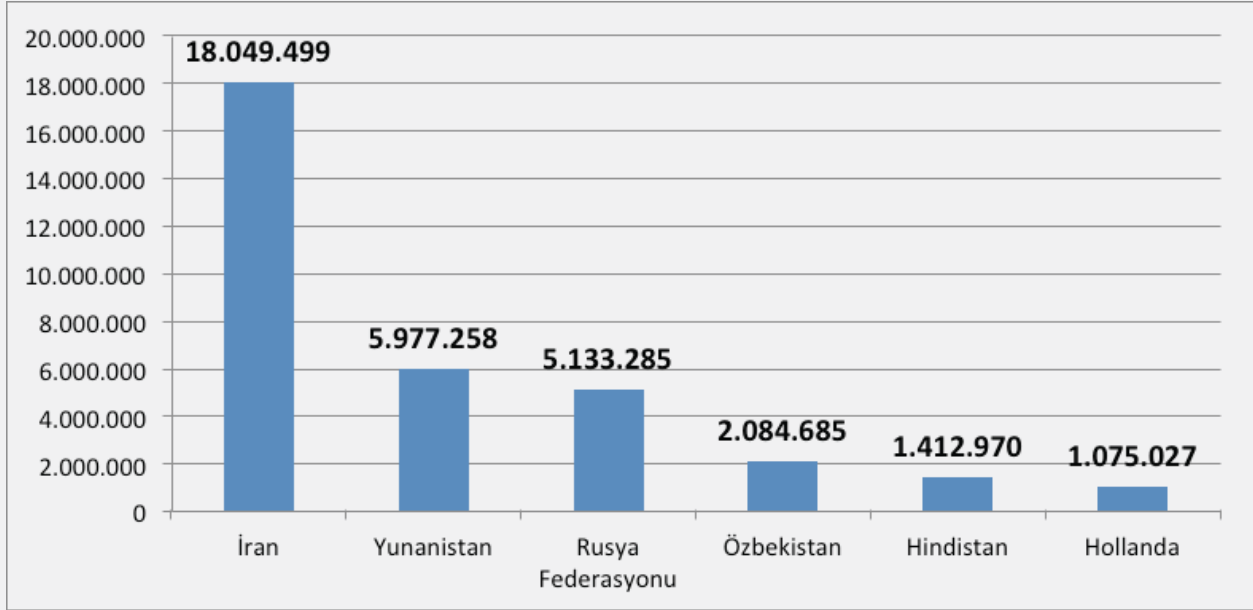
Kaynak: TÜİK, 2015

Tabloda ihracatın 2010-2014 yılları itibariyle sektörel dağılımı görülmektedir. Tablodan görüleceği üzere Van ilinde ihracattan en önemli paya imalat sanayinin sahip olduğu daha sonra sırasıyla, Tarım-Ormanlık, Madencilik ve diğer sektörler yer almaktadır. İmalat sanayinin ihracat içindeki payı yüksek olmasına karşın, son yıllarda Tarım-Ormanlık sektöründeki artış yüzdesi de önem arz etmektedir.

Grafik 12: Van, En Çok İhracat Yapılan Ülkeler, 2014


Kaynak: TÜİK, 2015

Bir önceki grafikte 2014 yılı sonu itibariyle Van ilinde en çok ihracat yapılan beş ülke görülmektedir. Grafik verileri incelendiğinde İran birinci sırada yer almaktadır. Daha sonra sırasıyla Makedonya, Romanya, Ukrayna ve Türkmenistan sıralanmıştır. Van'ın en çok ihracat yaptığı ülke sınır komşusu olan İran'dır ve 2014 yılı verilerine göre İran ile 22.097.906 dolarlık bir ihracat gerçekleştirilmiştir.

Grafik 13: Van, En Çok İthalat Yapılan Ülke, 2014**Kaynak: TÜİK, 2015**

Yukarıdaki grafikte 2010-2014 yılları itibariyle Van iline ait ithalat verileri yer almaktadır. Grafik verileri incelendiğinde özellikle 2013 yılında ithalat verilerinin en yüksek noktada olduğu görülmektedir. Yine Van'ın en çok ithalat yaptığı ülkenin de İran olduğu görülmektedir. 2014 yılı verilerine göre İran ile yapılan ithalatın değeri 18.049.499 dolar olmuştur. Yukarıdaki grafikte 2014 yılı itibariyle en çok ithalat yapılan 5 ülke yer almaktadır. İhracatta olduğu gibi Van ilinin en çok ithalat yaptığı ülke İran olmuştur. Daha sonra sırasıyla Yunanistan, Rusya, Özbekistan ve Hindistan yer almaktadır.

Tablo 34: Van İthalatının Sektörel Dağılımı (1000 \$)

YILLAR	TARIM-ORMANCILIK	MADENCİLİK VE TAŞ OCAKÇILIĞI	İMALAT SANAYİ	DİĞER SEKTÖRLER
2014	5947020	2908207	34863194	13334
2013	5870263	6300283	39027425	8506
2012	6308629	3212297	23767532	2550
2011	5917884	1445274	31185391	17355
2010	506658	274796	21054936	
TOPLAM	24.550.454	14.140.857	149.898.478	41.795

Kaynak: TÜİK, 2015

Yukarıdaki tabloda yıllar itibariyle ithalatın sektörel dağılımı yer almaktadır. İhracatta olduğu gibi ithalat da en önemli paya imalat sanayinin sahip olduğu görülmektedir.

Aşağıdaki tablolarda da ithalat ve ihracatı gerçekleştirilen ürünler gösterilmektedir. Buna göre en çok ihracat yapılan fasıl yenilen meyveler ve yenilen sert kabuklu meyveler iken en çok ithalat yapılan fasıl ise mineral yakıtlar, mineral yağlar faslı olmuştur. Yine İran'a ihraç edilen ürünler sıralamasında ilk sırada yenilen meyveler ve sert kabuklu meyveler iken ithal edilen ürünler ise alüminyum ve alüminyumdan yapılan eşyalar olmuştur.

Tablo 35: Van'da En Çok İhracat Yapılan Fasil-2014 (\$)

Van'da en çok ihracat yapılan fasıl, 2014 [\$]	
Yenilen meyvalar ve yenilen sert kabuklu meyvalar	3.341.158
Örme giyim eşyası ve aksesuarı	3.162.534
Plastikler ve mamulleri	3.067.537
Demir veya çelikten eşya	2.525.219

Kaynak: TÜİK, 2015

Tablo 36: Van'dan İran'a En Çok İhracat Yapılan Fasil-2014 (\$)

Van'dan İran'a en çok ihracat yapılan fasıl, 2014 [\$]	
Yenilen meyveler ve sert kabuklu meyveler	3.341.158
Örme giyim eşyası ve aksesuarı	3.162.534
Demir veya çelikten eşya	1.989.545

Kaynak: TÜİK, 2015

Tablo 37: Van'da En Çok İthalat Yapılan Fasil-2014 (\$)

Van'da en çok ithalat yapılan fasıl, 2014 [\$]	
Mineral yakıtlar, mineral yağlar ve bunların damıtılmasından elde edilen ürünler, bitümenli maddeler, mineral mumlar	19.468.420
Alüminyum ve alüminyumdan eşya	5.394.551
Yenilen meyvalar ve yenilen sert kabuklu meyvalar	4.950.888
Cam ve cam eşya	4.295.488

Kaynak: TÜİK, 2015

Tablo 38: İran'dan Van'a En Çok İthalat Yapılan Fasil-2014 (\$)

İran'dan Van'a en çok ithalat yapılan fasıl, 2014 [\$]	
Alüminyum ve alüminyumdan eşya	5.382.272
Cam ve cam eşya	4.249.467
Mineral yakıtlar, mineral yağlar ve bunların damıtılmasından elde edilen ürünler, bitümenli maddeler, mineral mumlar	3.325.502

Kaynak: TÜİK, 2015

4. Kamu Yatırımları

Kent ekonomisini etkileyen önemli faktörlerden biri de kamu yatırımlarıdır. Özellikle sosyo-ekonomik gelişmişlik düzeyi bakımından iller sıralamasında son sıralarda yer alan illerden biri olan Van için kamu yatırımları önem arz etmektedir. Bu bakımdan Kalkınma Bakanlığı verilerinden yararlanarak 2014 yılında Van iline yapılmış olan aktarmak uygun olacaktır. 2014 yılında Van iline toplam 393.874.000 TL yatırım gerçekleştirilmiş ve bu yatırımlarda eğitim ilk sırada yer almıştır. Diğer kamu hizmetlerinde ise yatırım tutarı 100.779.000 TL olmuştur. Türkiye’de 2014 yılında gerçekleştirilen yatırım tutarı ise 56.279.641 TL olmuştur (Kalkınma Bakanlığı, 2014).

Tablo 39: Van İli Kamu Yatırım Tahsisleri (2002-2014)

2002 - 2014 YILLARI VAN İLİ KAMU YATIRIM TAHSİSLERİ													
VAN	Cari Fiyatlarla, Bin TL												
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
	29.855	43.433	68.610	108.341	93.407	83.739	133.952	125.791	145.291	200.091	246.980	402.240	393.874

Kaynak: Kalkınma Bakanlığı, 2014

Tablo 40: Van İli Sektörel Kamu Yatırım Tahsisleri-2014

VAN	TARIM	MAD.	İMALAT	ENERJİ	ULAŞTIRMA HABERLEŞME	TURİZM	KONUT	EĞİTİM	SAĞLIK	DİĞER	TOPLAM
	11 760		500	33 469	57 772	2 248	14 041	114 418	58 887	100 779	393 874

Kaynak: Kalkınma Bakanlığı, 2014

Tablo 41: Kamu Yatırımları (2003-2014)

ULAŞTIRMA ve HABERLEŞME BAKANLIĞI	2,4 Milyar TL
İLBANK	1,6 Milyar TL
MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI	1,4 Milyar TL
AİLE ve SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI	1,2 Milyar TL
ORMAN ve SU İŞLERİ BAKANLIĞI	957 Milyon TL
GIDA, TARIM ve HAYVANCILIK BAKANLIĞI	829 Milyon TL
SAĞLIK BAKANLIĞI	448 Milyon TL
ÜNİVERSİTE	410,6 Milyon TL
GENÇLİK ve SPOR BAKANLIĞI	387,5 Milyon TL
ENERJİ ve TABİİ KAYNAKLAR BAKANLIĞI	305 Milyon TL
ADALET BAKANLIĞI	260 Milyon TL
BİLİM, SANAYİ ve TEKNOLOJİ BAKANLIĞI	110 Milyon TL
ÇEVRE ve ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI	80,6 Milyon TL
KOSGEB	78 Milyon TL
KÜLTÜR ve TURİZM BAKANLIĞI	62,7 Milyon TL
BÖLGESEL KALKINMA	93 Milyon TL
VAKIFLAR	11,2 Milyon TL
Toplam	14,5 Milyar TL

Kaynak: Demirci, 2015.

5. Teşvikler ve Destekler

Ekonomi Bakanlığı tarafından yürütülen teşvik uygulamasında Van ili 6. Bölgede yer almaktadır. Öte yandan 2014-2016 Dönemi Yatırım Programı Hazırlama Rehberi’nde kamu yatırımlarının Güneydoğu Anadolu Projesi başta olmak üzere, Doğu Anadolu Projesi, Konya Ovası Projesi, Doğu Karadeniz Projesi ve diğer tüm bölgelerdeki

bölgesel ekonomik kalkınma ve sosyal gelişme alanları ile bölgelerarası gelişmişlik farklarının azaltılmasında etkili bir araç olarak kullanılması şeklinde temel bir amaç belirlenmiştir. Bu kapsamda ilgili olan bütün sektör ve alt sektörlerde, belirli nüfus büyüklüğüne ulaşmış, doğudan batıya göçü kendine yönlendirebilecek, çevre illerin sosyo-ekonomik gelişmesini hızlandırma potansiyeline sahip; Diyarbakır, Elazığ, Erzurum, Gaziantep, Kayseri, Konya, Malatya, Samsun, Sivas, Şanlıurfa, Trabzon, Van il merkezlerinin sosyal ve fiziki altyapı yatırımlarına öncelik verileceği; Diyarbakır, Erzurum, Şanlıurfa ve Van illerinde başlatılmış Cazibe Merkezlerinin Desteklenmesi Programı (CMDP) kapsamında yürütülen projelerin merkezi ve yerel kurum ve kuruluşlar tarafından yürütülmekte olan diğer projelerle tamamlayıcı nitelikte olmasının gözetileceği vurgulanmıştır. Ancak çok yakın bir zamanda Van ilini ziyaret eden Ekonomi Bakanı Nihat Zeybekçi 6. Bölge teşviklerinde Van için istenen sonucun alınamadığını ifade etmiştir: ¹³

Yine de 2014 yılının ilk 6 ayında Van'da 13 adet yatırım teşvik belgesi düzenlenerek 66 milyon TL sabit yatırım öngörülmüştür. İmalat ve hizmet sektöründe yoğunlaşan belgelerle 359 istihdam öngörülmektedir.

DAKA'nın son verilerine göre de 2013 yılında toplam 46, 2014 yılında toplam 23 adet yatırım teşvik belgesi düzenlenmiştir. KOSGEB Destek Yönetmeliği çerçevesinde 2013 yılında 294 işletmeye 2.543.172,11 TL destek sağlanmıştır. Öte yandan 2009-2013 yılları arasında DAKA Van'a toplam 19.521.617 TL destek sağlanmıştır. AB tarafından verilen hibelerde ise Van'ın payı oldukça iyi bir düzeydedir. Şöyle ki, AB hibe paylarında Van ili Ankara ve İstanbul'dan sonra üçüncü sırada yer almaktadır. İmzalanan 2102 sözleşmeden alınan pay 19.986.565 € olmuştur.

Tablo 42: Van'da Yatırım Teşvik Belgelerinin Yıllara Göre Dağılımı

2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
11	26	22	37	43	68	46	23

Kaynak: DAKA, TRB2 Bölgesi Ekonomik ve Sosyal Göstergeler, 2015.

Tablo 43: KOSGEB Destek Yönetmeliği Kapsamında Verilen Destekler

2003-2012			2013	
VAN	İşletme Sayısı	Destek Tutarı	İşletme Sayısı	Destek Tutarı
	300	7.523.481,01	294	2.543.172,11

Kaynak: DAKA, TRB2 Bölgesi Ekonomik ve Sosyal Göstergeler, 2015.

Tablo 44: KOSGEB Destek Yönetmeliği Kapsamında Verilen Destekler (2003-2012)

İşletme Sayısı	Oluşan Kredi Hacmi (TL)
5.916	305.514.848

Kaynak: DAKA, TRB2 Bölgesi Ekonomik ve Sosyal Göstergeler, 2015.

Tablo 45: DAKA Destekleri (2009-2013)

2009	2010	2011	2012	2013	Toplam
5.461.869	6.053.558	-	5.324.000	2.682.190	19.521.617

Kaynak: DAKA, TRB2 Bölgesi Ekonomik ve Sosyal Göstergeler, 2015.

¹³ <http://www.sabah.com.tr/ekonomi/2014/12/27/nihat-zeybekci-vanda-istedigimiz-sonucu-alamadik>

Yukarıda aktarılan desteklerin dışında TKDK (Tarım ve Kırsal Kalkınmayı Destekleme Kurumu) başta olmak üzere, SODES, Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı tarafından desteklenen Kırsal Kalkınma Yatırımlarını Destekleme Programı (ekonomik yatırımlar, bireysel sulama yatırımları, makine ve ekipman alımları), IPARD kapsamında verilen AB Hibe Destekleri, tarımsal krediler, DAP kapsamında desteklenen projeler de bu kapsamda değerlendirilebilir

Tablo 46: AB Hibe Payları

Sıra No	İller	Sözleşme Adedi	Yüzde	Hibe Tutarı (€)	Yüzde
1	Ankara	206	6,39	23.461.896	5,83
2	İstanbul	203	6,29	25.963.220	6,45
3	Van	201	6,23	19.986.565	4,96
4	Konya	178	5,52	17.729.257	4,40
5	Kayseri	149	4,62	20.562.491	5,11

Kaynak: www.mfib.gov.tr'den akt., VANTS0, 2015

6. Gelişme Stratejileri

Van ile ilgili iki önemli gelişme strateji belirlenmiştir. Bunlardan ilki 2023 Van Vizyonu eylem Planı, diğeri de TRB2 Bölgesi 2014-2023 Bölge Planı çalışmasıdır.

6.1. 2023 Van Vizyonu Eylem Planı

Van İli 2023 Vizyonu Van Valiliği öncülüğünde 2014 Mart ayında başlatılmıştır. Doğu Anadolu Kalkınma Ajansı (DAKA) ve Vezir Consulting işbirliğinde yürütülen "Van İli ve İlçeleri Vizyon 2023 Ortak Akıl Stratejik Eylem Planı" hazırlık çalışmaları kapsamında 13 ilçede ortak akıl toplantıları gerçekleştirilmiş, Van ilindeki aktörlerle ortak arama konferansları düzenlenmiş ve anketler yapılmıştır. 2015 yılında tamamlanan çalışmalar ile birlikte bir eylem planı ve eylem planı doğrultusunda alt sektörler ile ilgili yeni çalışma alanları belirlenmiştir. Aşağıdaki tabloda Van'ı 2023 hedefleriyle buluşturacak üç farklı senaryo gösterilmektedir.

Tablo 47: Van Vizyon 2023

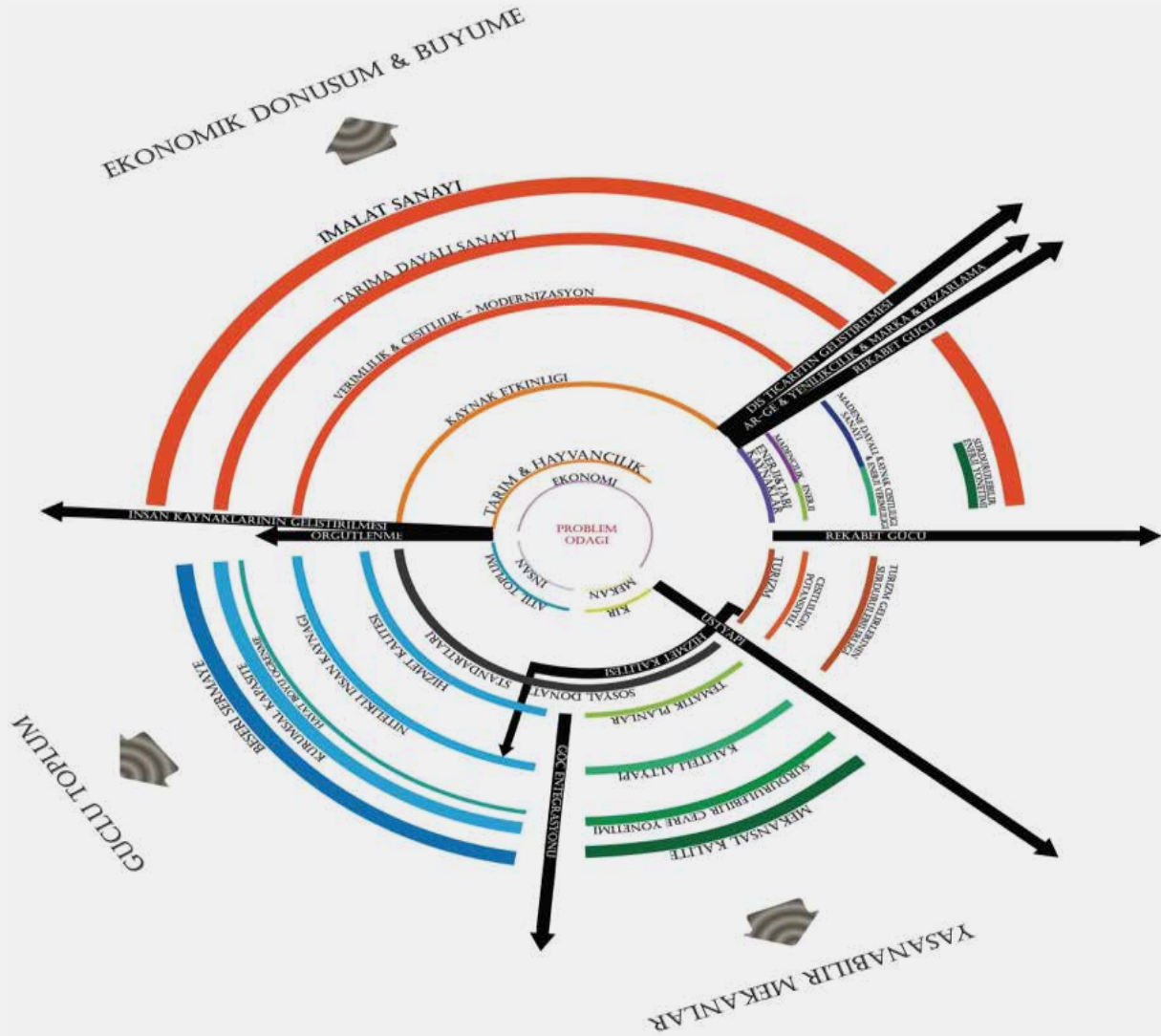
YILLAR	TÜRKİYE		VAN					
			KÖTÜMSER SENARYO		REFERANS SENARYO		İYİMSER SENARYO	
	Yıllık Büyüme Oranı (%)	USD	Yıllık Büyüme Oranı (%)	USD	Yıllık Büyüme Oranı (%)	USD	Yıllık Büyüme Oranı (%)	USD
2013	-	10.358	-	3.942	-	3.942	-	3.942
2014	3,3	10.700	3,3	4.072	3,3	4.072	3,3	4.072
2015	4,0	11.128	4,0	4.235	18,5	4.825	22,3	4.982
2016	10,6	12.313	5,0	4.447	18,5	5.717	22,3	6.095
2017	10,6	13.624	5,0	4.669	18,5	6.775	22,3	7.456
2018	10,6	15.074	5,0	4.903	18,5	8.027	22,3	9.122
2019	10,6	16.679	5,0	5.148	18,5	9.512	22,3	11.160
2020	10,6	18.455	5,0	5.405	18,5	11.271	22,3	13.653
2021	10,6	20.420	5,0	5.675	18,5	13.355	22,3	16.704
2022	10,6	22.594	5,0	5.959	18,5	15.824	22,3	20.435
2023	10,6	25.000	5,0	6.257	18,5	18.750	22,3	25.000

Kaynak: Demirci, 2015

6.2. TRB2 Bölgesi 2014-2023 Bölge Planı

Van ile ilgili bir diğer çalışma da DAKA tarafından hazırlanmış olan Bölge Planı'dır. Ekonomik Dönüşüm ve Büyüme, Güçlü Toplum ve Yaşanabilir Mekânlar şeklinde üç ana eksen üzerine oturtulan bölge planında öncelikle mevcut durum analizi yapılmış ardından sektörel, mekânsal ve toplumsal gelişme eksenleri ve stratejiler belirlenmiştir.

Şekil 5: TRB2 Bölgesi 2014-2023 Bölge Planı Gelişme Eksenleri



Kaynak: DAKA, 2014-2023 Dönemi TRB2 Bölgesi Bölge Planı, Mart, 2014.

Tablo 48: Gelişme Eksenİ, Hedef ve Stratejiler

GELİŞME EKSENİ (I) : EKONOMİK DÖNÜŞÜM VE BÜYÜME	
HEDEF	STRATEJİ
1. Tarımsal Üretimdeki Rekabet Gücünün Artırılması	☐ Yem Bitkilerinde Çeşitliliğin ve Verimin Artırılması
	☐ Hayvan Gen Kaynaklarının Korunması ve Irk Islahının Yapılması
	☐ Büyükbaş Hayvancılığın Geliştirilmesi
	☐ Küçükbaş Hayvancılığın Geliştirilmesi
	☐ Kırsal Alanda Ekonomik Çeşitliliğin Sağlanması
	☐ Meyvecilik ve Sebzeciliğin Geliştirilmesi
2. Tarımda Kaynakların Etkin Kullanılması	☐ Tarımda Etkin Sulama Yöntemlerinin Teşvik Edilmesi ve Altyapının İyileştirilmesi
	☐ Nadas Alanlarının Daraltılması
	☐ Arazi Toplulaştırması ve Kullanım Planlarının Yapılması
	☐ Mera Islahının ve Amenajmanının Yapılması
	☐ Sürdürülebilir Kırsal Kalkınma Programlarının Hazırlanması
3. İmalat Sanayinde Rekabetçiliğin Artırılması	☐ Karşılaştırmalı Üstünlüğe Sahip Sektörlerin Geliştirilmesi
	☐ Tarıma Dayalı Sanayinin Geliştirilmesi
	☐ Ortak Kullanım Alanlarının Üretim İhtiyaçlarını ve Yatırım Taleplerini Karşılacak Düzeye Getirilmesi
	☐ Finansal Araçların ve Tasarrufların Yatırım Amaçlı Kullanımının Arttırılması
4. Madencilik Sektöründe Katma Değeri Yüksek Ürünlerin Üretilmesi ve Ürün Çeşitliliğinin Artırılması	☐ KOBİ, STK ve Kamu Kurumları Arasındaki İşbirliğinin Geliştirilmesi
	☐ Maden Türlerine Uygun Zenginleştirme Tesislerinin Kurulması
	☐ Öne Çıkan Madenler için Ar-Ge ve Fizibilite Çalışmalarının Yapılması
5. Madencilğe Dayalı Sanayinin Geliştirilmesi ve Rekabet Edebilirliğinin Artırılması	☐ Maden Potansiyelinin Tespitine Yönelik Çalışmaların Yapılması
	☐ Madencilğe Dayalı İhtisas OSB'lerin Kurulması
6. Enerji Potansiyelinin Etkin Biçimde Kullanılması	☐ Yenilenebilir Enerji Kaynaklarının Kullanımının Sağlanması
	☐ Enerji Altyapısının İyileştirilmesi
	☐ Enerji Kaynaklarının Tespiti ve Değerlendirilmesi
	☐ Enerji Verimliliğinin Artırılması
	☐ Elektromekanik Sanayinin Gelişmesi
7. Bölge'nin Lojistik Merkezi Haline Dönüştürülmesi	☐ Lojistik için Önem Arz Eden Modların Altyapısının Geliştirilmesi
8. Dış Ticaretin Geliştirilmesi	☐ İhracata Yönelik İmalatın Geliştirilmesi
	☐ Dış Ticaret Hacminin Artırılması için Sınır Kapılarının Etkin Kullanımının Sağlanması
	☐ Sınır Ötesi Ticaret İşbirliğinin Geliştirilmesi
	☐ Sınır Ticaretinin TRB2 Bölgesi'nin Temel Tüketim ve Üretim İhtiyaçlarını Karşılacak Şekilde Yeniden Düzenlenmesi

9. Ar-Ge, Markalaşma ve Pazarlama Faaliyetlerinin Geliştirilmesi	☐ Ar-Ge ve Yenilik Konularında Farkındalığın Artırılması
	☐ Ar-Ge ve Yenilik Konularında Destek Mekanizmalarının Güçlendirilmesi
	☐ Yerel Ürünlerin Tescillerinin Sağlanması ve Markalaşma Bilincinin Yükseltilmesi ile Pazarlama Faaliyetlerinin Geliştirilmesi
	☐ Üniversite-Sanayi İşbirliğinin Geliştirilmesi
10. Girişimcilik Kültürünün Geliştirilmesi	☐ Girişimciliğin Özendirilmesi İçin Farkındalık Çalışmalarının Yürütülmesi
	☐ Girişimcilik Destek Mekanizmalarının Geliştirilmesi
11. Bölge'nin Turizm Çeşitliliği Potansiyelinin Sektöre Kazandırılması ve Turizm Gelirlerinin Sürdürülebilir Bir Şekilde Artırılması	☐ Bölge'nin Turizm Potansiyellerinin Geliştirilmesi Yoluyla Turizm Faaliyetlerinin Bütün Yıla Yayılmasının Sağlanması
	☐ Bölgesel Tabanlı Bir Pazarlama Programının Tanıtılması Yoluyla Bölge'ye Olan Talebin Artırılması
12. Van Gölü'nün Bütün Bileşenleriyle Turizme Kazandırılması	☐ Van Gölü Kıyısında Bulunan Kamu Kurum Binalarının Modernizasyonlarının Tamamlanarak Turistik Amaçlı Kullanıma Dönüştürülmeleri ve Tesis Sayısının Artırılması
	☐ Göl Kenarında Bulunan Sanayi İşletmelerine Gölde Uzak Yerler Tahsis Edilerek Kıydan Tahliyelerinin Sağlanması
	☐ Göl Ulaşımının Daha Etkin Bir Hale Getirilmesi, Gölde Turistik Amaçlı Turların Düzenlenmesi

GELİŞME EKSENİ (II): YAŞANABİLİR MEKÂNLAR

HEDEF	STRATEJİ
1. Sürdürülebilir Çevre Yönetiminin Sağlanması	☐ Sürdürülebilir Atık Yönetiminin Sağlanması
	☐ Van Gölü Havzası'nın Korunması
	☐ Doğal Kaynakların Sürdürülebilir Yönetiminin Sağlanması, Hassas Ekosistemlerin ve Biyolojik Çeşitliliğin Korunması
	☐ Hava Kalitesinin AB Standartlarına Uygun Hale Getirilmesi
2. Kent ve Ulaşım Altyapısının İyileştirilmesi	☐ Kanalizasyon ve Atık Su Arıtma Tesislerinin İhtiyacı Karşılatabilecek Seviyeye Getirilmesi
	☐ Temiz İçme Suyunun Herkese Ulaştırılması
	☐ Demiryolu, Karayolu, Havayolu ve Çoklu Taşımacılık Altyapısının Oluşturulması
	☐ Ulaşım Ana Planının Hazırlanması
	☐ E-Dönüşüm Sürecinin Desteklenmesi ve Telekomünikasyon Altyapısının İyileştirilmesi
3. Açık Alanların ve Yaşam Ünitelerinin Mekânsal Kalitesinin Artırılması	☐ Afet ve Çöküntü Alanlarında Yapılaşmanın Kentsel Politika Araçları ile Dönüşümü
	☐ Sosyal Donatı Standartlarına Uygun Projelerin Hazırlanması ve Uygulanması
	☐ Projeksiyon Hesaplı Konut Üretiminin Artırılması
	☐ Herkes İçin Kent Tasarımlarının Oluşturulması
4. Kentleşmenin Bileşenlerine İlişkin Tematik Planların ve Projelerin Hazırlanması	☐ Afet Sakınım Planının Oluşturulması
	☐ Bütünleşik Kıyı Plan Senaryolarının Hazırlanması
	☐ Enerji Verimli Kent Formları Üretilmesine Yönelik Plan Senaryolarının Hazırlanması
	☐ Kent Kimliğini Belirleyici Plan Senaryolarının Hazırlanması

GELİŞME EKSENİ (III): GÜÇLÜ TOPLUM	
HEDEF	STRATEJİ
1. İnsan Kaynaklarının Geliştirilmesi	☐ Bölge Örgün Eğitiminde Okullaşma Oranının Artırılması
	☐ Mesleki ve Teknik Eğitim Kurumları Altyapısının Piyasa İşgücü Talepleriyle Uyumlu Hale Getirilmesi
	☐ İşgücüne Katılım ve İstihdam Oranının Artırılması
	☐ Çiftçi ve Üreticilere Yönelik Teorik ve Uygulamalı Eğitimlerin Sağlanması
2. Kurumsal Kapasitenin ve Örgütlenme Bilincinin Artırılması	☐ Yönetişimin İyileştirilmesi ve Kurumsal Uzmanlaşmanın Geliştirilmesi
	☐ Kurumsal Hafıza Oluşturacak Sistemlerin Kurulması
	☐ STK'larda, Birliklerde ve Kooperatiflerde Etkinliğin Artırılması
	☐ Sosyal Yaşam Bilincinin Sağlanması

Kaynak: DAKA, 2014-2023 Dönemi TRB2 Bölgesi Bölge Planı, Mart, 2014.

6.3. Van BŞB Stratejik Mekânsal Planı

Van Büyükşehir Belediyesi tarafından hazırlanmış olan mekânsal planda aşağıda yer alan stratejiler oluşturulmuştur:

- Planlama Araçlarının Geliştirilmesi
- Bağlantı Sektörleri (Ulaşım)
- Mekân ve Yaşam Kalitesi
- Afet Politikaları
- Sosyal Politikalar
- Miras Alanları ve Koruma Politikaları
- Kentsel ve Kırsal Ekonominin Geliştirilmesi-Yerel Kalkınma
- Kurumsal Yapının Geliştirilmesi-Katılım Süreçleri

6.4. DAP Eylem Planı (2014-2018)

2014-2018 dönemi için hazırlanmış olan DAP Eylem Planı'nda aşağıdaki stratejik öncelikler belirlenmiştir.

- Sanayi ve Hizmetler Sektörlerinin Güçlendirilmesi
- Gıda ve Tarım Sektörlerinde Verimlilik ve Katma Değerin Artırılması
- Altyapı, Kentleşme ve Çevre Koruma
- Beşeri-Sosyal Sermayenin ve Sosyal Altyapının Güçlendirilmesi
- Kurumsal Kapasitenin Geliştirilmesi

Ayrıca Eylem Planı'nda Van İlini ilgilendiren bölümler ise aşağıdaki gibidir (Aras, 2015).

6.4.1.Sanayi ve Hizmetler Sektörlerinin Güçlendirilmesi

Sanayi

- Van ilinde 2014-2015 yılları arasında, Van Tevsii OSB 104 ha, Erciş OSB’de 56 ha tamamlanacaktır. Sorumlu kuruluş, Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı’dır. Projeyle ilgili olarak Çevre Şehircilik Bakanlığı, Kalkınma Ajansları ve TSO’larla işbirliği yapılacaktır.
- 2014-2016 yılları arasında, Van il ve ilçeleri (deprem hasar ve onarımları) talepleri kredilendirilecektir. 2014-2015 yılları arasında ise Van Yeni KSS’deki 215 işyeri tamamlanacaktır. Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı’nın sorumluluğunda yapılacak işlerde, KOSGEB, Valilikler, Kalkınma Ajansları ve Yerel Yönetimlerle işbirliği yapılacaktır.
- Van İŞGEM’ in büyütülmesi kapsamında 30 adet işlik, 1 adet sosyal tesis yapılacak, 60 işletmeye eğitim ve danışmanlık verilecektir. 2015-2017 yılları arasında yapılacak işlerde Van İŞGEM’le işbirliği yapılacak. Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı sorumlu kuruluş olacak.

Madencilik

- DAP illerinin tamamında, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı’nın sorumluluğunda, Kalkınma Ajansları işbirliği ile 2018 yılına kadar sanayi ve enerji hammadde potansiyeli araştırılacak, maden haritaları güncellenecek, ekonomik potansiyeli yüksek madenler belirlenerek fizibilite raporları hazırlanarak yatırımcıya sunulacak.
- DAP illerinin tamamında, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı’nın sorumluluğunda, Kalkınma Ajansları işbirliği ile 2018 yılına kadar sanayi ve enerji hammadde potansiyeli araştırılacak, maden haritaları güncellenecek, ekonomik potansiyeli yüksek madenler belirlenerek fizibilite raporları hazırlanarak yatırımcıya sunulacak.

AR-GE, Yenilikçilik ve Kümelenme

- DAP Bölge Kalkınma İdaresi ve DAP Üniversiteler Birliği ortaklığı ile 2018 yılı sonuna kadar, üniversite-sanayi işbirliğine ilişkin analiz çalışmaları yapılacak ve üniversitedeki Ar-Ge çalışmalarını ticarileştirmeye yönelik çalışmalar yapılacak.
- İşletmeler arası işbirlikleri ve kümelenme faaliyetlerinin desteklenmesine yönelik, Bilim Sanayi Bakanlığı, Ekonomi Bakanlığı, Kalkınma Bakanlıkları ile işbirliği yapılarak, bölgedeki işletmelerin ortak tasarım, üretim, AR-GE, test analiz merkezleri kurması, pazarlama, ihracat gibi alanlardaki işbirliği ve kümelenmeyi kolaylaştıracak faaliyetleri desteklenecektir.

Ticaret Hizmetleri

- 2018 yılı sonuna kadar Gümrük ve Ticaret Bakanlığı sorumluluğunda, TOBB işbirliğinde Kapıköy Sınır Kapısı yap-işlet-devret modeli ile modernize edilecektir.
- Sınır ötesi işbirliklerini arttırmak için, işbirliği imkânları araştırılacak. Konu ile ilgili TSO’lar ve Valiliklerle işbirliği yapılacaktır.
- 2015-2018 yılları arasında bölgenin büyük ölçekli ve nitelikli yatırımlar başta olmak üzere potansiyel yatırım



imkânlarının yatırımcılara tanıtılmasına ve yerelde desteklenmesine yönelik olarak bölge/il düzeyinde stratejiler hazırlanacaktır.

Teşvik Politikaları

- Ticaret ve Sanayi Odaları, Üniversiteler ve Kalkınma Ajansları işbirliği ile 2017 yılı sonuna kadar, girişimciliğin desteklenmesi, başarılı işletmelerin kurulması ile ilgili olarak 10 bin işletmeye destek sağlanacaktır.
- Bölgenin büyük ölçekli ve nitelikli yatırımlar başta olmak üzere potansiyel yatırım imkânlarının yatırımcılara tanıtılmasına ve yerelde desteklenmesine yönelik olarak il düzeyinde stratejiler hazırlanacaktır. Strateji 2018 yılı sonuna kadar, Kalkınma Ajansları, TOKİ ve Milli Emlak işbirliğinde tamamlanacaktır.
- Bölgedeki ajansların koordinasyonunda ve kuruluşların katkısı ile bölgesel yatırım ortamına ilişkin sorunlar tespit edilecek ve çözümüne ilişkin öneriler geliştirilecektir.
- Bölge illerinin daha cazip kılınması amacıyla işsizliğin yoğun olduğu iller başta olmak üzere ortak bir yatırım sahası oluşturmaya yönelik fizibilite çalışmaları yapılacaktır.

Turizm

- 2015 ve 2016 yılları arası, bölgenin kış turizmi potansiyelinden azami ölçüde faydalanabilmek için “ Kış Turizmi Strateji Belgesi” hazırlanacaktır.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı işbirliği ile 2018 yılı sonuna kadar; bölgede ilan edilen Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgeleri ile Turizm Merkezlerine yönelik planlama çalışmaları yapılacaktır.

6.4.2. Altyapı, Kentleşme ve Çevre Koruma

- Karayolu ulaştırma ağlarının güçlendirilmesi kapsamında, 2018 yılı sonuna kadar, Erciş-Muradiye-Çaldıran karayolunda 42 km yol çalışması ve Van-Şırnak karayolu çalışması yapılacaktır.
- 2018 Yılına kadar KÖYDES kapsamında bölgedeki köylerin ulaşım bağlantıları iyileştirilecektir. Ayrıca ilçe bağlantı yolları da güçlendirilecektir.
- 2015 yılı sonuna kadar, 2 adet 50 vagon kapasiteli feribot alımı, iskelenin onarımı, feribotlar için bakım tesisi ve liman sahası taraması yapılacaktır.
- 2015 yılı sonuna kadar, 113 km uzunluğundaki Van-Özalp-Kapıköy demiryolu hattı yenilenecektir.
- 2014-2015 yılları arasında Van Ferit Melen Havaalanı'nın terminal binası, teknik blok ve kule yapımı tamamlanacaktır.
- 2018 yılı sonuna kadar, Lisanssız Güneş Enerjisi Santrali vasıtasıyla elektrik üretimi için kamu kurum kuruluşlarına, yerel yönetimlere, OSB'lere KSS'lere ve işletmelere mali destek verilecektir.
- Meydan, park, kültür merkezi gibi noktalarda kablosuz internet erişim noktaları kurulacaktır. Yatırım maliyeti yerel yönetimlerce karşılanacaktır.

İçme Suyu-Atıksu ve Katı Atık Hizmetleri

- 2016 yılı sonuna kadar, 100 km'lik içme suyu isale hattı ve arıtma tesisi yapılacaktır.
- Erciş ilçemizde 2015 yılı sonunda, IPA destekli içme suyu, kanalizasyon şebekesi ve atık su arıtma tesisi yapılacaktır.

Kentleşme

- 2018 yılı sonuna kadar, nüfusun sosyal, ekonomik ve mekânsal yaşam kalitesini artırmaya yönelik yenilikçi pilot uygulamalar yapılacaktır. Bölgede gerçekleştirilen kentsel dönüşüm projeleri çalışmalarına devam edilecektir.
- 2015 yılı içinde, afet sonrası barınma ihtiyacının giderilmesine yönelik Lojistik Depolar kurulacaktır.
- Cazibe Merkezleri Destekleme Programı kapsamında Van uygulamaları sürdürülecektir.

6.4.3. Beşeri-Sosyal Sermayenin ve Sosyal Altyapının Güçlendirilmesi

Eğitim

- Eğitim fiziki altyapısının güçlendirilmesi amacı ile 2014-2018 yılları arası
- Okul öncesi 1078 derslik
- İlköğretim 1581 derslik
- Ortaöğretim 3385 derslik
- Okullar bünyesinde 28 kütüphane
- 1 adet 34 öğrenci kapasiteli Otistik Çocuklar Eğitim Merkezi yapılacaktır.
- YYÜ'de 2014-2018 yılları arası, Mühendislik Fakültesi, Morfoloji Binası, Hayvan Hastanesi, Yemekhane, Kütüphane, Sosyal Tesisler yapım işleri tamamlanacaktır.
- 2015 yılı içinde Van' da 5750 kişilik, Erciş' te 600 kişilik öğrenci yurdu yapılacaktır.

Sağlık

- 2016 yılı sonuna kadar 13 adet Aile Sağlık Merkezi, 2 toplum sağlığı merkezi kurulacaktır.
- Erciş Devlet Hastanesi ve Ek Bina (150 yatak)
- Merkez Sağlık Kampüsü 1.Etap (500 yataklı)
- Yüksek güvenlikli adli psikiyatri hastanesi (100 yataklı)
- Psikiyatri Hastanesi (200 yataklı)
- FTR Hastanesi (150 yataklı)
- Muradiye, Özalp, Çatak, Bahçesaray hastaneleri (170 yatak)
- 2017 yılı sonuna kadar çocuk ve ergen madde bağımlılığı tedavi merkezi kurulacaktır.

Sosyal Hizmetler

- 2014-2018 yılları arasında Özalp Sosyal Hizmet Merkezi yatırımı tamamlanacaktır.
- 50 kişilik sevgi evleri sitesi 2015 yılında tamamlanacaktır.



Kültür, Gençlik Hizmetleri ve Spor

- 2016 yılı sonuna kadar Van Kalesi çevre düzenlemesi yapılacaktır. Urartu Müzesi teşhir tanzimi tamamlanacaktır.
- 2015 yılı sonuna kadar Kaya Çelebi Camii restorasyonu tamamlanacaktır.
- Erciş Kültür Merkezi ve Van Kültür ve Kongre Merkezi yapımı 2016 yılı sonuna kadar tamamlanacaktır.
- Van Gençlik Merkezi ve Erciş Gençlik Merkezi işi 2015 yılı sonuna kadar tamamlanacaktır.
- Van merkezde 200 kişilik 1 spor salonu, Başkale, Gevaş, Gürpınar, Çaldıran, Çatak ve Muradiye ilçelerine 6 spor salonu yapımı 2018 yılına kadar tamamlanacaktır. Mevcut spor tesislerinin bakım onarım ve modernizasyon işleri tamamlanacaktır.

6.4.4. Kurumsal Kapasitenin Geliştirilmesi

Yerel Yönetimler

- Büyükşehir Belediyesine şehircilik hizmetleri ve kırsal kesime hizmet sunumu konularında eğitim düzenlenecektir. Eğitimler 2018 yılı sonuna kadar devam edecektir.
- Büyükşehir Belediyesinin bilişim stratejileri hazırlıklarına ajanslarca mali ve teknik destek verilecektir.

6.5. VANTSO Raporu-2015

2015 yılının Haziran ayında VANTSO tarafından hazırlanmış olan “Van’ın Sosyo-Ekonomik Sorunları ve Çözüm Önerileri” başlıklı raporu “yatırım ortamının iyileştirilmesi” ile “yerel ve bölgesel kalkınmanın gerçekleştirilmesi” eksenleri üzerine oturtulmuştur. Rapor’da aşağıda yer alan başlıklar ana sorunlar olarak görülmüş ve çözüm önerileri geliştirilmiştir:

Tablo 49: VANTSO Raporu-2015

Bölgeye Özel Sosyo-Ekonomik Teşvik Paketi Hazırlanması
Girişimciliğin Desteklenmesi
Kadınların Ekonomik Yaşama Katılmaları
Van Şırnak Karayolu’nun Tamamlanması
Çevre Yolunun Yapılması
Van Ferit Melen Havalimanı’nın Modernizasyonu ve Statüsü
Sınır Ticaretinin Aktif Hale Getirilmesi
Gelincik Sınır Kapısı’nın Açılması
Enerji Temini ve Doğalgazın Yaygınlaştırılması
Kamu Arazilerinin Yatırımcılara Tahsisi
Vergi Terkini Getirilmesi
Ekonomik Suçlar İçin Sicil Affı Çıkarılması
TOKİ Afet Konutlarının Yeniden Fiyatlandırılması
Merkezde Yapılan İhalelerin Yerelde Yapılması
Çağrı Merkezi Kurulması
Bankacılık ve Finansmana Erişim Kolaylığının Sağlanması
Kümelenme Projesinin Gerçekleştirilmesi
Van Gölü Koruma Kanunu Çıkarılması
Tarıma Dayalı Organize Hayvancılık Bölgesi Kurulması
Doğu Anadolu İhracatçılar Birliği’nin Van’a Taşınması

V. BÖLÜM

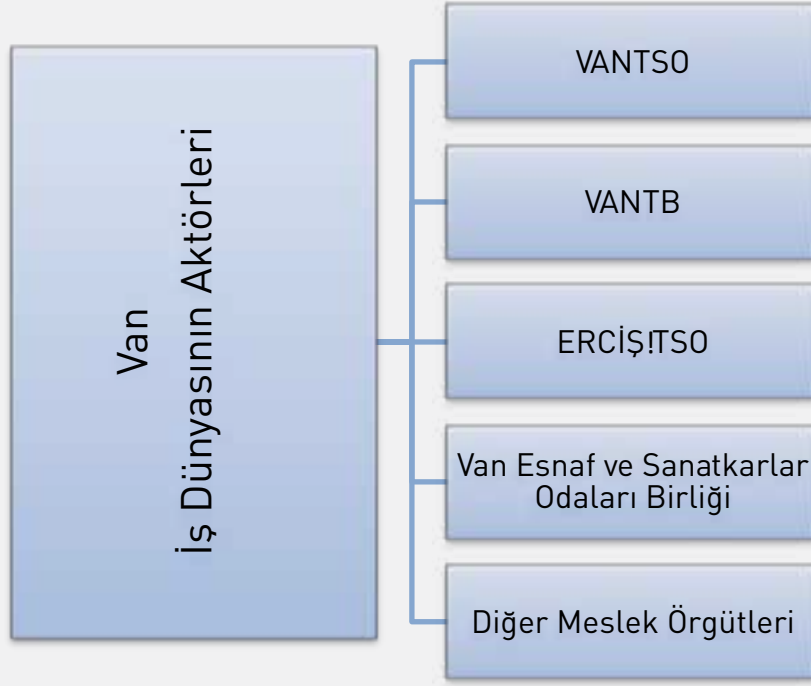
VAN'DA İŞ DÜNYASININ

AKTÖRLERİ

V. VAN'DA İŞ DÜNYASININ AKTÖRLERİ

Aşağıdaki tabloda Van'da bulunan meslek örgütlerinin listesi yer almaktadır. Bu bölümde listede yer alan meslek örgütlerinden bazılarına yer verilecektir.

Şekil 6: Van'da İş Dünyasının Aktörleri



Tablo 50: Van'da İş Dünyasının Aktörleri

Van Ticaret ve Sanayi Odası	Van Ticaret Borsası
Erciş Ticaret ve Sanayi Odası	Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler Bölge Odası
Van Şoförler ve Otomobilciler Odası	Van Bakkallar ve Manavlar Odası
Van Demirciler Tamirciler Odası	Van Kahveciler Odası
Van Marangozlar ve Keresteciler Odası	Van Terziler ve Konfeksiyoncular Odası
Van Berberler ve Kuaförler Odası	Van Lokantacılar ve Pastacılar Odası
Van Kasaplar ve Besiciler Odası	Van İnşaatçılar Odası
Van Ziraat Odası	Ziraat Mühendisleri Odası
Mimarlar ve Mühendisler Odası	Van Eczacılar Odası
Elektrik Mühendisleri Odası	İnşaat Mühendisleri Odası
Esnaf ve Sanatkârlar Odası Birliği	Tabipler Odası
Veterinerler Odası	Erciş Şoförler ve Otomobilciler Odası
Erciş Terziler ve Bakkallar Odası	Erciş Berberler ve Kahveciler Odası
Erciş Ağaç ve Demir İşleri Odası	Muradiye Şoförler ve Otomobilciler Odası
Muradiye Esnaf ve Sanatkarlar Odası	Gevaş Şoförler ve Otomobilciler Odası
Gevaş Esnaf ve Sanatkarlar Odası	Özalp Şoförler ve Otomobilciler Odası
Özalp Esnaf ve Sanatkarlar Odası	Gülpınar Esnaf ve Sanatkarlar Odası
Çatak Ziraat Odası	Erciş Ziraat Odası
Muradiye Ziraat Odası	Gülpınar Ziraat Odası
Özalp Ziraat Odası	Saray Ziraat Odası

1. Van Ticaret ve Sanayi Odası

VANTSO 1962 yılında kurulmuş ve ilk başkanlığını da Remzi Perihanoğlu yapmıştır. Daha sonra sırasıyla Ruşen Altaylı, Y. İzettin Yörükoğlu, Kaya Kayaçelebi, Suphi Türkoğlu, Cahit Selçuk, A. Yekta Haydaroğlu, Feridun Irak, Kayhan Türkmeneoğlu ve Zahir Kandaşoğlu başkanlık yapmıştır. Şimdiki başkan Necdet Takva'dır (www.vantso.org.tr, 2015). Van Ticaret ve Sanayi Odası'nın 12 meslek grubu, 35 meclis üyesi, 9 yönetim kurulu üyesi bulunmaktadır. Odanın toplam 13.379 kayıtlı, 5.113 faal üyesi bulunmaktadır.

Van Ticaret ve Sanayi Odası, 2015 yılının ilk altı aylık dönemi sonu itibarıyla 14 bine yaklaşan üyesiyle bölgenin en önemli ticaret ve sanayi odalarından ve en güçlü temsilcilerinden biridir. VANTSO üyeleri Van sanayi sektörü üretiminin yaklaşık % 90'nını gerçekleştirmektedir. Van ilinden yapılan ihracatın % 75'ini VANTSO üyeleri gerçekleştirmektedir.

VANTSO üyelerinin en yoğunluklu olduğu sektörler şunlardır:

- % 25 İnşaat ve Yapı İşleri
- % 21 Hizmetler
- % 18 Gıda
- % 16 Giyim-Tekstil ticareti
- % 20 Diğer

İstihdam büyüklüklerine göre VANTSO üyelerinin; % 95'i küçük ölçekli (çalışan sayısı 50'den az), % 5'i orta ölçekli (çalışan sayısı 50 ile 249 arası) oluşmaktadır.

2. Van Ticaret Borsası

Ülkemizde ilk ticaret borsası kuruluşu Cumhuriyet öncesi döneme rastlamaktadır. Cumhuriyetin kurulması ile birlikte Ege, Akdeniz, Trakya ve Marmara Bölgelerinde ticaret borsası kuruluşları hız kazanmıştır. Bölgemizde ise bu süreç 1930'lu yılların sonlarına doğru başlamış ve bölgenin ilk ticaret borsası 1936 yılında Kars'ta kurulmuştur. Bu gün olduğu gibi geçmişte de ekonomisi büyük oranda tarımsal üretime dayanan Van'da, ticaret borsası kurulması için girişimde bulunulmamıştır. 1988'e gelindiğinde, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, ilimizden giden herhangi bir talep olmaksızın, Van'da Ticaret Borsası kurulması için 28.03.1988 tarih ve 88/222 sayılı onayı vermiştir. Ancak bu onay 1998 yılına kadar karşılıksız kalmıştır. 1998 yılında dönemin Ticaret ve Sanayi Odası Başkanı, ilimizde eksikliği hissedilen ticaret borsasının kurulması için Sanayi ve Ticaret Bakanlığa müracaat etmiş ve müracaat uygun görülerek Van Ticaret Borsası Bakanlığın 17.11.1998 tarih ve 1998/119 sayılı onayıyla kurulmuştur (www.vantb.org.tr, 2015). Van Ticaret Borsası başkanlığını Selman Toprak yürütmektedir. Borsa'nın Hakkâri ve Yüksekova şubeleri bulunmaktadır. VANTB toplam 13 personel ile hizmet sunmaktadır. VANTB aşağıda isimleri verilen projeleri gerçekleştirmiştir.

- Savatlı Gümüş İşlemeciliği
- Örtü Altı Sebze Yetiştiriciliği Projesi
- Van Gölünde Güvenli Mavi Yolculuk
- Van Gölü İnci Kefali Balığının Endüstriyel Hammadde Olarak Kullanılabilme Olanaklarının Araştırılması Projesi
- VOTAŞ

3. Erciş Ticaret ve Sanayi Odası

ERCİŞ TSO, A. Baki DEMİR önderliğinde bir grup tüccarın girişimi neticesinde 1969 yılında ilk meslek komiteleri

seçimlerini gerçekleştirerek hizmete başlamıştır. İlk yıllarda kiralık tek odalı hizmet binasında 2 personel ile çok zor şartlarda hizmet vermeye başlayan Erciş TSO hızlı bir gelişim göstererek 2007 yılında TOBB'un desteğiyle yeni hizmet binasında 7 personel ile üyelerine hizmet sunmaktadır. Oda başkanlığını İzzet Yağar yürütmektedir.

4. Van Esnaf ve Sanatkarlar Odaları Birliği

Tablo 51: Van Esnaf ve Sanatkarlar Odaları Birliği

Oda Adı
Van Şoförler ve Otomobilciler Esnaf Odası
Van Bakkallar ve Manavlar Esnaf Odası
Van Demirciler, Tornacılar ve Tamirciler Esnaf ve Sanatkarlar Odası
Van Kahveciler Esnaf Odası
Van Marangozlar Mobilyacılar ve Keresteciler Esnaf ve Sanatkarlar Odası
Van Terziler, Konfeksiyoncular, Kunduracılar, Giyim Sanatkarları Esnaf Odası
Van Berberler ve Kuaförler Esnaf ve Sanatkarlar Odası
Van Lokantacılar, Fırıncılar ve Kahveciler Esnaf ve Sanatkarlar Odası
Van Kasaplar ve Besiciler Esnaf Odası
Erciş Şoförler ve Otomobilciler Esnaf Odası
Çaldıran Esnaf ve Sanatkarlar Odası
Erciş Terziler, Bakkallar ve Lokantacılar Esnaf ve Sanatkarlar Odası
Erciş Berberler ve Kahveciler Esnaf ve Sanatkarlar Odası
Erciş Ağaç ve Demir İşleri Esnaf ve Sanatkarlar Odası
Muradiye Şoförler ve Otomobilciler Esnaf Odası
Muradiye Esnaf ve Sanatkarlar Odası
Gevaş Şoförler ve Otomobilciler Esnaf Odası
Gevaş Esnaf ve Sanatkarlar Odası
Özalp Şoförler ve Otomobilciler Esnaf Odası
Gürpınar Esnaf ve Sanatkarlar Odası

Kaynak: vesob.org.tr.

VI. BÖLÜM

HİZMET SEKTÖRÜNDE MEVCUT DURUM

VI. HİZMET SEKTÖRÜNDE MEVCUT DURUM

Hizmet sektöründe mevcut durumun analiz edileceği bu bölümde hizmet sektörünün şekilde gösterilen alt bileşenleri sırasıyla ele alınacaktır.

Şekil 7: Hizmet Sektörü Mevcut Durum Analizi



1. Van'da Girişim ve Girişimcilik

Yıllık sanayi ve ticaret istatistikleri kapsamında girişim sayısı açısından 28.600 adet ile 81 il içerisinde 28. sırada yer alan Van ili, Türkiye genelindeki 3,5 milyon adedin üzerindeki firmanın %0,8'ine ev sahipliği yapmaktadır (DAKA-Van İli ve İlçeleri 2023 Vizyon Eylem Planı, 2014).

Van ilinde faaliyet gösteren şirketlerin %37,5'i ulaştırma ve depolama sektöründe yer alırken, toptan ve perakende ticaret ve motorlu kara taşıtlarının ve motosikletlerin onarımı sektörü, 9.096 adet ve %32,42 pay ile ikinci sırada bulunmaktadır. İmalat sanayi 1.728, girişim sayısı ve %6,16 pay, inşaat sektörü ise 1.618 firma sayısı ve %5,77 pay almaktadır. Konaklama ve yiyecek hizmetleri 1.509 adet, mesleki, bilimsel ve teknik hizmetleri 835 adet ile takip etmektedir. Bunun yanında elektrik, gaz, buhar ve iklimlendirme üretimi iletimi ve dağıtımı ile kanalizasyon, atık yönetimi ve iyileştirme ile su temini hizmetleri vb. girişim sayısının en düşük olduğu faaliyet kollarıdır (DAKA-Van İli ve İlçeleri 2023 Vizyon Eylem Planı, 2014).

Van ilindeki girişim istatistiklerinde dikkat çeken bir gösterge ise bilgi ve iletişim sektöründe faaliyet gösteren 406 firmanın Van ilindeki girişimlerin %1,4'ini ve Türkiye genelinde bilgi ve iletişim sektöründe faaliyet gösteren firmaların %1'ini oluşturmasıdır. Van ili bilgi ve iletişim sektörü girişim sayısı açısından 81 il içerisinde 16. sırada bulunmaktadır (DAKA-Van İli ve İlçeleri 2023 Vizyon Eylem Planı, 2014).

Grafik 14: Van İlinde Girişim Sayıları (2014)


Van ilinde 2014 yılında toplam 28 730 girişim faaliyet göstermiştir.

Kaynak: TÜİK, 2015.

Tablo 52: Van'da İşyeri Sayıları

Sektör	Toplam	%
Madencilik ve Taş Ocakçılığı	38	0,14
İmalat	1 728	6,16
Elektrik, Gaz, Buhar ve İklimlendirme Üretimi ve Dağıtım	8	0,03
Su Temini, Kanalizasyon, Atık Yönetimi ve İyileştirme Faaliyetleri	12	0,04
İnşaat	1 618	5,77
Toptan ve Perakende Ticaret; Motorlu Kara Taşıtları ve Motosikletlerin Onarımı	9 096	32,42
Ulaştırma ve Depolama	10 520	37,50
Konaklama ve Yiyecek Hizmeti Faaliyetleri	1 509	5,38
Bilgi ve İletişim	339	1,21
Finans ve Sigorta Faaliyetleri	157	0,56
Gayrimenkul Faaliyetleri	139	0,50
Mesleki, Bilimsel ve Teknik Faaliyetler	835	2,98
İdari ve Destek Hizmet Faaliyetleri	213	0,76
Eğitim	71	0,25
İnsan Sağlığı ve Sosyal Hizmet Faaliyetleri	154	0,55
Kültür, Sanat, Eğlence, Dinlence ve Spor	186	0,66
Diğer Hizmet Faaliyetleri	1 432	5,10
Toplam	28.055	100,00%

Kaynak: TÜİK, 2014

Yıllık sanayi ve ticaret istatistikleri kapsamında bir diğer gösterge olan ciro istatistiklerinde Van (TRB2) Bölgesi, 15,9 milyar TL ile 26 Düzey 2 Bölge arasında 23. sırada yer almaktadır (DAKA-Van İli ve İlçeleri 2023 Vizyon Eylem Planı, 2014).

Van (TRB2) Bölgesi'nin Nace Rev-2 sınıflaması ekonomik faaliyet kısımlarına göre ciro istatistiklerinde Türkiye genelinde ciro bakımından en başarılı olduğu ekonomik faaliyetin inşaat sektörü olduğu görülmektedir. Nitekim Van Bölgesi, 2,78 milyar TL inşaat sektörü cirosu ile 26 Düzey 2 Bölgesi içerisinde 13. sıraya yükselmektedir. İnşaat sektörünün yanı sıra Van Bölgesi 1,28 milyar TL ile ulaştırma ve depolama sektör cirosunda 18. sıraya

çıkılmaktadır. Van (TRB2) Bölgesi'nin Nace Rev-2 sınıflaması ekonomik faaliyet kısımlarına göre brüt yatırım istatistiklerinde Türkiye genelinde en başarılı olduğu ekonomik faaliyet madencilik ve taş ocakçılığıdır. Nitekim Van Bölgesi 113 milyon TL brüt yatırımı ile 26 Düzey 2 Bölgesi içerisinde madencilik ve taş ocakçılığında en çok yatırım çeken 11. bölge konumundadır. Madencilik ve taş ocakçılığının yanı sıra Van Bölgesi'nin 26 Düzey 2 Bölgesi içerisinde en çok yatırım çektiği diğer sektörler inşaat, sağlık ve sosyal hizmetler, kültür-sanat ve eğlence ile ulaştırma ve depolama hizmetleridir. Bu sektörlerdeki brüt yatırımlarda Van Bölgesi, 15-18 sıraları arasında yer almaktadır. Brüt yatırım tutarı açısından ise Van Bölgesi'nin en çok yatırım aldığı sektörün 157 milyon TL ile ulaştırma ve depolama olduğu görülmektedir. Diğer ekonomik faaliyetlerin birçoğunda 26 Düzey 2 Bölgesi içerisinde son 6 sırada yer alan Van Bölgesi, imalat sanayi ile toptan ve perakende ticaret sektörlerindeki brüt yatırımlarda 25. sıraya gerilemektedir. Özellikle imalat sanayinde Van Bölgesi'nin yalnızca 64 milyon TL yatırım çekmesi ve bu alanda 26 Düzey 2 Bölgesi içerisinde 25. sırada yer alması, bölge için dikkat edilmesi gereken konuların başındadır. Van Bölgesi'nin tutar olarak en az yatırım aldığı alt sektör grubu ise 1 milyon TL ile kültür, sanat, eğlence, dinlence ve spor hizmetleridir (DAKA-Van İli ve İlçeleri 2023 Vizyon Eylem Planı, 2014).

Tablo 53: Van İlinde Çalışan Sayılarına Göre Girişim Sayıları (2014)

	0 ÇALIŞAN SAYISI OLAN GİRİŞİM SAYISI	1-9 ÇALIŞAN SAYISI OLAN GİRİŞİM SAYISI	10-49 ÇALIŞAN SAYISI OLAN GİRİŞİM SAYISI	50-249 ÇALIŞAN SAYISI OLAN GİRİŞİM SAYISI	250+ ÇALIŞAN SAYISI OLAN GİRİŞİM SAYISI
GİRİŞİM_HARF_TANIM					
TARIM, ORMANCILIK VE BALIKÇILIK	34	74	8	*	*
MADENCİLİK VE TAŞ OCAKÇILIĞI	13	30	9	*	*
İMALAT	109	1726	122	9	*
ELEKTRİK, GAZ, BUHAR VE İKLİMLENDİRME ÜRETİMİ VE DAĞITIMI	7	8	*	*	*
SU TEMİNİ; KANALİZASYON, ATIK YÖNETİMİ VE İYİLEŞTİRME FAALİYETLERİ	*	15	*	*	*
İNŞAAT	533	1109	278	48	*
TOPTAN VE PERAKENDE TİCARET; MOTORLU KARA TAŞITLARININ VE MOTOSİKLETLERİN ONARIMI	823	8042	379	22	4
ULAŞTIRMA VE DEPOLAMA	153	9242	90	12	*
KONAKLAMA VE YİYECEK HİZMETİ FAALİYETLERİ	32	1562	70	4	*
BİLGİ VE İLETİŞİM	12	298	12	*	*
FİNANS VE SİGORTA FAALİYETLERİ	25	100	10	*	*
GAYRİMENKUL FAALİYETLERİ	25	149	12	*	*
MESLEKİ, BİLİMSEL VE TEKNİK FAALİYETLER	59	998	59	3	*
İDARİ VE DESTEK HİZMET FAALİYETLERİ	62	207	40	32	8
EĞİTİM	29	50	42	5	*
İNSAN SAĞLIĞI VE SOSYAL HİZMET FAALİYETLERİ	33	143	32	9	4
KÜLTÜR, SANAT, EĞLENCE, DİNLENCE VE SPOR	30	249	3	*	*
DİĞER HİZMET FAALİYETLERİ	214	1181	13	*	*

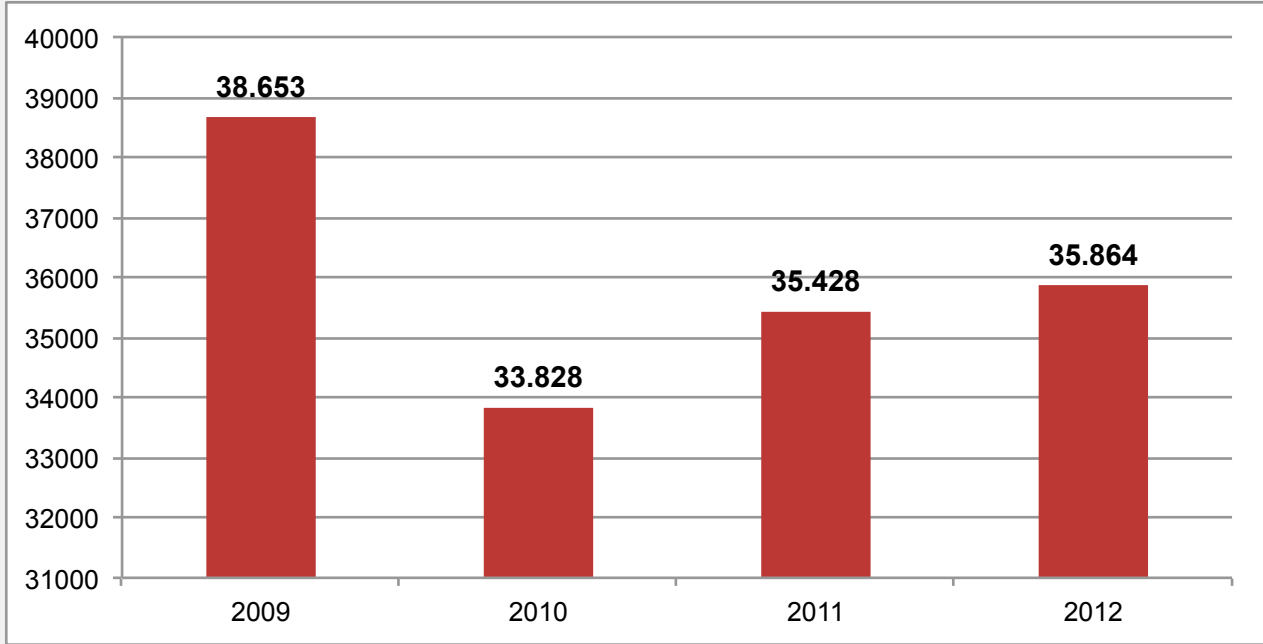
Kaynak: TÜİK, 2015.

2014 yılı itibarıyla Van ilinde faaliyette bulunan işletmelere ilişkin bilgiler aşağıdaki gibidir. Tablo sonuçları incelendiğinde VANTSO'ya kayıtlı işletmelerin % 47,83'lük kısmı Limited şirket, % 42,72'lik kısmı ise bireysel işletmelerden (gerçek kişi) oluşmaktadır.

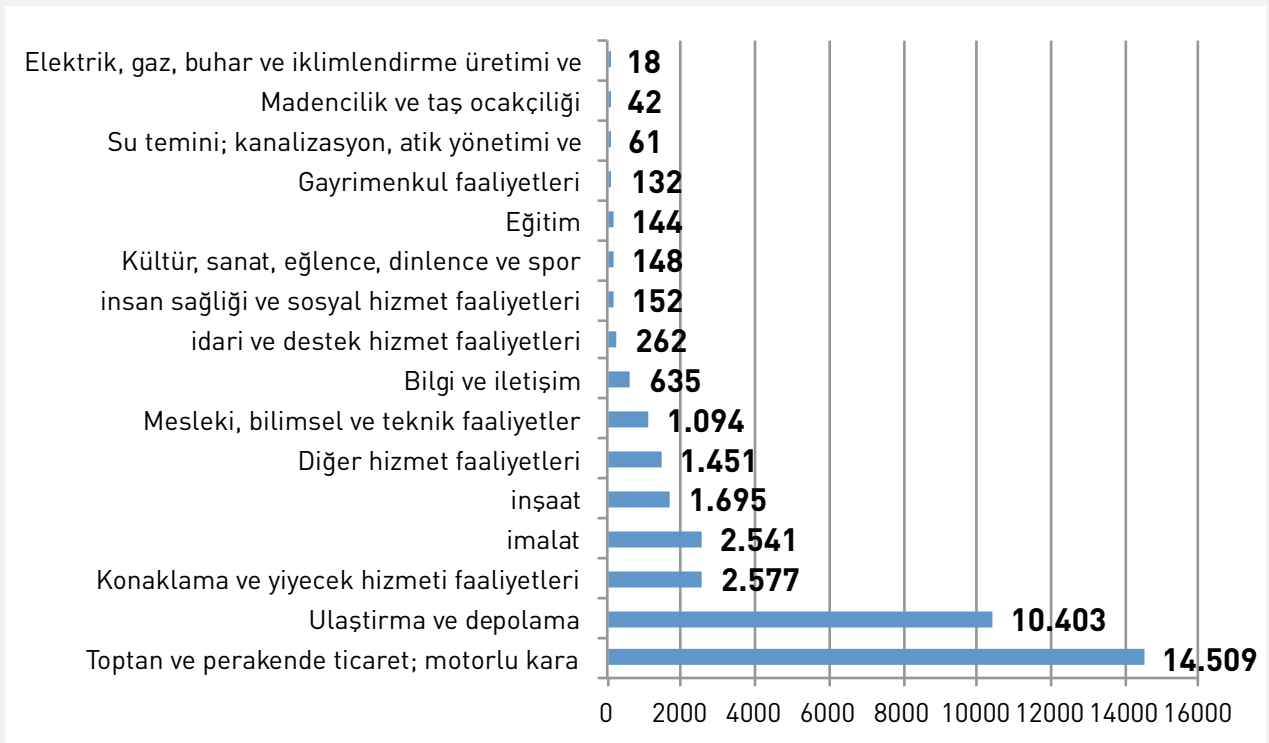
Tablo 54: Van İlinde İşletmeler

İşletme Türü	Sayı
Limited Şirket	3908
Gerçek Kişi	3406
Anonim Şirket	427
Kooperatif	312
Diğer	116
TOPLAM	8169

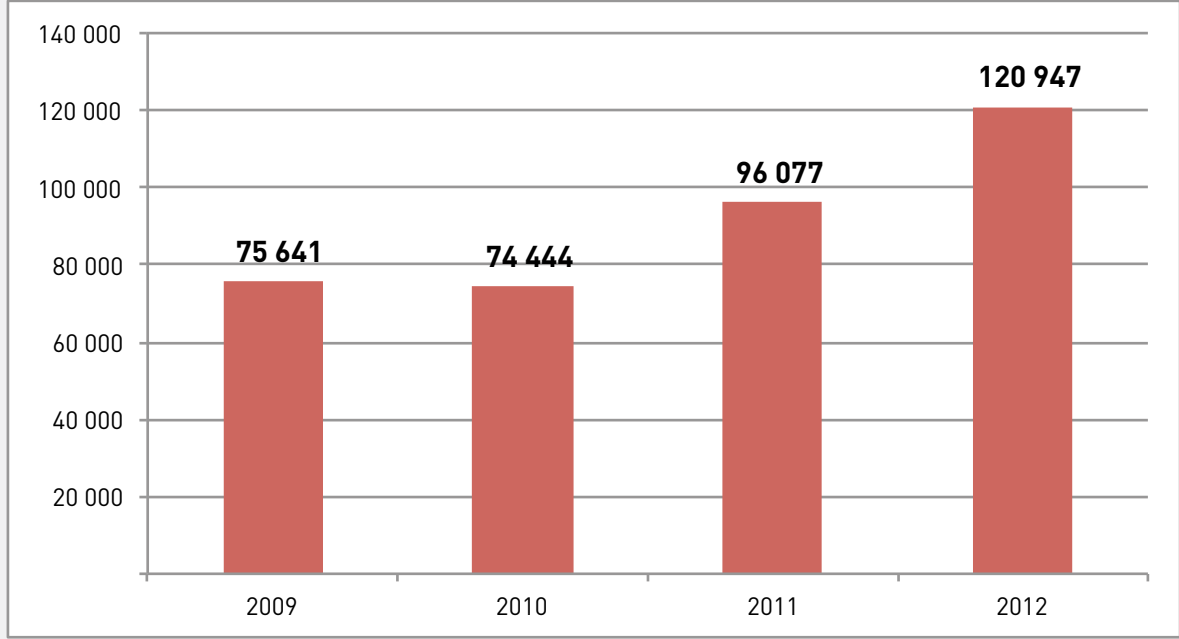
Kaynak: VANTSO, 2014

Grafik 15: Ekonomik Faaliyet Kısımlarına Göre Toplam Girişim Sayısı


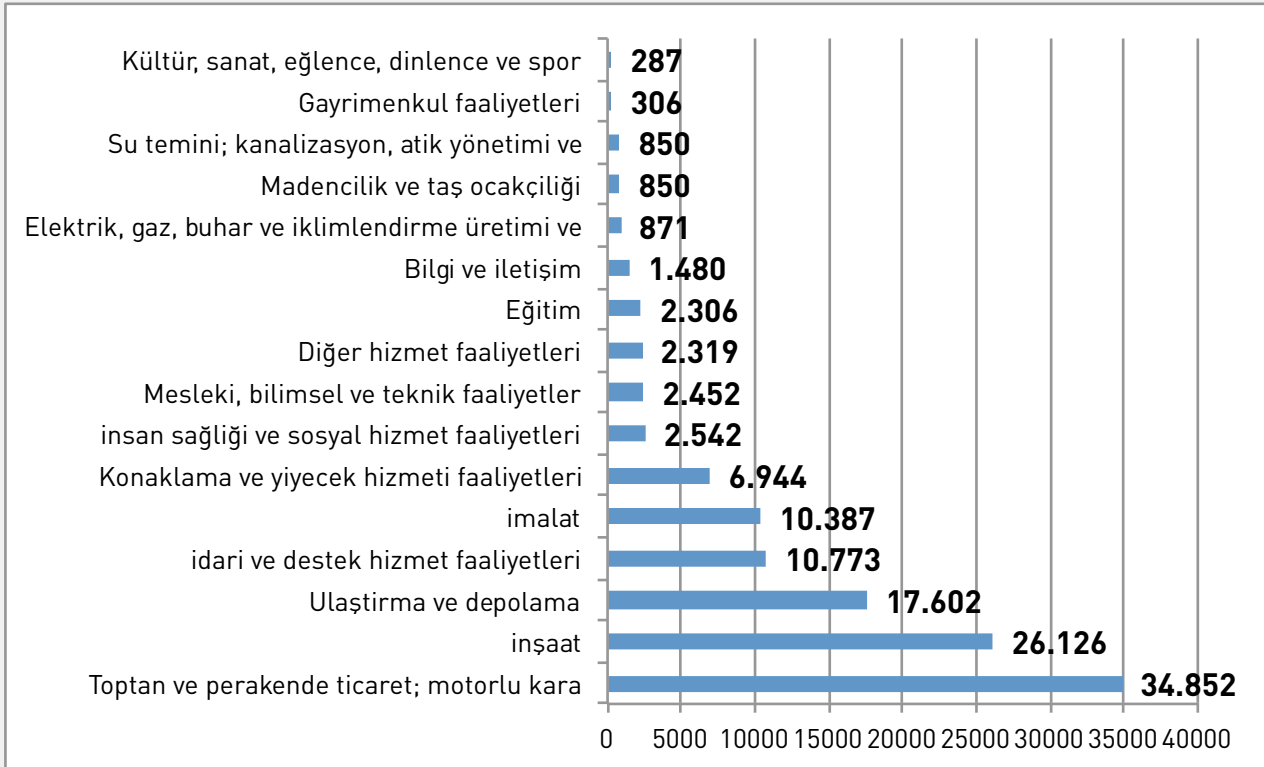
Kaynak: TÜİK, 2015.

Grafik 16: Ekonomik Faaliyet Kısımlarına Göre Yerel Birim Sayısı (Nace Rev. 2) TRB2-2012


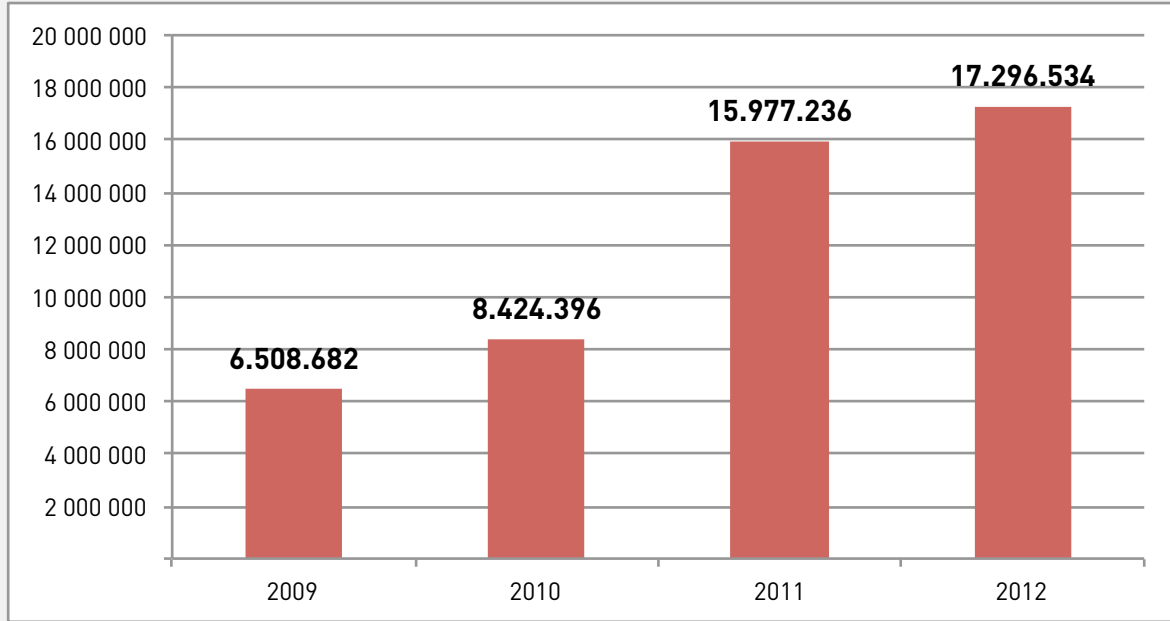
Kaynak: TÜİK, 2015.

Grafik 17: Ekonomik Faaliyet Kısımlarına Göre Toplam Çalışanlar Sayısı

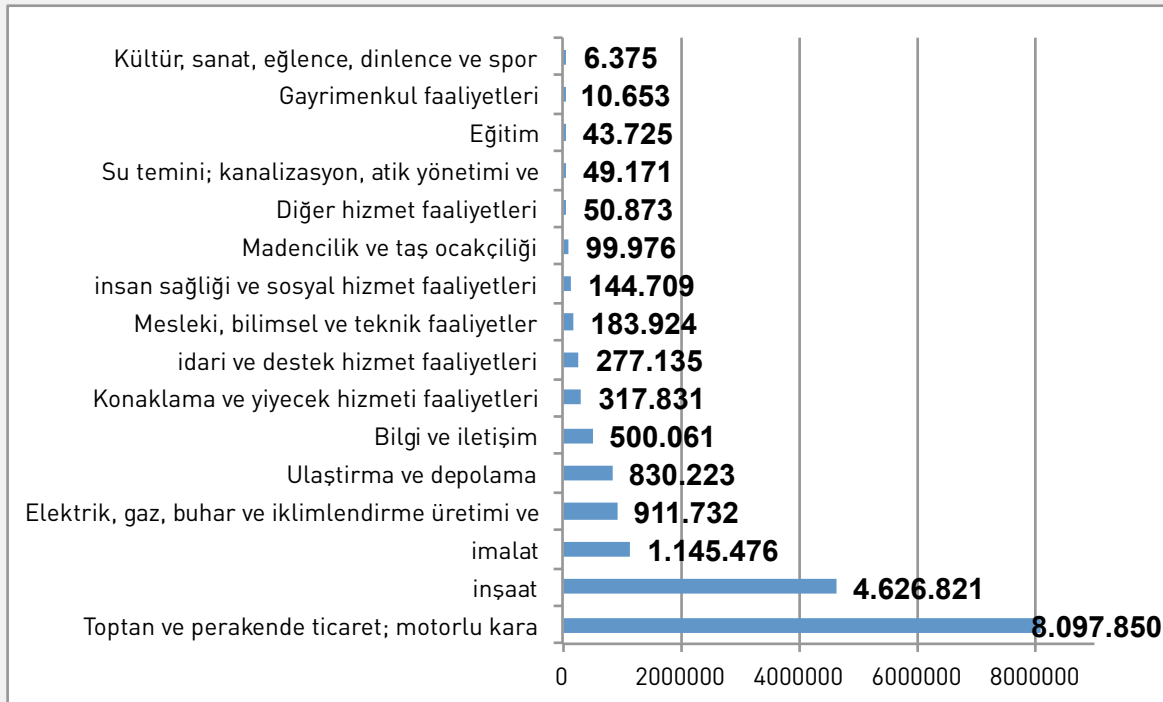
Kaynak: TÜİK, 2015.

Grafik 18: Ekonomik Faaliyet Kısımlarına Göre Çalışanlar Sayısı (Nace Rev. 2) TRB-2012

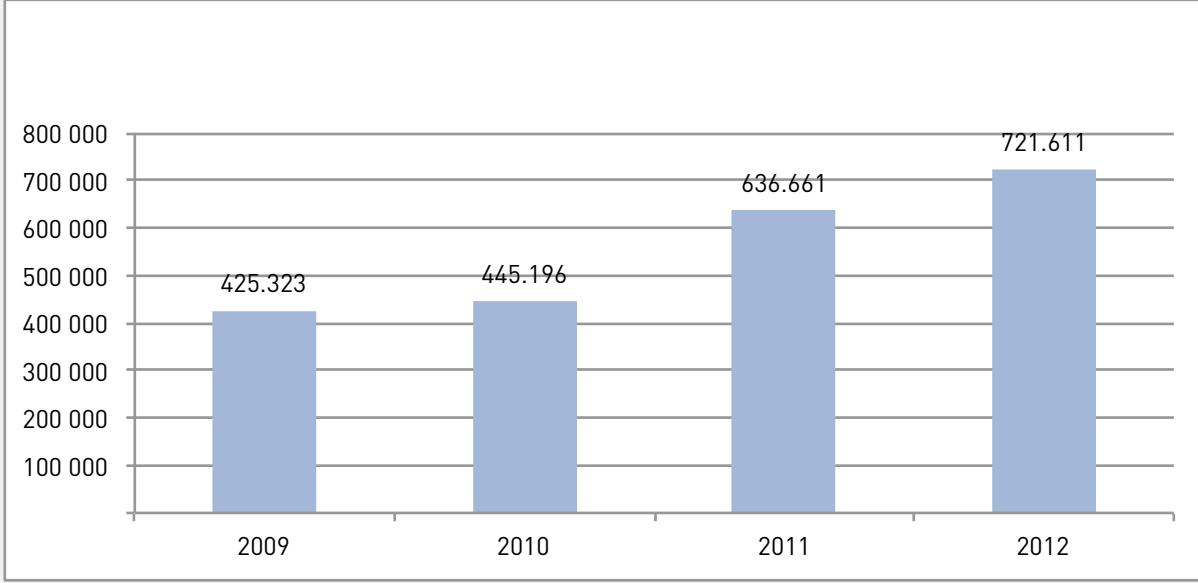
Kaynak: TÜİK, 2015.

Grafik 19: Ekonomik Faaliyet Kısımlarına Göre Toplam Ciro TRB2 (1000 TL)


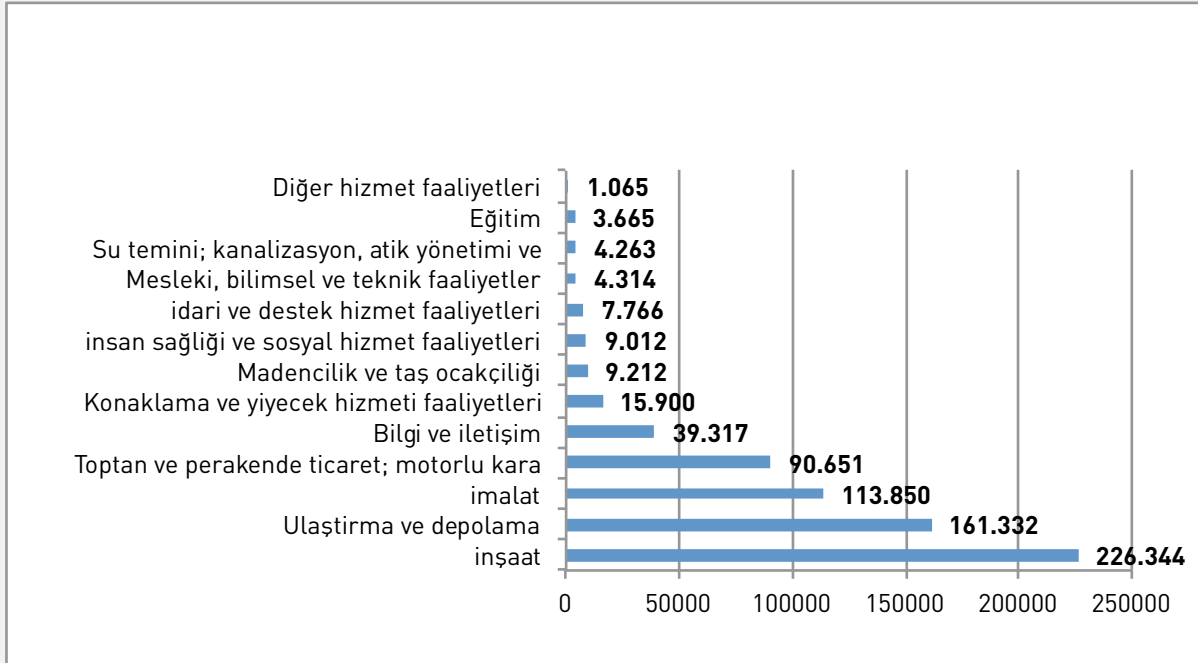
Kaynak: TÜİK, 2015.

Grafik 20: Ekonomik Faaliyet Kısımlarına Göre Ciro (Nace Rev.2) TRB2 (1000 TL)


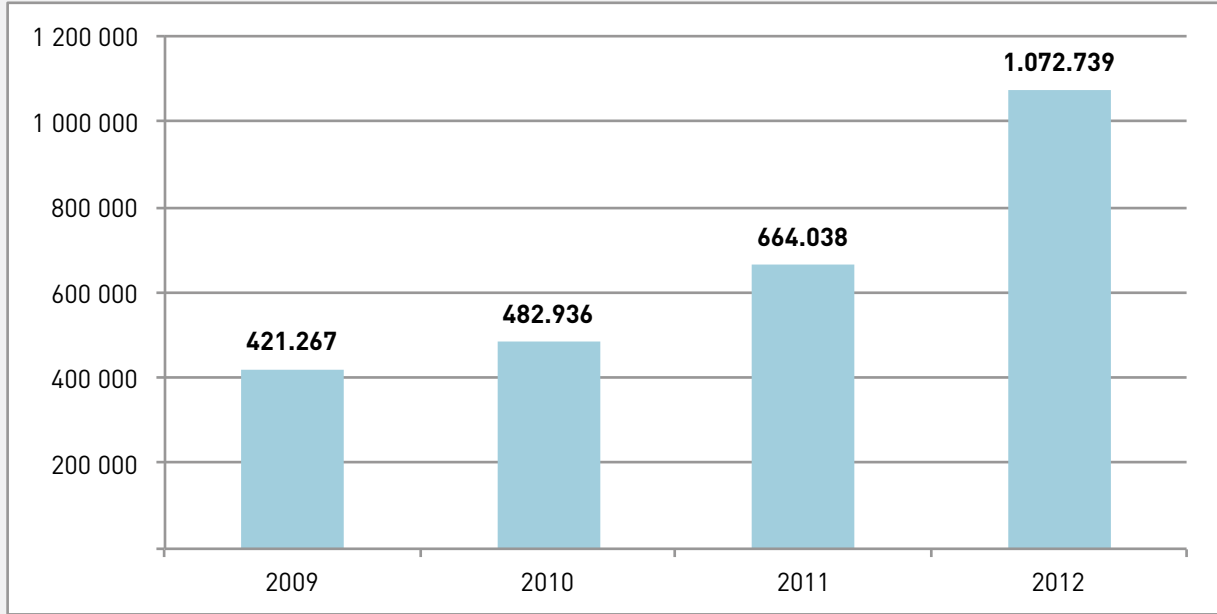
Kaynak: TÜİK, 2015.

Grafik 21: Ekonomik Faaliyet Kısımlarına Göre Maddi Mallara İlişkin Brüt Yatırımlar (1000 TL)

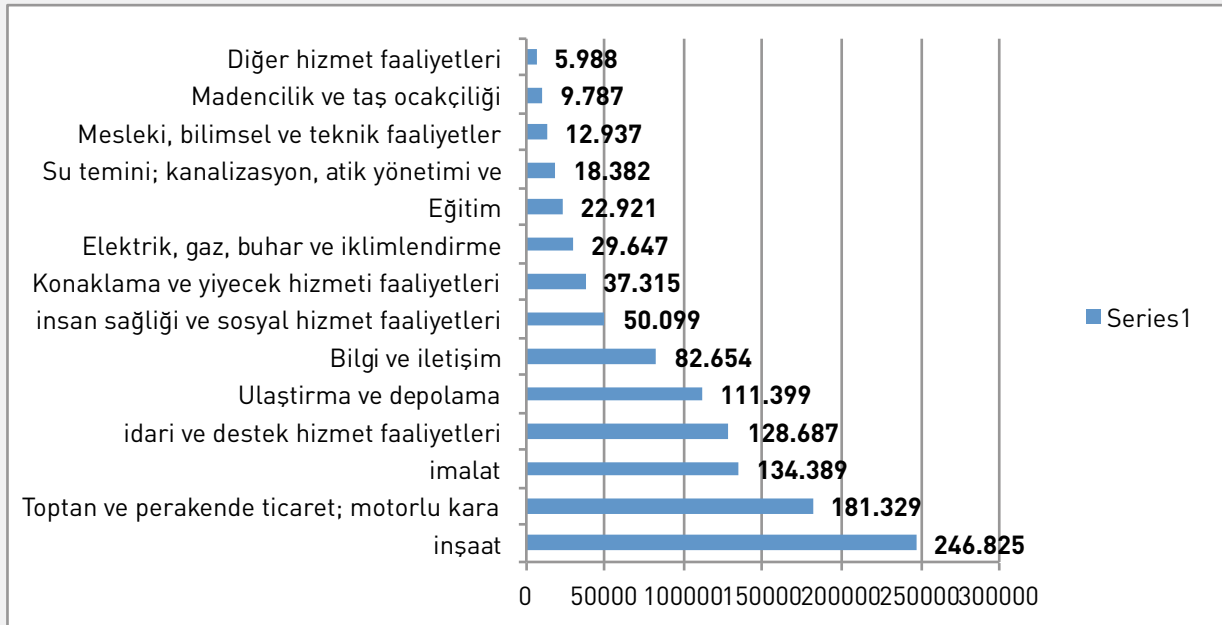
Kaynak: TÜİK, 2015.

Grafik 22: Ekonomik Faaliyet Kısımlarına Göre Maddi Mallara İlişkin Brüt Yatırımlar (Nace Rev.2 1000 TL) TRB2-2012

Kaynak: TÜİK, 2015.

Grafik 23: Ekonomik Faaliyet Kısımlarına Göre Maaş ve Ücretler (100 TL)


Kaynak: TÜİK, 2015.

**Grafik 24: Ekonomik Faaliyet Kısımlarına Göre Maaş ve Ücretler
(Nace Rev. 2, 1000 TL)- TRB2-2012**


Kaynak: TÜİK, 2015.

Tablo 55: Finansal Hizmet Faaliyetlerinde Yerel Birimler, İstihdam ve Ödemeler

Finansal hizmet faaliyetlerinde (sigorta ve emeklilik fonları hariç) yerel birimler, istihdam ve ödemeler					
YIL	BÖLGE KODU	Yerel birim sayısı	Çalışanların yıllık ortalama sayısı	Ücretle çalışanların yıllık ortalama sayısı	Maaşlar ve ücretler
2011	TR	13 461	212 016	211 945	12 583 235 007
2012	TR	13 848	215 464	215 386	13 815 762 116
2013	TR	15 158	227 136	227 064	15 968 987 950
2011	TRB2	100	1 127	1 127	53 522 556
2012	TRB2	104	1 103	1 103	57 735 651
2013	TRB2	114	1 192	1 192	75 366 636

Kaynak: TÜİK, 2015.

Tablo 56: Kredi Kuruluşlarında Yerel Birimler, İstihdam ve Ödemeler

Kredi kuruluşlarında yerel birimler, istihdam ve ödemeler					
YIL	BÖLGE KODU	Yerel birim sayısı	Çalışanların yıllık ortalama sayısı	Ücretle çalışanların yıllık ortalama sayısı	Maaşlar ve ücretler
2011	TR	12 865	195 868	195 855	11 370 686 224
2012	TR	13 232	199 110	199 104	12 353 915 708
2013	TR	14 449	209 287	209 287	14 291 961 032
2011	TRB2	98	1 014	1 014	46 071 614
2012	TRB2	102	1 005	1 005	49 524 837
2013	TRB2	112	1 090	1 090	66 380 812

Kaynak: TÜİK, 2015.

Tablo 57: Finansal Hizmetler ve Sigorta Faaliyetleri İçin Yardımcı Faaliyetlerde Yerel Birimler, İstihdam ve Ödemeler

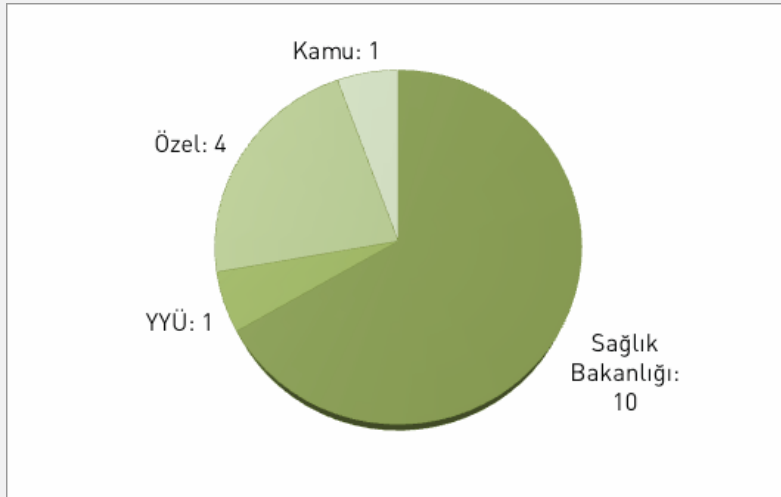
Finansal hizmetler ve sigorta faaliyetleri için yardımcı faaliyetlerde yerel birimler, istihdam ve ödemeler					
YIL	BÖLGE KODU	Yerel birim sayısı	Çalışanların yıllık ortalama sayısı	Ücretle çalışanların yıllık ortalama sayısı	Maaşlar ve ücretler
2011	TR	19 221	70 207	54 419	1 569 844 572
2012	TR	19 476	74 378	59 268	1 604 736 358
2013	TR	19 553	68 933	55 586	1 684 050 543
2011	TRB2	195	409	194	2 272 010
2012	TRB2	141	609	424	4 955 478
2013	TRB2	192	594	435	5 946 685

Kaynak: TÜİK, 2015.

2. Sağlık

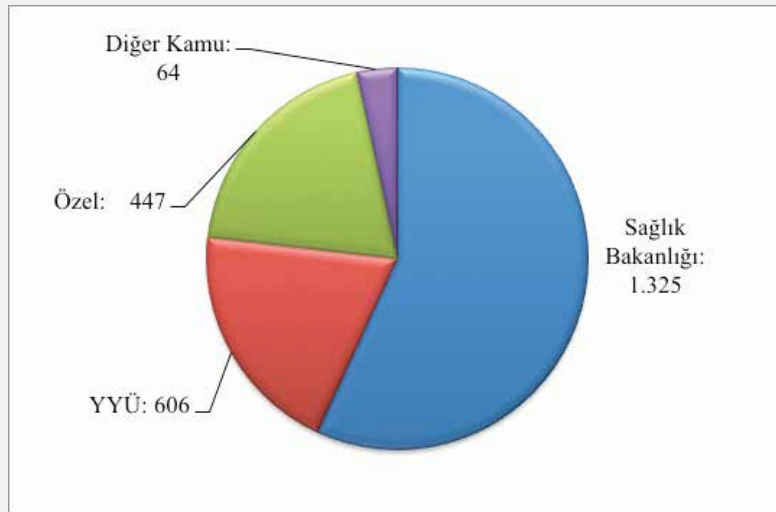
2015 yılı TÜİK verilerine göre Van ilinde 12'si kamu, 4'ü özel hastane toplam 16 hastane ve 2.442 yatak bulunmaktadır. Van ili bu hastane sayısı ile Türkiye'de en çok hastane bulunan 15. il konumundadır. Sağlık Bakanlığı'na bağlı hastaneler 1.325, üniversite hastanesi 606 ve özel hastaneler 447 kişilik yatak kapasitesine sahiptir. 2013 yılı TÜİK verilerine göre, Van'da sağlık personeli sayısı şöyledir: Uzman hekim 627, pratisyen hekim 598, diş hekimi 132, sağlık memuru 1 370, hemşire 1 577 ve ebe 457. Öte yandan hekim başına düşen kişi sayısı, 743, hemşire başına düşen kişi sayısı 679'dur. Yatak başına düşen kişi sayısı ise 438'dir (TÜİK, 2015).

Grafik 25: Hastane Sayıları



Kaynak: TÜİK, 2015.

Grafik 26: Yatak Sayısı



Kaynak: TÜİK, 2015.

Tablo 58: Yıllara ve Sektörlere Göre Hastane Sayısı

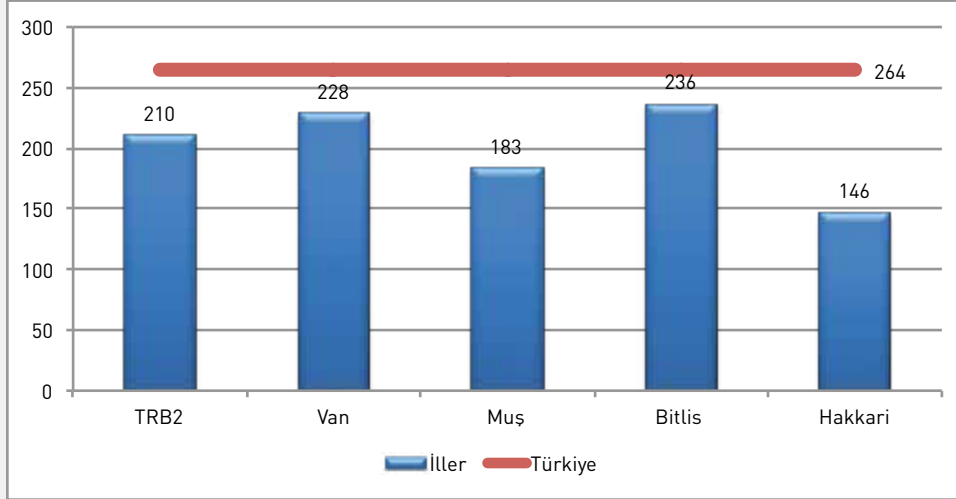
Yıllar	Sağlık Bakanlığı	Üniversite	Özel	Diğer Kamu
2009	10	1	5	2
2010	10	1	5	2
2011	10	1	4	-
2012	10	1	4	-
2013	10	1	4	1

Kaynak: Van İl Sağlık Müdürlüğü, 2014.

Tablo 59: Yıllara ve Dallara Göre Hastane Sayısı

	Genel Hastane	Kadın Doğum ve Çocuk	Diş Hastanesi (ADSM-YYÜ)	Yüksek İhtisas Eğitim ve Araştırma Hastanesi	
2009	10	1	2	1	
2010	10	1	2	1	
2011	10	-	2	-	
2012	10	-	2	-	
2013	10	-	2	-	

Kaynak: Van İl Sağlık Müdürlüğü, 2014.

Grafik 27: Kişi Başına Hastane Yatak Sayısı (100 bin), 2013

Kaynak: TÜİK; 2015

Tablo 60: Sağlık Bakanlığı'na Bağlı Hastanelerin Yatak ve Alan Durumu (2013)

Hastane Adı	Yatak Sayısı	Toplam Arsa Alanı (m2)	Kapalı Alan (m2)
Bölge Eğitim ve Araştırma Hastanesi	840	161.000	79.160
İpekyolu Devlet Hastanesi	136	19.110	9737
Bahçesaray Devlet Hastanesi	14	4500	1093
Başkale Devlet Hastanesi	58	9224	7773
Çaldıran Devlet Hastanesi	31	37.693	3995
Çatak Devlet Hastanesi	17	3804	2468
Erciş Devlet Hastanesi	106	9985	3665
Gevaş Devlet Hastanesi	25	8400	3464
Muradiye Devlet Hastanesi	59	6051	5305
Özalp Devlet Hastanesi	24	6659	5373
Toplam	1310	266.426	122.033

Kaynak: Van İl Sağlık Müdürlüğü, 2014.

Tablo 61: Özel Hastanelerin Yatak ve Alan Durumu (2013)

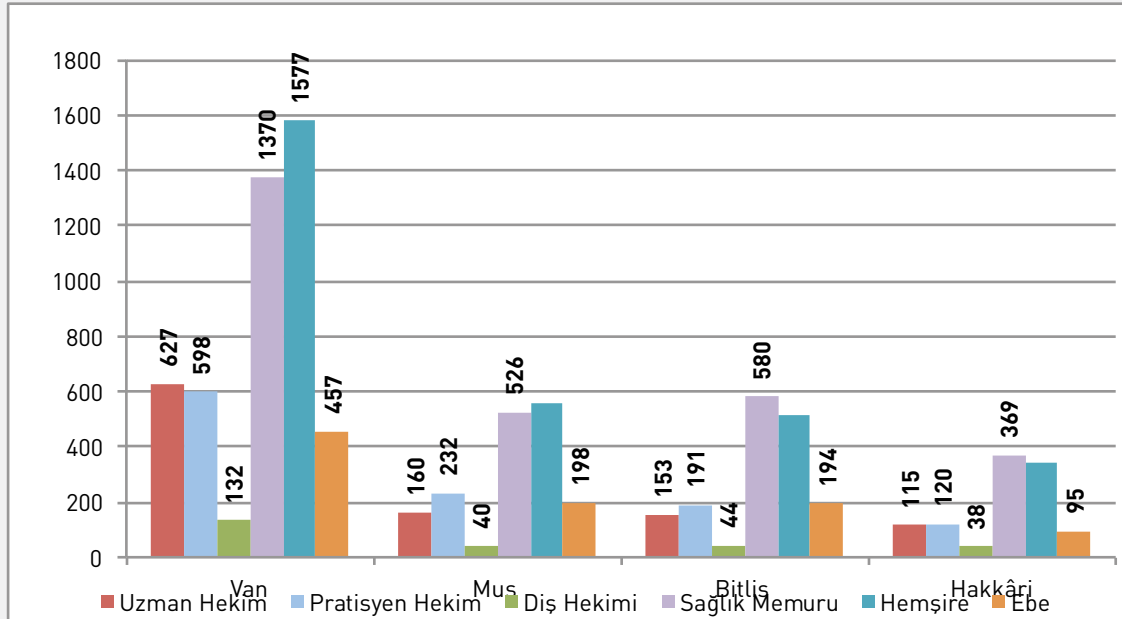
Hastane Adı	Yatak Sayısı	Yatak Doluluk Oranı (%)	Toplam Arsa Alanı (m2)	Kapalı Alan (m2)
Özel Akdamar Hastanesi	74	60	4468	7800
Özel İstanbul Hastanesi	176	50	10.760	10.760
Özel Lokman Hekim Hastanesi	189	78	12.176	12.176
Özel Lokman Hekim Hayat Hastanesi	34	40	4450	4450
Toplam	473	62	35.186	35.186

Kaynak: Van İl Sağlık Müdürlüğü, 2014.

Tablo 62: Yıllara Göre Birinci Basamak Sağlık Kuruluşları Sayısı (Sağlık Bakanlığı)

	2009	2010	2011	2012	2013
Sağlık Ocağı	66	66	-	-	-
Aile Sağlık Merkezi	-	-	68	72	81
Toplum Sağlık Merkezi	-	-	12	12	12
Sağlık Evi	42	59	59	59	60
AÇSAP	2	2	1	1	1
Verem Savaş Dispanseri	2	2	2	2	2
KETEM	1	1	1	1	1
112 Acil Yardım İstasyonu	17	17	22	27	33

Kaynak: Van İl Sağlık Müdürlüğü, 2014.

Grafik 28: Sağlık Personeli Sayıları, 2013


Kaynak: TÜİK; 2015

Tablo 63: Yıllara Göre Sağlık Personeli Sayıları

	2009	2010	2011	2012	2013
Uzman Hekim	378	542	605	507	588
Pratisyen ve Asistan Hekim	648	513	627	624	669
Diş Hekimi	77	82	103	114	120
Eczacı	123	125	126	133	144
Hemşire	836	988	1010	1147	1442
Ebe	446	548	248	395	446
Diğer Sağlık Personeli	796	1065	934	996	1146
Diğer Personel ve Hizmet Alımı	3203	3242	3252	3130	3083
Toplam	6507	7105	6892	7025	7617

Kaynak: Van İl Sağlık Müdürlüğü, 2014.

Tablo 64: Yıllar İtibariyle 100 bin Kişiye Düşen Toplam Hekim Sayısı

VAN	2009	2010	2011	2012	2013
İl Toplamı	100,3	101,8	120,4	107,5	117,4

Kaynak: Van İl Sağlık Müdürlüğü, 2014.

3.Eğitim

Yurt Ansiklopedisi'nde 19. yüzyılda Van Vilayeti'nin eğitim açısından ileri bir düzeyde olmadığı ve 1871 Erzurum Vilayet Salnamesi'nde Van Merkez Kaza'da 30 tanesi Müslümanlara ait olmak üzere toplam 36, Van Merkez Sancağında ise yine 67 tanesi Müslümanlara ait olmak üzere toplam 88 adet okul bulunduğu aktarılmaktadır. Yine aynı yılda Van Merkez Sancağında bulunan toplam 37 medresenin 6'sının Van Merkez Kaza'da bulunduğu belirtilmektedir. 1888 Devlet Salnamesi'nde de Van Merkez Sancağında bulunan 5 rüştiyede toplam 211 öğrenci olduğu yazılıdır. Bu dönemlerde Ermenilere ait rüştiye ve idadiler de bulunmaktaydı (Yurt Ansiklopedisi). Dolayısıyla Osmanlı İmparatorluğu Döneminde yetersiz olmasına karşın yine de Van'da rüştiyelerin, idadilerin, öğretmen okulunun, sıbyan mekteplerinin tekke, zaviye ve vakıfların ve yabancı mekteplerin eliyle sürdürülen bir eğitim dünyasının bulunduğunu belirtmek gerekir. ¹⁴ Örneğin, 1903 yılında Van Merkez Kaza'da bulunan Amerikalılara ait 2 okulda 285'i kız olmak üzere toplam 665 öğrenci bulunmaktaydı (Yurt Ansiklopedisi).

Günümüzde eğitim yönetiminin en üst örgütü Milli Eğitim Bakanlığı'dır. Cumhuriyet döneminde ilköğretim ve ortaöğretimde önemli bazı çalışmalar yapılmıştır. 1927 yılında "Van Ortaokulu" adıyla bir ortaokul açılmıştır. Vanda lise olmadığından 1948 yılına kadar gençler Elazığ ve Diyarbakır gibi illerde lise tahsillerini yapmışlardır. 1948 yılında Atatürk Lisesi'nin açılmasıyla bu durum ortadan kalkmıştır. Sonraki yıllarda ihtiyaca göre yeni liseler açılmıştır. İlimizin Cumhuriyet döneminin en eski ilköğretim okulu, eğitim-öğretime devam eden Cumhuriyet İlköğretim Okuludur ve 1929'da eğitime açılmıştır. İnönü İlköğretim Okulu da eski okullarımızdandır ve 1930 yılında açılmıştır. Daha sonraları ihtiyaca göre yeni okullar açılmıştır. (Van İl Milli Eğitim Müdürlüğü, Stratejik Plan 2010-2014).

İl Milli Eğitim Müdürlüğü 1939 yılında kurulmuştur. İlk yıllarda Eski Hükümet Konağında hizmet vermiştir. Yeni Hükümet Konağı yapılarına kadar, İnönü İlkokulunda geçici bir süre hizmet vermiştir. İnönü İlkokulu hizmet vermek için yeterli olmadığından İl Özel İdare Binası'na taşınmış ve burada hizmetlerini sürdürmüştür. Daha sonra tekrar

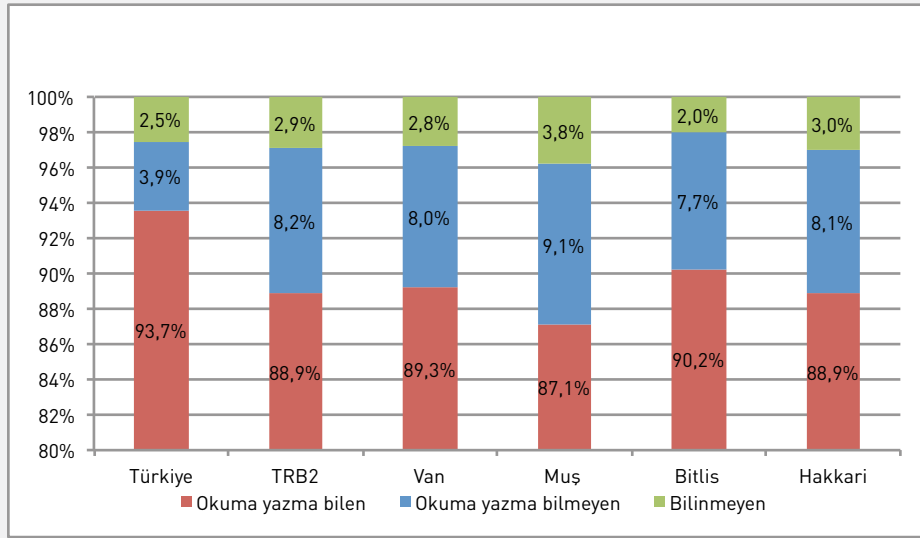
¹⁴ Bu döneme ilişkin ayrıntılı bilgi için bkz. Yurt Ansiklopedisi ve Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Van Kütüğü, Van, 1992.

kendisine tahsis edilen Yeni Hükümet Konağına taşınmıştır. Müdürlük, 2006 yılında İskele Caddesi üzerinde bulunan, Eski Toprak Su Binası olarak bilinen yeni binasına taşınmıştır (Van İl Milli Eğitim Müdürlüğü, Stratejik Plan 2010-2014).

Van ili okulöncesi öğretimden ortaöğretime kadar bütün düzeylerde öğretmen başına düşen öğrenci sayısı göstergelerinde ve okullaşma oranlarında Türkiye ortalamasının oldukça altında kalmakta ve 81 il içerisinde 73-79. sıralarda yer almaktadır. Okullaşma oranı bakımından Van ilinin en başarılı olduğu okul türü ise ilköğretimdir. TÜİK verilerine göre (2013) ilköğretimde okullaşma oranı Türkiye genelinde %99,6 düzeyindeyken bu oran Van ilinde %99,9'a yükselmektedir. Ortaokullaşma oranı %87,1 ve ortaöğretim (lise) oranı ise %46,4'tür. Van ilinde toplam 1385 okul bulunmaktadır. Bu okullarda 16.552 öğretmen görev yapmaktadır. Van ilindeki toplam öğrenci sayısı da 323.807'dir. Van ilinde 1.314 mesleki kurs açılmış ve bu kurslara 23.608 kişi katılmıştır.

Van ilinin ilk ve tek yükseköğretim kurumu olan ve 20 Temmuz 1982 tarihinde kurulan Yüzüncü Yıl Üniversitesi'nde 15 fakülte, 14 yüksekokul ve 5 enstitü bulunmaktadır. 2014 verilerine göre üniversitede 1.577 akademisyen görev yaparken, 22.163 öğrenci ders görmektedir. Bu sayı TRB2 Bölgesi'ndeki yükseköğretim öğrencilerinin %58'ini oluşturmaktadır (YYÜ Stratejik Planı 2014-2018).

Grafik 29: Okuma Yazma Oranları, 2013



Kaynak: TÜİK; 2015

Tablo 65: Van İli Okul Bilgileri

Van İl Milli Eğitim Müdürlüğü Okul Bilgileri																				
	Anasokulu	İlkokul	Özel İlkokul	Ortaokul	Öğretmenevi	Ortaokul ve İlkokul	Anasokulu Lisesi	Ortaokul Lisesi	Ortaokul Lisesi	Ortaokul Lisesi	Ortaokul Lisesi	Ortaokul Lisesi	Ortaokul Lisesi	Ortaokul Lisesi	Ortaokul Lisesi	Ortaokul Lisesi	Ortaokul Lisesi	Ortaokul Lisesi	Ortaokul Lisesi	Ortaokul Lisesi
B.Saray	1	41	5	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	50
Başkale	1	103	24	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	132
Çaldıran	1	84	22	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	112
Çatak	2	43	8	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	57
Edremit	5	40	3	33	3	4	3	3	1	1	1	3	1	1	0	0	0	0	0	106
Ereğli	5	138	1	81	1	1	4	1	2	1	0	2	3	1	1	1	0	0	0	210
Gevaş	1	48	13	1	1	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	68
Gürpınar	1	79	15	2	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	101
İpekyolu	13	73	2	49	2	6	10	2	1	2	0	4	3	0	1	0	0	0	0	173
Muradiye	2	56	17	1	2	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	82
Özalp	1	76	27	1	1	0	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	110
Saray	1	28	10	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42
Tuşba	7	80	24	4	6	2	2	0	0	2	1	0	0	0	1	1	1	1	0	142
Toplam	41	885	0	308	6	26	30	10	18	4	1	13	17	3	3	1	1	1	1	1385

Kaynak: Van İl Milli Eğitim Müdürlüğü, 2015

Tablo 66: Van İli Öğretmen Durumu

İLÇE ADI / İSTİHDAM TİPİ	ÖĞRETMEN DURUMU											
	OKULÖNCESİ ÖĞRETMENİ			SINIF ÖĞRETMENİ			BRANŞ ÖĞRETMENİ			TOPLAM		
	KADROLU	ÖCRETLİ	TOPLAM	KADROLU	ÖCRETLİ	TOPLAM	KADROLU	ÖCRETLİ	TOPLAM	KADROLU	ÖCRETLİ	TOPLAM
BAHÇESARAY	7	7	14	70	55	125	125	10	135	202	72	274
BAŞKALE	33	8	41	295	203	498	447	47	494	775	258	1033
ÇALDIRAN	80	26	106	205	178	383	470	65	535	755	269	1024
ÇATAK	29	18	47	87	61	148	192	10	202	308	89	397
EDREMIT	117	48	165	405	98	503	1109	60	1169	1631	206	1837
ERCIŞ	174	55	229	538	262	800	1457	89	1546	2169	406	2575
GEVAŞ	32	13	45	88	66	154	270	11	281	390	90	480
GÜRPINAR	37	21	58	130	120	250	325	10	335	492	151	643
İPEKYOLU	232	32	264	757	124	881	2513	19	2537	3507	170	3672
MURADIYE	59	9	68	172	154	326	437	6	443	668	169	837
ÖZALP	65	38	103	208	62	270	619	237	856	892	337	1229
SARAY	33	22	55	84	27	111	199	111	310	316	160	476
TUŞBA	133	4	137	489	64	553	1381	4	1385	2003	72	2075
TOPLAM	1026	296	1322	3528	1474	5002	9544	679	10228	14108	2449	16552

Kaynak: Van İl Milli Eğitim Müdürlüğü, 2015.

Tablo 67: Türler Bazında Öğrenci Sayıları

TÜRDÜ	TÜRLER BAZINDA ÖĞRENCİ SAYILARI						
	OKUL SAYISI			ÖĞRENCİ SAYISI			ORAN
	RESMİ	ÖZEL	TOPLAM	RESMİ	ÖZEL	TOPLAM	
Okul Öncesi	41		41	23969	196	24165	
İlkokul	886	6	892	121674	1390	123064	
Ortaokul	308	6	314	109562	1283	110845	
İmam Hatip Ortaokulu	26		26	3316		3316	3,77
TEMEL EĞİTİM TOPLAM	1261	12	1273	258521	2869	261390	
Mesleki ve Teknik Eğitim	51	2	53	28886	203	29089	46,63
Genel Ortaöğretim	36	6	42	21316	1137	22453	35,97
İmam Hatip Lisesi	17		17	10875		10875	17,4
ORTAÖĞRETİM TOPLAM	104	8	112	61077	1340	62417	
GENEL TOPLAM	1365	20	1385	319598	4209	323807	

Kaynak: Van İl Milli Eğitim Müdürlüğü, 2015.

Tablo 68: Derslik ve Okul Bilgileri

Van İl Milli Eğitim Müdürlüğü Derslik ve Okul Bilgileri										
İlçeler	Okul Öncesi		İlkokul		Ortaokul		Lise ve Dengi		Toplam Derslik Sayısı	Toplam Okul Sayısı
	Derslik	Okul	Derslik	Okul	Derslik	Okul	Derslik	Okul		
B.Saray	2	1	89	41	67	6	24	2	182	50
Başkale	4	1	305	103	156	25	50	3	515	132
Çaldıran	6	1	438	84	183	23	78	4	705	112
Çatak	8	2	126	43	83	9	41	3	258	57
Edremit	26	5	598	43	117	40	298	18	1039	106
Erciş	22	5	676	136	526	53	382	16	1606	210
Gevaş	3	1	201	48	106	14	78	5	388	68
Gülpınar	4	1	277	79	131	17	59	4	471	101
İpekyolu	70	13	850	75	200	57	609	28	1729	173
Muradiye	7	2	232	56	186	18	97	6	522	82
Özalp	3	1	263	76	147	28	75	5	488	110
Saray	4	1	141	28	33	12	21	1	199	42
Tuşba	31	7	663	80	363	38	332	17	1389	142
Toplam	190	41	4859	892	2298	340	2144	112	9491	1385

Kaynak: Van İl Milli Eğitim Müdürlüğü, 2015.

Tablo 69: Okullaşma Oranları

2014-2015 ÖĞRETİM YILI BAKANLIK OKULLAŞMA ORANLARI	
	2014-2015 Öğretim Yılı
	NET %
OKUL ÖNCESİ	41,70
İLKOKUL	99,10
ORTAOKUL	98,90
GENEL ORTAÖĞRETİM	52,40
ORTAÖĞRETİMDE TÜRLERE GÖRE DAĞILIM ORANI	
DİN ÖĞRETİMİ	17,40
MESLEKİ VE TEKNİK EĞİTİM	46,63
ORTAÖĞRETİM	35,97

Kaynak: Van İl Milli Eğitim Müdürlüğü, 2015.

Tablo 70: Okuma Yazma Durumu

Okuma yazma durumu ve cinsiyete göre nüfus (15 +yaş) - 2013				
İL- VAN	Okuma yazma durumu	Toplam	Erkek	Kadın
Van	Okuma yazma bilmeyen	71.688	13.723	57.965
	Okuma yazma bilen	564.105	311.447	252.658
	Bilinmeyen	24.286	10.750	13.536
	Toplam	660.079	335.920	324.159
OKUR-YAZAR DURUMU 85.4				

Kaynak: Van İl Milli Eğitim Müdürlüğü, 2015.

Tablo 71: Mesleki Kurslar

2014-2015 EĞİTİM ÖĞRETİM YILINDA AÇILAN MESLEKİ KURSLAR							
S.NO	AÇILAN KURS	KURSIYER SAYISI			SERTİFİKA KURSIYER SAYISI		
		KIZ	ERKEK	TOPLAM	KIZ	ERKEK	TOPLAM
SOSYAL KÜLTÜREL KURSLARIN TOP.	299	2847	3635	6324	98	237	218
SBS KURSLARI	197	3431	2834	6265	103	78	181
MESLEKİ KURSLARIN TOPLAMI	374	3948	3025	6923	264	814	1081
MESLEKİ VE SOSYAL K.TOP.	669	6773	6610	13175	362	1027	1275
ÖSS	10	107	60	167			
I. KADEME OKUMA YAZMA	366	3299	1289	3945	250	112	362
II. KADEME OKUMA YAZMA	72	659	456	815	48	13	178
I. VE II. KADEME OKUMA YAZMA	438	3958	1745	4760	298	125	540
GENEL TOPLAM	1314	13356	10247	23603	761	1228	1989

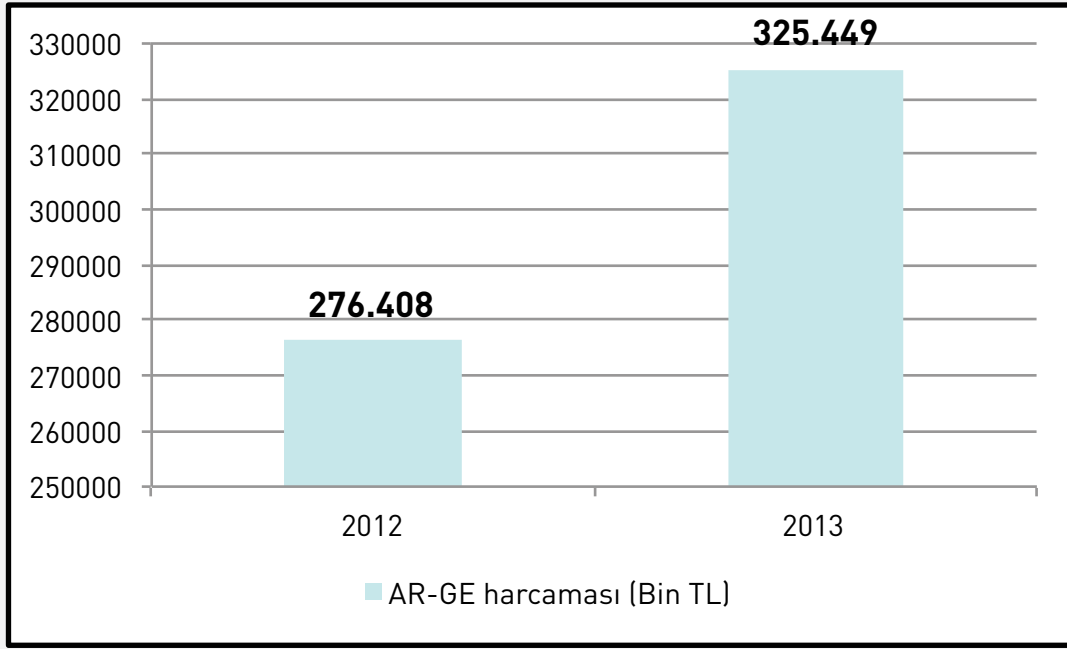
Kaynak: Van İl Milli Eğitim Müdürlüğü, 2015.

Tablo 72: Okul, Derslik, Pansiyon ve Lojman Durumu

VAN İLİ OKUL, DERSLİK ,PANSİYON VE LOJMAN DURUMLARI.			
2003 ' e Kadar Yapılan Okul, Derslik ve Pansiyon ve Lojman Sayıları		2003 -2014 e Kadar Yapılan Okul,Derslik ve Pansiyon ve Lojman Sayıları	Değişim Oranları %
Okul Sayısı	592	788	%133
Derslik Sayısı	3546	6666	%188
Pansiyon Sayısı	510 (Kapasite)	13538 (Kapasite)	%2654
Lojman Sayısı	318	1171	%368
Spor Salonu	3	17	%566

Kaynak: Van İl Milli Eğitim Müdürlüğü, 2015.

Eğitim ile ilgili olarak aktarılması gereken son bir bilgi de Ar-Ge düzeyidir. Türkiye’de Gayri Safi Yurtiçi Ar-Ge Harcaması 2013 yılında bir önceki yıla göre %13,4 artarak 14 milyar 807 milyon TL olarak hesaplanmıştır. Bir önceki yıl %0,92 olan Gayri Safi Yurtiçi Ar-Ge harcamasının Gayri Safi Yurtiçi Hasıla (GSYİH) içindeki payı 2013 yılında %0,95’e yükselmiştir (DAKA-Van İli ve İlçeleri 2023 Vizyon Eylem Planı, 2014).

Grafik 30: TRB2 Bölgesi AR-GE Harcaması (100 TL)

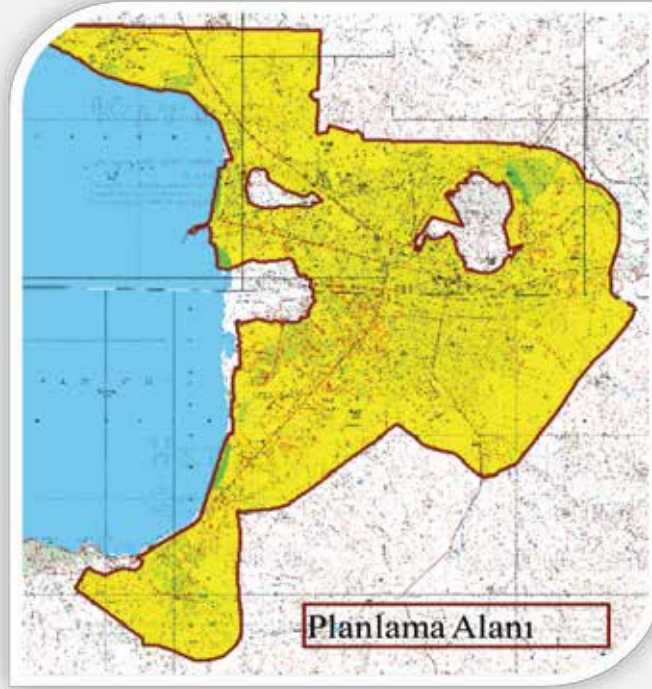
Kaynak: TÜİK, 2015.

4.Çevre ve İmar

Van Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü'nden alınan bilgiler çerçevesinde, Van İli ve çevresinde 23.10.2011 ve 09.11.2011 tarihlerinde meydana gelen depremler sonrasında depremde etkilenen halkın acil iskan sorunlarının giderilmesi çalışmaları kapsamında Van Merkez ve Erciş İlçe merkezi bütününde imar planlarının revizyonu çalışmaları ile kalıcı konut alanlarının hâlihazır haritalarının, imar planına esas jeolojik-jeoteknik etütlerin, imar planları ve parselasyon planlarının hazırlanması çalışmaları Çevre ve Şehircilik Bakanlığınca üstlenilmiştir. Bu bağlamda Van Belediyesi ile yapılan protokol ve Erciş Belediyesinin talebi üzerine Van ve Erciş'te mevcut imar planlarının revizyonu çalışmaları kapsamında 3 ayrı İmar Planı ihalesi Bakanlıkça yapılmıştır.

4.1.Van Merkez ve Çevresi Revizyon ve İlave İmar Planı

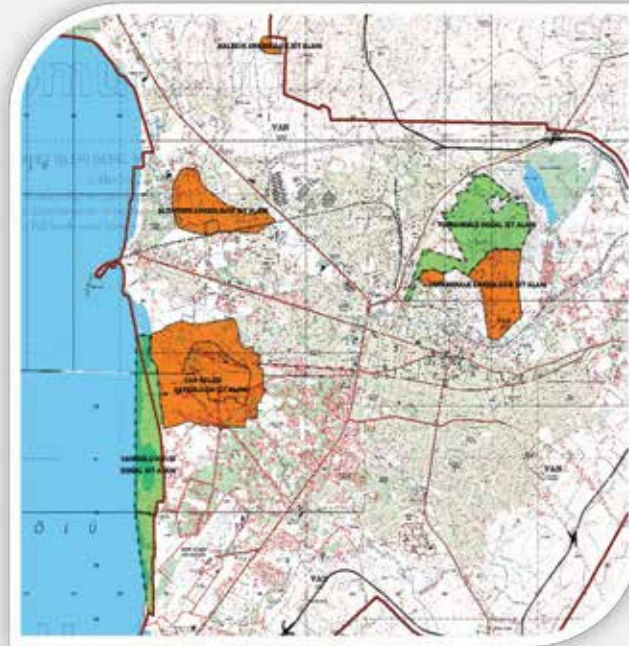
Van merkez ve çevresi revizyon imar planı çalışmaları kapsamında 15000 hektar alanda planlama çalışmaları yapılmış ve 1. etap planlar 18.10.2012 tarihinde onaylanmıştır. Kent bütünü imar planları ise 07.02.2013 tarihinde onaylanmış ve askıya çıkarılmıştır.

Harita 3: Van Merkez ve Çevresi Planlama Alanı

**Kaynak: Van Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü
Faaliyet Raporu, 2015.**

4.2. Van Merkez Sit Alanları Koruma Amaçlı İmar Planları

Van Kalesi ve Çevresi, Kelepost Antik Yerleşimi, Kalecik Nekropolü ve Toprakkale Arkeolojik ve Doğal Sit Alanlarında yaklaşık 1200 hektar alanda koruma amaçlı imar planları Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından onaylanmış, Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğünce askıya çıkarılmış ve Bakanlıkça kesinleştirilmiştir.

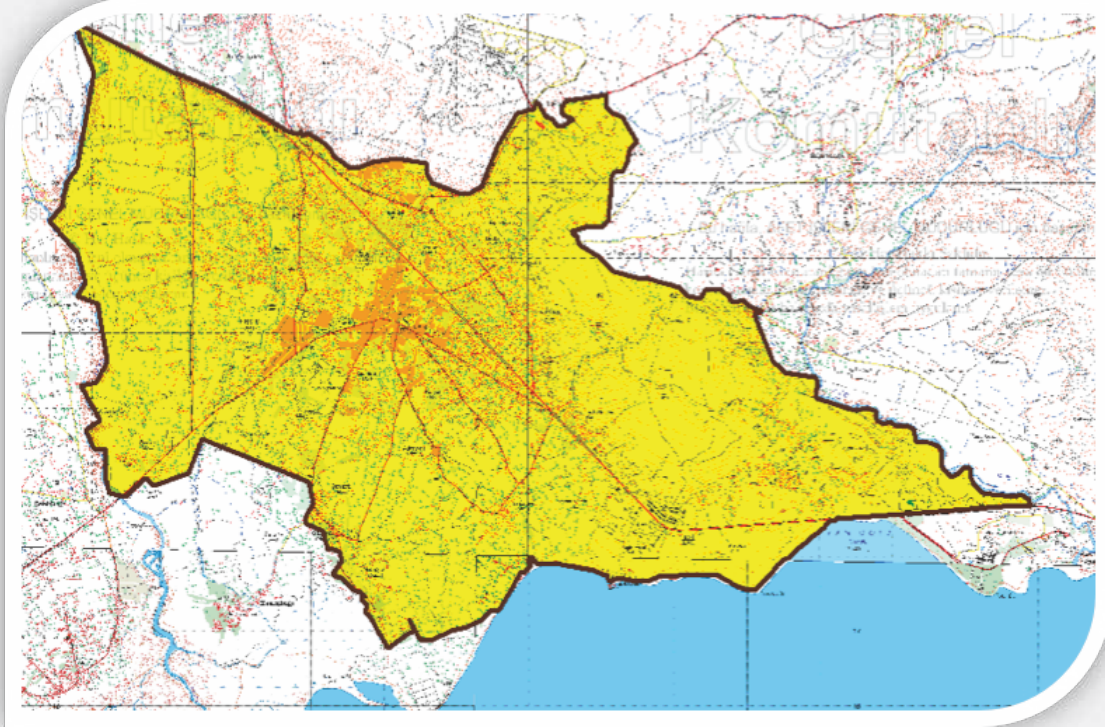
Harita 4: Van Merkez Sit Alanları Koruma Amaçlı İmar Planları

**Kaynak: Van Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü
Faaliyet Raporu, 2015.**

4.3. Erciş İlçe Merkezi Revizyon ve İlave İmar Planı

Erciş ilçesinde 5000 hektar alanda imar planları 18.10.2012 onaylanmış, itirazlar sonrasında yeniden düzenlenen plan 13.02.2013 tarihinde onaylanmıştır.

Harita 5: Erciş İlçe Merkezi Revizyon ve İmar Planı



Kaynak: Van Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü Faaliyet Raporu, 2015.

4.4. Kalıcı Konut Alanları İmar Planları

Bu kapsamda;

Edremit'te 350 hektar alanda 6500 konut,

Kalecik'te 57 hektar alanda 2458 konut,

Bostaniçi'nde 33 hektar alanda 1000 konut,

Akköprü'de 15 hektar alanda 528 konut,

Kevenli'de 75 hektar alanda 1648 konut,

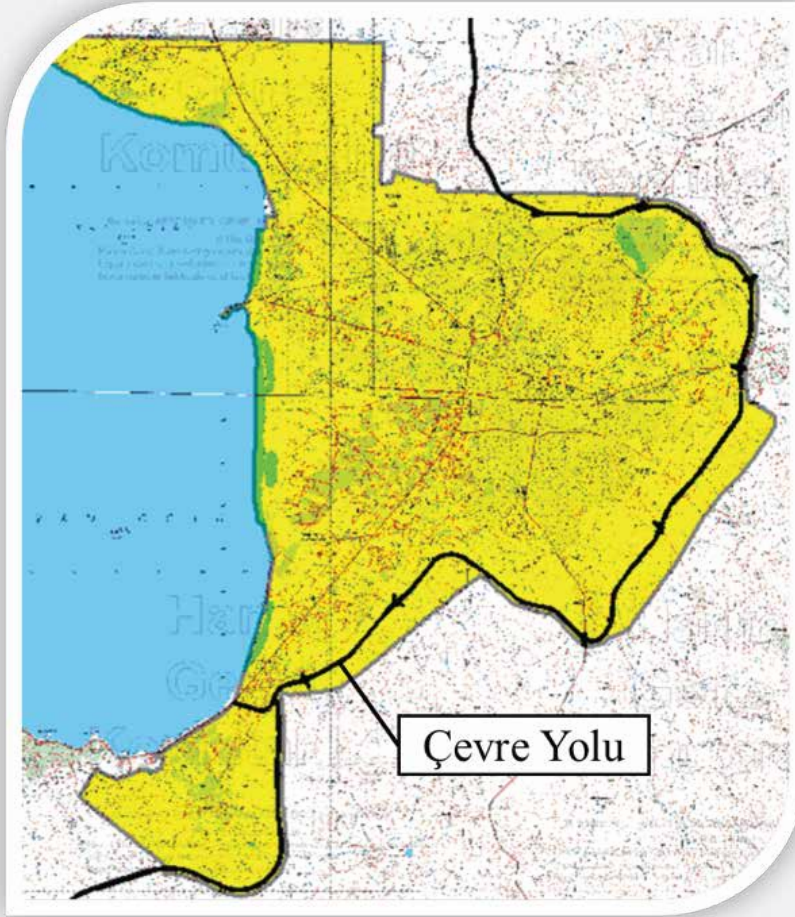
Erciş'te 2700 hektar alanda 4880 konut,

olmak üzere yaklaşık 15.000 konutluk alanın sosyal ve teknik altyapı tesisleri ile birlikte nazım ve uygulama imar planları onaylanmıştır.

4.5. Van Çevre Yolu

Van çevre yolu güzergahının 18. madde uygulaması sonucu düzenleme ortaklık payından oluşturulması konusunda Karayolları Genel Müdürlüğü ile protokol imzalanmıştır. Böylece yaklaşık 200 milyon TL tutarındaki kamu-laştırma maliyeti sıfıra düşürülmüştür. Yapılan protokol sonucu Van merkez planlama alanı çevre yoluna kadar genişletilmiş ve 4.500 hektardan 15.000 hektara çıkmıştır.

Harita 6: Van Çevre Yolu



Kaynak: Van Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü Faaliyet Raporu, 2015.

4.6. İmar Uygulaması Çalışmaları (18. Madde)

Bu kapsamda iki farklı uygulama gerçekleştirilmiştir. İlki çevre yolu ve etrafında gerçekleştirilen imar uygulamaları, diğeri de toplu konut alanlarında gerçekleştirilen imar uygulamalarıdır.

4.6.1. Çevre Yolu ve Etrafında İmar Uygulamaları

Van Çevreyolu Etrafında 1. Etap ve 2. Etap 18. Madde İmar Uygulamaları bitirilerek tapuya tescilleri yapılmıştır. 3. ve 4. Etap Çevre Yolu ihaleleri Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yapılmıştır. 5. Etap 18. Madde İmar Uygulaması Bakanlıkta tekrar değerlendirilme aşamasındadır. TOKİ Afet Konutlarına Ait 7 adet 18. Madde İmar Uygulaması tamamlanarak tapuya tescilleri yapılmıştır.

4.6.2. Toplu Konut Alanları İmar Uygulamaları

Erciş Tekler Köyü Afet Konutları 18. Madde Uygulaması
Edremit 1. Etap 18. Madde Uygulaması
Edremit 2. Etap (Kıracı Konutları) 18. Madde Uygulaması
Edremit Askeri Saha 18. Madde Uygulaması
Bostaniçi TOKİ Bölgesi 18. Madde Uygulaması

Kevenli TOKİ Bölgesi 18. Madde Uygulaması
Şerefiye Mahallesi Sosyal Konutlar Alanı 18. Madde Uygulaması
Akköprü Bölgesi TOKİ 15. ve 16. Madde Uygulaması

4.7. 3621 Sayılı Kıyı Kanunu Uygulamaları

Van Gölüne ait 485 adet Ortofoto Kıyı Paftası Kıyı Kenar Çizgisi tespiti ve onay işlemleri 2013 yılında tamamlanmıştır. Bu kapsamda; Bakanlıkça 2012 yılında ihale edilip 2013 yılında bitirilen Toplam “Van Gölü” Kıyı Kenar Çizgisi tespiti uzunluğu 262 km, bu kapsamda onaylanan toplam pafta sayısı 479 adet olmuştur. Van il sınırları içerisinde bugüne kadar 2012 yılından öncekilerle beraber onaylanan toplam kıyı kenar çizgisi paftası sayısı ise 701 adet olmuştur. Sonuç olarak Van Gölü bütününde kıyı kenar çizgisi tespitleri tamamlanmıştır ve gölden; taşımacılık, spor, turizm, balıkçılık vb. her yönden yararlanmak için “Bütünleşik Kıyı Alanları Planlama” çalışması tamamlanmış ve onay aşamasına gelmiştir.

4.8. Altyapı ve Kentsel Dönüşüm Hizmetleri

4.8.1. Erciş Kentsel Dönüşüm Projesi

Erciş’te Riskli Alan Hakkındaki Bakanlar Kurulu Kararı 19.03.2013 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Beyazıt, Kışla, Latifiye, Camiikebir, Alkanat, Vanyolu ve Salahiye Mahalleleri olmak üzere toplam 149 ha. alan riskli alan ilan edilmiştir. 1.Etapta 44 hektarlık alanda uygulanacak kentsel dönüşüm kapsamında 747 işyeri ve 400 konut yıkılacaktır. Bunların yerine 1.432 işyeri, 1.056 konut ve 304 ofis yapılacaktır. Konutlar 105,115,125,135 ve 150 m2 olmak üzere 5 farklı tiple yapılacaktır.

2. Etap çalışması kapsamındaki Bayazıt, Kışla, Latifiye, Camiikebir, Alkanat, Vanyolu ve Salahiye mahalleleri sınırları içinde bulunan 111 hektarlık kısmına ilişkin olarak “mevcut durum analizi, alana ilişkin stratejiler ve dönüşüm modeli hak sahipliği tespiti, gayrimenkul değerlendirme ve uzlaşma süreci, eylem planı, kentsel tasarım projesi hazırlanması” hizmet alım işi ihalesi yapılmış ve sözleşme imzalanmıştır. Çevreyle iç içe yaşama imkanı sunulacak olan projede; 7.000 m2 rekreasyon alanı oluşturulması planlanmaktadır. Bu kapsamda;

- İlçe merkezindeki Yusuf Paşa Cami yeniden inşa edilecektir.
- İlçe merkezindeki otantik çarşı 16.350 m2 inşaat alanına sahip olacaktır.
- Erciş-Van karayolu cephesine 12.000 m2 alan üzerine bir hastane, 15.000 m2 alana sahip bir de alışveriş merkezi, 5 yıldızlı otel ve kültür merkezi yapılacaktır.
- Kentsel dönüşüm projesi kapsamında belediye hizmet binası ile Atatürk Caddesi ve çevresindeki işyerlerinin inşaatı yıkımdan sonra hemen başlatılacaktır.

4.8.2. Şerefiye Mahallesi Kentsel Dönüşüm Projesi

Proje alanı yaklaşık 67.699,36 m2 yüzölçümlü alandır. İnşaatı planlanan alandan toplam 868 konut inşaatı yapılacaktır. Projede park ve rekreasyon alanı için ayrılan alan yaklaşık 10.000 m2’dir. T1 tipinde B+Z+7 kat olmak üzere 3 blok, T1 tipinde B+Z+5 kat olmak üzere 4 blok, T2 tipinde B+Z+6 kat olmak üzere 7 blok ve T2 tipinde B+Z+7 kat olmak üzere 15 blok olmak üzere 29 blok yapılacaktır.

4.9. Tıbbi Atıkların Kontrolü

Tıbbi Atıklar kapsamında Van ilinde Bakanlık tarafından sterilizasyon lisansı almış 1 adet Tıbbi Atık Sterilizasyon



Tesis bulunmaktadır. Söz konusu tesis belediye adına mevcut sağlık kuruluşlarının oluşan tıbbi atıklarını lisanslı araçları ile toplayarak bünyesinde evsel atık niteliğine gelecek şekilde sterilize etmektedir. Firmanın topladığı tıbbi atık karşılığı firmaya sağlık kuruluşları tarafından ödenen birim fiyat her yıl Mahalli Çevre Kurulu tarafından alınan kararlarla belirlenmektedir.

4.10. Hava Kirliliği

Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü tarafından 2008-2014 yılları arasında toplam 70 adet İthalatçı Katı Yakıt Satış İzin Belgesi, 12 Adet Katı Yakıt Dağıtıcı belgesi, 68 Adet İhracatçılar İçin Katı Yakıt Uygunluk belgesi verilmiştir. Yine Van ilinde toplam 152 adet Katı Yakıt Satıcı Belgesi verilmiştir. 2014 yılında hava kirliliği kontrolü kapsamında nüfus yoğunluğu fazla olan toplu konut bölgelerine ağırlık verilmek suretiyle Edremit, Bostaniçi, Kevenli, Memursen ve Erciş TOKİ'den numune alınmış, bunun yanında sanayi kömürü kullanan Çimento Fabrikası ile nispeten daha az sayıda kamu kurumlarının alım yaptığı kömürlerin numuneleri alınmıştır. 2014 yılında toplam 73 adet kömür numunesi alınmış, tamamının analiz sonucu uygun çıkmıştır. Van ilinde 6 adet emisyon ölçüm yetkisine sahip tesis bulunmakta ve bu firmaların Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü ile protokolleri yıllık olarak yenilenmektedir.

4.11. Su Kirliliği

Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü tarafından 22.01.2014 tarihinde Van Büyükşehir Belediyesi Atıksu Arıtma Tesis ile ilgili yapılan denetim ve inceleme neticesinde şu sonuçlar ortaya çıkmıştır:

1989 yılında inşaatına başlanan ve sonrasında işletmeye alınan Van Belediye Atıksu Arıtma Tesisinin, kurulduğu yıldan bu yana kapsamlı bir bakıma sokulmadığı,

Yer yer oluşan aksaklıkların giderildiği fakat ağır sorunlar karşısında tesisin ilgili bölümünün-ünitesinin iptal edildiği,

Mevcut tesis girişi atıksu debisinin yaklaşık 2.000 m³/h olduğu,
Tesis kapasitesinin yetersizliğinden dolayı gelen atıksuyun %40'ının bypass edildiği,
Gerçekleştirilen atıksu arıtımının yaklaşık % 80 verimli olduğu, sorumlu mühendis tarafından beyan edilmiştir.

Yeni yapılması planlanan atıksu arıtma tesis ihalesinin 2017 yılı içerisinde yapılacağı belirtilmektedir.

Yine 11.02.2014 tarihinde Van İli, Edremit İlçesi, Edremit toplu konutlarından kaynaklı evsel atıksuların arıtımı için kurulmuş olan, Edremit TOKİ Evsel Atıksu Arıtma tesisine ilişkin yapılan incelemede;

Tesise atıksu girişinin olduğu fakat kaba ve ince ızgaradan kaynaklı atıkların tesis içerisinde biriktirildiği,

Kum tutucu ünitesi betonarme duvarlarının yer yer çatladığı ve bu çatlaklardan atıksu sızmalarının olduğu,

Havalandırma ünitesinin tam kapasite ile çalışmadığı ve bunun arıtma verimini etkilediği,

Çökeltme havuzlarının çalışır vaziyette olduğu,

Çamur geri devir işleminin yapılmadığı için manuel olarak yapıldığı,

Tesisin ÇED belgesi ve deşarj izin belgesinin bulunmadığı tespit edilmiştir.

2013 yılında faaliyete geçmiş olan Edremit TOKİ Arıtma Tesisi işletme devrinin yapılmaması sebebi ile düzgün işletilmediğinden, sık sık işletme sıkıntıları ile karşılaşıldığı ve sonuç olarak arıtmanın verimli olmadığı, kirlilik oluşturduğu görülmüştür.

Tablo 73: Su Kirliliği ve Atıksu Arıtma Tesisi Envanteri

SU KİRLİLİĞİ										
Atıksu Arıtma Tesisleri Envanteri										
İl	İlçe	Beldiye	Nüfus (2013)	Genel Durum Aşaması *	Atıksu Arıtma Tesis (AAT) Adı	AAT'ye bağlı nüfus	İşletmeye alınma tarihi	Kapasitesi (m ³ /gün)	Arıtma türü**	Açıklama***
Van	Bahçeşarayı	Bahçeşarayı	16.819	YOK						İLLER BANKASI TARAFINDAN YAPILMAMIS.
Van	Başkale	Başkale	58.963	İNŞAAT	BASKALAE AAT	31.874	10.10.2014	3646,08 m ³ /gün	İLERİ BİYOLOJİK	
Van	Çaldıran	Çaldıran	66.624	YOK						
Van	Çatak	Çatak	23.440	YOK						
Van	Edremit	Edremit	108.506	VAR	EDREMIT AAT	100.000	2013		İLERİ BİYOLOJİK	İLLER BANKASI TARAFINDAN(TOKİ KONTULARI) GEÇİCİ SÜRE UZATIMI VERİLDİ.
Van	Erciş	Erciş	170.124	PROJE	ERCİŞ AAT	150.000		57612,72 m ³ /gün	İLERİ BİYOLOJİK	İLLER BANKASI TARAFINDAN YAPILMAMIS. KARAYOLLARI İLE BAĞLANTI SORUNU YAŞANMAKTADIR.
Van	Gevaş	Gevaş	29.655	VAR	GEVAŞ AAT	28.000	06.08.2014	5270,4 m ³ /gün	İLERİ BİYOLOJİK	
Van	Gürün	Gürün	38.811	YOK						
Van	Muradiye	Muradiye	51.340	YOK						
Van	Özalp	Özalp	73.013	İNŞAAT	ÖZALP AAT	22.500	16.04.2014	2700 m ³ /gün	İLERİ BİYOLOJİK	İLLER BANKASI TARAFINDAN YAPILMAMIS.
Van	Saray	Saray	22.793	YOK						
Van	Çelebiözü	Çelebiözü	14.000	VAR	ÇELEBİÖZÜ AAT	14.000	10.12.2013	3542,4 m ³ /gün	İLERİ BİYOLOJİK	İLLER BANKASI TARAFINDAN YAPILMAMIS.
Van	İpekyolu Tıpa Edremit(Konut)	Van Büyükşehir Belediyesi	445.915	VAR	VASKİ AAT	445.915		590LT/SN	BİYOLOJİK	

Kaynak: Van Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü Faaliyet Raporu, 2015.

5.Konut ve İnşaat

İnşaat sektörü, gerek sanayi boyutuyla, gerekse pazarlama ve ticaret boyutuyla Türkiye'nin en geniş sektörlerinden birisini oluşturmaktadır. Özellikle vasıfsız işçiler açısından inşaat sektörü, geniş bir istihdam alanıdır.

Tablo 74: Yapı Kullanma İzin Belgesi

Yapı kullanma izin belgesi (Tamamen veya kısmen biten yeni ve ilave yapılar)	2014						
	A	B	C	D	E	F	G
Toplam	422	1.253.698	1.168.375.255	6,151	755,039	223,746	274,913
Bir dairesi binalar	13	2,622	2.272.994	13	2,411	31	180
İki dairesi binalar	13	4,874	4.341.844	24	3,886	85	903
Üç ve daha fazla dairesi binalar	307	1.009.019	964.518.038	6,109	748,106	199,288	61,625
Halka açık ikamet yerleri	1	2,858	2.392.117	0	0	0	2,858
Otel binaları	5	14,408	12.187.702	0	0	2,04	12,368
Diğer kısa süreli konaklama binaları	0	120	80,642	0	0	0	120
Ofis (işyeri) binaları	18	57,991	47.599.242	0	0	7,366	50,625
Toptan ve perakende ticaret binaları	28	51,628	42.687.160	5	636	13,885	37,107
Garaj binaları	1	84	69,039	0	0	0	84
Su depoları, silolar, depolar	3	3,027	2.484.251	0	0	0	3,027
Kamu eğlence binaları	1	1,8	1.506.942	0	0	0	1,8
Okul, üniversite ve araştırma binaları	12	78,847	66.303.866	0	0	331	78,516
Hastane veya bakım kuruluşları binaları	1	301	247,389	0	0	0	301
Spor salonları	1	969	811,043	0	0	0	969
İkamet dışı çiftlik binaları	11	13,346	10.977.636	0	0	0	13,346
İbadet veya dini faaliyetler için kullanılan binalar	6	9,563	8.046.327	0	0	0	9,563
Başka yerde sınıflandırılmamış diğer binalar	1	2,241	1.849.023	0	0	720	1,521

A. Yapı sayısı B. Yüzölçüm (m2) C. Değer (TL) D. Daire Sayısı E. Konut Alan F. Ortak Alan G. Diğer Alan

Kaynak: Van Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü Faaliyet Raporu, 2015.

Yandaki tabloda 2014 yılı itibarıyla Van ilinde tamamen veya kısmen biten yeni ve ilave yapılar ile ilgili bilgiler yer almaktadır. Tablo incelendiğinde 2014 yılı içerisinde toplam 422 yapının olduğu ve bunların büyük kısmının (307) üç ve daha fazla binalardan oluştuğu görülmektedir. Bunun yanı sıra sırasıyla toptan ve perakende binaları, ofis binaları, bir ve iki daireli binalar ve okul binaları da önemli yer tutmaktadır.

Tablo 75: Konut Satışları

	YILLAR	AYLAR	TÜRKİYE	VAN
	2013	Toplam	1 157 190	3 066
	2014	Toplam	1 165 381	2 907

Kaynak: Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü (TKGM)-2015.

Yukarıdaki tabloda 2013-2014 yılları itibarıyla Türkiye ve Van ilindeki konut satışlarına ilişkin bilgiler yer almaktadır. Van ili sonuçları incelendiğinde 2014 yılında % 5 civarında bir azalışın olduğu görülmektedir. Aynı dönemlerde Türkiye’de konut satışlarında artış meydana gelmiştir.

Tablo 76: Van İli Konut Durumu

	Mülkiyet durumu (%)			
	Ev sahibi	Kiracı	Lojmanda oturan	Ev sahibi değil ama kira ödemiyor
Toplam	67,3	23,8	1,5	7,3
Van	81,9	14,0	1,2	2,9

Kaynak: TÜİK, Nüfus ve Konut Araştırması, 2011.

2011 yılı verilerine göre Van ilindeki konutların mülkiyet durumları incelendiğinde hane halkının % 82’lik kısmının kendi evinde oturduğu % 14’ünün kiracı olduğu görülmektedir.

6.Bankacılık

Hizmet sektörünün en önemli alanlarından olan bankacılık sektörü aynı zamanda diğer sektörlerin de büyüme ve müşterilerine ulaşmasında çok önemli bir noktaya sahiptir. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK) verilerine göre Van ili banka bilgileri aşağıda verilmiştir.

Tablo 77: Van İli Genel Banka Bilgileri 2015 (İlk 6 Ay-Şubeler Adet/Dağılım TL)

Grup	Yurtiçi Şube Sayısı	Şubeye Düşen Nüfus	Kişi Başı Nakdi Kredi	Kişi Başı Takipteki Alacak	Kişi Başı Tasarruf Mevduatı	Kişi Başı Toplam Mevduat
SEKTÖR	50	21710	4160,34	98,38	1218,64	1797,14
MEVDUAT	44	24671	3826,94	94,53	1000,46	1531,10
KALKINMA VE YATIRIM	1	1085542	141,19	0,33	-	-
KATILIM	5	217108	192,20	3,51	218,17	266,04
YABANCI	8	135692	506,25	20,89	298,84	363,22
KAMU	23	47197	2459,77	39,86	453,44	826,21
YERLİ ÖZEL	19	57133	1194,32	37,62	466,36	607,71

Kaynak: <http://ebulten.bddk.org.tr/finturk#>

Tablo 78: Van İli Faal Bankalar ve Şube Sayıları

BANKALAR	VAN	TÜRKİYE
Mevduat Bankaları	46	10.902
Kamusal Sermayeli Bankalar	22	3.364
Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.	16	1.636
Türkiye Halk Bankası A.Ş.	3	872
Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.	3	856
Özel Sermayeli Bankalar	18	5.304
Akbank T.A.Ş.	2	985
Şekerbank T.A.Ş.	2	312
Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	2	539
Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	4	990
Türkiye İş Bankası A.Ş.	5	1.289
Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	3	948
Türkiye 'de Kurulmuş Yabancı Bankalar	5	2.211
Denizbank A.Ş.	2	688
Finans Bank A.Ş.	1	673
HSBC Bank A.Ş.	1	311
ING Bank A.Ş.	1	325
Kalkınma ve Yatırım Bankaları	1	40
İller Bankası A.Ş.	1	19

Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği, 2014.

Yukarıdaki Tablo verileri incelendiğinde 2013 yılı itibarıyla Van ilinde faaliyet gösteren banka sayısı 14 ve toplam şube sayısı ise 46'dır. 172 ATM ve 9333 POS sayısının olduğu Van ilinde bankacılık sektöründe çalışan sayısı 586'dır.

Tablo 79: Van İli Mevduat Oranları 2015 (İlk 6 Ay-Bin TL)

Grup	Tasarruf Mevduatı	Tasarruf Mevduatı (TL)	Tasarruf Mevduatı (DTH)	Diğer Mevduat	Diğer Mevduat (TL)	Diğer Mevduat (DTH)	Toplam Mevduat
SEKTÖR	1322880	1036784	286096	627990	579608	48382	1950870
MEVDUAT	1086042	861371	224671	576027	540511	35516	1662069
KALKINMA VE YATIRIM							
KATILIM	236838	175413	61425	51963	39097	12866	288801
YABANCI	324400	248161	76239	69886	55424	14462	394286
KAMU	492230	424596	67634	404658	397010	7648	896888
YERLİ ÖZEL	506250	364027	142223	153446	127174	26272	659696

Kaynak: <http://ebulten.bddk.org.tr/finturk#>

Yukarıdaki tabloda 2015 yılı ilk altı ay itibarıyla ortalama mevduatın türlere göre dağılımı yer almaktadır. Tablodan görüldüğü gibi Van ilinde toplam mevduat içinde en önemli paya tasarruf mevduatı sahiptir.

Tablo 80: Van İli Bireysel Bankacılık Verileri 2015 (İlk 6 Ay-Bin TL)

Gurup	Taşıt Kredisi	Konut Kredisi	Kredili Mevduat Hesabı	Diğer Tüketici Kredileri	Bireysel Kredi Kartları	Takipteki Taşıt Kredisi	Takipteki Konut Kredisi	Takipteki Diğer Tüketici Kredileri
SEKTÖR	31629	317295	51170	792380	236988	1118	1842	30737
MEVDUAT	27630	270089	51010	781445	231562	1082	1698	30113
KALKINMA VE YATIRIM				5.734				361
KATILIM	3999	47206	160	5201	5426	36	144	263
YABANCI	8260	83128	11663	79673	56211	48	659	7097
KAMU	6422	98489	27737	402882	52097	338	548	9760
YERLİ ÖZEL	16947	135678	11770	309825	128680	732	635	13880

Kaynak: <http://ebulten.bddk.org.tr/finturk#>

Tablo 81: Van İli Sektörel Krediler 2015 (İlk 6 Ay-Bin TL)

	SEKTÖR	MEVDUAT	KALKINMA VE YATIRIM	KATILIM	YABANCI	KAMU	YERLİ ÖZEL
Gıda Meşrubat ve Tütün	65475	56945		8530	15209	21120	29146
İnşaat	315740	270197	4098	41445	58657	71810	185273
Metal ve İşlenmiş Maden	16119	14056		2063	2139	11574	2406
Finansal Kuruluşlar	499	499		0	17	174	308
Tekstil ve Tekstil Ürünleri	6809	5514		1295	3228	512	3069
Toptan Ticaret ve Komisyonculuk	209093	166722		42371	74553	80715	53825
Turizm	38089	34351		3738	8700	14129	15260
Ziraat ve Balıkçılık	231288	228751		2537	14170	207960	9158
Enerji	36238	32884		3354	8783	23545	3910
Denizcilik	0	0		0	0	0	0
Takipteki Gıda Meşrubat ve Tütün	1690	1690		0	0	1309	381
Takipteki İnşaat	13007	12583		424	1826	3961	7220
Takipteki Metal ve İşlenmiş Maden	61	61		0	0	60	1
Takipteki Finansal Kuruluşlar	16	16		0	0	16	0
Takipteki Tekstil ve Tekstil Ürünleri	457	422		35	215	47	195
Takipteki Toptan Ticaret ve Komisyonculuk	5338	5010		328	473	4023	842
Takipteki Turizm	265	263		2	5	101	159
Takipteki Ziraat ve Balıkçılık	5463	5389		74	380	4735	348
Takipteki Enerji	531	531		0	11	494	26
Takipteki Denizcilik	0	0		0	0	0	0
Takipteki Kredi Kartları	21815	21109	2	704	8488	3572	9755
Gayrinakdi Gıda Meşrubat ve Tütün	11329	10482		847	304	1530	9495
Gayrinakdi İnşaat	445210	349851		95359	146946	142312	155952
Gayrinakdi Metal ve İşlenmiş Maden	884	589		295	295	347	242
Gayrinakdi Finansal Kuruluşlar	1574	1402		172	10	270	1294
Gayrinakdi Tekstil ve Tekstil Ürünleri	1631	1619		12	587	70	974
Gayrinakdi Toptan Ticaret ve Komisyonculuk	163884	136555		27329	51838	72053	39993
Gayrinakdi Turizm	2410	2050		360	903	619	888
Gayrinakdi Ziraat ve Balıkçılık	1570	536		1034	335	18	1217
Gayrinakdi Enerji	79637	76333		3304	12994	63354	3289
Gayrinakdi Denizcilik	0	0		0	0	0	0

Kaynak: <http://ebulten.bddk.org.tr/finturk#>

Tablo 82: İllere Göre Şube Sayıları (2013)

		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
	TÜRKİYE	6849	7618	8790	9027	9465	9834	10234	11021
1	İstanbul	2031	2264	2574	2631	2746	2833	2938	3114
2	Ankara	684	749	887	896	935	977	1015	1080
3	İzmir	525	591	659	676	696	720	736	783
4	Antalya	226	261	326	343	385	399	413	446
5	Bursa	219	255	305	311	339	353	366	388
6	Adana	163	183	207	217	224	230	241	263
7	Kocaeli	118	137	169	172	185	201	213	236
8	Konya	118	133	166	172	192	209	226	242
9	İçel	118	139	160	160	166	174	181	201
10	Muğla	117	136	160	163	171	176	178	188
49	Van	27	30	32	33	32	38	39	45
79	Muş	9	9	9	11	12	12	13	13
80	Bayburt	7	8	8	8	8	9	9	10
81	Kilis	5	7	8	9	10	10	10	11

Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği, 2014.

Yukarıdaki tabloda illere göre yıllar itibariyle banka şube sayıları yer almaktadır. Tablodan görüleceği üzere 2014 yılı itibariyle Türkiye nüfus sıralamasında 19.sırada olan Van, banka şube sayısı sıralamasında 49.sırada yer almıştır.

Tablo 83: Şube Başına Düşen Ortalama Mevduat (Bin TL)

		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1	Ankara	71285,57	85133,36	83380,01	84322,38	103774,8	115791,7	117712,9	131802,4
2	İstanbul	63751,82	63696,34	74129,27	81770,9	92933,34	105781,5	117703,4	137444,5
3	Aksaray	41434,63	42813,56	48929,2	49488,79	54910,17	58808,41	64593,93	76243,34
4	Eskişehir	39193,39	44052,55	46057,08	56202,31	56087,36	55148,38	52796,95	63355,5
5	Uşak	36180,3	39881,89	48355,18	55881,67	60821,72	64351,42	69177,54	72474,67
6	Hatay	36024,55	36679,86	41162,28	43414,29	47126,96	60641,96	56487,1	59097,39
7	Zonguldak	35831,73	39449,17	42182,51	61869,51	59688,43	60724,19	66814,39	67398,9
8	Bursa	35004,15	33627,81	34798,63	37265,96	40925,17	44481,97	45743,59	52369,98
9	Kocaeli	34278,51	32753,55	33234,8	36535,05	44172,22	49480,08	50546,05	53716,89
10	İzmir	34156,74	34092,87	39586,43	42771,39	47586,98	52587,83	56533,06	62006,78
66	Van	13383,33	13172,21	16278,78	20378,36	27433	30394,29	33716,26	28853,62
79	Bitlis	8574,231	9594,744	11968,3	13112,14	15661,12	16855,26	18993,45	21345,9
80	Siirt	8388,182	8069,733	12650,56	18292,58	19534,69	21705,15	23715,13	29980,59
81	Şırnak	5842,158	5926,912	11764,5	13847,67	17414,4	21277,05	21172,14	26774,13

Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği, 2014.

Yukarıdaki tabloda yıllar itibariyle şube başına düşen ortalama mevduat tutarlarına göre iller sıralaması yer almaktadır. Tablodan görüleceği üzere Van ili şube başına ortalama mevduatta 66.sırada yer almaktadır.

Tablo 84: Şube Başına Düşen Ortalama Kredi (Bin TL)

		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1	İstanbul	40021,37	44335,39	47050,94	51047,11	71036,06	88716,68	102624,2	128224,7
2	Ankara	33816,99	36662,07	37082,96	42865,39	53531,21	67221,33	76557,09	101681,7
3	Gaziantep	31536,53	34030,74	37698,04	33704,76	55020,83	80899,54	90691,36	130710,8
4	Kocaeli (İzmit)	29045,7	29727,04	33763,73	34830,21	51387,48	64490,62	70074,63	101962,6
5	Denizli	26823,25	30019,41	32633,15	31160,32	42347,57	55535,58	63291,38	87799,62
6	Kayseri	26224,01	27630,64	28341,77	27150,56	41927,48	57682,51	66493,63	76528,99
7	Adana	24531,08	25565,92	30511,17	32315,29	44695,61	59921,57	69572,51	77090,83
8	Kahramanmaraş	24209,52	29138,54	31599,14	28002,57	44210,23	64030,1	72652,39	82408,36
9	Antalya	23311,57	26916,85	30111,83	31570	39293,48	51912,08	60534,36	75736,01
10	Bursa	23241,84	26442,81	30339,01	30015,06	40891,36	54981,09	61610,28	76071,79
53	Van	13417,21	15542	19381,03	22122,94	32655,29	38666,89	46976,95	49287,52
54	Karaman	13330,14	19065,36	21680,63	22610,24	28797,45	44875,43	53302,29	55388,62
55	Isparta	13207,22	15896,67	18375,14	19964,71	26839,29	35551,59	39944,51	45317,45
79	Tunceli	5324,833	7528,25	9237,417	10512,42	15092,08	19074,36	24114,21	33153,36
80	Şırnak	4596,7	5901,833	9298,389	10782,72	16210,5	23676	28394,68	36011,46
81	Hakkari	4579,818	5811	7246,5	9882	16744,6	50305,2	25963,67	32364,54

Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği, 2014.

Yukarıdaki tabloda yıllar itibariyle ortalama kredi sıralaması yer almaktadır. Tablodan görüleceği üzere Van ili ortalama kredi bakımında Türkiye’de 53.sırada yer almaktadır.

7.Ulaştırma

7.1. Karayolu Ulaşımı

Tabloda 2014 yılı Ağustos ayı sonu itibariyle illerde kayıtlı araç sayıları ve türleri yer almaktadır. Tablodan görüleceği üzere toplam kayıtlı araç sayısı bakımından Van ili 53.sırada yer almıştır. Van ilindeki kayıtlı araçların türleri incelendiğinde Otomobilin en çok olduğu görülmektedir. Otomobili sırasıyla, Kamyonet, Traktör, Minibüs, Kamyon, Motosiklet ve Otobüs izlemektedir (TÜİK, 2015).

Tablo 85: İllere Göre Kayıtlı Araç Sayısı (2014 Ağustos Sonu İtibariyle)

	İl	Toplam	Otomobil	Minibüs	Otobüs	Kamyonet	Kamyon	Motosiklet	Özel amaçlı	Traktör
	Toplam	18 532 604	9 659 550	422 420	212 417	3 017 096	770 153	2 810 873	39 474	1 600 621
1	İstanbul	3 333 271	2 232 435	71 067	47 739	589 534	127 259	236 811	6 676	21 750
2	Ankara	1 551 694	1 127 050	22 994	16 796	224 718	69 494	39 099	4 039	47 504
3	İzmir	1 131 307	602 798	13 675	15 402	189 468	36 636	215 875	1 850	55 603
4	Antalya	863 940	384 492	12 621	9 981	144 779	20 273	248 465	1 622	41 707
5	Bursa	667 509	355 386	10 927	9 469	132 465	24 179	78 376	1 214	55 493
6	Konya	600 977	282 881	9 643	5 273	92 267	32 614	101 401	1 280	75 618
7	Adana	550 576	260 742	9 507	4 771	85 032	18 615	124 660	762	46 487
8	Mersin	501 618	207 156	7 161	5 330	82 589	28 500	139 704	883	30 295
9	Manisa	494 864	173 593	6 527	6 251	56 343	13 827	160 573	621	77 129
10	Gaziantep	420 433	180 513	11 952	3 951	68 044	16 952	111 991	713	26 317
53	Van	74 458	26 309	7 610	538	22 116	7 220	2 532	327	7 806
79	Bayburt	11 984	4 918	542	124	2 048	557	1 032	63	2 700
80	Hakkâri	9 266	2 147	1 208	72	2 974	1 658	201	241	765
81	Tunceli	7 243	2 612	654	87	1 549	419	456	160	1 306

Kaynak: TÜİK, 2015.

7.2. Havayolu Ulaşımı

Aşağıdaki tabloda 2004-2014 yıllarına ait Türkiye ve Van Ferit Melen Havalimanına gelen ve giden yolcu sayılarına ilişkin bilgiler yer almaktadır. Tablo incelendiğinde Van Ferit Melen Havalimanı yolcu hareketliliği her yıl düzenli olarak artış göstermiş sadece 2012 yılında bir azalış gözlenmiştir. 2004-2014 yıllarında Türkiye'deki havalimanlarındaki yolcu toplamındaki artış % 270 iken aynı dönemlerde Van Ferit Melen Havalimanındaki artış % 638 olmuştur (TÜİK, 2015).

Tablo 86: Havayolu Ulaşımı

YILLAR	TÜRKİYE (Yolcu Toplamı)	VAN (Yolcu Toplamı)	İç Hat		Dış Hat		ARTIŞ/AZALIŞ (%)	
			Gelen	Giden	Gelen	Giden	TÜRKİYE	VAN
2004	44 789 140	163 544	77 782	83 135	818	1 809	----	----
2005	54 525 727	294 547	142 474	149 269	1 071	1 733	21,7	80,1
2006	58 778 131	495 749	239 581	253 604	1 124	1 440	7,8	68,3
2007	66 463 286	549 521	272 520	273 893	1 421	1 687	13	10,8
2008	74 968 329	585 319	286 183	294 959	2 629	1 548	12	6,5
2009	78 742 075	745 493	365 844	378 603	640	406	5	27,3
2010	102 800 392	892 050	434 330	456 046	843	831	30,5	19,7
2011	117 620 469	1 057 132	508 630	546 728	887	887	14,4	18,5
2012	130 351 620	1 001 344	499 740	499 483	1 071	1 050	10,8	-5
2013	149 430 421	1 124 740	557 798	562 724	2 266	1 952	14,6	12,3
2014	165 720 234	1 207 145	601 328	602 786	1 446	1 585	10,9	7

Kaynak: TÜİK, 2015.

8.Turizm

Van İli, Türkiye topraklarının 1/5'ini bünyesinde barındıran Doğu Anadolu Bölgesi'nin Van Bölümü'nde Van Gölü Kapalı Havzası içinde yer almaktadır. İl, doğuda Türkiye-İran devlet sınırı ile çevrelenirken, batıdan Van Gölü ve Bitlis ili, Kuzeyden Ağrı ili ve Güneyden Hakkâri, Şırnak ve Siirt illeriyle çevrelenmiştir. Urartu Medeniyetinin kuruluş geliştiği bir saha olan Van Gölü kapalı havzası, bünyesinde birçok turistik değeri barındırmaktadır. Tarihin, kültürün ve doğanın birçok rengine sahip olan il, Van Gölü'nün varlığıyla da birleşince birçok turizm çeşidinin gerçekleştirilmesine imkân tanımaktadır. Oldukça zengin bir turizm yelpazesine sahip olan Van, turizm konu olan değerlerini doğru bir stratejiyle pazarlayabilirse başta ekonomik büyüme ve istihdam olmak üzere sosyal ve kültürel gelişme yaratan önemli bir sektör haline dönüşebilir. Şüphesiz Van'ı özel yapan yalnızca turistik değerleri değil aynı zamanda var olan ulusal ve uluslararası konjonktürün süreci destekliyor olması ve Türkiye'nin birçok noktasına hava yolu ile ulaşılabilir olmasıdır.

Bilindiği üzere Van İli coğrafi konumundan dolayı, Türkiye'nin İran'a ve İran üzerinden Asya Ülkelerine açılan sınır kapısı durumundadır. Ekonomik dengelerin Asya ülkeleri lehine değiştiği bir dönemde, Türkiye için Van'ın önemi daha da artmaktadır. Bugün sınırlı olan ama yakın gelecekte artacağını umduğumuz karşılıklı ilişkiler Türkiye'ye ve Van'a yeni turizm pazarları yaratacaktır.

**VAN İLİ HİZMETLER
SEKTÖRÜ
YATIRIM KILAVUZU
(DAKA/TRB2/14/DFD/0096)**

2016



Şerefiye Mah. Cumhuriyet Cad. 943. Sok. No:1 65140 İpekyolu / Van



Tel : (0432) 215 65 55 (pbx) / Faks : (0432) 215 65 54 - (0212) 381 79 93



E-mail : bilgi@daka.org.tr / Web : www.daka.org.tr



www.facebook.com/doguanadolukalkinmaajansi
www.twitter.com/DAKA_org_tr