BÖLÜM 8 / CHAPTER 8

BİR GÖÇMEN KULLANICI DENEYİMİ ARAŞTIRMASI: E-İKAMET SİTESİNİN İNCELENMESİ

AN IMMIGRANT USER EXPERIENCE RESEARCH: REVIEW OF THE E-RESIDENCY SITE

Ceyda Cihan AYDOĞDU*, **

*Galatasaray Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, Türkiye
e-posta: cihanceyda@gmail.com
**Abdullah Gül Üniversitesi, İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi, Kayseri, Türkiye
e-posta: ceyda.cihan@agu.edu.tr

DOI: 10.26650/B/ET07.2020.012.08

ÖZ

İnternet teknolojilerinin giderek gelişmesi web sitelerinin ve kullanıcı arayüzlerinin birçok farklı gruba hitap edecek şekilde tasarlanmasına katkı sağlamıştır. Engelliler, yaşlılar, çocuklar, farklı kültürlerden kullanıcılar gibi farklı grupları için 'evrensel' tasarımlar dizayn edilmiştir. Göç hareketlerinin yaygınlaşması ile göçmen gruplarını da kapsayacak 'Uluslararasılaştırma' ve 'Yerelleştirme' süreçlerini içeren web siteleri tasarlanmaya başlanmıştır. Göçmen grupları içinde değerlendirilmeye başlanan uluslararası öğrenciler de bulundukları ülkelerde oturum izni almak veya oturum iznini uzatmak için resmi web sitelerini kullanmak durumundadırlar. Bu çalışmanın amacı Türkiye'ye gelen uluslararası öğrencilerin oturum izni alma veya oturum iznini uzatma başvurusu için kullandıkları göç idaresine bağlı e-ikametgâh sitesinin göç sosyolojisi ve kültürlerarası kullanıcı deneyimi bağlamından incelenmesidir. Araştırma 8 uluslararası öğrenciyle görev gözlemi ve yarı yapılandırılmış görüşme tekniğiyle tamamlanmıştır. Bulgular web sitesi, çeviri, form yapısı ve başvuru süreci, kültürel farklılıklar ve motivasyon başlıkları altında tartışılmıştır. Genel olarak, sitede çeviri ile ilgili problemlerle karşılaşılmakta, kültürel farklılıklara gerekli özen gösterilmediği görülmektedir. Web sitesinden kaynaklı başvuru sürecinde yaşanan sıkıntılar uluslararası öğrencilerin motivasyon ve adaptasyon sürecini olumsuz yönde etkilemektedir.

Anahtar Kelimeler: Kültürler Arası Kullanıcı Deneyimi, Göç, Uluslararası Öğrenciler, Motivasyon

ABSTRACT

The continuous evolution in the internet technologies has contributed to the design of websites and user interfaces that suit different users. 'Universal' designs have been obtained for different groups such as disabled people, elderly people, children and users from different cultures. With the proliferation of immigration movements, websites containing "Internationalization" and "Localization" processes, which will include immigrant groups, have

been designed. International students, who have started to be evaluated within the immigrant groups, also need to use their country of residences' official websites to obtain a residence permit or to extend the residence permit. The aim of this study is to examine the e-residence website (which is linked to the immigration authority that the international students who come to Turkey uses for a residence permit application or extension of residence permit procedures), in terms of migration sociology and intercultural user experience. The research was completed with the task observation and semi-structured interview techniques with 8 international students. The findings are discussed under the headings of the website, translation, form structure and application process, cultural differences and motivation. In general, translation-related problems are encountered on the site and it is observed that due attention is not paid to cultural differences. The difficulties experienced in the application process originating from the website negatively affect the motivation and adaptation process of international students.

Keywords: Intercultural User Experience, Immigration, International Students, Motivation

GİRİŞ

Göç olgusu, insanlık kadar eski bir olgudur ve ülkelerin sosyal, dinamik, kültürel ve ekonomik dinamiklerini etkiler (Sezgin &Yolcu, 2016). Göç eden gruplar mülteci, sığınmacı, göçmen gibi kategorilere ayrılırken uluslararası öğrenciler göç sosyolojisi araştırmalarında yeni yeni yer bulmaktadırlar. Uluslararası öğrenciler ülkelere sağladıkları ekonomik faydalar ve Uluslararasılaşma için değerli görünürken bir diğer taraftan göç kontrolünden kaynaklı politik nedenlerden ötürü 'istenmeyen' durumuna düşmektedirler. Uluslararası öğrencilerin sadece 'öğrenci' kısmına odaklanmak onların gerçek veya potansiyel çalışanlar, potansiyel mülteci veya sığınmacı adayı olarak ele alınabilecek çoklu rollerini göz ardı etmeye neden olur (King&Raghuram, 2012). Uluslararası öğrenci hareketlilikleri dünyanın pek çok gelişmiş ülkesi için önemli konular arasındadır. Küresel göç akımlarındaki öğrenci göçü/hareketliliğindeki (International Student Migration/Monibility (ISM)) hızlı artışa rağmen göç çalışmalarında uluslararası öğrencilere yeterli önem verilmemektedir (Li vd. 1996). Araştırmalar, eğitim için yapılan göçün diğer nüfus dağılım türleri ile bağlantılı olduğunu ve araştırmacılar tarafından uluslararası göç sistemlerinin ayrılmaz bir parçası olarak ele alınması gerektiğini göstermektedir (Li vd., 1996, Sağıroğlu, 2015).

Geert Hofstede (1980) tarafından geliştirilen kültür teorisine göre farklı kültürler; farklı tercihler, ihtiyaçlar ve beklentilere sahiptir. Kültürel öğeler kullanıcı performansını ve deneyimini etkilemektedir (Marcus&Gould, 2000). Bu nedenle, web sitelerinde kültürel farklılıkların dikkate alınması ve tasarımın farklı kültürlere uygun olarak yapılması gerekmektedir (Lacher vd., 2015). Tasarımcılar ve web sitesi geliştiricileri, daha iyi bir kullanıcı deneyimi sunmak için kültürel ve diğer farklılıkları göz önüne almadırlar. Tasarlanan birçok eserin kültürel nesne olması nedeniyle web sitesi tasarımcılarının kültürel olarak tarafsız davranmaya çalışması zorlaşmaktadır.

Globalleşen dünyada çeviri, diller ve kültürlerarası iletişimde büyük önem arz etmektedir. Teknolojik gelişmeler ve uluslararasılaşma hızlı, kısa sureli ve çok dilli bir internet iletişiminin gelişmesine neden olmuştur. Uluslararası iletişimin yeni formlarından biri de web sitelerinin yerelleşmesidir. Bu yerelleşmeden anlaşılması gereken metinlerin ve grafiklerin, multimedya gibi diğer belgelerin kültüre uyum sağlaması gerektiğidir. Hükümetler ve kullanıcıları için tasarlanan web sitelerinde yerelleşme ve uluslararası katılımcıların kullanımı için evrensellik önemlidir (Brejcha, 2015). Bu noktada, resmi sitelerin başvurularında çeviri önemli rol oynamaktadır. Web sitelerini çevirirken önemli sorulardan biri metinlerin sürekliliği, mulitimedya elementleri ve etkileşimli öğeler arasında nasıl bir şeffaflık sağlanacağıdır (Würtz, 2005). Çünkü, günümüzde bir web sitesi sadece bir metin koleksiyonu değil; görüntüler, multimedya, etkileşimli özelikler ve sesler gibi birçok bileşenin toplamıdır. Kültürlerarası bir web tasarımı yapmak da tüm bu özelikleri kapsamayı gerektirir (Marcus, 2006). Bir web sitesini farklı bir kültüre hitap edecek şekilde özelleştirmek için metni çevirmek yeterli değildir. Kültürlerarası iletişim; doğal dil dizilimin, sözcük ve gramer yapısının değiştirilmesinden çok daha fazlasını kapsar. Cümle yapısı, terminoloji, metnin yazım yönü gibi özelikler hem çeviride hem de site tasarımında önemli yer tutmaktadır (Aykın& Milewski, 2005).

PROBLEM

Birçok gelişmekte olan ülke gibi Türkiye'ye gelen uluslararası öğrencilerin sayısında da 2007- 2015 yılları arasında oldukça fazla bir artış gözlenmiştir. 2007 yılında Türkiye'deki uluslararası öğrenci sayısı 19.000 iken bu sayı 2015 yılında 72 000'e ulaşmıştır. Özelikle Suriye, Afganistan ve Irakta yaşanan savaş nedeniyle uluslararası öğrencilerin büyük bir çoğunluğunu bu ülkelerden öğrenciler oluşturmaktadır (Sağıroğlu, 2015). Türkiye'deki ikamet iznine yönelik istatistiklere bakıldığında da eğitim amaçlı ikamet türü önemli yer tutmakla birlikte gittikçe artan bir eğilim göstermektedir (Göç İdaresi Genel Müdürlüğü, 2017)). Türkiye'deki uluslararası öğrencilerin ülkeye girişlerindeki ilk süreç olan oturum izni alma süreci web sitesindeki problemlerden dolayı kesintiye uğramakta, öğrencilerin ülkeye adaptasyon ve derslerindeki motivasyon süreçleri olumsuz etkilenmektedir.

İyi tasarlanmış kullanıcı arayüzleri servis ve ürünlerin performansını geliştirmektedir. Kullanıcı arayüzü gelişimi süreci kullanıcıları anlama ve demografik farklılıkları kabullenmeye odaklanmaktadır. Metafor, zihinsel modeller, navigasyon, etkileşim ve görünüm tasarlanırken tasarımcıların kültürel değişkenleri göz önüne alması gerekmektedir. Kullanıcı arayüzü oluştururken Marcus'un (2002) belirlediği kullanıcı demografisi, teknoloji, dolaşım, etkileşim, görünüm gibi temel arayüz bileşenlerine dikkat etmek kültürlerarası kullanıcı deneyimini geliştirmeye yardımcı olmaktadır. Ancak, Türkiye'de kullanıma giren e-devlet, e-ikametgah,

e-nabız gibi siteler farklı kültürlerden kullanıcıların deneyimini güçleştirmekte ve uyum süreçlerini zorlaştırmaktadır.

Yukarıda bahsedilen problem altında bu çalışmanın amacı yabancı ülkelerden üniversite eğitimi almak için Türkiye'ye gelen uluslararası öğrencilerin oturum izni alma ve oturum iznini uzatma sürecinde kullandıkları göç idaresi genel müdürlüğüne bağlı e-ikamet sitesinin kullanıcı deneyimi ile incelenmesidir. Araştırma sitenin farklı dil deneyimlerinde amaca uygun olarak verimliliğine ve farklı kültürden insanların kullanımına yönelik kolaylığına bakmak amacıyla tasarlanmıştır. Bu amaçla, çalışmaya yönelik araştırma soruları aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

- Belirlenen site kültürlerarası kullanıcı deneyimine nasıl hizmet etmektedir?
- Belirlenen sitede kullanılan farklı dillere çeviri, form yapısı ve başvuruyu tamamlama farklı kültürler için uygun tasarlanmış mıdır ?
- Göç sosyolojisi bağlamında ele alındığında verilen hizmet 'Skillled Migrants' olarak tanımlanan ulusları öğrencilerin göç deneyimlerini nasıl etkilemektedir?
- Sitenin kullanılabilirliği uluslararası öğrencilerin motivasyon ve adaptasyon süreçlerinde nasıl bir rol oynamaktadır ?

YÖNTEM

Kullanılan site

Bu çalışmada, İçişleri Bakanlığı'na bağlı Göç İdaresi Genel Müdürlüğünün, yabancıların oturum izni alması, oturum iznini uzatması, ailesi için oturum izni alması gibi konulara destek için hazırlanmış olan https://e-ikamet.goc.gov.tr/ sitesi seçilmiştir. Web sitesi Türkçe, İngilizce, Rusça ve Arapça dillerinde hizmet vermektedir.

Örneklem grubu

Katılımcıya ulaşılabilirliğin kolaylığı açısından Abdullah Gül Üniversitesi'ndeki uluslararası öğrenciler çalışmaya dahil edilmiştir. Çalışmaya, Türkiye'ye yeni gelmiş ve henüz başvuru sürecini tamamlamamış olan 1. sınıf öğrencileri ve başvuru uzatma sürecinde olan 2 ve/veya 3. Sınıf öğrencileri davet edilmiştir. Sitenin Arapça ve İngilizce dil seçenekleri kullanıldığından Arapça bilen 4 öğrenci ve İngilizce bilen 4 öğrenci olmak üzere toplamda 8 öğrenci katılmıştır. Her sınıf grubunda öğrencilerden 2'sinin İngilizce 2'sinin Arapça bilmesi beklenmiştir.

Veri toplama araçları

Çalışma bir kullanıcı deneyimi araştırmasıdır ve veri toplama araçları olarak görev gözlemi ve yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile kullanıcı deneyimi araştırmalarında önemli yer tutan 3 aşamadan biri olan kullanıcı değerlendirmesi (User Evoluation) (Ozok, 2008) ayağının desteklenmesi planlanmıştır. Görev gözlemi ise sitedeki sıkıntılara dair kullanıcın görüşlerini yerinde öğrenmek, detaylı bilgi alabilmek ve dataya anında kolay ulaşım sağlaması açısından önemlidir (Courage vd., 2008).

Çalışmada öncelikle öğrencilerden demografik bilgileri içeren formu doldurmaları ve çalışmaya katılım için onay formunu imzalamaları istenmiştir. Sonrasında 1. sınıf öğrencilerinden ikamet izni başvurusu yapma sürecini başlatması ve tamamlaması, 2. ve 3. sınıf öğrencilerinden ise ikamet iznini uzatma başvurusu yapma sürecini başlatması ve tamamlaması görevini yerine getirmeleri beklenmiştir. Uygulama sırasında yapılandırılmış gözlem formu uygulayıcı tarafından doldurulmuş, verilen görevin tamamlanmasından sonra katılımcılarla yarı yapılandırılmış bir görüşme yapılmıştır (Görüşme soruları Ek. 1 de gösterilmiştir). Her bir katılımcıyla ayrı ayrı görüşme yapılmış olup, her bir görüşme ortalama 40 dakika sürmüştür.

Uygulama aşamasına ek olarak, sonuçların güvenirliliğinin arttırılması için göç idaresinde çalışan ve öğrencilerin formun son halini teslim ettiği 2 görevliyle de yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır.

Veri Analizi

Görüşmeler Creswell'in data analiz basamakları takip edilerek analiz edilmiştir. İlk olarak ses kayıtları yazıya aktarılmış ve düzenlenmiştir. Datayı organize etmek için MAXQDA programından yararlanılmıştır. Transkrip edilen ve düzenlenen datanın 5 farklı tema altında tartışılabileceğine karar verilmiştir. Temalar web sitesi, çeviri, form yapısı ve başvuru süreci, kültürel farklılıklar ve motivasyon başlığı altında tartışılacaktır.

BULGULAR

Veri analizi kısmında da bahsedildiği gibi, bulgular 5 tema altında ele alınacaktır. İlk tema olan ana sayfa temasında giriş sayfasındaki bilgiler ve gerekli belgeler kısmı kodları oluşturmaktadır.

Web Sitesi

Görüşülen öğrencilerden çoğu ana sayfada olan açıklamaların yetersiz olduğunu ve açıklayıcı olmadığını bildirdiler. Gerekli belge ve örnek formlarda ise, sitenin geneline hakim olan

dil problemiyle karşılaşılmakta ve bilgiler zayıf kalmaktadır. Örneğin örnek forma ulaşmak için formlar kısmına kadar Arapça gelinebiliyor, ancak örnek formlar tıklandığında ulaşılan formda açıklamaların İngilizce ve Türkçe dillerinde yapıldığıyla karşılaşıyoruz. Bu da sitede açıklanan gerekli belge ve örnek formlarını sınırlandırmaktadır. Aşağıda verilen alıntılar web sitesi ve ana sayfaya dair öğrencilerin karşılaştıkları sıkıntıları yansıtmaktadır.

> 'Giriş sayfasında neredeyse hiçbir bilgi yok. Olan bilgiye de bakmıyorum zaten, çünkü bilgi girişi olsun diye verilmiş. Örneğin sağlık sigortası gerektiğine dair bilgi verilmiş ama sağlık sigortasının neleri kapsaması gerektiği yazmıyor' A.K.

> 'Sıkça sorulan sorular (FAQ) kısmının olmaması bilgi alma sürecini zorlaştırıyor. Bu eksiklikten dolayı sürekli çağrı merkezini aramak zaman kaybı bence.' F.M.

> 'İlk zamanlarda sitede tam açıklanmamasından kaynaklı gerekli belgeleri bilmiyordum ve her adımı geçmek için gerekli belgeyi bulmaya çalışıyordum. Formu tekrar tekrar girip doldurmam gerekiyordu. 'A.T.

> 'Formu doldururken bilgiler çok az. Ne istediklerini anlamam için internetten arama yapmam gerekiyor. Gerekli belgeler ve örnek formlar ise Arapçayı seçseniz bile İngilizce ve Türkçe şekilde çıkıyor. 'Y.B.



Şekil 1: Başvuru Formları Sayfası (Arapça)

Şekil 1'de gerekli belgeler ve örnek formlara ulaşmaya çalışırken karşılaşılan süreç gösterilmiştir. Sitenin bu kısmı Arapçasında daha belirgin olmakla birlikte, İngilizcesinde paylaşılan bilgi ve gerekli belgeler kısmı daha açıklayıcıdır.

> ‘İşitme engelli bir arkadaşım var ve onun için siteyi kullanmak gerçekten zor. Konuşamıyor, duyamıyor, Youtube videoları bile onun için yardımcı değil. Anasayfa, hatta web sitesi engelli insanlar için tasarlanmamış.’ A.S.

Ana sayfa ve web sitesi, engelli öğrencilerin kullanımına yönelik olarak tasarlanmamıştır. Görme engelli kişiler için seslendirme olmadığı gibi, başvuru formuna dair videolarda da işitme engelli kişiler için alt yazı seçenekleri sunulmamaktadır. Genel olarak, ana sayfa gerekli belgelerin açıklanması ve detaylı bilgilendirmeler konusunda özelikle Arapça dilinde yetersiz kalmaktadır. İngilizce ve Türkçe dillerinde verilen bilgilerin açıklanmasında problem yoktur.

Çeviri

E-ikametgâh web sitesinde en çok gözlenen problemler, dil çevirisi ile ilgilidir. Formun hem İngilizce hem Arapçasında Türkçe kullanımlarla karşılaşılmaktadır. Arapça kullanılırken katılımcıların paylaşımı Arapçasında çeviri hataları olduğu yönündedir. Örneğin, K.K’ nin söyledikleri siteyi Arapça dilinde kullanmaya çalışan öğrencilerin görüşlerini özetler niteliktedir:

> ‘Formu Arapça doldurmaya çalışırken çıkan Türkçe kelimeler kafamın karışmasına neden oluyor. Arapçasını çevirmek için ne tür bir program kullandılar emin değilim. Arapçası kafa karıştırıcı ve çevirisi çok zayıf.’ K.K.

> ‘Arapça başvuruda ülke yazılan yerde cinsiyet seçenekleri çıkıyor. Google çeviriyi bile yanlış kullanıyorlar. ’D.E.

> ‘Sitenin ve formun İngilizcesi ful İngilizce olsaydı çevirisinde ve açıklığında problem yok ancak İngilizce formun belli yerlerinde açıklamalar Türkçe.’ Z.P.

> ‘Süreci tamamlayabilirseniz İngilizcesinde bir problem yok. İngilizcesi anlaşılır ve problemsiz ama başvuruyu Türkçe dili dışında tamamlayamıyorsunuz. İlk yılımda formu tamamlama yardım etmeleri için Türk arkadaşlarımdan destek almak zorunda kaldım. Bazı şirketlerin yasal olmayan şekilde Suriyeli ve Iraklı insanlardan başvuru formunu doldurmak için para istediklerini biliyorum. Çok sıkıntılı bir süreç yaratıyor diğer göçmenler için.’ A.S.

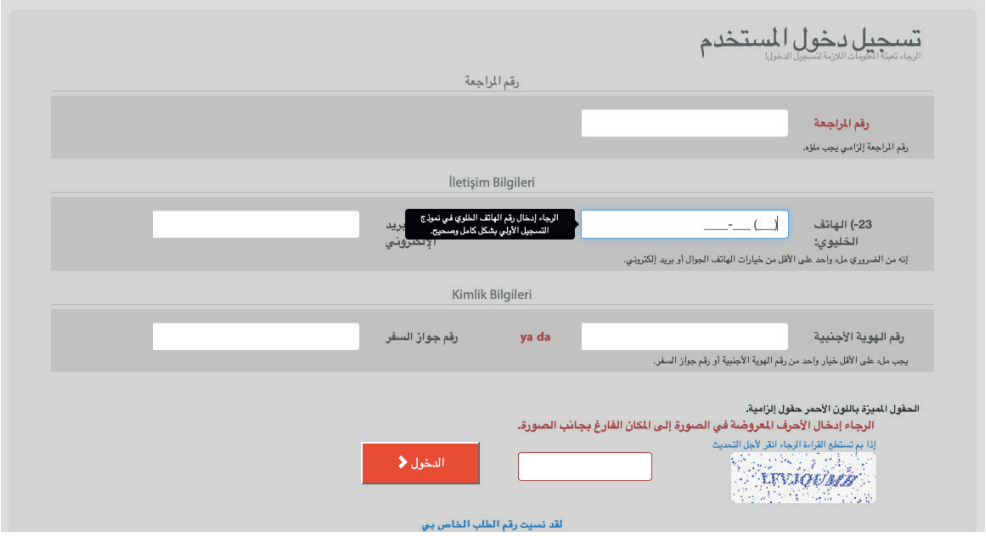
Aşağıdaki ekran görüntüleri, görev gözlemi sürecinde çekilmiş ve form doldurulurken ortaya çıkan çeviri veya ‘çevrilememe’ problemlerini göstermektedir.



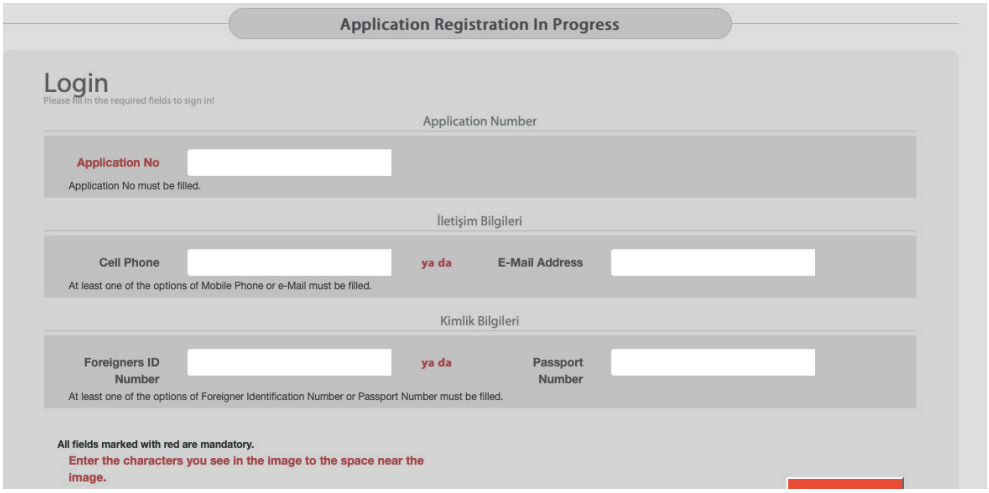
Şekil 2: Web sitesi Ana Sayfa (İngilizce)



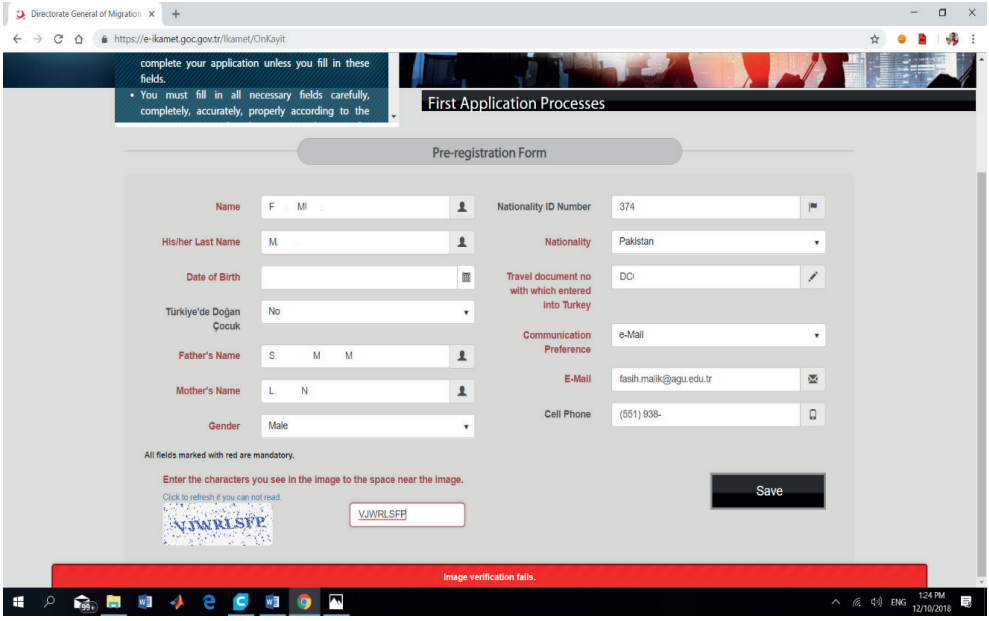
Şekil 3: Web sitesi Ana Sayfa (Arapça)



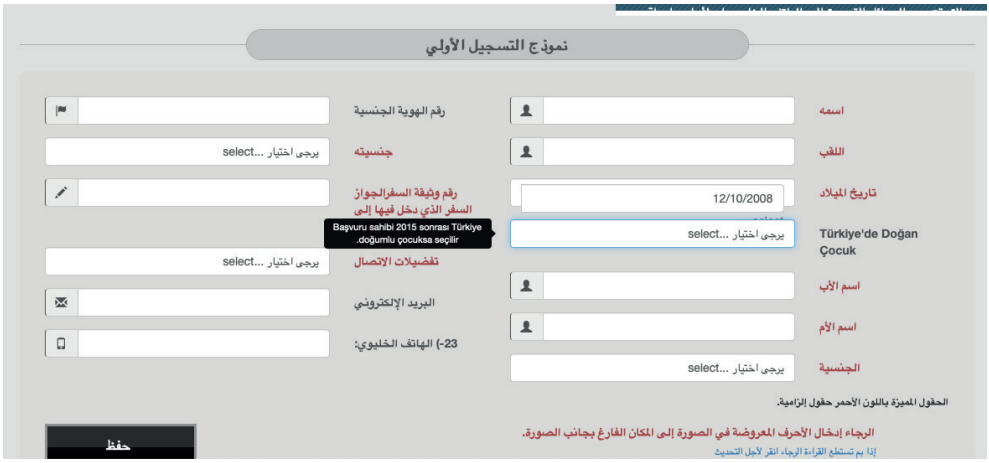
Şekil 4: Başvuru Sayfası (Arapça)



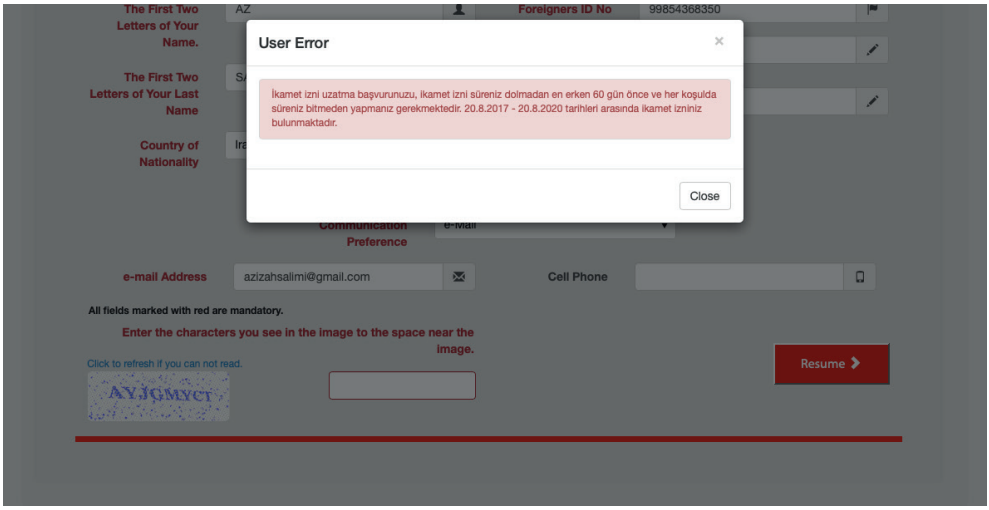
Şekil 5: Başvuru Sayfası (İngilizce)



Şekil 6: Başvuru Sayfası (İngilizce)



Şekil 7: Başvuru Sayfası (Arapça)



Şekil 8: Hata Uyarısı (İngilizce)

Ekran görüntülerinden de anlaşılacağı üzere gerekli belgeler kısmının aksine özelikle form doldurma sürecinde çeviri problemleriyle hem İngilizce hem Arapça dillerinde rastlanmaktadır. Katılımcılardan gelen yorumlar İngilizcesinin daha açık olduğu, Arapçada daha fazla çeviri hataları ile karşılaşıldığı yönündedir. Görüşmelerden çıkarılabilecek çeviri ile ilgili bir diğer bir problem, Türkçe ve diğer dillerde kullanımlarda ortaya çıkan başvuru sürecini tamamlayamama problemidir ki bu başvuru süreci teması altında tekrar tartışılacaktır.

> ‘Formu Türkçe kullanırken bir problemle karşılamıyorum. Süreç daha hızlı akıyor ve problemsiz tamamlanabiliyor. Ama ilk geldiğimde İngilizce kullanmak zorundaydım, Türkçe öğrenmeye başladıktan sonra siteyi rahat kullanabildim.’ Z.P.

Z.P.’nin belirttiği ve motivasyon kısmında tekrar tartışılacağı üzere uluslararası öğrencilerin Türkçe öğrenme ve dile hakim olma süreçleri zaman aldığından 1. Sınıf öğrencileri oturum izni almak için formu kullanmada oldukça problem yaşamaktadırlar. Bu süreçte hem Türkçe’yi kullanamama hem de yabancı bir ülkede olmadan kaynaklı Türkçe bilen birine erişememe problemi formu tamamlama sürecini zorlaştırmaktadır.

Form Yapısı ve Başvuru Süreci

Bu temadaki problemler form yapısından (soruların uzunluğu, belgelerin yüklenememesi), çeviri ile bağlantılı problemlerden ve formu kayıt edememe gibi nedenlerden kaynaklanır.

> ‘Birçok insanın resim yükleme ile ilgili sorunu var. Çünkü web sitesinde istenen boyut belli değil. Resmi yüklemek için boyutunu küçültünce de kabul etmiyor. Tam olarak ne istediklerini belirtmedikleri için fotoğraf gibi basit belgeyi yüklemek bile sorun oluyor.’ D.E.

> ‘Oturum izni almak için belge vermek yetmiyor en az 10 kısımdan oluşan bir form doldurmak zorunda kalıyoruz. Form çok uzun ve herkes onu tamamlayamıyor. Hem zaten form doldurmayı tamamlasanız bile randevu alabileceğinizin garantisi yok.’ F.M.

> ‘Formdaki sorularda değil ama yanıtları seçtiğimiz kısımlarda problem var. Doldurma kısımları bazen düzgün çalışmıyor ve tam olarak istediğini seçemiyorsun. Örneğin adres bilgilerini otomatik tamamlamak zorundasınız ve eğer adresi bulamayınca yanlış bilgi girmek zorunda kalıyoruz. Bu kez de suç işlemiş oluyorsunuz.’ A.T.

> ‘Formda bazı kısımlar ‘doldurulması gerekli‘ alan olarak geçmemesine rağmen bulunuyor. Doldurulması gerekli olmayan ama formda olan en az iki bölüm var. Zorunlu olmayan alanlar neden formda yer kaplıyor anlamıyorum.’ Y.B.

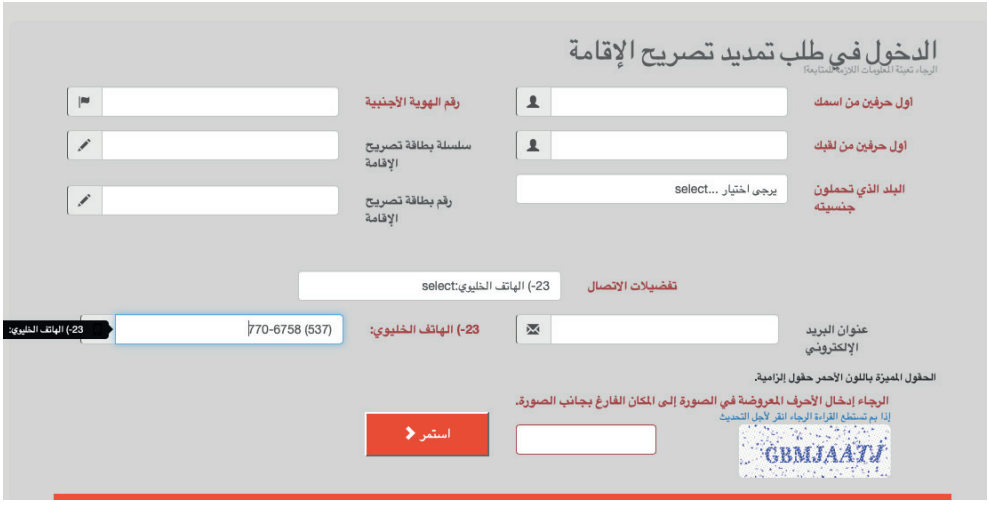
> ‘Art arda bölümlerdeki sorular birbirini tekrar eden yapılarda. Doldurulması zorunlu olmayan alanlar çıkarılıp bölümler birleştirilebilir. Örneğin artık şirket tarafından yapılan başvurular kabul edilmiyor ama başvuru formunda hala şirket bilgileri kısmı var. Bu oldukça yanıltıcı. Bu sadece form yapısıyla değil güncellemeyle de ilgili bir problem.’ K.K.

> ‘Kaydetme işlemi tamamen tesadüf, beşinci adımda mı yoksa altıncı adımda mı sitemin kaydedeceğini bilemezsiniz. En azından Türkçe de adımları kaydetme şansı var, İngilizce başvurmaya çalışırken formun sonuna kadar geliyorsunuz ve web sitesi hata veriyor. Tüm bilgileri baştan girip zaman kaybediyorsunuz’ A.K.

> ‘Başvuruyu Türkçede tamamlamaya çalışırsanız süreçte problem yaşamazsınız. Arapçasında olan süre problemi Türkçe’ de yok. Türkçede başvuru formunu doldururken süre sınırlamanız olmuyor.’ Y.B.

> 'Bu online bir süreç ama sistem bağımsız doldurmama izin vermiyor, mutlaka birilerinin yardımına ihtiyaç duyuyorum. Bu kişiler ya uluslararası ofis oluyor ya da önceden bu formu dolduran arkadaşlarım.' F.M.

Alıntılardan da anlaşılabileceği gibi uluslararası öğrenciler form sorularını uzun ve bazı kısımları gereksiz bulmaktadırlar. Başvuru süreci kullanılan dilden etkilenmekte, İngilizce ve Arapça formda başvuru sürecini kaydetme ve kaldığın yerden devam etme seçeneklerinin olmaması başvuru sürecinin kolay tamamlanmamasına neden olmaktadır. Ayrıca aşağıdaki ekran görüntüsünden de görülebileceği üzere (Arapça başvuru sırasında telefon numarası girerken soldan sağa yazılması gereken numaraların sıralamasında kaymalar oluyor.) form yapısında girilen bilgilerin doğruluğunun yitirilmesine sebep oluyor.



Şekil 9: Başvuru Sayfası (İngilizce)

Bir diğer ekran görüntüsü öğrencinin doğum tarihi bilgilerini girmesine rağmen sitenin doğum tarihi alanının boş bırakılamayacağı uyarısını vermesiyle ilgilidir. Benzer hatalarla pasaport numarasında, hatta bire bir doğru girilen anne adında bile karşılaşılmıştır.

Kültürel Farklılıklar

Kültürel farklılıklar temasında uluslararası öğrenciler sitenin dilini ve formun Arapçadaki yapısını kullanıcı dostu bulmadıklarını ve kültürel farklılıklara dikkat edilmediğini belirtmişlerdir. Örneğin A.S'nin dille ilgili problemlerden bahsederken söylediklerini hatırlayalım:

> 'İlk yılımda formu tamamlamak için Türk insanlar bulmayı denedim. Suriyeli veya Irak halkına oturma iznini uygulamak için bazı kurumların yardımcı olduğunu biliyorum. Göçmenlerden çok para istiyorlar ve bu yasadışı. Form çok uzun ve bütün insanlar onu tamamlayamıyor. 'A.S.

Görüldüğü üzere oturum izni alma ve oturum iznini uzatma süreçleri sadece uluslararası öğrencileri değil diğer göçmenleri de etkilemektedir. Sitede kültürel farklılıkların daha fazla gözetilmesi hem öğrencilerin hem de diğer göçmenlerin başvuru sürecini kolaylaştırmaya yardımcı olabilir.

> 'Çok sayıda Afrikalı öğrenci var ve Afrika'nın çoğu bölgesinin Fransızlar tarafından sömürgeleştirildiği düşünülürse sitede Fransızca başvuru formuna da ihtiyaç olduğunu düşünüyorum. Afgan halkı için de aynı şey geçerli. Türkiye'de Afganistan'dan gelen de çok fazla öğrenci var. Sitede Farsça dil seçeneğinin de olması gerekirdi bence. 'F.M

> 'Özellikle ilk kez başvuranlar için başvuru süreci kültürel farklılıklara dikkat etmediğinden çok zor bir süreç. Farklı ülkelerde de bulundum ve en az dil seçeneğine sahip site bence Türkiye'ninki. Web sitesinde dörtten fazla dil seçeneği olması ve var olan dillerin kültüre yönelik planlanmış olması beni mutlu ederdi. 'D.E.

> 'Türkiye'de yaşamak için tek yapmanız gereken ikamet izni almak değil. İlerleyen süreçte burs veya yarı zamanlı iş başvurularında istenen belgeler için e-devlet sitesini de kullanmanız gerekiyor. E-devlet sitesi tamamen Türkçe ve kullanabilmek için PTT'den şifre almanız gerekiyor. PTT'de çalışanların çoğu da başka bir dil bilmiyor ve iletişimde oldukça zorlanıyoruz. Başka bir ülkeden geldiğimiz ve Türkçe bilemeyeceğimiz düşünülüp diğer işlemler ve ikamet aynı yerden yapılabilirdi.' A.T.

Motivasyon ve Adaptasyon

Başvuru sürecinde karşılaşılan problemler öğrencilerin gündelik hayata uyum süreçlerini olumsuz yönde etkilemektedir. Oturum izni alma ve ya oturum iznini uzatma süreçleri sadece gündelik hayatı değil, aynı zamanda öğrencilerin üniversitede ve ders dönemindeki motivasyonlarını da etkilemektedir.

> 'Eğer eğitimliyseniz ve başka bir dil biliyorsanız uyum sürecinde siteden kaynaklı problem yaşamazsınız. Biz öğrenci olarak belli bir network' un içindeyiz; uluslararası ofisten ya da yurttaki Türk arkadaşlarımızdan yardım alabiliyoruz. Fakat şirketlere ödeyecek yeterli paranız olmadığını veya Türkçe konuşan pek kimseyi tanımadığınızı düşünelim, yabancı bir ülkede kaçak kalmak zorunda kalacaktınız.' Z.P.

Z.P' nin bahsettiği gibi uluslararası öğrenciler belli bir network' un içindeler ve bu durum onların adaptasyon süreçlerini kolaylaştırabilen bir etken. Ancak herkes için durum aynı olmayabiliyor. Aşağıdaki durumlarında olduğu gibi;

> 'Oturum iznini yenileme işlemi yapmak istiyorum ancak site yeni pasaport numaramı kayıtlı değil diyerek kabul etmiyor. Eski pasaport numaramı girince de pasaportun süresi dolmuştur uyarısı veriyor. Sistemsel bu hatalar nedeniyle uzatma işlemimi tamamlayamadım. İstanbul'a arkadaşlarımın yanına gitmeyi planlıyordum ama polis durdurursa ikamet belgemi gös-

> teremeyeceğim için gidemeyeceğim. Sonuçta ikamet belgesi olmadan ülkede kalmak suç. Kendimi güvende hissetmeyeceğim için tüm tatilimi burada geçirmek zorundayım.' K.K.
>
> 'Türkiye'ye ilk geldiğimde 17 yaşındaydım ve 18 yaşını doldurmadığım için başvuru yapamadım. Ailemden resmi onaylı bir belge getirmem gerektiğini göç müdürlüğünde çalışanlar söylediler. Mısırlıyım ve ailemden bu belgenin gelmesi süreç alacağı için belki çözüm bulurum diye İstanbul'a bile gittim. Çözüm bulamayınca 18 yaşına girmeyi bekledim. Bu süreç benim için oldukça stresli ve yorucuydu. Bu süre zarfında derslerime yeterince konsantre olmadığım için dönem uzatma riskim var 'Y.B.
>
> 'Muğla'dan Kayseri'ye geçiş yapmak istiyordum ancak oturum iznimi Muğla'dan buraya aldırma sürecinde birçok problemle karşılaştım. Sistem bilgileri online şekilde alabilmeliydi. Muğla Kayseri arasında mekik dokuyarak 2 ay içinde halledebildim. Okulu bırakıp ülkeme dönmeyi bile düşündüm. 'F.M.
>
> 'Annem ve kardeşlerim de Türkiye'de yaşıyor ve başvuruyu kendi başlarına yapamayıp sürekli birilerinin desteğine ihtiyaç duymaları onlar için çok can sıkıcı. Aileme oturum iznini 6 aylık süreler halinde veriyorlar ve her altı ayda bir oturum iznini yenilemeleri hem maddi hem de manevi açıdan yorucu. Başka bir ülkede yaşadığınızı ve bu ülkede yabancı olduğunuzu sürekli hissediyorsunuz.' D.E.

Öğrencilerin paylaşımlarından da görüleceği gibi e-ikametgâh sitesi üzerinden oturum izni alma ve oturum iznini uzatma süreçleri öğrencilerin gündelik yaşam motivasyonlarını, okula adaptasyon süreçlerini ve sosyal hayata katılımlarını olumsuz yönde etkilemektedir.

Paydaş Görüşmeleri Bulguları

Paydaşlarla yapılan görüşmelerde de öğrencilerin yaşadığı problemleri destekler sonuçlar çıkmıştır. Göç idaresinde çalışan iki uzman yardımcısı da benzer şeylerden bahsetmiştir.

> 'Sitenin göç çalışanlarına yönelik tasarlanmış kısmı oldukça açıklayıcı ve süreci kolay yönetmemize yardımcı oluyor ancak halkın başvurduğu kısımda biz de problemlerle karşılaşıyoruz. Özelikle Ağustos, Eylül, Ekim gibi oturum izni alma başvurularının yoğun yapıldığı dönemlerde site çok fazla hata veriyor. Yoğunluk azalınca site düzgün çalışmaya başlıyor.' B.G.

Sitenin düzgün çalışması gereken dönemlerde hata vermesi, başlı başına en büyük problemi oluşturmaktadır. Öğrencilerin yoğun olarak kullandıkları dönemde sitenin çalışmaması oturum iznini alamayan veya oturum iznini uzatamayan öğrenciler için sıkıntılı bir durum teşkil etmektedir. Bu sıkıntılı dönem aynı zamanda göç müdürlüğünde çalışanlar için de başvuru belgelerinin verilmesinde yığılmalar olmasına, yapılan işlem süresinin uzamasına neden olmaktadır.

Bir diğer göç idaresi çalışanı olan K ise ikametgâh ile bağlantılı süreçleri şöyle açıklıyor:

> 'İkametgâh izni olmadan ülkede yaşamalarını kolaylaştıracak hiçbir şeye başvuru yapamıyorlar. Örneğin otobüs kartı alamıyorlar. Kayseri gibi görece küçük bir şehirde bir şekilde idare edebilirler ama İstanbul'da olduklarını düşünün. 2- 3 araç değiştirmek zorunda kalacaklar ve bütçelerini etkileyecek.' Ö.T.

Bu durum, yeni bir ülkeye gelmiş bir öğrencinin adaptasyonunu kolaylaştıracak sosyalleşme sürecini de sekteye uğratmaktadır. Şehri tanıma, geldiği ülkedeki insanlarla kaynaşma gibi gündelik hayat pratikleri askıya alınmakta bu durumda motivasyon sürecini etkilemektedir. İkametgâh süreci ile bağlantılı bir diğer durum ise e-devlet kullanımda ortaya çıkmaktadır.

> 'E-devlet ve e-ikametgah siteleri arasındaki senkronizasyon eksikliği öğrencilerin sigorta veya adli sicil kaydı gibi belgelerin alımını geciktiriyor. Bu belgeleri e devletten alabilirler ama belgeleri alabilmeleri için en az üç ay ikamet izinlerinin olması gerekiyor.' Ö.T.

E-devlet sitesi Türkiye'de nüfus kayıt örneği, adli sicil kaydı gibi belgelerin alındığı, sigorta işlemlerinin yapılabildiği bir sitedir. Bu siteye uluslararası öğrencilerin erişim izninin ülkeye gelip oturum iznini almalarından 3 ay sonra verilmesi bir çok işlemlerini geç yapmalarına, online sistemlerden faydalanamamalarına neden olmaktadır. Burada değinilmesi gereken bir noktada e-devlet sitesinin sadece Türkçe dilinde hizmet vermesi ve ülkeye gelen yabancıların siteyi kullanmada yaşadıkları problemlerdir. Bu konu başka bir kullanıcı deneyimi araştırması olarak düşünülebilir.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Evrensel erişim ve evrensel kullanılabilirlik ayrımından yola çıkarak evrensel erişimi bir hak olarak tanımlamak mümkündür. Erişim en basit haliyle, bir ekipman veya teknoloji aracılığıyla bir sisteme erişim imkanının olmasıdır (Rızvanoğlu, 2009). Bu tanımlama ışığında ele alınacak olursa, uluslararası öğrencilerin e-ikametgah web sitesi üzerinden kolaylıkla başvuru süreçlerini gerçekleştirememeleri, aynı zamanda bir hak ihlali olarak tartışılabilir. Uluslararası öğrenciler ve onlarla birlikte değerlendirilebilecek diğer göçmen gruplarının başka bir ülkede oturum izni alma ve oturum iznini uzatma süreçlerinin çok daha kolaylaştırıcı olması beklenmektedir. Literatürden de görülebileceği gibi, kültürlerarası web tasarımında çeviri büyük rol oynamaktadır. Araştırmanın bulguları da göstermiştir ki uluslararası öğrencilerin birçoğu özelikle Arapça dilindeki çeviri hatalarından dolayı başvuru sürecini gerçekleştirmekte sıkıntı yaşamaktadır. Çeviri hataları sadece kelime ve cümle çevirisinde değil, aynı zamanda metnin yazım yönünde ve terminolojide de karşımıza çıkmaktadır. Öğrencilerin değindiği bir başka nokta da literatürde karşılaşılan evrensel kullanılabilirlik ile ilgilidir. Örneğin, web sitesinin

Arapça kısmının evrensel kullanılabilirlik yaklaşımına uygun olarak tasarlanması kültürel farklılıklar açısından olumlu bir deneyim sunabilirdi.

E-ikametgâh sitesi ana sayfasında verilen bilgiler yetersiz kalmakta, form doldurma sürecinde verilen açıklama kısımları ise başvuru sürecini kolaylaştırmamaktadır. Öğrencilerin yorumlarında da görüldüğü gibi, site engelli kişilerin kullanımına uygun değildir. Öğrencilerin en çok problem yaşadıkları bölümlerden olan başvuru süreci ve form yapısı kısmı ise birçok farklı değişkenden etkilenmekte ve oturum izni alma ve oturum iznini uzatma süreçlerini sekteye uğratmaktadır. Bu bilgiler, göç müdürlüğünde çalışan kişilerin verdiği bilgilerle uyuşmakta ve web sitesi kaynaklı problemleri yansıtmaktadır.

Bir diğer tema olan kültürel motivasyon kısmındaki bulgular literatürü destekler niteliktedir. Yapılan çalışmalar, uluslararası öğrencilerin adaptasyon sürecinin farklı değişkenlerden etkilendiğini göstermiştir (Leung, 2001). Bu değişkenler arasında sosyal öz-yeterlilik, kontrol odağı, yaş, cinsiyet, kuşak durumu, grup üyeliği, ev sahibi toplumda ikamet süresi ve kültürel etkileşim yer almaktadır.

Örneğin araştırma bulgularından; öğrencilerin ikamet izinleri olmamasından kaynaklı şehir dışına çıkamamaları, dönem uzatmaları veya şehirde sunulan ulaşım fırsatlarından yeterince faydalanamamaları öğrencilerin sosyal öz yeterliliklerini etkilemekte bu da uyum süreçlerini uzatmaktadır. Görüşme sonuçlarından da anlaşılacağı üzere, öğrenciler e-ikametgâh sitesinde karşılaştıkları problemleri uluslararası ofisten veya Türk akranlarından destek alarak çözmeye çalışmışlardır. Sosyal destek bulunulan ülkeye uyumu kolaylaştırıcı ve akademik başarıyı olumlu etkileyen bir süreçtir ve maalesef ki gerekli desteği alamayan uluslararası öğrenciler oturum izni alma sürecindeki zorluklardan dolayı adaptasyon sürecinde problem yaşamaktadırlar.

Sonuç olarak; yapılan araştırma sonuçları göstermiştir ki e-ikametgah sitesi uluslararası öğrencilerin oturum izni alma ve yenileme başvuru süreçlerinde iyi bir kullanıcı deneyimi sunmamaktadır. Yaşanan sıkıntılar birbiriyle bağlantılı süreçler olup; çeviri, form yapısı ve bilgilendirme kısmındaki eksiklikler kültürler arası kullanıcı deneyimini olumsuz etkilemektedir. Web sitesi kaynaklı tüm bu problemler öğrencilerin derslerinde ve üniversitede motivasyonlarını etkilemekte, ülkeye olan adaptasyon süreçlerini uzatmaktadır. Türkiye'ye gelen göçmen grup içinde eğitim düzeyi kısmen yüksek olan uluslararası öğrenciler bu problemlerle karşılaşıyorsa, eğitim ve kültür seviyesi daha düşük olan, geldikleri ülkede herhangi bir sosyal ağa dahil olamamış göçmenlerin bu süreçten çok daha fazla etkileneceğini de düşünmek gerekmektedir.

Bilgi

Bu çalışmada önemli katkıları ile benden desteğini esirgemeyen Galatasaray Üniversitesi Medya ve İletişim Çalışmaları öğretim üyesi Prof. Dr. Kerem Rızvanoğlu'na, İnsan Bilgisayar Etkileşimi dersini birlikte aldığım sınıf arkadaşlarıma, çalışmama katkı sağlayan uluslararası öğrencilere teşekkür ederim. Aileme ve kızıma teşekkürü ayrıca borç bilirim.

KAYNAKLAR / REFERENCES

Aykın, N., & Milewski, A. E. (2002). Practical Issues and Guidelines for International Information Display. Usability and internationalization of information technology/ edited by Nuray Aykin. (21-51*). Lawrence Erlbaum Associates, Inc., New Jersey*.

Brejcha, J. (2015). Cross-Cultural Human-Computer Interaction and User Experience Design. Boca Raton: CRC Press, https://doi.org/10.1201/b18059

Courage, C., Redish, J., Wixon, D. (2008). Task Analysis. The Human–Computer Interaction Handbook Fundamentals, Evolving Technologies, and Emerging Applications Andrew Sears , Julie A. Jacko Lawrence Erlbaum Associates , New York. (927-949).

King, R., & Raghuram, P. (2013). International Student Migration: Mapping the Field and New Research Agendas. *Population, Space and Place, 19*(2), 127–137.

Leung, C. (2001). The psychological adaptation of overseas and migrant students in Australia. *International Journal od Psychology*, *36*(4), 251–259.

Li, F.L.N., Findlay, A.M., Jowett, A.J., Skeldon, R. (1996). Migrating to Learn and Learning to Migrate: A Study of the Experiences and Intentions of International Student Migrants. *Population, Space and Place*, *2*(1), 51–67.

Marcus, A., & Gould, E. W. (2000). Cultural dimensions and global web user-interface design: What? So What? Now What? Proceedings of the 6th Conference on Human Factors and the Web. Austin, Texas.

Marcus, A. & Gould, E.W. (2000). Crosscurrents: cultural dimensions and global Web user-interface design. *Interactions*, *7*(4). 32–46. DOI: 10.1145/345190.345238.

Marcus, A. (2002). Global and Intercultural User-Interface Design. J. A. Jacko A. Sears (eds.) The Human-Computer Interaction Handbook: Fundamentals, Evolving Technologies and Emerging Applications (Human Factors And Ergonomics), (442-463). New York: Lawrence Erlbaum Assoc.

Marcus A. (2006). Cross-Cultural User-Experience Design. In: Barker-Plummer D., Cox R., Swoboda N. (eds) Diagrammatic Representation and Inference. Diagrams 2006. Lecture Notes in Computer Science, vol 4045. Springer, Berlin, Heidelberg

Nauert, S. (2007). Translating Websites. EU-High Level Scientific Conference Series.

Rızvanoğlu K. (2005). Bilişim Toplumunda İnternet Üzerinden Kültürlerarası İletişim ve Kullanılabilirlik: Paradigmalar ve Parametreler?, İletişim (Galatasaray Üniversitesi İletişim Fakültesi Hakemli Akademik Yayını), No: 2.

Ozok, A. A. (2008). Survey Design And Implementation In HCI. The Human–Computer Interaction Handbook Fundamentals, Evolving Technologies, and Emerging Applications Andrew Sears , Julie A. Jacko. (1151-1171). Lawrence Erlbaum Associates, New York.

Rızvanoğlu, K. (2009). Başka Bir İletişim Mümkün-2 Herkes İçin Web: Evrensel Kullanılabilirlik ve Tasarım. Punto, İstanbul.

Sağıroğlu, A. Z. (2015). Türkiye'nin Değişen Göç Karakteri. *Sosyoloji Divanı Dergisi*, *3*(6), 9–31.

Sezgin, A. A. ve Yolcu, T. (2016). Göç ile Gelen Uluslararası Öğrencilerin Sosyal Uyum ve Toplumsal Kabul Süreci. *Humanitas*, *4*(7), 419–438.

Trillo, N. G. (1999). The cultural component of designing and evaluating international user interfaces. Proceedings of the 32nd Annual Hawaii International Conference on Systems Sciences.

Würtz, E. (2005). Intercultural Communication on Web sites: a Cross-Cultural Analysis of Web sites from High-Context Cultures and Low-Context Cultures*, Journal of Computer-Mediated*, *11*(11), 274–299.

EKLER / APPENDIXES

1. Yarı Yapılandırılmış Görüşme Soruları

Öğrenciler için

1. Verilen görevi tamamlaman için sitenin ana sayfasındaki bilgilendirmeler hakkında ne düşünüyorsun ? (Bilgiler yeterli ve açıklayıcı mı ?)
2. Başvuru aşamasında kullandığın dille ilgili siteye dair görüşlerin nelerdir ?
3. Oturum iznine başvurmak/ başvuru uzatmak için belirtilen gerekli belgeler açıklaması başvuru sürecini nasıl etkiledi ?
4. Başvurunu tamamlarken öğrenci başvuru formu örneğinden nasıl faydalandın ? (görev sırasında kullanıp kullanmadığına bakılarak)
5. Formdaki sorular hakkında ne düşünüyorsun ? (Uzun- kısa, detaylı- genel)
6. Başvuru formunda kültürel değişkenlerin göz önüne alınmasına dair yorumların nelerdir?
7. Başvuru sürecini genel olarak nasıl değerlendirirsin?

Göç İdaresi Çalışanları için

1. Öğrencilerin başvuru sürecini tamamlamalarında ne gibi sıkıntılar yaşadığını düşünüyorsunuz?
2. Öğrencilerin başvuruyu tamamlamalarında gerekli olan aşamalar hakkındaki görüşleriniz nelerdir ?
3. Öğrencilerin ve diğer oturum izni alamaya çalışan göçmenlerin başvuru süreçlerindeki benzerlik ve farklılıklar nelerdir ?
4. Sizin e-ikamet sitesine yönelik olarak düşünceleriniz nelerdir?

2. Demografik Bilgi Formu

İsim- Soyisim:

Cinsiyet:

Yaş:

Bölüm / Sınıf:

Ülke:

Türkiye'de bulunulan süre:

3. Orıentatıon Scrıpt

Ben Ceyda Cihan Aydoğdu. Galatasaray Üniversitesi Medya ve İletişim Çalışmaları bölümünde doktora öğrencisiyim. İnsan Bilgisayar Etkileşimi dersi dönem ödevi için uluslararası öğrencilerin oturum izni alma ve oturum izni uzatma süreçlerinde kullandıkları https://e-ikamet.goc.gov.tr/ web sitesini inceleyeceğim.

Sizi değil, siteyi test ettiğimi açıkça belirtmek isterim. Burada yanlış yapacağınız hiç bir şey yok, hatta bugün hatalar için kaygılanmayacağınız tek yer burası olabilir. Ne düşündü-

ğünüzü bilmek istiyorum bu nedenle lütfen duygularımı inciteceğinizi düşünmeyin. Daha geçerli bir çalışma için sizin ne düşündüğünüzü bilmem gerekir. Uygulama boyunca sesli düşünmenizi ve zihninizden ne geçtiğini açıkça söyleminizi isteyeceğim. Bu bana çalışmamda yardımcı olacak. Sizden istediğim oturum izni için/oturum iznini uzatmak için bir başvuru yapmanız. Görev tamamlandıktan snra sizinle kısa bir görüşme gerçekleştireceğim. Bütün süreç ortalama 40 dakika sürecektir. Sorunuz olursa lütfen çekinmeyin.

Başlamadan önce herhangi bir sorunuz var mı?

4. Onay Formu

İzninizle bilgisayar ekranını ve ne söylediğinizi kaydedeceğim. Kayıtlar sonuçları analiz etmek için kullanılacak ve kimseyle paylaşılmayacaktır. Aynı zamanda not almak zorunda kalmayacağım için bana da kolaylık sağlayacak.

Bu kullanıcı deneyimi çalışmasına katılım gönüllüdür. Bütün bilgiler kesinlikle gizli kalacaktır. İsminiz ve diğer kişisel bilgiler hiç bir yerde kullanılmayacaktır. İstediğiniz zaman katılımınızı sonlandırabilir ve çekilebilirsiniz.

Çalışmayla ilgili daha fazla bilgi almak isterseniz ceyda.cihan@agu.edu.tr adresinden benimle iletişime geçebilirsiniz.

Bu formdaki bilgileri okudum, anladım ve sorularım cevaplandırıldı.

İmza Tarih