

**T.C.**

**HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
ULUSLARARASI TİCARET VE LOJİSTİK ANABİLİM DALI  
ULUSLARARASI TİCARET VE LOJİSTİK TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**KİLİS ELBEYLİ GEÇİCİ BARINMA MERKEZİ  
HİZMET KALİTESİNİN SURİYELİ SİĞİNMACI MEMNUNİYETİNE ETKİSİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**HAZIRLAYAN  
ESRA ÖZKÖYLÜ**

**GAZİANTEP- 2020**

**T.C.**  
**HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**ULUSLARARASI TİCARET VE LOJİSTİK ANABİLİMDALI**  
**ULUSLARARASI TİCARET VE LOJİSTİK TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**KİLİS ELBEYLİ GEÇİCİ BARINMA MERKEZİ HİZMET KALİTESİNİN SURİYELİ**  
**SĞINMACI MEMNUNİYETİNE ETKİSİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**HAZIRLAYAN**  
**ESRA ÖZKÖYLÜ**

**TEZ DANIŞMANI**  
**Dr. Öğr. Üyesi Ahmet ÇETİNDAS**

**GAZİANTEP – 2020**

## TEZ ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum '**Kilis Elbeyli Geçici Barınma Merkezi Hizmet Kalitesi ve Sığınmacıların Memnuniyetlerine Etkisi**' başlıklı çalışmanın tarafımda, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmadan yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bunlara atıf yaparak yararlanmış olduğumu belirtir ve onurumla doğrularım.04/10/2010

Gazizntep,2020

Esra ÖZKÖYLÜ





## ÖNSÖZ

Yüksek lisans dönemim boyunca bilgilerinden faydalandığım, her dönemde çalışmalarımı yaparken bana destek olan bu tezin ortaya çıkmasında büyük emeği olan danışman hocam sayın Dr. Öğr. Üyesi Ahmet ÇETİNDAS'a;

Yüksek lisans boyunca bana emek veren, çalışmalarım için desteklerini esirgemeyen hocalarıma;

Yüksek lisans tezimin şekillenmesinde çevirileriyle bu teze destek olan Gaziantep UNİCEF ofisinden Alexandra Zehra AKSU'ya, Mohamad Yaman SAMMANI'ye ayrıca Oktay YALÇIN'a sonsuz teşekkürlerimi;

Tez çalışmam sırasında araştırmalarımı yapabilmem için gerekli izinleri almam konusunda her türlü yardımını esirgemeyen Kilis Valiliği Vali yardımcısı sayın Bünyamin BİLGİN'e ve Kilis İl Göç İdaresi İl Müdürü sayın Hasan KAHRAMAN'a sonsuz teşekkürlerimi;

Tezimin bitmesini dört gözle bekleyen ve her fırsatta bana maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen anneme, babama ve kardeşlerime en içten duygularıyla teşekkürlerimi sunuyorum.

Gaziantep,2020

Esra ÖZKÖYLÜ

## ÖZET

2011 yılında başlayan Suriye Savaşı itibariyle ‘Türkiye açık kapı politikası’ izlemiştir. Suriye halkını uzun yıllardır misafir etmekte ve bu konuda yeni yaklaşımlar geliştirmektedir. En fazla Suriyeli sığınmacıyı barındıran ilimiz Kilis olup, sığınmacı sayısı Kilis’in nüfusuna yaklaşmıştır. Kilis’te en son nüfus sayımına göre 142.541 Türk vatandaşı, 115.934 ise Suriyeli sığınmacı yaşamaktadır. Bu çalışmada Kilis Elbeyli Geçici Barınma Merkezi üzerinde durulacaktır. Şubat 2020 itibariyle Türkiye’de ki geçici barınma merkezlerinde toplamda 63.906 Suriyeli sığınmacı yaşamaktadır. Çalışmamıza yön veren Kilis Elbeyli Geçici Barınma Merkezin de yaşayan sığınmacı sayısı ise 8.492 dir. Türkiye’de bulunan 7 Geçici Barınma Merkezi normatif bir planlama yapısına ve uluslararası standartlara uygun bir biçimde yönetilmektedir. Türkiye’nin ise bu merkezlerin maliyetini daha ne kadar karşılayabileceği ise tartışılmaktadır. Bu çalışmada Elbeyli Geçici Barınma Merkezi’nin Suriyeli sığınmacılara sunduğu genel hizmetler ve Suriyeli sığınmacıların bu hizmetlerden dolayı memnuniyetleri ile ilgili bazı örnekler ve alternatif yaklaşımlar ele alınmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Suriyeli sığınmacılar, Geçici Barınma Merkezi, Sığınmacıların memnuniyeti, Hizmet Kalitesi, Servqual

## ABSTRACT

Since the onset of the Syrian War that began in 2011, Turkey has followed an “open door policy”. It has been hosting the Syrian people for many years and developing new approaches in this regard. The province with the largest number of Syrian refugees in relation to its own population is Kilis, as the number of refugees has now almost reached the population of Kilis. According to the latest census, there are 142,541 Turkish citizens and 115,934 Syrian refugees residing in Kilis. This study will focus on the Kilis Elbeyli Temporary Accommodation Center. As of February 2020 a total of 63.906 Syrian refugees are living in temporary accommodation centers in Turkey. The number of Syrians in Kilis Elbeyli Temporary Accommodation Center is 8.492. The seven Temporary Accommodation Centres in Turkey have a normative planning structure and are managed in accordance with international standards. However, the question of how long Turkey can sustain the cost of running these camps is debatable. In this study, examples and alternative approaches pertaining to the overall services that the Elbeyli Temporary Accommodation Center provides to the Syrian refugees and their satisfaction with these services are discussed.

**Key words:** Syrian refugees, Temporary Accommodation Centre, Satisfaction of refugees, Servquality.

## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
TABLolar LİSTESİ.....	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	x
KISALTMALAR.....	xi
<b>BİRİNCİ BÖLÜM</b>	
<b>GİRİŞ.....</b>	<b>1</b>
1.1.Problemin Durumu.....	1
1.1.1.Problemin Cümlesi.....	2
1.2. Araştırmanın Amacı.....	2
1.3. Araştırmanın Önemi.....	2
1.4. Araştırmanın Varsayımları.....	3
1.5. Araştırmanın Kapsam ve Kısıtlılıkları.....	3
1.6. Araştırmanın Hipotezleri.....	3
<b>İKİNCİ BÖLÜM</b>	
<b>KAVRAMSAL ÇERÇEVE .....</b>	<b>5</b>
2.1. Türkiye’de Sığınmacı Sorunun Başlama Sebepleri .....	5
2.1.1. Dünyadaki Sığınmacıların Ükelere Dağılımı.....	5
2.1.2. Türkiye’de Geçici Koruma Altında Yaşayan Suriyeli Sığınmacılar.....	7
2.1.3. Türkiye’de İl İl Sığınmacıların Dağılımı.....	11
2.1.4. Türkiye’deki Kuruluşların ve Uluslararası Kuruluşların Suriyeli Sığınmacılara Sınırlı Katkısı.....	14
2.1.5. Türkiye’de Suriyeli Sığınmacılara Hizmet Veren Sivil Toplum Kuruluşları.....	15
2.2. Türkiye’de Bulunan Geçici Barınma Merkezlerine Ait Veriler.....	18
2.2.1. Yerel Yöneticilerin Geçici Barınma Merkezlerine Bakış Açısı.....	17
2.2.2. Yoğunluk Derecesine Göre Geçici Barınma Merkezleri.....	19
2.2.3. Elbeyli İlçesinin Yeri ve Coğrafi Özellikleri.....	20

2.3. Uluslararası Kuruluşların Geçici Barınma Merkezlerine Yaklaşımları ve Temel Standartlar.....	20
2.3.1. Geçici Barınma Merkezi Standartları.....	21
2.3.2. Geçici Barınma Merkezleri Yönetim Kadrosu ve Koşulları.....	23
2.3.3. Gelecekteki Beklentiler.....	24
2.4. Hizmet Tanımı ve Kavramı .....	26
2.5. Hizmetlerin Genel Özellikleri.....	26
2.5.1. Soyut Olma .....	27
2.5.2. Eşzamanlılık.....	27
2.5.3. Değişiklik .....	27
2.5.4. Dayanaksız Olma.....	28
2.6. Hizmet Kalitesi, Önemi, Boyutları, Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler.....	28
2.6.1. Kalite ve Hizmet Kalitesi Tanımları.....	29
2.6.2. Hizmet Kalitesi Boyutları.....	31
2.6.3. Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler.....	31
2.6.3.1. Güvenirlilik (Reliability).....	33
2.6.3.2. Heveslilik (Responsiveness) (Cevap Verilebilirlik).....	33
2.6.3.3. Yetenek (Competence).....	33
2.6.3.4. Erişilebilirlik (Accessibility).....	33
2.6.3.5. Nezaket ( Courtesy).....	33
2.6.3.6. İletişim (Communication).....	34
2.6.3.7. İnanırlılık (Credibility).....	34
2.6.3.8. Güvenlik ( Security).....	34
2.6.3.9. Müşteriyi Tanıma / Anlama (Understanding / Knowing The Customer).....	34
2.6.3.10. Somut Değerler ( Tangible).....	34
2.7. Hizmet Kalitesi Modelleri.....	36
2.7.1. Grönroos'un Hizmet Kalitesi Modeli.....	36
2.7.2. Lehtinen ve Lehtinen'in Hizmet Kalitesi Modeli .....	37
2.7.3. Sasser, Olsen, Wycoff'un Hizmet Kalitesi Modeli.....	38
2.7.4. 4Q Modeli.....	38

2.7.5. Entegre Modeli.....	39
2.7.6. Norman'ın Hizmet Kalitesi Modeli.....	39
2.7.7. Tutarlılık Modeli.....	40
2.7.8. Hiyerarşik Modeli.....	41
2.7.9. GAP (Boşluk) Modeli .....	42
2.7.10. Servperf Modeli.....	46
2.7.11. Servqual Ölçeği.....	47
2.8. Müşteri Memnuniyeti Kavramı ve Tanımları.....	48
2.8.1. Müşteri Memnuniyetinin Özellikleri.....	48
2.8.2. Müşteri Memnuniyetinin Önemi.....	48
2.8.3. Müşteri Memnuniyeti Ölçümünün Önemi.....	49
2.9. Değişkenler Arası İlişkiler ve Literatür Taraması.....	49
2.9.1. Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti İlişkisi.....	49
2.9.2. Türkiye'de ki Suriyeli Sığınmacılar ile İlgili Çalışmalar.....	54
<b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM</b>	
<b>YÖNTEM.....</b>	<b>58</b>
3.1. Araştırmanın Modeli.....	58
3.2. Veri Toplama Araçları.....	59
3.2.1. Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği .....	60
3.2.2. Sığınmacı Memnuniyeti Ölçeği.....	61
3.3. Pilot Uygulama.....	62
3.4. Veri Toplama Araçları Uygulanması (Metodolojisi ).....	63
3.4.1. Keşfedici Faktör Analizi.....	63
3.4.1.1. Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği Keşfedici Faktör Analizi.....	64
3.4.1.2. Sığınmacı Memnuniyeti Keşfedici Faktör Analizi.....	66
3.5. Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	68
3.5.1. Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği DFA.....	68
3.5.2. Sığınmacı Memnuniyeti Ölçeği DFA.....	70
3.6. Güvenirlilik Analizleri.....	70
3.6.1. Algılanan Hizmet Kalitesi Güvenirlilik Analizi.....	71

3.6.2. Sığınmacı Memnuniyeti Güvenirlik Analizi.....	72
3.6.3. Normal Dağılım Testi.....	72
<b>DÖRDÜNCÜ BÖLÜM</b>	
<b>BULGULAR ve YORUM.....</b>	<b>73</b>
4.1. Demografik Bulgular.....	76
4.2. Korelasyon Analizi.....	75
4.2.1. Algılanan Hizmet Ölçeği ve Sığınmacı Memnuniyeti Ölçeği Korelasyon Analizi.....	76
4.3. Algılanan Hizmet Kalitesi için (Anova) Tek Yönlü Varyans Analizi.....	77
4.4. Algılanan Hizmet Kalitesi ve Sığınmacı Memnuniyetine İlişkin T Testi Analizi.....	77
4.5. Sığınmacı Memnuniyeti Tek Yönlü Varyans Analizi .....	80
4.6. Yapısal Eşitlik Modeli.....	81
4.7. Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutlarına İlişkin Regresyon Analizi.....	82
4.7. Araştırmanın Hipotez Sonuçları.....	84
<b>BEŞİNCİ BÖLÜM</b>	
<b>SONUÇ.....</b>	<b>85</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>88</b>

## TABLolar LİSTESİ

Sayfa No.

<b>Tablo 1.</b> Dünyadaki Suriyeli Sığınmacıların Ülkelere Dağılımı.....	6
<b>Tablo 2.</b> Türkiye’de İl İl Sığınmacıların Dağılımı.....	11
<b>Tablo 3.</b> Türkiye’de Hizmet Veren STK’ların Bölgelere Dağılımı.....	16
<b>Tablo 4.</b> Türkiye’de Bulunan Geçici Barınma Merkezleri.....	17
<b>Tablo 5.</b> Algılanan Hizmet Kalitesinde Kullanılan Maddeler ve Kaynakları.....	60
<b>Tablo 6.</b> GBM ve Çalışan Memnuniyetinde Kullanılan Ölçekler ve Kaynakları.....	62
<b>Tablo 7.</b> KMO Değerleri.....	64
<b>Tablo 8.</b> Algılanan Hizmet Kalitesi KMO ve Bartlett Değerleri.....	64
<b>Tablo 9.</b> Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği Açıklanan Varyans Oranları.....	65
<b>Tablo 10.</b> Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği Döndürülmüş Bileşenler Matrisi.....	65
<b>Tablo 11.</b> GBM ve KMO ve Bartlett Değerleri.....	66
<b>Tablo 12.</b> GBM ve Çalışan Memnuniyeti Açıklanan Varyans Oranları .....	67
<b>Tablo 13.</b> Sığınmacı Memnuniyeti Döndürülmüş Bileşenler Matrisi.....	67
<b>Tablo 14.</b> Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği DFA Uyum İyiliği Değerleri .....	69
<b>Tablo 15.</b> Sığınmacı Memnuniyeti Ölçeği DFA Uyum İyiliği Değerleri .....	70
<b>Tablo 16.</b> Algılanan Hizmet Kalitesi Güvenirlik Analizi.....	71
<b>Tablo 17.</b> Sığınmacı Memnuniyeti Güvenirlik Analizi.....	72
<b>Tablo 18.</b> Algılanan Hizmet Kalitesi Normal Dağılım Testi.....	72
<b>Tablo 19.</b> GBM de Kalan Sığınmacıların Cinsiyet Dağılımı.....	73
<b>Tablo 20.</b> GBM de Yaşayan Sığınmacıların Yaş Oranı .....	73
<b>Tablo 21.</b> GBM de Yaşayan Sığınmacıların Medeni Durumu .....	74
<b>Tablo 22.</b> GBM de Yaşayan Sığınmacıların Çocuk Sayısı....	74

<b>Tablo 23.</b> GBM de Yaşayan Sığınmacıların Eğitim Durumu .....	74
<b>Tablo 24.</b> GBM de Yaşayan Sığınmacıların Meslek Dağılımı .....	74
<b>Tablo 25.</b> GBM de Yaşayan Sığınmacıların Gelir Dağılımı .....	75
<b>Tablo 26.</b> GBM de Yaşayan Sığınmacıların Geldikleri Bölge .....	75
<b>Tablo 27.</b> GBM de Yaşayan Sığınmacıların Kalma Süresi .....	76
<b>Tablo 28.</b> Sığınmacı Memnuniyeti Korelasyon Analizi Bulguları .....	76
<b>Tablo 29.</b> Algılanan Hizmet Kalitesi ve Sığınmacı Memnuniyeti Cinsiyete İlişkin T Testi .....	77
<b>Tablo 30.</b> Algılanan Hizmet Kalitesi Demografik Özelliklere Göre Anova Testi Sonuçları.....	78
<b>Tablo 31.</b> Algılanan Hizmet Kalitesi Gelir Oranına İlişkin Tukey Testi .....	78
<b>Tablo 32.</b> Algılanan Hizmet Kalitesinin Meslek Durumuna İlişkin Tukey Testi .....	79
<b>Tablo33.</b> Sığınmacı Memnuniyeti Demografik Özellikler Sayısına Göre Anova Testi .....	80
<b>Tablo 34.</b> YEM Uyum İyiliği Değerleri .....	82
<b>Tablo35.</b> Algılanan Hizmet Kalitesi ve Sığınmacı Memnuniyeti YEM Regresyon Ağırlıkları.....	82
<b>Tablo 36.</b> Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutları Çalışandan Duyulan Memnuniyet Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları.....	83
<b>Tablo 37.</b> Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutlarının GBM den Duyulan Memnuniyete İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları.....	83
<b>Tablo 37.</b> Hipotez Sonuçları.....	84

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa No.

Şekil 1. Grönroos'un Hizmeti Kalitesi Modeli.....	37
Şekil 2. Entegre Hizmet Kalitesi Modeli .....	39
Şekil 3. Hiyerarşik Hizmet Kalitesi Modeli.....	41
Şekil 4. GAP Boşluk Modeli.....	43
Şekil 5. Dönemsel Pazarlama Anlayışları.....	47
Şekil 6. Araştırmanın Modeli.....	58
Şekil 7. Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği DFA.....	69
Şekil 8. GBM ve Çalışan Memnuniyeti Ölçeği DFA.....	70
Şekil 9. Algılanan Hizmet Kalitesi ve GBM ve Çalışan Memnuniyeti DFA.....	81

## KISALTMALAR

<b>AFKEN</b>	:	Afet Geçici Kent Yönetim Sistemi
<b>BMMYK</b>	:	Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği
<b>ÇOÇA</b>	:	İstanbul Bilgi Üniversitesi Çocuk Araştırmaları Birimi
<b>DFA</b>	:	Doğrusal Faktör Analizi
<b>EOQC</b>	:	Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu
<b>HDD</b>	:	Hayata Destek Derneği
<b>HÜGO</b>	:	Hacettepe Üniversitesi Göç ve Siyasi Araştırma Merkezi
<b>IFRC</b>	:	Uluslararası Kızıllaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu
<b>IKGV</b>	:	İnsan Kaynağını Geliştirme Vakfı
<b>ISO</b>	:	Kalite Yönetim Sistemi Belgelendirme
<b>İGAMDER</b>	:	İltica ve Göç Araştırma Merkezi
<b>İHH</b>	:	İnsan Hak ve Hürriyetleri İnsani Yardım Vakfı
<b>KFA</b>	:	Keşfedici Faktör Analizi
<b>POC</b>	:	Uygunluk Maliyeti
<b>PONC</b>	:	Uygunsuzluk Maliyeti
<b>SGDD</b>	:	Sığınmacılar ve Göçmenlerle Dayanışma Derneği
<b>SKYGD</b>	:	Sosyal Kültürel Yaşamı Geliştirme Derneği
<b>STK</b>	:	Sivil Toplum Kuruluşu
<b>TESEV</b>	:	Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı
<b>TİSK</b>	:	Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu
<b>TÜFE</b>	:	Tüketici Fiyat Endeksi
<b>UOSSM</b>	:	Tıbbi Yardım Örgütleri Birliği

**USAK** : Uluslararası Stratejik Araştırma Kurumu  
**YEM** : Yapısal Eşitlik Modeli  
**YUKK** : Yabancı Uyrukluları Koruma Kanunu



## BİRİNCİ BÖLÜM

### GİRİŞ

Dünya üzerinde giderek artan göç hareketi Ortadoğu'da yaşanan iç savaştan dolayı daha da hareketlenmiştir. Sığınmacıların en çok tercih ettiği ülkelerden biri Türkiye'dir. Bu çalışmada da en çok sözü edilen sığınmacı grubunun Kilis Elbeyli Geçici Barınma Merkezi'ne yerleştikleri ve geçici barınma merkezi hizmet kalitesinin memnuniyetlerini ne kadar etkilediğini anket uygulaması ile anlamaya çalışma denemesidir. Elde ettiğimiz sayısal veriler saha içerisinde yapılan anketle anlaşılmaya çalışılmış eksik kalan yönleri üzerinde tartışma zemini ortaya konmak istenmiştir.

Bu geçici barınma merkezinde yaşayan sığınmacıların çalışanların sunduğu hizmet üzerinde henüz geniş çaplı bir düzenleme yapılmadığı ve bu sorunu tanımlamakta zorlandıkları ve dışarıdan gelen yardım, destek ve misafirperverlik gibi kavramlarla çözmeye çalıştıkları gözlemlenebilmiştir.

Özet olarak seçilen Kilis Elbeyli Geçici Barınma Merkezi'ne yerleşen dolaylı dolaysız hizmet alan Suriyeli sığınmacılara anket yapılmıştır onların konu ile ilgili verdikleri cevaplar dikkate alınarak bu çalışma tamamlanmıştır.

Burada dikkate aldığımız bölgenin algılanan hizmet kalitesi ve sığınmacı memnuniyeti için sınırlı bir dönem dikkate alınmıştır.

#### 1.1. Problemin Durumu

Dünya genelinde giderek yayılan sığınmacı krizi Türkiye'yi de oldukça etkilemiş, bu yüzden Türkiye'ye göç etmek zorunda kalan sığınmacı sayısı gün geçtikçe daha da artmaktadır. Özellikle Suriye krizinden sonra Türkiye'ye gelen sığınmacılar burayı geçiş noktası olarak kullanmakta ve Avrupa'ya göç etmeye çalışmaktadırlar.

Dünya üzerinde en fazla sığınmacıya yer veren ülke Türkiye'dir. Bu durumda ekonomi başta olmak üzere Türkiye'yi sosyal ve demografik alanlarda da olumsuz yönden etkilemektedir. Avrupa Birliği ve ABD'den gelen maddi desteklerin yetersiz kaldığı görülmektedir. Bu çalışma Kilis'in Elbeyli ilçesinde bulunan geçici barınma merkezine Türkiye tarafından sağlanan hizmetlerin zorluğuna dair ve geçici barınma merkezlerinin sığınmacılara

sundukları hizmet ve yardımlar konusunda dikkate almaları gereken durumları önermeye çalışarak probleme çözüm sunmuş olacaktır.

### **1.1.1.Problemin Cümlesi**

Bu çalışmanın problem cümlesi , ‘ Elbeyli Geçici Barınma Merkezi hizmet kalitesinin sığınmacıların memnuniyetlerine etkisi var mıdır ?’ şeklinde ifade edilmiştir.

### **1.1.2. Araştırmanın Amacı**

Araştırmamızın temel amacı Kilis Elbeyli Geçici Barınma Merkezi’n de geçici koruma statüsü altında yaşayan Suriyeli sığınmacıların aldıkları hizmetler sığınmacıların gözünden incelenmiş, geçici barınma merkezinden memnun olup olmadıklarını katılımcılar aracılığı ile ölçülmeye çalışılmıştır.

Araştırma Türkiye’de bulunan sadece bir geçici barınma merkezi olan Kilis Elbeyli Geçici Barınma Merkezi temel alınarak gerçekleştirilecek olup, Suriyeli sığınmacıların barınma merkezine dair hizmet kalitesi algılarını ölçmeyi ve bunun memnuniyete etkisini tespit etmeyi amaçlamıştır.

### **1.3. Araştırmanın Önemi**

Suriye’de dokuzuncu yılını bitirecek olan savaşla birlikte daha önce görülmemiş olan en büyük insani dram ve güvenlik sorunlarının oluşmasına sebep olmuştur. 29 Nisan 2011 tarihinde Suriye’den Türkiye’ye 252 kişinin giriş yapmasıyla birlikte Kobani’den Türkiye’ye göç eden 200.000 kişinin de eklenmesi ile birlikte Türkiye’ye sığınan mülteci sayısı bu yıl itibarıyla 3.585.209’e ulaşmıştır. Özellikle sınır illere yerleşen Suriyeli sığınmacıların en fazla Kilis ilinde yoğunlaştığı görülmektedir. Kent nüfusuna oranla en çok Suriyeli sığınmacıyı misafir etmeyi kabul eden il olmuştur.

Son nüfus sayımına göre 142.541 Türk vatandaşının yaşadığı Kilis’te 115.934 Suriyeli sığınmacı bulunmaktadır. Kilis nüfusunun % 80’i Suriyeli sığınmacılardan oluşmaktadır. Suriyeli sığınmacıların kentteki yoğunluğu demografik yapıyı değiştirdiği görülmektedir.

Geçici koruma kapsamına alınan Suriyeli sığınmacılara 2019 yılı itibarıyla 5 ilde toplam 7 tane geçici barınma merkezi bulunmaktadır. Bu geçici barınma merkezlerinde toplam 63.906 sığınmacı hayatlarını devam ettirmektedir. Geçici barınma merkezleri dışında yaşayan Suriyeli sığınmacı sayısı ise 3.521.303 kişidir.

Bu araştırma, Suriye’den gelip Kilis Elbeyli Geçici Barınma Merkezi’nde konaklayan sığınmacıların geçici barınma merkezinden aldıkları hizmetin kalitesini ve bu hizmetlerden ne kadar memnun olduklarını ortaya çıkarması açısından büyük önem arz etmektedir.

Kilis Elbeyli Geçici Barınma Merkezi’nde yaşayan 8.492 sığınmacının geçici barınma merkezinin hizmet kalitesini birçok alanda ölçmeye çalışılması önceki yapılan araştırmalara oranla daha kapsamlı incelenmesi sağlanmıştır.

#### **1.4.Araştırmanın Varsayımları**

Bu çalışmanın varsayımları: Anket sorularını cevaplayan katılımcıların anket sorularını doğru anladığı varsayılmıştır. Örneklem olarak seçilen sığınmacıların evreni temsil ettiği varsayılmıştır. Anket sorularının doğru ve gerçeğe uygun olarak cevaplandığı varsayılmıştır.

#### **1.5.Araştırmanın Kapsam ve Kısıtlılıkları**

Suriyeli sığınmacılar Türkiye’nin belirli oranda değişkenlik göstererek hemen hemen tüm illere dağıldığını görebiliyoruz. Türkiye’de yaşayan tüm sığınmacılara ulaşmanın imkânsız olduğunu da söyleyebiliriz. Bu nedenle araştırmamız sığınmacıların yoğun olarak yaşadığı yerlerden biri olan Kilis ilinin Elbeyli ilçesinde bulunan Elbeyli Geçici Barınma Merkezi ile kısıtlandırılmış olup elde edilen sonuçlar ile Elbeyli Geçici Barınma Merkezinde yaşayan sığınmacıların algıları hakkında yorumlar yapılmıştır.

#### **1.6.Araştırmanın Hipotezleri**

Literatür taraması sonucunda 9 ana hipotez oluşturulmuştur.

H1: Algılanan Hizmet Kalitesi Sığınmacı Memnuniyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

H2: Güvenirlilik geçici barınma merkezi çalışanlarından duyulan memnuniyeti pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

H3: Fiziksel Özellikler geçici barınma merkezi çalışanlarından memnuniyeti pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

H4: Heveslilik geçici barınma merkezi çalışanlarından memnuniyeti pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

H5: Güvence geçici barınma merkezi çalışanlarından memnuniyeti pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

H6: Güvenirlilik geçici barınma merkeziden duyulan memnuniyeti pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

H7: Fiziksel Özellikler geçici barınma merkezinden duyulan memnuniyeti pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

H8: Heveslilik geçici barınma merkezinden duyulan memnuniyeti pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

H9: Güvence geçici barınma merkezinden duyulan memnuniyeti pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

## İKİNCİ BÖLÜM

### KAVRAMSAL ÇERÇEVE

#### 2.1. Türkiye’de Sığınmacı Sorununun Başlama Sebepleri

2010 yılında Tunus’ta başlayan "Arap Baharı" tüm Ortadoğu ülkelerini etkisi altına almaya başladı. Orta Doğu, Kuzey Afrika ve Yakın Doğu’da ki birçok ülkeyi etkisi altına aldı. Suriye’de bu ülkelerden ilham alarak hükümetini protesto etmeye başladı, kendi geleceklerini kendileri belirlemek için mücadele etmeye devam ettiler. 2011 yılında ise Suriye’de iç savaş başladı. Suriye’de başlayan iç savaştan dolayı bu bölgede yoğun göç hareketi yaşandı ve bu durumdan en fazla etkilenen Türkiye oldu. Türkiye’de ise en çok etkilenen sınır illeri oldu. Suriye sınırına yakın olan illerden biri olan Kilis yoğun göçten oldukça etkilendi (Boyraz,2015:40).

##### 2.1.1.Dünyadaki Sığınmacıların Ünelere Dağılışı

Mülteci, sığınmacı ve göçmen statülerinin kendine özgü tanımları ve içerdiği haklar vardır.

1 Ocak 1951 Cenevre Sözleşmesi’nin 1. Maddesine göre; mülteci tanımı şu şekildedir: ırkı, dini, tabiiyeti, belli bir gruba aitliği ve siyasi düşünceleri dolayısıyla dışlanacağından korktuğu için vatandaşı olduğu ülkeden ayrılmak zorunda kalan ve ülkenin hiçbir hakkından yararlanamayan, tekrar dönmek istemeyen kişiler olarak tanımlanır.

Daha basit bir ifade ile mülteci tanımı, hayatlarına ve özgürlüklerine yönelik tehditlerden dolayı ülkelerinde kalmayıp, farklı ülkelerde yaşamak zorunda bırakılan kişilere denir. Göçmen, mülteci ve sığınmacı kavramlarından farklı olarak tanımlanır. Göçmenler daha iyi yaşam koşulları elde etmek amacıyla kendi ülkesinden ayrılan, siyasi veya dinsel çatışmalardan kaynaklanan sebeplerden dolayı ülkesinden ayrılır. Daha iyi bir gelecek kurmayı hedeflemektedir (Nurdoğan ve Öztürk,2017:219).

Sığınmacı tanımı; mülteci tanımından farklıdır. Mültecilik statüsü kazanmamış, hukuken mülteciliği tanınmamış, bu nedenle kendisine geçici koruma sağlanan kişidir. Son yıllarda Suriye’de yaşanan iç karışıklıktan dolayı 13 milyon Suriyeli yerinden edilmiş, 4 milyondan fazla Suriyeli Türkiye’de dâhil olmak üzere komşu ülkelerde sığınmacı olarak yaşamaktadır (Nurdoğan, Dur ve Öztürk,2017:220).

2003 yılında dünya genelinde her gün ortalama 11 bin kişi evini terk etmek zorunda bırakılmış 2012 yılına gelindiğinde 23 bin kişi, 2015 yılında ise 42 bin 500 kişiye ulaşmıştır.

Rakamlardan da anlaşıldığı gibi Türkiye sığınmacılar ve mülteciler açısından kendilerini güvende hissettikleri bir ülke olduğu için birçok mülteci ve sığınmacıya ev sahipliği yapmakta. Ayrıca Türkiye batı ve kuzey ülkelere gidebilmek için transit geçiş ülke konumundadır. Komşu ülkelere oranla ekonomik açıdan daha iyi olduğundan dolayı çalışmak isteyenler için en iyi ülke konumundadır. Türkiye'nin kara ve deniz sınırlarını Avrupa Birliği ülkelerine gidebilmek için kullanmaktadırlar (Nurdoğan, Dur ve Öztürk,2017:221).

UNCHR' nin (Birleşmiş Milletler Yüksek Komiserliği) yıllık raporunda 2018 yılı itibariyle Türkiye'de çoğu Suriyeli olmak üzere 3.7 milyon mülteci yaşadığını belirtmiştir. Bu rapora göre nüfusuna oranla en çok sığınmacı kabul eden ülkelerin başında Lübnan geliyor. Lübnan'dan sonra ise Ürdün ve Türkiye yer alıyor ( www.bbc.com).

Suriye'de devam eden iç savaş sonucu toplamda 13 milyon kişinin evini terk ettiği açıklanmıştır. Evinden ayrılan Suriyeliler 'in yarısı ülke içine, diğer yarısı komşu ülkelere, Avrupa'ya ve Kuzey Amerika'ya göç etmişlerdir. 2017 yılı sonu itibariyle en çok Suriyeli sığınmacı Ortadoğu ülkelerinde olduğu bilinmektedir (www.umhd.org.tr).

Dünyadaki Suriyeli sığınmacıların ülkelere dağılımı şu şekildedir:

**Tablo 1. Dünyadaki Suriyeli Sığınmacıların Ülkelere Dağılımı**

Ülke	Sığınmacı Sayısı
<b>Türkiye</b>	<b>3 milyon 585 bin 198</b>
Ülkesi içinde yer değiştiren	3 milyon 633 bin
Avrupa	1 milyon
Lübnan	1 milyon
Ürdün	660 bin
Almanya	530 bin
Irak	250 bin
Kuzey Afrika	150 binin üzerinde
İsveç	110 bin
Kuzey Amerika	100 bin
Kanada	52 bin
Avusturya	50 bin
ABD	21 bin

(www.umhd.org.tr).

Bu veriler bize Suriyeli sığınmacılar sorunun dünya geneline ulaştığını göstermektedir.

## 2.1.2. Türkiye’de Geçici Koruma Altında Yaşayan Suriyeli Sığınmacılar

Türkiye’de sığınmacı mevzuatının temelini 1951 Cenevre Sözleşmesi oluşturmaktadır. Bu sözleşmeye göre ‘coğrafi sınırlama’ ile Türkiye taraf tutmakta sadece Avrupa’dan gelen göçmenlere ‘mülteci’ statüsü tanınmaktadır. Avrupa dışından gelen kişilere ise ‘sığınmacı’ statüsü verilmektedir. Sığınmacı statüsü bazı mülteci haklarını içermediği için kendine özgü yönetmelik ve genelgeler çıkarmıştır. Bu sayede Suriyeli sığınmacılara yönelik özel haklar ve uygulamaları yürürlüğe koydu (Poyraz:2012:61).

Türkiye’de bulunan sığınmacılar belirli bir süre içinde Türkiye’de kalma iznine sahip, diğer ülkelerden mülteci olarak kabul edilene kadar geçici sığınma statüsünde kalma hakkına sahiptirler. Türkiye açık kapı politikası izlediğinden pasaportu bulunmayan kişileri dahi kabul etmiş ve kabul ettiği kişilere uluslararası hukuka ve insani yükümlülüklerle uygun bir şekilde geçici koruma hükümlerini uygulamaktadır (Kap,2014:31).

Türkiye’de yaşayan Suriyeliler’ in yasal statülerinin kesinlik kazanmadığı gerekçesi ile eleştirilere maruz kalmıştı. 2014 yılından itibaren Suriye iç savaşının giderek daha da kızışmasından dolayı sığınmacıların ülkelerine dönmeyeceklerinin kesinleşmesi ile birlikte Türkiye politikasını gözden geçirerek farklı yöntem arayışlarına girmiştir. Nisan 2014 tarihinde geçici koruma statüsünde bulunan sığınmacılar adına ‘Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu’ çıkarmıştır. Bu kanunda mültecilerin yasal statüsünü açıklığa kavuşturacak bazı maddeler yer almaktaydı. Bu kanunun ardından Ekim 2014’te ‘Geçici Koruma Yönetmeliğini’ çıkararak geçici koruma rejimine düzenleme getirmiştir; böylece yasal statüleri belirlenmiş, hakları ve alacakları yardımları net bir şekilde ortaya koymuştur. Geçici Koruma Yönetmeliği’ne göre Suriyelilere geçici koruma kimlik belgesi verilmiştir. Bu kimliğe sahip olanlara sağlık, eğitim, iş piyasasına erişim, sosyal yardım ve hizmetler alanlarında tercümanlık ve benzer hizmetleri almaları sağlanır (Alptekin, Ulutaş ve Gündüz,2018:100).

Bu kimlik onlar için büyük önem taşıyor; sorunlarını etkili bir şekilde çözümlemelerine, insani standartlarda muamele hakkı, seyahat edebilme hakkı ve belirli iş kollarında çalışma izni almalarında imkân sağlamış olur (Kap,2014:32).

Türkiye’de geçici koruma altında bulunan Suriyeliler ‘in varlığı ilerleyen dönemlerde daha görünür bir hal almış ve bu anlamda da günümüzde ülkemize doğru artan göçlerle birlikte etkisini giderek artıran bir tartışma alanı oluşturan vatandaşlık kavramı olarak karşımıza çıkmaktadır. Günümüzde bu derece önemli bir hal alan vatandaşlık tanımının ifade edilmesi önemli bir husustur (Gülyaşar,2017:681).

Vatandaşlık tanımı Şu Şekildedir; belirli bir vatana ait olmakla birlikte o vatana özgü değerlere, toplumsal dzenlemelerine uyma davranıŐı olarak belirtilebilir. Vatandaşlık içerisinde birçok unsur barındırır, bireylere haklar sağlar, sorumluluklar yükler, siyasal katılma fırsatı sağlar ve baŐkalarına yardımcı olmayı sağlar (Korkut,2015:9).

Fakat vatandaşlık sadece siyasal ve hukuki bir yapıyı içermez. Bireylerin o ülkeye aidiyetini sağlar. Günümüzde Türkiye açısından Suriyeliler ‘in g etmesinden yola çıkacak olursak vatandaşlık konusu Türkiye gündeminde oldukça önemli yer tutmaktır. Şu an için ortalama 3.5 milyon Suriyeli sığınmacının geçici olarak gelmediğini, Suriye’de ki savaşın ise kolay kolay sona ermeyeceğini farz edersek Türkiye politikasının daha uzun vadeli olması gerekmektedir. Bu sebepten dolaydır ki hem Türkler hem de Suriyeliler için vatandaşlık verilme konusu gündeme gelmiştir (GlyaaŐar,2017:682).

Dünya’da ve ülkemizde farklı vatandaşlık tanımlamaları ile karŐılaŐırız. Her ülkenin kendine ait Şartları, kriterleri ve ülke yapısı vatandaşlık tanımlamalarını farklılaŐtırabilir. Bunun yanı sıra ülkelerin vatandaşlık sürecinin iŐleyiŐi de değişebilir. Türkiye’nin vatandaşlık kriterleri milliyetçi bir hal almıştır. Anayasamızda vatandaşlık tanımı Şu Şekildedir : ‘Türk Devleti’ne vatandaşlık bağı ile bağlı olan herkes Türk’tür. Vatandaşlık kanununun gösterdiği Őartlarla kazanılır ve ancak kanunda belirtilen hallerde kaybedilir (1982 Anayasası m.6) (GlyaaŐar,2017:684).

Bu maddelerden de anlaşılacağı gibi Türk vatandaşı olmak için belirli Şartları ve kriterleri sağlamış olsa bile kan ve toprak kriterleri esas Őart olarak yerine getirilmesi gerekmektedir. Türk vatandaşlığının sonradan kazanımı ise en az Türkiye’de 5 yıllık ikamet etmiş olması gerekir. Ancak geçici koruma statüsündeki kişiler için geçerli değildir. Türk vatandaşlığının elde edilmesinin diğer yolu evliliktir. Evlilikleri 3 yıl süren ve evliliğin gerçek olduğu anlaşılması ile birlikte Türk vatandaşlığına kabul edilmektedir. Türk vatandaşlığından geçen Madde gereğince bir Türk tarafından evlat edilmesi ile Türk vatandaşlığına kabul edilir.

Suriyeli ana babadan doğan bir ocuk doğumda herhangi bir ülkenin vatandaşlığına kabul edilmemesi durumunda madde 8 gereğince doğum yeri esas alınarak ocuk doğumdan itibaren Türk vatandaşı sayılır. Geçici koruma statüsüne sahip Suriyeliler ‘in Türk vatandaşlığına geçiş yolu Geçici Koruma Yönetmeliğini içeren maddeler aracılığı ile kapatılmıŐtır. Tüm Şartları sağlamış olsalar bile vatandaşlığa kabul edilmeleri idarenin vereceği karara bağlıdır (GlyaaŐar,2017:7).

Türkiye’de bulunan ve geçici koruma statüsüne sahip Suriyelilere vatandaşlık verilmesi konusu sürekli tartıŐılıyor ve Şimdiye kadar belli sayıda kişilere vatandaşlık verildiğini ayrıca vatandaşlık alan sığınmacıların Türk olmalarına dikkat edildiği ortaya konulmuŐtur. Türk

vatandaşlığına kabul edilirken ilk göz önünde bulundurulana hususun soy olduğunu, vatandaşlık sürecinin ise buna göre işlediğini gösterir (Gülyaşar,2017:8).

Suriyeliler 'in vatandaşlık almak istemelerindeki ilk neden iş konusudur. Suriyeliler şuan Suriye'de eğitimini aldıkları meslek dallarında çalışmıyor, daha düşük ücretle güvencesiz şekilde çalışmak zorunda kalıyor ve emeklilik hakları göz önüne alınmıyor.

Vatandaşlık aldıkları takdirde Türklerle aynı statüye sahip olacaklarını, vergilerini vereceklerini, Türkiye'ye hizmet edeceklerini, kendi mesleklerini yapacaklarını konuşmalarında sıkça dile getiriyorlar (Gülyaşar 2017:12).

İçişleri Bakanımız Süleyman SOYLU' nun yaptığı açıklamaya göre; çocuklarda dâhil olmak üzere toplam 92 bin 280 Suriyeli 'ye vatandaşlık verildiğini, vatandaşlık verilen sığınmacıların 47 bini ergin, 45 bin 280'i ise çocuk olduğunu açıklamıştır. Vatandaşlık verilenlerin çoğunluğu öğretmen, mühendis, nitelikli eleman ve kendi hayatını kurabilecek insanlar olduğunu açıkladı (tr.euronews.com).

Türkiye'de bulunan geçici koruma statüsündeki Suriyelilere vatandaşlık verilmesi hususuna Türkler sıcak bakmamakta hatta kesin bir şekilde reddetmektedir. Suriyeliler ile Türk toplumu aralarına ciddi anlamda kültürel mesafe koyduklarını onlara vatandaşlık verilmesini Türk vatandaşlarının hiç istemediğini açıkça ortaya koymaktadır. Vatandaşlık verilmesinin Türk vatandaşları adına zararlı olacak gibi görünse de aksine geçici koruma statüsü halinde devam etmeleri daha büyük sorunları beraberinde getirmektedir. Örneğin Suriyeliler eğitim, sağlık, kamu yardımları gibi birçok kamu imkânlarından faydalanmaktadır. Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları ile benzer imkânlardan faydalanmaya devam etmektedirler. En önemlisi ise statüleri gereği vergi muafiyeti olmak üzere Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için geçerli yasal yükümlülüklerden muaf tutulmaktadırlar (Gülyaşar,2017:17).

Ucuz emek, çocuk işçiliği, vasıfsız eleman ihtiyacı, çalışma izinleri, yoksulluk, kamu yardımları konuların çözümü için geçici koruma altındaki Suriyeliler 'in statüsünü değiştirip vatandaşlık verilmesinden geçmektedir (Gülyaşar,2017:18).

Geçici koruma altında bulunan Suriyelilere vatandaşlık verilmesi konusu Türk toplumu tarafından sert tepkilerle karşılanmıştır. Ayrıca Türk ekonomisinin sığınmacılardan dolayı zarar gördüğü görüşündedir. Sosyal medya da bu konu hakkındaki tepkilerin örneklerini görmek mümkündür. Buradan da anlaşılacağı gibi Suriyelilere karşı önyargılar her konuda açıkça anlaşılabilir (Gülyaşar,2017:20).

Türkiye'de geçici koruma altında yaşayan Suriyeli sığınmacıların iş piyasalarına erişimi ile ilgili düzenlemeler sınırlı olarak kalmıştır. 2013 yılında çıkarılan Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu, uluslararası korumadan yararlanan mülteciler için çalışma izni alması

kolaylaştırırken, geçici korumadan yararlanmayan mülteciler için sığınmacılar için çalışma izni düzenlemesi getirilmesi ve çalışma izni alınması zorlaşmıştır. Kanunlar yoluyla çalışma izni alamayan sığınmacılar kayıt dışı çalışmak zorunda kalmışlardır. Türkiye’de bulunan geçici koruma altındaki sığınmacılardan tahminen yarım milyonu iş piyasasına girmiş, hükümet de bu konuyla ilgili düzenleme yapmak zorunda kalmıştır. 2014 yılının Ekim ayında Geçici Koruma Yönetmeliği ve 2016 Ocak ayında Geçici Korumadan Yararlanan Yabancılara Çalışma İzni Verilmesine İlişkin Yönetmelik çıkarılmıştır. Geçici koruma altındaki sığınmacılara çalışma izni verilmesi, emeklerinin özel sektör tarafından sömürülmemesi, kendi ihtiyaçlarını karşılama imkânı verecek ve sürekli yardımlarla geçinmek zorunda kalmayacaktır (Üstün,2016:5).

Suriyeli sığınmacıların işgücü piyasasına da etkileri vardır. Örneğin sığınmacı sayısı fazla olan illerden Gaziantep, Kilis ve Adana gibi yerlerde talebi büyütme, üretimi artırma ve bunun yanında da istihdamı artırdığı gözlemlenmektedir. Bu bölgelerde temel ihtiyaçlarının karşılanması için harcanan para ekonomiye canlılık kazandırmıştır. Böylece sınır illerde bulunan firmalar için fırsat yaratmıştır. Suriyeli sığınmacıların piyasayı negatif yönde etkilediği de olmuştur. Örneğin; kayıt dışı istihdam edilerek ve düşük ücretle çalışmayı kabul etmeleri Türk işçilerin yerini almalarına sebep olmuş ve Türkiye’de işsizliğin artmasına yol açmıştır (Duruel,2017:217).

Suriyeli sığınmacıları Türkiye’nin bir gerçeği olarak kabul edilmeli ve olumsuz etkilerini azaltacak önlemler alınmalı farklı politikalar hayata geçirilmeye çalışılmalıdır. Suriyeli sığınmacılar olayı toplumsal uyumu etkileyecek bir problem olarak ele alınmalı, Türkiye’de geçici koruma altında yaşayan Suriyeli sığınmacıların çalışma hayatı, eğitim, barınma, sağlık, belediye hizmetleri, toplumun alıştırılması gibi konuları düzene koyacak bütüncül bir politika hayata geçirilmelidir. Bu süreç başarılı yönetildiğinde; uzun vadede toplumsal zenginliğe, çok kültürlü yapının gelişmesine katkı sağlayacaktır.

Türkiye’de geçici koruma altında yaşayan Suriyeli sığınmacıların işgücü piyasasına entegre olabilmesi için bazı öneriler:

- Sığınmacılara Türkçe eğitimi verilmeli bunun yanında çalışacağı meslek dalıyla ilgili eğitimler düzenlenmeli,
- Toplum hayatına uyum sağlayacakları temel konular anlatılmalı,
- Sığınmacıların işgücü analizi yapılmalı ve yatkınlığı ortaya çıkarılarak meslek dallarına yönlendirilmesi gerekir.
- Nitelikli işgücüne sahip olanlar belgelendirilmeli, yetersiz bulunanlar ise mesleki eğitim imkânlarından faydalanmaları konusunda yardımcı olunmalıdır.

- Suriyeli sığınmacılar için yeni istihdam alanları yaratılmalı, kayıtlı olarak çalışmaları sağlanarak istihdam piyasasına etkisi azaltılmalıdır. (Üstün,2016:8).

### 2.1.3. Türkiye’de İl İl Sığınmacıların Dağılımı

Suriye’den gelen sığınmacılar en fazla Kilis ilini etkilemiştir. Kilis’teki Suriyeliler ’in büyük bir bölümü geçici barınma merkezlerinin dışındaki yerleşim merkezlerinde konutlarda kalmaktadır.

**Tablo 2.** Türkiye’de İl İl Sığınmacıların Dağılımı

ÜLKEMİZDE GEÇİCİ KORUMA KAPSAMINDA BULUNAN SURİYELİLERİN DAĞILIMI									
İL SIRA	İLLER	KAYIT EDİLEN	NÜFUS	İL NÜFUSU İLE KARŞILAŞTIRMA	İL SIRA	İLLER	KAYIT EDİLEN	NÜFUS	İL NÜFUSU İLE KARŞILAŞTIRMA
	TOPLAM	3.585.209	82.003.882	% 4,37		TOPLAM	3.585.209	82.003.882	% 4,37
1	ADANA	244.677	2.220.125	%11,02	42	KAHRAMAN MARAŞ	93.930	1.144.851	%8,20
2	ADIYAMAN	21.454	624.513	%3,44	43	KARABÜK	1.019	248.014	%0,41
3	AFYON	9.473	725.568	%1,31	44	KARAMAN	823	251.913	%0,33
4	AĞRI	1.117	539.657	%0,21	45	KARS	171	288.878	%0,06
5	AK SARAY	3.362	412.172	%0,82	46	KASTAMONU	3.260	383.373	%0,85
6	AMASYA	828	337.508	%0,25	47	KAYSERİ	74.816	1.389.680	%5,38
7	ANKARA	96.195	5.503.985	%1,75	48	KIRIK KALE	1.742	286.602	%0,61
8	ANTALYA	2.017	2.426.356	%0,08	49	KIRKLAR ELİ	1.042	360.860	%0,29
9	ARDAHAN	118	98.907	%0,12	50	KIRŞEHİR	1.428	241.868	%0,59
10	ARTVİN	37	174.010	%0,02	51	KİLİS	115.934	142.541	%81,33

11	AYDIN	7.828	1.097.746	%0,71	52	KOCAELİ	55.325	1.906.391	%2,90
12	BALI KESİR	4.742	1.226.575	%0,39	53	KONYA	112.765	2.205.609	%5,11
13	BARTIN	362	198.999	%0,18	54	KÜTAHYA	1.685	577.941	%0,29
14	BATMAN	15.387	599.103	%2,57	55	MALATYA	28.721	797.036	%3,60
15	BAY BURT	24	82.274	%0,03	56	MANİSA	13.196	1.429.643	%0,92
16	BİLECİK	605	223.448	%0,27	57	MARDİN	88.148	829.195	%10,63
17	BİNGÖL	1.060	281.205	%0,38	58	MERSİN	208.696	1.814.468	%11,50
18	BİTLİS	1.180	349.396	%0,34	59	MUĞLA	11.205	967.487	%1,16
19	BOLU	3.026	311.810	%97	60	MUŞ	1.530	407.992	%0,38
20	BURDUR	7.752	269.926	%2,87	61	NEVŞEHİR	10.023	298.339	%3,36
21	BURSA	176.544	2.994.521	%5,90	62	NİĞDE	5.103	364.707	%1,40
22	ÇANAK KALE	5,624	540.662	%1,04	63	ORDU	881	771.932	%0,11
23	ÇANKRI	637	216.362	%0,29	64	OSMANİYE	49.858	534.415	%9,33
24	ÇORUM	2.858	536.438	%0,53	65	RİZE	1.048	348.608	%0,30
25	DENİZLİ	11.790	1.027.782	%1,15	66	SAKARYA	15.156	1.010.700	%1,50
26	DİYAR BAKIR	23.178	1.732.396	%1,34	67	SAMSUN	6.850	1.335.716	%0,49
27	DÜZCE	1.819	387.844	%0,47	68	SİİRT	4.239	331.670	%1,28
28	EDİRNE	1.065	411.528	%0,26	69	SİNOP	177	219.733	%0,08

29	ELAZIĞ	13.326	595.638	%2,24	70	SİVAS	3.565	646.608	%0,55
30	ERZİN CAN	109	236.034	%0,05	71	ŞANLI URFA	425.557	2.035.809	%20,90
31	ERZURUM	1.117	767.848	%0,15	72	ŞIRNAK	14.996	524.190	%2,86
32	ESKİ ŞEHİR	5.254	871.187	%0,60	73	TEKİRDAĞ	12.785	1.029.927	%1,24
33	GAZİ ANTEP	453.409	2.028.563	%22,35	74	TOKAT	1.055	612.646	%0,17
34	GİRESUN	191	453.912	%0,04	75	TRABZON	3.367	807.903	%0,42
35	GÜMÜŞ HANE	87	162.748	%0,05	76	TUNCELİ	44	88.198	%0,05
36	HAKKÂRİ	5.199	286.470	%1,81	77	UŞAK	2.505	367.514	%0,68
37	HATAY	440.019	1.609.856	%27,33	78	VAN	2.200	1.123.784	%0,20
38	IĞDIR	86	197.456	%0,04	79	YALOVA	3.884	262.234	%1,48
39	ISPARTA	5.469	441.412	%1,24	80	YOZGAT	4.846	424.981	%1,14
40	İSTANBUL	484.995	15.067.724	%3,22	81	ZONGULDAK	625	599.698	%0,10
41	İZMİR	147.258	4.320.519	%3,41					

(goc.gov.tr)

Türkiye’de geçici koruma statüsünde bulunan Suriyeli sığınmacıların sayısı 1 Ağustos 2019 tarihinden bu yana bir önceki aya göre 4 bin 586 kişi artarak 3 milyon 643 bin 870 kişi olmuştur. Bu kişilerin 1 milyon 973 bin 573 ü erkek nüfus, 1 milyon 670 bin 297’si kadın nüfus oluşturuyor. Türkiye’de yaşayan Suriyeli sığınmacıların % 46.7’si 0-18 yaş aralığında.

0-18 yaş aralığındaki Suriyeli sığınmacıların sayısı 1 milyon 693 bin 406

10 yaşın altındaki Suriyeli sığınmacı sayısı 1 milyon 34 bin 671 bu sayı Suriyeli sığınmacıların % 70.1’ini oluşturuyor.

- 15-24 yaş arasındaki Suriyeli sığınmacı sayısı 822 bin 382
- Genç nüfusun toplam Suriyeli sığınmacı sayısına oranı % 22.26
- Türkiye'nin genç nüfusunun, Suriyeli genç sığınmacı sayısına oranı % 15.8
- Kayıtlı Suriyelilerin yaş ortalaması 22.5
- Türkiye nüfusunun 2018 verilerine göre yaş ortalaması 31.7
- Suriyeli sığınmacı erkeklerin sayısı, kadınların sayısından 303 bin 276 kişi daha fazladır.

Kayıt altındaki Suriyeli sığınmacı sayısı 31 Aralık 2018 tarihinden itibaren 20 bin 678 kişi artmıştır (mülteciler.org.tr).

#### **2.1.4. Türkiye'deki Kuruluşların ve Uluslararası Kuruluşların Suriyeli Sığınmacılara Sınırlı Katkısı**

Türkiye'de yaşayan Suriyeli sığınmacıların statüsü 'geçici koruma altındaki sığınmacılar' olarak bilinmektedir. Mültecilerin sahip olacakları doğal haklara sahip olamayacaklardır. Türkiye 2011 yılında AB Direktifine dayanarak geçici korumayı hayata geçirmiştir. Bu direktifin ardından ise 30 Mart 2012'de açık kapı politikası, geri dönmeye zorlamama, bireysel statü belirlemenin yapılmaması, Türkiye tarafından kurulan geçici barınma merkezlerinde barınma ve temel hizmetlerin sunulması gibi ilkeleri içeren 62 sayılı Türkiye'ye Toplu Sığınma Amacıyla Gelen Suriye Arap Cumhuriyeti vatandaşlarının ve Suriye Arap Cumhuriyetinde İkamet Eden Vatansız Kişilerin Kabulüne ve Barındırılmasına İlişkin Yönerge ile geçici koruma statüsü olan sığınmacıları 'Suriyeli mülteci' olarak tanımlamıştır. Cenevre Anlaşmasına göre; sadece Avrupa'dan gelenlere mülteci hakkı verileceği için Türkiye'nin verdiği bu karar uluslararası statüde bir anlam ifade etmediği için alınan her karar geçersiz ve Türk kanunlarında da yer almamaktır (Türk,2016:146).

Suriyeli sığınmacılara Türkiye'de bulunan Sivil Toplum Kuruluşları, Başbakanlık Afet ve Acil Durum Başkanlığı (AFAD), Kızılay koordinasyonlukları ile birlikte geçici barınma merkezlerinde ve şehirde yaşayan sığınmacılara fiili harcamalar yapılmaktadır.

Suriyelilere en büyük insani yardım yapan kuruluşlar AB koordinatörlüğünde kurulmuştur (Özsöz ve Kap:6-7).

Türkiye ve yardım etmesini beklediği devletlerin kurumları arasında devam eden anlaşmazlıklar bulunmaktadır. Türkiye'ye yapılan yardımlar istenilen düzeyde değildir. Uluslararası toplumlar bu konuya ilgisiz değildir fakat yardımların ne şekilde yapılması

gerektiği konusunda sorunlar ortaya çıkmaktadır. Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı tarafından Bölgesel Mültecilik ve Dayanıklılık Müdahale Planı (3RP) hazırlanmış ve bu plana göre Suriye krizinden en çok etkilenen ülke olan Türkiye'ye ihtiyacından daha az yardım ulaşmıştır. 2016 yılında Türkiye'ye gelmesi gereken yardım 843 milyon dolar olması gerekirken 435 milyon dolar alabilmiştir (Bayrak,2018:43).

AB Suriyeli sığınmacılara ve onlara ev sahipliği yapan Türkiye'ye bu yıl BM ve AB öncülüğünde 1.5 milyar Euro ödeyeceğini söyledi. AB Türkiye'ye bugüne kadar Suriyeli sığınmacılar için 3 milyar Euro ödediğini açıkladı. AB ve BM'nin haricinde ABD'de 2019 – 2020 Mülteci Destek Programı kapsamında 397 milyon dolardan fazla insani yardım yapacağı açıklamasında bulundu (amerikaninsesi.com).

Türkiye'de bu yıl itibariyle 3 milyon 600 binin üzerinde Suriyeli sığınmacı bulunmaktadır. Türkiye tarafından Suriyeli sığınmacılar için 8 milyar ABD doları, uluslararası kurumların yaptığı toplam 455 milyon ABD doları harcama yapılarak 10 farklı şehirde 22 geçici barınma merkezleri kurulmuş bu sayede Suriyeli sığınmacıların barınma, eğitim, sağlık vb. ihtiyaçları karşılanmaktadır. Ancak mültecilerin % 80'ne yakını geçici barınma merkezleri dışında zor şartlarda hayatlarını sürdürmektedirler. Geçici koruma statüsünde bulunan Suriyeli sığınmacılara Sivil Toplum Kuruluşları birçok alanda destek vermekte ve hizmet sunmaktadır (Türk:2016:145).

#### **2.1.5. Türkiye'de Suriyeli Sığınmacılara Hizmet Veren Sivil Toplum Kuruluşları**

İçişleri Dernek Başkanlığı'nın verilerine göre Türkiye'de 2020 yılı itibariyle faal dernek sayısı; 120.197, feshedilen dernek sayısı; 189.847 olmasıyla birlikte 310.044 dernek bulunmaktadır. Bu STK'ların 155 ise yabancıdır (siviltoplum.gov.tr).

Bu sayı içerisinde;

- Mesleki ve Dayanışma Dernekleri 37.494
- Spor ve Sporla İlgili Dernekler 26.753
- Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler 18.321
- Eğitim ve Araştırma Dernekleri 6.150
- Kültür, Sanat ve Turizm Dernekleri 5.986
- İnsani Yardım Dernekleri ise 5.468 olarak faaliyet göstermektedir (siviltoplum.gov.tr).

Derneklerin bölgelere göre dağılımı;

**Tablo 3.** Türkiye’de Hizmet Veren STK’ların Bölgelere Dağılımı

Marmara Bölgesi	% 34,23
İç Anadolu Bölgesi	% 18,14
Ege Bölgesi	% 13,58
Karadeniz Bölgesi	% 11,90
Akdeniz Bölgesi	% 10,39
Güneydoğu Bölgesi	% 5,9
Doğu Anadolu Bölgesi	% 5,84

( Türk,2016:147).

Türkiye’de geçici koruma altında bulunan Suriyeli sığınmacılara sunulan hizmet ve yapılan yardımların yeterli olmaması sebebiyle ulusal, yerel, uluslararası ve Suriyeli sivil toplum kuruluşları kendi çabaları ile yararlı olmaya, sığınmacıların hayatlarını düzene koymaya ve onlara yardımcı olmaya çalışmaktadır. Sığınmacıları İzleme Platformu, USAK, İGAM, Bilgi, Çoça, Başak Kültür Sanat Vakfı, Mavi Kalem Derneği, BMMYK, SKYGD, İKGV, Urfa Barosu, İGAMDER, Sivil Düşünce Akademi Lisan ve İlmi Araştırmalar Derneği, İHH gibi STK’lar yaptıkları araştırmalar, çalıştaylar ve hazırladıkları rapor ve broşürlerle hem devlete hem de halka Suriyeli sığınmacıların durumlarını anlatmaya çalışmakta ve sorunlarına çözüm bulmaya çalışmaktadırlar (Türk,2016:148).

STK’lar Türkiye’de yaşayan sığınmacıların dışında hala Suriye’de olan sığınmacılara da yardım göndermektedir.

Cansuyu Yardımlaşma ve Dayanışma Derneği iç savaşın devam ettiği Suriye’ye gıda yardımında bulunmuştur. Uluslararası Mavi Hilal Vakfı çocuk dostu alanlar kurmuş burada hijyen, gıda gibi temel ihtiyaç malzemeleri içeren yardım paketleri dağıtmıştır. Aynı zamanda sığınmacılara sıcak yemek ve gıda malzemeleri yardımı da yapılamaya devam etmektedirler. Hayata Destek Derneği, Nakit Yardımı Programı adı altında düzenli olarak 4 bin 300 aileye yardım etmektedir. İHH, Türk Kızılay’ı, MazlumDer, Yeryüzü Doktorları gibi ulusal ve uluslararası birçok STK, Suriyeli sığınmacıları hibe, bağış, barınma ve gıda yardımı ile desteklemektedir. Sivil Toplum için Destek Vakfı, Sığınmacılar ve Göçmenlerle Dayanışma Derneği ( SGDD ) beş yaşın altındaki çocuklar için çocuk gelişim uzmanları ve beslenme uzmanları ile birlikte beslenme yetersizliğine sahip çocukları Çok Yönlü Destek Merkezlerinde uzman personeller tarafından tedavi ettirilmiştir. Uluslararası Mavi Hilal Vakfı Kilis’te 52 yataklı bir hastane kurmuştur. Hayata Destek Derneği, Yeryüzü Doktorları, Hayat Sağlık ve Sosyal Hizmetler Vakfı, Halkların Köprüsü Derneği, Uluslararası Mavi Hilal Vakfı, Hayata Destek Derneği, Helsinki Yurttaşlar Derneği, Sığınmacılar ve Göçmenlerle Dayanışma Derneği (SGDD), Mazlum-Der, Türk Tabipler Birliği, Psikiyatristler Dernekleri, Sınır Tanımayan

Doktorlar geçici barınma merkezlerinde yaşayan ve geçici barınma merkezleri dışında yaşayan Suriyeli sığınmacılara sağlık hizmetleri, psikososyal destek vermektedirler (Türk, 2016:149).

STK'lar eğitim konusunda da Suriyeli sığınmacılara destek vermektedir. Türkiye'nin birçok ilinde kırtasiye yardımı yapmakta, gönüllü Türkçe öğretmekte, savaş travmasını atlatmaları için psikolojik destek vermektedir (Hayata Destek Derneği, 2016).

Halkların Köprüsü Derneği, Başak Kültür Sanat Vakfı, Suruç Amara Kültür Merkezi, Malumat, Hamiş Suriye Kültür Evi, Goethe Institute ve Diyalog Derneği, HDD, SGDD, TESEV, Uluslararası Af Örgütü, Mazlum-Der gibi sivil toplum kuruluşları Suriyeli sığınmacı çocuklara fotoğraf, tiyatro ve el sanatları alanlarında hayata adapte olmaları için eğitim verilmektedir (Türk, 2016:152).

Reyhanlı'da kurulan Suriye Tıbbi Yardım Örgütleri Birliği (UOSSM) tarafından desteklenen merkezlerde depresyon, aile içi şiddet, cinsel şiddet, travma gibi şikayetlerle gelenlere terapi uygulanmaktadır. Suriyeli sığınmacıların topluma uyum boyutuyla da ilgilenen STK'lar vardır. Bunlardan biri SGDD çok yönlü destek merkezleri açarak sığınmacılara psikolojik, danışmanlık, temel sağlık hizmetleri, yasal ve sosyal hizmetler vermiştir. Ayrıca yerel halk ile sığınmacıları bir araya getirerek uyum faaliyetleri, dil kursları düzenlemektedir (Türk,2016:152).

## 2.2.Türkiye'de Bulunan Geçici Barınma Merkezlerine Ait Veriler

Türkiye'de geçici koruma altında yaşayan sığınmacıların 15 Ağustos 2019 tarihi itibarıyla 64 bin 333'ü geçici barınma merkezlerinde yaşıyor. Toplamda 8 ilde 11 geçici barınma merkezi bulunmaktadır.

**Tablo 4.** Türkiye'de Bulunan Geçici Barınma Merkezleri

İL	GBM ADI	GBM MEVCUDU	TOPLAM MEVCUT
ADANA (1)	SARIÇAM	21.414	21.414
KİLİS (1)	ELBEYLİ	8.492	8.492
KAHRAMANMARAŞ	MERKEZ	10.872	10.872
HATAY	ALTINÖZÜ	2.670	10.710
	YAYLADAĞI	4.026	

	APAYDIN	4.014	
OSMANİYE	CEVDETİYE	12.418	12.418
TOPLAM		63.906	
GBM DIŞINDA BULUNAN SURİYELİLER		3.521.303	

( goc.gov.tr ) .

### 2.2.1.Yerel Yöneticilerin Geçici Barınma Merkezlerine Bakış Açısı

Göç hareketlerinden olağanüstü bir şekilde etkilenen Türkiye dört milyon sığınmacıyı barındırırken, yerel yönetimin sadece ülke vatandaşları için plan ve proje yapmaları yetersiz kalacaktır. İllerde yaşayan Suriyeli sığınmacıların yaşadıkları sorunlar, o ilin toplumsal huzur ve güvenliğine kadar çeşitli boyutları etkileyebilmektedir. Bu sebeple yerel yönetimlerin üstleneceği görevler vardır. Bunlardan en önemlisi altyapı hizmetleri, işyerlerindeki farklı dilde tabela asması ve ruhsat gibi sorunları çözmesi beklenir (Kahraman vd.,2019:47).

Türkiye’de özellikle büyükşehirlerin fiziksel kapasiteleri ve sosyo-ekonomik durumları ülkemizde kalmak isteyen sığınmacılara yönelik daha farklı stratejiler uygulanmasına yol açmıştır. Suriye’den gelen göç hareketlilikleri, yerel düzeyde "kentsel entegrasyon", "sosyal belediyeçilik" vb. konularından daha fazla söz ettirmiştir. Belediyelerin sosyal sorumluluklarını yerine getirilmesi ve uygulanması oldukça önemli olmaktadır (Kahraman vd., 2019:51).

Yerel yönetimlerin mevzuatında da göçmen ve sığınmacılar için bazı hükümler bulunmamaktadır. 5393 sayılı Belediye Kanununda ‘Hemşeri Hukuku’ başlıklı ‘Herkes ikamet ettiği beldenin hemşerisidir’ ibaresini içeren 13. Maddesi gibi sığınmacıların dolaylı olarak yararlanabileceği bazı hükümler yer almaktadır. Belediyelerin bu konudaki sorumlulukların netleşmesi, yasal düzenlemelerinin oluşması, bazı yerlerin standartlaştırılması ve kapasitesinin geliştirilmesi, sığınmacılarla etkili iletişim kurmak açısından ve kuruluşlarının üzerindeki sorumluluğu paylaşması ve yerel düzeyde etkili çalışmanın geliştirilmesi için önemli rol üstlenmektedir.

5393 Belediye Kanunun ‘Belediyelerin görev ve sorumlulukları’ başlıklı 14. Maddesine göre ‘Belediye, mahalli müşterek nitelikte olmak şartıyla

a) ‘...göçmenlere yönelik uyum hizmetlerini yapar veya yaptırır.’ hükmünün ve aynı kanunun

15. maddesinin birinci fıkrasının (t) bendi olarak ‘ihtiyaç duyulması halinde düzenli ve

düzensiz göç konularında hizmetleri yürütmek' ibaresi eklenmiş olması ve görev tanımının netleşmiş olması, uyum faaliyetlerinin yürütülmesi açısından önemlidir (TBMM Göç ve Uyum Raporu, 2018:266-267) .

Türkiye; sınırlarına kitlesel olarak gelen Suriyeli sığınmacıları ülkesine kabul etmiş, 1944 yönetmeliğine göre sığınma imkânı vermiştir. Daha sonra AB'nin öncülüğünde hazırlanan AB Geçici Koruma Yönergesi esas alınarak Türkiye'ye gelen Suriyeli sığınmacılar için "Türkiye'ye Toplu Sığınma Amacıyla Gelen Suriye Arap Cumhuriyeti Vatandaşlarının ve Suriye Arap Cumhuriyetinde İkamet Eden Vatansız Kişilerin Kabulüne ve Barındırılmasına İlişkin Yönerge" ("Türkiye'de Geçici Koruma", 2018c) ile YUKK'un 91'inci maddesi göz önüne alınarak 13/10/2014 tarihli ve 2014/6883 sayılı Geçici Koruma Yönetmeliğini ("Avrupa Birliğinde Geçici Koruma", 2018ç) yürürlüğe koymuştur. Bu yönerge kapsamında Türkiye'de bulunan Suriyeli sığınmacılar geçici koruma statüsü kazandılar. Suriyeli sığınmacılar geçici koruma statüsü altındayken bireysel olarak uluslararası korumaya başvuru hakları bulunmamaktadır (Bostan, 2018:51).

Avrupa Birliği'ne üye ülkelerin en önemli şehirlerinin yerel yönetimlerinin Suriyeli sığınmacılara kente ve topluma uyumu, daha iyi yaşamaları, yerel hizmetlere ve kentsel idarelerin karar alma mekanizmalarına katılımları, yerel hizmetleri daha kaliteli bir biçimde almaları için bazı çalışmalar yaptıkları görülmektedir. Örneğin; Amsterdam'da "Kültürel Çeşitlilik Bürosu" , Birmingham kentinde "Toplum İlişkileri Kurulu, Sürekli Danışma Formu ve Eşitlik Bölümü" , Bolonya'da "Bolonya ve Yetki Alanındaki Üçüncü Ülkelerin Vatandaşları Metropol Formu", Frankfurt'ta "Çok Kültürlülük İşleri Bürosu", Madrid'de "Belediye Kültürlerarası Arabuluculuk Birimi", Viyana'da "Entegresyon Evi", bu amaç için kurulan birimlerdir. Ayrıca Avrupa Konseyi'nin "Yabancıların Yerel Kamusal Yaşama Katılımı Sözleşmesi", yabancıların ülke yaşamına katılmaları adına önemli vurgular içermektedir (Kahraman vd., 2019:147).

### **2.2.2.Yoğunluk Derecesine Göre Geçici Barınma Merkezleri**

Türkiye'de 5 ilde 7 barınma merkezi bulunmakta bu geçici barınma merkezlerinin büyüklük kapasitelerine göre değerlendirecek olursak; ilk başta Adana'nın Sarıçam ilçesinde bulunan Sarıçam Geçici Barınma Merkezinde 17 bin 654 Suriyeli sığınmacı yaşamaktadır, ikinci büyüklükteki barınma merkezi Osmaniye'nin Cevdetiye ilçesine bağlı Geçici Barınma Merkezinde 13 bin 700 Suriyeli sığınmacı yaşamaktadır, üçüncü büyüklükteki barınma merkezimiz Kahramanmaraş ilimizdeki merkezde bulunan Geçici Barınma Merkezinde 11 bin 468 Suriyeli sığınmacı geçici koruma altında yaşamaktadır. Çalışmamıza örnek olarak

alacağımız Kilis ilinde bulunan Elbeyli ilçesine bağlı Elbeyli Geçici Barınma Merkezinde 9 bin 941 Suriyeli sığınmacı geçici koruma altında yaşamaktadır. Bu ilk dört büyük barınma merkezini takip eden diğer üç geçici barınma merkezinden ikisi Hatay'da bulunan Yayladağı'nda 4 bin 334 ve Apaydın Geçici Barınma Merkezinde ise 4 bin 217 Suriyeli sığınmacı yaşamakta olup, en küçük geçici barınma merkezi Hatay Altınözü olup burada 2 bin 687 Suriyeli sığınmacı yaşamaktadır (goc.gov.tr).

### **2.2.3. Elbeyli İlçesinin Yeri ve Coğrafi Özellikleri**

Elbeyli köy konumunda iken adı Alimantar olup, 1995 yılında Kilis'in il olması ile birlikte ilçe olarak Kilis'e bağlanmıştır. Elbeyli ilçesi Suriye sınırında yer alan Çobanbey Tren İstasyonuna 5 km uzaklıktadır. Suriye ile sınır uzunluğumuz ise 24 km'dir. Elbeyli'nin coğrafi yapısını inceleyecek olursak, güneyinde Suriye, kuzeyinde Gaziantep, doğusunda Gaziantep'in Oğuzeli ilçesi, batıda ise Kilis ili bulunmaktadır. Denizden yüksekliği 650 m, yüzölçümü 205 km'dir. İlçe merkezinin nüfusu bin 920 Elbeyli ilçesine bağlı köylerin nüfusu ise 4 bin 922'dir. Toplamda 6 bin 842 nüfusa sahiptir (kilis.gov.tr / elbeyli) .

Elbeyli Geçici Barınma Merkezi 17 Ocak 2013 Tarihinde yapımına başlanmış 420 bin m2 alan üzerine kurulmuştur. Elbeyli Geçici Barınma Merkezi'ne 3 Haziran 2013'de göçmen yerleştirmeleri yapılmaya başlanmıştır. Elbeyli Geçici Merkezi Suriyeli Göçmenlerin barınma ihtiyaçlarına göre şekillenmiştir. Bu merkezde 5-6 kişinin rahatça yaşayabileceği şekilde 21 m2 lik bir yaşama alanı oluşturulmuştur. Bu yaşama alanında 2 oda, banyo ve tuvalet bölümleri bulunmaktadır. Elbeyli Geçici Barınma Merkezi 25 bin kişi yaşayabilecek kapasiteye sahiptir. Merkez üst düzey kamera sistemleri ile korunmaktadır. Burada yaşayan Suriyeli sığınmacılar için merkezde 2 cami, 6 çocuk oyun parkı, 6 spor alanı, 4 sosyal tesis, 1 gençlik merkezi, 1 kreş, 1 anaokulu, 3 ilkokul, 2 imam hatip ortaokulu, 1 imam hatip lisesi, 1 acil ve hastane, hastanenin içinde 5 poliklinik bulunmaktadır (Elbeyli.gov.tr / elbeyli\_geçici\_barınma\_merkezi).

### **2.3.Uluslararası Kuruluşların Geçici Barınma Merkezlerine Yaklaşımları ve Temel Standartlar**

Göç hareketlerini kontrol altına almak ve etkili çözüm yolları üretmek için yasal düzenlemelerin yanı sıra uluslararası kriterlere sahip, bazı kurumların gerekliliğini zorunlu kılmıştır. Birleşmiş Milletler Yüksek Komiserliği verilerine göre Türkiye Suriye'den kaçan sığınmacıların üçte ikisini tek başına barındırmaktadır. Dünyada en çok sığınmacıyı barındıran ülke konumundadır. Geçici barınma merkezleri geçici statüleri amaçlamak yerine uzun süreli yerleşim alanlarına dönüşebilen alanlar inşa etmişlerdir. 25 bin ile 100 bin arasında nüfusları

ile bazı yerleşim yerleriyle eşit nüfusa sahiptir. Türkiye’de ki geçici barınma merkezleri dünya standartlarına uygun kriterlere göre planlanmış ve dünya standartlarına uygun yerleşim yerleri olarak tasarlanmıştır.

Türkiye’de ki geçici barınma merkezleri 3 tasarım ilkesine uygun olarak tasarlanmıştır.

Bunlar;

UNCHR (Handbook for Emergencies 3rd Edition)

Sphere (The Sphere Project Handbook: Humanitarian Charter and Minimum Standarda in Humanitarian Response) .

AFAD ( Geçici Barınma Merkezlerinin Kurulması, Yönetimi ve İşletilmesi Hakkında Yönerge) (İnan ve Korgavuş:106-107).

### **2.3.1. Geçici Barınma Merkezi Standartları**

Geçici barınma merkezleri farklı tür standartlara ve sistemlere sahiptir. Bu yüzden bazı kategorilere ayrılmıştır. Farklı acil durumlar için uygun kriterdeki geçici barınma merkezi inşa edilmesi daha uygun olur. 1980-1981 yıllarında Ohio Devlet Üniversitesi Afet Araştırma Merkezi geçici barınma merkezleri ile ilgili araştırmalarda bulunmuştur. Araştırmaların temelini Amerika’da meydana gelen doğal afetler oluşturmuştur. Bu doğal afetler sonrası yapılan barınaklar ve konutlar araştırmanın verilerini oluşturmuştur. Doğal afetlerden sonra yapılan barınma merkezleri 4 farklı şekilde yapılmıştır;

- Acil Durum Barınakları (Emergency Shelters)
- Geçici Barınaklar (Temporary Shelters)
- Geçici Konutlar (Temporary Housing)
- Kalıcı Konutlar (Permanent Housing)

Bu şekilde birbirinden ayrılan konutlar genellikle doğal afetler için ( deprem, sel, tsunami gibi...) kullanılmaktadır (Sphere Projesi,2011:4).

Ayrıca bu dört geçici barınma merkezleri dışında savaşımlardan veya çatışmalardan kaçan insanlar için kurulan geçici barınma merkezlerine rastlayabiliriz. IFRC ve Kızılay tarafından tasarlanmıştır.

- Geçiş Barınakları (Transitional Shelters )
- İleri Seviye Barınaklar ( Progressive Shelters )
- Çekirdek Barınaklar / Tek Odalı Barınaklar ( Core / One Room Shelters ) dir.

Sphere ve Mülteci Kampı Standartları: Sphere projesi Humanitarian Charter ( STK'lar, Kızılay, Kızıllaç ) tarafından 1997 insani yardımla ilgili en az uyulması gereken kuralları belirlemek ve bazı standartlar getirmek adına ortaya çıkarmıştır. Bu rehber kurulurken amaçlanan en önemli şeylerden biri istenilen hizmeti verebilmelerini sağlamaktır.

Sphere projesi afetten veya savaştan kaçan insanların da onurlu yaşayabilme hakkının olduğunu ayrıca afetlerden ya da çatışmalardan dolayı evlerini terk eden insanların acılarını en aza indirebilmeyi gerçekleştirmenin mümkün olabileceğini savunur. Sphere projesi daha önce hazırlanmış yardım kılavuzları içinde en kapsamlısı olduğu söylenebilir. Sphere projesi içerisinde yer alan geçici barınma merkezlerinin standartları planlanırken bu yerleşim yerleri standartlarını 5 ana başlıkta toplamıştır.

- Stratejik Planlama
- Yerleşim Planlama
- Kapalı Yaşama Alanı
- Yapım
- Çevresel Etkiler (Sphere Projesi,2011:6).

**Stratejik Planlama:** Geçici Barınma Merkezlerine yerleştirilecek sığınmacıların kendi ülkelerine veya yaşadıkları bölgeye tekrar dönme ihtimalleri yoksa inşa edilen geçici barınma merkezlerin güvenli bölgelerde olmasına özen gösterilmelidir.

**Yerleşim Planlama:** Geçici Barınma Merkezinin bulunduğu diğer konutlara uzak olmamalı ayrıca ulaşımı da kolay sağlanacak şekilde konumlandırılmalıdır. Yangın çıkma ihtimaline karşı 300 m lik yapılaşma alanında minimum 30 m mesafe bırakılmalıdır. Her geçici barınma konutu arasında 2 m mesafe olmalıdır (İnan ve Korgavuş, 2017:106).

**Kapalı Yaşama Alanı:** Geçici Barınma Merkezi olarak yapılan bu konutlarda yaşayacak bireylerin günlük ihtiyaçlarını karşılayabilecek büyüklükte olması gerekir. Bu yaşama alanında kişi başına düşen kapalı alan 3.5 m2 olmalıdır. Temiz hava girişi sağlanmalı mahremiyet ve güvenlik unsurları da göz önünde bulundurarak yapılmalıdır.

**Yapım:** Bina yapımında uzman kişiler görevlendirilerek, kullanılan malzemeler yerel ve uzun süre kullanılabilir olmalıdır (İnan ve Korgavuş, 2017:107).

**Çevresel Etkiler:** Geçici Barınma Merkezi yapılacak olan bölgenin doğal kaynakları, bitkilendirilmeleri veya ağaçlandırılmaları tasarımda göz önünde bulundurulmalı ve arazi planlaması bu şekilde yapılmalıdır (İnan ve Korgavuş, 2017:108).

**AFAD ve Geçici Barınma Merkezi Standartları:** AFAD Başbakanlık'a bağlı olarak faaliyet gösteren afetler öncesinde hazırlık, afet sırasında müdahale, afet sonrasında iyileştirme ve zararları en aza indirme çalışmaları kurumun en önemli görevlerinden ayrıca sığınmacılar için geçici barınma merkezlerinin kurulması, bu merkezlerdeki hizmetlerin eşgüdümü AFAD tarafından karşılanmaktadır. AFAD geçici barınma merkezi planlanırken Sphere projesine benzer kriterlere göre inşa edilmiştir.

**Yer Seçimi ve Alt Yapı Standartları:** Geçici barınma merkezleri yerleşim yerlerine uzaklığı, dışarıdan gelebilecek tehlikelere karşı, eşgüdümün kolayca sağlanabileceği şekilde tasarlanmalıdır. Geçici barınma merkezlerinde yaşayan kişi sayısının artma ihtimaline karşın kapasitesini genişletebilecek şekilde yapılmalıdır. Tarıma elverişli olmayan alanlardan seçilmelidir ve kış mevsiminde yağmurun birikmesi göz önüne alınarak su havzasından en fazla 3 m yükseklikte yapılması ayrıca hâkim rüzgâr yönü de dikkate alınmalıdır.

Geçici barınma merkezlerinde insanların yaşayacakları alanlar, altyapı, sosyal tesisleri dâhil kişi başına 45 m<sup>2</sup> düşecek şekilde tasarlanmalıdır.

Hizmet veren binaların emniyet, hastane, lojistik ve dağıtım, yönetim binası bu merkezlerde yaşayan kişilerin rahatça ulaşacağı yerlerde olmalıdır. Spor faaliyetleri için 10 bin m<sup>2</sup>, eğitim kurumları için bin 500 m<sup>2</sup> alan ayrılmalıdır. Belirlenen sayıda konteynerler veya çadırdan mahalleler yapılmalıdır. En az 2 bin 500 kişinin yaşayabileceği mahalleler yapılmalıdır. Mahalleler arası 10 m genişliğe sahip 6 m ara yol inşa edilmelidir. Her bir çadır veya konteynerde tek bir aile barınması gerekir. Yemekhane, yatakhane gibi ortak kullanım alanları prefabrik şekilde yapılabilir. Geçici barınma merkezlerinin güvenliği için giriş ve çıkışlarının kontrol altında tutulması gerekir (İnan ve Korgavuş, 2017:109).

**Konteyner ve Çadır Standartları:** Geçici barınma merkezlerinde bulunan konteyner ve çadırlarda kişi başına düşen alan 3.5 – 4.5 m<sup>2</sup> olmalıdır. Konteynerler arası 2 m, kümeler arası 6 m ve yangın çıkma ihtimaline karşı boşluklar bırakılmalıdır. Sıcak ve güneşli havalar göz önüne alınarak çadır malzemeleri yüksek ısıya dayanıklı seçilmelidir. Konteynerler yerden 30 cm yukarıda olmalıdır (İnan ve Korgavuş, 2017:110).

UNCHR, Sphere ve AFAD'ın hazırladığı gibi rehber kılavuzları gözden geçirildiğinde, kurulan geçici barınma merkezlerinin coğrafi konumu ve yerleşim düzeni çevredeki faktörlerin çok azı göz önünde bulundurularak ele alındığı görülmektedir (İnan ve Korgavuş, 2017:111).

### **2.3.2. Geçici Barınma Merkezleri Yönetim Kadrosu ve Koşulları**

Türkiye'de ki geçici barınma merkezlerinin kurulması ve işletilmesi Geçici Koruma Yönetmeliğinin 37. Maddesine göre AFAD ve İl Göç İdaresi ile birlikte yönerge düzenlemiştir.

Ancak 2018'den sonra tamamen İl Göç İdaresi'ne devretmiştir. Geçici barınma merkezlerinin yönetimi valilikler tarafından kontrol altında tutulmaktadır. Valilik tarafından atanan yönetici olan kişi mülki idare amiri geçici barınma merkezlerinde denetleme, sunulan hizmetlerin kesintisiz yürütme, merkezde gerçekleşecek olan terör olaylarına, salgın hastalıklara, uyuşturucu kullanımına, insan kaçakçılığına karşı gerekli önlemleri almakla görevlidir (Geçici Barınma Merkezlerinin Kurulması, Yönetimi ve İşletilmesi Hakkında Yönerge, 10-11. madde).

Geçici barınma merkezleri içerisinde bulunan hizmet büroları orada yaşayan herkesin hizmet almasını sağlamaktadır. Geçici barınma merkezleri sağlık, eğitim, spor faaliyetleri, tercümanlık, temizlik ve çevre sağlığı, din, teknik, bilgi sistemleri, iletişim, muhasebe ve satın alma, itfaiye, özel güvenlik, yazı işleri, psikososyal hizmetleri veren bürolar bulunmaktadır (Geçici Barınma Merkezlerinin Kurulması, Yönetimi ve İşletilmesi Hakkında Yönerge, 21). (Madde; Tunç, 2017:173).

Bu büroların haricinde haricin de farklı alanlarda hizmetleri verilecek büroların kurulması geçici barınma merkezi yöneticisinin teklifi ve onayı ile kurulabilir.

AFAD'ın kurduğu AFKEN uygulaması ile geçici barınma merkezlerinde yürütülen faaliyetler daha kolay ve verimli bir şekilde denetleme imkânı sunmaktadır. Bu uygulama sayesinde geçici barınma merkezlerinin kapasitesine, yeterliliğine ve istatistik raporlarına anında erişim sağlanır. Geçici barınma merkezlerindeki tüm idari iş ve yapılan eylemler AFAD Coğrafi Bilgi Sistemi üzerinden izlenmekte ve kontrol altına alınmaktadır. İnsani yardım, depolama ve personel denetimi daha etkin bir biçimde yürütülür. İdari yönetimin daha hızlı karar alabilmesini sağlar. Geçici barınma merkezlerinin yönetilmesini sağlayan uygulama alanında ilk olma özelliği taşır (Örselli ve Bilici, 2018:265 ).

### **2.3.3. Gelecekteki Beklentiler**

Gelecekteki beklentiler bireylerin gelecekle ilgili kaygılarını içeren bilişsel bir durumdur. Türkiye'de bulunan Suriyeli sığınmacıların hayatlarının ileriki dönemlerinde gerçekleşmesi beklenen durumların öngörüsünü yaşatmaktadır. Ülkelerinden göç etmeleri zor bir durum olmasının yanında ayrıca göç eden sığınmacılar için yeni bir umut ve güvenlik anlamına da gelir. Ülkelerinden göç ederek başka ülkelere sığınan kişiler can tehlikesinden kurtulmak, ekonomilerini iyileştirmek gibi amaçlar edinmişlerse gelecekte bekledikleri vardır. Ancak göç ettikten sonra da bazı belirsizlikler yaşayabilirler. Yeni ortama ayak uydurma, yeni kültüre alışmaya çalışma, yeni tanışılan bireylere uyum sağlama aşamasında zorluk çekebilir ve gelecek

konusunda kaygı duyabilirler. Savaşın kötü izlerini üzerinde taşıyan bu bireyler geleceğe yönelik umutsuz ve olumsuz düşüncelere kapılabilirler (Apak, 2014:37).

Sığınmacıların gelecekteki beklentileri göç ettikleri ülkenin hukuki durumuna göre farklılık göstermektedir. Mülteci statüsünü kazanan göçmenler daha fazla haklara ve güvenceye sahiptir. Bu yüzden mülteciler daha olumlu bir gelecek beklentisine sahiptirler. Göçmenlere yasal statü, mülteci statüsü veya ikamet izni gibi verilen haklar onların geleceğe yönelik daha az kaygılanmalarını sağlar fakat Türkiye’de misafir statüsü alan sığınmacılar daha olumsuz gelecek beklentisine sahip olabilmeye ihtimali vardır (Kaya, 2020:26).

Türkiye’ye geldiklerinde; eğitim, sağlık gibi temel ihtiyaçlarının karşılanması, iş olanakları bulunması, vatandaşlık alma gibi beklentilere girdikleri görülmüştür. Türkiye’ye gelen sığınmacıların beklentilerinin tam olarak karşılanmadığı ve hala beklentiler içinde olduklarını söyleyebiliriz. Türkiye’nin Suriyelilere misafirlik statüsü vermesi bununla birlikte getirdiği bazı haklara ulaşamamalarına neden olmuştur (Deniz, 2009:5).

Yapılan bir araştırmaya göre ise Suriyeli sığınmacıların % 43,9 u çocuklarının Türkiye’de büyümesinden endişe duymuyor. % 18,9 u ise çocuklarının Türkiye’de büyümesinden endişe duymaktadır. Endişe duymayan kısım refah seviyesinin yüksek olduğunu düşünüyor. Çocuklarının Türkiye’de büyümesinden endişe duyan tarafın endişesi ise çocuklarının eğitim hakkından yararlanamamalarını en önemli sebep olarak belirtilmiştir.

Yapılan bir araştırmaya göre Türkiye’de yaşayan Suriyeli sığınmacıların % 54,4 lük kısmının şartlar iyi olsa bile Suriye’ye dönme isteğinin olduğu, % 36,3’ünün Türkiye’de kalmak istediği görülüyor. Suriyeli sığınmacıların üçte birinden fazlası Suriye’ye dönmeyi düşünmemektedir. Türkiye dışında farklı ülkelerde yaşamak isteyen sığınmacılar savaşın biteceği düşüncesi içindedir (Apak, 2014:78).

Suriyeli sığınmacılar tarafından vatandaşlık alınmasının "hak" ve "güven" kaynağı olarak görüldüğü için, bu konuda talepleri oldukça yerindedir. "Suriyeli sığınmacılara vatandaşlık" konusuna Türkiye açısından bakıldığında, geçici koruma kapsamında olan bu kişilerin, geleceğinin belirsizliği, toplumda yer edinme isteği, sayılarının fazlalığı, toplumun tepkisi ve ülkenin ekonomik, sosyolojik ve siyasi durumunun bir arada göz önüne alınarak çözümlenmelidir (Amman ve Altındış, 2019:15).

Türkiye’de yaşayan Suriyeli sığınmacıların çalışma hakkı, güvenlik, eğitim, refah düzeylerinin yükselmesine sağlık gibi temel insani ihtiyaçlarını talep eden bir durumda oldukları sonucuna ulaşmıştır. Suriyeli sığınmacıların geleceğe yönelik umutlu beklentileri,

gelecekte iyi fırsatlar yakalayabileceklerini düşünmektedirler. Bu yüzden Suriyeli sığınmacıların gelecekteki beklentileri yüksek ve olumludur (Apak, 2014:79,83).

#### **2.4.Hizmet Tanımı ve Kavramı**

Hizmet kavramı birçok araştırmacıya göre farklılık gösterir. Bunun nedeni ise bilim dallarının farklılığı ve bilime olan yaklaşım tarzlarının farklılığını görebiliriz. Hizmetin birden fazla tanımının olduğunu görebiliriz:

Hizmet; doğal ya da çok soyut bir yapıya sahip, müşteri ile hizmet personeli veya hizmeti sağlayanın fiziksel kaynakları, mallar veya sistemler arasındaki iletişimi anında oluşturan ve müşteri sorunlarının çözülmesine olanak sağlanan faaliyetler dizisidir (Altındış, 2019:15).

Farklı tanımlardan yararlanacak olursak;

- Hizmet; tüketici konumundaki insanların hayatlarını sürdürebilmesi için fiziksel olmayan problemlerini çözmeye çalışan sistemlerin toplamıdır.
- Hizmet; tüketicilerin mülkiyetine sahip olmadığı fakat satın alabildikleri faydaların tümüdür.
- Hizmet; direkt satın alınabilen veya ihtiyaçtan doğan gereklilik sebebiyle sunulan ürünlerin satılmasıyla ortaya çıkan doygunluktur. Bu tanıma göre hizmet iki gruba ayrılır:
  - Mallardan ve başka hizmetlerden ayrı olarak satılan avukatlık, sigortacılık gibi hizmetler.
  - Mal ve hizmetlerle bir arada satın alınabilen hizmetler; bunlar; kredi, bakım, eğitim vb. hizmetler olarak görebiliyoruz.

Bu farklı tanımlara ve örneklemelere baktığımız zaman hizmetlerin ortak noktasının soyut olması ve tüketiciye çeşitli yönlerden fayda sağlıyor olduğunu söyleyebiliriz (Dalgıç, 2013:3-4).

#### **2.5.Hizmetlerin Genel Özellikleri**

Hizmetleri diğer somut olarak satılan mallardan ayıran özellikleri vardır. En önemli özelliği soyut olması, üretim ile tüketim arasındaki bağdan kaynaklanan ayrılmazlık (eşzamanlılık) , bunun yanında ise heterojenlik (değişiklik) ve dayanıksız olmasıdır (Dalgıç, 2013:5) .

### **2.5.1.Soyut Olma**

Hizmeti somut olan mallardan ayıran en önemli özelliğidir. Fiziksel boyutu bulunmamaktadır. Başka şeylere bağlı olarak ortaya çıkar. Hizmetler sunulur ve sadece deneyimlenir. Hizmetler somut olarak hissedilmez, gözle görülmeyeceği gibi, dokunulmaz ve sergilenmesi de mümkün değildir (Özel,2019:8) .

Hizmetlerin bu özelliğinden dolayı, hizmeti sunan ve hizmet alan kişiler tarafından açıklanması zahmetlidir. Hizmetin diğer bir özelliği ise hizmeti alacak tüketiciler önceden deneme şansı yoktur. Fakat fikir sahibi olabilmesi adına önceden hizmeti alan kişilerden hizmetin verildiği yerden ve fiyatından hizmetin kalitesi hakkında bilgi edinebilir. Hizmet pazarlaması, mal pazarlamasından da çok farklıdır. Örneğin hizmet depolanmaz, patentle korunamaz ve kolayca tanıtılmaz (Dalgıç, 2013:6) .

### **2.5.2.Eşzamanlılık**

Hizmette üretim ve tüketim aşamaları aynı anda olmaktadır. Sunulan servis, sunum süreci ve müşteri ile birliktedir (Yılmaz, Fikir, Yaprak, 2007:301) .

Hizmetler genellikle önce satılır aynı anda da üretilir ve daha sonrada aynı anda da tüketilir. Örneğin; bir öğretmenin öğrencilerine ders anlatması, hizmeti aynı anda üretmesi ve tüketilmesi söz konusudur.

Hizmetin eşzamanlı üretim ve tüketim sonuçlarından biri, hizmet üreticisinin ürünün bir parçası olması ve tüketicinin ise hizmet deneyiminde önemli rol oynadığını görebiliriz. Hizmetlerin üretimi ve tüketimi aynı anda olduğu için seri üretim zorlaşmaktadır. Hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti, çalışanların müşteriler ile arasındaki etkileşimine de bağlıdır (Özel, 2019:9).

Öztürk'ün de söylediği gibi müşteriler hizmet sürecinin içerisinde bulunur. Müşterinin bilgisi, tecrübesi, motivasyonu ve kendilerine olan özgüvenleri hizmet sistemini etkileyebilmektedir. Hizmet kalitesi, işletmenin yaptığı etkinlikler kadar müşterilerin etkinliği de birbirini etkilemektedir (Dalgıç, 2013:7).

### **2.5.3.Değişiklik**

Genel olarak hizmetlerin birçoğu insanların sorunlarına çözüm getirmek amacıyla sağlanır. Müşterilerin farklı ihtiyaçları adına vücuduna, beynine, eşyasına bu hizmetler uygulanmaktadır. Hizmet alımında ve uygulanmasında müşteri ile işletme arasında paralel iletişim vardır. Bu iletişim sonucunda hizmet kalitesinin başarılı olup olmadığına veya hizmeti

kullanmış olan kişilerin kaliteyi nasıl algıladığına bağlıdır. İnsanların iletişiminin sonucunda genel olarak sonuçlar farklılık göstermektedir. Hizmeti alan müşteriler basit yollardan memnun edilemezler. Örneğin hizmeti veren firmalardan güzellik salonları, bir giyim firması veya danışmanlık firmalarının sunulan hizmetler hizmeti alan kişilerin isteklerine göre değişebilir (Dalgıç, 2013:8).

Hizmeti sunan işletmeler tüketicilerin istek ve beklentilerini karşılayabilmek adına talepleri önceden tahmin edip, bilmesi gerekir.

Müşteriler kendilerine sunulan hizmet ve hizmet kalitesi hakkında yorum yaparken bazı göstergeler üzerinden değerlendirmede bulunur.

'Parasuraman, Zeithaml ve Berry'e göre gereken temel göstergeler aşağıdaki gibidir.

**Güvenirlilik (Reliability) :** Daha önceden yerine getirilecek hizmet adına söz veren ve doğruluk payının çok olması yeteneğidir.

**Sorumluluk (Responsibility) :** Hizmeti sunan elemanların servisi vermek için istekli ve hazır bulunmuş olmasına denir. Hizmetin faydalı olması adına zamanında verilmesi daha doğru olacaktır.

**Güvence (Assurance) :** Hizmeti sunan elemanların vereceği hizmet konusunda yeterli bilgi ve beceriye sahip olmasının yanında hizmeti alan müşterinin onlara güvenmesi gerekir.

**Empati (Empathy) :** Hizmeti satın alan kişilere yaklaşımdır.

**Dokunabilirlik (Tangibles):** Hizmetin fiziksel olan bölümleri, servis elemanlarının görünümü, servisi bekleyen diğer hizmet alıcıları (Yılmaz vd.,2007:301).

#### **2.5.4.Dayanıksız Olma**

Hizmetler soyut olmayan bir kavram olmadığı için, hizmeti satın alan kişiler tarafından depolanamaz, saklanamaz ve ileriye dönük bir şekilde düşünülemez. Bu sebeplerden dolayı ekonomik kayıplar yaşanmaktadır çünkü diğer müşteri için satış hizmeti depolanamaz. Örneğin bir müşteri için önceden hazırlanan otel odası müşteri gelmediği takdirde boşa gidecektir (Dalgıç,2013:8) .

#### **2.6.Hizmet Kalitesi, Önemi, Boyutları, Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler**

Sürekli değişen ve gelişen dünya ile birlikte hayat standartları da değişip, geliştirmektedir. Bunun yanında teknolojinin gelişmesi ve rekabet koşulları, hizmet sektörünü etkilemiş daha da büyümesini gerekli kılmıştır. Ülke ekonomisini de oldukça büyük yer kaplamaktadır (Üner, 2019:74).

İnsanların gün boyu çalışmak zorunda olduğundan ve kadınların çalışma hayatı içerisinde büyük bir alan kapladığından dolayı farklı hizmet sektörlerinin de doğmasına neden olmuştur.

### **2.6.1.Kalite ve Hizmet Kalitesi Tanımları**

Kalitenin asırlık bir kavram olduğundan söz edebiliriz. Kalite kavramının mühendisler, avukatlar, mimarlar, pazarlamacılar gibi birçok meslek dalına göre de farklı tanımlamaları vardır. Kalite tarihten bu yana akademide ve iş dünyasında oldukça dikkat çeken bir konu olmuştur. Kalite; akademi yayınlarında, ticari yayınlarda, medyada, eğitim seminerlerinde ele alınır (Kahrimanoğlu,2019:83).

Kalitenin birçok farklı tanımına rastlarız; bu tanımlardan bazıları şu şekildedir;

Kalite; üretim sonrasında ürünün en kusursuz olması ölçütüdür veya kusurlarından noksanlığından temizlenmiş olmasıdır. Kullanıcıları tarafından ihtiyaçları doğrultusunda belirlenen talepleri karşılamak adına belirli ölçütlere sahip olması gereken uygunluk durumudur. Kalite bir ürünü diğerlerinden farklı kılan tüm özellikleri ve onu mükemmel yapan her şeydir. Kalite tanımını net olarak yapmanın zorluğu, üretimi talep eden tüketicilerin ihtiyaçlarını ölçebilecek özelliklere uygulamaktadır, bu şekilde tüketicinin ödeyeceği para miktarını memnun olabileceği şekilde olmalıdır (Üner,2019:75).

Kalite Maliyeti ( COQ ) = Uygunluk Maliyeti ( POC ) + Uygunsuzluk Maliyeti ( PONC ) .

EOQC'a göre kalite tanımı 'belirli bir malın veya hizmetin, müşteri isteklerine uygunluk derecesidir' . ' ISO 8402' kalite sözlüğü ve 'ISO 9000' nin içeriklerinde kalite şu şekilde tanımlanmıştır. 'Açıkça belirtilen ve ifade edilmemiş gizli ihtiyaçları tatmin edebilme konusunda bir yeteneğe sahip olan mal veya hizmetlerin özellik ve karakteristiklerinin görülebilir toplamıdır. 'Amerikan Kalite Kontrol Derneği'nin kalite tanımı ise 'bir mal veya hizmetin belirlenen ihtiyaçları karşılama yeteneğini taşıması için sahip olması gereken özelliklerin tümü' dür (Üner, 2019:76) .

Hizmet soyut olduğu için, hizmeti alan tarafından bir fayda veya doyum şeklinde algılanan hizmetin en çok kullanılan tanımı bir gruptan diğer gruba sunulan herhangi bir şeyin sahipliği ile sonuçlanmayan, bir faaliyet veya fayda olarak tanımlanır (Sevimli,2006:1).

Hizmet kalitesinin farklı tanımlarından yararlanarak şu sonuçlara varabiliriz; (Dalgıç, 2013:18)

- Hizmet kalitesi, cihazların işleyişlerini eksiksiz yerine getirme durumudur.

- Hizmet kalitesi, bünyesinde çalışan kişilerin görevlerini hata yapmadan veya çok az hata yaparak gerçekleştirilmesidir.
- Hizmet kalitesi, kusuru olmayan malların belirli bir ücret karşılığında alınmasıdır.
- Hizmet kalitesi, doğru öngörüdür.
- Hizmet kalitesi, doğru tedbirin alınmasıdır.
- Hizmet kalitesi, yaşanan problemlerin tamamen yok olmasıdır.
- Hizmet kalitesi, itimatlı olmaktır.
- Hizmet kalitesi, en yüksek başarı elde etmektir.
- Hizmet kalitesi, kibar davranışlarda bulunmaktır.
- Hizmet kalitesi, emin bir başarı göstermektir.
- Hizmet kalitesi, döneme mutabakatlıktır.
- Hizmet kalitesi, en kısa zamanda tedbir almaktır.
- Hizmet kalitesi, tüm kusurların yok olmasıdır.
- Hizmet kalitesi, emniyetsiz şartlara karşı sakınmaktır.

Hizmet kalitesi için 1970' ler de ciddi emek verilmeye başlanmış ve hizmet kalitesi boyutları üzerine birçok bilim adamı düşüncesini belirtmiştir. Fakat kaynaklarda en çok kullanılan ve onaylanan ölçek türü Parasuraman, Berry ve Zeithaml'ın 1985'te birlikte çalışmalarıyla ortaya çıkarıp geliştirdikleri Servqual ölçeğidir. Bu geliştirilen ölçekte hizmet kalitesinin on boyutu yer almıştır. Bunlar; fiziksel varlıklar, güvenilirlik, heveslik (isteklilik), yeterlilik, nezaket, inanılabilirlik, güvenirlilik, ulaşılabilirlik, iletişim ve müşteriye anlamadır. 1990 yılında bu çalışmayı biraz daha geliştirmişler ve bu boyutları da beşe düşürmüştür. Bu boyutlar şu şekildedir; güvenirlilik (reliability), güven telkin etme (assurance), anında hizmet (responsiveness), fiziksel varlıklar (tangibles), duygudaşlık (empathy) olarak kaynaklarda yer almıştır. Servqual modeline göre hizmet kalitesi, algılama ile beklentiler farkıdır, formülasyonu aşağıdaki gibidir

"Algılanan Hizmet Kalitesi ( Q ) = Algılanan Hizmet ( P ) – Beklenen Hizmet ( E ) "  
(Üner, 2019:77).

Parasuraman Hizmet Kalitesi üç görüş öne sürmüştür. Bu görüşler şunlardır;

- Hizmet kalitesini ürün kalitesi ile karşılaştırıp analiz etmek oldukça zor bir çalışmadır.
- Müşterilerin hizmet kalitesini idrak etmesi ve analiz etmesi, hizmetten istekleri, hizmetin başarısını karşılaştırması durumunda açığa çıkmaktadır.

- Hizmet kalitesi analizi sadece hizmetin neticesine odaklanmakta, aynı süreçte hizmetin takdim edilmesini de kapsamaktadır.

Bu anlatılanlara göre; hizmet kalitesi, alıcının beklentilerini ve algılarına hizmet arasındaki ayrımların tümüdür (Özel,2019:30).

Sosyal yaşamdaki hizmet kalitesi ile ilgili görüşler, genel olarak çalışma hayatının kalitesi, sağlık, eğitim ve kamu hizmetlerinin kalitesiyle ilgili tartışmalarda ele alınmaktadır. Hayat standardı, çalışma hayatının kalitesi ve kamu hizmetleri kalitesi farklı niteliklere sahip olsalar da, kalite anlayışı aynıdır. Hizmeti üreten ve tüketen tarafların da amacı, tüm halkın refahı ve mutluluğunu sağlamaktır (Orhan,2016:33).

Hizmet kalitesinin de birçok yönü bulunmaktadır. Fiziksel kalite hizmetin gözle görülür tarafları ile ilgilenir. Etkileşimli kalite, hizmet etkileşiminin tabiatı ile alakadar olur ve hizmeti sunan kişi ile alıcı arasında sürece odaklanmaktadır. Kurumsal imaj kalitesi ise; gelecekte bulunacak ve hâlihazırda bulunan müşterilerin kafasında, hizmeti sunan kişinin umumi görüntüsü ile alakadardır. En önceki iki kalite tarafından karşılaştırılmasıyla en sonda bulunan uzun dönemdeki daha kararlıdır (Özel,2019:31) .

### **2.6.2.Hizmet Kalitesi Boyutları**

Hizmet kalitesi ile ilgili birçok tanım yapılmıştır ve bu kadar fazla tanımın yapılmasının sebebi birçok boyutunun bulunması ayrıca farklı endüstrilerde farklı boyutların daha baskın kullanılmasıdır. Her endüstrinin hizmet kalitesi ölçülürken her boyut farklı oranlarda sonuç verebilir. Bir boyutu oldukça yüksek çıkabilirken, diğer boyutu daha düşük seviyede çıkabilir (Özel, 2019:24).

Lehtinen'e göre hizmet kalitesini müşteri tarafından daha açık bir biçime iki boyutlu bir kavram olarak incelenmesinin daha faydalı olacağını savunmuştur. Lehtinen iki boyutlu kalite yaklaşımını aşağı yukarı üç boyutlu bir yaklaşımla benzer olduğu fakat daha soyut bir yaklaşım olduğu kalite, süreç, çıktı şeklinde farklı ele alınmaktadır. Süreç kalitesi, müşteri tarafından hizmetin elde edilmesi sırasında değerlendirilmenin yapılmasıdır. Çıktı kalitesi ise; hizmet yerine getirildikten sonra müşteri tarafından değerlendirilmiş olmasıdır (Oğuz,2010:50).

Gronroos ise 1982'de algılanan 'hizmet kalitesi kavramını ' ile ve 'toplam algılanan hizmet kalitesi modelini' oluşturmuştur. 'Algılanan hizmet kalitesi' ile amaçlanan hizmet kalitesi araştırmasının en alt kısmını oluşturmak, hizmetin sunumu aşamasında tecrübelerin ve

neticelerin talepleri hangi oranda karşıladığını ölçmeye çalışmaktadır. Bu kavramsal çerçeve, müşterilerin kendilerine sunulan hizmeti ve ne derece algıladığını açıklar (Gürbüz,2019:25).

Gronroos mükemmel algılanmış olan hizmet kalitesinin altı ölçütünü şu şekilde açıklamıştır:

- **Profesyonel ve Beceri:** Müşteri hizmeti sunan kişinin alanında yetkin ve aynı zamanda sıkıntılarını profesyonel bir biçimde bitirebilecek seviyede görmektir.
- **Tutumlar ve Davranışlar:** Müşteriler, kendileri ve problemleri için gerçek, içten bir kaygı yaşamaktadırlar.
- **Erişim ve Esneklik:** Müşteriler, zahmette bulunmadan, tam vaktinde ulaşımaya sahip olduklarını ve hizmeti sunan kişinin gereksinimlerini karşılamak için çalıştığını düşünmektedirler.
- **Güvenirlilik ve Dürüstlük:** Müşteriler verdikleri vaatleri yerine getireceklerine ve onların çıkarlarını muhafaza edeceklerine dair hizmet sunan kişiye güven duymaktadır.
- **Telafi: Müşteriler,** yolunda gitmeyen şeyler için gerekli tedbirler alınması gerektiğini düşünmektedir.
- **İtibar ve Kredibilite:** Müşteriler, kalite görünümünün iyi performans onaylanan kıymetlerin yanında olabileceğini düşünmektedir (Gürbüz, 2019:26).

### 2.6.3.Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler

Christian Gronroos hizmet kalitesine tesir eden üç önemli faktör olduğunu söylemektedir. Bu faktörler; teknik kalite, fonksiyonel kalite ve firma imaj faktörleridir.

Lehtinen'in hizmet kalitesi adına yaptığı çalışmalara göre; hizmet kalitesini üç farklı boyutlarda incelemiştir. Bu boyutlar fiziksel kalite, firma kalitesi ve etkileşim kalitesidir. Hizmet başarımının, materyal düzeyi, imkânlar ve personelle birlikte üç değişik boyutunun olduğunu görebiliyoruz. Lehtinen Hizmet Kalitesini değerlendirirken ise iki boyutu ele almaktadır. Bunlar ; 'süreç kalitesi' ve 'çıkıtı kalitesi' dir.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin yaptığı çalışmalarda neticesinde tüm hizmet tedarik eden kuruluşlarda geçerli on hizmet kalitesi boyutlarını geliştirmiştir (Devebakan, Aksaraylı, 2003:40-41).

Yapılan bu araştırma ilerde sıkça başvurularak kullanılmış ve kendisinden sonraki araştırmalara ışık tutmuştur. Bu on boyut Servqual hizmet kalitesinin birinci çalışma ilkesi olan, tüm işletme endüstrilerine de uyarlanabileceği muhtemel olan beş boyuta çekmiştir.

Bu on boyut şu şekildedir;

### **2.6.3.1. Güvenilirlik (Reliability)**

Güvenilebilirlik ve başarımın birbiriyle olan ilişkisini kapsamaktadır.

En önemlisi;

- Firmaların belli zamanlarda verilen sözü zamanında yerine getirmeleri,
- Müşterilerin sorunları içtenlikle çözmesi,
- Firmanın hizmeti ilk zamanda yerine getirebilmesi,
- Söz verdiği zamanda yerine getirebilmesi
- Şirketin hatasız kayıt tutması olarak tanımlanabilir (Hemedoğlu,2010:9).

### **2.6.3.2. Heveslilik (Cevap Verebilirlik ) (Responsiveness )**

Hizmetin yerine getirilmesi amacıyla, çalışanların istekli ve hazır bulunurluk seviyeleri ile ilgilidir.

- Satıcının müşteriye zamanında ve uygun bir şekilde karşılık verme mertebesini belirler,
- Müşteriye anında hizmet verme,
- Müşteriye yardımcı olabilme ve zamanında geri dönüş yapma,
- Bir belgeyi hemen postalama görevlerini incelemektedir (Sevimli,2006:16).

### **2.6.3.3. Yetenek (Competence )**

Hizmeti yerine getirmek amacıyla yeterli düzeyde kabiliyet ve tecrübeye sahip olmasıdır.

- Hizmeti yerine getirebilecek çalışanın tecrübe ve yeteneği,
- Prosedür dayanak çalışanlarının tecrübe ve yeteneği,
- Güvenlik şirketleri gibi vasıtalı şirketlerin araştırma kabiliyeti, bu boyuta örnek gösterilebilir (Orhan,2016:38).

### **2.6.3.4. Erişilebilirlik (Accessibility )**

Gerektiği zamanda iletişim kurabilme kolaylığı anlamına gelmektedir.

- Telefonla istenilen hizmete kolay bir şekilde erişmek,
- Hizmet alanında bekleme zamanının kısa olması,
- Yapılacak işlemler için doğru zamanların ayarlanması
- Hizmet sunumu için uygun bir yer bu boyuta örnek gösterilebilir (Altınel, 2019:18).

### **2.6.3.5. Nezaket ( Courtesy )**

Hizmeti sunmakla görevli olan çalışanın kibarlığını, saygısını, dostluğunu içerir. Örneğin; çalışanın temiz ve düzenli görünümü, müşterinin orada bulunduğu zaman ilgi gösterilmesi bu boyutun özelliklerindedir (Zengin ve Erdal, 2000:53).

### **2.6.3.6. İletişim ( Communication )**

Çalışanların müşteriye, bilgi verme konusunda oldukça anlaşılır olması ve müşteriye yardımcı olmak adına onu dinlemesidir.

Bu boyutun en önemli unsurları;

- Hizmete erişebilmek için gereken fiziki şartların sağlanması,
- Hizmetin mali planlamasını yapmak ve bunu müşteriye sunmak,
- Hizmet ve hizmetin maliyeti arasındaki değişimi yorumlamak,
- İletişim araçları ile hizmete daha rahat erişebilmeyi desteklemek bu boyutun önemli özelliklerindedir (Üvenç,2019:15).

### **2.6.3.7 İnanlılık (Credibility)**

İtibar etmeyi, doğruluğu ve müşteri için en uygun olanı içtenlikle düşünmeyi gerektirir.

- Firmanın adı ve şöhreti,
- Firmanın müşterilerine hatasız ve ilk seferde doğru bir hizmet sunması,
- Anlaşılan vakitte vaat ettiği şeyi teslim etmesi,
- Hizmet sağlayıcının dürüst, güvenilir ve inandırıcı olmasını gerektiren özellikleri bu çerçevede ele alınır (Gürbüz,2019:27).

### **2.6.3.8. Güvenlik (Security)**

Sunulan hizmetin kuşku, risk ve tehlike içermemesidir.

- Hizmet sunan görevlinin müşterilere karşı bilgili ve kibar olması,
- Müşterilere güven duygusu verebilmesi bu boyut içerisinde ele alınır (Devebakan, Aksaraylı,2003:41).

### **2.6.3.9. Müşteriyi Tanıma / Anlama ( Understanding / Knowing The Customer )**

Müşterinin gereksinimlerini anlamak için gayret etmeyi içerir. Bu boyut;

- Müşterilerin isteklerini, ihtiyaçlarını ve sorunlarını anlayabilmek,
- Müşterilerin varmak istedikleri noktaya ulaşmasını sağlayabilmek gibi konular bu boyutta ele alınmaktadır (Can, 2016:68).

### **2.6.3.10. Somut Değerler (Tangible)**

Hizmetin dış görünüm delillerini kapsar. Somut değerler firmanın;

- Fiziksel imkânlarını,

- Çalışanların dış görünüşlerinin nasıl olduğunu,
- Hizmetin doğru bir biçimde sunulması için kullanılan teçhizatlarıyla,
- Hizmet sunan firmadaki farklı müşterilerini içerir.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry hizmet kalitesinin tanımını şu şekilde belirtmiştir. Beklentiler ve algılar arasındaki ayrım olduğunu söylemişlerdir. Biraz daha genişleterek kişinin birbirleri ile haberleşmesinin, bireysel gereksinimlerin, önceki tecrübelerin ve fiziksel tesirlerinin yanında üstte bahsettiğimiz on temel boyutun algılanan hizmet kalitesini meydana getirdiğini belirtmişlerdir (Arısoy, 2017:43).

Bu on boyut çalışmaları üzerine Parasuraman (1988) yılında tekrar on boyutu gözden geçirmiş beş temel etkenle SERVQUAL modeli olarak geliştirmiştir.

Servqual modeli ilk olma özelliği taşımakla birlikte en önemli hizmet kalitesi ölçüm modeli olarak bilinir.

Bu çalışmada araştırılmış beş boyut şu şekildedir.

**1. Somutlaştırıcılar (Fiziki Özellikler) :** Servqual hizmet modelin bu boyutunda hizmeti simgeleyen öğeleri her yönüyle inceler.

Nuri ve arkadaşlarının 2013 yılında yaptığı çalışmalara göre fiziksel özelliklerin somut boyutta olduğundan bahsetmişlerdir.

Müşteri hizmetlerini analiz etmek, dış dizaynı değerlendirmek, müşterilerle haberleşme fiziksel özellikleri analiz etme anlamına gelir.

**2. Güvenilirlik:** Müşteriye hizmet kalitesi adına önceden belirtilen ve yapılması gerekenleri temin edebilme kabiliyetidir.

Örneğin şirketin çevrimiçi sitesi sürekli erişime açık tutularak ve üzerinde çalışılarak güvenilirlik boyutu ölçülmüş olur.

Swaid ve bir grup araştırmacı (2017) tarafından yapılan çalışmalarda güvenilirliğin ölçütünü işletmenin söz verdiği şeyleri yerine getirmesi, dürüst olması müşterilere gösterilen ilgi, vakti doğru ayarlaması, müşteriler açısından doğru anlaşılması gibi kriterleri taşırsa bunların sonucunda müşteri memnuniyetinin daha fazla çıkabileceğini söylemişlerdir.

**1. Duyarlılık ( Heveslilik ) :** Bu boyut işletmenin; hizmeti sunma sürecinde müşteriye hizmet hakkında önceden haberdar edilmesine dikkat edilmesi, müşteri ile personel arasındaki uyumu sağlaması, müşterilere en hızlı şekilde hizmeti sunması, personelin müşterilerin

sorularına cevap verebilmesi veya müşterilerin hizmeti istedikleri zamanda alma konusunda yardımcı olabilmesi için dört temel unsuru kapsamaktadır.

**2. Güvence:** Bu boyutun kapsamında güvenilirlik, güvenlik ve mükemmeliyetlik vardır. Bunun yanında ise bu boyut, müşteriye hizmeti sunduğunda servis yaparken kullanılan teknolojik cihazların, personelin kabiliyetini, bilgisini, kibarlığını, tecrübesini ve güvenini, hizmet sunumunda vaktin nasıl ayarlandığını içerir.

**3. Empati:** Bu boyutu kapsayan, müşteriye algılama, haberleşme, müşteriye bireysel olarak ne kadar önemsendiğinin, müşterinin gereksinimlerinin ne kadar dikkate alındığının öğelerini kapsamaktadır (Salih,2017:16,17) .

## **2.7. Hizmet Kalitesi Modelleri**

Soyut bir kavram olan hizmet kalitesini daha iyi yönleriyle açıklayabilmek için bazı kavramlara açıklama yapılması gerekmektedir. Hizmet, kalite, hizmet kalitesi gibi konularla ilgili çalışma yapmış araştırmacılar hizmet kalitesi modellerini oluşturabilmek amacıyla bazı önermeler oluşturmuş ve bunlar doğrultusunda farklı modeller ileri sürmüşlerdir (Kavak vd.,2013:84). Bu sebepten dolayı hizmet kalitesinin iyi veya kötü değerlendirmesini yapabilmek adına birçok farklı çalışmalar yapılmış ve ortaya birden fazla model çıkarılmıştır. Bu bölümde hizmet kalitesinin modelleri açıklanmıştır.

### **2.7.1. Grönroos'un Hizmet Kalitesi Modeli**

Hizmet kalitesinin temelini oluşturan modellerden biri Grönroos modelidir. Grönroos (1982), hizmet kalitesi modelinde, ilk olarak müşterilerin hizmet kalitesini nasıl algıladıkları sorusunu ele alır. Bu sayede, bu sorunun cevabının hizmet kalitesi unsurlarını ortaya çıkaracağını ve ortaya çıkan hizmet eğilimli kavramların ve modellerin daha başarılı sonuçlar vereceğini belirtmiştir. Grönroos, hizmet kalitesi modelini geliştirmeye çalışırken, Swan ve Combs'un (1976) ürün performansı ve müşteri tatminiyle ilgili çalışmalarından ilham almıştır. Yazarlara göre algılanan ürün performansı ikiye ayrılmaktadır. Bunlardan birincisi ürün kalitesi (instrumental quality) bir diğeri ise etkileyici kalitedir (expressive quality). Grönroos, bu bakış açısının hizmetler açısından geçerli olabileceğini düşünmüştür (Kozak ve Aydın,2018:176).

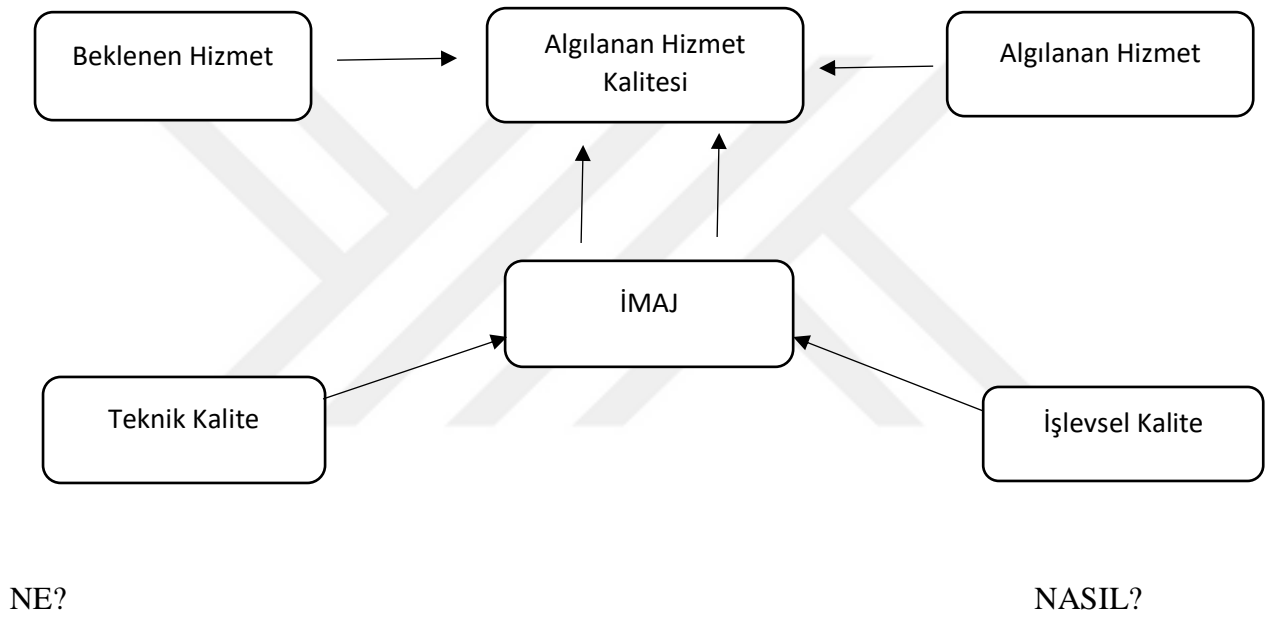
Bu boyutta ilk yer alan ürün kalitesi, hizmetin sağlandığı zamanlarda teknik neticeleri, müşterinin hizmet firması ile etkileşimi sonrasında 'ne' aldığı ile alakalıdır.

Teknik kalitenin sunulmasından da etkilenebilirler. Örnek verecek olursak; kargo firmasına erişilebilirlik, danışmanlık hizmetinin sunulması, herhangi bir operatör firmasında veya otelde çalışan personelin fiziksel özellikleri ve müşteriye hal ve hareketleri, yemek şirketindeki bir aşçının yemeklerini temiz ve hijyenik yapması, banka personelinin vazifesini

yerine getirmesi, konuşurken nasıl davrandığı, işini ne kadar özentili yaptığını müşterinin hizmete karşı görünüşünü farklılaştıracaktır.

Fonksiyonel kalite ise hizmetin ‘nasıl’ sunulduğu konusyla ilgilidir. Tüketiciler yalnızca hizmetin teknik kalitesi ile değil de kalitenin bütün bölümlerini analiz etmek adına fonksiyonel kalite ile alakadar olacaktır. Grönroos; teknik kalite ile ‘nasıl’ hizmet sunulduğuna bakılır. Bu durumla birlikte firmanın prestijinin de tüketicileri de etki altına alabileceğini önemle söylemiştir (Dalgıç,2013:28).

Grönroos’un kalite modeli şu şekildedir.



Şekil 1. Grönroos’un Hizmet Kalitesi Modeli

### 2.7.2. Lehtinen ve Lehtinen’in Hizmet Kalitesi Modeli

Lehtinen, hizmetle ilgili kalite boyutlarını fiziki kalite, kurumsal kalite ve etkileşim kalitesi olmak üzere üç boyutta geliştirmiştir. Fiziki kalite, binaların ve araç gereçlerin fiziksel şartları durumlarını ifade eder. Kurumsal kalite, kurumun imajını veya profilini içerir. Etkileşim kalitesi ise personel ile müşteriler arasındaki ve hatta müşterilerin birbirleriyle olan etkileşimini ifade etmektedir (Demireli ve Bayraktar,2014:921).

### 2.7.3. Sasser, Olsen, Wycoff'un Hizmet Kalitesi Modeli

Bu üç araştırmacı bir araya gelerek firmanın sunduğu hizmet seviyesini belirleyen üç boyuttan bahsetmiştir;

- Hizmet sunulma aşamasında yararlanılan teknik malzemelerin özellikleri,
- Hizmetin doğduğu mekân ile malzeme vb. teknolojik imkânlar,
- Firma personelinin hareketleri ve müşteriye karşı tutumu (Dalgıç,2013:29).

### 2.7.4. 4Q Modeli

Bu modelin ortaya çıkması Gummerson'un teknoloji üretimi yapan bir firmada deneysel modeller üzerinde çalışması sonucunda olmuştur. Modelin 4Q ile anılmasının temeli şu şekildedir;

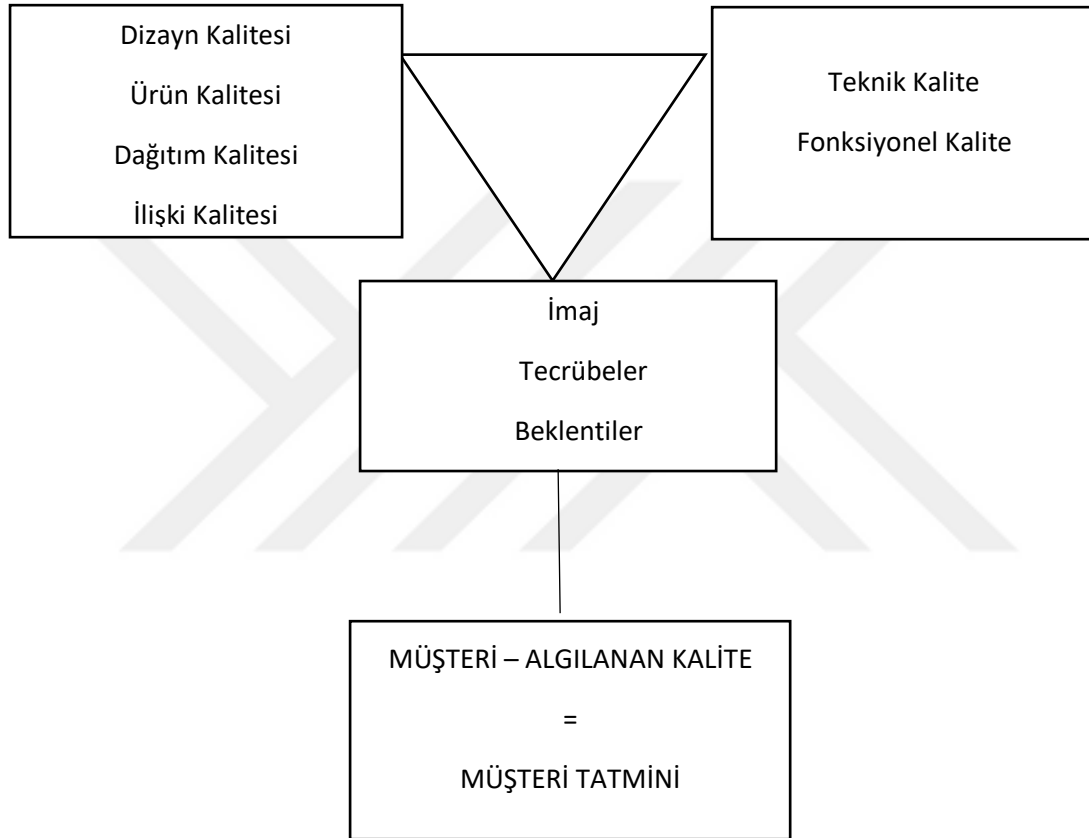
- Dizayn Kalitesi ( Design Quality )
- Üretim Kalitesi ( Production Quality )
- Dağıtım Kalitesi ( Delivery Quality )
- İlişkisel Kalitesi (Relational Quality ) (Dalgıç,2013:29).

Gummesson 4Q modeli, hem mal hem de hizmet bağlamında kaliteyi açıklayabilecek daha geniş alanlı bir model oluşturmak amacıyla Gummesson tarafından gerçekleştirilen bir analiz işlemleri sonucu ortaya çıkan bir modeldir. Gummesson 4Q modeli, hem malları hem de hizmetleri inceleyen bir modeldir. Bu model, tüketici beklentilerini, tecrübelerini ve işletmenin prestijini ve markasını müşterinin algıladığı kalite ile kıyaslamaktadır. Model, mal ve hizmetleri birleştirmekte ve mallar sunulan hizmetlerin bir parçası olarak kabul edilmektedir. Çünkü modern hizmet ekonomisinde mal ve hizmetleri birbirinden farklı bir şekilde düşünmek zordur. Algılanan hizmet kalitesi modelinde de görüldüğu gibi, Grönroos'un geliştirdiği algılanan hizmet kalitesi modelinde yer alan prestij, firma prestijini ifade etmektedir. Marka değişkeni, algılanan kalite modellerine farklı bir bakış açısı getirmektedir. İmaj, müşterilerin bir işletme hakkındaki görüşüyle ilgili olmasına rağmen, markalar müşterilerin kafasında hayal ettiği bir ürünün dış görünüşünü temsil etmektedir. Marka imajı terimi bazen bu olgu için kullanılmaktadır. Gummesson 4Q modeline göre, müşterilerin toplam kaliteyi algılaması bir yandan firmanın prestijini etkiler, diğer yandan da müşterilerin kafasında ortaya çıkan markaya belirleyici bir şekilde katkıda bulunur ( Özel, 2019:43).

### 2.7.5. Entegre Modeli

Bu model Gummerson'un 4Q modeli ile Grönroos'un teknik ve fonksiyonel kalite modellerinin üzerine yapılan çalışmalarla birleştirilerek oluşturulmuştur (Dalgıç, 2013:30).

Entegre modeli şu şekilde açıklanır;



Şekil 2. Entegre Hizmet Modeli

### 2.7.6. Norman'ın Hizmet Kalitesi Modeli

Richard Normann yaptığı araştırmalarda hizmet bölümünde bulunan, firmalarda hizmet sunanların çalışmalarının, müşteri ve tüketicilere sunulan hizmetin kalitesini çok fazla etkisi altında olduğunu söylemiştir. Bu nedenden dolayı, çalışanların o işe uygun kişiler olarak seçilmesi, personelin motivasyonu, personelin hizmet içindeki aldığı eğitimler, kariyer planlaması ve firmada tutulması, kalite yönetimi bakımından çok önemli bir kısımda bulunmaktadır.

Normann iyi ve kötü kalitenin nelerden kaynakladığını döngülerle açıklamıştır. Buna bakılarak değişken tarafların ve değişmeyen tarafların birbiriyle etkilenmesinden tahmin yürütülerek iyi ve kötü döngü modellerini ortaya çıkarmıştır. Kalite yönetimiyle alakalı kötü bir olayın meydana gelmesi diğerlerini de etkileyeceği iyi olmayan kaliteden firmalar da kaçınmaktadır (Seyfullayev, 2015:53).

Bu maddeye göre; firmalar harcamalarını daha da düşürmek için değişken niteliklerden vazgeçmeleri sonunda, bu durum tüketiciler üzerinde negatif etki edecek ve müşteri kaybına uğrayabilir. Bu sebeplerden dolayı maddi geliri azalacak, işletme değişken hizmetleri sürekli azaltacak ve müşteri memnuniyetsizliğinin yanında müşteriler de işletmeyi tercih etmeyeceklerdir. İyi döngüyü tercih etmeleri, firmanın hizmette en iyisini yapmayı hedeflemekle işe başlamalıdır. İyi döngüde yapılan değişiklikleri tüketici bunun farkına varacaktır ve buna bağlı olarak da müşteri memnuniyeti artacaktır. Müşteri memnun oldukça sayıları da artacak, firmanın gelir düzeyi yükselecek, bu da hizmete daha iyi özellikler getirerek hizmet kalitesini artıracaktır. Başarılar birbirini etkileyecek ve çalışanlar işlerine daha odaklanacak ve firma düzenli bir satış yapmış olacak ve sektördeki itibarı da artacaktır (Özel, 2019:45) .

### **2.7.7. Tutarlılık Modeli**

Edvarson ve Gustavsson'ın çalışmalarıyla ortaya çıkan bu model Normann tarafından ortaya atılan yönetim modeli üzerine kurulmuştur ve hizmet sunan firmaların dört etken üzerinden araştırılması hedeflenmektedir.

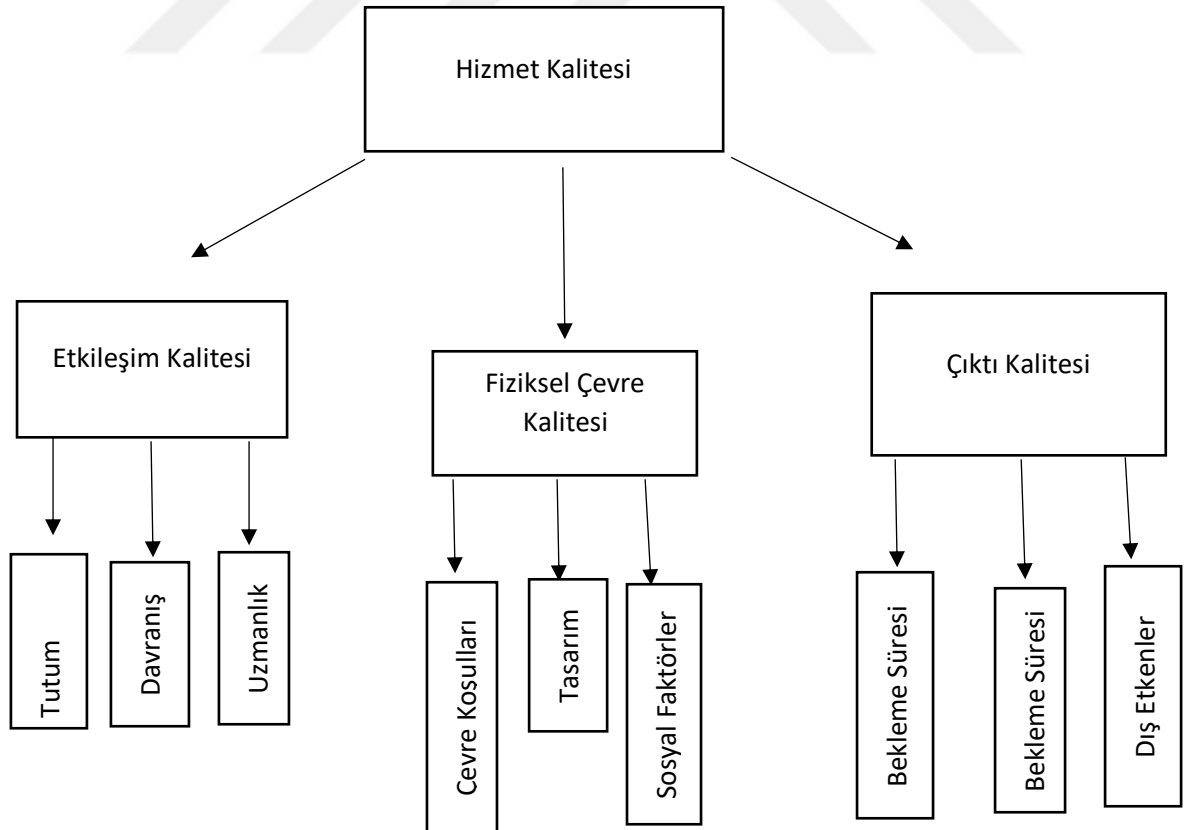
Bu dört etken şu şekildedir; hedef grup, hizmet kavramı, örgütsel kültür ve imajdır. Model, idareci veya kalite uzmanlarının değiştirilmesi gereken, daha fazla araştırılması gereken bölümleri, faktörleri, yapıları ve ilerleyen zamanları ifade etmek amacıyla kullanılır. Sistem soyut ve somut olarak kötü kalite ortaya çıkmaması için hizmet sorunlarının ve kusurlarının sebeplerini ayırtmaya yarayan model iç ve dış etkenler nedeniyle hizmet kalitesinde fark edilen eksiklik durumlarına göre yönelik kalite sorunlarının hizmet örgütleri arasında değişebileceğini anlatmaktadır. Ayrıca model, kalite kriterlerine dair genel modellerin yalnızca belirli bir noktaya kadar faydalı olabildiği tahmini üzerine kurulmuştur (Özel, 2019:46) .

### 2.7.8. Hiyerarşik Model

Brad ve Cronin, literatürde önceden yapılmış çalışmaları da örnek olarak hizmet kalitesinin birçok boyutunun olduğuna, belirli bir ast- üst düzeninin olduğuna dair bazı deliller öne sürmüşlerdir. Buna dayanarak da hiyerarşik modelini ortaya çıkarmışlardır.

Dört sektörü örnek olarak müşterilerle iletişim halinde olunan bir modeli temelli deneysel destek takdim etmişlerdir, fast food, fotoğraf geliştirme, eğlence parkları ve kuru temizleme vb. Brady ve Cronin 'in hiyerarşik modeli, tüketicilerin hepsi üç alt boyuta sahip üç temel boyuttan her birinde hizmet başarımını algısını ortaya çıkarmak için dokuz alt boyutu analiz ettiğini belirtmiştir. Bu algılar tüketicilerin tüm hizmet kalitesi algılarını oluşturur.

Etkileşim kalitesi boyutu ve çıktı kalitesi boyutu Grönroos'un bu konuyu ele almasından gelir. Bu model öncelikli Parasuraman, Zeithaml ve Berry 1988'de yaptıkları çalışmalarda, Grönroos'un 1984'te yaptığı çalışmaların bir araya gelmesinden kaynağını almıştır. Brady ve Cronin 2001 yılında yeni çalışmalarla ve değerlendirmelerle çok önemli deliller sunmuşlardır. Kavramsal sebeplerden dolayı Brady ve Cronin, önceki iki boyutu yöntem ve fonksiyonel kalite olarak isimlendirmeyi yeğlemişlerdir (Özel, 2019:46).



Şekil 3. Hiyerarşik Hizmet Modeli

Brady ve Cronin hizmet kalitesinin firmalarda çok taraflı ölçmek gerektiğini söylemişlerdir. Hizmet kalitesini etkileşim kalitesi, fiziksel çevre kalitesi ve çıktı kalitesi eylemler dizisi tarafından gözden geçirildiği bir yönerge oluşturulmuştur. Yukarıdaki şekle göre; Brady ve Cronin tarafından keşfedilen oldukça fazla tarafı olan ve hiyerarşik ölçüm aracında etkileşim kalitesi; tutum, davranış ve uzmanlık alt boyutlardan oluşur. Fiziksel özellikler boyutu; çevreden kaynaklanan şartlar, dizayn ve sosyal faktörler alt boyutları bulunurken çıktı kalitesi; bekleme vakti, somut öğeler ve dış faktörler alt boyutları meydana getirmektedir (Shu, 2010:11-12).

### **2.7.9. GAP ( Boşluk ) Modeli**

Bu model ilk defa Parasuraman, Zeithmal ve Berry'nin 1985 yılında yaptıkları çalışmalar sonucu ortaya çıkarılmıştır. GAP modeli 1985 yılından bu yana sektörlerde ve dünya düzeyinde, firmaların kaliteli hizmet sunma yönergeleri oluşturmalarına, müşteri odağını işletmenin fonksiyonlarına dahil edebilmek ve hizmetin en iyisini sağlayabilmek iyi bir temele oturtmak adına rekabet edilen bir yol seçilmiştir (Mauri vd., 2013: 134).

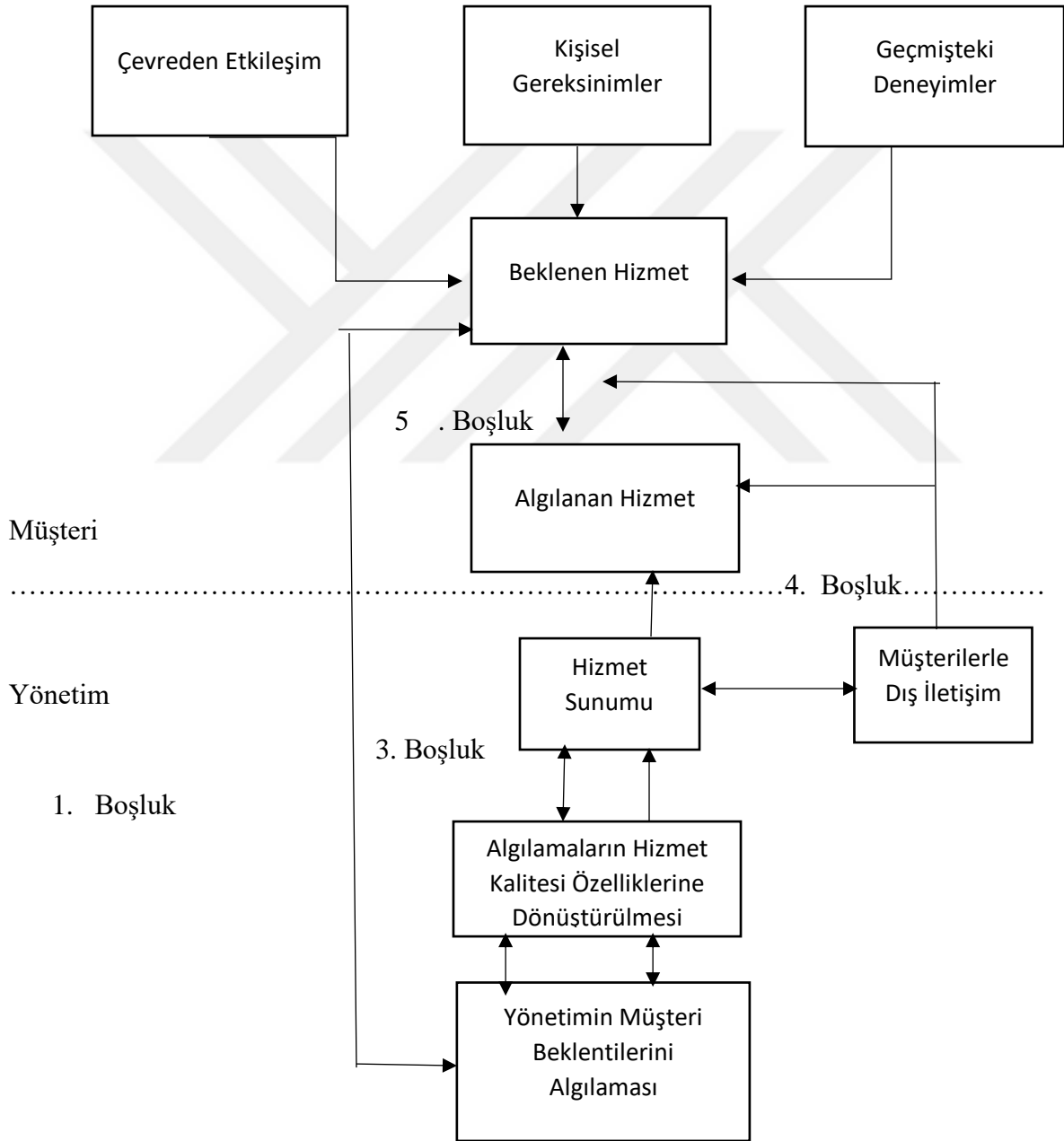
GAP modeli, hizmet kalitesini ve müşteriye temel alan hizmet yeniliğini yönetmek için çok kapsamlı bir çalışma yapmıştır. Bu modelin ortaya çıkmasından ve duyulmasından itibaren geçtiğimiz yıllarda hizmet kalitesi, hizmet yeniliği ve müşteri odaklılık, işletmelerin birbirleri ile yarış içinde olmalarına sebep veren yollar izlemelerine neden olmuştur. Bu sebepten dolayı, ana, kapsayıcı özellikler diğer öğelerden daha çok firmada talep görmüştür. Bu modelin diğer modellerden ayrılan en önemli niteliği hizmet yönetiminde yerleşmiş olan çapraz fonksiyonelliğini elde tutmasıdır. Boşluk modelinin en çok faydalandığı kavramların arasında zekâ, uygulamadaki karar ve yöntemler, insan kaynakları, pazarlama ve giderek artan bilgi sistemleri vardır. Modelin farklı niteliği ise, tüketiciyi en önemli öge olarak görmesi ve müşterinin model içindeki bütün boşluklarda müşteri bütünleşmesine olanak sağlamış olmasıdır. Maddedeki tüm boşlukları sona erdirmek için kullanılan yol, müşteriye öncelik vermeye devam eder. Bu modelin öncelikli amacı, müşterinin ümit ettiği her şeyi yerine getirebilmeyi ve ya daha fazlasını yapabilmektir. Bu hedefe ulaşabilmek adına izlenen yollar son olarak tüketici tabanlı olması gerekir (Özel,2019:48).

1985 yılında bu model müşterinin hizmeti nasıl buldukları ile hizmetin kullanılmadan önce kendi kafasında oluşturduğu hizmet arasındaki fark olduğu belirlenmiştir. Parasuraman 1985 yılında arkadaşları ile birlikte ortaya çıkardığı GAP modeline ilişkin hizmet kalitesi sorunlarının olduğunu söyleyen beş boşluğun olduğunu belirtmişlerdir (Ljubojević,

2004:34). Bu boşlukların ise müşteri istekleri ile algılanan kalite arasında değişiklikler olduğunu, değişikliklerin taraflarının ve büyüklüğünün hizmet kalitesini tanımlamakta yardımcı olduğunu söylemişlerdir.

GAP modeli, beklenen kalite ile algılanan kalite arasındaki farktan oluşmaktadır (Parasuraman vd.,1985:19).

Hizmet Kalitesi = Algılanan Kalite – Beklenen Kalite



Şekil 4. GAP (Boşluk) Hizmet Modeli

**Birinci Boşluk ( Müşteri Beklentileri - Yönetim Algılamaları Boşluğu ) :** Birinci boşluk, müşterilerin istekleri ile hizmet veren firmaların bu istekleri algılamaları arasındaki farkı oluşturmaktadır. Firma yöneticilerinin müşterilerin isteklerini doğru bir şekilde anlayamamasından dolayı boşluk ortaya çıkar. Müşteri isteklerinin yanlış anlaşılması ve analiz edilmesi nedeniyle firmalar bütün kaynaklarını boşa harcamış olacaktır. Bu yanlış anlaşılmanın iki temel sebebi vardır. Müşteri isteklerini öğrenmeye çalışmak için hizmet sunan firmaların önemsememesi ve bu konu ile ilgili firmanın kendini geliştirmemesi ilk sebeptir. İkinci sebep ise müşteri isteklerinin firma dışındaki bir gözlem yapan kişi değil, içerden dışarıya bakılmasıyla öğrenilmesidir

Birinci boşluğa yol açan etkenler şu şekildedir:

- Pazar araştırmalarının yeterli düzeyde olmaması,
- Yetersiz araştırma sonuçları ile hareket edilmesi,
- Yöneticiler ile müşteriler arasında iletişim olmaması veya eksik iletişim olması,
- Yönetim kadrolarının gereğinden fazla olması (Özel, 2019:50).

**İkinci Boşluk ( Yönetim Algılamaları – Hizmet Kalitesi Standartları Boşluğu ) :** Müşteri beklentilerini doğru algılanmasına karşın, işletmelerin bu beklentileri doğru bir şekilde müşterilerine yansıtmaları gereken kalite standartlarını, dizaynlarını oluşturamamasından kaynaklanır. Örneğin bir nakliye şirketinde gerçek müşteri beklentilerinin hızlı sevkiyat olduğu doğru algılanmış olmasına rağmen, bu hızlı sevkiyatın ne kadar süreyi kapsadığının standartlaştırılmaması bu farkı yaratan örneklerden biridir. Bu farkı en aza indirebilmek için işletmenin kaliteye finansman ayırması, kaliteye destek vermesi ve kaliteyi bir amaç olarak edinmesi gerekmektedir. İşletme içindeki görevler standartlaşmalı, uygun donanım ve yazılım teknolojileri kullanılmalıdır (Değermen, 2006:42).

Bu boşluğa neden olan maddeler şu şekildedir;

- İşletme idaresinin hizmet kalitesini artırmak için yapılan çalışmalarının yetersiz kalması,
- İşletmenin amaçlarının belirlenmemiş olması,
- Görev dağılımının düzenli olmaması,
- Vizyon geliştirememesi (Bulgan, 2002:9).

**Üçüncü Boşluk ( Hizmet Kalitesi Standartları – Sunulan Hizmet Boşluğu ) :** Hizmetin önceden belirlenen özellikleri ile tüketiciye verilen hizmet arasındaki farkı ifade eder. Üçüncü

boşlukta ise idareciler, müşterilerin isteklerini doğru olarak algıladığını, bu istekleri göz önüne alarak uygun ölçütlere göre hizmet sunsalar bile istenilen düzeyde olmayabilir. Hizmet sunan firmaların tüm personelden aynı nitelikte hizmet sunmaları beklenemez kalite ölçütleri iyi öğretilmeli ve hizmete uyarlanmalıdır (Özel, 2019:51).

Örneğin bir restoran zincirinin siparişlerini 30 dakikada teslim edeceğinin sözünü verip, fakat sipariş tesliminde kullandığı personellerden ehliyeti olanın az olması siparişlerin zamanında teslim edilmesini aksatacak, hedef koyduğu ölçüte ulaşamayacaktır. Bu tür sorunlarla karşılaşılmasını için işe alınacak personele kabiliyetlerine göre görev vermek, hizmetin gerçekleşmesi için uygun nitelikteki teknik malzemenin bulunması, personelin yükümlülük almaları ve gerektiği yerde doğru tercihler yapabilmeleri sağlanmalıdır.

Parasuraman ve arkadaşlarının yaptıkları araştırmalara göre üçüncü boşluğun oluşmasındaki temel etkenler şunlardır;

- Kesinleşmeyen roller,
- Rollerin çatışması,
- Yapacağı göreve uygun olmayan çalışanlar,
- Sunulacak hizmete uygun olmayan teknik malzemeler,
- Denetim sistemlerinin yetersizliği,
- Algılanan kontrol eksikliği,
- Grup çalışması yetersizliği,

Bu sebepler üçüncü boşluğun genişlemesinde etkin rol oynar. Bu kavramları iyileştirmeye çalışılırsa boşluğun azaldığı görülecektir (Dalgiç, 2013:36).

#### **Dördüncü Boşluk ( Hizmetin Sunulması ile Müşterilerle Dış İlişkiler Arasındaki Fark ) :**

Bu boşluk müşterilerin hizmet kalitesini algılamalarını etkileyen en önemli etkenlerden biridir. Hizmetin verilmesi ile müşterilerle dış ilişkiler olarak nitelendirilir. Bu boşluk iki sebepten dolayı oluşur;

- Abartma eğilimi,
- Yatay eğilimin azlığı (Akayrak, 2005:51-52).

#### **Beşinci Boşluk ( Müşteri Tarafından Arzu Edilen Hizmet Kalitesi ile Algılanan Hizmet Arasındaki Fark ) :**

Müşterinin hizmet kalitesi beklentileri ile hizmeti nasıl algıladığı arasındaki tamamıyla kendi düşüncelerine özgü farklılığı ifade eder. Bu iki kavramın arasındaki fark pozitif ise kalitenin olduğuna, negatif ise kalitesiz olduğuna sebebiyet vermektedir (Bulut, 2019:52).

Beş boyutun ele alındığı boşluk modeli aracılığı ile hizmet veren firmaların hizmet kalitesi ile alakalı aşağıdaki soruları cevaplayabileceklerini ifade etmektedir;

- Hizmet kalitesi boşluklarını açıklayabilmekteki dört boşlukta en mühimi hangisidir? Hizmet veren firmaların Servqual' i müşterilerin algılarını, geriye kalan dört boşluk ise çalışanların ve idarecilerin algılarını ölçmek amacıyla kullanabileceklerini ifade eder.
- Hizmet kalitesi boşluklarının büyüklüğünden mesul ana organizasyonel etkenler hangileridir?  
Firmalar öncelikle bu etkenlerin kantitatif önemleri belirlemelidir. Bunun sonucunda ise hangi boşluğa önem verilmesi ve bu boşluklar üzerinde neye çalışacağına hüküm verebilir (Akbayrak,2005:51).

Fark 5 = f (Fark 1,Fark 2,Fark 3,Fark 4)

İstenilen hizmet müşteriye; algılanan hizmet ise hizmet veren çalışana ve firmaya dair bazı işletmelerin etkinliklerin ve kararların neticesidir. Bu neticeye göre; reklamlar, geçmişteki deneyimler, farklı müşterilerden edinilen bilgiler, bireysel nitelikler ve ihtiyaçlar müşteri isteklerini veya istenen hizmete tesir eden nedenlerdir (Özel, 2019:53).

### **2.7.10. Servperf Modeli**

Servperf modeli çalışmaları Servqual modeli ile çalışmalar birlikte yürütülür. Servperf modeli ile çalışanların performanslarının, müşteri memnuniyeti ile kıyaslandığında müşteri memnuniyeti tatmin edilebilir olduğunu ifade etmektedirler (Ali, Ali, Radam,2010:87).

Cronin ile Taylor'un 1992' de yaptığı çalışmalarda Servperf modelini Servqual 'den farklı tutulması gerektiği ve sadece bir boyuttan oluştuğunu ifade etmiştir (Bulut,2019:52). Servperf modeli sadece performans ölçmeye dayanır ve Servqual'e karşı ortaya atılan bir modeldir. Bu sebeple Cronin ve Taylor'un hizmet kalitesi ölçülmesinde çalışanların performansı ile müşterilerin istekleri arasındaki farkı, performansa dayalı ölçümle mümkün olacağını belirtmişlerdir ve buna dayanarak farklı seçenek ölçüm aracı Servperf ortaya çıkmıştır. Servperf ölçeği; lunaparklarda, spor okullarında, yatırım danışmanlık şirketlerinde, perakende satış firmalarında, bankalarda, sağlık sektöründe ve üniversitelerde hizmet kalitesini ölçme sebebiyle kullanılır.

Servqual ve Servperf ölçeklerinin regresyon analizi metoduyla değerlendirilmesinde en iyi sonuç veren ölçüm metodudur. Cronin ve Taylor'un çalışmaları ile ortaya çıkan bu metodun en iyi kabul gören metod olması sebebi her iki ölçeğin likert yoluyla ölçülmesidir.

Özetlemek gerekirse bu model, hizmet kalitesi ve müşteri beklentileri arasındaki ilişkinin sebepsel sırasını açıklamakta ve aynı zamanda hizmet kalitesini çalışanların performansını ölçerek bilime katkı sağlayan bir özelliğe sahiptir (Özel,2019:56).

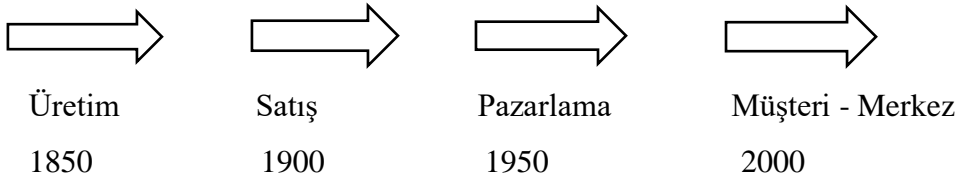
### 2.7.11. Servqual Ölçeği

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985,1988,1991,1994a,1994b) hizmet kalitesi kavramına daha ayrıntılı bir bakış açısından yaklaşarak, hizmet kalitesini ölçmek için SERVQUAL adı verilen ayrıntılı bir ölçme yöntemi geliştirilmişlerdir. Bu ölçek 22 maddeden oluşmaktadır (Filiz ve Kolukısaoglu,2013:255).

Bu ölçek birçok araştırmacı tarafından tartışılmış olsa da SERVQUAL yöntemi şimdiye kadar kullanılan ölçeklere göre farklı sektörlerde yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. Bu modelin temeli müşterinin müşterinin sunulan hizmetten ne ölçüde faydalandığını belirlemek için "algılanan hizmet" ile müşterinin hizmet alacağı kuruluştan nasıl bir hizmet beklediğini belirlemek için "beklenen hizmet" altında 2 grup şeklinde tasarlanmıştır. Birinci bölümde tüketicinin hizmet kuruluşundan beklentileri, ikinci bölümde ise söz konusu hizmet kuruluşundan algıladığı hizmet performansı aynı maddeleri kullanılarak ayrı ayrı ölçülmektedir. Ölçekte "hiç katılmıyorum" ile "tamamen katılıyorum" arasında değişen 7'li veya 5'li likert ölçeği maddeleri kullanılır (Ok ve Girgin,2015:302).

### 2.8. Müşteri Memnuniyeti

Müşterinin firmalar adına ne kadar önemli olduğunu görmek için önce firma eğilimlerine göz önüne atmak gerekir.



Şekil 5. Dönemsel Pazarlama Anlayışları

Yukarıdaki şekilden de anlaşılacağı gibi pazarlama anlayışı, üretim ve satış merkezli bir evreden geçerek, müşteriyi en merkezde olmasını sağlayan bir evreye doğru gitmektedir. Günümüzün koşullarını göz önünde bulundurursak firmalar kendilerini ileriye taşıyabilmeleri için sadece müşteriyi çekebilme dışında onu elinde tutması daha fazla önem arz etmektedir. Müşteri ne kadar uzun süre firmaya bağlı kalırsa, firma o kadar kar eder. Müşterinin de firmayı uzun dönem boyunca tercih etmesi aldığı hizmetten memnun kalması gerekir (Bakır, 2018:7,8).

## 2.8. Müşteri Memnuniyeti Kavramı ve Tanımları

Müşteri memnuniyeti veya müşteri tatmini, üzerinde çalışılması gereken en geniş konulardan biridir. İşletmeler arası rekabetin yoğunlaşması müşterilerin aynı kalitedeki ürünü başka firmadan daha uygun fiyata almış olmasıdır. Bu nedenden dolayı müşterinin elde tutulmasına ihtiyaç vardır. Amerikan Müşteri Memnuniyeti Endeksi Modeline göre, müşteriye elinde tutmasını etkileyen ögeler; müşteri istekleri, algılanan hizmet / mal kalitesi, algılanan kıymet ve müşteri doygunluğu şeklinde sıralanır (Şensöz, 2010:38-39).

### 2.8.1. Müşteri Memnuniyetinin Özellikleri

Müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesinin sunumundan dolayı ortaya atılan bir kavramdır. Beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki kıyaslamayı yaparak müşteri memnuniyeti ölçülebilir. Bu ortaya çıkan sonuçlara göre; firmalar hizmet kalitesi seviyelerini artırabilir ve hizmet kalitesi üzerinde çalışmalar yapabilir.

Müşteri memnuniyeti ise algı ve beklenti olmak üzere iki temel etkene dayanır.

- **Müşteri Algısı:** Kolter ve arkadaşlarının yapmış olduğu çalışmaya göre; algının kişilerin tercih ettiği süreç olduğunu belirtmişlerdir (Salih, 2017:25-26) .

Hizmet kalitesinde müşteri algısını etkileyen faktörler şunlardır; sağlıklı, temiz, bakımlı, dayanıklı, moda, antika, kibar, saygılı ve hızlı olmak gibi fiziksel niteliklerden başka hizmetin ihtiyaç duyulduğunda, müşterinin istediği yerde, fiyat bakımından uygun olması gerekir (Şahin, Şen, 2017:1178) .

- **Müşteri Beklentisi:** Müşterilerin istekleri üç farklı şekildedir;

1. Mal veya hizmetin özellikleri ve kalitesiyle alakalı beklentiler; müşteriler bu mal veya hizmeti satın almak isterler.
2. Sosyal yardım veya maliyet beklentileri: Yakın çevremizdeki bir mal veya hizmeti satın alan kişilerden mal ve hizmet hakkında iyi ve ya kötü eleştiriler.
3. Mal veya hizmetten mali beklentiler: Mal veya hizmet satın alınması sonucu müşterilerden ödemeleri beklenen tutardır ( Salih, 2017: 27 ) .

### 2.8.2. Müşteri Memnuniyetinin Önemi

Müşteriyi esas alarak çalışan ve hizmet kalitesini sürekli bir şekilde iyileştirmek için çalışma yapan firmalar için müşteri memnuniyeti son derece önemlidir.

Özgüven'in 2008 yılında; müşteri memnuniyetinin çoğu zaman hizmet kalitesi ile aynı manaya geldiğini belirtmiştir. Parasuraman ise bir firmanın verdiği hizmetin kaliteli özelliği taşıması için müşterilerin isteklerini karşılamış ve beklentilerin üzerinde olması gerektiğini söylemiştir. Carman (1990) ise; bu sebeple bir firmada hizmet kalitesi yükseldikçe müşteri memnuniyetinin

ve buna bağlı olarak da satın alma yönelimi tekrar tekrar geliŒecektir. Rekabetçi Pazar ortamında rakiplerinden daha fazla tercih edilmiŒ olacaktır. Hill'a göre müşteri memnuniyeti gerçekleştirilmeye çalıŒıldıęı ilk andan itibaren sadece firmanın daha fazla kazanç elde etmesi personelin doyumunu, ortakların doyumunu, ÷lke ekonomisinin geliŒmesi, uzmanlaŒmanın fazlalaŒması gibi olumlu sonuçları da beraberinde getirdiği için iki yüzyıldan beri tartıŒılan ve araŒtırılan konu olmuŒtur (Bakır,2018:13-14).

### **2.8.3. MüŒteri Memnuniyeti Ölçümünün Önemi**

MüŒteri merkezli dizayn edilen olguların kendi içindeki ilerlemesini izlemek ve müŒterinin yanındaki algıları belirlemek, müŒteri memnuniyetinin ölçülmesi ile olur. MüŒteri memnuniyeti müŒterinin istediği ile sunulan mal veya hizmetlerin nitelikleri arasında entegrasyon olduğuna bakılırsa; iŒletme müŒteri memnuniyetine önem verdiğine dair çalıŒmalar yaparsa müŒteri memnuniyeti algı ölçümlerini sayısal veriye dönüŒtürülmesi ile ilerlemenin izlenmesi, ölçüm neticelerinin değerlendirilmesiyle güçlü ve zayıf yönlerinin belirlenmesi, zayıf yönleri ile alakalı ise riskler olarak müŒterinin fikirlerine önem verildiğinin hissettirilmesi gerekir.

MüŒteri memnuniyeti ölçüleceği zaman, iŒletmelerin mal ve hizmetlerinden elde edilen memnuniyetin yanında, iŒletmenin neticeleri müŒterinin de gözlemleyebildiği iç süreçlerin incelenmesi firma için iyi sonuçlar meydana getirecektir. MüŒteri memnuniyeti ölçülürken birçok metoda başvurulur örneğin; anket, yüz yüze görüŒme gibi... Ölçüm çalıŒmasının eski ve yeni müŒterileri kapsayacak ve fikirlerini alabilecek Œekilde oluşturulması iŒletmenin eksikliklerini görüp, kendini geliŒtirmek adına iyi bir yol olacaktır (Œensöz,2010:48-49).

## **2.9. DeęiŒkenler Arası İliŒkiler ve Literatür Taraması**

ÇalıŒmada yer alan hipotezlerin desteklenmesi ve oluşturulan teorik modele açıklama getirmek amacıyla, bu bölümde deęiŒkenler arasındaki iliŒkilere deęinilmiŒ ve önceki çalıŒmalar araŒtırılmıŒ ve elde edilen sonuçlar deęerlendirilmiŒtir.

### **2.9.1. Hizmet Kalitesi ve MüŒteri Memnuniyeti İliŒkisi**

Hizmet kalitesi, somut ögeleri içine almamasından kaynaklandığından dolayı kavranması, uygulanması ve denetimi açısından belirsiz ve karmaŒık bir kavramdır. Ayrıca hizmetlerin fiziksel bir öge olmaması, üretimin yapıldığı yerde tüketilmesi, heterojen bir yapıda olması, hizmetin kalitesi ve içeriğinin hizmeti sunan ve hizmeti alan kiŒiye göre deęiŒkenlik göstermesi, üretim ve tüketimin aynı zamanda gerçekteŒmesi gibi nedenlerden dolayı net bir tanımının yapılması oldukça zordur. Hizmet kalitesinin sunanların performansları ile eŒdeęer tutulması

hizmet kalitesinin tanımının yapılması ve ölçülmesini zorlaştırır ayrıca hizmetlerde kusursuz olmayı engellemektedir (Avcı ve Sayılır, 2006:123).

Hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi ile ilişkisini araştıran birçok bilimsel çalışma bulunmaktadır.

Literatürde hizmet kalitesi genellikle hastane, otel, restoran, GSM operatörü firmaları, lojistik firmaları, kargo firmaları, kütüphaneler ile ilişkilendirilmiş olup önemli bulgular elde edilen çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalardan bazıları şunlardır;

Aydın (2005) makale çalışmasında; otobüs seyahat firmalarında hizmet kalitesi algısını ölçmeyi amaçlamış, örneklem olarak Efe tur şirketini seçmiş, algılanan hizmet kalitesi ve müşteri beklentilerine ayrıca beklenti-algılama arasındaki farkını araştırmıştır. Bu çalışmada müşterilerin beklentileri ile algıladıkları hizmet kalitesi arasındaki boşluk gerek her ifade gerek her boyut gerekse de tüm ifadeler birlikte değerlendirilmiş ve sonuç olarak negatif çıkmıştır. Algılamaların beklentileri aşması söz konusu değildir. Efe Tur Şirketi'nin hizmet kalitesinin de çok iyi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Yumuşak (2006) hizmet ve hizmet kalitesi ile ilgili bazı açıklamalar getirmeye çalışmış, kalite ölçüm metotlarını açıklamaya çalışmış ve uygulama bölümüne geçmiştir. Bu çalışma Uşak Ticaret ve Sanayi Odasında anket çalışması yapılarak hizmet kalitesi incelenmiştir. Uşak Ticaret ve Sanayi Odası'nın algılanan hizmet kalitesi düzeylerinin kendi üyelerinin beklentilerini karşılayamadığı, cinsiyette hizmet kalitesine yönelik algıları arasında önemli bir farklılık olmadığı, farklı yaş gruplarının hizmet kalitesi algısının farklılaştığı sonuçları elde edilmiştir.

Rahman, Erdem ve Devebakan (2007) Sağlık sistemlerinin karmaşık bir özellik göstermesinden dolayı, sağlık sektöründeki hizmet kalitesi üzerinde bir araştırma yapmıştır. Bu çalışmada sağlık hizmetlerinde hastaların hizmet sırasında veya sonrasında hizmet sağlayanların teknik yeterliliklerini değerlendirmiş, hizmet kalitelerini değerlendirmiş ve algılanan hizmet kalitesi açısından değerlendirilmiştir. Elazığ'da 4 kamu hastanesinde bulunan 150 katılımcıya anket uygulanmıştır. Araştırma sonucunda ise Elazığ Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nin algılanan hizmet kalitesinin diğer hastanelere oranla daha düşük olduğu ispatlanmıştır. Genel olarak tüm araştırma kapsamında bulunan hastanelerde hasta beklenti ve algılamalarına yönelik derinlemesine analiz ve incelemelerde bulunması gerektiği, elde edilen bulgular hastanenin stratejik planlamaları kapsamında yönetsel kararlarda bir iyileştirme aracı

olarak kullanılması önerilmiştir. Araştırma sonucunda Elazığ Eğitim ve Araştırma Hastanesinin algılanan hizmet kalitesi düzeyleri diğer hastanelere göre daha düşük olduğu elde edilmiştir.

Okumuş ve Duygun (2008) Eğitim hizmetinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişkiyi ölçen bir çalışma yapılmıştır. Bu çalışmada açıköğretim kurslarında verilen eğitim hizmetlerinde hizmeti alan öğrencilerin aldıkları hizmet kalitesi ile memnuniyet arasında ilişki olup olmadığını, varsa ilişkinin yönünü belirlemeye çalışılmıştır. Çalışma 1601 katılımcıya anket uygulaması ile yapılmıştır. Çalışmadan elde edilen sonuca göre eğitimde hizmet kalitesi ile memnuniyet arasında pozitif bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Memnuniyeti artırmak için fiziki unsurlara, öğrenci merkezli faaliyetler gösterilmesine, kaliteli öğretmenlerin istihdam edilmesine, öğrencilerin sorunlarıyla ilgilenilmesi gerektiğini önermiştir. Öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi ile genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Ayrıca hizmet kalitesi algılaması cinsiyet ve gelirden bağımsız olduğu, öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi arttıkça genel memnuniyetlerinin de arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

Ravichandran, Mani, Kumar ve Prabhakaran (2010) Bu çalışmada finansal serbestleşmenin rekabet baskılarına yol açtığını, bankaların müşteri memnuniyeti ve sadakatini artırabilmek amacıyla hizmet kalitesi düzeyini artırabilmeye yönelik stratejiler geliştirmeyi amaçlamışlardır. Bu çalışmadaki sonuçlara göre özel bankaların hizmet kalitesi yeterli düzeyde bulunmuştur.

Hotamışlı ve Eleren (2011) Servqual ölçeğini kullanarak, hizmet işletmelerinden biri olan GSM operatör firmalarında hizmet kalitesini ölçmeye çalışmıştır. Afyonkarahisar il merkezinde bulunan 3 GSM operatör firmasının müşterilere sundukları hizmet kalitesini beş boyutta karşılaştırmalı olarak ölçmeye çalışmıştır. Çalışmada 3 GSM operatör firmasından hizmet alan 1225 kişiye anket uygulanarak yapılmıştır. GSM operatörlerinin hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki görülmemiştir. Bu çalışmada işletmelerin tamamının müşterilerin beklentilerini karşılayamadıkları görülmüştür. İşgörenlerin müşterileri anlama boyutunda önemli sorunlara neden olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Dalgıç (2013) Bu çalışmada hizmet sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve hizmet kalitesini etkileyen faktörleri araştırmıştır. Antalya’da beş yıldızlı konaklama işletmelerinden bazıları olan 5 otelden 252 katılımcı üzerine anket uygulaması yapılmıştır. Beş konaklama işletmesinin kalite boyutlarını karşılaştırmış ve konaklama işletmelerinde verilen hizmetin müşterilerin beklentilerini karşıladığını saptamıştır. Kalite standartlarını müşterilerin

isteklerine göre belirlenmesi gerektiğini, işletmelerin departmanları arasında da ilişki ve iletişimin üst düzeyde olması gerektiğini önermiştir. Bu çalışmada algılanan hizmet kalitesinin yaş grupları arasında farklılık olduğu, yaşlı müşterilerin daha kolay memnun olduğu, genç müşterilerin ise daha zor memnun olduğu, cinsiyet farklılığının hizmet kalitesine yönelik algısı arasında önemli farklılık olmadığı, evli olanların otelin hizmet kalitesinden daha memnun olduğu, eğitim durumlarının algılanan hizmet kalitesine etkisinin olmadığı, müşterilerin aylık geliri algılanan hizmet kalitesini etkilediği, aylık geliri daha yüksek olan müşteriler ise hizmetten memnun olduğu, oteli sık sık ziyaret edenlerin hizmetten daha memnun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Arısoy (2017) Sağlık hizmetlerinde hizmet kalitesi ve hizmet kalitesinin Servqual yöntemi ile ölçülmesine yönelik bir uygulama üzerine yapılmıştır. Servqual ölçeğinin sağlık kurumlarına uyarlanan ve hastaların hizmet aldıkları kurumdan beklentilerini ölçmeyi amaçlamıştır. Mükemmel bir aile sağlığı merkezi nasıl olması gerektiğini anlatmaya çalışmıştır. Çalışmada 10 adet sağlık merkezinde 50 katılımcıya anket uygulanarak hizmet kalitesinin ölçümü yapılmıştır. Kalite iyileştirme çabalarına bir yön verilmesi ve gereken hususların belirlenmesi gerektiği önerilmiştir. Bu çalışmada eğitim düzeyinin algılanan hizmet kalitesini etkilediği, eğitim düzeyi arttıkça, beklentinin de arttığı, orta yaş üstü hastaların algıladıkları hizmet kalitesinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Salih (2017) Irak'ta bulunan bir otelin müşterilerine sunduğu hizmetleri ve bu hizmetlerin müşteri memnuniyetini ne ölçüde etkilediğini araştırmıştır. 311 otel müşterisi üzerine uyguladığı bu araştırmada hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti arasında pozitif bir ilişki saptamış, Irak Süleymaniye bölgesinde otellerin iyileştirilmesi gerektiğini önermiştir. Bu çalışmada otelin fiziksel özellikleri turistlerin memnuniyeti için avantaj olduğu, otel çalışanlarının hizmet sunmada istekli oldukları fakat bu bölgede otel işletmeciliğinin yeterince algılanmamış olduğu sonucu elde edilmiştir.

Shan, Jan ve Baloch (2018) Pakistan'ın başkenti İslamabad'da bulunan 10 oteli örnek alınarak yapılan çalışmanın amacı Servqual modeli uygulayarak otellerin hizmet kalitesi ölçmeye çalışmaktadır. Çalışma 10 otelin 1429 müşterisine anket uygulanarak yapılmıştır. Güvencenin müşteri memnuniyetini önemli ölçüde olumsuz etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. İletişimin artırılması, araç kiralama hizmetinin daha da artırılması, çalışmaların stratejik planlamalarının artırılması önerilmiştir.

Gürbüz (2019) yaptığı çalışmada hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesinin yatırımcı memnuniyeti ile sadakatine etkisi araştırılmış. Türkiye’de yatırım alanında hizmet veren bir yatırım kuruluşundaki yatırımcılarla çalışılmıştır. Firmanın portföyünden rastgele 340 kişi seçilmiş ve anket uygulaması yapılmıştır. Çalışma sonucuna göre müşteriler arasında hizmet kalitesini belirleyen en büyük faktör, finans kuruluşunun güvenilirliği olmuştur. Müşteriler çalıştıkları finans kuruluşuna güvendikleri takdirde hizmet kalitesi algıları da yükselmektedir. Araştırma kapsamı geliştirilerek tüm Türkiye’ye yayılmış yatırımcılar üzerinde yapılabilecek araştırma ile yatırımcı memnuniyeti ve sadakati daha kapsamlı bir şekilde araştırılması önerilmiştir. Bu çalışmada müşterilerin memnuniyetine algıladıkları imaj yeterli gelmediği sonucuna ulaşılmıştır.

Afthanorhan, Awang, Rashid, Foziah ve Ghazali (2019) Bir üniversite kütüphanesinin öğrencilerin memnuniyeti üzerine etkisi araştırılmış Servqual modelini kütüphaneye uyarlayarak LibQual teorisi oluşturulmuştur. Bu çalışma kütüphane kullanıcılarına anket uygulaması yoluyla yapılmıştır. Bu çalışmadan; kütüphanenin ortamı, çalışanların performansları, kütüphanenin içeriğinin, bilgisayar odasının olması, fotokopi hizmetinin olması algılanan hizmet kalitesini etkilediği sonucu elde edilmiştir.

Özel (2019) Beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi arasındaki ilişkiyi Selçuk Üniversitesi kütüphanesi için ölçmeye çalışmıştır. Bu araştırma ile kütüphaneyi kullanan öğrencilerin beledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesinin karşılaştırılmasıyla üniversite kütüphanesinde hizmet kalitesi ölçümü yapılması amaçlanmıştır. Hizmet kalitesi algısı Servqual ölçeği kullanılarak ölçülmeye çalışılmıştır. Üniversitenin kütüphanesini kullanan 400 öğrenciye anket uygulanmış, yapılan anketler sonucunda ise sunulan hizmet kalitesi için beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur, ölçülen hizmet kalitesinin beklentileri tam olarak karşılamadığı sonucu ortaya çıkmış ve müşterilerin memnuniyetine algıladıkları imaj yeterli gelmediği sonucuna ulaşılmıştır.

Masrurul (2019) Bangladeş turizm endüstrisini Servqual yaklaşımı ile değerlendirmeye çalışılmıştır. 120 turiste anket uygulanarak yapılan araştırmada hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu açıklar. Turizm sektörü çalışanları için bazı eğitim programlarının düzenlenmesi gerektiği böylece müşteri sadakatinde önemli bir yol kat edileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Üner (2019) Değişen pazarlama yaklaşımları içerisinde nispeten yeni ve gelecekte de var olabilecek bir yaklaşım olan "Toplumsal Pazarlama Yaklaşımı" nın Türk turizm sektöründe hizmet veren konaklama işletmeleri tarafından nasıl uygulandığını anlayabilmek ve değerlendirebilmek adına yapılan bir çalışmadır. 236 otel yöneticisine anket uygulanmış ve çalışmada Carrol'un 4 altı boyuta sahip olan (ekonomik sorumluluk, yasal sorumluluk, etik sorumluluk ve gönüllü sorumluluk) KSS modeli (Kurumsal Sosyal Sorumluluk) ele alınmıştır. Yapılan analiz sonuçlarına göre modelin kabul edilebilir olduğunu göstermiştir.

Hizmet kalitesinin memnuniyete etkisini araştıran birçok çalışma bulunmaktadır. Özellikle otellerde ve hastanelerde hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisini ölçmek amacıyla uygulanır. Geçici barınma merkezinin de otel ve hastane benzeri bir yer olduğundan yola çıkılarak sığınmacıların memnuniyetlerine etkisi arasında ilişki olduğu düşünülmüş ve bu ölçek uygulanmıştır.

### **2.9.2. Türkiye'deki Suriyeli Sığınmacılar ile İlgili Çalışmalar**

Türkiye'de yaşayan Suriyeli sığınmacılarla ilgili birçok çalışma bulunmaktadır. Türkiye'de bulunan geçici barınma merkezlerinin üzerinde yapılan çalışmalar ise; eğitim, sağlık, ekonomi, mimarlık, psikoloji ve biyoloji alanlarındadır. Bu çalışmalar;

Boyraz (2015) Bu çalışma Türkiye'de göçmen sorununa örnek Suriyeli mülteciler üzerine yapılmıştır. Şanlıurfa Akçakale örneklem olarak seçilmiş ve çalışmanın amacı; savaşlar ve siyasi baskılardan dolayı yaşadıkları toprakları terketmek zorunda kalan insanların Türkiye'ye gelerek çadır kentlerde yaşamalarını ve göç sorununa dikkat çekmektedir. Yapılan bu çalışmada Akçakale'de ki ekonomik krizden etkilenmek istemeyen Suriyeliler çevredeki il ve ilçelere göç ettiğinden dolayı aile düzenleri bozulmasına neden olmuş ve göç ettikleri yerdeki yerli halkın da bu durumdan etkilendiği sonucuna ulaşmıştır.

Blanchet, Fouad ve Pherali (2016) Lübnan'da yaşayan Suriyeli mültecilerin genel sağlık sigorta arayışı ve Lübnan sağlık sistemi araştırılmıştır. Lübnan'da yaşayan Suriyeli sığınmacıların ve çeşitli nüfus gruplarının ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla alternatifler önerilmiştir. Suriyeli sığınmacılar için evrensel sağlık sigortası yapılması önerilmiştir. Ülkenin mevcut sağlık sisteminin sağlık hizmetleri üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğu ve mülteci nüfusunun dağınık yerleşim yerlerinde olması sağlık sistemlerinden faydalanmalarını olumsuz yönde etkilemektedir.

Yavuz ve Mızrak (2016) Acil durumlarda okul çağındaki çocukların eğitimi: Türkiye'deki Suriyeli mülteciler örneği, eğitim alanına örnek bir çalışmadır ve Suriyeli çocukların Türkiye'de yaşadıkları eğitim sorunlarının ne olduğu, acil durumlarda eğitimin nasıl olması gerektiği üzerine araştırma yapılmıştır. Kurumların mülteci çocukların eğitimi için daha fazla çaba sarf etmesi gerektiğini, eğitim yardımlarının bileşenleri göz önünde bulundurulması gerektiğini, okul çağındaki mülteci çocukların eğitim almasını engelleyen faktörlerin ele alınmasını önermektedir. Bu çalışmada Türkiye'de mülteci krizinin başladığı ilk yıllardan itibaren Suriyeliler'in barınmaları ile ilgili sorunlara odaklandıkları için çocukların eğitiminin göz ardı edildiği, okul çağındaki yarım milyon sığınmacı çocuğun eğitime erişemediği bu eğitimden uzak kalan çocukların Türkiye ve Suriye halkının geleceği için sorun olacağı sonucuna ulaşmıştır. Diğer yandan eğitim ile ilgili faaliyet kurumların farkındalığın arttığı bu sayede okula başlayan mülteci çocuk sayısının giderek attığı sonucuna ulaşılmıştır.

Sarıkaya (2017) Türkiye- Suriye sınırında yer alan mülteci kampları çevresinde ve mülteci göç yolları üzerindeki sivrisinek türlerinin tespiti için araştırma yapılmıştır. 17 ayrı ilde 506 istasyon üzerindeki sivrisinek örnekleri alınmış ve taşıdıkları virüsleri analiz edilmeye çalışılmıştır. Bu çalışma sivrisinek kökenli hastalıklar ile mücadele çalışmalarına bilimsel temel hazırlamayı amaçlamıştır. Ayrıca bu çalışmada bir sivrisinek türünde bulunan virüsün Suriyeli sığınmacılarda sıtma salgınına sebep olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yiğit ve Tatch (2017) Suriyeli mülteciler üzerinde Amerikan vatandaşlarının algıları, tutumları ve öngörülerini üzerine yapılan bir çalışmadır. Amerikalılar'ın Suriyeli mültecilere karşı çoğunlukla muhalif tutumlar sergilediler ve terörizm olaylarının çıkacağından endişe ettiler. Bir grup Amerikalı ise Suriyeli mültecilere yardım etmekte istekli olduğu sonucuna ulaşıldı. Yapılan çalışmaya göre göçmenliğin anlamının Amerikalılar için farklılık gösterdiği, mülteci kamplarındaki kötü koşulların onları diğer ülkelere göçe zorladığını ortaya çıkarmıştır. Gelecekteki araştırmalar ise Suriyeli mültecilerin geldikleri bölgeden barınma güçlükleri, sağlık koşulları ve adaptasyon ile ilgili görüşlerini almak önerilebilir.

Adida, Lo ve Platos (2018) Suriyeli mülteciler üzerindeki bakış açısı ve kapsayıcı davranışlar araştırılmış, Amerikan vatandaşlarının Suriyeli mültecilere karşı tutumu ve ne kadar kapsayıcı davranışlar sergilediğini öğrenebilmek için anket uygulaması yapılmıştır. Bu anket çalışmasına katılan demokrat ve cumhuriyetçi katılımcıların sonuçları farklılık gösterir. Demokratlar arasında mültecilerin desteklenmesi azda olsa gerektiği sonucu ortaya çıkmaktadır.

Şenocak (2019) Türkiye'deki mülteci kampları geçici konut tasarım örneği olarak Sarıçam Kampı'nın mekânsal analizi konusunda çalışma yapılmıştır. Çalışmanın amacı mülteci yerleşimleri kapsamında bulunan, devlet eliyle oluşturulmuş kampların mobil konut tasarımlarının analiz edilmesidir. Kamp alanlarının tasarımıyla ilgili farklı alanlarda uzman kişilerin görüşünün alınması, şehir plancılarının yanında sosyal bilimcilerin ve iç mimarlardan görüş alınması önerilmektedir. Yapılan geçici konut tasarımında belirli teorik ilkelerin yanı sıra dikkat edilmesi en önemli unsurun iletişim olduğunu, fiziksel faktörler, çevresel faktörler, malzeme faktörü, kullanıcıların ihtiyaçları ve psikolojik faktörler mekan tasarlanırken çok fazla göz önüne alındığı sonucuna ulaşılmıştır.

Lenner ve Turner (2019) Suriyeli mülteciler sadece insani yardım nesnelere olarak görmüyor giderek hayatın her alanında entegre edilmiş oldukları görülmektedir. İşgücü piyasasında ise girişimci olarak yer almaktadır. Suriyeli mültecileri Ürdün işgücü piyasasına entegre etmeye çalışırken, onurlu ve kendi kendine yeten bir yaşam beklentisi sunmaya çalışmıştır. Compact isimli proje aracılığı ile dezavantajlı durumları avantaja çevirmeyi amaçlamışlardır. Bu çalışmada Ürdün'ün geleceği için önemli çıkarımlar elde edilmiştir. Mültecileri çalıştırmaya yönelik hükümet projelerinin yeterli olmadığı görülmüştür.

Çelik (2019) Mülteci kamplarında kalan kişilerin depresyon, anksiyete ve başa çıkma becerilerinin incelenmesi psikolojik alanda yapılan bir çalışmadır. Bu çalışma, mülteci kamplarında kalan Suriyeli sığınmacıların depresyon, anksiyete ve başa çıkma becerileri incelenmesi amaçlanmıştır. Şanlıurfa'da bulunan sığınmacı kamplarında yaşayan bireylerden 136 kişi örneklem olarak seçilmiş ve anket uygulanmıştır. Katılımcıların depresyon ve stresle başa çıkma tarzları arasındaki korelasyon incelenmiştir. Çalışma sonucuna göre demografik özelliklere göre anksiyete ve stresle başa çıkma tarzları değişkenlik göstermektedir. Anksiyete ve stresle başa çıkma tarzları alt boyutları arasında anlamlı ilişki saptanamamıştır. Depresyon ve anksiyete düzeyleri ile stresle başa çıkma tarzları arasında negatif bir ilişki saptanmıştır. Yapılacak olan ileriki çalışmalarda verilerin kapsamı genişleterek daha genellenebilir sonuçlar elde etmeyi, mülteci ve sığınmacılara yönelik psikososyal çalışmalar yapılması gerektiği önerilmiştir. Depresyon ve anksiyete ile stresle başa çıkma tarzları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur bunun yanı sıra Türkiye'de yaşayan sığınmacıların kendilerine güvenme konusunda zayıf oldukları ve stresle başa çıkamadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Aksu (2020) Ankara'da yaşayan Suriyeli sığınmacıların sağlık hizmetlerine erişim deneyimleri çalışmasında; Suriyeli sığınmacıların sağlık hizmeti ararken karşılaştıkları sorunları incelemeye çalışmıştır. Ankara'da yaşayan 22 Suriyeli ile yüzyüze görüşme

gerçekleştirilmiş ve 5 hastane ziyaret edilmiştir. Yapılan araştırma sonucu Suriyeli sığınmacıların hastanelere kolay eriştiği saptanmış fakat dil engeli, tercümanlık hizmetlerinin eksikliği, hastane sıraları ve ulaşım karşılaştıkları en önemli zorluklar olarak görülmüştür. Araştırma sonucuna göre sağlık hizmetlerine kolay erişildiği fakat dil engeli, hastane yönlendirmelerinin karmaşıklığı, doktorların iletişim eksikliği, uzun prosedürler ve hastane sıraları ve ulaşımın sığınmacıları zorladığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca hastane ziyaretleri, dijitalleşme, bilgi eksikliği ve sosyal ağların eksikliği gibi nedenlerinde sağlık hizmetlerine ulaşmalarında zorluklar yaşadığı sonucuna ulaşılmıştır.

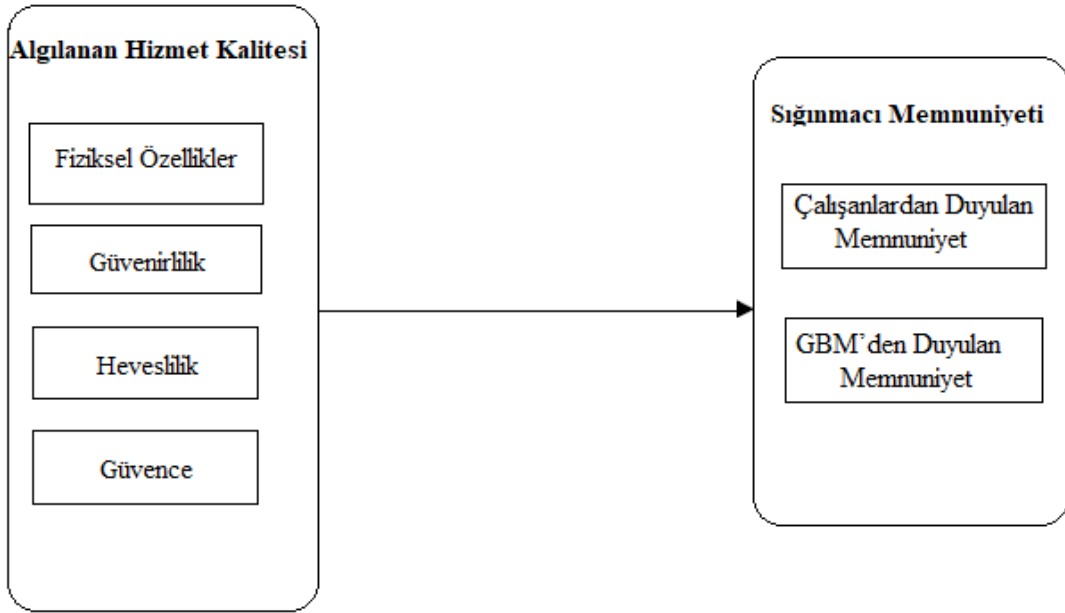
Sığınmacılarla ilgili daha önce yapılmış çalışmalarda, Suriyeli sığınmacıların konakladığı geçici barınma merkezlerinin hizmet kalitesi ve sığınmacıların memnuniyetlerinin ölçüldüğü bir çalışma olmadığı görülmüştür.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### YÖNTEM

Bu çalışmada yöntem nicel araştırma teknikleri kullanılarak hazırlanmıştır. Toplanan veriler ile her bir değişken için güvenilirlik analizi, keşfedici faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Suriyeli sığınmacılara Elbeyli Geçici Barınma Merkezi'nde gördükleri hizmetlerin memnuniyetlerine etkisinin olup olmadığı incelenmiştir.

#### 3.1. Araştırmanın Modeli



Şekil 6. Araştırmanın Modeli

Hizmet kalitesinin Suriyeli sığınmacıların memnuniyetlerine etkisinin araştırılması kapsamında oluşturulan model Şekil 6'da sunulmuştur.

#### 3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni, Kilis Elbeyli Geçici Barınma Merkezinde yaşayan 8.552 Suriyeli sığınmacıdan oluşmaktadır. Kilis ili sınırları içinde bulunan bu geçici barınma merkezi tercih edilmesinin sebebi sınıra yakınlığı, Türkiye'de bulunan diğer geçici barınma merkezlerine ulaşmanın zor olacağı ve geçici barınma merkezinde yaşayan sığınmacı nüfusunun oldukça

yüksek olmasıdır. Araştırmanın evreni 2019 Aralık ayında belirlenmiştir. Bu evrenin %95 güvenirlilik sınırları içerisinde %5'lik hata payı dikkate alınarak, örneklem büyüklüğü 368 olarak hesaplanmıştır (Sekeran,1992:253). Bu sebeple 378 anket toplanmış olup 313'ünün kullanılabilir olduğuna karar verilmiştir.

Evren ve örneklem belirlendikten sonra geçici barınma merkezine giriş yapabilmek için 20.12.2019 tarihinde Kilis Valiliği ve Kilis İl Göç İdaresine yazılı dilekçe sunulmuştur. Ayrıca Kilis il müdürü ile randevu alınıp yüz yüze görüşülüp, anket sorularının da incelenmesi sağlanmıştır. 09.01.2020 tarihinde ise izin alınmış olup 20.01.2020 tarihinden itibaren geçici barınma merkezine giriş yapılmış ve 24.01.2020 tarihine kadar tüm anketler tamamlanmıştır. Geçici barınma merkezine giriş yapıldıktan sonra anketler Suriyeli sığınmacılarla yüz yüze görüşülüp yapılmıştır. Ölçeklerin Arapça hazırlanmış olmasına rağmen sığınmacıların eğitim seviyesi göz önünde bulundurularak, anlaşılmayan yerlerde destek vermesi amacıyla uygulama esnasında 2 tercüman her zaman hazır bulundurulmuştur. Sığınmacılar uygulama öncesinde gruplar halinde birleştirilerek tercümanlar tarafından toplu açıklamalar yapılmıştır.

### **3.2. Veri Toplama Araçları**

GBM'de algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyete ilişkin veri toplamayı amaçlayan bu çalışma için belirlenen veri toplama aracı anket olarak belirlenmiştir. Çalışmanın anket soruları hazırlanırken, araştırma amaçları yönünde ilgili literatür ve tezler dikkate alınmıştır.

Anket hazırlandıktan sonra ifadelerin çalışmanın niteliğiyle uyumlu olup olmadığı kontrol edilmiş ve bu alanda yetkin akademisyenlerden fikir alınmıştır. Araştırma çerçevesinde daha önce yapılan çalışmaların literatür taraması yapılarak değişkenleri ve her bir değişkenin boyutlarını ölçebilecek ölçekler araştırılmıştır. Hizmet kalitesi için birçok kaynakta kullanılmış olan Parasuraman Servqual ölçeğinin kullanılmasına karar verilmiştir.

Anketin birinci bölümünde, sığınmacıların demografik bilgilerine ilişkin 7 soru bulunmaktadır.

Anketin ikinci bölümünde; hipotezlerin test edilmesi için gerekli bağımlı ve bağımsız değişkenlerin ölçekleri bulunmaktadır. Çalışmanın bağımsız değişkeni olan "Suriyeli sığınmacıların algıladıkları hizmet kalitesi" Servqual ölçeği ile ölçülmüş ve 22 maddeden oluşmaktadır. Çalışmanın bağımlı değişkeni olan "Sığınmacı Memnuniyeti" ise 10 madde ile ölçülmüş toplamda 32 madde sorulmuştur.

İkinci bölümde kullanılan ölçekler Likert tipi (5'li) sorulardan oluşmaktadır.

Algılanan hizmet kalitesi ve sığınmacı memnuniyeti ile ilgili ifadeler için skala şu şekilde belirlenmiştir:

- 1: Kesinlikle Katılıyorum,
- 2: Katılmıyorum,
- 3: Kararsızım,
- 4: Katılıyorum,
- 5: Kesinlikle Katılıyorum.

### 3.2.1. Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği

Geçici barınma merkezinin hizmet kalitesinin ölçeği için yapılan araştırmalar sonucu hizmet kalitesi modeli olan Servqual ölçeğinin kullanılması uygun bulunmuştur. Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin (1992) yılındaki çalışmasından faydalanılmıştır.

Bu ölçekle literatürde yapılan araştırmalar sonucu bu ölçeğin, sığınmacı kamplarına, geçici barınma merkezlerine veya benzeri yaşam alanlarına uygulanmadığı görülmüştür. Bu yüzden Servqual ölçeğini kullanan 6 önemli çalışma dikkate alınarak bu çalışmalarda kullanılan ifadeler, uzmanlar ve akademisyenler yardımıyla GBM'ne uyarlanmıştır. Bu çalışmalardan İngilizce olanlar çeviri ve geri çeviri yöntemiyle 3 akademisyen ve 2 dil bilimciye çevirtilmiştir.

Arapça olarak uygulanacak ölçek daha sonra biri akademisyen olmakla birlikte 3 tercümana ayrı ayrı çeviri ve geri çeviri yöntemiyle Arapçaya çevirtilmiştir.

**Tablo 5.** Algılanan Hizmet Kalitesinde Kullanılan Maddeler ve Kaynakları

Algılanan Hizmet Kalitesi		
Fiziksel Özellikler		
Sıra	Yazar / Araştırmacı	İfade
1	Arısoy (2017) Rahman, Erdem ve Devebakan (2007)	GBM'de modern görünümlü ekipman kullanılmaktadır.
2	Salih (2017)	GBM'nin iç ve dış tasarımı göze hoş görünmektedir.
3	Salih (2017)	GBM'de hizmet verilirken kullanılan eşyalar kullanışlı ve hoş görünümlüdür.
4	Büyükkör (2019) Songur ve Büyükkeklik (2016)	GBM çalışanları temiz ve düzgün görünüşlüdür.

<b>Güvenirlilik</b>		
<b>Sıra</b>	<b>Yazar / Araştırmacı</b>	<b>İfade</b>
1	Hotamışlı ve Eleren (2011)	GBM verdiği sözü zamanında yerine getirmektedir.
2	Bilgin ve Kethüda (2017)	GBM çalışanları sığınmacı sorunlarını çözmek için samimi bir ilgi gösterir.
3	Bilgin ve Kethüda (2017)	GBM doğru bir hizmeti doğru zamanda ve ilk seferde verir.
4	Salih (2017)	GBM bir hizmeti talep edilen tarihte yerine getirir.
5	Arısoy (2017) Rahman, Erdem ve Devebakan (2007)	GBM sığınmacılarla ilgili belge ve kayıtları eksiksiz tutar.
<b>Heveslilik</b>		
1	Hotamışlı ve Eleren (2011)	GBM sunulacak hizmeti ne zaman yerine getireceğini sığınmacılara bildirir.
2	Büyükkör (2019) Songur ve Büyükkeklik (2016)	GBM sığınmacıların istek ve şikâyetlerine en kısa zamanda cevap verir.
3	Arısoy (2017) Rahman, Erdem ve Devebakan (2007)	GBM çalışanları sığınmacılara her zaman yardım etmeye isteklidirler.
4	Hotamışlı ve Eleren (2011)	GBM çalışanları sığınmacıların isteklerini yerine getirmeyecek kadar meşgul değildir.
<b>Güvence</b>		
1	Hotamışlı ve Eleren (2011)	GBM çalışanlarının davranışları sığınmacılara güven verir.
2	Hotamışlı ve Eleren (2011)	Sığınmacıların çalışanlarla ilişkilerinde kendini güvende hisseder.
3	Salih (2017)	GBM sığınmacılara karşı kibar davranmaktadır.
4	Salih (2017)	GBM sığınmacıların sorularına cevap verebilecek yeterli bilgi seviyesine sahiptir.
<b>Empati</b>		
1	Arısoy (2017) Rahman, Erdem ve Devebakan (2007)	GBM çalışanları sığınmacılarla tek tek ilgilenir.
2	Büyükkör (2019) Songur ve Büyükkeklik (2016)	GBM birimlerinin çalışma saatleri sığınmacılara uygundur.
3	Hotamışlı ve Eleren (2011)	GBM de her sığınmacı ile kişisel olarak ilgilenen çalışanlar vardır.
4	Arısoy (2017) Rahman, Erdem ve Devebakan (2007)	GBM çalışanları sığınmacıların menfaatlerini her şeyin üstünde tutar.
5	Salih (2017)	GBM çalışanları sığınmacıların özel istek ve ihtiyaçlarını doğru anlar.

### 3.2.2. Sığınmacı Memnuniyeti Ölçeği

Sığınmacı Memnuniyeti ölçeği Tablo 6 da belirtilen 3 farklı çalışmadan uyarlanmıştır. Ağırlıklı olarak bu çalışmalardan Salih (2017)'in Irakta bir otel müşterilerine uyguladığı ölçek örnek olarak alınmıştır. Bu ölçeğin çeviri sürecinde Servqual ölçeğinin çevirisi sürecinde

yapılanların aynısı uygulanmıştır. Örnek alınan anketlerde müşteri diye ifade edilen katılımcılar bu çalışmada sığınmacı olarak değiştirilmiştir. Sığınmacıların memnuniyetlerini direk ölçen bir ölçeğe literatürde rastlanmadığından dolayı müşteri memnuniyet ölçeklerinden faydalanarak yeni bir sığınmacı memnuniyeti ölçeği uyarlanmıştır. Ölçek 10 maddeden oluşmaktadır. Sığınmacıların memnuniyetini direk ölçen bir ölçeğe literatürde rastlanmadığından dolayı müşteri memnuniyet ölçeklerinden faydalanarak yeni bir sığınmacı memnuniyeti uyarlanmıştır.

**Tablo 6.**Sığınmacı Memnuniyetinde Kullanılan Maddeler ve Kaynakları

<b>Sığınmacı Memnuniyeti</b>		
<b>Sıra</b>	<b>Yazar / Araştırmacı</b>	<b>İfade</b>
<b>1</b>	Büyükkör (2019) Songur ve Büyükkökçelik (2016)	GBM çalışanlarının bana davranışından memnunum.
<b>2</b>	Salih (2017)	GBM çalışanlarının birden fazla dil bilmelerinden memnunum.
<b>3</b>	Salih (2017)	GBM yönetimi tarafından sağlanan hizmetlerden dolayı memnunum.
<b>4</b>	Salih (2017)	Bu merkezde kalma kararından dolayı memnunum.
<b>5</b>	Salih (2017)	Savaş veya başka sebeplerden dolayı ülkemi terk etmek zorunda kalırsam burada yaşamayı tercih ederim.
<b>6</b>	Salih (2017)	Şehir merkezinde yaşayan arkadaş ve akrabalarımın buraya yerleşmeleri için tavsiye edebilirim.
<b>7</b>	Salih (2017)	Bu GBM de kalma kararım daha önceden planlanmamıştı.
<b>8</b>	Salih (2017)	Hizmetlerin yerine getirilmesinden sorumlu olan merkez çalışanlarıyla kolayca iletişim kurabilirim.
<b>9</b>	Salih (2017)	GBM çalışanlarının hizmet vermeye duyarlı olduğunu düşünüyorum.
<b>10</b>	Büyükkör (2019) Songur, Büyükkökçelik (2016)	GBM kalitesi veya verilen hizmet beklentilerimin üzerinde.

### 3.3. Pilot Uygulama

Anketin bilimsel tarafından en önemli veri toplama araçlarından biri olduğu bilinmektedir. Bu veri toplama aracının bilgi edinme süresi içerisinde olası algılama ve

yorumlama sorunlarının ortadan kaldıracak, anketi cevaplayacak kişinin kolay bir şekilde soruları cevaplamasını sağlayacak biçimde planlanmalıdır.

Pilot uygulama yardımıyla anket soruları cevap değişkenliğini, anlam değişkenliğini, cevaplama zorluğunu, cevaplayıcı ilgisini veya dikkatini inceleyebilmek olasıdır (Altunışık,2008:8,9).

Pilot uygulama GBM içerisinde kalan sığınmacılara uygulanmamıştır. Bunun sebebi ise; Kilis Valiliği ve Kilis İl Göç İdaresinden alınan iznin bir defalığına geçerli olacağından dolayı ve ikinci kez izin alınamayacağından dolayı daha önce Elbeyli Geçici Barınma Merkezinde yaşamış ve son 6 ay içinde GBM'den ayrılarak Kilis merkezde yaşamaya başlayan sığınmacılardan bazılarına ulaşılmış istenilen anket sayısına ulaşmak için Kartopu örnekleme yöntemiyle diğer yakınlarına da ulaşılarak Türkmen bir tercüman eşliğinde evleri ziyaret edilerek 50 kişiye anket uygulanmıştır. Bu çalışmanın pilot uygulaması belirlenen örneklemeden daha küçük bir örneklem üzerinde uygulanarak soruların anlaşılabilirliğine ve geçerliliğine bakılmıştır. Pilot uygulama yapılmasının amacı; soruların Arapça çevirisinde eksiklikler olup olmadığını anlamak, soruların Suriyeli sığınmacılar tarafından doğru anlaşılıp anlaşılmadığını saptamaya çalışmaktır. Pilot çalışma sonunda bazı ifadelerde küçük değişiklikler yapılmıştır.

### **3.4. Veri Toplama Araçlarının Uygulanması (Metodoloji )**

Araştırmanın metodolojisi gereği araştırmada toplanan verilerin normal dağılım gösterip göstermediği ve güvenilirliği test edilmiştir. Sonra keşfedici faktör analizi yapılarak hizmet kalitesini 4 boyut, sığınmacı memnuniyetini tek boyut olarak geçerlemeye çalışılmıştır. Daha sonra ise ölçeğin belirtilen yapıya uygunluğunu test etmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Elde edilen verilerin analizi için SPSS 23.0 ve uzatımındaki AMOS 23.0 paket programı uygulanmıştır.

#### **3.4.1. Keşfedici Faktör Analizi**

Bu çalışmada kullanılacak olan ölçeklerin geçerliliği keşfedici faktör analizi ile sağlanmaya çalışılmıştır. KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) 'Örnekleme Yeterliliğinin Ölçümü Testi' ve Bartlett'in (Bartlett's Test of Sphericity) "Küresellik Testi " ile faktör analizi uygunluğu incelenmiştir.

Değişkenleri ölçmek amacıyla kullanılan ölçeklerin, faktör yapısını ve maddelerin hangi faktörler altında toplandığını görebilmek amacıyla, Keşfedici Faktör Analizi (KFA) yapılmıştır. KFA, aralarında bağlantı bulunan çok sayıda değişkenden bir araya gelen veri seti için

faktörlerin ortaya çıkarılmasını sağlar (Altunışık vd.,2010:262). Aynı zamanda, yüksek korelasyon içerisinde olan veri setinin, tek faktör altında toplanmasını sağlar (Kalaycı, 2008:321). KFA genel olarak ölçek geliştirme ve test etmenin ilk aşamasında kullanılır. KFA'nın yorumlanması ise analiz neticesinde elde edilen değişken yük sayıları, değişkenlerin hangi faktörler altında toplandığı ve faktörlerin açıkladıkları varyans oranlarına bakılarak yapılır (Gürbüz ve Şahin,2016:310). Veri setine, faktör analizi uygulanıp uygulanmayacağını görebilmek amacıyla KMO ve Bartlett'in küresellik testinden faydalanılmaktadır.

**Tablo 7.** KMO Değerleri

KMO Değeri	Yorum
0,90	Mükemmel
0,80	Çok İyi
0,70	İyi
0,60	Orta
0,50	Zayıf
0,50'nin altı	Kabul Edilemez

**Kaynak:** (Sharma,1996:116 den aktaran Kalaycı,2014:322).

Bartlett'in küresellik testi neticesinin anlamlı olması ( $p < 0,05$ ) değişkenler arasındaki ilişkinin matrisin faktör analizi için uygun olduğunu ve faktör analizi yapılabiliğini göstermektedir (Gürbüz ve Şahin,2016:311).

### 3.4.1.1. Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği Keşfedici Faktör Analizi

Literatür dikkate alınarak bu çalışmada KMO değerleri Tablo 8'de verilmiştir.

**Tablo 8.** Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği KMO ve Bartlett Değerleri

KMO ve Bartlett Değerleri		
KMO Yeterliliğinin Ölçümü	,829	
Bartlett's Test of Sphercity	Yaklaşık Ki Kare	692,996
	df	78
	Anlamlı	,000

KFA sonucunda KMO değeri 829 bulunmuştur. Bulunan sonuç faktör analizi için örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu ifade etmektedir. Bartlett Küresellik Testi sonucunda ki-kare değeri 692,996, serbestlik derecesi 78 ve  $p < 0,001$  olarak bulunmuştur.

Elde edilen veriler faktör analizi için uygunluk sağladığı görülmektedir. Ölçeğin açıklanan varyans oranları Tablo 8'da verilmiştir.

**Tablo 9.** Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği Açıklanan Varyans Oranları

<b>Toplam Açıklanan Varyans Oranları</b>									
<b>Bileşen</b>	<b>Başlangıç Özdeğerleri</b>			<b>Karesi Alınmış Toplamların Çıkarımı</b>			<b>Karesi Alınmış Toplamların Rotasyonu</b>		
	<b>Total</b>	<b>Variance</b>	<b>Cumulative</b>	<b>Total</b>	<b>Varyans</b>	<b>Kümülatif</b>	<b>Total</b>	<b>Varyans</b>	<b>Kümülatif</b>
<b>1</b>	3,886	27,760	27,760	3,886	27,760	27,760	1,911	13,652	13,652
<b>2</b>	1,351	9,652	37,412	1,351	9,652	37,412	1,879	13,422	27,074
<b>3</b>	1,047	7,475	44,887	1,047	7,475	44,887	1,878	13,413	40,487
<b>4</b>	1,007	7,189	52,077	1,007	7,189	52,077	1,623	11,589	52,077

**Tablo 10.** Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Döndürülmüş Bileşenler Matrisi

	<b>Faktörler</b>			
	<b>Güvenirlilik</b>	<b>Fiziksel</b>	<b>Heveslilik</b>	<b>Güvence</b>
<b>gu2</b>	,787			
<b>gu1</b>	,607			
<b>gu4</b>	,562			
<b>gu3</b>	,532			
<b>f2</b>		,796		
<b>f3</b>		,760		
<b>f1</b>		,640		
<b>h2</b>			,768	
<b>h3</b>			,628	
<b>h4</b>			,597	
<b>h1</b>			,466	
<b>g3</b>				,830
<b>g4</b>				,795

KFA neticesinde, 4 faktör elde edilmiştir. Bunlar Fiziksel, Güvenirlilik, Heveslilik ve Güvence boyutlarıdır. Güvenirlilik boyutunun faktör yükleri 0,532 ile 0,782 arasında, ikinci boyut olarak belirlenen fiziksel boyutun faktör yükleri 0,640 ile 0,796 arasında, üçüncü boyut olan Heveslilik boyutunun faktör yükleri 0,466 ile 0,768 arasında son boyut olan güvence boyutunun faktör yükleri ise; 0,795 ile 0,830 arasında bulunmuştur.

Çalışmada Algılanan Hizmet Kalitesi ölçeği uyarlanan çalışmalarda olduğu gibi Fiziksel Özellikler, Güvenirlilik, Heveslilik, Güvence ve Empati olmak üzere 5 boyut olarak tasarlanmış ve maddeler bu şekilde uyarlanmıştı fakat empati boyutunun yanlış faktör yüklemelerinden dolayı çalışmadan çıkarılmış, ölçeğin geçerlemesinin fiziksel özellikler, güvenirlik, güvence ve heveslilik olarak 4 boyutta yapılabilmektedir.

Geçici barınma merkezinde sığınmacılarla ilgilenilmesi ve menfaatlerini içeren maddelerin yer aldığı Empati boyutuna ait tüm maddeleri (e1,e2,e3,e4,e5), fiziksel boyutunda yer alan f4 maddesi "GBM çalışanları temiz ve düzgün görünüşlüdür", güvenirlik boyutunda yer alan g5 maddesi "GBM sığınmacılarla ilgili belge ve kayıtları eksiksiz tutar." Güvence boyutunda yer alan g1 maddesi "GBM çalışanları sığınmacılara güven verir." ve g2 maddesi "Sığınmacıların çalışanlarla ilişkilerinde kendini güvende hisseder." çalışmadan çıkarılmıştır.

Bu şekilde geriye 13 madde kalmıştır. Araştırma kapsamında GBM’de yaşayan sığınmacıların kaldıkları yıla göre en fazla 7 yıl ve üzerinde %81,9 oranıyla 262 kişinin kaldığı görülmektedir.

#### 3.4.1.2. Sığınmacı Memnuniyeti Keşfedici Faktör Analizi

**Tablo 11.** Geçici Barınma Merkezi ve KMO ve Bartlett Değerleri

<b>KMO ve Bartlett Değerleri</b>		
KMO Yeterliliğinin Ölçümü		,803
Bartlett's Test of Sphericity	Yaklaşık Ki Kare	435,501
	df	28
	Anlamlı	,000

KFA sonucunda KMO değeri 0,803 bulunmuştur. Bulunan sonuç faktör analizi için örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu ifade etmektedir. Bartlett Küresellik Testi sonucunda ki-kare değeri 435,501, serbestlik derecesi 28 ve  $p < 0,001$  olarak bulunmuştur.

Ölçeğin açıklanan varyans oranları Tablo 12’de verilmiştir.

**Tablo 12.** Geçici Barınma Merkezi ve Çalışan Memnuniyeti Açıklanan Varyans Oranları

<b>Toplam Açıklanan Varyans Oranları</b>									
<b>Bileşen</b>	<b>Başlangıç Özdeğerleri</b>			<b>Karesi Alınmış Toplamların Çıkarımı</b>			<b>Karesi Alınmış Toplamların Rotasyonu</b>		
	<b>Total</b>	<b>Variance</b>	<b>Cumulative</b>	<b>Total</b>	<b>Varyans</b>	<b>Kümülatif</b>	<b>Total</b>	<b>Varyans</b>	<b>Kümülatif</b>
<b>1</b>	2,913	36,409	36,409	2,913	36,409	36,409	2,034	25,430	25,430
<b>2</b>	1,046	13,080	49,490	1,046	13,080	49,490	1,925	24,059	49,490

Gürbüz (2018) e göre çok boyutlu yapılarda açıklanan varyansın en az % 50 olması gerekmektedir. Çalışmamızda bu ölçekte varyansın % 49.490' ı açıklanmıştır. % 0.051 farktan dolayı ölçeğin geçerliği kabul edilmiştir (Gürbüz, 2018: 320).

**Tablo 13.** Sığınmacı Memnuniyeti Döndürülmüş Bileşenler Matrisi

<b>Döndürülmüş Bileşenler Matrisi</b>		
	<b>Faktörler</b>	
	1	2
mm 10	,786	
mm 1	,729	
mm 9	,647	
mm 3	,541	
mm 5		,688
mm 7		,669
mm 4		,653
mm 6		,547

KFA neticesinde, ölçek 2 faktör olarak geçerlenmiştir. Birinci boyutun faktör yükleri 0,541 ile 0,786 arasında, ikinci boyutun faktör yükleri 0,547 ile 0,668 arasında bulunmuştur.

Müşteri memnuniyeti ölçeği uyarlanan çalışmalarda da olduğu gibi tek boyutlu olarak ele alınmış ve bu şekilde uygulanmıştır. Ancak bu çalışmada ölçek 2 boyutlu olarak geçerlenmiştir. Bunun sebebini anlamak için faktörlere yüklenen maddeler tek tek incelendiğinde gerçekten de soruların iki farklı boyutta anlaşıldığı görülmüştür. Yani müşteri memnuniyeti ölçeği sığınmacılara uyarlandığında ölçeğin "Çalışanlardan duyulan memnuniyet" 4 madde ve "GBM den duyulan memnuniyet" 4 madde şeklinde 2 boyutla geçerlenebilmiştir.

Bu yüzden ölçeğin iki boyutta geçerlenmiş olması uygun görülmüş memnuniyet ölçeği; çalışanlardan memnuniyet ve GBM'den duyulan memnuniyet şeklinde iki alt boyutta ele alınmasına karar verilmiştir.

Ayrıca, geçici barınma merkezinde sığınmacıların memnuniyetini ölçen "Geçici barınma merkezi çalışanlarının birden fazla dil bilmelerinden dolayı memnunum." mm2 maddesi, "Hizmetlerin yerine getirilmesinden sorumlu olan merkez çalışanlarıyla kolayca iletişim kurabilirim." mm8 maddesi düşük yüklenmeden dolayı çalışmadan tamamen çıkarılmıştır.

### **3.5. Doğrulayıcı Faktör Analizleri**

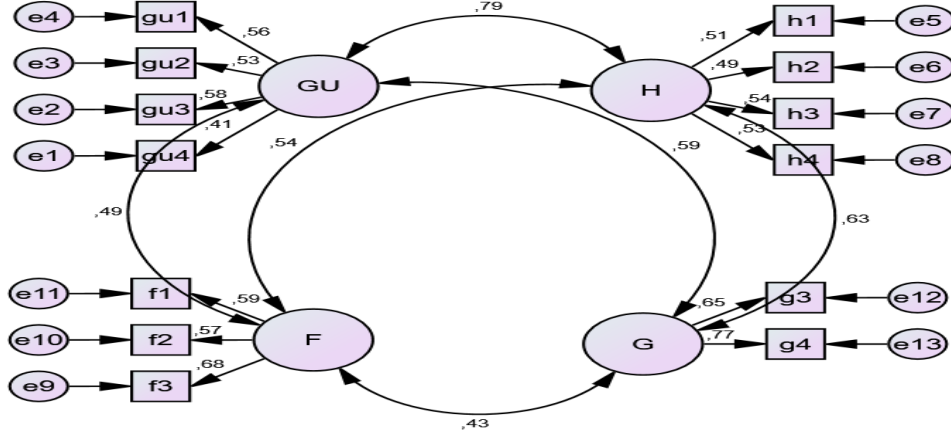
Ölçeklerin yapısal olarak doğruluklarını test etmek amacıyla DFA yapılmıştır. Her ölçek için elde edilen DFA sonuçları şekilleri ile ayrıntılı olarak ifade edilmiş ve uyum iyiliği değerleri tablolarda gösterilmiştir.

#### **3.5.1. Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği DFA**

Keşfedici Faktör Analizi yapıldıktan sonra elde edilen faktör yapılarını doğrulamak amacıyla Doğrulayıcı Faktör Analizi yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi daha önce kullanılan bir ölçeği, en son yapılan araştırmaya göre en doğru faktör yapısına uyup uymadığını, uyuyorsa hangi ölçüde uyduğunu kontrol etmeye yarar.

Bir ölçek uyarlanmak isteniyorsa, ilk başta keşfedici faktör analizi uygulanır. Keşfedici faktör analizinden sonra yeni ortaya çıkan faktör yapısının doğrulanmasını önceden anlayabilmek için doğrulayıcı faktör analizi yapılır. KFA ve DFA'nın aynı örneklem üzerinde uygulanması şarttır(Yaşlıoğlu,2017:75). DFA da faktör yüklerinin en az 0.32 olması gerekir (Gürbüz, 2018:320).

Ölçeğin doğrulanması için yapılan DFA sonuçları Şekil 7’de, analiz sonuçlarına göre elde edilen uyum iyiliği değerleri ise Tablo 14’de verilmiştir.



Şekil 7. Algılanan Hizmet Kalitesi DFA

DFA sonucu ölçeğin faktör yükleri güvence boyutu için 0,41 ile 0,56 arasında, fiziksel özellikler boyutu için 0,57 ile 0,68 arasında, heveslilik boyutu için 0,49 ile 0,59 arasında, güvenirlik boyutu için 0,65 ile 0,77 arasında bulunmuştur.

Tablo 14. Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği DFA Uyum İyiliği Değerleri

Değişken	$X^2$	DF	CMIN/DF	GFI	CFI	AGFI	RMSEA	NFI	TLI
Algılanan Hizmet Kalitesi	61,253	59	1.038	0,971	0,996	0,995	0,011	0,913	0,995

DFA sonucu incelendiğinde algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin tüm uyum istatistikleri ile iyi bir model oluşturduğu ve faktör yapıları ile ölçeğin geçerli olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

### 3.5.2. Sığınmacı Memnuniyeti Ölçeği DFA



Şekil 8. Sığınmacı Memnuniyeti Ölçeği DFA

DFA faktör yükleri çalışanın memnuniyeti için 0,47 ile 0,74 arasında, sığınmacı memnuniyeti için 0,40 ile 0,60 arasında bulunmuştur.

Tablo 15. Sığınmacı Memnuniyeti Ölçeği DFA Uyum İyiliği Değerleri

Değişken	$\chi^2$	Df	CMIN/ df	GFI	CFI	TLI	RMSEA	NFI
Sığınmacı Memnuniyeti	30,31	18	1,684	0,977	0,970	0,954	0,041	0,931

DFA sonrası algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin iyi uyum gösterdiği ve uyum iyiliği değerlerini sağladığı tespit edilmiştir.

### 3.6. Güvenilirlik Analizleri

Bu çalışmada kullandığımız anket daha önce Servqual ölçeği üzerinden gidilerek geliştirilmiş geçerliği ve güvenilirliği test edilmiş ölçeklerden meydana gelmiştir. Ankette yer alan maddelerin birbirleri ile bağlantılı olup olmadığını ölçen güvenilirlik ve geçerlik testleri Cronbach Alpha katsayılarının hesaplanması ile ölçülmüştür. Yani güvenilirlik analizinin

amacı, bu çalışmaya katılan sığınmacıların ankette yer alan sorular hakkında aynı değerlendirmeyi yapıp yapmadığının belirlenmesi, bir diğer deyişle yorum hatalarına sebebiyet verebilecek anket sorularının saptanmasıdır.

Bir ölçeğin güvenilir olması için güvenilirliğini Alpha katsayısının yorumlanması ve gösterimi aşağıdaki gibi olması gerektiğini öne sürmüştür.

- $\alpha < 0.5$  kabul edilmez
- $0.5 \leq \alpha \leq 0.6$  ise zayıf
- $0.6 \leq \alpha \leq 0.7$  ise kabul edilebilir
- $0.7 \leq \alpha \leq 0.9$  ise iyi
- $\alpha \geq 0.9$  ise mükemmel ( George ve Mallrey, 2003) .

### 3.6.1. Algılanan Hizmet Kalitesi Güvenirlik Analizi

**Tablo 16.** Algılanan Hizmet Kalitesi Güvenirlik Analizi

Değişken	Cronbach Alfa Katsayısı	Cronbach Alfa Stand. Sapma	Madde Sayısı
Fiziksel Özellikler	,633	,633	3
Güvenirlik	,601	,601	4
Heveslilik	,594	,594	4
Güvence	,668	,668	2
<b>Toplam</b>	<b>,782</b>	<b>,782</b>	<b>13</b>

Geçici barınma merkezinin Servqual ölçeğinin güvenilirlik boyutunun güvenilirlik değeri 0,601 bulunmuştur. Bu değer anket sorularının güvenilir olduğunu göstermektedir. Geçici barınma merkezinin Algılanan Hizmet Kalitesi ölçeğinin göre fiziksel özelliklerinin güvenilirlik değeri 0,633 bulunmuştur. Bu değer anket sorularının güvenilir olduğunu gösterir. Geçici barınma merkezinin Algılanan Hizmet Kalitesi ölçeğinin Heveslilik boyutunun güvenilirlik değeri 0,594 bulunmuştur. Bu sonuca göre 0,6'nın altında bir değer aldığı zaman güvenilir olduğu kabul edilmez fakat bulunan değer 0.6 ya çok yakın olduğu için anket sorularının güvenilir olduğunu kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Geçici barınma merkezinin Algılanan Hizmet Kalitesi ölçeğinin Güvence boyutunun güvenilirlik değeri 0,668 bulunmuştur. Bu sonuca göre anket sorularının güvenilir olduğunu göstermektedir. Algılanan

Hizmet Kalitesi ölçeğinin toplam güvenilirlik değeri 0.782 bulunmuştur. Bu sonuca göre anket sorularının güvenilir olduğunu göstermektedir.

### 3.6.2. Sığınmacı Memnuniyeti Güvenirlik Analizi

**Tablo 17.** Sığınmacı Memnuniyeti Güvenirlik Analizi

Değişken	Cronbach Alfa Katsayısı	Cronbach Alfa Stand. Sapma	Madde Sayısı
Sığınmacı Memnuniyeti	,596	,596	4
Çalışan Memnuniyeti	,686	,686	4

GBM'nin sığınmacı memnuniyeti ölçeğinin, sığınmacıların memnuniyetine göre; güvenilirlik değeri 0,596 bulunmuştur. Bu sonuca göre anket sorularının güvenilir olduğunu göstermektedir.

GBM'nin sığınmacı memnuniyeti ölçeğinin, çalışanların memnuniyetine göre; güvenilirlik değeri 0,686 bulunmuştur. Bu sonuca göre anket sorularının güvenilir olduğunu göstermektedir.

### 3.6.3. Normal Dağılım Testi

Bu bölümde Hizmet Kalitesi ve Memnuniyet ölçeklerine ilişkin normal dağılım testi yapılmıştır. Örneklemeden elde edilen verilerden çarpıklık-basıklık katsayılarına göre araştırma verilerin normal dağılım gösterdiği görülmektedir. Çarpıklık- Basıklık değerleri Tablo 18 de gösterilmiştir.

**Tablo 18.** Algılanan Hizmet Kalitesi Normal Dağılım Testi

Değişkenler	Çarpıklık	Basıklık
Fiziksel Özellikler	-,039	-,773
Güvenirlik	-,056	-,383
Heveslilik	-,126	-,590
Güvence	-,137	-,397
Sığınmacı Memnuniyeti	-,397	-,476

Tablo 18 de görüldüğü üzere maddelerin çarpıklık- basıklık değerleri (-2) ile (+2) arasında bulunmuştur (Tabachnick ve Fidell,2012).

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### BULGULAR VE YORUM

Çalışmanın bu bölümünde, örneklem seçtiğimiz Elbeyli Geçici Barınma Merkezi'nde yaşayan sığınmacılarla ilgili elde edilen veriler yer almakta ve analizi yapılmaktadır. İlk olarak anket uygulamasına katılan sığınmacıların demografik özelliklerine dayalı analizleri bulunmaktadır. Daha sonra ise öncesinde belirlenen hipotezler test edilmiştir.

#### 4.1. Demografik Bulgular

Araştırmanın yapıldığı Kilis Elbeyli GBM' ye ait bulgular gösterilmiştir.

GBM'ye ait cinsiyete ilişkin bulgular Tablo 19 da verilmiştir.

**Tablo 19.** GBM de Kalan Sığınmacıların Cinsiyet Dağılımı

	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde (%)</b>	<b>Kümülatif Yüzde</b>
Erkek	233	72,8	72,8
Kadın	87	27,2	100,00
Toplam	320	100,00	

Araştırma kapsamında GBM'de yaşayanların %72,8 oranı ile erkeklerin ağırlıkta olduğu görülmektedir.

GBM'de yapılan anket uygulamasına göre sığınmacıların yaş oranlarına ilişkin bulgular Tablo 20 de verilmiştir.

**Tablo 20.** GBM de Kalan Sığınmacıların Yaş Oranları

	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde (%)</b>	<b>Kümülatif Yüzde</b>
18 ve altı	16	5,0	5,0
18-25	72	22,5	27,5
26-35	106	33,1	60,6
36-45	89	27,8	88,4
46 ve üstü	37	11,6	100,0
Toplam	320	100,00	

Araştırma kapsamında anket uygulamasına dahil olan sığınmacılardan en fazla 26-35 yaş arasında olan 72 sığınmacının olduğu görülmektedir.

GBM'de yapılan anket uygulamasına göre sığınmacıların medeni durum dağılımına ilişkin bulgular Tablo 21 de verilmiştir.

**Tablo 21.** GBM de Yaşayan Sığınmacıların Medeni Durum Oranı

	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde (%)</b>	<b>Kümülatif Yüzde</b>
Evli	272	85,0	85,0
Bekar	43	13,4	98,4
Eşim Öldü	3	,9	99,4
Eşimden Ayrıldım	2	,6	100,0
Toplam	320	100,0	

Araştırma kapsamında GBM’de yaşayan sığınmacıların 272 kişi ve %85 oranında evli oldukları görülmektedir.

GBM’de yapılan anket uygulamasına göre sığınmacıların çocuk sayısı dağılımına ilişkin bulguları Tablo 22 de verilmiştir.

**Tablo 22.** GBM de Yaşayan Sığınmacıların Çocuk Sayısı

	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde (%)</b>	<b>Kümülatif Yüzde</b>
Hiç çocuğum yok	50	15,6	15,6
1-3 çocuk	84	26,3	41,9
3-5 çocuk	157	49,1	90,9
5 ve üzeri	29	9,0	100,0
Toplam	320	100,0	

Araştırma kapsamında GBM’de yaşayan sığınmacıların 3-5 çocuk aralığının %49,1 oranında en fazla olduğu görülmüştür.

GBM’de yapılan anket uygulamasına göre sığınmacıların eğitim durumu dağılımına ilişkin bulguları Tablo 23 de verilmiştir.

**Tablo 23.** GBM de Yaşayan Sığınmacıların Eğitim Durumu

	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde (%)</b>	<b>Kümülatif Yüzde</b>
İlköğretim	127	39,7	39,7
Ortaöğretim	108	33,8	73,4
Önlisans	60	18,8	92,2
Lisans	25	7,8	100,0
Toplam	320	100,0	

Araştırma kapsamında GBM’de yaşayan sığınmacıların 127 kişinin %39,7 oranında en fazla ilköğretim mezunu olduğu görülmektedir.

GBM’de yapılan anket uygulamasına göre sığınmacıların meslek dağılımına ilişkin bulguları Tablo 24 de verilmiştir.

**Tablo 24.** GBM de Yaşayan Sığınmacıların Meslek Dağılımı

	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde (%)</b>	<b>Kümülatif Yüzde</b>
Öğretmen	22	6,9	6,9
Usta	18	5,6	12,5
Vasıfsız İşçi	169	52,8	65,3
İşsiz	87	27,2	92,5
Diğer	24	7,5	100,0
Toplam	320	100,0	

Araştırma kapsamında GBM’de yaşayan sığınmacıların 169 kişinin %52,8 oranıyla en fazla vasıfsız işçi olduğu görülmektedir.

GBM’de yapılan anket uygulamasına göre sığınmacıların gelir dağılımına ilişkin bulguları Tablo 25 de verilmiştir.

**Tablo 25.** GBM de Yaşayan Sığınmacıların Gelir Dağılımı

	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde (%)</b>	<b>Kümülatif Yüzde</b>
1000 ve altı	243	75,9	75,9
1001-1500	45	14,1	90,0
1501-2000	26	8,1	98,1
2001-2500	4	1,3	99,4
2501-3000	2	,6	100,0
Toplam	320	100,0	

Araştırma kapsamında GBM’de yaşayan sığınmacıların gelir oranlarının 243 kişinin %75,9 oranıyla en fazla 1000 ve altı olduğu görülmektedir.

GBM’de yapılan anket uygulamasına göre sığınmacıların geldikleri bölgeye ilişkin bulguları Tablo 26 da verilmiştir.

**Tablo 26.** GBM de Yaşayan Sığınmacıların Geldikleri Bölge

	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde (%)</b>	<b>Kümülatif Yüzde</b>
Halep	102	31,9	31,9
Azez	6	1,9	33,8
İdlib	191	59,7	93,4
Diğer	21	6,6	100,0
Total	320	100,0	

Araştırma kapsamında GBM’de yaşayan sığınmacıların geldikleri bölge oranlarının 191 kişinin %59,7oranıyla en fazla İdlib bölgesinden geldikleri görülmektedir.

GBM’de yapılan anket uygulamasına göre sığınmacıların geldikleri bölgeye ilişkin bulguları Tablo 27 de verilmiştir.

**Tablo 27.** GBM de Yaşayan Sığınmacıların Kalma Süresi Dağılımı

	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde (%)</b>	<b>Kümülatif Yüzde</b>
1-3 yıl	10	3,1	3,1
4-6 yıl	48	15,0	18,1
7 yıl ve üzeri	262	81,9	100,0
Toplam	320	100,0	

## 4.2. Korelasyon Analizi

Korelasyon analizi iki değişken seti arasındaki ilişkiyi anlamlandırmak için kullanılan çok değişkenli istatistiksel analiz tekniğidir. Korelasyon analizinin amacı ise iki değişken arasındaki ilişkiyi anlamlandırmaya çalışan değişken kümesinin doğrusal fonksiyonları arasındaki en büyük korelasyonu bulmaya çalışarak analiz edilmesidir (Ünlükaplan,2009:239).

### 4.2.1. Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Sığınmacı Memnuniyeti Ölçeği Korelasyon Analizi

Değişkenler arasındaki korelasyon gözlemlenmiş ve elde edilen bulgular Tablo 28’de sunulmuştur.

**Tablo 28.** Sığınmacı Memnuniyeti Korelasyon Analizi Bulguları

	<b>Güvence</b>	<b>Fiziksel Özellikler</b>	<b>Heveslilik</b>	<b>Güvenirlilik</b>	<b>Çalışan Memnuniyeti</b>	<b>Sığınmacı Memnuniyeti</b>
<b>Güvence</b>	1					
<b>Fiziksel Özellikler</b>	,304**	1				
<b>Heveslilik</b>	,467**	,336**	1			
<b>Güvenirlilik</b>	,375**	,292**	,393**	1		
<b>Çalışan Memnuniyeti</b>	,430**	,363**	,493**	,322**	1	
<b>GBM Memnuniyeti</b>	,419**	,237**	,384**	,217**	,488**	1

Korelasyon analizi sonucunda beklenildiği gibi tüm değişkenler arasında değişkenleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

#### 4.3. Algılanan Hizmet Kalitesi için Anova (Tek Yönlü Varyans) Analizi

Anova analizi iki veya daha fazla değişkenin puanlarını karşılaştırmak için kullanılan istatistik analizidir. Bir diğer adı da Varyans analizidir. Anova modelinin kurulması amacı bağımsız değişkene işaret eden örneklemin bağımlı değişkenle karşılaştırılmasıdır (Büyüköztürk vd.,2020:73).

Varyans analizinin temel amacı, ortalamalar arasındaki farkın anlaşılmasıdır. Varyans analizinde hipotezi test etmek amacıyla F değeri kullanılır. F değerinin anlamlılık düzeyinde tablo değerinden büyükse ortalamalar arasında anlamlı farklılıklar olduğu kanısına varılır (Kalaycı,2014:131).

#### 4.4. Algılanan Hizmet Kalitesi ve Sığınmacı Memnuniyetine İlişkin T Testi

**Tablo 29.** Algılanan Hizmet Kalitesi ve Sığınmacı Memnuniyetinin Cinsiyete İlişkin T Testi

		Sayı	Ortalama	Standart Hata	Anlamlılık
Algılanan Hizmet Kalitesi	Erkek	231	3,0665	,04580	0,66
	Kadın	83	3,2136	,06502	
Sığınmacı Memnuniyeti	Erkek	231	3,3025	,05207	0,220
	Kadın	83	3,4127	,07285	

Tablo 29’da görüldüğü gibi 231 erkek katılımcının ve 83 kadın katılımcının verdiği cevaplara bakılacak olursa kadın ve erkelerin ortalama verdikleri Algılanan Hizmet Kalitesi ve sığınmacı memnuniyetinin cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği görülmektedir.

Algılanan hizmet kalitesi ve sığınmacı memnuniyetinin diğer demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla anova testi yapılmıştır. Anova testi sonuçları Tablo 30 de belirtilmiştir.

**Tablo 30.** Algılanan Hizmet Kalitesi Demografik Özelliklere Göre Anova Testi Sonuçları

Değişken		Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	Sig.
Yaş	Gruplar Arası	2,486	4	,622	1,381	,240
	Grup İçi	139,080	309	,450		
	Toplam	141,556	313			
Gelinen Bölge	Gruplar Arası	1,284	3	,428	,946	,419
	Grup İçi	140,281	310	,453		
	Toplam	141,566	313			
Medeni Durum	Gruplar Arası	1,050	3	,350	,772	,510
	Grup İçi	140,516	310	,453		
	Toplam	141,566	313			
Eğitim Durumu	Gruplar Arası	,697	3	,232	,511	,675
	Grup İçi	140,869	310	,454		
	Toplam	141,566	313			
Gelir Seviyesi	Gruplar Arası	5,494	4	1,373	3,119	<b>,015</b>
	Grup İçi	136,072	309	,440		
	Toplam	141,566	313			
Meslek	Gruplar Arası	6,710	5	1,342	3,065	<b>,010</b>
	Grup İçi	134,856	308	,438		
	Toplam	141,566	313			

Anova testi sonucuna göre; yaş, gelinen bölge ve medeni durum anlamlılık düzeyleri 0,05'in üzerinde elde edildiği için anlamlı farklılık göstermemektedir.

Anova testi sonucunda göre eğitim gelir seviyesi ve meslek değişkenleri 0,05 altında elde edildiği için aralarında anlamlı farklılık görülmektedir. Bu farklılığın yönünü test edebilmek amacıyla Tukey testi uygulanmıştır. Tukey testi sonuçları Tablo 31'de gösterilmiştir.

**Tablo 31.** Algılanan Hizmet Kalitesinin Gelir Oranına İlişkin Tukey Testi

Gelir		Ortalama Fark	Standart Hata	Anlamlılık
1000 ve altı	1000-1500	-,03679	,10890	,997
	1501-2000	,46456	,13707	,007
	2001-2500	-,15564	,33458	,990
	2501-3000	-,10355	,47120	,999
1001-1500	1000 ve altı	,03679	,10890	,997
	1501-2000	<b>,501135*</b>	,16415	<b>,021</b>
	2001-2500	-,11884	,34655	,997

	2501-3000	-,06676	,47978	1,000
1501-2000	1000 ve altı	<b>-,464456*</b>	,13707	<b>,007</b>
	1001-1500	<b>-,50135*</b>	,16415	<b>,021</b>
	2001-2500	-,62019	,35641	,411
	2501-3000	-,58811	,48695	,770
2001-2500	1000 ve altı	-,15564	,33458	,990
	1001-1500	,11884	,34655	,997
	1501-2000	,62019	,35641	,411
	2501-3000	,05208	,57469	1,000
2501-3000	1000 ve altı	,10355	,47120	,999
	1001-1500	,06676	,47978	1,000
	1501-2000	,56811	,48695	,770
	2001-2500	-,05208	,57469	,1,000

Farklılık 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 32’de görüldüğü gibi Tukey testi sonuçlarına bakıldığında aylık geliri 1000 ve altı olanlar, 1001 ve 1500 arasında olanlar ve 1501-2000 arasında olan sığınmacılarla algılanan hizmet kalitesinin ilişkisi daha yüksektir.

**Tablo 32.** Algılanan Hizmet Kalitesinin Meslek Durumuna İlişkin Tukey Testi

Meslek		Ortalama Fark	Standart Hata	Anlamlılık
Öğretmen	Usta	,40840	,21254	,391
	Vasıfsız İşçi	-,09020	,15320	,992
	İşsiz	-,20263	,16144	,809
	Diğer	-,00090	,20187	1,000
	7,00	-,73859	,48966	659
Usta	Öğretmen	-,40840	,21254	,391
	Vasıfsız İşçi	-,49860	,16415	<b>,031</b>
	İşsiz	-,61103	,171186	<b>,006</b>
	Diğer	-,40930	,21030	,376
	7,00	-1,14699	,49320	,187
Vasıfsız İşçi	Öğretmen	,09020	,15320	,992
	Usta	,49860	,16415	<b>,031</b>
	İşsiz	-,11243	,08851	,801
	Diğer	,08930	,15008	,991

	7,00	-,64839	,47068	,741
İşsiz	Öğretmen	,20263	,16144	,809
	Usta	,61103	,17186	<b>,006</b>
	Vasıfsız İşçi	,11243	,08851	,801
	Diğer	,20173	,15848	,800
	7,00	-,53596	,47343	,868
Diğer	Öğretmen	,00090	,201187	1,000
	Usta	,40930	,21030	,376
	Vasıfsız İşçi	-,08930	,15008	,991
	İşsiz	-,20173	,15848	,800
	7,00	-,73769	,48870	,658
7,00	Öğretmen	,73859	,48966	,659
	Usta	1,14699	,49320	,187
	Vasıfsız İşçi	,64839	,47068	,741
	İşsiz	,53596	,47343	,868
	Diğer	,73769	,48870	,658

Tablo 32’de görüldüğü gibi Tukey testi sonuçlarına göre tespit edilen farkın usta ile vasıfsız işçi ve işsiz meslek gruplarından kaynaklandığı anlaşılmaktadır.

#### 4.5. Sığınmacı Memnuniyeti Tek Yönlü Varyans Analizi

**Tablo 33.** Sığınmacı Memnuniyeti Demografik Özellikler Sayısına Göre Anova Testi

Sonuçları

Değişken		Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	Sig.
Yaş	Gruplar İçi	2,980	4	,745	1,294	,272
	Grup Arası	177,914	309	,574		
	Toplam	180,893	313			
Gelinen Bölge	Gruplar İçi	,996	3	,332	,572	,634
	Grup Arası	179,897	310	,580		
	Toplam	180,893	313			
Medeni Durum	Gruplar İçi	1,757	3	,586	1,014	,387
	Grup Arası	179,136	310	,578		
	Toplam	180,893	313			

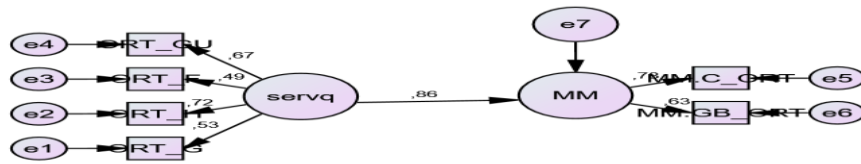
<b>Eğitim Durumu</b>	Gruplar İçi	1,001	3	,334	,575	,632
	Grup Arası	179,893	310	,580		
	Toplam	180,893	313			
<b>Gelir Seviyesi</b>	Gruplar İçi	5,167	4	1,292	2,217	,062
	Grup Arası	175,726	309	,569		
	Toplam	141,566	313			

Anova testi sonuçlarına göre sığınmacı memnuniyeti ve yaş, gelinen bölge ve medeni durum anlamlılık düzeyleri 0,05 üzerinde bir değer aldığı için araların da anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

#### 4.6. Yapısal Eşitlik Modeli

Yapısal eşitlik modellemesi (YEM), belirli bir teoriye dayalı olarak gözlemlenen ve gizli değişkenlerin nedensel ve ilişkisel bir model olarak tanımlanmasına dayanır. YEM çoklu regresyon anlamına da gelmektedir. YEM' in kısa ürede hipotezlerin geçerliliğini ölçmek için kullanılması çok fazla kullanılan bir uygulama olmasının sebebi keşfedici bir yaklaşımın yerinde doğrulayıcı bir yaklaşım olmuş olmasıdır. YEM geleneksel metotların dışında hata hesaplamalarının daha net sonuçlar vermektedir. Ayrıca YEM, aynı model içerisinde hem gözlenen hem de gizli değişkenleri analiz etmektedir (Meydan ve Şeşen, 2015: 5-6).

Çalışmanın bağımsız değişkenin olan hizmet kalitesinin bağımlı değişken olan sığınmacı memnuniyetine etkisini (H1) analiz etmek için yapısal eşitlik modeli kurulmuştur.



Şekil 9. Yapısal Eşitlik Modeli

Çalışmanın modelini test edebilmek amacıyla yapısal eşitlik modeli kurulmuş ve analizi yapılmıştır. Yapısal model Şekil 9 da, uyum iyiliği değerleri ise Tablo 34 de gösterilmiştir.

**Tablo 34.** Yapısal Eşitlik Modeli Uyum İyiliği Değerleri

Değişken	CMIN	DF	CMIN/DF	GFI	CFI	AGFI	TLI	NFI	RMSEA
Sığınmacı Memnuniyeti	10,739	8	1,342	0,989	0,971	0,988	0,994	0,976	0,033

DFA sonucu, uyum iyiliği değerleri incelendiğinde bu ölçeğin iyi uyum gösterdiği ve faktör yapıları ile geçerli bir ölçek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

#### 4.7. Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutlarına İlişkin Regresyon Analizi

Regresyon analizi, elde edilen bulgulardan, önceden tahmin edilmeyen gelecekteki olaylarla ilgili öngörü yapılmasına izin verir. Regresyon bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişki ve doğrusal eğri kavramını kullanıp, bir öngörü eşitliği geliştirir. Değişkenler arasındaki ilişkinin nasıl olduğu anlaşıldıktan sonra, bağımsız değişkenlerin sonuçları bilindiğinde bağımlı değişkenin sonucu tahmin edilebilir.

**Bağımlı Değişken:** Regresyon modelinde açıklanan veya önceden bilinen değişkenlerden oluşur. Bu değişkenin bağımsız değişken ile alakalı olduğu düşünülür.

**Bağımsız Değişken:** Regresyon analizinde açıklayıcı değişkendir, bağımsız değişken bağımlı değişkenin değerini tahmin edebilmek amacıyla kullanılmaktadır (Köse:3).

Hizmet kalitesinin boyutlarının ayrı ayrı hem GBM ye hem de Sığınmacı memnuniyetine etkisini incelemek için ayrıca regresyon analizleri yapılmıştır. Birden fazla bağımsız değişkenin bir bağımlı değişkene aynı anda etkisi inceleneceğinden en uygun yöntemin çoklu regresyon analizi olduğuna karar verilmiştir.

**Tablo 35.** Algılanan Hizmet Kalitesi ve Sığınmacı Memnuniyeti YEM Regresyon Ağırlıkları

Test Edilen Yol			Tahmin	Std. Hata	Kritik Oran	P
Algılanan Hizmet Kalitesi	→	Sığınmacı Memnuniyeti	0,86	0,137	7,58	***

Tablo 35’de görüldüğü üzere; Algılanan Hizmet Kalitesi, Sığınmacı Memnuniyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

**Tablo 36.** Algılanan Hizmet Kalitesinin Boyutlarının Çalışanlardan Duyulan Memnuniyete Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	$\beta$	Standart Hata	t Değeri	Anlamlılık	Tolerans	VIF
Güvenirlilik	,221	,202	3,739	,000	,724	1,382
Fiziksel Özellikler	,160	,059	3,455	,000	,840	1,190
Heveslilik	,335	,046	5,576	,001	,701	1,426
Güvence	,059	,043	1,363	,174	,780	1,281

Tablo 36 daki bu modele bakılarak regresyon analizi sonuçları incelendiğinde modelin bir bütün olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Fiziksel boyuttaki bir birim değişimin sığınmacı memnuniyetinde 0,160 oranında bir değişime sebep olmuştur. Güvenirlilikteki 1 birim değişimin sığınmacı memnuniyetinde 0,221 oranında bir değişime sebep olmuştur.

**Tablo 37.** Algılanan Hizmet Kalitesinin Boyutlarının GBM den Duyulan Memnuniyete İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	$\beta$	Standart Hata	t Değeri	Anlamlılık	Tolerans	VIF
Güvenirlilik	,307	0,62	4,979	,000	,724	1,382
Fiziksel Özellikler	0,65	,048	1,356	,176	,840	1,190
Heveslilik	,233	,063	3,726	,000	,701	1,426
Güvence	-,002	,045	-,045	,964	,780	1,281
F				22,454		
Düzeltilmiş R <sup>2</sup>				,215		
R <sup>2</sup>				,225		
Tahmini Standart				,76905		
Hata				,000		
Anlamlılık Düzeyi						

Analiz sonucuna göre H1,H2, H4, H6, H8 hipotezleri kabul edilmiş, H3, H5, H7, H9 hipotezleri ise reddedilmiştir.

Tablo 37 deki bu modele bakılarak regresyon analiz sonuçları incelendiğinde modelin bir bütün olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Güvenirlilik bağımsız değişkeninin çalışan memnuniyeti bağımlı değişkenini pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği görülmektedir. [ $t = 4,98, p < 0.01, \beta = 0,293$ ]

Heveslilik boyutundaki 1 birimlik değişimin çalışan memnuniyetine 0,233 oranında bir değişime sebep olduğu görülmektedir. Ayrıca Algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarının %21,5unun bağımsız değişkenler tarafından açıklandığı ifade edilebilir.

#### 4.8. Araştırmanın Hipotez Sonuçları

Kurulan 9 hipotezden 5'İ kabul edilmiş 4'ü reddedilmiştir.

**Tablo 38.** Hipotez Sonuçları

Hipotezler	Sonuçlar
H1: Algılanan Hizmet Kalitesi Sığınmacı Memnuniyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.	Kabul Edildi
H2: Güvenirlilik GBM çalışanlarından duyulan memnuniyeti pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.	Kabul Edildi
H3: Fiziksel Özellikler GBM çalışanlarından duyulan memnuniyeti pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.	Reddedildi
H4: Heveslilik GBM çalışanlarından duyulan memnuniyeti pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.	Kabul Edildi
H5: Güvence GBM çalışanlarından duyulan memnuniyeti pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.	Reddedildi
H6: Güvenirlilik GBM den duyulan memnuniyeti pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.	Kabul Edildi
H7: Fiziksel Özellikler GBM den duyulan memnuniyeti pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.	Reddedildi
H8: Heveslilik GBM den duyulan memnuniyeti pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.	Kabul Edildi
H9: Güvence GBM den duyulan memnuniyeti pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.	Reddedildi

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### SONUÇ

Çalışmanın bu bölümünde algılanan hizmet kalitesinin sığınmacı memnuniyeti üzerindeki etkilerine ilişkin hipotez testlerinin sonuçları yorumlanmış ve araştırma soruları cevaplanmıştır. En sonunda geçici barınma merkezi yetkililerine benzer konularda çalışma yürütecek araştırmacılara önerilerde bulunulmuştur.

Tüm ülkelerde olduğu gibi Türkiye’de Suriye Savaşı sonucu göç dalgasından önemli oranda etkilenmiştir. Yaşanan Suriye krizinden sonra Türkiye’ye gelen sığınmacılar geçici koruma statüsüyle 2012 yılından bu yana Türkiye sınırları içerisinde yaşamaktadır. Türkiye’de bulunan toplam sığınmacı sayısı 3.579.008’dir. Türkiye’nin 5 ilinde bulunan 7 barınma merkezinde ise geçici koruma statüsünde yaşayan Suriyeli sığınmacı sayısı toplam 63.403’tür. Bu verilen sayılara bakılacak olursa Kilis Elbeyli Geçici Barınma Merkezi’nde yaşayan bu sığınmacıların aldıkları hizmet ve memnuniyetleri arasında bir ilişki olduğu fark edilmektedir. Buradan yola çıkarak bu çalışmada geçici barınma merkezinde sunulan hizmetin sığınmacıları memnuniyetine etki edip etmediği merak konusu olmuştur.

Bu kapsamda Kilis Elbeyli Geçici Barınma Merkezi’nde yaşayan 313 kişiden hizmet kalitesi algısı ve memnuniyetine ilişkin veri toplanmıştır. Ölçeklerin normallik testi ve güvenilirlik analizinden sonra geçerliliği ve yapı geçerliği yapılmıştır. Ana değişkenlerden olan hizmet kalitesinin ve sığınmacı memnuniyeti üzerindeki etkisi yapısal eşitlik modeli ile analiz edilmiş, alt boyutları ise çoklu regresyon analizi ile test edilmiştir.

Araştırmaya katılan sığınmacıların tamamı Elbeyli Geçici Barınma Merkezi’nde yaşayanlardır. Geçici barınma merkezinin eğitim durumu göz önüne alındığında örneklem olarak seçilen kişilerin okuma- yazma bilenlerden oluştuğu için ana kütleyi iyi temsil ettiği görülmüştür. Ayrıca sığınmacıların büyük oranının geçici barınma merkezinde uzun süre kalmış ve en az ilköğretim mezunu olduğu görülmektedir.

Araştırmada ele alınan geçici barınma merkezinin demografik özelliklerine baktığımız zaman örneklem cinsiyete göre incelendiğinde; %72,8’i erkek, %27,2 ise kadın olduğu görülmektedir. Örneklem yaş ortalamasına göre incelendiğinde; 18 yaş ve altı %5, 18-25 yaş arası %22,5, 26-35 yaş arası %33,1, 36-45 yaş arası %27,8 ve 45 yaş üstü ise %11,6 olduğu görülmektedir. Örneklem medeni duruma göre incelendiğinde; evli oranı %85, bekar oranı %13,4, eşi ölen oranı %9, eşinden ayrılan oranı %6 olduğu görülmektedir. Çocuk sayısına göre

incelendiğinde; hiç çocuğu olmayan %15,6, 1-3 arası çocuk sayısı olanlar %26,3, 3-5 arası çocuk sayısı olanlar %49,1 ve 5 ve üzeri çocuk sayısı olanlar ise %9 olduğu görülmektedir. Eğitim durumuna göre incelendiğinde; ilköğretim mezunu %39,7, ortaöğretim mezunu olanlar %33,8, önlisans mezunu olanlar %18,8, lisans mezunu olanlar %7,8 olduğu görülmektedir. Gelir dağılımına göre incelendiğinde; geliri 1000 ve altında olanlar %75,9, 1001-1500 arasında olanlar %14,1, 1501-2000 arasında olanlar %8,1, 2001-2500 arasında olanlar %1,3, 2501-3000 arasında olanlar ise %6 olduğu görülmektedir. Sığınmacıların meslek dağılımına göre incelendiğinde öğretmen %6,9, usta %5,6, vasıfsız işçi %52,8, işsiz %27,2 ve diğer meslek grupları %7,5 olduğu görülmektedir. Sığınmacıların geldikleri bölgeye göre incelendiğinde Halep'ten gelenler %31,9, Azez 'den gelenler %1,9, İdlib 'den gelenler %59,7 diğer bölgelerden gelenler ise %6,6 olduğu görülmektedir. Geçici barınma merkezinde kalma süreleri incelendiğinde 1-3 yıl arasında kalanlar %3,1, 4-6 yıl arasında kalanlar %15 ve 7 yıl ve üzerinde kalanlar ise %81,9 olduğu görülmektedir.

Çalışmada algılanan hizmet kalitesi ve sığınmacı memnuniyetinin cinsiyete göre fark gösterip göstermediğini anlayabilmek için T testi uygulanmış ve her iki değişkenin cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği görülmüştür. Algılanan hizmet kalitesi ve sığınmacı memnuniyetinin diğer demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini analiz edebilmek için anova testi uygulanmıştır. Algılanan hizmet kalitesinin yaşa göre ve meslek grubuna göre anlamlı farklılık göstermiştir. Sığınmacı memnuniyeti ise hiçbir demografik özelliğe göre anlamlı farklılık göstermemiştir.

Çalışmanın bağımsız değişkeni olan algılanan hizmet kalitesinin bağımlı değişkeni olan sığınmacı memnuniyetine etkisini analiz edebilmek ve H1 hipotezini doğrulamak amacıyla yapısal eşitlik modeli kurulmuştur. Analiz sonuçlarına göre Kilis Elbeyli kampının hizmet kalitesinin sığınmacıların memnuniyetine pozitif yönde anlamlı etki ettiği bulgulanmış ve böylece H1 kabul edilmiştir.

Ayrıca hizmet kalitesinin boyutları olan fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvencenin sığınmacı memnuniyetine etkisini inceleyebilmek için regresyon analizleri yapılmıştır. Birden fazla bağımsız değişkenin bağımlı değişkene aynı anda etkisinin inceleneceğinden dolayı regresyon analizi yapılması uygun görülmüştür. Bağımlı değişken iki boyutlu olduğundan dolayı her iki bağımlı değişkene hizmet kalitesi boyutlarının ayrı ayrı etkisini görmek için iki farklı regresyon analizi yapılmıştır. Hizmet kalitesi boyutlarının fiziksel özellikler, güvenilirlik ve heveslilik çalışandan duyulan memnuniyete etki etmiş güvence boyutu ise etki etmemiştir. Böylelikle H2-H3-H4 kabul H5 reddedilmiştir. Hizmet kalitesi boyutlarının

güvenirlilik ve heveslilik GBM'den duyulan memnuniyete pozitif yönde anlamlı olarak etki ettiği görülmüş ancak fiziksel özellikler ve güvencenin anlamlı olarak etki etmediği bulgulanmıştır. Böylelikle H6-H8 kabul ve H7-H9 reddedilmiştir.

Araştırmadan elde edilen bulgulara bakılarak algılanan hizmet kalitesi sığınmacı memnuniyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği sonucuna varılmıştır. Çalışmamın Büyüköztürk (2013) , Kalaycı (2014)'nın yaptığı çalışmalardaki bulgularla tutarlılık gösterdiği görülmektedir. Dolayısıyla geçici barınma merkezinde yaşayan sığınmacıların gördükleri hizmetlerden memnun olduklarını anlaşılmıştır.

- Kilis Elbeyli Geçici Barınma Merkezinde yaşayan sığınmacılar için geçici barınma merkezinin dış görünüşünden ziyade verilen hizmetlerin daha da genişletilmesi gerektiği, çalışanların sığınmacıların sorunlarını çözmek için daha özverili bir şekilde davranması gerektiği,
- Geçici barınma merkezlerindeki kayıtların eksiksiz tutulması gerektiği, çalışanların ise yeterli bilgi seviyesine ulaşması gerektiği ve sığınmacıların çalışanlarla kolayca iletişim kurabilmeleri gerektiği,
- Sığınmacıların memnuniyetini artırmak için onlarla daha iyi iletişim kurabilmenin gerektiği önerilmektedir.
- Yapılacak olan araştırmalarda, araştırmacıların farklı ölçüm araçlarıyla verilerin kapsamını daha da genişletilmesi önerilmektedir.
- Araştırmanın anakütlenin daha geniş tutulmasının ülke genelinde kurulmuş olan geçici barınma merkezlerinde araştırmalar yapılarak daha genel sonuçlara ulaşılacağı önerilmektedir. Bu çalışmadaki örneklemin sadece Kilis Elbeyli Geçici Barınma Merkezi'nde yaşayan sığınmacılardan oluştuğu için elde edilen sonuçlar da sınırlı kalmaktadır. Türkiye genelindeki geçici barınma merkezlerinde kalan sığınmacıların katılımını sağlayarak araştırmanın yürütülmesi ve elde edilen sonuçları değerlendirerek hizmet kalitesi algısındaki değişimlerin değerlendirilmesi önerilmektedir.

## KAYNAKÇA

- Adida, L. C., Lo, A. and Platas R., M. (2018). Perspective taking can promote short-term inclusionary behavior toward syrian refugees. *Division of Social Science*, 115(38), 9521-9526.
- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H. ve Ghazali, P. (2019). Hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi. *Yönetim Bilimi Mektupları*, 9(1),13-24.
- Akbayrak, E. H. (2005). *Ortadoğu Teknik Üniversitesi kütüphanesinde hizmet kalitesi*, Hacettepe Üniversitesi. Ankara
- Aksu, A., Z. (2020). *Ankara'da yaşayan Suriyeli sığınmacıların sağlık hizmetlerine erişim deneyimleri*, Ortadoğu Teknik Üniversitesi. Ankara
- Ali, M.H., Ali, N.A. and Radam, A. (2010). Validating servperf model in government agencies department of marketing and management. *University Putra Malaysia*, 6(1), 84- 93.
- Altınel, G. (2009). *Hizmet kalitesi, hizmet kalitesinin ölçümü ve bankacılık sektöründe bir uygulama*, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü. Gebze.
- Altunışık, R. (2008). Anketlerde veri kalitesinin iyileştirilmesi için öntest (pilot test) yöntemleri. *Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, (2), 1-17.

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S.ve Yıldırım, E. (2016). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.

Alptekin, K., Ulutaş, A., D., Gündüz, U., D. (2018). Konya’da geçici koruma altında yaşayan Suriyeliler üzerine bir çalışma, *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 40(2), 87-114.

Amman, M., T. ve Altındış, E. (2019). İstanbul’da yaşayan geçici koruma statüsündeki Suriyelilerin Türk vatandaşlığına ilişkin görüşleri. *Sosyal ve Kültürel Araştırmalar Dergisi*, 5(9), 1-20.

Apak, H. (2014). *Suriyeli göçmenlerin uyumu ve gelecek beklentileri: Mardin örneği*, Mardin Artuklu Üniversitesi, Mardin.

Arısoy, D., Ş. (2017). *Sağlık hizmetlerinde hizmet kalitesi ve hizmet kalitesinin Servqual yöntemi ile ölçülmesine yönelik bir uygulama*. Gazi Üniversitesi. Ankara

Avcı, U., Sayılır A. (2006). Hizmet kalitesi çerçevesinde çalışanların rolüne ve yeterliliklerine ilişkin karşılaştırmalı bir inceleme, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (1), 121-138.

Aydın, K. (2005). Hizmet işletmelerinde Servqual yöntemi ile hizmet kalitesinin ölçümü ve Kocaeli’ndeki seyahat işletmelerinden Efe tur uygulaması, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 0(50), 1102-1130.

Bakır, A. (2018). *Müşteri memnuniyetini etkileyen faktörler ve müşteri memnuniyetinin müşteri sadakati üzerine etkisi: bir vakıf üniversitesi yüksek lisans öğrencileri üzerinde uygulama*, Beykent Üniversitesi, İstanbul.

Bayrak, H, C.(2018). *Suriyeli mültecilerin sosyal uyumunda sivil toplum kuruluşundaki rolü: İzmir örneği*, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, İzmir.

*Türkiye en çok Mülteci Kabul Eden Ülke*. 2 Ağustos 2019.

[https://www.bbc.com/turkce/haberler/2015/06/150618\\_unhcr\\_multeci\\_turkiye](https://www.bbc.com/turkce/haberler/2015/06/150618_unhcr_multeci_turkiye)

Bilgin, Y., Kethüda, Ö. (2017). Restoran işletmelerinde hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine ve sadakatine etkisi: Oba restoran örneği, *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 7(2), 147-170.

Blanchet, K., Fouad, M, F. and Pherali T. (2016). Syrian refugees in Lebanon: the search for universal health coverage, Blanchet et al. *Conflict and Health*, 10(12), 2-5.

Bostan, H. (2018). Geçici koruma statüsündeki Suriyelilerin uyum, vatandaşlık ve iskân sorunu, *Göç Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 38-88.

Boyraz, Z. (2015). Türkiye’de göçmen sorununa örnek Suriyeli mülteciler. *Zeitschrift für die Welt der Türken Journal of World of Turks*, 7(2), 35-58.

Bulgan, U. (2002). *Kütüphanecilik sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve bir üniversite kütüphanesi uygulaması*, Beykent Üniversitesi. İstanbul.

Bulut, B. (2019). *Demiryolu lojistiğinde hizmet kalitesi ölçümü: ege bölgesinde hizmet veren bir demiryolu işletmesinde yönelik bir uygulama*, Dokuz Eylül Üniversitesi. İzmir.

Büyükkör, H.,E.,C. (2019). *Kargo sektöründe Servqual yöntemi ile hizmet kalitesinin ölçümü*. Dokuz Eylül Üniversitesi. İzmir.

Büyüköztürk, Ş. (2020). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı istatistik, araştırma deseni SPSS uygulamaları ve yorum*. Ankara: Pegem Akademi.

Can, P. (2016). Hizmet kalitesinin Servqual ölçeği ile ölçülmesi: Uşak üniversitesi merkez kütüphanesi üzerine bir araştırma. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1), 63-83.

Çelik, E. (2019). *Mülteci kampında kalan kişilerin depresyon, anksiyete ve başa çıkma becerilerinin incelenmesi*, Üsküdar Üniversitesi, İstanbul.

Dağlı, A. (2015). Örgütsel muhalefet ölçeğinin Türkçeye uyarlanması: geçerlilik ve güvenirlik çalışması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(53), 198-218.

Dalgıç A. (2013). *Hizmet sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve hizmet kalitesini etkileyen faktörler*, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.

Değermen, A. (2006). *Hizmet ürünlerinde kalite, müşteri tatmini ve sadakati*.

İstanbul: Türkmen Kitapevi.

Demirhan, Ç, D. (2019). *Türkiye’de geçici koruma kapsamında bulunan Suriyeliler’in ulusal vatandaşlık rejimine etkisi*, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Devebakan, N. ve Aksaraylı M. (2003). Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin ölçümünde Servqual skorlarının kullanımı ve özel Altınordu hastanesi uygulaması, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(1), 38-4.

Duruel, M. (2017). Suriyeli sığınmacıların Türk emek piyasasına etkileri fırsatlar ve tehditler, *Uluslararası Ekonomik Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 208-222.

Türkiye’de Yaşayan Sığınmacılara Vatandaşlık Verilmesi.7 Ağustos 2019, <https://tr.euronews.com/2019/08/02/bakan-soylu-92-bin-suriyeliye-vatandaslik-verildi-suleyman-soylu>

Geçici Barınma Merkezlerinin Kurulması, Yönetimi ve İşletilmesi Hakkında Yönerge 10.-11. Madde

George, D. and Mallery, M. (2003). *SPSS for windows step by step: a simple guide and referance, 11.0 update 4 th Edition*, Allyn & Bacon. Boston

George, D. & Mallery, M. (2010). *SPSS for windows step by step: a simple guide and referance, 17.0 update (10a ed.)*. Boston: Pearson.

Grönroos, C. (1982). Uygulamalı hizmet pazarlama teorisi. *Avrupa pazarlama Dergisi*.

Gülyaşar, M. (2017). Suriyeliler ve vatandaşlık: yerel ve Suriyeli sığınmacılar çerçevesinde bir değerlendirme. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 7(13), 680- 705.

Gürbüz, M., A. (2019). *Hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesinin yatırımcı memnuniyeti ile sadakatine etkisi: türev ürün hizmeti sağlayan bir yatırım kuruluşu üzerine ampirik bir çalışma*, Beykent Üniversitesi, İstanbul.

Gürbüz, Ş. ve Şahin, F. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. İstanbul: Seçkin Yayıncılık.

Hayata Destek Derneği. 2016.

Hemedoğlu, E. (2010). *Toplu taşımacılık sektöründe hizmet kalitesini ölçme: algılanan hizmet kalitesi ve müşterinin arzuladığı hizmet kalitesi üzerindeki etkileri*. Yıldız Teknik Üniversitesi. İstanbul.

Hotamışlı, M., Eleren, A.(2011). GSM operatörlerinde hizmet kalitesinin Servqual ölçeği ile ölçülmesi: Afyonkarahisar örneği, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(13), 221-238.

İnan, Z. ve Korgavuş, B. (2017). Mülteci kampları ve yerleşim alanlarında sürdürülebilir tasarım, *Contemporary Research in Economics and Social Science*, 1(2), 103-122.

Kahraman, S., Tanıyıcı, Ş. ve Kutlu, Ö. (2019). Türkiye’de yerel yönetimler ve yabancı göçmenler, *Giresun Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 5(10),44-67.

Kahrimanoğlu, T. (2019). *Jet kasa (Self- Checkout) hizmet kalitesinin perakende hizmet kalitesi ve algılanan değere etkisi: migros süpermarket çalışması*, Altınbaş Üniversitesi. İstanbul.

Kalaycı, Ş.(2008). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Kalaycı, Ş.(2014). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayıncılık.

Kap, D. ( Aralık 2014). Suriyeli mülteciler: Türkiye'nin müstakbel vatandaşları. *Akademik Perspektif*, 30-36.

Kaya, M. (2020). *Suriyeli göçmenlerin sosyal uyum ölçeği ile değerlendirilmesi: Nizip örneği*, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi. Çanakkale.

Korkut, L. (2015). Siyasi kimlik olarak vatandaşlık: Türkiye'de ve dünya devletlerinde anayasal vatandaşlık tanımları. *İstanbul Medipol Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 1(2), 5-41.

Köse, S. K. Korelasyon ve Regresyon Analizi.

Ljubojević, Č. (2004). *Marketing of services, faculty of service business*, Novi Sad.

Lenner, K., Turner, L. (2019). Making refugees work? The politics of integrating Syrian refugees into the labor market in Jordan, *Middle East Critique*, 28(1), 65-95.

Mauri, A.G. Minazzi, R.ve Muccio, S. (2013). A Review of Literature on the Gaps Model on

Service Quality: A 3-Decades Period:1985–2013, *International Business Research*, (e-journal). 6(12), 134-144. doi: 10.5539/ibr.v6n12p134.

Masrurul, M. M. (2019). Impact of service quality on customer satisfaction in Bangladesh tourism industry: an empirical study. *Advances In Management*, 12(1), 79- 83.

Meydan, C. H. ve Şeşen, H. (2015). *Yapısal eşitlik modellemesi: AMOS uygulamaları*, Ankara: Detay Yayıncılık.

*Türkiye'deki Sığınmacıların Nüfusunun Yaş Ortalaması*. 18 Ağustos 2019.

<https://multeciler.org.tr/turkiyedeki-suriyeli-sayisi/>

Nurdoğan, A., K., Dur, İ., B. ve Öztürk, M. (2017). *Türkiye'nin mülteci sorunu ve Suriye krizinin mülteci sorununa etkileri*. İş ve Hayat. 217-238.

Oğuz, D. (2010). *Hizmet kalitesi ve bankacılık sektöründe hizmet kalitesinin servqual yöntemiyle ölçümüne yönelik bir uygulama*, Gazi Üniversitesi. Ankara.

Okumuş, A. ve Duygun, A. (2008). Eğitim hizmetlerinin pazarlamasında hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 17-38.

Orhan, M. (2016). *Hizmet yönetimi ve hizmet kalitesi: Keçiören belediyesi hizmet kalitesinin servqual analizi ile ölçümüne ilişkin bir uygulama*. Gazi Üniversitesi. Ankara.

Örselli, E., ve Bilici., Z.(2018). Suriyeli sığınmacılar ve Türkiye’de ki sığınmacı kampları, *International conference on management and social sciences* (260-266) .

İstanbul: Proceiding Book.

Özel, N., G. (2019). *Beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında ilişkisi: Selçuk üniversitesi merkez kütüphanesinde bir araştırma*. Selçuk Üniversitesi. Konya.

Özsöz, M., ve Kap, D. *Mülteci Sorunu Büyümeye Devam Ediyor*.

[https://www.ikv.org.tr/images/files/multeci\\_sorunu\\_buyumeye\\_devam\\_ediyor.pdf](https://www.ikv.org.tr/images/files/multeci_sorunu_buyumeye_devam_ediyor.pdf)

Parasuraman, A. Zeithaml, V. and Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Parasuraman, Zeithaml, V. A and Berry, L.L.(1994). Reasesment of expectations as comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of Marketing*. (569), 111-124.

Poyraz, Y. (2012). Suriye vatandaşlarının geçici korunması ve uluslararası mülteci hukuku. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 20(2), 55-69.

Rahman , S., Erdem, R. ve Devebakan, N.(2007). Hizmet kalitesinin servqual ölçeği ile değerlendirilmesi: Elazığ’daki hastaneler üzerine bir çalışma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(3), 37-55.

Ravichandran K., Tamil Mani B., Arun Kumar S. and Prabhakaran S. (2010). Influence of service quality on customer satisfaction application of servqual model. *International Journal of Business and Management*, 5(4), 117-124.

Salih, A., S. (2017). *Service quality and its role in achieving customer satisfaction: a field study on hotel of Sulaymaniyah sovornorate in Kurdistan region, Iraq*. Yuzuncu Yıl University. Van.

Sarıkaya., Y. (2017). *Türkiye-Suriye sınırında yer alan mülteci kampları çevresinde ve mülteci göç yolları üzerindeki sivrisinek (Diptera: Culicidae) türlerinin tespit edilmesi*. Hacettepe Üniversitesi. Ankara.

Sekaran, U. (1992). *Research methods for business*. Canada: John Wiley ve Sons, Inc.

Sevimli, S. (2006). *Hizmet sektöründe kalite ve hizmet kalitesi ölçümü üzerine bir uygulama*, Dokuz Eylül Üniversitesi. İzmir.

Shah. U. N. S., Jan. S. and Baloch. B. Q. (2018). Role of service quality and customer satisfaction in firms performance: evidence from Pakistan hotel industry. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 12(1), 167-182.

Sharma, Subhash ve Subhash Sharma. (1996). *Applied Multivariate Techniques*. New York: John Wiley&Sons, Inc.

Songur, G.,ve Büyükkelik, A.(2016). Kargo hizmeti sağlayıcılarında hizmet kalitesi ve kurumsal müşteri memnuniyeti: Konya ili örneği. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2(1), 103-119.

Sphere Projesi (2011). *İnsani Yardım Sözleşmesi ve İnsani Yardımda Asgari Standartlar*. Belmont Press Ltd. Noorthampton Birleşik Krallık.

Suriyeli Sığınmacılara Yapılan Yardımlar, 9 Ağustos 2019, <https://www.amerikaninsesi.com/a/ab-sur%C4%B1yeli-%C4%B1c%C4%B1n-turk%C4%B1yeye-15-milyar-euro-verecek/4828914.html>

Swan, J.,and Combs, L. (1976). Product performance and consumer satisfaction: a new concept. *Journal of Marketing*, 40(2), 25-33.

Şahin, A.ve Şen S. (2017). Hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerine etkisi. *Uluslararası Sosyal Araştırma Dergisi*, 10(52), 1177-1184.

Şenocak, G. (2019). *Türkiye’de mülteci kamplarında geçici konut tasarım örneği olarak Sarıçam kampının mekânsal analizi*, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Şensöz, U.(2010). *ISO 10002 Müşteri memnuniyeti ve müşteri şikâyetleri yönetimi standardı ve müşteri memnuniyeti: Bir araştırma*, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

Tabachnick, B. G. and Fidell, L. S. (2012). *Using multivariate statistics (Sixth Edition)*. USA: Pearson Education Limited.

TBMM Göç ve Uyum Raporu.(2018). Türkiye Büyük Millet Meclisi İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Mülteci Hakları Alt Komisyonu Göç ve Uyum Raporu 26. Dönem 3. Yasama Yılı.

TBMM Araştırma Merkezi (2011). Ülke Anayasalarında Vatandaşlık Tanımı.1982 Anayasası m:66

*Türkiye 'de Sığınmacıların İl İl Dağılışı Barınma Merkezlerine Göre Dağılımı.* 23 Şubat

2020. <https://www.goc.gov.tr/gecici-koruma5638> .

*Sivil Toplum Kuruluşları Türkiye 'deki Faal Dernek Sayıları,* 1 Temmuz 2020

<https://www.siviltoplum.gov.tr/dernek-sayilari>

*Kilis Elbeyli İlçesinin Yeri ve Coğrafi Özellikleri.* 30 Ağustos 2019.

<http://www.kilis.gov.tr/elbeyli>.

*Elbeyli Geçici Barınma Merkezi Hakkında Genel Bilgiler.* 30 Ağustos 2019.

<http://kilis.gov.tr/elbeyli-konaklama-merkezi>.

Tunç (2017). Geçici Barınma Merkezlerinin Kurulması, Yönetimi ve İşletilmesi Hakkında

Yönerge 21. Madde.

Türk, G., D. (2016). Türkiye'de Suriyeli mültecilere yönelik sivil toplum kuruluşlarının faaliyetlerine ilişkin bir değerlendirme, *Marmara İletişim Dergisi*, (25), 145-157. doi:

10.17829/midr.20162520723.

*Dünyadaki Suriyeli Sığınmacıların Ülkelere Dağılımı.* 2 Ağustos 2019

<https://www.umhd.org.tr/2018/03/hangi-ulkede-ne-kadar-multeci-var/>

- Üner, T.(2019). *Toplumsal pazarlama kavramı ve ölçek geliştirme çalışması: Turizm sektörü uygulaması*, Gazi Üniversitesi. Ankara.
- Ünlükaplan, İ.(2009). Avrupa birliği üyesi ülkelerde iktisadi kalkınma, rekabetçilik ve inovasyon ilişkilerinin kanonik analizi ile belirlenmesi, *Maliye Dergisi*, (157), 235-250.
- Üstün, N. (2016). *Suriyelilerin Türk İşgücü Piyasasına Entegrasyonu Sorunlar- Öneriler*. Ekonomik Araştırmalar ve Proje Müdürlüğü. Konya Ticaret Odası.
- Üvenç, G. (2019). *Toplu taşımada hizmet kalitesi yönetimi uygulaması: Hizmet kalitesinde performans ölçüm sisteminin tanımlanması*, Erciyes Üniversitesi. Kayseri.
- Yaşlıoğlu., M.(2017). Sosyal bilimlerde faktör analizi ve geçerlilik: Keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizlerinin kullanılması, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, (46), 74-85.
- Yavuz, Ö. ve Mızrak, S. (2016). Acil durumlarda okul çağındaki çocukların eğitimi: Türkiye’deki Suriyeli mülteciler örneği, *Göç Dergisi*, 3(2), 175-199.
- Yılmaz, V., Filiz, Z. ve Yaprak, B.(2007). Servqual yöntemiyle yükseköğretimde hizmet kalitesinin ölçülmesi, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (7)1, 299-315.
- Yiğit, H. İ. and Tacth. A. (2017). Syrian Americans: Perceptions, attitudes and Insights, *American Journal of Qualitative Research*. 1(1): 13-31.
- Yumuşak, N., U. (2006). *Hizmet kalitesinin ölçümü ve hizmet kalitesini etkileyen faktörler: Uşak ticaret ve sanayi odası uygulaması*, Dokuz Eylül Üniversitesi. İzmir.

Zengin, E. ve Erdal, A. (2000). Hizmet sektöründe toplam kalite yönetimi, *Journal of Qafaz University*. 3(1), 43-56.



Kilis Elbeyli Geçici Barınma Merkezi Hizmet Kalitesinin Sığınmacıların Memnuniyetlerine Etkisi

تأثير جودة خدمة مركز الإقامة المؤقت كلبى البيلي على رضا طالبي اللجوء

Bu anket formu Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Anabilim Dalında yapılan yüksek lisans tez çalışması ile ilgilidir.

يرتبط هذا الاستبيان بدراسة رسالة الماجستير في التجارة الدولية واللوجستيات في قسم العلوم الاجتماعية بجامعة حسن

كاليونكو.

1.Cinsiyet	Kadın ( )	Erkek ( )
الج	أنثى ( )	ذكر ( )

3.Medeni Durumu	Evli ( )	متزوج
الوضع العائلي	Bekar ( )	عازب
	Eşim Öldü ( )	أرملة ( )
	Eşimden Ayrıldım ( )	منفصل / طليق

2.Yaş Aralığı	18 yaş altı	( )	تحت سن ال 18
فرق العمر	18-25	( )	25-18
	26-35	( )	35-26
	36-45	( )	45-36
	46 üstü	( )	فوق ال 46

4.Kaç çocuğunuz var ?
.....
كم ولد لديكم

5.Eğitim Durumu	İlköğretim	( )	الوضع التعليمي	Ortaöğretim	( )
	Önlisans	( )	ابتدائي	جامعة / معهد	( )
	L. Üstü	( )	Lisans	دراسات عليا	( )
			ثانوي		

6.Şimdi hangi meslek kolunda çalışıyorsunuz ?	.....		
ما هي المهنة الحالية التي تعمل بها ؟			
Aylık Gelir	1000 TL ve altı	( )	تحت ال 1000
المدخول الشهري	1001 TL -1500 TL	( )	من 1001 -1500 ليرة
	1501 TL -2000 TL	( )	1501 - 2000 ليرة
	2001 TL - 2500 TL	( )	2001 - 2500 ليرة
	2501 TL - 3000 TL	( )	2501 - 3000 ليرة
	3000 TL ve üstü	( )	فوق ال 3000 ليرة

7.Suriye'nin hangi bölgesinden geldiniz ? İl / İlçe olarak belirtir misiniz ?
من أي منطقة من سوريا أنتم؟ المحافظة / النواحي
.....
8.Geçici barınma merkezinde kaç yıldır kalıyorsunuz ?
كم سنة صار لكم في مركز الإيواء المؤقت؟
.....

Kesinlikle Katılmıyorum (1)	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
لا أوافق بشدة	(2) أنا أختلف	(3) أنا عيمدد	(4)	(5) موافق بشدة

1. Geçici barınma merkezinde modern görünüşlü ekipman kullanılmaktadır. تستخدم معدات وأجهزة حديثة في مراكز اللجوء المؤقتة	1	2	3	4	5
2. Geçici barınma merkezinin iç ve dış tasarımı göze hoş görünmektedir. التصميم الداخلي والخارجي لمراكز اللجوء المؤقتة يبدو بحالة جميلة	1	2	3	4	5
3. Geçici barınma merkezinde hizmet verilirken kullanılan eşyalar kullanışlı ve hoş görünüşlüdür. الأشياء المستخدمة في مراكز اللجوء المؤقتة ذو جودة عالية	1	2	3	4	5
4. Geçici barınma merkezi çalışanları temiz ve düzgün görünüşlüdür. العمال الذين يعملون في مراكز اللجوء المؤقتة ذو أخلاق حادة وحميدة	1	2	3	4	5
5. Geçici barınma merkezi verdiği sözü zamanında yerine getirmektedir. مراكز اللجوء المؤقتة تفي بوعودها في الوقت المناسب	1	2	3	4	5
6. Geçici barınma merkezi çalışanları sığınmacıların sorunlarını çözmek için samimi bir ilgi gösterir. يبدل العمال في مراكز اللجوء المؤقتة كل ما بوسعهم لحل المشاكل التي تعترض اللاجئين	1	2	3	4	5
7. Geçici barınma merkezi doğru hizmeti doğru zamanda ve ilk seferde verir. مراكز اللجوء المؤقتة تقدم الخدمات الصحيحة في الوقت الصحيح	1	2	3	4	5
8. Geçici barınma merkezi bir hizmeti talep edilen tarihte yerine getirir. مراكز اللجوء المؤقتة تقدم الخدمات في الوقت المطلوب	1	2	3	4	5
9. Geçici barınma merkezi sığınmacılarla ilgili belge ve kayıtları eksiksiz tutar. مراكز اللجوء المؤقتة تحتفظ بأوراق اللاجئين وسجلاتهم بشكل تام	1	2	3	4	5
10. Geçici barınma merkezi sunulacak hizmeti ne zaman yerine getireceğini sığınmacılara bildirir. مراكز اللجوء المؤقتة تبلغ اللاجئين بموعد تقديم الخدمات لهم	1	2	3	4	5
11. Geçici barınma merkezi sığınmacıların istek ve şikayetlerine en kısa zamanda cevap verir. مراكز اللجوء المؤقتة تستجيب لطلبات وشكاوي اللاجئين بأقصى سرعة ممكنة	1	2	3	4	5
12. Geçici barınma merkezi çalışanları sığınmacılara her zaman yardım etmeye isteklidirler. العمال الذين يعملون في مراكز اللجوء المؤقتة دائماً يملكون روح تقديم الخدمات	1	2	3	4	5
13. Geçici barınma merkezi çalışanları sığınmacıların isteklerini yerine getirmeyecek kadar meşgul değildir. عمال مراكز اللجوء المؤقتة لديهم الوقت الوافر لتلبية احتياجات	1	2	3	4	5
14. Geçici barınma merkezinin çalışanlarının davranışları sığınmacılara güven verir. تصرفات عمال مراكز اللجوء المؤقتة تقدم الطمأنينة للاجئين	1	2	3	4	5
15. Sığınmacıların çalışanlarla ilişkilerinde kendini güvende hisseder. يشعر اللاجئ بالأمان عند بناءهم علاقة مع عمال مراكز اللجوء المؤقتة	1	2	3	4	5
16. Geçici barınma merkezi sığınmacılara karşı kibar (nazik) davranmaktadır. مراكز اللجوء المؤقتة تحترم وتتعامل بلطف مع اللاجئين	1	2	3	4	5
17. Geçici barınma merkezi çalışanları sığınmacıların sorularına cevap verebilecek yeterli bilgi seviyesine sahiptir. موظفو مراكز اللجوء المؤقتة لديهم المصاحبات والخبرات للإجابة على كافة استفسارات اللاجئين	1	2	3	4	5
18. Geçici barınma merkezi çalışanları sığınmacılarla tek tek ilgilenir. موظفو مراكز اللجوء المؤقتة يقدمون الخدمات لكل لاجئ على حدة	1	2	3	4	5
19. Geçici barınma merkezi birimlerinin çalışma saatleri sığınmacılara uygundur. ساعات الدوام لموظفي أفرع مراكز اللجوء المؤقتة تتناسب مع وضع اللاجئين	1	2	3	4	5
20. Geçici barınma merkezinde her sığınmacı ile kişisel olarak ilgilenen çalışanlar vardır. يوجد في مراكز اللجوء المؤقتة لكل لاجئ موظف يعني به	1	2	3	4	5
21. Geçici barınma merkezi çalışanları sığınmacıların menfaatini her şeyin üstünde tutar. موظفو مراكز اللجوء المؤقتة تقدم مصالحة اللاجئين على كل الأمور الأخرى	1	2	3	4	5
22. Geçici barınma merkezi çalışanları sığınmacıların özel istek ve ihtiyaçlarını doğru anlar. للاجئين الخاصة بالطلبات الصحيح وبشكل تستوعب المؤقتة اللجوء مراكز موظفو	1	2	3	4	5
23. Geçici barınma merkezi çalışanlarının bana davranışlarından memnunum. المؤقتة اللجوء مراكز في الموظفين تعامل طريفة من سعيد أنا	1	2	3	4	5
24. Geçici barınma merkezi çalışanlarının birden fazla dil bilmelerinden dolayı memnunum. أنا سعيد لعدم قدرة عمال مراكز اللجوء التحدث بغير لغة واحدة	1	2	3	4	5
25. Geçici barınma merkezi yönetimi tarafından sağlanan hizmetlerden dolayı memnunum. أنا سعيد من الخدمات المقدمة لي من قبل إدارة مراكز اللجوء المؤقتة	1	2	3	4	5
26. Bu merkezde kalma kararından dolayı memnunum. أنا سعيد باختيار البقاء في هذا المركز للاجئين	1	2	3	4	5
27. Savaş veya başka sebeplerden dolayı ülkemi tekrar terk etmek zorunda kahrısam burada yaşamayı tercih ederim. أنا اضطررت لأسباب حرب أو أسباب أخرى ان اترك بلدي مرة أخرى فسوف اختار العيش هنا	1	2	3	4	5
28. Şehir merkezinde yaşayan arkadaş ve akrabalarıma buraya yerleşmeleri için tavsiye edebilirim. أنصح أقر بتي وأصدقائي الذين يسكنون في المدن بأن يأتوا ويسكنوا هنا	1	2	3	4	5
29. Bu geçici barınma merkezinde kalma kararım önceden planlanmamıştı. خطلت مسبقاً بالبقاء هنا في هذا المركز للاجئين	1	2	3	4	5
30. Hizmetlerin yerine getirilmesinden sorumlu olan merkez çalışanlarıyla kolayca iletişim kurabilirim. استطيع وبشكل سهل وبسيط أنا أبني صلة ما بيني وبين إدارة المركز المسؤولة عن تلبية الخدمات	1	2	3	4	5
31. Geçici barınma merkezi çalışanlarının hizmet vermeye duyuları olduğumu düşünüyorum. في وجهة نظري فإن موظفو المركز يحاولون بأقصى جهدهم لتلبية حاجات اللاجئين	1	2	3	4	5
32. Geçici barınma merkezi kalitesi veya verilen hizmet beklentilerimin üzerinde. هل انت راضى عن جودة او عن الخدمات المقدمة لك في مركز اللجوء ؟	1	2	3	4	5

