ASOS JOURNAL

The Journal of Academic Social Science

Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 8, Sayı: 105, Haziran 2020, s. 51-74

ISSN: 2148-2489 Doi Number: <http://dx.doi.org/10.29228/ASOS.43306>

Yayın Geliş Tarihi / Article Arrival Date

2.05.2020

Yayınlanma Tarihi / The Publication Date

29.06.2020

Muath AL.HASHLAMON

Doç.Dr. İlknur AYDOĞDU KARAASLAN

Ege Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Gazetecilik Bölümü

ilknur.karaaslan@ege.edu.tr

SURİYELİ MÜLTECİLERİN BİRLEŞMİŞ MİLLETLER MÜLTECİLER YÜKSEK KOMİSERLİĞİ (BMMYK) SOSYAL MEDYASINA YÖNELİK MEMNUNİYET DÜZEYLERİ: TÜRKİYE –ÜRDÜN ÖRNEĞİ¹

Öz

Suriye savaşı sürecinde komşu ülkelere sığınan sığınmacıların sayısının milyonlarca olduğu bilinirken, iç savaş nedeniyle de daha fazla insanın ülkesini terk edeceği düşünülmektedir. Suriyeli Sığınmacıların Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (BMMYK), dünyanın her tarafındaki, ırk, din, ve cinsiyet ayrımı yapmaksızın ve tarafsız bir şekilde Suriyeli sığınmacıların ve diğer insanların ihtiyaçlarını karşılamayı sağlamaktadır. Bu araştırmanın amacı, Suriyeli Sığınmacıların Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (BMMYK) Sosyal Medyasına Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin ölçülmesidir. Bu bağlamda; Türkiye’deki ve Ürdün’deki kamplar dışında yaşayan Suriyeli sığınmacıların söz konusu sosyal medyaya karşı memnuniyetleri 300 kişiyi kapsayan bir araştırma ile ölçülmüş ve karşılaştırılmıştır. Araştırmamızdaki bağımsız değişkenlerimiz; yaş, cinsiyet, eğitim durumu iken, bağımlı değişkenlerimiz Suriyeli sığınmacılar tarafından Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (BMMYK) sosyal medyasının kullanım sıklığı, en çok paylaşılan konular, yaygın olarak kullanılıp kullanılmadığı, etkinliği ve memnuniyet durumlarıdır. Yapılan araştırma

¹ Bu çalışma, "Suriyeli Mültecilerin Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği(BMMYK) Sosyal Medyasına Karşı Memnuniyet Düzeyleri" (Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Genel Gazetecilik Anabilim Dalı (2016))yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

sonucunda Suriyeli sığınmacıların BMMYK sosyal medyasının rolünden memnun olmadıkları ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda hem Ürdün hem de Türkiye’de kamplar dışında yaşayan Suriyeli sığınmacıların demografik özellikleri ne olursa olsun(cinsiyet, yaş, eğitim, meslek .) ile BMMYK sosyal medyasına yönelik memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir.

Anahtar kelimeler: Suriyeli Mülteciler, Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği(BMMYK), Sosyal Medya.

**THE SATISFACTIONS LEVELS OF SYRIAN REFUGEES TOWARD
THE SOCIAL MEDIA OF UNITED NATIONS HIGH COMMISSIONER
FOR REFUGEES (UNHCR): TURKEY- JORDAN EXAMPLE**

Abstract

It is thought that more people will leave their countries due to the civil war when the number of refugees, who took refuge in neighbor countries during the Syrian War, was known to be millions. The United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR) provides the needs of Syrian refugees and other refugees around the world regardless of race, religion, and gender. The aim of this study is to evaluate the satisfaction levels of Syrian Refugees about the social media of the United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR). In this context, the satisfaction levels Syrian refugees living outside the camps in Jordan and Turkey about the social media were evaluated and compared with a survey of 300 people. While age, gender, and educational background are independent variables in our study, our dependent variables include the frequency of use, the most shared topics, efficiency and satisfaction of the social media of the United Nations High Commissioner for Refugees by Syrian refugees. As a result of the study, it was revealed that Syrian refugees are not satisfied with the role of the social media of UNHCR. In this sense, no significant difference was determined between the demographic information of Syrian refugees living outside the camps in Jordan and Turkey (sex, age, education, profession) and their satisfaction levels of the social media of UNHCR.

Keywords: Syrian Refugees, United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR), Social Media.

1.Giriş

Günümüzde, sosyal medya özellikle Facebook, Twitter ve Youtube, ekonomik ve politik alanlardaki hızlı gelişmeler, ülkelerin siyasal, sosyal ve ekonomik yapılarını etkilemektedir. Dünya çapında yaşayan insanlar, zaman zaman yaşadıkları ülkenin yöneticileri tarafından internet erişimine sınırlamalar getirilse de, sosyal medya ve iletişim ağlarını etkin bir şekilde kullanarak seslerini dünyaya duyurmaktadırlar. Dünyadaki mültecilerin, sığınmacıların ve ülkesinde yerinden edilmiş kişilerin sorunu, bugün dünya kamuoyunun önündeki en karmaşık sorunlardan birisidir. Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği, dünyanın her tarafındaki mültecileri korumak için çalışmalar yapmakta ve milyonlarca kişinin hayatlarına yeniden başlamasına katkıda bulunmaktadır.

Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği'nin (UNHCR, 2013) Cenevre'de açıkladığı mülteciler raporunda, 2012 yılı sonunda dünya genelindeki toplam mülteci sayısının 45,2 milyon olarak kaydedildiği ve sadece 2012 yılında 7,6 milyon insanın ülkesini terk ettiği,

terk etme gerekçelerinin başında ise savaşlar geldiği ifade edilmektedir. Mültecilerin % 55'ini Afganistan, Somali, Irak, Suriye ve Sudan gibi iç savaş ve çatışma yaşanan beş ülkeden kaçanlardan oluşmaktadır. Ayrıca söz konusu raporda, 2016 yılında Suriye'den komşu ülkelere sığınanların sayısının milyonlarca olduğu yer alırken, iç savaş nedeniyle de milyonlarca insanın ülkesini terk edeceği tahmininde bulunulmuştur.

Suriye mülteci krizi, dijital çağda ilk olmakta ve bu da toplu göçün nasıl geliştiğini göstermektedir. Her bir sınır geçişi ile yeni bir sinyal, yeni bir yerli SIM kart ya da halka açık bir Wi-Fi ağı bulma yarışı olmaktadır. Suriyelilerin çoğu, şehirlerde yaşayan eğitimli bireylerden oluşmaktadır. Dolayısıyla akıllı telefonu etkin bir şekilde kullanabilecek para kaynağına ve izlenime sahiptirler.

Suriye'den Batı Avrupa'ya göç etmek, mülteciler için zor olmakla beraber su, yemek, barınma gibi birçok ihtiyaç ve hatta sabır gerektirmektedir. Ancak mülteciler için söz konusu ihtiyaçlarının karşılanması için en önemli şey internet ve sosyal medyadır. Çünkü sosyal medya aracılığı ile ihtiyaçlarının gereksinimleri konusunda yol gösterici olan Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği ile iletişim sağlayabilmektedirler.

Bu çalışmada, Türkiye ve Ürdün'de yaşayan Suriyeli sığınmacıların, iç savaş süresince Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (BMMYK) sosyal medyasının rolüne ilişkin memnuniyet düzeyleri ölçülüp karşılaştırmalı bir değerlendirme yapılmıştır. Ayrıca Suriyeli Sığınmacıların Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (BMMYK) sosyal medyasının kullanım alışkanlıkları araştırılmıştır. Bu amaç doğrultusunda, Türkiye'deki ve Ürdün'deki Suriyeli sığınmacıların demografik özellikleri ile BMMYK sosyal medyasına erişim, kullanım durumları, gündelik yaşam içindeki etkililiği ve memnuniyet düzeylerinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır.

2.Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (BMMYK) Kavramı

Dünyadaki mültecilerin, sığınmacıların ve ülkesinde yerinden edilmiş kişilerin sorunu, bugün dünya kamuoyunun önündeki en karmaşık sorunlardan birisidir. Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği, dünyanın her tarafındaki mültecileri korumak için çalışmalar yapmaktadır. Altmış yılı aşkın bir süredir, milyonlarca insanın hayatına yeniden başlamasına yardım etmektedir.

Birleşmiş Milletler (BM) mülteci örgütü olan Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (UNHCR,2016), BM tarafından, dünya çapındaki mültecileri korumak için yapılan uluslararası hareketleri düzenlemek, liderlik etmek ve mülteci sorunlarını çözmekle yetkilendirilmiştir.

Sovyetlerin, Macaristan Devrimi'ni bastırması sonucu ortaya çıkan mülteci akımıyla birlikte Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği, ilk büyük vakası ile karşı karşıya gelmiştir. BMMYK'nin bir gün kendini feshedeceği beklentisinin ise hiçbir zaman gerçekleşmeyeceği ortaya çıktı. 1960'larda Afrika'nın dekolonizasyonu süreci, BMMYK'nin müdahalesini gerektiren ilk yoğun mülteci krizini beraberinde getirmiştir. Takip eden yirmi yıl boyunca BMMYK, Latin Amerika ve Asya'da yaşanan yerlerinden edilme vukuatlarının, sonlandırılması için çalışmalar yapmak durumunda kaldı. Yüzyılın sonuna gelindiğinde, Afrika kıtasında yaşanan yeni mülteci sorunlarını, Balkan Savaşları nedeniyle Avrupa'da patlak veren mülteci yeni dalgaları takip etmiştir(UNHCR,2016).

Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği korunmaya muhtaç insanların temel ihtiyaçları barınma, gıda, su, sağlık ve tıbbi bakım karşılandığında, daha etkili bir koruma

sağlamaktadır. Temel ihtiyaçların hazırlanması ve dağıtılmasını koordine eder, kampları yönetir ve “normal” nüfusunun % 80'ni oluşturan korunmasız kadın, çocuk ve yaşlılara yönelik projeleri tasarlamakta ve öngörülerde bulunmaktadır.

BMMYK, sığınma, mültecilik ve insani yardım konularında toplumsal farkındalığı arttırmayı hedefler ve bu yönde çalışmalar düzenler. Böylece, uluslararası toplumun bu bağlamda karşılaştığı engeller ve gelecekte karşılaşılabileceği sorunlar; toplumsal farkındalık ve anlayışla birlikte en aza indirgenmektedir. İnsani bir örgüt olarak BMMYK, halkı bilgilendirme, toplumsal farkındalık ve basın ilişkileri etkinlikleriyle sığınmacıların, mültecilerin ve BMMYK 'ın ilgi alanındaki diğer kişilerin temel insan haklarına hoşgörü ve saygıyı teşvik etmeye öncelik verir.

BMMYK, insan haklarının korunmasında ve tartışmaların barışçıl bir şekilde çözülmesinde etken olan koşulların yaratılması için devletler ve diğer kurumları destekleyerek zorla yerinden edilme vakalarını azaltmayı amaçlamaktadır. Bu doğrultuda BMMYK, kendi ülkelerine dönmekte olan mültecilerin yeniden kaynaşmalarını güçlendirmek arayışında olup mülteci yaratan olayların tekrarlanmasını önlemektedir.

BMMYK, ırk, din, politik düşünce ve cinsiyet ayrımı yapmaksızın ve tarafsız bir şekilde mültecilere ve diğer insanlara ihtiyaçları doğrultusunda koruma ve yardım sağlamaktadır. BMMYK, bütün faaliyetleri arasında en çok çocukların ihtiyaçlarını karşılama ve kadın haklarını yükseltme çabası içindedir (UNHCR,2016). Buna göre, Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği'nin görevleri, tüzükte yer aldığı gibi şunları içermektedir(OHCHR,2016):

- Mültecilerin korunması için uluslararası anlaşmaların sonuçlarını ve onaylanmalarını desteklemek, başvurularını denetlemek ve iyileştirmeler yapmak.
- Mültecilerin durumlarını iyileştirmek için önlemler almak ve önlem alınması gereken durumların sayısını azaltmak.
- Gönüllü geri dönüşleri ya da yeni toplumlarla entegrasyonu destekleyen çabalara yardımcı olmak.
- Mültecilerin, Devletlerce kabulünü desteklemek.
- Mültecilerin varlığının aktarılmasını kolaylaştırmak. Hükümetlerden topraklarındaki mültecilerin sayısı, koşulları ve ilgili yasa ve düzenlemeleri içeren bilgileri elde etmek.
- Hükümetler ve hükümetler arası örgütlerle yakın temas halinde olmak.
- Mülteci sorunlarıyla ilgilenen özel kuruluşlarla iletişim haline geçmek.
- Kişisel-küçük çaplı çabaların koordinasyonuna destek olmak.

Sonuç olarak, Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (BMMYK), İkinci Dünya Savaşı'nın sonrasında binlerce Avrupalı mülteciye ve sığınmacıya yardım ederek faaliyet göstermeye başlamıştır. Ancak 2003 yılında, BM Genel Kurulu, BMMYK'nın yetkisine getirilen zaman kısıtlamasını kaldırmaya karar vermiştir. BMMYK hükümetlerle birlikte, mülteciler için öngörülen üç kalıcı çözümünden birine ulaşmaya çalışır. Bunlar gönüllü geri dönüş, yerel entegrasyon ve yeniden yerleştirmedir.

3.Suriyeli Sığınmacıların Yaşam Biçimi ve Sosyal Medyası

Suriye'deki çatışmalar uzadıkça ve katliamlar arttıkça, sivil insanlar canlarını kurtarabilmek için komşu ülkelere sığınmak zorunda kalmışlardır. Ülkede bugüne kadar çok

sayıda insan yaşamını yitirmiş, milyonlarca insan da komşu ülkelere sığınmak zorunda kalmıştır. Beraberinde milyonlarca Suriyeli, yaşanan büyük insani dram dolayısıyla ülke içerisinde yerlerini değiştirmek zorunda kalmıştır. 2011 yılı Mart ayında başlayan bu göç dalgası günümüze kadar artarak devam etmektedir. Ülkesini terk etmek zorunda kalan Suriyeli Sığınmacı sayısı her geçen gün değişmektedir. Bu bağlamda Suriyeli sığınmacıların yaşadığı sosyal ortam, kullandıkları sosyal medya, iletişim ve yaşam biçimi önem kazanmaktadır.

3.1.Türkiye’deki Suriyeli Sığınmacıların Yaşadığı Sosyal Ortam ve Yaşam Biçimi

Türkiye’deki Suriyeli sığınmacıların % 13-14’ü 10 ildeki 22 kampta (“barınma merkezi”) yaşamakta, ancak asıl büyük kitle (en az 1,4 milyon) kamplar dışında (ORSAM, 2014:15) ve ülkenin 81 ilinden 9’u hariç hemen her tarafına yayılmış olarak yaşamaktadırlar. Kamplar dışında en yüksek sayıda Suriyelinin yaşadığı şehir 330 bin kişi ile İstanbul’dur. İstanbul’dan sonra Gaziantep, Şanlıurfa, Hatay gelmektedir ve sırasıyla değerleri 253, 240 ve 204 bin’dir. Bu sığınmacılara ek olarak, Kilis 86, Mardin 78, Adana 61, Kahramanmaraş 60 bin Suriyeliye ev sahipliği yapmaktadır. Toplamda Türkiye’nin 11 ilinde 10 ile 50 bin arası Suriyeli yaşamaktadır.

Sığınmacıların %75’inden fazlasını çocuk ve kadınlar oluşturmakta ve büyük çoğunluğu kamplar dışında zor koşullar altında yaşamlarını sürdürmektedir. Suriyeliler iyi bir yaşam sürmekten ziyade; güvenlik, beslenme, barınma, sağlık gibi temel ihtiyaçlarını karşılama arayışındadırlar (ORSAM, 2014:7). Türkiye’deki Suriyeli sığınmacıların yaşam biçimi altı ana başlıkta ele alınabilir.

3.1.1.Hukuki Statüsü

Suriye’deki iç savaşın Türkiye’ye en somut yansıması olan sığınmacı kriziyle mücadelede karşılaşılan ilk sorun hukuki alanda yaşanmaktadır. 1951 tarihli Mültecilerin Hukuki Durumuna Dair Cenevre Sözleşmesi’nde imzası bulunan Türkiye, coğrafi sınırlama ilkesi dolayısıyla Avrupa dışından gelen sığınmacılara mültecilik statüsü tanımamaktadır. 2011 yılı Nisan ayından itibaren Türkiye’ye gelen Suriyeli sığınmacılar, önce “misafir” şeklinde kabul edilmiştir. Ancak bu tanımlamanın hukuki bir karşılığı bulunmadığı için Suriyelilere yönelik keyfi uygulamalara gidilmiştir (ORSAM, 2014:7-11).

Türkiye Cumhuriyeti Bakanlar Kurulu, Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu Madde 91 uyarınca 22 Ekim 2014’te geçici korumaya ilişkin bir yönetmelik yayımlamıştır. Geçici Koruma Yönetmeliği Geçici Madde 1’e göre bu yönetmelik Suriyelilerin yanı sıra Suriye’den kaçan vatansız kişiler ve mülteciler için de uygulanacaktır (UNHCR, 2016). Sonuç olarak; Suriye’den gelen, 1951 Cenevre Sözleşmesi’nde belirtilen coğrafi konum nedeniyle, Avrupa dışından geldiklerinden, mülteci olarak kabul edilmemektedir.

3.1.2.Ekonomik

Türk medyasında, kayıt dışı sektörlerde iş arayan ve ciddi istismar riskiyle karşı karşıya olan Suriyeli sığınmacılara dair giderek artan sayıda haber yayımlanıyor (Afad, 2013:30).İstanbul, Gaziantep veya başka herhangi bir ilde Suriyelilerin ikamet ettiği mahalleleri gezen bireyler, Suriyeliler tarafından işletilen fırınlar, işyerleri, seyahat acenteleri ya da restoranlardan kaynaklanan ekonomik hareketliliği gözlemleyebilmektedir (Usak, 2014:30).

Kamp dışında yaşayan Suriyeliler kamplarda yaşayan Suriyelilere göre mali yönden daha iyi durumdadırlar. Kamp dışında yaşayan Suriyelilerin %67’sinin aylık gelirinin 155 ABD doları veya daha az olduğu görülmektedir (Afad, 2013:30). Düşük ücrete razı olan ve normalden daha

uzun saatler çalışan Suriyeliler, yerel halk için rahatsızlık yaratmalarına karşın, çok daha yüksek oranlarda sömürüye maruz kalmaktadırlar (Türk Tabipler Birliği, 2014:44-46).

Vatandaş olmayan kişilerin yasal olarak çalışmasının engellenmesi, yetişkin ve çocuk işçiler için inşaat, tekstil, ağır sanayi ve de tarım gibi sektörlerde bir yeraltı ekonomisi oluşmasına neden olmaktadır. Mevsimlik işçi olarak çalışmak üzere güney sınır illerinden Karadeniz bölgesine giden Suriyeliler bulunmaktadır (Usak,2014:30). Bunun yanı sıra kayıt dışı işçi çalıştıran işletmeler ile kayıtlı işçi çalıştıranlar arasında haksız rekabet olduğu ve zaman içerisinde iş barışına zarar vereceği düşünülmektedir. İşverenler tarafından yöre halkının fabrikalarda çalışmak istemedikleri, kalifiye eleman ve işgücü açığı bulunduğu, mültecilerin gelmesi ile bu açığın kapatıldığı ifade edilmektedir.

3.1.3.Eğitim

Suriyeli sığınmacıların eğitim düzeyi onların yaşadıkları topluma ekonomik, sosyal ve kültürel olarak entegrasyonları için oldukça önemlidir. Türkiye'ye gelen sığınmacıların birçoğunun çocuk olduğu tahmin edilmektedir (Syria Regional Response Plan, 2014:26). Afad'ın yaptığı çalışmada, Suriyeli sığınmacı çocukların okula katılımları ve katıldıkları okul tipi hakkında bilgi vermektedir. Bu çalışmada kamp dışında yaşayan "6-11" yaş arası çocukların %14'ü okula devam etmektedir (Afad, 2013:50). Türkiye'deki Suriyelilerin %53'ten fazlası "18 yaş altında" genç ve çocuklardan oluşmaktadır. Oysa okullaşma oranı, özellikle de kamp dışında ancak %15-20'lerde kalmaktadır (Erdoğan, 2015). Buna bakıldığında, Türkiye'deki Suriyelilerin en büyük sorunu, uzun vadedeki eğitim alanında yaşanmaktadır.

Hürriyet Gazetesinin yayınladığı başka bir araştırmaya göre; sığınmacılarda okuma yazma oranı sadece %10 olarak bulunmuştur. Kadınlarda oran çok daha düşük olmasının yanı sıra eğitilmiş olan Suriyeliler Türkiye'de kalmıyor, başka ülkelere yerleşmeyi tercih etmektedirler. Ayrıca, söz konusu araştırma eğitilmiş Suriyeliler'in sayılarının azlığının, olanların da ülkeden ayrılmalarının, ilerde uyum konusunda "köprü görevi yapabilecek" kişilerin eksikliğini doğuracağına dikkat çekmektedir (Gürcanlı, 2015).

3.1.4.Barınma

Kiralık konut ihtiyacının artması, hâlihazırda Suriyelilerin yaşadığı şehir ve mahallelerde kiralıkların yükselmesine neden olmaktadır. Ancak, çoğu mültecinin yeterli maddi imkânı olmadığından çok düşük standartlı evlerde veya daha da kötüsü derme-çatma çadırlarda yaşamaktadırlar (Usak, 2014:36).

Türkiye'deki Suriyeli sığınmacıların barınma sorunları şu şekilde özetlenebilir (Afad, 2013:36):

1) Kamp dışında yaşayan Suriyeli sığınmacıların yaklaşık %58'i yaşadıkları konut biriminin büyüklüğünün yeterli olmadığını düşünmektedirler. Bu durum özellikle konut birimindeki ortalama oda sayısının 2,1 olduğu gerçeğini göz önüne aldığımız zaman daha belirgin hale gelmesini yanı sıra konut birimlerinin daha kalabalık olması gerçeği ile uyumludur.

2) Kamplarda yaşayan sığınmacıların yaklaşık % 41'i ve kamp dışındakilerin %56'sı yaşadıkları konut biriminin rahat olmadığını düşünmektedir.

3) Kamplarda yaşayan sığınmacıların %15'i ve kamp dışındakilerin %21'i konutlarının güvenliğinin yeterli olmadığını düşünmektedir.

4) Kamplarda yaşayan sığınmacıların %73'ü ve kamp dışında yaşayanların %55'i konutlarının iklim koşulları bakımından uygun olmadığını düşünmektedir. Yaşadıkları konutlarının iklim koşulları bakımından uygun olmadığını düşünen sığınmacıların yüksek oranı, bölgedeki çetin kış koşulları göz önüne alındığında çok önemlidir.

3.1.5.Sağlık

Türkiye'ye gelen ve kamplar içinde yaşayan Suriyeli sığınmacılar birincil sağlık hizmetleri ve çocuklar için aşılama kampanyaları mevcut ve bu hizmetlerin tüm kaynağı Türkiye tarafından karşılanmaktadır (Türk Tabipler Birliği, 2014:82). Türkiye'ye gelen ve kamplar dışında yaşayan sığınmacıların sağlık durumu ise aşağıdaki gibi özetlenebilir (Usak,2014:37):

1. Hükümet tarafından yürürlüğe konulan önlemlere rağmen kamp dışı mültecilerin, kısmen mülteci sayısının çokluğu kısmen de Afad'ın sağlık hizmetlerinin tüm Suriyelileri kapsayacak şekilde genişleteceğini bildiren genelgelerinden haberdar olunmaması nedeniyle sağlık hizmetlerine erişimde güçlüklerle karşılaştığı yönünde haberler bulunmaktadır. Ancak söz konusu hizmetlere erişim, her zaman hükümetin açıkladığı gibi kolay ve pürüzsüz olmamaktadır.
2. Suriye sınırındaki illerde kalabalıktan kaynaklanan sorunlar bulunmaktadır. Sağlık sisteminin kısıtlı olduğu bu bölgelerde Suriyeli sığınmacılar ve Suriye'den getirilen yaralılara hizmet veriliyor olması, sistemi zorlamaktadır. Bu durum, sağlık personeli kadar, hak ettikleri hizmeti alamadığını düşünen yerel halkın da şikâyet etmesine neden olmaktadır.
3. Kronik veya sürekli takip/tedavi gerektiren rahatsızlıkları olan mülteciler önemli güçlük ve kısıtlarla karşı karşıya kalmaktadırlar.
4. Dil engeli, Suriyeli sığınmacıların hizmet alımını karmaşık hale getirmekte ve mültecilerde kendilerine verilen haklara dair farkındalık yaratma konusunda problem olmaktadır.

3.1.6.Sosyal Sorunları

Türkiye'ye Suriyeli göçünün önemli bir boyutu da akrabalık ilişkisidir. Bu durum özellikle Suriyeli Kürtlerin Türkiye'ye göçünde önemli bir etkidir. Sınır yerleşim yerlerinde yaşayan pek çok aile sınırın öteki tarafındaki akrabalarını yanına almıştır (ORSAM,2014:16). Suriye'nin kuzeyi ve Türkiye'nin güneyi arasındaki akraba topluluklarının varlığı olmasına rağmen toplum arasında iki büyük farklılık vardır (Usak,2014:37). Birincisi, Türk Medeni Kanunu'nun çok eşliliğe ve çocuk evliliğine izin vermiyor olmasıdır. Suriyeli kadınlar ve küçük yaşta kız çocukları, hâlihazırda yerel hanelere ikinci hatta üçüncü eş olarak dâhil edilmektedir. İkincisi, medyanın giderek daha fazla dikkat çektiği bir diğer problem de mültecilerin içinde bulundukları sıkıntılı durum nedeniyle kadınların ve kız çocuklarının cinsel istismara açık hale gelmesidir. Bu gelişmeler, yerel halk arasında mültecilere yönelik giderek büyüyen rahatsızlığı körüklemektedir.

3.2.Ürdün'deki Suriyeli Sığınmacıların Yaşadığı Sosyal Ortamı ve Yaşam Biçimi

Ürdün'de Suriyeliler gerçeğinin çok büyük çoğunluğunu şehir merkezlerinde yaşayan mülteciler oluşturmaktadır. Bu nüfusun çoğunluğu ülkenin Suriye sınırına yakın kuzey bölgelerinde (Amman, Matrak, Zarka ve İrbid) ikamet etmektedir. Suriyeli sığınmacıların Ürdün'e etkisi ve Suriyelilerin sorunları altı ana başlıkta ele alınabilir(ORSAM,2014):

3.2.1. Hukuki Statüsü

Ürdün, 1951 anlaşmasını desteklememekte ve mülteci hukukuna sahip olmamaktadır; fakat 1952 anayasası “politik inanç ya da özgürlüğü savunmadan dolayı oluşan politik mültecilere” ait iadeyi yasaklamaktadır. 1998 mutabakat anlaşmasına göre; sığınma isteyen kimseler, Ürdün’de kalabilmektedir. Statü belirlemeleri beklemede olan ve Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (BMMYK) tarafından onaylı mülteciler, onaylanmadan sonra BMMYK’nin onların yerleşmesi için ülkeler bulacağı zaman içinde 6 ay kalmaya devam edebilmektedir. Bu her zaman mümkün olmamaktadır. Buna karşın hükümet genellikle onları sınır dışı da etmemektedir (World Refugee Survey, 2009).

3.2.2.Ekonomik

Ülkede bulunan Suriyeli sığınmacılar; sanayi üretimi zayıf, su ve petrol gibi doğal kaynaklara sahip olmayan ve topraklarının %80’i çöl olan Ürdün ekonomisi üzerinde ciddi bir yük oluşturmaktadır. BM’nin 2014’te Ürdün’deki kampların dışında yaşayan yaklaşık 150 bin Suriyeli sığınmacıların evine yapılan ziyaretlerde elde edilen verilere dayanan raporuna göre, her altı mülteci den biri yoksulluk sınırının altında ve günde bir dolarla yaşamaktadır(BBC,2015).

Kırılgan ekonomiye sahip Ürdün’ün bir anda mevcut nüfusun %10’u kadar yeni bir nüfusu ağırlamak zorunda kalmasının ülke ekonomisi üzerinde yarattığı yük dile getirilmektedir(Francis,2015:9).Mültecilerin yaklaşık %40’ı “18-59” yaş grubu içindedir (Stave ve Hillesund,2015:112). Bu durum iş gücü piyasasına yüksek sayıda girdi anlamına gelmektedir. Suriyelilerin Ürdünlülere göre düşük ücretle daha nitelikli iş yapıyor olması iş gücü piyasasını ele geçirmelerine neden olmaktadır. Böylece hem iş fırsatları azalmakta hem de mevcut işler Ürdünlülerden alınıp Suriyelilere verilmektedir. Bu da yerel halk arasında tepki gelişmesine neden olmaktadır.

3.2.3. Eğitim

Suriyelilerin Ürdün’de karşılaştığı en önemli sorunlardan biri de eğitimidir. UNHCR yetkililerinin bilgilerine göre Ürdün’e gelen Suriyelilerin en az % 35’i ilk ve orta öğrenim çağındadır. Şehir merkezlerinde ve kampta yaşayan mülteciler eğitim hizmetlerinden ücretsiz yararlanmaktadır(ORSAM,2014).

3.2.4.Sağlık

Suriyeli sığınmacılar Ürdün sağlık sektörü üzerinde %10’luk ek maliyet yaratmaktadır. Sağlık hizmetlerinin mültecilere ücretsiz sağlanması sağlık sektöründe iş yükünü artırmakta ve hizmet kalitesini düşürmektedir. Doktor başına düşen hasta miktarının artması yoğunluğa neden olmakta ve Ürdünlülerin tepkisini çekmektedir.

Sağlık sisteminin üzerine fazla yüklenilmesi, Suriyeli sığınmacılar için kullanışlı hizmetler üzerinde kısıtlamaya yol açmıştır. Suriyeliler Ürdün’e gitmeye başladığında hükümet, halk barınaklarında yaşayan kayıtlı Suriyeliler için birincil ve ikincil sağlık merkezlerine ücretsiz erişim garantisi vermiştir. Buna rağmen, 2014 yılının Kasım ayında hükümet, Suriyeli sığınmacılar için ücretsiz olan sağlık hizmetlerini yürürlükten kaldırmış, bu da aşırı yüklenilmiş sağlık sektörü ve bütçesine neden olmaktadır (Francis,2015:9). BMMYK yetkilileri Suriyeliler arasında ciddi boyutlarda salgın hastalık ya da daha farklı bir durum yaşanmadığını buna karşılık normal sağlık sorunları ile karşılaştığını dile getirmektedir.

3.2.5.Barınma

Birleşmiş Milletler raporunda, araştırma için ziyaret edilen konutların yaklaşık yarısında ısıtma olmadığı, dörtte birinde elektriklerin kesintiye uğradığı, %20'sinde ise tuvaletlerin çalışmadığı belirtilmiştir. Ev masraflarının çoğunluğunu kiranın oluşturduğuna dikkat çekilen raporda, mülteci ailelerin masrafı kısmak için evleri paylaşmak zorunda kaldığı kaydedilmiştir(BBC,2016).

Kampların dışında yaşayan %80'den fazla Suriyeli ile birlikte mültecilerin, Ürdün konut piyasası üzerinde büyük etkisi olmuştur. Suriye mülteci krizi, Ürdün de kronik konut sıkıntısı yaratmıştır. Suriyeliler tarafından uyarılmış, konutlara ilişkin artan talep, Ürdün'ün kuzeyindeki 6 belediyesi içindeki kira fiyatlarını arttırmış ve dahası uygun ev bulunmasını zorlaştırmıştır. Suriyeli sığınmacıların ciddi ölçüde çok bulunduğu iki şehir olan Mafraq ve Rammtha'da ortalama kira fiyatları neredeyse 3 katına çıkmış iken, bazı kira fiyatları kriz öncesi fiyatlarının 6 katına yükselmiştir. Konut sektöründeki gerginlik, hem Ürdünlü hem de Suriyeli fakirleri konut piyasasından uzaklaştırmıştır. Ürdünlüler, barınaklardan faydalanma imkanı üzerindeki çekişmenin, gerginliğin ana nedeni olduğunu belirtmiştir. Artan kira fiyatları ayrıca, ev sahipliği yapan Ürdünlü topluluklar üzerine sosyal bir maliyet yüklemektedir. Ürdünlüler, yükselmiş konut fiyatlarının, yeni eve çıkmaya durumları el vermediğinden, genç insanların evliliklerini ertelemeye yol açtığını ve bundan başka olarak göçmen akınından kaynaklanan sosyal gerginliklere yol açtığını söylemektedir (Francis,2015:10).

Ülkede ev kiralalarının ortalama üç katına çıktığı ifade edilmektedir. Mültecilerin genel olarak fakir bölgelere yerleştiği düşünüldüğünde bu durum yerel halk üzerinde baskı yaratmaktadır.

3.2.6. Sosyal Problemler

Ürdünlüler, Suriyeliler ile ortak dil, din, tarih gibi birçok değeri paylaşmaktadır. Buna rağmen mültecilerin ülkeye yerleşmesine tepki gösterilmektedir. Bunun nedeni olarak, Ürdün'ün zaten zengin bir ülke olmadığı, doğal kaynaklarının sınırlı olduğu ve bu denli bir yükü kaldırmalarının zor olduğu ifade edilmektedir. Bunun yanı sıra mültecilerin Ürdün'ün fakir bölgelerine yerleşmiş olması yerel halk tepkisinin daha fazla olmasına neden olmaktadır. Suriyelilerin Ürdün sosyal yaşamına etkisi açısından bakıldığında diğer ülkelerde görülen benzer sıkıntıların yaşandığı tespit edilmiştir. Suriyeli aileler için küçük yaşta kızlarını evlendirmek çocuklarının hayatlarını kurtarmasının bir aracı olarak görülmektedir. Dolayısıyla Ürdünlülerle genç Suriyeliler evlendirilmektedir. Bu evlilikler karşılığında belli bir miktar para Suriyeli aileye ödenmektedir. Ürdünlü aileler açısından çok eşlilik durumu ortaya çıkmaktadır. Ayrıca yine her komşu ülkede görülen, Suriyeli genç kızların fuhuş sektöründe kullanılması sosyal yaşamda ortaya çıkan diğer bir etkidir (ORSAM,2014:32).

Sonuç olarak Türkiye'deki ve Ürdün'deki Kamp dışında yaşayan Suriyeliler büyük bir çoğunluğa sahip olup hemen hemen devletin hiçbir yardımından yararlanamamaktadırlar. Şehirlerde halkla iç içe yaşamakta olup durumu iyi olanlar sayıları fazla olmasa da kendi imkanları ile barınma, sağlık ve temel ihtiyaçlarını gidermektedirler.

Türkiye imkanları ile karşılaştırıldığında, ekonomik olarak zayıf, kaynakları sınırlı, hassas siyasal ve toplumsal yapıya sahip olan Ürdün'de , Suriyeli mülteciler için sağlık, barınma, ekonomik, sosyal sorunlarının daha çok olduğu görülmektedir.

4.Suriyeli Sığınmacıların İletişim Koşulları ve Sosyal Medyası

Sosyal medya günümüzde herkes tarafından etkili kullanılmasının yanısıra Suriyeli mülteciler için de ayrı bir önemi bulunmaktadır. Çünkü gelen sığınmacıların çoğu eğitimli ve şehirlerde yaşayan kişilerdir. Dolayısı ile akıllı telefon elde etme ve kullanma yeteneğine sahiptir. Suriye’den Batı Avrupa’ya göç her bakımdan zor olmasının yanısıra en önemli olan şey sığınmacılar için internet ve akıllı telefonlardır. Çünkü sığınmacılar aileleri ile iletişimi bu şekilde sağlamaktadırlar. Ancak sığınmacıların ülkeden ülkeye geçişi sırasında yeni bir SIM kart ve herkese açık bir wi-fi bulmak zor olmaktadır.

4.1.Suriyeli Sığınmacılar ve Akıllı Telefon

Bilgi ve sosyal medya, mülteciler için su, yemek ve barınak kadar önemlidir. İnternetin, yani daha detaylı olarak akıllı telefonun bu denli gerekli olduğunun farkına varılması; teknoloji konferanslarının organize edilip mültecilerin güvenli geçiş ve bilgi edinmelerini sağlayacak uygulamaların dizayn edilmesini teşvik etmiştir.

Suriye ne zengin ne de fakir bir ülkedir. Dünya Bankası’nın sıralamasına göre “düşük – orta gelir” sınıfında yer almaktadır. Suriyelilerin bir akıllı telefona sahip olması hiç şaşırtıcı değildir. Çünkü, ülke her 100 kişiden 75 ile 87 arasında kişinin abone olduğunu gösteren yüksek bir cep telefonu kullanma oranına sahiptir(CBC,2016).

Mülteciler, iletişim için genellikle Facebook, Whatsapp, Skype ve Viber gibi ücretsiz mesajlaşma servislerine bel bağlamaktadırlar. Teknelerle seyahat edenler, genellikle aşırı konuşma çağrıları ile yetkililerin bulundukları yere gelip olay çıkmasına sebep olmasından kaçınmalarına imkan sağlayacak bir hareket olan Google haritalar üzerinden yerlerini güncellemek için Whatsapp kullanmaktadırlar. Sınır geçiş seyirlerini “Google haritalar” ve “Facebook Messenger” ile yapmaktadırlar. Çektikleri eziyet, Instagram aracılığı ile belgelenmektedir. Akıllı telefon, çoğu zaman tek taşıdıkları araçtır. Yolculukları boyunca mülteciler, birden fazla SIM kart kullanmaktadır. Örneğin, Türk Yunan ve Sırp SIM kartları.

Ülkelerinde yerinden edilmiş kişilerin çoğu, güvenilir bir geçit bulmak için sosyal medyaya güvenmektedirler. Haritalar ve GPS yardım göstergeleri en çok izlenen yollardır. Mesajlaşma uygulamaları, aileleri arasında bir yaşam çizgisi sağlamaktadır. Akıllı telefonlarda bulunan uygulamalar, örneğin, yemek- içmek, konaklamak için yer bulmak, çeviri yapmak gibi daha birçok faydalı bilgilere mobil olarak ulaşabilmektedirler.

5.Ürdün Ve Türkiye’deki İnternet Erişim İmkanları Genel Bakış

Günümüzde, gelişen teknolojiye paralel olarak artan iletişim ihtiyacı internetin kullanımını yaygınlaştıran yegâne etken olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle 1990’lı yılların ortalarından itibaren çevirmeli bağlantı üzerinden düşük hızla ve görece yüksek bir maliyetle kullanılan internet önce ADSL hizmetlerinin yaygınlaşması ve daha sonrasında gelen yasal düzenlemeler sayesinde piyasada faaliyet gösteren firmaların çeşitlenmesi ve rekabet ortamıyla gittikçe artan sayıda insanın kullanımına sunulmuştur.

5.1.Ürdün’deki İnternet Erişim İmkanları

Ürdün krallığı, sabit internet ağı performansı, ileri bir seviyede gelişen ülke sınıfları içerisinde yer almaktadır. Telekomünikasyon Düzenleme Kurulu (TRC) ‘nın raporuna göre(Ghazal, 2015), Ürdün’deki internet kullananların sayısı, 2015 yılının ilk çeyreğinin sonunda neredeyse 6 milyona ulaşmıştır. İnternet yaygınlığı, 2014 sonundaki %75 oranına kıyasen 5,9 milyon kullanıcı ile %76 ‘a çıkmıştır.

Ürdün'ün ana operatörleri Zain Jordan, Orange Jordan ve Umniah'tır (Sabri,2010). Aralarındaki rekabet, yoğun ve mobil yaygınlık seviyeleri, birden fazla ortak SIM kart kullananların sayısına rağmen %100'ü aşmıştır. Cisco Sistemler Şirketi'nin raporuna göre, Ürdün'deki mobil geniş bant ağı indirme ve yükleme hızları, Ortadoğu ve Afrika ülkeleri ortalamasının biraz üstündedir. Ortalama indirme hızı, saniyede 1,801 kilobayt iken yükleme hızı 845 kilobayttır. Söz konusu raporun belirttiğine göre, Ortadoğu ve Afrika bölgesindeki mobil geniş bant kullanıcıların indirme hızı saniyede 1,792 kilobayt olup yükleme hızı 722 kilobayttır (Aloysius,2011).

5.2.Türkiye'deki İnternet Erişim İmkanları

Türkiye, telekomünikasyon sektörünü tam rekabet ortamında geliştirmeye kararlı olup, sonunda rekabete dayalı telekomünikasyon piyasalarını geliştirmek amacıyla gerekli düzenlemeleri hazırlamakta ya da devreye sokmaktadır.

Türkiye, güçlü bir mobil sektör için mesken haline gelmiştir. Türkiye'deki mobil geniş bant servisleri 3G/HSPA altyapısı tarafından desteklenmekte ve Türkiye'nin en meşhur geniş bant erişim metodu haline gelmiştir. Bu yüksek mobil geniş bant kullanımı neticesinde mobil alışveriş ve ödemelerin benimsenmesi teşvik edilmiş ve şu andaki bir çok çalışma, Türkiye'yi Dünya'da en hızlı büyüyen mobil ticaret piyasalarından biri olarak belirtmiştir (Aloysius, 2011).

Türkiye'nin ana operatörleri : Turkcell, Vodafone ve Avea'dır. Bu sektördeki rekabette yoğundur. ICTA'nın üçüncü çeyrek raporuna göre internet abonesinin sayısı ve internet kullanımı da artmaya devam etmiştir. 2008'de 6 milyon olan geniş bant abone sayısı 2015 yılının 3.çeyreğinde 46.7 milyona ulaşmış ve internet abonesi sayısında geçen çeyreğe göre %5,4 oranında artmıştır. Yıllık toplam internet abonesinin büyüme oranı %17,4'e ulaşmıştır. Yapılan açıklamalara göre, 2015 Eylül ayının sonunda 73 milyon 235 bin 783 mobil abonenin olduğunu ve mobil yaygınlık oranının %100'ü aşacağı belirtilmiştir. Toplam mobil internet kullanımı, 2015 Eylül'den sonra %16,7 oranında artmış ve 1,42 GB'a ulaşmıştır (BTK,2011).

6.Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı, Suriyeli sığınmacıların BMMYK sosyal medyasından memnuniyet düzeylerinin incelenmesinin yanı sıra BMMYK sosyal medyasının gündelik yaşam içindeki etkililiğini incelemektir. Bu bağlamda, Türkiye ve Ürdün yaşayan Suriyeli sığınmacıların söz konusu sosyal medyaya karşı memnuniyetleri araştırılarak karşılaştırmaktadır. Çalışmadaki veriler, 2016 yılında Türkiye ve Ürdün de kamplar dışında yaşayan Suriyeli sığınmacılarla görüşülerek anket tekniği ile elde edilmiştir. Deneklere BMMYK sosyal medyası kullanımıyla alakalı temel sorular yöneltilmiş olup, çalışmayı hedefe taşıyacak olan ve bireylerin sosyal medyasına karşı memnuniyetlerine yönelik eğilimleri hakkında fikir edinilebilecek sorular yöneltilerek, elde edilen veriler demografik özellikler ile ilişkilendirilmiştir.

Araştırmadaki bağımsız değişkenler; Suriyeli sığınmacıların yaşadığı yer, bulunduğu ülkeye göç etme yılı, yaş, cinsiyet, eğitim, meslek durumu iken, bağımlı değişkenler; Suriyeli sığınmacılar tarafından Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (BMMYK) sosyal medyasının kullanım sıklığı, en çok paylaşılan konular, sosyal medyası kullanım durumu, gündelik yaşam içindeki etkililiği ve memnuniyet durumlarıdır. Anketimizde Likert ölçeği kullanılmıştır.

6.1.Araştırma Modeli

Bu araştırmada genel tarama modeli türlerinden ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. İlişkisel tarama modeli; iki ya da daha fazla sayıdaki değişken arasında, birlikte değişim varlığı ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan bir araştırma modelidir. Tarama modelinde yapılan araştırmalar, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu biçimiyle betimlemeyi amaçlamaktadır. Araştırmaya konu olan birey, olay veya nesne kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Onları, herhangi bir şekilde değiştirme etkileme çabası gösterilmemektedir (Karasar,2011:151-152).

6.2.Araştırmanın Sınırlılıkları

Çalışmanın 2016 yılı bahar aylarında, sadece Türkiye ve Ürdün de kamplar dışında yaşayan Suriyeli mültecilere yönelik olarak ve Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (BMMYK) Sosyal Medyasını kullanan kişilere yapılmış olması araştırmamızın sınırlılıklarıdır.

6.3.Araştırmanın Hipotezleri

H₁: Suriyeli sığınmacıların demografik özellikleri ile Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (BMMYK) sosyal medyasına karşı memnuniyet düzeyleri farklılaşmaktadır.

H₂: Suriyeli sığınmacıların demografik özellikleri ile BMMYK sosyal medyasına erişim kanalları değişmektedir.

H₃: Suriyeli sığınmacıların demografik özellikleri ile BMMYK sosyal medyasını kullanım durumu değişmektedir.

H₄: Suriyeli sığınmacıların demografik özellikleri ile BMMYK sosyal medyasında en çok paylaşılan konular farklılaşmaktadır.

H₅: Suriyeli sığınmacıların demografik özellikleri ile BMMYK sosyal medyasının gündelik yaşam içindeki etkililiği değişmektedir.

H₆: Suriyeli sığınmacıların BMMYK medyasını kullanım sıklığı ile BMMYK medyasından memnuniyet düzeyleri arasında fark vardır.

6.4.Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Bu araştırmanın evreni, Türkiye ve Ürdün’de kamplar dışında yaşayan Suriyeli sığınmacılar iken, örneklemi Türkiye’de Gaziantep ve İzmir, Ürdün de ise Amman ilinde yaşayan Suriyeli sığınmacılar oluşturmaktadır. Araştırma yapılırken olasılıklı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak 300 kişi ile görüşülmüştür.

6.5.Araştırma Yöntemi

Araştırma da Qadri, F. A. (2012) tarafından Filistinli mülteciler üzerinde yapılan “Birleşmiş Milletler Yakınoğu Filistin Mültecilerine Yardım Ajansı(UNRWA) Medyasına Karşı Memnuniyet Düzeyleri” ile ilgili çalışmada kullanılan sorular uyarlanarak Suriyeli sığınmacılar üzerinde uygulanmıştır. Anket altı bölümden oluşmaktadır. 3’lü Likert ölçeği ile ölçen 27 ifade oluşturulmuştur. Birinci bölüm, 7 soru olup sığınmacıların özelliklerini cinsiyet, yaş, eğitim durumu, mesleği, sığınmacıların oldukları yer, ülkeye göç etme yılı ve BMMYK medyası kullanım sıklığı durumları sorulardan oluşmaktadır. Diğer bölümler, BMMYK Sosyal Medyasına en çok kullanılan erişim kanallarına yönelik 4, kullanım durumuna ilişkin 3, en çok

paylaşılan konulara yönelik 6, gündelik yaşam içindeki etkililiğine yönelik 13 sorudan oluşmaktadır. Son bölüm ise Suriyeli sığınmacıların BMMYK sosyal medyasının rolünden memnuniyetlerine yönelik soruların olduğu bölüm ve 1 sorudan oluşmaktadır.

Anket tekniği ile elde edilen veriler Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 15.0) programı kullanılarak analiz edilmiştir. Analizde, tanımlayıcı istatistikler, frekans dağılımları hesaplanmıştır. Memnuniyet düzeyleri daha anlaşılır ve anlamlı bir şekilde analiz edebilmek için Norm referanslı test uygulanmıştır. Belirlenen demografik değişkenlere göre faktörlerin anlamlı olup olmadıklarını belirlemek ve bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerinde gerçekten bir etkisi olup olmadığını görmek amacıyla, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır.

6.6.Araştırmanın Geçerlilik ve Güvenilirliği

Geçerlilik çalışmaları kapsamında, veri toplama aracının görünüş ve içerik geçerliliği test edilmiştir. Görünüş geçerliliği, bir ölçme aracının ismi, açıklamaları ve sorularıyla ölçmeyi amaçladığı özelliği ölçüyor görünmesi olarak tanımlanmaktadır (Büyüköztürk vd.,2011:122). İçerik geçerliliği ise, ölçme aracında bulunan soruların ölçme amacına uygun olup olmadığı ve ölçülmek istenen alanı temsil edip etmediği ile ilgilidir (Karasar, 2011:151-152). İçerik geçerliliğinde “test maddeleri ölçülmek istenen davranışı yeterince yansıtıyor mu?” sorusunun cevabı aranmakta ve her bir maddenin tanımlanmış davranışları ölçmede yeterli veya uygun olup olmadığına bakılmaktadır (Büyüköztürk, 2011:119). Bu bağlamda, odak grup görüşmesi sonucunda oluşturulan anket formunun görünüş ve içerik geçerliliği çalışmaları, uzmanlardan oluşan bir grup değerlendirmesinin görüşlerine başvurularak gerçekleştirilmiştir.

İçerik geçerliliği bağlamında, veri toplama aracı araştırma amaçlarıyla birlikte uzmanlara ulaştırılmış ve uzmanlardan veri toplama aracında yer alan ifadelerin uygunluğunu ölçülmek istenen davranışlar bakımından değerlendirmeleri istenmiştir. Ayrıca görünüş geçerliliği kapsamında da, uzmanlardan veri toplama aracının isim, açıklama ve sorularının ölçmeyi amaçladığı özelliği ölçüyor görünüp görünmediğini değerlendirmeleri istenmiştir. Gelen öneri ve eleştiriler doğrultusunda gerekli değişiklik ve düzenlemeler yapıldıktan sonra anket formuna son hali verilmiştir.

Güvenilirlik, bir testin veya bir ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı bir biçimde ölçme derecesidir. Güvenilir bir ölçek benzeri şartlarda tekrar uygulandığında benzer sonuçlar verir. Bir ölçek ne derece güvenilir ise ondan elde edilen veriler de o derece güvenilirdir. Güvenilirlik analizinin ölçümünde en yaygın kullanılan yöntem Cronbach Alpha olarak da bilinen alfa katsayısıdır (Altunışık vd.,2010:122-124).

Alfa katsayısı bir grup değişkenin aralarında var olan iç korelasyonun ölçümünü yapmakta; diğer bir deyişle her bir değişkenin skorunu hesap ederek, söz konusu değişkenin skorunun, tüm değişkenlerin oluşturduğu ölçeğin ortak değerinin içerisindeki payına, yani ölçeğin değerini ne kadar temsil ettiğine bakarak, söz konusu grup değişkenin güvenilirliğini belirlemektedir. Alfa katsayısının değerlendirilmesinde uyulan değerlendirme kriteri Tablo 1’de belirtilmiştir (Filiz, 2011:38-40):

$0.00 \leq \alpha < 0.40$: Ölçek Güvenilir Değil

$0.40 \leq \alpha < 0.60$: Ölçek Düşük Güvenilirlikte

$0.60 \leq \alpha < 0.80$: Ölçek Oldukça Güvenilir

$0.80 \leq \alpha < 1.00$: Ölçek Yüksek Derecede Güvenilir

Tablo 1. Faktörlerin Güvenilirlik Değerleri

Faktörler	Cronbach's Alpha
BMMYK Sosyal Medyasına erişim kanalları	.880
BMMYK Sosyal Medyası kullanım durumu	.943
BMMYK Sosyal Medyasında en çok paylaşılan konular	.796
BMMYK Sosyal Medyasının gündelik yaşam içindeki etkililiği	.940

Kaynak: (Filiz, 2011)

Anket formunda yer alan ve katılımcıların memnuniyetlerini belirlemeye yarayan faktörlerin güvenilirlik değerleri Tablo 1’de BMMYK Sosyal Medyasında en çok paylaşılan konular faktörü (0.796) oldukça güvenilir olduğu gösterilirken diğer faktörler yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğu gösterilmektedir. Bulunan Cronbach’s Alpha değerlerine göre BMMYK Sosyal Medyasının gündelik yaşam içindeki etkililiği faktörü (0.940), BMMYK Sosyal Medyası kullanım durumu (0.943) ve BMMYK Sosyal Medyasına erişim kanalları (0.880) güvenilirliğe sahiptir. Dolayısıyla sosyal bilimler alanında yapılan çalışmalarda yeterli görülen 0,70 Cronbach Alpha katsayısının üzerinde çıkan sonuçlar ölçeğin güvenilir ve kendi içerisinde tutarlı olduğunu göstermektedir.

6.7.Memnuniyet Düzeylerinin Ölçeği

Bu araştırmada veri toplamak amacı ile Norm referanslı Test kullanılmıştır. Norm referanslı Test bir bireyin performansını, ait olduğu gruptaki diğer bireylerin aynı testteki performansı ile kıyaslamaya dayalı bir ölçüm tekniğidir.

Ölçek çalışmasının temel amacı Suriyeli Sığınmacıların BMMYK sosyal medyasına karşı memnuniyetleri ölçmektir. Ölçek 3’lü likert tipi bir tutum ölçeğidir. Katılımcıların, her bir madde için; “Katılıyorum”, “Fikrim yok”, “Katılmıyorum”, şıklarından birini işaretlemeleri istenmektedir. 3’lü likert ölçeğine göre yapılan değerlendirmelerde, ortalama olarak Katılmıyorum ile başlayarak “1-1.66” ’ya yakın ortalamalar düşük, “Fikrim yok”, “1.67-2.33” ’e yakın ortalamalar orta “Katılıyorum”, “2.34 – 3” ’e yakın ortalamalar yüksek anlamına gelmektedir (Qadri,2012:74)(Tablo 2).

Tablo 2. Memnuniyet Düzeylerinin Ölçülme Tablosu

Ortalama	Memnuniyet Düzeyi
1 - 1.66	Düşük
1.67 - 2.33	Orta
2.34 – 3	Yüksek

Kaynak:(Qadri,2012:74)

6.8.Suriyeli Sığınmacıların Demografik Özelliklerinin Değerlendirilmesi

Ürdün (150) ve Türkiye (150) de eşit oranda, toplamda 300 Suriyeli sığınmacı ile görüşülmüştür. Toplam kadınların oranı sırasıyla % 45.3 ve %40 iken erkeklerin oranı ise % 54.7 ve %60’dır. Her iki ülkedeki toplam sığınmacı sayısına bakıldığında, örneklemin

%42.7'sini kadınlar, %57.3'ünü ise erkekler oluşturmaktadır. Suriyeli sığınmacıların yaş gruplarına bakıldığında; her yaş grubunun birbirine yakın oranlarda dağıldığı görülmektedir. Araştırmaya katılanların %16,7'si “16-20”, % 24'ü “21-25”, %20'si 26-30, %15.7'si “31-35”, %7'si “36-40” yaş aralığında iken , %12'si de “41 yaş üstünde” dir. Genel yaş ortalaması ise yaklaşık 32'dir. Suriyeli sığınmacılar eğitim durumları açısından değerlendirildiğinde, farklı eğitim gruplarında yer aldığı görülmektedir. Sığınmacıların % 17.7'si ilkokul, % 34.7'si ortaokul, % 40.7'si lise ve %7.0'si yüksekokul mezunu olarak görülmektedir. Suriyeli sığınmacıların meslek durumları değerlendirildiğinde, farklı meslek gruplarında yer aldıkları görülmektedir. Bu değerlendirme de %35.3 ile ev hanımlarının oranının fazla olduğu ortaya çıkmaktadır. İkinci sırada, %24,7 ile işçiler yer alırken, üçüncü olarak %18.3 ile serbest meslek grubu takip etmektedir. Tüccar meslek sahiplerin oranı % 11.0 iken, öğrencilerin % 5.3 ve %1.3 ile çiftçiler en az orana sahiptir. Mültecilerin göç etme yıllarına bakıldığında; 2011 öncesi yılında ülkeye göç ettiği Suriyeli sığınmacıların oranı % 4 iken, 2011'de bu oran %17.7, 2012'de % 20, 2013, 2014, 215 ve 2016 yıllarında ise sırasıyla %17.3, 14.0, 19.7 ve 7.3 olarak belirlenmiştir. En yüksek görüldüğü yıl 2012'dir.

6.9.Suriyeli Sığınmacılar BMMYK Sosyal Medyasını Kullanma Durumları

Suriyeli sığınmacıların BMMYK sosyal medyasını kullanma durumlarının dağılımına bakıldığında, onların %50.3'ü “Bazen” , % 28.3'ü “Sıklıkla” ve % 21.3'ü de “ Çok Nadir” olarak söz konusu sosyal medyayı kullandıkları görülmektedir.

6.10.Sığınmacıların BMMYK Sosyal Medyasına Erişim Kanallarının Değerlendirilmesi

Yapılan araştırmada, sığınmacıların çoğu, bir cep telefonuna sahip olduğunu bildirmiştir. Herkesin acil arama imkanı olmadığı halde, bir çoğu Whatsapp ve Facebook gibi uygulamalar için veri satın aldıklarını ifade etmişlerdir. Türk ve Ürdün SIM kartı ile hem internet hem de aramalar için SIM kartına ödeme yaparak yükleme yapılabilir. Yine bir çok Suriyeli mülteci, geçerlilik süresi dolmuş SIM kartları olmasa bile; yardım grupları, kahve dükkanları ve marketler aracılığıyla internete erişebildiklerini dile getirmişlerdir. İnternete erişim imkanlarının olmasının yanısıra BMMYK sosyal medyasına erişim kanallarının değerlendirilmesinde ilk sırada “Facebook” (2.86), yer alırken, daha sonra sırasıyla “Twitter” (2.76), “Instagram” (2.68), “YouTube” (2.67) yer aldığı görülmektedir. Değerler norm referanslı tablo dikkate alınarak yorumlandığında, hepsinin memnuniyet düzeylerinin yüksek olması dikkat çekmektedir (Tablo 3).

Tablo 3. BMMYK Sosyal Medyasına Erişim Kanalları İlişkin İstatistikler

	N	Ort.	sd	Memnuniyet Düzeyi	Sıra
BMMYK sosyal medyasının haberlerini ve faaliyetlerini Facebook üzerinde takip ediyorum.	300	2.86	0.467	Yüksek	1
BMMYK sosyal medyasının haberlerini ve faaliyetlerini Twitter üzerinde takip ediyorum.	300	2.76	0.603	Yüksek	2
BMMYK sosyal medyasının haberlerini ve faaliyetlerini Instagram üzerinde takip ediyorum.	300	2.68	0.677	Yüksek	3
BMMYK sosyal medyasının haberlerini ve faaliyetlerini YouTube üzerinde takip ediyorum.	300	2.67	0.688	Yüksek	4

Kaynak: Yazar

6.11.Sığınmacıların BMMYK Sosyal Medyası Kullanım Durumlarının Değerlendirilmesi

BMMYK Sosyal Medyası Kullanım Durumları değerlendirildiğinde, genel olarak ortalamaların (2.34-3) arasında olduğu görülmekte ve dolayısıyla memnuniyet düzeyi de bu değere paralel olarak yüksektir (Tablo 4). Maddeler tek tek incelendiğinde, “Oturdüğüm mahallenin her noktasından BMMYK medyasına erişilebilir” maddesi birinci sırada gelmektedir. Çünkü; Suriyeli sığınmacılar teknolojiyi aktif kullanmakta özellikle akıllı telefon kullanımı yaygın olduğundan internete her yerden ulaşabilmektedirler. İkinci sırada “Her Suriyeli sığınmacı çeşitli nedenlerle BMMYK medyasını kullanmaktadır” maddesi gelmektedir. En son sırada ise; “Suriyeli sığınmacıların kendi aralarında iletişim sürecinde BMMYK medyası aktif rol oynar” maddesi görülmektedir.

Tablo 4. BMMYK Sosyal Medyası Kullanımına İlişkin İstatistikler

	N	Ort.	sd	Memnuniyet Düzeyi	Sıra
Oturdüğüm mahallenin her noktasından BMMYK sosyal medyasına erişilebilir.	300	2.81	0.520	Yüksek	1
Suriyeli sığınmacıların kendi aralarında iletişim sürecinde BMMYK sosyal medyası aktif rol oynar.	300	2.76	0.577	Yüksek	3
Her Suriyeli sığınmacı çeşitli nedenlerle BMMYK sosyal medyasını kullanmaktadır.	300	2.78	0.540	Yüksek	2

Kaynak: Yazar

6.12.Sığınmacıların BMMYK Sosyal Medyasında En Çok Paylaşılan Konularının Değerlendirilmesi

BMMYK sosyal medyasında en çok paylaşılan konular arasında sırasıyla “bağış” (2.91), “sağlık”(2.89), “eğitim”(2.87), “barınma”(2.85) ve “iş imkanları” gelmektedir. Norm referans

teste (Tablo 1)'e bakıldığında iş imkanları hariç diğerleri (2.34-3) sınırları içerisinde olduğundan yüksek memnuniyet düzeyine sahiptir(Tablo 5).

Tablo 5. BMMYK Sosyal Medyasında En Çok Paylaşılan Konuların İstatistikleri

	N	Ort.	sd	Memnuniyet Düzeyi	Sıra
BMMYK sosyal medyası Suriyeli sığınmacıların hukuki konularla ilgileniyor.	300	2.79	0.558	Yüksek	5
BMMYK sosyal medyası sağlık sorunlarıyla ilgileniyor	300	2.89	0.355	Yüksek	2
BMMYK sosyal medyası eğitim sorunlarıyla ilgileniyor.	300	2.87	0.376	Yüksek	3
BMMYK sosyal medyası iş imkânlarıyla ilgileniyor	300	1.11	0.371	Düşük	6
BMMYK sosyal medyası bağış sorunlarıyla ilgileniyor.	300	2.91	0.335	Yüksek	1
BMMYK sosyal medyası barınma sorunlarıyla ilgileniyor	300	2.85	0.456	Yüksek	4

Kaynak: Yazar

6.13.Sığınmacıların BMMYK Sosyal Medyasının Gündelik Yaşam İçindeki Etkililiklerinin Değerlendirilmesi

Yapılan araştırmada sığınmacıların BMMYK sosyal medyasının gündelik yaşam içindeki etkililiklerinin genel olarak ortalamaları düşük görülmektedir. Tablo 6'de görüldüğü gibi birinci sırada “Ben bir Suriyeli sığınmacı olarak BMMYK sosyal medyasının sunduğu hizmetleri BMMYK sosyal medyasının aracılığı ile tanıyorum” maddesinin ortalamasına göre (2.72) memnuniyet düzeyleri yüksek seviyede olduğu görülürken, diğer maddelerin memnuniyet düzeyleri düşük olarak ortaya çıkmıştır. Ancak bazı maddelerin ortalamalarına bakıldığında eşit olarak görülmekte ve aynı derecede memnuniyet düzeylerine sahip oldukları belirlenmiştir. Bu maddeler; “BMMYK sosyal medyası, Suriyeli sığınmacılarda aidiyet duygusunu geliştirmeyi sağlıyor.”, “BMMYK sosyal medyası, Suriyeli sığınmacılara siyasi hakları (dönüş hakkı) tanıtmaya çalışıyor.” ve ” BMMYK sosyal medyası, Suriyeli sığınmacıların haklarını savunuyor.” (1.24) dir. Ayrıca, “BMMYK sosyal medyası, Suriyeli sığınmacılara medeni hakları tanıtmaya çalışıyor.”, “BMMYK sosyal medyası, gündelik bir şekilde Suriyeli sığınmacıların sorunlarını çözmeye çalışıyor.”, “BMMYK sosyal medyası, Suriyeli sığınmacıların sorunuyla ilgili planlanmış ve gerçekleştirilebilecek çözümler sunuyor.”, “BMMYK sosyal medyasının araçları vasıtasıyla etkin bir şekilde Suriyeli sığınmacılara bilgiler aktarılıyor.” ve “BMMYK sosyal medyası bütün Suriyeli sığınmacıların taleplerini temsil etmektedir.” Maddeleri de aynı orana sahiptirler. En düşük orana sahip olan madde ise “BMMYK sosyal medyası Suriyeli sığınmacılar konusunda şeffaf, ve objektiftir.”(1.13)'dir.

Tablo 6. BMMYK Sosyal Medyasının Gündelik Yaşam İçindeki Etkililik İstatistikleri

	N	Ort.	sd	MD	Sıra
BMMYK sosyal medyası, Suriyeli sığınmacıların görüşlerini (onların sorunlarına yönelik) BMMYK merkezine aktarıyor.	300	1.29	0.665	Düşük	2
BMMYK sosyal medyası, Suriyeli sığınmacılarda aidiyet duygusunu geliştirmeyi sağlıyor	300	1.21	0.551	Düşük	4
BMMYK sosyal medyası, Suriyeli sığınmacılara medeni hakları tanıtmaya çalışıyor.	300	1.16	0.478	Düşük	6
BMMYK sosyal medyası, Suriyeli sığınmacılara siyasi hakları (dönüş hakkı) tanıtmaya çalışıyor.	300	1.21	0.551	Düşük	4
BMMYK sosyal medyası Suriyeli sığınmacılar konusunda şeffaf, ve objektiftir.	300	1.13	0.438	Düşük	7
BMMYK sosyal medyası, Suriyeli sığınmacıların haklarını savunuyor	300	1.21	0.551	Düşük	4
BMMYK sosyal medyası, Suriyeli sığınmacıların sorunlarıyla ilgili yasalar ve kanunları sürekli bir şekilde tanıtmaya çalışıyor.	300	1.24	0.580	Düşük	3
BMMYK sosyal medyası, gündelik bir şekilde Suriyeli sığınmacıların sorunlarını çözmeye çalışıyor	300	1.16	0.478	Düşük	6
BMMYK sosyal medyası, Suriyeli sığınmacıların sorunuyla ilgili planlanmış ve gerçekleştirilebilecek çözümler sunuyor	300	1.16	0.478	Düşük	6
BMMYK sosyal medyasının araçları vasıtasıyla etkin bir şekilde Suriyeli sığınmacılara bilgiler aktarılıyor	300	1.16	0.478	Düşük	6
Ben bir Suriyeli sığınmacı olarak BMMYK sosyal medyasının sunduğu hizmetleri BMMYK sosyal medyasının aracılığı ile tanıyorum.	300	2.72	0.612	Yüksek	1
BMMYK sosyal medyası, BMMYK’ın Suriyeli sığınmacılara çeşitli hizmetlerin sunumunda ve vermesinde etkin bir rol oynadı.	300	1.18	0.515	Düşük	5
BMMYK sosyal medyası bütün Suriyeli sığınmacıların taleplerini temsil etmektedir.	300	1.16	0.478	Düşük	6

Kaynak: Yazar

6.14.Sığınmacıların BMMYK Sosyal Medyasının Rolünden Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Tablo 7’de görüldüğü gibi Suriyeli sığınmacılar ”Ben bir Suriyeli sığınmacı olarak BMMYK sosyal medyasının rolünden memnunum..” Sorusunun ortalamasına göre memnuniyet

düzeyleri düşük olarak belirlenmiştir. Dolayısı ile, Suriyeli sığınmacılar BMMYK sosyal medyasının rolünden memnun olmadıkları görülmektedir.

Tablo 7. BMMYK Sosyal Medyasının Rolünden Memnuniyet İstatistikleri

Tablolar	N	Ort.	Sd	Memnuniyet Düzeyi	Sıra
Ben bir Suriyeli sığınmacı olarak BMMYK sosyal medyasının rolünden memnunum.	300	1.09	.313	Düşük	1

Kaynak: Yazar

6.15.Suriyeli Sığınmacıların Demografik Özellikleri ile Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği(BMMYK) Sosyal Medyasına Karşı Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi

BMMYK medyasının memnuniyet düzeylerinin sığınmacıların yaşadıkları yerleşim yerine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla tek yönlü ANOVA analizi uygulanmıştır. Yapılan ANOVA analizi sonucuna göre, BMMYK medyasının memnuniyet düzeyleri ile Suriyeli sığınmacıların cinsiyetleri, yaş grupları, meslek, eğitim düzeyleri, yerleşim yeri, ülkeye göç ettiği yıl arasında %95 anlamlılık düzeyinde bir farklılık olmadığı ($p>0.05$) ortaya çıkmıştır. Hem erkeklerin hem de kadınların BMMYK'dan memnun olmadıklarını göstermektedir. Çünkü söz konusu sosyal medya, kadın ve erkek sığınmacıların görüşlerini merkeze bildirmediğinden, şeffaf ve objektif olmadıklarından, haklarını savunmadıklarından, var olan sorunlarına çözüm getirmediğinden, çeşitli hizmet sunmada etkili rol oynamadığından bireylerin memnuniyet düzeyleri de düşük olarak ortaya çıkmıştır. Her yaş grubu söz konusu sosyal medyadan eşit oranda memnun değildir. Çünkü her yaş grubunun birbirine yakın oranlarda dağıldığı görüldüğünün yanı sıra sığınmacılar 16 yaş grubunun üzerinde olduğundan belli bir olgunluğa sahip olmaları bu farklılığı ortadan kaldırmaktadır. Ayrıca eğitim düzeyinin artmasının BMMYK' ya olan farkındalığın belirlenmesini etkileyeceği düşünülmüştü. Bu sonuç sığınmacıların eğitiminin bu konuda etkili olmadığını göstermiştir. Sığınmacılar yerleşim yerine göre, her bölgeden internete bağlandıklarından dolayı BMMYK sosyal medyasına ulaşabilmektedirler. Her bir mülteci de akıllı telefon olması söz konusu sosyal medya kullanımı sağlamakta ve memnuniyet düzeyleri arasında da bu nedenle farklılık olmamaktadır.

6.16.Suriyeli Sığınmacıların Demografik Özellikleri ile BMMYK Sosyal Medyasına Erişim Kanallarının Değerlendirilmesi

Suriyeli sığınmacıların yerleşim yeri, ülkeye göç etme yılları, cinsiyetleri, yaş grupları, eğitim durumu, meslek durumu ile BMMYK Sosyal Medyasına erişim kanalları arasında %95 anlamlılık düzeyinde, yapılan ANOVA testi ile bir farklılık olmadığı ($p>0.05$) ortaya çıkmıştır. Buna göre; hem Ürdün hem de Türkiye'de yaşayan sığınmacıların BMMYK sosyal medyasına aynı oranda erişim sağlamaktadırlar. Her iki ülkede de sığınmacıların internete erişim imkânları çok yüksek olmasının yanı sıra söz konusu bireylerin sosyal medya bilgi edinme de önemli bir kaynak olduğundan her yerden erişmektedirler. Her iki cinsiyet grubu da internete erişebildiğinden BMMYK sosyal medyasına da erişebilmektedir. Her yaş grubu diğer sosyal medyaları aktif kullandıklarından dolayı BMMYK sosyal medyasına da ulaşabilmektedirler.

Sosyal medya herkes tarafından sıklıkla kullanılmaya başlanmıştır. Eğitim seviyesi düşük olan bireyler dâhil interneti öğrenmeye başlamış dolayısı ile sosyal medya kullanımı eğitimi yüksek bireylerin kullanma oranına yaklaşmıştır. Meslek grubuna göre anlamlı bir farklılığın çıkmaması, ev hanımları dâhil her sığınmacının sosyal medyayı aktif kullandığı görülmektedir. Sosyal medya söz konusu bireylerin gereksinimlerini karşılamak için zaruri hale gelmiştir.

6.17.Suriyeli Sığınmacıların Demografik Özellikleri ile BMMYK Sosyal Medyasını Kullanım Durumunun Değerlendirilmesi

Suriyeli sığınmacıların yerleşim yeri, sığınmacıların ülkeye göç ettiği yılı, cinsiyet, yaş grupları, eğitim durumu, meslek durumu ile BMMYK sosyal medyasını kullanım durumu arasında %95 anlamlılık düzeyinde bir farklılık olmadığı ($p>0.05$) ortaya çıkmıştır. Çünkü sığınmacılar hangi bölgede yerleşirlerse yerleşsinler BMMYK sosyal medyasını sıklıkla kullanmaktadırlar. Sığınmacılar, kendi aralarındaki iletişimi sağlarken ve çeşitli nedenlerle söz konusu sosyal medyayı kullanmaktadırlar. Göç etme yılı BMMYK sosyal medyasını etkilememektedir. Çünkü sığınmacılar söz konusu sosyal medyayı göç ettikleri andan itibaren hatta göçe başlamadan takip etmek zorundadırlar. Hem erkekler hem de kadınlar BMMYK'yı çeşitli gereksinimleri ve kendi aralarındaki iletişimlerini için kullandıkları ortaya çıkmıştır. Yaş grupları BMMYK sosyal medyasının kullanımını etkilememektedir. Çünkü yeni jenerasyonun sosyal medyayı aktif kullanmasının yanı sıra daha ileri yaşta ve internete dahi nasıl bağlanıldığını bilmeyen bireyler bile sosyal medyayı merak ettiklerinden sıklıkla kullanmaktadırlar. Sığınmacıların eğitimi ne olursa olsun BMMYK sosyal medyasını hem istediklerin hem de zorunlu oldukların aktif kullanmaktadırlar. Sığınmacılar hangi meslekten olursa olsun sosyal medyayı kullanmak zorunda kaldıklarını ifade etmişlerdir.

6.18.Suriyeli Sığınmacıların Demografik Özellikleri ile BMMYK Sosyal Medyasında En Çok Paylaşılan Konuların Değerlendirilmesi

Suriyeli sığınmacıların yerleşim yeri, ülkeye göç ettiği yılı, cinsiyetleri, yaş grupları, eğitim ve meslek durumları ile BMMYK sosyal medyasında en çok paylaşılan konular arasında %95 anlamlılık düzeyinde bir farklılık olmadığı ($p>0.05$) ortaya çıkmıştır. Sığınmacıları yerleşim yeri ne olursa olsun, hukuki, sağlık konuları ve iş imkânlarıyla, bağış ve eğitim sorunlarıyla ilgilendiklerini ifade etmişlerdir. Dolayısı ile yerleşim yeri onların sosyal medyada paylaştıkları konuları da farklılaştırmamaktadır. BMMYK'da bağış, eğitim, barınma, sağlık gibi paylaşılan konular, her sığınmacının göç etme yılından etkilenmemekte, her zaman konuşup danışmak ve fikir almak istediği konulardır. Sığınmacılar ister kadın ister erkek olsun onların hayatta kalabilmek ve sorunlarına çözüm getirmek için BMMYK'da paylaştığı konular farklılaşmamaktadır. Cinsiyette olduğu gibi yaş farkları da sığınmacıların BMMYK sosyal medyasında paylaştığı konuları da değiştirmemektedir. Çünkü küçük yaşta sığınmacılar da kendi sorunlarının farkında ve çözüm aramakta ve bilgi sahibi olmak istemektedirler. Ayrıca her meslekten sığınmacılar kendi hayat şartlarını iyileştirmek ve sorunlarına çözüm arayışında bulunmak için BMMYK sosyal medyasını kullanmaktadırlar.

6.19.Suriyeli Sığınmacıların Demografik Özellikleri ile BMMYK Sosyal Medyasının Gündelik Yaşam İçindeki Etkililiğinin Değerlendirilmesi

Suriyeli sığınmacıların yerleşim yeri, ülkeye göç ettiği yılı, cinsiyetleri, yaş grupları, eğitim ve meslek durumları ile BMMYK sosyal medyasının gündelik yaşam içindeki etkililiği arasında % 95 anlamlılık düzeyinde farklılık olmadığı ($p>0.05$) saptanmıştır. Sığınmacıların yerleşim yerine göre; var olan veya sorunlarına yönelik görüşlerini BMMYK sosyal medyasına

aktarılması, söz konusu sosyal medyaya aidiyet duygusunun geliştirilmesi, medeni ve siyasi hakların tanıtılması, BMMYK tarafından şeffaf ve objektif davranılması, haklarının savunulması, sorunları ile ilgili kanun ve yasaların takip edilmesi, her gün onların sorunlarına ilişkin çözümlerin sunulması, bilgi aktarımı ve çeşitli hizmet sunumu ve taleplerin karşılanmasının aynı düzeyde olduğu görülmektedir. Buna göre de BMMYK sosyal medyası sığınmacılar nereye göç ederse etsin onlara önemli düzeyde rehberlik hizmeti sağlamaktadır.

Sığınmacıları göç ettiği yıl ne olursa olsun BMMYK sosyal medyasının gündelik yaşam içindeki değerler değişmemektedir. BMMYK Sosyal Medyasının gündelik yaşam içindeki etkililiği cinsiyet değişkenine göre de değişmemektedir. Çünkü hem erkekler hem kadınlar sosyal medyanın bu rolünden etkilenmemektedir. Yaş gruplarına göre; BMMYK sosyal medyasının gündelik yaşam içindeki etkililiğinin değişmemesi, yaş gruplarının aynı düzeyde söz konusu sosyal medyadan memnun ve bu memnuniyet düşük düzeydedir. Dolayısı ile BMMYK sosyal medyasının sığınmacıların gündelik yaşam içindeki etkililikleri farklı yaş gruplarında olan bireyler için aynı orandadır. Araştırma sonucundan beklenen, eğitim seviyesi farklı olan sığınmacıların BMMYK sosyal medyasının hizmetlerini daha iyi ayırt edebilmesi idi. Ancak araştırmaya katılan bireylerin çoğunluğunun ortaokul ve lise düzeyinde olması bu farklılığı ortadan kaldırmaktadır. Çünkü eğitim seviyesi lisans düzeyinde olan bireylere daha az rastlanmaktadır. Dolayısı ile sığınmacıların çoğunluğunun eğitim seviyesinin düşük olduğu bu nedenle de BMMYK sosyal medyasından düşük de düzeyde de olsa memnun oldukları ortaya çıkmıştır.

6.20.Suriyeli Sığınmacıların BMMYK Medyasını Kullanım Sıklığı ile BMMYK Medyasından Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi

Yapılan ANOVA analizine göre, BMMYK medyasının kullanma sıklığı ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ($p>0.05$) belirlenmiştir. Çünkü BMMYK sosyal medyası Suriyeli sığınmacıların kullanım sıklıkları birbirine yakındır. Sığınmacılar memnun olsalar da olmasalar da kullanımları değişmemektedir. Kullanımları söz konusu sitenin kullanılabilirlik düzeyinden değil, sığınmacıların gereksinimlerini veya zaruri ihtiyaçlarını karşılamaları gerektiğinden kaynaklanmaktadır.

7.Sonuç

Suriye İç Savaş'ın başladığı zamandan bu yana, şiddet ve yaşam sorunları nedeniyle milyonlarca sığınmacı komşu ülkelere sığınmıştır. Milyonlarca Suriyeliyi ülkesini terk etmek zorunda bırakan 5 yıllık savaş, son zamanlardaki en önemli insanlık krizini temsil etmektedir. Söz konusu kriz, mültecilere yardım düzenlemek için, Birleşmiş Milletler Yüksek Komiserliği'ni (BMMYK) bu hizmetleri sağlayan, insani yardım konusundaki ihtiyaçları belirlemek amacıyla yeni yollar bulmaya teşvik etmiştir. Suriyeli sığınmacıların bilgi edinmek için paylaştığı sanal bir ortam olarak tanımlanan sosyal medya onların hayatında vazgeçilmez olmuştur.

Günümüzde yeni iletişim ortamlarının gelişmesiyle çok sık kullanılan sosyal medya Suriyeli sığınmacılara yaşamlarında su, yemek ve barınma gibi ihtiyaçlarını karşılamada yeni bir boyut kazandırmıştır. Son yıllarda Suriyeli sığınmacılar yaşadığı yerlerde sosyal medyayı daha fazla kullanmaya başlamış ve onlar için önemli bilgi kaynağı olmuştur. BMMYK, mülteciler ile arasında ücretsiz ve kolay bir ulaşım ağı oluşturarak, sosyal medyanın sığınmacıların yaşamında hayati bir rol oynadığının giderek farkında olması, mülteciler için

kaynak ve zaman kazandıracaktır. BMMYK, mültecilere daha hızlı, kolay ve efektif bir şekilde temel hizmet sağlayan araçlar geliştirmektedirler.

Bu çalışmada Suriyeli sığınmacıların Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (BMMYK) sosyal mediasına karşı memnuniyet düzeyleri araştırılmıştır. Genel olarak değerlendirildiğinde, sığınmacılar BMMYK sosyal mediasından memnun olmadıklarını ifade etmektedirler. Ancak BMMYK sosyal mediasından memnuniyet durumlarının çok düşük olmasına rağmen, sığınmacıların yarısı bazen ve yaklaşık dörtte biri de sıklıkla kullandıklarını belirtmektedirler. BMMYK sosyal mediasına erişim kanalları değerlendirildiğinde; sırasıyla “Facebook”, “Twitter”, “Instagram”, “YouTube” kullanımları görülmektedir. Sığınmacıların söz konusu sosyal medyalara erişim kanallarından memnuniyetin yüksek olduğunun görülmesi dikkat çeken bir noktadır.

BMMYK sosyal medyası kullanım durumları değerlendirildiğinde, memnuniyet düzeyleri yüksektir. Sığınmacıların çoğu oturdukları mahallenin her noktasından BMMYK mediasına erişebildiklerini belirtmişlerdir. Çünkü internet ve akıllı telefon kullanımı onların teknolojileri aktif kullanmalarını sağlamaktadırlar. Ancak sığınmacılar kendi aralarında iletişim kurarken BMMYK sosyal mediasını aktif kullanmamaktadırlar. BMMYK sosyal mediasında en çok paylaşılan konular arasında sırasıyla “bağış”, “sağlık”, “eğitim”, “barınma” ve “iş imkânları” gelmektedir. Sığınmacılar iş imkânları hariç diğer konularda yaptıkları bu paylaşımlardan memnun olduklarını ifade etmişlerdir.

Yapılan araştırmada sığınmacıların BMMYK sosyal mediasının gündelik yaşam içindeki etkililiklerinin genel olarak ortalamaları düşük görülmektedir. Ancak sığınmacıların BMMYK Sosyal Medyasının sunduğu hizmetleri, BMMYK sosyal medyası aracılığı ile tanımlarının memnuniyet durumunun yüksek seviyede olduğu görülmüştür. BMMYK’nın Suriyeli sığınmacılarda aidiyet duygusunun geliştirmesi, siyasi hakları tanıtması ve sığınmacı haklarını savunması gibi bazı maddeler eşit düzeyde memnuniyete sahiptir. Diğer taraftan, BMMYK’nın sığınmacılara medeni hakları tanıtması, onların gündelik sorunlarını çözmeye çalışması, sorunlarıyla ilgili planlama yapıp çözümler sunması, sığınmacıların bilgilendirmesi gibi konulardaki memnuniyet düzeyleri en düşük orana sahip olduğu görülmüştür.

BMMYK mediasının memnuniyet düzeyleri, sığınmacıların yerleşim yerine, ülkeye göç ettiği yıla, cinsiyetine, yaş gruplarına, eğitim ve meslek gruplarına göre değişmemektedir. Çünkü sığınmacılar internete her bölgeden bağlanabilmekte, akıllı telefonları ile sosyal medya kullanabilmektedirler. Cinsiyet açısından değerlendirildiğinde, söz konusu sosyal medya, sığınmacıların görüşlerini merkeze bildirmediüklerinden, şeffaf ve objektif olmadıklarından, haklarını savunmadıklarından, var olan sorunlarına çözüm getirmediüklerinden, çeşitli hizmet sunmada etkili rol oynamadığından hem kadınların hem de erkeklerin memnun olmadıkları saptanmıştır. Sığınmacıların yaş grupları birbirine yakın olduğundan memnuniyet düzeyleri de aynı oranda görülmektedir. Eğitim birçok araştırma da belirleyici bir etkidir. Ancak sığınmacıların BMMYK sosyal mediasını kullanma da önemli olmadığı ortaya çıkmıştır.

Suriyeli sığınmacıların yerleşim yeri, ülkeye göç ettiği yıl, cinsiyet, yaş grupları, eğitim ve meslekleri ile BMMYK sosyal mediasına erişim kanalları arasında bir farklılık söz konusu değildir. Çünkü sığınmacıların BMMYK sosyal mediasını kullanması her bölgede söz konusudur. Ayrıca, onlar kendi aralarındaki iletişimi sağlarken ve çeşitli nedenlerle söz konusu sosyal medyayı kullanmaktadırlar. Söz konusu sosyal medyayı, sığınmacılar göç ettikleri andan itibaren hatta göçe başlamadan takip etmek zorundadırlar. Hem erkekler hem de kadınlar BMMYK’yi çeşitli gereksinimleri ve kendi aralarındaki iletişimlerini için kullandıkları ortaya

çıkıştır. Gençler, sosyal medyayı aktif kullanmasının yanı sıra daha ileri yaşta ve internete dahi nasıl bağlanıldığını bilmeyen bireyler bile söz konusu sosyal medyayı merak ettiklerinden sıklıkla kullanmaktadırlar. Dolayısı ile yaş grupları da söz konusu sosyal medyaya erişim kanalları için bir etken olmamaktadır. Sığınmacıları eğitimi ne olursa olsun BMMYK sosyal medyasını aktif kullanmaktadırlar.

Suriyeli sığınmacıların demografik özellikleri ile BMMYK sosyal medyasında en çok paylaşılan konular arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir. Sığınmacıların yerleşim yeri, göç etme yılı, cinsiyetleri, yaş grupları, eğitimleri, meslek grupları ne olursa olsun, iş imkânları hariç hukuki, sağlık konuları, bağış ve eğitim sorunlarıyla ilgilendiklerini ifade etmişlerdir. Çünkü sığınmacılar kendi sorunlarının farkında ve çözüm aramakta ve bilgi sahibi olmak istemektedirler. Ayrıca, her meslekten sığınmacılar kendi hayat şartlarını iyileştirmek ve sorunlarına çözüm arayışında bulunmak için BMMYK sosyal medyasını kullanmaktadırlar.

Suriyeli sığınmacıların demografik özellikleri ile BMMYK sosyal medyasının gündelik yaşam içindeki etkililiği arasında anlamlı bir farklılık söz konusu değildir. BMMYK sosyal medyasının gündelik yaşam içindeki etkililiği, sığınmacıların yerleşim yeri, göç etme yılı, cinsiyetleri, yaş grupları, eğitimleri, meslek grupları ne olursa olsun değişmemektedir. Sığınmacıların yerleşim yerine, göç etme yılına, cinsiyetlerine, yaş gruplarına, eğitimlerine, meslek gruplarına göre; sorunlarına yönelik görüşlerini BMMYK sosyal medyasına aktarılması, söz konusu sosyal medyaya aidiyet duygusunun geliştirilmesi, medeni ve siyasi hakların tanıtılması, BMMYK tarafından şeffaf ve objektif davranılması, haklarının savunulması, sorunları ile ilgili kanun ve yasaların takip edilmesi, her gün onların sorunlarına ilişkin çözümlerin sunulması, bilgi aktarımı ve çeşitli hizmet sunumu ve taleplerin karşılanmasının aynı düzeyde olduğu görülmektedir. Eğitim seviyesi farklı olan sığınmacıların BMMYK sosyal medyasının hizmetlerini daha iyi ayırt edebilmesi çalışmadan beklenen sonuç olabilir. Ancak araştırmaya katılan bireylerin çoğunluğunun ortaokul ve lise düzeyinde olması ve BMMYK sosyal medyasından düşük düzeyde de olsa memnun oldukları ortaya çıkması bu farklılığı ortadan kaldırmaktadır.

BMMYK medyasının kullanma sıklığı, sığınmacıların BMMYK medyasından memnuniyet düzeylerini etkilememektedir. Çünkü BMMYK sosyal medyası Suriyeli sığınmacıların yaklaşık yarısı tarafından bazen kullanılırken, bir kısmının sıklıkla kullanıldığı görülmektedir. Sonuç olarak, araştırmanın sonuçlarından sığınmacıların BMMYK sosyal medyasından memnun olup olmamaları onların kullanımlarını değiştirmemektedir. Kullanımları, sığınmacıların zaruri ihtiyaçlarından ve gereksinimlerinden kaynaklanmaktadır.

KAYNAKLAR

Afad (2013), Türkiye'deki Suriyeli Mülteciler, Saha Araştırması.

Aloysius D.R.(2011), Telecommunications in Jordan, Popul Publishing.

BBC(2015), 'Ürdün'deki Suriyelilerin durumu alarm veriyor',
https://www.bbc.com/turkce/haberler/2015/01/150114_urdu_suriyeli_multeciler.
Erişim Tarihi 05.02.2016

BTK(2011), Üç Aylık Pazar Verileri Raporu, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu,
<https://www.btk.gov.tr/uploads/pages/slug/2011-q3.pdf>

Büyükköztürk Ş. , Kılıç E., Akgün Ö. E., Karadeniz Ş., Demirel F.(2011); Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara, 2011.

- Altunışık R., Coşkun R., Bayraktaroğlu S., Yıldırım E. (2010), Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri-SPSS Uygulamalı, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
- Erdoğan M. (2015), Türkiye'deki Suriyeliler, <http://www.aljazeera.com.tr/gorus/turkiyedeki-suriyeliler>. Erişim Tarihi 05.02.2016.
- Francis A.(2015), Jordan's Refugee Crisis, Carnegie Endowment For International Peace, Washington DC. Erişim Tarihi: 08.02.2016
- Ghazal Mohammad (2015), Internet Penetration Rises to 76 percent in q1, the Jordan times, <https://www.jordantimes.com/news/local/internet-penetration-rises-76-cent-q1>, Erişim Tarihi: 23.02.2016.
- Gürcanlı Z.(2015), İşte 3 yıl sonunda Türkiye'deki Suriyeliler'in durumu, <http://www.hurriyet.com.tr/iste-3-yil-sonunda-turkiyedeki-suriyelilerin-durumu-29098215>. Erişim Tarihi: 08.02.2016.
- Karasar, N. (2011), Bilimsel Araştırma Yöntemi, Nobel Akademik Yayıncılık, İstanbul, 151-152.
- OHCHR, Human Rights and Refugees <https://www.ohchr.org/Documents/Publications/FactSheet20en.pdf>. Erişim Tarihi: 08.02.2016
- ORSAM(2014), Suriye'ye Komşu Ülkelerde Suriyeli Mültecilerin Durumu: Bulgular, Sonuçlar ve Öneriler, Nisan, Rapor No:189, <http://bianet.org/bianet/toplum/167434-multeci-gocmen-siginmaci-arasindaki-farklar> . Erişim Tarihi 14.01.2016.
- Qadri, F. A. (2012). The Media Role of UNRWA from the Point View of Palestinian Refugees in Jordan " Evaluation Study ". AMMAN: Middle East University Yayınlanmamış Yüksek lisan Tezi.
- Sabri, H.A. (2010), Jordan Telecom Group – Orange, 146-160. https://www.academia.edu/16955599/Jordan_Telecommunication_Group_JTG_Orange_-_2010?auto=download, Erişim Tarihi: 23.02.2016
- Stave S.E. ve Hillesund S.(2015), Impact of Syrian Refugees on the Jordanian Labour Market, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---arabstates/---ro-beirut/documents/publication/wcms_364162.pdf. Erişim Tarihi: 08.02.2016
- Syria Regional Response Plan (2014), Turkey. <http://www.unhcr.org/syriarrp6/>. Erişim Tarihi: 08.02.2016.
- Türk Tabipler Birliği (2014), Suriyeli Sığınmacılar ve Sağlık Hizmetleri Raporu, Ankara, <https://www.ttb.org.tr/kutuphane/siginmacirpr>. Erişim Tarihi: 08.02.2016.
- UNHCR, Geçici Koruma Yönetmeliği, Türkiye'deki Suriyeli Mülteciler Sık Sorulan Sorular, http://www.unhcr.org/turkey/uploads/root/s%C4%B1k_sorulan_sorular.pdf . Erişim Tarihi: 11.02.2016.
- Usak (2014), Misafirliğin Ötesine Geçerken: Türkiye'nin "Suriyeli Mülteciler" Sınavı", Ankara.
- World Refugee Survey (2009), United States Committee for Refugees and Immigrants, - Jordan, <https://www.refworld.org/docid/4a40d2aac.html>, Erişim Tarihi: 23.02.2016.
- Zeynep Filiz, "Servqual Yöntemiyle Yurt İşletmesinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi", International Journal of Research and Development, Vol:3, No:1, 2011, (ss.38-49).s40.