



T.C.
HALIÇ ÜNİVERSİTESİ

GÖRÜŞME TEKNİKLERİ

Nimet AÇAR
Ercan CANER



Bilimsel Araştırma?

Bilimsel Araştırma bir şeyin/deneğin eleştirel bir biçimde incelenmesi sonucunda yeni gerçekleri keşfetmek ve yeni ilişkiler ve sonuçlara ulaşmak adına yapılan arayış ve sorgulamalar bütünüdür. Bilimsel araştırmalar:

- ✓ Kuramsal bir katkı sağlamak ya da,
- ✓ Uygulamada karşılaşılan bir probleme çözüm aramak amacıyla yapılırlar.



Bilimsel Araştırma?

Bilimsel araştırma istenilen bilgiye ulaşabilmek için, sistematik **veri toplama** ve analiz etme sürecidir. Bazı bilimsel araştırmalar, kuram (teori) üretmeyi ya da var olan kuramları sınamayı amaçlamaktadır. Kuram, bir olguyu açıklamaya, kestirmeye ve/veya kontrol etmeye yarayan ilişkili ilkeler bütünüdür.



Bilimsel Araştırma Süreci

- Konunun belirlenmesi,
- Konunun incelenmesi,
- Araştırmanın tasarlanması,
- **Veri toplanması,**
- Verilerin analizi,
- Verilerin yorumlanması ve
- Sonuçların belirlenmesi.



Bilimsel Araştırmada Veri

Araştırmacıların sağlıklı sonuçlara ve yorumlara ulaşabilmeleri, olgular arasındaki ilişkinin niteliğini belirleyen değişkenlerin değerleri hakkında sahip oldukları bilgiye bağlıdır.

Değişkenler hakkında sağlıklı bilgi yoksa analiz tekniği ve kurumsal altyapı ne kadar güçlü olursa olsun sağlıklı sonuca ulaşmak mümkün değildir.



Birincil Veriler

- Araştırmacının çalışması için ihtiyaç duyduğu özgün verileri değişik araçlar kullanarak kendisinin toplaması ile oluşan verilerdir.
- Bilimsel çalışmalar dışında da her insan aslında günlük hayatta gözlem ve konuşmaları ile birincil veriler edinmektedir.

Birincil Veriler

ANKET



GÖZLEM



GÖRÜŞME





İkincil Veriler

Önceden derlenmiş verilerdir.

Resmi ve resmi olmayan bir çok kurum:

- ✓ Ekonomik
- ✓ Toplumsal
- ✓ Siyasi

Merkez Bankası

DPT

DİE

İMKB

Sendikalar

İTO

Meslek odaları

United Nations

OECD

IMF

ILO

WTO

EU

Görüşme / Mülakat Nedir?

- Görüşme, mülakat kelimesi ile eş anlamlı olarak kullanılmakta, konuşma ve yazı dilinde her iki kelime de yer almaktadır.
- Görüşme, yüz yüze gelen iki veya daha fazla kişinin, belli bir amaçla sözel ve sözel olmayan iletişim araç ve tekniklerini kullanarak yarattıkları bir etkileşimdir.
-



Görüşme İlkeleri

- ✓ Görüşme sakın bir yerde yapılmalıdır.
- ✓ Görüşme kişi ile yalnız olarak yapılmalıdır.
- ✓ Danışanla iyi ilişkiler kurulmalıdır.
- ✓ Serbest konuşması sağlanmalıdır.



Görüşme İlkeleri

- ✓ Kişisel yaşantılara ağırlık verilmeli.
- ✓ Bireyin duygusal yönü vurgulanmalı.
- ✓ Eleştiri ve değerlendirmeden kaçınmalı.
- ✓ Dil açık ve sade olmalı.



Görüşme İlkeleri

- ✓ Yüksüz, açık uçlu sorular sorulmalı.
- ✓ Geçiş soruları titizlikle seçilmeli.
- ✓ Sözel olmayan ipuçları da izlenmeli.
- ✓ Genel ifadeler özgül hale getirilmeli.
- ✓ Söylenmeyenlerle de ilgilenilmelidir.
- ✓ Profesyonel kavram ve düşüncelerde esnek olmalıdır.





Görüşmenin Temel Özellikleri

Sosyal bililerde ve özellikle de sosyolojide en sık kullanılan araştırma yöntemi olan görüşme etkili bir **veri** toplama aracıdır.

Briggs (1986) görüşmeyi; sosyal bilimler alanında yapılan araştırmalarda kullanılan en yaygın veri toplama yöntemi olarak tanımlar ve bunun nedenini;

- ✓ Bireylerin deneyimlerine
- ✓ Bireylerin tutumlarına,
- ✓ Bireylerin görüşlerine,
- ✓ Bireylerin şikayetlerine,
- ✓ Bireylerin duygularına,
- ✓ Bireylerin inançlarına

İlişkin bilgi etmede oldukça etkili bir yöntem olmasına bağlar.



Görüşme Türleri

- **Biçimsel Görüşme**

Daha önceden belirlenmiş standardize soru setinden oluşan görüşmelerdir. Görüşmeci soruları okur ve cevapları kayda geçer (tıpkı sayım memurlarının yaptığı gibi).

İlk kez görüşme yapacaklar için uygun bir yöntemdir. Görüşme ne kadar standardize edilmişse, cevapların tasnifi ve analizi de o derece kolaydır.



Görüşme Türleri

- Yarı-Biçimsel Görüşme

Görüşmeci kaba hatlarıyla bir yol haritasına sahiptir ancak, cevaplayıcının ilgi ve bilgisine göre bu genel çerçeve içerisinde farklı sorular sorarak konunun değişik boyutlarını ortaya çıkarmaya çalışır.

Bu tür görüşmede bazen söyleşi kendiliğinden farklı yönlere kayar.

Görüşme Türleri

- Stewart ve Cash (1985)

Yönlendirici olan (Yapılandırılmış) görüşme;

Önceden belirlenmiş bir dizi soru ve yanıtı içeren bir görüşmedir. Amaç, görüşülen bireylerin verdikleri bilgiler arasındaki farklılığı saptamak ve buna göre karşılaştırmalar yapmaktır.

Yönlendirici olmayan (Yapılandırılmamış) görüşme;

Açık uçlu soruları içerir. Keşfe yönelik bir görüşme sürecidir.

Görüşme Türleri

- Rubin (1985)

Sabit format anket görüşmesi,

Açık uçlu anket görüşmesi,

Açık uçlu duyarlaştırıcı görüşme ve

Açık uçlu yoğunlaşmış görüşme.

İlk ikisi içerik ve yöntem açısından yapılandırılmış görüşmeye benzer.

Açık uçlu duyarlaştırıcı görüşme içerik ve yöntem açılarından sıradan bir konuşmadan pek farklı değildir. Açık uçlu yoğunlaştırılmış görüşmede ise araştırmacının elinde önceden saptanmış bir dizi konu veya alan vardır.



Görüşme Türleri

- Patton (1985) Sohbet Tarzı Görüşme

Genellikle araştırmacının gözlem amacıyla doğrudan ortama katıldığı alan araştırmalarında kullanılır.

Sorular, etkileşimin doğal akışı içinde sorulur ve görüşülen birey kendisiyle görüşme yapıldığını dahi fark etmeyebilir.

Önceden belirlenmiş sorular yoktur.

Bu tarz görüşme görüşmeci etkisine açıktır ve elde edilen verileri birleştirmek, düzenlemek ve analiz etmek zordur.



Görüşme Türleri

- Patton (1985) Görüşme Formu Yaklaşımı

Görüşme sırasında irdelenecek bir sorular veya konular listesini kapsar.

Benzer konulara yönelmek yoluyla değişik insanlardan aynı tür bilgilerin alınması amacıyla hazırlanır. Görüşmeci önceden hazırladığı konu veya alanlara sadık kalarak, hem önceden hazırlanmış soruları sorma, hem de bu sorular konusunda daha ayrıntılı bilgi alma amacıyla ek sorular sorma özgürlüğüne sahiptir.

Görüşme Türleri

- Patton (1985) Standartlaştırılmış Açık Uçlu Görüşme

Dikkatlice yazılmış ve belirli bir sıraya koyulmuş bir dizi sorudan oluşur ve her görüşülen bireye bu sorular aynı tarzda ve sırada sorulur.

Standartlaştırılmış açık uçlu görüşme bir araştırmanın başkaları tarafından tekrar edilmesi olasılığını önemli ölçüde artırır. Ayrıca, çok sayıda görüşmecinin çalışması gereken geniş araştırma projelerinde bu tür görüşme yöntemi etkili bir biçimde kullanılır.

Zayıf yanı; görüşme formunun hazırlandığı sırada öngörülme-yen boyutların ortaya çıkarılmasını ve irdelenmesini engelleme olasılığıdır.



Yüz yüze Görüşme Tekniğinin Üstünlükleri

Görüşme Tekniğinin Üstünlükleri

✓Yüz yüze görüşme yönteminde iletişimi geliştirme olanağı vardır.

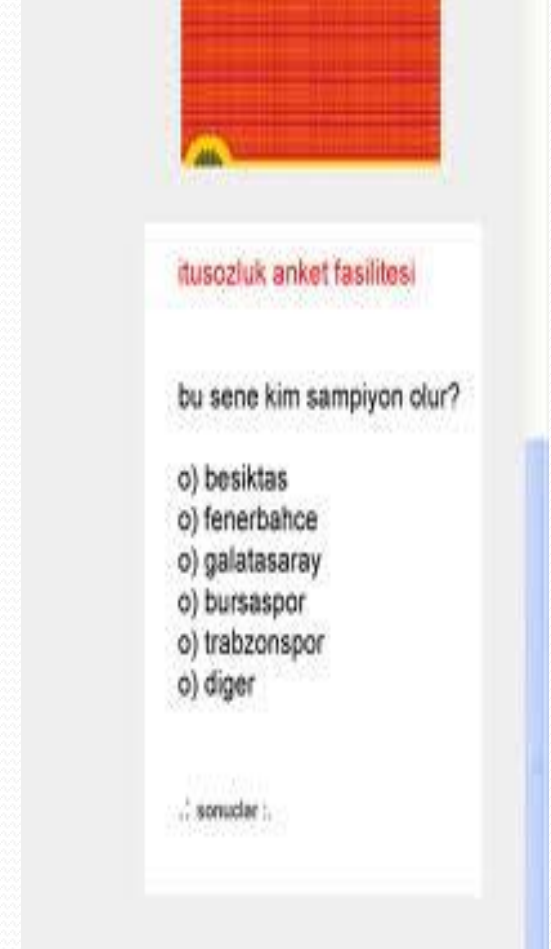


✓Görüşmecinin cevaplayıcı ile kurduğu ilişki ne kadar güçlü ise cevaplayıcının verdiği bilgiler de o derece doğru ve ayrıntılı olur.

Görüşme Tekniğinin Üstünlükleri

✓ Görüşmeci cevaplayıcıya daha derinlemesine yanıtlar alabilmek için ek sorular sorabilir.

Görüşmede sorulan soruların sıralarının değiştirilebilmesi veya herhangi bir sıraya tabi tutulmadan sunulması açısından cevaplayıcıya bir esneklik de sağlar ve görüşmenin verimliliğini artıran bir katkısı olur.



Görüşme Tekniğinin Üstünlükleri

✓Yüz yüze görüşmede cevaplayıcının görüşme esnasında kullandığı dilin yanında jest ve mimikleri ile verdiği mesajlar da bilgi verici olabilir ve değerlendirilebilir.



✓Dolayısıyla form ya da anketlere yansımayan ipuçları da görüşme sırasında edinilebilir.

Görüşme Tekniğinin Üstünlükleri

- ✓ Görüşme esnasında sorulan soruların diğer tekniklere göre yanıtlanma oranı, diğer bir deyişle tamamlılık daha fazladır.
- ✓ Görüşmenin tam olarak tarihi, günü hatta saati bellidir, bu da görüşmeyi değiştirebilecek gelişen olayların öncesi ve sonrasını gözlemlene şansı verir.



OKULUN İZLENİMİNİ ÖLÇMEK İÇİN SORULARIN KULLANILDIĞI KİTAPÇIK

1. Okulda okumaya başladığınız zaman öğretmenlerinizle tanıştığınız zaman:

- 1) Çok hoş karşılandınız.
- 2) İyi karşılandınız.
- 3) Ortalama karşılandınız.
- 4) Kötü karşılandınız.
- 5) Çok kötü karşılandınız.

2. Okulda okumaya başladığınız zaman öğretmenlerinizle tanıştığınız zaman:

- 1) Çok hoş karşılandınız.
- 2) İyi karşılandınız.
- 3) Ortalama karşılandınız.
- 4) Kötü karşılandınız.
- 5) Çok kötü karşılandınız.

3. Okulda okumaya başladığınız zaman öğretmenlerinizle tanıştığınız zaman:

- 1) Çok hoş karşılandınız.
- 2) İyi karşılandınız.
- 3) Ortalama karşılandınız.
- 4) Kötü karşılandınız.
- 5) Çok kötü karşılandınız.

4. Okulda okumaya başladığınız zaman öğretmenlerinizle tanıştığınız zaman:

- 1) Çok hoş karşılandınız.
- 2) İyi karşılandınız.
- 3) Ortalama karşılandınız.
- 4) Kötü karşılandınız.
- 5) Çok kötü karşılandınız.

5. Okulda okumaya başladığınız zaman öğretmenlerinizle tanıştığınız zaman:

- 1) Çok hoş karşılandınız.
- 2) İyi karşılandınız.
- 3) Ortalama karşılandınız.
- 4) Kötü karşılandınız.
- 5) Çok kötü karşılandınız.

6. Okulda okumaya başladığınız zaman öğretmenlerinizle tanıştığınız zaman:

- 1) Çok hoş karşılandınız.
- 2) İyi karşılandınız.
- 3) Ortalama karşılandınız.
- 4) Kötü karşılandınız.
- 5) Çok kötü karşılandınız.

7. Okulda okumaya başladığınız zaman öğretmenlerinizle tanıştığınız zaman:

- 1) Çok hoş karşılandınız.
- 2) İyi karşılandınız.
- 3) Ortalama karşılandınız.
- 4) Kötü karşılandınız.
- 5) Çok kötü karşılandınız.

8. Okulda okumaya başladığınız zaman öğretmenlerinizle tanıştığınız zaman:

- 1) Çok hoş karşılandınız.
- 2) İyi karşılandınız.
- 3) Ortalama karşılandınız.
- 4) Kötü karşılandınız.
- 5) Çok kötü karşılandınız.

9. Okulda okumaya başladığınız zaman öğretmenlerinizle tanıştığınız zaman:

- 1) Çok hoş karşılandınız.
- 2) İyi karşılandınız.
- 3) Ortalama karşılandınız.
- 4) Kötü karşılandınız.
- 5) Çok kötü karşılandınız.

10. Okulda okumaya başladığınız zaman öğretmenlerinizle tanıştığınız zaman:

- 1) Çok hoş karşılandınız.
- 2) İyi karşılandınız.
- 3) Ortalama karşılandınız.
- 4) Kötü karşılandınız.
- 5) Çok kötü karşılandınız.



Görüşme Tekniğinin Üstünlükleri

- ✓ Görüşmede karmaşık, grafik, tablo ya da şema gerektiren sorulara da yer verilebilir ve gerekli açıklamalar yine görüşmeci tarafından yapılabilir .
- ✓ Görüşmeci, görüşme esnasında cevaplayıcının verdiği anlık tepkileri ve yanıtları gözlemlene şansına sahiptir. Bu tepkiler araştırma için önemli bir ipucu, araştırmanın önceden kestirilememiş bazı yeni alanlarını keşif imkanı verebilir.



Görüşme Tekniğinin Üstünlükleri

✓ Anketlere verecek yanıtları olmayan ya da bir dizi soruya yanıt vermeyi çekici bulmayan, sözel olarak kendini ifade etmekte yazıyla ifadeye oranla daha başarılı kişilerden görüşme yoluyla daha kolay ve doğru bilgi edinilebilir.



Görüşme Tekniğinin Üstünlükleri

✓Yüz yüze yapılan görüşme sırasında cevaplayıcının anlamadığı sorularda görüşmeci gerekli açıklamayı yapabilir ve aydınlatabilir.

✓Yüz yüze görüşme okuma yazması olmayanlar, çocuklar ya da anketi-formu doldurmayı ciddiyle yapmayan kişilerden sağlıklı bilgi edinmenin en iyi yoludur.



Görüşme Tekniğinin Üstünlükleri

✓ Cevaplayıcının başkalarına danışmadan cevap vermesinin sağlanması, cevaplarda bireyselliğin korunması açısından önemlidir. Bu da veri kaynağının teyit edilmesini sağlar, anket yoluyla elde edilen verilere göre geçerliği daha yüksektir. Aynı zamanda görüşme sırasında cevaplayıcının bulunduğu ortamın kontrol edilmesi açısından da önemlidir.



Yüz Yüze Görüşmenin Zayıf Yönleri

İletişim?



Yüz yüze Görüşmenin Zayıf Yönleri

✓ Maliyet

Diğer veri toplama yöntemleri ile karşılaştırıldığında (Anket gibi), görüşme yöntemi pahalı olabilir. Özellikle araştırmanın örneklemi geniş ise böyle bir araştırmayı gerçekleştirebilmek oldukça maliyetli olabilir.



Yüz yüze Görüşmenin Zayıf Yönleri

✓Zaman

Görüşmecinin zamanının önemli bir bölümü, görüşülecek bireyleri saptamak, bunlarla birebir iletişim kurmak, randevu ayarlamak, görüşme mahalline seyahat etmek, görüşmeyi gerçekleştirmek ve görüşme notlarını ve kayıtlarını yazıya geçirmek için harcanır.



Yüz yüze Görüşmenin Zayıf Yönleri

✓Olası Yanlılık

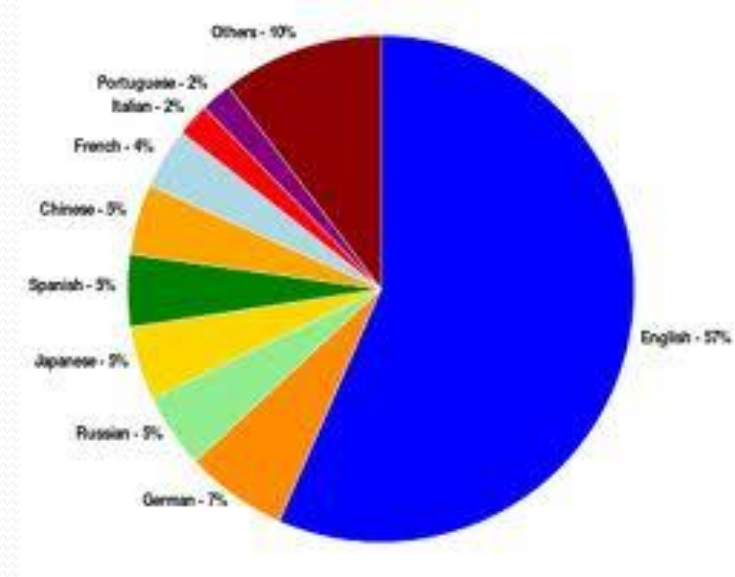
Görüşmeci görüşülen bireyin verdiği yanıtı yanlış anlayabilir veya bireyin söylediği şeyleri kendi öznel süzgecinden geçirerek veya yorumlayarak yazabilir.



Yüz yüze Görüşmenin Zayıf Yönleri

✓ Kayıtlı veya yazılı bilgileri kullanmama

Görüşme yöntemi tipik bir anlatımla “burada ve şimdi” tarzı bir yöntemdir. Görüşülen birey, görüşmeye konu olan olay veya durum hakkında kayıtlı bilgileri kontrol etme, yazılı kaynaklara başvurma, olay ve olgular hakkında başkalarına danışma gibi olanaklardan genellikle yoksundur.



Yüz yüze Görüşmenin Zayıf Yönleri

✓ Zaman ayırma güçlüğü

Bir anket çalışmasında birey bunu istediği zaman ve mekanda cevaplayabilirken görüşme yönteminde elde edilmesi amaçlanan bilginin belirli bir zaman dilimi içerisinde alınması söz konusudur.



Yüz yüze Görüşmenin Zayıf Yönleri

✓ Gizliliğin ortadan kalkması

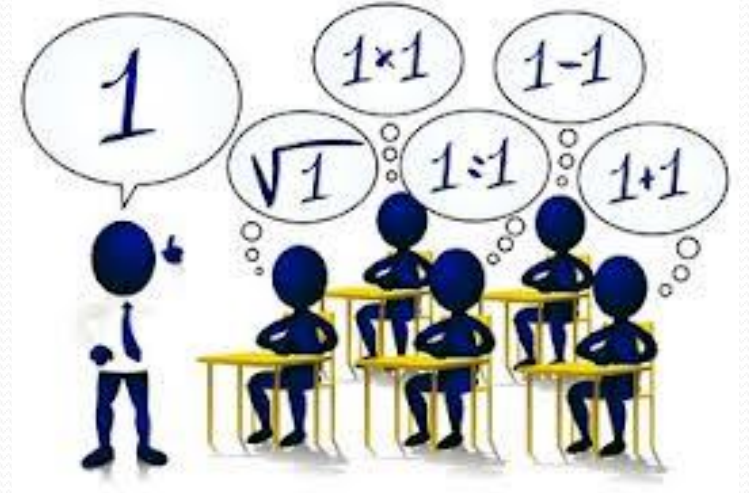
Birçok araştırmada bireyi tanımlayacak bilgilerden kaçınılırsa da, görüşme yönteminde birey veya bireyler tanımlı ve belli olduğundan bu durum zaman zaman belirli bilgilerin elde edilmesini güçleştirebilir veya verilen bilgiler doğruyu yansıtmaktan ziyade sosyal olarak kabul edilebilir tarzda verilebilir.



Yüz yüze Görüşmenin Zayıf Yönleri

✓ Soru standardının olmayışı

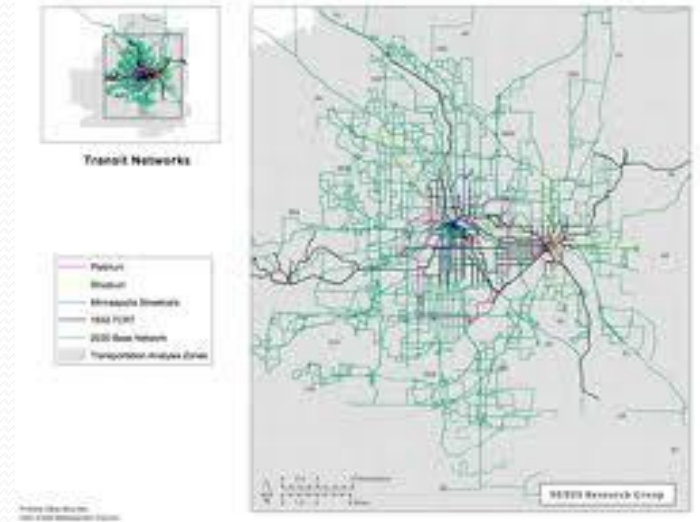
Görüşmeci konuşma arasına girebilir, ek sorular sorma gereği duyabilir, soruları değiştirerek sorabilir veya farklı bireylere farklı sorular yöneltebilir



Yüz yüze Görüşmenin Zayıf Yönleri

✓ Bireylere ulaşma güçlüğü

Görüşme yönteminin tipik sorunlarından bir tanesi, görüşülmek istenen bireylere ulaşma güçlüğüdür. Örneğin, yer ve adreslerinin saptanması, görüşme için uygun zamanlarının saptanması ve randevuların ayarlanmasında araştırmacı çeşitli güçlüklerle karşılaşabilir.



KELİMELERİN ÖNEMİ

- SENİNLE İFTİHAR EDİYORUM Önemli 3 Kelime
- NE DERSİN? Önemli 2 Kelime
- LÜTFEN Önemli 1 Kelime
- TEŞEKKÜR EDERİM En Sık Kullanılması Gereken
- SEN Sihirli Kelime



İletişim Nedir?

Dilimizde haberleşme, komünikasyon, bildirişim gibi sözcüklerle de ifade edilen “iletişim” terimi Latince paylaşmak, ortaklaşmak anlamına gelen ***communicare*** kökünden gelmektedir.

Karşılıklı iletişimde bulunan kişiler, bilgi, sembol üreterek, bunları birbirine aktararak ve yorumlayarak iletişimi sürdürürler.



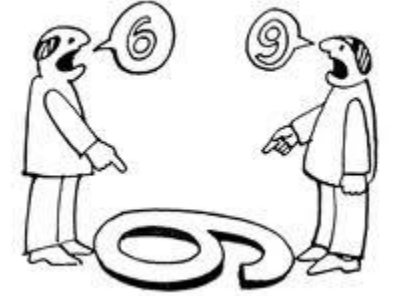
İletişim Sürecinin Başarısı

İletişim sürecinin başarısı büyük ölçüde mesaj ve iletişim ortamına ilişkin değişkenlerin kontrol altına alınmasına bağlıdır. Mesajın etkili olabilmesi için:

- Mesaj dikkati çekmelidir.
- Mesajı oluşturan işaretler (semboller, kodlar) kaynak ve hedef için aynı anlama gelmelidir.
- Kaynak mesaja ilişkin yeterli bilgiye sahip olmalıdır.
- Mesaj gereksinimlere yönelik olmalıdır.
- Mesaj hedefin içinde bulunduğu grubun ya da grupların normları ile çatışmamalıdır.



İLETİŞİM



İçerik Süreç?

DURUM 1

Sokakta tanımadığınız birisi "**saat kaç?**" sorusunu soruyor

İçerik: Saat kaç?

Süreç: Saati öğrenmek istiyorum.

DURUM 2

Yönetici, sabah işe geciken çalışanına "**saat kaç?**" sorusunu soruyor

İçerik: Saat kaç?

Süreç: Geç kaldığın için sana kızgınım.



İletişimin Öğeleri Nelerdir?


Gönderici, duygu düşünce ve isteğin aktarılmasında sözü söyleyen kişi veya topluluklara denir. **Alıcı**, iletilen sözü alan kişiye veya topluluğa denir. Aynı şekilde **ileti**, gönderici ile alıcı arasında aktarılmakta olan duygu, düşünce ya da isteğe denmektedir. Bu temel iletişimin gerçekleştiği ortama **bağlam**; gönderici ile alıcı arasındaki iletinin gönderilme şekline **kanal** denmektedir. Eğer varsa iletiye verilen her türlü yanıt da **dönüt** olarak adlandırılmaktadır. Eğer sistemde bir tür şifreleme söz konusuysa ve konuşan iki kişinin birbirini anladığı seslerden oluşan ve belli kuralları olan her doğal dile de **kod** denir.

Veri Toplama

- Bireysel görüşme, mülakat (Individual interviews)
- Grup görüşmesi (Focus groups)
- Gözlem (Observation)

Mülakat (Interview)

- ✓ Sıkı yapılandırılmış (Highly structured),
- ✓ Gevşek yapılandırılmış (Semi-structured) ve
- ✓ Yapılandırılmamış (Un-structured) görüşmeler olarak üçe ayrılır.

- 
- ✓ Sıkı yapılandırılmış mülakatta sorular önceden belirlenmiştir ve herkese aynı sorular sorulur (Anket gibi).
 - ✓ Gevşek yapılandırılmış mülakatta bazı açık uçlu (Open ended) sorular vardır. Görüşen ve görüş veren bazı konularda derine gidebilir.
 - ✓ Yapılandırılmamış mülakatta sorular serbesttir. İstenilen konuda derinlemesine gidilebilir. Verilen cevaplar yönlendirici olur.

Grup görüşmesi (Focus groups)

Bazen birçok kişiden görüş toplamak yerine bir uzmanlar grubundan görüş almak, gerçeğin daha doğru anlaşılmasını sağlar.

Görüşme gruplarının 6-10 kişiden oluşması en uygun olanıdır. Daha azı güvensiz, daha fazlası zordur.

Bir araştırmada birkaç grubun görüşleri alınırsa daha iyi olur. Tek grubun görüşlerine dayanmak yanlış olabilir.

Gözlem (Observation)

Nitel verilerin hepsi doğrudan görüşmelerle sağlanamaz.

Bazen başkalarının gözlem ve düşüncelerinden ziyade doğrudan gözlem yapmak daha güvenilirdir.

GÖRÜŞME TÜRLERİ

Görüşme türleri kaynaklarda farklı şekillerde sınıflandırılmıştır. Görüşmeye katılanların sayısına göre görüşmeler; bireysel görüşmeler ve grup görüşmeleri olarak iki bölüme ayrılabilir.



Bireysel görüşmeler; görüşmeci ile cevaplayan (görüşme yapılan kişi) haricinde kimsenin görüşmede bulunmadığı türdedir. Kişiyeye özel bilgilere daha çok bireysel görüşmelerde ulaşılır.

GÖRÜŞME TÜRLERİ

Grupla görüşmeler; ortak bir problem çevresinde toplanmış, oluşan etkileşimle sorulara yanıt verecek grupla yapılır. Grup içerisinde konuşulduğu için herkes birbirinin konu hakkındaki düşüncelerini öğrenir. Grupla görüşmenin sınırlılığı, grup içindeki birkaç kişinin fikirleriyle ters düşmek istememeleri ya da grubun yanlı davranmasıyla geçerliğini yitirebilir.



GÖRÜŞME TÜRLERİ

Görüşme türlerinden bir başkası ise görüşülmek istenen kişiye göre yapılan görüşmelerdir. Çoğu geniş kitleleri ilgilendiren belli konularda görüş bildirmek için önderlerle yapılan, ayrıntılı teknik konularda bilgi almak için uzmanlarla yapılan ve genel bilgi ya da tutum- davranış öğrenmek için halkla yapılan görüşmeler olarak üçe ayrılır.





GÖRÜŞME TÜRLERİ

Bir diğerk tür ise görüşmelerde uygulanan kuralların katılığına göre yapılaşmış (formal), yarı yapılaşmış (yarı formal) ve yapılaşmamış (informal)'dir. Yapılaştırılmış görüşmelerde tüm sorular önceden detaylıca düşünölmüştür. Örneğın sorunun hangi amaca yönelik sorulacağından hangi yolla sorulacağına dahi önceden karar verilmiştir. Bu tür görüşmelerde görüşmeciler herkese aynı soruyu neredeyse aynı sözcükleri kullanarak yöneltirler, dolayısıyla görüşmecinin sınırlı bir özgürlüğü vardır.

Teşekkürler

