

İLETİŞİM MERKEZLERİNİN İŞLEYİŞİNE İLİŞKİN OKUL MÜDÜRLERİ VE İLÇE MİLLÎ EĞİTİM ŞUBE MÜDÜRLERİNİN GÖRÜŞLERİ*

ARAŞTIRMA MAKALESİ

Kemal KAYIKÇI¹, Derviş TATAR²

* Bu çalışmanın bir kısmı 28'inci Uluslararası Eğitim Bilimleri Kongresi'nde sözlü bildiri olarak sunulmuştur

1 Prof. Dr., Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fak. EBB-EYD Anabilim Dalı, kemalkayikci@akdeniz.edu.tr, ORCID: 0000-0003-3330-5452.

2 Antalya-Kemer İlçe Millî Eğ. Şb. Md. dervistatar46@gmail.com., ORCID: 0000-0001-8371-5965.

Geliş Tarihi: 19.07.2019 Kabul Tarihi: 22.07.2019 DOI: 10.37669/milliegitim.932195

Öz: Bu çalışmanın amacı İletişim Merkezlerinin (BİMER, CİMER, MEBİM 147) işleyişine ilişkin Okul Müdürleri ve İlçe Millî Eğitim Şube Müdürlerinin görüşlerini değerlendirmektir. Nitel durum çalışması olarak tasarlanan bu araştırmada, amaçlı örnekleme yöntemlerinden, kolay ulaşılabilir durum örnekleme tekniği kullanılmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu; Antalya'nın beş merkez ilçesi ve Kemer İlçe Millî Eğitim Müdürlüğüne bağlı okullarda görev yapan 11 okul Müdürü ile İlçe Millî Eğitim Müdürlüklerinde görev yapan 7 Şube Müdürü oluşturmaktadır. Araştırmada veriler "görüşme" tekniği ile toplanmıştır. Görüşmelerde yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Verilerin analizinde içerik analizi tekniği kullanılmıştır. Araştırmaya göre, genel olarak iletişim merkezlerinin okulların daha etkili işleyişine katkı sağlaması için yapısal düzenlemelere ihtiyaç olduğu, okulun iç ve dış paydaşlarının okula ilişkin sorunlarını çözmeye diyaloga öncelik vermeleri ve velilerin bu merkezleri daha etkili kullanma konusunda bilinçlendirilmelerine ihtiyaç olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: İletişim Merkezleri, Okul Müdürü, BİMER, CİMER, MEBİM 147

THE OPINIONS OF THE SCHOOL DIRECTORS AND DISTRICT NATIONAL EDUCATION BRANCH DIRECTORS ABOUT PROCESS OF COMMUNICATION CENTERS

Abstract:

The aim of this study is to evaluate the opinions of school principals and district education directors about the functioning of Communication Centers (BİMER, CİMER, MEBİM 147). The study was a case study research done through qualitative method. Easy accessible situation sampling technique which is kind of purposive sampling technique was used as sampling technique in this study. The study group of the research includes 11 school principals and 7 district education directors who work in National Education Directorate in central districts of Antalya and Kemer District. In the study, data were collected by "interview" technique. In the interviews, semi-structured interview form was used. Content analysis technique was used for data analysis. As a result of the research, communication centers were generally used for complaint purposes rather than to obtain information and to indicate satisfaction. School employees were under pressure with baseless complaints and their motivation was negatively affected. Therefore, the intended purpose of these lines should not be seen as complaints lines and complaints should be made personally at the scene of the event by following the relevant authorities and hierarchy at the scene.

Keywords: Communication Centers, School Principals, BİMER, CİMER, MEBİM 147

Giriş

Açık sistem teorisine göre, örgütün içinde bulunduğu çevre ile ilişkileri ve örgütün çevresel koşullardaki değişime uyum sağlama yeteneği hayati bir önem taşır (Mele, Pels ve Polese, 2010). Açık bir sosyal sistem olan eğitim sistemi kendine özgü yönlerinden dolayı hem örgüt içinde hem de örgüt ile çevresi arasında karmaşık ve çok yönlü ilişkilere sahip olması nedeniyle gerilimler yaşar. Gerilim ortamında olsa da insan kaynakları yönetimi ve kalite yönetimine dayalı çağdaş yönetim anlayışları iç ve dış paydaşların memnuniyetini hedef alır. Bu hedefin gerçekleştirilmesi ise ancak etkili bir örgüt yönetimi için gerekli olan etkili bir denetim alt sistemi ile sağlanabilir.

Türkiye’de son yıllarda kamu yönetiminde bürokrasiyi denetlemede kullanılan en önemli araçlardan birisi de "bilgi iletişim merkezleri" dir. BİMER, CİMER ve MEBİM

147 gibi bilgi iletişim merkezleri, açık bir toplumsal sistem özelliği gösteren eğitim örgütlerinin örgüt içi ve örgüt ile çevresi arasındaki etkileşiminde ortaya çıkan sorunlarının çözümünde iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini saptamada kullanılan hiyerarşik bir iletişim kanalı ve yönetimin hiyerarşik denetim aracı olması bakımından önem taşımaktadır.

Girdisi ve çıktısı insan olan eğitim sistemi aynı zamanda toplumsal sistemin bir alt sistemidir. Eğitim sistemleri yapı itibarıyla açık sistem özelliği gösterirler. Açık toplumsal sistem, doğası gereği birbirini karşılıklı olarak sonsuz bir biçimde etkileyen karmaşık değerler ve ilişkiler dizesidir (Sarpkaya, 2016). Okuldaki bir sosyal davranış yapı, birey, kültür ve politika olmak üzere en az dört öge ya da alt sistem tarafından etkilenir (Hoy ve Miskel,1998). Açık sistem özellikleri (Aydın, 2014a; Demirtaş, 2016) nedeniyle eğitim örgütleri, çevreye verdikleri çıktılarla çevreyi etkilerken aynı zamanda çevrenin baskı ve taleplerinden de etkilenen dinamik bir yapıya sahiptir. Böylece eğitim sistemi, toplumsal değişme olgusundan etkilendiği gibi toplumsal değişimin oluşmasında etkin bir rol oynar (Aydın, 2014b). Açık sistem özelliği gereği, çevresiy-le dengeli bir bağ kuramayan ve kapalı sistem özelliği gösteren örgütler yaşamlarını sürdüremezler (Hoy ve Miskel, 1998; Başaran, 2006; Sarpkaya, 2016). Bu durumda açık sistem özelliği gösteren ve dinamik bir ortamda bulunan eğitim örgütlerin varlıklarını koruyabilmeleri kendileri ile çevre arasında bir denge kurmalarına bağlıdır (Aydın, 2014). Eğitim örgütlerini amaçları doğrultusunda yaşatmaktan, etkili ve verimli bir şekilde çalıştırmaktan sorumlu olan eğitim yöneticilerinin en önemli görevlerinden birisi de örgüt ile çevresi arasındaki etkileşimde dinamik bir yapıya sahip olan eğitim örgütlerini dengede tutmaktır.

Eğitim örgütleri diğer örgütlerden farklı olarak kendine has bazı özellikler gösterir. Bunlardan birisi de okulların çatışan değerlerin tam merkezinde olmasıdır. Teknoloji ve enformasyonel gelişmeler, politik yapılar, yasalar, sosyal koşullar, kültürel değerler, ekonomi ve piyasa faktörleri, nüfus ve demografik özellikler okulun yapı ve süreçlerini etkilemektedir (Hoy ve Miskel, 1998). Yarar grupları, sosyal ve ekonomik olduğu kadar politik bir girişim olan eğitimi etkilemek ve kendi felsefeleri çerçevesinde şekillendirmek isterler. Dolayısıyla formal ve informal olan bu gruplardan bazıları okul üzerinde çeşitli baskılar uygularlar (Bursalıoğlu,1991). Bu baskı grupları arasında çeşitli dernekler, sendikalar, meslek örgütleri vb. yer alır. Okulun bir başka kendine has özelliği ise toplumun tüm kesimlerinin ilgi odağı olması ve yaygın bir etkiye sahip olmasıdır. Eğitimin etki gücünü bilen bu kesimler kendi değer ve eğilimleri doğrultusunda eğitimi yönlendirmek isterler (Aydın, 2014a). Toplumun tüm kesimlerinin odağında olması siyasal grupların amaçlarını gerçekleştirmek için okulu kullanması, farklı beklentilere sahip toplumsal güçlerin ortasında olması okulda gerilime yol açan temel unsurlar arasındadır. Bu çok yönlü ve karmaşık yapıya sahip olan çevrelerin etkisi ve çatışması karşısında dalgalanma yaşayan okulun dengeyi korumak ve varlığını sürdürmesi için eğitim yönetimine büyük iş düşmektedir. Bu durumda eğitim yö-

neticilerinin çatışma yönetiminde ve sorun çözümünde uygun stratejiler kullanması şikayetleri ve memnuniyetsizlikleri tamamen yok etmese de en aza indirebilir.

Genel olarak eğitim sistemlerinin birbiriyle çelişkili gibi görünen bazı sosyal işlevleri bir arada yürütmesi de eğitim örgütlerinde gerilime neden olmaktadır. Okul sisteminin en başta gelen görevlerinden birisi, içinde yer aldığı toplumun yenileşmesini (kültürü geliştirme-değiştirme) ve devamlılığını (kültürü koruma) sağlamaktır(Ergün, 1992; Uras, 2016). Okulun bir yandan farklılığını korurken diğer yandan toplumla bütünleşmeye çalışması(Aydın, 2014), okulda ve okul-çevre ilişkilerinde gerilim ve güçlükler neden olabilir.

Çağdaş örgüt kuramı, insan kaynakları yönetimi ve toplam kalite anlayışına dayanır. Türk Eğitim sisteminde ortaya konan 2023 Eğitim vizyonunun “insan odaklı” olması ve insan kaynakları yönetimini temel alması Türk Eğitim Sisteminde çağdaş yönetim anlayışının yerleşmesi açısından önemli bir adım olarak değerlendirilebilir. Çağdaş örgüt yönetiminde “Kalite”, paydaşların (müşteri) beklentilerini karşılamak ve aşmaktır (Öztürk, 2009). Toplam kalite yönetimi anlayışına sahip eğitim örgütleri paydaşların (müşteri) memnuniyetini esas alır. Bu nedenledir ki Toplam Kalite Yönetiminin uygulandığı örgütlerde çalışanların değerlendirilmesinde kullanılan en önemli ölçütlerden birisi müşteri olarak tanımlanan paydaşların tatminini sağlama düzeyidir (Dessler 1998). Eğitim-öğretim hizmetlerinin üreticileri ve tüketicileri eğitim kurumlarının müşterisi durumundadır. Eğitim kurumlarının paydaşları (başta öğretmenler ve diğer çalışanlar), iç müşteri; öğrenci birinci derecede, veliler ve istihdam kurumları ikinci derecede ve toplum üçüncü derecede dış müşteri olarak nitelenebilir (Balcı,2005). Bu durumda kalite okullarında gerek iç paydaşlar olarak yönetici, öğretmen, memur ve diğer eğitim çalışanlarının; gerekse dış paydaşlar olarak öğrenci, veli ve çevresel baskı gruplarının memnuniyetlerinin sağlanması örgütün ana amaçları arasında yer alır. Kalite, müşteri ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak olduğundan bu ihtiyaç ve beklentileri bilmek ilk ihtiyaçtır (Kıngır, 2013). Türkiye’de kamu yönetimi alanında BİMER, CİMER ve MEBİM 147 gibi iletişim merkezlerinin kamu örgütlerinde yer alan iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini saptamada bir araç olarak kullanıldığı söylenebilir.

Örgütler amaçlarını gerçekleştirmek için kurulurlar. Örgütlerin amaçlarını gerçekleştirmesinden birinci derecede sorumlu olanlar ise yöneticileridir. Dolayısıyla etkin ve verimli işleyen örgütlerde yöneticiler örgütün yürüttüğü faaliyetlerin amaca hizmet edip etmediğini ya da örgütün amaçlarını ne düzeyde gerçekleştirdiğini bilmek isterler. Aynı şekilde yöneticiler örgütün işleyişinde varsa eksiklikleri bulup tamamlamak veya amaçtan sapmaları tespit edip düzeltmek ve en nihayetinde örgütü geliştirmek isterler. Eğitim yöneticileri bütün bu amaçlarını denetim sistemi yoluyla gerçekleştirebilirler. Çünkü eğitim denetimi, eğitim örgütlerinin işleyişini takip ederek örgütsel eylemlerin kabul edilen amaçlar doğrultusunda saptanan ilke ve kurallara uygun olup olmadığını anlamaya yardım eden (Aydın, 2007), işleyişte meydana gelebilecek

sapmaları önlemeye ve düzeltmeye çalışan (Lunenburg ve Ornstein, 2004) ve öğretim sürecini geliştiren (Cogan, 1973) bir süreçtir. Denetim aynı zamanda bir yönetim süreci olup etkili bir yönetimin olmazsa olmazıdır. Başka bir deyimle “denetlemiyorsanız yönetmiyorsunuz” demektir (Başar, 2005). Türkiye’de eğitim sistemi devletin kamu yönetiminde bir alt sistem, okullar da eğitim sisteminin bir alt sistemi durumundadır. Çünkü eğitim hizmeti devletin sunduğu bir kamu hizmeti olup Anayasaya göre “Eğitim ve öğretim (...) devletin denetim ve gözetimi altında yapılır”(md:42) denilmektedir. Bürokrasi hiyerarşinin en üst kısmından en alt kısmına kadar yürütme organları tarafından denetlenir. Yürütme organı parlamenter sistemde ulusal düzeyde hükümet, başkanlık sisteminde ise devlet başkanıdır. Yerel yönetimler düzeyinde yürütme organı ise vali, kaymakam, belediye başkanı ya da muhtardır. Her kamu kurumu hiyerarşik bakımdan bir bütündür ve hiyerarşide üstler astlara hiyerarşik denetim yaparlar (Eryılmaz, 1993). BİMER, CİMER ve MEBİM 147 gibi iletişim merkezleri de kamu yönetiminde bürokrasinin hiyerarşik denetiminde bir araç olduğu söylenebilir.

Türkiye’de iletişim merkezlerinin çalışmalarına temel teşkil eden çeşitli yasal dayanaklar bulunmaktadır. Bunlar arasında Türkiye Cumhuriyeti Devleti vatandaşlarına tanınan ve Anayasal haklar arasında yer alan dilekçe ve bilgi edinme hakları, Anayasanın 74 üncü maddesinde tanımlanmıştır. İlgili Anayasa hükmünün uygulanması amacıyla ilk olarak çıkarılan 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun, Başkanlığın temel görevlerinin yasal dayanağını teşkil etmektedir. Toplumsal denetimi, kamu yönetimine vatandaş katılımını ve kamu yönetiminde şeffaflığı tesis etmek amacıyla 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 2004/7189 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik (Bakanlar Kurulu, 2004). Millî Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi, “MEBİM 147” eğitimde fırsat eşitliğini sağlamak amacıyla öğrenci, veli, öğretmen ve diğer bütün vatandaşlarımızdan gelen her türlü bilgi edinme, soru, talep, görüş, öneri, ihbar ve şikâyeti, etkin ve hızlı bir şekilde çözüme kavuşturmak amacıyla 1 Mart 2012’de Van Erciş’te hizmet vermeye başlamıştır. 30 Temmuz 2018 tarihinden itibaren bu hat, 444 0 632 olarak değişmiş ve konu ile ilgili; 01/08/2018 tarihinde Millî Eğitim Bakanlığı tarafından yayınlanan 2018/14 sayılı genelgeye göre: Millî Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM), Bakanlığının görev alanlarında öğretmen, öğrenci, veli ve diğer vatandaşların gelecek her türlü bilgi edinme, görüş/öneri, talep uygulama desteği veya idari konulardaki başvuruların hızlı, etkin ve verimli bir biçimde çözüme kavuşturulmasını amaçlamaktadır (MEB, 2012b). Öğretmen odaklı hizmet vermek üzere kurulan Millî Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi “444 0 632” (444 0 MEB) danışma hattının hizmet alanı, Bakanlığın tüm görev alanlarını kapsar (MEB, 2012c).

İletişim merkezlerinin kullanımı konusuna Türkiye’de yapılmış çeşitli araştırmalar bulunmaktadır. Mert’in (2017) araştırmasında, kamu çağrı merkezlerinin belediyelerle başladığı, sektörün özellikle 2008 yılından itibaren kamu kurumlarında yaygınlaşmaya başladığı saptanmıştır. İletişim merkezlerinin ortaya çıkışı, kullanım amaçları ve

konularına ilişkin olarak Erdoğan ve Moğul'un (2014) yaptığı araştırma sonuçlarına göre; Alo 147'yi arayanlar öncelikle "bilgi edinme, şikâyet, talep, görüş ve ihbar" amacıyla bu servisi kullanmışlardır. Bu hizmetten faydalanmak için arayanların "şikâyet" ile ilgili çağruları genel olarak idareden ve öğretmenden kaynaklanan memnuniyetsizlikleri içermektedir. İdareden kaynaklanan memnuniyetsizlik ile ilgili şikâyetlerde en büyük yüzdellik, öğrenciye ve veliye karşı olumsuz tutum ile okulun fiziksel alt yapı ihtiyaçlarının karşılanmasına dönüktür.

İletişim merkezlerine yapılan başvuruların amaç ve konuları farklılıklar göstermektedir. Özcan'ın (2014) araştırmasına göre; çevresel baskı gruplarının okul kademelelerine göre okuldan beklentileri ve baskılarının farklılaştığı, Okula katkı sağlayan velilerin okuldan beklentilerinin bazen baskıya dönüşebildiği ve bu baskıların genellikle öğrenciye yüksek not verilmesi, oturulacak yer ve sıra arkadaşının seçilmesi ile şube değişimi konularında olduğu ve bu beklentiler karşılanmadığında ise bazı velilerin, yöneticileri, üst makamlara şikâyet ettikleri, öğretmenlerin ise okul yönetiminden ders programları, nöbet günü ve yerinin seçilmesi ile belli gün ve saatlerde ders verilmemesi konusunda beklentileri olduğu saptanmıştır. Urun ve Gökçe'nin (2015) araştırmasına göre, velilerin bir kısmı birinci sınıfta istediği öğretmene çocuğunu yazdırma, kayıt alanı dışından kayıt yapmak isteme, sendikalar üye kaydı yapma, çeşitli grupların ve yurtlarındaki öğrencilerin okula kayıtlarının yapılması talebinde bulunmakta ve bu amaçla baskı yapmaktadır.

Yapılan araştırmalar iletişim merkezlerinin okullar üzerinde olumlu ve olumsuz etkileri olduğunu göstermektedir. Olumlu görüşler içeren araştırmalar yenilikçi yönetim anlayışı ve idare-vatandaş iletişimini vurgulamaktadır. Karkin ve Zor'un (2017) araştırma sonuçlarına göre; iletişim merkezlerinin, idarenin karşılaştığı yönetsel sorunlara dönük yenilikçi (innovatif) çözümler sağlama potansiyelinin bulunduğu ve vatandaş ile idare arasındaki etkileşimlerin, geleneksel tek yönlü idare-vatandaş ilişkisini etkileşime dönüştüreceği ve böylece idarenin muhtaç olduğu inovatif dönüşümü sağlayacağı iddia edilmektedir. Tunç ve Gökçe (2018) iletişim merkezlerinin örgüte yönelik hesap verebilirlik ve şeffaflık sağlama, sorunlara karşı farkındalık oluşturma, sorunların erken çözümüne imkân tanıma, okul yöneticilerine otokontrol sağlama gibi olumlu etkileri olduğu belirlenmiştir.

İletişim merkezlerinin okullar üzerindeki etkilerini gösteren çeşitli araştırmalar (Güneş ve Günbayı; 2017; Karakütük ve Özbal, 2019; Özer, 2014; Tunç ve Gökçe'nin (2018) bulunmaktadır. Bu araştırma sonuçlarına göre, iletişim merkezleri bilinçli olarak kullanılmadığında okuldaki iş yükünü arttırdığı, çalışanlar ve okul ortamı üzerinde olumsuz etkilere neden olduğu görülmektedir.

Aydın'a (2014a) göre, okulun kendine has yönlerinden birisi de okulun işleyişinde etkili olmaya çalışan çeşitli baskı gruplarının olmasıdır. Yukarıdaki araştırma bulgularından, baskı gruplarının okulu etkilemede iletişim merkezlerinden de yararlandı-

ğı söylenebilir. Bu araştırma, kamu yönetiminin hiyerarşik bir denetim aracı olarak bilgi iletişim merkezlerinin okullar bazındaki işleyişinin incelemeyi, okul paydaşları ve kurum üzerindeki etkilerini saptamayı ve bu konuda uygulayıcılara bilimsel öneriler sunmayı amaçlamaktadır. Araştırmanın bu tespit ve önerileri, aynı zamanda insan kaynakları yönetimi felsefesine dayalı olarak hazırlanan 2023 Eğitim Vizyonunun amacına ulaştırılması için veri sağlaması bakımından da önem taşımaktadır. Bu amaçla bu çalışmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

1. Okul Müdürü ve Şube Müdürlerine göre, bilgi iletişim merkezlerinin (BİMER, CİMER, MEBİM 147) tercih edilme nedenleri nelerdir?

2. Okul Müdürü ve Şube Müdürlerine göre bilgi iletişim merkezlerine (BİMER, CİMER, MEBİM 147) yapılan başvuru konuları nelerdir?

3. Okul Müdürü ve Şube Müdürlerinin bilgi iletişim merkezlerine (BİMER, CİMER, MEBİM 147) yapılan başvuru sürecinin işleyişine ilişkin görüşleri nelerdir?

4. Okul Müdürü ve Şube Müdürlerinin bilgi iletişim merkezlerine (BİMER, CİMER, MEBİM 147) yapılan başvuru sürecinin sonuçları hakkındaki görüşleri nelerdir?

5. Okul Müdürü ve Şube Müdürlerinin bilgi iletişim merkezlerine (BİMER, CİMER, MEBİM 147) yapılan başvuru sürecinin etkili işlemesine yönelik önerileri nelerdir?

Yöntem

Araştırma nitel bir durum çalışması olarak tasarlanmıştır. Meriam (1988), nitel durum çalışmasını bir olgunun bir varlığın bir birimin bütünsel olarak betimlenmesi ve analizi olarak tanımlamıştır. Bu çalışmada bir olgu olarak bilgi iletişim merkezlerinin uygulama süreçlerini betimlemek ve analiz etmek, bilgi iletişim merkezlerine başvuru nedenleri ve uygulama sonuçlarını da açıklamak amaçlandığından bir araştırma yöntemi olarak durum çalışması seçilmiştir. Araştırma bütünsel çoklu durum deseninde hazırlanmıştır. Çoklu durum desenleri bütüncül olarak da gerçekleştirilebilir. Bu desenle birden fazla kendi başına bütüncül olarak algılanabilecek durum söz konusu olduğu için her bir durum kendi içinde bütüncül olarak ele alınır ve daha sonra birbirleriyle karşılaştırılır (Yin, 2003). Durum çalışmalarında “durum” bir birey veya karar verme süreçleri, programlar, belirli uygulama süreçleri veya örgütsel değişim konuları olabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2008; Yin, 2003). Bir köy halkı bir olay ya da bir programın uygulanması birer durumdur (Glesne, 2012). Durum çalışması çok karmaşık durumlarda karar verme mekanizmalarına bilgi vermek veya sebep sonuç ilişkilerini açıklamak için kullanılabilir (Yin, 2003). Araştırmanın bütünsel çoklu durum deseninde hazırlanmasının nedeni ise farklı okullardan Okul Müdürleri ve farklı ilçelerden Şube Müdürlerinin görüşleri yoluyla çeşitli durumlardaki ortak noktaların izlenmesini kolaylaştırmak, bilgi iletişim merkezlerinin işleyiş sürecinin temel niteliklerini tanımlayabilmek (Ashley, 2012) ve böylece durumlar arasındaki çeşitliliğin meydana geldiği farklı koşulların araştırılmasını mümkün kılmaktır (Becker, 1990).

Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu, 2018-2019 Eğitim Öğretim yılında Antalya'nın beş merkez ilçesi ve Kemer İlçe Millî Eğitim Müdürlüğüne bağlı okullarda görev yapan ve amaçlı örnekleme yöntemlerinden, kolay ulaşılabilir durum örnekleme tekniğine uygun olarak seçilen 11 okul müdürü ile 19 İlçe Millî Eğitim Müdürlüğü içerisinde yer alan 7 ilçede görevli 7 İlçe Millî Eğitim Şube Müdürü oluşturmaktadır. Katılımcılara ilişkin demografik özellikler tablo 1 ve tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcı Okul Müdürlerinin Demografik Özellikleri:

S.N.	KIDEMİ	YAŞI	ÖĞRENİM DURUMU	GÖREVİ
MDR 1	13	35	Lisans	Okul Müdürü
MDR 2	28	59	Yüksek Lisans	Okul Müdürü
MDR 3	28	51	Lisans	Okul Müdürü
MDR 4	26	49	Lisans	Okul Müdürü
MDR 5	22	44	Lisans	Okul Müdürü
MDR 6	33	54	Lisans	Okul Müdürü
MDR 7	16	36	Yüksek Lisans	Okul Müdürü
MDR 8	20	46	Yüksek Lisans	Okul Müdürü
MDR 9	21	45	Yüksek Lisans	Okul Müdürü
MDR 10	16	40	Lisans	Okul Müdürü
MDR 11	23	46	Lisans	Okul Müdürü

Tablo 1'de katılımcı Okul Müdürlerinin yaş, kıdem ve öğrenim durumlarına ilişkin demografik özellikler verilmiştir. Buna göre, katılımcı 11 okul müdüründen dördünün yüksek lisans, yedisinin ise lisans eğitimi aldıkları görülmektedir. Okul Müdürlerinin kıdemlerinin 13 ile 33 yıl arasında olduğu, yaşlarının ise 35 ile 59 yaş arasında olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Katılımcı Şube Müdürlerinin Demografik Özellikleri:

S.N.	KIDEMİ	YAŞI	ÖĞRENİM DURUMU	GÖREVİ
ŞBM 1	16	42	Yüksek Lisans	Şube Müdürü
ŞBM 2	25	50	Lisans	Şube Müdürü
ŞBM 3	24	48	Lisans	Şube Müdürü
ŞBM 4	25	43	Lisans	Şube Müdürü
ŞBM 5	20	46	Yüksek Lisans	Şube Müdürü
ŞBM 6	18	43	Lisans	Şube Müdürü
ŞBM 7	24	49	Yüksek Lisans	Şube Müdürü

Tablo 2’de katılımcı Şube Müdürlerinin yaş, kıdem ve öğrenim durumlarına ilişkin demografik özellikler verilmiştir. Buna göre, katılımcı 7 Şube Müdüründen üçünün yüksek lisans, dördünün ise lisans eğitimi aldıkları görülmektedir. Şube Müdürlerinin kıdemlerinin 16 ile 25 yıl arasında olduğu, yaşlarının ise 42 ile 50 yaş arasında olduğu görülmektedir.

Veri Toplanması ve Analizi

Araştırmada veriler “görüşme” tekniği ile toplanmış ve görüşmelerde yarı yapılandırılmış görüşme formları kullanılmıştır. Bir araştırma tekniği olarak görüşme, araştırmacı ile araştırmanın öznesi konumunda yer alan kişi arasında geçen kontrollü ve amaçlı sözel iletişim biçimidir (Cohen ve Manion, 1994). Yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinin araştırmacıya sunduğu en önemli kolaylık görüşmenin önceden hazırlanmış görüşme protokolüne bağlı olarak sürdürülmesi nedeniyle daha sistematik ve karşılaştırılabilir bilgi sunmasıdır (Bilgin, 2014). Okul Müdürleri ve Şube Müdürleriyle görüşmeler, makamlarında ziyaret edilerek yapılmış olup her görüşme yaklaşık 30-40 dakika sürmüştür. Araştırma ile ilgili etik kurul ve İl Millî Eğitim Müdürlüğünden izin alınmış ve görüşmelerin araştırma amacı dışında kullanılmayacağı belirtilerek katılımcıların gönüllülük esasına göre araştırmaya katılımları sağlanmış ve kendilerine etik onam formu imzalatılmıştır. Görüşme süresince anlık notlar alınmış ve görüşme formuna kayıt edilen katılımcı cevaplarına dayalı verilerin çözümlenmesinde içerik analizi tekniği kullanılmıştır. İçerik analizi yapılırken verilere kaynaklık eden metinler birbirinden bağımsız iki araştırmacı tarafından okunup deşifre edilmiş araştırmanın amacı ve oluşturulan alt problemler doğrultusunda kodlamaları yapılmıştır. Elde edi-

len kodlar birbiriyle ilişkilendirilerek birbirine benzeyen veriler belirli kavramlar ve temalar etrafında bir araya getirilmeye (Yıldırım ve Şimşek, 2008) çalışılmış ve daha sonra betimsel yorum ve doğrudan alıntılar yapılarak raporlanmıştır. Raporunda yer alan katılımcılardan Okul Müdürleri: Mdr ve Şube Müdürleri: Şbm olarak sıra numarası verilerek kodlanmıştır.

Araştırmanın amacı doğrultusunda temalar belirlendikten sonra, cevaplar bu temalar doğrultusunda incelenerek bu temalara vurgu yapan katılımcılar belirlenmiş ve bu katılımcıların sayısı verilerek ortak görüşler belirlenmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme formları yoluyla Okul Müdürleri ve şube müdürlerinden bilgi iletişim merkezlerine ilişkin olarak elde edilen veriler içerik analizi ile analiz edilmiştir. İki ayrı araştırmacı tarafından yapılan analizler sonucu elde edilen kodlar arasındaki görüş birliğine bakılmıştır. Oluşturulan kodların benzeşim oranlarının hesaplanması için Miles ve Huberman'ın (1994) görüş birliği formülü [$P=(\text{görüş birliği} / \text{görüş birliği} + \text{görüş ayrılığı}) \times 100$] kullanılmış ve % 90 oranında görüş birliğine ulaşılmıştır. Bu oran, araştırma için güvenilir kabul edilmiştir. Elde edilen veriler gerekli görüldüğünde tekrar incelenmek üzere saklanmıştır.

Araştırmanın iç geçerliğini arttırmak için görüşme formunda yer alan soruların hazırlanması için alan taraması ve uzman görüşlerinden yararlanılmıştır. Araştırma süreci baştan sona açık ve anlaşılır bir şekilde yazılarak araştırmacıların tekrarlaması için imkan tanınmıştır. Ayrıca ulaşılan sonuçlar katılımcıların bir kısmına okutularak varılan sonuçların deneyimleriyle uyumlu olup olmadığına bakılmış ve ulaşılan sonuçların deneyimleriyle örtüştüğü görülerek katılımcı teyidi alınmıştır. Okuyucuya kolaylık sağlaması için Şimşek ve Yıldırım'ın (2008) da belirttiği gibi araştırma raporunda, araştırmanın başında verilen problem ve alt problemler, verinin analizi ve sunumunda başlıklar olarak kullanılmış, raporun içinde her bölümün veya alt bölümün başlangıcında özetlerden yararlanılmış ve sonuçların sunumunda, tablolara yer verilmiştir.

Bulgular

Bu bölümde, katılımcı Okul Müdürleri ve Şube Müdürlerinin görüşlerine dayalı olarak hazırlanan her alt probleme ilişkin bulgu ve yorumlara yer verilmiştir.

1. Okul Müdürü ve Şube Müdürlerine göre, bilgi iletişim merkezlerinin (BİMER, CİMER, MEBİM 147) tercih edilme nedenleri:

Tablo 1'de katılımcı Okul Müdürleri ve Şube Müdürlerinin iletişim merkezlerinin tercih edilme nedenlerine ilişkin görüşleri ve bu görüşlerin katılımcılar tarafından tekrarlanma sıklıkları (f) verilmiştir.

Tablo 1: Okul Müdürü ve Şube Müdürlerine göre bilgi iletişim merkezlerinin (BİMER, CİMER, MEBİM 147) tercih edilme nedenleri

Tema	Kod	Okul Müdürü	f	Şube Müdürü	f
İletişim Merkezlerine Bağlı Nedenler	Bu merkezlerle sorunun kısa yoldan çözüleceğine inanılması	Mdr 1, Mdr 6, Mdr 8, Mdr 10	4		0
	İletişim merkezlerinin bireysel şikayet alanına dönüşmesi	Mdr1, Mdr5, Mdr9, Mdr10 Mdr 6	5		0
	Görüş, öneri ve bilgi edinme amacıyla da kullanılması	Mdr 1, Mdr11	2		0
	İletişim merkezlerinin hak arama mercii olarak görülmesi	Mdr2, Mdr8	2	Şbm1, Şbm3, Şbm6	3
	İletişim merkezlerinden geri bildirim hızı olması	Mdr2, Mdr11	2	Şbm7	1
	Sorunun üst makama iletilmesinin yurttaşlık görevi sayılması	Mdr2, Mdr8, Mdr11	3		0
	Olumlu görüş beyanı ile ilgili yönlendirme yapılması			Şbm1, Şbm2, Şbm5	3
	Sorun yaşanan kişilerle yüz yüze gelinmek istenmemesi			Şbm4, Şbm5	2
	Başvuru sahibinin gizli tutuluyor olması			Şbm2, Şbm5, Şbm4,	3
Yönetimsel Nedenler	İletişim merkezlerinin kolay ulaşılabilir olması	Mdr2, Mdr7, Mdr8, Mdr10, Mdr11	5	Şbm1, Şbm4, Şbm6, Şbm2, Şbm7	5
	Okul yöneticileriyle sorunun çözülemeyeceğine inanılması	Mdr2	1	Şbm1, Şbm2, Şbm4, Şbm6	4
	Öğrenci ve velilerin istediklerini elde edememesi	Mdr3, Mdr9	2		0
	Yöneticilerin liyakatsiz olması	Mdr5, Mdr10	2		0
	Yöneticilerin problem çözme becerisinin olmaması	Mdr5, Mdr6	2		0

Tablo 1 incelendiğinde: Okul Müdürü ve Şube Müdürlerine göre bilgi iletişim merkezlerinin tercih edilme nedenleri olarak İletişim merkezlerine bağlı nedenler ve yönetimsel nedenler olmak üzere iki tema altında toplanan 14 koddan oluştuğu görülmektedir. İletişim merkezlerine bağlı nedenler olarak: “Bu merkezlerle sorunun kısa yoldan çözüleceğine inanılması, iletişim merkezlerinin bireysel şikayet alanına dönüşmesi, görüş, öneri ve bilgi edinme amacıyla da kullanılması, iletişim merkezlerinin hak arama mercii olarak görülmesi, iletişim merkezlerinden geri bildirim hızı olması, sorunun üst makama iletilmesinin yurttaşlık görevi sayılması, olumlu görüş beyanı ile ilgili yönlendirme yapılması, sorun yaşanan kişilerle yüz yüze gelinmek istenmemesi, başvuru sahibinin gizli tutuluyor olması, iletişim merkezlerinin kolay ulaşılabilir olması” gibi kodlar yer alırken; yönetimsel nedenlere ilişkin kodlar ise “okul yöneticileriyle sorunun çözülemeyeceğine inanılması, öğrenci ve velilerin istediklerini

elde edememesi, yöneticilerin liyakatsiz olması yöneticilerin problem çözme becerisinin olmaması" şeklinde oluşmuştur.

Bazı Okul Müdürleri ve Şube Müdürleri: "iletişim merkezlerinin hak arama merci olarak görülmesini, okul yöneticileriyle sorunun uygun şekilde çözülemeyeceğine inanılmasını ve iletişim merkezlerinin kolay ulaşılabilir olmasını" iletişim merkezlerine yapılan başvuruların tercih edilme nedenleri arasında ortak görüş olarak bildirmişlerdir.

Bazı Okul Müdürleri iletişim merkezlerinin "bireysel sorunlarını kısa yoldan çözüme aracı gibi görmeleri, yöneticilerin problem çözme alanındaki eksiklikleri iletişim merkezlerinden geri bildirim hızı olması, öğrenci ve velilerin istediklerini elde edememeleri" gibi nedenlerle tercih edildiğini ifade ederken; bazı Şube Müdürleri ise, iletişim merkezlerinin "olumlu görüş beyanı ile ilgili yönlendirme yapılması, başvuru sahibinin gizli tutuluyor olması, sorun yaşadığı kişilerle yüz yüze gelmek istememe" gibi nedenlerle tercih edildiği yönünde görüş beyan etmişlerdir.

"İletişim merkezlerinin kolay ulaşılabilir olması" nedeniyle tercih edildiğini öne süren bir okul müdürü bu görüşünü şu şekilde ifade etmiştir: "*Gelişen teknolojiyle birlikte internet ve telefonların yaygın olması sonucunda herhangi bir sorunla karşılaşan kişi, bireysel ya da toplumsal bir olayla ilgili düşüncelerini sosyal sorumluluk görevini yerine getirdiğini düşünerek oturduğu yerden detaylı bir şekilde ilgili makamlara en kolay biçimde akla gelen mercilere yani BİMER, CİMER, MEBİM 147 ye ulaştırıyor. Vicdanen üstüne düşeni yaptığını düşünüp mutlu oluyor.*" (MDR2); Bu konudaki görüşünü ifade eden bazı Şube Müdürleri ise görüşlerini şu şekilde ifade etmişlerdir: "*Günümüzde insanlar cep telefonlarından bile rahatça ve hızlı bir şekilde iletişim merkezleri aracılığı ile şikayetini ya da iletmek istediği konuyu ilgili mercilere ulaştırabilmektedir*" (ŞBM1). "*BİMER, CİMER, MEBİM 147 vatandaşlar tarafından şikâyet ve almak istedikleri bilgiye erişim çok kısa sürede sonuçlandırıldığı için tercih edilmektedir. Diğer başvuru ve şikâyet yollarında bir memur veya yetkili ile muhatap olunması gerekirken BİMER, CİMER, MEBİM 147 başvurularında birebir canlı bir etkileşim olmadığından kendilerini daha rahat hissetmektedirler*" (ŞBM7).

"Sorun yaşadığı kişilerle yüz yüze gelmek istememeleri" nedeniyle başvuru sahiplerinin iletişim merkezlerini tercih ettiklerini öne süren bir Şube Müdürü bu görüşünü şu şekilde ifade etmiştir: "*Öğretmen, öğrenci veya veliler; talep ve şikâyetlerini doğrudan ilgili kurum veya kişilere iletmekten çekindikleri, yüz yüze gelmek istemedikleri, zaman ve çaba harcamaktan kaçındıkları ve hatta başvurunun içeriğine göre kimliklerini açık etmek istemedikleri için BİMER, CİMER, MEBİM 147 gibi kanalları tercih etmektedirler.*" (ŞBM4).

2. Okul müdürü ve Şube Müdürlerine göre Bilgi iletişim merkezlerine (BİMER, CİMER, MEBİM 147) yapılan başvuruların konuları

Tablo 2'de Okul müdürü ve Şube Müdürlerine göre Bilgi iletişim merkezlerine (BİMER, CİMER, MEBİM 147) yapılan başvuru konularına ilişkin görüşler ve bu görüşlerin katılımcılar tarafından tekrarlanma sıklıkları (f) verilmiştir.

Tablo 2: Okul Müdürleri ve Şube Müdürlerine göre Bilgi İletişim Merkezlerine (BİMER, CİMER, MEBİM 147) yapılan başvuruların konuları

Tema	Kod	Okul Müdürü	f	Şube Müdürü	f
İlişkilerden Kaynaklanan	Öğretmenlerin okul idaresi ile yaşadığı sorunlar	Mdr1, Mdr3	2	Şbm3, Şbm7	2
	Öğretmenler arasındaki gruplaşma ve husumetler	Mdr3, Mdr11	2		0
	İletişim problemleri	Mdr4, Mdr5, Mdr6, Mdr7, Mdr8, Mdr10	6	Şbm1, Şbm6, Şbm7	3
	Öğrencilerin disiplinsiz davranışları	Mdr5, Mdr11	2		0
	Bazı velilerin kendi çocuğu için ayrıcalık beklentisi	Mdr5, Mdr7	2		
	Öğretmen tutum ve davranışları			Şbm2, Şbm3	2
Eğitim-öğretim ve Yönetim Sürecinden Kaynaklanan	Velilerden bağış - aidat toplanması	Mdr3, Mdr5, Mdr10	3	Şbm1, Şbm2, Şbm3, Şbm6, Şbm7	5
	Kaynak kitap aldırılması	Mdr5	1	Şbm3, Şbm4, Şbm7	3
	Okul-sınıf temizliğinin yeterince yapılamaması	Mdr5	1	Şbm3, Şbm4	2
	Öğrencinin velinin istediği sınıfa ya da öğretmene verilmemesi	Mdr3, Mdr5	2		
	Öğrenciye şiddet uygulandığı iddiası	Mdr3, Mdr5	2	Şbm1, Şbm2, Şbm3, Şbm7	4
	Okul servislerinin fazla öğrenci taşıdığı	Mdr5	1	Şbm2, Şbm7	2
	Okul kantinleri ve yemekhanelerle ilgili sorunlar	Mdr5	1	Şbm2	1
	Okulun eğitim-öğretiminde ve derslerdeki aksaklıklar	Mdr1	1	Şbm3	1
Özlükten Kaynaklı	Öğretmenlerin özlük hakları			Şbm3, Şbm5	2
	Öğretmenlere yapılan ödemelerdeki aksaklıklar	Mdr11	1	Şbm3	1

Tablo 2 incelendiğinde: Okul Müdürleri ve Şube Müdürlerine göre Bilgi İletişim Merkezlerine yapılan başvuru konularının üç tema ve on altı kod altında toplandığı görülmektedir. Bunlardan, ilişkilerden kaynaklanan konular teması altında “Öğretmenlerin okul idaresi ile yaşadığı sorunlar, öğretmenler arasındaki gruplaşma ve husumetler, iletişim problemleri öğrencilerin disiplinsiz davranışları, bazı velilerin kendi çocuğu için ayrıcalık beklentisi, öğretmen tutum ve davranışları” kodları yer alırken; Eğitim – öğretim ve yönetim sürecinden kaynaklanan başvuru konularına ilişkin kodlar ise, “Velilerden bağış - aidat toplanması, kaynak kitap aldırılması, okul-sınıf temizliğinin yeterince yapılamaması, öğrencinin velinin istediği sınıfa ya da öğretmene verilmemesi, öğrenciye şiddet uygulandığı iddiası, okul servislerinin fazla öğrenci taşıdığı, okul kantinleri ve yemekhanelerle ilgili sorunlar, okulun eğitim- öğretiminde ve derslerdeki aksaklıklar” şeklinde toplanmıştır. Özlükten kaynaklanan konular teması-

nın kodları ise “Öğretmenlerin özlük hakları ve Öğretmenlere yapılan ödemelerdeki aksaklıklar” şeklinde olmuştur.

Bazı Okul Müdürleri ve Şube Müdürleri “İletişim problemleri, velilerden başış-a- idat toplanması” gibi konuların bilgi iletişim merkezlerine yapılan başvuru konuları arasında olduğu ile ilgili ortak görüş bildirmişlerdir.

Bazı Okul Müdürleri “ Öğrencinin velinin istediği sınıfa ya da öğretmene verilmesi, bazı velilerin kendi çocuğu için ayrıcalık beklentisi içinde olması” konularında başvuruların yapıldığını ifade ederken, bazı Şube Müdürleri ise: “Öğretmenlerin özlük hakları ve atama sorunları, öğretmen davranışları, öğretmenlere yapılan ödemelerde aksaklıklar” gibi konularda başvurular yapıldığı yönünde görüş beyan etmişlerdir.

Bazı velilerin kendi çocuğu için ayrıcalık beklentisi içinde olmasını iletişim merkezlerine ulaşma konularından olduğunu belirten bir okul müdürü bu görüşünü şu şekilde ifade etmiştir: “*Bazı öğrenci velilerinin okuldan ve öğretmenlerden kendi çocukları için özel, gereksiz ve aşırı beklenti içinde olması, bu beklenti karşılanamadığında şikayet etmeleri (MDR:5). Öğretmenlerin özlük hakları ve atama sorunları gibi konularda iletişim merkezlerine ulaştığı görüşünü ifade eden bir Şube Müdürü ise görüşünü şu şekilde ifade etmiştir: “...öğretmenler ise daha çok tayin, atama vs. konulardaki istekleri yüzünden başvuru yapıyor” (ŞBM:5).*

İletişim problemlerinin bu merkezlere iletilen konuların başında olduğunu dile getiren bir okul Müdürü bu görüşünü şu şekilde dile getirmiştir: “*İnsanlarımızın diyalog konusundaki eksiklikleri, konuşularak, ikna edilerek çözülecek bir çok konunun şikayet konusu haline gelmesi” (MDR:4).* Bu konudaki görüşünü ifade eden bir Şube Müdürü ise şunları söylemiştir: “*iletişim merkezleri, daha çok şikayet için kullanılmaktadır. Daha çok öğretmen çocuğumu dövdü, derse geç giriyor, dersler boş geçiyor, kitap parası toplanıyor, tuvalet temiz değil gibi hemen hemen her okul ve öğretmen için isnat edilebilecek suçları ihtiva etmektedir. Öğretmenler ise daha çok okul idaresinin mobing uygulaması, özlük haklarının verilmemesi, ödemeler, görevlendirmeler konularında görevini tam yapmadıkları iddiaları ile bahsi geçen hatları kullanılmaktadırlar”.* (ŞBM:3).

3. Okul müdürü ve Şube Müdürlerine göre Bilgi İletişim merkezlerine (BİMER, CİMER, MEBİM 147) yapılan başvuru sürecinin işleyişi:

Okul müdürü ve Şube Müdürlerine göre Bilgi İletişim merkezlerine (BİMER, CİMER, MEBİM 147) yapılan başvuru sürecinin işleyişine ilişkin görüşler ve bu görüşlerin katılımcılar tarafından tekrarlanma sıklıkları (f) tablo 3’te verilmiştir.

Tablo 3: Okul Müdürü ve Şube Müdürlerinin iletişim merkezlerine yapılan başvuru sürecinin işleyişine ilişkin görüşleri

Tema	Kod	Okul Müdürü	f	Şube Müdürü	f
Sürecin İşleyişi Olumlu	Süreç iyi organize edilmiştir. Veriler hızla gerekli noktalara iletilmektedir	Mdr1,Mdr8	2	Şbm1, Şbm2, Şbm6	3
	Sistemi kullananlar süreci takip edebiliyor.	Mdr1, Mdr2	2	Şbm1, Şbm4, Şbm6	3
	Müracaat sahiplerine anında geri bildirim verilmektedir.	Mdr2, Mdr7	2		0
	Süreç makul bir sürede sonuçlanmaktadır	Mdr3,	1	Şbm4, Şbm6	2
Sürecin İşleyişi Olumsuz	Dayanaksız, isimsiz şikayetler de dikkate alınmıyor	Mdr3, Mdr5, Mdr6, Mdr10	4	Şbm1, Şbm5	2
	Paydaşlar arasında muhbirlik, iftiracılık yayılıyor	Mdr3,Mdr4,Mdr11	3		0
	Okul Müdürleri muhakkik olarak birbirini soruşturuyor	Mdr3,Mdr7	2		0
	Basit konular büyütülüyor	Mdr4, Mdr11	2		0
	Okul yöneticilerinin yetersizlikleri sorunları büyütüyor	Mdr4,Mdr11	2		0
	Üst makamları ilgilendiren başvuruların alt makamlara yazılıp cevap istenmesi bürokrasi yaratıyor	Mdr9, Mdr10, Mdr11	3	Şbm1, Şbm2, Şbm6, Şbm3	4

Tablo 3 incelendiğinde: Okul Müdürü ve Şube Müdürlerinin iletişim merkezlerine yapılan başvuru sürecinin işleyişine ilişkin görüşlerinin, süreci olumlu görenler ve süreci olumsuz görenler olmak üzere iki tema ve bunlara bağlı olarak on koddan oluştuğu görülmektedir. Süreci olumlu görenler temasının altında şu kodlar oluşmuştur: “Süreç iyi organize edilmiştir. Veriler hızla gerekli noktalara iletilmektedir. Sistemi kullananlar süreci takip edebiliyor. Müracaat sahiplerine anında geri bildirim verilmektedir .Süreç makul bir sürede sonuçlanmaktadır”. Sürecin işleyişinde bazı olumsuzluklar görenlerin oluşturdukları kodları ise: “Bazen dayanaksız, isimsiz şikayetler de dikkate alınmıyor, basit konular bazen büyütülüyor, bazı okul yöneticilerinin yetersizlikleri sorunları büyütüyor” şeklinde ifade edilmiştir. Bu durumda, Sistemi kullananlara süreç hakkında bilgi verilmesi” iletişim merkezlerine yapılan başvuru sürecinin işleyişine ilişkin olduğu konusunda ortak görüş bildirmişlerdir.

Bazı Okul Müdürleri iletişim merkezlerinden “Müracaat sahiplerine anında geri bildirim verildiğini ve başvurulara makul sürede işlem yapıldığı, müracaat sahiplerinin süreci takip edebildiği,” gibi nedenlerle tercih edildiğini ifade ederken; bazı Şube Müdürleri ise; “Kurumların belirli sürede cevap vermek zorunda oldukları, üst makamları ilgilendiren başvuru da olsa alt makamlara yazılıp cevap istendiği” gibi başvuru sürecinin işleyişine ilişkin görüş beyan etmişlerdir.

“Başvuruların üst kademedan alt kademeye doğru silsile yolu ile iletilildiğini “ ifade eden bazı okul müdürleri bu konudaki görüşlerini şu şekilde ifade etmişlerdir: “Süreç uzun bir süreç, üst kademedan alt kademeye kadar yazılar gelmekte ve tersi işlem alt kademedan üst kademeye doğru gitmektedir. Bu da sürecin uzamasına sebep vermektedir (MDR:10).

“Müracaat sahiplerine anında geri bildirim verildiğini ve başvurulara makul sürede işlem yapıldığını öne süren bir okul müdürü bu görüşünü şu şekilde ifade etmiştir: “İşlem basamakları hızla takip edilerek çözüme ulaşan sorunlar ve çözülmesi, uzun bir süre gerektirecek konularda ise kişiye süreç ve sonuç hakkında bilgi veriliyor olması ve sürecin makul bir zaman dilimini kapsaması olumlu etki bırakıyor” (MDR:2). Üst makamları ilgilendiren başvuru da olsa alt makamlara yazılıp cevap istendiğini öne süren bir Şube Müdürü bu görüşünü şu şekilde ifade etmiştir: “İletişim merkezleri süreci bazen tam doğru işletilmemektedir. Örneğin, şikayetçi yönetmelik hakkında görüş almak istiyor, cevabını Millî Eğitim Bakanlığım-dan alması gerekirken evrak silsile ile kurum olarak en son Millî Eğitim Müdürlüğüne veya okula dönmektedir” (ŞBM:3).

4. Okul müdürü ve Şube Müdürlerine göre Bilgi iletişim merkezlerine (BİMER, CİMER, MEBİM 147) yapılan başvuru sürecinin sonuçları:

Okul müdürü ve Şube Müdürlerine göre Bilgi iletişim merkezlerine (BİMER, CİMER, MEBİM 147) yapılan başvuru sürecinin sonuçlarına ilişkin görüşler ve bu görüşlerin katılımcılar tarafından tekrarlanma sıklıkları (f) tablo 4’te verilmiştir.

Tablo 4: Okul Müdürü ve Şube Müdürlerinin Bilgi iletişim merkezlerine (BİMER, CİMER, MEBİM 147) yapılan başvuru sürecinin sonuçları hakkındaki görüşleri

Tema	Kod	Okul Müdürü	f	Şube Müdürü	f
İletişim Merkezlerinin Olumlu Sonuçları	Kurumsal yapıların aksak yanları gideriliyor	Mdr1, Mdr3, Mdr7	3		0
	Hizmet kalitesi ve verimi artmaktadır	Mdr1, Mdr7	2		0
	Denetleme görevi görüyor	Mdr1, Mdr2, Mdr3, Mdr7	4	Şbm7	1
	Kamu zararına neden olan durumlar tespit ediliyor	Mdr1, Mdr7	2		0
	Suç işleyenler karşılığında ceza görüyor	Mdr3, Mdr7	2		0
	Sonucunda vatandaş memnuniyeti sağlanıyor		0	Şbm5, Şbm6	2
	Varsa sorun yine mahallinde çözülmektedir		0	Şbm1, Şbm2, Şbm6	3
	Kısa sürede sonuçlanıyor	Mdr2, Mdr5, Mdr8, Mdr10	4		0
	Çalışanlar şikayet edilmemek için daha dikkatli davranıyor	Mdr2, Mdr7, Mdr9, Mdr10	4	Şbm1, Şbm2, Şbm3, Şbm6, Şbm7	5
	İletişim Merkezlerindeki İşleyiş Olumsuz Sonuçları	Dayanaksız şikayetler ilgilileri oyalıyor	Mdr3, Mdr6	2	
Gereksiz inceleme ve soruşturmalar oluyor		Mdr4, Mdr5, Mdr6, Mdr9	4	Şbm4	1
İş verimi, zaman ve enerji kaybına sebep oluyor		Mdr5, Mdr6, Mdr11	3	Şbm4, Şbm7	2
Çalışanların moral ve motivasyonunu azaltıyor		Mdr11, Mdr5	2	Şbm7	1
Üst makamlarca çözülebilecek konular alt makamlara gönderiliyor		Mdr1	1	Şbm1, Şbm3	2
Basit konular şikayete dönüşüyor		Mdr11	1	Şbm4	1
Çalışma hayatını olumsuz etkilemektedir		Mdr11	1	Şbm2, Şbm4, Şbm7	3

Tablo 4 incelendiğinde: Okul Müdürü ve Şube Müdürlerinin Bilgi İletişim merkezlerine yapılan başvuru sürecinin sonuçları hakkındaki görüşlerinin iki tema ve on altı koddan oluştuğu görülmektedir. İletişim merkezlerinin olumlu sonuçları temasının kodları şu şekilde belirlenmiştir: “Kurumsal yapıların aksak yanları gideriliyor, hizmet kalitesi ve verimi artmaktadır, denetleme görevi görüyor, kamu zararına neden olan durumlar tespit ediliyor, suç işleyenler karşılığında ceza görüyor. sonucunda vatandaş memnuniyeti sağlanıyor, varsa sorun yine mahallinde çözülmektedir, çalışanlar şikayet edilmemek için daha dikkatli davranıyor”. Katılımcılar tarafından iletişim merkezlerinin olumsuz olarak ifade edilen yanları arasında :“gereksiz ve dayanaksız şikayetlerin sonucunda, zaman, enerji ve moral kaybı olması”. şeklinde belirtilmiştir.

Bazı Okul Müdürleri ve Şube Müdürleri, “Caydırıcı etki yarattığı, çalışanların şikayet edilmemek için daha dikkatli davrandığı, gereksiz inceleme ve soruşturmalara sebep olduğu, iş verimi, zaman ve enerji kaybına sebep olduğu” nun iletişim merkezlerine yapılan başvuru sürecinin sonuçlarına ilişkin olduğu konusunda ortak görüş bildirmişlerdir. Bazı Okul Müdürleri iletişim merkezlerine yapılan müracaatların sonucu olarak “Kurumsal yapıların aksak yanlarının giderildiği, denetleme görevi gördüğü, kısa sürede sonuçlandığı” gibi başvuru sürecinin sonuçları olduğunu ifade ederken; bazı Şube Müdürleri ise; “Varsa sorunun yine mahallinde çözüldüğü, sonucunda vatandaş memnuniyeti sağlandığı, çalışma hayatını olumsuz etkilediği” gibi başvuru sürecinin sonuçlarına ilişkin görüş beyan etmişlerdir. “Caydırıcı etki yarattığı, çalışanların şikayet edilmemek için daha dikkatli davrandığını” savunan bir okul müdürü bu konudaki görüşünü şu şekilde ifade etmiştir: “ Gerçekten işini hakkıyla yapanların yanında, yapmayanlar için böyle bir şikayet mercinin olmasını olumlu buluyorum. BİMER, CİMER, MEBİM 147 denetleme görevi görüyor. Caydırıcı etki yaratıyor (MDR:2). Bu konuda bir Şube Müdürü ise görüşünü şu şekilde ifade etmiştir: “Her ne kadar olumsuz yönlerinden bahsedilse de iş görenlerin ayağını denk almasını sağlayan bir caydırıcılığı vardır ” (ŞBM:1).

“Denetleme görevi gördüğünü öne süren bir okul müdürü bu görüşünü şu şekilde ifade etmiştir: “Kurumların denetim mekanizmalarının gücü artmakta, bilgi akışı ile denetim noktalarında, fırsat eşitliğini bozucu, genel anlamda kamu zararına neden olan durumların tespitini kolaylaştığından kamusal faydanın artmasına yönelik tedbirlerin alınması konusunda etkinlik artmaktadır” (MDR:1). Sorunun yine mahallinde çözüldüğünü öne süren bir Şube Müdürü şunları söylemiştir: “İletişim merkezlerine iletilen hususlar en üst kuruma gidip oradan silsile yolu ile en aşağıya kadar iletmekte; aslında sorun mahallinde çözülmektedir” (ŞBM:6).

5. Okul müdürü ve Şube Müdürlerinin Bilgi iletişim merkezlerine (BİMER, CİMER, MEBİM 147) yapılan başvuru sürecinin etkili işlemesine yönelik önerileri:

Okul müdürü ve Şube Müdürlerinin Bilgi İletişim merkezlerine (BİMER, CİMER, MEBİM 147) yapılan başvuru sürecinin etkili işlemesine yönelik önerilerine ilişkin görüşler ve bu görüşlerin katılımcılar tarafından tekrarlanma sıklıkları (f) tablo 5’te verilmiştir.

Tablo 5: Okul Müdürü ve Şube Müdürlerinin Bilgi iletişim merkezlerine (BİMER, CİMER, MEBİM 147) yapılan başvuru sürecinin etkili işlemesine yönelik önerileri

Tema	Kod	Okul Müdürü	f	Şube Müdürü	f
İşleyiş Usulüne İlişkin	Başvuru sahibinin kimlik bilgilerinin teyit edildiği bir sistem üzerinden başvurular alınmalıdır (e devlet gibi)	Mdr1, Mdr3 Mdr5, Mdr6 Mdr7, Mdr8	6	Şbm1	1
	Şikayet durumları ile ilgili uzlaştırmacı komisyon kurulmalıdır	Mdr4, Mdr5	2		0
	Okul Müdürleri yerine İnceleme ve soruşturmalara denetmenler görevlendirilmeli.	Mdr7, Mdr3	2		0
	Bu hatlar şikayet hattı olmaktan çıkarılmalıdır	Mdr9, Mdr11	2	Şbm3, Şbm4, Şbm7	3
	Başvurular doğrudan, şikayet edilenin üst makamına yapılmalıdır		0	Şbm2, Şbm1 Şbm5, Şbm3, Şbm6, Şbm7	6
	Sorunlar, iletişim yolu ile mahallinde çözümlenmeli iletişim merkezlerine ihtiyaç kalmamalıdır	Mdr2, Mdr8, Mdr11	3		0
	Haksız şikayet ve iftiralara karşı şikayetçiye dava açılarak Devlet, memurunu korumalıdır.	Mdr2, Mdr4 Mdr5, Mdr7 Mdr10	5	Şbm6, Şbm1	2
	Yapılan / yapılacak işlemler alt birimlerdeki yöneticilerin inisiyatifine bırakılmamalıdır	Mdr1, Mdr3 Mdr5, Mdr6	4		0
Paydaşlara İlişkin	Vatandaşlara hakları kadar sorumlulukları da öğretilmeli	Mdr2, Mdr4	2		0
	İletişim hatlarının doğru kullanımı öğretilmelidir	Mdr1, Mdr10	2	Şbm1	1
	İletişim ve problem çözme gibi konularda eğitim verilmelidir	Mdr4, Mdr5	2		0
	Velilerden para toplamamak için, okulların personel, temizlik ve diğer ihtiyaçları bakanlıkça karşılanmalıdır.	Mdr10, Mdr5	2		0
	Liyakat sahibi yöneticiler görev başına getirilmelidir.	Mdr5	1	Şbm1	1

Tablo 5 incelendiğinde: Okul Müdürü ve Şube Müdürlerinin Bilgi iletişim merkezlerine yapılan başvuru sürecinin etkili işlemesine yönelik önerilerin iki tema ve bunlara bağlı olarak on üç koddan oluştuğu görülmektedir. İşleyiş usulüne ilişkin temaya ait kodlar: “Başvuru sahibinin kimlik bilgilerinin teyit edildiği bir sistem üzerinden başvurular alınmalıdır (e devlet gibi). Şikayet durumları ile ilgili uzlaştırmacı komisyon kurulmalıdır. Okul Müdürleri yerine inceleme ve soruşturmalara denetmenler görevlendirilmelidir. Yapılan ve ya yapılacak işlemler alt birimlerdeki yöneticilerin inisiyatifine bırakılmamalıdır” şeklinde oluşmuştur. Paydaşlara ilişkin temaya bağlı olarak ortaya çıkan kodlar ise: “Vatandaşlara hakları kadar sorumlulukları da öğretilmelidir. İletişim hatlarının doğru kullanımı öğretilmelidir, iletişim ve problem çözme gibi konularda eğitim verilmelidir

Bazı Okul Müdürleri ve Şube Müdürleri, Bilgi iletişim merkezlerine yapılan başvuru sürecinin etkili işlemesi için “Haksız şikayetlerde şikayetçiye geri dönüşünün olması, iftiralarda dava sürecinin başlatılması, Devletin memurunu koruması, başvuru sahibinin kimlik bilgilerinin teyit edildiği bir sistem üzerinden başvuruların alınması (e devlet gibi), Bu hatların şikayet hattı olmaktan çıkarılması, İletişim hatlarının doğru

kullanımının öğretilmesi, Liyakat sahibi yöneticilerin görev başına getirilmesi ” yönündeki önerilerini görüş birliği içinde ifade etmişlerdir.

Bazı Okul Müdürleri iletişim merkezlerine yapılan başvuru sürecinin etkili işlemesine yönelik olarak: “Yapılan ve ya yapılacak işlemlerin alt birimlerdeki yöneticilerin inisiyatifine bırakılmamasını, şikayet durumları ile ilgili uzlaştırmacı komisyon kurulmasını, İletişim ve problem çözüme gibi konularda eğitimler verilmesini, Velilerden para toplamamak için okulların personel, temizlik ve diğer ihtiyaçlarının bakanlıkça karşılanmasını, ” önermişlerdir. Bazı Şube Müdürleri ise; “Şikayetlerin doğrudan, şikayet edilen makam atlanarak, bir üst makama iletilmesini (Hiyerarşi-silsile yolu takip edilerek). Müracaatlara hızlı cevap verilmesini, mümkünse doğrudan ilgisine gönderilmesini” başvuru sürecinin etkili işlemesine yönelik öneriler olarak sunmuşlardır.

“Haksız şikayetlerde şikayetçiye geri dönüşü olması; iftiralarda dava süreci başlatılması gerektiği, Devletin memurunu koruması gerektiğini” savunan bir okul müdürü bu konudaki görüşünü şu şekilde ifade etmiştir: “*Şikayet edenin şikayeti asılsız ve iftira ise yanına kar kalmamalıdır. Millî Eğitim Bakanlığı okul yöneticilerinin ve öğretmenlerinin haklarını korumalı, asılsız ve iftiralarda şikayet edene adli makamlarca dava süreci başlatılmamalıdır (MDR:5)*. Bu konudaki görüşünü ifade eden bir Şube Müdürü ise görüşünü şu şekilde ifade etmiştir: “*Devlet Memurları Kanunu’nun (DMK) 25 maddesinde yer alan memurları “isnat ve iftiralara karşı koruma” maddesinin uygulanarak, bir memur veya okul çalışanı hakkında mesnetsiz iddialar öne sürerek mağdur edenler engellenebilir “ (ŞBM:6)*.

Sorunların, iletişim yolu ile mahallinde çözümlenerek sorunların çözümlenebileceğini savunan bir okul müdürü şunları söylemiştir: “Günümüzde kitle iletişim araçlarını ve sosyal medyayı artık toplumun büyük bir kesimi kullanıyor. Bilgisayarı, telefonu olan her veli veya öğrenci istediği zaman bilgi iletişim merkezlerine ulaşarak çok kolay bir şekilde okulla ilgili herhangi bir konuda yazı yazarak şikayet edebiliyor. Şikayet konusu suç teşkil etmezse de yazıyor veya okula gelip sorununu kolayca okulda çözeceğine bilgisayar yoluyla şikayet ediyor. Böylece çok kolay çözülecek bir konu okula soruşturma olarak dönüyor. Bu da okulun havasını ve çalışanların moralini olumsuz etkiliyor. Bence sorunlar önce iletişim yoluyla ve mahallinde çözümlenmelidir(MDR:8). “Şikayet durumları ile ilgili uzlaştırmacı komisyon kurulması gerektiğini öne süren bir okul müdürü bu görüşünü şu şekilde ifade etmiştir: “*Şikayet konularında uzlaştırmacı komisyonun kurulması iş yükünün azalmasını böylece soruşturmaya harcanacak zamandan tasarrufu sağlayacaktır.” (MDR:4)*.

İletişim merkezlerine yapılan müracaatların silsile yolu ile olmasının daha uygun olacağını öne süren bir Şube Müdürü bu görüşünü şu şekilde ifade etmiştir: “*İletişim merkezlerine yapılan şikayetlerde silsile yolu takip edilmeli, yani okulda olan bir olay için önce okulda çözüm için taraflar arasında iletişim ve diyalog kurulmalı veya okuldaki bir olay için önce okul müdürlüğüne müracaat edilmelidir. Okul müdürü şikayet edilecekse İlçe Millî Eğitim Müdürlüklerine gidilmeli yani varsa şikayet edilen makam atlanmalı ve bir üst makama şikayet edilmelidir. “ (ŞBM:1)*.

Tartışma, Sonuç ve Öneriler

Açık sistem özelliği gösteren eğitim örgütleri olarak okullar(Aydın, 2014) da çevre-ye verdikleri çıktılarla çevreyi etkilerken çok sayıda baskı grubunun da üzerinde söz sahibi olmaya çalışarak etkilemeye çalıştığı ve çeşitli değerlerin çatıştığı kendine özgü yönleri olan örgütlerdir (Bursalıoğlu, 1991). Eğitim, devletin denetim ve gözetiminde yapılan bir kamu hizmetidir. Dolayısıyla devlet, bu kamu hizmetini görürken bir yandan devletin eğitime ilişkin hedeflerini gerçekleştirmek ve aynı zamanda toplumsal beklentileri ve ihtiyaçları karşılamak durumundadır. 1739 Sayılı Millî Eğitim Temel Kanunu'na göre "Ferdin ve toplumun ihtiyaçları"(Madde:5)'nı karşılaması beklenen eğitim sisteminin toplumun beklentilerine cevap verebilmesi için çevreden gelen isteklere ve tepkilere karşı duyarlı olması ve Millî Eğitimin genel amaçları ile toplumsal talepler arasında bir denge kurması beklenir. Bu bağlamda düşünüldüğünde Bilgi iletişim merkezleri olarak BİMER, CİMER ve MEBİM 147 okul çevresinin ve paydaşlarının okuldan beklentilerine cevap vermeye çalışan sistemler oldukları söylenebilir.

Araştırma sonuçlarına göre, Okul Müdürleri ve Şube Müdürleri, bilgi iletişim merkezlerinin, hak arama mercii olarak görülmesi, mevcut okul yöneticileriyle sorunların uygun şekilde çözülemeyeceğine inanılması, iletişim merkezlerinin kolay ulaşılabilir olması nedeniyle tercih edildiğini belirtirken, bazı Okul Müdürleri ise, bu yolla sorunların kısa yolla çözülebileceğine inanılmasını, öğrenci ve velilerin okuldan beklentilerini yeterince karşılayamamasını, okul yöneticilerinin problem çözme konusunda yetersiz kalmalarını bu merkezlerin tercih edilme nedeni olarak görmektedir. Bazı Şube Müdürleri ise sorun yaşadıkları kişilerle yüz yüze gelmek istememelerinin ve başvuru sahibinin gizli tutuluyor olmasının bilgi iletişim merkezlerinin tercih nedenleri arasında olduğunu belirtmişlerdir. Genel olarak bilgi iletişim merkezlerinin kolay ulaşılabilir olmasının, kısa yoldan çözüm olarak algılanmasının bu yolu tercih etme sebebi olarak ortaya çıktığı görülmektedir. Ancak, şikayet yollarının bu kadar kolay olmasının şikayet yoğunluğunu arttırdığı gibi suç unsuru olmayan unsurlar ile okulların gereksiz yere meşgul edildiği ve okul ortamının olumsuz olarak etkilediği söylenebilir. Okulla ilgili bir bilgi edinme veya sorun söz konusu olduğunda başvuru sahiplerinin öncelikle öğretmenden başlamak üzere okul müdür yardımcılarını müdür, ilçe millî eğitim ve gerekirse il millî eğitim yetkilileriyle aşağıdan yukarıya doğru sınıla (hiyerarşi) yoluyla yüzyüze gelerek sorunu çözmeleri için kendilerine fırsat sağlanabilir. Bu fırsat kullanılarak sonuç alınmadığında iletişim merkezlerinin devreye girmesi örgütsel işleyiş açısından daha yararlı olabilir.

Araştırmanın "okul yöneticilerinin liyakatsiz olması ve problem çözme konusundaki yetersizliklerinin bilgi iletişim merkezlerine başvuruları arttırdığı" yönündeki bulguları gelişmiş ülkelerde olduğu gibi Türkiye'de de eğitim yöneticilerinin yönetim alanında uzmanlaşmasını gerekli kılmaktadır. Okul yöneticiliğinin meslekleştiği ülkelerde yöneticilik için birtakım yeterlikler ve standartlar belirlenmekte (Turan ve Şişman, 2000; Çınkır, 2002; Dönmez, 2002; Şimşek, 2004), belirlenen objektif yeterlik

ölçütlerine göre de yönetici seçilmekte ve onlara belli yeterlikler kazandırılmaya çalışılmaktadır. Türkiye’de 1998 yılında yayımlanan yönetici atama yetiştirme ve yükseltme yönetmeliği buna ilişkin örnek bir mevzuat düzenlemesi (Kayıkçı, 2001) olsa da bu mevzuatın yürürlüğü kısa sürmüştür. Bununla beraber Türkiye’de Üniversitelerde eğitim yönetimi ve denetimi alanında tezli-tezsiz yüksek lisans ve doktora eğitimi sınırlı sayıda öğretmen ve yöneticiye verilse de (Kayıkçı ve Ercan, 2013) bu eğitimi alanların yönetici atamada yeterince dikkate alınmadıkları söylenebilir. Günümüzde ise 2023 eğitim Vizyonunda yer alan ve Okul yöneticiliğinin yüksek lisans düzeyinde mesleki uzmanlık becerisine dayalı profesyonel bir kariyer alanı olarak yapılandırılması (MEB, 2019) ve böylece yöneticilerin yeterlik ölçütlerine göre seçilmesi ve yetiştirilmesi yönünde belirlenen hedeflerin Türkiye’de okul yöneticiliği ile ilgili umut verici bir gelişme olduğu söylenebilir.

Araştırmada Okul Müdürleri ve Şube Müdürlerine göre bilgi iletişim merkezlerine yapılan başvurular arasında “öğretmen-okul yönetimi çatışmaları, iletişim problemleri, velilerden bağış-aidat toplanması, kaynak kitap aldırılması, personel yetersizliğinden kaynaklanan temizlik sorunları, öğrenciye şiddet uygulama, okul kantinleri, yemekhane ve okul servisi ile ilgili sorunlar, velilerin ayrıcalık talepleri, öğretmen özlük hakları ve ücret sıkıntıları” yer almaktadır. Erdoğan ve Moğul’un (2014) araştırmasında da Alo 147’nin öncelikle “bilgi edinme, şikâyet, talep, görüş ve ihbar” amacıyla kullanıldığı saptanmıştır. Araştırmada ortaya çıkan sorunlara ilişkin bulgular çeşitli araştırmalar tarafından (Demirtaş, Üstüner ve Özer, 2007; Aslanargun ve Bozkurt; 2012) da desteklenmektedir. Bununla beraber okullarda yapılan rutin rehberlik ve denetimlerin kaldırılması okuldaki sorunların artmasında etkili olabilir.

Araştırmaya göre Okul Müdürleri ve Şube Müdürleri bilgi iletişim merkezlerine yapılan başvuru süreci ile ilgili olarak: “Sistemin kullanıcılara süreç hakkında bilgi verildiği, sürecin makul bir şekilde sonuçlandığı, ancak sürecin işleminde sorunlar olduğunu belgesiz, dayanaksız ve isimsiz şikâyetlerin dikkate alındığını, başvuruların yukarıdan aşağıya doğru silsile yoluyla ilerlediğini” belirtirken bazı Okul Müdürleri ise: “Sürecin iyi organize edildiğini, verilerin hızla gerekli yerlere iletildiğini, müracaat sahiplerine anında geri bildirim verilerek başvurulara makul sürede işlem yapıldığını” belirtmiştir. bazı Okul Müdürleri ise: “Süreçte insanlar arasında şikâyet etme eğitiminin arttığını, basit ve suç teşkil etmeyen konuların şikâyet konusu yapıldığını, tecrübesi yetersiz okul yöneticilerinin de bunların artmasına neden olduğunu” belirtmişlerdir.

Bilgi iletişim merkezlerinin işleyişinin sonuçlarına ilişkin olarak Okul Müdürleri ve Şube Müdürleri, bu merkezlerin caydırıcı etki yaratarak, çalışanların şikâyet edilmemek için daha dikkatli davrandıkları, vatandaş memnuniyetinin sağlandığını, varsa sorunun yine mahallinde çözüldüğünü, hizmet kalitesinin arttığını, kurumsal yapıların aksak yönlerinin giderildiğini, verim ve etkililiğin arttığını, kamu zararına neden olan durumların tespit edildiğini, kurumların gelişimine katkı sağladığını, suç işle-

yenlerin karşılığında ceza gördüklerini ve denetim işlevi gördüğünü belirtirken bazı Okul Müdürleri ise kanıta dayalı olmayan şikayetlerin ilgilileri oyaladığını, gereksiz inceleme, soruşturma ve bürokrasiye neden olduğunu, belirtmişlerdir. Araştırma sonuçları göstermektedir ki bilgi iletişim merkezleri, şikayet ve hesaplaşma amacından çok, bilgi paylaşma ve eğitim öğretim sürecine katkı sağlayıcı amaçlarla, okul ve veli arasında karşılıklı iletişimi kolaylaştırıcı ve sorun çözücü olarak kullanıldığında okul işleyişine önemli katkılar sağlayabilir ve Karkın ve Zor'un (2017) da belirttiği gibi yönetimin ihtiyaç duyduğu yenilikçi (innovatif) dönüşüme yardım edebilir.

Bilgi iletişim merkezleri her ne kadar bir kamu hizmeti olan eğitim hizmetini vatandaşlara sunarken vatandaşın istek ve beklentilerine hızlıca ve etkin bir cevap vermeye çalışması olumlu bir adımdır. Ancak işleştikten kaynaklanan bazı sorunların okulun işleyişi ve okul çalışanları üzerindeki olumsuz etkisi de dikkate alınarak yeni düzenlemelere gidilmesi gereklidir.

Bu araştırma sonuçlarından hareketle Bilgi iletişim merkezlerinin şikayet hattı olmaktan çıkarılarak öneri ve destek hattı hâline gelmesi sağlanmalı bu da yapılamıyorsa kaldırılmalı ve bunun yerine Okul Aile Birlikleri, okullarda sorun çözme, okul-veli iletişimini sağlama ve karar verme sürecinde daha etkin hale getirilmelidir. Şikayetlerin direkt ve kolay bir şekilde bu merkezler yoluyla yapılması yerine sorun yaşayan tarafların okul ortamında birbirleriyle müzakere ederek sorunlarını çözmeleri teşvik edilmelidir. Okulda çözülemeyen sorunlarla ilgili şikayetler bir üst makama gidilerek yapılmalı ve bu şikayet makamları şikayetlerin önce suç unsuru taşıyıp taşımadığı ve şikayetlerin usulüne uygun olup olmadığı denetlendikten sonra işleme konması uygun olacaktır. Çalışanlar hakkındaki mesnetsiz iddialar ve iftiralar hakkında şikayetçiler hakkında dava açılması yoluna gidilerek devlet memurlarının DMK 25. Maddeye göre isnat ve iftiralara karşı korunması sağlanmalıdır. Sorunların önemli bir kısmının okul yöneticilerinin yetersizliğinden kaynaklandığı, dolayısıyla okul yöneticilerinin yeterlik usulüne göre seçilip yetiştirilmesi iletişim ve problem çözme konusunda eğitilmeleri sağlanmalıdır. Okul yöneticiliği için yönetim alanında en az tezli ya da tezsiz yüksek lisans eğitimi almış olma şartı aranmalı ve sonrasında lider yönetici yetiştirme programları açılarak (Recepoğlu ve Kılınç, 2014) sürekli gelişimlerine fırsat sağlanmalıdır. Okullardaki şikayet ve sorunların azalması için okulların denetim ve rehberlik işlevini yerine getirecek etkili bir denetim sistemi acilen hayata geçirilmelidir. Bunun için denetim sisteminde bölgesel yapılanmaya gidilerek müfettiş sayılarının her branşta yeterli hale getirilmesi sağlanmalıdır. Okul yöneticilerinin soruşturma görevleri müfettişlere verilerek okullarına daha fazla zaman harcamaları için kendilerine fırsatlar verilebilir. Okul müdürlerinin seçilmesi ve yetiştirilmesinde insan kaynakları yönetiminin "yeterlik" ilkesi dikkate alınmalıdır. Diğer meslek gruplarında örgütsel yalnızlık ve nedenleri araştırılabilir, örgütsel yalnızlık ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki araştırılabilir.

Kaynakça

- ADALET BAKANLIĞI (20.01.1982). 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanunu. *Resmi Gazete*, Sayı: 17580
- ADALET BAKANLIĞI (12.10.2004). Türk Ceza Kanunu. *Resmi Gazete*, Sayı: 25611
- ASHLEY, L. D. (2012). Case study research. In J. Arthur, M. Waring, R. Coe, & L. V. Hedges (Eds.), *Research methods and methodologies in education* (pp. 102–107). Sage, Los Angeles, London, New Delhi, Singapore, Washington.
- ASLANARGUN, E. ve Bozkurt, S. (2012). “Okul Müdürlerinin okul yönetiminde karşılaştığı sorunlar”. *Gaziantepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(2): 349-368.
- AYDIN, M. (2014a). *Eğitim yönetimi*. 10. Baskı. Gazi Kitabevi, Ankara.
- AYDIN, M. (2014b). *Eğitim, toplum, kültür*. Gazi Kitabevi, Ankara.
- AYDIN, M. (2007). *Çağdaş eğitim denetimi*. 5. Baskı. Hatiboğlu Yayınları, Ankara.
- BAKANLAR KURULU (27.04.2004). 2004/7189 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik. *Resmi Gazete*. Sayı: 25445. <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/21.5.20047189.pdf> (Erişim Tarihi: 22.10.2019)
- BALCI, A. (2005). Toplam kalite yönetimi. Y. Özden (Ed.) *Eğitim ve okul yöneticiliği*. Pegem A. Yayıncılık, Ankara, 245-278.
- BAŞAR, H. (2005). Okulda denetim. Y. Özden (Ed.) *Eğitim ve okul yöneticiliği*. Pegem A. Yayıncılık, Ankara, 147-159.
- BAŞARAN, İ. E. (2006). Türk eğitim sistemi ve okul yönetimi, Ankara: Ekinoks Eğitim Danışmanlık ve Basım Yayım.
- BAŞBAKANLIK (14.07.1965). 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu. *Resmi Gazete*, Sayı: 12056.
- BAŞBAKANLIK (01.11.1984). 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun (1984). *Resmi Gazete*, Sayı: 18571.
- BECKER, H. S. (1990). Generalizing from case studies, in E. W. Eisner, and A. Peshkin (Eds.) *Qualitative inquiry in education: The continuing debate*, N.Y: Teachers Collage Press, New York.
- BİLGİN, N. (2014). *Sosyal bilimlerde içerik analizi. Teknikler ve örnek çalışmalar*. 3.Baskı. Siyasal Kitabevi, Ankara.
- BURSALIOĞLU, Z. (1991). Okul yönetiminde yeni yapı ve davranış. Ankara: Pegem Yayınları. Sekizinci baskı.
- CUMHURBAŞKANLIĞI. (24.10.2003). 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu. *Resmi Gazete*, Sayı: 25269.
- COGAN, M. (1973). *Clinical supervision*. Houghton Mifflin, Boston, MA.
- COHEN, L. ve Manion, L. (1994). *Research Methods in Education*. (4th ed.). Routledge, London.

- ÇINKIR, Ş. (2002). "İngiltere’de Okul Müdürlerinin yetiştirilmesi: Okul Müdürleri için ulusal mesleki standartlar programı". *21. Yüzyıl Eğitim Yöneticilerinin Yetiştirilmesi Sempozyumu Bildirileri*. C. Elma ve Ş. Çinkır (Ed.). Eğ. Bil. Fakültesi, Ankara Üniversitesi.
- DEMİRTAŞ, H., Üstüner, M. ve Özer, N. (2007). "Okul yönetiminde karşılaşılan sorunların öğrenci Ve okul ile ilgili değişkenler açısından incelenmesi". *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 51: 421-455.
- DESSLER, G. (1998). *Management*. Prentice Hall, Upper Saddle River.
- DEMİRTAŞ, H. (2016). *Okul örgütü ve yönetimi*. R. Sarpkaya(Edt.). Türk Eğitim Sistemi ve Okul Yönetimi içinde.(2-27). Ankara: Anı Yayıncılık
- DÖNMEZ, B. (2002). "Müfettiş, okul müdürü ve öğretmen algılarına göre ilköğretim okulu müdürlerinin yeterlikleri". *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 29: 27-45.
- ERDOĞDU, M. Y. ve Moğul, E. (2014). "Alo 147 Millî Eğitim Bakanlığı (Meb) İletişim Merkezine Gelen Çağruların Analizi Ve Değerlendirilmesi", *E-Eğitim Bilimleri Dergisi*, 5(3).
- ERGÜN, M. (1992). *Eğitim ve toplum. Eğitim sosyolojisine giriş*. 2. Baskı. Ocak Yayınları, Ankara.
- ERYILMAZ, B. (1993). *Bürokrasi*. Kay Bilgi İşlem Anadolu Matbaacılık, İzmir.
- GLESNE, C. (2012). *Nitel araştırmaya giriş*. (Çev. A. Ersoy ve P. Yalçınoğlu). Anı Yayıncılık, Ankara.
- GÜNEŞ, İ. ve Günbayı. İ. (2017). "Bimer, Alo 147, Cimer gibi kurumlara yapılan şikâyetlerin okul yönetimine etkisine ilişkin yönetici görüşleri: Bir durum çalışması". *Eğitim Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 6(3): 1-10.
- HOY, W.K. & Miskel, C.G. (1998). *Educational Administration: Theory, Research, and Practice seventh edition*. NY: Mc Grow -Hill.
- KARKIN. N. ve Zor. A. (2017). "Vatandaş - İdare Etkileşimi Bağlamında Bilgi Edinme Hakkı: BİMER Örneği ve İdarede İnovasyon". *Marmara Üniv. Siyasal Bilimler Dergisi*, (5)1.
- KINGIR, S. (2013). *Toplam kalite yönetimi*. Nobel yayınları, Ankara.
- KARAKÜTÜK, K. ve Özbal, E. Ö. (2019). "Eğitim yöneticilerinin yaşadıkları sorunlar ile sorun çözmede kullandıkları teknikler". *Millî Eğitim Dergisi*, 48(233): (33-60).
- KAYIKÇI, K. (2001). "Yönetici yetiştirme sorunu". *Millî Eğitim Dergisi*, (150): 28-32.
- KAYIKÇI, K. ve Ercan, B. (2013). "Türkiye’deki Eğitim Yönetimi ve Denetimi Yüksek Lisans Programlarının Değerlendirilmesi: Bir Durum Çalışması". *e-Uluslararası Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 4(3): 74-94.
- LUNENBURG, F. C. and Ornstein, A. C. (2004). *Educational administration: concepts and practices (4 th ed.)*. Thomson Wadsworth Publishing, Belmont, CA.
- MERT, Y. L. (2017). Kamu kurumlarının çağrı merkezleri üzerine bir analiz. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*. 1(10): 134-157.
- MEB (1973). *Millî Eğitim Temel Kanunu*. Millî Eğitim Bakanlığı, Ankara.

- MEB (18.11.2012). Millî Eğitim Bakanlığı İl ve İlçe Millî Eğitim Müdürlükleri Yönetmeliği. *Resmî Gazete*, Sayısı: 28471.
- MEB (2012a). 06.01.2012 tarihli, "Alo 147" konulu ve 2012/02 sayılı MEB Genelgesi.
- MEB (2012b). Duyurular 2012. http://www.meb.gov.tr/duyurular/duyurular_2012/mebim.php, (Erişim Tarihi: 09.07.2019).
- MEB (2018). 01/08/2018 Tarihli ve E.14051891 Sayılı 2018 / 14 No'lu MEB Genelgesi
- MEB (2019). 2023 Eğitim Visyonu. İnsan Kaynaklarının geliştirilmesi ve yönetimi. <http://2023vizyonu.meb.gov.tr/>, (Erişim Tarihi: 09.07.2019)
- MELE, C., Jacqueline Pels, J. ve Polese, F. (2010) "A Brief Review of Systems Theories and Their Managerial Applications". *Service Science*, 2(1-2): 126-135. <https://doi.org/10.1287/serv>.
- MERRIAM, S. B. (1988). *Case study research in education: A qualitative approach*. Jossey- Bass. San Fransisko, CA.
- MİLES, M. B. ve Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded source book*. Sage Publications, Thousand Oaks
- ÖZCAN, K. (2014). "Çevresel baskı gruplarının okul yönetimine etkileri (Adıyaman ili Örneği)". *EInternational Journal of Educational Research*, 5(1): 88-113.
- ÖZER. B. (2014). "Millî Eğitim Bakanlığı "Alo 147" iletişim merkezinin kullanımına ilişkin öğretmen görüşlerinin değerlendirilmesi". *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(7): 215-230
- ÖZTÜRK, A. (2009). *Kalite yönetimi ve planlaması*. Ekin Basım Yayım Dağıtım, Bursa.
- RECEPOĞLU, E. ve Kılınç, A. Ç. (2014). "Türkiye'de okul yöneticilerinin seçilmesi ve yetiştirilmesi, mevcut sorunlar ve çözüm önerileri". *Turkish Studies - International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 2(9 Winter): 1817-1845.
- SARPKAYA, R. (2016). *Türk eğitim sisteminin amaçları ve ilkeleri*. R. Sarpkaya(Edt.). Türk Eğitim Sistemi ve Okul Yönetimi içinde.(2-27). Ankara: Anı Yayıncılık
- ŞİMŞEK, H. (2004). "Eğitim yöneticilerinin yetiştirilmesi: Karşılaştırmalı örnekler ve Türkiye için öneriler". *Çağdaş Eğitim Dergisi*, 29(307). <http://www.hasansimsek.net> (erişim tarihi: 14.09.2013).
- TUNÇ, H. S. ve Gökçe, A. T. (2018). "Okul yöneticilerinin alo 147 hakkındaki görüşlerinin bilgi uçurma açısından değerlendirilmesi". *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(4): 477-487.
- TURAN, S. ve Şişman, M. (2000). "Okul yöneticileri için standartlar: Eğitim yöneticilerinin bilgi temelleri üzerine düşünceler". *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(4): 68-87.
- URAS, M. (2016). Eğitimin sosyolojisi. E. Toprakçı (Ed.) *Eğitibilim, Pedandragoji*. Ütopya Yayınları Ankara, 217-269.

İletişim Merkezlerinin İşleyişine İlişkin Okul Müdürleri ve İlçe Millî Eğitim Şube Müdürlerin...

URUN, Z. ve Gökçe, A. T. (2015). "Okul Müdürlerinin baskı gruplarının istekleri ile başa çıkma taktikleri". *Journal of Teacher Education and Educators*, 4(1): 105-125.

YILDIRIM, A. ve Şimşek, H. (2008). *Nitel Araştırma Yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık, Ankara.

YİN, R. K. (2003). *Case Study Research Design and Methods*. 3. Baskı. Sage Publications, London.

<https://www.bimer.gov.tr/sorular#collapse1> (Erişim Tarihi: 18 Ekim 2018)

<https://www.bimer.gov.tr/bimer-hakkinda> (Erişim Tarihi: 18 Ekim 2018)

<http://www.meb.gov.tr/duyurular/duyurular2012/basinmus/alo147.html> (Erişim Tarihi: 18 Ekim 2018)

<http://www.meb.gov.tr/taleplerin-ilk-adresi-mebim-147-oldu/haber/10528/tr> (Erişim Tarihi:)

<http://mebim.meb.gov.tr> (Erişim Tarihi: 18 Ekim 2018)

<http://www.meb.gov.tr/duyurular/duyurular2012/basinmus/mebim.php> (Erişim Tarihi: 18 Ekim 2018)

<https://www.memurlar.net/haber/786169/cimer-e-2-milyon-784-bin-220-basvuru-ulasti.html> (Erişim Tarihi: 18 Ekim 2018)