

BİMER ve CİMER 'e Gelen Şikayetler ile İlgili Maarif Müfettişlerinin, İlçe Milli Eğitim Müdürlerinin ve Şube Müdürlerinin Görüşleri: Bir Durum Çalışması¹

Ministry of Education Inspectors, District National Education Directors and Branch Managers' Opinions on BİMER and CİMER Complaints: A Case Study

Nazmiye Eski², Dilek Iğın Özben³ ve İlhan Günbayı⁴

Öz

Bu çalışma 2017-2018 eğitim öğretim yılında Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) ve Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) 'ne gelen şikâyetlerin okul yönetimine etkisine ilişkin Maarif Müfettişlerinin, İlçe Milli Eğitim Müdürlerinin ve Şube Müdürlerinin görüşlerinin alınması amacıyla yapılmıştır. Bu araştırma; nitel bir çalışma olup, durum çalışması desenlerinden biri olan betimsel çoklu durum deseni kullanılmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu, amaçlı örnekleme yöntemi ile seçilen İl Milli Eğitim Müdürlüğünde görev yapmakta olan iki Maarif Müfettişi, İl Şube Müdürü ve dört bölgeye ait her bölgeden bir İlçe Milli Eğitim Müdürü ve bir Şube Müdürü oluşturmuştur. Veri toplama tekniği olarak bireysel görüşme ve doküman analizi tekniği kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlar betimsel bir anlatım ile sunularak, doğrudan anlatımlara yer verilmiştir. Ortaya çıkan temalar ve örüntüler çerçevesinde elde edilen bulgular, araştırmanın hedefleri doğrultusunda sınıflandırılmış, akabinde nitel araştırma paket programı NVIVO 10 kullanılarak, verilerin açıklanması ve yorumlanması yoluna gidilmiştir. Araştırma sonucunda okul yönetiminde etkili olan baskı grupları, BİMER - CİMER' e yapılan şikayetlerin konusu, şikayetlerin yönetim süreci ve kararlarına etkisi ile okul örgütü çalışanlarının motivasyonları üzerine etkileri, BİMER - CİMER' e yapılan şikayetlerin içeriği, yapılan şikayetlerde dikkate alınan unsurlar ve bu şikayetleri en aza indirmek için sunulan öneriler öne çıkan bulgulardır. Araştırma da ayrıca BİMER ve CİMER gibi hatların, okullar üzerinde bir baskı unsuru oluşturduğu ve oluşan bu baskıların yöneticiler üzerinde olumsuz yansıdığı, buna bağlı olarak da kurum personelinin motivasyonlarına ve yönetim sürecine olumsuz yönde etkilediği bulgusuna ulaşılmıştır.

Anahtar kelimeler: BİMER ve CİMER, Bilgi Edinme Hakkı, Şikayet, Okul Yönetimi

Abstract

This study was carried out in order to get the opinions of the Education Inspectors, District Education Directors and Branch Managers about the effects of complaints received to the Prime Ministry Communication Center BİMER and Presidential Communication Center CİMER on the school administration in the 2017-2018 academic year. This research; A qualitative study, descriptive multiple case design, one of the case study designs, was used. The study group consisted of two Education Inspectors, Provincial Branch Director and one District Director of National Education and one Branch Manager from each region belonging to four regions who were working in the Provincial Directorate of National Education through purposive sampling. Individual interview technique was used as data collection technique. The results based on interviews and documents were analyzed descriptively. The findings obtained within the framework of the themes were classified according to the objectives of the research, and then the qualitative research package program NVIVO 10 was used to explain and interpret the data. As a result of the research, pressure groups effective in school management, the subject of complaints made

Gönderim Tarihi (Received):28/04/2019

Kabul Tarihi (Accepted):12/10/2019

¹Bu makale, 03.11.2018 tarihinde Eyfor 9 Uluslararası Eğitim Yönetimi Forumu Programında sözlü bildiri olarak sunulan çalışmanın genişletilmiş halidir.

²Yükseklisans Öğrencisi, Akdeniz Üniversitesi, nazmiyeeski@hotmail.com, ORCID: 0000-0002-4633-348X

³Yükseklisans Öğrencisi, Akdeniz Üniversitesi ilgin.ozben@gmail.com, ORCID: 0000-0001-8840-0751

⁴Prof.Dr., Akdeniz Üniversitesi, igunbayi@akdeniz.edu.tr, ORCID: 0000-0001-7139-0200

to BİMER - CİMER, the effects of complaints on the management process and decisions and the effects of school organization employees on the motivations, the content of the complaints made to BİMER - CİMER, the elements taken into consideration in the complaints made and suggestions to reduce the complaints were the prominent findings. In the research, it was also found that lines such as BİMER and CİMER created a pressure on schools and that these pressures were reflected on managers negatively and accordingly staff motivation and management process were affected negatively.

Keywords: *BİMER and CİMER, Right to Information, Complaint, School Management*

Giriş

21 yüzyılda teknolojinin inanılmaz değişimi ve gelişimi insanların yaşamında da kendini göstermiş, bu değişim ve gelişim sayesinde insanların yaşamı oldukça kolaylaşmıştır. Nitekim bu teknolojik değişim ve gelişim eğitim sektöründe de kendini göstermiştir. Hızlı iletişim teknolojileri zaman, mekan kavramını ortadan kaldırarak, kişilere büyük kolaylıklar getirmektedir. Okullarında sosyal bir kurum olduğu düşünülürse, içinde bulunduğumuz sosyal ortamda Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)' de Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)' de, hızlı teknoloji, kolay ulaşılabilirlik kavramlarına bir örnek teşkil etmekle birlikte kişilere, okul paydaşlarına ve çeşitli baskı guruplarına zaman ve mekan kavramı kullanmadan büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Bilgi toplumuna dönüşüm, kurumlar ile birey arasındaki iletişimi hızlandırmak, coğrafi mesafeleri yok etmek ve yönetimsel etkileşimi “anlık” veya “günlük” mesafelere indirgeme hedefi ile kurulan BİMER, devletin hizmet sunumunda “vatandaş odaklı” duyarlılığını da ön plana çıkarmıştır.

Milli Eğitim Bakanlığı hem kurum yapılanması hem de personel bağlamında en büyük devlet kuruluşudur. Bu kurumun merkez ve taşra teşkilatının uygulamaları ve personelleri ile ilgili olarak Başbakanlık İletişim Merkezine (BİMER) ve Cumhurbaşkanı İletişim Merkezi (CİMER)' ne vatandaşlar tarafından pek çok başvuru ve şikayet gelmektedir (Erol, Aydilek ve Şen, 2015). Bu şikayetlerin genel anlamda bakıldığında okul kurumuna ve okul iç paydaşları olan yöneticilere, öğretmenlere, yerine göre baskı unsuru olarak ta yansıdığı günümüzde rastlanmaktadır (Aksan, 2014). Çevre ile ilişkilerde okula baskı yapan gruplar arasında aileler, siyasi partiler, eğitim sendikaları, dini kurumlar, işletmeler, sivil toplum örgütleri gibi kurumlar bulunmaktadır (Kıral, 2017). Türkiye' de baskı grupları ve eğitime etkilerini ele alan araştırmalar ve çalışmalar özellikle 2000 yılından bu yana ele alınan bir konu olmuştur (Urun ve Gökçe, 2015).

BİMER ve CİMER' in kuruluş amacını ve bu çağrı merkezlerinin kuruluş amacının Kurum Müdürlerinin yönetim felsefelerine etkisini, baskı gruplarının eğitim yöneticilerini ne kadar etkilediğini, okulun yönetimine etki eden baskı gruplarının (aileler, sendikalar, siyasi gruplar ve dini gruplar) Eğitim Yöneticilerinin yönetim görevleri ile ilgili motivasyonlarını, okul yöneticilerin baskı gruplarının istekleri karşısında uyguladıkları tavır ve tutumlarını, okulun benimsediği yönetim felsefesi ve okul vizyonunun baskı gruplarının isteklerine yanıt vermedeki önemi, baskı gruplarının yönetim görevi ile ilgili isteklerini yerine getirmenin eğitim ve öğretim faaliyetlerine olumlu veya olumsuz yöndeki etkilerini, baskı gruplarının istek ve taleplerinin okul müdürünün yönetim sürecine ve motivasyonuna etkilerini, BİMER ve CİMER' e gelen şikayetleri yanıtlarken; okulun fiziki, sosyal, çevresel konumu ve öğrenci durumlarının objektif olarak değerlendirilmesi gibi (Tunç ve Gökçe, 2018) alanyazında ortaya konan çerçevede konulara yanıt aramak adına aşağıdaki problem cümlesine ve alt problemlere yanıt aranmıştır.

Problem Cümlesi

Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) ve Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)' e gelen şikayetler ile ilgili Maarif Müfettişlerinin, İlçe Milli Eğitim Müdürlerinin ve Şube Müdürlerinin görüşleri nelerdir?

Alt Problemler

1. 2017-2018 Eğitim Öğretim yılında BİMER ve CİMER'e yapılan başvuruların ve şikayetlerin konuları nelerdir?
2. 2017-2018 Eğitim Öğretim yılında BİMER ve CİMER'e şikayet ve başvuru yapan baskı grupları kimlerdir?
3. BİMER ve CİMER'e gelen istek ve şikayetleri değerlendirirken okul vizyonundan ve yönetim felsefesinden yararlanılmakta mıdır?
4. BİMER ve CİMER'e yönelik düşünceler nelerdir?
5. BİMER ve CİMER'e yapılan şikayetleri yanıtlarken dikkate alınan unsurlar nelerdir?
6. BİMER ve CİMER'i iyileştirmek - geliştirmek için önerileriniz nelerdir?
7. Maarif Müfettişleri, İlçe Milli Eğitim İlçe Müdürleri ve Şube Müdürleri BİMER ve CİMER'i bir şeye benzetseler neye benzetirler?

Araştırmanın Amacı

Başbakanlık İletişim Merkezine (BİMER) ve Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)' ne yapılan şikayetlerden, Milli Eğitim Bakanlığı Taşra Teşkilatı ve Taşra Teşkilatı personeli ile ilgili olan inceleme, araştırma ve soruşturma işlemleri genellikle Maarif Müfettişleri tarafından yürütülmektedir. Bu nedenle bu birimlere gelen şikayetlere ilişkin Maarif Müfettişlerin değerlendirmelerinin önemli olduğu, yasa yapıcılara ve uygulayıcılara yol göstereceği düşünülmüştür. Bu araştırmada da Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) ve Cumhurbaşkanı İletişim Merkezi (CİMER)' ne Gelen Şikayetler İle İlgili Maarif Müfettişlerinin, İlçe Milli Eğitim Müdürlerinin ve Şube Müdürlerinin görüşlerinin belirlenmesi amaçlanmıştır (Balcı,2017).

Araştırmanın Önemi

Araştırmanın önemi, şikayetlerle ilgili yaşanan ve yaşanması muhtemel problemlere yönelik çözüm önerilerinin geliştirmesinde problemlerin önceden ön görülmesiyle şikayet, dilek, temenni ve iletişim kanallarının etkili bir şekilde planlanmasında ve uygulanmasında yararlı olması düşünülmektedir. Ayrıca birimlere gelen şikayetlere ilişkin, yasa yapıcılara ve uygulayıcılara yol göstermesi beklenmektedir.

Yöntem

Araştırma Modeli

Bu çalışmada BİMER ve CİMER' e gelen şikayetlere ilişkin görüşlerin belirlenmesi amaçlandığı için nitel araştırma desenlerinden durum çalışması olup, durum çalışması desenlerinden de betimsel çoklu durum deseni kullanılmıştır (Balcı, 2017). 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, 2017).

Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu Antalya il merkezi ve dört hizmet bölgesinde ayrı ayrı olmak üzere amaçlı örnekleme yöntemi, ölçüt örnekleme tekniği ile gönüllük esasına dayalı olarak seçilen her bölgeden bir İlçe Milli Eğitim Müdürü, bir Şube Müdürü ve İl Merkezinde bir İl Şube Müdürü ile iki Maarif Müfettişi oluşturmuştur. MEB Hizmet bölgesi ve hizmet alanına göre tabi tutulan ayrıma istinaden araştırmada Antalya ili bir İl Milli Eğitim Müdürlüğü ve dört bölge İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü belirlenmiştir. İl Milli Eğitim Müdürlüğünde görev yapmakta olan iki Maarif Müfettişi bir İl Şube Müdürü ve dört bölgeye ait her bölgeden bir İlçe Milli Eğitim Müdürü ve bir Şube Müdürü, önceden hazırlanmış olan Yarı Yapılandırılmış Görüşme formu ile önceden belirlenen görüşme tarihi ve saati dahilinde ses kaydı eşgüdümünde bir görüşme yapılmış, akabinde bu kayıtlar transkipe çevrilerek veri alımı yapılmıştır. Çalışma grubunu oluşturan 11 katılımcının özellikleri Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Çalışma Grubu

Kodu	Cinsiyet	Yaş Grubu	Medeni Durum	Hizmet Süresi	Görevi	Eğitim Durumu	Görev Yaptığı Yer	Hizmet Bölgesi
K1	Erkek	41-50 arası	Evli	20 yıl +	İlçe Müdürü	MEB Lisans	Gündoğmuş	4. Bölge
K2	Erkek	41-50 arası	Evli	1 yıl	İlçe Müdürü	Şube Lisans	Gündoğmuş	4. Bölge
K3	Erkek	41-50 arası	Evli	1- 5 yıl	İlçe Müdürü	MEB Lisans	Kumluca	2. Bölge
K4	Erkek	41-50 arası	Evli	11-15 yıl	İlçe Müdürü	Şube Lisans.	Kumluca	2. Bölge
K5	Erkek	51+	Evli	1- 5 yıl	İlçe Müdürü	MEB Ön Lisans	Muratpaşa	1. Bölge
K6	Kadın	41-50 arası	Evli	1- 5 yıl	İlçe Müdürü	Şube Lisans	Muratpaşa	1. Bölge
K7	Erkek	51 +	Evli	1- 5 yıl	Maarif Müfettişi	Lisans	İl Merkez	Merkez
K8	Erkek	35-40 arası	Evli	1- 5 yıl	İl Şube Müdürü	Lisans	İl Merkez	Merkez
K9	Erkek	41-50 arası	Evli	22+	İlçe Müdürü	MEB Lisans	Korkuteli	3. Bölge
K10	Erkek	41-50 arası	Evli	1- 5 yıl	İlçe Müdürü	Şube Y. Lisans	Korkuteli	3. Bölge
K11	Erkek	41-50 arası	Evli	6- 10 yıl	Maarif Müfettişi	Y.Lisans	İl Merkez	Merkez

Tablo 1’ de görüleceği üzere araştırmaya katılan yöneticilerden 10’ u erkek, biri kadındır. Araştırma için farklı türden hizmet bölgeleri, farklı branşlarda, farklı cinsiyetlerde, farklı hizmet kademe ve sınıflarında ve farklı hizmet sürelerinde görev yapan yöneticiler gönüllük esasına dayalı olarak seçilmeye çalışılmıştır. Böylelikle her hizmet bölgesi, cinsiyet faktörü, hizmet süresi ve kıdemi, yine

hizmet sınıfında görev yapan yöneticilerin, yönetici görevlendirme uygulamasına ilişkin görüşleri temsil edeceği düşünülmektedir. Katılan yöneticilerin yaş ortalamalarına bakıldığında 8 kişinin, 41-50 yaş, 2 kişinin 50 + yaş ve üzerinde, bir kişinin de 35-40 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan okul/kurum yöneticilerinin hizmet sürelerine bakıldığında, altı kişinin 1-5 yıl arası, bir kişinin 6-10 yıl arası, iki kişinin +20 yıl üstü ve bir kişinin ise bir yıl hizmet süresi bulunmakta olduğu görülmektedir. Yine Katılımcıların Eğitim düzeylerine baktığımızda, sekiz kişinin Lisans, iki kişinin Y.Lisans, bir kişinin ise Ön lisans mezunu olduğu görülmektedir. Bu Okul/Kurum Yöneticilerinin bakış açılarının sunulması ve görüşlerinin karşılaştırılması açısından araştırma için önemli görülmektedir.

Verilerin Toplanması

Araştırmanın veri toplama tekniği bireysel görüşme ve doküman analizi tekniği olup, çalışmada konusunda uzman görüşüne başvurularak bizzat araştırmacılar tarafından yarı yapılandırılmış görüşme formu hazırlanmıştır. Bir araştırma tekniği olarak görüşme, araştırmacı ile araştırmanın öznesi konumunda yer alan kişi arasında geçen kontrollü ve amaçlı sözel iletişim biçimidir. Araştırmacı önceden sormayı planladığı soruları içeren yarı yapılandırılmış görüşme formu hazırlar. Buna karşın araştırmacı görüşmenin akışına bağlı olarak değişik yan ya da alt sorularla görüşmenin akışını etkileyebilir ve kişinin yanıtlarını açmasını ve ayrıntılandırılmasını sağlayabilir. Söz konusu yarı yapılandırılmış görüşme formu bizzat araştırmacılar tarafından uygulanmıştır. 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).

Veri Analizi

Araştırmanın verilerinin çözümlenmesi için analiz tekniklerinden betimsel analiz ve doküman analizi tekniği uygulanmıştır. Bizzat araştırmacı tarafından gerçekleştirilen görüşme, görüşme esnasında katılımcı izni ile ses kayıt cihazına kayıt edilmiş, ardından transkibe çevrilerek bilgisayar ortamına aktarımı sağlanmıştır. 15 – 80 dk. arası yapılmış olan görüşmelerden elde edilen veriler, betimsel analize tabi tutularak sonuçlar betimsel bir anlatım ile sunulmuş ve doğrudan anlatımlara yer verilerek, ortaya çıkan temalar ve örüntüler çerçevesinde elde edilen bulgular araştırma hedefleri doğrultusunda sınıflandırılmıştır (Karasar, 2009). Ayrıca Antalya İli İl Milli Eğitim Müdürlüğünden alınan verilerine göre, ilçelere göre gelen şikâyetlere ilişkin veriler doküman analizine tabi tutulmuştur. Akabinde, nitel araştırma paket programı NVIVO 10'dan yararlanılarak verilerin açıklanması ve yorumlanması yoluna gidilmiştir

Geçerlilik ve Güvenilirlik

Nitel araştırmada “geçerlik” bilimsel bulguların doğruluğu, “güvenirlik” ise bilimsel bulguların tekrarlanabilirliği ile ilgilidir. Bu doğrultuda araştırmanın geçerliği ve güvenilirliği artırmak için aşağıdaki uygulamalar gerçekleştirilmiştir. Bulguların ve verilerin geçerliği araştırmanın doğruluğu ve tamlığı (mükemmelliği) anlamına gelir Bir problemi araştırmayı veya bir durumu, bir süreci, sosyal bir grubu veya etkileşimli bir modeli açıklamayı amaçlayan nitel bir çalışmanın gücü onun geçerliği ile ilgilidir.

Araştırmanın iç geçerliğini (inandırıcılığını) artırmak için hem görüşme hem de Milli Eğitimi düzenleyen mevzuata dayalı dokümanlar nitel veri toplamada kullanılmıştır. Görüşme formu geliştirilirken ilgili alan yazın incelemesi sonucunda konu ile ilgili kavramsal bir çerçeve oluşturulmuştur. Buna ilaveten veri toplamadan hemen sonra, ulaşılan sonuçlar ve yorumlar veri

kaynakları ile teyit edilerek katılımcı teyidi sağlanmıştır. Diğer taraftan görüşmede kaydedilen bilgilerin sadece bilimsel amaçlı kullanılacağı ve gizliliği konusunda anlaşma imzalanması, karşılıklı güvenin sağlanmasında önemli bir etken olmuştur. Böylece görüşme sürecinde toplanan verilerin gerçek durumu yansıtması sağlanmıştır.

Araştırmanın dış geçerliliğini (aktarılabiliğini) artırmak için araştırma süreci ve bu süreçte yapılanlar ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. Bu bağlamda, araştırmanın modeli, çalışma grubu, veri toplama aracı, veri toplama süreci, verilerin çözümlenmesi ve analitik genelleme yöntemiyle alan yazında yapılmış konu ile ilgili araştırmalarla yapılan karşılaştırmalarla kurama genelleme yaparak yorumlanması ayrıntılı bir biçimde tanımlanmıştır. Ayrıca olay ve olguları hem de bunların değişkenlik gösteren özelliklerini ortaya koyma amacıyla amaçlı örneklem yöntemiyle gönüllük esasına dayalı olarak katılımcılarla görüşmeler yapılmıştır.

Araştırmanın iç güvenilirliğini (tutarlılık) arttırmak için; bulguların tamamı yorum yapılmadan doğrudan verilmiştir. Ayrıca veriler, üzerinde araştırmacı ve nitel araştırma konusunda alanında uzman bir öğretim üyesi tarafından kodlamalar yapılmış ve kodlamalar karşılaştırılarak, kappa analizine tabi tutulmuştur. Araştırmanın kappa değeri; 0.96 olarak bulunmuştur ve bu da mükemmel bir uyum olduğu göstermiştir.

Araştırmanın dış güvenilirliğini (teyit edilebilirliğini) arttırmak için araştırmacının tüm veri toplama araçlarını, ham verilerini, analiz aşamasında yaptığı kodlamaları ve rapora temel oluşturan algıları, notları, yazıları ve çıkarımları dışarıdan bir uzmanın incelemesine sunarak teyit incelemesi yaptırılmıştır.

Bulgular

Araştırmadan elde edilen bulgular, araştırmanın alt amaçlarına göre aşağıda verilmiştir. Ayrıca Antalya İl Mili Eğitim Müdürlüğünden alınan verilerde aşağıdaki tablo ve grafiklerde verilmiştir.

1. Şikâyet ve Başvuru Konularına İlişkin Bulgular

BİMER ve CİMER' e yapılan şikâyetler ve başvuru konularına ilişkin katılımcı görüşleri aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 2. Şikâyet ve Başvuru Konuları

Şikâyet ve başvuru konuları	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11
1. Okul müdürü ve öğretmenler	√			√					√	√	√
2. Okul uygulamaları		√		√						√	√
3. Veli-öğretmen iletişimsizliği	√	√						√			√
4. Öğrenci-öğretmen iletişimsizliği	√							√	√		√
5. Sınıf değişikliği					√	√			√		
6. Öğrenciye uygulanan şiddet						√	√				√
7. Özel okullar						√	√				√
8. Ücret					√	√					√
9. Mobbing				√			√				
10. Taşınmalı eğitim	√			√							
11. Kantin						√		√			
12. Notlar		√					√				
13. Teşekkürler				√					√		
14. Servis								√			

15. Nakiller ve kontenjan seçimi				√
16. Lavabo ve tuvalet temizliği				√
17. Kaynak kitap			√	
18. Eğitim-öğretim uygulamaları				√
19. Devamsızlık			√	
20. Birleştirilmiş sınıf	√			
21. Ödevler		√		
22. Okuldaki arızalar ve aksaklıklar			√	
23. Okul pansiyonları			√	
24. Okul aile birliği			√	
25. Öğretmen seçimi				√

Tablo 2' ye bakıldığında, BİMER ve CİMER' e yapılan başvuru ve şikâyetlerin konuları büyük farklılıklar göstermektedir. Katılımcılardan beşi şikâyet konuları olarak, Okul Müdürü ve Öğretmenler olarak ifade ederlerken, dördü veli-öğretmen iletişimsizliği, okul uygulamaları ile ilgili ve öğrenci-öğretmen arasındaki iletişimsizlik ile ilgili olduğunu belirtirken, katılımcılardan üçü ise sınıf değişikliği, öğrenciye uygulanan şiddet, özel okullar, ücret olarak belirtmişlerdir. Katılımcıların ikisi taşınmalı eğitim, notlar, Mobing, kantin ile ilgili şikâyetler geldiğini ifade ederlerken, katılımcıların ikisi ise sadece şikâyet almadıklarını, uygulamalar ve ya öğretmenler ile ilgili teşekkürler de aldıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bir tanesi de, şikâyet konuları olarak öğretmen seçimi, okul aile birliği, okul pansiyonları, ödevler, okuldaki arızalar ve aksaklıklar, birleştirilmiş sınıf, devamsızlık, eğitim-öğretim uygulamaları, kaynak kitaplar, lavabo ve tuvalet temizliği, nakiller ve kontenjan seçimi, servis olduğunu ifade etmiştir. Katılımcıların bu konudaki görüşlerinden bazıları aşağıda verilmiştir:

“..ilkokulda öğretmenimiz, şunları şunları yapıyor. Şöyle şöyle olumsuz şeyler var. Okul idaresi de buna göz yumuyor diyor...” (K4, 1)

“Okulla ilgili şikâyetler gelince okullarla ilgili şikâyetleri değerlendiriyoruz eğer bilgi amaçlıysa sadece bilgi veriyoruz ...” (K4, 2)

“Öğretmen arkadaşların veli ile yaşadığı bi iletişimin şikâyet konusu olduğunu görüyoruz.” (K2, 3)

“Öğretmen ile öğrenci arasındaki iletişimsizliğin bazen şikâyet konusu olduğunu görüyoruz.” (K1, 4)

“...sınıf değişikliği meselesi okul açıldıktan sonra bizim okullarımız sınıf değişikliği yapmıyor. Bi sınıftan diğer sınıfa öğrenci aldığım zaman bütün veliler istiyor. İşte bu tarz şikâyetler alıyoruz. Bu günlerde yoğunuz.” (K7, 5)

“Dayak yasak biliyorsunuz. Bununla ilgilide BİMER' den çok şikâyet alıyoruz. Bundan dolayı görev yeri değişen öğretmenlerimiz var” (K6, 6).

“Burda eğitim öğretim içeriğinden tutun mali konular özellikle özel öğretim kurumlarındaki ücret konuları personel yetenekleri konuları sayısal yeterlilikleri konuları ağırlık içeriyor.” (K7, 7)

“...Ücret konusu ile ilgili çok fazla şikâyet alıyoruz...” (K6, 8)

“..Okul Müdüründen şikâyetçi olunur. Mobing diye olur. Mesela 1000 şikâyet varsa 1 tane mobing ya çıkar ya çıkmaz...” (K4, 9)

“Taşımali eğitimle ilgili aksaklıklar var işse onlarla ilgili şikayetler oluyor. İstekler oluyor talepler oluyor.”(K4, 10)

“kantindeki yasaklı gıdaların satıldığına dair ihbarlar alıyoruz bazen. Bu tarz genelde gelen şikayetler.”(K6, 11)

“Notun, öğrencinin notuyla ilgili memnuniyetsizlik olabilir. Bu tur şikayetler oluyor.”(K2, 12)

“..Hatta teşekkür amaçlı olanlar bile var. İşte “şu öğretmenimizin şu okulda yaptığı çalışma nedeniyle öğretmenimize çok teşekkür ederiz “ diye yazılan şeylerde geliyor...”(K4, 13)

“..dördüncüsü servis problemleri...”(K7, 14)

“...İkincisi nakiller ile ilgili şikayetler ve kontenjan yetersizliği...”(K8, 15)

“...beşincisi de lavabo tuvalet temizliği...”(K8, 16)

“Okulların devletin dağıttığı dışında kaynak kitap aldırma, ...”(K6, 17)

“Evet eğitim öğretim süreci ile ilgili kullanılmış uygulamalardan..”(K10, 18)

“...Öğrenci devamsızlığı silinmesi...”(K6, 19)

“Birleştirilmiş sınıf uygulaması yapılyo. 4 sınıfa bir öğretmen giriyo. Haliyle de verimlilik düşüyo. Şimdi biz veliye bunu izah ediyoruz...”(K1, 20)

“... Ödevlerle ilgili olur...”(K2, 21)

“Genelde okuldaki arızalar aksaklıklar eksiklikler neyse veliler hemen onu bi şekilde kendilerini check yapmadan kendileri düşünmeden kendilerini hemen birilerini suçlama yönüne gidiyorlar. Yani buda Bimer ve Cimer dediğimiz olay hem öğretmeni hem öğrenciyi hem de ordaki eğitim camiasını eğitim paydaşlarını sıkıntıya sokuyor.”(K5, 22)

“Eğitim – öğretim ortamı ile ilgili, öğretmenleri ile ilgili ve ya okulda pansiyonda kalıyorsa, bununla ilgili şikayetler oluyor”(K4, 3 , 23)

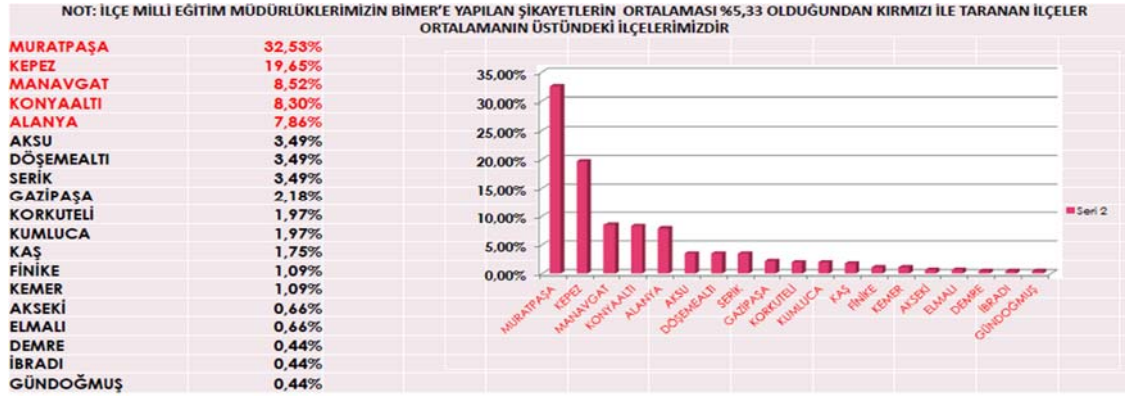
“Ya okul aile birliği karar alıyor işte şu kadar ücret toplanması lazım ama gönüllülük esasına göre toplanıyor. Onu mesela sınıf öğretmeni duyurduğu zaman veya bir kaç kişi vermediği zaman ödemeyen kişiler şikayet ediyorlar.”(K6 ,9 , 24)

“Birinci şikayet okullarda öğretmen seçimi yani velinin öğrencinin istediği öğretmeni verip veremediği konusu.”(K8, 25)

2. Şikayet ve Başvuruların İlçelere Göre Dağılımına İlişkin Bulgular

BİMER ve CİMER' e yapılan şikayetlerin ilçelere göre dağılımına ilişkin Antalya İl Mili Eğitim Müdürlüğünden alınan veriler aşağıdaki tablo ve grafikte verilmiştir.

Tablo 3. Şikâyetlerin İlçelere Göre Dağılımı Tablosu ve Grafiği



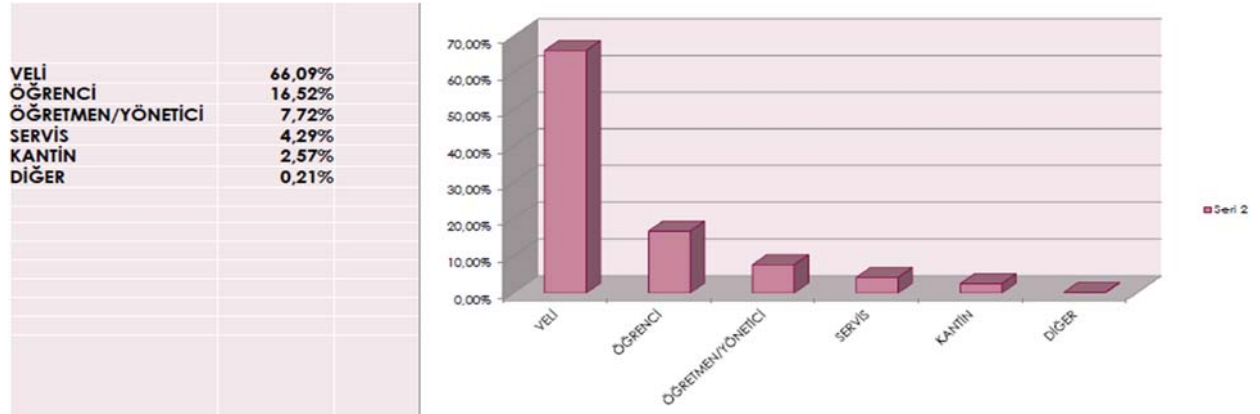
İl MEB Veri Tablosu ve Grafiği
13.09.2018

Antalya İli İl Milli Eğitim Müdürlüğünden alınan Tablo 3 verilerine göre, ilçelere göre gelen şikâyetlerin sayısal verileri ışığında, şikâyet yoğunluğunun % 32.53 oranla en çok Muratpaşa İlçesinde olduğu bulgusuna erişilmiştir. Yine Antalya İli İl Milli Eğitim Müdürlüğünden alınan veriler doğrultusunda, şikâyetlerin merkezdeki ilçelerden uzaklaştıkça şikâyetlerin azaldığı bulgusuna ulaşılmıştır.

3. Baskı Gruplarına İlişkin Bulgular

BİMER ve CİMER'e yapılan şikâyetlerde baskı gruplarının kimler olduğu ve oranlarının neler olduğuna ilişkin Antalya İl Mili Eğitim Müdürlüğünden alınan veriler aşağıdaki tablo ve grafikte verilmiştir.

Tablo 4. Baskı Grupları Tablosu ve Grafiği



İl MEB Veri Tablosu ve Grafiği
13.09.2018

Tablo 4' e bakıldığında en yüksek baskı grubunun, %66.09 ile velilerin olduğu, bu durumu öğrencilerin izlediği ve öğretmen / yöneticilerin ise üçüncü seviyede baskı grubu olduğu bulgusu gözlemlenmektedir.

Maarif Müfettişlerine, İlçe Milli Eğitim Müdürlerine ve Şube Müdürlerine, “BİMER ve CİMER’e başvuru ve şikâyet yapan baskı grupları kimlerdir? sorusuna verdikleri cevaplar aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 5. Baskı Grupları Tablosu

Şikâyetlerdeki Baskı Grupları	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11
1. Veliler	√	√			√			√			
2. Öğretmen		√			√						
3. Basın						√	√				
4. Öğrenci								√			
5. Sosyal medya						√					
6. Kamuoyu							√				
7. Sendika											√

Tablo 5’ e bakıldığında, BİMER ve CİMER’ e yapılan şikâyetlerde baskı grupları olarak katılımcılardan dördü öğrenci velileri derken, ikisi öğretmen ve basın olarak belirtmişlerdir. Katılımcılardan biri ise sosyal medyayı, öğrenciyi, kamuoyunu ve sendikaları baskı grubu olarak ifade etmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki görüşlerinden bazıları aşağıda verilmiştir:

“Hemen hemen tamamı veli.”(K2 ,1)

“Öğretmenlerden de çok aşırı var. “(K2 ,2)

“Bu basına da sızıyor basından.. BİMER ve CİMER ’e başvuran bellidir zaten gizlide olsa o kayıtlarda bellidir.”(K7 ,3)

“Öğrencilerinin şikâyetleri daha çok öğretmenlerinin yazılı notlarına tarafsız davranmadığı ile ilgili şikâyetler çoğunluk ama şikâyetler genellikle bilgisayar üzerinden mail veya yazılı oluyor.”(K8 ,4)

“Ya eskiden tabi medya bu kadar fazla kullanılmıyordu. Şuan her şeye ulaşabiliyorsunuz. Görüntü çekip hemen sosyal medyada görüntüyü paylaşabiliyorsun. Whatsapp yazışmalar oluyor. Mesela Whatsapp’ la ilgili çok fazla şikâyet alıyoruz”(K6 ,5)

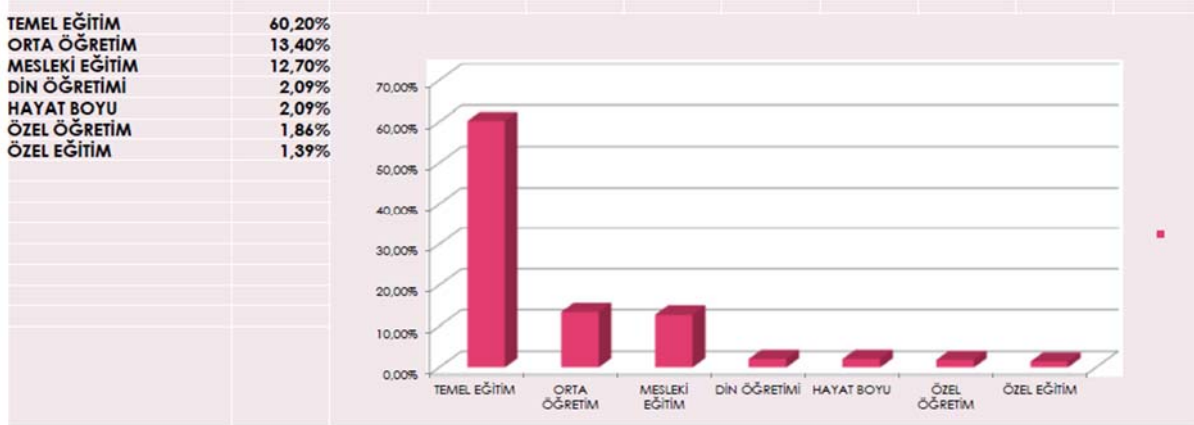
“Kamuoyunun BİMER ve CİMER üzerinde eskisi kesinlikle vardır. Olmaz olur mu? “(K7 ,6)

“Sendikalardan şimdiye kadar bir şikâyet gelmedi. Sadece sendikalar üyelerinin haklarını korumak amacıyla eğitim sürecine dahil olur. Atıyorum nöbetle ilgili hususlar var. O hususta nöbet tutulmasına ilişkin karar alınıyor. Bunun sayısı en az bi 3 saat olabilir. Ama öğretmen tutar benim sendikam karar almıştır diye, ben nöbet tutmak istemiyorum diye bir dilekçe verebilir. Şikâyetlere böyle bir etkisi var.”(K11 ,7)

4. Şikâyetlerin Eğitim Bölümlerine göre Dağılımına İlişkin Bulgular

BİMER ve CİMER' e yapılan şikâyetlerin eğitim bölümlerine göre dağılımına ilişkin Antalya İi İl Mili Eğitim Müdürlüğünden alınan veriler aşağıdaki tablo ve grafikte verilmiştir.

Tablo 6. Şikâyetlerin Eğitim Bölümlerine göre Dağılımı Tablosu ve Grafiği



İl MEB Veri Tablosu ve Grafiği
13.09.2018

Şikâyetlerin eğitim bölümlerine göre dağılımları ele alındığında, Tablo 6 verileri doğrultusunda, şikâyet yoğunluğunun %60.20 oranla Temel Eğitim bölümünden geldiği görülmektedir. Bunu ikinci sıra ile Orta Öğretim bölümü izlemekte olup, en az şikâyet alan bölümün ise Özel Eğitim Bölümü olduğu bulgusu gözlemlenmektedir.

5. Şikâyet Ve Başvuruların Konularına İlişkin Bulgular

Maarif Müfettişlerine, İlçe Milli Eğitim Müdürlerine ve Şube Müdürlerine, “BİMER ve CİMER’ e yapılan şikâyet ve başvuruların eğitim bölümlerine göre incelendiğinde hangi konuları içermektedir?” sorusuna verdikleri cevaplar aşağıda tabloda özetlenmiştir.

Tablo 7. Temel Eğitim Bölümünden Gelen Şikâyet Konuları Tablosu

Temel Eğitim Bölümünden gelen şikâyet Konuları	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11
1. Müdürlerin Şikâyetleri Dikkate Alınmaması				√		√		√		√	√
2. Öğretmenlerin Uygulamaları				√		√		√		√	√
3. Sınıf Değişikliği	√		√		√						
4. Öğretmen Değişikliği			√								
5. Birleştirilmiş Sınıf					√						

Temel Eğitim Bölümüne gelen şikâyet konularına göre Tablo 7 ye bakıldığında, üç katılımcı, sınıf değişikliği konusunu ifade ederken, beş katılımcı öğretmenlerin uygulamaları ve bu uygulamalar ile ilgili gelen şikâyetleri dikkate almayan okul müdürleri ile ilgili şikâyetlerini ifade etmişlerdir. Yine bir katılımcı da, öğretmen değişikliği ve birleştirilmiş sınıf ile ilgili şikâyetlerini dile getirdiklerini belirtmektedirler.

6. Okulun Vizyon ve Misyonundan Yararlanılma Durumuna İlişkin Bulgular

Maarif Müfettişlerin, İlçe Milli Eğitim Müdürlerine ve Şube Müdürlerine, “ BİMER ve CİMER’ den gelen şikâyetleri değerlendirirken okulun vizyon ve misyonundan yararlanıyor musunuz?” sorusuna verdikleri cevaplar aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 8. Okulun Vizyon ve Misyonundan Yararlanılma Durumu

Okulun vizyon ve misyonundan yararlanma	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11
Yararlanılmıyor	√	√	√	√	√		√	√	√	√	
Yararlanılıyor						√					√

Tablo 8’ e bakıldığında katılımcıların ikisi şikâyetleri değerlendirirken okulun vizyon ve misyonundan yararlandığını ifade ederlerken katılımcılardan dokuz tanesi ise yararlanılmadığını ifade etmiştir. Katılımcıların bu konudaki görüşlerinden bazıları aşağıda verilmiştir:

“Genellikle vizyonu iyi olan ve iyi durumda olan öğrencileri olan okullar bu tür şeyler çok sık gözüküyor. Ama öğrenci işte durumu iyi olmayan ve bulunduğu okul itibari ile iyi bir yere gidemeyen öğrenciler genellikle BİMER ve CİMER şikâyetleri ve vizyonu sıkıntısı olan yerlerde biz daha çok karşılaşıyoruz bu durumlarla.”(K6 , 1)

“Dikkate alınmıyor. Yani ben..okulun, merkezde her türlü imkanı olan bir okuldaki gibi beklentiye giriyor. Kenar mahalledeki bir okulumuz, bizimki gibi bir salonu yok! Ama salon hizmeti beklentisine giriyor.”-Bize niye yapılmıyor?” Efendim “-Akıllı tahta yok!” diye son zamanlarda geliyor. Bazı okullar işte yapılamadı ilk fazda.”-E bize niye yapılmıyor? Adil değil bu durum! “ gibi “(K6,2)

“Yok. Dikkate alınmıyo.”(K1 , 2)

6. BİMER-CİMER’ e Yönelik Düşüncelere Ait Bulgular

Maarif Müfettişlerine, İlçe Milli Eğitim Müdürlerine ve Şube Müdürlerine, “ BİMER ve CİMER’ e yönelik düşünceleriniz nelerdir?” sorusuna verdikleri cevaplar aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 9. BİMER - CİMER' e Yönelik Düşünceler

BİMER-CİMER' e Yönelik Düşünceler	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11
1. Motivasyonu düşürmekte	√	√			√	√			√	√	√
2. Suiistimal etme		√				√		√	√	√	√
3. Gereksiz İş Yükü					√	√			√	√	
4. Sadece şikâyet amaçlı kullanma	√							√	√		√
5. Öğretmenleri itibarsızlaştırma	√					√	√				
6. Performansı düşürüyor	√	√									
Öç alma için kullanma									√	√	
7. Gereksin konularla ilgili şikâyetler		√								√	
8. Olayları çarpıtma		√							√		

Tablo 9' a bakıldığında katılımcıların yedisi BİMER ve CİMER' in motivasyonu düşüren bir uygulama olarak gördüklerini belirtirken, katılımcılardan altısının, uygulamaların halk tarafından suiistimal edildiği, kızdığı kişi ya da kavga ettiği kişi için gereksiz yere kullandıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcıların dördü ise, BİMER ve CİMER' den gelen şikâyetlerin onlar için gereksiz iş yükü olarak gördüklerini, sistemi sadece şikâyet amaçlı kullanıldığını söylemişlerdir. Katılımcıların üçü BİMER ve CİMER' in öğretmenlerin itibarını zedelediklerini, öğretmenleri birer robota çevirdiklerini belirtmişlerdir. Katılımcılardan iki tanesi, çok sayıda gelen şikâyetlerin çalışanların performanslarını olumsuz yönde etkilediğini, halkın BİMER ve CİMER' den gelen şikâyetleri öç alma için kullandıklarını, çoğu şikâyetin konusunun gereksiz olduğunu ve şikâyette bahsedilen olayları aslından farklı bir şekilde çarpıtılarak aktarıldığını ifade etmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki görüşlerinden bazıları aşağıda verilmiştir:

“Mesela tabi ki motivasyonunu etkiliyor. Çağırıyorsun memuru soruyorsun. Böyle böyle bir şey olmuş. Onu olumsuz olarak algılıyor. Yani sizin ona sormanız bile nasıl hani böyle bir şeyi bana sorarsınız veli şöyle yaptı da ben böyle yaptım şekline onu olumsuz etkiliyor. Öğretmenleri de mutlaka etkiliyor. dediğim gibi öğretmen daha pasif bir konuma geliyor bence. hani o kadar çok şikâyet alması öğretmeni pasifleştiriyor. Banane demeye başlıyor. en küçük bir şeyde bile. Öğrenciyi uyaramıyorsunuz da. veliler artık ben çocuğumun ne yaptığını biliyorum şeklinde, uyaramassınız, özellikle lise öğrencilerinde hani veli toplantısında söylersiniz çocuğunuz şunu yaptı böyle yapıyor veli “(K6 , 1)

“Yani su istimal derken şikâyetin bizce çok gereksiz olduğunu, o anlamda su istimalden bahsediyorum. Yani fırsat bulmuşken şikâyet ediliyor.”(K3 , 2)

“Tabi iş yükünü artıran şeyler. Yani ben okuyorum. Havale ediyorum. Gerekirse muhakkeke yani mahakkike havale ediyorsunuz. Muhakkik bunu inceliyor. iş gücü kaybediyor diyelim ona biz. İnceliyor getiriyor işte bişey yokmuş diyor. Yapılan işi adam kendisi bile hadi ben vazgeçtim diyor. Veya bu şey diyor doğru değil diyor. Yani kendisi belki gizli kalıyor da biz mesela CİMER' den gelen şikâyetlerde mahakkik görevlendirsek orda gidiyor (7:45) usulüyle velilenme ifadesini alıyor. O veli de onun içerisini dolduruyor yok diyor böyle bir Bir şey aynı veli. Yani tutarsız. Kendi içinde tutarsız şeyler var insanlar var. Orda bi sıkıntımız var. “(K5 , 3)

“Ben evet. Bu şeyi uygun görmüyorum. Yani Bimer bir şikâyet merkezinden ziyade iletişim merkezi olsaydı -ki belki ilk kuruluş amacı öyleydi ama maalesef şikâyet mekanizması olarak kullanılıyor.”(K3 , 4)

“Sanki öğretmen şikâyet hattına dönüştü bu. Ve öğretmenler, bir nokta da biraz itibarsızlaştırmaya başlanmıştı.”(K1 , 5)

“..Olumsuz etkilemekte. Öğretmenin hem motivasyonunu hem verimliliğini düşürmekte. Örnek veriyorum. Aynı zamanda öğrenciyi de olumsuz etkilemekte. Okul Yönetimini de olumsuz etkilemekte...”(K2 , 6)

“...Görsün gününü. Yani çok kolay oluyor böyle şeyler. Mesela öğrenciye ulaşım için öğrenciye aşamalar konulmalı BİMER’ de...”(K3 ,7)

“Haklılık, Haksızlık şey yapmadan direk her türlü şeyden arayabiliyorlardı. Bu resmiyete düştüğü için sürekli bize, işin gerçeği iş gücü açısından da bize sıkıntı oluyordu. Biz onlara cevap hazırlıyoruz vs.. Çok basit karşılıklı bir konuşmayla çözülebilecek sıkıntıları, resmiyetten uzun yollardan ve yazışmalarla çözmüş oluyorsunuz. Onun için bence kalkması çok olumlu bi şey. Uygulama. Bu tur sıkıntılar okulla, gerekirse, İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü ile veya öğretmenle karşılıklı iletişimle çözülebilir”(K2 , 8)

“Tabi ki çarpıtılıyor. Yani oradaki söylemek istediğim “-Haa veli haklıdır. Bu okul yanlış yapıyor. Bu öğretmen yanlış yapıyor” diye üst makamlar böyle algılayabiliyor. Bundan muzdaribiz. Ha böyle bir durum yaşanır mı yaşanmaz. Üzerine gideriz, varsa bir yanlışlık düzeltiriz Ama çok kolay ulaşıyor. Ee sorgulanmıyor. İsim vermeden, şimdi isim vermek zorundalar herhalde ama isim vermeden yapılabilir.”(K3 , 9)

8. Şikâyetleri Değerlendirirken Dikkate Alınan Unsurlara İlişkin Bulgular

Maarif Müfettişlerine, İlçe Milli Eğitim Müdürlerine ve Şube Müdürlerine” BİMER ve CİMER ‘ den gelen şikâyetleri değerlendirirken dikkate alınan unsurlar nelerdir?’ sorusuna verdikleri cevaplar aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 10. Şikâyetleri Değerlendirirken Dikkate Alınan Unsurlar

Şikâyetleri Değerlendirirken Dikkate Alınan Unsurlar	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11
1. Gerekirse Muhakkiklik Tutma	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
2. Yönetmelik, Mevzuat	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
3. Kurumdan Bilgi Verilmesi	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
4. Objektiflik	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
5. Ön inceleme							√	√			√
6. Şikâyet Suç Teşkil Ediyor mu?							√	√			√
7. Okulun Fiziki ve Sosyal Durumu	√	√				√					
8. Adli Soruşturma				√							
9. Belgeler							√				

Tablo 10’ a bakıldığında katılımcıların her biri şikâyetleri değerlendirirken dikkat edilmesi gereken unsurlar olarak, yönetmelik-mevzuata bakılması gerektiğini, kurumdan bilgi alınması gerektiğini, objektiflik, şikâyete bağlı olarak muhakkiklik tutma olarak belirtmişlerdir. Katılımcıların üç tanesi şikâyetin konusu ile ilgili ön bilgi alma, ön inceleme yapma, şikâyet suç teşkil ediyor mu diye bakmak gerektiğini, okulun sosyal ve fiziki durumlarının dikkate alınması gerektiğini ifade etmişlerdir. Katılımcılardan bir tanesi ise adli soruşturma ve belgelere dikkat edilmesi gerekliliğinin vurgusunda bulunmuştur. Katılımcıların bu konudaki görüşlerinden bazıları aşağıda verilmiştir:

“...Veya dediğiniz gibi ciddi bir şey ise muhakkik görevlendiriyoruz ama bizim için en önemlisi kişinin sorduğu soruya veya şikâyetine ikna edici bir cevap alabilmesi. Buna dikkat ediyoruz...”(K5, 1)

“Ee.. Kesinlikle mevzuat. Milli Eğitim mevzuatı. Bu gelen şikayeti cevaplarken bizim elimizdeki, bakanlığımızın yasal alt yapısı.”(K3, 2)

“Ha..Şimdi biz böyle bir şikayet varsa önce okulun idaresiyle bu şikayeti değerlendirdiğimizde bir ön bilgi alıyoruz yani cevabı vermeden, ki-cevap vermemiz gerekiyor, hatta belki ilk cevabımız; “Okuldan konu ile bilgi istendi.(Hızlı olsun diye) Okul idaresi bu konu ile ilgili bize yazılı bir bilgi veriyor, burada hakikatten bizde görürsek bir aksaklık,yanlışlık, doğrudan bir inceleme soruşturma başlatıyoruz.”(K4, 3)

“Objektif gözle değerlendirdikten sonra öğretmene sahip çıkılması gerekiyorsa öğretmene sonuna kadar sahip çıkarız. Eğer veliye bir haklılık payı varsa, yine de öğretmenimizin motivasyonunu bozmadan, öğretmen mesela art niyetli değildir. Ama bi hata yapmıştır. Bu da şikayete söz konusu olmuştur. Biz orda yine öğretmenimizi koruruz. Uygun bi şekilde uygulanması gereken neyse onunla ilgili rehberliği de yaparız.”(K1, 4)

“Önce gelen başvuruyu BİMER ve CİMER ya da neyse bi inceliyoruz. Hukuksal niteliği nedir? O yazılan metinde yazılan şeylerde suç unsuru var mı yok mu? Biri tarafından işlenmiş disiplin ya ba adli suç unsuru var mı yok mu? Ya da bunlardan biri ya da ikisi ya da direk bilgi istiyor. Bizde olan bir bilgim istiyor. Bir hak kaybı var mı? Varsa, bunun çözüm süreci nedir? Yani önce onu bir inceliyoruz biz. Ondan sonra inceleme ya da soruşturma gerektiriyorsa o işlemi yapıyoruz.”(K7, 5)

“Birincisi suç teşkil ediyor mu? Somut bilgiye dayanıyor mu? ve belgeli mi? veya dedikoduya mı dayanıyor? dedikoduya dayalı olanları belgesiz olanları ve açık isim adres ve telefon numarası olmayanları zaten olumsuz yanıtlıyoruz ama sorun suç teşkil ediyorsa isimsiz efendim telefonsuz imzasızları dikkate alıyoruz. Yani bariz bulgular varsa.”(K8, 6, 9)

“kendi açımızdan düşünürsem o zaman biz tabi okulun öncelikle fiziki yapısı sosyal yapısı bunları ama biz genelde nasıl cevap veriyoruz tabi ki okulun yani bu şekilde bu konularla ilgili geliyorsa konumu falan bizim veliyi hepsini aynı görüyoruz.”(K4, 7)

“..Adli veya idari yönden araştırılıp.. evet hem adli hem idari yönden soruşturulması gerekenler de olabiliyor..”(K3, 8)

9. BİMER-CİMER’İ İyileştirmeye-Geliştirmeye Yönelik Görüşlere İlişkin Bulgular

Maarif Müfettişlerine, İlçe Milli Eğitim Müdürlerine ve Şube Müdürlerine “ BİMER ve CİMER ‘i geliştirmeye yönelik düşünceleriniz nelerdir? sorusuna verdikleri cevaplar aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 11 . BİMER - CİMER' i İyileştirmeye - Geliştirmeye Yönelik Görüşler

Geliştirmeye-İyileştirmeye Yönelik Görüşler	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11
1. Ücret Eklenmeli				√	√	√	√				
2. Ceza-Yasal Yaptırım Olmalı	√			√		√	√				
3. Bilgilendirme			√				√	√	√		
4. İsimsiz Başvuruların Dikkate Alınmaması			√		√			√			√
5. Kolay Ulaşılabilir Olmaması			√	√					√	√	
6. Süzme- Eleme Olmalı		√			√			√			
7. Bazı Kriterler Olmalı	√	√			√						
8. Başvuruları Derecelendirmek	√	√				√					
9. Arabulucu Sistemi			√	√		√					
10. Oto Kontrol		√									
11. Şikayet Kaynağına İnilip Konuşulmalı	√										

Tablo 11'e bakıldığında katılımcıların dördü BİMER ve CİMER 'i geliştirmek-iyileştirmek için öneriler olarak, sisteme her giriş için ufak bir ücret alınması gerektiğini, sisteme çok kolay bir şekilde ulaşılır durumda olmaması gerektiğini ve isimsiz başvurularının dikkate alınmaması gerektiğini söylemişlerdir. Katılımcıların dört tanesi haksız yere yapılan şikâyetler için şikâyet yapan kişiye bir ceza verilmesi gerektiğini, haksız yere yapılan şikâyetleri sonunda bir yasal yaptırım olmasını ve halkı bilinçlendirmek amacı ile bilgilendirme yapılması gerektiğini ifade ederlerken, katılımcıların üçü şikâyet eden ile edilen arasında bir arabulucu sistem oluşturulması gerektiğini şikâyetlerde bir eleme, süzme olması gerektiğini, sistem ile ilgili sistemi kullananlara bilgilendirme amaçlı faaliyetlerin yapılması gerektiğini ifade etmişlerdir. Katılımcılardan bir tanesi ise her kurumun oto kontrol olması gerektiğini, şikâyet kaynağına gidilerek konuşulması gerektiğini, şikâyetleri ya da başvuruları hastanelerde olduğu gibi bir derecelendirme yapılması gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki görüşlerinden bazıları aşağıda verilmiştir:

"..Evet. Bence bir ücrete tabii olması lazım Her önüne gelenin boş yani bizi boşuna meşgul edecek şeylerin yazmanın önüne geçmek için..."(K6, 1)

"...Ve haksız yere şikayette bulunanlara karşı hiçbir yaptırımımız yok. Hani bunlara desek ki örneğin; Bir süre bir daha başvuru yapamazsınız veya şu kadar idari para cezası uygulayacağız desek bu kadar başvurular olmaz diye düşünüyorum..."(K4, 2)

"Bence BİMER ve CİMER 'e başvuran kişiyle ilgili genel bilgilendirme yani; Oradaki biraz önce öğrenci örneği verdim. O öğrenciler içinde veliler içinde geçerli."(K3, 3)

"Yani isimsiz şikâyetleri ben çok fazla kaleye almıyorum. Yani çok fazla böyle ama kamuyu ilgilendiren böyle kamunun şey yaptığı sıkıntı durumlar varsa onları işleme alıyorum. diğerlerini almıyorum."(K5, 4)

"Bunun tamamen kaldırılmasını istemiyorum. Hakikatten bu bir yoldur. Başvuru yoludur. İnsanlara iletişimi kapalı idareciler çıkabilir. Onu önleme adına böyle bir şey. Bunun devamı olmalı ama çok kolay ulaşılan, hemen başvuru olan bir yer olmamalı."(K4, 5)

"Şikâyet noktasını biraz zayıflatmakta fayda var. Sisteme mesela bi metin yazdığınız zaman onun içeriğinin çok şikâyet olup olmadığını şey yapamıyo. Algılayamaz. Otomatik. Bu dilekçeyi kabul eden birim sorumluları var ya, Yani onlar devreye girmesi lazım. Bi eleme olması lazım. İllaki. Ya isim yoksa, adres yoksa, Efenim soyut verilere dayanıyorsa, yani somut verilere dayanmıyorsa bi şeyi dikkate almamak lazım. "(K11, 6)

“akşam adamın gece uykusu gelmiyor bilgisayarın başına geçiyor alıyor zaten herkesin yapabildiği bi şey herkes bunu yapabiliyor yani kimsenin böyle bi yani sen bunu yapamassın demiyorsun diyemiyorsun, hesapta soramıyorsun. O sana soruyor sen ona soramıyorsun. He bu tabii şey anlamında belki doğrudur yani sizi bi şekilde kontrol etme anlamında kontrol edebilme anlamında belki doğru yöntemleri vardır doğruya gidersen doğruyu analiz edersen doğrudur.” (K5 , 7)

“BİMER ve CİMER üzerinden gitmek istersek, iyileştirmek için yani şikayetler sınıflandırılabilir. Hani hastanelerde ki gibi sarı yeşil turuncu alanlar gibi yani şikayetler önem sırasına göre renklendirilebilir. Önem sırasından en önemliler başlar en önemsiz doğru en azından zaman açısından ve ilgilenilme açısından bir sınıflandırma yapılırsa mesela kırmızı en tehlikeli olan grup hemen müdahale gerektiren işte yeşil sarı gibi renklendirme yaparsak mesela sarıya en önemsiz dersek, sarıya farklı bi gözle bakıp ona göre harekete geçebiliriz. Bunu önerebilirim. Çünkü her şikayet aynı değil.” (K6 , 8)

“arabuluculuk sistemine benzer bir sistem olabilir mesela. Yani bir BİMER ve CİMER şikayetin de taraflar bir araya getirilip arabuluculuk gibi bir sistemde çalışılabilir yani.” (K8 , 9)

“Kurumun kendi oto kontrolünü yapması gerekiyor. Her kurumun kendi oto kontrolünü yaptıktan sonra zaten şikayetlere gerek kalmaz. Şikayetler bi nevi, suistimal edilmesi de olmaz. Sayısı azalır. Kişi mesela okulla ilgili bi şikayeti varsa, Okuldaki bi öğretmenle veya uygulamayla ilgili okula bi dilekçe verebilir. Bize bi dilekçe verebilir. Kaymakamlığa bi dilekçe verebilir. Valiliğe bi dilekçe verebilir. Dilekçe resmi bi belge olduğu için, Burda dilekçe üzerinden muhakkak inceleme başlatılır. Ama dedim ya o inceleme üzerinden gereken neyse yapılır. Çözümüne gidilir veya önlenir.” (K1 , 10)

10. Metaforlara İlişkin Bulgular

Maarif Müfettişlere, İlçe Milli Eğitim Müdürlerine ve Şube Müdürlerine “ BİMER ve CİMER'den gelen şikâyetleri neye benzetirsiniz?” sorusuna verdikleri cevaplar aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 12. Metaforlara İlişkin Açıklamalar

Metaforlar	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11
1. Yankı			√								
2. Çobanla Koyun	√										
3. Kum Saati								√			
4. Evdeki En Küçük Çocuk						√					
5. Engelli Koşusu		√									
6. Değnek											√

Tablo 12’ye bakıldığında katılımcılardan biri BİMER ve CİMER ‘i yankıya, çobanla koyuna, kum saatine, evdeki en küçük çocuğa, engelli koşusuna ve değneğe benzettikleri görülmektedir. Katılımcıların bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

“Hiç böyle düşünmedim ama. Ben bir ses veriyorum. Bir isyanım var veya bağıriyorum. Karşı dan bana nasıl dönecek? Bunu! Ya da “ayna” diyebilirim ya da yankı” (K3 , 1)

“Çobanla koyun örneğini vereyim. Çoban, koyunlarını güderken hani gütmek tabiri kullanılır ya, bi başkasının bahçesine gireceği zaman uyarmak için taş atmasına benzetebiliriz.” (K1 , 2)

“BİMER ve CİMER dedim mi, şöyle bir kum saatine benzetebilirim. Yukarıya çevirdiğiniz zaman belli bi sürede aşağısı dolar. aşağıyı boşalttığınız zaman yine yukarısı dolar. Bi nevi çok sonuca

ulaşmayan hani evet problemlerin bir kısmını çözüyodur. Ama hukuki Türk Ceza Kanunundaki ceza maddelerinden daha hafif ama yinede caydırıcı olan bir kum saatine benzetebilirim. “(K8 , 3)

“Evdeki en küçük çocuğun annesine babasına sürekli şikayet ettiğine benzetirim. Evin en küçük çocuğuna benzetirim. Anne Ablam şunu yapıyo. Anne abim şunu yapıyo gibi sürekli şikayet durumuna benzetiyorum. “(K6 , 4)

“Yani. Bana göre öyle. Amacına hizmet etmiyo ama Orda çalışan birinin motivasyonunu öyle düşüren bir argüman olarak düşündüğüm için, koşu pistindeki engeller olarak görüyorum. “(K7, 5)

“Çok amacından çıktığı için değneğe benziyor diyelim. “(K11 , 6)

Tartışma, Sonuç ve Öneriler

Bu araştırma ile Antalya İli Hizmet bölgesi ayrımına istinaden İl merkezinde görev yapmakta olan iki Maarif Müfettişi ve bir Şube Müdürü ile dört hizmet bölgesinde görev yapmakta olan her bir ilçeden bir İlçe Milli Eğitim Müdürü ve bir Şube Müdürünün, BİMER ve CİMER hakkındaki görüşleri neticesinde değerlendirilmeler yapılmış ayrıca analiz teknikleri içerisinde yer alan betimsel analiz yöntemiyle de aşağıdaki sonuçlar elde edilmeye çalışılmıştır.

BİMER ve CİMER‘ den gelen şikâyetler değerlendirildiğinde, bu konuda yapılan diğer araştırmalarla paralel bir şekilde okullarda karşılaşılan şikayetler, daha çok; velilerden, öğrenci ve öğretmen kesiminden, siyasi baskılardan, sendikalardan, çevre, basın, üst yönetimden gelmektedir (Uçucak, 2017).

Şikayet konuları bağlamında ise şikayetler daha çok, iletişim kopukluklarından, bilgi eksikliklerinden (öğrenci öğretmen ilişkileri, öğretmen-yönetici iletişimsizliği, okul prosedürü uygulamalarından), şiddet, parçalanmış aile konuları ile kişisel baskı ve çıkarlardan kaynaklandığı bulgularına erişilmiştir. Yine İl merkezinden uzaklaşıldıkça şikayetlerin azaldı ve bölüm bazında da daha çok Temel Eğitim bölümünde, daha sık şikayetlere rastlanıldığı bulgularına erişilmiştir (Özcan, 2014).

BİMER ve CİMER gibi çağrı merkezlerine yapılan şikâyetlerin etkileri değerlendirildiğinde, yapılan şikayetlerin okul yönetimi ve okulda çalışan personelleri olumsuz yönde etkilediği ve bunun neticesinde personellerin motivasyonunu düşürdüğüne dair bulgu bu konuda yazılan kitaplarla ve araştırmalarla tutarlılık göstermektedir. (Gül , 2006, Bursalıoğlu,2013).

Ayrıca isimsiz şikâyetler okul idaresi ve personelini zorda bıraktığı, çağrı sistemlerinin bilgi talep amacıyla kurulmuş olmasına rağmen, sistemin kolay ulaşılabilir olmasından dolayı, ihbarcılığa yönlendirdiği de gözlemlenmiştir (Çilekli, 2016).

Vatandaşların kolay bilgi alma ve şikayet etme imkanı sağlamak amacıyla kurulmuş olan BİMER ile CİMER sistemi birleştirilerek, sadece CİMER adı ile vatandaşların sık sık kullandığı bir sistem haline gelmiştir (Erslan, 2014). Ancak araştırma bulgularıyla tutarlı olarak CİMER sistemi vatandaşların bilgi edinmek veya memnuniyet ve rahatsızlıklarını beyan etmeleri amacıyla kurulmuş olan online bir sistem iken, günümüzde ulaşım kolaylığı sebebiyle amacından saparak kişilerin memnun olmadıkları herhangi bir durum için kullandıkları bir sistem olarak kullanılır hale gelmiş ve bu sebeple amacının dışına çıkıldığına da rastlanılmaktadır (Özcan, 2014).

CİMER sistemin oluşturduğu bu olumsuz durumu ortadan kaldırmak amacıyla, vatandaşların bilinçlendirilmesi şikâyetlerin yapılmadan önce belli kriterler konulması ve şikayetlerin derecelendirilerek işleme sokulması sistemi amacı yönünde kullanılmasına teşvik edici öneriler olup, yine asılsız ihbar ve suiistimallerin önüne geçilebilmesi için de, katılımcılardan şikayetler karşılığında ücret alınması, şikayet eden şikayetinde haklı çıkarsa parasının iade edilmesi, yersiz şikayetlerinde

yaptırım uygulanmasının faydalı olacağı, isimsiz şikayetlerin baz alınmaması ve şikayetlerde eleme sistemi uygulaması olması, yine şikayetlerin aslı araştırılıp bu doğrultuda hareket edilerek, gerçekliği göz önünde bulundurarak değerlendirilmeli, kademeli şikayet sistemi oluşturulması, hizmetin farkındalığını artırmak amacıyla okul iç ve dış paydaşlarına (veli, öğretmen, idareci, personel, okul çevresi) yazılı ve görsel pano, seminerler, reklam, afiş ve broşürler dağıtımı ile bu hizmeti tanıtmak ve vatandaşı daha çok doğru bilgilendirmeye yönelik çalışmalara yer vermek uygun görülmektedir (Elma, ve Demir, 2014) .

BİMER 'e yapılan şikayetlerden dilekçe kanununa ve bilgi edinme kanununa göre aykırı olanların ayıklanması gereksiz ve iftira niteliğindeki şikayetlerin önüne geçilebileceği, okul iç ve dış paydaşlarının idareciler tarafından iletişimde daha açık, hızlı ve sorun giderici şekilde planlamalar yapılabileceği, Maarif Müfettişlerinin, Denetmelerin denetimlerde bulunması ve öğretmenlere, velilere ve idarecilere rehberlik etmesi sağlıklı olacağı bulgusuna erişilmiştir.

Birçok şikâyet kişisel kapris veya olumsuz yaklaşımlardan kaynaklanmaktadır. Soruşturmaya başlamadan bir komisyon kurularak şikâyetin somut içerikler ile hareket edip etmediği taraflarla birlikte değerlendirilmelidir. (uzlaştırıcı komisyon).

İl ve İlçe Milli Eğitim Müdürlüklerinde BİMER şikâyetlerini mevzuata hâkim bir personelin değerlendirmesinin sağlanması ve mevzuata uygun olmayan başvurular hakkında kurum ve okullara gönderilmeden ilgili birim tarafından cevaplanması, yine mevzuata hâkim kişilerin okul ve kurumlarda (okul idaresine, okul personeline, velilere) bilgilendirme amaçlı hizmet içi eğitimler verilmesi tavsiye edilir (Güneş ve Gunbayı, 2017).

Araştırma konusu ile ilgilenen araştırmacılara ve alan yazına katkı sunması amacıyla araştırmanın problemi baz alınarak, evren daha geniş tutulabilir. Örneğin, bölgesel ya da ulusal düzeyde araştırmalar yapılabilir. Araştırma evrenin e-okul idarecilerinin, okul personellerinin, velilerin, okul paydaşlarının da görüşleri alınarak, daha da geniş kitle çalışmaya dâhil edilebilir. Böylece daha derin bulgulara erişilerek araştırma derinleştirilebilir.

Kaynakça

- Aksan, S. (2014) *Başbakanlık İletişim Merkezine (BİMER) ve Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezine (MEBİM) Yapılan Başvurulara İlişkin İl Eğitim Denetmenlerin Görüşleri*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Yedi Tepe Üniversitesi, İstanbul.
- Elma, C. ve Demir, K. (2014) *Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar Uygulamalar ve Sorunlar* (4.Baskı) Ankara: Anı Yayıncılık.
- Balcı, A.(2017) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler*.(12Baskı)Ankara: Pegem Akademi.
- Bilgin, N. (2014). *Sosyal Bilimlerde İçerik Analizi*. (3.Baskı) Antalya: Siyasal Kitabevi.
- Bursalıoğlu, Z. (2013). *Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış*. (19.Basım) Ankara: Pegem Akademi.
- Erslan, H. (2014). İlkokul Yöneticilerin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)' in "ALO 147 " Nolu İletişim Hattına İlişkin Değerlendirilmeleri, *İstanbul Aydın Üniversitesi*, İstanbul.
- Erol, T. , Aydılek E. , ve Şen, A. T. (2015). Bimer Uygulaması Ve Türk Kamu Yönetimi Sistemine Etkileri. *Kastamonu İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8, 215 – 225.
- Gül H. (2006). Çevresel Baskı Gruplarının Okulun Genel İşleyişine Etkileri. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (11).71-84.
- Güneş, İ. ve Gunbayı,İ. (2017) BİMER, ALO 147, CİMER Gibi Kurymlara Yapılan Şikayetlerin Okul Yönetimine Etkisine İlişkin Oku Yöneticilerin Görüşleri : Bir Durum Çalışması. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 217-226.
- Karasar N. (2009). *Bilimsel Araştırma Yöntemi* (31. Baskı). Ankara: Nobel Dağıtım.

- Özcan, K. (2014). Çevresel Baskı Gruplarının Okul Yönetimine Etkileri (Adıyaman ili Örneği). *EInternational Journal of Educational Research*, 5(1), 88-113.
- Tunç, H. ve Gökçe, A. (2018) Okul Yöneticilerinin Alo 147 hakkındaki Görüşlerinin Bilgi Uçurması Açısından Değerlendirilmesi. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*.6(4) 477-487.
- Uçucak, K. (2017) *Türk Kamu Yönetiminde Bürokratik İşlemlerin Azaltılmasında Bilgi Teknolojileri ve İnovasyona Dayalı Uygulamaların Önemi: E-devlet, UYAP ve BİMER örnekleri.*, Yüksek Lisans Tezi, Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş.
- 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.
- Yin, R.K.(2017). *Durum Çalışması Araştırması Uygulamaları. (Çeviren Günbayı, I.)* , 3.Baskıdan Çeviri , Ankara: Nobel Yayınları.