

KORONAVİRÜS (COVID 19) PANDEMİSİ DÖNEMİNDE ÖZEL OKULLARA İLETİLEN ŞİKÂyetLERİN İNCELENMESİ

Hale Nur GÜLER¹

ÖZ

Karşılanmayan beklentilerin yazılı ya da sözlü olarak iletilmesi ile başlayan şikayet yönetimi sürecinin etkili şekilde yönetilmesi kurumların devamlılığı açısından oldukça önemlidir. Kurumlarda müşteri memnuniyetinin oluşması için hızlı şekilde harekete geçilmesi ve ilgili birimlerce müşteri beklentilerinin anlaşılması gerekmektedir. 2020 yılında ülke ve dünya gündemini etkisi altına alan covid 19 pandemisi eğitim sektörü üzerinde de etkilerini göstermiştir. Bulaş riskinin önlenmesi amacı ile okullarda eğitime ara verilmesi ve uzaktan eğitim uygulamalarının gündeme alınması beraberinde bazı şikayetlere yol açmıştır. Çalışmada covid 19 pandemisi döneminde ilk ve orta dereceli eğitim faaliyetinde bulunan özel okullara iletilen şikayetler incelenmiştir. Veriler şikayetvar.com isimli pek çok sektör ve firmaya yönelik şikayetlerin iletiği internet platformundan elde edilmiştir. Bu kapsamda elde edilen özel okullar için Eylül 2020 döneminde iletilen 300 şikayet için nitel analiz yapılmıştır. Nvivo programına aktarılan verilerden kelime bulutu ve kelime ağaçları elde edilmiştir. Yapılan analize göre özel okullara iletilen şikayetlerde en çok kullanılan kelimelerin eğitim, kayıt, yemek, okul, pandemi olduğu görülmüştür. Şikayetlerin içeriklerinin pandemi döneminde ekonomik ve sağlık koşulları sebebi ile yapılamayan eğitimden dolayı eğitim ücreti, yemek ücreti ve servis ücreti iadelerinin talep edilmesine yöneliktir. Uzaktan eğitimde etkin ve verimli eğitimin yapılamaması, okulların taleplere yanıt vermemeleri, uzaktan eğitim platformu için ilave ücret talep edilmesi, telafi eğitimlerinin yapılmaması, uzaktan ya da okuldaki eğitim için okulların seçenek sunmaması, kitap fiyat artışları da iletilen şikayetler arasındadır. Çalışmanın eğitim sektöründe yapılacak düzenlemelere kaynak teşkil etmesi öngörülmektedir..

Anahtar Kelimeler: Eğitim Sektörü, Özel Okullar, Müşteri Deneyimi, Şikayet Yönetimi, Koronavirüs, Pandemi

¹Dr. halgu76@gmail.com

ANALYSIS OF THE COMPLAINTS DELIVERED TO PRIVATE SCHOOLS DURING THE CORONAVIRUS (COVID 19) PANDEMIC PERIOD

ABSTRACT

Effective management of the complaint management process, which starts with the communication of unmet expectations in written or verbal form, is very important for the continuity of institutions. In order to ensure customer satisfaction in institutions, it is necessary to act quickly and to understand customer expectations by the relevant units. The covid 19 pandemic, which influenced the country and the world agenda in 2020, also had its effects on the education sector. In order to prevent the risk of contamination, interruption of education in schools and the introduction of distance education practices have led to some complaints. In the study, complaints conveyed to private schools engaged in primary and secondary education during the covid 19 pandemic period were examined. The data was obtained from the internet platform, complaints about many sectors and companies, named complaintvar.com. Qualitative analysis was conducted for 300 complaints submitted in September 2020 for private schools obtained within this scope. Word clouds and word trees were obtained from the data transferred to the nvivo program. According to the analysis, it was seen that the most frequently used words in the complaints made to private schools were education, registration, food, school, pandemic. The contents of the complaints are directed towards the request of refunds of tuition fee, meal fee and service fee due to education that could not be done due to economic and health conditions during the pandemic period. Failure to provide effective and efficient education in distance education, schools not responding to requests, demanding additional fees for the distance education platform, not providing compensatory training, schools not offering options for distance or school education, book price increases are among the complaints conveyed. It is foreseen that the study will constitute a source for the regulations to be made in the education sector.

Keywords: Education Sector, Private Schools, Customer Experience, Complaint Management, Covid 19, Pandemic

1.GİRİŞ

Eğitim kurumları bireyleri bir sonraki yaşam adımına hazırlayan birey aileler ve toplum için önemli oluşumlardır. Toplumlardaki bireylerin başarısı ve mutluluğu aile, eğitim öğretim faaliyetleri ve bütünsel olarak da sosyo ekonomik yapı ve ilişkilendirilebilir. Bireyler, aileler ve toplumun şekillenmesine katkı sağlayan özel okulların başarılarını sürdürebilmeleri verilen eğitim ve öğretimin kalitesi ve bütünsel olarak okuldan beklenen faaliyetlerin tamamlanması kadar iletilen şikayetlerin ele alınmış biçimi ile de ilişkilidir. Günümüzde içinde bulunduğumuz Aralık 2019'dan itibaren dünyayı ve ülkemizi etkisi altına alarak gündemi belirleyen covid 19 pandemisi nedeni ile pek çok sektör etkilenmiş ve bu süreç dolayısı ile süreçlerde değişikliğe gidilmiştir. Eğitimde de pandemi sebebi ile ilk önce eğitime ara verilmiş olup ardından uzaktan eğitim modeline geçilmiş ailelerin okul yönetimlerinden beklentileri ve şikayetleri doğmuştur.

Şikayet yönetiminin etkin ve başarılı şekilde ele alınması iletilen konular için süreç değişikliğine gidilmesi ve öngörülebilir sorunların önüne geçebilmek için akıllı müşteri deneyimlerinin (AMÜD) geliştirilmesi kurumlara başarı sağlayacak önemli adımlardır. Yaşanan süreçte de ilk ve orta dereceli özel okulların oluşturduğu uygulama ve süreçler hem bu dönemde hem de gelecek dönemde başarılarına katkı sağlayacak ya da olumsuz izlenimler doğacak ve kurumların geleceğe taşınmasında kritik roller oynayacaktır.

Covid 19 pandemisi eğitim kurumlarında öğrencilerin ve öğretmenlerin sınıf ortamında ders yapılması olanağını ortadan kaldırmış ve okulların bu süreçte sağlık tedbirleri kapsamında alt yapılarını geliştirerek uzaktan eğitim modeli ile öğrencilere ulaşmaları beklenmiştir. İçinde bulunulan bu durumda pandeminin tüm sektörlere etkisi olduğu için ekonomik sosyal ve sağlık açısından sıkıntılı süreçler yaşanmaya başlamıştır. Bu kapsamda hem velilerin hem öğrencilerin alınamayan hizmet ve uygulamalar sebebi ile beklentileri değişmiş olup beklentilerini okul yönetimlerine ilettikleri görülmüştür. İçinde bulunulan bu dönemde ekonomik, teknolojik, sağlığı koruyucu, etkin ve verimli eğitim standartının devam edebilmesi için velilerin okul yönetimlerinden beklentilerinin neler olduğu bu çalışmada incelenmiştir.

Çalışmada pandemi döneminde özel okullara iletilen şikayetlerin neler olduğu araştırma sorusu olarak ele alınarak şikayetvar.com internet platformundan okullara iletilen şikayetler Eylül 2020 döneminde incelenmiştir. Şikayetvar.com 2001 yılından beri markalara yöneltilen şikayetlerin iletilmesi için faaliyet gösteren Türkiye' de müşteri memnuniyetini ölçen bir çevrim içi platformdur. Bu kapsamda velilerin ve öğrencilerin beklentileri saptanarak bu çalışmanın okul yönetimleri, yöneticileri, çalışanları ve veliler için ileriki çalışmalar ve alınabilecek aksiyonlar için kaynak teşkil etmesi ve yararlı olacağı düşünülmektedir.

2.KORONAVİRÜS PANDEMİSİ

Aralık 2019’ da ilk kez Çin’ de Wuhan eyaleti sınırları içinde başlayarak ateş öksürük gibi solunum yolları ile belirginleşip hissedilen ve tüm dünyayı etkisi altına alan koronavirüs (covid 19) 11 Mart itibari ile Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi olarak ilan edilmiştir (BBC, 2020). Pandemi salgının belirli bir bölgenin dışına çıkarak büyük kitlelere ulaşması ve tüm dünyayı etkilemesi olarak belirtilmiştir (Merriam-Webster, 2020). Koronavirüs pandemisi dolayısı ile pek çok sektör etkilenmiştir. Halkın sağlığını tehdit etmesi nedeni ile hükümetler ekonomik faaliyetleri sağlık tehdidi sebebi ile sınırlandırmak zorunda kalmışlardır (Kraemer vd. 2020: 25).

Ülkelerde ekonomik faaliyetlerin sınırlandırılması nedeni ile hükümetler kurumlar ve aileleri desteklemek için mali, parasal ve düzenleyici süreçleri ortaya koymuşlardır (Andersen, vd. 2020:2). Tüm dünya pandemi ile mücadele verirken Türkiye’ de de ekonomik ve sosyal tedbirler alınmış, acil durum mekanizmaları, tespit, izolasyon, test uygulama araçları ve yöntemleri hazır duruma getirilmiştir. Ekonomik ve sosyal açıdan pek çok sektörü etkisi altına alan pandemi nedeni ile kurumlar ve aileler sağlık ve ekonomik açıdan bazı tedbirler uygulamak durumunda kalmışlardır (Macit ve Macit, 2020: 113).

Virüsün hasta bireylerin öksürmeleri ile ortama saçılan damlacıkların solunması yolu ile bulaştığı tespit edilmiştir. Solunum parçacıklarının yüzeylere geçmesi ve ellerin yıkanmadan yüz göz burun ve ağıza götürülmesi il virüs alınabilmektedir. Hastalıktan en çok etkilendiği grup olarak altmış yaş üstündekiler, ciddi kronik rahatsızlığı olanlar, kalp hastaları, hipertansiyon, diyabet hastaları, kronik solunum yolu hastalığı olanlar, kanser hastaları ve sağlık çalışanları belirtilmektedir. Sağlık Bakanlığı’nın paylaştığı verilere göre. 25 Eylül 2020 tarihinde ülkemizdeki vaka sayısı toplam 311.455 vefat sayısı ise 7.858’dir. 22 Eylül tarihi itibari ile de yaş ve cinsiyete göre dağılım Tablo1’ de yer almaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2020).

Tablo1: Yaş Grupları ve Cinsiyete Göre Vaka Sayısı (22 Eylül 2020)

	Yaş								Toplam
	<2	2-4	5-14	15-24	25-49	50-64	65-79	80 ve >	
Erkek	5	5	31	120	443	161	74	15	854
Kadın	3	5	27	133	395	170	86	20	839
Toplam	8	10	58	253	838	331	160	35	1693

Kaynak, Sağlık Bakanlığı, 2020

Pandemi nedeniyle süreç ve uygulamalarını değiştirmek durumunda kalan bir sektör de eğitim sektörü olmuştur. Bu kapsamda okullardan uzaktan eğitim platformları aracılığı ders verilmeleri beklenmiştir. Gerek sağlığın korunabilmesi amacıyla gerekse ekonominin gidişatı ve gerekse teknolojik ve dijital çağın gereksinimleri sebebi ile eğitim sektörünün önemli bir parçası olan özel okullardan beklentiler de bu süreçte artmış her zamankinden daha da hassas hale gelmiştir.

3. ŞİKAYET YÖNETİMİ VE ÖZEL OKULLAR

Şikayet mal ve hizmetten beklentilerin tatminsizlikle sonuçlanması olarak tanımlanabilir (Barlow ve Moller, 2009: 38). Bir başka anlatım şekli ile şikayet tüketici veya hizmet alanın negatif geri dönüşüdür. Şikayet bir kurumun müşteriye sunduğu ürün ve hizmetlerdeki eylemler ya da eylemsizlik hakkındaki olumsuz geri dönüşlerdir (Mensah, 2016: 10). Müşteriler şikayet ederken, kurumu bir sorunla ilgili bilgilendirmek, tazmin talep etmek ve sorunla ilgili bir değişiklik yapmak amaçlı hareket etmektedir (Blöndal, 2017: 22). Şikayetler aslında gerektiği şekilde değerlendirildiğinde kurumların gelişmesi için fırsatlar da sunmaktadır. Müşteri beklentilerinin anlaşılması ve buna uygun çözümler sunulması kurumları daha ileriye taşımaktadır (Kozak, 2007: 2).

Şikayetin başarılı şekilde ele alınarak çözümlenmesi müşteri sadakatini de sağlamaktadır (Yang vd. 2018: 203). Kurumlar etkin şikayet yönetimi uygulamaları ile kuruma katkı yaratmaktadır. Bu katkılar şikayetlerin aza indirgenmesi, reklam ve satış performansına katkı, şikayet konusu alanlarda gerekli iyileştirmeleri yapabilme, değişen pazar koşullarında müşteri beklentilerini analiz edebilme, müşteri sadakati, ürün ve hizmet kalitesi artışı olarak sıralamak mümkündür (Tronvoll, 2008: 23; Sarı, 2008: 95). Şikayetler kurumların sundukları ürün ve hizmetlerde kusurların en aza indirgenmesini sağlarlar (Alabay, 2012: 139).

Kurumlar şikayetleri etkili şekilde ele almazlar ise müşteriler ile ilişki oluşturamamakta ya da yeniden inşa edememektedir (Tao vd., 2016: 266). Müşteriler açısından şikayet süreci beklenti içinde ürün veya hizmet satın alınması, ürün veya hizmetin performansının denenmesi, negatif fark varsa tatminsizlik oluşması, şikayet, şikayet çözümünün değerlendirilmesi, markada kalmak veya markayı değiştirmek olarak ifade edilmiştir (Köse, 2007: 37).

Araştırmalar olumsuz düşünceye sahip olan müşterilerin büyük bir kısmının şikayet etmediğini ancak markayı artık tercih etmediğini göstermektedir (Gökdeniz vd., 2011: 175). Müşterilerin şikayet etmeme nedenlerine bakıldığında şikayet etmeyen müşterilerin şikayette bulunmayı zaman ve çaba açısından değersiz bulduklarını, nereye ve ne zaman şikayet etmeleri gerektiğini bilmediklerini, şikayet etmenin maliyetini yüksek bulduklarını, onlar için marka değiştirmenin kolay olduğunu, sonuç alabileceklerine dair inançlarının bulunmadığını, kendilerini sorumlu hissettiklerini ve psikolojik olarak risk almak istemediklerini söylemek mümkündür (Burucuoğlu, 2011: 60).

Şikayet kanallarına bakıldığında ise mal ve hizmetten memnun olmayan müşterilerin pek çok kanalla kurumlara ulaşım şikayetlerini ilettikleri belirtilebilir (Cho vd., 2002: 6). Bu kanallar, halka açık kanallar, online doğrudan kurum kanalları, tüketici hakem heyetleri, tüketici dernekleri ve kanuni yollar ve şikayetleri bir platformda toplayan çeşitli internet siteleridir. Müşteri odaklılığın sağlanabilmesi için kurumların müşterilerine onlara erişebilecek kolaylıkta kanalları sunmaları gerekmektedir (Supriaddin vd., 2015: 4). Yedi farklı şikayet davranışı olduğu belirtilmiştir, bunlar aileyi ve arkadaşları

bilgilendirme, kurumun müşterisi olmayı bitirme, üst yöneticilere şikayet etme, yorum ve öneri formları doldurulması, şikayet mektubu, dilekçesi yazılması, gazete ve kitlesel medya araçlarına bildirim yapma, tüketici derneklerine iletme olarak ifade edilebilmektedir (Heung ve Lam, 2003: 286).

Kurumların ayakta kalabilmeleri beklentileri karşılama ve şikayetleri memnuniyetle sonuçlandırma becerileri gibi önemli kriterlere bağlıdır. Şikayet yönetiminin başarılı şekilde yönetildiği örgütlerde şikayet çözme kültürü bulunmaktadır. Bu örgütlere kolayca ulaşılabilir ve basit, anlaşılır şekilde çözüm süreçleri tasarlanmaktadır. Ayrıca bu örgütlerin şikayet çözüm sürecine ilişkin bir takip süreci geliştirdikleri ve memnuniyet ölçümü yaptıkları bilinmektedir (Robert ve Sandy, 2002: 144).

Şikayet yönetimi sürecinde şikayetin olumlu şekilde ele alınması, şikayet eden müşterinin bakış açısı ile değerlendirme, müşterinin dikkatle dinlenmesi, şikayetin tüm açıları ile ele alınması, müşteri ile iletişim kurup detaylı ve kapsamlı bir süreç bilgisi müşteriye iletilmelidir. Bunlarla birlikte şikayet kısa sürede yanıtlanmalı, gerçekleri yansıtan, şeffaf cevap sunulmalı ve kurum içinde çalışan personele eğitim gelişim desteği sağlanmalıdır (Yılmaz vd., 2015: 945). Kurumların şikayet çözüm süreçlerinde başarılı olmaları için müşteri problemini çözmeye istekli davranmaları, müşteriler dinlenilerek rahatlatılmalı, şikayete ilgili her detayın anlaşılması için etkin sorular sorulmalı, yeterli süre tanınmalı, not alınmalı, hata kusur varsa kabul edilmeli, özür dlenmeli, kibar ve nezaketli yaklaşım sergilenmeli, yerine getirilemeyecek vaatlerden kaçınılmalı, en kısa sürede şikayet için yanıt verilmeli, çözüm alternatifleri sunulmalı, müşterinin beklentisinin üstüne çıkılmalı, çözüm sonrası fark yaratmak için müşteri memnuniyeti takip edilmelidir (Ramsey, 2016: 23).

Şikayet yönetim sürecinde kurumların dikkat etmeleri gereken konular bulunmaktadır. Bunlar, insanlar neden şikayet eder, neden şikayet etmez, kime şikayet eder, yetersiz ürün ve hizmetle karşılaşan müşteri tepkileri ne olur, ürün ve hizmete göre müşteri davranış ve tepkilerindeki farklılıklar neler, müşteriler şikayetlerinin karşılığında ne bekliyor ve ne sıklıkla tatmin oluyor, şikayet davranışlarına göre müşterileri gruplamak mümkün mü, müşterilerin kişisel özellikleri şikayet davranışlarını etkiler mi, şikayet sonrasında müşterinin olası davranışları nelerdir, şikayete yol açan faktörler nelerdir, kurum için şikayetin değeri nedir, şikayet alınmaması ve şikayetlerin etkin şekilde değerlendirilmesi ve çözülmesi için maliyet nedir ve şikayete yönelik yönetsel etkinlik nedir olarak ifade edilebilir (Butelli, 2007: 4).

Özel okullar Milli Eğitim Bakanlığı' nın gözetim ve denetimi ile ilgili kanunlarla yerli ve yabancı gerçek ve tüzel kişilerce kurulan ücret karşılığında hizmet veren kurumlar olarak tanımlanmıştır. Kanunda kurumların sadece kazanç sağlamak için değil aynı zamanda eğitim kalitesini yükseltmek için yatırımlarını geliştirmek üzere gelir sağlayabilmekte oldukları belirtilmektedir (Akt. Bağcı, 2019: 10; Subaşı ve Dinler, 2003). Özel sektörün katkıları ile işletilen özel okullar Türkiye' de 5580 sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanuna göre eğitim veren kuruluşlardır.

Türkiye’ de özel okullar 1839 Tanzimat Fermanı ile Batılılaşma hareketi olarak yaygınlaşma eğilimi göstermiştir (Uygun, 2003: 32). Geçmiş Osmanlı İmparatorluğu’ na uzanan özel okulların yabancı ve azınlık okullar olarak Cumhuriyet öncesinde de varlıkları bilinmektedir. Türkiye’ de 1931 yılında kurulan ilk özel okul Ankara TED Koleji’dir (Öztürk, 2018: 25). 1985 sonrasında da yapılan düzenlemelerle özel okullar yaygınlaşmıştır (Sayılan, 2006: 59). 2015 itibari ile de dershanelerin kapatılıp uygun olanların özel okullara dönüştürülmesiyle özel okul oranı artış göstermiştir (Nartgün ve Dilekçi, 2016: 537).

Özel okullardan beklentilerin incelendiği çalışmada velilerin okullarda çağdaş eğitim yapısı, çocuklarla daha sık ilgilenilmesi ve velilerle daha çok iletişim halinde olunmasının beklendiği görülmüştür. Devlet lisesi velilerinin daha çok iletişim beklentileri özel okullarda bu beklentinin karşılandığı yönünde çalışmada yorumlanmıştır (Açıklalın, 1989: 25).

Özel okul velileri okul yönetimi ile etkin iletişim, yabancı dil eğitiminde başarı, okul ücretlerinin ekonomik olması, tecrübeli eğitim kadrosu, bireysel farklılıkların keşfedilmesi, ulusal ve uluslararası etkinliklerin sürdürülmesi ve yurt dışı bağlantılı organizasyonların yapılması gibi beklentilerini iletmişlerdir (Bayram, 1997: 99). Velilerin özel okullardan beklentilerinin incelendiği bir çalışmada destekleyici ortam olarak bireysel farklılıkların dikkate alınması, kurumsal bakış açısının olduğu etkili yönetim, nitelikli öğretmen kadrosuna sahip olma, veliye zamanında geri bildirim verilecek şekilde iletişim kanallarının açık olması en ön sıradaki beklentiler olarak ifade edilmektedir (Nartgün ve Kaya, 2016: 157).

Özel okulların eğitim hizmetleri için yapılan bir başka çalışmada veliler öğretmenle çocuk ilişkisinin etkililiği, sosyal aktivitelerin ücretli olması, formaların pahalı olması ve kitapların set halinde satılmasını konularını belirtmişlerdir (Bozyiğit, 2017: 521). Özel okul velilerinin okullardan beklentilerinin araştırıldığı bir başka çalışmada ise çocukların mutlu özgüvenli kendini ifade edebilen başarılı yöneticilere sahip öğretmen sirkülasyonunun az olması yabancı dil öğretiminin etkin olması psikolojik danışma merkezinin olması şartlarının beklentiler arasında olduğu belirlenmiştir (Bağcı, 2019: 5).

3.YÖNTEM

3.1.Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmada koronavirüs (covid 19) pandemisi döneminde özel okullara yöneltilen şikayetlerin neler olduğunun anlaşılması hedeflenmiştir. Çözüm süreçlerinin temini açısından özel okul şikayetlerinin neler olduğunun bilinmesi eğitim kurumları, yasal ve idari merkezler, aileler, öğrenciler, okul çalışanları ve tüm paydaşlar açısından önem teşkil etmektedir. Çalışma okulların şikayet yönetimi kapsamında eğitim, yönetim ve ücretlendirme süreçlerinin iyileştirilmesi için yarar sağlayacak ve bundan sonraki çalışmalara baz teşkil etmesi açısından önem teşkil etmektedir.

3.2.Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada şikayetvar.com sitesi üzerinden özel okullara iletilen şikayetler incelenmiştir. Araştırmanın tasarımı nitel olarak yapılmıştır. Doküman incelemesi yöntemi ile verilere ulaşılmıştır. Nitel çalışmalarda verilere kitap dergi makale anket kayıt gibi yazılı kaynaklardan ulaşılmaktadır. Dökümanlar için web sayfaları internet kaynakları haber grupları elektronik posta bloglar gibi elektronik ortamlardan veri sağlanmaktadır (Baş ve Akturan, 2008: 118).

Bu çalışmada temasal içerik analizine gidilmiştir. İncelenen metinlerde temalar anlaşılacak istenmiştir. Kelimeler ya da kelime öbeklerini temasal analiz ile sınıflandırmak mümkündür (Özdaşlı ve Çevikkol, 2012: 146). Çalışmada özel okullara yönelik şikayetlerin yayınlandığı siteden elde edilen veriler Nvivo programına aktarılmış olup kelime sıklığı, kelime bulutu, kelime ağacı şemaları yapılmıştır. Kelime bulutu metinlerin içerisindeki kelime kullanım sıklıklarını dikkate alarak görselleştirmeyi hedefleyen bir araçtır (Sever ve Buzlu, 2015: 385).

Programda Kelime bulutu analizi ile yapılmış olan kelime sıklığı analizinin doğrulaması sağlanmaktadır. Araştırmanın evrenini Eylül 2020 döneminde şikayetvar.com internet sitesinde özel okullara yönelik iletilen 300 şikayet oluşturmaktadır.

BULGULAR VE YORUM

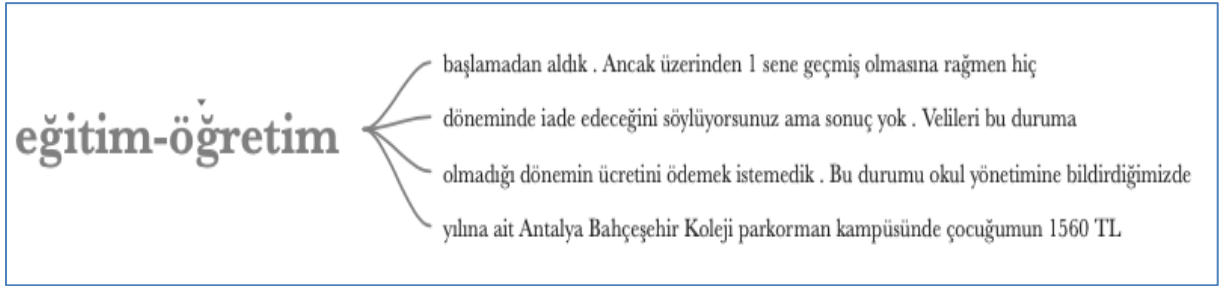
Araştırmanın bu bölümünde özel okullara yönelik iletilen şikayetlerin kelime bulutu analizi yer almaktadır. Şikayet içeriklerinde tekrar eden en az 5 harfli kelimelerden 50 tanesine yer verilen kelime bulutunda Şekil 1’ de görüldüğü gibi özel okullara yönelik şikayetlerde en çok geçen kelimeler eğitim kayıt yemek okul olarak görülmektedir.

Şekil 1: Özel Okullara Yönelik Şikayet Nitelik Analizi Kelime Bulutu



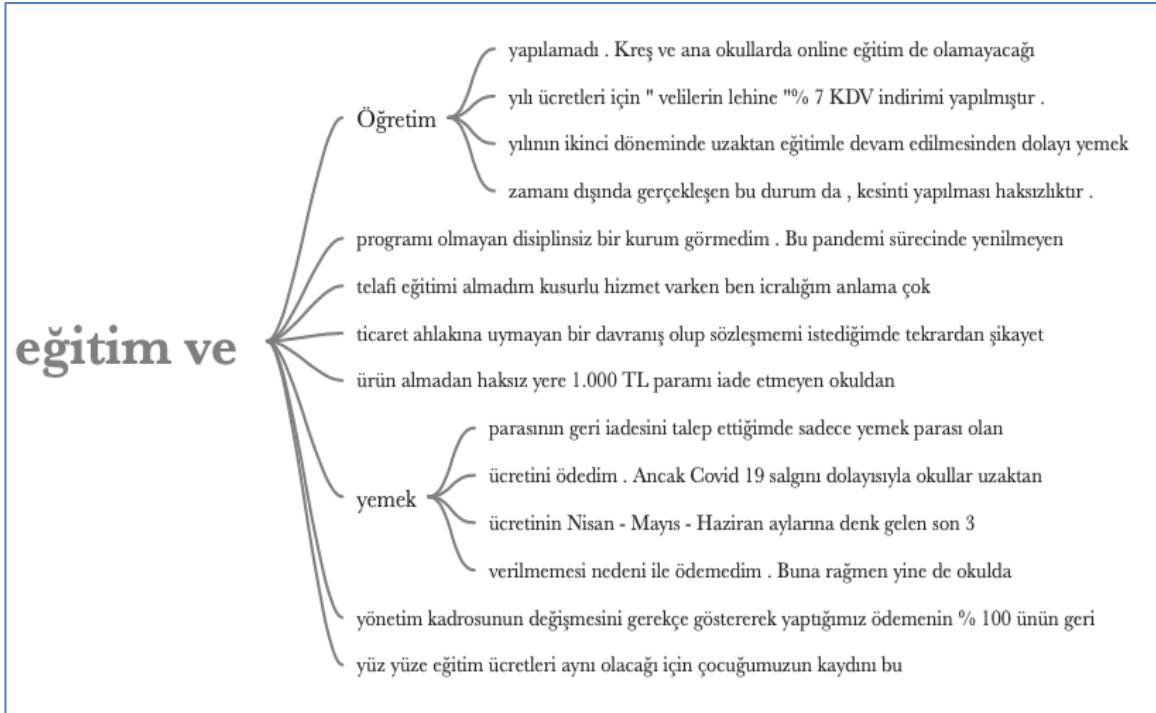
Eğitim ifadesinin en çok ilişkili olduğu gözlenen kelime ağacına göre eğitim öğretim ifadesinin kelime ağacına Şekil 2’ de yer verilmiştir. Buna göre eğitim öğretim ücretinin iadesi yemek ücretinin iadesi gibi sorunlardan bahsedildiği görülmektedir.

Şekil 2: Eğitim Öğretim İfadesi Kelime Ağacı



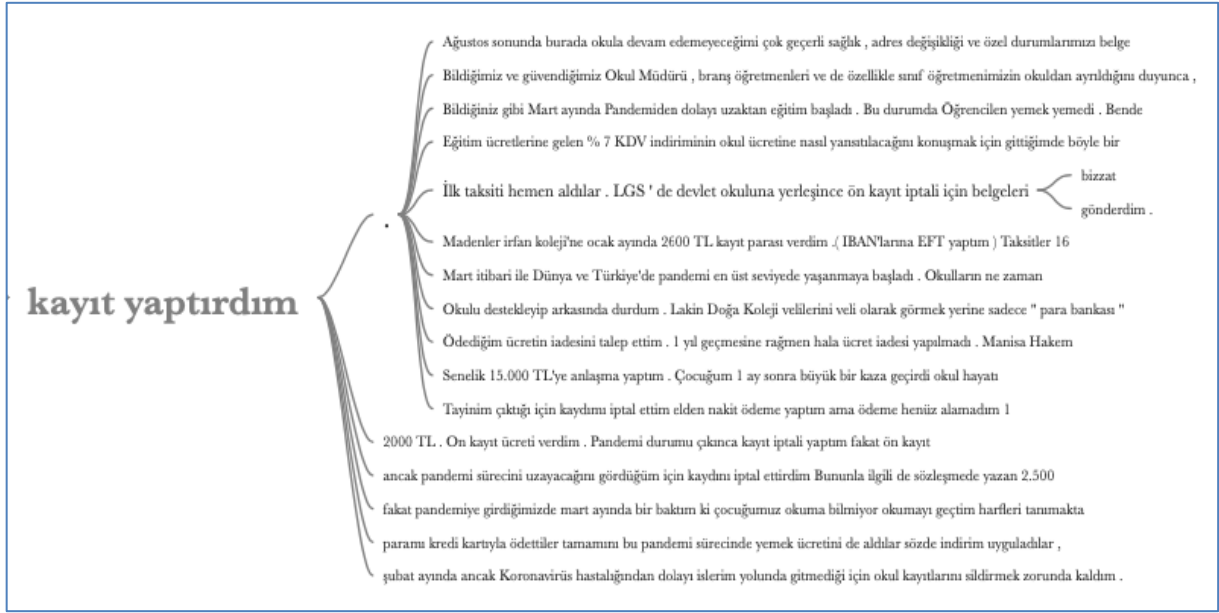
“Eğitim ve” ifadesinin en çok ilişkili olduğu kelime grupları incelendiğinde ise eğitim ücreti ve yemek ücretinin iadesi konularının sıklıkla şikayet edildiği, eğitimde aksaklıklar yaşanması, telafi eğitimlerin yapılmaması konuları görülmektedir.

Şekil 3: Eğitim ve İfadesi Kelime Ağacı



Kayıt kelimesi ile ilişkili olarak kayıt yaptırdım ifadesine bakıldığında Şekil 4’ te kayıt yaptırdım ancak pandemi, nakil gibi sebeplerle okula devam edememe ve ücret iadelerinin yapılmaması, KDV indiriminin okul ücretine yansıtılmaması şikayetlerinin olduğu görülmektedir.

Şekil 4: Kayıt Yaptırdım İfadesi Kelime Ağacı



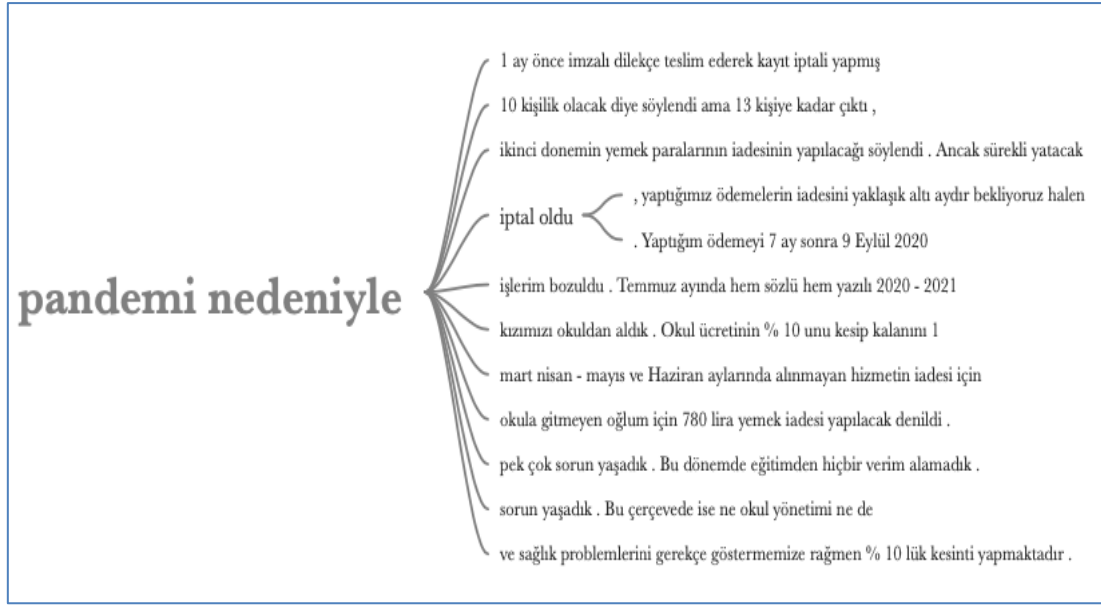
Şekil 5' te yemek ücretlerinin iadelerine yönelik şikayetlerin iletildiği görülmektedir. Yemek ücreti iadelerinin yapılmaması, eksik yapılması ve geç yapılması iletilen konular arasındadır.

Şekil 5: Yemek Ücreti İfadesi Kelime Ağacı



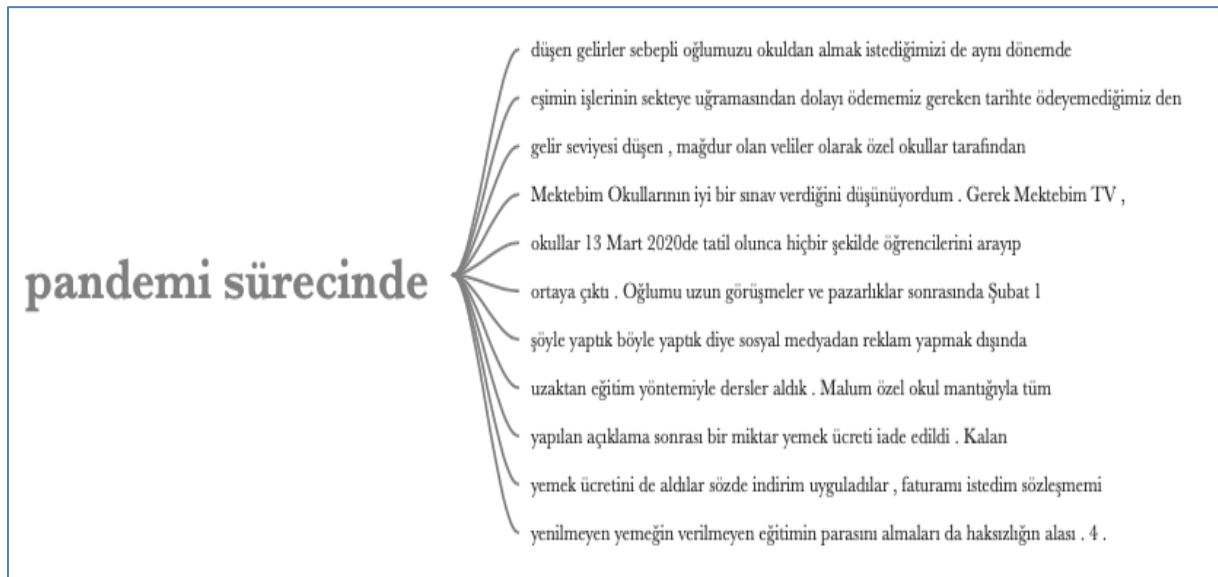
Çalışmada en çok tekrar eden kelimelerden pandemi incelendiğinde pandemi kelimesinin “pandemi nedeniyle” kelime grubu olarak sıklıkla şikayet içeriklerinde bulunduğu görülmektedir. Şekil 6’ da pandemi nedeniyle okullarda yapılamayan eğitimlere yönelik yemek parası kayıt iptali gibi konuları içeren şikayetler yer almaktadır.

Şekil 6: Pandemi Nedeniyle İfadesi Kelime Ağacı



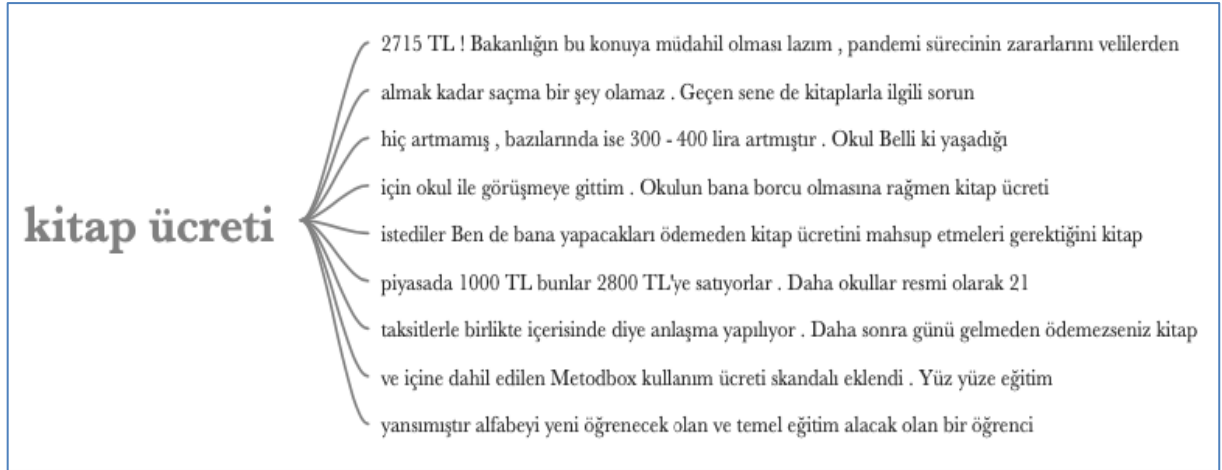
Şekil 7’ de “pandemi sürecinde” ifadesi yemek ücretlerinin iadesi, gelir seviyesi düşen velilerin okul ücretleri için çözüm talepleri, okulların sıklıkla sosyal medyadan reklam yapmalarına karşın memnuniyet kapsamında süreçleri yönetmemeleri konulu şikayetler görülmektedir.

Şekil 7: Pandemi Sürecinde İfadesi Kelime Ağacı



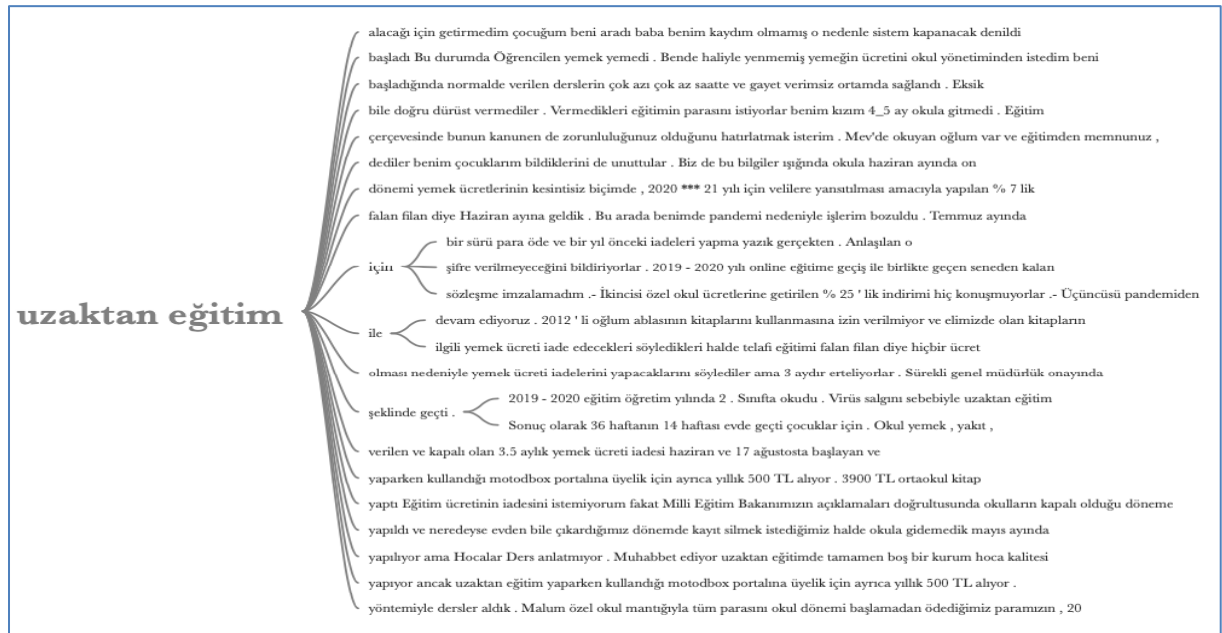
Şekil 8’ de “kitap ücreti” kelime grubunda kitap ücret artışı oranının yüksekliği, fiyatların yüksek oluşu, kitap ücretinin kayıt ücreti ile birlikte ödenmeye mecbur bırakılması gibi konular yer almaktadır.

Şekil 8: Kitap Ücreti İfadesi Kelime Ağacı



Şekil 9’ da “uzaktan eğitim” kelime grubu ile bağlantılı şikayetler gösterilmektedir. Buna göre uzaktan eğitim portalı için ek ücret istenmesi, uzaktan eğitim olması sebebi ile yemek ücretlerinin iade edilmemesi, uzaktan eğitimle sağlıklı şekilde ders alamadıklarına yönelik şikayetler görülmektedir.

Şekil 9: Uzaktan Eğitim İfadesi Kelime Ağacı



5.SONUÇ VE ÖNERİLER

Geleceğin insan kaynağını yetiştirme görevi üstlenen özel eğitim kuruluşlarının birey toplum ve ülkeler için önemi oldukça kritiktir. İçinde bulunulan covid 19 pandemisi döneminde her sektörde olduğu gibi eğitimde de oldukça önemli gelişmeler yaşanmaktadır. Yasal ve idari düzenlemeler nedeni ile Mart 2020 döneminden itibaren okullarda eğitime ara verilmiş olup sonrasında da uzaktan eğitim sürecine girilmiştir. Bu çalışmada özel okullara iletilen şikayetlerin anlaşılmasını sağlamak için şikayetvar.com internet platformu üzerinden özel okullara iletilen şikayetler incelenmiştir. Bunun için Eylül 2020 dönemine ait ilgili sitede yer alan 300 şikayet Nvivo programına aktarılmış olup analizler bu program ile yapılmıştır. Elde edilen verilere göre şikayetlerde sıklıkla tekrar eden kelimelerin eğitim, kayıt, yemek, okul, pandemi, kitap olduğu görülmüştür. İlgili kelime bulutu analizinden yola çıkarak kelime ağaçları dizayn edilmiştir. Çalışmada kelime grupları olarak sıklıkla tekrar edilen eğitim öğretimi, eğitim ve kayıt yaptırdım, erken kayıt, yemek parası, yemek ücreti, pandemi nedeniyle, pandemi sürecinde, kitap ücreti, uzaktan eğitim ifadelerinin kelime ağaçlarından yola çıkılarak iletilen şikayetlerin içerikleri analiz edilmiştir.

Çalışmada eğitimin yapılamamasına karşın eğitim ücretini ödemek istemeyen velilerden ücretlerin tahsil edilmek istendiği, eğitimin yapılmadığı gerekçesi ile velilerin okul ücretlerinin iadesini istedikleri ancak sonuç alamadıkları görülmektedir. Özel okullarda erken kayıt kampanyaları için de şikayetler iletilmiştir. Getirilen %7 KDV oranının ücretlere yansımaları ile ilgili şikayetler de iletilmiştir. Eğitim yapılmadığı gerekçesi ile pandemi nedeni ile ekonomik koşulları değişen ve sağlık sorunları oluşan velilerin okuldan kayıt sildirme talepleri ve ücret iade taleplerine yanıt alamadıkları görülmektedir. Okullardan ücret iadesi olarak yemek ücreti, anlaşmalı servis firmalarından okul servisi ücretlerinin de iadesinin istendiği ancak yanıt alınmadığı anlaşılmaktadır. Özel okulların sosyal medya kanalları ile reklam yaptıkları ancak taleplerin iletilebilmesi için yetkili kişilere ulaşamadığı şikayetleri de bulunmaktadır. İfadelere bakıldığında kitap ücretlerinin de geçen yıla göre yüksek oranda arttığı ve ücretlerin peşin olarak istenmesi şikayetlere yol açmıştır.

Uzaktan eğitim programı için ayrıca ücret istendiği, uzaktan eğitimde derslerin etkin işlenmediği şikayetler arasındadır. Uzaktan eğitim ya da okulda eğitim için seçenek sunulmaması, telafi eğitimlerinin yapılmaması da iletilen şikayetler arasındadır. Bu kapsamda şikayetlerden yola çıkarak özel okulların önemle ele alınmaları gereken konular arasında ücret politikaları gelmektedir. Uzaktan eğitim politikalarını veli ve öğrenci tatmini sağlanacak şekilde yönetilmesi gerekmektedir. Okullarda şikayet yönetimini ele alan bir başka çalışmada şikayet çözüm süreçlerinin okul müdürlerinin kendi yöntemlerini kullandıkları belirlenmiştir (Boydak Özkan, 2015: 1141). Okulların kurumsal çözüm yöntemlerini belirleyerek tüm müşteriler için ortak şeffaf ulaşılabilir ve basit çözümler geliştirmeleri gerekmektedir.

Özel okullardan beklenenlerin araştırıldığı araştırmalara bakıldığında velilerin özel okullardan kurumsal anlayışla etkin yönetim, velilerle okulun etkin iletişim halinde olması, ücret politikalarının makul şekilde yönetilmesi, sosyal etkinlik ücretlerinin yönetimi, okul forması ve kitap ücretlerinin yüksekliği gibi konuların belirtildiği görülmektedir (Açıkalın, 1989: 25; Bayram, 1997: 99). Nartgün ve Kaya, 2016: 157; Bozyiğit, 2017: 521; Bağcı, 2019: 5). Yapılan araştırmada da pandemi döneminde velilerin okul yönetimlerine ilettikleri şikayetlerin içeriklerinin benzeştiği görülmüştür. Pandemi döneminde doğan ihtiyaçlar ve şikayetler okulların yeni normal dönemde veliler ve öğrenciler için sağlayacakları ve sunacakları olanakların değiştirilmesini ekonomik eğitim ve yönetim anlamında gerekli kılmaktadır.

Yaşanılan bu dönemde çalışmada özel okulların şikayetleri incelenerek veli ve öğrenci beklentileri Eylül 2020 dönemi ile kısıtlı şekilde ortaya çıkartılmıştır. Belirlenen kısıtlar altında ortaya konulan şikayet içerikleri için alınacak aksiyonlarda kaynak teşkil edecek nitelikte olan bu çalışmanın alanla ilgilenen yönetici uzman ve araştırmacılar için yararlı olacağı düşünülmektedir. Gelecekteki araştırmacıların da iller bazında özel okullar için beklentilerin neler olduğunun anlaşılmasına olanak sağlayacak çalışmaları tasarımları ve yurtdışındaki okullarla karşılaştırarak ilgili alan yazına kazandırmaları önerilmektedir.

KAYNAKÇA

Açıkalın, A. (1989). Özel ve Devlet Liselerinde Veli Beklentilerinin Oğütsel ve Yönetmel Boyutları. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 4(4).

Alabay, M. N. (2010). Geleneksel Pazarlamadan Yeni Pazarlama Yaklaşımlarına Geçiş Süreci, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15(2), 213-235.

Andersen, A. L, Hansen, E.T., Johannesen, N. and Sheridan, A. (2020). Responses To The Covid-Crises: Evidence From Bank Account Transaction Data, Cebi Working Paper Series, 1-30.

Bağcı, Z.Ç. (2019). Özel Okul Velilerinin Okuldan Beklentilerinin İncelenmesi, Mersin Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

Barlow, J. ve Claus M.. (2009). Her Şikâyet Bir Armağandır. İşler Ters Gittiğinde Müşteri Sadakatini Yeniden Nasıl Kazanırsınız, İstanbul, Rota Yayınları.

Baş, T. ve Akturan, U. (2008). Nitel Araştırma Yöntemleri NVivo 7.0 ile Nitel Veri Analizi, Ankara, Seçkin Yayıncılık.

Bayram, B. (1997). Özel Okul Velilerinin Beklentileri ile Ekonomik Durumu Müsait Olduğu Halde Devlet Okullarına Yönelen Velilerin Beklentilerinin Belirlenmesi ve Buna Bağlı Olarak Özel Okullarda Görülen Kapasite Boşluğunun Nedenlerini Tespit Etmeye Yönelik Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

BBC (2020), <https://www.bbc.com/turkce/haberler-dunya-51614548> (Erişim Tarihi: 16.08.2020).

Blöndal, M.R. et al. Consumer Complaint Behaviour on Facebook and Twitter Brand Pages. PhD Thesis, <https://skemman.is/handle/1946/28660>.

Boydak Özán, M. (2015). Okullarda Şikayet Yönetimi: Vignette Tekniği Uygulaması, Kastamonu Üniversitesi Kastamonu Eğitim Dergisi, 23(3), 1127-1146.

Bozyiğit, S. (2017). Özel Okulların Eğitim Hizmetlerine İlişkin Veli Beklentisi ve Algısı: Nitel Bir Araştırma, International Congress on Politic, Economic and Social Studies, 2, 521-543.

Burucuoğlu, M. (2011). Müşteri Memnuniyeti ve Sadakatini Arttırmada Müşteri Şikayetleri Yönetiminin Etkinliği: Bir Örnek Olay İncelemesi, Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Butelli, S. (2007). Consumer Complaint Behavior (CCB): A Literature Review, Newcastle: Northumbria University. <https://www.semanticscholar.org>.

Cho, Y., ve Hiltz, R. (2002). An Analysis of Online Customer Complaints: Implications for Web Complaint Management, Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences.

Gökdeniz, İ., Bozacı, İ., ve Karakaya, E. (2011). Şikayet Yönetim Süreci Sonrası Memnuniyeti Etkileyen Faktörler Üzerine Uygulamalı Bir Araştırma, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 26, 173-185.

Heung, V. C. ve Lam, T. (2003). Customer Complaint Behaviour towards Hotel Restaurant Services, International Journal of Contemporary Hospitality Management, 15(5), 283-289.

Kozak, M., (2007), Turizm Sektöründe Tüketicilerin Şikayetlerini Bildirme Eğilimleri, Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 14(1), 136-151.

Köse, E., (2007), Müşteri Sadakati Sağlamada Araçsal Bir Yöntem Olarak Şikayet Yönetimi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Kraemer, M. U., Yang, C. H., Gutierrez, B., Wu, C. H., Klein, B., Pigott, D.M., du Plessis, L., Faria, N. R., Li, R., Hanage, W.P., Brownstein, J. S. (2020). The Effect of Human Mobility and Control Measures on the COVID-19 Epidemic in China, Science, 368(6490), 25-45.

Macit, A. ve Macit, D. (2020). Türk Sivil Havacılık Sektöründe Covid-19 Pandemisinin Yönetimi, Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Derneği (ASEAD), 7(4), 100-116.

Mensah, J.K.B. (2016). Effectiveness Of Customer Complaint Handling And its Impact On Customer Retention: The Case Of Unibank Ghana Limited, PhD Thesis, Department of Marketing and Corporate Strategy of the Kwame Nkrumah University of Science and Technology, Ghana.

Merriam-Webster. (2020). When Does an Outbreak Become an Epidemic?. <https://www.merriam-webster.com/words-at-play/spanish-flu> (Erişim Tarihi: 16.08.2020).

Nartgün, Ş. ve Dilekçi, Ü. (2016). Eğitimi Destekleme Ve Yetiştirme Kurslarına İlişkin Öğrenci ve Öğretmen Görüşleri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 22(4), 537- 564.

Nartgün, Ş. ve Kaya, A. (2016). Özel Okul Velilerinin Beklentileri Doğrultusunda Okul İmajı Oluşturma, Eğitim ve Öğretin Araştırmaları Dergisi, 5(2), 153-167.

Özdaşlı, K., ve Çevikkol, Ö. (2012). Psikolojik Sözleşme: Kavramsal Çerçeve ve Bir İçerik Analizi-Psychological Contract: Conceptual Framework And a Content Analysis, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4(7), 141-154.

Öztürk, A. Ş. (2018). Özel Eğitim Sektörü, Türkiye İş Bankası, İktisadi Araştırmalar Bölümü.

Ramsey, R. D. (2016). How to Handle Customer Complaints, *American Salesman*, 61(2),17-24.

Robert, J., Sandy, M. (2002). Best Practice Complaint Management, *Academy of Management Executive*, 16 (4), 145-154.

Sayılan, F. (2006). Küresel Aktörler (DB Ve GATS) ve Eğitimde Neoliberal Dönüşüm, Jeoloji Mühendisleri Odası Haber Bülteni, 4, 44-51.

Sever, G. N., ve Buzlu, M. Ö. (2015). Turizm Fakülteleri Bünyesindeki Rekreasyon Programları İçin Müfredat Kapsamı Önerisi: Bilimetric Bir Çalışma, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 24(2), 381-395.

Subaşı, B. ve Dinler, A. (2003). Dünyada ve Türkiye’de özel okullar. Erişim Adresi: <http://www.ito.org.tr/itoyayin/0010590.pdf> Erişim Tarihi: 28.12.2016

Supriaddin, N., Palilati, A., Bua, H. and Patwayati, H.J. (2015).The Effect Of Complaint Handling Toward Customers Satisfaction, Trust And Loyalty To Bank Rakyat Indonesia (Bri) Southeast Sulawesi, *Int. J. Eng. Sci, (IJES)*, 4 (6), 01-10.

Tao, K., Karande, K. ve Arndt, A. D. (2016). How Angry Customer Complaints Influence Salesperson Commitment to Service Quality, *Journal of Marketing Theory and Practice*, 24(3), 265-282.

Tronvoll, B. (2008). Customer Complaint Behaviour in Service, Karlstads University, Faculty of Economic Sciences, Communication and IT, Service Research Center, PhD Thesis, Sweden.

Uygun, S. (2003). Türkiye’de Dünden Bugüne Özel Okullara Bir Bakış (Gelişim ve Etkileri), Ankara University, Journal of Faculty of Educational Sciences, 36(1-2), 25-35.

Yang, Y., Dong-Ling, X., Jian- Bo, Y. and Yu-Wang, C. (2018). An Evidential Reasoning-Based Decision Support System For Handling Customer Complaints İn Mobile Telecommunications, *Knowledge-Based Systems*, 162, 202-210.

Yılmaz, C., Varnalı, K. ve Kasnakoğlu, B.T. (2016). How Do Firms Benefit From Customer Complaints. *Journal Of Business Research*, 69(2), 944-955.

Sağlık Bakanlığı (2020). <https://www.saglik.gov.tr> (Erişim Tarihi: 25.09.2020).

Sağlık Bakanlığı (2020). <https://covid19.saglik.gov.tr> (Erişim Tarihi: 25.09.2020).