

ALO 147 MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI (MEB) İLETİŞİM MERKEZİNE GELEN ÇAĞRILARIN ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

THE ANALYSIS AND EVALUATION OF THE CALLS TO ALO 147 MINISTRY OF
EDUCATION PHONE LINE

M. Yüksel ERDOĞDU¹
Elif MOĞUL²

Öz

Bu araştırmanın ana amacı “ALO 147’ye gelen çağrılarının analizi ve değerlendirilmesini” yapmaktır. Bu nedenle bu araştırma, tarama türü modelde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın verileri 2013 yılı Ocak-Şubat-Mart ayında Alo 147 çağrı merkezine gelen çağrılarının analizinden oluşmaktadır. Araştırmada elde edilen çağrılarının adetlerine göre frekans ve yüzdeleri hesaplanmıştır. Elde edilen verilere 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 çağrıları genel olarak idareden ve öğretmenden memnuniyetsizlikleridir. İdareden memnuniyetsizlik ile ilgili şikâyetlerde en büyük yüzdeler, öğrenciye ve veliye karşı olumsuz tutum ile okulun fiziksel alt yapı ihtiyaçlarının karşılanmasına dönüktür. Çağrı merkezini arayanların “talep ve görüş” ile ilgili aramalarındaki en büyük oran “eğitim” ile ilgili konulardır. Eğitim ve öğretim etkinliklerinin sağlıklı yürütülmesi mevcut problemlerin giderilmesi ile mümkündür.

Anahtar Kelimeler: Çağrı Merkezi, Alo 147,

Abstract

The primary objective of this study is to analyse and evaluate the calls to ALO 147. Hence, in this study, the survey research model was used. The data is consisted of the analysis of the class to ALO 147 phone line in January, February and March 2013. In the research, the frequency and percentages were calculated in proportion to the number of the calls. According to the data gathered, the callers used ALO 147 phone line primarily “to obtain information, to complain, to report their requests, opinions and denunciation”. The major complaints of the callers who used this service were about principals and teachers. The principals’ negative attitudes towards students and their parents and the needs about the physical infrastructure of the schools constitute the highest percentage of the complaints about principals. The highest percentage of the calls “to report requests and opinions” is made up of educational issues. Educational activities can only be conducted well by solving the present problems.

Key Words: Call Centre, Alo 147

¹ Yrd. Doç. Dr. İstanbul Zaim Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Reh. ve Psi. Dan. Anabilim Dalı, myerdogdu@gmail.com

² Yüksek Lisans Öğrencisi, İstanbul Zaim Üniversitesi, Eğitim Yönetimi ve Denetimi, elifmogul3@hotmail.com

1. GİRİŞ

İçinde bulunduğumuz yüzyıl özellikle teknolojinin ve iletişimin gelişimi ile paralel şekilde insan hayatını kolaylaştıran değişimlere ve gelişmelere olanak sağlamıştır. Bu değişimler ve gelişmelerden biri de müşteri memnuniyetlerini dikkate alan ve bu memnuniyet düzeylerini yükseltmeyi amaçlayan çalışmalardır. Bu çalışmalardan biri de hiç kuşkusuz çağrı merkezleridir. Değişen ve artan müşteri talepleri, müşterilerin ihtiyaçlarını ve isteklerini dikkate alma çabaları ve artan rekabetle birlikte bunun bir zorunluluk haline gelmesi çağrı merkezlerinin hızlıca artmasına neden olmuştur.

Günümüz ekonomisi çok dinamik ve teknolojiye bağlı olarak hızla gelişmekte, dolayısıyla üretimden bankacılığa kadar yapılan işin tarzı da değişmektedir. Yeni ekonomide artık tüm işlemler ya web' den ya da telefon ile çağrı merkezlerinden yapılabilmekte ve bunun rahatlığını keşfeden tüketiciler, artık seçilme değil de seçme imkânının tümüyle kendilerinde olduğu bu ortamdan yararlanmaktadırlar. Dolayısıyla, çağrı merkezleri makro anlamda yeni ekonominin, mikro anlamda da işletmelerin yeni lokomotifleri olma yolunda emin adımlarla ilerlemektedir (Tacer, 2001: 52).

Çağrı merkezleri, telefon trafiğinin yoğun olduğu ortamlarda, bu kanal üzerinden gelen müşteri istek ve ihtiyaçlarının belirli bir düzen çerçevesinde yönetilmesini sağlayan bir sistemdir. Çağrı merkezleri, insan, telefon ve bilgisayar sistemlerinin en iyi şekilde entegre edilmesiyle oluşan ve hizmet odaklı yaklaşımlarıyla müşterilerin hayatını kolaylaştıran sistemlerdir (Gençağa,2004; 80).

Çağrı merkezleri ile ilgili birçok alternatif tanım bulunmaktadır. Bunlar; "müşteri etkileşim merkezi, müşteri temas merkezi, çok kanallı çağrı merkezi, bağlantılı çağrı merkezi, müşteri temas bölgesi, web-uyumlu çağrı merkezi, müşteri destek merkezi, müşteri haberleşme merkezi, müşteri hizmetleri merkezi, satış ve hizmet merkezi, rezervasyon merkezi, teknik destek merkezi, bilgi masası, yardım masası ve müşteri ilgi merkezi" olarak sayılabilir (Pamukçu, 2002: 36). Ortak bir tanım bulunmamasına rağmen, çağrı merkezi; kurumun kendisiyle temas etmesini istediği tüm partilerin (müşteriler, tedarikçiler, bayiler vs.) başta telefon olmak üzere diğer tüm temas biçimlerini (web, faks, e-mail vs.) kullanarak etkileşim içinde olmasını sağlayan "iletişim merkezlerine" verilen addir. Çağrı merkezinin tanımı teknolojinin de gelişmesiyle gün geçtikçe değişmektedir, ancak basit bir yaklaşımla, müşterinin bir çağrısının (telefon, e-mail, web, faks, IVR vs ile) bir merkez (nokta, alan, yer, kişi vs) tarafından ele alınmasıdır.

Gelen çağrı Yönetim Enstitüsü (ICMI); çağrı merkezini "müşteriye ve şirkete değer yaratmak amacı ile şirketin kaynaklarının ve farklı iletişim kanallarının etkili bir şekilde entegre edildiği, insanlardan, süreçlerden, teknolojilerden ve stratejilerden oluşan koordineli bir sistem" olarak tanımlamaktadır (Kohen,2012). Müşteriler, merak ettikleri konuları, hizmet veya ürünlerde karşılaştıkları sorunları bir telefon yoluyla çözebilmektedir. Çağrı merkezlerinin müşterilerce bu şekilde kullanılması kullanıcıya zaman tasarrufu kazandırırken, şirketlerin de iş yükünü hafifletmektedir (Çiftçi, 2007).

Günümüz bilgi çağında kurumların, müşterilerinin ihtiyaçlarını bilmesi, ürün ve hizmetlerini müşteri ihtiyaçları doğrultusunda biçimlendirmesi, müşteriye verilen değer artması ve teknolojinin gelişimine paralel olarak sürekli ve esnek hizmet verebilme anlayışı çağrı merkezleri teknolojisini vazgeçilmez kılmaktadır. Çağrı merkezlerinin en büyük avantajı, iş süreçlerine bağlı olarak müşterinin o anki işlemi değerlendirilirken geçmişteki hareketleri ve işlemlerinin de dikkate alınması, çağrı merkezi müşteri veri tabanı şebekeleriyle birleşmesidir.(Aksu,2012,s.1)

Çağrı merkezinin dünya genelinde kabul görmüş standart bir tanımı bulunmadığı için çağrı merkezi sayısını gösteren araştırma sonuçları da birbirlerinden farklılık göstermektedir. Kimi tahminlere göre dünyada 140.000 ile 250.000 arasında değişen rakamlarda çağrı merkezi bulunmaktadır.

Çağrı merkezlerinin hizmet seviyesi hedefi ile ilgili de bir endüstri standardı bulunmamaktadır. Çağrı merkezi işgücü gereksinimlerinin ve dolayısıyla yatırımlarının belirlenmesinde; çağrı ele alma süresi (çağrının ele alınması için harcanan toplam zaman), çağrı miktarı (belirli bir periyotta ortalama alınan çağrı adedi) ve hizmet seviyesi hedefi (çağruların % kaçına kaç saniyede yanıt verileceği) kriterleri temel rol oynamaktadır. Çağrı Merkezi Hizmet Seviyesi hedefini baştan doğru koymak kurumun ne kadar ulaşılabilir olacağını belirlenmesinde ve gerekli yatırımların hesaplanmasında temel girdidir. Çağrı merkezleri şirketler birçok fayda sağlar. Bunların bazılarını aşağıdaki şekilde sıralayabiliriz(Kohen,2012);

- Müşterinin tek bir merkezden hizmet alabilmesi,
- Şirket genel operasyon giderlerini azaltması,
- Şirketlerin ana faaliyet alanlarına yoğunlaşmasını sağlaması,
- Maliyetlerin önceden hesaplanabilmesi,
- İlerleyen iş süreçlerinde maliyet azalmaları,
- 7/24 müşteri taleplerinin alındığı bir merkezin olması,
- Müşteri talep, şikayet veya bilgilerinin kolay ve basit bir şekilde değerlendirilmesi ve şirketlerin vizyonları doğrultusunda analizlerin yapılabilmesi,
- Satış ve pazarlama faaliyetlerine büyük destek sağlaması,
- Müşteriyi tanıma, bilgilerinin güncelleme yapılması ile müşteri sadakatinin artırılması,
- Şirketin diğer operasyonel faaliyetleri için kendilerine zaman ayırabilmeleri,
- Yapılan analiz ve ortaya çıkan raporlar doğrultusunda daha etkin kaynak planlamasının yapılabilmesi,
- Hizmetin profesyonel bir ekip sayesinde verilmesinden dolayı müşterilerde artan memnuniyet duygusu,
- Toplanan verilerin tek bir kaynakta depolanması ve ilerleyen zamanlarda ürün ve hizmet gelişimine faydaları vb. şeklinde sıralanabilir.

Son yıllarda tüm dünyada olduğu gibi, Türkiye'de de en çok önem kazanan olgu "müşterinin kendisi" haline gelmiştir. Türkiye'de çağrı merkezi sektörü yeni bir sektördür. Önce bankalar ile başlayan 10 yıllık bir geçmişi bulunmaktadır, ancak sektör hızla gelişmektedir (Melen, 2005). Türkiye'de çağrı merkezi sektörü, son beş yılda önemli gelişmeler kaydetmiştir (www.bthaber.net, 2007). 2000 yılından sonra birçok alanda bu hizmet sektörünün daha karlı ve müşteri memnuniyeti açısından önemli olduğu ispatlanmıştır. Birçok sektörde çağrı merkezi kurulma çabaları başlamıştır. Bu da Türkiye'de yeni bir hizmet sektörünün doğmasına neden olmuştur (www.callcenterclub.org, 2007). Özellikle bankalar ve çok uluslu şirketler başta olmak üzere, Türkiye'de birçok şirket, ekonomik zorluklara rağmen, çağrı merkezlerini oluşturmuş durumdadır (Arslan, 2006: 303). Bu sektörel ihtiyaç eğitim örgütlerinde de boy göstermiş ve bu amaçla eğitim kurumları da kendi çağrı merkezlerini açmışlardır. Bu amaçla Milli Eğitim Bakanlığı da 1 Mart 2012 tarihinde Van-Erciş'te hizmete giren İletişim Merkezi ile; Bakanlığın görev ve sorumluluklarıyla ilgili her türlü; talep, şikâyet, görüş-öneri, ihbar, bilgi edinme sorularına ilişkin etkin ve hızlı bir biçimde çözüme kavuşturabilmeyi amaçlayan çağrı merkezini kurmuştur.

ALO 147 olarak bilinen açılımı Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM); Milli Eğitim Bakanlığının görev alanlarıyla ilgili gelen her türlü bilgi edinme, şikâyet, ihbar, görüş-öneri ve talepleri etkin ve hızlı bir biçimde çözüme kavuşturmak, Milli Eğitim Bakanlığı hizmetlerine ilişkin çağruların, tek bir merkezden yanıtlanmasını sağlamak, vatandaşların Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi'ne 7 gün 24 saat ulaşılabilmesine aracı olmak, vatandaş başvurularının analizleri sonucunda eğitim politikalarının geliştirilmesi için veri sağlamak,%50 engelli istihdamı ile çağrı merkezi işletim bölgesine sosyo-ekonomik katkı sağlamak, vatandaş memnuniyetini en üst düzeyde tutmak amacı ile 1 Mart 2012 tarihinde depremde yeni çıkmış olan Van Erciş'te hayata geçirilen bir projedir (<http://www.meb.gov.tr/duyurular/duyurular/2012/basimus/alo147.html>).

MEB İletişim Merkezi, Deprem bölgesi olan Erciş ilçesinde istihdam, teknoloji ve alt yapı yatırımının yanı sıra merkez ve taşra teşkilatlarında verimliliğin artmasını sağlamış; taşıma, yiyecek-içecek ve ofis hizmetleri gibi yan sektörler için pazar oluşturmuş, büyük bir ekosistemi de harekete geçirmiştir.%95'i depremde olan %50'si engelli vatandaşlarımız iş yaşamına kazandırılmış ve olduğundan hizmet binası engelli dostu biçiminde düzenlenmiştir (MEBİM,2013).

1 Mart 2012 tarihinde hayata geçirilen "ALO 147" hattını, vatandaşlar, veliler ve öğrenciler bilgi edinme talep, görüş – öneri veya şikâyetlerini bildirmek için kullanabilmektedirler. İletilen taleplerin en fazla 72 saat içerisinde; SMS, e-mail veya telefon yoluyla cevaplandığı projenin amacı; Milli Eğitim Bakanlığının görev alanlarıyla ilgili gelen her türlü bilgi edinme, şikâyet, ihbar, görüş-öneri ve talepleri etkin ve hızlı bir biçimde çözüme kavuşturmak olarak belirlenmiştir. Milli Eğitim Bakanlığı hizmetlerine ilişkin çağruların, tek bir merkezden yanıtlanmasını sağlayan proje, vatandaşların MEB İletişim Merkezi'ne 7 gün 24 saat ulaşılabilmesine de aracı olmaktadır.

Bu çalışmadan elde edilecek bulgu ve sonuçlar özellikle “ALO 147” hakkında farkındalığı arttırmak ve gelen çağruların demografik yapı analizleri ile başvuru çeşitliliğini ortaya koymak açısından literatüre önemli katkılar getireceği düşünülmektedir. Ayrıca gelen çağruların analizleri sayesinde Bakanlıkça gerekli görülen konularda düzenlemeler ve yapısal değişiklikler yapılması açısından da araştırma önemli görülmektedir. Bununla birlikte Türkiye’de ALO 147 ile ilgili yapılan bir araştırmaya rastlanması nedeniyle araştırma bulgularının birçok çalışma için yol gösterici olacağı düşünülmektedir.

2. YÖNTEM

Araştırmanın temel amacı “ALO 147’ye gelen çağruların analizi ve değerlendirilmesini” yapmaktır. Bu nedenle araştırma tarama modelindedir.

Araştırma Grubu

Araştırmanın verileri Alo 147’ye 2013 yılının ocak, şubat mart aylarında gelen çağrılardan oluşmaktadır. Belirtilen tarihlerdeki aramaların tamamı analize alınmıştır. 01 Ocak 2013 – 31 Mart 2013 tarihleri arasında Alo 147’yi arayanların % 58,03’si (176989) “Erkek” ,% 47,97’i (128018) “Kadın”dır.

Verilerin Toplanması ve verilerin analizi

Araştırmanın verilerini toplamak amacı ile veri taraması yapıldıktan sonra araştırmanın amaçları doğrultusunda, Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM) tarafından oluşturulan veri tabanı ve bulgular kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen verilerin analizi için frekans ve yüzdeler hesaplanmıştır.

3. BULGULAR VE YORUM

Araştırmanın bulgularına aşağıda yer verilmiştir. Bulguların verilişinde önce ana başlık, tablo ve tabloların analizlerine yer verilmiştir.

İletişim Merkezini arayan erkek ve kadın vatandaşlarımızın hizmet aldıkları ana konu başlıkları ve yaş dağılımları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 1: Başvuru başlıklarının Cinsiyete Göre Dağılım ve Yüzdeleri

Başvuru Başlıkları	Erkek	%	Kadın	%
Bilgi Edinme	64921	92	45279	89
Görüş- Öneri	433	1	457	1
İhbar	161	1	202	1
Şikayet	3067	4	3275	6
Talep	1723	2	1482	3
TOPLAM	70305	100	50695	100

Tablo 1’de görüldüğü gibi Alo 147’yi arayan erkek ve bayanların en çok talep ettikleri hizmet “Bilgi edinme” hizmetidir. Bununla birlikte araştırma grubundaki bireylerin arama nedenleri, talep, ihbar ve şikâyetlerden oluşmaktadır.

Araştırma grubuna alınan 70 bin 301 erkeklerin meslek bilgileri incelendiğinde, 22 bin 746 “Öğrenci”, 11 bin 111 “Serbest Meslek” ve 5 bin 196 “Diğer” meslek grubuna dâhil oldukları görülmektedir. 22 bin 612 erkeğin meslek bilgileri alınamamıştır.

Araştırma grubuna alınan 50 bin 695 kadının meslek bilgileri incelendiğinde, 16 bin 695 “Öğrenci”, 10 bin 118 “Ev Hanımı” ve 2 bin 715 “Serbest Meslek” meslek grubuna dâhil oldukları görülmektedir. 16 bin 50 kadının meslek bilgileri alınamamıştır.

Tablo 2: Başvuruların Konu Başlıklarına Göre Dağılım ve Yüzdeleri

Başvuru Başlıkları	Ocak	Şubat	Mart	Toplam	(Yüzde) %
Bilgi Edinme	93749	70044	110200	273993	89.83
Talep	2347	3727	3205	9279	3.04
Görüş-Öneri	1617	1613	890	4120	5.43
Şikâyet	5077	5153	6342	16572	1.35
İhbar	275	405	363	1043	0.34
TOPLAM	103065	80942	121000	305007	100

Tablo 2’de görüldüğü gibi oluşturulan hizmet kayıtlarının % 89,83’ü “Bilgi Edinme”, % 3,04’u Talep”, % 5,43’si “Şikâyet”, %1,35’u “Görüş-Öneri” ve % 0,34’u “İhbar” olarak gerçekleşmiştir. Bilgi edinme amacıyla aramalar en çok “Mart” ayında, talep ile ilgili aramaların ise “Şubat” ayında daha yoğun olduğu gözlenmektedir. Şikâyet için aramalar en çok mart ayında gözlemlenirken, İhbar telefonlarının en yoğun olduğu ay Şubat ayı dönemidir.

Mart ayı içinde gelen 110 bin 200 adet “Bilgi Edinme” ana başlıklı gelen çağruların alt konu başlıklarının dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3: Bilgi Edinme Alt Konu Başlıkları ve Aranma Adeti

Konu Başlığı	Adet
Eğitim	106232
Mevzuat	2615
Personel İşlemleri	854
Mali Konular	202
Çalışma Sosyal Güvenlik	153
Müfredat	144
TOPLAM	110200

Tablo 3’te görüldüğü gibi bilgi edinme adetleri incelendiğinde en çok bilgi edinme ihtiyacının “eğitimle” ilgili olduğu görülmektedir.

6 bin 342 adet “Şikâyet” ana başlıklı gelen çağruların alt konu başlıklarının dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 4: Şikayet Alt Konu Başlıkları ve Aranma Adeti

Alt konu başlığı	Adet
İdareden memnuniyetsizlik	2372
Öğretmenden memnuniyetsizlik	2303
MEB adına usulsüz davranışlar	522
Okula gönderilmeyen kız çocukları	286
Aidat	263
Taşımali eğitim	147
Diğer özel öğretim kurumlarının usulsüz işlemleri	115
Kantin işletmeciliği	96
Dershanelerin usulsüz işlemleri	58
Okul zil sesleri	39
Cinsel istismar	24
Rehabilitasyon merkezlerinin usulsüz işlemleri	20
Okul sütü dağıtımı	18
YGS için usulsüz rapor talebi	17
Kılık kıyafet	16
Yardımcı eğitim materyallerinin kullanımı ve satın alınması	14
Açık öğretim kitapları-eksik dağıtım	13
Okul binalarının yetersizliği	9
İhaleler ile ilgili usulsüzlük	3
Kayıt parası	3
Okul binalarının depreme dayanıksızlığı	2
Engelliler için düzenleme talepleri	1
Karne ücretleri	1
TOPLAM	6342

Tablo 4’te görüldüğü gibi şikayet konusundaki arama adetleri incelendiğinde en çok şikayet nedenlerinin idareden ve öğretmenden memnuniyetsizlik olarak görülmektedir.

3 bin 205 adet “Talep” ana başlıklı gelen çağruların alt konu başlıklarının dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 5: Talep Alt Konu Başlıkları ve Aranma Adeti

Alt Konu Başlığı	Adet
Eğitim	2161
Personel işlemleri	732
Mevzuat	221
Müfredat	52
Mali konular	27
Çalışma ve Sosyal Güvenlik	12
TOPLAM	3205

Tablo 5’te görüldüğü gibi talep konusundaki aramaların adetleri incelendiğinde en çok “eğitimle” ilgili taleplerin olduğu görülmektedir.

890 adet “Görüş-Öneri” ana başlıklı gelen çağruların alt konu başlıklarının dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 6: Görüş Öneri Alt Konu Başlıkları ve Aranma Adeti

Alt konu başlığı	Adet
Eğitim	569
Mevzuat	190
Müfredat	61
Personel İşlemleri	53
Mali Konular	17
TOPLAM	890

Tablo 6’tda görüldüğü gibi görüş öneri arama adetleri incelendiğinde en çok görüş ve önerilerin “eğitimle” ilgili olduğu görülmektedir.

363adet “İhbar” ana başlıklı gelen çağruların alt konu başlıklarının dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 7: İhbar Alt Konu Başlıkları ve Aranma Adeti

Alt Konu Başlıkları	Adet
İhalelerle ilgili usulsüzlük	1
Okula gönderilmeyen kız çocukları	152
MEB adına usulsüz davranışlar	90
İdareye karşı memnuniyetsizlik	51
Öğretmenden memnuniyetsizlik	28
Dershanelerin usulsüz işlemleri	9
Aidat	8
Cinsel istismar	7
Rehabilitasyon merkezlerinin usulsüz işlemleri	5
Okul zil sesleri	4
Kılık kıyafet	3
Okul binaların yetersizliği	3
Açık öğretim kitaplar	2
TOPLAM	363

Tablo 7’de görüldüğü gibi ihbar arama adetleri incelendiğinde en çok ihbarın “okula gönderilmeyen kız çocuklarına” dönük olduğu görülmektedir.

“Öğretmenden memnuniyetsizlik” konusundaki ihbar ve şikayet aramaları adedi aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 8: Öğretmenden Memnuniyetsizlik Konu Başlıkları ve Aranma Adeti

Arama Konusu	İhbar	Şikayet	Toplam
Sınıf öğretmenleri	14	1304	1318
Branş öğretmenleri	14	998	1012
TOPLAM	28	2302	2330

Tablo 8’te görüldüğü gibi öğretmenden memnuniyetsizlik ihbar ve şikayetlerinde daha çok sınıf öğretmenlerine dönük olduğu görülmektedir.

“İdareden memnuniyetsizlik” konusundaki ihbar ve şikayet aramaları adedi aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 9: İdareden Memnuniyetsizlik Konu Başlıkları ve Aranma Adeti

Arama Konusu	İhbar	Şikayet	Toplam
Öğrenciye karşı olumsuz tutum ve davranışlar	17	1529	1546
Veliye karşı olumsuz tutum ve davranışlar	3	542	542
Okulun fiziki altyapı ihtiyaçlarının karşılanmaması	31	304	335
TOPLAM	51	2372	2432

Tablo 9’da görüldüğü gibi idareden memnuniyetsizlik ihbarlarında en çok aranma adedi “Okulun fiziki altyapı ihtiyaçlarının karşılanmaması”, şikâyet konusunda ise “Öğrenciye karşı olumsuz tutum ve davranışlar” konusunda olduğu gözlenmektedir.

“İhbar ve Şikâyetlerin Bölgesel Dağılımlarına” dönük bilgilere Tablo 10’da yer verilmiştir. Mart ayında “İhbar ve Şikâyet” konusunda gelen toplam 6705 başvurunun bölgelere dağılımı ve çözüm noktalarını aşağıda yer almaktadır. Mart ayında “İhbar ve Şikâyet” konusunda gelen toplam 6705 başvurunun bölgelere dağılımı ve çözüm noktalarını gösteren tablo aşağıda yer almaktadır.

“İhbar ve Şikâyetlerin Bölgesel Dağılımlarına Tablo 10’da yer verilmiştir.

Tablo 10: İhbar ve Şikâyetlerin Bölgesel Dağılımlarına

Bölge Adı	Merkez	İletişim	Taşra	Toplam
	Taşra	Merkezi	Teşkilatı	
Akdeniz Bölgesi	1	394	260	655
Doğu Anadolu Bölgesi	2	237	146	385
Ege Bölgesi	2	362	283	647
Güney Doğu Anadolu Bölgesi	3	333	234	570
İç Anadolu Bölgesi	2	791	635	1428
Karadeniz Bölgesi	1	168	126	295
Marmara Bölgesi	8	1230	1063	2301
Belirtilmeyen		423	1	424
TOPLAM	19	3938	2748	6705

Tablo 10’da görüldüğü gibi ihbar ve şikâyetlerin en yoğun olduğu yerler, Marmara bölgesi, İç Anadolu bölgesi, Akdeniz Bölgesi, Ege Bölgesi, Güneydoğu Anadolu Bölgesi, Doğu Anadolu Bölgesi ve Karadeniz Bölgesi şeklinde sıralanmaktadır.

4. TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Araştırma sonuçlarına göre kadın ve erkeklerin cinsiyet ayrımı olmaksızın en çok “bilgi edinme, şikâyet ve talep” açısından bu hizmetlerden yararlandıkları gözlenmektedir. En çok arama gerekçesinin, “bilgi edinme” konu başlığı olarak ortaya çıkmasının temel nedeninin vatandaşların daha kısa sürede daha açık bir şekilde merak ettiklerine cevap bulmaları ve sorunlarının daha kısa sürede çözüleceğine dönük beklenti geliştirmelerinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Ayrıca vatandaşların, telefonla iletişim kurmaları nedeniyle kendilerini daha rahat ifade etmeleri, öğrenmek istedikleri konuları açıklıkla sorabilmelerinin bu hizmetten daha çok faydalanmalarına neden olduğu varsayılmaktadır. Ayrıca İhbar ve Şikâyet konulu aramalarda “somut delillerim istenilmemesi” bireylerin isimlerini gizleyebilmesi gibi nedenlerle bu aramaların sıklıkla gerçekleştiği düşünülmektedir.

Araştırma bulgularına göre; iletişim Merkezi'ne yapılan aramaların çoğunun Mart ayında olduğu görülmüştür. Bunun nedeninin de Mart ayı içerisinde sınav işlemlerinin yoğun olması ve arayanların bu konularda mevzuata dayanan net bilgi elde etmek isteklerinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Şubat ayında aramaların azalma nedeni ise ilk ve orta öğretim kurumlarının sömestr tatilinde olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Bilgi edinme konu alt başlıkları incelendiğinde en çok arama adetinin eğitim, mevzuat ve personel işlemlerine dönük olduğu gözlenmektedir. Bu durum arayanların genel olarak temel bilgi edinme gereksinimlerinin eğitim ile ilgili konular olduğu görülmektedir. Bu konuda ki aramalarının yoğun olması arayanların aldıkları hizmetten memnun olduklarını göstermektedir.

Şikayet konusu alt başlıkları incelendiğinde arama adetlerinin en çok idareden ve öğretmenden memnuniyetsizlik olarak görülmektedir. Özellikle arayan kişilerden kimlik bilgilerinin istenmemesi, idare ya da öğretmenle yüz yüze görüşmenin verilebileceği kaygı ve endişeler, olası şikayetlerin bu hizmet kanalıyla daha çabuk çözülebileceğine dönük beklentiler nedeniyle bu konu hakkında aramaların yoğun olduğu düşünülmektedir.

İhbar ve konu başlıklarına göre arama adetleri incelendiğinde en çok aramaların “okula gönderilmeyen kız çocukları, MEB adına usulsüz davranışlarının bulunması, idareden ve öğretmenden memnuniyetsizlik” olarak görülmektedir. Bu durum arayanların bu hizmetten beklentilerini rahatlıkla ifade edebilmelerini ve oluşan sorunların bu hizmet kanalıyla çözülebileceğine dönük inancın yüksek olmasını göstermesi açısından önemlidir.

Bakanlık verilerine göre, çoğu Doğu ve Güneydoğu illeri olmak üzere okula dönmek isteyen 1200 çocuğun hattı araması ile bu çocukların 800'ü aileleri ikna edilerek okula döndürülmüş ve eğitim haklarını tekrar elde etmişlerdir. Bu olumlu örneklerin artması amacı ile ALO 147 hattının verdiği hizmetin önemi tüm medyada vurgulanması gerekliliğinin önemini ortaya koymaktadır (Karataş,2013)

Öğretmenden memnuniyetsizlik konu başlığı incelendiğinden en çok şikâyetlerin sınıf öğretmenlerine dönük olduğu görülmektedir. Bunun temel gerekçesinin sınıf öğretmenlerinin fazlalığı, ilköğretim kademesinde çocuğu bulunan velilerin çocuklarının öğrenmeleri ve gelişimleri konusunda daha duyarlı olmaları olarak düşünülmektedir. Bununla birlikte bu gruptaki öğrencilerin genel olarak tek bir öğretmenden eğitim almalarının da sınıf öğretmenlerine dönük şikayetlerin fazla olmasının diğer sebeplerinden olduğu düşünülmektedir.

İdareden memnuniyetsizlik konu başlığı incelendiğinde en çok aranma nedenlerinin, öğrenciye ve veliye karşı olumsuz tutum ve davranışlar, okulun fiziki alt yapı ihtiyaçlarının karşılanmaması şeklinde gözlenmektedir. Arayanların sorunlarının daha üst mercilerden daha kolay çözülebileceğine dönük beklentilerin yüksek olması, ya da var olan sorunların okul idaresi tarafından çözülmeyeceği düşüncesi bu yöndeki aramaların yoğun olmasının nedenleri olarak düşünülmektedir.

“İhbar ve Şikâyet”lerdeki bölgesel dağılıma bakıldığında Marmara Bölgesi ilk sırada yer almaktadır. Bunun nedeni de nüfus dağılımı incelendiğinde İstanbul gibi büyük ve kalabalık bir şehrin bu bölge sınırları içerisinde bulunması buna bağlı olarak okulların ve okullaşma oranının bu bölgede daha yoğun olmasını olarak düşünülmektedir.

Araştırma bulgularına bağlı olarak aşağıdaki önerilere yer verilmiştir;

Alo 147 çağrı merkezi, araştırma bulgularında da görüldüğü gibi vatandaşların oldukça talep ettikleri bir hizmet olarak görülmektedir. Bu bağlamda bu hizmetin farkındalığını artırmak amacıyla yazılı ve görsel basında bu hizmeti tanıtıcı daha çok bilgilerin yer verilmesi uygun görülmektedir. Bununla birlikte bu çağrı merkezinin sadece öğretmen ve kurumların şikayet edildiği bir iletişim hattı olduğuna dönük algıların değiştirilmesine dönükte çalışmalar yapılabilir. Ayrıca Alo 147 hattını arayanların kimlik bilgilerinin gizli tutulması nedeniyle asılsız ihbar ve şikayetlerin gelmesi, okul idarecilerini ve öğretmenleri oldukça zor durumda bırakabilmekte buna bağlı olarak ilgili kişilerin bu durumdan olumsuz etkilenmeleri söz konusu olabilmektedir. Bu bağlamda bu sorunu ortadan kaldıracabilecek düzenlemelerin ve uygulamalarında yapılması bu hizmetin işlevinin daha sağlıklı olmasını sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Acar,T. (2013). “**MEBİM 147 01 Ocak-31 Mart 2013 dönemi Çağrı Analizi ve Raporları**”. Milli Eğitim Bakanlığı Basın ve Halkla İlişkiler Dairesi Koordinatörlüğü
- Aksu, G. (2013). **Takım Liderinin Çalışanların Motivasyonu Üzerindeki Etkisi: Çağrı Merkezi İncelemesi**. Akademik Bakış Dergisi . 32,1.(Eylül-Ekim 2012) Web<http://www.akademikbakis.org> adresinden 17 Mayıs 2013'te alınmıştır.
- Arslan, Z.(2006). “**A'dan Z'ye Çağrı Merkezi Dünyası**”. Çağrı Merkezi Terimler Sözlüğü, San Ofset, İstanbul.
- Çağrı Merkezi Çalışanları Kariyer İmkanı (2006) <http://www.callcenterclub.org/modules.php?name=News&file=article&sid.> “02.03.2007’de alınmıştır.
- Çiftçi, E. (2007). “**Çağrı Merkezleri**”. http://www.ekonometri.com.tr/kategori.php?link=devam&grup=7&kat_id=00&sayfa_id=214 05.01.2007’de alınmıştır.
- Gelişme Kaydettik Ama Stratejik Üs Değiliz” http://www.bthaber.net/haber.phtml?yazi_id=535000304 10.02.2007’de alınmıştır.
- Gençağa, F.L. (2004). **Bankacılıkta Alternatif Dağıtım Kanallarının Gelişimi ve Bankalarla Müşterileri Açısından Önemi**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karataş, E.Ö.(2013). “**Alo147 Hattı İle 800 Çocuk Okula Döndü**”.Web: <http://yenisafak.com.tr/gundem-haber/> adresinden 20 Mayıs 2013 te alınmıştır.
- Kohen A, Koc U. (2013). Çağrı Merkezi sektörünün eğitim kurumu. Web: <http://www.callscholl.org/> adresinden 15 Mayıs 2013’te alınmıştır.
- Melen, M.(2005). “**Çağrı Merkezi**”. http://www.dunyagazetesi.com.tr/news_display.asp?upsale_id=226251. 10.02.2007’de alınmıştır

- Pamukçu, D. (2002). **Kuyruk Teorisinin Bir Bankanın Çağrı Merkezi İçin Uygulaması.** Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tacer, M. (2001). **Elektronik Ticaret Yapan İşletmelerde Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Bir Çağrı Merkezi Uygulaması.** Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.