

**Milli Eğitim Bakanlığı "Alo 147" İletişim Merkezinin Kullanımına İlişkin
Öğretmen Görüşlerinin Değerlendirilmesi**

Bayram ÖZER*

Özet

Bu çalışmanın amacı Milli Eğitim Bakanlığı 'Alo 147' iletişim merkezinin kullanımına ilişkin öğretmen görüşlerini değerlendirmektir. Çalışmanın örneklemini Diyarbakır ilinin Silvan ilçesinde görev yapmakta olan 152 sınıf öğretmeni oluşturmaktadır. Veriler araştırmacılar tarafından geliştirilen anket yardımıyla toplanmıştır. Ankette 24 derecelendirmeli ve 4 açık uçlu olmak üzere toplam 28 soru bulunmaktadır. Nitel veriler içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmiştir. Bunun için bütün anketler tek tek okunarak her soru için çetele tutulmuştur. Elde edilen görüşler anlam ve içerik bakımından sınıflandırılmış ve tablolandırılmıştır. Nicel veriler ise bilgisayar yardımıyla analiz edilmiştir. Burada da frekans alma, aritmetik ortalama, t testi ve varyans testi yöntemleri kullanılmıştır. Yapılan araştırmada bu hattın öğretmenlik mesleğine zarar veren ve eğitim kalitesini düşüren bir uygulama olduğu görüşüne ulaşılmıştır. Bu sebeple amaca hizmet etmediğinden kaldırılması gerektiği önerilmiştir.

Anahtar Kelimeler: "Alo 147" İletişim Telefonu, MEB İletişim Telefonu, Eğitim Yönetimi.

**Ministry Of Education "Alo 147" Use Of Communication Center For
Teacher Evaluation Of Views**

Abstract

The aim of this study to the Ministry of Education 'Alo 147' contact center is to assess teachers' opinions on the use. The study sample Silvan district of Diyarbakır in the 152 class teacher is on duty. Data were collected through a questionnaire developed by the researchers. In the survey, including 24 degrees and four open-ended questions are a total of 28. Qualitative data was evaluated by the method of content analysis. For this, all surveys were single reading logs for each question. Meaning and content of the opinions obtained were classified and tabulated. Quantitative data were analyzed with the help of the computer. Here, too, receive frequency, mean, t test and

* Yrd. Doç. Dr. – Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü, ozer.bayram@gmail.com

ANOVA were used to test the method. This line of research in the teaching profession and the quality of education reduces damaging the opinion that an application has been reached. The objective thus is to be removed has been suggested to serve.

Keywords: "Alo 147" Communication Phone, Ministry of Education Communication Phone, Education Management.

Giriş

Ülkeler ve bireyler sosyal ve ekonomik refaha, iyi eğitim öğretim görmüş toplumlar sayesinde ulaşırlar (MEB, 2010). Eğitim, yaşam biçimi ve düzeyi ne olursa olsun, herkes için bir zorunluluktur. Bu zorunluluğun daha iyi görülebilmesi için eğitimin yalnızca sistemli ve örgütlü çabalar olarak düşünülmemesi, davranış kazanma ve değiştirme ile ilgili her oluşumun, eğitim bütünü içinde olduğunun gözetilmesi gerekir.

Her türlü işte verimliliği en çok etkileyen faktör insan faktörüdür. Şimdiye kadar ve bundan sonra yetişmiş insan gücü yeterlikleri, üretimin verimli olması ve iş kalitesi konusunda en önde gelen faktör olarak yerini koruyacaktır. Bu açıdan insanların eğitimi ve eğitimin niteliği önem kazanmaktadır. Bütün kurumlarda olduğu gibi eğitim kurumlarının kendisinden beklenen insan gücünü istenilen niteliklerde yetiştirmesi esnasında başarıyı yakalayabilmesi için iyi organize olmuş bir denetim mekanizmasına ihtiyaç duyulmaktadır. İyi bir denetim başarının önemli ayaklarından birisidir. Sağlıklı ve yerinde bir denetim sayesinde verimliliğin artacağı iddiası Aydın (1993), Çelik (1997) ve Sarı (2005) tarafından da doğrulanmıştır. Denetim, öğretmen ve denetmenlere uygulamaları hakkında daha fazla bilgi edinmelerine; bilgi ve becerilerini veliler ve okul için en iyi bir şekilde kullanabilmelerine yardım eden bir süreçtir (Can, 2004). Denetim okulu daha etkili bir öğrenme ortamı haline getirmek için önemlidir (Sergiovanni & Starrat, 1993, s.38).

Her türlü sistemin sağlıklı bir şekilde işlenmesini ve devam etmesini sağlayan en önemli unsur sağlıklı bir denetim mekanizmasıdır. Özellikle eğitim sistemlerinde işleyişin sürekliliği ve verimi açısından uzmanların ortak görüşüne göre denetim mekanizmasının kurulması ve yürütülmesi eğitim yönetimi açısından oldukça önemlidir (Memduhoğlu & Zengin, 2012: 134). Yönetim sürecinin önemli ve ayrılmaz bir parçası olan denetimin eğitim sistemindeki amacı, okulun etkililiğini sağlamak ve sürdürmektir (Kurt, 2009). Gelişen ve değişen dünyada, emsalleriyle rekabet edebilecek insan gücünün yetiştirilmesinde baş mimar olarak kabul edilen

öğretmenlerin, bu görevlerini tam olarak yerine getirebilmeleri, genel kültür, özel alan ve pedagojik formasyon bilgilerinin hizmet süresince geliştirilmesi ve yenilenmesi ile mümkündür (MEB, 2010).

Özmen ve Batmaz (2006)'a göre öğretmen denetiminin iki temel amacı vardır. Birincisi öğretmenin mesleki gelişimini sağlayarak eğitimin verimini artırmak, diğeri ise öğretmenin mesleki durumu hakkında karar vermektedir. Türk Milli Eğitim Sisteminde denetim görevini kanunlarla belirlenmiş sınırlar içerisinde Milli Eğitim Bakanlığı yürütmektedir (Demirkasımoğlu, 2011: 25). Milli Eğitim Bakanlığının kanunlarla belirlenen bu görevi şu şekilde açıklanmıştır (MEB, 2011):

- *Okul öncesi, ilk ve orta öğretim çağındaki öğrencileri bedeni, zihni, ahlaki, manevi, sosyal ve kültürel nitelikler yönünden geliştiren ve insan haklarına dayalı toplum yapısının ve küresel düzeyde rekabet gücüne sahip ekonomik sistemin gerektirdiği bilgi ve becerilerle donatarak geleceğe hazırlayan eğitim ve öğretim programlarını tasarlamak, uygulamak, güncellemek; öğretmen ve öğrencilerin eğitim ve öğretim hizmetlerini bu çerçevede yürütmek ve denetlemek.*
- *Eğitim ve öğretimin her kademesi için ulusal politika ve stratejileri belirlemek, uygulamak, uygulanmasını izlemek ve denetlemek, ortaya çıkan yeni hizmet modellerine göre güncelleyerek geliştirmek.*

Yukarıda bulunan maddelerden anlaşıldığı gibi MEB'in denetim görevi iki ayrı maddede geçmektedir. Bu açıdan bakıldığında ülke genelinde eğitim sisteminin her yönüyle denetlenmesinin önemi ortaya çıkmaktadır. Ülkemizde eğitim sisteminin denetimi MEB Teftiş Kurulu tarafından yapılmaktadır (MEB, 2007: 197).

Eğitim denetimi eğitimin amaçlarına yardımcı olmak için yapılar ve eğitim sistemlerinin amaçlarının gerçekleşmesini ve çıktılarının değerlendirilmesini sağlar (Gökçe, 1994: 73). Denetimin tanımlarında da bu anlama vurgu yapılmaktadır. Kurum yararına insan davranışlarını kontrol etme süreci (Bursalıoğlu, 2000: 172) ve durumu saptama, değerlendirme, sonuçta düzeltme ve geliştirme etkinlikleri yapma (Başar, 1993: 4) şeklinde olan tanımlar, denetimin; kurumun amaçları doğrultusunda yaptıkları çalışmaların kabul edilen ve beklenen çıktılara ne kadar uygun olduğunun denetlenmesi anlamına gelmektedir (Aydın, 1986: 1). Bu yüzden bütün örgütlerde olduğu gibi eğitim örgütlerinde de denetime ihtiyaç bulunmaktadır. Bu aynı zamanda verimlilik ve amaçlara ulaşma konusunda vazgeçilmez bir işlemdir (Erdem & Eroğlu, 2012: 14).

Eğitim sistemlerinin denetimi konusunda bu denli önemli faydaların beklenmesi ve sistemin aksayan yerleri ya da sistemden etkilenen bireylerin sorunlar ve bilgi almak istedikleri konular hakkında MEB'e doğrudan

ulaşmasını sağlamak amacıyla bakanlık "ALO 147" diye bilinen Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'i kurmuştur. Bu merkezin amacını ise şu şekilde açıklamıştır: Bakanlığın görev ve sorumluluklarıyla ilgili her türlü; talep, şikâyet, görüş-öneri, ihbar ve bilgi edinme sorularını etkin ve hızlı bir biçimde çözüme kavuşturmak. İletişim merkezini arayarak eğitim ve öğretim başta olmak üzere bakanlığın sunduğu tüm hizmetlerle ilgili olarak bilgi alınabilmektedir (MEB, 2013). MEB, merkezin amaçları ile ilgili yukarıdaki şekilde açıklamada bulunurken, bu iletişim hattının kullanımı konusunda farklı algılamalar olduğu ve özellikle öğretmenlerin ilgili iletişim hattını "öğretmen şikâyet hattı" olarak isimlendirdikleri bilgisinden hareketle bu araştırma doğmuştur. Bu yüzden araştırmanın amacı, "Alo 147" hattının kullanımına ilişkin öğretmen görüşlerini belirlemek ve bu konuda alınabilecek önlemleri öğretimsel denetim bağlamında değerlendirmektir.

Yöntem

Araştırma Modeli

"Alo 147" iletişim merkezinin kullanımına ilişkin öğretmen görüşlerinin değerlendirilmesini amaçlayan bu araştırma betimsel tarama modelinde bir araştırmadır. Bu tür araştırmalarda mevcut durum ve özellikler kendi koşullarında betimlenmeye ve incelenmeye çalışılmaktadır (Kaptan, 1998).

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini 2012-2013 öğretim yılında Diyarbakır ili Silvan ilçesinde görev yapan sınıf öğretmenleri oluşturmaktadır. Örneklem ise evrende bulunan öğretmenlerden amaçlı örneklem yoluyla seçilen 162 sınıf öğretmeninden oluşmaktadır.

Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak araştırmacılar tarafından geliştirilen ve sınıf öğretmenlerinin Alo 147 iletişim merkezinin kullanımına ilişkin görüşlerini belirlemeyi amaçlayan anket kullanılmıştır. Anketin hazırlanmasında birinci aşamada konuyla ilgili literatür incelenmiş, ikinci aşamada uygulama içinde olan öğretmenlerin görüşlerine başvurulmuştur. Üçüncü aşamada ise toplanan bilgiler ışığında ankette yer alabilecek maddeler tespit edilmiş, tespit edilen maddeler anket maddelerine dönüştürülerek anket taslağı hazırlanmıştır.

Anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde derecelendirmeli sorulardan oluşturulmuş maddelere, ikinci bölümde ise açık uçlu sorulara

yer verilmiştir. 28 madde olarak tasarlanan veri toplama aracı, geçerlik ve güvenilirlik çalışması için konuyla yakından ilgili olan 10 sınıf öğretmeni ve 10 okul yöneticisinin görüşlerine sunulmuştur. Görüş ve öneriler doğrultusunda ölçekteki ifadeler kontrol edilerek yeniden düzenlenmiştir. Daha sonra 2 müfettişten ve iki eğitim bilimleri uzmanından görüşler alınarak ankete son hali verilmiştir.

Verilerin Analizi

Verilerin analizinde hem nitel veri analizine hem de nicel veri analizine başvurulmuştur. Toplanan verilerin çözümlenmesine geçilmeden önce, anketler tek tek incelenmiş, eksik ve hatalı doldurulan 10 anket geçersiz sayılarak değerlendirmeye alınmamıştır. Böylece değerlendirme 152 anket üzerinden yapılmıştır. Verilerin çözümlenmesinde, Likert tipi 5'li derecelendirme ölçeği kullanılmıştır. Öğretmenlerin verdikleri yanıtların puanları, "Kesinlikle Katılmıyorum" (1), "Katılmıyorum" (2), "Kararsızım" (3), "Katılıyorum" (4) ve "Kesinlikle Katılıyorum" (5) olarak puanlanmıştır. Araştırmada elde edilen verilerin analizi bilgisayar yardımıyla yapılmıştır. Analizlerde öncelikle 'Alo 147' iletişim merkezine ilişkin bilgi düzeyi belirlenmiş, daha sonra öğretmenlerin bu konudaki görüşleri analiz edilmiştir.

Verilerin analizinde frekans ve yüzde dağılımı, aritmetik ortalama ve standart sapma, t testi, tek yönlü varyans (Anova) analizi, testlerinden yararlanılmıştır. Veriler, bağımsız değişkenin iki düzeyli olduğu durumlarda t testi kullanılarak, bağımsız değişkenin iki düzeyden fazla olduğu durumlarda ise tek yönlü varyans analizi (Anova) testi kullanılarak analiz edilmiştir.

Bulgular

Bu bölümde araştırmanın amacı doğrultusundaki verilerin çözümlenmesiyle elde edilen bulgulara ve bu bulguların yorumlarına yer verilmiştir.

Tablo 1: Öğretmenlerin İletişim Merkezi Hakkındaki Görüşleri

Sıra	İletişim Merkezi Hakkındaki Bilgiler	f
1	Herhangi bir bilgim yok.	36
2	Alo 147 hattı bir şikâyet hattıdır.	30
3	Amacı doğrultusunda hizmet vermeyen gereksiz bir şikâyet hattıdır	22
4	Velilerin ve öğrencilerin kullandığı bir tehdit hattıdır.	22
5	Öğretmen, veli ve öğrenci bilgilendirme, danışma ve şikâyet hattıdır.	20
6	Halk arasında 'Öğretmen Şikâyet Hattı' olarak bilinmektedir.	17

7	Öğretmenlere haksızlık yapan, onların aleyhine bir uygulamadır.	9
8	Fazla bir bilgiye sahip değilim.	8
9	Öğretmenlerin huzurunu bozan, mesleğindeki verimliliğini düşüren yanlış bir uygulamadır.	8
10	Asılsız ihbarlar yapılan bir şikâyet hattıdır.	5
11	MEB'in oluşturduğu bir hattır.	5
12	Eğitim sistemimizdeki gereklilik olarak ortaya çıkan bir iletişim merkezidir.	4
13	Öğretmenin otoritesini ve saygınlığını azaltan bir uygulamadır.	3
14	İstenilen verimi almak için daha geniş kapsamlı hazırlanması gereken bir uygulamadır.	2
15	Öğretmen ve yöneticileri şikâyet etme hattıdır.	2
16	Asılsız şikâyetlere yönelik önlem alınırsa verimli bir uygulamadır.	1
17	Bilgilendirme hattıdır.	1
18	Bu konuyla ilgili herhangi bir bilgilendirme yapılmamıştır.	1
19	İyi niyetin istismar edildiği bir uygulamadır.	1
20	Okullardaki yanlış uygulamaların önüne geçmek için oluşturulmuş bir hattır.	1
21	Öğrenci ve veliyi koruma amacıyla kurulmuştur.	1
22	Öğretmeni yalnızlaştıran ve sistemi sevmemesine neden olan bir hat konumundadır.	1
23	Öğretmen-öğrenci arasındaki iletişimi olumsuz olarak etkileyen bir uygulamadır.	1
24	Saçmalıktan öteye gitmeyen bir uygulamadır.	1
25	Sadece danışmanlık hattı olursa daha yararlı olacaktır.	1
26	Şikâyetler tabiri merkezi sevimsiz hale getirmiştir.	1
27	Tv'de kamu spotu olarak tanıtılmaktadır.	1
28	Velilerin, öğretmenlerin, yöneticilerin ve öğrencilerin eğitimle ilgili sıkıntılarını gidermek amacıyla uygulamaya konan bir hattır.	1
Toplam		206

Tablo 1’de görüldüğü gibi öğretmenlerin çoğunluğunun iletişim merkezi hakkında herhangi bir bilgisi bulunmamaktadır. İletişim merkezi hakkındaki var olan bilgilere baktığımızda ilk sırayı iletişim merkezinin sadece bir şikâyet hattı olduğu görüşü yer almaktadır. Bunun beraberinde amacı doğrultusunda hizmet vermeyen, öğrenci ve velilerin kullandığı bir tehdit hattı olduğu görüşü yer almaktadır. Sık kullanılan bu görüşlere baktığımızda çoğunlukla olumsuz ifadelerden oluşmaktadır. Bu görüşlerle aynı frekanstaki bir görüş de bu hattın öğretmen, veli ve öğrenci bilgilendirme, danışma ve şikâyet hattı olduğu yönündedir. Tabloya genel olarak baktığımızda hattın olumsuzluğuna yönelik ifadeler yer almaktadır. Genellikle öğretmene haksızlık yapan, mesleğindeki verimliliğini düşüren, saygınlığını azaltan bir ‘Öğretmen Şikâyet Hattı’ olduğu görüşündedirler.

Tablo 2: İletişim Merkeziyle Yapılan Görüşme Sonuçları

Sıra	İletişim Merkeziyle Yapılan Görüşme Sonuçları	f
1	Hayır, aramadım.	138
2	Evet, aradım.	14
	Toplam	152

Tablo 2’de yer alan bilgilere göre anketi uygulayan öğretmenlerin neredeyse tamamı iletişim merkeziyle her hangi bir görüşme yapmamıştır. Arayan öğretmenlerimize bakacak olursak her biri farklı konularda ‘Alo 147’ hattı ile iletişime geçmiştir. Arayan öğretmenlerimizin görüşmelerine aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Tablo 3: İletişim Merkeziyle Yapılan Görüşmeler

Sıra	İletişim Merkeziyle Yapılan Görüşmeler	f
1	İLKSAN üyeliğinin iptal edilmeye çalışılması	2
2	Okula gelmeleri engellenen öğrenciler	2
3	Öğrencilerin kendi okuluna uzak bir okulda eğitim	1
4	Ek ders saatlerinin öğretmenlere eşit dağıtılmaması	1
5	Alan değişikliği konusunda bilgilendirme	1
6	Edebiyat öğretmenine duyulan memnuniyetsizlik	1
7	Açık öğretim lisesi hakkında bilgilendirme	1
8	Öğrencilerin servis sorunları	1
9	Tablet dağıtımı konusunda bilgi edinmek	1
10	Maaşlardaki gecikmeler	1
11	İl içi tayini konusunda bilgi edinmek	1
12	Bir konu hakkında araştırma yapmak için bilgi edinmek	1

Toplam	14
---------------	-----------

Tablo 3'deki bilgilere baktığımızda yapılan görüşmeleri gruplandırırsak bunların bir kısmını bilgilendirme görüşmeleri oluşturmaktadır. Bu bilgilendirme görüşmelerinin arasında bir araştırma için yapılan görüşme, il içi tayin konusundaki görüşme, alan değişikliği konusundaki bilgilenme, açık öğretim lisesi hakkında bilgilenme ve tablet dağıtımı konusundaki bilgilenme yer almaktadır. Diğer görüşmelere baktığımızda iki maddede sıklık frekansı görülmektedir. Bunlardan biri okuldan alınan öğrencilerdir. Öğrenciler velileri tarafından sebepsiz yere okuldan alınarak eğitimden uzaklaştırılmaktadır. Diğer durum ise İLKSAN (İlkokul Öğretmenleri Sağlık ve Sosyal Yardım Sandığı) üyeliğinin iptali konusunda başvuran öğretmenler durumudur; fakat öğretmenler ankette bu durumdan sonuç alamadığını dile getirmişlerdir. Diğer maddelerde de öğrencilerin mağduriyetlerine rastlanmaktadır. Bu maddelerle beraber öğretmenlerin birbirlerine karşı duyulan rahatsızlıklar da görüşmeler arasında yer almaktadır.

Tablo 4: İletişim Merkezine Yapılan Şikâyet Sonuçları

Sıra	İletişim Merkezine Yapılan Şikâyet Sonuçları	f
1	Hayır, edilmedim.	144
2	Evet, edildim.	8
	Toplam	152

Tablo 4'te görüldüğü üzere iletişim merkezine öğretmenler hakkında neredeyse hiçbir şikâyette bulunulmamıştır. Bulunan kesime baktığımızda çok sınırlı sayıda olduğu görülmektedir. İletişim merkezini arayanların ne şekilde şikâyette bulunduğuna aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Tablo 5: İletişim Merkezine Yapılan Şikâyetler

Sıra	İletişim Merkezine Yapılan Şikâyetler	f
1	Veli tarafından yapılan şikâyet	3
3	Bilmediği bir kişi tarafından şikâyet edilme	2
2	Hakkında yalan beyanda bulunma	1
4	Haksızlık yapıldığı düşüncesiyle yapılan şikâyet	1
5	Öğrenci tarafından yapılan şikâyet	1

Toplam**8**

Tablo 5’de veli tarafından yapılan şikâyetlere baktığımızda üç farklı şikâyet yer almaktadır. Okula yardımcı kitap istendiğinde velinin bu isteği gereksiz bir harcama görmesi sebebiyle yapılan şikâyetler, okul kıyafetleri için 70 TL karşılığında bir firmayla anlaşılıp oradan alınmasını istenildiğinde pahalı olduğu düşüncesiyle yapılan şikâyetler ve öğretmen açısından dolayı bazı derslerin boş geçmesi sebebiyle yapılan şikâyetler bunlar arasındadır. Bilinmeyen kişiler tarafından yapılan şikâyetlere baktığımızda öğretmen hakkında çeşitli suçlamalar bulunmaktadır. Bunlar arasında yasadışı bölücü örgüt üyesi olduğu ve propaganda yapıldığı iddiası, halkı kin ve nefret duygusuyla doldurduğu, çocukları okuldan soğuttuğu ve öğretmenler arasında ayırım yaptığı düşüncesiyle yapılan suçlamalar yer almaktadır. Diğer bir şikâyet ise açık öğretim sınavlarında kopya isteyen öğrenciye kopya vermediği için asılsız bir suçlamayla öğretmen öğrenci tarafından şikâyet edilmiştir.

Tablo 6: Eklemek İstenilen Görüş ve Öneriler

Sıra	Eklemek İstenilen Görüş ve Öneriler	f
1	Eklemek istediğim görüş ve önerim yok	87
2	Amacına uygun hizmet vermemektedir.	20
3	Sadece danışma ve bilgi edinme hattı olmalıdır.	15
4	İhbarcı bir toplum yaratan bu sistemin kapatılması gerekir.	14
5	Öğretmenin değerini ve saygınlığını azaltıyor.	14
6	Öğretmenlerin verimliliğini düşüren bir tehdit unsurudur.	12
7	Şikâyet hattı olmaktan çıkarılmalıdır.	10
8	Eğitimin kalitesinin düşmesine sebep olan bir sistemdir.	8
9	Öğretmenlerin de görüşü alınarak bu sistem yeniden düzenlenmelidir.	8
10	Amacına uygun kullanılırsa faydalı olacaktır.	7
11	Asılsız şikâyetler dikkate alınmamalıdır.	6
12	Haksız uygulamalara göz yumulmamalıdır.	6
13	Bu hatla beraber öğretmenin sorunlarını dinleyip çözüm üreten başka bir hat açılmalıdır.	5
14	İletişim merkezi hakkında daha fazla bilgilendirme yapılmalıdır.	4

15	Problemler yerinde ve muhataplarıyla bire bir çözülmelidir.	3
16	Öğrenci ve velileri bilgilendiren bir danışma servisi kurulmalıdır.	2
17	Mağdur ve şiddete maruz kalan öğretmenlere gerekli destek sağlanmalıdır.	2
18	Öğretmen-öğrenci-veli ilişkisini zedeleyen bir hattır.	2
19	Şikâyetler telefon aracılığıyla yapılmamalıdır.	1
20	Şikâyetler için ayrı bir birim oluşturulmalıdır.	1
21	Eğitimcilerden özür dilenmelidir.	1
Toplam		228

Tablo 6'ya baktığımızda 87 kişinin bu konu hakkında görüş ve önerisi bulunmamaktadır. Maddelere genel olarak baktığımızda sistemin işe yaramayan, öğretmene, eğitime zarar veren olumsuzluklarından bahsedilmektedir. Bu yakınmalara baktığımızda bunların başında sistemin şikâyet hattı olması gelmektedir. Olumlu olarak rastladığımız cümleler ise çok az kişi tarafından desteklenmektedir. Sistem hakkındaki önerilere bakacak olursak bunların başında kapatılması ya da şikâyet hattı olmadan kullanılması isteği yer almaktadır. Bu uygulamanın öğretmene ve öğretmenlik mesleğine zarar veren, eğitim kalitesini düşüren, haksızlık yapan bir uygulama olduğu görüşündedirler.

Tablo 7: “Alo 147” Hattının Kullanımına İlişkin Öğretmenlerin Likert Türü Sorulara Verdikleri Cevapların Dağılımı

Sıra	“ALİ 147” HATTININ KULLANIMINA İLİŞKİN ÖĞRETMEN GÖRÜŞLERİNİ DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ						X
		Kesi Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesin Katılmıyorum	
1	Alo 147 hattı bilgi vericidir.	7	36	31	38	40	3,44
2	Alo 147 hattı şikâyet hattıdır.	65	53	18	13	3	1,92
3	Alo 147 hattı gerekli bir uygulamadır.	9	30	40	44	29	3,35
4	Alo 147 hattı amacına hizmet etmektedir.	9	22	43	39	39	3,50
5	Alo 147 hattına yapılan bilgilendirmeler dikkate	13	40	62	31	6	2,85
6	Alo 147 hattını herkes kullanmaktadır.	6	34	44	48	20	3,28

7	Alo 147 hattı öğretmenlerin sorunlarına çözüm	12	10	33	42	55	3,78
8	Alo 147 hattı gereksiz bir uygulamadır.	40	32	40	29	11	2,60
9	Alo 147 hattına aslı olmayan şikâyetler	49	57	31	8	7	2,12
10	Alo 147 hattına yapılan ihbarlar sahte adresle	14	36	83	14	5	2,74
11	Alo 147 hattına yapılan ihbarların nasıl	22	64	43	18	5	2,47
12	Okul yöneticileri uyarı almamak için şikâyetleri	3	29	66	39	15	3,22
13	Alo 147 hattına sık şikâyet edilen öğretmenin	49	51	24	19	9	2,26
15	Öğretmenlerin Alo 147 hattına şikâyet edilme	42	53	28	20	9	2,35
16	Alo 147 hattı öğretmenlere haksızlık yapmaktadır.	46	52	36	12	6	2,21
17	Alo 147 hattına yapılan şikâyetler öğretmende	44	56	28	17	7	2,26
18	Alo 147 hattına şikâyet edilen eğitimci öğrenciye	15	27	40	46	24	3,24
19	Alo 147 hattına şikâyet edilen eğitimci veliye karşı	18	35	32	43	24	3,13
20	Veliler kimliğinin belirleneceği korkusuyla Alo	6	23	63	48	12	3,24
21	Alo 147 hattı velilere ayrıcalık tanımaktadır.	28	47	46	27	4	2,55
22	Alo 147 velilerin kullandığı bir tehdit hattıdır.	51	49	30	18	4	2,18
23	Alo 147 öğrencilerin kullandığı bir tehdit hattıdır.	44	48	31	24	5	2,33
24	Alo 147 hattı şikâyet hattı olmaktan çıkarılmalıdır.	76	34	27	9	6	1,91
25	Alo 147 hattı yalnızca danışma hattı olmalıdır.	78	44	18	7	5	1,80

Tablo 7'ye baktığımızda araştırmaya katılan öğretmenlerin çoğunluğu hattın gereksiz ve mesleğe zarar veren bir uygulama olduğu görüşündedirler. Ortalamalara bakıldığında her ne kadar bazı durumlarda kararsız kalındığı görülse de frekans dağılımına baktığımızda durum biraz daha farklıdır. Frekanslara göre "Alo 147 hattı yalnızca danışma hattı olmalıdır" şeklinde olan görüşe öğretmenlerin 122'si katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum diye görüş bildirmişlerdir. Başka bir frekansa göre "Alo 147 şikâyet hattı olmaktan çıkarılmalıdır" şeklinde olan görüşe öğretmenlerin 110'u katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bu dağılımlardan öğretmenlerin bu hattın şikâyet hattı olmasından dolayı duydukları rahatsızlık anlaşılmaktadır. Benzer şekilde "Alo 147 velilerin kullandığı bir tehdit hattıdır" ve "Alo 147 öğrencilerin kullandığı bir tehdit hattıdır" şeklinde olan görüşlere de öğretmenler önemli oranda katılmıştır. Bu sonuçlara göre öğretmenler öğrenci ve veli tarafından Alo 147 hattı adı altında tehdit edilmektedir. Alo 147 hattının öğretmene olan olumsuz etkisinin araştırıldığı 13, 14, 15 ve 16. sorulardaki ifadelere öğretmenlerin büyük çoğunluğu katılmıştır. Bu ifadelere göre Alo 147 hattının öğretmen davranışlarını olumsuz etkileyerek mesleki verimliliği düşürdüğü, öğretmenlere haksızlık yapan ve onlarda güven korkusu oluşturan bir uygulama olduğu anlaşılmaktadır. Alo 147 hattının nasıl bir

uygulama olduğunun araştırıldığı 1, 2, 3 ve 4. sorulardaki ifadelere baktığımızda katılıyorum ve katılmıyorum seçeneklerini görmekteyiz. Buradaki dağılımdan bu hattın amacına hizmet etmeyen gereksiz bir uygulama olduğu anlaşılmaktadır. Bu sorularda kararsızım bölümünde de yığılma olması öğretmenlerin bir kısmının bu hat konusunda bilgi sahibi olmadığını göstermektedir.

Tablo 8: 'Alo 147' Hattının Kullanımına İlişkin Öğretmenlerin Sorulara Verdikleri Cevapların (t) Testi Dağılımı

Soru	Gruplar	N	Mean	T	P
1	Bayan	66	3,31	- 1,128	,261
	Bay	86	3,54		
2	Bayan	66	2,06	1,465	,145
	Bay	86	1,81		
3	Bayan	66	3,21	-1,324	,187
	Bay	86	3,46		
4	Bayan	66	3,39	-1,022	,308
	Bay	86	3,59		
5	Bayan	66	2,95	1,174	,242
	Bay	86	2,77		
6	Bayan	66	3,20	-,796	,427
	Bay	86	3,34		
7	Bayan	66	3,76	-,164	,870
	Bay	86	3,79		
8	Bayan	66	2,47	-1,105	,271
	Bay	86	2,70		
9	Bayan	66	2,15	,267	,790
	Bay	86	2,10		
10	Bayan	66	2,79	,629	,530
	Bay	86	2,70		
11	Bayan	66	2,52	,451	,652
	Bay	86	2,44		
12	Bayan	66	3,08	-1,717	,088
	Bay	86	3,34		
13	Bayan	66	2,39	1,173	,243
	Bay	86	2,16		
14	Bayan	66	2,52	1,522	,130
	Bay	86	2,22		
15	Bayan	66	2,33	1,226	,222
	Bay	86	2,12		
16	Bayan	66	2,53	2,667	,008
	Bay	86	2,05		
17	Bayan	66	3,17	-,686	,494
	Bay	86	3,30		

18	Bayan	66	3,08	-,474	,636
	Bay	86	3,17		
19	Bayan	66	3,29	,508	,612
	Bay	86	3,21		
20	Bayan	66	2,61	,540	,590
	Bay	86	2,51		
21	Bayan	66	2,27	,929	,354
	Bay	86	2,10		
22	Bayan	66	2,47	1,326	,187
	Bay	86	2,22		
23	Bayan	66	2,06	1,405	,162
	Bay	86	1,80		
24	Bayan	66	1,79	-,085	,933
	Bay	86	1,80		

Df=150

Tablo 8'de öğretmen görüşlerinin cinsiyetlerine göre değişiklik gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan t testi sonuçlarına bakıldığında anlamlı bir fark olmadığı anlaşılmaktadır. Anket maddelerine verilen cevapları cinsiyet üzerinden değerlendirdiğimizde bayanlar ve bayların aynı doğrultuda düşündükleri sonucuna ulaşılmaktadır. Bundan dolayıdır ki maddeler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Tablo 9: Alo 147 Hattının Kullanımına İlişkin Öğretmenlerin Sorulara Verdikleri Cevapların Varyans Dağılımı

Sıra	Gruplar	X	ss	f	p	Fark olan gruplar
1	0-5 yıl (N=90)	66,18	10,11	2,82	,062	————
2	6-10 yıl (N=39)	61,84	7,43	0,871	,352	————
3	11-15 yıl (N=23)	64,08	10,93	2,68	,103	————
4	Toplam (N=152)	64,75	9,75	2,96	,087	————

Tablodaki verilerde Alo 147 hattının kullanımına ilişkin öğretmenlerin sorulara verdikleri cevapların varyans dağılımı bulunmaktadır. Öğretmenlerin Alo 147 hattının kullanımına ilişkin

görüşlerinin karşılaştırıldığı varyans analizi sonuçlarına göre hiçbir kıdem grubunda farklılık görülmemektedir. Öğretmenleri görev süreleri açısından incelediğimizde 0-5 yıl arasında görev yapan öğretmenler ankette çoğunluğu oluşturan kesimdir. Ortalamalara baktığımızda ise üç grup da birbirine yakın ortalamalara sahiptir. Bu demektir ki görev süresi öğretmenlerin bu anketteki görüşlerine gözle görülür bir farklılıkta etki etmemektedir. Diğer tablodaki P değerlerine baktığımızda anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşırız. Öğretmenlerin kıdem sürelerine göre sorulara verdikleri cevaplar arasında istatistiksel olarak bir fark bulunmadığı için post hoc değerine bakmamıza gerek yoktur.

Tablo 7: Alo 147 Hattının Kullanımına İlişkin Öğretmenlerin Sorulara Verdikleri Cevapların Varyans Dağılımı

Sıra	Gruplar	X	ss	f	P	Fark olan gruplar (Scheffe)
1	21-25 (N=39)	66,94	11,63	1,606	,204	_____
2	26-30 (N=93)	63,68	8,31	,315	,576	_____
3	31 ve üzeri (N=20)	65,45	11,60	,960	,329	_____
4	Toplam (N=152)	64,75	9,75	2,252	,136	_____

Tablodaki verilerde Alo 147 hattının kullanımına ilişkin öğretmenlerin sorulara verdikleri cevapların varyans dağılımı bulunmaktadır. Öğretmenlerin Alo 147 hattının kullanımına ilişkin görüşlerinin karşılaştırıldığı varyans analizi sonuçlarına göre hiçbir yaş grubunda farklılık görülmemektedir. Araştırmaya katılan öğretmenlerin çoğunluğunu 26-30 yaş arası grup oluşturmaktadır. Ortalamalara baktığımızda bütün yaş gruplarındaki ortalamalar birbirine yakındır. Tablodaki P değerlerine baktığımızda ise anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir. Öğretmenlerin yaş gruplarına göre sorulara verdikleri cevaplar arasında istatistiksel olarak bir fark bulunmadığı için post hoc değerine bakmamıza gerek yoktur.

Sonuç ve Tartışma

Bu araştırmada sınıf öğretmenlerinin eğitim sistemlerinin denetimi konusunda sistemin aksayan yerleri ya da sistemden etkilenen bireylerin sorunlar ve bilgi almak istedikleri konular hakkında MEB'e doğrudan ulaşmasını sağlamak amacıyla bakanlık tarafından kurulan ve kamuoyu tarafından "ALO 147" diye bilinen Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM) ile ilgili görüşleri ve önerileri tespit edilmeye çalışılmıştır. Ulaşılan sonuçlar aşağıdaki gibidir:

İletişim, etkili denetim sürecinin temel gerekliliklerindedir. Eğitim-öğretimin daha kaliteli olması isteniyorsa eğer en başta öğretmenlerle etkili iletişim kurulmalıdır. Denetçiler, yöneticiler ve öğretmenler arasındaki ilişkiler bozuk ise kullanılan dil ne kadar kaliteli olursa olsun, iletişimde bir ilerleme sağlanamaz (Yazıcı ve Gündüz, 2010). Özetle hangi tür eğitim örgütünde gerçekleştirilirse gerçekleştirilsin denetim mutlaka başarıya ve kaliteye endekslenmelidir. İş yapmayan yöneticinin ve öğretmenin hata yapması da söz konusu olmayacağından, hatalar telafi edilebilir nitelikte ise, uyarılmalıdır. Bunun yerine, suç yaratmak, suçlu bulmak amacıyla olayların abartılmasına gidilmesi halinde, kişilerin sindirilmesi kaçınılmaz olur. O takdirde, eğitim çalışmalarında ve eğitim yönetiminde etkinlikten bahsedilemez (Yıldırım, 2001).

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre 83 öğretmenden 36 öğretmenin iletişim merkezi hakkında bilgisi yoktur. Bilgisi olan diğer öğretmenlerin ise görüşleri çoğunlukla olumsuz yöndedir. Kuruluş amacı olarak sistemin aksayan yerleri ya da sistemden etkilenen bireylerin sorunlar ve bilgi almak istedikleri konular hakkında MEB'e doğrudan ulaşması amaçlanmıştır. Ancak "Alo 147" hattıyla ilgili bilgisi olan 47 öğretmenin 30 tanesi bir şikâyet hattı olarak tanımlamaktadır. Diğer 17 öğretmen ise hattı olumsuz ifadelerle tanımlamaktadır. Öğretmenler iletişim merkezinin öğretmen ve yöneticileri şikâyet etmek için kullanıldığını ve bu şikâyetlerin de çoğunu asılsız olduğunu söylemektedirler. Hatta veli ve öğrencilerin bu hattı tehdit amaçlı da kullandıklarından bahsetmektedirler. Bütün bu sebeplerden dolayı da öğretmenlerin huzurunu bozmakta, otoritesini ve saygınlığını azaltmakta, yalnızlaştırmakta, öğretmen ve öğrenci arasındaki iletişimi olumsuz etkilemekte dolayısıyla öğretmenlerin çalışma verimini düşürmektedir.

Kuruluş amacı olarak bütün kesimlerin kullanımına açık olan iletişim hattını öğretmenlerin %10'unun ancak kullandığı araştırmada ortaya çıkmıştır. İletişim merkezini kullanan öğretmenlerin öğrencilerin sorunları ya da kendi sorunlarıyla ilgili olarak kullandıkları anlaşılmaktadır. Ayrıca 8 öğretmen başkaları tarafından iletişim merkezine kendisi hakkında şikâyet

bulunulduğunu söylemiştir. Yapılan şikâyetlerin en çok veliler tarafından yapıldığı, bunun yanında bilmediği kişiler tarafından da şikâyetlerin olduğu görülmektedir. Öğrencileri tarafından şikâyet edilen öğretmenlerde bulunmaktadır ancak bir kişi. Buradan anlaşıldığı üzere öğretmenler iletişim hattının daha çok şikâyet amaçlı kullanıldığını söyleseler de, araştırmaya katılan öğretmenlerin oldukça az kısmının bu hatla ilgili bir yaşantısı bulunmakta ve bu yaşantıların da bir kısmının kendileri ile ilgili olmadığı anlaşılmaktadır.

Öneriler

Öğretmenlerin iletişim hattıyla ilgili görüş ve önerileri merkezin amacına uygun hizmet vermediği ve kaldırılması ya da değiştirilmesi gerektiği şeklindedir. Bununla beraber aşağıdaki öneriler getirilebilir:

1. Öğretmenlere göre iletişim merkezi öğretmenlerin ve eğitimin saygınlığını azaltmakta ve verimliliği düşürmektedir. Bunun yerine öğrenci ve velileri bilgilendiren bir danışma servisi kurulmalıdır
2. Asılsız şikâyetler dikkate alınmamalıdır
3. İletişim merkezi hakkında daha fazla bilgilendirme yapılmalıdır.
4. Problemler yerinde ve muhataplarıyla birebir çözümlenmelidir.
5. "Alo 147" sadece danışma ve bilgi edinme hattı olmalıdır.
6. Haksız uygulamalara göz yumulmamalıdır
7. Bu hatla beraber öğretmenin sorunlarını dinleyip çözüm üreten başka bir hat açılmalıdır

Kaynakça

- Can, N. (2004). İlköğretim Öğretmenlerinin Denetimi ve Sorunları, *Milli Eğitim Dergisi*, Sayı:161.
- Demirkasımoğlu, N. (2011). Türk Eğitim Sisteminde Bir Alt Sistem Olan Denetim Sisteminin Seçilmiş Bazı Ülkelerin denetim Sistemi İle Karşılaştırılması, *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, sayı:23, s. 23-48.
- Gökçe, F. (1994). Eğitimde Denetimin Amaç ve İlkeleri, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, sayı:10, s. 73-78.
- Memduhoğlu, H. B. ve Zengin M. (2012). Çağdaş Eğitim Denetimi Modeli Olarak Öğretimsel Denetimin Türk Eğitim Sisteminde Uygulanabilirliği, *Kuramsal Eğitimbilim Dergisi*, cilt:5, sayı:1, s. 131-142.

- Özmen, F. ve Batmaz C. (2006). İlköğretim Okul Müdürlerinin Öğretmen Denetimindeki Etkililikleri-Hizmet Yılı ve Görev Türü Değişkenine Göre Öğretmen Görüşleri, *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, Sayı:2, s. 102-120.
- MEB, (2010). *Öğretmen Denetim Rehberi*, Türkiye Cumhuriyeti Teftiş Kurulu Başkanlığı, s. 1-43.
- Yazıcı, Ö ve Gündüz, Y. (2010). Etkili Eğitim Denetiminde Yaşanan İletişim Engelleri ve Bu Engelleri Aşma Yolları, *Artvin Çoruh Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, cilt:3, Sayı:2, s. 37-52.
- Yıldırım, B. (2011). İlköğretimde Denetimin Etkililiği İçin Yeni Bir İletişim Modeli, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, cilt:11, sayı:1.
- Çelik, V. (1997). *Okul Kültürü ve Yönetimi*, Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Aydın, M. (1993). *Çağdaş Eğitim Denetimi*, Ankara Pegem Yayınları.
- Sarı, D. (2005). İlköğretim Okulları ve Denetim, *Bilim ve Aklın Aydınlığında Eğitim*, Yıl 6, Sayı 64-65.
- MEB (2011). Milli Eğitim Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükümünde Kararname, http://rdb.meb.gov.tr/mevzuat/652_khk.pdf 20.10.2013 tarihinde alınmıştır.
- Aydın, M. (1986). *Çağdaş Eğitim Denetimi*. Ankara: İm Yayınları
- Başar, H. (1993). *Eğitim Denetçisi, Roller, Yeterlilikleri, Seçilmesi*, Ankara: Pegem Yayıncılık
- Bursalıoğlu, Z. (2000). *Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış*. Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Erdem, A. R. & Eroğlu, M. G. (2012). Sınıf Öğretmenlerinin Görüşlerine Göre Ders Denetiminde Eğitim Müfettişlerinin Öğretmene İlişkin Tutumları. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. Sayı 31, ss 13-26.
- MEB (2013). Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM). <http://www.meb.gov.tr/duyurular/duyurular2012/basinmus/alo147.html> 21.10.2013