

## Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM-147) Üzerinden Yapılan Başvuruların Bildirim Durumları Açısından Değerlendirilmesi

İD SÜLEYMAN KARATAŞ<sup>a</sup> İD SERTAÇ KAHYA<sup>b</sup> İD TUBA BİLGİN<sup>c</sup>

Geliş Tarihi: 12.06.2018 | Kabul Tarihi: 21.01.2019

**Öz:** Bu çalışma; Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi'ne (MEBİM-147) 2012 ile 2015 yılları arasında yapılan başvuruların bildirim durumları açısından değerlendirilmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırma nitel bir çalışmadır. Veriler nitel araştırma yöntemi veri toplama tekniklerinden doküman analizi tekniği ile elde edilmiştir. Elde edilen veriler betimsel analize tabi tutulmuştur. Betimsel analiz sonucunda ortaya çıkan grafikler ise içerik analizi yöntemi kullanılarak çözümlenmiştir. Yapılan içerik analizi ile MEBİM-147'ye yapılan bilgi edinme, görüş ve öneri, ihbar, şikâyet ve talep başvuru bildirimlerinden sadece şikâyet bildiriminde bulunanların cinsiyet ve eğitim durumlarına göre dağılımları, iller bazında bildirim sayılarının dağılımı ve bildirim konularının dağılımlarına ilişkin bulgular değerlendirilmiştir. Araştırmada en çok şikâyet bildirim konusu olarak öğrenciye karşı olumsuz tutum ve davranışların olduğu en az bildirim konusunun ise okul sütü dağıtım uygulamalarına ait olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** MEBİM-147, iletişim merkezi, şikâyet, bildirim, başvuru.

<sup>a</sup> Akdeniz Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü  
skaratas07@gmail.com

<sup>b, c</sup> Akdeniz Üniversitesi, EBE, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Programı

## Evaluation of the Applications Made by the Ministry of National Education Communication Center (MEBİM-147) in terms of Notifications Situations

**Abstract:** This study; The Ministry of National Education Communication Center (MEBİM-147) was evaluated in terms of the notifications of the applications made between 2012 and 2015. The research is a qualitative study. The methods of qualitative research were obtained by data analysis techniques using document analysis technique. Obtained statistical data were subjected to descriptive analysis. Graphs resulting from the descriptive analysis were analyzed using content analysis method. According to the contents analysis, the findings regarding the distribution of information on the gender and educational status, the distribution of the notification numbers on the basis of illiteracy, and the distribution of the reporting issues were evaluated from the information obtained from the information, opinions and suggestions, notices, complaints and requests made to the MEBİM-147. It has been determined that the most complaints in the survey are the negative attitudes towards students and the least notification that the behaviors are related to the application of school milk distribution.

**Keywords:** MEBİM-147, communication center, complaint, notification, application.

© Kahya, Sertaç & Karataş, Süleyman & Bilgin, Tuba. "Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (Mebim-147) Üzerinden Yapılan Başvuruların Bildirim Durumları Açısından Değerlendirilmesi." *İğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 17 (2019), 321-346.

## Giriş

Toplumsal bir açık sistem olan okul çevredeki formal ve informal örgütler tarafından yönlendirilir ve onlardan etkilenir (Bursalıoğlu, 2013). Okullar toplumsal açık sistemler olduğu için, okulun girdisi de çıktısı da insan ögesidir. Bu bağlamda toplum ve okul birbirinden ayrı olarak düşünülemez. Okulun yakın çevresi olarak kabul edilen aile, okulun hedeflerini gerçekleştirebilmesi için formal eğitim sürecine dahil olmaktadır (Pehlivan, 1997). Okulun çevresi ile ilişkilerinin temel amacı, okulun hedeflerine ulaşmasını sağlayan bir yapıyı kurmak ve bu yapıya göre işleyişi gerçekleştirmek olmalıdır. Bu sayede çevresel olanaklardan ve kaynaklardan faydalanarak okulun hedeflerini gerçekleştirmek için gereken çalışmalar yapılabilir (Aydın, 2000). Çevre ile ilişkilerde sivil toplum örgütleri, dini kurumlar, işletmeler, aileler, siyasi partiler gibi kurumlar okula baskı kuran gruplar arasında sayılabilir (Taymaz, 2003; Bursalıoğlu, 2013). Okul müdürleri görevlerini yerine getirirken bu baskı gruplarının çeşitli istekleri ile sık sık karşılaşmaktadır. Bu isteklere yasalar çerçevesinde cevap vermek okul müdürlerinin görev ve sorumlulukları arasındadır. Bu görev ve sorumlulukların farkında olan ve bunu fırsat bilen baskı grupları isteklerini yaptırmak için çeşitli yollar izlemektedir. Dilekçe, bir üst makama başvurma ve çağrı merkezlerine müracaat bu yollardan bazılarıdır.

Bütün işlemlerin çağrı merkezlerinden veya MEB'den kolaylıkla yapıldığını fark eden veliler bu ortamları sıklıkla kullanmaktadır. Özellikle 2000 yılından itibaren ülkemizdeki baskı grupları ve bu grupların eğitime olan etkisi araştırmaların ve çalışmaların konusu olmuştur ( Toprakçı, 2001; Gül, 2006; Yiğit ve Bayraktar, 2006; Erdoğan ve Demirkasımoğlu, 2010; Özcan, 2014; Urun ve Gökçe, 2015). İçinde bulunduğumuz yüzyılda insan hayatını kolaylaştıran gelişimler teknoloji ve iletişim sayesinde mümkün olmuştur. Müşteri memnuniyeti bu gelişimlerden bir tanesidir. Müşterilerin değişen ve artan taleplerine cevap vermek, onların desteğini kazanmak ve ihtiyaçlarını kar-

şılmak için artan rekabet ortamı ile birlikte çağrı merkezlerinin sayısı her geçen gün artmış ve en önemli iletişim kanallarından biri haline gelmiştir. (Yozgat ve Tacer, 2002). Okulların müşterileri de öğrenciler ve veliler oldukları için onlardan gelen taleplere cevap vermek ve ihtiyaçlarını karşılamak Milli Eğitim Bakanlığı'nın sorumluluğundadır.

Bu araştırmanın amacı; sürekli gelişim içindeki teknolojiyle hayatımıza giren iletişim merkezlerinden biri olan Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi'ne(MEBİM-147) 2012 ve 2015 yılları arasında yapılan başvuruların araştırmaya esas olan yıllardaki istatistikî verilerin benzerlik ve farklılıklarını derinlemesine analiz ederek MEBİM-147 en çok hangi konularda şikâyet başvurusu yapıldığını ortaya çıkarmaktır. Belirtilen bu temel sorun çerçevesinde şu sorulara yanıt aranacaktır.

1. MEBİM-147'ye 2012 ile 2015 yılları arasında yapılan genel başvuruların yıllara ve cinsiyete göre dağılımı nedir?
2. MEBİM-147'ye 2012 ile 2015 yılları arasında yapılan genel başvuruların eğitim durumlarına göre dağılımı nedir?
3. MEBİM-147'ye 2012 ile 2015 yılları arasında yapılan genel başvuruların bildirim durumlarına göre dağılımı nedir?
4. MEBİM-147'ye 2012 ile 2015 yılları arasında yapılan genel başvuruların illere göre dağılımı nedir? 2015 yılında en çok ve en az başvuru yapılan iller hangileridir?
5. MEBİM-147'ye 2012 ile 2015 yılları arasında yapılan şikâyet bildirim durumlarının yıllara ve cinsiyete göre dağılımı nedir?
6. MEBİM-147'ye 2012 ile 2015 yılları arasında yapılan şikâyet bildirim durumlarının illere göre dağılımı nedir? 2015 yılında en çok ve en az başvuru yapılan iller hangileridir?
7. MEBİM-147'ye 2012 ile 2015 yılları arasında yapılan şikâyet bildirim durumları nelerdir?

## Yöntem

Yapılan çalışmada verilerin derinlemesine incelendiği, veriler arasındaki ilişkileri ortaya koymayı amaçlayan nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırmalar gözlem, görüşme, doküman analizi gibi veri toplama yöntemlerinin kullanılarak araştırılan durumun doğal ortamında gerçekçi bir şekilde ortaya koymayı amaçladığı yöntemdir (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Bu çalışmada nitel araştırma desenlerinden olan doküman analizi kullanılmıştır. Doküman analizi yazılı materyallerin (kitap, dergi, gazete, e-içerikli belgeler) incelendiği nitel araştırma desenlerindedir (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

### Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırmada kullanılan veriler, Milli Eğitim Bakanlığı Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği tarafından Akdeniz Üniversitesi Rektörlüğüne gönderilen Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi'ne(MEBİM-147) 2012 ile 2015 yılları arasında yapılan başvurulara ait bilgileri içeren 5(beş) sayfalık dokümanlardan elde edilmiştir. Araştırmacı tarafından çalışma materyallerindeki veriler nitel araştırma tekniklerden betimsel ve içerik analizi kullanılarak çözümlenmiştir. Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi'ne(MEBİM-147) 2012 ile 2015 yılları arasında yapılan başvuru bilgilerindeki benzerlikler bakımından gruplandırılarak yorumlanmış ve verilerin analizinde, merkezin 1 Mart 2012 tarihinde kurulmuş olması da göz önünde bulundurulmuştur.

### Bulgular

Bu bölümde, Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi'ne(MEBİM-147) 2012 ile 2015 yılları arasında yapılan başvurular, yıllara, cinsiyet ve eğitim durumlarına, il bazında bildirim sayılarına ve bildirim konularına göre kategorize edilerek tablolandırılmış, grafikleri oluşturularak yorumlanmıştır.

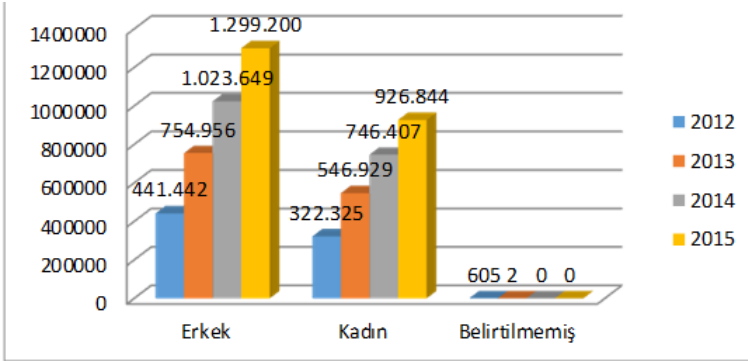
### MEBİM-147'ye 2012 İle 2015 Yılları Arasında Yapılan Genel Başvuruların Yıllara ve Cinsiyete Göre Dağılıma Ait Bulgular

Tablo 1: MEBİM-147'ye 2012 İle 2015 Yılları Arasında Yapılan Genel Başvuruların Yıllara ve Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyete Göre Dağılımı	2012	2013	2014	2015
Erkek	441.442	754.956	1.023.649	1.299.200
Kadın	322.325	546.929	746.407	926.844
Belirtilmemiş	605	2	***	***

Tablo 1'e bakıldığında 2012 yılında toplam 764.372, 2013 yılında toplam 1.301.887, 2014 yılında 1.770.056, 2015 yılında ise 2.226.044 başvuru yapılmıştır.

Grafik 1: MEBİM-147'ye 2012 İle 2015 Yılları Arasında Yapılan Genel Başvuruların Yıllara ve Cinsiyete Göre Dağılımı



Grafik 1'e bakıldığında 2012- 2015 yılları arasında erkeklerin kadınlara göre MEBİM 147'ye daha çok başvuru yaptığı gözlemlenmiştir.

Yapılan başvuruların sayısı her yıl düzenli olarak artmıştır. 2015 yılında yapılan başvuruların sayısında 2012 yılına kıyasla kayda değer bir artış (%191) olduğu görülmüştür.

### MEBİM-147'ye 2012 İle 2015 Yılları Arasında Yapılan Genel Başvuruların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımına Ait Bulgular

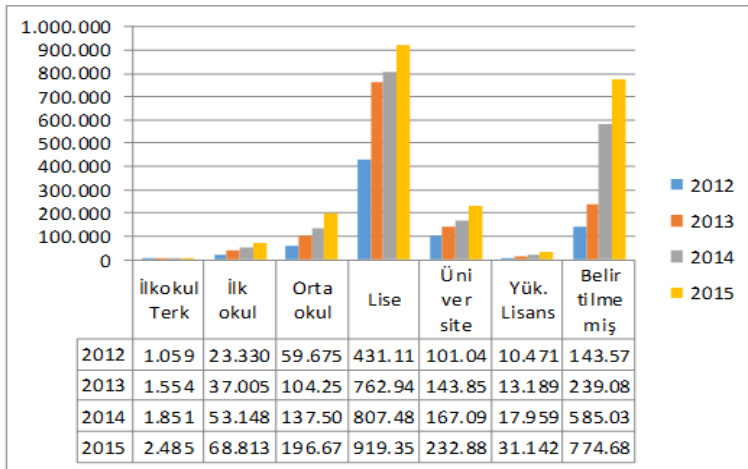
Tablo 2:MEBİM-147'ye 2012 İle 2015 Yılları Arasında Yapılan Genel Başvuruların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

Eğitim Durumu Dağılımı	2012	2013	2014	2015
İlkokul Terk	1.059	1.554	1.851	2.485
İlkokul	23.330	37.005	53.148	68.813
Ortaokul	59.675	104.251	137.501	196.678
Lise	431.118	762.946	807.486	919.355
Üniversite	101.047	143.856	167.094	232.883
Yüksek Lisans	10.471	13.189	17.959	31.142
Belirtilmemiş	143.572	239.086	585.035	774.688

Tablo 2' ye göre 2012 yılında eğitim durumu ilkökullük olan vatandaşlar 1.059, ilkökullük mezunları 23.330, ortaokullük mezunları 59.675, lise mezunları 431.118, üniversite mezunları 101.047, yüksek lisans mezunları 10.471 başvuru yapmıştır.

2015 yılında ise eğitim durumu ilkökullük olan vatandaşlar 2.485, ilkökullük mezunları 68.813, ortaokullük mezunları 196.678, lise mezunları 919.355, üniversite mezunları 232.883, yüksek lisans mezunları 31.142 başvuru yapmıştır.

Grafik 2:MEBİM-147'ye 2012 İle 2015 Yılları Arasında Yapılan Genel Başvuruların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı



Grafik 2’de yer alan başvuru yapanların eğitim durumlarına incelendiğinde, en çok lise mezunlarının başvuru yaptığı görülmüştür. En az başvuru ise eğitim durumu ilkökul terk olan vatandaşlar tarafından yapılmıştır. Başvuru sayılarının bütün eğitim düzeyinde düzenli olarak arttığı görülmüştür. MEBİM 147 ile yapılan görüşmelerde eğitim durumlarını belirtmeyenlerin sayısı azımsanamayacak düzeyde olduğu görülmektedir.

#### MEBİM-147’ye 2012 İle 2015 Yılları Arasında Yapılan Genel Başvuruların Bildirim Durumlarına Göre Dağılımına Ait Bulgular

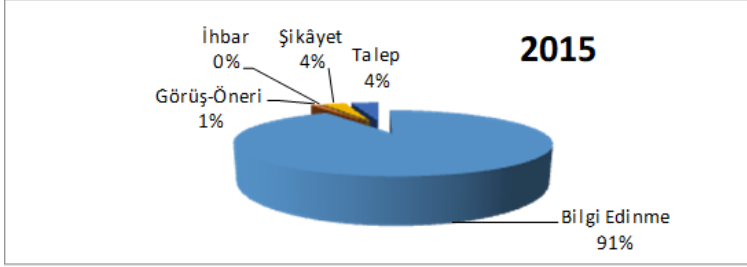
Tablo 3: MEBİM-147’ye 2012 İle 2015 Yılları Arasında Yapılan Genel Başvuruların Bildirim Durumlarına Göre Dağılımı

Bildirim Durumu Dağılımı	2012	2013	2014	2015
Bilgi Edinme	***	1.178.543	1.611.990	2.021.894
Görüş-Öneri	***	20.043	23.994	25.796
İhbar	***	2.792	1.880	1.766
Şikâyet	***	56.083	67.905	77.067
Talep	***	44.426	64.287	91.198

Tablo 3’de görüldüğü gibi, MEBİM 147’ye bilgi edinme amacıyla yapılan başvuru sayısı 2013 yılında 1.178.543, 2014 yılında 1.611.990, 2015 yılında 2.021.894’tür. Görüş-öneri amacıyla yapılan başvuru sayısı 2013 yılında 20.043, 2014 yılında 23.994, 2015 yılında 25.796’dır. İhbar amacıyla yapılan başvuru sayısı 2013 yılında 2.792, 2014 yılında 1.880, 2015 yılında 1.766’dır. Şikâyet amacıyla yapılan başvuru sayısı 2013 yılında 56.084, 2014 yılında 67.905, 2015 yılında 77.067’dir. Talep amacıyla yapılan başvuru sayısı 2013 yılında 44.426, 2014 yılında 64.287, 2015 yılında 91.198’dir.



Grafik 3: MEBİM-147'ye 2015 Yılında Yapılan Genel Başvuruların Bildirim Durumlarına Göre Dağılımı



Grafik 3'e bakıldığında; MEBİM 147'ye en çok bilgi edinme amacıyla başvuru yapıldığı görülmüştür. En az başvuru ihbar amacıyla yapılmıştır ve yıllara göre ihbar sayısının giderek azaldığı görülmüştür. Şikâyet ve talep amacıyla yapılan başvuruların her sene arttığı görülmüştür. MEBİM 147'ye 2015 yılında yapılan bilgi edinme başvuruları tüm başvuruların %91 ini oluşturmaktadır. Şikâyet ve talep amacıyla yapılan başvuruların tüm başvurulara oranları %4 erdir. MEBİM 147'ye görüş ve öneri sunmak için başvuru yapan kişilerin oranı %1dir. Merkeze ihbar başvurusu yapanların oranı %1 den aşağı düzeyde olduğu görülmektedir.

#### MEBİM-147'ye 2012 İle 2015 Yılları Arasında Yapılan Genel Başvuruların İllere Göre Dağılımına Ait Bulgular

Tablo 4: MEBİM-147'ye 2012 İle 2015 Yılları Arasında Yapılan Genel Başvuruların İllere Göre Dağılımı

İl Bazlı Dağılım	2012	2013	2014	2015
ADANA	14.021	30.719	44.994	56.223
ADYAMAN	2.627	5.987	9.314	12.501
AFYON	2.245	5.140	6.550	8.446
AĞRI	2.101	5.882	9.544	12.558
AKSARAY	1.684	3.260	4.562	6.036
AMASYA	1.345	2.796	3.363	4.097
ANKARA	63.930	120.007	156.234	178.718
ANTALYA	14.336	32.706	46.539	56.894

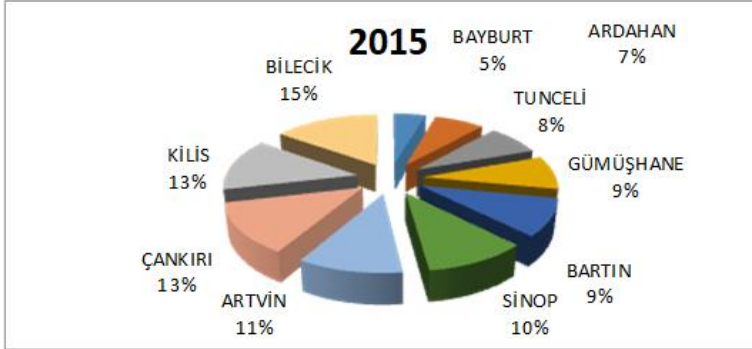
ARDAHAN	350	664	1.129	1.198
ARTVİN	598	1.058	1.272	1.766
AYDIN	4.511	8.716	11.719	12.298
BALIKESİR	4.855	8.936	10.973	13.422
BARTIN	576	1.170	1.597	1.574
BATMAN	3.055	7.992	12.973	16.629
BAYBURT	183	579	743	760
BELİRTİLMEMİŞ	196.211	110.769	133.720	244.339
BİLECİK	621	1.368	1.789	2.535
BİNGÖL	949	2.326	3.487	4.507
BİTLİS	1.545	3.968	6.300	10.193
BOLU	1.160	1.905	2.621	3.393
BURDUR	775	1.836	2.306	2.650
BURSA	20.772	42.893	57.363	78.219
ÇANAKKALE	1.770	3.736	4.705	5.156
ÇANKIRI	768	1.421	1.868	2.148
ÇORUM	2.193	4.706	6.788	7.644
DENİZLİ	4.651	10.369	12.400	14.309
DİYARBAKIR	8.874	23.993	39.640	51.319
DÜZCE	1.217	2.872	3.656	4.352
EDİRNE	1.266	2.186	3.199	3.569
ELAZIĞ	3.086	7.217	10.925	13.100
ERZİNCAN	912	2.268	3.030	3.518
ERZURUM	3.821	11.347	14.759	19.733
ESKİŞEHİR	3.481	7.360	11.690	14.312
GAZİANTEP	12193	30841	45541	58601
GİRESUN	1537	2734	3542	4080
GÜMÜŞHANE	365	756	1136	1427
HAKKARİ	1462	4108	8988	15181

HATAY	6357	14463	20336	24211
İÇDIR	637	1633	2512	3452
ISPARTA	1274	3026	4413	5179
İSTANBUL	205236	405531	534834	620618
İZMİR	32487	59654	78487	93043
KAHRAMANMARAŞ	5020	12685	16684	19072
KARABÜK	825	1637	2340	2969
KARAMAN	852	1816	2488	3147
KARS	1064	2889	3605	5410
KASTAMONU	1459	2632	3441	4250
KAYSERİ	8446	19345	29491	35040
KIRIKKALE	875	1901	2777	3546
KIRKLARELİ	1136	2185	2795	3152
KİRŞEHİR	1010	1907	2393	2896
KİLİS	459	1226	1797	2251
KOCAELİ	11903	24216	35138	43377
KONYA	12080	25988	40076	49324
KÜTAHYA	2185	5307	6906	8067
MALATYA	5685	11727	17059	20893
MANİSA	4874	11064	14038	16121
MARDİN	3669	8604	12927	18884
MERSİN	9913	19464	27129	35265
MUĞLA	5929	10720	14671	16593
MUŞ	1530	4399	6598	8602
NEVŞEHİR	1359	2555	3156	3785
NİÇDE	1223	2793	3681	4901
ORDU	2511	5141	6593	7884
OSMANİYE	2019	4426	6610	7276
RİZE	1603	2820	3974	4473

SAKARYA	3688	7606	11119	13982
SAMSUN	5744	12090	16977	20972
SİİRT	1198	3467	5670	8565
SİNOP	760	1282	1561	1744
SİVAS	3809	7907	10665	12548
ŞANLIURFA	9335	24555	39034	54231
ŞIRNAK	2244	5494	8421	10334
TEKİRDAĞ	4629	9512	11215	13414
TOKAT	2502	5005	6180	7117
TRABZON	2938	6013	8543	8902
TUNCELİ	411	861	1121	1306
UŞAK	1429	3070	3511	4327
VAN	7527	17574	24495	30622
YALOVA	985	2138	3476	3941
YOZGAT	1788	3324	4576	5929
ZONGULDAK	1619	3644	5404	7024

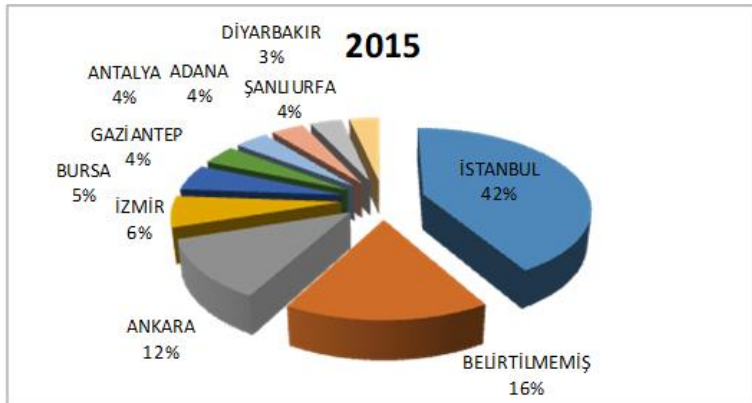
Tablo 4'e göre, MEBİM 147'ye 2012 İle 2015 Yılları Arasında İstanbul ilinden 2012 yılında 205.236, 2013 yılında 405.531, 2014 yılında 534834 ve 2015 yılında 620.618 başvuru yapıldığı görülmektedir. Bayburt ilinden ise 2012 yılında 183, 2013 yılında 579, 2014 yılında 743 ve 2015 yılında 760 başvuru yapılmıştır. Başvuru sırasında yaşadığı ili belirtmemiş olanların sayıları ise 2012 yılında 196.211, 2013 yılında 110.769, 2014 yılında 133.720 ve 2015 yılında 244.339 olarak tabloda yerini almıştır.

Grafik 4: MEBİM-147'ye 2015 Yılında En Az Genel Başvuru Yapan İller



Grafik 4'e bakıldığında;2015 yılında MEBİM 147'ye en az başvuru yapan 10(on) ilin toplam başvuru sayısından aldığı pay olan %0.75 in en az başvuru yapan 10(on) ile dağıtılmış yüzdelik dilimleri görülmektedir.2015 yılında yapılan toplam 2.226.044 genel başvuru içindeki en az başvuru yapan 10(on) ilin toplam başvuru sayısı 16.709'dur. 2015 yılında MEBİM 147'ye en az başvuru yapan il 760 başvuru ile Bayburt ilidir. Bayburt ilinin en az başvuru yapan 10(on) ilin toplam başvuru sayısından aldığı pay olan %0.75 den aldığı pay %5'dir. Bayburt ilini %7 yüzdeyle Ardahan ili takip etmektedir.

Grafik 5: MEBİM-147'ye 2015 Yılında En Çok Genel Başvuru Yapan İller



Grafik 5'e bakıldığında ise; 2015 yılında MEBİM 147'ye en çok başvuru yapan 10(on) ilin toplam başvuru sayısından aldığı pay olan %67,03ün en çok başvuru yapan 10(on) ile dağıtılmış

yüzelik dilimleri görülmektedir. 2015 yılında yapılan toplam 2.226.044 genel başvuru içindeki en çok başvuru yapan 10(on) ilin toplam başvuru sayısı 1.492.205'dir. 2015 yılında MEBİM 147'ye en çok başvuru yapan il 620.318 başvuru ile İstanbul ilidir. İstanbul ilinin en çok başvuru yapan 10(on) ilin toplam başvuru sayısından aldığı pay olan %67,03 den aldığı pay %42'dir. İstanbul ilini %16 yüzdeyle başvuru yaptığı ili belirtmeyen başvuru sahipleri takip etmektedir.

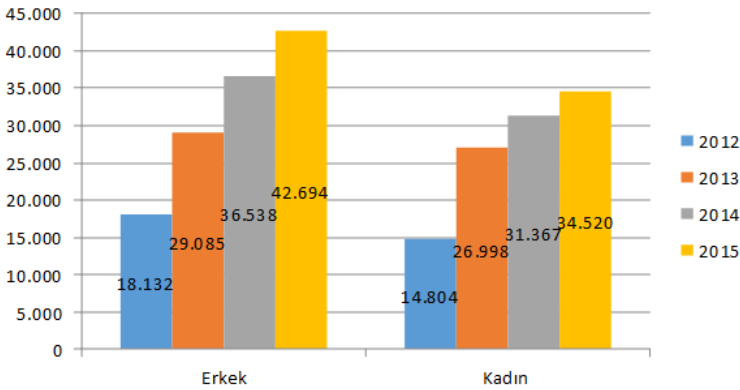
#### MEBİM-147'ye 2012 İle 2015 Yılları Arasında Yapılan Şikâyet Bildirim Durumlarının Yıllara ve Cinsiyete Göre Dağılımına Ait Bulgular

Tablo 5: MEBİM-147'ye 2012 İle 2015 Yılları Arasında Yapılan Şikâyet Bildirim Durumlarının Yıllara ve Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyete Göre Dağılımı	2012	2013	2014	2015
Erkek	18.132	29.085	36.538	42.694
Kadın	14.804	26.998	31.367	34.520
Belirtilmemiş	***	***	***	***

Tablo 5'e göre MEBİM-147'ye 2012 ile 2015 yılları arasında yapılan şikâyet bildirim durumlarının yıllara ve cinsiyete göre dağılımı incelendiğinde 2012 yılında toplam 32.936,2013 Yılında toplam 56.083, 2014 yılında 67.905, 2015 yılında ise 77.214 şikâyet başvurusu yapılmıştır.

Grafik 6: MEBİM-147'ye 2012 İle 2015 Yılları Arasında Yapılan Şikâyet Bildirim Durumlarının Yıllara ve Cinsiyete Göre Dağılımı



Grafik 6'ya bakıldığında; MEBİM-147'ye 2012 ile 2015 yılları arasında yapılan şikâyet bildirim durumlarının yıllara ve cinsiyete göre dağılımı incelendiğinde erkeklerin kadınlara göre MEBİM 147' ye daha çok başvuru yaptığı gözlemlenmiştir. Bu durum, Tablo 1'de yer alan bulguları desteklemektedir. Hem erkeklerin hem de kadınların başvuru sayıları her yıl artış göstermiştir.

#### MEBİM-147'ye 2012 İle 2015 Yılları Arasında Yapılan Şikâyet Bildirim Durumlarının İllere Göre Dağılımına Ait Bulgular

Tablo 6: MEBİM-147'ye 2012 İle 2015 Yılları Arasında Yapılan Şikâyet Bildirim Durumlarının İllere Göre Dağılımı

İl Bazlı Dağılımı	2012	2013	2014	2015
ADANA	977	1.817	2.274	2.557
ADİYAMAN	132	209	301	369
AFYON	167	292	347	374
AĞRI	94	268	250	291
AKSARAY	190	243	229	332
AMASYA	72	134	114	178
ANKARA	4.419	7.018	7.821	8.434
ANTALYA	820	1.410	1.696	2.095
ARDAHAN	11	18	20	15
ARTVİN	25	31	34	44
AYDIN	286	457	474	566
BALIKESİR	307	503	496	627
BARTIN	57	89	65	47
BATMAN	105	236	349	367
BAYBURT	6	13	13	15
BİLECİK	52	95	79	114
BİNGÖL	33	63	86	76
BİTLİS	55	126	169	155

BOLU	96	106	131	118
BURDUR	65	107	111	93
BURSA	945	1.585	2.130	2.601
ÇANAKKALE	123	187	220	219
ÇANKIRI	32	57	67	57
ÇORUM	129	262	205	328
DENİZLİ	287	469	506	524
DİĞER	550	3.257	4.349	4.814
DİYARBAKIR	385	845	1.039	1.007
DÜZCE	57	101	124	121
EDİRNE	98	174	160	200
ELAZIĞ	143	294	348	435
ERZİNCAN	29	70	68	89
ERZURUM	192	396	349	496
ESKİŞEHİR	247	377	544	565
GAZİANTEP	811	1448	1745	2276
GİRESUN	89	143	126	173
GÜMÜŞHANE	8	23	36	30
HAKKARİ	55	83	126	121
HATAY	404	619	831	928
IĞDIR	13	55	76	73
ISPARTA	92	155	170	187
İSTANBUL	8387	14700	18669	21126
İZMİR	1634	3083	3518	4278
KAHRAMANMARAŞ	409	699	808	904
KARABÜK	49	86	104	181
KARAMAN	72	131	157	148
KARS	44	115	92	103
KASTAMONU	56	66	130	126

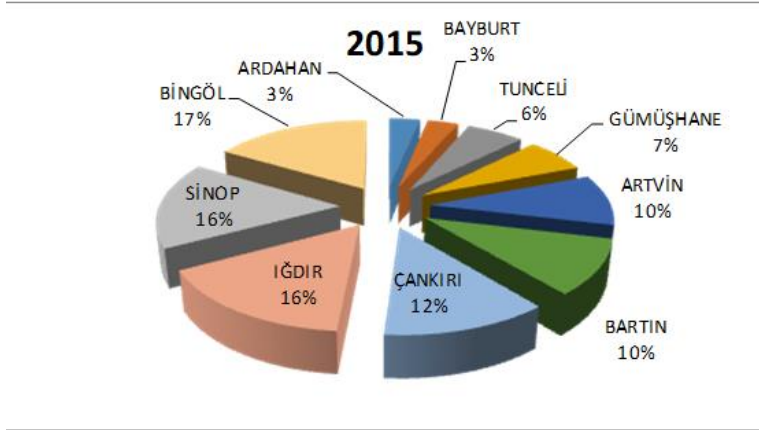


KAYSERİ	765	1188	1510	1739
KIRIKKALE	70	116	133	179
KIRKLARELİ	58	120	137	157
KIRŞEHİR	49	103	118	115
KİLİS	33	62	80	99
KOCAELİ	838	1183	1447	1827
KONYA	1061	1380	1732	1831
KÜTAHYA	99	242	266	265
MALATYA	332	541	647	738
MANİSA	287	522	651	701
MARDİN	246	363	474	687
MERSİN	563	904	1057	1151
MUĞLA	284	569	617	628
MUŞ	68	191	130	154
NEVŞEHİR	139	188	196	219
NİĞDE	124	162	171	201
ORDU	123	219	233	276
OSMANİYE	147	270	332	360
RİZE	67	88	144	126
SAKARYA	247	322	447	585
SAMSUN	271	440	567	723
SİİRT	48	100	106	116
SİNOP	37	46	46	75
SİVAS	198	263	344	404
ŞANLIURFA	599	1356	1568	1886
ŞIRNAK	113	165	218	141
TEKİRDAĞ	213	384	556	588
TOKAT	140	240	252	248
TRABZON	154	248	299	321

TUNCELİ	14	31	25	28
UŞAK	107	190	183	201
VAN	244	628	717	728
YALOVA	69	116	152	163
YOZGAT	94	154	148	214
ZONGULDAK	73	202	288	342

Tablo 6'ya bakıldığında, MEBİM 147'ye 2012 İle 2015 Yılları Arasında İstanbul ilinden 2012 yılında 8.387, 2013 yılında 14.700,2014 yılında 18.669 ve 2015 yılında 21.126 şikâyet başvurusu yapıldığı görülmektedir. Bayburt ilinden ise 2012 yılında 6, 2013 yılında 13, 2014 yılında 18 ve 2015 yılında 15 başvuru yapılmıştır. Şikâyet başvurusu sırasında yaşadığı ili diğer olarak belirtenlerin sayıları ise 2012 yılında 550, 2013 yılında 3.257, 2014 yılında 4.349 ve 2015 yılında 4.814 olarak tabloda yerini almıştır. Yapılan şikâyet başvuruları her geçen yıl bütün illerde artış göstermiştir.

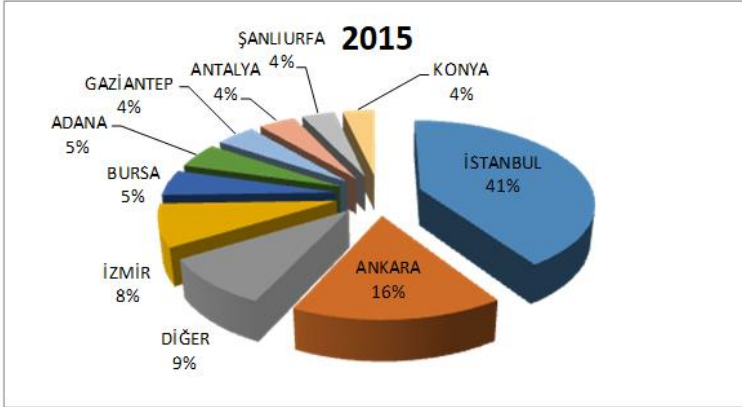
Grafik 7: MEBİM-147'ye 2015 Yılında En Az Şikâyet Bildirimi Yapan İller



Grafik 7'ye göre; 2015 yılında MEBİM 147'ye en az şikâyet başvurusu yapan 10(on) ilin toplam şikâyet başvurusu sayısından aldığı pay olan %0.005 in en az başvuru yapan 10(on) ile dağıtılmış yüzdeler dilimleri görülmektedir. 2015 yılında yapılan toplam 77.214 şikâyet başvurusu içindeki en az başvuru

yapan 10(on) ilin toplam başvuru sayısı 460'dır. 2015 yılında MEBİM 147'ye en az başvuru yapan il 15 şikâyet başvurusu ile Bayburt ve Ardahan illeridir. Ardahan ve Bayburt illerinin en az başvuru yapan 10(on) ilin toplam başvuru sayısından aldığı pay olan %0.005 den aldığı pay %3'dür. Bayburt ve Ardahan illerini %6 yüzdeyle Tunceli ili takip etmektedir.

Grafik 8: MEBİM-147'ye 2015 Yılında En Çok Şikâyet Bildirimi Yapan İller



Grafik 8'e bakıldığında ise; 2015 yılında MEBİM 147'ye en çok şikâyet başvurusu yapan 10(on) ilin toplam şikâyet başvurusu sayısından aldığı pay olan %67,21 in en çok başvuru yapan 10(on) ile dağıtılmış yüzdeler dilimleri görülmektedir. 2015 yılında yapılan toplam 77.214 şikâyet başvurusu içindeki en çok şikâyet başvurusu yapan 10(on) ilin toplam başvuru sayısı 51.898'dir. 2015 yılında MEBİM 147'ye en çok şikâyet başvurusu yapan il 21.126 şikâyet başvurusu ile İstanbul ilidir. İstanbul ilinin en çok başvuru yapan 10(on) ilin toplam başvuru sayısından aldığı pay olan %67,21 den aldığı pay %41'dir. İstanbul ilini %16 yüzdeyle Ankara ilinden şikâyet başvurusu yapanlar takip etmektedir. Şikâyet başvurusu yaptığı ili diğer olarak belirtenlerin yüzdesi ise %9'dur.

**MEBİM-147'ye 2012 İle 2015 Yılları Arasında Yapılan Şikâyet Bildirim Durumlarına Ait Bulgular**

Tablo 7: MEBİM-147'ye 2012 İle 2015 Yılları Arasında Yapılan Şikâyet Bildirim Durum Dağılımları

Şikâyetler Bildirim Durumu Dağılımı	2012	2013	2014	2015
Öğrenciye karşı olumsuz tutum ve davranışlar	14.091	29.018	34.715	38.251
MEB adına usulsüz davranışlar	3.193	6.293	10.577	12.873
Veliye karşı olumsuz tutum davranışlar	3.728	5.329	5.753	6.001
Diğer Özel eğitim kurumlarının usulsüz iş ve işlemleri	546	1.669	3.092	5.043
Okula gönderilmeyen Kız çocuklar	770	2.388	1.719	1.135
Taşımah Eğitim	53	1.574	1.807	2.295
Veliye karşı olumsuz ve tutum davranışlar	889	1.363	1.469	1.227
Kantin işletmeciliği	274	565	813	898
Kılık kıyafet	195	295	326	419
Dershanelerin usulsüz iş ve işlemleri	327	325	230	67
Yardımcı eğitim materyallerinin kullanımı-satın alınması	142	115	182	352
Öğretmenden memnuniyetsizlik	737	***	***	***
Özel rehabilitasyon merkezlerinin usulsüz iş ve işlemleri	98	226	214	187
Diploma parası	69	48	232	251
Cinsel istismar	148	161	116	87
Okul binalarının yetersiz olması	298	94	35	26
Açık öğretim kitapları, eksik dağıtım	153	54	71	130
Branş öğretmenleri	396	***	***	***
Sınıf Öğretmenleri	326	***	***	***
Öğrenciye karşı olumsuz tutum davranışlar	270	***	***	***
İhaleler ile ilgili usulsüzlük	150	38	16	14

YGS için usulsüz rapor talebi	122	45	23	12
Okul sütü dağıtım(eksik dağıtım vb.)	64	47	13	9
SBS için usulsüz rapor talebi	62	38	***	***
Okul binalarının depreme dayanıklılığı /güçlendirilmesi	35	24	4	4
Karne ücretleri	5	19	23	14
Engelliler için okul binalarındaki olumsuzluklar	35	11	4	4
Vekil öğretmen sigorta prim şikâyeti	17	9	17	13
Türk gıda kodeksine uygun olmayan okul sütü dağıtım	10	8	14	13
Task Hakkında bilgi	12			
Diğer	5.788	6.327	6.440	7.955

Tablo 7'ye göre; MEBİM-147'ye 2012 İle 2015 yılları arasında yapılan şikâyet bildirim durum dağılımları incelendiğinde, "Öğrenciye Karşı Olumsuz Tutum ve Davranışlar" şikâyet başvurusu 2012 yılında 14.091, 2013 yılında 29.018,2014 yılında 34.715 ve 2015 yılında 38.251 şikâyet başvurusu yapıldığı görülmektedir. "MEB Adına Usulsüz Davranışlar" şikâyet başvurusu ikinci sırayı alırken bu konuda 2012 yılında 3.193, 2013 yılında 6.293, 2014 yılında 10.577 ve 2015 yılında 12.873 şikâyet başvurusu yapıldığı görülmektedir. "Türk Gıda Kodeksine Uygun Olmayan Okul Sütü Dağıtım" şikâyet başvurusu en az şikâyet konusu edilen konu olurken bu konuda dört yılda toplam 45 şikâyet başvurusu yapıldığı görülmektedir.

### Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi'ne (MEBİM-147) yapılan başvuru bildirimlerinin neler olduğunu tespit etmek amacıyla 2012 ile 2015 yılları arasında yapılan başvuruların bildirim durumlarının incelenmesinden çıkan sonuçlar şöyle sıralanabilir.

2012 yılı mart ayında kurulan Milli Eğitim Bakanlığı İleti-

şim Merkezi'ne yapılan başvuru sayıları 2012 yılından 2015 yılına sürekli artışı ve 2015 yılındaki başvuru sayısının 2012 yılı başvuru sayısına göre %191 oranında bir artış gerçekleştiği görülmektedir. Bu sonuç MEBİM 147'nin her geçen yıl tanınırlığının daha da arttığı ve öğrenci velilerinin taleplerine çözüm arama yollarından biri olarak MEBİM 147'yi benimsediği söylenebilir.

Araştırmaya konu olan yıllardan MEBİM 147'ye en çok başvurunun yapıldığı 2015 yılında yapılan genel başvurularının %58 ini erkeklerin %42 sini ise kadınların yaptığı görülmekte olup erkeklerin kadınlardan daha fazla başvurduğu anlaşılmaktadır. Bu sonucun genel olarak ülkemizin ataerki bir kültüre sahip olmaktan kaynaklandığı ve öğrencilerin eğitim hayatı ile babaların daha çok ilgilendikleri söylenebilir.

MEBİM 147'ye başvuru yapanların eğitim durumlarına bakıldığında en çok başvurunun lise mezunları olduğu görülmektedir. Lise mezunlarını eğitim durumlarını belirtmeyen başvuru sahipleri takip etmektedir. Başvuru yapanlardan ilkökul terk, ilkökul, ortaokul, üniversite ve yüksek lisans mezunu olanların toplamı tüm başvuru yapanlara oranı %24 de kalmıştır. Lise mezunlarının en çok başvuru yapan eğitim kademesi olmasında daha düşük eğitim kademelerinden mezun olanlara oranla teknolojiyi daha iyi kullanma ve hak arama, bilgi edinme konularında kendilerini daha iyi ifade edebilmeleri gösterilebilir. Lise mezunlarının başvuru sayılarının liseden daha yüksek eğitim kademelerinden daha fazla olmasını ise lise mezun sayısının üniversite mezunu sayısından fazla olması gösterilebilir. Tüm eğitim kademelerinden mezun olanların başvuru sayıları her yıl düzenli olarak artmıştır.

MEBİM 147'ye 2015 yılında yapılan bilgi edinme başvuruları tüm başvuruların %91 ini oluşturmaktadır. Başvuruların %4'ü talep, %4'ü şikâyet, görüş-öneri ise %1 dir. İhbar başvurularının ise %1 den düşük olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre merkeze ihbar ya da şikâyet gibi eğitim ve eğitim çalışanları adına olumsuz bir durum olarak nitelendirilecek başvuruların

yerine %91 gibi yüksek bir yüzde ile eğitim dair bilgi edinmek amacıyla başvurular yapılmıştır. Bu durum, öğretmenlerce olumsuz eleştiri konusu edilen merkezin veliler tarafından şikâyet hattı gibi kullanıldığı ve şikâyetler sonucunda soruşturma ya da denetime tabi tutuldukları söylemlerini tam olarak desteklediği söylenemez.

MEBİM 147'ye 2012 ile 2015 yılları arasında yapılan başvuruların illere göre dağılım sonuçlarına göre; başvuruların %67,03 ünü dokuz büyükşehir ve başvuru yaptığı ili belirtmeyenler oluşturmaktadır. En çok başvuru yapan il olan İstanbul'un 2015 yılı başvuru verilerine bakıldığında yapılan tüm başvurulardan %28 yüzdelerlik dilimi tek başına aldığı görülmektedir. Bu sonucun İstanbul ilinin nüfusunun yüksekliğinden kaynaklandığını söylemek yanlış olmayacaktır. Yine 2015 yılı başvuru verilerine göre en az başvurunun olduğu il Bayburt'tur. Bu sonuç da Bayburt'un Türkiye'nin nüfusu en az olan il olmasından kaynaklandığıyla açıklanabilir. İstanbul ili ayrıca en çok başvuru yapan 10(on) ilin toplam başvuru sayısından aldığı %67,03 yüzdenin %42sini alması dünyada birçok ülkeden nüfusu fazla olan İstanbul ilinin birçok konuda olduğu gibi bu konudaki potansiyelini de ortaya koymaktadır.

MEBİM 147'ye 2012 ile 2015 yılları arasında yapılan şikâyet bildirim durumlarının yıllara ve cinsiyete göre dağılım sonuçları da genel başvuru sonuçları ile paralellik göstermektedir. Buna göre şikâyet başvuruları her yıl artmış ve erkekler kadınlara oranla daha çok şikâyet başvurusunda bulunmuştur. Aynı şekilde şikâyet başvuruların illere göre dağılımı da genel başvuruların illere göre dağılımıyla paralellik göstermektedir. Şikâyet başvuruları en çok büyükşehirlerden yapılırken en az başvurular nüfusları az olan illerden yapılmıştır. Genel başvurularda olduğu gibi en çok şikâyet başvurusu İstanbul ilinden yapılırken en az şikâyet başvurusu Bayburt'tan yapılmıştır. Nüfus oranlarının bu duruma sebep olan en önemli etken olduğu söylenebilir.

MEBİM 147'ye 2012 ile 2015 yılları arasında yapılan şikâyet

bildirim durumlarına ait bulguların sonuçlarına göre en çok şikâyet bildirimi yapılan konu “öğrenciye karşı olumsuz tutum ve davranışlar” olmuştur. 2015 yılı şikâyet bildirim durum verilerine göre bu konu tüm şikâyet bildirim durumlarının %49,5 una tekabül etmektedir. Eğitimin merkezinde olan öğrenciyle ilgili bir sonucun çıkması beklenen bir sonuç olarak adlandırılabilir. Yine MEBİM 147’ye 2012 ile 2015 yılları arasında yapılan şikâyet başvuruların sonuçlarına göre düzenli olarak bildirim sayısı artan konular; öğrenciye karşı olumsuz tutum ve davranışlar, MEB adına usulsüz davranışlar, veliye karşı olumsuz tutum ve davranışlar, diğer özel eğitim kurumlarının usulsüz iş ve işlemleri, kantin işletmeciliği, taşınmalı eğitim, kılık kıyafet ve diploma parası ile ilgili konulardır. Düzenli olarak bildirim sayısı artan konulara Milli Eğitim Bakanlığı’nın kalıcı çözümler üretmediği anlaşılmaktadır. 2012-2015 yılları arasında düzenli olarak bildirim sayısı azalan konular ise; dershanelerin usulsüz iş ve işlemleri, okul binalarının yetersiz olması, ihaleler için usulsüz rapor talebi, YGS için usulsüz rapor talebi, okul sütü dağıtımı ve cinsel istismar konularıdır. Bildirim sayıları azalan konuların bazılarında bakanlığın çözüm ürettiği bazı konuların ise güncelliğini yitirdiğini söylemek yanlış olmayacaktır. Öğretmenlerden memnuniyetsizlik, branş öğretmenleri ve sınıf öğretmenleri ile ilgili konularda sadece 2012 yılında bildirim alındığı diğer yıllarda bu konuda bildirim olmadığı görülmektedir. Bu iki bildirim durumunun sonraki yıllarda bu konuların detaylandırıldığı için kullanılmadığını söyleyebiliriz. SBS için usulsüz rapor talebi ile ilgili bildirimler 2012 ve 2013 yıllarında alınmıştır. 2014 ve 2015 yıllarında bu konu ile ilgili başvuru olmamasının sebebi 2013-2014 eğitim döneminde sınav sisteminin değişerek, SBS’nin TEOG ismini almasıdır.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan hareketle aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir.

1. Araştırmaya konu olan yıllardan sonraki yıllarda da yapılan başvurular için de değerlendirme yapılmalıdır.
2. MEBİM147 ‘ye yapılan başvuruların ne oranda ve ne



kadar sürede çözümler üretildiğine dair veriler üzerine de bir değerlendirme yapılmalıdır.

3. Araştırma sonucunda ortaya çıkan ve sürekli arttığı belirlenen şikayet konuları hakkında derinlemesine bilgilere sahip olmak ve sorunlara çözüm üretmek için bu konuda doküman incelemesi dışında başka bir nitel bir çalışma yapılması önerilebilir.
4. MEBİM147'ye dair öğrencilerle, velilerle ve öğretmenler ile nicel bir çalışma yapılabilir.

### Kaynaklar

- Aydın, M. *Eğitim Yönetimi*. Ankara: Hatipoğlu Yayınevi, 2000.
- Bursalıoğlu, Z. *Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları, 2013.
- Erdoğan, Ç. ve Demirkasımoğlu, N. «Ailelerin Eğitim Sürecine Katılımına İlişkin Öğretmen ve Yönetici Görüşleri.» *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi* 16, no. 3 2010: 399-431.
- Gül, H. «Çevresel Baskı Gruplarının Okulun Genel İşleyişine Etkileri.» *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, no. 11 2006: 77-84.
- Özcan, K. «Çevresel Baskı Gruplarının Okul Yönetimine Etkileri (Adıyaman ili Örneği).» *International Journal of Educational Research* 5, no. 1 2014: 88-113.
- Pehlivan, İ. «Okula Aile Katılımı.» *Yaşadıkça Eğitim* 53 1997: 4-7.
- Taymaz, H. *Okul Yönetimi*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları, 2003.
- Toprakçı, E. «Güç Merkezleri Açısından Okulun Örgütsel Farklılıkları.» *Eğitim Yönetimi, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi* Bahar sayısı 2001: 277-287.
- Urun, Z. Gökçe, A. T. « Okul Müdürlerinin Baskı Gruplarının İstekleri ile Başa Çıkma Taktikleri. » *Journal of Teacher Education and Educators* 4, no. 1 2015: 105 - 125.
- Yiğit, B. ve Bayraktar M. *Okul Çevre İlişkileri*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları, 2006.
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2013.

Yozgat, U. ve Tacer, M. . «“Müşteri İlişkileri Yönetimi Araçlarından Çağrı Merkezlerinin İşletmeler İçin Stratejik Önemi”.» 10.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, . Antalya, 2002. 579-580.