

## TÜRKİYE'DEKİ DEVLET ÜNİVERSİTELERİNE YÖNELİK ONLINE ŞİKÂyetLER ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME: ŞİKAYETVAR.COM ÖRNEĞİ

Yelda Özlem KÖLGELİER<sup>1</sup>

Gül Dilek TÜRK<sup>2</sup>

### ÖZ

#### Araştırma Makalesi

#### Research Article

<sup>1</sup>Dr. Öğretim Üyesi  
Aydın Adnan Menderes  
Üniversitesi İletişim Fakültesi,  
Aydın, Türkiye

E-Posta  
yelda.kolgelier@adu.edu.tr,  
ORCID  
0000-0002-5927-1636

<sup>2</sup>Doç.Dr.  
Aydın Adnan Menderes  
Üniversitesi İletişim Fakültesi,  
Aydın, Türkiye

E-Posta  
g.turk@adu.edu.tr  
ORCID  
0000-0002-8610-7153

**Başvuru Tarihi / Received**  
18.04.2022

**Kabul Tarihi / Accepted**  
14.09.2022

Ürün veya hizmet satın alan hedef kitlelerin yaşadıkları memnuniyetsizlikleri dile getirmeleri ile ortaya çıkan şikâyetler, işletmeler tarafından doğru yönetildiklerinde tehdit edici özelliklerinden sıyrılarak fırsata dönüşebilmekte ve müşteri sadakatini sağlayan/güçlendiren bir unsur olabilmektedir. Bu yönüyle şikâyetler; kâr amaçlı işletmeler kadar kamu kuruluşlarında da, ticari mal üretiminde ve pazarlamasında olduğu kadar hizmet sunumunda da önemsenmesi gereken geribildirimlerdir. Söz konusu öneme istinaden şikâyetlerin, doğru yönetildiklerinde işletmeler için birer armağan olarak değerlendirilmesi gerektiğini söylemek mümkündür. Her sektörde olduğu gibi eğitim sektöründe de önemli olan şikâyetlerin, yükseköğretim odaklı bir hizmet kuruluşu olan üniversiteler için hizmet kalitesini artıran bir özelliğe sahip olduğu varsayımıyla gerçekleştirilen araştırma kapsamında; 01.01.2021 ile 01.03.2022 arasında şikayetvar.com adlı online şikayet platformunda devlet üniversitelerine yönelik oluşturulan şikâyet kayıtlarının içerik analiziyle incelenmiştir. Araştırmada analiz edilen 4747 şikâyetin çoğunluğunun üniversite öğrencileri tarafından ve metin ağırlıklı şekilde dile getirildiği görülmüştür. Toplam şikâyetlerin 3295'inin açık-uzaktan öğretimi, 822'sinin ise örgün öğretimi benimseyen üniversitelere yönelik olduğu ve en fazla "ilgili birimlere ulaşamama/layıkıyla hizmet alamama", "eğitim ve not sistemi/harçlar" ve "sistem hataları" konularından duyulan memnuniyetsizliğin sonucunda yazıldığı tespit edilmiştir. Ayrıca şikâyetleri analiz edilen 94 devlet üniversitesinden 60'ının dile getirilen şikâyetlere karşı duyarlı bir tavır sergilemediği, şikâyetlere karşı duyarlı olan 34 üniversitenin ise sorunları çözümlenme noktasında arzu edilen tatmin edici düzeyi yakalayamadığı tespit edilmiştir. Bu durum, devlet üniversitelerinin hizmet kalitelerini yükseltmelerinin bir yolu olarak şikâyetlere karşı daha ilgili ve çözüm odaklı olma konusunda farkındalıklarını arttırmanın önemine işaret etmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Müşteri İlişkileri, Şikâyet Yönetimi, Kişilerarası İletişim, Üniversite Şikâyetleri, Devlet Üniversiteleri

## AN ASSESSMENT ON ONLINE COMPLAINTS AGAINST STATE UNIVERSITIES IN TURKEY: THE CASE OF SIKAYETVAR.COM

### ABSTRACT

Complaints that emerge when target audiences who purchase products or services express their dissatisfaction may turn into opportunities if managed properly by firms, and they can be a feature that offers or strengthens customer loyalty. Complaints in this regard; are the feedback that should be regarded in public institutions as well as profit-oriented organizations, in the manufacturing and marketing of commercial items, as well as in the supply of services. Due to the significance of the issue, it can be said that complaints should be considered as gifts for businesses when they are managed properly. Within the scope of the research, it is carried out with the assumption that the complaints, which are important in the education sector, as in every sector, have a feature that increases the quality of service for universities, which are higher education-oriented service institutions; Complaint records created for state universities between 01.01.2021 and 01.03.2022 were analyzed by content analysis on the online complaint platform called sikayetvar.com. According to the findings of the survey, the vast majority of the 4,747 complaints examined were mostly in text format and were expressed by university students. Due to dissatisfaction with "not being able to reach the relevant units/not receiving proper service," "education and grading system/fees," and "system faults," 3,295 of the total complaints were directed to universities implementing open-distance education, whereas 822 were directed to universities adopting formal education. Additionally, it was found out that 60 of the 94 state universities whose complaints were examined did not have a structured and systematic approach towards the complaints, and that 34 of the institutions that did demonstrate sensitivity to the complaints did not meet the desired satisfactory limit in responding to the complaints. This highlights the need of raising awareness in public universities to be more attentive and solution-oriented about complaints as a means of enhancing their service quality.

**Keywords:** Customer Relations, Complaint Management, Interpersonal Communication, University Complaints, State Universities.

### GİRİŞ

Şikâyet, “ürün veya hizmetlerde ortaya çıkan memnuniyetsizliğin iletilmesi hali” olarak karşımıza çıkmakta, analiz edilerek ele alınması ve çözüme ulaştırılması gereken ifadeleri oluşturmaktadır. Çünkü şikâyetler görmezden gelindiklerinde işletmeye büyük zararlar vererek başta müşteriler olmak üzere tüm hedef kitlelerin kaybedilmesine neden olan krizlere yol açabilmektedir. Bu nedenle işletmelerin hedef kitlelerin deneyimlerini dikkate alması, bu deneyimleri doğru bir şekilde analiz etmesi ve çözümlene gayretinde olması gerekmektedir. Ayrıca şikâyete konu olan ürün veya hizmetlerin kalitesinin artırılması/iyileştirilmesi ve şikâyetçi kişi/kişilerin olumsuz deneyimlerini memnuniyete dönüştürülmesi işletmelerin algılanan değerinin arttırmasında da yaşamsal bir önem taşımaktadır. Aksi takdirde duyarsız kalınan ve yok sayılan şikâyetler işletmenin hedef kitleleri ile arasındaki bağı

zedeleyerek aralarındaki mesafeyi açabilmektedir (Kaya, 2000: 40). Dolayısıyla hedef kitlelere sunulan mal veya hizmetlerine istinaden dile getirilen şikâyetlerin mutlaka takip edilmesi/değerlendirilmesi, alınan geribildirimler doğrultusunda kalitenin sürekli arttırılarak olası düzenlemeleri ve yenilikleri öngörebilen birer kaynak olarak ele alınması kâr amacı güden işletmeler için olduğu kadar hizmet işletmeleri için de çok önemlidir (Ramsey 2003’ten Akt., Alabay, 2012: 7). Hizmet sunan kuruluşlar arasında yer alan yükseköğretim kurumları, iç ve dış hedef kitlelerinin şikâyetlerine ve bu şikâyetlerin altında yatan memnuniyet/memnuniyetsizlik unsurlarına karşı duyarlı olması ve hizmet/eğitim kalitesini ihtiyaca göre güncellemesi gereken kuruluşların başında gelmektedir. Türkiye’de vakıf üniversitelerinin kurulması ile ortaya çıkan devlet üniversitesi/özel üniversite ayrımı, farklı dinamiklere sahip olmaları nedeniyle hedef kitlelerine sundukları hizmetin/eğitimin kalitesini farklılaştırmış ve rekabet ortamını alevlendirerek hizmet kalitesi algısının önemini giderek arttırmıştır. Bu bağlamda üniversitelerden hizmet alan öğrenciler, idari ve akademik personel, hizmet elemanları, aileler ve toplum gibi hizmet kalitesini etkileyen/hizmet kalitesinden etkilenen pek çok hedef kitlenin varlığı ve geribildirimleri (görüş, şikâyet, talep, öneri vb.) işletmeler için değerli hale gelmiştir (Ceylan, 1997: 23-24). “Şikâyet, bir armağandır” popüler söylemiyle özetlenebilen bu durum günümüz koşullarında artık pek çok işletmenin hedef kitlelerine nasıl daha iyi hizmet vereceklerini öğrenmek için sistematik bir şekilde şikâyet analizlerine yönelmelerini de beraberinde getirmiştir (Wofford vd., 2004: 134). Sözü edilen yönelişin bir yansıması olarak bu çalışma kapsamında Türkiye’deki 129 devlet üniversitesine yönelik, 01.01.2021 tarihinden 01.03.2022 tarihine kadar olan 14 aylık sürede “şikayetvar.com”da dile getirilen 4747 şikâyet, içerik analiz yöntemiyle analiz edilmiştir. Böylece çalışma kapsamında kamu/hizmet kuruluşu olarak Türkiye’de eğitim hizmeti veren devlet üniversitelerine yönelik olarak dile getirilen şikâyetler niteliksel ve niceliksel olarak ortaya korulmaya, söz konusu şikâyetlerin üniversiteler tarafından dikkate alınma düzeylerine ve söz konusu şikâyetlere duyarlılıklarına ilişkin tespitlerde bulunulmaya çalışılmıştır.

## 1. “Şikâyet” ve “Şikâyet Yönetimi” Kavramları

Küreselleşmenin etkisiyle giderek bütünleşik hale gelen dünyada kişilerarası iletişim büyük ölçüde artarak etkileşim alanını genişletmiş, böylece bilgiyi elde etme ve paylaşma eylemleri gittikçe kolaylaşmıştır. Bu sebeple işletmelerin başta müşterileri olmak üzere tüm hedef kitlelerine sundukları ürün veya hizmetlerden kaynaklanan olumlu veya olumsuz değerlendirmelere/geribildirimlere kulak vermeleri her geçen gün bir öncekinden daha önemli hale gelmiştir. Sözü edilen geribildirimlerin büyük bir bölümünü işletmeler için hayati önem taşıyan şikâyetler oluşturmaktadır (Görmüş vd., 2013:168). “Memnuniyetsizliğin dile getirilmesi” olarak tanımlanan şikâyet, özünde tatminsizlik ile başlayan müşterinin aldığı ürün veya hizmetten duyduğu memnuniyetsizlik halinin ifade edilmesini kapsayan bir kavramdır. Bir başka ifadeyle şikâyet, satın aldığı ürün veya hizmetin beklentilerini karşılayamamasının üzerine alıcının memnuniyetsizliğini kelimelere dökmesidir (Barış, 2008: 23; Parasuraman vd., 1988: 16-17; Woodruff, 1997: 142). Şikâyet, ürün alımlarından kaynaklı/ürün odaklı olabileceği gibi hizmet alımlarından kaynaklı/hizmet odaklı (personel, satın alma sonrası hizmetleri, hizmet alımlarında yaşanan süreçler, çeşitli çevresel etmenler, vb) da olabilmektedir (Sujithamrak ve Lam, 2005: 289-307). Niteliği/niceliği ne olursa olsun ürün veya hizmet alımında yaşanan olumsuzluklardan kaynaklanan şikâyetlerin tüm işletmeler tarafından detaylı olarak ele alınması, değerlendirilmesi hatta yönetilmesi gereken bir özelliği bulunmaktadır. Bu noktada “şikâyet yönetimi” kavramı devreye girmektedir. Şikâyet yönetimi; şikâyetlerin analizi, planlaması, uygulaması ve denetlenmesi aşamalarından oluşan stratejik bir süreç olarak bilinmektedir (Vos ve Huiteme, 2008: 8-17). Şikâyet yönetimi ile işletmeler müşteri odaklı yaklaşımlarının sonucunda bir taraftan müşterilerin şikâyetlerini çözüme ulaştırarak müşteri sadakati sağlamakta, diğer yandan da şikâyete neden olan memnuniyetsizliklerin nedenlerini bularak işletmelere değişen süreçlere uyum sağlama ve rakiplerini geride bırakma noktalarında destek olmaktadır (Naylor, 2003: 241-248; Odabaşı, 2000: 44-58). Şikâyet yönetimi sürecinin başlangıcını, memnuniyetsizlik yaşayan kişilerin (şikâyetçilerin) dile getirdiği şikâyetlere ulaşmak oluşturmaktadır. Şikâyetçiler, şikâyetlerini doğrudan olumsuzluk yaşadıkları/memnun kalmadıkları işletmeye giderek, telefon ederek, web sayfasında form doldurma/mail gönderme yollarıyla

ulaşarak dile getirebilmektedir. Bu yolların yanı sıra memnuniyetsizliklerine çözüm nalmaya çalışan şikâyetçiler; şikâyetlerini sosyal medya hesaplarından dile getirmek, e-şikâyet sitelerinde paylaşmak ya da Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)’e başvurmak gibi alternatifleri de değerlendirebilmektedirler. Şikâyetlerin dile getirilme biçiminin belirleyicisi ise; işletmelerin şikâyet yönetimi stratejisi olmaktadır. Şikâyet yönetimi bağlamında etkin bir stratejiye sahip olan işletmelerin çoğu şikâyetleri çözümlenmekte, şikâyetleri çözümsüz bırakan işletmelerin şikâyetçi kesimleri ise çözüm bulmak adına her yola başvurabilmektedir. İletişim teknolojilerinin gelişmesiyle tüm dünyayı içine çeken dijital dönüşümün, online şikâyet platformlarının popülerliğini giderek arttırdığı ve şikâyetlerin kendisine yeni bir mecra bulduğu bir gerçektir (Görmüş vd., 2013:170; Öcel, 2020:55; Türk vd., 2022:74).

## 2. Hizmet İşletmelerinde Şikâyet Yönetimi

Hizmet işletmelerinde şikâyet yönetimine en az ticari mal satan işletmelerde olduğu kadar önem verilmelidir. Bu işletmelerde müşteri, hizmet satın alımında ya da sonrasında yaşadığı memnuniyetsizlik nedeniyle şikâyette bulunmaktadır (Alabay, 2012:154). Hizmet işletmelerinde şikâyetlerin etkin yönetimiyle şikâyetlerin toplanması, analiz edilmesi ve çözümlenmesi bir yandan etkin bir yönetim anlayışına ortam hazırlanmakta diğer yandan da hizmetten duyulan memnuniyeti arttırarak kurumsal yapıyı güçlendirmektedir. Şikâyetlerin yönetilmemesi ise; alınan hizmetin yol açtığı memnuniyetsizliklerin probleme dönüşmesi nedeniyle işletmelerin pek çok olumsuzlukla mücadele etmek durumunda kalmasına sebep olmaktadır. Sözü edilen memnuniyetsizlikler, müşteriler tarafından işletmeye “bağlılıkta azalma”, “şikâyeti dile getirme” veya “hizmet alımını kalıcı olarak durdurma” gibi tepkiler şeklinde yansıtılabilmektedir (Conlon ve Murray, 1996: 17). Eğer işletme hedef kitlelerin memnun kalmadığı hizmeti iyileştirerek şikâyeti ortadan kaldırırsa o zaman işletmeye/markaya yönelik bağlılık güçlenecek ve yeniden sadakat oluşmaya başlayacaktır. Hizmette iyileştirme olmadığı takdirde ise başta müşteriler olmak üzere tüm hedef kitleler yakın çevreden sosyal medyaya, tüketici heyetinden tüketici mahkemesine kadar geniş bir yelpazede şikâyetini dile getirme sürecine gidebilmektedir. Hatta şikâyetine çözüm bulamayan hedef kitleler rakip markaları

tercih etme eğilimine girebilmektedir. İşletme ve markadan vazgeçiş ise; bazen şikâyet etme süreci olmaksızın gerçekleşmektedir. Böyle durumlarda memnuniyetsizliğin müşteri tarafından şikâyet etmeye değer görülmemesi, şikâyetin nasıl ve nereye yapılacağıının bilinmemesi ve şikâyette bulunmanın soruna çözüm olmayacağına inanılması söz konusu olabilmektedir (Best ve Andreasen, 1977: 701-704).

### 3. Bir Hizmet İşletmesi Olarak Üniversitelerde Şikâyet Yönetimi

Yükseköğretim kurumları mesleki uzmanlık kazandırmak üzere vasıflı insan gücü yetiştiren, Araştırma ve Geliştirme (AR-GE) ve bilimsel üretime temel oluşturan eğitim-öğretim hizmeti veren kuruluşlardır. Ülkemizde devlet ve vakıf üniversiteleri tarafından sunulan yükseköğretimde, hizmet kalitesi merkezi bir rol üstlenmektedir. Bir yükseköğretim kurumu ve hizmet işletmesi olarak üniversitelerin sunduğu hizmetlerin kalitesini ise; söz konusu hizmeti alan “öğrenciler, personeller, iş dünyasını oluşturan kesimler, aileler ve toplum” gibi hedef kitleler değerlendirmektedir (Ceylan, 1997: 23-24). Yükseköğretim kurumlarında sunulan hizmetlerde, hizmeti alan ve değerlendiren açısından hizmet kalitesi oldukça önemli olmakla birlikte hizmet kalitesini destekleyen/güçlendiren bir başka özellik de güvenilirliktir. Yapılan araştırmalar, güvenilirliğin tesisinde “şikâyetleri değerlendirme ve sorunları çözme”nin, önemine dikkat çekmektedir (Cevher, 2016:163; Owlia ve Aspinwall, 1996: 19). Bu noktada diğer işletmelerde olduğu gibi üniversitelerde de; kaliteli hizmetler sunarak hedef kitlelerin memnuniyetine/mutluluğuna odaklanma ve güvenilir algısı yaratma çabası tüm faaliyetlerin merkezinde yer almaktadır. Üstelik hizmetin soyut bir ürün olması nedeniyle hedef kitleler, hizmetin kaliteli olup olmadığına kendi zihinsel durumları doğrultusunda karar vermektedir. Dolayısıyla bir hizmet işletmesi olarak üniversiteler, müşterilerinin zihninde markaları ve hizmetlerine ilişkin güçlü bir kalite algısı yaratmak zorundadır. Zira hedef kitleler, işletmenin kalite düzeyini hizmete ilişkin istek, ihtiyaç ve beklentilerinin tatmini konusunda algıladıkları çıktılara göre tanımlamaktadır (Parasuraman’dan Akt., Cevher, 2016: 164). Parasuraman, sözü edilen hizmet kalitesi unsularını; hizmete ilişkin güvenilirlik/yeterlilik, ulaşılabilirlik, duyarlılık/fiziksel varlık; işletmeye ilişkin ise

prestij, güvenlik, nezaket, iletişim kalitesi, hedef kitleleri tanımak ve anlamak olarak sıralamaktadır (Parasuraman vd, 1985: 47). Hizmet kalitesini belirleyen boyutları ise fiziksel özellikler, güvenilirlik, hedef kitlelere destek olma konusunda istekli olmak ve empati oluşturmaktadır (Zeithaml, vd., 1990: 176). Bir hizmet işletmesi olarak üniversiteler; hizmet kalitesi unsurlarını ve belirleyici boyutları dikkate alarak, hizmet kalitesinin algılanmasında etkin rol oynayan hedef kitlelerin talep, öneri ve şikâyetlerine yansıyan olumlu/olumsuz durumlara karşı duyarlı bir yaklaşım sergileyerek sektördeki yerlerini sağlamlaştırma konusunda önemli bir adım atmış olacaktırlar.

Üniversiteler tarafından yükseköğretim hizmetinin sunulmasında yaşanan memnuniyetsizliklerin şikâyete dönüştürülmesini etkileyen kalite unsurlarını Akao (1996), “üniversiteden önce, üniversitede ve mezuniyet sonrasında” olmak üzere üç grupta ele almıştır. Bu sınıflandırmada “liseler, aileler ve öğrenciler” üniversiteden önceki grubu; “öğrenciler, akademisyenler, yöneticiler ve diğer çalışanlar” üniversite dönemindeki grubu; “mezunlar ve sanayi çevresi” ise üniversiteden sonraki grubu oluşturmaktadır (Çavdar, 2009: 104-105). Akao’nun sınıflandırması üniversitelerin iç ve dış hedef kitlelerini “öğrenciler, akademisyenler, diğer çalışanlar, iş dünyası, aileler ve toplum” olarak ele almaktadır (Ceylan, 1997: 23-24). Sözü edilen iç/dış hedef kitlelerin memnuniyetinin sağlanması/memnuniyet düzeylerinin artırılması ve memnuniyetsizliklerinin şikâyete dönüşmesine izin verilmeden ortadan kaldırılması üniversitelerin hizmet kalitesi algılamalarında belirleyici rol oynamaktadır. Üniversitelerde sunulan hizmet kapsamında öğrenci memnuniyetini ise; akademisyenlerden idari personele yönetimden hizmet personeline kadar her bir çalışanın liyakate dayalı ve nitelikli seçimi, ders müfredatının güncelliği, kampüs içindeki bilimsel, kültürel, sportif faaliyetlerin çeşitliliği, yemekhane ve barınma gibi hizmetlerin kalitesi, temizlik ve ekipmanların yeterliliği, kampüs ve binaların fiziksel özellikleri, ulaşım, üniversitenin yetkinlik düzeyi/bilimsel başarı seviyesi/akademik başarı sıralaması/ulusal ve uluslararası bilinirliği ile problemlerin çözümündeki/önlenmesindeki kabiliyeti gibi pek çok faktör sağlamaktadır. Onlarca kriter daha eklemenin mümkün olduğu bu listenin kabarıklığı üniversiteler için öğrencileri memnun etmenin kolay olmadığını en güzel kanıtıdır. Bu noktada

üniversitelerin, öğrencilere sunulan bir ürün olmamasının ve şikâyet mekanizmasının diğer işletmelerden çok daha karmaşık olabilmesinin etkisi görülmektedir.

#### 4. Devlet Üniversitelerine Yönelik “Şikâyetvar.com” Şikâyetlerinin Analizi

Araştırma, Türkiye’de bir hizmet kuruluşu olarak yükseköğretim hizmeti veren devlet üniversitelerine yönelik “şikâyetvar.com” adlı onlineşikâyet platformunda dile getirilen şikâyetlerin değerlendirilmesini amaçlamaktadır. Böylece devlet üniversiteleri hakkında şikâyetlere neden olan memnuniyetsizlik konularını ve söz konusu memnuniyetsizliklerin üniversiteler tarafından çözümlenme durumlarını irdelemek mümkün olmaktadır.

##### 4.1.Yöntem

Araştırmanın evrenini Türkiye’de yükseköğretim hizmeti sunan tüm devlet üniversiteleri oluşturmaktadır. Söz konusu evrene Yükseköğretim Kurumu (YÖK)’ün kurumsal web sayfasındaki üniversiteler listesi göz önünde bulundurularak ulaşılmıştır. Evren grubunu oluşturan üniversiteler Tablo 1’de sunulmuştur:

**Tablo 1. Türkiye’de Eğitim Öğretim Hizmeti Veren Devlet Üniversiteleri**

Türkiye’de Eğitim Öğretim Hizmeti Veren Devlet Üniversiteleri			
1	Abdullah Gül Üniversitesi	66	İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa
2	Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Tekn. Ün	67	İzmir Bakırçay Üniversitesi
3	Adıyaman Üniversitesi	68	İzmir Demokrasi Üniversitesi
4	Afyon Kocatepe Üniversitesi	69	İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi
5	Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Ün.	70	İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü
6	Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi	71	Kafkas Üniversitesi
7	Akdeniz Üniversitesi	72	Kahramanmaraş İstiklal Üniversitesi
8	Aksaray Üniversitesi	73	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
9	Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi	74	Karabük Üniversitesi
10	Amasya Üniversitesi	75	Karadeniz Teknik Üniversitesi
11	Anadolu Üniversitesi	76	Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi
12	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi	77	Kastamonu Üniversitesi
13	Ankara Müzik ve Güzel Sanatlar Ün.	78	Kayseri Üniversitesi
14	Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi	79	Kırıkkale Üniversitesi
15	Ankara Üniversitesi	80	Kırklareli Üniversitesi
16	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi	81	Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi
17	Ardahan Üniversitesi	82	Kilis 7 Aralık Üniversitesi
18	Artvin Çoruh Üniversitesi	83	Kocaeli Üniversitesi
19	Atatürk Üniversitesi	84	Konya Teknik Üniversitesi
20	Aydın Adnan Menderes Üniversitesi	85	Kütahya Dumlupınar Üniversitesi
21	Balıkesir Üniversitesi	86	Kütahya Sağlık Bilimleri Üniversitesi
22	Bandırma Onyeddi Eylül Üniversitesi	87	Malatya Turgut Özal Üniversitesi
23	Bartın Üniversitesi	88	Manisa Celal Bayar Üniversitesi
24	Batman Üniversitesi	89	Mardin Artuklu Üniversitesi
25	Bayburt Üniversitesi	90	Marmara Üniversitesi



KÖLGELİER, Yelda Özlem ve TÜRK, Gül Dilek (2022) Türkiye’deki Devlet Üniversitelerine Yönelik Online Şikâyetler Üzerine Bir Değerlendirme: Şikayetvar.Com Örneği. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 10 (2), 662-699.

26	Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi	91	Mersin Üniversitesi
27	Bingöl Üniversitesi	92	Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi
28	Bitlis Eren Üniversitesi	93	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi
29	Boğaziçi Üniversitesi	94	Munzur Üniversitesi
30	Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi	95	Muş Alparslan Üniversitesi
31	Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	96	Necmettin Erbakan Üniversitesi
32	Bursa Teknik Üniversitesi	97	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
33	Bursa Uludağ Üniversitesi	98	Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi
34	Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi	99	Ondokuz Mayıs Üniversitesi
35	Çankırı Karatekin Üniversitesi	100	Ordu Üniversitesi
36	Çukurova Üniversitesi	101	Orta Doğu Teknik Üniversitesi
37	Dicle Üniversitesi	102	Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi
38	Dokuz Eylül Üniversitesi	103	Pamukkale Üniversitesi
39	Düzce Üniversitesi	104	Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi
40	Ege Üniversitesi	105	Sağlık Bilimleri Üniversitesi
41	Erciyes Üniversitesi	106	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
42	Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi	107	Sakarya Üniversitesi
43	Erzurum Teknik Üniversitesi	108	Samsun Üniversitesi
44	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi	109	Selçuk Üniversitesi
45	Eskişehir Teknik Üniversitesi	110	Siirt Üniversitesi
46	Fırat Üniversitesi	111	Sinop Üniversitesi
47	Galatasaray Üniversitesi	112	Sivas Bilim ve Teknoloji Üniversitesi
48	Gazi Üniversitesi	113	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi
49	Gaziantep İslam Bilim ve Teknoloji Ün.	114	Süleyman Demirel Üniversitesi
50	Gaziantep Üniversitesi	115	Şırnak Üniversitesi
51	Gebze Teknik Üniversitesi	116	Tarsus Üniversitesi
52	Giresun Üniversitesi	117	Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi
53	Gümüşhane Üniversitesi	118	Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi
54	Hacettepe Üniversitesi	119	Trabzon Üniversitesi
55	Hakkâri Üniversitesi	120	Trakya Üniversitesi
56	Harran Üniversitesi	121	Türk-Alman Üniversitesi
57	Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi	122	Türkiye Uluslararası İslam, Bilim ve Tek. Ün
58	Hitit Üniversitesi	123	Türk-Japon Bilim ve Teknoloji Üniversitesi
59	İğdır Üniversitesi	124	Uşak Üniversitesi
60	Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi	125	Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi
61	İnönü Üniversitesi	126	Yalova Üniversitesi
62	İskenderun Teknik Üniversitesi	127	Yıldız Teknik Üniversitesi
63	İstanbul Medeniyet Üniversitesi	128	Yozgat Bozok Üniversitesi
64	İstanbul Teknik Üniversitesi	129	Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi
65	İstanbul Üniversitesi		
<b>TOPLAM: 129</b>			

Kaynak: (<https://www.yok.gov.tr/>).

Araştırma verilerinin toplanması 01.01.2021 ile 01.03.2022 tarihleri arasındaki 14 aylık süreçte gerçekleştirilmiş, üniversiteler arasındaki veri dengesini sağlamak ve daha sağlıklı veri toplamak amacıyla süre sınırlamasına gidilmiştir. Böylelikle köklü üniversiteler ile yeni kurulan üniversitelere yönelik şikâyet sayılarındaki dengesizlikler ortadan kaldırılmaya çalışılmıştır. Araştırma verilerinin değerlendirilmesinde iletişimin yazılı/açık içeriğinin objektif, sistematik ve niceliksel tanımlarını yapmaya odaklanan içerik analizi tekniği kullanılmıştır (Gökçe, 2001:7). Söz konusu analiz vasıtasıyla elde edilen metinler; özgün kategorilere ayrılarak

oluşturulan veri cetvellerine işlenmiş ve yorumlanmıştır. Araştırma kapsamında süre kısıtlılığı nedeniyle sadece şikayetvar.com platformunda kurumsal hesabı bulunan devlet üniversitelerine yönelik şikâyetler analiz edilmiş, analizlerde ana metinler temel alınmış ve üniversite hastanelerine yönelik şikâyetler farklı hesaplarda dile getirilmeleri dolayısıyla değerlendirme dışı bırakılmıştır. Ayrıca araştırma sonuçları; sözü edilen örneklem grubu, platform ve zaman kısıtları dâhilinde ortaya koyulmuş ve yorumlanmıştır. Tüm bu noktalar araştırmanın sınırlılıklarını oluşturmaktadır. Literatürde hizmet işletmesi olarak üniversitelere ilişkin online şikâyetleri konu alan çalışmanın sınırlı sayıda olması araştırmanın önemini ortaya koymaktadır.

#### 4.2. Bulgular

Araştırma kapsamında; “şikayetvar.com” dijital şikâyet platformunda devlet üniversiteleri hakkında oluşturulan toplam 4747 şikâyet mesajına ulaşılmıştır. Şikâyetlerin nicelik açısından değerlendirildiğinde azımsanmayacak miktarda olması insanların olumsuz deneyimlerini diğer insanlara aktarma konusundaki eğilimlerinin olumlu deneyimlere kıyasla çok daha fazla olduğu düşüncesini destekleyen çalışmaları haklı çıkartmaktadır. Şikâyetçiler, Şikayetvar.com’da devlet üniversiteleriyle ilgili şikâyetle bulunarak söz konusu memnuniyetsizlikleri yaratan kurumların şikâyetlerine ilişkin duyarsız ve çözüm üretmekten uzak yaklaşımları üzerine çözüm bulma umuduyla üçüncü bir tarafa taşımaktan çekinmediklerini ortaya koymaktadır. Hatta bu eğilimi şikâyet kayıtlarında; “*ne yaptıysam sorunuma çözüm bulamadım*”, “*ilgili birimler sorunumu çözme noktasında duyarsızlar/ilgisizler*”, “*yetkililere ulaşamadım/ulaştığımda çözüme yönlendirilmedim*”, “*ne yapacağımı/nereye başvuracağımı bilemedim*”, “*son çarem buraya yazmak*” ve “*duy sesimi*” şeklindeki söylemleriyle çaresizlik, kaygı ve mağduriyetin yarattığı karmaşık duygularla dile getirdikleri dikkat çekmektedir. Şikâyetçiler kimi zaman da bu söylemlerine şikâyetlerini mecbur kaldıkları için bu platformda dile getirdiklerini vurgularcasına “*keşke buna gerek kalmasaydı*”, “*gönül isterdi ki üniversitemiz sorunumuza çözüm bulsun*”, “*benim üniversitem böyle olmamalı*” ifadelerini ekleyerek yaşadıkları hayal kırıklığını sitemkâr bir şekilde ifade etmektedir. Bu noktada kuşkusuz, şikâyet sebebi memnuniyetsizliğe yol açan işletmenin görevi, sorunlara kurum içinde çözümler bularak şikâyetçileri üçüncü taraflarda/farklı

mecralarda çözüm aramaya mecbur bırakmaması olacaktır. Ancak maalesef bu konuda başarı elde etmek gerek devlet gerekse özel sektör kuruluşları tarafından kolay olmamaktadır. Bu zorluğu aşmak adına araştırmamız; devlet üniversitelerine yöneltilen şikâyetlerin kaynağına inmek, üniversitelerin söz konusu şikâyetleri değerlendirme konusundaki duyarsızlıklarını ortaya koyarak çözüm yeteneklerini geliştirmelerine katkıda bulunmak noktasında önemli bulgular tespit etmiştir Bu bulgular aşağıda yer almaktadır:

#### 4.2.1. Analiz Edilen Şikâyetlere İlişkin Genel Bulgular

Araştırma kapsamında analiz edilen 4747 şikâyet kaydının içeriklerine göre dağılımı incelendiğinde; bu şikâyetlerden 4282’sinin sadece metin, 463’ünün fotoğraflarla desteklenmiş metin ve 2’sinin ise videolarla desteklenmiş metin olarak ifade edildiği görülmüştür. Sunulan veriler doğrultusunda, şikâyet metinlerinin büyük oranda sadece metin olarak ifade edildiğini söylemek mümkündür. Şikâyetçiler bu metinlerde çoğunlukla önce yaşadıkları memnuniyetsizliği/olumsuzluğu anlatmakta daha sonra da çözüm noktasındaki beklentilerini ya da isteklerini dile getirmektedirler. Fotoğraflarla desteklenmiş metinlerde ise fotoğraflar daha çok inandırıcılığı artırma/haklılığı ispatlama ve mağduriyete tanık gösterme amaçlarıyla kullanılmıştır. Bu fotoğraflar kimi zaman üniversiteler tarafından gönderilen kısa mesajların/maillerin/sistemden yapılan duyuruların/öğrenci bilgi sistemindeki hataların ya da teknik aksaklıkların fotoğrafları/ekran görüntüleri olabildiği gibi kimi zaman da kampüste gezen başıboş köpeklerin, yemekhane yemeklerinde çıkan istenmeyen şeylerin, hijyenden uzak sınıf, lavabo, kantin gibi iç mekânların anlık durumlarını gözler önüne seren görüntüler olmuştur. Araştırma kapsamında analiz edilen video destekli 2 metinden birinde; bir üniversite çalışanının amiriyle olan olumsuz diyalogu, diğerinde ise okul kantininin uygunsuz koşulları ifşa edilmiştir. Araştırma kapsamında; şikâyetlerini dile getiren şikâyetçilerin online ortamda rumuz kullanarak yazmalarından ve gerçek bilgilerini paylaşma zorunluluklarının bulunmamasından dolayı demografik durumlarına ulaşmak mümkün olmamıştır. Ancak şikâyet kayıtları incelendiğinde; örneklem kapsamına alınan 4747 şikâyetin 4224’ünün (% 89) üniversite öğrencileri, 380’inin (%8) üniversitelerin yaptığı sınavlarda görev yapanlar, 96’sının (% 2)

üniversitelerin sunduğu e-sertifika, eğitim ve kurslara katılanlar/kursiyerler, 19’unun (% 0,4) üniversitelerin yüzme havuzu, uygulama oteli, spor salonu, anaokulu vb. işletmelerinden faydalananlar/etkinliklere dâhil olan vatandaşlar, 21’inin (% 0,45) üniversitelerin sorularını hazırladığı ve organizasyonunu yaptığı sınavlara katılanlar ve 7’sinin (% 0,15) öğrenci velileri tarafından yazıldığı tespit edilmiştir. Yani, analizi gerçekleştirilen 4747 şikâyet, şikâyetçi türlerine göre değerlendirildiğinde üniversite öğrencilerinin ağırlığı dikkat çekicidir. Bu ağırlığın oluşmasında örneklem kapsamında analiz edilen üniversitelerden olan Anadolu Üniversitesi, İstanbul Üniversitesi ve Atatürk Üniversitesi’nin öğrencilerine açık öğretim ve uzaktan öğretim imkânı sunmasının etkisi büyüktür. Bu üniversitelere yönelik dile getirilen şikâyetlerde, kişilerin meslekleri farklı olsa da şikâyet konularını öğrenci statüleri nedeniyle yaşadıkları memnuniyetsizlikler oluşturmuştur. Öte yandan şikâyetçi türleri içinde en az oranın öğrenci velilerine ait olması da çarpıcı bir sonuçtur. Bu sonuç, günümüz üniversite gençlerinin kendi memnuniyetsizliklerini dile getirme konusunda başkalarından yardım almayı tercih etmediklerini ve mağduriyetlerini farklı platformlarda ifşa etme konusunda cesur bir yaklaşım sergilediklerini düşündürmektedir.

#### 4.2.2. Analiz Edilen Şikâyetlerin Üniversitelere Göre Dağılımı

Analiz edilen şikâyetlerin üniversitelere göre dağılımına bakıldığında; çarpıcı sonuçlarla karşılaşılmıştır. Söz gelimi; araştırma kapsamında analiz edilen 129 devlet üniversitesinden 28’inin (%22) şikayetvar.com dijital şikâyet platformunda açılan resmi bir hesabı olmadığı ya da hesabı bulunsa da şikâyet kaydı içermediği tespit edilmiştir. Öte yandan araştırma kapsamında şikâyetleri analiz edilen 7 üniversitenin de hesaplarında araştırma verilerinin toplandığı tarihler arasında şikâyet kaydına rastlanmadığı için bu üniversiteler de araştırma dışı bırakılmıştır. Böylelikle araştırmada 35 devlet üniversitesi analiz dışı kalmış, veri değerlendirme süreci geriye kalan 94 üniversite üzerinden gerçekleştirilmiştir. Kısaca; şikayetvar.com’da resmi hesabı bulunmadığı, hesabında şikâyet kaydına rastlanmadığı ve araştırmanın veri toplama tarihleri dışında kaldığı gerekçeleriyle araştırma dışı bırakılan üniversitelere ilişkin detaylar Tablo 2’de gösterilmektedir.

**Tablo 2. Araştırma Dışı Bırakılan Üniversiteler**

	Üniversitenin Adı	Durumu
1	Abdullah Gül Üniversitesi	Şikâyet Bulunamadı
2	Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi	Şikâyet Bulunamadı
3	Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi	Hesap Bulunamadı
4	Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi	Hesap Bulunamadı
5	Amasya Üniversitesi	Şikâyet Bulunamadı
6	Ankara Müzik ve Güzel Sanatlar Üniversitesi	Hesap Bulunamadı
7	Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi	Hesap Bulunamadı
8	Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	Araştırma Dışı
9	Bursa Teknik Üniversitesi	Araştırma Dışı
10	Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi	Hesap Bulunamadı
11	Erzurum Teknik Üniversitesi	Hesap Bulunamadı
12	Eskişehir Teknik Üniversitesi	Araştırma Dışı
13	Galatasaray Üniversitesi	Araştırma Dışı
14	Gaziantep İslam Bilim ve Teknoloji Üniversitesi	Araştırma Dışı
15	Hakkâri Üniversitesi	Hesap Bulunamadı
16	İğdir Üniversitesi	Hesap Bulunamadı
17	İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa	Hesap Bulunamadı
18	İzmir Bakırçay Üniversitesi	Hesap Bulunamadı
19	İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi	Hesap Bulunamadı
20	İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü	Hesap Bulunamadı
21	Kahramanmaraş İstiklal Üniversitesi	Hesap Bulunamadı
22	Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi	Hesap Bulunamadı
23	Kayseri Üniversitesi	Hesap Bulunamadı
24	Konya Teknik Üniversitesi	Hesap Bulunamadı
25	Kütahya Sağlık Bilimleri Üniversitesi	Şikâyet Bulunamadı
26	Munzur Üniversitesi	Hesap Bulunamadı
27	Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi	Araştırma Dışı
28	Siirt Üniversitesi	Şikâyet Bulunamadı
29	Sinop Üniversitesi	Hesap Bulunamadı
30	Sivas Bilim ve Teknoloji Üniversitesi	Hesap Bulunamadı
31	Şırnak Üniversitesi	Araştırma Dışı
32	Tarsus Üniversitesi	Hesap Bulunamadı
33	Türkiye Uluslararası İslam, Bilim ve Teknoloji Ün.	Hesap Bulunamadı
34	Türk-Japon Bilim ve Teknoloji Üniversitesi	Hesap Bulunamadı
35	Yozgat Bozok Üniversitesi	Hesap Bulunamadı

Tablo 2 itibariyle; analiz edilen toplam 129 devlet üniversitesinden 28’inde (%21,7) şikâyet kaydı bulunmadığı dikkat çekicidir. Araştırma kapsamında analiz edilen şikâyetlerin üniversitelere göre dağılımı Tablo 3’te gözler önüne serilmektedir

**Tablo 3. Analiz Edilen Şikâyetlerin Üniversitelere Göre Dağılımı**

Şikâyetlerin Üniversitelere Göre Dağılımı			
Üniversite Adı	Şikâyet Sayısı	Üniversite Adı	Şikâyet Sayısı
Anadolu Üniversitesi	2981	Trabzon Üniversitesi	5
İstanbul Üniversitesi	623	Ordu Üniversitesi	5
Atatürk Üniversitesi	493	Gümüşhane Üniversitesi	4
Sakarya Üniversitesi	62	Adıyaman Üniversitesi	4

KÖLGELİER, Yelda Özlem ve TÜRK, Gül Dilek (2022) Türkiye’deki Devlet Üniversitelerine Yönelik Online Şikâyetler Üzerine Bir Değerlendirme: Şikâyetvar.Com Örneği. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 10 (2), 662-699.

Marmara Üniversitesi	38	Bolu İzzet Baysal Üniversitesi	4
Akdeniz Üniversitesi	29	Bingöl Üniversitesi	4
Karabük Üniversitesi	25	Kırklareli Üniversitesi	4
Kocaeli Üniversitesi	21	Kilis 7 Aralık Üniversitesi	4
Ankara Üniversitesi	18	Kütahya Dumlupınar Ün.	4
Selçuk Üniversitesi	18	Ankara Hacı Bayram Veli Ün.	4
Ege Üniversitesi	16	Mardin Artuklu Üniversitesi	4
İnönü Üniversitesi	16	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Ün.	4
Mersin Üniversitesi	15	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi	4
Fırat Üniversitesi	13	Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi	3
Gazi Üniversitesi	13	Manisa Celal Bayar Üniversitesi	3
Afyon Kocatepe Üniversitesi	11	Bayburt Üniversitesi	3
Gaziantep Üniversitesi	11	Pamukkale Üniversitesi	3
Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi	11	Kafkas Üniversitesi	3
Kastamonu Üniversitesi	11	Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi	2
Çukurova Üniversitesi	11	Bartın Üniversitesi	2
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	11	Batman Üniversitesi	2
Balıkesir Üniversitesi	10	Mimar Sinan Güzel Sanatlar Ün.	2
Dokuz Eylül Üniversitesi	10	Çankırı Karatekin Üniversitesi	2
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi	9	Gebze Teknik Üniversitesi	2
Erciyes Üniversitesi	9	Hatay Mustafa Kemal Ün.	2
Trakya Üniversitesi	9	Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi	2
Kırıkkale Üniversitesi	9	Artvin Çoruh Üniversitesi	2
Ondokuz Mayıs Üniversitesi	9	Aydın Adnan Menderes Üniversitesi	2
Orta Doğu Teknik Üniversitesi	9	Türk-Alman Üniversitesi	2
Yıldız Teknik Üniversitesi	9	Isparta Uygulamalı Bilimler Ün.	2
Giresun Üniversitesi	8	Sağlık Bilimleri Üniversitesi	2
Eskişehir Osmangazi Üniversitesi	8	Aksaray Üniversitesi	1
Boğaziçi Üniversitesi	7	Bitlis Eren Üniversitesi	1
Dicle Üniversitesi	7	Bilecik Şeyh Edebali Ün.	1
Necmettin Erbakan Üniversitesi	7	Samsun Üniversitesi	1
Harran Üniversitesi	7	İskenderun Teknik Üniversitesi	1
Süleyman Demirel Üniversitesi	6	Bursa Uludağ Üniversitesi	1
Karadeniz Teknik Üniversitesi	6	Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi	1
İstanbul Medeniyet Üniversitesi	6	Malatya Turgut Özal Ün.	1
Kahramanmaraş Sütçü İmam Ün.	6	Sakarya Uygulamalı Bilimler Ün.	1
Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi	6	Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi	1
Düzce Üniversitesi	6	Muş Alparslan Üniversitesi	1
Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi	6	İzmir Demokrasi Üniversitesi	1
Hitit Üniversitesi	5	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi	1
İstanbul Teknik Üniversitesi	5	Ardahan Üniversitesi	1
Uşak Üniversitesi	5	Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi	1
Yalova Üniversitesi	5	Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi	1
			<b>TOPLAM 4747</b>

Tablo 3 incelendiğinde hakkında en çok şikâyet kaydı oluşturulan üniversiteler bağlamında ilk üç sırayı 2981 (%62.8) şikâyetle Anadolu Üniversitesi’nin, 623 (%13.1) şikâyetle İstanbul Üniversitesi’nin ve 493 (%10.4) şikâyetle Atatürk Üniversitesi’nin aldığı görülmüştür. Bu oran, incelenen toplam 94 üniversitenin toplam şikâyet sayısının (4747) % 86.3’ünü oluşturmaktadır. Yani hakkında en çok şikâyet kaydı oluşturulan 3 üniversitenin şikâyetleri çıkartıldığında

geri kalan 91 üniversitenin şikâyet sayısının toplam şikâyet sayısına oranı sadece %13,7 olmaktadır. Aslında bu durum çok da şaşırtıcı değildir çünkü söz konusu üç üniversite açık öğretim ve uzaktan öğretim hizmeti sunmaları nedeniyle diğer üniversitelere nazaran çok daha fazla kişiye hitap etmekte ve üniversite öğrencilerinin yanı sıra çalışanlara da yükseköğretim şansı tanımaktadır. Hizmet sunulan hedef kitlenin büyüklüğü ile orantılı olarak şikâyet sayısında artış gözlenmiştir. Hakkında en fazla şikâyet kaydı oluşturulan ilk üç üniversiteyi sırasıyla; Sakarya Üniversitesi (62 şikâyet), Marmara Üniversitesi (38 şikâyet), Akdeniz Üniversitesi (29 şikâyet), Karabük Üniversitesi (25 şikâyet), Kocaeli Üniversitesi (21 şikâyet), Ankara Üniversitesi ve Selçuk Üniversitesi (18'er şikâyet), Ege Üniversitesi ve İnönü Üniversitesi (16'şar şikâyet) ve Mersin Üniversitesi (15 şikâyet) takip etmiştir. Diğer üniversiteler de, şikâyet kayıtlarına az da olsa konu edilmiştir.

#### **4.2.3. Analiz Edilen Şikâyetlerde Vurgulanan Memnuniyetsizlik Konuları**

Araştırma kapsamına alınan süreçte Şikayetvar.com'da devlet üniversiteleri hakkında yazılan 4747 şikâyetin, yaşanan hayal kırıklıklarını/memnuniyetsizleri gün ışığına çıkarma ve üniversitelerin başarısız uygulamalarına dikkat çekme konusunda etkisi yadırganamaz. Zira üniversiteler, şikâyet olarak aldıkları bu geribildirimler sayesinde kurumlarında yaşanan olumsuzlukların farkına varma, kendilerine yöneltilen soruları cevaplama, sorunları çözümü gibi avantajlar elde ederek hedef kitlelerine sundukları hizmeti daha üst noktalara çıkarma şansını arttırmaktadır. Analiz edilen 4747 şikâyet; memnuniyetsizlik konuları itibariyle değerlendirilirken pek çok konuda benzerlikleri olmakla birlikte birbirlerinden farklı dinamikler içerdikleri için örgün öğretim sistemini içeren şikâyetler/örgün öğretim sistemini benimseyen üniversitelere yönelik şikâyetler (822 şikâyet) ve açık öğretim-uzaktan öğretim sistemini içeren açık öğretim-uzaktan öğretim sistemini benimseyen üniversitelere yönelik şikâyetler (3925 şikâyet) olmak üzere iki bölüm oluşturulmuştur.

#### 4.2.3.1. Örgün Öğretim Sistemini Benimseyen Üniversitelere Yönelik Şikâyetlerde Dile Getirilen Memnuniyetsizlik Konularının Dağılımı

Araştırma kapsamında; örgün öğretim sistemine/örgün öğretim sistemini benimseyen üniversitelere yönelik 822 şikâyet ifade edildiği ve bu şikâyetlerde 10 memnuniyetsizlik konusunun ön plana çıktığı tespit edilmiştir. Bu konular Tablo 4’de gözler önüne serilmektedir:

**Tablo 4: Örgün Öğretim Sistemini Benimseyen Üniversitelere Yönelik Şikâyetlerde Dile Getirilen Memnuniyetsizlik Konularının Dağılımı**

Şikâyetlerde Dile Getirilen Memnuniyetsizlik Konuları	Şikâyet Sayısı
İlgili birimlere ulaşamama/layıkıyla hizmet alamama (öğrenci işleri, rektörlük, enstitüler, santral vb.)	248 (%30)
Kampüsteki ortak paylaşım alanları (yurt, kantin, binalar/derslikler, kütüphane, yemekhane, bahçe, otopark)	126 (%15)
Eğitim/sınav sistemi/not sistemi ve harçlar	109 (%13)
Sistem hataları/teknik hatalar	96 (%11)
Üniversite birimleri tarafından verilen eğitimler, sertifika programları ve kurslar	76 (%9)
Öğretim elemanları	70 (%8)
Üniversite birimlerine yapılan ödemelerin iade süreçleri	29 (%4)
Üniversitelerin organize ettikleri sınavlar (yükseltme ve göreve alım sınavları vb.)	21 (%3)
Üniversitelerin işletmesini üstlendiği uygulama oteli, spor salonu, yüzme havuzu, anaokulu ve kafeterya vb kuruluşlar	19 (%2)
Diğer	28 (%2)
<b>TOPLAM</b>	<b>822</b>

**-İlgili birimlere ulaşamama/layıkıyla hizmet alamama;** şikâyetlerde dile getirilen en büyük memnuniyetsizlik konusunu (248 şikâyet) oluşturmaktadır. Bu kategoride şikâyetçilerin çoğu problemlerini çözmek adına aradıkları birimlere (öğrenci işleri, rektörlük, enstitüler, santral vb.) ulaşamamaktan ve bu birimlerden destek alamamaktan şikâyetçi olmuştur. Şikâyet kayıtlarında en çok ulaşılamayan birim olarak dile getirilen öğrenci işleri en çok, telefonu açmama/özellikle meşgulde bırakma, yanlış yönlendirme, soruları cevapsız bırakma, sorunlara karşı ilgisiz ve tahammülsüz davranma, kaba ve saygısız tavırlarla aşağılayıcı tutumlar sergileme, evrak takibi ve bilgi güncellemesi yapamama, eksik veya yanlış bilgilendirmede bulunma, duyuruları zamanında yapmama/geciktirme, diploma/öğrenci kimliği/ muafiyet/yeni kayıt/kayıt yenileme gibi görev tanımına giren konularda öğrencilere gereken desteği sağlayamama ile suçlanmıştır. Şikâyetçiler, öğrenci işleri dışındaki birimlere yönelik şikâyetlerinde ise ulaşamama, ulaşıldığında da üslupsuz ve saygısız tavırlarla karşılaşma konularını dile getirmişlerdir. Bu konulara ilişkin



oluşturulan şikâyet kayıtlarından bazıları şunlardır: “Öğrenci işlerine ulaşamıyorum, ulaştığımda da çok bekliyorum/azarlanıyorum”, “Öğrenci işleri, her şey web sayfasında yazıyor gerekçesiyle bilgi vermiyor”, “Öğrenci işlerinin hatası yüzünden sınıfta kaldım”, “Öğrenci işlerinin, 4 yıldır diplomamı hazırlamasını beliyorum. İşlerini layıkıyla yapmıyorlar”, “Yaz okulunda aldığım derslerin notları, öğrenci işleri tarafından 3 aydır sisteme girilmiyor”, “Öğrenci işleri yatay geçiş sonuçlarını açıklamıyor. İlgisiz ve takipsizler”, “Öğrenci işleri, güncelleme konusunda yetersiz. Transkriptimdeki bilgiler eksik ve sisteme yanlış işlendiğinden mezun olamıyorum”, “İlişik kesme işlemi için öğrenci işlerini arıyorum ama ulaşamıyorum. Her yolu denedim, geri dönüş yapılmıyor. Pandemiden dolayı okula gelemiyoruz, ne yapalım yasağı mı delelim? Sorumluluğu siz mi alacaksınız?”, “Kart işlemleri bölümünde çalışan memurlar laubali konuşuyor, yardımcı olmuyor”, “Santralin telefonlarına kimse bakmıyor/telefonu açtıklarında yüzümüze kapatıyorlar”, “Üniversitede hiçbir birime ulaşamıyoruz”, “Rektörlük çalışanları çok saygısız, kaba davranıyor ve tersliyorlar”. “Rektörlük personelinin kaba ve ezici tavrından, saygısızlığından şikâyetçiyim”, “Santral memuru, saygısız, kaba ve ilgisiz”

**-Kampüsteki ortak paylaşım alanları;** şikâyetlerde en çok vurgulanan (126 şikâyet) ikinci memnuniyetsizlik konusunu oluşturmaktadır. Bu kategoride şikâyetçiler, en çok kampüs binaların/dersliklerin ve ortak paylaşım alanlarının hijyenden uzak ve bakımsız görüntüsünden, nizamiye kapısında yaşanan olumsuzluklardan (araç geçiş yasağı-mezun olunca içeriye alınmama vb.), kampüsün içinde başıboş gezen saldırgan köpeklerden, kampüs içi ulaşım sorunlarından, baz istasyonlarının/internet sinyallerinin yetersizliğinden, otoparklardaki fahiş fiyatlardan şikâyetçi olmuşlardır. Ayrıca kantinlerin küçük, yetersiz, denetimsiz, pahalı olmaları; yemekhanelerin hijyenden uzak/soğuk/menü dışı/lezzetsiz yemekler sunması, yemekhane personelinin kaba davranışları, kütüphanelerin yetersiz, eski, donanımsızlığı, görevlilerin ilgisizliği, çalışma saatlerinin kısıtlılığı, öğrenci olmanın zorunluluğu defalarca şikâyet konusu olmuştur. Kampüs içindeki yurtlarla ilgili de şikâyetler de azımsanmayacak orandadır. Yurt konusundaki şikâyetlerde en çok memnuniyetsizlik yaratan konuları; akademik birimlerin bulunduğu ilçelerde/kasabalarda yurt olmaması, kampüs içi yurtlara başvuru yapamama ya da yerleşememe, yurtların pis,

bakımsız, soğuk olması ve yurttan ilişik kesildiğinde ödenen depozitonun iade edilmemesi/iadesinin geciktirilmesi oluşturulmuştur. Söz konusu konulara ilişkin şikâyetleri şöyle örnelemek mümkündür: *“Kampüs giriş çıkışlarının tek kapıdan olması, yolu uzatıyor. Trafik felç oldu”, “Yemekhanede sıra çok oluyor, bekletiliyoruz/yemekler erken bitiyor aç kalıyoruz”, “Yemekhane çalışanları maske takmıyor, pis ve hijyenden uzak bir ortamda yemek yemek zorunda bırakılıyor”, “Yemekhane yemeklerinden zehirlendim, artık nasıl ve neler kullanılarak yapılıyorlarsa?”, “Yemekhanedeki tabldotlar kirli ve ıslak. Midemiz kaldırmıyor, ağız tadıyla yemek yiyemiyoruz”, “Yemekhanede kediler, köpekler cirit atıyor/pislik kol geziyor”, “İlçeden gelip gidiyorum, kampüs içinde yurt çıkmıyor. Kalacak yerim de param da yok yardım edin”, “Yurtta korona tedbirleri uygulanmıyor, odalar pis, yemekhanede peçete dahi yok”, “Kardeşim kampüste köpek saldırısına uğradı. Can güvenliği yok. Işıklandırma, önlem vb. de yok”, “Kampüs başıboş köpeklerle dolu, korkuyoruz ve saldırıya uğruyoruz”, “Kampüste/okul binalarında/kantinde temizlik yok. Tuvaletler kokuyor. Çimler, kesilen dallar bahçelerde atılı vaziyette. Bakımsız her yer”, “Kütüphane çok soğuk, üşüyoruz. 7/24 açık olan salon hafta içi hizmet vermiyor, ders çalışmıyoruz. Mağduruz”, “Öğrenciliğimiz bitti diye kütüphane hizmetinden faydalanamıyoruz, ille öğrenci mi olmak lazım?”, “Binada asansörler çalışmıyor, 4 kat inip çıkıyoruz”, “Amfilerde fareler dolaşiyor, kaloriferler yanmıyor. Pis ve buz gibi bir ortamda eğitim görüyoruz”, “Kantin ve kampüs içi otopark fiyatları fahiş”, “Okuduğum ilçede KYK yok, evler çok pahalı. Ne yapacağımı bilmiyorum”, “Kampüse araç ile giriş yasak, ziyaretçi alınmıyor. Şikâyetçiyiz”.*

**-Eğitim/sınav sistemi/not sistemi/dersler ve harçlar;** şikâyetlerde vurgulanan başka bir memnuniyetsizlik konusu (109 şikâyet) olarak karşımıza çıkmaktadır. Şikâyetlerde genel olarak *“sınav sistemi değiştirilsin”, “tek ders, üç ders, bütünleme getirilsin”, “sınavlar online olsun”, “ders geçme notu düşürülsün/çan eğrisi uygulaması terk edilsin”, “ders seçimlerindeki baraj sistemi kaldırılsın”, “harç ödenmesin/harç miktarları kabul edilebilir bir seviyeye düşürülsün”, “staj yapma zorunluluğu kaldırılsın”* gibi istekler dile getirilmiştir. Bu kategoriye giren şikâyetlerin çoğunda Covid-19 Pandemisi’nin etkisi görüldüğü çok açıktır. Çünkü

pandemi koşulları, her sektörde olduğu gibi eğitim sektöründe de önceliği sağlık haline getirmiş ve üniversiteler birbiri ardına online eğitime geçmiştir. Üniversitelerin Covid-19 ile mücadele etme konusunda yetersiz kaldığını, başarısız olduğunu ve bu koşullarda yüz yüze eğitimin risk taşıdığını düşünenler, eğitim sisteminin ve sınavların online olması isteklerini şikâyetlerinde dile getirmiştir. Bunun yanı sıra analiz edilen kayıtlarda online eğitimin/sınav sisteminin dezavantajlarını gerekçe göstererek yüz yüze eğitim ve sınav isteğinde bulunan şikâyetçilere de rastlanmıştır. Öte yandan pandemi döneminde sağlık problemlerinin yanı sıra işsizlik ve ekonomik zorluklar da öğrencilerin belini bükümüştür. Özellikle online eğitime geçilmesiyle birlikte üniversitelerin örgün öğretimdeki masrafların hiçbirine katlanmadıkları halde öğrencilerden harç ücreti talep ediyor olması ve mevcut harç ücretlerine önemli oranda zam yapması şikâyet konusu olmuştur. Ayrıca not sistemindeki zorlayıcı ve baskılayıcı uygulamalar şikâyetçilere üniversitelerin daha fazla kazanmak için bu uygulamalara başvurduğunu düşündürmüştü, staj zorunluluğu olan bölümlerde pandemi koşulları nedeniyle stajyerlerin kabul edilmemesi mağduriyet yaratarak mezuniyeti engellemiştir. Tüm bu unsurlar şikâyetlere fazlasıyla yansıtılmıştır. Bu şikâyetlerden bazıları şunlardır: *“Ders programında sadece 1 ders yüz yüze, diğerleri online. Yüz yüze dersi de 2 haftada 1 ayarlamışlar. Aldığımız eğitim, ettiğimiz masrafa değmiyor”, “Üniversitenin farklı birimlerinde okuyoruz. Arkadaşlarımızın sınavlarında kamera kapalı, bizim sınavımızda açık. Standart bir uygulama niye yok?”, “Online sisteme geçilerek kamera açma zorunluluğu getirildi ve özel hayatın gizliliği ilkesi ihlal edildi”, “Online sistemlerde bağlantı hatası ve ekipman eksikliği nedeniyle sınav notu sisteme “0” olarak giriliyor. Mağdur oluyoruz”, “Online derslerde donmalar oluyor, yüklenen videolar açılmıyor”, “İstedığımız dersleri seçemiyoruz, yönetimin seçtiği dersleri almak zorunda kalıyoruz. Seçmelilik bunun neresinde?”, “Ders seçimine 3 gün kala, sınav yönetmeliği değişti ve geçme notu yükseltildi”, “YDS’den bir gün sonraya hazırlık sınavı koyulmuş. Şehirde ne tren var ne de havaalanı... Nasıl gidip geleceğim bilmiyorum”, “Sınavlar Corona’ya rağmen zorlaştırılıyor, zaten bozuk olan moralimiz psikolojimiz daha da bozuluyor. Böyle olmamalı”, “Üniversitemizde bütünleme sınavının yapılış şekliyle ilgili 3 günde 4 kez karar değiştirildi. Memlekete giden dönmek zorunda kaldı, biletlerimiz yandı”, “Online*

*sınavlarda geriye dönemiyoruz, soruların bazılarını görüntüleyemiyoruz”, “Yaz okulu fiyatlarına fahiş bir zam yapılmış, ödeyemiyoruz”, “Uzaktan öğretime geçildi ama harç alınmaya devam ediliyor. Sistem bir türlü oturmadı”, “Pandemi döneminde online dersler verimsiz, üstelik herkesin evinde bilgisayarını interneti yok. Derse girmekte zorlanıyoruz”, “Okullar açıldı ama sanki açılmamış gibi bir programımız var. Derslerin hepsi ya online, ya da yüz yüze olsun”.*

**-Sistem hataları/teknik sorunlar;** teknik sorunlardan kaynaklanan memnuniyetsizlik konularından oluşmaktadır. Bu kategorideki şikâyetler daha çok öğrenci bilgi sisteminde giriş yapamama/ belge yükleyememe/ güncelleme gerçekleştirilememesi/başlanan işlemleri tamamlayamama gibi sistemsel hataları dile getirmektedir. Online dersler esnasında yaşanan sanal sınıflara dahil olamama, sisteme yüklenen materyalleri indirememesi, ödev yükleyememe, haksız yere devamsız sayılma; online sınavlarda ise önceki soruya geri dönememe, sistemden atılma, sınavı tamamlayamama gibi teknik problemler sistem hataları kaynaklı şikâyet konuları arasında yer almaktadır. *“Yatay geçiş yapmak istiyorum, sistem fotoğraf eklememe izin vermiyor”, “Online sisteminde aksaklıklar var, derslere giremiyorum”, “Harcımı yatırdım ama sistemde görünmüyor”, “Ders seçimi esnasında sistem yoğunluktan dolayı hata veriyor, işlemi gerçekleştirilemiyorum”, “Uzaktan öğretim sistemi doğru düzgün çalışmıyor, kaydedilen videoları görüntüleyemiyoruz. Sistem yavaş ve sürekli donmalar oluyor”, “Öğrenci bilgi sistemi hata veriyor, sisteme giriş yapamıyoruz”, “Altı aydır öğrenci bilgi sistemine giremiyorum, yardımcı olan bir birim de yok”, “Okulun web sayfası ve bilgi sistemi çok karışık, sistem hataları yaşıyoruz”, “OBS’ye hes kodu girerken sorun yaşıyoruz”* bu şikâyetlerden bazılarıdır.

**-Üniversite birimleri tarafından verilen eğitimler, sertifika programları ve kurslar;** şikâyete konu edilen bir diğer kategoriyi oluşturmaktadır. Bu kategoride üniversitelerin sürekli eğitim merkezleri tarafından düzenlenen eğitimler/online eğitimler, sertifika programları/e-sertifika programları ve kurslar/online kurslara ilişkin memnuniyetsizlikler şikâyete çevrilmiştir. Ağırlıklı olarak eğitime/sertifika programına/kursa kayıt yaptırılmasıyla ödenen ücretin iadesinin yapılmaması, sertifika alamama/sertifikanın geçerli olmadığını öğrenme ve verim alamama gibi

şikâyetler dile getirilmiştir. *“Lise mezunlarına sertifika verilmiyor ve bu durum duyurulmuyor. Eğitim aldıktan sonra işe yaramadığını öğreniyoruz”, “Sertifika programına katıldım ve başarıyla tamamladım. Sertifikam karşı ödemeli gönderildi”, “Sertifika programına kayıt yaptırdım, ücreti ödedim. Sertifikamın geçersiz olduğunu öğrendim”, “Aile danışmanlığı eğitimi aldım, memnun kalmadım. Aksaklıklarla dolu, verimsiz ve bir o kadar da pahalı bir eğitimdi”, “Yanlış eğitime ödeme yapmışım, iade için aylardır uğraşıyorum”, “Sertifika programına başladık, pandemi nedeniyle yarım kaldı online oldu dersler. Verimimiz düştü, paramız da iade edilmedi.”* bu şikâyetler arasında yer almaktadır.

**-Öğretim elemanları;** üniversiteler hakkında şikâyete konu edilen diğer bir konudur. Bu kapsamda şikâyetçiler eğitim aldıkları üniversitelerin öğretim elemanlarını ilgisiz, bilgisiz, yetersiz ve donanımsız olmakla; görevlerini layıkıyla yerine getirmemekle ve ders/sınav saatlerine özen göstermemekle, keyfi not vermekle, kaba/saygısız/tehditkâr ve baskıcı tavırlarla öğrencileri mağdur etmekle suçlamaktadır. Ayrıca şikâyetçilerin danışman hocalarla ilgili olarak onlara ulaşamamaktan, maillerine/telefonlarına cevap alamamaktan ve öğrenimleriyle ilgili konularda destek alamamaktan yakındıkları görülmüştür. *“Hocalar, 08:30’a ders koyup kendileri saat 09:30’da geliyorlar. E postalarına cevap vermiyorlar, kapılarını çalmaya bile korkuyoruz”, “Hocalar anlatmadığı yerden soru soruyor, okul 3 senede 2 mezun ancak veriyor”, “Online eğitimde hocaların kalitesi düşük ama sınav kalitesinden asla ödün verilmiyor”, “Hocalar, alanlarının dışında ders veriyor ve zor soru soruyorlar. Öğrencileri para için bütünlemeye bırakıyorlar, yaz okulu zaten yok. Nasıl başarılı olacağız?”, “Hocalar, ne ders anlatımlarını ne de danışmanlıklarını yapıyor. Sadece slayt okuyorlar. Okula gelip hesabını da soramıyoruz”* bu şikâyetlerden bazılarıdır.

**-Üniversite birimlerine yapılan ödemelerin iade süreçleri;** memnuniyetsizlik yaratan bir başka konudur. Bu kapsamdaki şikâyetlerde yoğun olarak harç ücretlerinin iadeleri (yanlış miktarda/yanlış bölüme harç ücreti yatırma, iki defa harç ödeme, kayıt iptali/kayıt sildirme, bedeli ödenen dersin yaz okulunda açılmaması vb gerekçelerle) konusundaki aksaklıklar ve gecikmeler dile getirilerek çözüm bulunması istenmiştir. Bu konulara ilişkin şikâyetlerden bazıları şunlardır: *“Covid*

*nedeniyle YÖS sınavı iptal oldu, param iade edilmiyor”, “Yaz okulu için para yatırdım, kayıt yaptırdığım ders açılmadığı gibi param da iade edilmedi”, “KYK’dan ilişkiğimi kestiğim halde ödediğim depozito iade edilmedi”, “Yüzde 10’a girdim, indirimli harç yatırdım. Sonrasında geri kalan miktar benden geri istendi.”, “Harç parasını fazla yaztırmışım, iadesi yapılmıyor”, “Harç ücretini fazla yaztırmışım, fazlalık kısım bana geri ödenmiyor. Az yatırsam kayıt yapılmayacaktı ama”.*

**-Üniversitelerin organize ettikleri sınavlar;** şikâyet konuları arasında az da olsa yerini almıştır. Bu kategorideki şikâyetlerde özellikle üniversitelerin binaları, teknik donanımları ve personel güçleriyle destek oldukları ÖSYM ve Açıköğretim sınavlarında yaşanan olumsuzluklar da (binaların sınav yapmaya uygun olmaması, ortamın sıcak veya soğuk olması, sınav görevlilerinin uygunsuz davranışları, pandemi döneminde sınavlarda yeteri kadar önlemin alınmamış olması vb.) şikâyet edilen konular arasındadır. Bu konulara ilişkin şikâyetlerden bazıları şunlardır: “SPK sınavlarına kampüste girdik, kantine emanet bıraktık diye 4 TL aldılar”, “ALES sınavında üşüdük, soğuktan sorulara odaklanamadık”, “Üniversite sınavına kızım, penceresiz 40 derece sıcakta girdi. Bu nasıl üniversite?”, “Tabelalardaki yanlışlık ve güvenlik görevlilerinin yanlış yönlendirmesiyle sınava geç kaldık”, “DGS için üniversiteye geldik, sınav başlayana kadar soğukta bekletildik içeri alınmadık. Mağdur olduk”, “Sınav görevlileri kurallara riayet etmedi ve sağlıklı sınav koşulları sağlamadı.”

**-Üniversitelerin bünyesinde bulunan uygulama oteli, spor salonu/kompleksi, yüzme havuzu, sosyal tesis, kantin vb. kuruluşlar;** en az dile getirilen şikâyet konuları rasında yer almaktadır. Bu kapsamda en fazla şikâyet alan konular; kuruluşların hijyenden uzak/bakımsız olmaları, pandemi nedeniyle kapatılmaları, fatura vermemeleri, rezervasyonlarda adil davranmamaları ve haksız kazanç sağlamaları iddiaları olmuştur. Ayrıca üniversite birimlerinin halka satış yapan işletmeleriyle ilgili de sağlığı tehdit eden ürünler satmalarına ilişkin şikâyet kayıtlarına rastlanmıştır. Bu konulara ilişkin şikâyetler şöyle örneklenebilir: “Spor merkezi, pandemi nedeniyle kapatıldı, ödediğimiz paralar gitti”, “Yüzme havuzunda hijyen koşullarına uyulmuyor. Enfeksiyon kaptık.”, “Kantinde en az 10 TL’ye kart geçiliyor, yoksa alışveriş yasak deniliyor. Bu nasıl bir yasak?”, “Tenis kortları

*haber verilmeden, tamirat gerekçesiyle kapatıldı, mağduruz”, “Pandemi öncesinde yüzme kursuna kayıt yaptım. Bir kez gittim, kapatıldı. İade edilmiyor ücretim”, “Fitness center’da fahiş bir fiyat artışı yapıldı ve gün sayısı azaltıldı”, “Kampüsteki bir marketten aldığım yumurta bozuk çıktı, denetim sıfır”, “Uygulama otelinde, olmaması gereken uygulamalar yapılıyor haksız kazanç elde ediliyor”.*

**-Diğer;** üniversiteler hakkında en az şikâyet bulunan kategori olarak dikkat çekmekte ve belirlenen kategorilerde ele alınamayan memnuniyetsizlik konularını içermektedir. Örgün öğretim okuyan öğrencilerin derslerinin/sınavlarının akşam saatlerine koyulması, ikinci öğretim öğrencilerinin derslerinin/sınavlarının çok geç saatlerde bitmesi, üniversitede birtakım gruplara ayrıcalık tanınıyor olması, bazı akademik birimlerin eğitim öğretim için elverişli olmayan ilçelerde kurulmuş olması, sürekli olarak üniversitelerle ilgili tanıtım mesajları almaktan rahatsız olunması, yüksek lisans/doktora alımlarında, BESYO yetenek sınavlarında ve yatay geçiş listelerinin hazırlanmasında liyakata aykırı uygulamalar yapılıyor olması ve adaletsizlikler yaşanması vb. dile getirilen şikâyetlerin başlıca konularını oluşturmaktadır. Bu konulara ilişkin şikâyet kayıtlarını şöyle örneklemek mümkündür: *“Kampüsteki ringler geç geliyor, sayıları zaten çok az. Derslere geç kalıyoruz.”, “Ringler ücretsiz deniyor, şoför para istiyor”, “Staj yapmadığım gerekçesiyle yatay geçiş başvurum reddedildi, mağdur oldum”, “Üniversitemizde anlaşmalı bankanın kredi kartını almamız zorlamasıyla kayıt yapılıyor. Mağduruz”, “Aşı ve PCR testi dayatmasıyla eğitim hakkımız elimizden alınıyor. Okula giremezsiniz deniyor”, “PCR testi dayatmasından dolayı derse girmiyorum ama sınavlarda yine hukuka aykırı bir şekilde bunlar isteniyor. Hakkımı hukuksal olarak arayacağım”, “Yüksek lisans mülakatına girip kazandım.16 kişi kontenjanı dolmadı diye programı açmadılar. Hakkım yandı”, “İkinci öğretim dersimiz geç bitiyor, gece yarısı eve dönüyoruz. Otobüsler gelse de almıyor”, “Üniversitelerin taban puanları çok yüksek, nasıl başarılı olmamaız bekleniyor”, “Akademik takvim açıklandıktan sonra erteleme kararı alındı. Düzenimiz bozuldu”, “Okulda hiçbir teknik altyapı oluşturulmadan bölüm açılmış. Atölye imkanı yok, online dersler yapılmıyor. Kantine soru bırakılıyor, bütünleme ve yaz okulu şansı da tanınmıyor. Yasal olarak bunların hepsi olmalıydı”, “Kişiye özel ikadro ilanına çıkıldı. Laborant kadrosu için*

*diyetsiyen olma şartı aranıyor”, “Üniversitenin web sayfasındaki bilgiler güncellenmiyor. Telefon numaraları yanlış”, “Web’den duyurulan yaz okulu ücretleri ile öğrenci işlerinin söylediği farklı. Karar verin”, “BESYO özel yetenek sınavına engelli grubundan girdim. Engelli barajını engelsizlerle doldurdular. Adalet nerede?”, “Yüksek lisans sınavına girdim. Önce kazandığım söylendi, sonra yedeğe alındığım bildirildi”, “BESYO yüksek lisans sınavına girdim, sistemde benim notum girilmemiş. Benden geride olanlar alınmış, istediklerini seçmişler”.*

#### **4.2.3.2. Açık Öğretim-Uzaktan Öğretim Sistemini Benimseyen Üniversitelere Yönelik Şikâyetlerde Dile Getirilen Memnuniyetsizlik Konularının Dağılımı**

Araştırma kapsamında; açık öğretim-uzaktan öğretim sistemini benimseyen üniversitelere yönelik toplam 3925 şikâyette dile getirilen 7 memnuniyetsizlik konusuna rastlanmıştır. Söz konusu memnuniyetsizlikler Tablo 5’de gözler önüne serilmektedir:

**Tablo 5: Açık Öğretim-Uzaktan Öğretim Sistemini Benimseyen Üniversitelere Yönelik Şikâyetlerde Dile Getirilen Memnuniyetsizlik Konularının Dağılımı**

Şikâyetlerde Dile Getirilen Memnuniyetsizlik Konuları	Şikâyet Sayısı
İlgili birimlere ulaşamama/hizmet alamama (öğrenci işlerine bakan destek birimleri, çağrı merkezleri vb.)	1091 (%33.1)
Eğitim ve not sistemi/harçlar/ materyaller	955 (%28.9)
Sistem hataları/teknik sorunlar	786 (% 23.8)
Üniversitelerin organize ettikleri sınavlar	493 (%14.9)
Üniversite birimlerine yapılan ödemelerin iade süreçleri	426 (%12.9)
Öğretim elemanları	89 (%2.7)
Diğer	85 (%2.5)
<b>TOPLAM</b>	<b>3925</b>

*-İlgili birimlere ulaşamama/layıkıyla hizmet alamama (öğrenci işlerine bakan destek birimleri, çağrı merkezleri vb.);* örgün öğretim sistemiyle eğitim öğretim hizmeti sunan üniversitelerde olduğu gibi en çok şikâyet edilen (1091 şikâyet) memnuniyetsizlik konusunu oluşturmaktadır. Şikâyetçilerin ulaşamadığını ya da kendilerine destek olmadığını iddia ettiği birim ise çoğunlukla bağlı oldukları fakültenin destek birimleri ya da çağrı merkezleridir. Bu merkezlere ilişkin şikâyetlerin özellikle kayıt, ders seçimi ve sınav dönemlerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Çünkü öğrenciler söz konusu dönemlerde açıktan ve uzaktan sisteme kayıtlı oldukları için tüm sorunlarını destek birimleriyle çözmek istemektedir.



Özellikle ulaşılamama, soruları cevapsız bırakma, sorunlara ilgisiz kalma ve çözüm odaklı olmama, saygısız tavırlar sergileme, bilgi güncellemesi yapamama, eksik veya yanlış bilgilendirmede bulunma, duyuruları zamanında yapmama/geciktirme gibi pek çok konu bu kategoride ele alınabilir. Ayrıca pandemi dönemi koşullarına rağmen sorunların çözümünde kişilerin yüz yüze iletişime zorlanması ve kendilerinden evrak takibinin birimlere gelerek yapılmasının istenmesi de önemli bir memnuniyetsizliği oluşturmuştur. Sözü edilen şikâyetlerden bazıları şunlardır: *“Çağrı merkezine bir türlü ulaşamıyorum”, “Destek hizmetleri, sınav tarihlerini zamanında ve olması gerektiği gibi ilan etmiyor”, “Müşteri temsilcisi kaba ve saygısız, dövecek gibi konuşuyor”, “Destek hizmetleri, destek olmamaya ant içmiş gibi duruyor”.*

**-Eğitim ve not sistemi/harçlar/materyaller;** şikâyetlerde üzerinde önemle durulan bir başka memnuniyetsizlik (955 şikâyet) konusudur. Özellikle pandemi koşullarının riskleri nedeniyle sınavların ve eğitimin online olması, tek ders, üç ders, bütünleme gibi sınavların getirilmesiyle eğitim- öğretim öğrenciler için daha avantajlı hale getirilmesi, ders geçme notunun düşürülmesi/çan eğrisi uygulamasının kaldırılması, harç ücretlerinin makul düzeye çekilmesi, staj olanaklarının arttırılması ve zorunluluk olmaktan çıkarılması gibi istekler şikâyetler ile dile getirilmiş ve bu isteklerin karşılanmaması memnuniyetsizlik yaratmıştır. Sisteme yüklenen pdf dökümanlar haricinde materyal sunulmaması, ders materyallerin ücret karşılığı satılması, sınav materyalleri ile sınav soruları arasında bağ bulunmaması/yanlışlar bulunması gibi şikâyetler de öğrenciler tarafından sıklıkla dile getirilmiştir. Ayrıca üniversite giderlerinin çok düşük olmasına rağmen öğrencilere katkı payı, harç ücreti ve online derslerin gerektirdiği bilgisayar, internet gibi masrafların yüklenmesi, ders başına para talep edilmesi de memnuniyetsizlik yaratmıştır. Söz konusu şikâyetleri şöyle örneklemek mümkündür: *“Harç ücretleri çok yüksek, ödeme gücümüzü aşılıyor”, “AÖF kitapları satın aldım, üzerinde para ile satın alınamaz yazıyor”, “AÖF’den kitap siparişi verdim, elime ulaşmadı”, “Tek ders çok pahalı, mezuniyetimiz bu kadar zor olmamalı”, “Kayıt yaptırmadığım için kaydım silinmiş, tesadüfen sistemde gördüm”, “Sınav notum sisteme yanlış girilmiş, bu ilk kez de olmuyor”, “Alabileceğimizden az ders seçtirip, dönem uzattırılıyor”, “Sınav tarihi değiştiriliyor, bizim bilgimiz yok”, “AÖF’den kitap aldım, fotokopi olarak geldi.”,*

*“Tek ders sınavına girmek için harç ödemesi talep ediliyor. Tek bir ders için bütün dönemin harcını neden ödüyoruz ki?”, “Bütünleme, yaz okulu ve 3 ders hakkımız elimizden alınıyor, bu sınavların olmasını istiyoruz”, “Harç öderken taksit uygulaması talep ediyorum”, “Sınavlarda yanlış doğruyu götürüyor, mağdur oluyoruz. Kolaylık sağlanmasını istiyoruz”*

**-Sistem hataları/teknik sorunlar;** teknik sorunlardan kaynaklanan ve en fazla şikâyet edilen (786 şikâyet) konular arasındadır. Şikâyetler daha çok öğrenci bilgi sisteminde giriş yapamama/belge yükleyememe/güncelleme gerçekleştirilememe/ yapılması gereken işlemleri tamamlayamama gibi sistemsal hataları dile getirmektedir. Bunun yanında online dersler esnasında yaşanan sanal sınıflara dahil olamama, sisteme yüklenen materyalleri indirememe, ödev yükleyememe, devamsız sayılma; online sınavlarda ise önceki soruya geri dönememe, sistemden atılma, sınavı tamamlayamama, “ihlal” kabul edilen/kopya teşebbüsü sayılan davranışlarla suçlanma ve cezalandırılma da şikâyet konuları arasında yer almaktadır. Söz konusu şikâyetler şöyle örneklendirilebilir: *“Sanal sınıflar dolu olduğundan derslere katılamıyor, devamsız sayılıyor”, “Online derslere katılım sağladığım halde girmedi işleniyor, mağduriyetimiz nasıl giderilecek?”, “Sistemde online kayıt işlemi tamamladığım halde, ders kaydım aktif görünmüyor. Ne yapabilirim?”, “Sınav giriş belgemi sistemde görüntüleyemiyorum”, “Sisteme hes kodu yüklenmiyor/e-posta oluşturulmuyor”, “Anadolu mobil uygulaması çalışmıyor, hata veriyor”, “Sistemde deneme sınavları açılmıyor”, “Sınav portalına giriş yapamıyorum, yardım edin”, “Online sınavlarda Instagram ve Telegram sayfaları üzerinden kopya çekilip yüksek puanlar alınıyor. Not ortalamamız düşüyor”, “Eskiden ücretsiz dağıtılan sınav materyalleri şimdi çok fiyatlı, faydalanamıyoruz”, “Kayıt yaptırmama rapmen, sistemde kayıtlı görünmüyorum”, “OBİS’teki bildirimler bazen bize gelmiyor, sorduğumuzda da takip etseydiniz deniyor”, “Online sınavda hâksiz yere kuralları ihlal ettiğim gerekçesiyle sınavdan atıldım, itiraz ediyorum ihlal yapmadım”, “Online sınav esnasında teknik bir sorun yaşadım, kopya sayıldı ve sınavdan atıldım”, “Online sınavda, internet bağlantım koptu, sınav sayfasından çıkartıldım. Bir daha da bağlanamadım”.*

**-Üniversitelerin organize ettikleri sınavlar;** yaşattığı olumsuzluklar ve mağduriyetler nedeniyle pek çok şikâyete (493 şikâyet) konu olmuştur. Bu olumsuzluklar; sınav yeri değiştirememesi, binaların sınav yapmaya uygun olmaması, sınav yerlerinin ikamet edilen yerden çok uzak olması ve oturum sayısının fazla ve dağınık olması, kısıtlılara sınav esnasında pozitif ayrımcılık yapılmıyor olması (engelliler, yaşlılar, hamileler), sınav görevlilerinin uygunsuz davranışları, pandemi döneminde sınavlarda yeteri kadar önlemin alınmamış olması olarak karşımıza çıkmıştır. Bunun yanında sınav görevlilerine görev dağıtımında adaletli davranılmıyor olması, ücretlerinin zamanında ve eksiksiz yatırılmaması da şikâyetlere konu edilmiştir. Söz konusu şikâyetler şöyle örneklenebilir: *“Askerim, sınav yeri değiştiremiyorum, mağdur oldum”, “Şehir değişikliği yaptığım halde sistemde durum aynı görünüyor”, “Sınav saati çok erken saate koyuluyor, ilçeden gelenler düşünülüyor”, “Sınavlarda kantinler para kazansın diye araba anahtarlarımıza para karşılığı el koyuluyor”, “Sınava girdiğim halde, sınav notum “0” görünüyor ve sınava girmemiş muamelesi yapılıyor”, “Sınava gözetmen geç geldi, fazladan süre vermedi”, “Sınav esnasında gözetmen gitti, bir daha da gelmedi”, “Sınavda görevliyim, yasak olmadığı halde çantamı sınava almadılar”, “Görevli ücretleri duyurulan tarihte yatırılmadı/eksik yatırıldı”, “Sınav yerim, tercihlerimin dışında bir yere verilmiş. Mağduriyetim büyük”, “Sınav yeri çok uzak, birkaç vesayet değiştirerek ulaşabileceğim. Pandemi sürecinde olur şey mi bu?”, “Yedi dersin sınavı aynı güne koyulmuş, nasıl bir anlayıştır bu?”, “Sınavlarda covid için hiçbir önem alınmıyor. Oturma düzeninde ve bina girişlerinde sosyal mesafeye dikkat edilmiyor”, “Sınavda maske çıkarmak serbest, arka arkaya oturuyoruz. Bu nasıl tedbirsizliktir?”, “Covid testim pozitif çıktı, sınava girmemi istiyorlar. Sınava girmek yerine telafi neden yapılmıyor? Riskler kimsenin umurunda değil mi?”, “Covidliler ile aynı binada sınava alındık, önlem yok. Önlem alınmayacaksa sınavlar neden online yapılmıyor?”, “Covid’liler ile sınava girdik, covid olduk”, “Sınav görevliliğinin tespitinden kriter nedir acaba? Hep aynı isimlere çifter çifter görev çıkıyor, biz görev alamıyoruz”, “Sınav görevlileri arasında ücret dağılımı adaletsiz. Tüm sorumluluğu alan salon başkanı ile gözetmen arasında sadece 4 TL fark var”, “Sınavdaki oturumlar 2 güne dağınık bir şekilde yerleştirilmiş, çoluk çocuk pandemi sürecinde mağduruz”, “Sınavların Cumartesi*

*günü yapılmasından dolayı mağduruz, işyerinden ücret kesintisi yapılıyor. Zararımız ne olacak?”, “Sınav görevlileri, sınav boyunca konuştu ve güldüştü motivasyonumuz kalmadı”.*

**-Üniversite birimlerine yapılan ödemelerin iade süreçleri;** memnuniyetsizlik yaratan bir diğer konudur. Bu kapsamdaki şikâyetlerde (426 şikâyet) yoğun olarak harç ücretlerinin iadeleri (yanlış miktarda/yanlış bölüme harç ücreti yatırma, iki defa harç ödeme, kayıt iptali/kayıt sildirme, yanlış dönemin harcını yatırma, vb gerekçelerle) konusundaki aksaklıklar ve gecikmeler dile getirilerek çözüm bulunması istenmiştir. Söz konusu şikâyetlerden bazıları şunlardır: *“Afetzedeyim, ödediğim harç ücreti aylardır iade edilmedi. Daha ne kadar beklemem gerekiyor?”, “Diploma ücretini fazla yatırmışım ama iade edilmiyor”, “Harç yatırdığım halde kaydım yapılmadı. Yatırdığım harcın iadesini istiyorum”, “Yanlış bölüme kayıt yaptırmışım, param iade edilmiyor”, “Yanlış dönemin harcını yatırmışım, fark ettiğimde iade talep ettim mümkün olmadığı söylendi. Yatırdığım para yandı”, “Yaz okulu sınavlarına giremedim, ödediğim paranın iadesini istiyorum”, “Harç zannederek yaz okulu bedelini ödemişim, iadesi yok deniliyor”, “Engelliyim, ödediğim harcın iade edileceği söylendi iade gerçekleşmedi”, “Gazi yakını olanlar harç ödemeyecek dendi, harcı aldılar benden ve geriye ödeme olmadı”, “İki kere harç yatırmışım, paramın iadesini istiyorum”.*

**-Öğretim elemanları;** üniversiteler hakkında şikâyete konu edilen (89 şikâyet) bir başka memnuniyetsizlik konusudur. Bu kapsamda şikâyetçiler eğitim aldıkları üniversitelerin öğretim elemanlarını bilgisiz, yetersiz ve donanımsız olmakla; suçlamışlardır. Ayrıca şikâyetlerin genelinde açıköğretim-uzaktan öğretim öğrencilerinin fazla zorlanmaması gerektiği düşüncesinden hareketle; sınav sisteminin değiştirilmesi, ders geçmenin kolaylaştırılması, sınav sorularının daha kolay olması ve daha toleranslı değerlendirilmesine ilişkin bir beklenti olduğu dikkat çekmiştir. Bu konuya ilişkin şikâyetlerden bazıları şunlardır: *“Hocalar anlayışsız davranıyor, az not veriyor ve zor soru soruyor. Burası açıköğretim sonuçta”, “Hocaların sınav notu değerlendirmeleri yanlış, bizi bırakmaya çalışıyorlar. Sınavlar kalksın, ödev verilsin o zaman”, “Hocalar, uzaktan eğitimde verimsiz ve yetersiz. Sadece slayt yüklüyor, ders anlatmıyorlar. Sisteme video da yüklemiyorlar”.*

*“Hocalar, birkaç örnek ezberlemiş onu anlatıp duruyor. Derslerde işimize yarayacak bir şey anlatılmıyor, “Hocalar işlerimizi kolaylaştıracaklarına zorlaştırıyor. Örgün okumuyoruz ki biz, kapasitemiz belli.”*

**-Diğer;** üniversiteler hakkında en az şikâyet (85şikayet) bulunan kategori olarak dikkat çekmekte ve belirlenen kategorilerde ele alınamayan memnuniyetsizlik konularını içermektedir. Bu şikâyetlerden bazıları şunlardır: *“Sınavdan covid kaptım, sorumluluğu kim alacak?”*, *“İkinci üniversite kayıt tarihlerini kaçırdım, uzatılması gerekirdi”*, *“AÖF, sınav sorusunda cinsiyet ayrımcılığı yapıyor”*, *“Onur belgesi almaya hak kazandım, ıslak imzalı gönderilmedi”*, *“Okuldan kaydım silinmiş, bilgi vermeye bile tenezzül edilmedi”*, *“Açıköğretim ve örgün öğretime adil davranılmıyor. Örgünler online, açık öğretimliler yüz yüze sınava girmek zorunda bırakılıyor. Ayrımcılık bu”*.

Bu noktalardan hareketle araştırma kapsamında değerlendirilen toplam 4747 şikâyet içinde; açık-uzaktan öğretim sistemini benimseyen (3295 şikâyet) ve örgün öğretim sistemini benimseyen üniversitelere yönelik şikâyetlerde (822 şikâyet) en fazla dile getirilen memnuniyetsizlik konularını “ilgili birimlere ulaşamama/layıkıyla hizmet alamama”, “eğitim ve not sistemi/harçlar” ve “sistem hataları”nın oluşturması dikkat çekicidir. Diğer memnuniyetsizlik konuları göreceli olarak değişkenlik göstermektedir.

#### 4.2.4. Analiz Edilen Şikâyetlerin Çözümleme Durumları

Devlet üniversitelerine yöneltilen şikâyetler, çözümleme durumlarına göre değerlendirildiğinde çarpıcı sonuçlarla karşılaşmıştır. Analiz sonucunda şikayetvar.com platformundaki şikâyetleri değerlendirilen toplam 94 devlet üniversitesinin 60’ının bu şikâyetleri yeterince dikkate almadığı ve çözümsüz bıraktığı tespit edilmiştir. Bu durum Tablo 6’da sunulmaktadır:

**Tablo 6.Şikâyetleri Çözümsüz Bırakan Üniversiteler Listesi**

Üniversite Adı	Şikâyet Sayısı	Üniversite Adı	Şikâyet Sayısı
Mersin Üniversitesi	15	Bayburt Üniversitesi	3
Fırat Üniversitesi	13	Pamukkale Üniversitesi	3
Afyon Kocatepe Üniversitesi	11	Kafkas Üniversitesi	3
Kastamonu Üniversitesi	11	Tekirdağ Namık Kemal Ün.	3
Çukurova Üniversitesi	11	Bandırma Onyediy Eylül Ün.	2

KÖLGELİER, Yelda Özlem ve TÜRK, Gül Dilek (2022) Türkiye’deki Devlet Üniversitelerine Yönelik Online Şikâyetler Üzerine Bir Değerlendirme: Şikayetvar.Com Örneği. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 10 (2), 662-699.

Balıkesir Üniversitesi	10	Isparta Uygulamalı Bil. Ün.	2
Dokuz Eylül Üniversitesi	10	Bartın Üniversitesi	2
Erciyes Üniversitesi	9	Batman Üniversitesi	2
Trakya Üniversitesi	9	Mimar Sinan Güzel San. Ün.	2
Kırıkkale Üniversitesi	9	Çankırı Karatekin Üniversitesi	2
Eskişehir Osmangazi Ün.	8	Gebze Teknik Üniversitesi	2
Necmettin Erbakan Üniversitesi	7	Hatay Mustafa Kemal Ün.	2
Harran Üniversitesi	7	Artvin Çoruh Üniversitesi	2
Süleyman Demirel Üniversitesi	6	Aydın Adnan Menderes Ün.	2
İstanbul Medeniyet Üniversitesi	6	Aksaray Üniversitesi	1
Kahramanmaraş Sütçü İm. Ün.	6	Bitlis Eren Üniversitesi	1
Düzce Üniversitesi	6	Bilecik Şeyh Edebali Ün.	1
Hitit Üniversitesi	5	Samsun Üniversitesi	1
İstanbul Teknik Üniversitesi	5	İskenderun Teknik Üniversitesi	1
Yalova Üniversitesi	5	Bursa Uludağ Üniversitesi	1
Trabzon Üniversitesi	5	Tokat Gaziosmanpaşa Ün.	1
Adıyaman Üniversitesi	4	Malatya Turgut Özal Ün.	1
Bolu İzzet Baysal Üniversitesi	4	Sakarya Uygulamalı Bil. Ün.	1
Bingöl Üniversitesi	4	Recep Tayyip Erdoğan Ün.	1
Kilis 7 Aralık Üniversitesi	4	Muş Alparslan Üniversitesi	1
Kütahya Dumlupınar Ün.	4	Ardahan Üniversitesi	1
Ankara Hacı Bayram Veli Ün.	4	Niğde Ömer Halisdemir Ün.	1
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Ün.	4	Zonguldak Bülent Ecevit Ün.	1
Sivas Cumhuriyet Üniversitesi	4	İzmir Demokrasi Üniversitesi	1
Manisa Celal Bayar Ün.	3	Türk-Alman Üniversitesi	1
<b>TOPLAM</b>			<b>60</b>

Analiz edilen devlet üniversitelerinin yarısından fazlasının şikâyetler karşısındaki bu tavrı, şikâyete konu olan olumsuzlukları görmezden gelmelerinin bir sonucu olarak hedef kitlelerin memnuniyetsizliklerinin daha da artarak dalga dalga yayılması riskini beraberinde getirmektedir. Söz konusu üniversitelerin içinde köklü üniversitelerin ve yüksek miktarda şikâyet alanların da bulunması durumu daha da vahim hale getirmektedir. Araştırma kapsamında çözümlenen ve çözümünü yıldızlarla puanlanarak memnun kaldığı dile getirilen şikâyetlerin varlığı da tespit edilmiştir. Bu bağlamda analizi gerçekleştirilen şikâyetlerin çözümlenme durumlarının üniversitelere göre dağılımı ise Tablo 7’de gösterilmektedir.

**Tablo 7. Analiz Edilen Şikâyetlerin Çözümleme Durumlarının Üniversitelere Göre Dağılımı**

Analiz Edilen Şikâyetlerin Çözümleme Durumlarının Üniversitelere Göre Dağılımı					
Üniversite Adı	Şikâyet Sayısı	Çözüm sayısı ve Oranı	Üniversite Adı	Şikâyet Sayısı	Çözüm sayısı ve Oranı
<b>Anadolu Üniversitesi</b> Çözümlemiş /5Yıldız 82 Çözümlemiş /4 Yıldız 45 Çözümlemiş /3 Yıldız 14 Çözümlemiş /1 Yıldız 8	2981	149 (%5)	<b>Orta Doğu Teknik Üniv.</b> Çözümlemiş/5Yıldız 2	9	2 (% 22.2)
<b>İstanbul Üniversitesi</b> Çözümlemiş/5Yıldız 16 Çözümlemiş/ 4 Yıldız 4 Çözümlemiş/ 3 Yıldız 4 Çözümlemiş/ 3 Yıldız 2 Çözümlemiş/ 2 Yıldız 2	623	28 (%4.5)	<b>Yıldız Teknik Üniversitesi</b> Çözümlemiş/ 5 Yıldız 1 Çözümlemiş/ 3 Yıldız 1	9	2 (% 22.2)
<b>Atatürk Üniversitesi</b> Çözümlemiş/5 Yıldız 24 Çözümlemiş/ 4 Yıldız 8 Çözümlemiş/ 2 Yıldız 5 Çözümlemiş/ 1 Yıldız 1	493	38 (% 7.7)	<b>Giresun Üniversitesi</b> Çözümlemiş/ 1 Yıldız 1	8	1 (% 12.5)
<b>Sakarya Üniversitesi</b> Çözümlemiş/5Yıldız 10 Çözümlemiş/ 4 Yıldız 10 Çözümlemiş/ 3 Yıldız 2	62	22 (% 36.5)	<b>Boğaziçi Üniversitesi</b> Çözümlemiş/ 5 Yıldız 1 Çözümlemiş/ 4 Yıldız 1	7	2 (% 28.6)
<b>Marmara Üniversitesi</b> Çözümlemiş/5Yıldız 1 Çözümlemiş/ 4 Yıldız 2 Çözümlemiş/ 1 Yıldız 1	38	4 (%10.5)	<b>Dicle Üniversitesi</b> Çözümlemiş/ 5 Yıldız 1 Çözümlemiş/ 1 Yıldız	7	2 (% 28.6)
<b>Akdeniz Üniversitesi</b> Çözümlemiş/ 3 Yıldız 1	29	3 (% 10.35)	<b>Karadeniz Teknik Üniv.</b> Çözümlemiş/ 1 Yıldız 1	6	1 (% 16.6)
<b>Karabük Üniversitesi</b> Çözümlemiş/ 4 Yıldız 1 Çözümlemiş/ 1 Yıldız 1	2	2 (% 8)	<b>Kırşehir Ahi Evran Üniv.</b> Çözümlemiş/ 1 Yıldız 1	6	1 (% 16.6)
<b>Kocaeli Üniversitesi</b> Çözümlemiş/ 5 Yıldız 1 Çözümlemiş/ 4 Yıldız 1	21	2 (% 9.5)	<b>Van Yüzüncü Yıl Üniv.</b> Çözümlemiş/ 5 Yıldız 1 Çözümlemiş/ 3 Yıldız 1	6	2 (% 33.3)
<b>Ankara Üniversitesi</b> Çözümlemiş/5Yıldız 1 Çözümlemiş/ 3 Yıldız 2 Çözümlemiş/ 1 Yıldız 1	18	4 (% 22.2)	<b>Uşak Üniversitesi</b> Çözümlemiş/ 4 Yıldız 1	5	1 (% 20)
<b>Selçuk Üniversitesi</b> Çözümlemiş/ 1 Yıldız 1	18	1 (% 5.55)	<b>Ordu Üniversitesi</b> Çözümlemiş/ 5 Yıldız 1	5	2 (% 40)
<b>Ege Üniversitesi</b> Çözümlemiş/5Yıldız 1 Çözümlemiş/ 4 Yıldız 1 Çözümlemiş/ 2 Yıldız 1	16	3 (% 18.75)	<b>Gümüşhane Üniv.</b> Çözümlemiş/ 5 Yıldız 1 Çözümlemiş/ 4 Yıldız 1	4	2 (% 50)
<b>İnönü Üniversitesi</b> Çözümlemiş/ 5 Yıldız 1	16	1 (%6.25)	<b>Kırklareli Üniversitesi</b> Çözümlemiş/ 1 Yıldız 1	4	1 (% 25)
<b>Gazi Üniversitesi</b> Çözümlemiş/ 1 Yıldız 1	13	1 (% 7.7)	<b>Mardin Artuklu Üniv.</b> Çözümlemiş/ 1 Yıldız 1	4	1 (% 25)
<b>Gaziantep Üniversitesi</b> Çözümlemiş/ 5 Yıldız 2 Çözümlemiş/ 2 Yıldız 1	11	4 (% 36.36)	<b>Ağrı İbrahim Çeçen Üniv.</b> Çözümlemiş/ 3 Yıldız 1	2	1 (% 50)

KÖLGE LİER, Yelda Özlem ve TÜRK, Gül Dilek (2022) Türkiye’deki Devlet Üniversitelerine Yönelik Online Şikâyetler Üzerine Bir Değerlendirme: Şikâyetvar.Com Örneği. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 10 (2), 662-699.

Çözümlemiş/ 1 Yıldız 1					
<b>Muğla Sıtkı Koçman Ün.</b> Çözümlemiş/ 1 Yıldız 1	11	1 (% 9.1)	<b>Sağlık Bilimleri Ün.</b> Çözümlemiş/ 1 Yıldız 1	2	1 (% 25)
<b>Çanakkale Onsekiz Mart Ün.</b> Çözümlemiş/ 5 Yıldız 1 Çözümlemiş/ 2Yıldız 1	9	2 (% 22.2)	<b>Hacettepe Üniversitesi</b> Çözümlemiş/ 5 Yıldız 1 Çözümlemiş/ 4 Yıldız 1	4	2 (% 50)
<b>Ondokuz Mayıs Ün.</b> Çözümlemiş/ 5 Yıldız 1	9	1 (% 11.1)	<b>Ankara Yıld. Bey Ün.</b> Çözümlemiş/ 5 Yıldız 1	1	1 (% 100)
<b>TOPLAM 34</b>					

Tablo 7’de sunulan verilere göre; şikâyetleri çözümüleme durumları itibariyle yapılan şikâyet yorumlarına karşı bazı üniversitelerin diğerlerinden daha duyarlı olduklarını söylemek mümkündür. Analiz sonucunda hakkında en fazla şikâyet kaydı oluşturulan üniversiteler olan Anadolu Üniversitesi, İstanbul Üniversitesi ve Atatürk Üniversitesi’nin de şikâyetlere duyarsız kalarak olumsuz bir deneyim ortaya koydukları da dikkat çekmektedir.

**Tablo 8. Şikâyetleri Çözümüleme Oranları İtibariyle Üniversitelerin Sıralaması**

Şikâyetleri Çözümüleme Oranları İtibariyle Üniversitelerin Sıralaması				
	Üniversite Adı	Şikâyet Sayısı	Çözüm sayısı	Çözüm Oranı
1	Ankara Yıldırım Bey Üniversitesi	1	1	% 100
2	Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi	2	1	% 50
3	Sağlık Bilimleri Üniversitesi	2	1	% 50
4	Hacettepe Üniversitesi	4	2	% 50
5	Gümüşhane Üniversitesi	4	2	% 50
6	Ordu Üniversitesi	5	2	% 40
7	Sakarya Üniversitesi	62	22	% 36.5
8	Gaziantep Üniversitesi	11	4	% 36.36
9	Van Yüzüncü Yıl Ün.	6	1	% 33.3
10	Boğaziçi Üniversitesi	7	2	% 28.6
11	Dicle Üniversitesi	7	2	% 28.6
12	Kırklareli Üniversitesi	4	1	% 25
13	Mardin Artuklu Üniversitesi	4	1	% 25
14	Orta Doğu Teknik Üniversitesi	9	2	% 22.2
15	Yıldız Teknik Üniversitesi	9	2	% 22.2
16	Ankara Üniversitesi	18	4	% 22.2
17	Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi	9	2	% 22.2
18	Uşak Üniversitesi	5	1	% 20
19	Ege Üniversitesi	16	3	% 18.75
20	Karadeniz Teknik Üniversitesi	6	1	% 16.6
21	Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi	6	1	% 16.6
22	Giresun Üniversitesi	8	1	% 12.5
23	Akdeniz Üniversitesi	29	3	% 10.35
24	Ondokuz Mayıs Üniversitesi	9	1	% 11.1
25	Marmara Üniversitesi	38	4	%10.5
26	Kocaeli Üniversitesi	21	2	% 9.5
27	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	11	1	% 9.1



28	Karabük Üniversitesi	2	2	% 8
29	Gazi Üniversitesi	13	1	% 7.7
30	Atatürk Üniversitesi	493	38	% 7.7
31	İnönü Üniversitesi	16	1	%6.25
32	Selçuk Üniversitesi	18	1	% 5.55
33	Anadolu Üniversitesi	2981	149	%5
34	İstanbul Üniversitesi	623	28	%4.5

Tablo 8’de ise üniversitelerin şikâyet ve çözüm oranları tablolaştırılmıştır. Analizde büyük üniversitelerin hem en çok şikâyeti aldığı hem de çözüm noktasında en alt sıralarda kaldığı görülmektedir. Bir hizmet kurumu olarak, kâr amacı gütmeyen devlet üniversiteleri maalesef bilimsel rekabet ve hizmet kalitesi noktasında oldukça düşük puanlara sahiptir. Üniversitelerin hedef kitlelerinden biri olarak kabul edeceğimiz öğrencilerin pek çoğu şikâyetlerinde memnuniyetsizlik ve pişmanlıklarını fazlaca dile getirmişlerdir. Öğrencilerin kendini üniversiteye ait hissetmeleri, üniversitenin prestiji ve itibarı ile doğru orantılıdır. Prestijli üniversiteler hem potansiyel öğrencileri de cezbediği için sınavda en çok tercih edilen, dolayısıyla da en başarılı öğrencilerin yerleştiği, bilimsel anlamda üretken ve nitelikli akademik personeli de kendine çeken öğretim alanlarıdır. Ancak en köklü üniversitelerin bu kadar şikâyet alması oldukça düşündürücüdür.

## SONUÇ

Yükseköğretim amacıyla kurulan ve kâr amacı gütmeyen bir hizmet işletmesi olarak devlet üniversitelerinin sundukları eğitim-öğretim hizmetinin değerlendirilmesinde ve yaşanan memnuniyetsizliklerin şikâyete dönüştürülmesinde; hitap ettiği pek çok hedef kitle etkili olmaktadır (Ceylan, 1997: 23-24). Dolayısıyla üniversitelerin, ideal eğitim-öğretim stratejilerini belirlerken çevrelerini saran tüm hedef kitlelerin talep, öneri, istek, beklenti ve şikâyetlerine duyarlı olmaları, onların memnuniyetine önem vermeleri, memnuniyetsizlik kaynaklı geribildirimler olarak kendilerine yöneltilen şikâyetleri sonuç odaklı bir yaklaşımla çözerek hedef kitleleri ile olumlu ilişkiler geliştirmeye odaklanmaları hizmet kalitelerinin ve başarılarının bir göstergesidir. Bu noktadan hareketle araştırma kapsamında Türkiye’de eğitim-öğretim hizmeti veren 129 devlet üniversitesine yönelik olarak 14 aylık süreçte “şikayetvar.com” online şikâyet platformuna yapılan şikâyetler analiz edilerek memnuniyetsizlik konuları ve söz konusu

memnuniyetsizliklerin çözümlenme durumları ortaya konmaya çalışılmıştır. Araştırma ile şikayetvar.com’da 94 devlet üniversitesine yönelik olarak açılan toplam 4747 şikâyet kaydı ele alınmıştır. Bu şikâyetlerin 3295’i açık-uzaktan öğretim sistemine/açık-uzaktan öğretim sistemini benimseyen üniversitelere; 822’si ise örgün öğretim sistemine- örgün öğretimi benimseyen üniversitelere yönelik yazıldığı dikkat çekmiştir. Şikâyetlerde en fazla dile getirilen memnuniyetsizlik konuları “İlgili birimlere ulaşamama/layıkıyla hizmet alamama”, “eğitim ve not sistemi/harçlar” ve “sistem hataları/teknik sorunlar” oluşturmuştur. Diğer memnuniyetsizlik konuları ise göreceli olarak değişkenlik göstermiştir. Çalışmanın sonuçları Cevher (2016: 170)’in “*Hizmet Kalitesi Açısından Üniversitelere Yönelik Şikâyetlerin İncelenmesi*” çalışmasında ortaya çıkan sonuçlar ile kısmen örtüşmektedir. Zira söz konusu çalışmanın sonucunda, üniversitelere yönelik dile getirilen şikâyetlerinde en büyük memnuniyetsizlik konusunu kamu üniversitelerinde de vakıf üniversitelerinde de “eğitim-öğretim alanı (sınavlar ve not sistemi, diploma ve sertifika, kayıt işlemleri, ders programı)”nın oluşturduğu tespit edilmiştir. Bu konuyu kamu üniversitelerinde “insan kaynakları şikâyetleri/personel davranışı”, vakıf üniversitelerinde ise “finansal faaliyet şikâyetleri/ücret ve ödemeler” izlemiştir. Sözü edilen konular bizim çalışmamızda “farklı kategoriler altında yer almış olsa da içeriklerdeki benzerlikler dikkat çekicidir. Öte yandan Görmüş vd., (2013: 184)’nin “*Yükseköğretim Kurumlarında Öğrenci Şikâyetlerinin ve Şikâyet Yönetiminin Değerlendirilmesi*” adlı çalışmasında da öğrencilerin en çok şikâyet ettikleri birimlerin “öğrenci işleri” ve “üniversite-şehir ulaşım hattı” olduğu tespit edilmiştir. Bizim çalışmamızla örtüşen bu sonuç, öğrenci işleri birimi konusundaki memnuniyetsizliğe bir kez daha dikkat çekmiştir.

Yapılan 4747 şikâyetin yapıldığı 94 devlet üniversitesinden 60’ının (% 64) analizi gerçekleştirilen şikâyetlere karşı duyarlı bir tavır sergilemediği ve çözüm noktasına taşıyamadığı, duyarlı olan 34 üniversitenin ise sorunlara çözüm getirme durumları itibariyle tatmin edici bir düzeyi yakalayamadığı tespit edilmiştir. Analiz edilen üniversiteler arasında en çok şikâyet alan ilk üç üniversitenin Anadolu Üniversitesi, İstanbul Üniversitesi ve Atatürk Üniversitesi’nin olduğu, çözüm bulma

noktasında bu üniversitelerin %5’lik bir oranla listenin sonlarında yer aldığı dikkat çekmiştir.

Üniversitelerin kendilerine yönelik şikâyetlere karşı duyarlı olması ve söz konusu şikâyetleri çözüm noktasına taşıma konusunda olumsuz deneyimler yaşamaması, etkin bir şikâyet yönetimi ile daha mümkün olabilmektedir. Dolayısıyla üniversitelerde ortaya çıkan memnuniyetsizliklerin kaynaklarının tespiti, şikâyete dönüşmesi durumunda iletilebileceği birimlerin ulaşılabilirliği/işlerliği ve şikâyet yönetimi mekanizmasının çözüm odaklı bir şekilde yürütülmesi oldukça önemlidir. Bu noktada kendilerine yöneltile şikâyetlere duyarsız/ilgisiz kalan ve mesafeli bir tavır sergileyerek çözüm odaklılıktan uzaklaşan üniversitelerin hizmet kalitelerini hedef kitleler üzerinde olumlu algılatmalarının zor olduğu bir gerçektir. Zira şikâyetlerin hizmet kalitesini düşüren etkilerinin, işletmeleri yıpratdığı bilinmektedir. Üstelik yıpranan/durumdan rahatsızlık duyan sadece üniversiteler değil aynı zamanda şikâyetçi hedef kitlelerdir. Zira şikâyetçiler de çözüm için konuyu online şikâyet sitelerine ya da sosyal medyaya taşımaktan çok da mutlu olmadıklarını ve bunu bir mecburiyet olarak gördüklerini ifade etmektedirler. Öte yandan dile getirilen şikâyetler konusundaki çözümsüzlük, üniversitelerin güvenilirlik düzeyini, sadakat düzeyini ve aidiyet duygusunu da olumsuz etkilemektedir. Söz konusu olumsuzluk hizmet kalitesinin düşmesine yol açmakta ve işletmenin prestiji/itibarı bundan zarar görmektedir. Yapılan araştırma, üniversitelerin bu döngüden en az hasarla çıkabilmeleri için şikâyetlerin analizine ve yönetimine verdiği değeri arttırması gerektiğine dikkat çeken tespitler içermektedir. Bu bağlamda üniversitelerin, aktif/işleyen bir şikâyet yönetimi kurmaya ağırlık vererek tüm şikâyetleri dikkate/değerlendirmeye almaları, oluşturacakları şikâyet yönetimi birimleri vasıtasıyla doğrudan üniversiteye yapılan şikâyetlerin ve dolaylı olarak online şikâyet platformlarında dile getirdikleri şikâyetlerin takibini yaparak stratejik çözümler geliştirmeye odaklanmaları hedeflerine ulaşmaları için önemli bir adım olarak değerlendirilebilir. Üniversitelerde şikâyet yönetimi sürecini işlevsel hale getirmek için şikâyet yönergelerinin ve prosedürlerinin belirlenmesi, proaktif bir yaklaşım sergileyecek şikâyet yönetim ekiplerinin oluşturulması ve şikâyetlerin çözüm sürecine dair bilgilendirmeler yapılması yoluna gidilebilir. Böylece üniversite

ile hedef kitleler arasında şikâyetler ile yıpranan ilişkilerin iyileştirilmesi, üniversiteye yönelik olumsuz algıların olumlu algılara dönüştürülmesi ve kurum itibarının artırılması mümkün olabilecektir.

#### **KAYNAKÇA**

ALABAY, Mehmet Nurettin (2012). “Müşteri Şikâyetleri Yönetimi”, Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 8 (16), s. 137- 157.

BARIŞ, Gülfidan (2008). Kusursuz Müşteri Memnuniyeti için Şikâyet Yönetimi, İstanbul: Mediacat Yayınları.

BEST, Arthur ve ANDREASEN, Alan R. (1977). “Consumer Response to Unsatisfactory Purchases: A Survey of Perceiving Defects”, Voicing Complaints, and Obtaining Redress. Law and Society, Vol. Spring, No: 2, p. 701-742.

CEVHER, Ezgi. (2016). “Hizmet Kalitesi Açısından Üniversitelere Yönelik Şikâyetlerin İncelenmesi”, Journal of Yaşar Üniversitesi, 11(43), s. 163-171.

CEYLAN, Memduh (1997). “Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi ve Müşteri Memnuniyeti”, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi, 9(2), s. 23-30.

CONLON, Donald E. ve MURRAY, Noel (1996). “Customer Perceptions of Corporate Responses to Product Complaints: The Role of Explanation”, Academy of Management Journal, 39 (4), p 1040-1056.

ÇAVDAR, Ertuğrul. (2009). “Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Unsurları ve Bir Uygulama”, Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi, 2009, 2(2) , s. 100-115.

EKİZ, Erdoğan; ARASLI, Hüseyin; FARİVARSAĞRİ, Guita; BAVİK, Ali. (2008). “Algılanan Adalet Kavramı Perspektifinde Etkin Şikâyet Yönetimi KKTC Üniversiteleri Üzerine Bir Araştırma”, Sosyal Bilimler Dergisi. 19.

GÖKÇE, Orhan (2001). İçerik Çözümlemesi: Teori-Metot-Uygulama. Konya: Selçuk Üniversitesi Yayınları.

GÖRMÜŞ, Alparslan Şahin; AYDIN, Serdar; AYDIN, Müfit (2013). “Yükseköğretim Kurumlarında Öğrenci Şikâyetlerinin ve Şikâyet

Yönetiminin Değerlendirilmesi”, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 6 (3), s. 168-190.

KAYA, İsmail (2000). Muhterem Müşterimiz, İstanbul: Babali Kültür Yayıncılığı.

NAYLOR, Gillian (2003). “The Complaining Customer: A Service Provider's Best Friend”, Journal Of Consumer Satisfaction Dissatisfaction And Complaining Behavior, 16, p. 241-248.

OWLIA, Mohammad S. ve ASPINWALL, Elaine M (1996). “Quality Assurance in Education A Framework Fort He Dinemsions Of The Quality Higher Education”, Quality Assurance in Education, 4 (2), p.12–20.

ODABAŞI, Yavuz. (2000). Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, İstanbul: Sistem Yayıncılık.

ÖCEL, Yusuf. (2020).“Evaluation Of Complaints in Health Services in Turkey”. 23 (1), s. 55-80.

PARASURAMAN, A. Parsu; ZEITHALM Valarie A.; BERRY Leonard L. (1985), “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, Journal of Marketing, 49(4), p. 41-50.

PARASURAMAN, A. Parsu; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. (1988). “Servqual: Amultiple-Itemscale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, Journal of Retailing, 64 (1), p. 12-40.

SUJITHAMRAK, Siriporn ve LAM, Terry (2005). “Relationship Between Customer Complaint Behaviour and Demographic Characteristics: A Study of Hotel Restaurants Patrons”, Asia Pacific Journal of Tourism Research, 10 (3), p. 289-307.

TÜRK, Gül Dilek; KÖLGELİER, Yelda Özlem; DARI, Abdülhakim Bahadır (2022). “Müşteri İlişkileri Bağlamında Dijital Ortamda Şikâyet Yönetimi: Pandemi Koşullarında Gittigidiyor.Com Örneği”, Uluslararası Avrasya Sosyal Bilimler Dergisi (IJOESS). 13 (47), s. 72-104.

KÖLGEİER, Yelda Özlem ve TÜRK, Gül Dilek (2022) Türkiye’deki Devlet Üniversitelerine Yönelik Online Şikâyetler Üzerine Bir Değerlendirme: Şikayetvar.Com Örneği. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 10 (2), 662-699.

WOODRUFF, Robert B. (1997). “Customer Value: The Next Source For Competitive Advantage”, Journal of The Academy of Marketing Science, 25(2), p. 139-153.

WOFFORD, Marcia M; WOFFORD James L; BOTHRA, Jashoda; KENDRICK, S Bryant; SMITH, Amanda; LICHSTEİN, Peter R (2004) “Patient Complaints About Physician Behaviors: A Qualitative Study”, Academic Medicine, 79(2).

VOS, Janita F. J; HUITEMA, George; ROS, Ellen de Lange (2008). “How Organisations Can Learn From Complaints”. The TQM Journal, 20 (1), p. 8-17.

ZEITHAML, Valarie A.; PARASURAMAN, A. Parsu ; BERRY, Leonard L (1990). Delivering Service Quality, New York: Free Press.

Yazarların çalışmaya katkı oranları eşittir.

Çalışma kapsamında herhangi bir kurum veya kişi ile çıkar çatışması bulunmamaktadır.