

## **BİMER, ALO 147, CİMER GİBİ KURUMLARA YAPILAN ŞİKÂyetLERİN OKUL YÖNETİMİNE ETKİSİNE İLİŞKİN YÖNETİCİ GÖRÜŞLERİ: BİR DURUM ÇALIŞMASI**

İlkay Güneş  
Akdeniz Üniversitesi  
[ilkaygunes07@hotmail.com](mailto:ilkaygunes07@hotmail.com)

Prof. Dr. İlhan Günbayı  
Akdeniz Üniversitesi  
[igunbayi@akdeniz.edu.tr](mailto:igunbayi@akdeniz.edu.tr)

### **Özet**

Bu çalışma BİMER, ALO 147, CİMER gibi kurumlara yapılan şikâyetlerin okul yönetimine etkisine ilişkin okul müdürlerinin görüşlerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Araştırma, Antalya Kepez bölgesindeki ortaokul müdürlerinin katılımlarından oluşmaktadır. Araştırma betimsel nitel bütüncül çoklu durum deseninde olup, veriler nitel araştırma veri toplama tekniklerinden biri olan yarı-yapılandırılmış görüşme formu ve ses kayıt cihazı kullanılarak elde edilmiştir. Yedi sorudan oluşan ve yirmi ortaokul müdürlerine uygulanan bu görüşme formuyla toplanan veriler, bilgisayar ortamında yazıya aktarılmış ve içerik analizine tabi tutulmuştur. Araştırma sonucunda okul yönetiminde etkili olan baskı grupları, BİMER, CİMER, Alo 147 ye yapılan şikâyetlerin konusu, şikâyetlerin yönetim sürecine ve motivasyon üzerine etkileri, şikâyetlerin içeriği, edilen şikâyetlerde dikkate alınan unsurlar ve bu kurumları ileri boyuta taşımak için sunulan öneriler öne çıkan bulgulardır. Araştırma da ayrıca BİMER ve CİMER gibi kurumların okullar üzerinde yoğun bir baskı kurması ve kurmuş oldukları bu baskıların yöneticiler üzerinde olumsuz motivasyon göstererek yönetim sürecini de etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Sözcükler:** ALO 147, BİMER ve CİMER, Okul Yönetimi.

## **MANAGER'S OPINIONS ABOUT THE EFFECT OF COMPLAINTS MADE TO THE INSTITUTIONS SUCH AS BİMER, ALO 147 AND CİMER ON SCHOOL MANAGEMENT: A CASE STUDY**

### **Abstract**

This study was done to determine the opinions of school managers on the effects of complaints to the institutions such as ALO 147, BİMER and CİMER about school management. This study was done with the participation of secondary school managers in Kepez province in Antalya. This study is a descriptive qualitative study with a holistic multiple case study design and data were gathered via semi-structured interview form and interviews were recorded. There were seven questions in the interview form which was applied to twenty school managers. The data were analyzed with content analysis. As a result of this study, pressure groups which are effective on school management, complaints to ALO 147, BİMER and CİMER, effects of complaints on management process and motivation, content of complaints, considered points of complaints and suggestions to carry forward these institutions were outstanding findings. In the study, it was found that institutions such as ALO 147, BİMER and CİMER had an intense pressure on schools and this pressure effected not only school managers' motivation negatively but also the management process.

**Keywords :** ALO 147, BİMER ve CİMER, School management.

## GİRİŞ

Okul çevredeki formal ve informal örgütlerin yön verip etkilediği bir toplumsal bir açık sistemdir (Bursaloğlu, 2013). Toplumsal açık sistemler olarak okulların girdisi toplumdan gelip çıktısı da topluma giden insan ögesidir. Bu yüzden okulları toplumdan ayrı düşünemeyiz. Okulun hedeflerine ulaşabilmesi için öğrencinin içinde yaşadığı okulun yakın çevresi olan ailenin de okuldaki formal eğitim sürecine katılması söz konusudur (Pehlivan, 1997). Çevre ile ilişkilerin temel amacı, okulun amacını gerçekleştirici bir yapıyı kurma ve sonra da bu yapıya dayalı işleyişi sağlama şeklinde olması gerekir; böylece çevresel olanaklar ve kaynakların okulun amaçları doğrultusunda harekete geçirilmesi için gereken girişimler başlatılabilir (Aydın, 2000). Çevre ile ilişkilerde okula baskı yapan gruplar arasında aileler, siyasi partiler, eğitim sendikaları, dini kurumlar, işletmeler, sivil toplum örgütleri gibi kurumlar bulunmaktadır (Taymaz, 2003; Bursaloğlu, 2013). Okul müdürlerinin yönetim görevlerini yerine getirirken söz konusu grupların çeşitli istekleriyle sıkça karşı karşıya gelmesi söz konusudur ve bunlara yasalar çerçevesinde yanıt verme görev ve sorumluluğu vardır.

İçinde bulunduğumuz yüzyıl, teknoloji ve iletişimin gelişimi ile insan hayatını kolaylaştıran değişimlere ve gelişimlere olanak sağlamıştır. Bu değişim ve gelişimlerden biri de müşteri memnuniyetidir. Bu, müşteri memnuniyet düzeyini ve kalitesini yükseltmeyi amaçlamaktadır. Müşteri memnuniyet düzeyini belirleyici çalışmalardan biri de hiç kuşkusuz çağrı merkezleridir. Değişen ve artan müşteri taleplerine yanıt verme ve müşterilerin ihtiyaçları karşılama, desteklerini alma çabaları ve artan rekabetle birlikte sayıları artmıştır. Dolayısıyla çağrı merkezleri müşteri ile ilgili bilginin bu kadar önemli olduğu, müşteriyle kurulabilecek her temas noktasının stratejik önem kazandığı günümüzde, son yıllarda ortaya çıkan ve hızla yayılan müşteriyle temas noktalarından biri, belki de en önemlisi haline gelmiştir (Yozgat ve Tacer, 2002). Günümüzde eğitim, çok dinamik ve teknolojiye bağlı olarak hızla gelişmektedir. Dolayısıyla eğitimde tüm işlemler MEB'den ya da telefon ile çağrı merkezlerinden yapılabilmektedir. Bunun rahatlığını keşfeden veliler sıklıkla bu ortamlardan yararlanmaktadırlar.

Ülkemizde baskı grupları ve eğitime etkilerini ele alan araştırmalar ve çalışmalar özellikle 2000 yılından bu yana ele alınan bir konu olmuştur ( Toprakçı, 2001; Gül, 2006; Yiğit ve Bayraktar, 2006; Erdoğan ve Demirkasimoğlu, 2010; Özcan, 2014; Urun ve Gökçe, 2015).

Bu araştırmanın da amacı; gelişmekte olan teknolojinin bir parçası olan çağrı merkezlerinin yönetimdeki olumlu ve olumsuz etkisini tespit etmektir. BİMER, CİMER ve ALO 147'nin kuruluş amacını ve bu çağrı merkezlerinin kuruluş amacının okul müdürlerinin yönetim felsefelerine etkisini, baskı gruplarının eğitim yöneticilerinin ne kadar etkilediğini, okulun yönetimine etki eden baskı gruplarının (aileler, sendikalar, siyasi gruplar ve dini gruplar) okul müdürlerinden yönetim görevleri ile ilgili isteklerini, Okul müdürlerinin baskı gruplarının istekleri karşısında uyguladıkları taktikleri, okulun benimsediği yönetim felsefesi ve okul vizyonunun baskı gruplarının isteklerine yanıt vermedeki önemi, baskı gruplarının yönetim görevi ile ilgili isteklerini yerine getirmenin eğitim ve öğretim faaliyetlerine olumlu yönde etkilerini, baskı gruplarının istek ve taleplerinin okul müdürünün yönetim sürecine ve motivasyonuna etkilerini, BİMER, ALO 147 ve CİMER' e gelen şikayetlerin yanıtlarken okulun fiziki, sosyal, çevresel konumu ve öğrenci durumlarının objektif olarak değerlendirilmesi gibi konulara yanıt aramak adına Antalya ili Kepez ilçesinde yer alan ortaokullarda görev yapan okul müdürlerinin görüşlerini belirlemek ve yönetime olan etkilerini tespit etmek için bu çalışma yapılmıştır. Bu çerçevede aşağıdaki problem cümlesine ve alt problemlere yanıt aranmıştır:

### Problem Cümlesi

Ortaokullarda çalışan okul müdürlerinin BİMER, ALO 147 ve CİMER gibi kurumlara yapılan şikayetlerin okul yönetimine etkisine ilişkin görüşleri nelerdir?

### Alt Problemler

1. Okul yönetimine etki eden baskı grupları nelerdir?
2. 2016-2017 Eğitim öğretim yılında BİMER, CİMER ve ALO 147 ye yapılan başvuruların ve şikayetlerin konusu nelerdir?

3. Baskı gruplarının istek ve şikayetlerini değerlendirirken okul vizyonundan ve yönetim felsefesinden nasıl yararlanılmaktadır?
4. CİMER, BİMER, ALO 147 ye yapılan şikayetler yönetim sürecini ve motivasyonunu etkilemekte midir? Nasıl?
5. CİMER, BİMER, ALO 147 ye yapılan şikayetlerde okulun fiziki, sosyal, çevresel konumu ve öğrenci durumları dikkate alınmakta mıdır?
6. CİMER, BİMER, ALO 147 ye yapılan şikayetleri yanıtlarken dikkate alınan unsurlar nelerdir?
7. CİMER-BİMER VE ALO 147'yi iyileştirmek-geliştirmek için öneriler nelerdir?

## YÖNTEM

Bu araştırma; nitel bir çalışma olup, durum çalışması desenlerinden bütüncül çoklu durum deseni kullanılmıştır. Bu desenle birden fazla kendi başına bütüncül olarak algılanabilecek durum söz konusudur. Her bir durum kendi içinde bütüncül olarak ele alınır ve daha sonra birbirleriyle karşılaştırılır (Yıldırım ve Şimşek 2000; Yin, 1984).

### Veri Toplama Aracı

Görüşme, araştırmacı tarafından araştırmacının problemi ve alt problemleri göz önünde bulundurularak, alan yazın incelemesi ve uzman görüşleri dikkate alınarak geliştirilen yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır.

Bu tarzdaki görüşme yönteminin araştırmacıya sunduğu en önemli fayda, görüşmenin önceden hazırlanmış görüşme formuna bağlı kalınarak sürdürülmesi sebebiyle daha sistemli ve kıyaslanabilir bilgi vermesidir (Yıldırım ve Şimşek, 2011). Formda; okul müdürlerinin adı verildikten sonra sorular sorulmuştur. Bu bilgilerden sonra müdürlere şu sorular yöneltilmiştir: Sizce okul yönetimine etki eden baskı grupları nelerdir? 2016-2017 Eğitim öğretim yılında BİMER, CİMER ve ALO 147 ye yapılan başvuruların ve şikayetlerin konusu nelerdir? Baskı gruplarının istek ve şikayetlerini değerlendirirken okul vizyonundan ve yönetim felsefesinden nasıl yararlanıyorsunuz? CİMER, BİMER, ALO 147 ye yapılan şikayetler yönetim sürecini ve motivasyonunuzu etkiliyor mu? Etkiliyorsa nasıl? Bu konu ile ilgili belirtmek istediğiniz konular var mı varsa nelerdir? CİMER, BİMER, ALO 147 ye yapılan şikayetlerde okulun fiziki sosyal çevresel konumu ve öğrenci durumları dikkate alınıyor mu? CİMER, BİMER, ALO 147 ye yapılan şikayetleri yanıtlarken dikkate alınan unsurlar nelerdir? CİMER-BİMER ve ALO 147'yi iyileştirmek-geliştirmek için önerileriniz nedir?

### Veri Toplama Tekniği ve Analizi

Nitel araştırma veri toplama tekniklerinden biri olan yarı-yapılandırılmış görüşme formu ve ses kayıt cihazı kullanılarak elde edilen veriler çerçevesinde frekans ve yüzde analizi tekniği uygulanarak (Bilgin, 2006) sınıflandırılmaya çalışılmıştır.

Çalışmanın iç güvenilirliğini sağlamak açısından oluşturulan temaların kodlayıcılar arası güvenilirliğine "kappa" analizi ile bakılmıştır. Temaların kappa değeri 0,83 olarak bulunmuştur ve bu da mükemmel bir uyum olduğu göstermiştir (Landis & Koach, 1977).

### Çalışma Grubu

Araştırmanın evrenini Antalya İlinin Kepez İlçesinde bulunan toplamda 64 ortaokul ve bu okullardan 20'sinde görev yapmakta olan ortaokul müdürlerinden oluşturmaktadır. Bu okullardan, amaçlı örnekleme yöntemi içerisinde yer alan kolay ulaşılabilir durum örnekleme tekniği (Palys, 2008) ile 20 tane ortaokul müdürü gönüllük esasına dayalı olarak örnekleme dahil edilmiştir.

## BULGULAR

### 1. Alt Probleme İlişkin Bulgular

Tablo 1.'de ortaokullarda çalışan okul müdürlerinin karşılaştıkları baskı grupları hakkındaki görüşler, yüzde ve frekans dağılımları verilmiştir.

Tablo 1: Okul Müdürlerinin Karşılaştıkları Baskı Grupları Hakkındaki Görüşleri

Baskı Grupları	A	B	C	D	E	F	G	H	I	İ	J	K	L	M	N	O	Ö	P	R	S	f	%
Veliler	√	√		√	√	√	√	√			√	√	√	√		√		√	√		13	65
Siyasi Baskılar-Siyaset	√		√		√		√		√			√				√					7	35
BİMER-CİMER ve ALO 147				√					√			√	√		√	√		√			7	35
Sendika	√	√	√			√							√								5	25
Üst Amirler-Üst Yönetim						√				√									√		3	15
Çevre				√										√			√				3	15
Personel	√	√								√											3	15
Basın						√								√			√				3	15
Okul-Aile Birliği					√				√												2	10
Kanun ve Yönetmelik								√													1	5
Sınav Kaygısı				√																	1	5

Ortaokul müdürleri toplamda baskı gruplarına ilişkin on bire yakın yanıtlar vererek baskı gruplarının önemini ve etkisini ortaya koymuşlardır. Bu baskı gruplarından en önemlisi %65'lik bir dilimle veliler gelmektedir. Daha sonra %35 oranında BİMER-CİMER VE ALO 147 gibi Çağrı Merkezleri ile siyasi baskılar-siyaset baş göstermektedir.

Diğer baskı gruplarında ise bu sırayı %25'lik sendika, %15'lik üst amirler-üst yönetim, çevre, personel ve basın izlerken,%10 ile okul-aile birliği %5'lik dilimi ise kanun ve yönetmelikler ve sınav kaygısı takip etmiştir.

Ortaokul müdürlerinin karşılaştıkları baskı grupları ile ilgili görüşlerini genel olarak yorumladığımızda; veliler, BİMER, CİMER VE ALO 147 gibi çağrı merkezlerinin okul yönetiminde baskın bir şekilde yer aldıkları, bu tutumlarının okul yönetimini olumsuz etkilediği görülmektedir.

## 2. Alt Probleme İlişkin Bulgular

Tablo 2' de 2016-2017 Eğitim öğretim yılında BİMER, CİMER ve ALO 147 ye yapılan başvuruların ve şikayetlerin konusunun neler olduğuna ilişkin yüzde ve frekans dağılımları verilmiştir.

Tablo 2: BİMER, CİMER ve ALO 147 ye yapılan başvuruların ve şikayetlerinin konusu

Başvuru ve Şikayetler	A	B	C	D	E	F	G	H	I	İ	J	K	L	M	N	O	Ö	P	R	S	f	%
Yönetici		√	√		√	√	√	√		√	√		√	√		√	√	√			12	70
Öğretmen	√	√				√	√		√			√		√	√		√			√	10	50
Okul temizliği ve güvenliği				√			√				√	√		√							5	25
Öğrenci şiddeti	√				√						√										3	15
Fazla ödev verilmesi			√					√													2	10
İstenen aidatlar							√					√									2	10
Şube ve sınıf değişimi							√														1	5
Özel eğitim gerektiren öğrenciler		√																			1	5
Okul Servisi					√																1	5
Notlar									√												1	5

Ortaokul müdürleri görüşme sonuçlarına göre ALO 147, BİMER ve CİMER'e yapılan şikayetlerin konularına ilişkin 10 alt temada yanıt vermişlerdir. Verilmiş olan bu yanıtlardan %70'lik dilimle öğretmen yönetici şikayetleri ilk sırada gelmektedir.

İkinci sırayı %50'lik dilimle öğretmen şikayetleri almaktadır. Diğer sıraları ise %25'lik dilimle okul temizliği ve güvenliği alırken; %15'lik oranla öğrenci şiddeti; %10'lık kısım da fazla ödev verilmesi ve istenen aidatlar, en son sırayı ise %5'lik dilimle notlar, okul servisi, şube ve sınıf değişimi ve özel eğitim gerektiren öğrenciler almaktadır.

Ortaokul müdürlerinin BİMER, CİMER ve ALO 147 ye yapılan başvuruların ve şikayetlerinin konusuna ilişkin görüşlerini genel olarak yorumladığımızda; ALO 147, BİMER ve CİMER' e yapılan şikayet konularının başında öğretmen ve yönetici şikayetlerinin olduğu görülmektedir.

### 3. Alt Probleme İlişkin Bulgular

Tablo 3' de baskı gruplarının istek ve şikayetlerini değerlendirirken okul vizyonundan ve yönetim felsefesinden nasıl yararlandığına ilişkin yüzde ve frekans dağılımları verilmiştir.

Ortaokul müdürlerinin istek ve şikayetlerini değerlendirirken okul vizyonundan ve yönetim felsefesinden nasıl yararlandığı konusunda görüşlerine göre, %25'lik dilimle geçmiş deneyimlerden yararlanarak iletişimle çözüm bulmaya yönelik iken; %20'lik bir oranla kanun ve yönetmeliklere göre şekillenmektedir ve yine %20'lik bir oranla okul vizyonu ve yönetim felsefesinin dikkate alınmadığı belirtilmiştir.

Üçüncü sırayı ise %15'lik dilimle okul misyonuna ve vizyonuna bağlı kalarak devam ettirdikleri, %10'luk oranla kurum imajını zedelememeye özen gösterdikleri görülmekle birlikte, %5'lik bir dilimle de kurumsallaşma sağlayarak istek ve şikayetlerini değerlendirmişlerdir.

Tablo 3: Baskı Gruplarının İstek ve Şikayetlerini Değerlendirirken Okul Vizyonu Ve Yönetim Felsefesi

Okul Vizyonu ve Yönetim Felsefesi	A	B	C	D	E	F	G	H	I	İ	J	K	L	M	N	O	Ö	P	R	S	f	%
Geçmiş deneyimlerden yararlanarak iletişimle çözüm bulmak			√			√				√				√		√					5	25
Kanun ve yönetmelik çerçevesinde				√			√			√					√						4	20
Okul vizyonu ve yönetim felsefesini dikkate almamak				√			√	√					√								4	20
Okul misyonuna vizyonuna bağlı kalarak			√							√			√								3	15
Kurum imajını zedelememeye özen gösterme				√						√											2	10
Kurumsallaşma sağlayarak										√											1	5

Ortaokul müdürlerinin görüşlerini genel olarak yorumladığımızda; okul ve personelinin veliler ve çevre gözündeki imajlarını zedelemeyen, personelinin ve okulun haklarını koruyarak bu şikayetlere yanıt verdiklerini, fakat yine de bu şikayetlerin yönetimi olumsuz yönde etkilediği görülmektedir.

#### 4. Alt Probleme İlişkin Bulgular

Tablo 4' de CİMER, BİMER , ALO 147'ye yapılan şikayetler yönetim sürecini ve motivasyonunu etkileyip etkilemediğini , etkiliyorsa nasıl etkilediğine ilişkin frekans ve yüzdelik dağılımı verilmiştir.

Tablo 4: CİMER, BİMER, ALO 147'ye Yapılan Şikayetlerin Yönetim Sürecine Etkisi

Şikayetlerin Yönetim Sürecine Etkisi	A	B	C	D	E	F	G	H	I	İ	J	K	L	M	N	O	Ö	P	R	S	f	%
Motivasyonu düşürmekte	√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√		√	√	18	90
Zaman kaybına yol açmakta	√			√			√				√		√	√	√			√			8	40
Okulun vizyon ve misyonu sekteye uğratmakta				√				√										√			3	15

Bu çağrı merkezlerine yapılan şikayet ve ihbarların yönetim sürecindeki en olumsuz yönünün %90'lık bir dilimle personel çalışanlarının motivasyonunu düşürdüğü gözlenmiştir.

İkinci sırada ise %40'lık bir oranla bu şikayetlerin zaman kaybına yol açtığı bu zaman kaybının da süreci sekteye uğrattığını belirtirken; en son sırayı ise %15'lik dilimle okulun misyon ve vizyonunu sekteye uğrattığı tespit edilmiştir.

Ortaokul müdürlerinin görüşlerini genel olarak yorumladığımızda; hemen hepsinin ortak görüşü, okul yönetimindeki personelinin motivasyonunu düşürdüğü, okul vizyon ve misyonunu olumsuz etkilediği ve zaman kaybı yaratarak çalışma sürecine engel olduğu görülmektedir.

#### 5. Alt Probleme İlişkin Bulgular

Tablo 5' de CİMER, BİMER, ALO 147'ye yapılan şikayetlerde okulun fiziki, sosyal, çevresel konumu ve öğrenci durumları dikkate alınıp alınmadığına ilişkin yüzdelik ve frekans dağılımı verilmiştir.

Tablo 5: CİMER, BİMER, ALO 147'ye Yapılan Şikayetlerde Okulun Konumu Ve Öğrenci Durumları

Okul ve Öğrenci Durumları	A	B	C	D	E	F	G	H	I	İ	J	K	L	M	N	O	Ö	P	R	S	f	%
Dikkate alınmıyor	√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	17	85
Dikkate alınıyor				√			√				√										3	15

CİMER, BİMER, ALO 147 ye yapılan şikayetlerde okulun fiziki, sosyal, çevresel konumu ve öğrenci durumları dikkate alınıp alınmamasına verilen yanıtlardan ilk sırayı %85'lik oranla dikkate alınmadığı tespit edilirken bu sırayı %15'lik ufak bir dilimle dikkate alındığı takip etmiştir.

Ortaokul müdürlerinin görüşlerini genel olarak yorumladığımızda; şikayetlerin içeriğinin sosyo-kültürel duruma göre farklılık gösterebildiği ve şikayetlerin kişisel olması sebebiyle okulun fiziki, sosyal, çevresel konumu ve öğrenci durumlarının dikkate alınmaması konusunda ısrarcı oldukları görülmektedir.

**6. Alt Probleme İlişkin Bulgular**

Tablo 6' da CİMER, BİMER, ALO 147 ye yapılan şikayetleri yanıtlarken dikkate alınan unsurların yüzdelik ve frekans dağılımı verilmiştir.

Tablo 6: CİMER, BİMER, ALO 147 ye Yapılan Şikayetleri Yanıtlarken Dikkate Alınan Unsurlar

Şikayetlerde Dikkate Alınan Unsurlar	A	B	C	D	E	F	G	H	I	İ	J	K	L	M	N	O	Ö	P	R	S	f	%
Somut belgeler	√	√		√	√	√						√					√			√	8	40
Objektif kriterler	√	√	√						√	√	√									√	7	35
Yapılan işlerin yönetmeliğe uygun olup olmadığı	√								√		√					√				√	5	25
Deliller	√																	√			2	10
Tutanaklar	√							√						√				√			4	20

CİMER, BİMER, ALO 147 ye yapılan şikayetleri yanıtlarken dikkate alınan unsurlarda ilk sırayı %40'lık dilimle somut belgeler almaktadır. İkinci sırayı ise %35'lik dilimle objektif kriterler alırken; bu sırayı %25'lik dilimle yapılan işlerin yönetmeliğe uygun olup olmadığı, %20'lik oranla tutanaklar ve %10'luk dilimle de son sırayı deliller izlemektedir.

Ortaokul müdürlerinin CİMER, BİMER, ALO 147 ye yapılan şikayetleri yanıtlarken dikkate alınan unsurlara ilişkin görüşlerini genel olarak yorumladığımızda; CİMER, BİMER, ALO 147' ye yapılan şikayetleri yanıtlarken hepsinin ortak görüşünde şikayetlerin gerçeklik değeri göz önüne alınarak değerlendirildiği, şikayet edilen konuyla ilgili ifadeler alınma yoluna gidildiği görülmektedir.

**7. Alt Probleme İlişkin Bulgular**

Tablo 7'de CİMER, BİMER, ALO 147'yi iyileştirmek-geliştirmek için sunulan önerilerin yüzdelik ve frekans dağılımı verilmiştir.

Tablo 7: CİMER, BİMER, ALO 147'yi İyileştirmek-Geliştirmek İçin Öneriler

CİMER, BİMER, ALO 147 için öneriler	A	B	C	D	E	F	G	H	I	İ	J	K	L	M	N	O	Ö	P	R	S	f	%
Yapılan şikayetleri ücretlendirme	√	√							√	√	√		√							√	7	35
Doğruluğu kesin olmayan şikayetleri cezalandırma					√	√	√					√					√			√	6	30
Kaldırılması gerektiği			√	√							√							√	√		5	25
Şikayetlerin okul müdürlerine sorulması														√	√	√					3	15
Kimlik bilgileri			√							√											2	10

Bu önerilerden ilkini %35'lik oranla yapılan şikayetlerin ücretlendirilmesi gelirken; ikinci sırada %30'luk dilimle doğruluğu kesin olmayan şikayetler cezalandırılması, sonraki sıraları ise; %25'lik oranla

kaldırılması gerektiği, %15'lik oranla şikayetlerin okul müdürlerine sorulması ve en son sırada da %10'luk dilimle kimlik bilgileri alınması gerektiği konusunda önerilerde bulunulmuştur.

Ortaokul müdürlerinin görüşlerini genel olarak yorumladığımızda; asılsız şikayetlere yaptırım uygulanması gerektiği, yapılan şikayetlere ücretlendirilme getirilerek önüne geçilmesi gerektiği, şikayet edenlerin kimlik bilgilerinin açık olması şartı getirilmesi gibi öneriler ile bu şikayet hatlarının okul yönetiminden az da olsa uzaklaştırmak gerektiği düşünülmektedir.

## TARTIŞMA SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma ile Antalya İli Kepez ilçesindeki yirmi ortaokulda çalışan okul müdürlerinin, ALO 147, BİMER ve CİMER' in okul yönetimindeki baskı gruplarının içerisinde yer alması ile ilgili düşünceleri ele alınmıştır.

Bu bulgular eşliğinde görüşleri alınan ortaokul müdürlerinin, okul yönetiminde karşılaştıkları baskı gruplarına çözüm önerileri sundukları, baskı grupları haline gelen ALO 147, BİMER ve CİMER gibi ALO Çağrı merkezlerine ilişkin değerlendirilmeler yapılmış; analiz teknikleri içerisinde yer alan frekans analizi ve betimsel analiz yöntemleriyle sonuçlar elde edilmeye çalışılmıştır.

Elde edilen bulgulara göre okullarda karşılaşılan baskı gruplarının sebepleri: bilinçsiz veliler, öğrenci-öğretmen ilişkileri, öğretmen-yönetici iletişimsizliği, siyasi baskılar, sendikalar, çevre, basın, üst yönetim, ALO 147, BİMER ve CİMER gibi ALO Çağrı merkezlerine yapılan şikayetler oluşturmaktadır.

Vatandaşların en çok "bilgi edinme, şikayet ve talep" bakımından bu hizmetlerden yararlandıkları görülmektedir. Bu hizmetlerden daha kısa sürede yararlanmalarını daha açık bir şekilde yanıt bulmalarını ve sorunlarının daha kısa sürede çözüleceğine yönelik beklenti geliştirmelerinden kaynaklandığı düşünülmektedir

Bu çağrı merkezlerine yapılan şikayetlerin en çok idareden ve öğretmenden memnuniyetsizlik olarak görülmektedir. Şikayetlerin bu hizmet kanalıyla daha çabuk çözülebileceğine dönük beklentiler nedeniyle bu konu hakkında aramaların yoğun olduğu düşünülmektedir.

Öğretmenden memnuniyetsizlik konu başlığı incelendiğinde şikâyetlerin en fazla sınıf öğretmenlerine dönük olduğu görülmektedir.

İdareden memnuniyetsizlik konu başlığı incelendiğinde en fazla arama nedenlerinin, idarenin öğrenciye ve veliye karşı olumsuz tutum ve davranışlar sergilemeleri, okulun fiziki alt yapı ihtiyaçlarının karşılanmaması şeklinde görülmektedir.

Vatandaşların bu çağrı merkezlerine yapmış oldukları ihbarlar okul yönetimini olumsuz etkilediği gibi personelinde motivasyonunu düşürmektedir. Çağrı merkezlerini arayanların kimlik bilgilerinin gizli tutulması sebebiyle aslı olmayan ihbarlar ve şikayetlerin gelmesi, okul idarecilerini ve öğretmenleri oldukça zor durumda bırakabilmektedir. Buna bağlı olarak ilgili kişilerin bu durumdan olumsuz etkilenmeleri söz konusu olabilmektedir. Bu bağlamda bu sorunu ortadan kaldıracak düzenlemelerin ve uygulamaların da yapılması bu hizmetin işlevinin daha sağlıklı olmasını sağlayacağı düşünülmektedir.

Çağrı sistemleri bilgi talep amacıyla da kurulmuş olmasına rağmen sistem, ihbarcılığa yönlendirmektedir. Bu anlamda şikayet hatları kaldırılarak farklı bir sistemde şikayet konusu olan sorunlar zamanında ve yerinde açıklama yapılarak çözümlenmesi, şikayetçilerin de rahatlatılması, bilgilendirilmesi gerektiği düşünülmektedir.

Katılımcılar şikayetler karşılığında ücret alınması, şikayet eden şikayetinde haklı çıkarsa parasının iade edilmesi, yersiz şikayetlerinde yaptırım uygulanmasının faydalı olacağı görüşündedirler. Ayrıca Şikayetlerin isimsiz olanlarının baz alınmaması ve her şikayetin de işleme konulmaması gerektiği kanısındadırlar.



Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara dayanarak varılan genel sonuçlar ile bu sonuçlar çerçevesinde okul yönetimindeki baskı grubu teşkil edecek gruplar ile ilgili bazı önerilerde bulunulmuştur.

Yönetimde baskı oluşturan ALO 147, BİMER ve CİMER gibi ALO Çağrı merkezlerine gelen ihbar ve şikayetlerin aslı araştırılıp bu doğrultuda hareket edilerek, gerçekliği göz önünde bulundurarak değerlendirilmelidir.

Vatandaşların oldukça talep gösterdikleri bir hizmet olarak görülen bu çağrı merkezleri gündemde oldukça yer almaktadır. Bu bağlamda bu hizmetin farkındalığını artırmak amacıyla yazılı ve görsel basında bu hizmeti tanıtmak ve vatandaşı daha çok doğru bilgilendirmeye yönelik çalışmalara yer vermek uygun görülmektedir.

ALO Çağrı merkezlerine gelen bu ihbarların okul yönetimini olumsuz etkilediğini göz önünde bulundurarak okul personelin de bu durumdan motivasyonunu düşürmemek adına hep birlikte hareket edilmesi gerektiği düşünülmektedir.

Son olarak okul yönetimini ve personelinin daha sağlıklı eğitim vermesi adına, personelin motivasyonunu düşürecek davranışlardan kaçınılmalıdır. Okul çevresini bilinçlendirerek aktif öğrenci yetiştirmeye çalışılmalıdır.

**Not:** Bu çalışma 18-20 Mayıs 2017 tarihlerinde Antalya'da düzenlenen 8'inci Uluslararası Eğitimde Yeni Yönelimler Kongresinde bildiri olarak da değerlendirilmiştir.

## KAYNAKÇA

- Aydın, M. (2000). *Eğitim yönetimi*. Ankara: Hatipoğlu Yayınevi.
- Bilgin, N. (2006). *Sosyal bilimlerde içerik analizi*. Antalya: Siyasal Kitabevi.
- Bursalıoğlu, Z. (2013). *Okul yönetiminde yeni yapı ve davranış*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları
- Erdoğan, Ç. ve Demirkasımoğlu, N. (2010). Ailelerin eğitim sürecine katılımına ilişkin öğretmen veyönetici görüşleri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 16(3), 399-431.
- Gül H. (2006). Çevresel Baskı Gruplarının Okulun Genel İşleyişine Etkileri. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (11).s.71-84
- Landis, J. R. ve Koch, G. G. (1977). The measurement of observer agreement for categorical data. *Biometrics*, 33(1), 159-174.
- Özcan, K. (2014). Çevresel baskı gruplarının okul yönetimine etkileri (Adıyaman ili Örneği). E-International *Journal of Educational Research*, 5(1), 88-113.
- Palys, T. (2008). *Purposive sampling*. In L. M. Given (Ed.) *The Sage Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. (Vol.2). Sage: Los Angeles, pp. 697-8.
- Pehlivan, İ. (1997). Okula aile katılımı. *Yaşadıkça Eğitim*, 53, 4-7.
- Taymaz, H. (2003). *Okul yönetimi*. Ankara: PegemAkademi Yayınları.

Toprakçı, E. (2001). Güç merkezleri açısından okulun örgütsel farklılıkları. *Eğitim Yönetimi, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, Bahar sayısı, 277-287.

Urun, Z. Gökçe, A. T. (2015). Okul Müdürlerinin baskı gruplarının istekleri ile başa çıkma taktikleri. *Journal of Teacher Education and Educators*, Cilt 4, Sayı 1, 105 – 125.

Yıldırım, A. ve Şimşek H. (2006). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayınları.

Yiğit, B. ve Bayraktar M. (2006). *Okul çevre ilişkileri*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.

Yin, R. K. (1984). *Case study research: Design and methods*. Beverly Hills, CA: Sage.

Yozgat, U. Tacer, M. (2002). Müşteri ilişkileri yönetimi araçlarından çağrı merkezlerinin işletmeler için stratejik önemi. Antalya: *10. Ulusal Yönetim Organizasyon Kongresi*, Bildiri Kitabı, 578-591.