

T.C.  
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI  
İŞLETME YÖNETİMİ BİLİM DALI



İLKOKUL YÖNETİCİLERİNİN MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI İLETİŞİM  
MERKEZİ (MEBİM)'İN "ALO 147" NO.LU İLETİŞİM HATTINA İLİŞKİN  
DEĞERLENDİRMELERİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hüseyin ERSAN

İSTANBUL-2014



T.C.  
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI  
İŞLETME YÖNETİMİ BİLİM DALI



İLKOKUL YÖNETİCİLERİNİN MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI İLETİŞİM  
MERKEZİ (MEBİM)'İN "ALO 147" NO.LU İLETİŞİM HATTINA İLİŞKİN  
DEĞERLENDİRMELERİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Hazırlayan**

Hüseyin ERSAN

**Danışman**

Prof. Dr. Uğur TEKİN

İSTANBUL-2014



**T.C.**  
**İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ**

**Yüksek Lisans Tez Onay Belgesi**

Enstitümüz İşletme Ana Bilim Dalı İşletme Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Programı Y1212.041293 numaralı öğrencisi **Hüseyin ERSAN**'ın "**İLKOKUL YÖNETİCİLERİNİN MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI İLETİŞİM MERKEZİ (MEBİM)'İN "ALO 147" NOLU İLETİŞİM HATTINA İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELERİ**" adlı tez çalışması Enstitümüz Yönetim Kurulunun 25.03.2014 tarih ve 2014/05 sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından *ayhan hici* ile Tezli Yüksek Lisans tezi olarak ...*kerem*... edilmiştir.

Öğretim Üyesi Adı Soyadı

İmzası

Tez Savunma Tarihi :18/03/2014

1)Tez Danışmanı: Prof. Dr. Uğur TEKİN

*Uğur Tekin*  
.....

2) Jüri Üyesi : Prof. Dr. Hamide ERTEPINAR

*Hamide Ertepinar*  
.....

3) Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Ganime AYDIN

*Ganime Aydın*  
.....

Not: Öğrencinin Tez savunmasında **Başarılı** olması halinde bu form **imzalanacaktır**. Aksi halde geçersizdir.

## ÖNSÖZ

Yüksek Lisans Tezi olarak yapılan bu araştırmada İlkokul Yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "Alo 147" no.lu iletişim hattına ilişkin değerlendirmelerinin alınarak, uygulamada karşılaşılan eksiklik ve aksaklıkların belirlenip çözüm önerilerinde bulunulması amaçlanmıştır.

Bilimsel araştırma bilinci kazandığım bu çalışmamda; yoğun çalışma temposuna rağmen bana zaman ayıran ve yol gösteren, önerileri ile araştırmanın şekillenmesinde ve tamamlanmasında emeği geçen değerli danışmam hocam Prof. Dr. Uğur TEKİN'e teşekkür ederim. Tezimin her aşamasında yardımlarıyla katkılarını benden hiç esirgemeyen değerli arkadaşım ve can dostum Cihat ERGİN'e, İngilizce çevirilerimde benden yardımını esirgemeyen ve her zaman destekleyen kardeşlerim Haluk ERSAN-Hakan ERSAN ile sevgili dostum, arkadaşım ve meslektaşlarım olan Ziya TOPRAK, Öznur GÜZEL, Serbay KAPUCI, Zuhâl KAPAN ve Cerenay KÖKTÜRK'e, tez süresince kendilerine az zaman ayırmak zorunda kaldığım sabırlı, çalışkan, becerikli çocuklarım Ozancan ERSAN ve Nilsu ERSAN'a teşekkür ederim.

İstanbul 2014

Hüseyin ERSAN

<b>ÖNSÖZ</b> .....	i
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	ii
<b>BÖLÜM I: GİRİŞ</b> .....	1
<b>BÖLÜM II: KURUMSAL TEMELLER VE İLGİLİ LİTERATÜR</b> .....	10
2.1. OKUL ve OKULUN GÖREVLERİ .....	10
2.2. AİLE ve AİLENİN EĞİTİMDEKİ ROLÜ.....	12
2.3. OKUL-AİLE İŞBİRLİĞİ.....	14
2.3.1. Okul-Aile İşbirliğinin Gerekliliği .....	14
2.3.2. Okul-Aile-Öğretmen İşbirliğini Olumsuz Etkileyen Faktörler .....	16
2.3.3. Ailenin Okuldan Beklentileri.....	17
2.3.4. Velilerin Öğretmenlere Yönelik Beklentileri.....	17
2.3.5. Velilerin Yöneticilere Yönelik Beklentileri.....	19
2.3.6. Okul Ve Öğretmenlerin Ailelerden Beklentileri.....	19
2.3.7.Okul ve Aile İşbirliğinin Sağladığı Yararlar.....	20
2.4. İLETİŞİM.....	20
2.4.1. İletişim Süreci ve Öğeleri.....	21
2.4.2. İletişim Türleri .....	22
2.4.3. Eğitimde İletişim .....	24
2.4.4. Okulda İletişim .....	25
2.4.5. Ailelerle İletişim Kurma Yolları .....	27
2.5. MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI İLETİŞİM MERKEZİ (MEBİM) “Alo 147” ..	32

2.5.1. Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in Tarihçesi.....	32
2.5.2. Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in Amaçları.....	35
2.5.3. Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM) Üzerine Tartışmalar.....	34
2.6. DİĞER KURUMSAL İLETİŞİM MERKEZLERİ.....	40
2.6.1. Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM).....	42
2.6.2. Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER).....	43
2.6.3. Emniyet Genel Müdürlüğü İnsan Hakları İhlal Başvuru Formu....	44
2.6.4. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı İletişim Merkezi (Alo 183 ve Alo 144 Hatları).....	44
2.6.5. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İletişim Merkezi “Alo 170”... .....	45
<b>BÖLÜM III: YÖNTEM</b> .....	46
<b>BÖLÜM IV: BULGULAR VE YORUMLAR</b> .....	50
4.1. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in “Alo 147” no.lu iletişim hattı ile ilgili bilgilendirilmelerinin nasıl gerçekleştiğine ilişkin bulgu ve yorumlar.....	54
4.2. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in “Alo 147” no.lu iletişim hattının amacı hakkındaki değerlendirmelerine ilişkin bulgu ve yorumlar.....	54
4.3. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in “Alo 147” no.lu iletişim hattının kullanımına ilişkin değerlendirmelerine dair bulgu ve yorumlar.....	55

- 4.4. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "Alo 147" no.lu iletişim hattının öğrenciler açısından yararına dair değerlendirmelerine ilişkin bulgu ve yorumlar.....57
- 4.5. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "Alo 147" no.lu iletişim hattının veliler açısından yararına dair değerlendirmelerine ilişkin bulgu ve yorumlar.....57
- 4.6. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "Alo 147" no.lu iletişim hattının yöneticiler açısından yararına dair değerlendirmelerine ilişkin bulgu ve yorumlar.....58
- 4.7. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "Alo 147" no.lu iletişim hattının diğer eğitim çalışanları açısından yararına dair değerlendirmelerine ilişkin bulgu ve yorumlar.....59
- 4.8. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "Alo 147" no.lu iletişim hattının öğretmenler açısından yararına dair değerlendirmelerine ilişkin bulgu ve yorumlar.....59
- 4.9. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "Alo 147" no.lu iletişim hattının yönetici, veli, öğretmen ve öğrenci iletişimine dair değerlendirmelerine ilişkin bulgu ve yorumlar.....60
- 4.10. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "Alo 147" no.lu iletişim hattının yöneticilerin iş yüküne dair değerlendirmelerine ilişkin bulgu ve yorumlar.....60
- 4.11. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "Alo 147" no.lu iletişim hattının öğretmen- öğrenci-veli ve diğer eğitim çalışanlarınca amacına uygun kullanımına dair değerlendirmelerine ilişkin bulgu ve yorumlar.....61
- 4.12. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "Alo 147" no.lu iletişim hattı uygulamasının sürekliliğine dair değerlendirmelerine ilişkin bulgu ve yorumlar.....62



4.13. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "Alo 147" no.lu iletişim hattı uygulamasının geliştirilmesine yönelik öneri ve değerlendirmelerine ilişkin bulgu ve yorumlar.....	62
<b>BÖLÜM V: SONUÇ VE ÖNERİLER .....</b>	<b>60</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>69</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>74</b>
<b>KISALTMALAR:.....</b>	<b>79</b>
<b>ÖZET .....</b>	<b>770</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>80</b>

## BÖLÜM I: GİRİŞ

21.Yüzyılla birlikte dünya çapında birçok alanda değişim ve gelişim yaşanırken bu gelişmeler günlük hayatımızı her açıdan etkilemektedir. Bu etkilenme ile toplumsal unsurların beklentileri de yaşanan gelişmelerle paralellik göstererek değişip gelişmekte ve farklı bir boyuta ulaşarak, kamu ile ilgili hizmet beklentilerini de farklılaştırmaktadır. Örneğin; kamu hizmeti veren kurum ve kuruluş yöneticileri artık hizmet verilirken müşterilerin sadece hizmeti alan değil; nasıl verildiğini, daha iyi hizmet sunumu olup olmayacağını sorgulayan, hizmetin aksayan yanlarını sesli bir şekilde dile getiren veya getirmek isteyen, dünyanın diğer ülkelerindeki örnekleri ile karşılaştıran, sorgulayan bir bilinç gelişimi içinde olduklarının farkına varmış durumdadır. Ülkemizdeki kamu yönetimi anlayışı da bu değişimlere yabancı kalmayarak bir dizi yapısal değişimler ile kamu hizmetlerinde açıklık ve şeffaflığa, hesap verebilirliği arttırmaya yönelik çalışmalara hız vermiştir. Son yıllarda hesap verebilirlik bağlamında pek çok yasa, kanun hükmünde kararname, yönetmelik ve genelge çıkarılmış olup, bunlardan bazıları ; Bilgi Edinme Kanunu (2003), Kamu İhale Kanunu (2002), Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kanunu (2004), Kamu Mali Yönetimi Ve Kontrol Kanunu (2003), Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu'dur (2012).

Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM) Strateji Geliştirme Başkanı Naim ÇOBAN, TBMM'de gerçekleştirilen Şeffaf ve Hesap Verebilir Kamu Yönetimi Sempozyumunda (TBMM, 2012), 1980'ler ile birlikte dünya da gelişmeye başlayan yeni kamu yönetimi anlayışının temel ve en önemli unsurlarından birinin şeffaflık ve hesap verebilirlik olduğunu, 2000'li yıllarla birlikte ülkemizde de kapsamlı bir değişim süreci başladığını, ülkemizde yaşanan 2001 krizi sonrasında kamu yönetiminde uygulanan reformlar ve Avrupa Birliği uyum süreci devlet ve vatandaş ilişkisini daha farklı bir konuma getirdiğini ifade etmektedir. Kamu yönetimine karşı güvenin artırılması için kamu kaynaklarının verimli kullanılabilmesi, yolsuzlukların en aza indirilmesinin öncelikli ve önemli olduğunu, kamu hizmetlerinin vatandaşların

beklentilerine uygun şekillendirilmesinin çok fazla önem kazanmaya başladığını, bu nedenle hesap verebilirlik ve şeffaflığın yönetimin iyileştirilmesinin temel bir unsuru olarak tanımlanması gerektiğini belirtmektedir. 1980'lere kadar vatandaşların devlete hesap verdiğini ancak 1980 sonrası gelişmelerden sonra devletinde vatandaşına hesap verme konumuna geldiğini, hesap verebilirlik ve şeffaflığın sadece hizmeti yürütenlerin değil bu hizmetlerden yararlananlara da yani kamuoyuna da kamu çıkarlarının önemini ve önceliğini sorgulama hakkı verdiğini ifade etmektedir. Ayrıca hesap verebilirlik ve şeffaflığın sadece ekonomik boyutuyla değil yapılan her türlü çalışmada, üretilen her türlü hizmette gereken performansın karşılanması, karşılanmadığı durumlarda geçerli nedenlerle açıklanabilmesi gerektiğini söylemektedir.

Naim (2012), 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi Ve Kontrol Kanununun, kalkınma planları ve programlarında yer alan hedefler ve politikalar doğrultusunda kamu kaynaklarının verimli, ekonomik ve etkili bir şekilde elde edilmesi ve kullanılması gerekliliği üzerinde durmaktadır. Hesap verebilirliği ve mali saydamlığı sağlamak üzere kamu mali yönetimi yapısını ve işleyişini, kamu bütçelerinin hazırlanması, uygulanması, tüm bu mali işlemlerin muhasebeleştirilmesini, raporlanmasını ve mali kontrolünü düzenlemeyi amaçladığını söylemektedir. Ayrıca stratejik planlamanın iç kontrol, iç denetim ve dış denetimin bu amaca ulaşmadaki en önemli enstrümanlar olarak öngörüldüğünü belirtmektedir. Dünya da ve Ülkemizde yaşanan hızlı ve çok yönlü değişim ve yönetim anlayışında özellikle klasik bürokratik yapılarda köklü bir değişimi, yeniden yapılanmayı gerekli ve zorunlu kılar hale getirmiştir. Ülkemizde son dönemlerde kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması faaliyetleri çerçevesinde kamu kaynaklarının verimli, ekonomik ve etkili bir şekilde kullanılmasına, kamu kaynağı kullanan kurum ve kuruluşların hesap verebilirliğinin sağlanmasına yönelik önemli kurumsal ve yapısal reformlar gerçekleştirilmiştir (Neziroğlu, İ. 2012). Bu reformlardan bilgi edinme hakkı bireylere daha yakın bir yönetimi, halkın denetimine açıklığı, şeffaflığı sağlama işlevlerinin yanı sıra halkın devlete karşı duyduğu

kamu güvenini daha yüksek düzeylere çıkarmada önemli bir rol oynamaktadır. Kullanılan bu hak sayesinde hem halkın devleti denetimi kolaylaşmakta hem de devletin demokratik karakteri güçlenmektedir denerek yasa ile doğrudan açıklık ve şeffaflığın hedeflendiği belirtilmiş, açıklık ve şeffaflıkla olumsuz olarak kabul edilen gizliliğin giderilmesinin sağlanacağı belirtilmiştir. Böylece herhangi bir kamu otoritesi karşısında etik olmayan tutum ve uygulamalara maruz kalındığında, vatandaşın başvurusunu yapıp derdini anlatacağı ve çözüm arayacağı bir sistem oluşturulmuştur. Bu vesileyle önceleri karşımıza çıkan “ama bu devlet sırrı”, “ama bu gizli” gibi bir takım tutumlarda büyük oranda yürürlükten kaldırılmıştır.

Mevcut ve gelecek nesiller karşısında suçlu duruma düşmemek, halkın daha hızlı ve kolay hizmet almak suretiyle devlete karşı güvenini güçlendirmek, bireyin hak ve hukukunu pekiştirebilmek, kamu yönetimi süreçlerinde şeffaflığı sağlayarak usulsüzlükleri tümden engelleyebilmek, gerçek manada bir hukuk devletine bir an önce kavuşabilmek ve kurumların demokratik reflekslerini geliştirebilmek için sevdiren, nefret ettirmeyen, kolaylaştıran, zorlaştırmayan, hedef odaklı, birey öncelikli, ölçülebilir, izlenebilir ve hesap verebilir bir yönetim anlayışını kamu yönetimi nezdinde gerçekleştirmek, tüm kamunun ve kamu çalışanlarının vazgeçilmez bir görevi olarak kabul edilmelidir.

Ülkemizi yapısal olarak etkileyen bu değişim süreci yaşanabilecek tüm sorun ve aksaklıklara rağmen devam etmeli ve özellikle kamu kurumlarının yönetim kademeleri, bütün bu süreçleri sahiplenerek, çalışanlarına liderlik etmelidir. Böylesi bir amaç ve çalışma ile geleceğimizin teminatı olan ve kendilerine karşı sorumluluklarımızın bulunduğu bugünün ve yarının nesilleri daha müreffeh ve mutlu bir ülkede diğer dünya vatandaşlarının sahip olduğu haklarla eşit haklara sahip bir şekilde yaşayabilme şansını elde edebilirler<sup>1</sup>(Ceritli, 2012).

---

<sup>1</sup> Bu bölüm TBMM resmi sitesi olan (<http://www.tbmm.gov.tr/yayinlar/kamu> yönetimi sempozyumu pdf ) adresinden özetlenerek alınmıştır.

Kamu yönetiminde şeffaflık ve hesap verebilirlik ile birlikte vatandaşların devlete ve devletin vatandaşlarına bilgi verme konusunda sorumlulukları vardır. Bu nedenle ülkemizde kamu kurum ve kuruluşları kendi bünyelerinde bunu gerçekleştirip vatandaşların memnuniyetini arttırmak amacıyla bilgi edinme, dilek ve şikâyetlerini bildirip sorunlarına çözümler aramak için iletişim hatları oluşturmuşlardır. Aşağıda kamuda uygulanmaya başlanılan iletişim hatlarına ilişkin örnekler verilmiştir.

**Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM):** Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM); vatandaşlardan gelebilecek sağlık sisteminin işleyişi ile ilgili her türlü sorun, soru, eleştiri, öneri ve talebi 7/24 boyunca tamamı sağlık personelinde oluşan, sağlık sisteminin işleyişine hâkim, sağlık mevzuatı konusunda yeterli bilgilerle donatılmış operatörler cevaplandırmakta ve kayıt altına almaktadır. Türkiye'nin dört bir yanından "184" sabim hattı aranabilmektedir.

**Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER):** Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER); Türkiye Cumhuriyeti Başbakanlığınca bileşim ve iletişim teknolojileri kullanılarak hayata geçirilen bir halkla ilişkiler uygulamasıdır. BİMER ile oluşturulan sistem sayesinde vatandaş ile devlet arasındaki iletişim kanallarının tümü açık tutularak müracetlerin her zaman ve her yerden yapılabilmesinin yanı sıra, müracatlara cevapların da hızlı, etkin ve daha ekonomik bir şekilde verilebilmesine imkân sağlanmıştır.

**Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi "ALO 170":** İletişim Merkezi Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile Sosyal Güvenlik Kurumu ve Türkiye İş Kurumu tarafından sunulan tüm hizmetlerle ilgili olarak vatandaşlardan gelecek her türlü soru, öneri, eleştiri, ihbar, şikâyetle ilgili başvuru ve talepleri etkin ve hızlı bir biçimde çözüme kavuşturabilmek amacıyla bilgilendirme yapmakta ve çözüm üretmektedir.

**Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı İletişim Merkezi (ALO 183 ve ALO 144):** Aile ve sosyal politikalar bakanlığı iletişim merkezi vatandaşlarımızın talep, öneri ve şikâyetlerinin etkin verimli ve kısa zamanda çözümüne katkı

sağlamak amacıyla ileri teknolojiyle donatılarak 11 Eylül 2012 tarihinde basın ve halkla ilişkiler müşavirliği bünyesinde açılmıştır. Aile, kadın, çocuk, engelli yaşlı yakınları ve gazilere yönelik hizmetler “ALO 183” hattından, sosyal yardımlar ve sosyal yardım projeleri hizmetleri “ALO 144” hattından karşılanmaktadır. İletişim merkezine giden çağrılar vatandaş temsilcisi mevzuat uzmanı mesleki uzman saha koordinasyon uzmanı ve illerde bulunan acil müdahale ekiplerince 7/24 esasına göre faaliyetlerini sürdürmektedir.

**Emniyet Genel Müdürlüğü İnsan Hakları İhlal Başvuru Formu:** Emniyet Genel Müdürlüğü bünyesinde kurulan “İnsan Hakları İhlal İddialarını İnceleme Bürosu” Emniyet Teşkilatı personelinden kaynaklı insan hakları ihlallerine maruz kaldığını iddia eden vatandaşların ihbar ve şikâyetlerini değerlendirerek gereğinin yapılmasını sağlamaktır. Şikâyet sahipleri internet sitesinde yer alan insan hakları ihlalleri başvuru formunu doldurarak uğradıkları insan hakları ihlallerini emniyet yetkililerine bildirebilmekte, insan hakları ihlal iddialarını inceleme bürosu da incelenen iddialar sonucunda sorumlular hakkında gerekli idari ve adli işlemleri yapmaktadır.

Kamu kurum ve kuruluşlarının yanı sıra Büyükşehir Belediyeleri, özel sağlık hizmeti veren sağlık kuruluşları, özel eğitim kurumları ve iletişim merkezleri gibi kamu hizmetlerini farklı şekillerde sunan şirketlerde yoğunluklu olarak müşterilerinin memnuniyetini arttırmak amacı ile benzer iletişim merkez ve hatları kullanmaktadırlar.

**Milli Eğitim Bakanlığı Uygulamaları:** Milli Eğitim Bakanlığının e-Okul, Veli Bilgilendirme Sistemi (VBS) ve MEBİM “ALO 147” İletişim Merkezi uygulamaları ile reform sürecine katılmaktadır. Milli Eğitim Bakanlığı’da diğer kamu kuruluşlarının yaptığı gibi şeffaf ve hesap verebilir kamu uygulamalarına katkı sunduğu projeler, geliştirdiği teknolojik altyapı sistemleri ve açtığı iletişim merkezleri ile katkı sunmaya başlamıştır. Bu amaçla 2005 yılında Milli Eğitim Bakanlığı tarafından çalışmalarına başlanılan projelere şöyle bir göz atacak olursak:

**E-Okul Projesi:** Öğrenci kayıtlarının internet ortamında alınması, velilere çocuklarıyla ilgili devam devamsızlık bilgileri, karne notları, davranış notları, haftalık ders programı gibi verileri izleme olanağı sunarak okullara ve yöneticilere iş ve işlemlerini bürokrasiden uzak halde yerine getirme imkânı sağlamaktadır.

**Veli Bilgilendirme Sistemi (VBS):** Milli Eğitim Bakanlığı hizmet ettiği aileler ile iletişimini güçlendirmek ve onları merak ettikleri konularda bilgilendirmek amacıyla 25 Ocak 2008 tarihinde hizmete sunmuştur. Bu sistem sayesinde veliler öğrencilerinin; T.C. numarası ve okul numarasını kullanarak sisteme girip öğrenciye ait derslerine ilişkin notları, okula devam ve devamsızlık bilgilerini, bir haftaya boyunca uygulanan ders programını, çocuğunun aldığı belgeleri, ders yılı boyunca okuduğu kitapları, davranış notlarını, iki dönem boyunca aldığı gelişim raporlarını takip etme imkânı bulmaktadırlar.

**Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM) “ALO 147”:** Milli Eğitim Bakanlığı, kendilerine vatandaşlardan gelecek her türlü; talep, şikâyet, görüş, öneri, ihbar ve soruların etkin, hızlı bir çözüme kavuşturmak ve süratle cevaplandırabilmek, yapılacak başvuruların ülke genelinde kabulü, müracaatların Bakanlıktan izlenebilmesini, bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılmasını sağlamak amacıyla Türkiye genelinde tek bir telefon numarası ile ulaşılabilen Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM) “ALO 147” no.lu iletişim hattını 01 Mart 2012 tarihinde Van’da hizmete sokmuştur.

Her yenilik ve değişim onu uygulayacak olanların bu konuda göstereceği çabaya bağlı olarak başarılı ya da başarısız olacağından, başarısızlığın önüne geçilebilmesi için başarısızlık nedenlerinin belirlenip var ise sorun veya eksikliklerin ortaya çıkarılması bir zorunluluk olarak karşımıza çıkmaktadır. Milli Eğitim Bakanlığının da daha şeffaf ve hesap verebilir konuma gelmesi ayrıca iletişim sorunlarını minimuma indirebilmek için gerekli çalışmaları yapması gerekmektedir. Bu sebeplerden dolayı ilkökul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)’in “ALO 147”

no.lu iletişim hattına ilişkin görüşlerinin araştırılması üzerinde durulması gereken bir durumdur.

Bu çalışmanın amacı: İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattına ilişkin değerlendirmelerinin alınarak, varsa uygulamada karşılaşılan sorun ve aksaklıkların belirlenmesi, çözüm önerilerinde bulunularak gelişmesine katkıda bulunmaktır. Bu genel amaç çerçevesinde aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır:

1. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattı ile ilgili bilgilendirilmelerinin nasıl gerçekleştirildiği,
2. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattının amacı hakkındaki değerlendirmeleri,
3. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattını kullanıp kullanmadıkları, kullandılar ya da kullanmadılar ise yararlı olup olmadığına ilişkin değerlendirmeleri,
4. Okullarında Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattı üzerinden bilgi edinme ile ilgili bildirim alıp almadıkları, alındı ise bunun kaç adet olduğu, neler hakkında bilgi istendiği konu ile ilgili yürüttükleri iş ve işlemlerinin neler olduğuna ilişkin değerlendirmeleri,
5. Okullarına Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattı üzerinden talepte bulunma ile ilgili bildirim gelip gelmediği, geldi ise neler olduğu, kaç adet olduğu ve konu ile ilgili yürüttükleri iş ve işlemlerin neler olduğuna ilişkin değerlendirmeleri,
6. Okullarına Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattı üzerinden görüş veya öneride bulunulup bulunulmadığı, bulunuldu ise neler olduğu, kaç adet olduğu ve



konu ile ilgili yürüttükleri iş ve işlemlerin neler olduğuna ilişkin değerlendirmeleri,

7. Okullarına Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattı üzerinden ihbarda bulunulup bulunulmadığı ile ilgili bildirim alıp almadıkları, aldılar ise nelerin ihbar edildiği ve kaç adet olduğu ve konu ile ilgili yürüttükleri iş ve işlemlerin neler olduğuna ilişkin değerlendirmeleri,
8. Okullarına Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattı üzerinden, şikâyette bulunulup bulunulmadığı, bulunuldu ise nelerden ve kimlerden şikâyetçi olunduğu, şikâyetlerin kaç adet olduğu ve konu ile ilgili yürüttükleri iş ve işlemlerin neler olduğuna ilişkin değerlendirmeleri,
9. İhbar ve şikâyete konu olan kişi veya kişilerde yarattığı etkinin olumlu mu yoksa olumsuz mu olduğuna ilişkin değerlendirmeleri,
10. Okullarına Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattı üzerinden gelen ihbar ve şikâyetlerle ilgili soruşturmaya uğrayan çalışan olup olmadığı, oldu ise soruşturma sonunda herhangi bir yasal yaptırıma maruz kalınıp kalınmadığı, sonucunda bahse konu olaylarda artış ya da azalma görülüp görülmediğine ilişkin değerlendirmeleri,
11. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattının öğrenciler açısından yararlı olup olmadığı ve nedenine ilişkin değerlendirmeleri,
12. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattının veliler açısından yararlı olup olmadığı ve nedenlerine ilişkin değerlendirmeleri,
13. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattının yöneticiler açısından yararlı olup olmadığı ve nedenlerine ilişkin değerlendirmeleri,
14. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattının diğer eğitim iş

görenleri açısından yararlı olup olmadığı ve nedenlerine ilişkin değerlendirmeleri,

15. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattının öğretmenler açısından yararlı olup olmadığı ve nedenlerine ilişkin değerlendirmeleri,
16. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattının yönetici, veli, öğretmen ve öğrenci iletişimini etkileyip etkilemediği ve nedenlerine ilişkin değerlendirmeleri,
17. Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattının ilkokul yöneticilerinin iş yükünü arttırıp arttırmadığı ve nedenlerine ilişkin değerlendirmeleri,
18. Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattının öğretmen, öğrenci, veli ve diğer eğitim iş görenlerince amacına uygun kullanılıp kullanılmadığına ilişkin değerlendirmeleri,
19. Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattı uygulamasının bu haliyle kullanılmaya devam edilip edilmemesi ve nedenlerine ilişkin değerlendirmeleri,
20. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattı uygulamasının geliştirilmesine yönelik öneri ve değerlendirmeleri.

## BÖLÜM II: KURAMSAL TEMELLER VE İLGİLİ LİTERATÜR

### 2.1. Okul

Bireylerdeki davranış değiştirme süreci insanlık tarihinin başlamasıyla birlikte başlamış olup günümüze değin bütün uygar toplumsal yapılarda gelişerek devam etmektedir. Davranış değişikliklerinin doğal süreçlerden ziyade eğitim ile daha güçlü bir şekilde gelişebileceğinin fark edilmesiyle de eğitimin kurumsallaşması başlamıştır. Eğitimin kurumsallaşması sonucunda da okullar ortaya çıkmıştır. Bu anlamda okul bireyin eğitiminden sorumlu sosyal bir kurum olarak nitelendirilebilir (Genç, 2005). Sosyalleşme sürecinin temel toplumsal kurumu olan okul, aynı zamanda en etkili çevresel faktördür. Eğitim sürecinin en temel unsuru olan öğrenme çocuğun doğumuyla birlikte ailede başlar; planlı, programlı bir kurum olan okulda devam eder. Çayırılı (1998), çocuk eğitiminde etkili olan iki temel unsuru ailedeki eğitimin düzensiz ve gelişmiş, buna karşılık okulda gerçekleşen eğitim etkinliklerinin ise sistemli ve planlı bir şekilde gerçekleşmesi şeklinde ayırarak açıklamaktadır. Okulların çalışma prensibi belli bir müfredat programı ve ilkelere dayanır (Öztabağ, 1973: 54). Formal sistem içinde bulunan okulların toplumun eğitim ihtiyaçlarını karşılamakla birlikte, toplumun ideallerini de gelecek nesillere aktarmak gibi görevleri de üstlenmişlerdir. Okullar bu yapıları itibariyle formal olmakla birlikte içlerinde informal yapıları da barındırmaktadırlar. Örneğin; okul dışı etkinlikler, spor karşılaşmaları, akran kültürü ve kısmen de öğretmen-öğrenci ilişkileri okulun informal özellikleri olarak sayılabilir (Tezcan, 1999: 220).

Şişman (2002), okulun; yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası boyutunun yanında sosyal, kültürel, siyasal ve ekonomik boyutları olan oldukça karmaşık bir sosyal sistem olduğunu, bunun yanı sıra girdisi ve

çıktısının insan olması münasebetiyle de açık bir sistem olarak tanımlamaktadır. Bu anlamda okullar toplumlardan ayrı düşünülemezler. Pehlivan'da (1997) bu durumu okullara açık sistemler olma niteliğini veren en önemli ögenin girdisini içinde yaşadığı ve amaçlarını gerçekleştirmek üzere kurulduğu toplumdan alması ve bu girdiyi işledikten sonra yine topluma çıktı olarak sunmasıdır, şeklinde ifade etmektedir. Açıkalın (1998), okulların açık sistemler olması tanımlamasına okulun çevresinde meydana gelen değişimlerden doğrudan doğruya ya da dolaylı olarak etkilenmesi ve kendini bu değişimlere göre yeniden yorumlayıp yapılandırabilmesi şeklinde yorumlayarak katkıda bulunmaktadır. Bursalıoğlu (2012), okulu diğer toplumsal örgütlerden ayıran, farklı kılan özelliklerini: Üzerinde çalıştığı ham maddenin, toplumdan gelen ve yine topluma giden insan olması, okulun bünyesinde çeşitli değerleri barındırması ve bu değerlerin çatışır durumda olması, okulun ürününün değerlendirilmesinin güç olması, okulun çevredeki bütün formal ve informal örgütlere yön veren ya da yetkilendiren bir örgüt olması şeklinde sıralamaktadır.

**Okulun Görevleri:** Açık sistem olarak tanımladığımız okulun görevlerini toplumu direk ya da dolaylı olarak etkilediği alanlar olan sosyal, politik ve ekonomik alanlarda irdeleyecek olursak;

**Sosyal Görevi:** Çocuğu toplumsallaştırma olduğunu, okullardaki toplumsallaştırma faaliyetlerinin planlı ve kasıtlı gerçekleştirildiğini söyleyebiliriz. Okul bu görevini yaparken kültürü hem korur hem de geliştirir.

**Okulun Ekonomik Görevi:** Ekonominin beyin ve insan gücü ihtiyacının karşılanmasını sağlamaktır. Bu bakış açısına göre eğitim bireylerin kendilerine toplumunda üyelerine yaptığı bir yatırım olarak görülebilir. Sahip olunan insan kaynaklarının niteliklerinin geliştirilerek ihtiyaç duyulan nitelik ve nicelikte insan gücünün toplum hizmetine sunulmasıdır.

**Okulun Politik Görevi:** Yetiştirilen insanların devlet sistemine bağlılık göstermesini ve liderlik yetenekleri olanların seçilerek eğitilmesini

gerçekleştirmektir (Erçetin ve Özdemir, 2004). Ailenin hayat biçiminden etkilenen çocuğa toplumsallaşma sürecinde kazandığı davranışları esnek bir geçişle yansıtılmalıdır. Okul bu geçişi sağlayacak en önemli kurumsal yapıdır (Kaplan, 2002: 6). Okullar hükümetlerin, yerel yönetimlerin, ailelerin, öğretmenlerin veya okulun diğer çalışanları için değil; öğrenciler içindir. Okulun sağladığı eğitsel ve kişisel yaşantıların hepsinin hedefi öğrencilerin yetiştirilmesine yönelik olmalıdır. Yönetici, öğretmen ve diğer çalışanların okuldaki görevleri bu hedefe yönelik olarak çalışmaktır (Erçetin ve Özdemir, 2004: 13).

## 2.2. Aile

Aile, bütün insan topluluklarındaki en küçük yapıdır. İnsanın en köklü ve temel isteklerini karşılar nitelikteki özelliklerine dayanan aile, evrensel ve sosyal bir kurumdur. Bilindiği gibi aile, iki farklı cinsin hayatlarını birlikte sürdürme kararlarının gerçekleşmesiyle oluşur. Bu birlikte yaşama isteğine çocuklarda istem dışı katılarak toplumun temelini oluşturur. İnsanlar kişiliklerinin temelini oluşturan bir kısım davranışları aile ortamında kazanır. Çocuklar daha küçük yaşlarda anne babalarını ve ailede sevdikleri büyüklerini taklit ederek onlarla özdeşleşir. Aile yaşamı içinde ailenin temel davranış kalıplarını ve değerlerini öğrenirler. Gayri resmi olan bu eğitim süreci aile ortamında çok etkili olarak oluşur (Fidan, 1996). Aslana' a (1994) göre; toplumsal yaşam içerisinde yerini almaya çalışan bireyler üyesi oldukları toplumun yaşam biçimlerini, değerlerini ve olanaklarını yakın deneyimlerle aile içinde öğrenir. Ayrıca çocuk anadilini, cinsel kimliğini, toplumsal kişiliğini, kültüründe tanımlanan "iyi-kötü", "doğru-yanlış", "güzel-çirkin" gibi temel değerlerini, tutumlarını ilk kez aile içindeki diğer bireylerin yardımıyla edinir (Aslan, 1994: 9).

Toplumun temel birimi olan aile, üyelerinin barınma, bakım gibi fiziksel; sevgi ve şefkat gibi duygusal; öğrenme gibi sosyal ihtiyaçlarını karşılar (Güran, 1991: 441). Tezcan (1984); ailenin biyolojik, ekonomik, koruyucu, toplumsallaştırma, eğitim ve boş zamanlarını değerlendirme işlevleri olduğunu ifade etmekte, aileyi çocuğun fiziksel, akli ve ruhsal

sağlığının temellerinin atıldığı yer olarak ifade etmektedir. Sarıtaş (2004), aileyi çocuğun davranışlarının şekillenmeye başladığı yer olarak ifade ederken, Kıncal (1993), aileyi çocuğun toplumsallaşmasını olumlu ya da olumsuz etkilemesi nedeniyle eğitimin başarılı olmasında rol ve etki sahibi olan önemli bir unsur olarak görmektedir. Oktay' da (1999) aileyi toplumun yapı taşı, sosyal bir şekillenme olarak tanımlamaktadır.

Sosyologların yaptığı sınıflandırmaya göre de aile: sosyal ilişkilerin şekli ve yoğunluğu bakımından birincil gruba dâhil edilmektedir. Bu grubun temel taşı ailedir. Çünkü birey ilk duyguyu, ilk davranışı ve ilk eğitimini içinde yaşadığı aileden ve toplumdaki elde ederek büyürken daha sonra okul ve diğer sosyal kurumların katkıları, ailenin bu konudaki sorumluluğunu azaltmaz demektir (Tezcan, 1984). Tüm bu tanımlamalara bakıldığında ailenin tanımında bir görüş birliği olmadığını ancak Türk Aile Yapısı Özel İhtisas Komisyonu tarafından verilen tanımın birçok bakış açısını yansıtabileceği ifade edilebilir. Bu tanıma göre aile; kan bağı, evlilik ve diğer yasal yollardan, aralarında akrabalık ilişkisi bulunan ve çoğunlukla aynı evde yaşayan bireylerden oluşan, bireylerin cinsel, psikolojik, sosyal ve ekonomik ihtiyaçlarının karşılandığı, topluma uyum ve katılımların sağlandığı ve düzenlendiği birimdir (Bulut, 2003: 17).

**Ailenin Eğitimdeki Rolü:** Eğitimin amacının bireyde istendik davranış değişikliği yaratmak olduğu göz önüne alınırsa öğrencide istendik düzeyde bir davranış değişikliği oluşturmanın sadece okulda geçen saatler içerisinde gerçekleştirilemeyeceği açıktır. Okulda verilen eğitim ve öğretimin amacına ulaşabilmesi için öğrenci aileleri ile işbirliğine gereksinim vardır. Çünkü bireyin toplumsallaşma süreci ailede başlar, akran gruplarında ve okulda devam eder (Koçak, 1991). Çelenk (2003), öğrenme ve öğretme sürecine ilişkin olarak okul başarısını arttıran faktörler üzerinde yapılan araştırmaların okul başarısı üzerinde okul aile dayanışmasının önemli bir etkiye sahip olduğunu gösterdiğini, eğitim açısından destekleyici yaklaşım içerisinde olan ailelerin çocuklarında, okul başarısının daha yüksek olduğunu ifade etmektedir. Koçak (1991), bu durumu kısaca sağlıklı bir iletişimle bu iki farklı

kurumun davranışların daha tutarlı, yararlı ve etkili olmasının sağlanabileceği, bu nedenle okul aile iletişiminin sağlanmasına engel olan etmenlerin belirlenmesi, bunların ortadan kaldırılmasının önemli olduğu; özellikle bu konuda önemli görevlere sahip olan okul yöneticileri ve öğretmenlerinin algıladıkları engeller ve yine bu konuda başarı sağlanabilmesi açısından ulaşılmaması gereken kesim olan ailelerin ne gibi engelleri öne çıkardıklarının belirlenmesinin büyük önem taşıdığını ifade etmiştir.

### **2.3. Okul-Aile İşbirliği**

Çalık (2007), okul yönetimine aile katılımını, etkinlik ve verimlilik, sorumluluğu paylaşma, katılım hakkı ve daha demokratik okul yönetimi aracı olması açılarından savunulması gerektiğini, bu iletişimin sağlanması ile eğitim-öğretimin hedeflenen amaçlarına daha kolay ulaşılabileceğini belirtmektedir. Demirebulak'a (2000) göre okul-aile işbirliğinin iki avantajı vardır. Birincisi, ailenin okula ve öğrenciye gösterdiği ilgi, öğrencinin motivasyonunun sağlanması; diğeri ise okulun yapısını, değerlerini ve standartlarını tanıyan ailelerin çocuklarını daha iyi yönlendirebilmesidir.

#### **2.3.1. Okul-Aile İşbirliğinin Gerekliliği**

Okulun eğitim anlayışı ile ailelerin eğitime bakışları ve anlayış farklılığı okulun etkililiğini olumsuz yönde etkileyerek zayıflatan bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Okulun etkililiğinin arttırılabilmesi için okul ve ailelerin eğitim konusundaki bakış, tutum ve değerlendirmelerinin maksimum düzeyde örtüşmesi gerekir, çünkü böylesi bir uyum okulun çevresine yabancılaşmasına ve güç kaybetmesine engel olacağından etkililiğini arttıracaktır. Etkili bir veli- öğretmen- okul işbirliği ortaya çıkabilecek birçok olumsuzluğu ortadan kaldıracak hatta ortaya çıkandan etkilerini silecektir. Öğretmenler ve okul yöneticileri velilerinde eğitim sürecinin bir parçası olduğunu görmelidirler. Okul, velileri başta bulunan, öğrencinin sadece başarı durumunu öğrenmek ya da bir sorun olduğunda veya çağırıldığında okula gelen kişiler olarak değil; öğrencinin başarısında ve sağlıklı bir kişilik geliştirmesinde rol oynayan ortaklar olarak görmelidirler. Okul yöneticileri ve öğretmenler, okulun veliler için de bir eğitim-öğretim ortamı olduğunu

bilmelidirler. Diğer taraftan ailelerde okulu kendileri dışında sıradan kamu hizmeti veren bir kurum; okul toplantılarını ise düzenlenmesi gereken sıradan bürokratik işlemler olarak algılamak yerine, bireylerin hayati derecede önemli bireysel, ailesel ve toplumsal gereksinimi karşılayan bir birim olarak görmeli, gereken desteği ve işbirliğini sağlamalıdır. Okul-aile işbirliği çerçevesinde, okulu aileleri de eğiten bir toplum eğitim merkezi statüsüne kavuşturabilirler. Aileler eğitim konusundaki, eksikliklerini giderecek bu tanımlayıcı ve geliştirici iletişim sürecine açık ve istekli olmalıdırlar (Demirbulak, 2009). Okul-Aile İşbirliğini gerektiren nedenleri belli kategorilerde ifade etmeye çalışırsak karşımıza:

1. Ailenin eğitim ve okula yönelik bakış açısı, eleştirme ve değerlendirme biçimi, öğrencinin eğitime bakışını, okul ve öğretmene yönelik davranış ve tutumlarını etkilemektedir. Anne-babalar öğretmeni çocuğun önünde eleştirmemeli ancak çocukta bu yönde bir eğilim varsa sağlıklı bir değerlendirme yapabilmesi için rehberlik edilmelidir.

2. Okul ile veliler arasındaki çatışmaların çoğu okulun başarı ve davranış konusunda velileri yeterince bilgilendirmemesinden kaynaklanmaktadır. Bu durumla bağlantılı çatışmaların ortadan kaldırılması için velilerin yeterince bilgilendirmeleri gerekir.

3. Okul, velilerin bilgi, beceri, deneyim ve uzmanlıklarından okulun yararına olacak şekilde değişik biçimlerde yararlanabilir.

4. Okulun disiplin politikasının öğrenciler tarafından anlaşılması, benimsenmesi ve hayata geçirilmesinde kısacası disiplin konusunda amaca ulaşmak için velilerin desteğini almalıdır. Disiplin konusunda tutarlılık sağlanırsa öğrenci-öğretmen ve velisi tarafından kendisinden ortak olarak yerine getirilmesi istenen beklentileri karşılamada tereddüt yaşamayacaktır.

5. Öğretmen-öğrenci ilişkilerinin bozulması, bütün tarafları sıkıntıya sokabilir. Okul-aile işbirliği öğretmen-öğrenci ilişkilerinin bozulmamasında önleyici bir rol oynar.



6. Bu yolla okul, öz kültürünü doğrudan çevreye tanıtma fırsatı bulur. Veliler de okul kültürünü tanıdıkları ölçüde okullarına sahip çıkarlar.

7. Okul yönetimi genellikle çevrenin ekonomik, politik ve siyasi gücü karşısında zayıf ve dayanıksız kalabilmektedir. Okul yönetimi bu güçlüklerin üstesinden yine başta veliler olmak üzere çevrenin desteğiyle gelebilir.

8. Okul ile veliler arasındaki karşılıklı işbirliği, karşılıklı bir güvenin yaratılmasında önemli rol oynar (Turan, 2004: 208).

Vural'a (2004) göre aileleri okula bağlamak için; istedikleri zaman okulu ziyaret edebilmeleri, öğretmen ve yöneticilerle görüşmelerinin sağlanması ve sınıf içi ziyaretlere müsaade edilmesi gerekir.

Öğrencilerin ve velilerin okulun kültürünü, iklimini ve kendilerine ilişkin beklentilerini tanımaları karşılıklı iletişimi olumlu yönde etkileyip öğrenci motivasyonunu attıracağı, aileninde çocuğuna daha iyi rehberlik edip yol gösterebileceğini dolayısıyla problemlerin azalacağını söylemenin mümkün olduğu ifade edilebilir (Bekyürek, 2008: 48). Okul öğrencinin yaşam alanının bir bölümünü oluşturmaktadır. Okul zamanının dışında öğrenci, ailesi ve sosyal çevresi içinde yaşamını devam ettirmektedir. Bu nedenle eğitim etkinlikleri yalnızca okulda geçen kısıtlı zaman dilimiyle sınırlandırılmamalıdır. Öğretmen, anlamlı ve sürekli eğitim etkinliği geliştirmek için velilerle düzenli ilişkiler kurmalı, aileleri sürekli bilgilendirilmelidir (Aydın, 2000: 210-211).

### **2.3.2. Okul-Aile- Öğretmen İşbirliğini Olumsuz Etkileyen Faktörler**

Şişman ve Turan (2004), okul-aile-öğretmen işbirliğini etkileyen olumsuzlukları: aileden, okuldan, öğretmenden ve okul personelinden kaynaklanan olumsuzluklar olmak üzere 4 gruba ayırmaktadırlar.

**Aileden Kaynaklı Olumsuzluklar:** Ebeveynlerin iş yaşantılarındaki zaman kısıtlamaları, ebeveynlerin eğitim yaşantılarındaki oluşmuş olan ön yargıları okul kültürüne ve iklimine uzak oluşları, farklı kültürel yapılara sahip olmaları ebeveynlerdeki dil farklılıkları ile gelir düzeylerindeki farklılıklar.

**Okuldan Kaynaklı Olumsuzluklar:** Ailelerden sürekli para talebinde bulunulması, okul kültürü ve okul iklimine ilişkin olarak bilgilendirilmeyişleri, aileler hakkında okulda gelişmiş olan ön yargıları ve ebeveynlerin okul iş görenlerine ulaşmada güçlüklerle karşılaşmaları.

**Öğretmenden Kaynaklı Olumsuzluklar:** Görüşmeye gelen velilere çocuklarıyla ilgili sürekli sorun ve eksiklik aktaran öğretmen tutumları, öğrenci ve veliye ilişkin ilişkin yüksek beklentiler, öğretmenle görüşme zamanı bulunulamaması.

**Okul Personelinden Kaynaklı Olumsuzluklar:** İhtiyaç duyulduğunda okul çalışanlarına ulaşılamaması ve bu konuda bir planın bulunmaması, iletişimde ben merkezli olunması, ailenin görüşlerine yeterince değer verilmemesi, iletişimde nezaket kurallarına aykırı davranışlar sergilenmesi (Şişman ve Turan, 2004: 209).

### **2.3.3. Ailenin Okuldan Beklentileri**

Aileler okulların donanımlarının eğitim faaliyetleri açısından yeterli olmasını, ileriye dönük hedeflerinin bulunmasını, içinde bulunduğu çevresel faktörleri iyi değerlendirmesini, diğer okullar ile ilişkili olup çok kültürlü yapılara uygun yapısal önlemler alınmasını beklemektedirler her ne kadar çok kültürlü toplumlarda okulun bu yönde standartlar oluşturması güç olsada gelişmekte olan yenedünya düzeni içerisinde bu planlamaları yapmak durumundadır (Şişman, 2002: 197). Demokratik toplumlarda okul yönetiminde rol oynamaya çalışan veli, hem yöneticiyle hem öğretmenle olan ilişkisi bakımından incelenmelidir (Bernard, 1952: 156' dan akt: Bursalıoğlu, 2012).

### **2.3.4. Velilerin Öğretmenlere Yönelik Beklentileri**

Öğretmenler, öğrencileri arasındaki duygu, düşünce ve davranış ayrılıklarını kaldırmak gibi çok yönlü sorumluluklar yüklenmişlerdir (Demirel, 2009: 188). Bu sorumluluğun gereği olarak sınıf içi etkinliklerde adil davranışlar sergilemek için yoğun çaba harcamalıdır. Lindgren'e (1954) göre aile ve öğretmen kendi doğrularına ilişkin baskın davranışlarda

bulunarak kendi fikirlerini öğrencilere verirken diğer edinilmiş olan bilgileri silmeye çalışmakla, çatışmayı anne-baba ve öğretmen arasındaki anlaşmazlığı arttırmaktadır. Anne-baba ile öğretmen arasındaki anlaşmazlık nedenlerinden bir diğeri ise çocuğa ayrı açılardan bakma eğilimleridir. Öğretmen sınıfındaki çocukların tek tip olmadığını, anne baba ise kendi çocuklarının sınıftaki tek çocuk olmadığını unutmamalıdır. Anne-babanın öğretmenden, öğretmenin anne-babadan beklediği davranışlar her toplumda toplumun yapısal ve kültürel özelliklerine göre şekillendiğinden farklılıklar göstermekle beraber öğretmenin sabırlı, anlayışlı, duyarlı ve adil olması beklentisi tüm çevresel farklılıklara rağmen beklentilerin önde gelenleridir. Dolayısıyla aileler öğretmenlerinde öğretmenlik alan bilgi ve becerisini ilk beklenti olarak görmemektedir.

Öğretmeninde beklentileri ailelerinkinden pek farklı değildir onun da aileden ilk beklentisi dürüstlük, sabırlı olma, hoş görme ve işbirliği çabasıdır (Eva, 1952: 24-33' den akt: Bursalıoğlu, 2012). Şişman'a (2002) göre aileler, her şeyden önce çocuklarının okulda her türlü risklerden ve tehditlerden uzak, güvenli bir ortamda olmasını ve kaliteli bir eğitim almasını beklemektedir. Bu da ancak okulda görevli eğitim çalışanlarının görevlerini yaparken velilerinin çocuklarını sevdiklerini ve başarılı olmalarını beklediklerini göz önüne alarak çalışmaları, okul ve öğretmenlerin öncelikle veliler ile iyi ilişkiler kurmaları, hatta okula hiç gelmeyen velilerle bile bu iyi ilişkileri kurma ve sürdürmeleri, bunun içinde etkili yollar ve yöntemler geliştirmeleri, okul-veli işbirliğinin devam etmesi içinde velilerle okul arasında olumlu bir hava oluşturmaları, okul ve ailenin karşılıklı olarak birbirlerinin beklenti ve ihtiyaçlarını bilmeleri ve belirlemeleri ile mümkün olabilmektedir.

Öğretmenler velilerden çocuğu okula zamanında gönderme, veli toplantılarına katılma, ev ödevlerine yardım etme, öğretmenlerin tavsiyelerine uymalarını beklerken; veliler öğrencilerinin başarıları hakkında daha çok bilgilendirilmek, okulda ve sınıfta güler yüzle karşılanmak ve yıl boyunca çocuklarının başarılı olabilmesi için onlara nasıl yardımcı olabilecekleri konusunda bilgilendirilmelerini beklemektedirler (Şişman, 2002).

### **2.3.5. Velilerin Yöneticilere Yönelik Beklentileri**

Anne-babanın okul yöneticisinden beklediği davranışların başında, iyi ilişkilerin kurulması ve sürdürülmesi gelmektedir. Bunu öğrencilerle ilgilenmek, anne-babayı tanımak ve onlara yardımcı olmak davranışları izlemektedir (Nolte, 1967: 291-291' den akt: Bursalıoğlu, 2012). Bir eğitim örgütü kendisine misyon ve vizyon belirleyerek ve bu hedeflere ulaşma gayreti ile çalışmalıdır. Eğitim sektöründe görev alan yöneticilerin artık sadece koltuğunda oturarak bir mevzuat bekçisi gibi katı bürokratik kuralların arkasına sıkışıp kalma dönemi gerilerde kalmıştır. Çünkü okul sürekli değişen ve dönüşen bir çevredir ve hizmet ettiği toplumun okuldan beklentileri her geçen gün bu değişim ve dönüşümle birlikte artarak gelişmektedir (Çelik, 1995: 51).

### **2.3.6. Okul ve Öğretmenlerin Ailelerden Beklentileri**

Okul ve öğretmenlerin ailelerden beklentileri okulun bulunduğu dış çevreye göre farklılıklar gösterse de çocuğun yaş gurubuna ilişkin gelişimsel özelliklerini ve davranışsal biçimlerini öğrenmesi, bunlara uygun olabilecek önlemleri almasını beklemektedir. Çocuğun her türlü ihtiyacını sorununu en kısa zamanda çözümlenmelerini, çocuğun gelişimsel süreci içerisinde yaşanan sorunlara karşı duyarlı olmalarını ve varsa sorunların çözüm önerileri ve yolları geliştirmelerini istemektedirler. Öğrencinin evde ders çalışabilmesi ve ödevlerini zamanında yapabilmesi için uygun bir çalışma ortamı oluşturmalarını ve öğrenciyi yönlendirmeleri beklenmektedir.

Çocuğun sosyo-kültürel yönünün ve ders dışı yeteneklerinin gelişimine yardımcı olacak önlemler almaları, okul yönetimini destekleyen bir anlayış içerisinde bulunmaları, gerektiğinde uygun birim ve etkinliklerde görev almaları, sorunların aşılması için işbirliği yapmaları, öğrencinin okul dışındaki sosyal çevresini yakından izlemeleri, çocuğu bu çevreden uzaklaştırmak yerine, bu çevrenin oluşmasında yönlendirici olmaları beklenmektedir (Şişman ve Turan, 2004: 207).

### 2.3.7. Okul ve Aile İşbirliğinin Sağladığı Yararlar

Ailenin çocuk eğitimindeki işlevi okul yaşamı boyunca sürmelidir. Ailenin ve okulun (öğretmenin) çocuğun eğitimi konusunda birlikte hareket etmesinin birçok yararı vardır. Bu birlikteliğin birinci yararı aile ile öğretmenlerin birbirlerini eğitim açısından tanımlarına ve ortak bir paydada anlaşmalarına zemin hazırlamasıdır. İşbirliği sayesinde öğretmen Türk Milli Eğitiminin ve okulun amaçlarını, okulun bu yöndeki uygulamalarını veliye ayrıntılı biçimde açıklama olanağı bulur. Veli de öğretmene beklentilerini, eğitimle ilgili düşüncelerini açıklar. Öğretmen ve veli fikirlere karşılıklı saygı ortamında birbirlerinin görüşlerini anlamaya, bazı noktalarda görüş birliğine ulaşmaya çalışırlar. En azından birlikte hareket etmenin önemini anlarlar. Okulun “doğru” dediği bir şeye anne babanın “yanlış” demesinin çocuğun kararsız, silik, dolayısıyla uyumsuz ve başarısız olmasına sebep olacağı söylemek yanlış olmaz. İkinci yararı ise öğretmen ve veli işbirliği ile karşılıklı etkileşim sonucu yaklaşım farklılıklarının en alt düzeye inmesidir (Alıcıgüzel, 2003: 380- 381). Okul aile işbirliği öğretmen, okul yönetimi, veli ve öğrencinin üzerinde anlaştığı özel kuralları ve yaptırımları içeren bir yazılı antlaşmaya bağlanabilir. Bu yolla öğrencinin bilgi ve iletişim eksikliği nedeniyle istenmeyen davranışlar sergilemesi önlenebileceği gibi kendisinin de yapmaya söz verdiği davranışlara başvurması durumunda karşılaşılabileceği yaptırımlar belirlenmiş olur. Böylece öğrenci kendisini denetlemeye ve değerlendirmeye almaya yönelir, böyle olunca ceza öğretmenin kişisel olarak başvurduğu bir yaptırım olarak algılanmaz ve yapılan çalışmaların olumlu etkileri kısa sürede alınabilir (Şişman ve Turan, 2004: 210).

### 2.4. İletişim

Bu bölümde iletişimin tanımı, süreçleri, türleri ile birlikte eğitim alanındaki uygulamalar ve bunların okul paydaşlarına olan yansımaları, bu paydaşlar ile kurulabilecek iletişim yöntemleri ve yararları üzerinde durulmuştur.

İletişimin sözlük anlamına bakıldığında bir düşüncenin, bir duygunun yüz, kol ve baş hareketleri, konuşma yoluyla ya da yazı, telefon, radyo ve

televizyon gibi iletişim araç gereçlerinden yararlanarak bir kimseden başka bir kimseye, iletilmesi olarak ifade edilebilir (Demirel, 2001: 64). Koçak'a (1991) göre, farklı yazarların tanımları dikkate alındığında ise iletişimin bireyleri etkilemek ya da saptanmış bir amacı gerçekleştirmek için bilgi sağlamak ve bu bilgilerin, duyguların, niyetlerin, düşüncelerin; yazı, işaret, konuşma ve hatta mimik ve hareketler aracılığıyla sesli ya da sessiz olarak aktarıldığı bir süreç olduğu şeklinde tanımlanabilmektedir. İletişim örgütsel süreçlerin oluşması için kişiler arası ilişkilerin kurulmasında da etkin rol oynamaktadır. Dolayısıyla örgütlerin hem kendi içerisinde hem de çevresiyle sağlıklı bir şekilde işletmek zorunda oldukları bir süreçtir. Çevre ile iletişim kurma konusunda işletme örgütlerinde reklam, propaganda, halkla ilişkiler aracılığıyla çeşitli çabaların yürütülmesine karşın, eğitim örgütleri için böyle bir çabanın söz konusu olduğu söylenemez.

#### 2.4.1. İletişim Süreci ve Öğeleri

İletişim sürecinde yer alan temel öğeleri sırasıyla inceleyecek olursak;

**Kaynak**, algılama, seçme, düşünme ve yorumlama süreçlerinde ürettiği anlamlı mesajları semboller aracılığıyla ileten kişi ya da kişilerdir (Güçlü, 2006: 194, Yüksel, 2008: 14).

**İleti**, kaynağın alıcıyla paylaşmak istediği düşünce, duygu ve davranışları temsil eden semboller ve işaretlerden oluşur. İletişim sürecinin başarılı olabilmesi için ileti, alıcının dikkatini çekecek biçimde düzenlenmelidir.

**Kanal**, iletişim sürecinde kaynağın amaçları doğrultusunda alıcıya gönderdiği mesajları taşıyan ortam, yöntem ve tekniklerdir. İletişimin gerçekleşmesi ve etkili olabilmesi için kanal seçimine dikkat edilmelidir (Ergin, 2008: 69).

**Alıcı**, gönderici tarafından yollanan iletiyi alan kişidir (Hoşgörür, 2003: 72).

**Geribildirim**, iletişim sürecinde kaynağın alıcısına gönderdiği mesajların alınıp alınmadığı, alındıysa anlaşılıp anlaşılmadığını, ya da nedeni anlaşıldığını alıcıdan kendisine yönelecek tepkilerden anlayacaktır, işte alıcıdan kaynağa yönelen bu tepkilere geribildirim denilmektedir (Ergin, 2008: 149).

İletişim süreci, kaynak ve alıcı arasında işleyen bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır. İletişim mesajları anlamlandırma süreci olduğuna göre bu sürecin ve kullanılan dilin bireyler arasında kurallara uygun işlemesi gerekir. İletişim süreci her formal örgütte oluşan tüm sorunlarla uğraşma aracıdır. Bazı yöneticiler (yönetim bilimcileri) tarafından yönetimin kalbi olarak nitelendirilen karar verme sürecinde iletişim çok önemli bir yer kaplamaktadır. Sadece karar verme sürecinde değil, tüm yönetim süreçlerinde çok önemli bir rol oynamaktadır. Yönetim süreçlerinin niteliğinin, iletişimin niteliğine bağlı olduğunu söylemek yerinde olacaktır (Aydın, 1994'ten akt: Ergen, 2008: 18).

#### **2.4.2. İletişim Türleri**

İletişim türleri birçok değişik şekilde sınıflandırılabilirle beraber, Dökmen, (2000) iletişimi genel olarak: Kişi içi, Kişilerarası, Örgüt içi ve Kitle iletişimi olmak üzere 4 grupta toplamaktadır.

**Kişi İçi İletişim:** İçsel iletişim olarak da ifade edilebilmektedir. Bu iletişimde bireyin kendi iç dünyasıyla gerçekleştirdiği iletişime kişi içi iletişim denebilmektedir. Bireyin kendi iç dünyasını gözlemlemesi, ihtiyaçlarının farkına varması, üzülmeye ya da sevinmesi, düşünmesi, rüya görmesi ve bunu yorumlaması, kendi kendine soru sorması bu soruları yanıtlaması, kendisine kızması gibi davranışlarıyla kişi içi iletişim gerçekleştirilir.

**Kişilerarası İletişim:** Yüz yüze iletişim olarak da adlandırılan bu iletişim adından da anlaşılacağı gibi bireyler arasında gerçekleşen bir iletişim türüdür ve kaynak ile hedef insanlardan oluşmaktadır. En az iki kişi arasında sözlü ya da sözsüz olarak gerçekleşmektedir.

**Sözlü İletişim:** Adından da anlaşılacağı gibi sözcüklerle yapılan bir iletişim türüdür ve karşılıklı konuşmalar, yazışmalar ile gerçekleşmektedir. Sözlü iletişimde dil sistemini oluşturan sözcükler ve harfler yardımıyla mesaj ve bilgi alışverişi söz konusudur (Usluata, 1996: 53).

**Sözsüz İletişim:** Sözcüklerle değil hareket ve davranışlarla yapılmakta ve daha ziyade sözlü iletişimi desteklemek için kullanılmaktadır. Yüz ve beden işaretleri, jestler ve mimikler, baş, el ve kol hareketleri gibi farklı şekillerde kullanım alanlarına sahiptir.

**Örgüt İçi İletişim:** Belli amaçları gerçekleştirmek için oluşturulmuş olan örgütlerde amaçların gerçekleştirilmesi, örgüt faaliyetlerinin iş bölümü anlayışı içerisinde koordine edilmesi için örgütü oluşturan yapılar arasında ki anlamlandırmayı sağlayan bir iletişim biçimidir. Çevreleriyle etkileşim halinde bulunan örgütlerde hiyerarşik bir yapı söz konusudur. Kişiler önceden tanımlanmış bir takım rollere girerek bu rollerin gereğini yerine getirmeye çalışmaktadırlar. Örgütteki üst ve astlar arasındaki ilişkilerin nasıl olacağı örgüt şemalarında belirlenmiştir. Bu sayede kimin kimden emir alacağı ve kime emir vereceği önceden bilinmektedir (Alemdar ve Kaya, 1983). Bu örgütlenme biçimini Işık (2005), kendi içinde 4 şekilde gruplamaktadır:

**Yukarıdan Aşağıya İletişim:** Örgüt amaçlarına uygun olarak işle ilgili emirlerin genellikle yazılı olarak astlara ulaşması şeklinde işlemektedir. Bir anlamda formal iletişim türü olarak da kabul edilen bu yöntemle astlara resmi kanaldan bilgi ve emirler ulaştırılır.

**Aşağıdan Yukarıya İletişim:** Örgüt (kurum) şemalarında belirtildiği şekilde astlardan üstlere doğru gerçekleşen bilgi ve haber akışı aşağıdan yukarıya iletişim olarak değerlendirilmektedir. Üstler astlara yukarıdan aşağıya doğru emir ve buyruklar iletirken, astlarda bu emir ve buyrukların ne ölçüde ve nasıl yerine getirildiği konusunda üstlere bilgi sunmak durumundadırlar. Dolayısıyla aşağıdan yukarıya iletişim, verilen görevin niteliğine uygun olarak astların üstlere yazılı veya sözlü şekilde rapor ve bilgi sunmaları şeklinde gerçekleşir.



**Yatay İletişim:** Örgütte aynı statüde bulunan birimler arasında gerçekleşen iletişim olarak tanımlanabilir. Örneğin iki genel müdür yardımcısı arasında gerçekleşen bir yazışma yatay iletişim kapsamında değerlendirilebilir. Yatay iletişim bazı durumlarda zaman ve para kayıplarının önlenmesini sağlamaktadır.

**Çapraz İletişim:** Bir örgütsel iletişim yöntemi olarak bazı durumlarda zaman, para ve emek israfını önlemek amacıyla örgütsel hiyerarşinin gözetilmediği görülmektedir. İstisnai bir durum olmakla birlikte işin niteliğine göre, bir fabrika müdürü, yardımcılarını atlayarak doğrudan ustabaşından bilgi isteyebilmektedir. (Işık, 2005).

**Kitle İletişimi:** Uzmanlaşma ve kurumsallaşmanın söz konusu olduğu bu iletişim türünde kaynak (gönderici) mesajını mekanik araçlar yardımıyla kısa zamanda hızlı ve sürekli bir biçimde alıcı olarak ifade edilen hedef kitleye iletmektedir. Çoğunlukla tek taraflı işleyen ilişkilere dayanan, bir tarafın verici diğer tarafın alıcı olduğu kitle iletişiminde, gönderici ile alıcı arasında yüz yüze bir ilişki kurulması mümkün olamamaktadır (Kaya, 1985).

### 2.4.3. Eğitimde İletişim

İletişim insanlar arasındaki etkileşimi sağlamaya yarayan bir araçtır. Etkili iletişim, kaynağın aktardığı duygu ve düşüncelerin alıcı tarafından kaynağın amacına, beklentisine, isteğine uygun biçimde davranışta bulunması demektir. Böylesine sağlıklı bir iletişimin kurulup sürdürülebilmesi için kaynakla alıcının birbirlerini, kişilik yapılarını ve çevre koşullarını da içeren bir bütün olarak değerlendirmeleri gerekir (Köknel, 2005: 375). Eğitim temelde bir iletişim etkinliğidir. Öğrenmenin, iletişimin gerçekleşmesi sonucunda alıcının davranışında bir değişikliğin oluşması, öğrenmenin iletişimden ayrı düşünülmemeyeceğine iyi bir örnektir. Ayrıca bu örnek, iyi bir öğrenmenin, iyi bir iletişim ürünü olduğunu da gözler önüne sermektedir (Bolat, 1996: 75). Eğitim ve öğretim, öğrenci ile öğretmenin etkileşime dayanan bir süreçtir. İletişim ile eğitim-öğretim süreçlerinin öğeleri arasında benzerlikler vardır. Sistem olarak her ikisinin de girdi, süreç ve çıktıları

bulunmaktadır. Eğitim öğretim ve iletişim sürecinin verimliliği için her ikisinin de iyi bir organizasyona ihtiyacı vardır (Ergen, 2008: 20).

Eğitimde iletişim genel olarak; okulun amaçlarını gerçekleştirmek üzere, bireyde davranış değişikliği oluşturmak amacıyla okul, öğretmen, öğrenci ve aile arasında etkileşimin sağlanması olarak tanımlanabilir. Öğrencinin iletişim de bulunduğu ortam yaşadığı yer aile ve okuldur. Öğrencinin davranışları bu üçgen içinde biçimlenir. Çocuk okula gelirken ailesinden ve çevresinden öğrendiği bilgileri okula hazır bulunuşluluk düzeyi içinde getirir. Aynı zamanda çocuk okulun da bir ürünüdür okulunu da ailesine götürür. Meydana gelecek herhangi bir çatışma durumu hem okulu engeller hem de ailenin işini zorlaştırır (Aydın, 2004). Bu durumda öğrencinin eğitimine ilişkin çaba ve düşüncelerde okul ve aile arasında var olan algı farklılıklarını gidererek ortak bir anlamsal zeminin oluşturulması büyük önem taşır (Koçak, 1991: 130).

#### **2.4.4. Okulda İletişim**

Okul çocuğun diğer çocuklarla yoğun bir şekilde etkileşime girdiği, yeni davranışlar kazandığı davranışlarını değiştirdiği bir eğitim ortamıdır (Topbaş, 2004: 12, akt. Sen, 2006: 16). Eğitim birim etkileşim süreci olarak algılandığından okulda iletişim süreci öğretmen, öğrenci ve yöneticiler açısından önem arz etmektedir. Okulun toplum içindeki konumu iletişim yapabildiği alanla sınırlıdır. İletişim yalnız okul içinde değil aynı zamanda okul dışında da yönetimin etkili olabilmesi için gerekmektedir (Başaran, 1996: 63). Okul yönetiminde rol oynayan ve iletişimi etkileyen öğeler iç ve dış öğeler olarak ikiye ayrılmaktadır.

1. **İç Öğeler;** okulu meydana getiren ve onu yapısında yer alan öğelerdir. Yöneticiler, öğretmenler, öğrenciler ve diğer personel bunlar arasındadır.
2. **Dış Öğeler;** dış öğeler ise okulun yapısında bulunmayan ancak yönetiminde etkili olan unsurlardır. Bunları çevredeki baskı grupları, veliler ve meslek örgütleri olarak sayabiliriz (Bursalıoğlu, 2012).

Okulun amaçlarını gerçekleştirebilmek için okul içindeki ve dışındaki bu birey ve grupların okulun amaçlarına dönük olarak eyleme geçirilmesi gerekmektedir. Eğitim örgütünde demokratik bir hava yaratılabilmesi ve amaçları etkin bir biçimde gerçekleştirebilmesi, yönetici-öğretmen, öğretmen-öğretmen, yönetici-öğrenci, öğrenci-öğrenci iletişimine yani çift yönlü bir iletişime bağlıdır (Celep, 1992: 301). Eğitim kurumlarında yöneticilerin ve öğretmenlerin birbirleriyle etkili iletişim kurmaları hem kendilerinin başarılı birey olarak örgütte yer almalarına hem de başkalarını bilgilendirerek, ifade etmek istedikleri konunun tam ve anlamlı olarak öğrenilmesine katkı sunar (Okkalı, 2008: 2). Okul yöneticisinin öğretmenlerin teşvik edilmesi, öğrencilerin derse olan ilgilerinin artırılması ve velilerin okul ile bağlarının sürekliliğinin sağlanması ile ilgili olarak iletişimi başlatıcı bir görevi bulunmaktadır. Okul yöneticilerinin insan ilişkilerinde etkin ve başarılı bir iletişim becerisine sahip olması, fikirlerini açıkça ortaya koyması, aynı zamanda da iyi bir dinleyici olup karşı tarafı da anlamaya çalışması, bilgi paylaşımına önem vermesi ve kişilerin ihtiyaçlarını dikkate alması gerekmektedir (Okkalı, 2008: 63).

Eğitim kurumlarında öğretmen-öğretmen iletişimi son derece önemlidir. Öğretmenlerin bilgilerini meslektaşlarıyla paylaşmaları, kendi deneyimlerinden yola çıkarak meslektaşlarını yönlendirmeleri ve onlarla iyi geçinmeleri okulun başarısı üzerinde de olumlu bir etki yaratır. Okulun durağan örgüt olmadığı ve sürekli öğrenen bir örgüt olduğunu bize gösterir (Okkalı, 2008: 2). Okullardaki bir diğer önemli iletişim de öğretmen-öğrenci iletişimidir. Okullarda etkili bir eğitimin sürdürülebilmesi amacıyla sınıflardaki öğretmenle öğrenciler arasındaki iletişimin sağlam zeminler üzerine oturtulması gerekmektedir. Öğretmen sınıfta birçok sorunla karşılaşabilir. Öğretmenin bu sorunlarla başa çıkabilmesi için iyi bir iletişim ve olumlu sınıf ortamı yaratma becerisine sahip olması gerekmektedir (Özdemir, 2007:178).

Bunların dışında okuldaki iletişim öğrenciden-öğrenciye, öğrenciden-yöneticiye, öğretmen-öğrenci-yöneticiden çevreye gibi bir süreci kapsar. Bu nedenle okul ve sınıf içi iletişimin başarılı olabilmesi için bu unsurlardaki

etkileşimin yönüne dikkat etmek gerekmektedir (Sen, 2006: 20). Okulu meydana getiren iç öğeler arasındaki iletişim okulun havasını ve kişilerin moralini birinci derecede etkiler bu ilişkiler yapıcı ve onarıcı yönde olduğu zaman okulun havası ahenkleşir çalışanların ve öğrencilerin morali yükselir. Okuldaki yöneticilerin öğretmenlerin, diğer çalışanların, öğrencilerin ve velilerin birbirlerine karşı eylemleri tümüyle iletişimsel eylemlerdir. Bunların görevleri nedenli iyi düzenlenirse düzenlensin görev tanımları nedenli açık olursa olsun görevleri yürütecek iş görenler arasında iletişim olmazsa amaçlara yönelik etkileşim olmaz (Gürgen, 1997: 33).

#### **2.4.5. Ailelerle İletişim Kurma Yolları**

Velilerle iletişimi geliştirmede amaç okul-aile-öğretmen arasındaki bağları güçlendirmektir. Okul ile veliler arasındaki karşılıklı güvenin geliştirilmesinde sıkı bir iletişim büyük önem taşır. Gerek okul yöneticileri, gerekse öğretmenler velilerle iletişimi geliştirmek amacıyla geleneksel törenlerden, toplantılardan (milli bayramlar, belirli gün ve haftalarda yapılan toplantılar, dönem açılışı, mezuniyet, kuruluş yıldönümü), radyo ve televizyondan, yüz yüze veya telefonla görüşme tekniklerinden yararlanmaktadırlar. Yazışma (mektup, kartvizit, not kartı, e-posta, internet, faks), karşılıklı ziyaretler, veli toplantıları, veli konferansları, veli anketleri, veli mülakatlarından, ulusal ve yerel basın kuruluşlarından da (gazete, dergi, ilan, broşür) yararlanarak ailelerle iletişim kurmayı çeşitlendirmek mümkündür. Öğretmen-Veli kaynaşmasını sağlayacak özel toplantılar, dilek ve şikâyet kutuları ile kermeslerden, tanışma çayları, mezuniyet yemeklerinden de yararlanılabilir. Öğretmen bu yöntemlerin en az bir kaçından yararlanma şansına sahiptir (Şişman ve Turan, 2004: 212). Öğretmen-veli iletişimini geliştirmek amacıyla sıklıkla kullanılan araç veya yöntemlerden bazılarını incelemekte fayda vardır:

**Geziler, Gözlem-İnceleme:** Okul aile iletişiminin sağlıklı gelişebilmesinin ilk koşullarından birisi velilerin okulu ve okulun bulunduğu çevresini tanımasıdır. Bu amaçla ailelerin okulu, okulun çevresini tanımaya yönelik faaliyetlerde bulunulması gerektiğinden bu amaca hizmet edebilecek olan yetişkinler için

eğitim faaliyetleri yapılmalı, okuma yazma kursları açılmalı, Őir dinletileri, resim sergileri, sinema gösterimleri, kermesler, yarışmalar ile danıŐma hizmetleri verilmek suretiyle bu sağlanmalıdır.

Yukarıda sıralanan etkinlikler yardımıyla elde edilen bilgiler gelecek dönemlere iliŐkin okul-veli politikalarının Őekillenmesinde, etkinliklerin planlanmasında yararlanılacak bićimde düzenlenerek deđerlendirilmelidir. Deđerlendirme sürecinde halkla iliŐkiler aćısından belirlenen hedeflere ne lćde yaklaŐıldıđı belirlenmelidir. ylesi ćalıŐmalara yönelik eksiklikler varsa tamamlanmalı ya da sürecin geliŐtirilmesine yönelik önem ve öneriler geliŐtirilmelidir (ŐiŐman veTuran, 2004: 213).

**GörüŐme:** đretmen-veli iletiŐiminde en güvenilir iliŐki bićimlerinin baŐında gelir ćnk görüŐme yüz yüze gerćekleŐtiđinden hem duygusal hem de düŐünsel aćıdan tarafların birbirlerini anlamalarını kolaylaŐtırır. Ayrıca veli ile đretmen arasındaki karŐılıklı konuŐma, sorunların neden ve sonućlarını ortaya ćıkarmak kadar, öđrencinin kiŐisel gereksinimlerinin deđerlendirilmesi aćısından da yararlıdır. Ancak görüŐmenin gerćekten yararlı olması ićin önceden planlanması gerekir (Aydın, 2004: 211).

**Telefon, Faks, E-Posta ve İnternet Kanalıyla GörüŐme:** Aileyle iletiŐim telefon, faks, e-posta, internet gibi hızlı iletiŐim araćları kullanılarak zaman gećirilmeden gerćekleŐtirilmelidir. Zamanında yapılmayan iletiŐim mevcut sorunları ađırlaŐtıracadıđı gibi yeni sorunların dođmasına da yol aćabilir. Zamanı gećmiŐ bir iletiŐim, amacına hizmet etmeyecektir (ŐiŐman ve Turan, 2004: 216).

Veliler đretmen tarafından aranmaktan mutlu olurlar. Telefonda sözel olmayan tepkiler kullanılmadıđı ićin öđrencilerin geliŐme gösterdiđi sınıf etkinliklerinden ve bunların daha ćok iletilmesi ićin evde uygulanabilecek tekniklerden söz etmek gerekir. BaŐarılı bir telefon görüŐmesi, veliye ve öđrenciye đretmen tarafından önemsedikleri duygusunu yaŐatır ve onları eđitim etkinliklerine katılmaya daha ćok güdüler (Aydın, 2004: 218-219). Telefon görüŐmesi en kısa zamanda veliye bilgi verilmesi gereken

durumlarda (okula gelmeme, sık sık geç gelme, okuldan izinsiz ayrılma, hastalanma, kaza geçirme, yaralanma, aşırı kontrolsüz davranışlar sergileme, ödev yapmama gibi) tercih edilmelidir. Özellikle okulun ilk günlerinde gecikme ve devamsızlık konusunda haberleşme, günü gününe yapılmalıdır. Telefon görüşmesi; karşılıklı görüşmede doğal olarak sergilenen beden dili, ses, jest ve mimiklerin yarattığı etkiden yoksun olduğu için daha çok olumlu gelişmelerin iletilmesi amacıyla kullanılırsa daha uygun ve yararlı olur. Ayrıca, taraflar arasında önceden planlanan bir görüşmenin yapılması, gelecekte yapılması tasarlanan görüşmelerin planlanması, veliyi yüz yüze görüşmeye davet etme gibi konular için telefonda yararlanılabilir (Şişman ve Turan, 2004: 216).

Tüm bunlarla birlikte günümüzde yaşanan teknolojik gelişmeler ile birlikte e-posta, faacebook, twitter, kişisel web sayfalarını da veli, öğrenci iletişim kanalları arasına sokmuştur.

**Yazışma:** Yazışma, veli ile yüz yüze iletişim sağlanamayan veya mutlaka resmi iletişimi gerektiren durumlarda kullanılan bir tekniktir. Her ne kadar Milli Eğitim Sistemi içinde yeni yapılandırılan e-okul veli bilgilendirme uygulamaları velilere öğrencisi ile ilgili birçok konuda yardımcı olsa da daha sıcak ve samimi bir iletişim için öteden beri kullanmakta olan klasik yöntemlerin sürdürülmesinde fayda görülmektedir. Başarılı bir öğretmen sınıftaki eğitim etkinliğini, eve ve sosyal çevreye yansıtan öğretmendir. O halde okulda gerçekleşen etkinlikleri evde yapılabilecek ek çalışmalarla zenginleştirilmesi, öğretmenin eli ile kuracağı iletişimle doğru orantılıdır (Aydın, 2004:219).

Yazışma yoluyla aile, eğitim etkinliklerinin bir parçası haline getirilebilir. Yazışma, aileyi tanıma ve velilerle iyi bir iletişim başlatma fırsatı yaratır. Yazışma tekniği yardımıyla veli okulunun etkinliklerinden ve öğrenciyi yakından ilgilendiren gelişmelerden haberdar olur. Yazışmanın amacı; velinin okul etkinliklerine daha aktif katılmasını sağlamak, özgün konularla veliyi kısa ve net bir biçimde bilgilendirmek olmalıdır. Veliyle yazılı iletişim, mektup,

küçük bir not pusulası, kartvizit veya öğrencinin defterine yazı yazma biçiminde olabilir. Öğretmen-veli yazışmalarında; veliden ne istediğini kısaca anlatılmalı, gereksiz ayrıntılara girilmekten kaçınılmalıdır.

Emir verici tarzda yazımlardan, cümlelerden uzak durmalıdır. Öğrencinin yazının içeriğini bilmesinde sakınca görülüyorsa kısaca bilgilendirilerek endişe ve korkuya kapılması önlenmelidir. Yazışmanın öğrenciden habersiz yapılması gereken durumda ise posta yolu denenmelidir (Şişman ve Turan, 2004: 217).

**Karşılıklı Ziyaretler:** Öğretmen-veli iletişimi, karşılıklı ziyaretler yoluyla güçlendirilebilir. Karşılıklı ziyaretler iki şekilde gerçekleştirilebilir:

**Veli Ziyaretleri:** Velinin okulu ve sınıfı sıklıkla ziyaret etmesi, işbirliği yapma isteğinin bir göstergesi olarak algılanmalıdır. Sınıf ziyaretleri içerisinde veli çocuğunun eğitim sürecindeki gelişimini, durumunu ve karşılaştığı güçlüklerin nedenlerini canlı olarak gözleme fırsatı bulur. Velinin sınıf ziyareti sürecinde dikkat edilmesi gereken noktalardan birisi velinin sınıf içinde öğretmenin statüsünü ve gücünü zayıflatıcı davranış ve tutumlardan kaçınması ile ilgilidir. Bu süreçte velinin tarafsız, iyi bir gözlemci gibi davranmasına dikkat edilmelidir. Bu amaçta hazırlanmış bir gözlem listesi veliye verilerek yanlış ve hatalı davranması önlenir. Aksi takdirde öğretmenin sınıf yönetimi stratejileri bozulmuş olur (Şişman ve Turan, 2004: 217). Öğretmen veli ilişkisinin temel amacı, veliyi eğitimin bir parçası haline getirmektir. Bu nedenle sadece okulun değil, sınıfın da kapılarının veliye açık olması gerekir. Bu amaçla veliler sınıf içi çalışmalarını izlemek için okula davet edilmelidir. Böylece veliler, çocuklarının eğitim sürecindeki ilerleyişlerini yakından izleme ve karşılaştıkları güçlüklerin nedenlerini kavrama olanaklarına sahip olurlar. Dolayısıyla başarılı bir öğretmen veli ilişkisi için öğretmenin sadece okulun değil, sınıfın da duvarlarını kaldırmaya hazır olması beklenir (Aydın, 2004: 224).

**Ev Ziyaretleri:** Ev ziyaretleri aile ile iletişimde etkili yöntemlerin başında gelmektedir. Aile evine kadar gelen, çocuğuna karşı sorumluluk duyan bir

öğretmene daha fazla güvenir ve ilgi gösterir. Aile öğretmen tarafından önemsendiğini hisseder. Ebeveynlerin değerlerini, çocuğuna karşı tutum ve davranışların, çocukla ilgili beklentilerini öğrenmek ve aileyi tanımak için kullanılan en iyi yöntemlerden birisi ev ziyaretleridir (Sevinç, 2003: 443). Öğrencinin öğretmene ve okula bakışı değişir. Onların gözünde öğretmeni saygınlıştırır. Öğrencinin olumsuz, istenmeyen davranışları, öğretmeni ailenin bir ferdiymiş gibi algılanmasıyla sevgiye ve olumlu davranışlara dönüşür. Ayrıca bu ziyaretler öğretmen için öğrencisine yönelik doğal bir gözlem, onu daha iyi tanımanın bir aracı da olabilir.

**Veli Toplantıları ve Sosyo-Kültürel Etkinlikler:** Veli toplantıları, gerek okul düzeyinde gerekse öğrenci bakımından genel ve bireysel eğitim sorunlarını tartışma için uygun ortam yaratır. Okul yönetimi, veli toplantılarına katılımın olabildiğince fazla olması için gereken organizasyonu yapmalıdır. Bu toplantılara okulla doğrudan ilişkisi bulunan kişi, kurum veya birimlerin (Okul-Aile Birliği, Okul Koruma Derneği gibi) katılımı mutlaka sağlanmalıdır. Veli toplantıları; velilerin, temsil etme, eğitim konusunda düşüncelerini ifade etme, karar sürecine katılma, danışılma gibi beklentilerini karşılaması açısından önemli bir işleve sahiptir. Aynı zamanda okulun programlarını çevreye tanıtmaya, çevre desteğini kazanma ve çevreyle bütünleşmesi için okul toplantıları iyi bir fırsattır. Okul yönetimi, veli toplantıları konusunda bir politika belirlemeli, bu toplantıları okulda planlı ve düzenli olarak yürütülen etkinlikleri listesine katmalı ve bu konudaki anlayış ve yaklaşımını velilere de açıklamalıdır (Şişman ve Turan, 2004: 218).

Okulda sivil örgütlenme olarak tanımlanabilecek olan bu oluşum, her aşamada başarılı bir biçimde planlanmalı ve yürütülmelidir. Bu amaçla okulun açıldığı ilk hafta sonunda genel bir veli toplantısı yapmak gerekir. Bu toplantıda bir önceki yılın akademik, sosyal, sanatsal, sportif etkinliklerinin yanı sıra okulun finansman, donatım ve donanım sorunları da görüşülmelidir. Okul yönetimi bu çerçevede velilere mevcut durum ve yapılması gerekenler hakkında kısa ve öz bilgiler vermelidir. Daha sonra yapılacak işler bir plan



çerçevesinde öncelik sırasına dizilmeli ve takvime bağlanmalıdır (Aydın, 2004: 227).

**Veli Mülakatı:** Kayıt sırasında velilerle çocuklar birlikte mülakata alınabilir. Bu süreçte öğretmenler ailenin sosyo-kültürel ve ekonomik yapısı ve eğitim konusundaki düşünce ve değerleri hakkında fikir sahibi olurken veliler de okulun eğitim politikası, kültürü, değerleri konusunda aydınlanmış olurlar. Ortak görüşme öğrencinin okula rahat ve kısa zamanda uyum sağlamasını kolaylaştırdığı gibi okul ve öğretmen korkusunu yenmede yardımcı olabilir (Şişman ve Turan, 2004: 219).

**Bilgilenme ve Bilgilendirme:** Etkili bir okulda öğretmen-veli iletişimi karşılıklı bilgilenmeyi ve bilgilendirmeyi gerektirir. Bu anlamda okul ile aile her zaman birbirine muhtaçtır. Anne-baba ve öğretmenler çocukların eğitim sisteminden en iyi şekilde yararlanmalarını sağlamak bakımından birbirlerini çok yönlü bilgilendirmek zorundadır. Aslında bütün veliler çocuklarının başarılı olmasını çok istedikleri için gelişimleri hakkında bilgilenmeyi beklerler. Öğretmenin eğitim-öğretim faaliyetlerinde amaç ve hedeflerine ulaşabilmesi öğrencilerinin okul dışı yaşantılarına ait bilgilerinin fazlalığıyla mümkün olacağından bilgilenmeleri bir ihtiyaçtan çok zorunluluk olarak karşımıza çıkmaktadır. Öğretmenin, öğrencinin okul dışı hayatıyla ilgili sağlıklı bilgilere ulaşabilmesi için kendisinin de veliye bilgi aktarması gerekir (Şişman ve Turan, 2004: 219). Veliler çocuklarının okula düzenli olarak gidip gitmediğini, derslerindeki ve diğer alanlardaki başarı durumunu, aldığı notları, öğretmenlerin çocuk hakkındaki görüşlerini, çocuğun akran gruplarını, okul çıkışı nerelere uğradığını, hal ve hareketlerini merak ettiklerinden bu konularda kendilerine bilgi verilmesini çok önemsemektedirler.

## 2.5. Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM) “ALO 147”

Bu bölümde araştırmaya konu olan Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezinin tarihçesi, amaçları ve tartışmalara yer verilmiştir.

### 2.5.1. Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in Tarihçesi<sup>2</sup>

Milli Eğitim Bakanlığı; eğitimde iletişimin önemi ve başarıya etkisinin arz ettiği önemin gereği olarak vatandaşlardan gelecek eğitim sistemi, eğitim programları ve uygulamaları, okul iş ve işleyişi, çocuklarının ve kendilerinin karşılaştığı sorunlar gibi aksaklıkların etkin hızlı bir çözüme kavuşturulması ve bu konular ile ilgili gelecek soruların süratle cevaplandırılması, yapılacak olan başvuruların ülke genelinde kabulü, müracaatların Bakanlıktan izlenebilmesi, daha önceki uygulamalar ile heba olan bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılmasını sağlamak amacıyla Türkiye genelinde tek bir telefon numarası ile ulaşılabilen Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattını 01 Mart 2012 tarihinde Van-Erciş'te hizmete sokmuştur. İletişim merkezinin verimli bir şekilde hizmet verebilmesini sağlamak maksadıyla da bir takım tedbirler alma gereğinden yola çıkarak aşağıdaki tedbirleri almıştır:

-Henüz hizmet aşamasına gelmediğinden Merkez binasının geçici açılışının 1 Mart 2012 tarihinde gerçekleştirilip resmi açılışının 08 Haziran 2012 Cuma günü yapılması.

-Hizmet sunumunda herkese eşit ve adaletli davranılması.

-Gelen her türlü çağrının iletişim merkezinde cevaplandırılıp sonuçlandırılması, cevaplandırılıp sonuçlandırılmayan hususların da ilgisine göre Milli Eğitim Bakanlığı merkez ya da taşra teşkilatına iletilmesi.

-Bu amaçla merkez ve taşra teşkilatında birim amirlerine bağlı olarak çalışacak olan "İletişim Merkezi Destek Bürosu" kurulması.

-Hizmetlerin vatandaşlara en yakın noktadan sunulacak ilk başvuru masasında sonuçlandırılması.

-Vatandaş ve Halkla İlişkiler Temsilcilerinin hizmet içi eğitimleri Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü tarafından planlanması ve yürütülmesi.

-İletişim merkezi destek bürolarına yönlendirilen hususlar, büro personeli

<sup>2</sup> Bu bölüm (<http://www.memurlar.net/haber/215077/>) adresinden özetlenerek alınmıştır.

tarafından en geç 3 (üç) iş günü içinde cevaplandırılması. Bu süre içinde sonuçlandırılması mümkün olmayan konuların işleme alınıp alınmadığı işleme alındıysa işlemin nasıl ve hangi sürede sonuçlandırılacağına iletişim merkezine bildirilmesi. Ayrıca işlem sonucundan da başvuruda bulunanlara cevap verilmek üzere iletişim merkezine bilgi verilmesi.

-Merkez teşkilatında çağrı merkezi amaçlı sunulan hizmetlere 01 Mart 2012 tarihinde son verilmesi ve buralarda görevli personelin asli görevlerine döndürülmesi.

-İşlem süreci itibariyle birden çok birim, il veya ilçe müdürlüğünü ilgilendiren konuların yine bu kurumların merkezindeki ilgili "İletişim Merkezi Destek Bürosu" tarafından sonuçlandırılması.

-İletişim merkezine ihbar ve şikâyette bulunanların isimlerinin gizli kalmasını istemeleri halinde ihbar ve şikâyetlerin soyut ve genel nitelikte olmaması, kişi ve/veya olay belirtilmesinin zorunlu olması. İletişim Merkezine yapılan başvurulardan gerekli görülenler, 652 sayılı Kanun Hükmünde Kararname kapsamında ilgisine göre Rehberlik ve Denetim Başkanlığına ya da iletişim merkezindeki bürolarına gönderilmesi.

-Merkez ve taşra teşkilatında görevli tüm personel iletişim merkezinin etkin bir şekilde çalışması amacıyla azami desteği vermesi, iletişim merkezinden gelecek taleplerin öncelikli olarak sonuçlandırılması.

-Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği Çağrı Merkezi Şube Müdürlüğü tarafından iletişim merkezinden gelecek taleplerin hızlı ve doğru bir şekilde cevaplandırılma ve sonuçlandırılma sürelerinin birimler bazında izlenmesi, performans sonuçlarına göre personel ve amirlerinin, Bakanlıkça değerlendirilmesi ve performans sonuçlarının duyurulması.

### 2.5.2. Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in Amaçları<sup>3</sup>

Milli Eğitim Bakanlığının görev ve sorumluluklarıyla ve hizmet standartlarının artırılması ile ilgili vatandaşların talep, şikâyet, görüş-öneri, ihbar ve bilgi edinme gibi konularda soru ve sorunlarının etkin, hızlı bir biçimde alınması çözüme kavuşturulması, 7/24 kesintisiz hizmet verilebilmesinin sağlanması, vatandaşlardan gelecek olan eğitim-öğretime ilişkin tüm talep, şikâyet, görüş-öneri, ihbar ve bilgi edinme konularının kabulü, soruşturulması ve sonuçlandırılması, bunlar gerçekleştirilirken bürokrasiyi, bürokratik iş ve işlemleri, kırtasiyeciliği azaltmayı, bu çalışmaların Bakanlıkça izlenebilmesinin olanaklı kılınması, vatandaşlardan gelen soru ve sorunlar alındıktan sonra ilgili birimlerce değerlendirilip sonuçlandırması, vatandaşların; telefon, SMS veya e-mail aracılığıyla bilgilendirilmesi amaçlamıştır. Ayrıca Van ilinde yaşanan deprem felaketinin açtığı yaraların bir nebze de olsa sarılması, katkı sunulması amacıyla iletişim merkezinin Van'ın Erciş ilçesinde kurulmasının sağlanması, iletişim merkezi çalışanlarının yine bu deprem felaketinde zarar gören %50 si engelli 100 Lise, Önlisans ve Lisans mezunu depremedeye istihdam sağlamak amaçlarını içermektedir.

### Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM) Üzerine Tartışmalar

Açılışının üzerinden kısa bir zaman geçmesine rağmen basında ve kamuoyunda "ALO 147" nolu iletişim hattı ile ilgili tartışmalarda yoğunluklu olarak gündemde önemli bir yer edinmiş, eğitim-öğretim alanında ki sendikalardan da tepkiler gecikmemiştir. Bu bölümde Milli Eğitim Bakanı, bazı eğitim sendikaları, basın kuruluşlarında çıkmış olan köşe yazıları, denetmen ve öğretmenlerin görüşlerine yer verilmiştir.

2012 yılında Milli Eğitim Bakanlığı görevini yürütmekte olan Ömer

<sup>3</sup> Bu bölüm (<http://memurlar.net/haber/215077/>) adresinden özetlenerek alınmıştır..

DİNÇER Van'ın Erciş ilçesindeki Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in açılış törenlerinde konu ile ilgili kamuoyunu bilgilendirirken şunları söylemektedir:

“Eğitim Bakanlığı olarak çocuklarımızın geleceğe hazırlanması hususunda onları bilgi, yetenek ve beklentilerine uygun olarak geleceğe hazırlayacak eğitim-öğretim anlayışlarını etkin kılmayı hedeflemekteyiz. İletişim merkezinin kimi çevrelerce şikâyet merkezi gibi lanse edilmeye çalışıldığını oysaki çağrı merkezine gelen bildirimlerin çoğunun bilgi edinmek amacıyla yapıldığını, vatandaşların çoğunluklarda açık öğretim sistemine ilişkin bilgiler sordukları, ayrıca SBS, LYS ve YGS gibi sınavlara ilişkin önerilerinin alındığını şikâyetlerin ise son sırada ve çok az miktarlarda olduğunu ifade etmektedir. Merkezin başka bir ilde kurulmasının planlandığını ancak depremden sonra Van'da olmasının daha yararlı olacağı düşüncesiyle yerinin değiştirildiğini belirterek, çağrı merkezinin öne çıkan iki özelliği olduğunu; bu özelliklerden ilkinin Turkcell'le yapılan görüşmeler sonucunda telefonun 3 kez çaldığında cevap verileceği teminatının alınması ikincisinin ise çağrı merkezine gelen telefonlara yüzde doksanbir oranında cevap verilmesi olduğunu belirterek öğrenci, veli ve öğretmenlerin sorularına yanıt alabilecekleri sorunlarının çok daha hızlı çözülebileceği bir merkez olarak tanımlamaktadır. Ancak iletişim hattının bir şikâyet hattı gibi algılanmaması gerektiğinin de altını çizmektedir”<sup>4</sup>.

### **Eğitim Sendikalarının Görüşleri**

**Eğitimci Kamu Çalışanları Sendikası (EKSEN):** Eğitimci Kamu Çalışanları Sendikası MEBİM'in “ALO 147” no.lu iletişim hattına ilişkin görüşlerini Sendika Genel Sekreteri Ramazan KAĞNICI aracılığıyla vermekte; Kağnıcı (2012), iletişim hattı ile öğretmenlerin yerli-yersiz şikâyet

<sup>4</sup> Bu bölüm Milli Eğitim Bakanlığı resmi sitesi (<http://www.meb.gov.tr/haberler/haberayrinti.asp?ID=9527>) adresinden özetlenerek alınmıştır.

edildiği, şikâyetlerin hiçbir dayanağının bulunmadığı bu durumun çalışma motivasyonunu olumsuz yönde etkileyerek çalışma azmi ve şevkini kırdığını, uygulamanın bir an önce kaldırılması gerektiğini ifade etmektedir<sup>5</sup>.

**Eğitim ve Bilim İşgörenleri Sendikası (EĞİTİM-İŞ):** Eğitim ve Bilim İşgörenleri Sendikası Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattına ilişkin görüşlerini Genel Başkan Veli Demir aracılığıyla yapmıştır. Demir (2012), " Milli Eğitim Bakanlığının öğrenci velileri ve öğrencilerin şikâyetlerini dinlemek üzere kurmuş olduğu "ALO 147"no.lu iletişim hattının suiistimale açık olduğu ve asılsız şikâyetlerin öğretmenlerin mağduriyetine neden olduğunu bir an önce kapatılması gerektiğini çünkü iletişim hattının öğretmenleri itibarsızlaştırma ve haklarında soruşturma açma kanalı olarak kullanıldığını belirtmektedir. "ALO 147" no.lu iletişim hattına öğretmenler hakkında her gün yüzlerce isimsiz şikâyet ulaştığını ve bunların idareler tarafından ciddiye alınarak soruşturma işlemleri başlatıldığını, şikâyet edilen öğretmen ve yöneticilerin hiçbir şekilde bilgilendirilmediğini sadece suçlandığını ve bir takım iddialar ile itham edildiğini, ithamda bulunanların kimliklerinin bilinmediği, bu yolla öğretmen ve yöneticilerin 12 Eylül darbe düzenini gölgede bırakacak anti demokratik uygulamalara tabi tutulduğunu ve çalışanların sürekli baskı altında tutulmaya çalışıldığını belirtmekte, tüm bu olumsuzluklarla mücadele edilmesi gerektiği bunun yolunda örgütlenmek olduğunu ifade etmektedir".<sup>6</sup>

**Türk Eğitim, Öğretim ve Bilim Hizmetleri Kolu Kamu Çalışanları Sendikası (TÜRK EĞİTİM-SEN):** Türk Eğitim, Öğretim ve Bilim Hizmetleri Kolu Kamu Çalışanları Sendikasının (Türk Eğitim-Sen) Milli Eğitim

<sup>5</sup> Bu bölüm Eğitimci Kamu Çalışanları Sendikasının (<http://www.eksen.org.tr/detay.asp?did=172> ) sitesinden özetlenerek alınmıştır.

<sup>6</sup> Bu bölüm ([http://www.abbasguclu.com.tr/haber/alo\\_147\\_ogretmene\\_baski\\_hatti\\_derhal\\_kaldirilmali.html](http://www.abbasguclu.com.tr/haber/alo_147_ogretmene_baski_hatti_derhal_kaldirilmali.html)) adresinden özetlenerek alınmıştır.

Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattı uygulamasına ilişkin görüş ve düşünceleri; suistimallere açık olduğu, soyut ve asılsız şikâyetler sebebiyle öğretmenlerin mağduriyetine sebebiyet verdiği. Bu tür olayların sıkça yaşanacağı ve bu durumun da eğitim camiasında çalışma huzurunu bozacağı yönünde olduğu ayrıca iletişim hattının kapatılması için de Milli Eğitim Bakanlığına resmi başvuru yapıldığı internet sitelerinde yer alan haberlerden anlaşılmaktadır.<sup>7</sup>

**Eğitim ve Bilim Emekçileri Sendikası (EĞİTİM-SEN):** Eğitim Ve Bilim Emekçileri Sendikası Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattı uygulamasını yararsız ve gereksiz görmekte kapatılmasını istemektedir. Velilerin eğitim-öğretim süreçleri ile ilgili bilgi edinme ve görüş bildirme haklarının olduğunu ancak uygulamanın tasarımcısının eğitim alanındaki yapısal sorunların vebalini eğitim emekçilerinin sırtına yüklemeye çalıştığını, Milli Eğitim Sisteminde yapısal sorunlar bulunduğu bu yapısal sorunların giderilmesi gerektiğini belirtmekte veli-öğretmen-öğrenci ve yöneticiler arasındaki iletişimi olumsuz yönde etkilediği, okul standartlarının yetersizliğinin üstünün kapatılmaya çalışıldığını , okullarda sorunların ancak bir konsesyumla çözülebileceğini, dayanışma ve yardımlaşma ruhunun eğitim ortamında sağlanması gerektiğinden söz etmektedirler. İletişim merkezi oluşturulmasının esas amacının sorunların asıl kaynaklarının gizlenmeye çalışılması olduğunu belirterek bunun kabul edilemez olduğunu ifade etmektedirler.<sup>8</sup>

<sup>7</sup> Bu bölüm Türk Eğitim, Öğretim ve Bilim Hizmetleri Kolu Kamu Çalışanları Sendikasının ([http://www.turkegitimsen.org.tr/haber\\_goster.php?haber\\_id=14181](http://www.turkegitimsen.org.tr/haber_goster.php?haber_id=14181)) adresinden özetlenerek alınmıştır.

<sup>8</sup> Bölüm Eğitim ve Bilim Emekçileri Sendikasının (<http://www.egitimsenistanbul1.org/subemiz/basin-aciklamalari/209-mebin-hbar-hatt-alo-147-buguen-devreye-girdi-kullanma-kullandrma.html>) adresinden özetlenerek alınmıştır.

### **Eğitimciler Birliği Sendikası (EĞİTİM-BİR-SEN):**

Eğitimciler birliği sendikasının iletişim hattına ilişkin görüşleri kısaca: iletişim merkezinin suistimallerin merkezine dönüştüğü, eğitimcilerin moral ve motivasyonunu bozduğunu, öğrenciler nazarında disiplinsizliklere kapı aralayan bir uygulama olduğunu ve vatandaşlardan gelecek her türlü talep, şikâyet, görüş, öneri, ihbar ve sorunların etkin, hızlı bir çözüme kavuşturulması, süratle cevaplandırılması için ülke genelinde yapılacak müracaatların Bakanlık tarafından izlenebilmesi, bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılması amacıyla kurulduğunu ancak iletişim hattında; aslı olsun ya da olmasın her ihbarın değerlendirildiği dolayısıyla da, öğretmenlerin şikâyet edildiği bir hatta dönüştüğü, okullarda disiplinin bozulma sebeplerinden biri haline geldiği, “ALO 147” hattına yapılan her ihbarın soruşturma konusu edilip öğretmenin yıldıırılması, cezalandırmasının aracı haline getirildiği bu yüzden de uygulamaya ivedilikle engel olunması gerektiği şeklinde özetlenebilir.<sup>9</sup>

Bayer (2012), Hürriyet Gazetesindeki 4 Ağustos tarihli köşe yazısında *“okula başlama yeterliliği bulunmadığına inandığı iki çocuğunun okul kaydı problemi için “ALO 147 “ no.lu iletişim hattını aradığını görevlilerin çocuklarını okula göndermek istemiyorsa her hangi bir sağlık kuruluşundan alınacak raporun yeterli olacağını ifade ederken bakanlığın devlet hastanelerinden alınmasının zorunlu olduğunu açıkladığını “Alo 147 “ no.lu iletişim hattından aldığı bilgi ile Bakanlığın açıklamalarının çeliştiğinden söz etmektedir”*.<sup>10</sup>

Diken (2012), Eyüp gazetesindeki yazısında *“okul yönetimlerinin itibarsızlaştırıldığından söz ederek okullarda bir uzlaşî kültürü oluşturulmasının şikâyetten ve soruşturmalardan daha iyi sonuçlar vereceği*

<sup>9</sup> Bu bölüm eğitimciler birliği sendikasının ([http://www.egitimbirsen.org.tr/yazdir/manset\\_yazdir.php?id=1899](http://www.egitimbirsen.org.tr/yazdir/manset_yazdir.php?id=1899)) adresinden özetlenerek alınmıştır.

<sup>10</sup> Bu bölüm (<http://www.hurriyet.com.tr/yazarlar/21142159.asp>) adresinden özetlenerek alınmıştır.



*düşündüğünü ifade etmekte yayınladığı istatistikî bilgide de memnuniyetsizli oranını yüzde 65 olarak göstermektedir*".<sup>11</sup>

Cevval (2013), bir eğitimci olarak 03 Aralık 2113 tarihli yazısında değerlendirdiği "ALO 147" nolu iletişim hattı ve merkezini "*insanların isim vermeden "çamur at kendi kalmasada izi kalır" mantığıyla kullandığını iftiraya uğrayan yönetici ve öğretmenlerin bu durumdan rahatsız olduğu ve çalışma motivasyonlarının bozulduğu, üstüne üstlük haklarını savunamaz, uğradıkları haksızlığın da hesabını sormaz duruma düşürüldüklerini ifade etmektedir*".<sup>12</sup>

Çaycı (2012), Duyuru gazetesi köşe yazarı olan ve iletişim Merkezinin iki aylık evresinden sonra yazdığı köşe yazısında "*insanlarımızın, iletişim hattını isim vermeden yararlanabilme lüksünü iftira atma, karalama, ölç alabilmenin bir yolu olarak görüp kullanacağı ön görüşünde bulunarak çalışanların mağdur edileceği endişesi taşıdığını ifade etmektedir*".<sup>13</sup>

Karabük Eğitim Denetmenleri Başkan Yardımcısı Yüceldi (2012), "*iletişim hattının kullanılma oranının artmasıyla kantarın topuzunun kaçtığını, uygulamanın istismar edilmeye başlandığını, özellikle şikâyet etme boyutunda; karşıdakilerin kişilik haklarının hiçe sayılarak, ceviz kabuğunu doldurmayan iddia ve isnatlarda bulunduğu, bu durumun telafisi zor, hizmet üretme azmini sekteye uğratan, vicdanlarda tamiri mümkün olmayan yaralar açılmasına yol açtığını ifade ederken, başvuruların hiçbir filtrelemeye uğramadan işleme konulmasının kamu kaynağı ve personelinin gereksiz*

<sup>11</sup> Bu bölüm (<http://www.eyupgazetesi.com/alo-147-ogretmen-sikayet-hatti-makale.2173.html>) adresinden özetlenerek alınmıştır.

<sup>12</sup> Bu bölüm (<http://www.ogretmen.web.tr/meb/alo-147-kaldirilir-mi-h8462.html>) adresinden özetlenerek alınmıştır.

<sup>13</sup> Bu bölüm (<http://www.duyurugazetesi.com/makale.asp?icerikID=611&B=ALO-147>) adresinden özetlenerek alınmıştır.

*kullanılmasına, hakkında işlem başlatılan kişinin mağdur edilmesine, müdahale edemeyen, ettiği zaman suçlanan birisi olma riski nedeniyle “neme lazımcı” bir anlayışın hâkim olmasına, daha da önemlisi; idareci, öğretmen, veli ve öğrenci arasında güvensizliğin doğmasına, saygı sevgi ve olumlu kurum kültürünün anlayışının tedricen ortadan kalkmasına her an şikâyet edilme riskinin taşınmasına sebep olduğunu ifade etmektedir”.<sup>14</sup>*

Yılmaz (2012), Memuruz.net adlı internet sitesindeki yazısında; “*Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)’in “ALO 147” no.lu hattına gelen her türlü başvurunun işleme alınması, il ve ilçe müdürlüklerinin bile gelen şikâyetlerde eleme yapmadan 12 saat içerisinde okul idarelerinden cevap istemesi, okullarda huzurun kaçmasına, idare ile öğretmen, veli ile öğretmen ve idarenin karşı karşıya gelmesine neden olduğunu ifade ederek gelen her türlü şikâyetin işleme alınmaması gerektiğini hele ki isminin gizli kalmasını isteyen velilerin şikâyetlerinin artık kabak tadı verdiğini belirtmektedir”.*

Dönemin Milli Eğitim Bakanı Ömer DİNÇER’e seslenerek; “Bu hattı özellikle okullarda şiddete uğrayan öğretmen, öğrenciler için açmanız ya da tacize uğrayan öğrencilerimiz için açmanız, okula gönderilmeyen çocuklarımız vs. gibi önemli konularda gelen şikâyetleri almanız ve değerlendirmeniz tabîî ki çok önemlidir. Ancak yukarıda örnekte olduğu gibi her gün yüzlerce isminin saklı kalmasını isteyen veli, öğretmen bu hattı arayarak öğretmen ya da okul idarelerini birçok mesnetsiz suçlamayla karşı karşıya bırakmaktadır. İftira atılan ve suçlama yapılan okul idareleri ve öğretmenlerimiz bu iftirayı atan velilerin isimlerini bile bilmediği için haklarında yapılan iftira niteliğinde ki şikâyetlere karşı cevap bile verememektedir. Bu kişilerden devlet memuruna iftira ve itibarı zedelemekten şikâyetçi bile olamamaktadır. “ALO 147” ye gelen çok basit isnatlar, isimsiz verilen şikâyetler okullarda eğitim öğretimin huzurunu bozmaktadır. Öğretmenlerimiz ve idarecilerimiz şamar oğlanına

<sup>14</sup> Bu bölüm (<http://ogretmenhaberleri.com/alo-147-sorunu-ve-cozumu.html> ) adresinden özetlenerek alınmıştır.

dönmüş durumdadır. İyî niyetle kurdurmuş olduğunuz bu “ALO 147” hattı artık kabak tadı vermiştir. Okul idareleri ve öğretmenler yukarıda ki örnekte yer alan suçlamalara karşı kendisini savunamaz hale getirilmiştir. Eğitimde aslolan öğretmenlerdir. İdarecilerdir. Bu kişilerin moral ve motivasyonunu bozmak sizlere bişey kazandırmaz ama eğitim–öğretime çok şey kaybettirir. Somut bilgi ve belgelere dayanmayan şikâyetler hiçbir şekilde değerlendirmeye alınmamalıdır. İsmnin verilmesini istemeyen velilerimizin şikâyet dilekçelerinde somut bilgi ve belge yoksa bu şekilde işleme aldığınız ve incelenmesini istediğiniz talepler şikâyet ve Dilekçe Hakkının Kullanılmasına dair kanuna aykırıdır. Sonuç olarak; Milli Eğitim Bakanlığının “Alo 147” no.lu iletişim hattı konusunu acil olarak masaya yatırması, öğretmenleri ve idarecileri canından bezdiren “ALO 147” ye çeki düzen vermesi kendi yararına olacaktır. Bu uygulama öğretmen ve idarecilerin Bakanlığa bakış açısını değiştirmektedir” demektedir”.<sup>15</sup>

## **2.6. DİĞER KURUMSAL İLETİŞİM MERKEZLERİ**

Bu bölümde Türkiyede bulunan diğer kamu kurum ve kuruluşlarının kurmuş oldukları( iletişim merkezlerine yer verilmiş olup, yapılan araştırmalar neticesinde yurt dışında “ALO 147” benzeri vatandaşların hem öneri, talep, görüş, bilgi edinme amaçlı hemde soru, sorun ve şikâyetlerin bir arada bildirilmesi şeklinde hizmet veren bir iletişim merkezi örneğine rastlanmamış olduğundan yer verilmemiştir.

### **2.6.1. Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM) “184 ALO”**

Sağlık Bakanlığı hizmet ettiği, sağlığı ile ilgili sorun yaşayan vatandaşların içinde bulunduğu psikolojik durumdada göz önünde bulundurarak, sağlık hizmeti sunan personelini ve sağlık hizmeti almak üzere kurum ve kuruluşlara gelen vatandaşları uzlaşmacı bir yaklaşım ile sistemin herhangi bir noktasında ya da aşamasında meydana gelen aksaklıkları anında tespit edip, hızlı ve kesin bir çözüme ulaştırmak maksadıyla 01 Ocak 2004 tarihinde Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM)’i kurmuştur. 7/24 tamamı sağlık personelinden oluşan sağlık sisteminin işleyişine hâkim, sağlık

<sup>15</sup> Bu bölüm (<http://www.memuruz.net/mebin-alo-147-komedisi/>) adresinden özetlenerek alınmıştır.

mevzuatı konusunda yeterli bilgilerle donatılmış operatörler, sağlık sisteminin işleyişi ile ilgili her türlü soru, sorun, eleştiri, öneri ve talebi cevaplandırmakta ve kayıt altına almaktadır.<sup>16</sup>

### **2.6.2. Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) “ALO 150”**

Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER), bilişim ve iletişim teknolojileri kullanılarak hayata geçirilen bir halkla ilişkiler uygulaması olarak karşımıza çıkmaktadır. Oluşturulan sistem sayesinde vatandaş ile devlet arasındaki iletişim kanallarının tümü açık tutularak müracaatların her zaman ve her yerden yapılabilmesi yanı sıra, müracaatlara cevapların da hızlı, etkin ve daha ekonomik bir şekilde verilebilmesine imkân sağlanmıştır. Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) uygulaması kapsamında Kaymakamlık, Valilik ve Bakanlıkların tümünde “Halkla İlişkiler Müracaat Büroları” kurulmuştur.

Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) uygulaması bir yazılım ile web üzerinden yapıldığı için yurdumuzun en ücra köşesinden yapılan müracaat ve bu müracaata ilişkin yapılan işlemler Başbakanlıktan koordine ve takip edilebilmektedir. Bimer, sistemde Valilik ve Valilik kapsamındaki ilgili ve ilişkili kamu kurum ve kuruluşlarına kullanıcı adı ve sisteme giriş şifresi tahsis edilmiş olup tüm kullanıcılar kullanıcı adı ve şifresi ile Bimer programına girip kendisine gelen müracaatları cevaplandırabilmektedirler. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamındaki her türlü bilgi Bimer aracılığı ile talep edilebilir. Ancak bilgi edinme talebinin yazılı yapılması zorunluluğu bulunduğundan “150” hattı üzerinden sözlü bilgi talebinde bulunulmaz. Kaymakamlık, Valilik ve Bakanlıkların Halkla İlişkiler Müracaat Bürosuna şahsen gidilerek bilgi edinme talebinde bulunulabileceği gibi, Başbakanlık web sayfası üzerinden de bilgi edinme talebinde bulunulabilir. Dilekçe Hakkının Kullanılması Kanunu

<sup>16</sup> Bu bölüm Sağlık Bakanlığının resmi sitesi (<http://www.saglik.gov.tr/TR/belge/1-3855/tarihcemiz.html>) adresinden özetlenerek alınmıştır.

kapsamındaki her türlü istek, şikâyet ihbar, görüş ve öneri Bimer üzerinden tüm iletişim seçenekleri kullanılarak yapılabilir.<sup>17</sup>

### 2.6.3. Emniyet Genel Müdürlüğü İnsan Hakları İhlal Başvuru Formu

Emniyet Genel Müdürlüğü bünyesinde kurulan “İnsan Hakları İhlal İddialarını İnceleme Bürosu” Emniyet Teşkilatı personelinden kaynaklı insan hakları ihlallerine maruz kaldığını iddia eden vatandaşların ihbar ve şikâyetlerini değerlendirerek gereğinin yapılmasını sağlamaktadır. Şikâyet sahipleri, internet sitesinde yer alan insan hakları ihlalleri başvuru formunu doldurarak uğradıkları insan hakları ihlallerini emniyet yetkililerine bildirebilmektedir. İnsan Hakları İhlal İddialarını İnceleme Bürosunca incelenen iddialar sonucunda, sorumlular hakkında gerekli idari ve adli işlem yapılmaktadır.<sup>18</sup>

### 2.6.4. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı İletişim Merkezi (ALO 183 ve ALO 144) Hatları

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı İletişim Merkezi; ülkemizde sosyal yardımlar ve sosyal yardım hizmetlerine ilişkin vatandaşların yaşadıkları sorunlarının çözümünde kendilerine yardımcı olmak, şartlı eğitim/sağlık yardımları, kömür yardımı, gıda yardımı, engelli aylığı, eşi vefat eden kadınlara yapılan yardımlar, tüp bebek yardımı, barınma yardımı vb. yardımlar ile proje destekleri hakkında “ALO 144” no.lu iletişim hattını devreye koyarak talep, şikâyet ve önerilerinin etkin, verimli ve kısa zamanda çözümüne katkı sağlanmayı amaçlamıştır.

“ALO 183” hattı aracılığıyla ise toplumun temelini oluşturan aile yapısının korunması ve güçlendirilmesi, psikolojik, sosyal, ekonomik ve

<sup>17</sup> Bu bölüm Başbakanlık resmi sitesi olan (<http://bimerapplication.basbakanlik.gov.tr/Forms/pgMain.aspx>) adresinden özetlenerek alınmıştır.

<sup>18</sup> Bu bölüm Emniyet Genel Müdürlüğü resmi sitesi (<http://www.egm.gov.tr/Sayfalar/IHP.aspx>) adresinden özetlenerek alınmıştır.

kültürel bütünlüğünün sağlanması, aile bütünlüğünü bozabilecek unsurlara karşı koruma ve önleme çalışmaları ile evlat edinme hizmetlerine, şehit yakınları ve gazilere verilen yasal haklar, tedavi ihtiyaçlarının karşılanması, istihdam ve sosyal güvenlik hakları ile ilgili konularda; evsiz, sokakta kalan yaşlılarla ilgili talepler, yaşlılara bağlanan aylıklar, yapılan yardımlar; engellilerin yasal hakları, eğitim, rehabilitasyon hizmetleri, bunlara yönelik istihdam çalışmaları, ulaşılabilirlik, verilen yardım ve bağlanan aylıklar, sağlık hizmetleri, onların koruma altına alınması; şiddete maruz kalan veya töre ve namus cinayetlerine maruz kalma riski taşıyan kadınlara ilişkin gelen çağrılarının değerlendirilmesi, rehberlik ve danışmanlık hizmeti verilmesi konularında hizmet vermek amacıyla kurulmuştur.<sup>19</sup>

#### **2.6.5. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İletişim Merkezi “ALO 170”**

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı hizmet verdiği vatandaşların çalışma hayatı ve sosyal güvenlik hakkındaki her türlü; soru, öneri, eleştiri, ihbar, şikâyet, başvuru ve taleplerini etkin ve hızlı bir biçimde çözüme kavuşturabilmek amacıyla “ALO 170” no.lu iletişim hattını hizmete sunmuştur. 7/24 aranabilen merkez Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile Sosyal Güvenlik Kurumu ve Türkiye İş Kurumu tarafından sunulan tüm hizmetlerle ilgili olarak bilgilendirme yapmakta ve çözüm üretmektedir. İletişim Merkezine gelen tüm çağrılara uzmanlar doğrudan cevap vermekte ve ilk görüşmede talepler sonuçlandırılmaya çalışılmaktadır. Çağrılara hemen cevap üretilmediği durumlarda anında kurum ve kuruluşlarla iletişime geçilerek en geç 72 saat içerisinde taleplere cevap verilmektedir.<sup>20</sup>

<sup>19</sup> Bu bölüm Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının resmi sitesi olan (<http://www.aile.gov.tr/tr/html/2127/ALO-183>) adresinden özetlenerek alınmıştır.

<sup>20</sup> Bu bölüm çalışma ve sosyal güvenlik bakanlığının resmi sitesi olan (<http://www.csqb.Portal?page=slogan&id=alo170>) adresinden özetlenerek alınmıştır.

### BÖLÜM III: YÖNTEM

Nitel Araştırma: Her ne kadar kabul edilebilir bir tanımının yapılmasının bilim insanlarınca güç olduğu söylenmekle beraber araştırmalarında gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi veri toplama tekniklerinin kullanıldığı, araştırılacak konunun doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde araştırıldığı, anlamlandırılmaya çalışıldığı, esnek yapılı, tümevarıma dayalı bir sürecin izlendiği araştırma olarak tanımlamak mümkündür (Yıldırım ve Şimşek, 2008: 39). Nitel araştırmanın araştırılacak konulara dair bütüncül bir bakış açısı vardır. Araştırma problemini yorumlayıcı bir yaklaşımla incelemeyi benimser.

Üzerinde araştırma yapılan algı, olgu ve olaylar kendi doğal ortamında ele alınarak insanların onlara yükledikleri anlamlar ve bakış açıları açısından yorumlanır (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2010: 302). Nitel araştırmalarda ele alınan konu hakkında derin bir kavrayışa ulaşma çabası vardır. Araştırmacı bir kâşif gibi hareket ederek ilave sorularla gerçekliğin izini sürer ve öznel bakış açılarının ortaya çıkmasına önem verir. Olaylar arasında neden-sonuç ilişkisi kurulmaz. Nicel araştırmaların aksine sayısal verilere ve istatistiklere daha az yer verilirken sözlü ve nitel analizlere yer verilir. Nitel araştırmacılar sorunları, içerisinde oluşup geliştiği değerler sisteminden yalıtılarak analiz etmez; durumlara egemen olan ilişkiler ağını kendi doğal ortamında yorumlamaya veya bunların anlamlarını ortaya çıkarmaya çalışır (Neuman, 2012: 224).

Nitel yöntemlerden en sık kullanılanı görüşme yöntemidir. Görüşme; insanların bakış açılarını, bireyler arası anlayış, öngörü, zihinsel uyanıklık, öznel deneyimleri, duygular, değerler ve algıları ortaya koymada kullanılan oldukça güçlü bir yöntemdir. Ayrıca görüşme sürecinin, gözlem ve yazılı dokümanlardan elde edilen verilerle desteklenmesi de araştırmanın geçerliliğini ve güvenilirliğini arttıran önemli unsurlardır (Yıldırım ve Şimşek, 2008: 40-41).

Görüşme, soru sorma ve yanıtlama tarzına dayalı, karşılıklı ve etkileşimli, bir iletişim süreci olduğundan araştırmaya katılan bireylerin iç dünyalarına inerek onların bakış açılarını, deneyimlerini, yorumlarını, zihinsel algılarını, duygu ve düşüncelerini, yani gözlenemeyen nitelikteki bilgilerini ortaya çıkartmayı hedeflemektedir. Görüşme tekniklerine bakıldığında genel anlamda; yapılandırılmış, yarı yapılandırılmış, yapılandırılmamış ve odak grup görüşmesi şeklinde farklı görüşme teknikleri olduğu ifade edilebilir (Sönmez ve Alacapınar, 2011: 108).

Görüşme formu hazırlanırken dikkate alınması gereken ilkeler şöyle sıralanabilir: önceden hazırlanan konu veya konulara sadık kalınarak hazırlanan soruların rahatlıkla anlaşılabilir olarak yazılması, odak sorulara yer verilmesi, açık uçlu ve yönlendirmeden kaçınılınacak sorular sorulması, farklı türden, alternatifi olan sorular ve sondalar bulundurulması, soruların belirli bir biçimsel mantık ile düzenlenmesi ve geliştirilmesi (Yıldırım ve Şimşek, 2008: 128).

Özetle; yapılacak olan nitel çalışmada birden fazla araştırmacı ve uzman ile konunun mütaalasının yapılması, ulaşılabilecek kadar fazla kaynak va görüşe başvurulması, örneklemin yeterince büyük olması, verilerin zarar görmeyecek şekilde saklanması, araştırmacının ve çalışılacak ortamın konumunun belirtilmesi ile tarafsızlık ilkesine uygun olarak gerçekleştirilmesigerekmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2008: 274).

İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM) "Alo 147" no.lu iletişim hattı ile ilgili değerlendirmeleri araştırmasında; nitel veri toplama araçlarından yarı yapılandırılmış yüz yüze görüşme tekniği uygulanmıştır. "Araştırmacının görüşme sorularını önceden hazırladığı ancak görüşme esnasında görüşülene ve görüşmeciye esneklik sağlayarak soruların yeniden düzenlenebildiği, tartışıldığı, görüşülen kişinin araştırma üzerinde kontrolünün olduğu, karşılaştırma ve netleştirme yapılacak verilerin bilgilerin edinildiği görüşmeler yarı yapılandırılmış görüşme olarak isimlendirilmektedir. Yarı yapılandırılmış görüşmede araştırmacı, görüşülene yönelteceği belli soruları hazırlar. Bu soruları sorar. Ancak, görüşme sırasında yeni sorular sorma gereğini de hissederse onları da sorar bu



sayede hem sabit seçenekli cevaplamayı hem de ilgili alanda derinlemesine gidebilmeyi birleştirir (Büyüköztürk, 2007).

Çalışmada ses kaydı ile gerçekleştirilen 9 görüşme yapılmıştır. Görüşmeler 15 dakika ile 20 dakika arasında sürmüştür, ses kaydı alınmasını istemeyen 20 yönetici (ses kaydı alınmadan) açık uçlu sorulardan oluşan yarı yapılandırılmış mülakat formu doldurmuştur. Sorular görüşme boyunca belirli bir düzen içinde ilkökul yöneticilerine yöneltilmiştir. Ayrıca yapılan görüşmelerde mülakat formundaki soruların sıralaması görüşmenin akışına bağlı olarak zaman zaman değiştirilerek uygulanmıştır. Mülakat formunu doldurmak suretiyle çalışmaya katılan ilkökul yöneticilerine süre ile ilgili bir kısıtlama getirilmemiş olup mülakat formunu daha sonra doldurmak isteyen 3 ilkökul yöneticisinden formlar belirttikleri zamanlarda alınmıştır.

Zaman ile ilgili sorun yaşayan ve ses kaydı istemeyen 2 ilkökul yöneticisi ile de sorular tarafımdan sırasıyla sorulup yanıtlar formlara not almak şeklinde gerçekleştirilmiştir.

Araştırma, 2012-2013 eğitim-öğretim yılında İstanbul ili Küçükçekmece, Avcılar, Beylikdüzü, Bağcılar, Güngören, Beşiktaş, Şirinevler ve Bahçelievler ilçelerinde bulunan, devlet ilkokullarında görev yapan, 34 ilkökul yöneticisi ile tesadüfi örneklem alınarak gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada kullanılacak veri toplama aracının belirlenmesi ve geliştirilmesi sürecinde ilk olarak iki devlet ilkokulu pilot okul olarak belirlenmiştir. Pilot okullarda yönetici, öğretmen, veli, öğrenci temsilcileri ve diğer eğitim iş görenleri ile araştırmaya yönelik yüz yüze görüşmeler yapılmış, pilot çalışma ile sorulacak sorular belirlenerek, uzman görüşüne başvurulmuştur (Tez Danışmanı; Prof. Dr. Uğur TEKİN).

Sorular ilkökul yöneticilerinin konu ile ilgili gerçek ve samimi değerlendirmelerini ortaya koyacak biçimde, çapraz ve bazen açık uçlu sorulardan oluşmasının doğru olacağı düşüncesinden yola çıkılarak hazırlanmıştır. Görüşmelerin yüz yüze ve ses kaydı alınarak yapılmasına, ses kaydı istemeyen ilkökul yöneticileri için yarı yapılandırılmış görüşme formu hazırlanarak kullanılmasına karar verilmiştir. Görüşme formu

hazırlandıktan sonra yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiş olup, ses kaydı alınmıştır. Ses kaydı istemeyen ilkokul yöneticilerine yarı yapılandırılmış görüşme formu doldurulmuştur. Buna da zamanı olmayan yöneticilere tarafımdan sorular yöneltilerek alınan cevaplar yarı yapılandırılmış görüşme formunun ilgili bölümlerine not edilmiştir.

Ses kayıtlarındaki görüşmeler dinlenerek yarı yapılandırılmış görüşme formuna dökülmüştür. Diğer formlar tek tek incelenerek aynı sorulara verilen cevaplar başlıklar halinde yazılmıştır. Bulguların çözümlenmesinde betimsel analiz yaklaşımına başvurulmuştur. Betimsel analizde amaç, elde edilen bulguları düzenlenmiş ve yorumlanmış bir biçimde okuyucuya sunmaktır (Altunışık, Bayraktaroğlu, Yıldırım, 2010: 322). Sorular ve verilen cevaplar aşağıdaki şekilde analiz edilerek bulgular elde edilmiştir. Yöneticilerin ifadeleri temalarına göre kodlanmıştır. Belirlenen kodlar, araştırmanın sorularına ışık tutacak şekilde belli başlı kategoriler altında gruplandırılmıştır. Bu yöntemle, on iki soruya verilen yanıtlardan elde edilen bulgular, yirmi kategori altında toplanmıştır. Kodlama ve yeniden gruplandırma aşamasında Tez Danışmanı; Prof. Dr. Uğur TEKİN ile yeniden görüşülerek, yapılan işlemlerin doğruluğu konusunda uzman teyidi alınmıştır. Yirmi kategoride toplanan sorulara verilen yanıtlara ilişkin analiz ve bulgulara IV. bölümde yer verilmiştir.

## **BÖLÜM IV: BULGULAR VE YORUMLAR**

Bu bölümde; ilkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattına ilişkin değerlendirmeleri ile ilgili araştırmanın yirmi kategoride toplanan sorularına verilen yanıtlara ilişkin bulgu ve yorumlara yer verilmiştir.

### **4.1. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattı ile ilgili bilgilendirilmelerinin nasıl gerçekleştiğine ilişkin bulgu ve yorumlar;**

Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattı ile ilgili, ilkokul yöneticilerinin büyük çoğunluğunun bilgiyi Kurum.Net üzerinden, bir kısmının da internet, basın ve veli şikâyetlerinden öğrendiğini belirtmiş olması kurum içi iletişimin güçlü olduğunu göstermektedir. Ancak çalışmaya katılan yöneticilerden bir kısmının "Alo 147" iletişim hattı ile ilgili bilgiyi veli şikâyetleri ve basından öğrendiklerini söylemeleri Kurum.Net uygulamasına bakıldığında pek mümkün olmadığından, bu yöneticilerin iletişim hattına ilişkin rahatsızlıklarının bulunduğu ve uygulamaya ilgisiz kaldıklarını ortaya koymaktadır.

### **4.2. İlkokul yöneticilerinin MEBİM'in "ALO 147" no.lu iletişim hattının amacı hakkındaki değerlendirmelerine ilişkin bulgu ve yorumlar;**

Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattı ile ilgili bilgilendirmeyi Kurum.Net üzerinden gerçekleştirdiği, kurum içi iletişimin güçlü olduğunu, ancak; konunun muhatabı olan yöneticiler açısından yeterli olmadığı belirlenmiştir. Yapılan değerlendirmelerde, iletişim hattının amaçları arasında bulunan; vatandaşların her türlü talep, görüş, öneri, ihbar da bulunma, şikâyetlerin hızlı ve etkin bir şekilde çözüme

kavuşturulmasından hiç söz edilmemiş olması, amacın ağırlıklı olarak vatandaşların şikâyetinde bulunabilmesinin sağlanması şeklinde değerlendirilmiş olması da yöneticilerin MEBİM “Alo 147” iletişim hattına yönelik bilgilendirilmelerinin eksik kaldığı ve iletişim hattına ilişkin yargılarının bir şikâyet hattı olduğu yönünde gelişmesine neden olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yöneticilerin, öğretmenlerin ve okullardaki diğer çalışanlar üzerindeki devlet denetiminin farklı bir şekilde arttırılmaya çalışıldığı görüşünün direkt ya da dolaylı olarak değerlendirme kapsamında olduğu belirlenmiştir.

#### **4.3. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)’in “ALO 147” no.lu iletişim hattını kullanımına ilişkin değerlendirmelerine dair bulgu ve yorumlar;**

İlkokul yöneticilerinin büyük bir çoğunluğu iletişim hattını kullanmadığını buna gerek duymadığını, kullananların ise bilgi istedikleri Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)’in “ALO 147” no.lu iletişim hattı görevlilerinin yeterli bilgiye sahip olmadıklarından kendilerini MEB’ in başka birimlerine yönlendirildiklerini belirtmişlerdir. İlkokul yöneticilerinin iletişim hattını, telefonun diğer ucundaki bilgi verecek kişilerin; Milli Eğitim Sistemi, Ders Planları ve Programları, okuldaki diğer iş ve işleyişleri bilmemeleri, mevzuat, denetim ve disiplin konularına hâkim olmamaları sebeplerinden dolayı kullanmadıklarını şeklinde yorumlanabilir.

İlkokullarda öğrencisi bulunan velilerin ve diğer eğitim iş görenlerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)’in “ALO 147 “ no.lu iletişim hattını her hangi bir şekilde bilgi edinmek için kullanmadıkları ilkokul yöneticileri ile yapılan görüşme analizlerinden ortaya çıkmış olup, çalışmaya katılan okullara sadece 5 bilgi edinme bildirimini ulaştığının belirlenmesi yönetici değerlendirmelerinin doğruluğunu pekiştirir nitelikte olduğu ifade edilebilir. İlkokullarda öğrencisi bulunan velilerin ve diğer eğitim iş görenlerinin, MEBİM’in “ALO 147” no.lu iletişim hattını her hangi bir şekilde talepte bulunmak için kullanmadıkları belirlenmiştir.

İlkokullarda öğrencisi bulunan velilerin ve diğer eğitim iş görenlerinin, Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" iletişim hattını her hangi bir şekilde görüş ve öneride bulunmak için kullanmadıkları, okullara bu yönde herhangi bir bildirimde bulunulmamasından anlaşılmaktadır. İlkokullarda öğrencisi bulunan veya hatla ilişkili bireylerin MEBİM'in "ALO 147" no.lu iletişim hattını her hangi bir şekilde ihbarda bulunmak için kullanmadıkları belirlenmiştir.

Okullara "ALO 147" no.lu iletişim hattı üzerinden gelen bildirimlerin genel olarak şikâyet niteliği taşıdığı, şikâyetlerin de yoğunluklu olarak öğretmenlerden ve onların öğrencilere kötü davranışlarından, yöneticilerin kayırmacılık ve ayrımcılık yapması ile ilgili, temizlik görevlilerinin sınıf ve tuvalet temizliğini yeterince yapmadıkları ve okul-aile birliği üyelerinin de para toplamaları konularında şikâyet edildikleri belirlenmiştir. Tüm bu şikâyetlerle ilgili olarak da yöneticiler tarafından ilgili kişi veya kişilerden bilgi alınıp rapor halinde İlçe Milli Eğitim Müdürlüğündeki ilgili birime bildirildikleri tespit edilmiştir. Çalışmaya katılan yöneticilerin büyük bir çoğunluğu şikâyetlerin asılsız, isnatsız ve isimsiz olması sebebi ile şikâyet edilenlerde; çalışma motivasyonlarını bozduğu, moral bozukluğu yarattığı, yıpranmaya ve çalışma isteksizliğine sebep olduğu değerlendirilmesinde bulunmuştur. İki yönetici ise olumlu etki yaptı diyerek şikâyete konu kötü davranışlarda azalma olduğu yönünde değerlendirmelerde bulunmuştur. Yöneticiler tarafından şikâyet edilen ilgili kişi ve kişiler çağırılarak (öğretmen, yönetici, okul-aile birliği üyeleri, temizlik görevlileri), kendilerinden de konu ile ilgili bilgi alınıp önce telefon ile bilgi verildiği ardından da konu ile ilgili rapor düzenlenip ilçe Milli Eğitim Müdürlüğünün ilgili birimine bilgi verildiği belirtilmiştir. Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattına gelen şikâyetlerin şikâyete konu kişi üzerinde olumsuz bir etkiye sebep olduğu şeklinde yorumlanabilir.

İlkokul yöneticilerinin büyük çoğunluğu şikâyetlerin soruşturmaya dönüşmediğini, kendilerinin verdiği bilginin ve sundukları raporların kabul gördüğünü; soruşturma boyutuna dönüşen şikâyetlerde ise iletişim hattı

öncesinde yapılan iş ve işlemlerin aynısının gerçekleştirildiğini, sorumluların cezalandırıldığı değerlendirilmesinde bulunmuşlardır. Ancak böylesi durumların iletişim hattı uygulamasından öncede benzer şekilde yürütüldüğünden hattın bu süreçlere bir şeyler katmadığı şeklinde kanaatlerini bildirmişlerdir. Çalışanlar ile ilgili şikâyetlerin soruşturmaya dönüşmemesinin yöneticilerin de sık sık sözünü ettiği gibi şikâyete konu olayların güvenilirliği ve gerçekliğinin olmamasından kaynaklı olabileceği şeklinde yorumlanabilir.

#### **4.4. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattının öğrenciler açısından yararına dair değerlendirmelerine ilişkin bulgu ve yorumlar;**

Faydalı diyen yöneticilerin dayanak olarak; öğrencilerin bir üst makamla bir bağ kurulması, sorunların okulda kimseyle paylaşılabilmesi, çözümün hızlı sonuçlandırılıp geri dönüş yapıyor olması ve sorun var ise ortaya çıkarılmasını göstermektedirler.

Faydalı olmadığını belirten yöneticilerin dayanak olarak; öğrencilerin öğretmenlerine saygısının azaldığını, öğrencileri ispiyonculuğa ittiğini, öğretmeni ile iletişim kurmak yerine öğretmenini okuldan gönderme duygusu yaşattığını yani iletişimi olumsuz yönde etkilediğini, şikâyetlerin asılsız oluşunu ve öğrencilerin sorunlarını okulda öğretmenine, yöneticilere veya öğrenci temsilcilerine bildirmeli gerektiğini ifade etmişlerdir. Yukarıdaki belirlemelerden de anlaşılacağı üzere öğrencilerin okullarda sorunlar yaşadığı ve bu sorunlarını şu anda kullanılan sorun çözme yöntemlerinin yetersiz kalması ya da işlevsiz olması sebebiyle çözemedikleri, bu sebeple eksiklikleri olmasına rağmen iletişim hattının öğrencilere sağladığı yararları olduğu şeklinde yorumlanabilir.

#### **4.5. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattının veliler açısından yararına dair değerlendirmelerine ilişkin bulgu ve yorumlar;**

MEBİM'in "ALO 147" no.lu iletişim hattını veliler açısından faydalı bulmayan ilkokul yöneticileri bunun gerekçelerini velilerin sorunlarının çözümünü okulda, kendi çocuklarının eğitim alanında aramalarının doğru olacağı, şikâyette bulunabilmelerinin birçok yolu olduğunu, böylesi bir yaklaşım ile sorunlarını çözemediklerini belirtmişlerdir.

Ayrıca iletişim hattını amacına uygun kullanmadıklarından daha önce yüz yüze yaptıkları görüşme imkânlarını da kaçırdıklarını ifade etmişlerdir. Kurumun işleyişine ait yeterli bilgiye sahip olmaları durumunda şikâyetlerin olmayacağı, makul, halledilebilir nitelikteki sorunların da zaten öğretmen ve ilkokul yöneticilerince halledildiği görüşünü bildirmişlerdir.

İletişim hattını veliler açısından faydalı bulan ilkokul yöneticileri ise bunun nedenlerini; Velilerin okul dışında bir üst merci ile aralarında bir bağ kurulduğunu, bazı yöneticilerin sorunları görmezlikten geldiğinden sorunun ortaya çıkarılamamasının ortadan kalktığını, velilerin bazı sorunları yöneticilerle paylaşma imkânı bulamadıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca velilerin bürokrasiye takılmadan sorunlarını aktarma yolu bulduklarını, şikâyetlerinin dinlenip araştırıldıktan sonra tekrar kendilerine dönüş yapılmasının önemli bir hizmet olduğunu ve iletişim güçlüğü çeken velilerin de bu yolla eğitimin bir parçası haline getirilebildiğini ifade etmişlerdir.

Yukarıdaki belirlemelerden de anlaşılacağı üzere; velilerin okullarda sorunlar yaşadığı ve bu sorunlarını şu an kullanılan sorun çözme yöntemlerinin yetersiz kalması ya da işlevsiz olması, okul yönetimlerine ulaşamamaları ve bürokratik engeller sebebiyle çözemedikleri, bu sebeple eksiklikleri olmasına rağmen iletişim hattının velilerin sorunlarıyla ilgilenilmesi, geri bildirimlerde bulunulması yani bilgilendirilmeleri açısından yararları olduğu şeklinde yorumlanabilir.

**4.6. İkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattının yöneticiler açısından yararına dair değerlendirmelerine ilişkin bulgu ve yorumlar;**

İlkokul yöneticilerinden iletişim hattının kendileri için yararlı olduğunu ifade edenlerin azınlıkta olduğu ve “ALO 147” no.lu iletişim hattını kullanmamış oldukları belirlenmiştir. İlkokul yöneticileri, Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)’in “ALO 147” no.lu iletişim hattının kendilerine bir şey katmadığını, Kurum.Net üzerinden, MEB sitesinden yâda site içi oluşturulan bölüm ve linklerden istedikleri bilgiye ulaşabildiklerini,veli ve öğrencilerin iletişim hattını kötü amaçlı olarak kullandıklarından, tedirginlik yarattığını, çalışma motivasyonlarını olumsuz yönde etkilediğini ve iş yüklerini arttırdığından kendileri için faydalı olmadığını belirtmişlerdir. İlkokul yöneticilerinin iletişim hattını kendileri açısından yeterli donanımına sahip çalışanlarının olmaması sebebi ile kullanamadıkları bu nedenle yararlı bulmadıkları şeklinde ifade edilebilir.

**4.7. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)’in “ALO 147” no.lu iletişim hattının diğer eğitim çalışanları açısından yararına dair değerlendirmelerine ilişkin bulgu ve yorumlar;**

İlkokul yöneticileri iletişim hattının kullanımının eğitim çalışanlarında tedirginlik yarattığı, şikâyetlerin okul iklimini bozduğu, bu nedenle kullanmadıklarını belirterek diğer eğitim iş görenleri açısından faydalı bulmamaktadırlar. MEBİM’in “ALO 147” no.lu iletişim hattının yeterli ölçüde tanıtılmaması yönetici, öğretmen, veli ve öğrenciler dışındaki diğer eğitim iş görenlerince kullanılmadığı bu yüzden yararlı olmadığı şeklinde yorumlanabilir.

**4.8. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)’in “ALO 147” no.lu iletişim hattının öğretmenler açısından yararına dair değerlendirmelerine ilişkin bulgu ve yorumlar;**

İlkokul yöneticilerinin büyük çoğunluğu “ALO 147” no.lu iletişim hattının öğretmenler açısından faydalı olmadığını belirterek uygulamanın öğretmenleri, asılsız şikâyetlere engel olunmadığından dolayı hedef haline getirdiğini, çalışma motivasyonlarını yok ettiğini, dolayısı ile iletişim hattına yönelik olumsuz bir yargı taşıdıklarını belirtmişlerdir.



Öğretmenler açısından faydalı olarak niteleyen yöneticiler ise amacına uygun kullanıldığında (bilgi edinme, öneri ve görüş bildirme vs. şeklinde) öğretmenlerin sıkıntılarına bir nebze çözüm olabileceği varsayımında bulunmuşlardır.

Okullara öğretmen şikâyetleri ile ilgili gelen “ALO 147” no.lu iletişim hattı bildirimlerinin isimsiz, şikâyetleri soruşturan ilkökul yöneticilerinin ifade ettiği üzere büyük çoğunluğunun soruşturmaya gerek kalmadığından asılsız olması, bunun da öğretmenlerin çalışma motivasyonlarını olumsuz yönde etkilemesinden dolayı öğretmenler açısından yararlı olmadığı ifade edilebilir.

#### **4.9. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)’in “ALO 147” no.lu iletişim hattının yönetici, veli, öğretmen ve öğrenci iletişimine dair değerlendirmelerine ilişkin bulgu ve yorumlar;**

“ALO 147” no.lu iletişim hattının yönetici, veli, öğretmen ve öğrenci iletişimini etkilemez değerlendirmesinde bulunan yöneticilerin birçoğu neden belirtmezken, iletişimi olumsuz yönde etkiler diyen yöneticiler, karşılıklı olarak güvensizliğin oluşmasına, tüm eğitim paydaşlarını tedirgin edip, karşı karşıya getirdiğine, ilişkilerin resmileştiğine, samimiyetten uzaklaşıldığına, dolayısıyla yüz yüze iletişimi ortadan kaldırdığına vurgu yapmışlardır.

“ALO 147” no.lu iletişim hattının şikâyet hattı gibi algılanıp yaygın olarak bu amaçla kullanılması eğitim paydaşlarının iletişimi açısından bir güvensizliğe neden olduğu dolayısıyla da olumsuz bir etkilenmenin oluşabileceği şeklinde ifade edilebilir.

#### **4.10. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)’in “ALO 147” no.lu iletişim hattının yöneticilerinin iş yüküne dair değerlendirmelerine ilişkin bulgu ve yorumlar;**

İlkokul yöneticileri “ALO 147” no.lu iletişim hattının genel olarak iş yüklerini arttırdığını belirterek bunun sebeplerini de; şikâyetlerin çoğunun asılsız olmasına, hemen cevap istendiğinden zamanla ilgili problemler yaşadıklarına, bürokratik bir sürü iş yapmak zorunda kaldıkları şeklinde

açıklamışlardır. İş yüklerinin artmadığı değerlendirilmesinde bulunan çok az sayıda yönetici ise bunların işlerinin bir parçası olduğunu belirtmiş ya da gerekçesini belirtmemiştir. “ALO 147” no.lu iletişim hattı bildirimlerinin, yöneticilerin de belirttiği gibi soruşturmaya gerek duyulmayan veya dönüşmeyen bildirimlerden oluşması nedeni ile yöneticiler açısından bürokrasiyi arttırdığı bu nedenle de iş yüklerinin arttığı şeklinde ifade edilebilir.

**4.11. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)’in “ALO 147” no.lu iletişim hattını öğretmen- öğrenci-veli ve diğer eğitim çalışanlarınca amacına uygun kullanımına dair değerlendirmelerine ilişkin bulgu ve yorumlar;**

İlkokul yöneticileri uygulamanın amacı dışında kullanıldığını belirtmişlerdir. Bunun nedenlerini de;

1. Öğretmenlerin özel hayatı ile ilgili şikâyetlerin bile olduğunu,
2. Sadece şikâyet hattı olarak kullanılıyor olmasını,
3. Konu ile ilgili yeterince kimsenin bilgilendirilmemesini,
4. Başkasının T.C. numarası ile şikâyette bulunulabileceğini,
5. Asılsız, abartılı şikâyetlerde bulunuluyor olmasını,
6. Eğitim hizmeti veren insanları korkutmaya, harcamaya yönelik olduğunu,
7. Veliler ve öğrencilerde; şikâyet edince şikâyet edilen öğretmenin veya eğitim iş göreninin sürülmesi, meslekten atılması beklentisinin oluşması,
8. İletilen her şeyin direk kendilerine bildiriliyor olması,
9. Uygulamanın suiistimal edilmesi,
10. Kimlik saklanarak intikam amaçlı asılsız şikâyetlerde bulunulması,

11. Öğretmen, yönetici ve diğer eğitim iş görenlerini rencide edici boyutlara ulaştığı, şeklin de ifade ettikleri belirlenmiştir.

Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattı uygulamasının amaç ve hedeflerinin yeterince anlaşılmadığı, kullanım amacının uygulamanın hedefleri açısından bakıldığında suiistimal edildiği yâda yanlış anlaşıldığı dolayısıyla da amacına uygun kullanılmadığı şeklinde yorumlanabilir.

#### **4.12. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattı uygulamasının sürekliliğine dair değerlendirmelerine ilişkin bulgu ve yorumlar;**

İlkokul yöneticilerinin tamamına yakını uygulamanın bu haliyle devam etmemesini hatta kaldırılmasını talep etmekte, gerekçe olarak da gereksiz olduğunu, yeni bir şikâyet hattına ihtiyaç olmadığını, soruşturmanın okul müdürleri tarafından yapılıyor olmasının da koruma ve kayırmacılık oluşmasına sebebiyet vermesi münasebetiyle verilen kararların çözüme katkı sunamayacağını belirtmektedirler. Kalması halin de ise geliştirilmesi için önerilerde bulunmaktadır.

Çalışmaya katılan ilkokul yöneticilerinin; Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattı uygulamasının, iş yüklerini arttırması, çalışanlarının yetkin olmaması, şikâyet hattı gibi kullanılması, suiistimallere açık olması, asılsız ihbarlara engel olunmaması ve çalışma motivasyonlarını olumsuz etkilemesi gibi nedenlerden dolayı bu haliyle kullanılmaması yönünde kanaatlerinin olduğu şeklinde yorumlanabilir.

#### **4.13. İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattı uygulamasının geliştirilmesine yönelik öneri ve değerlendirmelerine ilişkin bulgu ve yorumlar;**

İlkokul yöneticilerinin MEBİM "ALO 147" no.lu iletişim hattının geliştirilmesi için sunduğu önerileri üç ana başlıkta toplayacak olursak;

1. Sınırlılıkları olması gerektiği, asılsız ihbar ve şikâyetlerde bulunanlar ile ilgili işlem yapılmasını ifade etmektedirler. Vatandaşların şikâyet mercii konusunda bir sıkıntısının olmadığı çünkü okul müdürlükleri, İlçe ve İl Milli Eğitim Müdürlükleri, Kaymakamlık, Savcılık, BİMER gibi birçok kurum ve kuruluşun şikâyetleri kabul edip işlem yaptığını bu yüzden de yeni bir şikâyet hattının iletişimi olumsuz yönde etkilediğini belirtmişlerdir.

2. Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)'de olduğu gibi şikâyetçi yâda başvuru sahibinin kimlik bilgilerini verilmesi ve başvurusunun arkasında durması gerektiğini belirtmektedirler.

Asılsız ihbarların süzgeçlenmesi, şikâyetlerle ilgili bilgi ve belge istenmesi bildirimdeki bilginin güvenilirliği, geçerliliği, kurum ve mevzuata uygunluğu sorgulandıktan sonra iletilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir.

3. Karşılaşılan sorunlar ile ilgili bilgi veren, bilgi aktaran, çözüm önerilerinde bulunan bir iletişim hattına dönüştürülmesinin daha yararlı olacağını ifade ettikleri belirlenmiştir.

İlkokul yöneticilerinin çoğunun MEBİM "ALO 147" no.lu iletişim hattının geliştirilmesinden çok kaldırılması düşüncesinde oldukları bilinmekle beraber, sınırlılıkları olan, konusuna hâkim, uzman çalışanları bulunan, bilgi veren, bilgi aktaran, çözüm önerilerinde bulunan bir iletişim hattına dönüştürüldükten sonra kullanılabileceği düşüncesi taşıdıkları da söylenebilir.

## **BÖLÜM V: SONUÇ ve ÖNERİLER**

Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde kullanılan Kurum.Net uygulamasının kurum içi iletişimde etkin rol oynadığı ve yeterli olduğu anlaşılmaktadır. Uygulamaya yönelik projelerde ise çalışanlarla yüz yüze ve birebir eğitimin yerine kullanılamayacağı görülmektedir. Böylesi projelerde çalışanlarına hizmet içi eğitim programları düzenleyerek tanıtımlarını gerçekleştirmeli, veli, öğrenci ve diğer eğitim iş görenlerine de okullar bünyesinde gerçekleştirilecek tanıtım seminerleri ile bilgilendirmelidir.

İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "Alo 147" no.lu iletişim hattı uygulamasının amacına yönelik değerlendirmelerinden yoğunluklu olarak şikâyet hattı niteliğinin çıkması da amaç ve hedeflerin yeterince anlaşılmadığını ortaya koymaktadır. Çalışmaya katılan yöneticilerden bir kısmının iletişim hattı ile ilgili bilgiyi, veli şikâyetleri ve basından öğrendiklerini söylemeleri, Kurum.Net uygulamasına bakıldığında pek mümkün görülmemektedir. Çünkü yöneticiler bilgisayarlarını ilk açtıkları andan itibaren Kurum.Net bilgilendirmeleri ile karşılaşmaktadırlar.

Bu nedenle basından, velilerin şikâyetlerinden öğrendiğini ifade eden yöneticilerde iletişim hattına yönelik bir kızgınlığın ve ön yargının varlığından söz edilebilir.

Milli Eğitim Bakanlığının; ilkokul yöneticileri, öğretmenler ve okullardaki diğer iş görenler üzerinde süreklilik arz eden bir denetim ağı oluşturmaya çalıştığı ve bunun da eğitim iş görenleri tarafından fark edildiği ifade edilebilir. Öğretmenlerin sürekli bir denetim altında olmanın verdiği rahatsızlık ve kendileri ile ilgili okullara gelen asılsız şikâyetlerden dolayı iletişim hattını kullanmadıkları ayrıca hatta karşı olumsuz bir ön yargı ve kızgınlık oluştuğu da ifade edilebilir.

İlkokul yöneticileri ve öğretmenlerin Milli Eğitim Bakanlığının (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattını çoğunlukla kullanmadıkları, kullananların da iletişim hattı çalışanlarının konunun yetkinliğinden uzak olmaları nedeniyle bilgi alamadıkları, istedikleri bilgi ve belgelere Kurum.Net, İl, İlçe MEB' in ilgili birimleri, MEB; telefon, web siteleri ve BİMER uygulamaları ile ulaşabildiklerinden uygulamanın ilkokul yönetici ve öğretmenleri açısından yararlı olmadığı iş yüklerini arttırdığı şeklinde ifade edilebilir. Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattı ile ilgili okullara gelen bildirimlere telefon veya çevrimiçi yanıt verme olanağı sunularak bürokratik engeller ortadan kaldırılmalı, İletişim hattındaki görevli personeller sürekli hizmet içi eğitime tabi tutularak eğitim ve yönetim alanındaki değişimler hakkında yetkinleştirilmeli. Ya da görevli personelin bir kısmı yönetim alanında yetkinleştirilerek bu alandaki sorular onlara yönlendirilmelidir.

Ayrıca öğretmenlerin sürekli bir denetim altında olmanın verdiği rahatsızlık ve kendileri ile ilgili okullara gelen asılsız şikâyetlerden dolayı iletişim hattını kullanmadıkları ve iletişim hattına karşı öğretmenlerde olumsuz bir ön yargı ve kızgınlık oluştuğu söylenebilir. Bu nedenle iletişim hattının şikâyet hattı gibi kullanılması önlenmelidir.

İlkokullarda öğrencisi bulunan velilerin ve diğer eğitim iş görenlerinin, Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattını her hangi bir şekilde talepte bulunmak için kullanmadıkları görüşme analizlerinden ortaya çıkmış olup bunun sebebinin velilerin iletişim hattı ile ilgili yeterince bilgilendirilmediği görüşümdedir. Çünkü çalışmaya katılan okulların hiç birine bu yönde bir bildirim ulaşmıştır. Talep ile ilgili hiç bildirimde bulunulmaması okul iş görenleri arasında iletişimin oldukça zayıf olduğunu göstermektedir. İletişimde olan tüm topluluklarda karşılıklı taleplerin bulunmasından daha doğal bir şey olamaz. Ancak Milli Eğitim Sistemi içinde birçok paydaş varken hiç talep alınmayışı, bunun yanı sıra birçok şikâyette bulunulması sağlıklı iletişim yollarının kapalı olması düşüncesini beraberinde getirmektedir.

Şikâyetlerin böylesine yoğun olduğu bir sistemde şikâyetçilerin hiç görüş ve öneri sunmamış olması ilkokul yöneticilerinin de belirttiği gibi bildirimde bulunanların niyetinin sadece öç almak, rahatsızlık vermek, sindirmek, korkutmak, yönetici, öğretmenlere ve diğer eğitim iş görenlerine gücünü, varlığını kabul ettirmek duygularından kaynaklı olduğu yargısına ulaşılmasına neden olmaktadır. Eğitim iş görenleri ve paydaşlarının Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattını ihbar amaçlı kullanmamış olmaları da ihbarda bulunmanın şikâyetten farklı olarak bireysel bir kazanımının olmayacağı düşüncesinden ve şikâyetle eşdeğer görülmesinden kaynaklanıyor olabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Şikâyete konu olan kişilerin yoğunluklu olarak öğretmenler ve öğretmenlerin öğrencilere olan kötü davranışları olarak ortaya çıkması, yöneticilerin şikâyetler için asılsız demelerine rağmen, okullarda öğrencilere karşı kötü davranışlar da bulunduğu ve velilerin bundan dolayı rahatsızlık duydukları ve çözüm arayışı içinde oldukları belirgin olarak ortaya çıkmaktadır.

Okullarda bulunan şikâyet kutularının işlevsel olmadığı, sınıf ve okul temsilcilerinin bu tür konularda yeteri kadar etkin çözümler üretmediği söylenebilir. Şikâyetlerin büyük çoğunluğunun veli-öğretmen, veli-yönetici ve veli-okul aile birliği şeklinde şekillenmesi de ayrıca velilerin; yönetici, öğretmen ve okul-aile birliği üyeleri ile karşılıklı olarak iletişim sorunları yaşadığını ortaya koymaktadır.

Yöneticilerin çalışma alanlarında kayırma ve ayrımcılık yapılması ile ilgili şikâyet bildirimleri sorgulamalarının gene aynı yöneticilere sorulup bilgi alınıyor olması ayrıca kollama ve kayırmaya iyi bir örnek teşkil ettiği ifade edilebilir.

Okullar da tuvalet ve genel olarak koridor ve sınıf temizliği ile ilgili sorunların var olduğu, bu sorunun şu anda sürdürülen denetim ve uygulamalar ile çözülemediği ifade edilebilir.

Milli Eğitim Bakanlığına bağlı resmi ilkokullarda para toplanmaması konusundaki, Bakan ve bürokratların açıklamalarına rağmen okullarda para toplanmaya devam edildiği, bazı velilerin de bundan rahatsızlık duydukları sonucuna ulaşılmıştır.

Şikâyetlerle ilgili araştırmanın süreçlerine bakıldığında soruşturmanın yöneticiler tarafından şikâyet edilen ilgili kişi ve kişiler çağırılarak (öğretmen, yönetici, okul aile birliği üyeleri, temizlik görevlileri vs...) bilgi alınıp, önce telefon, ardından da rapor halinde ilçe Milli Eğitim Müdürlüğü bünyesindeki "İletişim Merkezi Destek Bürosu"na bilgi verilmesinin şeffaflık adına doğru fakat sorunların belirlenmesi ve soruşturmanın güvenilirliği adına yanlış ve eksik olduğu ifade edilebilir. Muhakkiklik görevi için uzman yardımı alınmalı okul yöneticileri muhakkik olarak tayin edilmemelidir.

Okullara gelen bildirimlerin çoğunun şikâyet olması ancak tüm bu şikâyetlere rağmen soruşturmaya dönüşmemesi sistemde bir takım eksikliklerin ve olumsuzlukların olduğunu ortaya koymaktadır.

Bu olumsuzluk ve eksiklikler üç ana başlıkta değerlendirilebilir:

#### 1.Şikâyetlerin isimsiz olması.

Şikâyetçilerin kimliğinin belli olmaması; kime kötü davranıldığıının bilinmemesine doğal olarak da sağlıklı bir araştırma yapılamamasına, sadece şikâyet edilenin yönetici tarafından uyarılması sonucunu doğurmaktadır ki bu yaklaşım çözümü değil çalışma ortamının güven ve huzurunu bozmaktadır.

2. Değerlendirme ve soruşturmaların okul müdürleri tarafından yapılıyor olması.

İlkokul yöneticilerinin kendileriyle ilgili şikâyetler de dahil olmak üzere, şikâyet edilen kişiyle görüşüp, kimliği belirsiz olduğundan şikâyetçiyle ya da kötü muameleye uğramış öğrenci ile görüşmeden, soruşturmayı yürütüyor olması, yapılan iş ve işlemlerin güvenilirlikten uzak olduğunu, sorunların çözümüne yardımcı olamayacağı şeklinde ifade edilebilir.



3. Soruşturmaların 3. şahıslarla görüşülmeden değerlendirilmesi. Araştırmanın 3. şahıslarla görüşülmeden değerlendirilmesi pek de sağlıklı yürümediği izlenimi yaratmaktadır. Çünkü yöneticilerin zaten şikâyetler konusunda iş yüklerini arttırdığı, çoğunun asılsız olduğu yönünde bir yargıya sahip olmaları, ayrıca kendileri ile ilgili şikâyetin araştırma ve bilgilendirmesini yine kendilerinin yapıyor olmasının bir çelişki olarak görülmesine neden teşkil etmektedir.

Bu olumsuzluk ve eksikliklerin de çalışanların çalışma motivasyonlarının kaybolmasına sebep olduğu, tedirginliğe neden olduğundan okul iklimini olumsuz yönde etkileyerek verimliliği azalttığını, şikâyetlerin tamamına yakının asılsız olması münasebetiyle oğretmenin itibar ve otoritesini, sınıf yönetimi ve etkililiğini olumsuz yönde etkilediği söylenebilir. Bilgi edinme yollarının kullanımına ilişkin yeterince bilinlenememiş olmanın, iletişim kurma becerilerinin yeterince kazandırılmamış olmasının, sorunların başkaları tarafından halledilebilirliği düşüncesinden yola çıkılarak gerçekleştirilen çözüm arayışları sonucunda bilgi edinmekten çok şikâyet ederek sorunların halledilebileceği yargısından hareketle;

Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattının okulla olan münasebetlerde, bilgi edinmek amaçlı kullanılmadığı ortaya çıkmaktadır.

Çalışmaya katılan ilkokul yöneticilerinin "ALO 147" İletişim hattının oğrenciler açısından faydası konusunda çok net olamadıkları ancak oğrencilerin sorunlarını anlatabilmelerinin sağlanmasının gerekliliği konusunda hemfikir oldukları. Oğrencilerin okullarında oğretmen ve yöneticiler ile sorunlarını paylaşabilecekleri uygun bir iletişim bağı kuramadıkları gibi sınıf ve okul temsilciliklerinden, şikâyet kutusu uygulamasından, rehberlik hizmetlerinden de yardım alamadıkları sorunları ile ilgili çözümlerin yavaş ve geri dönüşsüz gerçekleştiği yâda kendilerine yardımcı unsurların geri bildirimlerde bulunmadıklarından MEBİM'in "ALO

147” no.lu iletişim hattı uygulamasının bu noktada öğrencilere bir iletişim kanalı açtığından söz edilebilir. Öğrencilerin sorunları ile ilgili şikâyette bulunmasını; işpiyonculuk, öğretmene karşı saygısızlık, iletişimde olumsuzluk olarak gerekçelendiren yöneticilerin, iletişime açık olmadıkları ifade edilebileceği gibi öğrencilerin sorunlarını anlatabilecekleri, okullarda kurulu sistemleri kullanmadıkları için “ALO 147” no.lu iletişim hattının kullanıyor olabilecekleri, genel olarak sosyal iletişim kurmakta zorlanan, öğretmeni ve okul yöneticilerine bir şekilde ulaşamayan öğrenciler ile ilgili okullarda bir çalışma olmadığının göz ardı edildiği sonucuna da ulaşılmaktadır.

İlkokul yöneticilerinin MEBİM’in “ALO 147” no.lu iletişim hattının veliler açısından yararlı olmadığına dair değerlendirmelerine yönelik gerekçeleri incelendiğinde; Sorunların okulla halledilebilirliği, şikâyet sonrası sorunların çözülüyor oluşunun, mahalle dedikodularının gerçekmiş gibi algılanıyor olmasının, kurumun işleyişi hakkında yeterli bilgiye sahip olmayışlarından kaynaklandığını belirtmişlerdir. Bu anlayışın dönüştürülmesinde görevli unsurların ise yine okul yönetici ve öğretmenleri olduklarının göz ardı edildiği ve ortaya bir yönetim zaafiyetinin çıktığından söz edilebilir. Çünkü gerekçelerin birçoğunun okul yönetici ve öğretmenleri tarafından gerçekleştirilmemiş bilgilendirme etkinliklerinden kaynaklandığı anlaşılmaktadır.

Var olan ya da var olduğu iddia edilen sorunlarının çözümünde velilerin bürokratik engellerle karşılaştığı, geri dönüt alamadığı yâda çok geç dönüt aldığı, yöneticilerin kayırma ve kollamalarının olduğu kategori 8 de yapılan analiz ve bulgulardan anlaşılmış olup velilerin “ALO 147” no.lu iletişim hattı uygulaması ile sorunlarına çözüm ararken tüm bu olumsuzluklardan kurtulduğu, dolayısıyla iletişim hattının şikâyeti olan veliler açısından yararlı olduğu şeklinde ifade edilebilir.

İlkokul yöneticileri, Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)’in “Alo 147” no.lu iletişim hattını öğretmen, öğrenci ve veli dışında kalan diğer eğitim iş görenlerinin kullanmadıkları, çoğunun iletişim hattının varlığından

dahi haberdar olmadığı, bilgi edinme yâda sorunların bildirim ve çözümünde yöneticiler ile iletişim kurmakta zorluk çekmedikleri şeklinde yorumlanabilir.

İletişimin temel unsurlarından olan karşılıklı güvenin ortadan kalkması, tarafların iletişim kurarken tedirgin olması, ilişkilerin resmileşmesi ve samimiyetten uzaklaşması halinde sağlıklı ve problemlili bir iletişim ortamının gelişmesine neden olacağından; Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattını bu bağlamda ele alındığında veli-öğrenci-öğretmen ve yönetici iletişimini sınırlı da olsa olumsuz yönde etkileyebileceği ifade edilebilir.

"ALO 147" no.lu iletişim hattının herkes tarafından kimlik belirtmeden yâda kimlik bilgileri gizli tutularak kullanıma açık olması dolayısıyla asılsız birçok bildiriminde kabul edilip okullara gönderildiği ve bunlarla ilgili bilgi isteniyor olması doğal olarak iş yükünü arttırmaktadır.

Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattının amacına bakıldığında ve uygulanma şekli incelendiğinde veliler ve öğrencilerin kullanımlarının doğru olduğu, iletişim hattı ile ilgili yönetici algılarında eksiklikler ve yanlışlıklar bulunduğu görülmektedir. "ALO 147" her ne kadar bilgi edinme, talep, görüş ve öneride bulunma, amaçlarını içeriyorsa da aynı zaman da ihbar ve şikâyet hattı olarak da hizmet vermektedir. Ancak şikâyetlerin özel hayatı ilgilendiren boyutlarda kabulü, kimliklerin saklanması meşrulaşması, suistimallerin engellenmesi için tedbir alınmamasının, uygulamanın veli-öğretmen-öğrenci ve yönetici bağlamında yeterince tanıtılmamasının "ALO 147" no.lu iletişim hattının okul yöneticileri ve öğretmenler açısından bir sorun olarak algılanmasına sebep olduğu ifade edilebilir.

İlkokul yöneticilerinin, Milli Eğitim Bakanlığının İletişim Merkezi (MEBİM)'in "ALO 147" no.lu iletişim hattını gereksiz gören, ancak benzer şekilde hizmet veren Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) hakkında olumlu görüş bildirmelerinin "ALO 147" no.lu iletişim hattının eksik ve yanlış yapılandırılmış olmasından ve kullanımına ilişkin bilgilendirmelerin yeterli

olmayışından kaynaklandığını söylemek mümkündür. İl ve İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri “ALO 147” no.lu iletişim hattı üzerinden gelen bildirimleri bünyelerinde oluşturulmuş MEBİM Destek Bürolarınca süzgeçten geçirilip, ön incelemeden sonra okullara bildirilmesi sağlanmalı, MEBİM’in “ALO 147” no.lu iletişim hattından şikâyette bulunmak isteyen vatandaşlardan da kimlik bilgileri, şikâyet konusu ve öğrencisine ait bilgiler alınmalı ve konuyu araştıracak olan müfettiş ya da muhakkik bilgilendirilmelidir.

İlkokul yöneticilerinin Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)’in “ALO 147” no.lu iletişim hattının amacına ilişkin iş ve işlemleri kendileri ile ilgili sorunları kendi yetki ve sorumluluk alanlarında çözümlenebildiklerinden ve bir üst makam ile ilişkilerinde sorun yaşamadıklarından kaynaklı olarak kaldırılmasını talep etmeleri normal olmakla birlikte, kaldırılması yönünde fikir beyan ederken sorunlarının çözümünde bir yetkiliye ulaşmakta, derdini anlatmakta, güçlükler ve bürokratik engellerle karşılaşan diğer eğitim paydaşlarını göz ardı ettikleri belirlenmiştir.

Yöneticilerin, Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)’in “ALO 147” no.lu iletişim hattının sınırlılıklarının olması, bildirimlerin ön incelemeden geçirilmesi, Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)’ de olduğu gibi şikâyetçi yâda başvuru sahiplerinin kimlik bilgilerini vermeleri ve başvurularının arkasında durmaları, asılsız ihbarların süzgeçlenmesi, şikâyetlerle ilgili bilgi ve belge istenmesi bildirimdeki bilginin güvenilirliği, geçerliliği, kurum ve mevzuata uygunluğu sorgulandıktan sonra iletilmesi halinde, verilen hizmetin amaca uygun hale gelebileceği ifade etmektedirler.

Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)’in “ALO 147” no.lu iletişim hattının adına uygun olarak iletişimi sağlamaya yönelik olabilmesi amacıyla, ilkokul yöneticilerinin; karşılaşılan sorunlar ile ilgili bilgi veren, bilgi aktaran, çözüm önerilerinde bulunan bir hatta dönüştürülmesi değerlendirmelerinin yabana atılamayacak kadar doğru bir öneri olduğu düşüncesindeyim.

Tüm bunlara ek olarak her ne kadar eksiklikler ve aksaklıklar düzeltilse de kurumlar arası ve kurum içi iletişimde uzlaşma kültürünün yaygınlaştırılması, oluşturulacak **“uzlaşma komisyon ve görevlilerince”** karşılıklı birbirini anlamaya, empatim yaklaşımlara yönelimlerin daha verimli ve sonuç alınabilir olacağı, böylesi yaklaşımların hem sorunların belirlenmesi, çözümlenmesi hem de bunlar gerçekleştirilirken karşılıklı iletişimin, saygı-sevgi, yardımlaşma gibi değerlerin korunmasının sağlanacağını belirtmekte yarar var. Okullarda oluşturulacak **“uzlaşma komisyonları”** ya da **“okul ombudsmanları”** veya sözünü ettiğim bu oluşumların İl ya da İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri bünyesinde oluşturulmasının yaşanan problemlerin çözümüne en uygun yapılar olabileceği, çünkü böylesi yapıların çözüm süreçlerini; zaman, bürokrasi, ayrımcılık, kayırmacılık ve güvensizlik açılarından olumlu yönde etkileyeceğini söylemek mümkündür. Böylesi birimlerde görev alacakların seçimini de mesleğinde kıdemli, uzman ya da başöğretmen unvanı bulunan eğitimcilerden, okul rehberlik servislerince tüm okul paydaşlarının katılacağı demokratik seçimler yapılarak belirlenmesinin ayrıca okulda demokrasi ve okul kültürüne büyük katkı sağlayacağı ifade edilebilir.

## KAYNAKÇA

- Açıklan, A. (1998), “Okul Yöneticiliği”, Personel Geliştirme Merkezi Yayın No:10, İkinci Baskı, Ankara.
- Alemdar, K. ve Kaya, R. (1983), ” Kitle İletişiminde Temel Yaklaşımlar”, Ankara
- Alicıgüzel, İ. (2003), “Çağdaş Okulda Eğitim ve Öğretim”, İstanbul.
- Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu, ve Yıldırım, (2010), “Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı “ (6. Baskı), Sakarya.
- Aslan, G. (1994), “İlkokul Öğrencilerinin Başarı ve Başarısızlıklarında Aile Faktörü”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Aydın, A. (2000), “Sınıf Yönetimi”, Ankara.
- Başar, H. (2006), “Sınıf Yönetimi”, Ankara.
- Bekyürek, O. (2008), “İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Öğrenci Velileriyle İletişimde Karsılaştıkları Sorunlar İstanbul İli Bahçelievler İlçesi Örneği”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bolat, S. (1996), “Eğitim Örgütlerinde İletişim” H.Ü. Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı:12, s.75-80.
- Bulut, I. (2003), “Aile değerlendirme ölçeği el kitabı”, Ankara.
- Bursalıoğlu, Z. (2012), “Okul Yönetiminde Yeni Yapı Davranış”, Ankara.
- Büyüköztürk, Ş. (2007), “Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı”, Ankara.
- Celep, C. (1992), “İlkokullarda Yönetici Öğretmen İletişimi”, H.Ü. Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı: 8, s. 301-316.
- Çalık, C. (2007), “Okul-Çevre İlişkisinin Okul Geliştirmedeki Rolü: Kavramsal Bir Çözümleme”, Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt 27, Sayı: 3, s. 123–139
- Çayırılı, E. (1998), “İlköğretim I. Kademedeki Okul-Aile İlişkisi İle İlgili Öğretmen ve Veli Görüşleri”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.

Çelenk, S. (2003), “Okul Aile İşbirliği İle Okuduğunu Anlama Başarısı Arasındaki İlişki”, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı: 24, s. 33–39.

Çelik, V. (1995), “Eğitim Yöneticisinin Vizyonu ve Misyonu”, Eğitim Yönetimi Dergisi, Yıl:1, Sayı:1, Ankara.

Çoban, N. (2012), “Şeffaf Ve Hesap Verebilir Kamu Yönetimi Sempozyumu: Sunuş” (Ed. Kamil Kılınç ve Yalçın Urhan ) Ankara.

Demirbulak, D. (2000), “Veli-Öğretmen Görüşmeleri İle İlgili Bir Çalışma”, MEB Dergisi, Sayı:146.

Demirel, Ö. (2001), “Eğitim Sözlüğü”, Ankara.

Demirel, Ö. (2009), ” Planlamadan Değerlendirmeye Öğretme Sanatı”, Ankara.

Doğan, E. (1995), “Ankara Merkez ilçelerindeki ilköğretim Okullarında Okul Aile İletişiminin Engelleri”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Dökmen, Ü. (2000), ” İletişim Çatışmaları ve Empati”, İstanbul.

Erçetin, S. ve Özdemir, M. Ç. (2004), “Sınıf Yönetimi”, Ankara.

Ergen, R. (2008), “İlköğretim Okulu 2. Kademe Öğrencilerinin Sınıf içi Davranış Bozukluklarının Engellenmesinde Öğretmen-Veli İletişiminin Rolü”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Ergin, A. (2008), “Eğitimde İletişim”, Ankara.

Fidan, N. (1996), “Okulda Öğrenme ve Öğretme”, İstanbul.

Genç, S. Z. (2005), “İlköğretim I. Kademedeki okul-aile işbirliği ile ilgili öğretmen ve veli görüşleri”, Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, sayı: 3 s.227-243

Güçlü, N. Ve Diğerleri. (2003), “İletişim” Ed.: Leyla Küçükahmet) “Sınıf Yönetimi”, Ankara.

Güran, N. (1991), “Aile Hizmetleri” T.C. Başbakanlık Aile Araştırma Kurumu Aile Yazıları: 5, Ankara.

Gürgen, H. (1997), “Örgütlerde İletişim Kalitesi”, İstanbul.

Hoşgörür, V. (2003), "İletişim" ( Edit: Zeki Kaya) "Sınıf Yönetimi", Ankara.

IŞIK, M. (2005), "*Kitle İletişim Teorilerine Giriş*", Konya.

Kaplan, S. (2002), "*İlköğretim I. Kademe Okul Aile İşbirliği Mevcut Durum ve Bir Model Önerisi*", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Kaya, R. (1985), "*Kitle İletişim Sistemleri*", Ankara.

Kıncal, Y. R. (1993), "*Aile ve Eğitim*", Eğitim Dergisi, Sayı: 5 s. 63-68

Koçak, Y. (1991), "*Okul Aile iletişiminin Engelleri*" Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı: 6, s. 129-130

Köknel, Ö. (2005), "*İnsanı Anlamak*" İstanbul.

Neuman, W. L. (2012), "*Toplumsal Araştırma Yöntemleri: Nicel ve Nitel Yaklaşımlar*" I-II. Cilt (5. Basım), İstanbul.

Neziroğlu, İ. (2012), "*Şeffaf Ve Hesap Verebilir Kamu Yönetimi Sempozyumu: Ön Söz ve Açılış Konuşmaları*" (Ed. Kamil Kılınç ve Yalçın Urhan ) Ankara.

Okkalı, M. (2008), "*İlköğretim Okullarında Örgütsel İletişim Becerilerinin Örgütsel Öğrenmeye Etkisinin Öğretmenler Tarafından Algılanması*", Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Oktay, A. (1999), "*Yaşamın Sihirli Yılları: Okul Öncesi Dönem*" İstanbul.

Özdemir, Ç. (2007), "*Sınıf Yönetimi*", Ankara.

Özdemir, M. (2010), "*Nitel Veri Analizi: Sosyal Bilimlerde Yöntembilim Sorunsalı Üzerine Bir Çalışma*" Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 11(1), 323-343.

Öztabağ, L. (1971), "*Eğitim Sosyolojisi*" Ankara.

Pehlivan, İ. (1997), "*Okul Aile Katılımı*" Ankara: Yaşadıkça Eğitim Dergisi Sayı: 53.

Sarıtaş, M. (2003), "*Sınıf Yönetimi Teori ve Uygulama (Öğretmen – Veli Görüşmelerinin Yönetimi Bölümü)*", (Ed. M. Şişman ve S. Turan) Ankara.



Sen, S. (2006), " *Sınıf İçi İletişiminde Beden Dili (Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Öğretmenlerinin Beden Dilini Kullanma Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*" Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Sevinç, M. (2003), " *Erken Çocuklukta Gelişim ve Eğitimde Yeni Yaklaşımlar*" İstanbul.

Sönmez, V. ve Alacapınar, G. F. (2011), " *Örneklendirilmiş Bilimsel Araştırma Yöntemleri*", Ankara.

Şişman, M. (2013), " *Eğitimde Mükemmellik Arayışı Etkili Okullar*", Ankara.

Şişman, M. ve Turan, S. (2004), " *Sınıf Yönetimi*", Ankara.

Tezcan, M. (1999), " *Eğitim Sosyolojisi*", 12. Baskı Ankara.

Usluata, A. (1996), " *İletişim, İletişim Yayını, Yeni Yüzyıl Kitaplığı*", İstanbul.

Vural, B. (2004), " *Öğrencinin Başarısı İçin Aile-Okul Birlikteliği*" İstanbul.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2008) : " *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* " Ankara.

([http://www.tbmm.gov.tr/yayinlar/kamu\\_yonetimi\\_sempozyumu.pdf](http://www.tbmm.gov.tr/yayinlar/kamu_yonetimi_sempozyumu.pdf)) erişim: 17.06.2013

(<http://www.memurlar.net/haber/215077/> ) erişim: 06.06.2013

(<http://www.meb.gov.tr/haberler/haberayrinti.asp?ID=9527>) erişim: 09.07.2013

(<http://www.eksen.org.tr/sdetay.asp?did=172>) erişim: 05.05.2013

([http://www.abbasguclu.com.tr/haber/alo\\_147\\_ogretmene\\_baski\\_hatti\\_derhal\\_kaldirilmali.html](http://www.abbasguclu.com.tr/haber/alo_147_ogretmene_baski_hatti_derhal_kaldirilmali.html)) erişim: 05.05.2013

([http://www.turkegitimsen.org.tr/haber\\_goster.php?haber\\_id=14181](http://www.turkegitimsen.org.tr/haber_goster.php?haber_id=14181)) erişim: 26.08.2013

(<http://www.egitimsenistanbul1.org/subemiz/basin-aciklamalari/209-mebinhbar-hatt-alo-147-buguen-devreye-girdi-kullanma-kullandrma.html>) erişim:

26.08.2013

([http://www.egitimirsen.org.tr/yazdir/manset\\_yazdir.php?id=1899](http://www.egitimirsen.org.tr/yazdir/manset_yazdir.php?id=1899)) erişim:

10.11.2013

(<http://www.hurriyet.com.tr/yazarlar/21142159.asp>) erişim: 26.08.2013

(<http://www.eyupgazetesi.com/alo-147-ogretmen-sikayet-hattimakale,2173.html>) erişim: 10.10.2013

(<http://www.ogretmen.web.tr/meb/alo-147-kaldirilir-mi-h8462.html>) erişim:

10.10.2013

(<http://www.duyurugazetesi.com/makale.asp?icerikID=611&B=ALO-147>)

erişim: 10.11.2013

(<http://ogretmenhaberleri.com/alo-147-sorunu-ve-cozumu.html>) erişim:

10.12.2013

(<http://www.memuruz.net/mebin-alo-147-komedisi/>) erişim: 10.11.2013

(<http://www.saglik.gov.tr/TR/belge/1-3855/tarihcemiz.html>) erişim:19.08.2013

(<http://bimerapplication.basbakanlik.gov.tr/Forms/pgMain.aspx>) erişim:

26.08.2013

(<http://www.egm.gov.tr/Sayfalar/IHP.aspx>) erişim: 10.11.2013

(<http://www.aile.gov.tr/tr/html/2127/ALO-183>) erişim: 10.11.2013

(<http://www.csgb.gov.tr/csgbPortal/csgb.portal?page=slogan&id=alo170>)

erişim: 10.11.2013

## EKLER

**Ek 1.** İlkokul Yöneticilerinin Millî Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in "Alo 147" no.lu Telefon Hattı ile İlgili Görüşlerine İlişkin Nitel Çalışma Soruları

1. MEB tarafından "Alo 147" İletişim Merkezi ile ilgili okul yöneticilerine ilişkin bilgilendirme nasıl gerçekleştirildi? Sizin bilgilendirilmeniz nasıl oldu?
2. Sizce bu uygulamanın amacı nedir?
3. "Alo 147" İletişim Merkezini hiç kullandınız mı?
  - 3.1. Kullandıysanız niçin kullandınız?
    - Yararlı oldu mu?
  - 3.2. Kullanmadıysanız sebebi nedir?
4. Okuluza iletilen "Alo147" İle ilgili bildirimler;
  - 4.1. Bilgi edinme ile ilgili ise ne tür bilgiler istenmektedir? Kaç adet?
    - Konu ile ilgili yürüttüğünüz iş ve işlemler nelerdir?
  - 4.2. Talep ile ilgili ise ne tür taleplerde bulunmaktadır? Kaç adet?
    - Konu ile ilgili yürüttüğünüz iş ve işlemler nelerdir?
  - 4.3. Görüş ve Öneride bulunuluyor ise hangi konularda gerçekleşmektedir? Kaç adet?
    - Konu ile ilgili yürüttüğünüz iş ve işlemler nelerdir?
  - 4.4. İhbarda bulunuluyor ise kimler ve neler ihbar edilmektedir? Yılda kaç adet?
    - Konu ile ilgili yürüttüğünüz iş ve işlemler nelerdir?
  - 4.5. Şikâyet ile ilgili ise kimlerden ve nelerden şikâyet edilmektedir? Kaç adet?

-Konu ile ilgili yürüttüğünüz iş ve işlemler nelerdir?

5. İhbar ve şikâyetler konu olan kişi veya kişiler de yarattığı etki nasıldır?

5.1. Olumlu bir etki yaratıyor mu? Nasıl? (çalışma motivasyonu açısından)

5.2. Olumsuz bir etki yaratıyor mu? Nasıl? (çalışma motivasyonu açısından)

6. İhbar ve şikâyete konu olan olaylarda soruşturmaya uğrayan oldu mu?

6.1. Soruşturma sonunda yasal bir yaptırıma maruz kalındı mı?

6.2. Yapılan iş ve işlemler sonrasında yaşananlar ile ilgili artış ya da eksilme oluyor mu?

7. "Alo147" İletişim hattını;

7.1. Öğrenciler açısından faydalı mı? Neden?

7.2. Veliler açısından faydalı mı? Neden?

7.3. Yöneticiler açısından faydalı mı? Neden?

7.4. Diğer eğitim iş görenleri açısından faydalı mı? Neden?

8. "Alo147" İletişim hattının devreye sokulmasından sonra veli –öğretmen – öğrenci ve çalışanlar arasında iletişimle ilgili bir değişim oldu mu?

9. Okulunuza iletilen "Alo147" İle ilgili bildirimler iş yükünüzü arttırıyor mu? Nasıl?

10. Okulunuza iletilen "Alo147" İle ilgili bildirimler iş yükünüzü azaltıyor mu? Nasıl?

12. Uygulama amacına uygun olarak kullanılıyor mu? (Evet-Hayır)

12.1. Neden böyle düşünüyorsunuz?

12.2. Sizce uygulama bu haliyle kullanılmaya devam edilmeli mi?  
Neden? (Evet-Hayır)

13. Bu programın daha iyi uygulanması için önerileriniz nelerdir?

**KISALTMALAR:**

**BİMER:** Başbakanlık İletişim Merkezi

**EĞİTİM BİR-SEN:** Eğitimciler Birliği Sendikası

**EĞİTİM-İŞ:** Eğitim ve Bilim İşgörenleri Sendikası

**EĞİTİM-SEN:** Eğitim ve Bilim Emekçileri Sendikası

**EKSEN:** Eğitimci Kamu Çalışanları Sendikası

**LYS:** Lisans Yerleştirme Sınavı

**MEB:** Milli Eğitim Bakanlığı

**MEBİM:** Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi

**SABİM:** Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi

**SBS:** Seviye Belirleme Sınavı

**TBMM:** Türkiye Büyük Millet Meclisi

**TÜRK EĞİTİM-SEN:** Türk Eğitim, Öğretim ve Bilim Hizmetleri Kolu Kamu Çalışanları Sendikası

**VBS:** Veli Bilgilendirme Servisi

**ÖZET**

**İLKOKUL YÖNETİCİLERİNİN MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI İLETİŞİM  
MERKEZİ (MEBİM)'İN “ALO 147” NO.LU İLETİŞİM HATTINA İLİŞKİN  
DEĞERLENDİRMELERİ**

Bu araştırma, Milli Eğitim Bakanlığı'nın vatandaşlardan gelecek her türlü; talep, şikâyet, görüş, öneri, ihbar ve sorunların etkin hızlı bir çözüme kavuşturmak amacıyla, Türkiye genelinde tek bir telefon numarasıyla ulaşılabilen, 7/24 hizmet veren Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in “ALO 147” no.lu telefon hattına ilişkin, ilkokul yöneticilerinin değerlendirmelerini kapsamaktadır.

Çalışma, ilkokul yöneticileri ile yapılan yarı yapılandırılmış görüşme tekniği, ses kayıt cihazı ile ses kaydı yapılarak, ses kaydı istemeyen yöneticilerden ise önceden hazırlanmış açık uçlu sorulardan oluşan mülakat formu doldurtularak, sorulara verilen yanıtlarla ilgili not tutularak ve bunların çözümlenmelerinin yapılması şeklinde gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler, İstanbul ili; Küçükçekmece, Avcılar, Beylikdüzü, Bağcılar, Beşiktaş, Şirinevler, Bahçelievler ve Güngören ilçelerinde bulunan 34 ilkokul yöneticisi ile tesadüfî örneklem alınarak gerçekleştirilmiş olup, her görüşme 15 ile 20 dakika arasında bir süreyi içermektedir. Araştırmadan elde edilen verilere dayanılarak şu sonuçlara ulaşılmıştır;

Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM)'in “ALO 147” no.lu iletişim hattı ile ilgili yeterli düzeyde bilgilendirmenin yapılamadığından, amacının anlaşılmadığı, kullanıcıların iletişim hattını; okulla, yöneticilerle ve de çoğunlukla öğretmenlerle olan ilişkilerinden kaynaklı şikâyet etme amaçlı kullandıkları, bundan yönetici ve öğretmenlerin rahatsız ve tedirgin olduğu, iş yükünü arttırıp, çalışma motivasyonu ve okul iklimini bozduğu, veli, öğrenci, öğretmen ve yönetici iletişimini olumsuz yönde etkilediği, bunun sebebinin ise okullara bildirilen şikâyetlerin inceleme ve soruşturmalar sonucunda büyük çoğunluğunun asılsız iddialardan ibaret olduğu, iletişim hattının öğrenci ve veliler tarafından bir tehdit unsuru gibi algılanıp kullanıldığı belirlenmiştir.

Yöneticilerin iletişim hattını öğretmenler ve kendileri için yeterli bilgi alınamaması nedeni ile gereksiz bulup kullanmadıkları, bunun sebebinin ise telefonlara cevap veren iletişim hattı çalışanlarının Türk Milli Eğitim Sistemine, Milli Eğitim Mevzuatına, okul iş ve işleyişine, okulda görevli personelin görev yetki, sorumluluk ve sınırlılıklarına ilişkin bilgi ve donanımlarının yetersizliği olarak gördükleri belirtilmiştir.

Ancak amacına uygun kullanıldığında öğrenci, veli ve diğer okul iş görenleri açısından faydalı olabileceği yönünde görüş belirtmişlerdir. (MEBİM) “ALO 147” iletişim hattının bu haliyle kullanılmaması, kaldırılması görüşü ağır basmaktadır.

Hattın geliştirilmesi konusunda ise; şikâyetçilerin kimliklerinin gizli tutulmaması, şikâyetlerin İl ve İlçe Milli Eğitim Müdürlüklerinde kurulacak uzman bir ekipten oluşan kurulca incelenip bir süzgeçten geçirilerek, ön değerlendirme sonucunda okullara bildirilmesi, soruşturmayı yapacak kişilerin konunun uzmanı olan kişilerce gerçekleştirilmesi, gereksiz yazışmaların ortadan kaldırılması yönünde değerlendirmelerde bulunmuşlardır. Bu çalışma; ilkokul yöneticilerinin MEBİM'in “ALO 147” no.lu iletişim hattına ilişkin değerlendirmelerinin belirlenmesi, uygulamada karşılaşılan eksiklik ve aksaklıkların belirlenip çözüm önerilerinde bulunulması bakımından önem arz etmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** İletişim hattı, iletişim, ilkokul yöneticisi, Okul, Öğretmen, Şikâyet, Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM) “ALO 147”



## **ABSTRACT**

### THE EVALUATION OF PRIMARY SCHOOL ADMINISTRATORS IN COMINICATON CENTER LINE OF MINISTRY OF EDUCATION CALLED ALO 147 MEBİM.

This research includes the evaluation of primary school administrators aimed of providing all kinds of demands, complaints, ideas, proposals coming from citizens and solving quickly related by just a phone number which is serving 7/24 in Turkey and belongs to the Center Line of Ministry of Education.

This work is performed by out random sompling method by sound recording with recorders or to fill in a open ended questionnaire interview form for administrators who do not want a record before. And also it is performed by taking note about the answers and solving these problems. The interviews are presented in Küçükçekmece, Avcılar, Beylikdüzü, Bağcılar, Beşiktaş, Şirinevler, Bahçelievler and Güngören in İstanbul with 34 primary administrators by taking coincidence samples. Each interview takes 15-20 minutes and reaches the results based on datos of the research.

The government didn't make enough disclosure about MEBİM ALO 147 so it hasn't achieved the goal. This line is used by citizens to complain which arises by school, administrators and teachers' communication. It is determined that the teachers and administrators are bothered and worried about it. This behaving is increasing the workload, disturbing the work motivation and the atmosphere of school, affecting the communication among parents, students, teachers and administrators neqatively. Also it is determined that is the reason of the communication center line is used by parents as a fact of threat and most of the complaints sended to school are unfounded at the end of investigations.

The administrators find the communication line unnecessary and don't use it because of it is not enough for getting information about teachers and themselves. They indicate that the workers of communication center don't know the legislation of Ministry Education, the operations and works of school, the tasks, authority, responsibility and limits of school staff.

They specify their ideas that if this line can be used for the purposes, it will be beneficial in terms of students, parents and other school staff. The idea of not to use this line thus and to cancel it is preponderated.

The administrators evaluate to improve this call center line by keeping the identity of who complaints with an expert team who works for Directorate for Ministry Education and making a preliminary evaluation and giving an information to schools, the subject of investigation is researched by experts and not to use the unnecessary correspondences. This work is important to have ideas about solving these problems and to determine the disruptions of this application for primary administrators who use MEBİM ALO 147 communication line.

**Key Words:** Communication line, Communication, Primary Administrators School, Teachers, Complaint, Communication Call Center of Ministry Education MEBİM ALO 147