

A Case Study on Online Complaints Against Qur'an Courses for Ages 4-6: The Example of [sikayetvar.com](https://www.sikayetvar.com) *

Fatma Kurttekin



<https://orcid.org/0000-0002-5083-4746>

fatma.kurttekin@beun.edu.tr



<https://ror.org/01dvabv26>

Zonguldak Bülent Ecevit Univ, Fac of Theology, Dept of Religious Education, Zonguldak, Türkiye

Abstract

The “2022 Administrative Activity Report” states that the number of Qur'an courses for 4-6-year-olds affiliated with the Presidency of Religious Affairs, which started its educational activities with a pilot programme in the 2013-2014 academic year, has rapidly increased to 5,651. A certain standard and level of quality are expected from these educational institutions. When these expectations and quality are not met, stakeholders can express their dissatisfaction/complaints within their immediate social circles on a micro level and to a broader audience through the internet on a macro level. One of the complaint platforms where these grievances are published in our country is a website called “sikayetvar.com”. The website “sikayetvar.com” has been preferred due to being the first complaint platform, allowing free membership, and providing easy sharing of complaints. In this respect, the study aims to analyze and evaluate the dissatisfaction with the problems related to service quality by examining the complaints about the 4-6-year-old Qur'an courses that were published between 1.6.2019 and 30.6.2023. To achieve this research goal, document scanning and content analysis were used. The research identified 166 complaints associated with Qur'an courses for ages 4-6, categorized into three themes: “registration and dues”, “staff”, and “legitimacy and facilities/resources”. Almost all of the complaints were centered around registration and dues, and personnel matters. The findings suggest that the Presidency of Religious Affairs should adopt a proactive and solution-oriented approach to enhance service quality and strengthen its connection with internal and external stakeholders. Several suggestions for achieving this goal are provided.

Keywords

Religious Education, 4-6 Years Old Qur'an Course, Service Quality, Complaint, sikayetvar.com

Citation

Kurttekin, Fatma. “4-6 Yaş Kur'an Kurslarına Yönelik Online Şikâyetler Üzerine Bir Durum Çalışması: sikayetvar.com Örneği”. *Tetikik* 4 (2023), 173-196. <https://doi.org/10.55709/tetikik.4.1339102>

Ethical Statements *

This article is the revised and developed version of the unpublished conference presentation entitled “An Evaluation of Online Complaints About Qur'an Courses for 4-6 Year Olds: The Case of sikayetvar.com”, orally delivered at the Symposium of 3rd Türkiye Social Sciences Symposium

Type	Research Article
Research Areas	Religion; Education
Language	Turkish
Received	07 August 2023
Accepted	07 October 2023
Published	10 October 2023
Review	Double-blind
Reviewers	Single anonymized - Two Internal (Editorial board) Double anonymized - Two External
Plagiarism checks	Yes - Turnitin
Conflicts of Interest	The Author declares that there is no conflict of interest.
Complaints	tetkik@okuokut.org
Grant Support	No funds, grants, or other support was received.
Copyright	© The author retains the copyright and provides the publisher with a license to publish.
License	 CC BY-NC 4.0
Publisher	Oku Okut Press (okuokutpress.okuokut.org) on behalf of Oku Okut Association.
EBSCO HII	Humanities International Index
EBSCO CEEAS	Central & Eastern European Academic Source
CEEOL	ceeol.com/search/journal-detail?id=2890
DOAJ	doaj.org/toc/2822-3322
CROSSREF	crossref.org/members/prep/34564
Sherpa Romeo	v2.sherpa.ac.uk/id/publication/42579
Open Citations I4OC	i4oc.org/#publishers

4-6 Yaş Kur'an Kurslarına Yönelik Online Şikâyetler Üzerine Bir Durum Çalışması: sikayetvar.com Örneği *

Fatma Kurttekin



<https://orcid.org/0000-0002-5083-4746>

fatma.kurttekin@beun.edu.tr



<https://ror.org/01dvabv26>

Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, İlahiyat Fakültesi, Din Eğitimi Anabilim Dalı, Zonguldak, Türkiye

Öz

2013-2014 yılında pilot uygulama ile eğitim hayatına başlayan Diyanet İşleri Başkanlığı'na bağlı 4-6 yaş Kur'an kurslarının sayısı hızla artarak 5 bin 651'e ulaştığı yayınlanan "2022 Yılı İdare Faaliyet Raporu"nda yer almıştır. Bu eğitim kurumlarından belli bir standart ve kalite düzeyi beklenmektedir. Bu beklenti ve kalite sağlanamadığında paydaşlar hem mikro alanda sosyal çevresine hem de makro alanda internet ortamında daha geniş bir okuyucu kitlesine memnuniyetsizliğini/şikâyetlerini iletebilmektedirler. Ülkemiz açısından bu şikâyetlerin yayınlandığı şikâyet platformlarından biri "sikayetvar.com" adlı websitesidir. "sikayetvar.com" sitesi ülkemizin ilk şikâyet platformu olması, ücretsiz olarak üye olunabilmesi ve şikâyetin kolayca paylaşılabilmesi açısından tercih edilmiştir. Bu açıdan çalışmanın amacı söz konusu platformda 1.6.2019 ile 30.6.2023 tarihleri arasında yayınlanmış ve hala yayında olan 4-6 yaş Kur'an kurslarına yönelik şikâyetlerin incelenerek hizmet kalitesine yönelik sorunlara ilişkin memnuniyetsizlikleri incelemek ve değerlendirmektir. Araştırmanın amacı doğrultusunda verilerin analizinde doküman inceleme ve içerik çözümlemesinden faydalanılmıştır. Araştırma bulguları neticesinde 4-6 yaş Kur'an kursları ile ilgili olduğu tespit edilen 166 şikâyet "kayıt ve aidat", "personel" ile "meşruiyet ve imkanlar" olarak üç tema altında toplanmıştır. Şikâyetlerin neredeyse tamamı kayıt ve aidat ile personel temasında yer almıştır. Buna göre Diyanet İşleri Başkanlığı'nın hizmet kalitesini yükseltmek ve iç ile dış paydaşlarıyla bağının güçlenmesi için proaktif bir yaklaşım sergilemesi, çözüm odaklı yaklaşması gerektiği ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda atılabilecek bazı adımlar öneri olarak sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler


Din Eğitimi, 4-6 Yaş Kur'an Kursu, Hizmet Kalitesi, Şikâyet, sikayetvar.com

Atıf Bilgisi

Kurttekin, Fatma. "4-6 Yaş Kur'an Kurslarına Yönelik Online Şikâyetler Üzerine Bir Durum Çalışması: sikayetvar.com Örneği". *Tetkik 4* (2023), 173-196. <https://doi.org/10.55709/tetkik.4.1339102>

Etik Beyan *

Bu makale, 3. Türkiye Sosyal Bilimler Sempozyumu'nda sözlü olarak sunulan ancak tam metni yayımlanmayan "4-6 Yaş Kur'an Kurslarına Yönelik Online Şikayetler Üzerine Bir Değerlendirme: sikayetvar.com Örneği" adlı tebliğin içeriği geliştirilerek ve kısmen değiştirilerek üretilmiş hâlidir.

Türü	Araştırma Makalesi
Konu Kategorisi	Din; Eğitim
Dili	Türkçe
Geliş	07 Ağustos 2023
Kabul	07 Ekim 2023
Yayın	10 Ekim 2023
Değerlendirme	Çift Taraflı Kör Hakemlik
Hakemler	Ön inceleme: İki İç Hakem (Editörler – Yayın Kurulu Üyeleri) İçerik İncelemesi: İki Dış Hakem
Benzerlik Taraması	Yapıldı – Turnitin
Etik Bildirim	tetkik@okuokut.org
Çıkar Çatışması	Çıkar çatışması beyan edilmemiştir.
Finansman	Herhangi bir destek alınmamıştır.
Telif Hakkı	© Yazar telif hakkını elinde tutarak yayımcıya CC BY-NC 4.0 lisansı ile yayım izni vermiştir.
Lisans	 CC BY-NC 4.0
Yayımcı	Okut Okut Yayınları (okuokutpress.okuokut.org) tarafından Oku Okut Derneği için yayımlanır.
EBSCO HII	Humanities International Index
EBSCO CEEAS	Central & Eastern European Academic Source
CEEOL	Central and Eastern European Online Library
DOAJ	Directory of Open Access Scholarly Resources
CROSSREF	crossref.org/members/prep/34564
SHERPA ROMEO	v2.sherpa.ac.uk/id/publication/42579
Open Citations I4OC	i4oc.org/#publishers

Giriş

İnternetin yaygın kullanımıyla birlikte, insanlar günlük yaşamlarının birçok yönünü çevrimiçi ortamda paylaşmaya başlamışlardır. Her geçen gün artan internet kullanımı paylaşımların doğasını değiştirerek bilgi odaklı ve bilgi tabanlı hale getirmiştir. İnsanların düşüncelerini, duygularını, deneyimlerini ve hatta kişisel bilgilerini paylaşmak için sosyal medya platformları, bloglar, çevrimiçi forumlar gibi hızlı, pratik ve alternatif kanallar kullanıldığı görülmektedir. Çevrimiçi ortamı daha bilinçli şekilde kullanan bireyler aldıkları hizmetler ve bu hizmeti sunan kurum, kuruluşu yönelik memnuniyetleri/kanaatlerini de gerek seslerini duyurmak ve haklarını almak gerek diğer kullanıcıların karar vermesine yardımcı olmak niyetiyle yaptıkları paylaşımlarla şikâyet sitelerinin oluşturulmasına önyak olmuşlardır.

Şikâyet siteleri kullanıcının memnuniyetsizliğinin yetkili makamlara ulaştırılmasına, kurumun dikkatinin çekilmesine, benzer şikâyetleri bulunan diğer kullanıcılar ile etkileşime imkân tanımaktadır. Şikâyete söz konusu olan kurum açısından ise bu siteler varolan eksiklik, aksaklık ve hitap ettiği kitlenin beklentilerine dair veri kaynağı ve hizmet sunumunda dönüt olarak değerlendirilebilir. Ülkemiz açısından vatandaşlarımız kurumun resmi kanallarına veya Başbakanlık bünyesinde İletişim Merkezi (BİMER) ve Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ne (CİMER) her konuda görüş, eleştiri, öneri ve şikâyetlerini iletebilmektedirler. Ancak şikâyet sitelerinin hız ve erişim, görünürlük ve etki açısından daha etkili olduğu söylenebilir. Buradan hareketle çalışma kapsamında "sikayetvar.com" sitesinde 1.6.2019 ile 30.6.2023 tarihlerine arasında Diyanet İşleri Başkanlığı'nın (DİB) sunduğu eğitim hizmetleri arasındaki 4-6 yaş Kur'an kursları ile ilgili yayınlanan ve hala aktif olan şikâyetlerin ve yorumlarının analiz edilmesi amaçlanmıştır. Verilerin tarih aralığının belirlenmesinde sitenin 5 yıl ve daha eski şikâyetleri unutulma hakkı kapsamında sistemden kaldırması¹ rol oynamıştır. Yaşanan gelişim ve değişimler bireylere aldıkları ve alabilecekleri hizmetlerle ilgili tercih yapma ve tercihini isteğine göre yönetebilme imkanı sunmaktadır. Bu açıdan DİB'in sunduğu 4-6 yaş Kur'an kursu hizmetini değerlendiren iç ve dış paydaşların şikâyetçi oldukları konu/ların belirlenmesi, kurumun organizasyonunu ve sunduğu hizmetlerin iyileştirilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1. Metodoloji

Araştırmanın kapsamı doğrultusunda veri toplamada ölçüt örnekleme yönteminden faydalanılmıştır. Ölçüt örnekleme yöntemi, araştırmacının belirli bir ölçüte (belirli bir nitelik veya özelliğe) dayalı olarak örnekleme seçmesidir.² Nitel araştırma yöntemi üzerine kurgulanan çalışmada sistematik bir tümevarım yöntemi ile araştırmacı tarafından söz konusu siteden veriler 7-8 Temmuz 2023 tarihinde çekilmiştir. Konuyla ilgili şikâyetler kategorilendirilerek niteliksel ve sayısallaştırılarak niceliksel açıdan ortaya konulmaya çalışılmıştır.

¹ "Size nasıl yardımcı olabiliriz?", *sikayetvar* (Erişim 05 Ekim 2023).

² Ali Baltacı, "Nitel Araştırmalarda Örnekleme Yöntemleri ve Örnek Hacmi Sorunsalı Üzerine Kavramsal Bir İnceleme", *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 7/1 (2018), 231-274.

Bu nedenle araştırmada doküman inceleme ve içerik analizi birlikte kullanılmıştır. Araştırmaya ilişkin veriler 4 aşamada incelenmiştir. (1) ‘‘Diyaret İşleri Başkanlığı’’ anahtar kelimesi ile yapılan aramada 1.6.2019 ile 30.6.2023 tarihleri arasında ‘‘sikayetvar.com’’ sitesinde yayınlanmış aktif 3.595 Şikâyet tespit edilmiştir. Kuruma dair herhangi bir konu ile ilgili yapılan Şikâyet direk kuruma ayrılan sayfaya düştüğü için ‘‘Diyaret İşleri Başkanlığı’’ en sağlıklı analiz birimi olarak değerlendirilmiştir. (2) Şikâyetler araştırmacı tarafında tek tek okunarak 4-6 yaş Kur’an kursu dışındaki hizmet ve uygulamalar ile ilgili olanlar kapsam dışında bırakılmıştır. (3) 166 Şikâyetin 4-6 yaş Kur’an kursları ile ilgili olduğu saptanmıştır. İncelenen Şikâyetler neticesinde temalar oluşturulmuştur. Şikâyetlerin temel konusunun frekansı, temaların Őekillenmesinde rol oynamıştır. (4) Son olarak Şikâyetler ve temalar gözden geçirilerek çözümlenmesi ve yorumlaması yapılmıştır.

Çalışmanın veri güvenilirliğini sağlamak için bağımsız olarak iki öğretim üyesi veri kodlama sürecini tamamlamıştır. Kodlanan verilerin güvenilirliği Miles ve Huberman’ın³ güvenilirlik hesaplama formülü (Görüş Birliği + Görüş Ayrılığı) / Görüş Birliği = Güvenirlik uygulanarak belirlenmiştir. Uyum oranının (%86,3) güvenilirliği sağlamaya yeterli olduğu tespit edilmiştir.

2. Veri Kaynakları ile İlgili Bilgi

2001 yılında kurulan ‘‘sikayetvar.com’’, websitesinde yer verdiği bilgilerde kuruluş amacını müşteri ile kurum ve kuruluş arasında köprü görevi üstlenerek Şikâyetlerin/memnuniyetsizliğin çözümlenmesi için fırsat sunmak Şeklinde tanımlamıştır. Ayrıca websitesi kurum/kuruluşlara da sundukları hizmetlerle ilgili geri bildirim sağlama, müşteri sadakat/bağlılığını geri kazanma, hedef kitesini daha iyi tanıma ve genişletme imkanı sunduğunu belirtmiştir. Site kendisinden ‘‘Dünyanın ilk ve en büyük Şikâyet platformu’’ olarak bahsetmektedir. Bu iddiasının 10.7.2023 tarihinde siteye araştırmacı tarafından yapılan ziyarette fark edilen 10.200.718 üye ve ayda 14,5 milyona ulaşan ziyaretçi sayılarına dayanırdığı düşünülmektedir. Sitenin tarafsızlık ilkesi doğrultusunda hizmet alan ve hizmet sunanları güvenli bir ortamda buluşturmayı hedeflediği anlaşılmaktadır.⁴ Kullanıcılar Şikâyetlerini/memnuniyetsizliklerini dile getirmek yanında benzer Şikâyetleri olan diğer kullanıcıları destekleyebilmekte ve konu ile ilgili yorum yapabilmektedirler. Okunma sayısı Şikâyetin ulaştığı kişi sayısına dair fikir sunarken, etiketleme fonksiyonu Şikâyetlerin kategorilendirilmesini ve ilgili kurumun sayfasına düşmesini sağlamaktadır.⁵ Kullanıcıların hukuki sorunlarla karşılaşmaması ve kurum/kuruluşların asırsız iddialarla itibarlarının zedelenmesini önlemek adına tüm Şikâyetler denetimden geçmektedir. Denetim aşamaları kısa mesaj ile kişi doğrulaması, Şikâyet filtreleme, içerik filtreleme ve son kontroldür.⁶

³ Matthew B. Miles - A. Michael Huberman, *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (Thousand Oaks, CA: Sage, 1994).

⁴ ‘‘Hakkımızda’’, *şikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

⁵ ‘‘Diyaret İşleri Başkanlığı’’, *şikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

⁶ ‘‘Sıkça Sorulan Sorular’’, *şikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

Dolayısıyla şikâyetler hemen değil, gerekli kontroller yapıldıktan sonra yayınlanmakta ve kullanıcıya şikâyetinin yayında olduğuna dair bilgi verilmektedir. Ayrıca söz konusu kuruma yapılan şikâyetlerin çözümlenmesine göre “marka karnesi” hesaplanarak 5 üzerinden bir puan takdir edilmektedir. Kurum için ayrılan sayfada sıkça sorulan sorular ve cevapları ile DİB’in kuruluşu ve birimleri hakkında kısa bir bilgiye yer verilmektedir. Kullanıcılara yorum ve şikâyetlerini kurumun resmi şikâyet hattı üzerinden de iletebilecekleri hatırlatılmaktadır.⁷

4-6 yaş Kur'an kursları DİB'in 2013-2014 eğitim yılından itibaren sunduğu eğitim hizmetlerinden biridir.⁸ Eğitim faaliyetlerine başladığı andan itibaren birçok çalışmaya da konu edinilen kurslar zengin bir literatüre sahiptir. Söz konusu çalışmalarda öğretici ve veli perspektiflerinden kursların mevcut durumunun tespiti, değerlendirilmesi, problemleri ve kurslardan beklentilere yönelik fikirlere yer verilmiştir.⁹ Ancak hizmet kalitesi açısından 4-6 yaş Kur'an kurslarına yönelik çevrimiçi şikâyetlerin ele alındığı bir çalışmaya rastlanmamıştır.

3. Bulgular ve Yorumu

4-6 yaş Kur'an kurslarının bir eğitim faaliyeti olduğu düşünüldüğünde alınan bu hizmeti değerlendirenler iç paydaş kategorisinde yer alan hizmeti sunan öğreticiler, kurs yöneticileri, Din Hizmetleri Genel Müdürlüğü personelleri ve bu müdürlüğün işbirliği yaptığı birimlerdir. Hizmeti alan açısından ise dış paydaş denilebilecek ebeveynler ve bu uygulamadan haberi olan vatandaşlar bu değerlendirmeyi yapmaktadırlar. Çok geniş bir kitleye hitap eden DİB'in herkesi memnun etmesi kolay değildir. Sunulan hizmet bağlamında kurumun

⁷ “Diyânet İşleri Başkanlığı”.

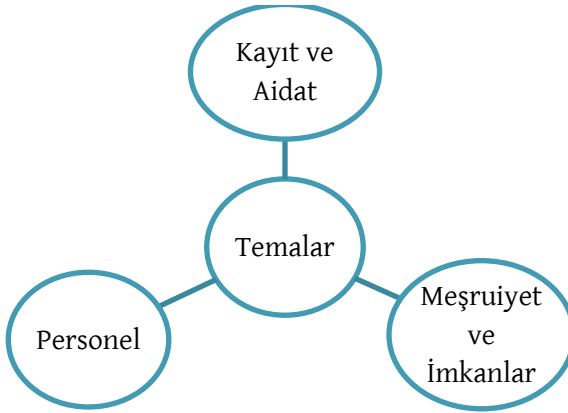
⁸ “Kur'an Eğitim ve Öğretimine Yönelik Kurslar ile Öğrenci Yurt ve Pansiyonları Yönetmeliği, Resmî Gazete 28257 (7 Nisan 2012), md. 4/1.”, T.C. Cumhurbaşkanlığı Diyanet İşleri Başkanlığı Hukuk Müşavirliği (DİB) (2012).

⁹ Ayşegül Gün, “Veli ve Öğretici Görüşleri doğrultusunda 4-6 Yaş Grubu Kur'an Kursu Eğitimi: Samsun İli Örneği”, *Amasya Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi* 7 (2016), 33-66; Muhammed Ali Yazıbaşı, “Kur'an Kursu Öğreticilerine Göre 4-6 Yaş Kur'an Kursu Öğreticisi, Öğrencisi ve Öğrenci Velisinin İhtiyaç ve Beklentileri (Kırıkkale Örneği)”, *Dini Araştırmalar* 23/57 (2020), 95-116; İbrahim Kurt, *Velilerin 4-6 Yaş Grubu Kur'an Kurslarından Memnuniyet Düzeyleri ve Beklentileri Üzerine Bir Araştırma (Ankara Örneği)* (Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2017); Keşer Tüfekçi, *Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Kur'an Kursları Eğitimine Öğretici ve Veli Görüşlerine Göre İncelenmesi* (Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans, 2020); Zülfi Doğan, *4-6 Yaş Grubu Kur'an Kursu Öğreticilerinin Eğitim-Öğretim Yeterlik Algıları (Kayseri Örneği)* (Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans, 2019); Mehmet Korkmaz, *4-6 Yaş Grubu Kur'an Kurslarında Din Eğitimi: Sorunlar ve Çözüm Önerileri* (Ankara: Kimlik Yayınları, 2019); Münir Ecer, “Velilere Göre 4-6 Yaş Kur'an Kursları (Van Örneği)”, *Türkiye Din Eğitimi Araştırmaları Dergisi* 15 (2023), 151-172; Ayşe Çelik Tüten, *Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Kur'an Kursu Öğreticilerinin Sınıf Yönetimi Becerilerinin İncelenmesi* (İstanbul: Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Yüksek Lisans, 2021); Ayşenur Şen, *4-6 Yaş Kur'an Kurslarında Uyum Süreci İçerisinde Karşılaşılan Problemler: İstanbul Örneği* (İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans, 2021); Betül Dinçer, *Diyanet İşleri Başkanlığı'na Bağlı 4-6 Yaş Okul öncesi Eğitim Kurumlarında Mevcut Durum ve Beklentilerin Saptanması* (Bursa Uludağ Üniversitesi, Yüksek Lisans, 2020); Samet Yağcı, “Öğreticilere Göre Diyanet İşleri Başkanlığı ve Müftülüklerin 4-6 Yaş Grubu Kur'an Kursu Çalışmaları”, *Balkesir İlahiyat Dergisi* 11 (2020), 195-221; Büşra Kara, *Okul Öncesi Dönemi (4-6 Yaş Grubu) Çocukların Din Eğitiminde Görev Alan Eğitimcilerin/Din Görevlilerinin Pedagojik Yeterlilikleri* (Bursa: Bursa Uludağ Üniversitesi, Yüksek Lisans, 2019).

yapısı, işleyişi ve personeli şikâyete konu olabilmektedir. Bununla birlikte DİB'in "sikayetvar.com" sitesinde açılmış resmi bir hesabı yoktur. Kurumun marka kartesindeki puanın 5 üzerinden 1.9 olduğu¹⁰ da göz önüne alındığında söz konusu sitede yer alan şikâyetlere yönelik herhangi bir uygulama, duyarlılık ve şikâyet yönetiminin olmadığı söylenebilir. Yapılan şikâyetlerde yer verilen şu ifadeler DİB'in "sikayetvar.com" sitesinde şikâyet yönetimi ve çözümünde iyi bir performans sergilemediği şeklinde yorumlanabilir: "... Ne yapacağımızı bilmiyoruz. (Çocuklarımızın)¹¹ dini eğitim almasını istiyoruz. Sesimizi duyun lütfen."¹² "... Lütfen bu konuyla ilgili yardımcı olur musunuz? 144'ü arıyorum açan yok. Başka kime nereden nasıl ulaşabileceğini de bilmiyorum!"¹³ "... Bu ücreti veremeyip gidemeyen çocukların bütün vebali boynunuza."¹⁴ "... Başkanlığa telefonla ulaşmakta mümkün değil."¹⁵

4-6 yaş Kur'an kursları ile ilgili tespit edilen 166 şikâyetten 3'ü fotoğrafla desteklenmiş 163'ü ise sadece metin olarak ifade edilmiştir. Metinlerin içeriğinde ise nerede, nasıl bir memnuniyetsizlikle/olumsuzlukla karşılaşıldığı ifade edildikten sonra çözüm noktasında gerekli adımların atılması istenmektedir. Metinlerin fotoğrafla desteklenmesi haklılığı belgelendirme ve alınan desteği/inandırıcılığı arttırma olarak yorumlanabilir ki haber, ihbar ve şikâyetin bir rumuz kullanarak çevrimiçi ortamlarda çok kolay dile getirilmesi bilginin doğruluğu ve kaynağının güvenilirliği sorunsalını hayatımıza taşımıştır.

Şekil 1. Analiz edilen online şikâyetlerde vurgulanan memnuniyetsizlik konuları



Şekil 1'de görüldüğü üzere şikâyet konularının içeriğine dair ana temalar "kayıt ve aidat", "meşruiyet ve imkanlar" ve "personel" şeklinde oluşturulmuştur. Birden fazla konuyu içeren şikâyetler ilgili temada tekrar değerlendirilmiştir.

¹⁰ "Diyanet İşleri Başkanlığı".

¹¹ İmla ve noktalama açısından metinler düzenlenerek yer verilmiştir. Bu açıdan parantez araştırmacının revizyonunu, üç nokta ise anlaşılmayan ve anlatımı bozan ifadelerin metinden çıkarıldığını göstermektedir.

¹² "Kurs Ücretlerinin Fazla Olması", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

¹³ "4-6 Yaş Kur'an Kursu Aidatı", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

¹⁴ "Diyanet İşleri Başkanlığı Aliya İzzetbegoviç 4-6 Yaş Kur'an Kursu ve Gençlik Merkezi", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

¹⁵ "Diyanet İşleri Başkanlığı Çocuklarımızın Yaşı Doldu Ama Kayıt Olamıyor", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

Kayıt ve Aidat (n:79 %44,3) temasında yer alan şikâyetlere baktığımızda aidatlar ve kayıt şartları ile sınırlı kontejan çocukların din eğitimine erişiminin önündeki engel olarak tanımlanmıştır. Şikâyetler ve diğer kullanıcılar tarafından bu şikâyetlere yapılan yorumlardan 4-6 yaş kursları için belirlenmiş sabit bir aidatın olmadığı anlaşılmaktadır. Kullanıcılar çocuklarının din eğitimden mahrum kalmaması, çocuğunun dini kimlik ve gelişimine katkı sağlamak için DİB'den kayıt şartları ile aidatların düzenlenmesini ve hissettikleri bu memnuniyetsizliğin giderilmesi için farklı alternatifler sunmasını talep etmişlerdir. Konuyla ilgili kullanıcıların paylaşımlardan birkaçı şöyledir:

... 4-6 yaş Kur'an kursu sınıf(ın)da açık olmasına ve çocuklarımızda tam olarak 4 yaşını doldurmasına rağmen, benim gibi en az bekleyen 5 aile var kursa çocuğunu yazdıramayan. Hocalarımızdan çok memnunuz. Fakat Diyanet'in başkanlığından gelen direktif doğrultusunda kayıt yapamadıklarımızı söylüyorlar. Başkanlığa telefonla ulaşmakta mümkün değil. Acil olarak bu konunun tekrar değerlendirilmesini ve çocuklarımızın eğitime kazandırılmasını tarafınızdan talep ediyoruz. Birkaç kişi adına yazılmış bir taleptir.¹⁶

... ciddi manada mağduruz. Bizler çocuklarımızı Allah kelamı öğrensinler diye Diyanet'in kurslarına yollamak isterken aidatların bu derece yükseltilmesi ne kadar doğru?... Bu hayat şartlarında bu kadar zammı hiç uygun bulmuyorum. Onlarca aile aidatları yüksek bulup çocuğunun kaydını geri sildirmek zorunda kalsa çok mu hoşunuza gidecek? Biz aileler elimizden geldiği kadar kendimizden zaten fedakârlık ediyoruz. Devletin açtığı anaokulları yıllık 1200 lira iken, Diyanet'in açtığı kurslar yılda 4.000 eder. Şikâyetlerin göz önüne alınmasını ve aidata uygulanan bu zammın geri çekilmesini arz ediyorum.¹⁷

... çocuğumu din ve ahlak konusunda düzgün yetişmesi (için) 4-6 yaş kursa gönderdim. Aylık aidat olarak 200 TL ödüyorum ve bu paranın ne amaçla alındığını merak etmem ile beraber tarafıma detaylı makbuz vermeleri gerekir iken hiçbir şekilde başladığı günden itibaren makbuz almadım... Şikâyetimin çözümlenip tarafıma bilgi verilmesi konusunda geri bildirim istiyorum. Bu tür olaylardan dolayı ben ve tüm gönderenler tekrar göndermeyi düşünmediğini belirtiyor.¹⁸

Yukarıdaki şikâyet örneklerinde kayıt ve aidat teması ile ilgili iki husus öne çıkmaktadır. Birincisi devletin Millî Eğitim Bakanlığı'na (MEB) bağlı kurumlarının sunduğu eğitim hizmetleri alternatif olarak görülmüştür.¹⁹ Talep edilen aidat açısından MEB daha avantajlı bulunmuştur. İkincisi ise bağış/aidatların alındı makbuzu verilmesi ile harcamaların nereye yapıldığına dair şeffaflıkla bilgilendirme yapılmasıdır. Yapılan yorumlara bakıldığında da iki husus dikkat çekmiştir. İlki din eğitimin ücretsiz olmaması farklı şikâyetler altında Kur'an ve sünnete dayanılarak eleştirilmiştir.²⁰ İkinci olarak alınan aidatlar karşılığında

¹⁶ "Diyanet İşleri Başkanlığı Çocuklarımızın Yaşını Doldu Ama Kayıt Olamıyor".

¹⁷ "Diyanet'in 4-6 Yaş Kur'an Kurslarının Aidat Zamlarının Yüksekliği", *şikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

¹⁸ "Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Kur'an Kursu Hakkında", *şikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

¹⁹ "Diyanet İşleri Başkanlığı Aliya İzzetbegoviç 4-6 Yaş Kur'an Kursu ve Gençlik Merkezi".

²⁰ "Diyanet İşleri Başkanlığı Sübyan Kursları", *şikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023); "Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Kur'an Kursu", *şikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023); "Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Kurs Ücretleri Çok Pahalı",

yapılan harcamalara dair bilgi paylaşımında bulunulmuş²¹, talep edilen aidatların alınan hizmet için “yetersiz bile”²² olduğu dile getirilmiş ve yine MEB’e bağlı devlet ve özel anao-kulları alternatif olarak sunulmuştur.²³ Ödenen aidatlar karşılığında bir beklenti içine girdikleri anlaşılan kullanıcıların yapılan bu yorumlardan tatmin olmadıkları anlaşılmaktadır.²⁴

Literatürde “Kurumsallaşma sorunu”nun bir parçası olarak aidatların kurumun ve çocuğunu bu kurslara gönderen ebeveynlerin ilk muhatabı olarak görülen öğretmenler için yıpratıcı olabildiğine, performanslarını olumsuz etkileyebildiğine dikkat çekilmiştir.²⁵ Aidatların toplanması için öğretmenler yerine ilgili müftülüklerin ayrı personeller görevlendirmesi önerisinde bulunulmuştur.²⁶ Okul öncesi öğretmenleri ile yürütülen çalışmalarda da aidatlara dair yaşanan sorunlar ve bütçe yetersizliği okul öncesi eğitimin temel sorunları arasında sayılmıştır.²⁷

Personeler dair şikâyetler (n:76 %42,6) ise kurs yöneticileri, öğretmenler, kursta çalışan yardımcıları ve diğer birimlerde çalışan personellerle ilgilidir. Şikâyete konu olan kişiler farklılaşsa da ortak nokta üslup, tutum ve yaklaşımın “duyarsız, nezaketsiz ve empatiden yoksun” olmasıdır. Şikâyetlerin çoğu öğretmenlerin iletişim beceresi ile pedagojik formasyon (sınıf yönetimi, gelişim psikolojisi bilgi ve uygulamaları) açısından yetersizliği, riayet edilmeyen ders saat ile süreleri ve çocukların güvenliği ile ilgilidir. Benzer şikâyetlere literatürde de yer verilmiştir.²⁸ Çocuklarının tasvip etmedikleri bir öğretmeni kendilerine örnek almasını istemeyen ebeveynler şikâyetlerini dile getirirken çözümünü çocuklarını bu kurslardan almakta bulmuşlardır. Ayrıca kurslarda “psikolojik ve fiziksel şiddet” uygulandığı iddia edilmiştir. Kullanıcılar uyum haftasında veya sonra ki süreçte çocukların “yaramazlık, hiperaktiflik, tuvalet eğitiminin olması ve uyum sağlayama” dıkları sebebi ile kurs kayıtlarının silindiğini belirterek bu durumu hem kendilerine hem de çocuklarına yönelik psikolojik

şikayetvar (Erişim 13 Temmuz 2023); “Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Kur'an Kursu Ücretleri Çok Fazla”, şikayetvar (Erişim 13 Temmuz 2023); “Diyanet İşleri Başkanlığı Kur'an Kursu Ücreti”, şikayetvar (Erişim 13 Temmuz 2023).

²¹ “Diyanet’in 4-6 Yaş Kur'an Kurslarının Aidat Zamlarının Yüksekliği”; “Diyanet İşleri Başkanlığı Kur'an Kursu Ücreti”.

²² “Diyanet Kur'an Kursu”, şikayetvar (Erişim 13 Temmuz 2023); “Diyanet İşleri Başkanlığı Kur'an Kursu Aidat”, şikayetvar (Erişim 13 Temmuz 2023).

²³ “Türkiye Diyanet Sivas Şubesi”, şikayetvar (Erişim 13 Temmuz 2023).

²⁴ Bkz. “Diyanet Kur'an Kursu”, şikayetvar (Erişim 13 Temmuz 2023).

²⁵ Ali Öncü, “4-6 Yaş Kur'an Kurslarında Öğreticileri Etkileyen Unsurlar (Denizli Örneği)”, *Kocatepe İslami İlimler Dergisi* 4/2 (2021), 276.

²⁶ Öncü, “4-6 Yaş Kur'an Kurslarında Öğreticileri Etkileyen Unsurlar (Denizli Örneği)”.

²⁷ Ertuğ Can - Şeyda Kılıç, “Okul öncesi eğitim: Temel sorunlar ve çözüm önerileri”, *Milli Eğitim Dergisi* 48/1 (2019), 483-519; N. Atalar, *Okul Öncesi Eğitim Kurumları ile İlkokul Bünyesindeki Anasınıflarında Yaşanan Sorunları* (Lefkoşa: Yakın Doğu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans, 2017); Ali Sabancı vd., “Problems Encountered in Pre-School Education According to the Views of School Managers, Teachers and Parents”, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi* 24/2 (2018), 339-385; Şükrü Ada vd., “Okul Öncesi Eğitim Kurumlarında Yönetim Sorunları”, *Middle Eastern & African Journal of Educational Research*, 12, 32 49/12 (2014), 32-49; Rengin Zembat, “Okul öncesi öğretmenlerinin okul yöneticisi, meslektaşları ve aileler bağlamında algıladıkları çatışma durumlarının incelenmesi”, *Eğitim ve Bilim* 37/163 (2012), 203-215.

²⁸ Tüfekçi, *Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Kur'an Kursları Eğitiminin Öğretici ve Veli Görüşlerine Göre İncelenmesi*.

şiddet olarak değerlendirmişlerdir.²⁹ Yardımcı görevliler ise çocuklara fiziksel şiddet uygulamakla suçlanmışlardır.³⁰ COVID-19 pandemi sürecinde gerçekleşen uzaktan eğitim ile derslere katılma imkânı bulan kullanıcılar öğreticilerin sınıf yönetimi ve alan bilgisini yeterli/tatmin edici bulmamışlardır.³¹ Duygusal açıdan istekli ve alan bilgisi açısından donanımlı olmayan kişilerin bu işi yapmaması talebinde bulunulmuştur.³² 4-6 yaş Kur'an kursları ile ilgili çalışmaların bulguları arasında yer alan personellerin birbirleri ile olan iletişim ve iş arkadaşlığı ilişkilerine dair problemler³³ de şikâyete konu olan hususlar arasındadır.³⁴ Tema ile ilgili şikâyetlerin birkaçı şöyledir:

6 yaşındaki oğlumu Kur'an'ımı öğrenmesi için göndersem de kötü sözler öğrenerek geri döndüğünü fark ettim... Neden böyle konuşuyorsun diye sorduğumda öğretmeni arkadaşına kızıp söyl(ediği) cevabını aldım. Bu gerçekten skandal ama peşini bırakmayacağım. İspatlayıp dava etmeyi düşünüyorum... Gerçekten böyle güzel bir yerde bu tür olaylara "Dur!" demek lazım. Gereği yapılmazsa başka makamlara gideceğim.³⁵

... 4-6 yaş grubu kurs hakkında bazı şikâyetlerimi bildirirken bana "Ben idareyim, istediğimi yaparım." söylemlerinden ötürü şikâyetçiyim. İdarenin görevini, veli ile nasıl konuşula(cağımı), adabı bilmemesi beni derinden üzmüştür. Bana "Haddini bil!" demesi nasıl bir üslup sorunudur? "İstersen çocuğunun kaydını al." demesi son derece yakışsız bir durumdur. Devletin kurumundan ve parasını düzenli ödediğim kurumdan beni nasıl men edebilir? Diyanet İşleri'nden mutlaka geri dönüş talep ediyorum.³⁶

Literatürde öğreticilerle yürütülen birçok çalışmada da katılımcılar kendilerini pedagojik açıdan yeterli bulmadıklarını dile getirmişlerdir.³⁷ Sınıf yönetimi açısından öğreticiler

²⁹ "Çocuğumun Hiperaktif Olduğu İçin Öğretmenin İstememesi", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023); "Kur'an Kursu Hocasından Şikâyetçiyim", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023); "Kurs Yönetici, Hocalar ve Çalışanlardan Şikâyetçiyim", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023); "Diyanet İşleri Başkanlığı Yöneticilerin ve Hocaların Ayrımcılığı ve İlgisizliği", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023); "Sübyan Kursu", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023); "Hoca Sorunu", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023); "Yeni bosna Mehmet Akif Cami 4-6 Yaş İlgisizliği", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023); "Meryem Şule Kara Kur'an Kursu Böyle Eğitimlik Olmaz", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023); "Eğitmenlik Böyle Olmaz", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023); "Kurs Öğreticisinin Haddi Aşan Tutum, Davranış ve Sözleri", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023); "Oğlumun Gittiği Camiden Kovuldu", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

³⁰ "4-6 Yaş Kur'an Kursunda Şiddet ve Okuldan Soğutma", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

³¹ "Diyanet İşleri Başkanlığı Uzaktan Eğitim Kursu", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

³² "Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Kur'an Kurslarında Çocuk Gelişimi Mezunu Çalıştırın", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023); "Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Eğitim", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

³³ Elif Acur, *Öğretici Görüşleri Bağlamında Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Kur'an Kurslarındaki Değerler Eğitimi Uygulamalarının Değerlendirilmesi* (Sakarya: Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans, 2019); Tüfekçi, *Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Kur'an Kursları Eğitiminin Öğretici ve Veli Görüşlerine Göre İncelenmesi*.

³⁴ Müftülüğün Denetlenmesi Çalışması", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023); "Karatay Küçük Sinan 4-6 Yaş Kur'an Kursu Dernek Başkanını Şikâyet", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

³⁵ "Diyanet İşleri Başkanlığı Beykoz Bilal Habeşi Cami Kur'an Kursu Sorunları", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

³⁶ "Diyanet İşleri Başkanlığı Kur'an Kursu İdaresi Ayrımcılık ve Üslup Sorunu", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

³⁷ Mehmet Korkmaz, "4-6 Yaş Grubu Kur'an Kursu Öğreticilerinin Eğitim-Öğretim Yeterlikleri Üzerine Bir Araştırma", *İlahiyat Tetkikleri Dergisi* 53 (2020), 237-261; Yazıbaşı, "Kur'an Kursu Öğreticilerine Göre 4-6 Yaş Kur'an Kursu Öğreticisi, Öğrencisi ve Öğrenci Velisinin İhtiyaç ve Beklentileri (Kırıkkale Örneği)", Gün, "Veli ve Öğretici Görüşleri Doğrultusunda 4-6 Yaş Grubu Kur'an Kursu Eğitimi: Samsun İli Örneği"; Muzaffer Üzümcü - Nuran Çınar, "4-6 Yaş Kur'an

akran zorbalığını önlemekte zorlandıklarını ifade etmişlerdir.³⁸ Personelin yeterliliği eğitim kalitesini ve alınan hizmetten duyulan memnuniyeti etkileyen en önemli ve temel unsurdur. Bu açıdan DİB ile ilahiyat fakülteleri arasında halihazırda MEB ile yürütülen “Öğretmenlik uygulaması”na benzer bir protokolün imzalanması düşünülebilir. Bu protokol, din görevlisi adaylarının pedagojik becerilerini geliştirmelerine ve sınıf yönetimi konusundaki yetkinliklerini arttırmalarına olanak tanıyabilir. Gerçek sınıf deneyimi ile karşılaşılması muhtemel aksaklık, eksiklik ve memnuniyetsizliklere dair sahadan bilgi toplayan aday öğrenciler, bu deneyimlerini ilgili derslerde arkadaşları ile paylaşarak, problem çözme becerisini geliştirebilirler. Buna ek olarak literatürde öğreticilere yaşadıkları zorlukları aşmada mesleklerini severek yapma, kendilerini geliştirmeye ve gerek meslektaşları gerek velilerle iyi iletişim kurmaya açık olmaları önerilmiştir.³⁹ Çünkü öğreticilerin 4-6 yaş grubuyla çalışmaya istekli olmadıkları söz konusu olmuştur. Bu bulguya binaen öğreticilerin “4-6 yaş kurslarına ilgi duymadıkları” gibi bir iddianın gündeme taşınabileceği belirtilmiştir.⁴⁰ Öğreticiler de velilerin kurstan beklentilerinin yüksek olmasının çalışma performanslarını ve motivasyonlarını etkilediğini belirtmişlerdir.⁴¹ Personel temasında öğreticilere yönelik şikâyetlerin bazısının çözüme kavuşturulabilmesi için kurslarda yeterli sayıda öğretici ve yardımcı görevli yanında kadrolu rehber öğretmen ve psikolojik danışman ihtiyacının karşılanması çağrısında bulunulmuştur.⁴² Öğreticilerin hissettikleri yorgunluk ve performans düşüklüğünün iyileştirilmesi için DİB’in dış paydaşlarına kursun yapısı, işleyişi, hedefi, personelinin görev alan ve yetkisine yönelik bilgilendirme çalışmaları yapması önerilebilir.

Personel ile ilgili yapılan şikâyetlere yönelik yorumlarda da kurs yerine çocuğa evde eğitim vermeleri⁴³, CİMER ve BİMER’e başvurmaları⁴⁴ şeklinde destek ve önerilere yer verilmiştir. Bununla birlikte özellikle çocuğun kaydının silinmek zorunda kalınması çocuğun

Kursu Öğreticilerinin Eğitsel Yeterlikleri ve Görev Yaptıkları Kurslarla İlgili Görüşleri”, *Trabzon İlahiyat Dergisi* 7/1 (2020), 7-51; Doğan, 4-6 Yaş Grubu Kur'an Kursu Öğreticilerinin Eğitim-Öğretim Yeterlik Algıları (Kayseri Örneği).

³⁸ Acur, *Öğretici Görüşleri Bağlamında Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Kur'an Kurslarındaki Değerler Eğitimi Uygulamalarının Değerlendirilmesi*.

³⁹ Öncü, “4-6 Yaş Kur'an Kurslarında Öğreticileri Etkileyen Unsurlar (Denizli Örneği)”.

⁴⁰ Üzümcü - Çınar, “4-6 Yaş Kur'an Kursu Öğreticilerinin Eğitsel Yeterlikleri ve Görev Yaptıkları Kurslarla İlgili Görüşleri”; Münir Ecer - Ahmet Çakmak, “Bir Meta-Sentez Çalışması: Öğreticilerin Gözünden 4-6 Yaş Kur'an Kursları”, *Marife Dini Araştırmalar Dergisi* 21/2 (2021), 803-831.

⁴¹ Yazıbaşı, “Kur'an Kursu Öğreticilerine Göre 4-6 Yaş Kur'an Kursu Öğreticisi, Öğrencisi ve Öğrenci Velisinin İhtiyaç ve Beklentileri (Kırıkkale Örneği)”; Tüfekçi, *Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Kur'an Kursları Eğitiminin Öğretici ve Veli Görüşlerine Göre İncelenmesi*.

⁴² Yağcı, “Öğreticilere Göre Diyanet İşleri Başkanlığı ve Müftülüklerin 4-6 Yaş Grubu Kur'an Kursu Çalışmaları”; Tüfekçi, *Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Kur'an Kursları Eğitiminin Öğretici ve Veli Görüşlerine Göre İncelenmesi*; Korkmaz, “4-6 Yaş Grubu Kur'an Kursu Öğreticilerinin Eğitim-Öğretim Yeterlikleri Üzerine Bir Araştırma”; Zeynep Yüksel, “4-6 Yaş Kur'an Kursu Öğreticilerinin Öğretim Yöntemleri Açısından Yeterlik Algıları (Çankırı Örneği)”, *Dini Araştırmalar* 24/60 (2021), 147-179.

⁴³ “Diyanet İşleri Başkanlığı Etimesgut Mehmet Ali Gökşin 4-6 Yaş Kur'an Kursu”, *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

⁴⁴ “Diyanet İşleri Başkanlığı Beykoz Bilal Habeşi Cami Kur'an Kursu Sorunları”; “Diyanet İşleri Başkanlığı Yöneticilerin ve Hocaların Ayrımcılığı ve İlgisizliği”.

“Sınıftaki diğer öğrencilerin eğitim-öğretim almalarını engel(lemesi) ve bu durum uzunca bir süre devam”⁴⁵ etmesine bağlanmıştır. Ancak yasal olarak DİB böyle bir hakka sahip mi sorusu gündeme gelmiştir.⁴⁶ Bu durum literatürde önerilen ve öğreticilerin talepleri arasında yer alan rehber öğretmen ve psikolojik danışman tahsisinin önem ve aciliyetini ortaya koymaktadır. Ayrıca adresi açıkça belirtilen kursların öğreticilerine yönelik “ilgisizlik, yetersizlik ve üslup problemi” gibi sorunlara aynı kursa çocuklarını veya akrabalarını gönderen başka kullanıcılar tarafından tam tersi yorumlarla cevap verildiği de olmuştur.⁴⁷ Ortaya çıkan bu tablo değerlendirme kriterlerinin ve memnuniyetin subjektif bir konu olduğunu hatırlatmaktadır. Dolayısıyla beğeniler değerlendiren kişiye göre değişebilmektedir.

Meşruiyet ve İmkanlar (n:23 %12,9) temasında ise memnuniyetsizlikler kursun meşruiyeti, fiziksel imkanları ve güvenlik, materyal ve personel eksikliği, kesintisiz eğitim ve kriz yönetimi, hijyen, gürültü ve ulaşımdan kaynaklanmaktadır. Dış paydaşlardan bazısının 4-6 yaş çocuklarına din eğitimi verilmesine karşı çıktığı görülmüştür.⁴⁸ Ayrıca kayıt ve aidatlarla ilgili şikâyetlerin altında yer alan yorumlar arasında DİB’in okul öncesine yönelik hizmetini farklı gerekçelerle eleştiren ve şikâyeti yazan kullanıcılara bunun çocuk hakları ve ebeveyn sorumluluk ile görevlerinin ihlali olduğunu⁴⁹; çocuklara dinin değil, bilimin öğretilmesi⁵⁰ gerektiğini ifade ederek kanaatleri yanında “Çocuğa acırım.”, “Küçücük çocuk, yazık!”⁵¹ gibi duygusal tepkiler de dile getirilmiştir. Erken çocukluk döneminde kurumsal düzlemde sunulan din eğitiminin meşruiyeti bağlamında değerlendirilebilecek bu şikâyetler ve yorumların önyargılar, taassup yanında çocuğa din eğitimi verilmeli mi ve kim tarafından, ne zaman tartışmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Bu itirazlara ve eleştirilere karşılık yapılan “Dava ederse o yüzden etsin. Kreşe gitti miydi bir şey olmuyor da orada mı oluyor? Ne yaptıklarına merak edip bir bakın, ne öğreniyorlar neler yapıyorlar!”⁵² yorumu yukarıdaki çıkarımı kısmen destekler niteliktedir.

2013-2014 yılındaki pilot uygulamanın arkasından 4-6 yaş Kur'an kursu eğitim hizmeti ülke geneline hızla yayılmaya başlamıştır. Bununla birlikte DİB'in bu eğitim hizmeti için planlama ve hazırlık eksikliği nedeniyle, hijyenik, güvenli ve 4-6 yaş çocuklarının gelişim özelliklerini destekleyecek uygun eğitim ortamlarına sahip binaların temininde, çeşitli eğitim materyali sunumunda ve eğitim hizmetini yürütecek mesleki kabiliyet sahibi personel sayısında sorunlar yaşanmıştır. Söz konusu olan gürültü ile ilgili şikâyetler apartman dairelerinin sınıf ortamı olarak kullanılması sonucu apartman sakinleri tarafından dile getirilmiştir. Şikâyetlerinin içeriğine baktığımızda ise ilgili müftülüklerle ses yalıtımı yapılması

⁴⁵ “Diyanet İşleri Başkanlığı Sübyan Kursu”, *şikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

⁴⁶ “Diyanet İşleri Başkanlığı Sübyan Kursu”.

⁴⁷ “Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Kur'an Kursu Hacı Ramazan Efendi Cami”, *şikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

⁴⁸ “Cemaat Yurtları ve 4-6 Yaş Çocuklarının Yeri Anasınıfı”, *şikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023); “Kursların Açılması Konusu”, *şikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

⁴⁹ “Diyanet İşleri Başkanlığı Çocuklarımızın Yaşı Doldu ama Kayıt Olamıyor”.

⁵⁰ “Diyanet İşleri Başkanlığı Diyanet İşleri Başkanlığı Kur'an Kursu Fiyatı”, *şikâyetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

⁵¹ “Diyanet İşleri Başkanlığı Kur'an Kursu Fiyatları Çok Yüksek”, *şikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

⁵² “Diyanet İşleri Başkanlığı Çocuklarımızın Yaşı Doldu ama Kayıt Olamıyor”.

veya kursun başka bir yere taşınmasının önerildiği⁵³ görülmektedir. Tema ile ilgili şikâyetlerden birkaçı şöyledir:

Sübyan anaokullarının daha düzgün yerle(re) açılmasını istiyorum. Merdiven altı yerle(re) çocukların eğitim adına gidip ders almalarını istemiyorum. Güzel bahçeli, havalı sınıflarda ders görmeliler. Müftülükleri bu konularda daha hassas olma(sını) ve gerekli incelemeleri yapmalarını istiyorum.⁵⁴

Yakınımızda 4-6 yaş Kur'an kursu yok. Biz de mahallemizde 4-6 yaş Kur'an kursu açılmasını talep ediyoruz. Büyük çocuğumu başka mahalleye götürerek bir sene bu kurslara gönderdim ama mesafeden dolayı bir hayli yıprandık. Şimdi kızımı göndermek istiyorum ama ne yazık ki yakınımızda 4-6 yaş Kur'an kursu bulunmuyor. Mahallemize yeni yapılmakta olan 15 Temmuz camisi var. Ben ve birçok kişi bu camide 4-6 yaş için Kur'an kursu talep ediyoruz. Lütfen gerekli yerlere ulaşsın bu talebimiz. Evlatlarımız için özellikle dini değerleri öğrenen nesiller yetiştirebilmek adına sizden rica ediyorum.⁵⁵

DİB, ilgili yönergesi⁵⁶ doğrultusunda çocukların gelişim özelliklerine göre sınıfları oluşturup dizayn etmeye, bu konudaki memnuniyetsizliği minimize etmeye çalışmaktadır. Ancak her kursun aynı imkanlara sahip olduğunu söylemek mümkün değildir. Nitekim farklı bölgelerde yürütülen çalışmalar kursların fiziksel imkanları, güvenlik ve hijyen açısından bir standarta henüz ulaşamadığını bulgulamıştır.⁵⁷ Bu noktada literatürde belirtilen fiziksel olanakların iyileştirilmesi, öğretim materyallerinin çeşitlendirilmesi, personel sayısının artırılması ihtiyacının henüz tatmin edici düzeyde karşılanamadığı söylenebilir.⁵⁸

Sonuç ve Tartışma

Memnuniyetsizliğin beyanı olan şikâyetin akabinde dikkate alınması, değerlendirilmesi ve çözüme ulaştırılarak memnuniyetsizliğin ortadan kaldırılması beklenmektedir. Şikâyetler göz ardı edildiğinde ise kurumun itibarı, saygınlığı ve hizmet alanların kuruma yönelik bağlılıkları etkilenmektedir. DİB'in kuruluşundan günümüze sık sık tartışılan varlığı, yapısı ve hizmetlerine yönelik yazılı, görsel/işitsel medyada yer alan haberler göz önüne

⁵³ "Diyaret İşleri Başkanlığı Kur'an Kursu Çevreyi Rahatsız Ediyor", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

⁵⁴ "Diyaret İşleri Başkanlığı Sübyan Anaokulu Yerleri", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

⁵⁵ "Diyaret İşleri Başkanlığı yakın Çevremizde 4-6 Yap Kur'an Kursu Olmaması", *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

⁵⁶ "Kur'an Eğitim ve Öğretimine Yönelik Kurslar ile Öğrenci Yurt ve Pansiyonları Yönetmeliği, Resmî Gazete 28257 (7 Nisan 2012), md. 4/1." (2012).

⁵⁷ Yağcı, "Öğreticilere Göre Diyanet İşleri Başkanlığı ve Müftülüklerin 4-6 Yaş Grubu Kur'an Kursu Çalışmaları"; Üzümcü - Çınar, "4-6 Yaş Kur'an Kursu Öğreticilerinin Eğitsel Yeterlikleri ve Görev Yaptıkları Kurslarla İlgili Görüşleri"; Gün, "Veli ve Öğretici Görüşleri doğrultusunda 4-6 Yaş Grubu Kur'an Kursu Eğitimi: Samsun İli Örneği"; Serkan Türkmen - Nazım Bayraktar, "Öğretici Görüşlerine Göre 4-6 Yaş Grubu Kur'an Kursu Binalarının Fiziki İmkanlar Açısından Eğitime Elverişlilik Durumu (Gaziantep Örneği)", *Dini Araştırmalar* 23/58 (Din Eğitimi: Prof. Dr. Beyza Bilgin Özel Sayısı) (2020), 101-126.

⁵⁸ Korkmaz, *4-6 Yaş Grubu Kur'an Kurslarında Din Eğitimi: Sorunlar ve Çözüm Önerileri*; Tüfekçi, *Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Kur'an Kursları Eğitiminin Öğretici ve Veli Görüşlerine Göre İncelenmesi*; Yağcı, "Öğreticilere Göre Diyanet İşleri Başkanlığı ve Müftülüklerin 4-6 Yaş Grubu Kur'an Kursu Çalışmaları"; Dinçer, *Diyanet İşleri Başkanlığı'na Bağlı 4-6 Yaş Okul Öncesi Eğitim Kurumlarında Mevcut Durum ve Beklentilerin Saptanması*.

alındığında bu şikâyet yönetimi büyük bir öneme sahiptir. Şikâyetlere yönelik duyarsızlık ve çözüm odaklı olmayan yaklaşımlar vatandaşlar ile kurumun arasındaki bağı/ilişkiyi zayıflatıp zedeleyerek kurumun yetkin görüldüğü en hassas konulardan biri olan dine bakışını ve kurumun dini konulardaki otoritesinin sorgulanmasına sebep olabilmektedir. Güven ve bağlılığın kaybında ise vatandaşlar günümüzün sunduğu imkanlar doğrultusunda bilginin doğruluğu ve kaynağı problemi de düşünüldüğünde farklı kişilerin görüş ve iddialarına itimat edebilmektedirler. Bu durum toplumsal birliği ve dayanışmayı etkileyebilmekte, ötekileştirmelere de yol açabilmektedir. Buradan hareketle hizmet kalitesinin sürekli artırılması, beklenti ve taleplerin karşılanabilmesi için şikâyetlerin dikkatli yönetimine ihtiyaç duyulduğu söylenebilir.⁵⁹

Şikâyetlerin, mağduriyetin doğurduğu karmaşık duygularla farklı ton ve üslupta dile getirildiği dikkat çekmektedir. Bu noktada şikâyetin dile getirilme biçimi kişinin duygusal yapısı, yaşadığı duruma yönelik adalet/hak algısı ve kurumlara iletilen memnuniyetsizliğin nasıl karşılandığı ve çözülmeye çalıştığı ile ilgilidir. Şikâyetler çözümsüz bırakıldığında ise “... Bunu gereken tüm yerlere söyleyeceğim gerekirse Cumhurbaşkanlığı’na kadar...”⁶⁰. “... Araştırma yapacağım. Bu durum(u) artık CİMER’e ulaştırmalıyız. Geç bile kaldık diye düşünüyorum.”⁶¹ “... 3 aydır hiçbir gelişme yok. Ne yapalım TV’ye çıkıp yardım mı isteyelim?..”⁶² “... Aksi takdirde CİMER’e yazacağım.”⁶³ ifadelerinden anlaşılacağı üzere her yola başvurulabileceği ortaya çıkmaktadır. Conlon ve Murray’ın ifade ettiği üzere iç ve dış paydaşlar “bağlılıkta azalma”, “hizmet alımını kalıcı olarak durdurma” gibi tepkiler de verebilmektedirler.⁶⁴ Nitekim çocuğunu bu kurslardan alan, yaşadığı memnuniyetsizliği herkesin bilmesini isteyen kullanıcılar da olmuştur. Best ve Andreasen’ın belirttiği üzere kimi zamanda bireyler dikkate alınmadıkları, memnuniyetsizliklerinin çözülmediği, bu durumu nereye ve nasıl ileteceğini bilmediği için şikâyet etmeden kurumdan vazgeçebilmektedirler.⁶⁵

İncelenen 166 şikâyet kayıt ve aidat, personel, ile meşruiyet ve imkanlar temaları altında toplanmıştır. Neredeyse şikâyetlerin tamamı (%86,9) birbirine çok yakın oranlarda kayıt ve aidat ile personel temasında yer almıştır. Literatürdeki 24 çalışmanın meta-sentezinin yapıldığı bir araştırmada veri analizi sonucunda “yapısal sorunlar” teması altında tespit edilen sorunlar “yaştan, paydaşlardan, idareden, ve fiziksel yapıdan kaynaklı” olarak 4 alt tema altında ele alınmıştır.⁶⁶ Öğreticilere göre kurumsal işleyişle ilgili sorunlar yardımcı

⁵⁹ Janita F. J. Vos vd., “How Organisations Can Learn from Complaints”, *The TQM Journal* 20/1 (2008), 8-17.

⁶⁰ “Gereksiz Para Alımı”, *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

⁶¹ “4-6 Yaş Kurs Ücretleri”, *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

⁶² “4-5 Kur’an Kursunda Yetersizlik”, *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

⁶³ “Kızımın Aşağılanması”, *sikayetvar* (Erişim 13 Temmuz 2023).

⁶⁴ Donald E. Conlon - Noel M. Murray, “Customer Perceptions of Corporate Responses to Product Complaints: The Role of Explanations”, *The Academy of Management Journal* 39/4 (1996), 17.

⁶⁵ Arthur Best - Alan R. Andreasen, “Consumer Response to Unsatisfactory Purchases: A Survey of Perceiving Defects, Voicing Complaints, and Obtaining Redress”, *Law & Society Review* 11/4 (1977), 701-742.

⁶⁶ Ecer - Çakmak, “Bir Meta-Sentez Çalışması: Öğreticilerin Gözünden 4-6 Yaş Kur’an Kursları”, 814-815.

personel eksikliği, materyal eksikliklerinin giderilmemesi, müftülük yetkililerinin rehberlik hizmetlerinde yetersiz kalmaları, öğreticilerden yüksek beklentilere girilmesi, fahri/ücretli öğreticilerin sorunlarının yeterince ele alınmaması, kursların hazırlık eksiklikleriyle açılması, yanlış öğretici seçimi ve atamaları, denetimlerin yetersizliği ve mevzuatın eksikliği gibi bir dizi faktörden kaynaklandığı ortaya konulmuştur.⁶⁷ Başka bir araştırmada ise öğreticilerin karşılaştığı sorunlar “sınıf içi problemler (pedagojik yetersizlik, yardımcı anne sorunu) , sınıf dışı problemler (kurumsallaşma sorunu, velilerin kuruma bakışı ve yüksek beklentileri, çevresel faktörler)”⁶⁸ olarak bu çalışmanın bulgu ve yorumları ile örtüşmektedir. Bu açıdan toplanan aidatlar, kontenjan sınırı ve kayıt şartları ile kurs yöneticileri, öğretmenler, yardımcı görevliler, imamlar gibi DİB personellerinin “ilgisiz, bilgisiz, yetersiz ve donanımsız” bulunması; görevlerini layıkıyla yerine getirmemesi ve ders saatlerine özen göstermemesi, kaba/saygısız/tehditkâr ve baskıcı tavırlarla mağduriyete sebep olabilmesi şikâyete konu olan mevzulardır. Kayıt ve aidat teması altındaki şikâyetlerin yaşanan ekonomik gelişmeler ile doğrudan alakalı olduğu görülmektedir. Kurs aidatlarının tüm ülkede aynı olmaması, sağlık bir eğitim süreci geçirilebilmesi için konulan kayıt olma şartları ve kontenjanlarının tercih edilebilirliği ve talebi olumsuz etkileyebileceği görülmüştür. Eğitim giderleri için alternatif tedarik kaynaklarının düşünülmesi ve toplanan aidatlara dair kamuya yönelik bilgi paylaşımı MEB ve DİB’in rakip kurumlar değil, insan yetiştirme amacına hizmet eden, işbirliği içinde çalışan kurumlar olarak değerlendirilmesine katkı sağlayabilir. Personel teması davranış, tutum ve insan kaynakları ile ilgili olduğundan şikâyetler farklı konularla ilgili olsa da liyakata aykırı uygulamalar ve yaşanan adaletsizlikler şikâyetlerin temel konusunu oluşturmuştur. Bu açıdan Parasuraman ve arkadaşları⁶⁹ ile Zeithaml ve arkadaşlarının⁷⁰ ortaya koydukları hizmet kalitesini belirleyen boyutlara yönelik tespitlerinden yola çıkarak DİB 4-6 yaş kurslarının hizmet kalitesi belirleyen unsurlar fiziksel özellikler, güvenlik ve güvenilirlik, yeterlilik ve nezaket, ulaşılabilirlik, hedef kitlelerini tanıma ve anlama ile duyarlılık ve destek olma şeklinde sıralanabilir. Literatürde hizmet kalitesini etkileyen sorunlara yönelik çözüm önerileri arasında öğretici seçimlerine daha dikkatli yaklaşma, yardımcı personel ihtiyacının karşılanması ve niteliklerinin gözetilmesi, mevcut personelin eğitilmesi, eğitim materyallerinin geliştirilmesi, denetimlerin iyileştirilmesi, ilgili mevzuatın revize edilmesi ve öğreticiler arası iletişimi teşvik edici çalışmalar yer almaktadır.⁷¹

⁶⁷ Korkmaz, 4-6 Yaş Grubu Kur'an Kurslarında Din Eğitimi: Sorunlar ve Çözüm Önerileri.

⁶⁸ Öncü, “4-6 Yaş Kur'an Kurslarında Öğreticileri Etkileyen Unsurlar (Denizli Örneği)”, 273-278.

⁶⁹ Abll Parasuraman vd., “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*, 64/1 (1998), 12-40.

⁷⁰ Valarie A. Zeithaml vd., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* (USA: Simon and Schuster, 1990).

⁷¹ Korkmaz, 4-6 Yaş Grubu Kur'an Kurslarında Din Eğitimi: Sorunlar ve Çözüm Önerileri; Ecer - Çakmak, “Bir Meta-Sentez Çalışması: Öğreticilerin Gözünden 4-6 Yaş Kur'an Kursları”; Gün, “Veli ve Öğretici Görüşleri doğrultusunda 4-6 Yaş Grubu Kur'an Kursu Eğitimi: Samsun İli Örneği”; Üzümcü - Çınar, “4-6 Yaş Kur'an Kursu Öğreticilerinin Eğitsel

Kurum açısından yapılan şikâyetler kalitenin ve hizmetin arttırılmasına yönelik yapıcı söylemler olarak düşünölmelidir. Ancak dış paydaşların beklentilerine cevap verirken DİB'in iç paydaş olan personelinin karşı karşıya kalabileceği temelsiz şikâyetlerden koruyacak, mesleklerini severek yapacak iş ortamlarını tesis etmeye yönelik adımlar atması gereklidir. Tesis edilen bu ortamın aynı zamanda kurum kültürünü ve takım ruhunu olumlu yönde geliştirmeye hizmet edeceği söylenebilir. Şikâyet de bulunan kişiler için ise memnuniyetsizliklerini dile getirirken hissettikleri duygusal durumun farkında olarak muhataplarından bekledikleri duyarlı ve empatik yaklaşımı önce kendileri göstermelidirler. Aksi takdirde hissedilen duygularla maksadını aşan, suçlayıcı dil ikili ilişkilerin güçlenmesine değil, zayıflamasına ve hoşnutsuzluğun üçüncü şahıslara aktarılarak önyargıların ortaya çıkmasına neden olabilir. Bu sebeple kullanıcıların tercih ettikleri kelime, üslup ve imla noktalamada muhatabından bekledikleri yaklaşım ve tutumu unutmamaları tavsiye edilebilir. Sunulan hizmetin amacı insanların ihtiyaçlarına cevap vermek ve hayatını kolaylaştırmaktır. DİB'e yönelik ise şikâyete konuları arasında öne çıkan kayıt ve aidat ile personele yönelik mevzularla ilgili şu iyileştirme çalışmaları önerilebilir:

- Kurs aidatını belirlerken bölgedeki ailelerin ekonomik durumuna göre karar verilebilir ve/veya ödemelerde kolaylık sağlanabilir.
- Öğretici adaylarının performansı beğenilen nitelikli öğreticilerin yanında yardımcı öğretici olarak deneyim kazanmasına imkân tanınabilir.
- DİB ile Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı arasında işbirliği protokolü imzalanarak bu kuruma personel yetiştiren ilahiyat fakülteleri öğrencilerinin deneyim kazanmasına ve bilgilerini uygulamaya dökmelerine imkan tanınabilir.
- Personelin üslubu kurumun yapısını yansıtacağından yönlendirici ve sıcakkanlı bir iletişim modeli benimsenmesi noktasında iletişim becerileri geliştirilmelidir.
- Yardımcı görevlilere çocuk gelişimi, çocuk ile iletişim ve görev alanlarına dair eğitimler verilebilir.
- Eğitim süreci ve girdilerine dair kalite ölçüm standartları oluşturulup alınan kararlar ile çıktıların denetlenmesi sunulan hizmetleri iyileştirerek geliştirebilir. Böylelikle nicelikle birlikte nitelik de artacaktır.
- Şikâyet prosedürü ve şikâyet yönetimi birimi oluşturulabilir.

Kaynaklar | References

Acur, Elif. *Öğretici Görüşleri Bağlamında Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Kur'an Kurslarındaki Değerler Eğitimi Uygulamalarının Değerlendirilmesi*. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans, 2019.

- Ada, Şükrü vd. "Okul Öncesi Eğitim Kurumlarında Yönetim Sorunları". *Middle Eastern & African Journal of Educational Research* 12 (2014), 32-49.
- Atalar, N. *Okul Öncesi Eğitim Kurumları ile İlkokul Bünyesindeki Anasınıflarında Yaşanan Yönetim Sorunları*. Lefkoşa: Yakın Doğu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans, 2017.
- Baltacı, Ali. "Nitel Araştırmalarda Örneklem Yöntemleri ve Örnek Hacmi Sorunsalı Üzerine Kavramsal Bir İnceleme". *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 7/1 (2018), 231-274.
- Best, Arthur - Andreasen, Alan R. "Consumer Response to Unsatisfactory Purchases: A Survey of Perceiving Defects, Voicing Complaints, and Obtaining Redress". *Law & Society Review* 11/4 (1977), 701-742. <https://doi.org/10.2307/3053179>
- Can, Ertuğ - Kılıç, Şeyda. "Okul öncesi eğitim: Temel sorunlar ve çözüm önerileri". *Milli Eğitim Dergisi* 48/1 (2019), 483-519. <https://dergipark.org.tr/en/pub/milliegitim/issue/51765/674058>
- Conlon, Donald E. - Murray, Noel M. "Customer Perceptions of Corporate Responses to Product Complaints: The Role of Explanations". *The Academy of Management Journal* 39/4 (1996), 1040-1056. <https://doi.org/10.2307/256723>
- Diñçer, Betül. *Diyanet İşleri Başkanlığı'na Bağlı 4-6 Yaş Okul öncesi Eğitim Kurumlarında Mevcut Durum ve Beklentilerin Saptanması*. Bursa Uludağ Üniversitesi, Yüksek Lisans, 2020.
- Doğan, Zülfi. *4-6 Yaş Grubu Kur'an Kursu Öğreticilerinin Eğitim-Öğretim Yeterlik Algıları (Kayseri Örneği)*. Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans, 2019.
- Ecer, Münir. "Velilere Göre 4-6 Yaş Kur'an Kursları (Van Örneği)". *Türkiye Din Eğitimi Araştırmaları Dergisi* 15 (2023), 151-172. <https://doi.org/10.53112/tudear.1229108>
- Ecer, Münir - Çakmak, Ahmet. "Bir Meta-Sentez Çalışması: Öğreticilerin Gözünden 4-6 Yaş Kur'an Kursları". *Marife Dini Araştırmalar Dergisi* 21/2 (2021), 803-831. <https://doi.org/10.33420/marife.999853>
- Gün, Ayşegül. "Veli ve Öğretici Görüşleri doğrultusunda 4-6 Yaş Grubu Kur'an Kursu Eğitimi: Samsun İli Örneği". *Amasya Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi* 7 (2016), 33-66. <https://doi.org/10.18498/amauidf.282862>
- Kara, Büşra. *Okul Öncesi Dönemi (4-6 Yaş Grubu) Çocukların Din Eğitiminde Görev Alan Eğitimcilerin/Din Görevlilerinin Pedagojik Yeterlilikleri*. Bursa: Bursa Uludağ Üniversitesi, Yüksek Lisans, 2019.
- Korkmaz, Mehmet. *4-6 Yaş Grubu Kur'an Kurslarında Din Eğitimi: Sorunlar ve Çözüm Önerileri*. Ankara: Kimlik Yayınları, 2019.
- Korkmaz, Mehmet. "4-6 Yaş Grubu Kur'an Kursu Öğreticilerinin Eğitim-Öğretim Yeterlilikleri Üzerine Bir Araştırma". *İlahiyat Tetkikleri Dergisi* 53 (2020), 237-261. <https://doi.org/10.29288/ilted.679601>

- Kurt, İbrahim. *Velilerin 4-6 Yaş Grubu Kur'an Kurslarından Memnuniyet Düzeyleri ve Beklentileri Üzerine Bir Araştırma (Ankara Örneği)*. Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2017.
- Miles, Matthew B. - Huberman, A. Michael. *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage, 2nd. Ed., 1994.
- Öncü, Ali. "4-6 Yaş Kur'an Kurslarında Öğreticileri Etkileyen Unsurlar (Denizli Örneği)". *Kocatepe İslami İlimler Dergisi* 4/2 (2021), 259-282. <https://doi.org/10.52637/kiid.991020>
- Parasuraman, Abll vd. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64/1 (1998), 12-40.
- Sabancı, Ali vd. "Problems Encountered in Pre-School Education According to the Views of School Managers, Teachers and Parents". *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi* 24/2 (2018), 339-385. <https://doi.org/doi: 10.14527/kuey.2018.009>
- Şen, Ayşenur. *4-6 Yaş Kur'an Kurslarında Uyum Süreci İçerisinde Karşılaşılan Problemler: İstanbul Örneği*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans, 2021.
- Tüfekçi, Kevser. *Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Kur'an Kursları Eğitiminin Öğretici ve Veli Görüşlerine Göre İncelenmesi*. Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans, 2020.
- Türkmen, Serkan - Bayrakdar, Nazım. "Öğretici Görüşlerine Göre 4-6 Yaş Grubu Kur'an Kursu Binalarının Fiziki İmkanlar Açısından Eğitime Elverişlilik Durumu (Gaziantep Örneği)". *Dini Araştırmalar* 23/58 (Din Eğitimi: Prof. Dr. Beyza Bilgin Özel Sayısı) (2020), 101-126. <https://doi.org/10.15745/da.790879>
- T.C. Cumhurbaşkanlığı Diyanet İşleri Başkanlığı Hukuk Müşavirliği (DİB). "Kur'an Eğitim ve Öğretimine Yönelik Kurslar ile Öğrenci Yurt ve Pansiyonları Yönetmeliği, Resmî Gazete 28257 (7 Nisan 2012), md. 4/1." 2012. Erişim 20 Haziran 2023. <https://hukukmusavirligi.diyanet.gov.tr>
- Tüten, Ayşe Çelik. *Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Kur'an Kursu Öğreticilerinin Sınıf Yönetimi Becerilerinin İncelenmesi*. İstanbul: Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Yüksek Lisans, 2021.
- Üzümcü, Muzaffer - Çınar, Nuran. "4-6 Yaş Kur'an Kursu Öğreticilerinin Eğitsel Yeterlikleri ve Görev Yaptıkları Kurslarla İlgili Görüşleri". *Trabzon İlahiyat Dergisi* 7/1 (2020), 7-51. <https://doi.org/10.33718/tid.712965>
- Vos, Janita F. J. vd. "How Organisations Can Learn from Complaints". *The TQM Journal* 20/1 (2008), 8-17. <https://doi.org/10.1108/09544780810842866>
- Yağcı, Samet. "Öğreticilere Göre Diyanet İşleri Başkanlığı ve Müftülüklerin 4-6 Yaş Grubu Kur'an Kursu Çalışmaları". *Balıkesir İlahiyat Dergisi* 11 (2020), 195-221.

- Yazibaşı, Muhammed Ali. "Kur'an Kursu Öğreticilerine Göre 4-6 Yaş Kur'an Kursu Öğreticisi, Öğrencisi ve Öğrenci Velisinin İhtiyaç ve Beklentileri (Kırıkkale Örneği)". *Dini Araştırmalar* 23/57 (2020), 95-116. <https://doi.org/10.15745/da.749609>
- Yüksel, Zeynep. "4-6 Yaş Kur'an Kursu Öğreticilerinin Öğretim Yöntemleri Açısından Yeterlik Algıları (Çankırı Örneği)". *Dini Araştırmalar* 24/60 (2021), 147-179. <https://doi.org/10.15745/da.907866>
- Zeithaml, Valarie A. vd. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. USA: Simon and Schuster, 1990.
- Zembat, Rengin. "Okul Öncesi Öğretmenlerinin Okul Yöneticisi, Meslektaşları ve Aileler Bağlamında Algıladıkları Çatışma Durumlarının İncelenmesi". *Eğitim ve Bilim* 37/163 (2012), 203-215.
- şikayetvar. "4-5 Kur'an Kursunda Yetersizlik". Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-45-yas-kuran-kursunda-yetersizlik>
- şikayetvar. "4-6 Yaş Kur'an Kursu Aidatı". Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-4-6-yas-kuran-kursu-aidati>
- şikayetvar. "4-6 Yaş kur'an Kursunda Şiddet ve Okuldan Soğutma". Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-4-6-yas-kuran-kursunda-siddet-ve-okuldan-sogutma>
- şikayetvar. "4-6 Yaş Kurs Ücretleri". Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-4-6-yas-kurs-ucretleri-1>
- şikayetvar. "Cemaat Yurtları ve 4-6 Yaş Çocuklarının Yeri Anasınıfı". Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-cemaat-yurtlari-ve-4-6-yas-cocuklarin-yeri-anasinifi>
- şikayetvar. "Çocuğumun Hiperaktif Olduğu İçin Öğretmeninin İstememesi". Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-cocugumun-hiperaktif-oldugu-icinogretmenin-istememesi>
- şikayetvar. "Diyanet İşleri Başkanlığı". Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi>
- şikayetvar. "Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Eğitimci". Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-4-6-yas-egitmen>
- şikayetvar. "Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Kur'an Kurslarında Çocuk Gelişimi Mezunu Çalıştırın". Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-4-6yas-kuran-kursunda-cocuk-gelisimi-mezunu-calistirin>

şikayetvar. “Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Kur'an Kursu”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-4-6-yas-kuran-kursu-2#comments>

şikayetvar. “Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Kur'an Kursu Hacı Ramazan Efendi Cami”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-4-6-yas-kuran-kursu-haci-ramazan-efendi-camii#comments>

şikayetvar. “Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 yaş Kur'an Kursu Hakkında”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-4-6-yas-kuran-kursu-hakkinda>

şikayetvar. “Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Kur'an Kursu Ücretleri Çok Fazla”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-4-6-yas-kuran-kursu-ucretleri-cok-fazla#comments>

şikayetvar. “Diyanet İşleri Başkanlığı 4-6 Yaş Kurs Ücretleri Çok Pahalı”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-4-6-yas-kurs-ucretleri-cok-pahali#comments>

şikayetvar. “Diyanet İşleri Başkanlığı Aliya İzzetbegoviç 4-6 Yaş Kur'an Kursu ve Gençlik Merkezi”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-aliya-izzetbegovic-4-6-yas-kuran-kursu-ve-genclik-merkezi>

şikayetvar. “Diyanet İşleri Başkanlığı Beykoz Bilal Habeşi Cami Kur'an Kursu Sorunları”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligibeykoz-bilal-habesi-camikuran-kursu-sorunlari>

şikayetvar. “Diyanet İşleri Başkanlığı Çocuklarımızın Yaşı Doldu Ama Kayıt Olamıyor”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-cocuklarimizin-yasi-doldu-ama-kayit-olamiyor>

şikayetvar. “Diyanet İşleri Başkanlığı Etimesgut Mehmet Ali Gökşin 4-6 Yaş Kur'an Kursu”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-etimesgut-mehmet-ali-goksin-4-6-yas-kuran-kursu#comments>

şikayetvar. “Diyanet İşleri Başkanlığı Kur'an Kursu Aidat”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-kuran-kursu-aidat#comments>

şikayetvar. “Diyanet İşleri Başkanlığı Kur'an Kursu Çavreyi Rahatsız Ediyor”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-kuran-kursu-cevreyi-rahatsiz-ediyor>

şikayetvar. “Diyanet İşleri Başkanlığı Kur'an Kursu İdaresi Ayrımcılık ve Üslup Sorunu”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-kuran-kursu-idaresi-ayrimcilik-ve-ustlup-sorunu>

baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-kuran-kursu-idaresi-ayrimcilik-ve-uslup-sorunu

şikayetvar. “Diyanet İşleri Başkanlığı Kur'an Kursu Ücreti”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-kuran-kursu-ucreti#comments>

şikayetvar. “Diyanet İşleri Başkanlığı Sübyan Anaokulu Yerleri”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-subyan-anaokulu-yerleri>

şikayetvar. “Diyanet İşleri Başkanlığı Sübyan Kursları”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-subyan-kurslari#comments>

şikayetvar. “Diyanet İşleri Başkanlığı Uzaktan Eğitim Kursu”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-uzaktan-egitim-kursu>

şikayetvar. “Diyanet İşleri Başkanlığı yakın Çevremizde 4-6 Yap Kur'an Kursu Olmaması”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-yakin-cevremizde-4-6-yas-kuran-kursu-olmaması>

şikayetvar. “Diyanet İşleri Başkanlığı Yöneticilerin ve Hocaların Ayrımcılığı ve İlgisizliği”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-yoneticilerin-ve-hocalarin-ayrimciligi-ilgisizligi#comments>

şikayetvar. “Diyanet Kur'an Kursu”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-diyamet-kuran-kursu#comments>

şikayetvar. “Diyanet'in 4-6 Yaş Kur'an Kurslarının Aidat Zamlarının Yüksekliği”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-diyamet-in-4-6-yas-kuran-kurslarinin-aidat-zamlarinin-yuksekligi>

şikayetvar. “Eğitmenlik Böyle Olmaz”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-egitmenlik-boyle-olmaz>

şikayetvar. “Gereksiz Para Alımı”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-gereksiz-para-alimi>

şikayetvar. “Hakkımızda”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/hakkimizda>

şikayetvar. “Hoca Sorunu”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-hoca-sorunu-2>

- şikayetvar.* “Karatay Küçük Sinan 4-6 Yaş Kur'an Kursu Dernek Başkanını Şikayet”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-karatay-kucuk-sinan-4-6-yas-kuran-kursu-dernek-baskanini-sikayet>
- şikayetvar.* “Kızımın Aşağılanması”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-kizimin-asagilanmasi>
- şikayetvar.* “Kur'an Kursu Hocasından Şikayetçiyim”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-kur-an-kursu-hocasindan-sikayetciyim>
- şikayetvar.* “Kurs Öğreticisinin Haddi Aşan Tutum, Davranış ve Sözleri”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-kurs-ogreticisinin-haddi-asan-tutum-davranis-ve-sozleri>
- şikayetvar.* “Kurs Ücretlerinin Fazla Olması”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-kurs-ucetlerinin-fazla-olmasi>
- şikayetvar.* “Kurs Yönetici, Hocalar ve Çalışanlardan Şikayetçiyim”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-kurs-yonetici-hocalar-ve-calisanlardan-sikayetciyim>
- şikayetvar.* “Kursların Açılması Konusu”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-kurslarin-acilmasi-konusu>
- şikayetvar.* “Meryem Şule Kara Kur'an Kursu Böyle Eğitimlik Olmaz”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-meryem-sule-kara-kuran-kursuboyle-egitmenlik-olmaz>
- şikayetvar.* “Müftülüğün Denetlenmesi Çalışması”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-muftulugun-denetlenmesi-calismasi>
- şikayetvar.* “Oğlumun Gittiği Camiden Kovuldum”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-oglumun-gittigi-camiden-kovuldum>
- şikayetvar.* “Sıkça Sorulan Sorular”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/yardim>
- şikayetvar.* “Size nasıl yardımcı olabiliriz?” Erişim 05 Ekim 2023. <https://www.sikayetvar.com/yardim#201>
- şikayetvar.* “Sübyan Kursu”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-subyan-kursu>

- şikayetvar*. “Türkiye Diyanet Sivas Şubesi”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/turkiye-diyamet-sivas-subesi#comments>
- şikayetvar*. “Diyanet İşleri Başkanlığı Kur'an Kursu Fiyatı”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-kuran-kursu-fiyati#comments>
- şikayetvar*. “Diyanet İşleri Başkanlığı Kur'an Kursu Fiyatları Çok Yüksek”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-kuran-kursu-fiyatları-cok-yuksekk#comments>
- şikayetvar*. “Diyanet İşleri Başkanlığı Sübyan Kursu”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/diyanet-isleri-baskanligi/diyanet-isleri-baskanligi-subyan-kursu#comments>
- şikayetvar*. “Yeni bosna Mehmet Akif Cami 4-6 Yaş İlgisizliği”. Erişim 13 Temmuz 2023. <https://www.sikayetvar.com/istanbul-muftulugu/istanbul-muftulugu-yenibosna-mehmet-akif-camii-4-6-yas-ilgisizligi>