

Kocaeli Üniversitesi

Eğitim Dergisi

E-ISSN: 2636-8846

2019 | Cilt 2 | Sayı 1

Sayfa: 1-12



**Kocaeli University
Journal of Education**

E-ISSN: 2636-8846

2019 | Volume 2 | Issue 1

Page: 1-12

Eğitim kurumlarında şikâyet yönetimi:
Ombudsmanlık raporlarının incelenmesi

Complaint management in educational institutions:
Examination of the reports of ombudsman institution

Metin KAYA, <https://orcid.org/0000-0002-8287-4929>

Bayburt Üniversitesi, Bayburt Eğitim Fakültesi, metinkaya439@gmail.com

ARAŞTIRMA MAKALESİ

Gönderim Tarihi

09 Şubat 2019

Düzeltilme Tarihi

14 Nisan 2019

Kabul Tarihi

24 Nisan 2019

Önerilen Atıf

Recommended Citation

Kaya, M. (2019). Eğitim kurumlarında şikâyet yönetimi: Ombudsmanlık raporlarının incelenmesi. *Kocaeli Üniversitesi Eğitim Dergisi*, 2(1), 1-12. <http://dx.doi.org/10.33400/kuje.524870>

ÖZ

Bu araştırmada eğitim-öğretim hizmetine ilişkin ombudsmanlık kurumuna yapılan şikâyetleri incelemek amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda ombudsmanlık karar raporları; şikâyet konuları, şikâyet edilen kurum türü, şikâyetçi profili, şikâyet yılları değişkenlerine göre incelenmiştir. Bu araştırma nitel araştırma deseni olan doküman analizi yöntemi göre desenlenmiştir. Araştırmada kullanılan veriler 2013-2015 ombudsmanlık kurumu eğitim-öğretim alanı karar raporlarından elde edilmiştir. Araştırma verileri ombudsmanlık kurumuna yapılan 153 şikâyete ilişkin ombudsmanlık kurumu kararları kapsamaktadır. Verilerin analizinde içerik analiz tekniği kullanılmıştır. Veriler içerik analizi tekniğine uygun olarak kodlanmıştır. Veriler şikâyetin konusu, şikâyet yılı, şikâyet edilen kurum, şikâyet edilen kurumun finansman türü, şikâyetçinin paydaş tipi değişkenlerine göre kodlanmıştır. Bu araştırmada kurum türüne göre daha sık şikâyet edilen eğitim kurumlarının üniversiteler olduğu bulgulanmıştır. Şikâyet konusuna göre eğitimin planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesi, idari faaliyetler ve eğitim-öğretim hakkı konu alanında şikâyetlerin daha sık olduğu bulgulanmıştır. Şikâyetçi profiline göre eğitim kurumlarının iç paydaşlarının daha sık şikâyetçi oldukları bulgulanmıştır. Şikâyet edilen kurumun finans türüne göre daha sık kamu okulları olduğu bulgulanmıştır. Sonuç olarak eğitim kurumlarında yapılan şikâyetler sınavların planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesi, burs ve öğrenim kredisi, mezuniyet, kayıt ve bir grup lehine/aleyhine ayrımcılık alanlarında yoğunlaşmaktadır. Araştırma sonuçları dikkate alındığında eğitim-öğretim kurumlarında ölçme ve değerlendirme, burs ve kredi, mezuniyet ve kayıt işlemlerine yönelik düzenlemeler yapılabilir. Bu bağlamda düzenlemeler için ombudsmanlık kurumu ile işbirliği geliştirilmelidir. Öte yandan eğitim kurum türleri içerisinde en sık şikâyete konu olan devlet üniversiteleri ve üniversitelerin iç paydaşlarıdır ve şikâyet konuları sıklıkla üniversite faaliyetleri ile ilgidir. Tüm bu durumlar dikkate alındığında etkin bir yönetim için üniversite bünyesinde örgütsel ombudsmanlık büroları başka bir ifade ile üniversite ombudsmanlığı büroları oluşturulabilir.

Anahtar Sözcükler: Şikâyet yönetimi, kamu denetçiliği, eğitim denetimi

ABSTRACT

This study aims to explore complaints about education-training services made to the ombudsman institution. For this purpose, ombudsman decision reports were examined in terms of the subject or issue of complaints, the type of institution complained, the complaints profile and complaints years. This study was designed according to the document analysis method of the qualitative research design. The data of current study derived from the complaints made to the ombudsman institution regarding education-training services from 2013 to 2015. The data of current study analyzed via document analysis method. In data analysis, codes and categories were developed in accordance with the content analysis method. The decisions are coded in accordance with the following variables: the subject and date of the complaint; the institution complained about, the type of the funding of the institution and the stakeholder type of the complainant. As a result of this research, Regarding the type of the institutions, this study observed that citizens filed complaints most frequently against universities. According to the subject of the complaint, it was found that complaints were more frequent in the subject of planning, implementation and evaluation of education, administrative activities and right to education. Findings of this study indicated that the group who complained more frequently about educational institutions was internal stakeholders. According to the type of financing method of educational institutions, complaints concentrated in public-funded institutions. According to their subjects, complaints concentrated in the planning, administration and evaluation of exams; and complaints were observed in higher frequency in the areas of scholarship, learning loan, discrimination on behalf of a certain group, graduation and certificate. When the results of the research are taken into consideration, arrangements for measurement and evaluation, scholarship and learning loan, graduation and registration processes can be made in educational institutions. In this context, cooperation strategies with the ombudsman institution should be improved. On the other hand, among the educational institutions the universities most frequently complained and they mostly complained by their internal stakeholders and these complaints are often about to the university activities. When all these situations are taken into consideration, the ombudsman offices, in other word the university ombudsman offices can be established within the university for effective management.

Keywords: Complaint management, ombudsman institution, educational supervision

GİRİŞ

Küreselleşme ve demokratikleşme süreçleri, kamu yönetiminin açıklık, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri çerçevesinde kamu denetim sistemlerinin çeşitlenmesine neden olmuştur. Söz konusu çeşitlenme süreci ise özellikle bilişim teknolojisi alanındaki gelişmelerle kamu yönetiminin daha şeffaf bir şekilde denetlenmesini kolaylaştırmıştır. Bu sebeple kamu kurumlarının iş ve işlemlerine ilişkin olumsuz deneyimler ve şikâyetler, vatandaşlar tarafından çeşitli kurumlara bildirilmektedir. Başka bir ifade ile kamu hizmeti alanların memnuniyetsizlikleri, temel hak ve özgürlüklerine ilişkin ihlaller; siyasal, yargısal, yönetsel kurumlara, sivil toplum kuruluşlarına ve ombudsmanlık gibi özerk kurumlara bildirilmektedir (Önen, 2016). Sözü edilen kurum ve kuruluşların farklı işlev ve özellikleri vardır. Ombudsmanlık kurumunun özerk bir yapıda olması şikâyet yönetimi açısından önemlidir.

Ombudsmanlık, temelde kamu yönetimi sürecinde karşılaşılan kötü yönetim uygulamaları ve insan hakları ihlallerine karşı vatandaşlara yardımcı olmak ve onları korumakla görevli bir kurum olarak ortaya çıkmıştır (Gammeltoft-Hansen, 1995). Tarihsel süreçte ilk olarak 1809 yılında İsveç parlamentosunda yürürlüğe giren Ombudsmanlık uygulamaları daha sonra çeşitli İskandinav ülkelerinde uygulanmaya başlanmıştır. Ombudsmanlık, İskandinav ülkelerinden sonra 20. yüzyılda, dünyanın tüm ülkeleri tarafından uygulanmaya başlamış ve yaygınlaşmıştır (Diamandouros, 2006). Ombudsmanlık, İsveç dilinde ombuds (ara bulucu) ve man (kişi) kelimelerinin birleşiminden türetilmiş bir sözcüktür. Türkçe karşılığı “kamu denetçisi” olarak çevrilen kelime, Türk Dil Kurumu tarafından “parlamento tarafından görevlendirilen, vatandaşları resmî makamların keyfi ve yasa dışı davranışlarına karşı korumakla görevli kişi veya kurum” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2018). Türkiye’de ombudsmanlık uygulamaları 2013 yılında kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK) bünyesinde başlatılmıştır. Söz konusu kurum, idarenin işleyişi ile ilgili şikâyet üzerine, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmakla görevlendirilmiştir (KDK, 2017).

Ombudsmanlık, vatandaş temelli bir şikâyet kurumudur (Doğan, 2016). Kurumun temel amacı, vatandaşların kamu kurumlarıyla ilgili şikâyetlerini incelemek ve bu şikâyetlerin çözümüyle ilgilenmektir. Ombudsmanlık; vatandaşlar adına kamu yönetiminin denetimini gerçekleştiren özerk bir kamu kurumu olarak tanımlanmaktadır (Atay, 2014; Yatkın ve Taşer, 2015). Türkiye’deki ombudsmanlık kurumuna birçok toplumsal konuya ilişkin şikâyetler yapılmaktadır. Bu şikâyet konularından birisi de eğitim-öğretim kurumlarının faaliyetlerine ilişkindir. Ombudsmanlık kurumuna iletilen bu şikâyetlerin incelenmesi, eğitim hizmetlerinin denetimine ilişkin önemli bulgular sunması açısından önemlidir.

Kamu kurumlarına yönelik şikâyetler, vatandaşların kamu hizmeti deneyimleri sonucunda ortaya çıkan memnuniyetsizliklerinin bir göstergesidir (Alabay, 2012). Bu çerçevede şikâyet yönetimi, bir kurum veya kuruluşa yapılan şikâyetleri alma, araştırma, inceleyip değerlendirme, şikâyetlere ilişkin çözüm geliştirme ve denetleme faaliyetlerinin tamamı olarak tanımlanmaktadır (Paraschivescu, 2012). Şikâyet yönetimi, vatandaşların aldıkları kamu hizmetinden memnuniyet sağlamaları açısından etkilidir (Garding ve Bruns, 2015; Gökdeniz, Bozacı ve Karakaya, 2011). Aynı zamanda şikâyet yönetimi, kamu hizmeti alanların memnuniyetlerinin sağlanması açısından bir fırsat olarak da değerlendirilebilir (Boden, 2001). Bunlara ek olarak, şikâyetlerin yönetimi örgütsel öğrenmenin önemli bir unsuru olarak değerlendirilmektedir (Vos, Huitema ve De Lange-Ros, 2008). Bu açıdan bakıldığında eğitim-öğretim hizmetine ilişkin şikâyetlerin alınması, incelenmesi ve çözüm üretilmesi örgütsel öğrenmeye önemli katkı sağlayacaktır. Bu yüzden eğitim kurumlarında sunulan hizmetin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için şikâyetlerin incelenmesi gereklidir.

Kamu kurumlarında şikâyet yönetimi, kurumsal etkinliği iyileştirmeye ve iyi yönetim anlayışını geliştirmeye önemli bir katkısının olduğunu vurgulanmaktadır (Aziz, 2015). Eğitim-öğretim kurumlarının iş ve işlemlerine ilişkin şikâyetler çeşitli iletişim araçları ile ombudsmanlık kurumuna bildirilmektedir. Eğitim kurumlarının iş ve işlemlerinden şikâyet eden vatandaşlar,

eğitim hizmeti üreten ve bu hizmeti alan kurum içi ve dışı paydaşlardır (Görmüş, Aydın ve Aydın, 2013). Şikâyet yönetimi, söz konusu paydaşların aldıkları hizmetten memnuniyetlerinin yükselmesi, eğitim-öğretim hizmetinin sürekliliğinin sağlanması ve eğitim kurumlarının etkililiğinin artması bakımından önemlidir (Özan, 2015). Bu bağlamda eğitim kurumlarına yöneltilen şikâyetlerin incelenmesi ve çözüm önerilerinin geliştirilmesi çağdaş yönetim ilkelerinin bir gereğidir.

Alan yazın incelendiğinde eğitim kurumlarında şikâyet yönetimi ve müşteri memnuniyeti arasındaki ilişki (Keskin, 2016), şikâyet yönetimi ve öğretmenlerin performansları arasındaki ilişki (Akbaba ve Kipici, 2015), şikâyet yönetimi ve kurumsal adalet arasındaki ilişki (Ekiz, Araslı, Farivarsadri ve Baviv, 2008), yükseköğretimde şikâyet yönetimi (Görmüş, Aydın ve Aydın, 2013; Cevher, 2016) ve okul yöneticilerinin şikâyet yönetim becerilerinin (Özan, 2015) incelendiği araştırmalar gözlenmiştir. Ayrıca çağrı merkezlerine göre eğitim kurumlarına ilişkin şikâyetler çeşitli değişkenlere göre araştırmacılar tarafından incelenmiştir (Atar ve Güçlü, 2017; Erdoğan ve Moğul, 2014; Özer, 2014 ;Tunç ve Gökçe, 2018). Sözü edilen araştırmalar Alo 147 çağrı merkezine yapılmış incelemelerdir.

Alo 147 hattı yanı sıra eğitim kurumlarına yönelik şikâyetlerin toplandığı diğer bir kurum da ombudsmanlıktır. Eğitim kurumlarına yönelik şikâyetler, 2013 yılından bu yana KDK' ya iletilmekte ve kurum söz konusu şikâyetleri inceleyerek, idareye gerekli önerilerde bulunmaktadır. Bu süreçte KDK, şikâyetlerle ilgili olarak şikâyetin türü, yaşanan süreç ve çözüm önerileri gibi durumları içeren yıllık raporlar düzenleyerek kamuya paylaşmaktadır. Bu sebeple bu çalışmada 2013-2015 yıllarına ilişkin 2016 yılında yayınlanmış raporlar ele alınmıştır.

Ombudsmanlık kurumuna yapılan eğitim-öğretim konularını kapsayan şikâyetlerin incelemesi ve çözüm önerilerin geliştirilmesi yönetim ilkelerinden açıklık, şeffaflık ve hesap verebilirlik çerçevesinde önemlidir. Şikâyet yönetimi ile ilgili araştırmalar şikâyet ile örgütsel davranış arasındaki ilişkiyi ve şikâyet konularının eğitim kademelerine göre incelenmesini içermektedir. Bu çalışma ise Türk eğitim sisteminin tüm kademelerini kapsamı açısından farklılık sunmakta, araştırma bulgularının eğitim denetiminde karşılaşılan sorunların tespit edilmesi ve iyileştirmede öncelikli alanların belirlenmesi açısından katkı sağlayabileceği düşünülmektedir. Diğer yandan eğitim kurumlarının etkinliğini iyileştirme, paydaşların memnuniyetini sağlama ve eğitim yönetiminin denetlenmesi gibi konulara değinilerek eğitim kurumlarında şikâyet yönetimi literatürüne katkı sağlaması açısından bu çalışmanın önemli olduğu düşünülmektedir.

Bu araştırmanın amacı, eğitim-öğretim hizmetine ilişkin ombudsmanlık kurumuna yapılan şikâyetleri incelemektir. Bu amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır. Eğitim-öğretim hizmetine ilişkin ombudsmanlık kurumuna yapılan şikâyetlerin:

1. Konularına göre dağılımı nasıldır?
2. Eğitim kurumlarının türlerine göre dağılımı nasıldır?
3. Şikâyet edilen kurumun finansman türüne göre dağılımı nasıldır?
4. Kurumun paydaş profillerine göre dağılımı nasıldır?
5. Yıllara göre dağılımı nasıldır?

YÖNTEM

Bu çalışma nitel araştırma desenine göre tasarlanmıştır. Nitel araştırma; gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamlarında gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırmalar olarak tanımlanmaktadır (Yıldırım, 1999). Bu araştırmada eğitim-öğretim hizmetine ilişkin ombudsmanlık kurumuna yapılan şikâyetler çeşitli değişkenlere göre incelenmesi amaçlandığından doküman analizi yöntemi kullanılmıştır. Bu araştırmanın evreni 2013-2015 yılları arasını kapsayan "Eğitim-Öğretim Hakkı 1 (KDK, 2016a), Eğitim-Öğretim Hakkı 2 (KDK, 2016b), Eğitim-Öğretim Hakkı 3 (2016c)" başlıklı üç ciltlik ombudsmanlık karar raporlarıdır. Bu çalışmada örneklem seçme yöntemlerine başvurulmamış araştırma evrenine ulaşmaya çalışılmıştır.

Veri Toplama

Araştırmada kullanılan veriler, doküman analizi yöntemi bağlamında ombudsmanlık karar raporlarından elde edilmiştir. Doküman analizi çalışmalarında, elde edilen veriler hedeflenen bir olay, olgu ya da bir araştırma nesnesi hakkında bilgi içeren yazılı ve görsel materyalleri kapsar. Söz konusu yöntem, yazılı materyalleri incelemek için sık kullanılan bir veri toplama yöntemidir (Yıldırım ve Şimşek, 2006). Doküman analizi kapsamında incelenen materyallere kurumsal raporlar, kitaplar, dergiler, arşiv dosyaları, video ve ses kayıtları, fotoğraf gibi materyaller örnek olarak verilebilir (Karataş, 2015). Ombudsmanlık kurumuna yapılan şikâyet başvurularının konuları aynı ise ombudsmanlık bu tip şikâyetleri birleştirmekte ve bir karar ile raporlamaktadır. Bu çalışmada 2013-2015 yıllarını kapsayan 153 tekil şikâyet incelenmiştir.

Verilerin Analizi

Toplanan verilerin analizinde içerik analiz tekniği kullanılmıştır. İçerik analizi belirli kurallara göre yapılan kodlamalarla bir metnin bazı sözcüklerinin daha küçük içerikteki kategoriler ile sistematik bir şekilde özetlenmesidir (Büyüköztürk, Kılıç Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2012). Eğitim kurumlarında şikâyet yönetimi literatürü taranmış ve Cevher (2016)'in kullandığı şikâyet alanı kategorileri bu araştırmaya uyarlanmıştır. Verilerin analizinde içerik analizine uygun kod ve kategoriler belirlenmiştir. Kararlar; şikâyetin konusu, şikâyet yılı, şikâyet edilen kurum, şikâyet edilen kurumun finansman türü, şikâyetçinin paydaş tipi değişkenlerine göre kodlanmıştır. Daha sonra kodlamalar uygun kategorilere yerleştirilmiştir. Örneğin veriler kodlanırken şikâyetçi öğretmen, eğitim kurumlarında çalışan diğer personel ve ya öğrenimine devam eden öğrenci ise iç paydaş, mezun öğrenci, veli, tedarikçi ise dış paydaş olarak kodlanmış ve şikâyetçi profili kategorisinde birleştirilmiştir. Diğer kategorilerde benzer şekilde kodlanmıştır. Araştırmanın geçerliliği ve güvenliği kapsamında kategoriler arasında ve kategoriler içinde sürekli karşılaştırma ve değerlendirme yapılmış; tutarsız olan kodlamalar gözden geçirilmiş ve buna göre düzenlenmeler yapılmıştır. Kategoriler arası ve kategori içi kodların tutarlılığı için eğitim yönetimi bilimi alanında uzmanlara başvurularak kategoriler tekrar düzenlenmiştir.

BULGULAR

Bu bölümde araştırma kapsamında elde edilen bulgular, araştırma problemlerine göre sırasıyla sunulmuş ve yorumlanmıştır. Tablo 1'de kategorilere göre şikâyet konularının frekans ve yüzde dağılımları gösterilmiştir.

Tablo 1 şikâyet alanları kategorisine göre incelendiğinde şikâyetlerin eğitimin planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesi kategorisinde en sık; idari faaliyetler ve eğitim öğretim hakkı kategorisinde sık; diğer kategorilerde ise nadir olduğu gözlenmiştir. Eğitimin planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesi kategorisinde en sık şikâyet edilen konunun sınavların planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesi olduğu gözlenmiştir. İdari faaliyetler alanında ise en sık şikâyet edilen konunun mezuniyet ve sertifika süreçleri olduğu belirlenmiştir. Eğitim-öğretim hakkı kategorisinde en sık şikâyet edilen konu ise bir grup lehine ayrımcılık yapma uygulamasıdır. Diğer kategoriler dikkate alındığında sık şikâyet edilen diğer bir konunun burs ve öğrenim kredisi olduğu görülmektedir.

Tablo 2 incelendiğinde en sık şikâyet edilen kurumun üniversite rektörlükleri olduğu gözlenmiştir. Bu durum Türkiye'deki kamu ve özel üniversite sayısından kaynaklanıyor olabilir. Ayrıca YÖK, ÖSYM ve MEB merkez teşkilatının da sık şikâyet edilen kurumlar olduğu gözlenmiştir. Üniversite, YÖK ve ÖSYM gibi kurumların genel özellikleri dikkate alındığında yükseköğretim kurumlarında şikâyetlerin daha yoğun olduğu gözlenmiştir.

Tablo 1. Konularına göre şikâyetlerinin dağılımı

Kategori	Konu	f	%
Eğitim planlaması, uygulaması ve değerlendirilmesi	Sınavların planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesi	64	34,41
	Programlar arası geçiş	10	5,37
	Ders kredilendirme ve muafiyet	10	5,37
	Zorunlu ve seçmeli ders seçimi ve uygulamaları	6	3,23
	Eğitim araçlarındaki eksiklikler ve erişim	5	2,69
	Müfredatın yeniden düzenlenmesi	3	1,62
	Başarı listesi düzenlenmesi	1	0,54
	Mezun olunan program statüsü	1	0,54
	Ara toplam	100	53,77
İdari faaliyetler	Mezuniyet ve sertifika	14	7,53
	Kayıt ve başvuru	8	4,29
	Dilekçe hakkı ve bilgilendirme	5	2,69
	Akademik takvim	1	0,54
	Ara toplam	28	15,05
Eğitim - öğretim hakkı	Bir grup lehine/aleyhine ayrımcılık	12	6,45
	Eğitim hakkının engellenmesi	7	3,76
	Telafi eğitimi hakkı	5	2,69
	Ara toplam	24	12,9
Finansal faaliyet	Burs ve öğrenim kredisi	13	6,99
	Harç ve diğer öğrenim harcamaları	7	3,76
	Ara toplam	20	10,75
İnsan kaynakları	Personel atama ölçütleri ve mesleki kariyer	7	3,76
	Yönetici ve diğer görevlilerin olumsuz davranışları	4	2,15
	Ara toplam	11	5,91
Destek faaliyetleri	Kütüphane	1	0,54
	Misafirhane	1	0,54
	Yurt	1	0,54
	Ara toplam	3	1,62
Genel toplam		186	100

Tablo 2. Konularına göre şikâyetlerinin dağılımı

Kurumlar	f	%
Üniversite ve dengi kurumlar	70	35.54
YÖK	37	18.78
ÖSYM	20	10.15
MEB merkez teşkilatı	17	8.62
MEB taşra teşkilatı	9	4.57
KYK	9	4.57
Diğer kurumlar	35	17.77
Genel toplam	197	100

Tablo 3'te şikâyetlerin şikâyet edilen kurumun finansman türüne göre frekans ve yüzde dağılımları sunulmuştur. Şikâyete konu olan kurumların finansman türlerine göre dağılımı incelendiğinde finansmanı kamu tarafından karşılanan kurumların daha sık şikâyet edildiği; özel kurumların ise daha az sıklıkla şikâyet edildiği görülmektedir. Türkiye'de eğitim öğretim alanında

kamu finansmanı büyük bir önem taşımakta ve çoğu eğitim kurumunun finansmanı kamu kaynaklarından sağlanmaktadır, Raporlardan elde edilen veriler bu durumu destekler niteliktedir.

Tablo 3. Şikâyetlerin kurumların finansman türüne göre dağılımı

Finansman türü	f	%
Kamu	190	96.45
Özel	7	3.55
Genel toplam	197	100

Tablo 4'te şikâyetlerin şikâyetçilerin profiline göre frekans ve yüzde dağılımları gösterilmiştir, "Bulgulanmadı" başlığı altında şikâyetçilerin profiline ilişkin bilgi içermeyen ve aynı şikâyetlerin birleştirildiği karar raporları temsil edilmiştir. Tablo 4 incelendiğinde eğitim-öğretim konusunda kurumun iç paydaşlarının daha sık şikâyetçi oldukları gözlenmiştir. Bu durumun eğitim-öğretim hizmeti üreten kurumlarda iç paydaşların dış paydaşlara göre kurumla daha yakın, sık ve yoğun etkileşim içerisinde olmalarından kaynaklandığı söylenebilir.

Tablo 4. Şikâyetlerin paydaş profiline göre dağılımı

Paydaş profili	f	%
İç Paydaş	71	46.41
Dış paydaş	48	31.37
Bulgulanmadı	34	22.22
Genel Toplam	153	100

Son olarak şikâyetlerin yıllara göre dağılımı incelenmiş ve elde edilen veriler Tablo 5'de sunulmuştur. Tablo 5'te şikâyetlerin yıllara göre frekans ve yüzde dağılımları gösterilmiştir. 2013 ve 2014 yıllarında şikâyet sayıları birbirlerine yakın iken 2015 yılında ise diğer yıllara göre düşük olduğu gözlenmiştir. Buna göre 2015 yılında şikâyetlerin diğer yıllara göre dikkat çekici bir düzeyde azaldığı gözlenmiştir. Ombudsmanlık, Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu ile 2012 yılında kurulmuş (Sayan, 2014) ve 2013 yılı itibari ile şikâyet başvuruları alınmaya başlanmıştır (KDK, 2018). Kurumun kuruluş aşamasında kamuya tanıtımı yapılmış ve bu süreçte kamuoyu bilinçlendirilmiştir. Dolayısıyla kuruluş yıllarını takip eden süreçte şikâyetlerin daha fazla olması kamuoyunun farkındalığı ile yakından ilişkili olabilir. Son yıllarda kurum ile ilgili bilinçlendirici tanıtımların pek sık yapılmaması, kamuoyunun kurumu bir şikâyet mercii olarak görmemesine neden olmuş olabilir. Diğer yandan kamu kurumlarının kendilerine ait olan şikâyet hatları, BİMER ya da CİMER gibi uygulamalar da Kamu Denetçiliği Kurumuna iletilen şikâyetlerin sayısındaki azalmayı açıklayabilir.

Tablo 5. Şikâyetlerin yıllara göre dağılımı

Yıl	f	%
2013	62	40.52
2014	56	36.6
2015	35	22.88
Genel Toplam	153	100

TARTIŞMA ve SONUÇ

Bu araştırmada eğitim-öğretim hizmetine ilişkin ombudsmanlığa yapılan şikâyetleri incelemek amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda ombudsmanlık karar raporları; şikâyet konuları, şikâyet edilen kurum türü, şikâyetçi profili, şikâyet yılları değişkenlerine göre incelenmiştir.

Bu araştırmanın bulguları ışığında kurum türüne göre sık şikâyet edilen eğitim kurumlarının üniversiteler olduğu gözlemlenmiştir. Eğitim kurumlarının finansman türüne göre şikâyetler incelendiğinde daha sık kamu kaynaklı kurumlarda yoğunlaştığı gözlemlenmiştir. Bu bağlamda Cevher (2016)'ın araştırma bulguları ile bu araştırmanın bulguları örtüşmektedir. Bu durum eğitim hizmetinin yoğun olarak devlet tarafından yürütülmesi ile yakından ilişkilidir. Bu araştırmada eğitim kurumlarından daha sık şikâyetçi olan grubun iç paydaşlar olduğu gözlemlenmiştir. Eğitim kurumlarında şikâyet yönetimi literatürü tarandığında yapılan şikâyetlerin şikâyetçi profillerine göre değerlendirilmesine rastlanmamıştır. Bu durum şikâyet alma prosedürlerinde şikâyetçi profiline ilişkin bilgilerin saklı tutulması ile ilgili olabilir. Eğitim-öğretime ilişkin şikâyetlerin kurum türü olarak öncelikle üniversiteler olmak üzere üniversite dışında YÖK, ÖSYM gibi genel olarak yükseköğretim kurumlarına yönelik olması ve şikâyetçilerin ise sıklıkla iç paydaşlar olması dikkat çekici bir durumdur. MEB'e bağlı kurumların sayısı ve kapsamı dikkate alındığında yükseköğretim kurumlarında şikâyet yönetim süreçlerinin etkin olmadığı söylenebilir.

Öte yandan yükseköğretim kurumları diğer öğretim kurumlarına göre daha karmaşık bir yapıdadır ve eğitim öğretim faaliyetleri ise iç ve dış paydaşları oldukça çeşitlidir. Bu gibi durumlar yükseköğretim kurumlarına yönelik şikâyetlerin yoğun olmasına sebep olabilmektedir. Ayrıca yükseköğretim kurumlarında çatışma yönetimi önemine dikkat çekmektedir (Mirzeoğlu, 2005). Bazı araştırmacılar ise üniversite bünyesindeki şikâyetlerin yönetimi için örgütsel ombudsmanlık bürolarının etkili olduğuna dikkat çekmektedir (Harrison, 2004; Kaygısız 2016; Leidenfrost, 2013; Stuhmcke, 2001). Eğitim kurumlarına yönelik şikâyetlerin ve buna bağlı çatışmaların yönetimde ombudsmanlık kurumu etkili olabilir. Yükseköğretim kurumlarında etkili bir şikâyet yönetimi sisteminin sağlanması için örgütsel ombudsmanlık büroları kurulabilir.

Bu araştırmanın bulguları ışığında eğitim kurumlarına yapılan şikâyet konuları eğitimin planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesi alanında yoğunlaştığı gözlemlenmiştir. Bu alanın dışında şikâyetlerin idari faaliyetler ve eğitim-öğretim hakkı alanlarında dikkat çekici bir sıklıkta olduğu gözlenmiştir. Şikâyet alanlarına ilişkin bu araştırmanın bulguları Cevher (2016), Görmüş, Aydın ve Aydın (2013) ve Peach'ın (2015) araştırma bulguları ile örtüşmektedir. Erdoğan ve Moğul (2014) eğitim kurumlarında şikâyetlerin daha sık personel davranışlarından memnuniyetsizlik konusunda yoğunlaştığını gözlemlemişlerdir. Bu araştırmanın bulguları ile Erdoğan ve Moğul (2014)'ün araştırma bulguları çelişmektedir. Söz konusu araştırma MEB çağrı merkezi şikâyetlerinin bir incelemesidir. Bu çelişki ombudsmanlık ile çağrı merkezlerinin şikâyet alma prosedürlerindeki farklılık ile ilgilidir. Ombudsmanlık, idari süreçleri tamamlayan şikâyetleri kabul etmekte ve incelemektedir. Çağrı merkezlerinde ise herhangi bir başvuru kabul şartı yoktur. Öte yandan personel davranışlarından memnuniyetsizlik idari faaliyet kategorisinde değerlendirilebilir. Özetle eğitim kurumlarına yapılan şikâyetler eğitimin planlanması, uygulanması, değerlendirilmesi ve eğitim kurumlarında sergilenen yönetim yaklaşımdan kaynaklanan şikâyetlerdir. Sözü edilen konular eğitim kurumlarının iyileştirilmelerinde öncelikli alanlar olduğu söylenebilir. Daha etkin ve paydaşlarının daha memnun olduğu eğitim kurumlarının yeniden yapılanmalarında kritik alanların eğitim planlanması, değerlendirilmesi ve yönetim yaklaşımlarıdır.

Eğitim kurumlarına yapılan şikâyetler alt konularına göre incelendiğinde; sınavların planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesi konusunda yoğunlaştığı; burs, öğrenim kredisi, bir grup lehine ayrımcılık; mezuniyet ve sertifika konularında şikâyetlerin sık olduğu gözlemlenmiştir. Bu araştırmanın bulguları Cevher (2016) ve Görmüş, Aydın ve Aydın (2013) ile benzerdir. Örneğin Cevher (2016) sınav ve not işlemleri, diploma ve sertifika, kayıt işlemleri ve ders programları, burs ve öğrenim kredisinin sık olan şikâyet konuları olduğunu saptamıştır. Görmüş, Aydın ve Aydın (2013) mezuniyet ve not işlemlerinin sık şikâyet edilen konular olduğunu belirlemişlerdir. Bu bulguların ışığında eğitim kurumlarında ölçme ve değerlendirme süreçlerinin paydaşların memnuniyetsizlik ve hak kaybı yaşadıkları konulardır. Bu durum eğitim kurumlarında ölçme ve değerlendirme süreçlerinin nesnel olarak yürütülmesinin önemli olduğu göstermektedir. Öte yandan sınav, burs, mezuniyet iş ve işlemleri ilgili şikâyetlerin yoğunluğu eğitim kurumlarında geliştirilmesi gereken alt birimleri göstermesi bakımından önemlidir. Eğitim kurumlarında sınav,

burs, mezuniyet sistemlerinin incelenmesi ve geliştirilmesi gereklidir. Araştırma sonuçları dikkate alındığında eğitim-öğretim kurumlarında ölçme ve değerlendirme, öğretim harcamaları desteklenmesi bağlamında burs ve kredi, mezuniyet ve kayıt işlemlerine yönelik düzenlemeler yapılabilir. Eğitimde eşitlik ilkesi gereği eğitim kurumlarının yönetimine ilişkin düzenlemelerde bir grup lehine avantaj ve dezavantaj doğurabilecek durumlar önceden dikkate alınmalıdır. Bu bağlamda ombudsmanlık kurumu ile işbirliği stratejileri geliştirilmelidir.

Eğitim kurumlarında şikâyetlerin incelenmesi örgütsel öğrenme kavramı ile yakından ilişkilidir. Şikâyet yönetim sistemi örgütsel öğrenmenin bir unsuru olarak değerlendirilmelidir. Eğitim kurumlarının etkinliğinin iyileştirilmesi açısından şikâyetlerin incelenmesi ve çözüm önerileri geliştirilmesi gereklidir. Böylelikle eğitim kurumları öğrenen örgütlere dönüşümü sağlanabilir. Ayrıca eğitim hizmetinin kalitesinin iyileşmesi sağlanabilir.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmada 2013-2015 yılları arasında kapsayan “Eğitim-Öğretim Hakkı 1 (KDK, 2016a), Eğitim-Öğretim Hakkı 2 (KDK, 2016b), Eğitim-Öğretim Hakkı 3 (2016c)” başlıklı üç ciltlik ombudsmanlık karar raporları sınırlıdır. Ayrıca bu araştırmanın verileri ombudsmanlık kurumunun kabul ettiği ve incelemeye aldığı eğitim-öğretim kapsamındaki şikâyetler ile sınırlıdır. Bu araştırmada eğitim-öğretim faaliyetlerini ilişkin şikâyetler, konu, eğitim kurumunun türü, şikâyetçinin profili ve şikâyet yıllarına göre kodlanan değişkenler ile sınırlıdır.

KAYNAKÇA

- Akbaba, A., Kipici, K. (2015). İlk ve ortaokul öğretmenlerinin okulda yaşadıkları psikolojik sorun ve şikâyetlerin iş performanslarına etkisi konusundaki görüşleri. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3 (9), 170-186,
- Alabay, M, N. (2012). Müşteri şikâyetleri yönetimi, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*. 8(16), 137-157,
- Atar, C, & Güçlü, A. (2017). The interactional organization of MEBİM ALO 147 complaints, *ICPESS Kongresi Bildiri- Sarajevo Bosnia Herzegovina*,
- Atay, E, E. (2014), Hukuk devleti ilkesi ışığında idarenin denetimi ve kamu denetçiliği kurumu, *Ombudsman Akademik Dergisi*,1,1-30,
- Aziz, B, H, A.(2015). *The effectiveness of public service complaint management processes in contexts of autocratic governance: The case Of Brunei Darussalam* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). University of Birmingham, UK.
- Boden, A. (2001), *Handling complaints pocket books*, U,K: Management Pocketbooks,
- Büyüköztürk, Ş, Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö, E., & Karadeniz, Ş, Demirel, F. (2012). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Cevher, E. (2016). Hizmet kalitesi açısından üniversitelere yönelik şikâyetlerin incelenmesi, *Journal of Yaşar University*. 11(43), 163-171.
- Diamandouros, N. (2006). The ombudsman institution and the quality of democracy. *University of Siena Distinguished Speaker Series*, (3),
- Doğan, K, C. (2016). Türkiye ombudsmanı: Yapısal kurumsal ve işlevsel yönleri. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 1(1),41-49.
- Ekiz, E, H,, Araslı, H,, Farivarsadri, G, & Bavik, A. (2008). Algılanan adalet kavramı perspektifinde etkin şikâyet yönetimi: KKTC üniversiteleri üzerine bir araştırma. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 19,,43-57.
- Erdoğan, M, Y, & Moğul, E. (2014). ALO 147 Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) iletişim merkezine gelen çağrılarının analiz ve değerlendirilmesi. *Elektronik Eğitim Bilimleri Dergisi*, 3(5), 43-55.
- Gammeltoft-Hansen, H. (1995). Communicating with complainants, (Ed, Hans Gammeltoft-Hansen and Flemming Axmark), *The Danish Ombudsman* (pp, 105-115), Copenhagen: DJOF Publishing.
- Garding, S, & Bruns A. (2015). *Complaint management and channel choice: An analysis of customer perceptions*, Springer, DOI 10,1007/978-3-319-18179-0.
- Gökdeniz İ,, Bozacı, İ, & Karakaya, E. (2011). Şikâyet yönetim süreci sonrası memnuniyeti etkileyen faktörler üzerine uygulamalı bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 26,173-185.
- Görmüş, A, Ş,, Aydın, S, & Aydın, M. (2013). Yükseköğretim kurumlarında öğrenci şikâyetlerinin ve şikâyet yönetiminin değerlendirilmesi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(3), 167-190.

- Harrison, T, R. (2004). What is success in ombuds processes? Evaluation of a university ombudsman, *Conflict Resolution Quarterly*, 21(3), 313-335.
- Karataş, Z. (2015). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 62-80.
- Kaygısız, Ü. (2016). Yükseköğretimde kampus ombudsmanlığı. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(43), 1917-1926.
- KDK (2016a). *Eğitim-öğretim hakkı 1*. Ankara: MRK Baskı ve Tanıtım Hizmetleri.
- KDK (2016b). *Eğitim-öğretim hakkı 2*. Ankara: MRK Baskı ve Tanıtım Hizmetleri.
- KDK (2016c). *Eğitim-öğretim hakkı 3*. Ankara: MRK Baskı ve Tanıtım Hizmetleri.
- KDK (2017). Hakkımızda, <https://www.ombudsman.gov.tr/hakkimizda>, adresinden 10.06.2017 tarihinde erişilmiştir.
- Keskin, M. (2016). Müşteri sadakatini sağlamak için şikâyet yönetimi ve eğitim sektörüne yönelik bir uygulama. *Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(5), 91-108.
- Leidenfrost, J. (2013). Ombudsmen in higher education: Helping the single student, contributing to the universities' institutional changes, *Creative Education*, 4(07), 8-10.
- Mirzeoğlu, N. (2005). Örgütsel Çatışma ve Yönetimi: Spor Eğitimi Veren Yükseköğretim Kurumlarında Bir Uygulama. *Sportmetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 3(2), 51-56.
- Önen, S, M. (2016). Kamu yönetiminin denetlenmesinde dilekçe ve bilgi edinme hakkının kullanılması: Kamu Denetçiliği Kurumu ile İsveç Parlamento Ombudsmanlığı'na yapılan şikâyetlerin değerlendirilmesi, *Social Sciences*, 11(2), 62-84.
- Özan, M, B. (2015). Eğitim örgütlerinde şikâyet yönetimi: Vignette tekniği uygulaması. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 23(3), 1127-1146.
- Özer, B. (2014). Milli Eğitim Bakanlığı "Alo 147" iletişim merkezinin kullanımına ilişkin öğretmen görüşlerinin değerlendirilmesi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 215-231.
- Paraschivescu, A, O. (2012). Complaints management. *Economy Transdisciplinarity Cognition*, 15(2), 108-115.
- Peach, D. (2015). Expanding the activity of the student ombudsman: An emerging model of service delivery. <http://eprints.qut.edu.au/98924/1/98924.pdf>, adresinden 10.06.2017 tarihinde erişilmiştir.
- Sayan, İ, Ö. (2014). Türkiye'de ombudsmanlık kurumunun uygulanabilirliği ve alternatif denetim yöntemleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 69(02), 333-349.
- Stuhmcke, A. (2001). Grievance handling in Australian universities: The case of the university ombudsman and the dean of students. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 23(2), 181-189.
- Tunç, H. S., & Gökçe, A. T. (2018). Okul Yöneticilerinin Alo 147 Hakkındaki Görüşlerinin Bilgi Uçurma Açısından Değerlendirilmesi. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(4), 477-487.
- Vos, J, F, J., Huitema, G, B, & De Lange-Ros, E. (2008), How organisations can learn from complaints, *The TQM Journal*, 20(1), 8-17.
- Yatkın, A, & Taşer, İ. (2015). Kamu yönetiminde denetim aracı olarak Ombudsmanlık: Türkiye ve Avrupa Birliği karşılaştırmalı örnek olay araştırması, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 25(1), 89-103.
- Yıldırım, A. (1999). Nitel araştırma yöntemlerinin temel özellikleri ve eğitim araştırmalarındaki yeri ve önemi, *Eğitim ve Bilim*, 23(112).
- Yıldırım, A, & Şimşek, H. (2006). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

EXTENDED ABSTRACT

Introduction

The processes of globalization and democratization have resulted in diversification of public auditing systems. Advancements in science and technology, particularly in information technology, have simplified the supervision of public administration. Complaints and negative experiences about practices and operations of public institutions have been reported to several organizations. In other words, dissatisfactions of public service recipients' and breach of fundamental rights and freedoms are reported to political, judicial, administrative institutions, non-governmental organizations as well as autonomous institutions like the ombudsman through various means of communication (Önen, 2016). The institutions and organizations cited have different functions and features from each other. The Ombudsman Institution (Institution of Public Auditing) is a citizen-based complaint organization (Doğan, 2016). Complaints about many social issues are being made to the ombudsman institution in Turkey. The examination of complaints about education-training services that have been reported to the ombudsman institution is important with regards to the supervision of the education administration.

A complaint made to public institutions is an indication of dissatisfaction of citizens' resulting from their public service experiences. The sum of the following activities is defined as complaint management: receiving complaints made to an institution or organization; investigating, examining, evaluating them as well as developing a solution and other audit practices. Complaint management is effective in assuring customer satisfaction. On the other hand, management of complaints is regarded as a vital element of organizational learning. Receiving and investigating complaints about education-training services and finding solutions are important with regards to organizational learning. It is essential to investigate complaints for the improvement and development of the services provided in educational institutions.

The purpose of this study is to explore complaints about education-training services made to the ombudsman institution. The results of this study are important in terms of improving the effectiveness of educational institutions, ensuring the satisfaction of stakeholders and determining the priorities in the supervision of the education administration.

Method

This study was designed according to the case study method of the qualitative research design. In case studies, an event, phenomenon or a research object is explored in depth in its framework. Research objects examined in case studies are defined and customized in terms of time and place.

Research population is the complaints made to the ombudsman institution regarding education-training services from 2013 to 2015. A sampling method was not used in this study; the entire population was tried to be reached. 153 complaints mentioned in ombudsman's decision reports are examined in this study.

The data for this study was derived from ombudsman decision reports via document analysis method. The content analysis technique was used in data analysis. In data analysis, codes and categories were developed in accordance with the content analysis method. Complaints management literature was reviewed in educational institutions and the complaint area categories used by Cevher (2016) were adopted for this study. The decisions are coded in accordance with the following variables: the subject and date of the complaint; the institution complained about, the type of the funding of the institution and the stakeholder type of the complainant.

Results

Regarding the type of the institutions, this study observed that citizens filed complaints most frequently against universities. According to the type of financing method of educational

institutions, complaints concentrated in public-funded institutions. According to the institution and financing type, the findings of this study are in agreement with the findings of Cevher (2016).

Findings of this study indicated that the group who complained more frequently about educational institutions was internal stakeholders. Complaints have not been evaluated with reference to complainant's profile in complaint management literature in educational institutions.

This study observed that complaints concentrated in the areas of formulation, implementation and evaluation of education. Other than these areas, it was observed that complaints were in remarkable frequency in the areas of administrative activities and right to education and training. Findings of this study on complaint areas are in agreement with the findings of Cevher (2016), Görmüş, Aydın & Aydın (2013) and Peach (2015); and they contradict with the findings of Erdoğan & Moğul (2014).

According to their subjects, complaints concentrated in the planning, administration and evaluation of exams; and complaints were observed in higher frequency in the areas of scholarship, learning loan, discrimination on behalf of a certain group, graduation and certificate. Findings of this study are in agreement with the findings of Cevher (2016) and Görmüş, Aydın & Aydın (2013). Cevher (2016) observed that exams, grading, diploma and certificate, registration, course schedules, scholarship and learning loans were subjects of most common complaints. Görmüş, Aydın & Aydın (2013) observed that the frequently complained topics were graduation and grading issues.

This study pointed out that the complaints about education and training are primarily directed at universities and higher education institutions such as Council of Higher Education (YÖK) and Student Selection and Placement Center (ÖSYM), and complainants were often internal stakeholders. It is emphasized in the related literature that ombudsman bureaus for the management of complaints within the university are influential. Organizational ombudsman offices can be established in higher education institutions in order to provide an effective complaint management system.

Discussion and Conclusion

As a result of this research, it was observed that complaints made in educational institutions concentrate on the planning, administration and evaluation of examinations, scholarship and learning loans, graduation, registration and discrimination for/against a group. When the results of this research are taken into consideration, it is possible to make new arrangements in educational institutions about measurements and evaluations, scholarship and loans in the context of supporting teaching expenditures, as well as about graduation and registration procedures. In accordance with the equality principle in education, any circumstances that may lead to the advantage and disadvantage a group should be taken into consideration in advance when making arrangements related to the management of educational institutions. In this context, cooperation strategies with the ombudsman institution should be improved.

The investigation of complaints in educational institutions is closely related to the organizational learning. The complaints management system should be viewed as an element of organizational learning. In order to improve the effectiveness of educational institutions, it is necessary to review their complaints and develop solutions. In this way, educational institutions can be transformed into learning organizations.