

4-6 Yaş Kur'an Kurslarına Yönelik Online Şikayetler Üzerine Bir Değerlendirme: sikayetvar.com Örneği

Fatma Kurttekin

 <https://orcid.org/0000-0002-5083-4746> |  fatma_89_67@hotmail.com
Dr. Öğr. Üyesi, Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Zonguldak, Türkiye

Öz

2013-2014 yılında pilot uygulama ile eğitim hayatına başlayan Diyanet İşleri Başkanlığı'na (DİB) bağlı 4-6 yaş Kur'an kurslarının sayısının hızla arttığı görülmektedir. Çocuklarını bu eğitim kurumlarına gönderen ebeveynlerin kurstan sağlanmasını beklediği bir standart ve kalite söz konusudur. Bu beklenti sağlanamadığında ebeveynler hem mikro alanda sosyal çevresine hem de makro alanda internet ortamında daha geniş bir okuyucu kitlesine memnuniyetsizliğini/şikâyetlerini iletebilmektedir. Ülkemizde 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 2019'dan günümüze son 5 yılda yayınlanmış ve hala yayında olan 4-6 yaş Kur'an kurslarına yönelik şikâyetlerin nitel araştırma yöntemi ile incelenerek şikâyet konularına ilişkin temalar oluşturmak ve değerlendirmektir. Araştırmanın amacı doğrultusunda verilerin analizinde belge tarama ve içerik çözümlemesinden faydalanılmıştır. Yaşanan gelişim ve değişimler bireylere aldıkları ve alabilecekleri hizmetler ilgili tercih yapma ve tercihini isteğine göre yönetebilme imkânı sunmaktadır. Bu bağlamda Diyanet İşleri Başkanlığı'nın sunduğu 4-6 yaş Kur'an kursu hizmetinin gelişimine hem de çocuklarını bu kurslara gönderen bireylerin şikâyetçi oldukları konu/ların belirlenmesi ve değerlendirilmesi kurumun organizasyonuna ve sunduğu hizmetlerin iyileştirilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu minvalde öncelikle söz konusu siteden 4-6 yaş Kur'an kursları ile ilgili olduğu saptanan 166 şikâyet word dosyasına aktarılmıştır. İkinci olarak şikâyetler değerlendirilerek kayıt ve aidat, personel, imkanlar ve diğerleri olarak dört tema altında toplanmıştır. Kontenjan sınırlılığı ve kurs aidatları kayıt ve aidat (n:74 %44,5) temasında değerlendirilmiştir. Personel temasına dair şikâyetler (n:76 %45,7) ise kurs yöneticileri, öğreticiler, kursta çalışan yardımcılar ve diğer birimlerde çalışan personellerle ilgilidir. İmkânlar (n:15 %9) temasında ise kursun fiziksel imkanları, hijyen, gürültü ve ulaşım şikâyetlerinin temel konusunu oluşturmuştur. Bu kategorilere girmeyen şikâyetler ise diğerleri (n:13 %7,8) teması incelenmiştir. En çok şikâyet kayıt ve aidat ile personel temasında yer almıştır. Memnuniyetsizliğin beyanı olan şikâyetin akabinde dikkate alınması, değerlendirilmesi ve çözüme ulaştırılarak memnuniyetsizliğin ortadan kaldırılması beklenmektedir. Şikâyetlere yönelik duyarsızlık ve çözüm odaklı olmayan yaklaşımlar vatandaşlar ile kurumum arasındaki baği/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 edebilmektedir. 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.

Anahtar Kelimeler

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

Etik Beyan	Bu çalışma, Türkiye Sosyal Bilimler Sempozyumu'nda sunulan "4-6 Yaş Kur'an Kurslarına Yönelik Online Şikâyetler Üzerine Bir Değerlendirme: sikayetvar.com Örneği" adlı tebliğin özetidir.
Türü	Bildiri Özeti
Geliş Tarihi	14.07.2023
Kabul Tarihi	08.08.2023
Yayın Tarihi	11.08.2023
Kategori	Sanat ve Beşeri Bilimler, Dini Araştırmalar, İlahiyat, Sosyal ve Davranış Bilimleri, Eğitim
Araştırma Alanı	Din Eğitimi
Sempozyum	:
Adı	3. Türkiye Sosyal Bilimler Sempzyumu
Web	https://sempozyum.okuokut.org/index.php/tsbs/article/view/405
Yer ve Tarih	Çevrim İçi - 26-31 Ağustos 2023
Sponsor	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi; Oku Okut Derneği
Bildiri Oturum Bilgisi	16. Oturum - 29 Ağustos 2023 Salı 15:00 - 16:30
Telif Hakkı	© 2023 Fatma Kurttekin. Yazar telif hakkını elinde tutarak yayımcıya uygun lisans ile yayım izni vermiştir.
Lisans	
Yayımcı	Oku Okut Yayınları
Kaynak Gösterimi	Kurttekin, Fatma. "4-6 Yaş Kur'an Kurslarına Yönelik Online Şikâyetler Üzerine Bir Değerlendirme: sikayetvar.com Örneği". 3. <i>Türkiye Sosyal Bilimler Sempozyumu Bildiri Özetleri Kitabı</i> . ed. Abdullah Demir. 217-220. Ankara: Oku Okut Yayınları, 2023. https://doi.org/10.55709/okuokutpress.54

An Evaluation of Online Complaints About Qur'an Courses for 4-6-Year Olds: The Case of *sikayetvar.com*

Fatma Kurttekin

 <https://orcid.org/0000-0002-5083-4746> |  fatma_89_67@hotmail.com
Assist. Prof. Dr., Zonguldak Bülent Ecevit University, Zonguldak, Türkiye

Abstract

The number of Qur'an courses for 4-6-year-olds affiliated with the Presidency of Religious Affairs has significantly increased since its pilot launch in 2013-2014. Parents, who send their children on these courses, anticipate a specific standard and quality from these educational institutions for their children. However, when these expectations aren't met, parents often voice their dissatisfaction, sharing complaints within their social circles in the micro field and to a larger audience in the macro area. In Turkey, the platform "*sikayetvar.com*" is one avenue for publishing such grievances. This platform was chosen because it is the country's first complaint platform, has a free membership option, and a user-friendly complaint-sharing interface. In this respect, the study uses qualitative research methods to analyze and evaluate themes related to complaints about 4-6-year-old Qur'an courses published on "*sikayetvar.com*" from 2019 to the present. The data analysis involved document scanning and content analysis. The nature of developments and changes enables individuals to shape their service-related preferences and choices. Hence, there is a belief that contributing to the advancement of the 4-6 age group Qur'an courses offered by the Presidency of Religious Affairs, alongside identifying and evaluating the complaints expressed by parents sending their children to these courses, would ultimately enhance the institution's organizational structure and the quality of services provided. Initially, 166 complaints concerning the 4-6 age group Qur'an courses were compiled into a Word document from the mentioned website. Subsequently, these complaints were categorized under four distinct themes: *registration and fees*, *personnel*, *facilities*, and *others*. Theme of *registration and fees* (n:74, %44.5) encompassed complaints centered around the limitations imposed by quotas and course fees. Complaints associated with the personnel theme (n:76, 45.7%) focused on issues concerning course managers, instructors, assistants, and personnel in other capacities. Under the *facilities* theme (n:15, 9%), the predominant concerns were physical facilities, hygiene, noise, and transportation. The remaining complaints were grouped under the *others* themes (n:13, 7.8%). Themes of *registration and fees*, as well as *personnel*, garnered the most complaints. When viewed from an institutional standpoint, the complaints can be regarded as constructive feedback aimed at enhancing both the quality of service and overall user experience. Following the expression of dissatisfaction in the form of a complaint, it is expected that the dissatisfaction will be considered, evaluated, and resolved, leading to the elimination of the discontent. Indifference towards complaints and non-solution-oriented approaches can weaken and damage the connection/relationship between citizens and the institution, affecting the institution's perceived competence in one of the most sensitive matters, which is the perspective on religion, and leading to questioning the institution's authority

in religious matters. In cases of trust and loyalty erosion, citizens, considering the challenges posed by the accuracy and source of information in today's context, may rely on the opinions and claims of different individuals. This situation can affect social unity and solidarity, potentially leading to marginalization and othering. Based on this, it can be said that to improve service quality and meet expectations and demands continuously, careful management of complaints is needed.

Keywords

Religious Education, Qur'an Courses For 4-6 Year-Olds, Service Quality, Complaint, sikayetvar.com.

Ethical Statement	This paper is a summary of the study titled "An Evaluation of Online Complaints About Qur'an Courses for 4-6-Year Olds: The Case of sikayetvar.com" presented at the 3rd Turkish Symposium of Social Science.
Type	Conference Proceeding
Received	2023-07-14
Accepted	2023-08-08
Published	2023-08-11
Category	Art & Humanities, Religion & Theology, Social and Behaviour Sciences, Education
Research Area	Religious Studies, Religious Education
Conference	:
Title	The 3rd Turkish Symposium of Social Sciences
Web	https://sempozyum.okuokut.org/index.php/tsbs/article/view/405
Location & Date	Online - August 26-31, 2023
Sponsor	Ankara Yıldırım Beyazıt University; Oku Okut Association
Proceeding Session	Session 16 - August 29, 2023, Tuesday 15:00 - 16:30
Copyright	© 2023 Fatma Kurttekin. The author retains the copyright and provides the publisher with a proper license to publish.
License	
Publisher	Oku Okut Press
Citation	Kurttekin, Fatma. "An Evaluation of Online Complaints About Qur'an Courses for 4-6-Year Olds: The Case of sikayetvar.com". <i>The 3rd Turkish Symposium of Social Sciences: The Book of Abstracts</i> . ed. Abdullah Demir. 217-220. Ankara: Oku Okut Press, 2023. https://doi.org/10.55709/okuokutpress.54