

**T.C.**  
**AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ**  
**EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**  
**EĞİTİM BİLİMLERİ ANA BİLİM DALI**  
**EĞİTİM YÖNETİMİ, TEFTİŞİ, PLANLAMASI VE EKONOMİSİ**  
**TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**DEVLET OKULLARI YÖNETİCİLERİNİN OKULLARDA GÖREV YAPAN**  
**HİZMETLİ PERSONELDEN MEMNUNİYET**  
**DURUMLARI VE BEKLENTİLERİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Ayşe ÜNVER**

**Antalya, 2019**

**T.C.**  
**AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ**  
**EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**  
**EĞİTİM BİLİMLERİ ANA BİLİM DALI**  
**EĞİTİM YÖNETİMİ, TEFTİŞİ, PLANLAMASI VE EKONOMİSİ**  
**TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**DEVLET OKULLARI YÖNETİCİLERİNİN OKULLARDA GÖREV YAPAN**  
**HİZMETLİ PERSONELDEN MEMNUNİYET**  
**DURUMLARI VE BEKLENTİLERİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Ayşe ÜNVER**

**Danışman:**

**Prof. Dr. Ali SABANCI**

**Antalya, 2019**

## DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans olarak sunduğum bu çalışmayı, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı dűşecek bir yol ve yardıma başvurmaksızın yazdığımı, yararlandığım eserlerin kaynakçalardan gösterilenlerden oluştuğunu ve bu eserleri her kullanımında alıntı yaparak yararlandığımı belirtir; bunu onurumla doğrularım. Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara katlanacağımı bildiririm.

20/05/2019  
Ayşe ÜNVER

T.C.  
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Ayşe ÜNVER'in bu çalışması 24.06.2019 tarihinde jürimiz tarafından Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Eğitim Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Programında **Yüksek Lisans Tezi** olarak **oy birliği/oy çokluğu** ile kabul edilmiştir

İMZA

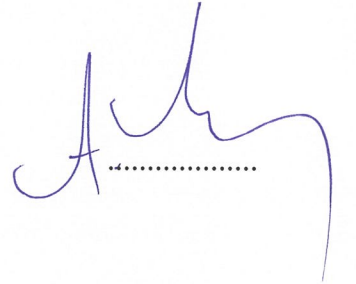
**Başkan** : (Unvan)Adı Soyadı  
**Prof. Dr. Kamile DEMİR**  
(Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi,  
Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü,  
Eğitim Yönetimi Anabilim Dalı)



**Üye** :(Unvan)Adı Soyadı  
**Doç. Dr. Kemal KAYIKÇI**  
(Akdeniz Üniversitesi  
Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü,  
Eğitim Yönetimi Anabilim Dalı)



**Üye (Danışman)** :(Unvan)Adı Soyadı  
**Prof. Dr. Ali SABANCI**  
(Akdeniz Üniversitesi  
Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü,  
Eğitim Yönetimi Anabilim Dalı)



**YÜKSEK LİSANS TEZİNİN ADI:**

**DEVLET OKULLARI YÖNETİCİLERİNİN OKULLARDA GÖREV YAPAN HİZMETLİ PERSONELDEN MEMNUNİYET DURUMLARI VE BEKLENTİLERİ**

**ONAY:** Bu tez, Enstitü Yönetim Kurulunca belirlenen yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulunun ..... tarihli ve ..... sayılı kararıyla kabul edilmiştir.

Doç. Dr. Ramazan KARATAŞ

Enstitü Müdürü

## TEŞEKKÜR

Akademik çalışmalarımın bir başlangıcı ve ilerleyen yıllarımda bana büyük getirileri olacağına inandığım bu çalışmamda bilgi birikimi, hayat tecrübesi, kişiliği ile her zaman örnek alacağım, güvenini hep yanımda hissettiğim saygıdeğer danışman hocam Prof. Dr. Ali SABANCI'ya yardımlarından ve bu tezin tamamlanmasında gösterdiği titiz çalışmalarından dolayı şükranlarımı sunarım.

Yüksek lisans eğitimim boyunca engin bilgilerinden, tecrübelerinden yararlandığım beni her konuda cesaretlendiren ve desteklerini hep arkamda hissettiğim hocalarım; Prof. Dr. Mualla Bilgin AKSU, Prof. Dr. İlhan GÜNBAYI, Doç. Dr. Kemal KAYIKÇI, Doç. Dr. Süleyman KARATAŞ ve Dr. Türkan AKSU'ya sonsuz teşekkür ederim. Bu araştırmaya destek olan tüm okul yöneticilerine teşekkürlerimi sunuyorum.

Son olarak bugünlere gelmemde en büyük emeği olan desteklerini hep arkamda hissettiğim sevgili annem Sevilay ÜNVER ve sevgili babam Eşref ÜNVER'e, hayatımın her anında ve aldığım bütün kararlarda her zaman yanımda olan, hayat tecrübeleriyle ışık tutan ağabeyim Ahmet ÜNVER'e sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Çalışmama destek olan ve emeği geçen herkese teşekkür ederim.

Ayşe ÜNVER

## ÖZET

### **DEVLET OKULLARI YÖNETİCİLERİNİN OKULLARDA GÖREV YAPAN HİZMETLİ PERSONELDEN MEMNUNİYET DURUMLARI VE BEKLENTİLERİ**

Ünver, Ayşe

Yüksek Lisans, Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi Ana Bilim Dalı

Tez Yöneticisi: Prof. Dr. Ali SABANCI

Haziran 2019, 136 Sayfa

Bu araştırmanın amacı devlet okulları yöneticilerinin okullarda görev yapan hizmetli personelden memnuniyet durumları ve beklentilerine ilişkin görüşlerini ortaya çıkarmaktır. 2018-2019 eğitim öğretim yılında Antalya ili, Muratpaşa İlçesinde görev yapmakta olan ilkokul ve ortaokul okul yöneticilerinden kolay ulaşılabilir durum örnekleme ile seçilen 4 okul müdürü ve 8 müdür yardımcısı bu araştırmanın çalışma grubunu oluşturmaktadır.

Bu araştırma; nitel bir çalışma olup, durum çalışması desenlerinden bütüncül çoklu durum deseni kullanılmıştır. Veri toplama tekniği bireysel görüşmelerdir. Araştırmada veri toplama aracı olarak yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Bu araştırmada önce uzman kişilerle beraber yarı yapılandırılmış görüşme formu hazırlanmış, literatür çalışması yapılmıştır. Formda okul yöneticileri için kısa bir ön bilgi verildikten sonra, kişisel bilgiler yer almaktadır. Kişisel bilgilerden sonra sorular sorulmuştur. Sorular görüşmenin akışına göre çeşitlenmiş, kişinin yanıtlarını açması sağlanmaya çalışılmıştır. Okul yöneticilerinin verdikleri cevaplar ses kayıt cihazına kaydedilmiştir.

Çalışmada içerik analizi yapılarak, sonuçlar betimsel bir anlatım ile sunulmuştur. Doğrudan anlatımlara yer verilerek, ortaya çıkan temalar ve örüntüler çerçevesinde elde edilen bulgular araştırma hedefleri doğrultusunda sınıflandırılmıştır.

Araştırma sonucunda; okullarda görev yapan yardımcı hizmetli personelinin okulda farklı alanlarda katkılarının bulunduğu bunun yanı sıra bazı olumsuz durumların da var olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır. Okul yöneticilerinin okullarında görev yapacak yardımcı hizmetlilerin eğitim alarak mesleki yeterliliklerin artırılması gerektiğini, mevcut personellerin çoğunluğunun bu yeterliliklere sahip olmadıklarını düşündükleri ortaya çıkmıştır. Ayrıca okullarında görev yapan yardımcı personeller arasında ise en fazla okul aile birliği

bütçesinden hizmet alımı yoluyla çalıştırılan personelden verim aldıkları ve yardımcı personellerin seçiminin okul yönetimlerince yapılması gerektiğini düşündükleri sonuçlarına ulaşmıştır.

Okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin, öğretmen ve öğrencilerle iletişimlerinin iyi olduğunu, işi zamanında yaptıklarını, işini yapması için uyarmaya gerek kalmadığını, çalışacak personeli kendilerinin seçtiğini, memnun kalınmadığında hizmetli personelin bir daha çalıştırılmadığını belirtmişlerdir. Okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin işlerini iyi yaptıklarını, öğretmen ve öğrencilerle iletişimlerinin iyi olduğunu, her zaman iyi çalışan personellerin görevlendirilmediğini, görev tanımlarından dolayı temizlik dışında başka bir iş yaptırılmadığını belirtmişlerdir. Okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin kendilerine verilen görevi yaptıklarını, okulu benimsediklerini, çalışma arkadaşlarıyla iletişimlerinin iyi olduğunu, iş tecrübelerinin olduğunu, sosyal hizmetlerden gelenlerin uyum farkları olduğunu, verilen görevi yapıp yapmadıklarını takip etmek gerektiğini, devlet memuru olduklarından işlerini garantili düşündüklerini, çalışmaktan kaçındıklarını belirtmişlerdir.

Okul yöneticilerinin okullarında çalışan hizmetli personelden beklentileri okulu sahiplenmeleri, görev bilinci olması, insan ilişkilerinin üst düzeyde olması gerektiği, temizliği iyi yapmaları, işini zamanında yapmaları, işini sahiplenmeleri, istekli çalışmaları, uyarıya gerek kalmadan işlerini yapmaları olarak belirtilmiştir.

Araştırma sonucunda okullarda yardımcı hizmetli personel görevlendirmelerinde personel seçiminin okul yönetimine bırakılabileceği, belli bir düzeyde eğitim almış olanların öncelikle tercih edilebileceği, mevcut personellerin ise eğitim görmelerinin sağlanabileceği önerileri getirilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** *Eğitim, Yardımcı Hizmetli, Memnuniyet*

## **ABSTRACT**

### **SCHOOL MANAGERS' SATISFACTION AND EXPECTATIONS FROM SERVANT STAFF IN STATE SCHOOLS**

Ünver, Ayşe

MA Thesis, Education Management, Inspection, Planning and Economy Department

Thesis Advisor: Prof. Dr. Ali SABANCI

June 2019, 136 Pages

The purpose of this study was to evaluate the opinions of the school managers who are working in state schools, about their satisfaction and expectations from the servant staff in their schools. The sample was comprised of 4 school managers and 8 assistant school managers working at Muratpaşa/Antalya region primary and secondary schools in 2018 – 2019 academic year who were selected with convenient sampling method.

This research was a qualitative study and multiple holistic case study design was used. Data collection technique was individual interviews. For this research, semi-structured interview form was developed with expert people and literature study was carried out. Semi-structured interview form included prior knowledges and personal info of school managers. After the prior knowledges the questions were asked. Questions were become varied as per the flow of interview and interviewee was forced to open up the answers. These interviews were recorded on tape recorder as well.

In this study, content analysis was carried out and results were presented with a descriptive expression. Furthermore, direct expressions were given and obtained findings were categorised in the scope of the emerged themes and patterns in accordance with the research targets.

As per the results of the research, servant staff in the schools, besides that they make contribution to different fields, some negative impact was existing as well. School managers were of the opinion that, servant staffs who will perform a duty in the schools, should take educations to increase their professional qualifications and most of existing servant staffs do not have such qualifications. In addition, school managers also believed that servant staff which are employed in parent-teacher association part, are the most productive ones among



the servant staffs working at schools and the selection of these staff should be done by school managers their selves.

School managers were indicate that servant staff which are employed in parent-teacher association part, having a good communication skill with teachers and students, finishing the works in time, carrying out their works without the necessity of warning, they also indicated that they decide who will work in this job and they dismiss the servant staff from employment if they are not satisfied. In addition, school managers were indicate that that servant staff which are employed in structure of İŞKUR, doing their job well, having good communication skill with teachers and students, on the other hand they also indicated that İŞKUR does not always charge decent servant staff and some of the servant staffs do not carry out any different work except cleaning, due to their job description. Moreover, school managers also indicated that permanent servant staffs, carrying out all duties which are requested from them, adopting the school, having a good communication skill with their colleagues, having a work experience, however they also indicated that they have difficulty with servant staff who come from social services, this is required to check if they carry out their duties or not, by the reason of being state official, they abstain from work.

Adoption to the school, sense of mission, advanced human relations, carrying out the cleaning works properly, finishing the works in time, attending their works, working wishfully, carrying out their works without the necessity of warning were the expectations of the school managers from the servant staff which are employed in their schools.

Based on the results of the research, assignment of the servant staff in the schools may be under the authority of school managers, certain level of education may be given priority while charging servant staff and education may be provided for existing servant staffs by directing them.

**Key Words:** *Education, Servant Staff, Satisfaction*

## İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR .....	i
ÖZET .....	ii
ABSTRACT .....	iv
İÇİNDEKİLER.....	vi
TABLolar LİSTESİ .....	ix

### BÖLÜM I

#### GİRİŞ

1.1. Problem Durumu .....	1
1.2. Araştırmanın Amacı ve Problemleri.....	3
1.3. Araştırmanın Önemi .....	3
1.4. Araştırmanın Varsayımları (Sayıtları).....	4
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları .....	4
1.6. Tanımlar .....	4

### BÖLÜM II

#### KURAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

2.1. Eğitim .....	6
2.2. Etkili Okul .....	6
2.3. Türk Milli Eğitim Sistemi .....	7
2.3.1. Örgün Eğitim .....	7
2.3.2. Yaygın Eğitim.....	8
2.4. Türk Milli Eğitim Sisteminin Yönetim Yapısı.....	8
2.4.1. Bakanlık Teşkilatı .....	8
2.4.2. Hizmet Birimleri .....	9
2.4.3. Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı .....	10
2.4.4. Yurt Dışı Teşkilatı .....	11
2.4.5. Taşra Teşkilatı.....	11
2.4.5.1. İl Milli Eğitim Müdürlükleri .....	11
2.4.5.2. İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri.....	12
2.4.5.3. İl/İlçe Milli Eğitim Şube Müdürü.....	12
2.4.5.4. Okul Müdürlükleri.....	12

2.4.5.4.1. Okullarda Görev Yapan Personel .....	13
2.4.5.4.1.1. Okul Müdürü.....	13
2.4.5.4.1.2. Müdür Yardımcısı.....	14
2.4.5.4.1.3. Öğretmen .....	14
2.4.5.4.1.4. Eğitimci Olmayan Personel .....	15
2.4.5.4.1.5. Okullarda Görev Yapan Hizmetli Personel .....	15
2.4.5.4.1.5.1. Kadrolu Hizmetli .....	16
2.4.5.4.1.5.2. Okul Aile Birliği Bütçesinden İstihdam Edilen Hizmetliler .....	16
2.4.5.4.1.5.3. İŞKUR Kapsamında Çalışan Hizmetliler .....	16
2.4.5.4.1.5.4. Kadrolu Hizmetli Personelin Devlet Memurluğuna Atanması .....	16
2.4.5.4.1.5.5. Okul Aile Birliği Bütçesinden Hizmet Alımı Yoluyla İstihdam Edilen Hizmetlilerin Okullarda Görevlendirilmesi.....	17
2.4.5.4.1.5.6. İŞKUR Kapsamında Çalışan Hizmetlilerin Okullarda Görevlendirilmesi .....	17
2.4.5.4.1.5.7. Hizmetli Personelin Okuldaki Görevleri .....	18
2.5. Eğitimde İnsan İlişkileri .....	20
2.5.1. Okulda İnsan İlişkileri .....	20
2.5.2. İnsan İlişkileri ve İletişim .....	21
2.6. Memnuniyet.....	22
2.6.1. Memnuniyet Türleri.....	22
2.7. Yurtiçinde Yapılan Araştırmalar .....	24
2.8. Yurtdışında Yapılan Araştırmalar .....	25

## **BÖLÜM III**

### **YÖNTEM**

3.1. Araştırma Modeli.....	27
3.2. Çalışma Grubu.....	28
3.3. Veri Toplama Araçları.....	30
3.4. Uygulama/Verilerin Toplanması .....	30
3.5. Verilerin Analizi .....	30
3.6. Geçerlik ve Güvenirlik .....	31

## **BÖLÜM IV**

### **BULGULAR**

4.1. Okul Aile Birliği Bütçesinden Hizmet Satın Alımı Yoluyla, İŞKUR Kapsamında ve Kadrolu Çalışan Hizmetlilerin Her Türlü Yazı ve Dosya Dağıtmak ve Toplamak, Müracaat Sahiplerini Karşılama ve Yol Göstermek Konusundaki Memnuniyet Durumlarına İlişkin Bulgular .....	34
4.2. Okul Aile Birliği Bütçesinden Hizmet Satın Alımı Yoluyla, İŞKUR Kapsamında ve Kadrolu Çalışan Hizmetlilerin Hizmet Yerlerini Temizleme, Aydınlatma ve Isıtma İşlerinde Çalışma Konusundaki Memnuniyet Durumlarına İlişkin Bulgular.....	48
4.3. Koruma ve Güvenlik Hizmetleri Konusunda Okul Aile Birliği Bütçesinden Hizmet Satın Alımı Yoluyla, İŞKUR Kapsamında ve Kadrolu Çalışan Hizmetlilerden Memnuniyet Durumlarına İlişkin Bulgular.....	61
4.4. Okul Aile Birliği Bütçesinden Hizmet Satın Alımı Yoluyla, İŞKUR Kapsamında ve Kadrolu Çalışan Hizmetlilerin Mesleki Yeterliliklerine İlişkin Bulgular .....	66
4.5. Okul Aile Birliği Bütçesinden Hizmet Satın Alımı Yoluyla, İŞKUR Kapsamında ve Kadrolu Çalışan Hizmetli Personelden Beklentilerine İlişkin Bulgular.....	83

## **BÖLÜM V**

### **SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER**

5.1. Sonuç ve Tartışma .....	103
5.2. Öneriler.....	111
KAYNAKÇA .....	113
Ek-1 Yarı Yapılandırılmış Bireysel Görüşme Formu .....	117
Ek-2 Araştırma İzin Onayı .....	120
Ek-3 Etik Kurulu Onayı.....	121
ÖZGEÇMİŞ.....	122
İNTİHAL RAPORU.....	123

## TABLolar LİSTESİ

Tablo 3.1. Çalışma Grubu Demografik Özellikleri.....	29
Tablo 4.1.1. Okul Aile Birliği Bütçesinden Hizmet Satın Alımı Yoluyla Çalıştırılan Hizmetlilerin Her Türlü Yazı ve Dosya Dağıtma ve Toplama, Müracaat Sahiplerini Karşılama ve Yol Gösterme Görevi Hakkındaki Yönetici Görüşleri.....	34
Tablo 4.1.2. İŞKUR Kapsamında Çalışan Hizmetlilerin Her Türlü Yazı ve Dosya Dağıtma ve Toplama, Müracaat Sahiplerini Karşılama ve Yol Gösterme Görevi Hakkındaki Yönetici Görüşleri.....	38
Tablo 4.1.3. Kadrolu Hizmetlilerden Her Türlü Yazı ve Dosya Dağıtma ve Toplama, Müracaat Sahiplerini Karşılama ve Yol Gösterme Görevi Hakkındaki Yönetici Görüşleri.....	42
Tablo 4.2.1. Okul Aile Birliği Bütçesinden Hizmet Satın Alımı Yoluyla Çalıştırılan Hizmetlilerin Hizmet Yerlerini Temizleme, Aydınlatma ve Isıtma İşlerinde Çalışma Görevi Hakkındaki Yönetici Görüşleri.....	48
Tablo 4.2.2. İŞKUR Kapsamında Çalışan Hizmetlilerin Hizmet Yerlerini Temizleme, Aydınlatma ve Isıtma İşlerinde Çalışma Görevi Hakkındaki Yönetici Görüşleri.....	51
Tablo 4.2.3. Kadrolu Hizmetlilerin Hizmet Yerlerini Temizleme, Aydınlatma ve Isıtma İşlerinde Çalışma Görevi Hakkındaki Yönetici Görüşleri.....	57
Tablo 4.3.1. Koruma ve Güvenlik Hizmetleri Konusunda Okul Aile Birliği Bütçesinden Hizmet Satın Alımı Yoluyla Çalıştırılan Hizmetlilerden Memnuniyet Durumlarına İlişkin Yönetici Görüşleri.....	61
Tablo 4.3.2. Koruma ve Güvenlik Hizmetleri Konusunda İŞKUR Kapsamında Çalışan Hizmetlilerden Memnuniyet Durumlarına İlişkin Yönetici Görüşleri.....	64
Tablo 4.4.1. Okul Aile Birliği Bütçesinden Hizmet Satın Alımı Yoluyla Çalıştırılan Hizmetlilerin Mesleki Yeterliliklerine İlişkin Yönetici Görüşleri.....	66
Tablo 4.4.2. İŞKUR Kapsamında Çalışan Hizmetlilerin Mesleki Yeterliliklerine İlişkin Yönetici Görüşleri.....	72
Tablo 4.4.3. Kadrolu Hizmetlilerin Mesleki Yeterliliklerine İlişkin Yönetici Görüşleri.....	77
Tablo 4.5.1. Okul Aile Birliği Bütçesinden Hizmet Satın Alımı Yoluyla Görev Yapan Hizmetli Personelden Beklentilerine İlişkin Yönetici Görüşleri.....	83
Tablo 4.5.2. İŞKUR Kapsamında Görev Yapan Hizmetli Personelden Beklentilerine İlişkin Yönetici Görüşleri.....	88
Tablo 4.5.3. Kadrolu Hizmetli Personelden Beklentilerine İlişkin Yönetici Görüşleri.....	95

# BÖLÜM I

## GİRİŞ

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmanın problem durumu, problem cümlesi, araştırmanın önemi ve amacı konularına değinilmiştir; araştırmanın sayıltıları, sınırlılıkları ve tanımları açıklanmıştır. Araştırmanın problemleri sistematik olarak ortaya konulmaya çalışılmıştır.

### 1.1. Problem Durumu

Eğitim alanında yapılan çalışmaların büyük çoğunluğunun yöneticiler ve öğretmenlerle ilgili olduğu görülmektedir. Ancak okullarda eğitimin kalitesi ve okulun amacına ulaşma düzeyi sadece yönetici ve öğretmenlerin başarısına ve yeterliliğine bağlı bir durum değildir. Yardımcı hizmetler sınıfı personelin etkili bir şekilde yönetmek de başarılı bir okul idaresinin en önemli sorumluluklarından birisidir. Okullarda sınıfların eğitim öğretime hazır hale getirilmesi hizmetli personelin görevini sağlıklı bir şekilde yerine getirmesine bağlıdır. Okullarda verilen eğitimin başarısında sınıfların zamanında temizlenmesi, okul düzeninin sağlanması, okul ve sınıfların ısıtılması oldukça etkilidir. Okullarda görev yapan hizmetli personeller öğretmen ve yöneticilerle çok fazla karşılıklı iletişimde bulunabilen kişilerdir. Bundan dolayı okullarda çalışan hizmetli personelin iş yapıcı, okulun amaçlarını yerine getiren kişiler olmasının yanında bir de iyi insan ilişkilerine sahip kişiler olması beklenmektedir. Bu araştırmanın amacı da devlet okulları yöneticilerinin okullarda görev yapan hizmetli personelden memnuniyet durumları ve beklentilerine ilişkin görüşlerini ortaya çıkarmaktır.

Okullarda, hizmetler genel olarak yöneticiler, okulun öğretmenleri, eğitim uzmanları ve diğer personel tarafından üretilmektedir. Hizmet sağlayan insan gücünün bireysel ve takım olarak uyumlu çalışması eğitim sürecinin kalitesini etkilemektedir. Millî Eğitim Bakanlığı bünyesinde yer alan hizmet sınıfları Devlet Memurları Kanunu (DMK) (1965)'nda düzenlenmiştir. Buna göre atama şekline göre dört grup personel çalışmaktadır. Bunlar;

1. Eğitim öğretim hizmetleri sınıfı (öğretmenler ve yöneticiler),
2. Teknik hizmetler sınıfı (teknisyenler),
3. Genel idari hizmetler sınıfı (memurlar),
4. Yardımcı hizmet sınıfı (diğer personel) oluşturmaktadır.

Bunların dışında gerekli hallerde kurumun niteliğine göre diğer memur sınıflarından da personel istihdam edilebilmektedir (DMK, 1965). İlköğretim Kurumları Yönetmeliği (MEB, 2014)'ne göre; okullarda büro memuru, ambar memuru, kütüphane memuru, sağlık personeli, şoför, aşçı, aşçı yardımcısı, kaloriferci, bahçıvan, gece bekçisi, teknisyen, hizmetli ve ihtiyaç duyulan diğer alanlarda personel çalıştırılabilir. Aynı zamanda kadrolu personel dışında, ücretleri bütçe dışı kaynaklarca karşılanarak hizmet satın alma yoluyla da personel çalıştırılabilmektedir.

Okulda öğrenciler için sağlıklı ve güvenli bir ortamın oluşturulması, eğitim ve öğretim ile ilgili hizmetlerin yürütülmesi için temizlik, aydınlatma ve ısıtma gibi zorunlu çalışmalar hizmetliler tarafından gerçekleştirilmektedir. Hizmetlilerin görev tanımı, hizmetlilerin çalışmalarının okuldaki eğitim ve öğretimin ayrılmaz ve vazgeçilemez bir parçası olduğunu göstermektedir. Ancak, okullarda hizmetli personel yetersizliği hem hizmetlilerin oldukça güç ve olumsuz koşullarda çalışmalarına neden olmakta hem de hizmetliler tarafından yerine getirilmesi beklenen okul ortamının temizliğinin sağlanması gibi, insan sağlığı açısından önem taşıyan temel hizmetlerin aksamasına neden olmaktadır. Eğitim öğretime uygun olarak düzenlenmedikçe okul ortamı hazır olarak görülmemelidir. Eğitim yerinin temiz, havalandırılmış, yeterli derecede ısıtılmış, aydınlatılmış, bakım ve onarımı yapılmış olması önemlidir. Okulun ilk olarak temiz olması gerekmektedir. Okulun temizliği ile ilgili olarak personele hem sağlık açısından hem de eğitim süreci açısından hijyenin önemini açıklamak ve yapılan işleri kontrol etmek okul yöneticisinin görevleri arasındadır (MEB, 2014).

İlk ve ortaöğretim okullarında yeterli miktarda yardımcı hizmetler personeli istihdam edilmemesi öğrencilerin güvenliğini ve sağlığını tehlikeye atabilecek sorunlara neden olmaktadır. Hizmetlilerin seçilmesi, istihdamı ve yetiştirilmesine ilişkin standartların olmaması, okul ortamı açısından olumsuzluklara sebep olduğu kadar, hizmetlilerin çalışma koşulları açısından da birtakım sorunlar ortaya çıkarmaktadır (Yavuz, 2011). Okullarda hizmetlerin eğitim öğretimi destekleyecek bir seviye ve kalitede gerçekleştirilmesi bakımından yardımcı hizmetler çalışanlarının çalışma koşulları, atanmaları ve yetiştirilmeleri hususunda okullarda yardımcı hizmetlerin alanlarında belirlenmiş ortak ilke, kural ya da standartların bulunmaması açısından genel olarak değerlendirildiğinde bu konu önemli bir sorun oluşturmaktadır. Bu sorunlardan hareketle bu çalışmada devlet okulları yöneticilerinin okullarda görev yapan hizmetli personelden memnuniyet durumları ve beklentileri incelenmiştir.

## 1.2. Araştırmanın Amacı ve Problemleri

Bu araştırmanın amacı, devlet okulu yöneticilerinin okullarda görev yapan hizmetli personelden memnuniyet durumları ve beklentilerine ilişkin görüşlerini ortaya çıkarmaktır.

Bu amaca ulaşmak için aşağıda verilen alt problemlere yanıt aranmıştır.

1. Okul yöneticilerinin resmi okullardaki okul aile birliği bütçesinden hizmet alımı yoluyla görevlendirilen, İŞKUR kapsamında ve kadrolu çalışan hizmetlilerden her türlü yazı ve dosya dağıtmak ve toplamak, müracaat sahiplerini karşılamak ve yol göstermek konusunda memnuniyet durumlarına ilişkin görüşleri nelerdir?
2. Okul yöneticilerinin resmi okullardaki okul aile birliği bütçesinden hizmet alımı yoluyla görevlendirilen, İŞKUR kapsamında ve kadrolu çalışan hizmetlilerden hizmet yerlerini temizleme, aydınlatma ve ısıtma işlerinde çalışmak konusunda memnuniyet durumlarına ilişkin görüşleri nelerdir?
3. Okul yöneticilerinin resmi okullardaki koruma ve güvenlik hizmetleri konusunda okul aile birliği bütçesinden hizmet alımı yoluyla görevlendirilen, İŞKUR kapsamında ve kadrolu çalışan hizmetlilerden memnuniyet durumlarına ilişkin görüşleri nelerdir?
4. Okul yöneticilerinin resmi okullardaki okul aile birliği bütçesinden hizmet alımı yoluyla görevlendirilen, İŞKUR kapsamında ve kadrolu çalışan hizmetlilerin mesleki yeterliliklerine ilişkin görüşleri nelerdir?
5. Okul yöneticilerinin resmi okullarda görev yapan okul aile birliği bütçesinden hizmet alımı yoluyla görevlendirilen, İŞKUR kapsamında ve kadrolu hizmetli personelden beklentilerine ilişkin görüşleri nelerdir?

## 1.3. Araştırmanın Önemi

Eğitim üzerine yapılan araştırmalar daha çok yöneticiler ve öğretmenler ile ilgili yapılmaktadır. Yardımcı hizmetlilerin okulda yaptıkları çalışmalar göz önünde bulundurulduğunda bu çalışanların iş ortamındaki etkileri göz ardı edilemez. Okuldaki fiziki yapının hazırlanması ve diğer eğitim çalışanları olarak yöneticilere ve öğretmenlere verdikleri destek bakımından yaptıkları işi işten doyum sağlayarak gerçekleştirmeleri önemlidir. Aynı okul ortamında çalışan, eğitim ortamının temizliğini yapan, düzenlenmesini, ısınmasını sağlayan tüm eğitim çalışanlarına yardım eden yardımcı hizmetler çalışanları ile ilgili çalışmalara ihtiyaç olduğu anlaşılmaktadır. Bu ihtiyaçlardan hareketle, bu araştırmada devlet



okulları yöneticilerinin okullarda görev yapan hizmetli personelden memnuniyet durumları ve beklentilerine ilişkin olarak elde edilecek veriler araştırmacı ve uygulamacılar için önemli bir değer ifade edecektir.

#### **1.4. Araştırmanın Varsayımları (Sayılıları)**

Katılımcıların görüşme sorularını ciddiye ve samimiyetle cevapladığı,

Araştırmacı tarafından hazırlanan ve kapsam geçerliği konu alanı uzmanlarınca kontrol edilen katılımcıların okullarında görev yapan hizmetli personelden memnuniyet durumları ve beklentilerine ilişkin görüşme sorularının amaca uygun olarak ölçmek isteneni ölçtüğü varsayılmıştır.

#### **1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Araştırma 2018-2019 eğitim öğretim yılında Antalya ili Muratpaşa İlçesinde görev yapan 12 okul yöneticisinin görüşleriyle sınırlıdır.

#### **1.6. Tanımlar**

İŞKUR: Türkiye İş Kurumu

İŞKUR Kapsamında Çalışan Hizmetli: Türkiye İş Kurumu tarafından Milli Eğitim Bakanlığına bağlı resmi okullarda bakım onarım ve temizlik işleri yapılması için 9 ay süreyle görevlendirilen kişilerdir.

Kadrolu Hizmetli: Türkiye Cumhuriyeti Devleti tarafından alınan hizmetli kadrosunda çalışan devlet memurlarıdır.

Okul Aile Birliği: Okul ile aile arasında bütünleşmeyi gerçekleştirmek, veli ile okul arasında iletişimi ve iş birliğini sağlamak, eğitim ve öğretili geliştirici faaliyetleri desteklemek, okulun ve maddi imkânlardan yoksun öğrencilerin eğitim ve öğretille ilgili zorunlu ihtiyaçlarını karşılamak üzere okullar bünyesinde tüzel kişiliği haiz olmayan birliklerdir.

Okul Aile Birliği Bünyesinde Çalışan Hizmetli: Maaş ve sigortaları okul aile birliği tarafından karşılanan okul aile birliğinin seçtiği kişiler ya da hizmet satın alımı ile istihdam edilen hizmetliler okul aile birlikleri aracılığı ile şirketten görevlendirilen kişilerdir.

Sosyal Hizmetler: T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının sosyal hizmet modellerinden yararlanan çocuklardan reşit olanları kapsar.

Toplum Yararına Program (TYP): İşsizliğin yoğun olduğu dönemlerde veya yerlerde doğrudan veya yüklenici eli ile toplum yararına bir iş ya da hizmetin gerçekleştirilmesi yoluyla özellikle istihdamında zorluk çekilen işsizlerin çalışma alışkanlık ve disiplininden uzaklaşmalarını engelleyerek işgücü piyasasına uyumlarını gerçekleştirmek ve bunlara geçici gelir desteği sağlamak amacıyla İŞKUR tarafından uygulanan programlardır.

Yardımcı Hizmetler Sınıfı: Kurumlarda her türlü yazı ve dosya dağıtmak ve toplamak, hizmet yerlerini temizleme, aydınlatma ve ısıtma işlerinde çalışmak veya kurumlarda koruma ve muhafaza hizmetleri gibi yardımcı hizmetleri yapmakla görevli kişidir.

## BÖLÜM II

### KURAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

#### 2.1. Eğitim

Bireyin kişiliği ve çevresinden aldığı eğitim kişiyi hayatı boyunca etkilediği için eğitim de sürekli devam eden bir süreçtir. Eğitim dünya tarihi içerisinde sürekli gelişerek değişime uğramıştır. Kişi yaş aldıkça kendi eğitiminde söz sahibi olmaya başlar.

Eğitim ile ilgili farklı tanımlar yapılsa da Tezcan (1985)'a göre eğitim, kişinin gerekli bilgi, beceri ve davranışlar elde etmesine yarayan, onu yetişkin yaşamına hazırlayan, kişiliğinin gelişmesine yardım eden ve onu esas alan bir süreçtir.

#### 2.2. Etkili Okul

Elverişli bir öğrenme çevresinin yaratıldığı öğrencilerin bilişsel, duyuşsal, psikomotor, sosyal ve yaratıcı gelişimlerinin en uygun biçimde desteklendiği okul olarak tanımlanan etkili okul düşüncesinde, farklılıkların düşüncelerde yer aldığı, farklılıklar yaratabilen okulların olduğu inancı egemendir. Okullar bağımsız olarak öğrenci başarısında bir farklılık yaratabilir düşüncesi okul etkililiği konusundaki temel vurgudur. Öğrencilerinin başarısı için uygun fiziksel ortamları, öğretim araç gereçlerini ve okulun tüm kaynaklarını, etkili biçimde kullanan okullar etkili okullardır. Öğrencilerin, bilişsel olduğu kadar duyuşsal açıdan da gelişmeleri sağlanır (Özdemir, 2000). Etkili okul olmak mevcut kaynaklarla daha iyi sonuçlara ulaşmayı ifade eder, daha fazla kaynağa sahip olma anlamına gelmez. Okuldaki eğitime esas olan şeylere devamlı değinilmesini öngören etkili okullarda öğretim, performans geliştirme, okulun temel görevi olarak görülmektedir. Yapılan birçok araştırmada, etkili okul boyutları ortak özellikler göstermektedir. Edmonds (1979), etkili okulların beş özelliği olduğunu vurgulamaktadır (Akt: Helvacı ve Aydoğan, 2011).

1. Etkili okullar, açık bir şekilde eğitim öğretimle ilgili hedeflerini ortaya koymalıdır,
2. Etkili okullar, özel ve genel boyutlarda sistematik değerlendirme yapmalıdır,
3. Etkili okullarda tüm öğrencilerin iyi öğrenebileceği beklentisi vardır,
4. Etkili okul, öğretime ve öğrenmeye teşvik eden güvenli bir iklime sahiptir,
5. Etkili okullar, ilkeli eğitimcilere sahiptir.

Eğitim ğretim ortamı okulun etkili olmasında etkililik boyutları kadar eğitim-ğretim ortamı da önemli bir boyuttur. Toplumsal evresinin etkileşimi ve örgütün işlevsel çevresi ile ortam oluşur. Örgütlerin iklimine göre örgütsel davranış ortamı ayrılık gösterir. Öğretme ğrenme süreçlerindeki iletişim ve etkileşimin oluştuğu, personel araç-gereç, tesis ve örgütlenme gibi öğelerin oluşturduğu, eğitsel etkinliklerin meydana geldiği bir alan ve bir çevredir eğitim ğretim ortamı. Aynı zamanda, eğitim-ğretim ortamı bilgi iletişiminin yer aldığı, eğitim ğretim etkinliklerinin meydana geldiği, öğrencinin etkileşimde bulunduğu evre anlamına da gelmektedir (Başaran,1982). Okul yöneticisinin bir görevi de görevi okulda etkili ve verimli bir eğitim ğretim ortamı oluşturmaktır. Sınıfta ve diğer öğrenme alanlarında öğretmenlerin sorumluluğu ise verimli ve etkili bir eğitim ğretim ortamı oluşturmaktır. Öğretmenler, iyi bir sınıf ve öğrenme ortamı sağlamak için öğrencilerde grup bilincini, grup uyumunu ve paylaşılan ortak normları geliştirmelidir. Sessiz, düzenli ve katılımcı bir eğitim-ğretim ortamı, etkili ve verimli bir öğretme öğrenmenin başarılmasının önemli etkenlerinden birisidir. Öğrencilerin katılımıyla ve öğretmenin yönlendirmesiyle böyle bir eğitim ğretim ortamı sağlanır (Baştepe, 2009).

### **2.3. Türk Milli Eğitim Sistemi**

1739 sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu milli eğitim sistemini, örgün eğitim ve yaygın eğitim olmak üzere iki ana bölüm olarak belirlemiştir. Örgün eğitim, okul öncesi eğitim, ilköğretim, ortaöğretim ve yükseköğretim kurumlarını kapsamaktadır. Yaygın eğitim ise örgün eğitimin yanında veya dışında düzenlenen eğitim faaliyetlerinin tümünü kapsamaktadır (MEB, 1973).

#### **2.3.1. Örgün Eğitim**

**Okulöncesi eğitimi:** Mecburi ilköğrenim çağına gelmemiş çocukların bedensel, zihinsel ve sosyal gelişimini planlanmış bir ortam içinde sağlayan ve onları ilköğretime hazırlayan eğitimi kapsamaktadır.

**İlköğretim:** 6-14 yaşlarındaki mecburi ilköğretim çağındaki çocukların eğitim ve öğretimini kapsamaktadır. İlköğretim, kız ve erkek bütün herkes için zorunludur ve devlet okullarında parasızdır. İlköğretimin amacı her Türk çocuğunun gerekli temel bilgi, beceri, davranış ve alışkanlıkları kazandırılarak iyi bir vatandaş olmaları için onları milli ahlak anlayışına uygun olarak ilgi, istidat ve yetenekleri doğrultusunda yetiştirerek hayata ve st

öğrenime hazırlamaktır. İlköğretim kurumları sekiz yıllık okullardan oluşur. Bu okullarda kesintisiz eğitim yapılmakta ve bitirenlere ilköğretim diploması verilmektedir.

**Ortaöğretim:** ilköğretime dayalı, dört yıllık genel, mesleki ve teknik öğretim kurumlarını kapsamaktadır. Ortaöğretimin amacı; öğrencilere ortaöğretim düzeyinde asgari ortak bir genel kültür vermek; birey ve toplum sorunlarını tanıtmak ve çözüm yolları aramak; ülkenin sosyal ve kültürel kalkınmasına katkıda bulunacak bilinci kazandırarak öğrencileri çeşitli program ve okullara ilgi, istidat ve yetenekleri ile yükseköğretime ya da yaşama ve iş alanlarına hazırlamaktır (MEB, 1973).

### 2.3.2. Yaygın Eğitim

Yaygın eğitimin özel amacı, milli eğitimin genel amaçlarına ve temel ilkelerine uygun olarak, örgün eğitim sistemine hiç girmemiş veya herhangi bir kademesinde bulunan veya bu kademedен çıkmış vatandaşlara, örgün eğitimin yanında veya dışında eğitim vermektir.

Yaygın eğitim, örgün eğitim ile birbirini tamamlayacak, gereğinde aynı vasıfları kazandırabilecek ve birbirinin her türlü imkanlarından yararlanacak biçimde bir bütünlük içinde düzenlenir. Yaygın eğitim, genel ve mesleki - teknik olmak üzere iki temel bölümden meydana gelir. Bu bölümler birbirini destekleyici biçimde hazırlanır (MEB, 1973).

### 2.4. Türk Milli Eğitim Sisteminin Yönetim Yapısı

Milli eğitim hizmetlerini yürütmek üzere, Milli Eğitim Bakanlığının kurulması, teşkilat ve görevlerine ilişkin esaslar 14.09.2011 tarihli ve 652 sayılı KHK ile Milli Eğitim Bakanlığının teşkilatı ve görevleri belirlenmiştir.

Bu düzenleme doğrultusunda Milli Eğitim Bakanlığı teşkilatı Bakanlık Teşkilatı, Hizmet Birimleri, Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı, Taşra Teşkilatı ve Yurt Dışı Teşkilatı olarak 5 bölüme ayrılarak görev ve yetkileri belirtilmiştir.

Merkez teşkilatı Bakanlık makamı, Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı ve hizmet birimlerinden oluşmaktadır (MEB, 2011).

#### 2.4.1. Bakanlık Teşkilatı

**Bakan:** Bakanlık teşkilatının en üst amiri olan Bakan, Bakanlık icraatından ve emri altındakilerin faaliyet ve işlemlerinden Başbakan'a karşı sorumlu olup aşağıdaki görev, yetki ve sorumluluklara sahiptir.

a) Bakanlığın, Anayasaya, kanunlara, hükümet programına ve Bakanlar Kurulunca belirlenen politika ve stratejilere uygun olarak yönetmek.

b) Bakanlığın görev alanına giren konularda politika ve stratejiler geliştirmek, bunlara uygun olarak yıllık amaç ve hedefler oluşturmak, performans ölçütleri belirlemek, Bakanlık bütçesini hazırlamak, gerekli kanunî ve idarî düzenleme çalışmalarını yapmak, belirlenen stratejiler, amaçlar ve performans ölçütleri doğrultusunda uygulamayı koordine etmek, izlemek ve değerlendirmek.

c) Bakanlık faaliyetlerini ve işlemlerini denetlemek, yönetim sistemlerini gözden geçirmek, teşkilat yapısı ve yönetim süreçlerinin etkililiğini gözetmek ve yönetimin geliştirilmesini sağlamak.

ç) Faaliyet alanına giren konularda diğer bakanlıklar ile kamu kurum ve kuruluşları arasında iş birliği ve koordinasyonu sağlamak.

**Müsteşar:** Bakandan sonra gelen en üst düzey kamu görevlisi olup Bakanlık hizmetlerini, Bakan adına ve onun emir ve yönlendirmesi doğrultusunda, mevzuat hükümlerine, Bakanlığın amaç ve politikaları ile stratejik planına uygun olarak düzenler ve yürütür. Bu amaçla, Bakanlık birimlerine gereken emirleri verir, bunların uygulanmasını gözetir ve sağlar. Müsteşar, bu hizmetlerin yürütülmesinden Bakana karşı sorumludur.

**Müsteşar Yardımcıları:** Hizmetlerin yürütülmesinde Müsteşara yardımcı olmak üzere görevlendirilirler. Müsteşara yardımcı olmak üzere beş Müsteşar Yardımcısı görevlendirilebilir (MEB, 2011).

## 2.4.2. Hizmet Birimleri

Milli Eğitim Bakanlığı Merkez Teşkilatı'nda bulunan hizmet birimleri 14.09.2011 tarihli 652 sayılı KHK da 3. bölüm 6.maddede belirtilmiştir. Bakanlığın hizmet birimleri şunlardır:

- a) Temel Eğitim Genel Müdürlüğü.
- b) Ortaöğretim Genel Müdürlüğü.
- c) Meslekî ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü.
- ç) Din Öğretimi Genel Müdürlüğü.
- d) Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü.
- e) Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü.
- f) Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü.
- g) Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü.

- ğ) Öğretmen Yetiştirme ve Geliştirme Genel Müdürlüğü.
- h) Avrupa Birliği ve Dış İlişkiler Genel Müdürlüğü.
- ı) Rehberlik ve Denetim Başkanlığı.
- i) Strateji Geliştirme Başkanlığı.
- j) Hukuk Müşavirliği.
- k) İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü.
- l) Destek Hizmetleri Genel Müdürlüğü.
- m) Bilgi İşlem Grup Başkanlığı.
- n) İnşaat ve Emlak Grup Başkanlığı.
- o) Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği.
- ö) Özel Kalem Müdürlüğü.

#### **2.4.3. Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı**

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı, Bakanlığın bilimsel danışma ve karar organıdır.

Kurul, eğitim sisteminin tüm kademelerini temsil edecek nitelikte bir Başkan ile on üyeden oluşur. Kurul Başkan ve üyeleri dört yıllık süreyle atanır. Bu süre her defasında bir yıl olmak üzere en fazla üç defa uzatılabilir. Kurul kararları, Bakan onayı ile yürürlüğe girer. Talim ve Terbiye Kurulu, evrensel değer ve standartları göz önünde bulundurarak, kalite, eşitlik ve etkinlik ilkeleri ile millî ve toplumsal değerlere dayalı bir eğitim sistemi oluşturmak amacıyla aşağıdaki görevleri yerine getirir:

- a) Eğitim sistemini, eğitim ve öğretim plan ve programlarını, ders kitaplarını hazırlatmak, hazırlananları incelemek veya inceletmek, araştırmak, geliştirmek ve uygulama kararlarını Bakan onayına sunmak.
- b) Bakanlık birimlerince hazırlanan eğitim ve öğretim programları, ders kitapları, yardımcı kitaplar ile öğretmen kılavuz kitaplarını incelemek, inceletmek ve nihaî şeklini vererek Bakanın onayına sunmak.
- c) Yurtdışı eğitim ve öğretim kurumlarından alınmış, ilköğretim ve ortaöğretim diploma ve öğrenim belgelerinin derece ve denkliklerine ilişkin ilke kararlarını Bakanın onayına sunmak.
- ç) Eğitim ve öğretimle ilgili konularda Bakanlığın diğer birimleri tarafından oluşturulacak politika ve stratejilerin belirlenmesinde işbirliği yapmak.
- d) Millî Eğitim Şûrasının sekreteryaya hizmetlerini yürütmek (MEB, 2011).

#### **2.4.4. Yurt Dışı Teşkilatı**

Milli Eğitim Bakanlığı yurt dışı teşkilatlanması ile ilgili 14.09.2011 tarihli ve 652 sayılı Kanun Hükmünde Kararnamede yayımlanan 31. madde ile Bakanlığın, Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Yurt Dışı Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname esaslarına uygun olarak yurt dışı teşkilatı kurmaya yetkili olduğunu karara bağlamıştır.

#### **2.4.5. Taşra Teşkilatı**

Milli Eğitim Bakanlığı 14.09.2011 tarihli ve 652 sayılı Kanun Hükmünde Kararnamenin 30.maddesine göre; Bakanlık, ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde taşra teşkilatı kurmaya yetkilidir. Her ilde ve ilçede bir millî eğitim müdürlüğü kurulur. İlçe millî eğitim müdürlükleri, görev ve hizmetleri yürütürken il millî eğitim müdürlüklerine karşı da sorumludur. İl ve ilçelerin sosyal ve ekonomik gelişme durumları, nüfusları ve öğrenci sayıları göz önünde bulundurularak, bu müdürlükler farklı tip ve statülerde kurulabilir ve bunlara farklı yetkiler verilebilir. İş durumuna ve ihtiyaca göre millî eğitim müdürlüklerine bağlı olarak ayrı il ve ilçe birimleri de kurulabilir.

Taşra teşkilatını İl Milli Eğitim Müdürlükleri, İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri, Okul ve Kurum Müdürlükleri oluşturmaktadır (MEB, 2011).

##### **2.4.5.1. İl Milli Eğitim Müdürlükleri**

Millî eğitim müdürleri, Bakanlığın eğitim politikaları ve stratejik planlarını, mevzuat ve programlar doğrultusunda yönetmek, yönlendirmek, denetlemek ve koordine ederek etkin ve verimli bir şekilde yerine getirmek ile görevli ve sorumludurlar. Millî eğitim müdürleri, bu görevlerini il ve ilçe yöneticileri arasında yapacakları iş bölümü çerçevesinde yürütür (MEB, 2012a).

İl Milli Eğitim Müdürlükleri Milli Eğitim Bakanlığı Taşra Teşkilatı'nın en büyük kurumlarıdır. Bu kurum bakanlıktan gelen emir ve görevleri il genelinde uygulamakla mükelleftir. İl Milli Eğitim Müdürlükleri ilçelerde yer alan Milli Eğitim Müdürlüklerini koordine eder ve denetler. İl Milli Eğitim Müdürlüğü teşkilatında İl Milli Eğitim Müdürü, İl Milli Eğitim Müdür Yardımcıları, Teftiş Kurulu Başkanı ve yardımcıları ile İl Milli Eğitim Şube Müdürleri bulunmaktadır.



#### **2.4.5.2. İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri**

İl millî eğitim müdür yardımcıları, sorumluluklarına verilen görevleri yapmak, hizmetler arasında uyumlu iş birliği ve çalışma düzenini sağlamak, il müdürlüğü adına toplantılara katılmak, yazışmaları ve belgeleri il müdürü adına imzalamak, il müdürlüğüne vekâlet etmek ve millî eğitim müdürü tarafından verilen diğer görevleri yürütmekle görevli ve sorumludurlar (MEB, 2012a).

İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri taşra teşkilatında görev ve hizmetleri yürüten birimlerdir. İl Milli Eğitim Müdürlüğü ile okullar arasındaki iletişimi sağlamakla yükümlüdür ve İl Milli Eğitim Müdürlüğü'ne karşı görev ve sorumlulukları vardır. Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı olan örgün ve yaygın eğitim kurumları bu kuruma bağlıdır. İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü teşkilatında İlçe Milli Eğitim Müdürü, İlçe Milli Eğitim Müdür Yardımcıları ve İlçe Milli Eğitim Şube Müdürleri bulunmaktadır.

#### **2.4.5.3. İl/İlçe Millî Eğitim Şube Müdürü**

İl/ilçe millî eğitim şube müdürü, sorumluluğuna verilen hizmetleri yürütmek millî eğitim müdürlüğü adına toplantılara katılmak, doğrudan millî eğitim müdürüne bağlı birimler/bürolar hariç, birimlerle/bürolarla ilgili yazışmaları ve belgeleri millî eğitim müdürü adına imzalamak, ilçe millî eğitim müdürlüğüne vekâlet etmek ve millî eğitim müdürü tarafından verilen diğer görevleri yürütmekle görevli ve sorumludurlar (MEB, 2012a).

#### **2.4.5.4. Okul Müdürlükleri**

Öğretmenlere; okul ve enstitü müdürlüğü, başyardımcılığı ve yardımcılığı görevleri, ikinci görev olarak yaptırılabilir (DMK, 1965).

Okul ve kurum müdürleri; yazılı ve/veya sözlü olarak yapılacak okul veya kurum müdürlüğü sınavında başarılı olmak kaydıyla, hizmet süreleri, performans ve yeterlikleri dikkate alınarak il millî eğitim müdürünün teklifi üzerine vali tarafından atanır (MEB, 2011).

Öğrencilerin eğitim gördükleri, Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde çalıştırılan öğretmenlerin görev yaptığı, eğitim- öğretim faaliyetlerinin gerçekleştirildiği kurumlar okul müdürü tarafından yönetilmektedir.

Milli Eğitim Bakanlığı Taşra Teşkilatı'nın en küçük birimi okullardır. Okul Müdürlükleri İlçe Milli Eğitim Müdürlüğüne bağlıdır.

Açıklan'a göre okul yöneticileri okulun genel işleyişini sağlayan okul müdürü, müdür yardımcıları ve okul müdür yetkililerinden oluşur. Okul yöneticileri gösterdikleri davranış bakımından okul yönetimi için gerekli olan donanıma sahip oldukları düşünüldüğünden

öğretmenlerden farklıdır. Okul yöneticileri, eğitim yöneticileri tarafından oluşturulan eğitim sistemindeki eğitim politikalarının uygulanmasına ve sonuçlanmasına çalışan kişilerdir (Açıkalın, 1994).

#### **2.4.5.4.1. Okullarda Görev Yapan Personel**

Okullarda okul müdürü, müdür yardımcısı, müdür yetkili öğretmen, öğretmen, destek eğitim personeli, uzman ve usta öğreticiler, belletici öğretmen ve diğer personeller görev yapmaktadır (MEB, 2014).

##### **2.4.5.4.1.1. Okul Müdürü**

Okul yöneticileri tanımlandığında okul öncesi eğitim ve ilköğretim kurumları, ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda diğer çalışanlarla birlikte müdür tarafından yönetilir. Müdür; okulun öğrenci, her türlü eğitim ve öğretim, yönetim, personel, tahakkuk, taşınır mal, yazışma, eğitici ve sosyal etkinlikler, yatılılık, bursluluk, taşınmalı eğitim, güvenlik, beslenme, bakım, koruma, temizlik, düzen, nöbet, halkla ilişkiler ve benzeri görevler ile Bakanlık ve il/ilçe millî eğitim müdürlüklerince verilen görevler ile görev tanımında belirtilen diğer görevlerin yerine getirilmesini sağlar (MEB, 2014).

Müdür, okulun yönetimini; kanun, tüzük, yönetmelik, yönerge, genelge, plan, program ve emirler doğrultusunda planlar, organizasyon, koordinasyon görevlerini yerine getirir, uygulama ve denetimini yapar. Personelin performansını değerlendirerek, yüksek verim elde etmek için tedbirler alır. Okulu ile ilgili iyileştirme önerilerini amirlerine sunar. Astlarına yetki ve sorumluluk devrederek, işlerin daha rasyonel yürümesini ve astlarının ihtiyaç duyulan alanlarda iyileşmelerini sağlar. Ödüllendirilecek personeli tespit eder. Kendisine bağlı personelin sicil raporlarını doldurur. Amirleri tarafından istenildiğinde okulu ile ilgili faaliyetleri bir rapor halinde sunar, astlarından gelen önerileri değerlendirir. Çalışmaları ile ilgili işlerin değerlendirmesini yapar (MEB, 2000).

Okullarda bazı iş ve işlemlerin yapılması, okuldaki çalışmaların düzenli yürütülebilmesi için oldukça önemlidir. Bazı işlemler ve yazışmaları tecrübeli bir okul memurunun çok iyi bildiği ve yapabildiği bir gerçektir. Eğer okul yönetimi sadece iş ve işlemlerin yürütülmesinden meydana geliyorsa okul müdürlüğüne gerek kalmıyor demektir. Hâlbuki mevzuatta belirtilen yönetim işleri de okul müdürünün yönetim süreçleri kadar önemlidir. Bilimsel alan yazında, bu işler birçok gruba ayrılmıştır.

Bursalıoğlu'na göre (1987); yönetim işleri politika, program, personel yönetimi, öğrenci işleri, eğitsek kollar, işletme, okul-halk ilişkileri olarak gruplanmıştır. Taymaz (2003)

ise, personel işleri, öğrenci işleri, eğitim işleri, öğretim işleri, okul işletmesi işleri olarak gruplamıştır.

Başaran'a göre ise; ilköğretim okulunun yönetsel amaçları, eğitim amaçlarını gerçekleştirmeye aracılık yapan eğitim programları, öğrenci hizmetleri, iş gören hizmetleri, okul binası, araç gereçlerini ve bütçesini etkili bir şekilde yönetmektir. Bu amaçlar aynı anda görev alanlarını da belirtmektedir (Başaran, 1982).

#### **2.4.5.4.1.2. Müdür Yardımcısı**

Müdürün ve müdür başyardımcısının olmadığı zamanlarda müdüre vekâlet eder. Müdür yardımcısı, görev tanımında belirtilen görevler ile müdür tarafından verilen görevleri yerine getirir (MEB, 2014).

Özürleri sebebiyle görevlerine gelmeyen yönetici, öğretmen ve diğer personelin yerine hizmetlerin aksamaması için uygun görevlendirme ile gerekli önlemleri alır. Öğretmenlere eğitim ve öğretimle ilgili ek görevler verir. Aday personelin yetişmesi için gereken tedbirleri alır. Öğrencilere istendik davranışları kazandırıcı ve disiplin kuruluna havale edilecek disiplin olaylarını önleyici her türlü tedbirleri alır. Ders dışı eğitici, sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler ile millî gün ve haftalara ilişkin faaliyetlerin düzenli ve etkili bir şekilde yürütülmesini sağlar. Derslerle ilgili uygulamaya ilişkin gerekli izinleri alarak gezi ve incelemelerin yapılmasını sağlar. Özel eğitimi gerektiren öğrencilerin kaynaştırma eğitimi ile ilgili tedbirleri alır. Tuvalet ve lavaboların temiz ve tertipli tutulmasını sağlar. Nöbet çizelge ve defterlerini kontrol eder. Okul, bina ve tesislerinin kullanımı, bakımı, temizliği, yangına karşı korunmaları ve güvenliği için gereken tedbirleri alır. Çağın ve çevrenin gelişen ve değişen eğitim ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde kaliteli eğitim ortamlarının oluşturulmasını sağlar. Ders araç ve gerecinin temini, verimli kullanılması, korunması, bakımı, temizliği ve düzeni için gerekli tedbirleri alır. Eğitim ve öğretim faaliyetlerini plânlarken çevre imkân ve ihtiyaçlarını göz önünde bulundurur. Okulun iç (idarî personel, öğretmen, öğrenci, yardımcı personel ve diğer personel) ve dış öğeleriyle (okul koruma derneği, okul aile birliği vb. gibi) iş birliği içinde çalışır. Haftalık ders programı, günlük çalışma ve nöbet çizelgelerinin düzenlenmesini sağlar, onaylar ve uygulamaya koyar (MEB, 2000).

#### **2.4.5.4.1.3. Öğretmen**

Okul öncesi ve ilköğretim kurumu öğretmenleri, kendilerine verilen grup/sınıf/şubede eğitim ve öğretim faaliyetlerini, eğitim ve öğretim programında belirtilen esaslara göre planlamak ve uygulamak, ders dışında okuldaki eğitim ve öğretim işlerine etkin bir biçimde

katılmak ve bu konularda mevzuatta belirtilen görevleri yerine getirmekle yükümlüdür (MEB, 2014).

#### **2.4.5.4.1.4. Eğitimci Olmayan Personel**

Okullarda; bakım, onarım ve uygulama sınıfları dâhil alanlarıyla ilgili hizmetleri yürütmek, eğitim ve öğretim etkinliklerinde öğretmenlere yardımcı olmak için teknisyen, kütüphaneyle ilgili işleri yürütmek üzere kütüphane memuru, aracı bulunan okullarda şoför, temizlik hizmetlerini yürütmek üzere hizmetli, bahçeyle ilgili görevleri yürütmek üzere bahçıvan, okulun ısınma işlerini yürütmek üzere kaloriferci, bina ve tesisler ile araç ve gerecin güvenliğini sağlamak üzere gece bekçisi, koruma memuru veya güvenlik görevlisi, ambar ve depoya ilgili görevleri yürütmek üzere ambar memuru, sağlık hizmetleri ve okul revirinin iş ve işlemlerini yürütmek üzere hemşire, yemekhanesi bulunan okullarda yemek çıkarılmasına yönelik iş ve işlemleri yürütmek üzere aşçı ve aşçı yardımcısı, ihtiyaç duyulan diğer alanlarda personel çalıştırılabilir. Personelin görevleri, ilgili mevzuatı çerçevesinde okul müdürünce belirlenerek ilgililere yazılı olarak tebliğ edilir. Kadrolu personel dışında, ücretleri genel bütçe veya bütçe dışı kaynaklarca karşılanarak hizmet satın alma yoluyla çalıştırılacak personelin görevlerine ilişkin esas ve usuller sözleşmeyle belirlenir (MEB, 2014).

Yönetici ve öğretmenlerin dışında kalan, memur, hizmetli, kaloriferci gibi görevlilerdir. Meslek bakımından eğitimci olmayan bu kişilerin dolaylı olarak eğitim görevleri vardır. Bu yüzden dikkatle seçilmeli ve çalıştırılmalıdırlar. Görünüş ve davranışları ile bu personel okul içi ve dışındaki öğeler üzerinde olumlu veya olumsuz etkiler bırakabilir. Örneğin bir hizmetlinin okul müdürü ile konuşma tarzı veya odasına girerken kapıyı çalıp çalmaması öğretmenler, öğrenciler ve dışarıdan gelenler bakımından büyük önem taşır (Bursalıoğlu, 2013).

#### **2.4.5.4.1.5. Okullarda Görev Yapan Hizmetli Personel**

Bu araştırmaya konu olan hizmetli iş görenler DMK (1965)'ya göre yardımcı hizmetler sınıfında yer almakta, İlköğretim Kurumları Yönetmeliğine göre ise diğer personel olarak adlandırılmaktadır (MEB, 2014). Okullarda bu görevi yürüten personeller kadrolu hizmetliler ile okul aile birliği bünyesinde çalışan ve İŞKUR kapsamında çalışan hizmetliler olarak adlandırılmaktadırlar.

#### **2.4.5.4.1.5.1. Kadrolu Hizmetli**

Devlet tarafından atama usulü ile alınan hizmetli kadrosunda çalışan devlet memurlarıdır. Bu kadro biçiminde hizmetliler devletin kadrolu personeli olarak görevleri sürekli olan çalışanlardır (DMK, 1965; Kamu Görevlerine İlk Defa Atanacaklar, 2002). 04/12/2017 tarihi itibarıyla personel çalıştırılmasına dayalı hizmet alım sözleşmeleri kapsamında yükleniciler tarafından çalıştırılmakta olan taşeron personelden ilgili kanunda yazılı şartları taşıyan ve kurumlarınca yapılan yazılı/sözlü sınavlar sonucunda başarılı olanlar, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'nun 4/D maddesine göre sürekli işçi kadrolarına geçirilmiştir (Olağanüstü Hal Kapsamında, 2017).

#### **2.4.5.4.1.5.2. Okul Aile Birliği Bütçesinden İstihdam Edilen Hizmetliler**

Okul Aile Birliği, okul ile aile arasında bütünleşmeyi gerçekleştirmek, veli ile okul arasında iletişimi ve iş birliğini sağlamak, eğitim ve öğretimi geliştirici faaliyetleri desteklemek, okulun ve maddi imkânlardan yoksun öğrencilerin eğitim ve öğretimle ilgili zorunlu ihtiyaçlarını karşılamak üzere okullar bünyesinde oluşturulurlar. Okulun ihtiyaçlarını karşılamak için mal ve hizmet satın almak, bu hizmetlere ilişkin sosyal güvenlik primi, vergi ve benzeri ödemelerin yapılmasını sağlamak okul aile birliğinin görevlerindedir (MEB, 2012b).

#### **2.4.5.4.1.5.3. İŞKUR Kapsamında Çalışan Hizmetliler**

Türkiye İş Kurumu tarafından Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı resmi okullarda bakım, onarım ve temizlik işleri yapılması için 9 ay süreyle görevlendirilen kişilerdir. Bu personel de okul aile birliği bütçesinden çalıştırılan hizmetliler gibi geçici sürelerle sigortalı olarak çalışmaktadır (İŞKUR, 2013). Genelde okullarda İŞKUR'dan görevlendirilen personellerle ihtiyaç karşılanmaya çalışılmaktadır.

#### **2.4.5.4.1.5.4. Kadrolu Hizmetli Personelin Devlet Memurluğuna Atanması**

Hizmetlilerin, devlet memurluğuna atanmaları; sınav sonucuna göre ya da kura ile yapılmaktadır. KPSS ya da EKPS ile sınava dayalı olarak atamaları yapılmaktadır (Kamu Görevlerine İlk Defa Atanacaklar, 2002). Engelli memur alımında kura yöntemiyle ilköğretim, ortaokul veya ilköğretim eğitim düzeylerinden ya da Engelli Kamu Personel Seçme Sınavı (EKPS) yöntemiyle lise, ön lisans veya lisans eğitim düzeylerinden atamalar yapılmaktadır. T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının sosyal hizmet modellerinden yararlanan

çocuklardan reşit olanlar ile terör eylemleri nedeniyle şehit ve malul olanların yakınlarının ve çalışabilecek durumdaki malullerin ilkokul, ortaokul ve ilköğretim mezunlarının kamu kurum ve kuruluşlarında istihdamı kura usulü ile yapılmaktadır. Kapanan ya da özelleştirilen kamu kurumlarında görevli personellerden Milli Eğitim Bakanlığı kadrosuna geçen personeller de vardır (Engelli Kamu Personel, 2014; Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2014; Terör Eylemleri Nedeniyle Şehit Ve Malul Olanlar, 2012; Korunmaya Muhtaç Çocukların İşe Yerleştirilmesi, 1995).

#### **2.4.5.4.1.5.5. Okul Aile Birliği Bütçesinden Hizmet Alımı Yoluyla İstihdam Edilen Hizmetlilerin Okullarda Görevlendirilmesi**

Okulun temizlik ihtiyaçlarını karşılamak için hizmet satın alma yoluyla, okul aile birliği ve okul idaresinin seçimiyle sosyal güvenlik primi, vergi ve benzeri ödemelerin okul aile birliği tarafından okullarda hizmetli statüsünde çalışacak kişilerin görevlendirilmeleri yapılmaktadır (MEB, 2012b).

Birçok okulda hizmetli ihtiyacı okul aile birlikleri aracılığı ile karşılanmaktadır. Bu alanlarda hizmet satın alma yolu ile veya geçici/sözleşmeli işçi statüsünde hizmetli çalıştırılmaktadır.

#### **2.4.5.4.1.5.6. İŞKUR Kapsamında Çalışan Hizmetlilerin Okullarda Görevlendirilmesi**

Türkiye İş Kurumu'na çalışmak için başvuran kişiler toplum yararına program (TYP) kapsamında Milli Eğitim Bakanlığına bağlı resmi okullarda geçici süreyle bakım onarım ve temizlik işleri yapılması için görevlendirilmektedirler.

İŞKUR kapsamında çalışabilmek için gereken şartlar: kuruma kayıtlı işsiz olmak, 18 yaşını tamamlamış olmak, emekli ve malul aylığı almıyor olmak, öğrenci olmamak (açık öğretim ve açık lise öğrencileri hariç).

İŞKUR kapsamında katılımcıların seçiminde uygulanan 3 ayrı yöntem bulunmaktadır. Bunlar noter kurası yöntemi, liste yöntemi ve yüzde seksen noter kurası, yüzde yirmi liste yöntemidir. Her programın niteliğine göre bu yöntemlerden hangisinin kullanılacağı Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğü tarafından belirlenmektedir.

Başvuranlar arasından kadınlar, 35 yaş üstü bireyler, engelliler, eski hükümlüler ve terörle mücadelede malul sayılmayacak şekilde yaralananlar öncelikli olarak işe alınmaktadırlar. TYP'nin başvuru süresi sona erdikten sonra yeni katılımcı başvurusu alınmamaktadır. 2017 yılında, TYP katılımcı seçiminde hakkaniyetin ve toplumsal huzurun sağlanması adına "başvuru başlangıç tarihi aynı olan TYP'lere Adrese Dayalı Nüfus Kayıt

Sistemine göre (ADNKS) aynı adreste ikamet eden kişilerden yalnızca birinin katılabileceği” ve “ADNKS’ye göre aynı adreste oturanların, programa başvuru yapılan tarih dikkate alınarak gelir getirici bir işte çalışma sonucu elde ettikleri toplam kazançlarının net asgari ücretin üç katını aşması halinde söz konusu adreste oturan kişilerin TYP’ye katılamayacağı” yönünde de düzenlemeler getirilmiştir.

TYP kapsamında okullarda çalışma süresi, en fazla 9 aydır. 27.09.2017’de, 01.01.2018’den itibaren başlangıçta sözleşmede belirlenen TYP süresinin sonradan uzatılamayacağına dair hüküm getirilmiştir. Haftalık çalışma süresi ise kırk beş saattir.

İŞKUR tarafından düzenlenen bir kurs veya programdan (girişimcilik eğitim programı ve çalışanların mesleki eğitimi hariç) yararlanmış olan işsizler 6 ay geçmeden TYP’ye başvuramaz. Mazeretsiz olarak TYP’den ayrılanlar veya kendi kusuru nedeniyle ilişkisi kesilenler, son yararlanma tarihi üzerinden 24 ay geçmedikçe yeni bir TYP’ye başvuramaz. Yararlandığı TYP bittikten sonra kurum tarafından teklif edilen niteliklerine uygun en az üç iş teklifini mazeretsiz olarak kabul etmeyenler, son yararlanma tarihi üzerinden 24 ay geçmedikçe yeni bir TYP’ye başvuramazlar. Herhangi bir kurs ya da programa katılmama yönünde yaptırım uygulanan kursiyer veya katılımcı yaptırım süresince TYP’den de yararlanamaz. Devam ettiği bir TYP ile mazeretli ya da mazeretsiz ilişkisi kesilen katılımcı aynı TYP’ye tekrar katılamaz.

TYP’ye başvuran kişiler programa başladığı tarihten itibaren bir sene içinde en fazla 9 ay süreyle yararlanma imkânı bulunmaktadır. Ancak, 9 ay bittikten sonra 3 ay bekleyerek yeni bir programdan faydalanılabilmektedir. Bir katılımcı 27.09.2017 tarihinden itibaren TYP’den en fazla 24 ay yararlanabilmektedir.

Kişilerin TYP’ye devamı zorunludur. Ancak katılımcılar, yüklenici ve Kuruma bilgi vermek ve Kurum ve yükleniciden onay almak şartıyla TYP süresince 14 gün ücretsiz izin kullanabilmektedirler. Ücretsiz izin kullanılan dönemde katılımcıya herhangi bir ücret ödenmemektedir (İŞKUR, 2013).

#### **2.4.5.4.1.5.7. Hizmetli Personelin Okuldaki Görevleri**

Hizmetlilerin görevleri şu şekilde belirlenmiştir: Yardımcı hizmetler sınıfı, kurumlarda her türlü yazı ve dosya dağıtmak ve toplamak, müracaat sahiplerini karşılamak ve yol göstermek; hizmet yerlerini temizleme, aydınlatma ve ısıtma işlerinde çalışmak veya basit iklim rasatlarını yapmak; ilaçlama yapmak veya yaptırmak veya tedavi kurumlarında hastaların ve hastanelerin temizliği ve basit bakımı ile ilgili hizmetleri yapmak veya kurumlarda, çarşı ve mahallelerde koruma ve muhafaza hizmetleri gibi ana hizmetlere

yardımcı mahiyetteki görevlerde her kurumun özel bünyesine göre ve yine bu mahiyette olmak üzere ihtiyacına lüzum gördüğü yardımcı hizmetleri ifa ile görevli bulunanları kapsar (DMK, 1965).

Yardımcı personele atfedilen görev tanımlarından da anlaşılacağı üzere, öğrenciler için okulda sağlıklı ve güvenli bir ortamın oluşturulması, eğitim-öğretim ile ilgili hizmetlerin yürütülmesi için gerekli olan temizlik, aydınlatma ve ısıtma gibi önem taşıyan çalışmalar yardımcı personeller tarafından yerine getirilmektedir.

Okul ortamını oluşturan; okulların eğitim öğretime hazırlanması, süreç boyunca gereken temizlik, ısınma, aydınlanma, güvenlik vb. fiziki şartların sağlanması, eğitim öğretim sürecini etkileyen işler okuldaki hizmetliler tarafından yapılmaktadır. Bu görevlerin tam olarak yapılması öncelikle insan sağlığı açısından önemlidir. Okullarda bulunan eğitim öğretim yapılan binaların ve çeşitli etkinlikler için ayrılan yerlerin bakımlı, düzenli ve temiz, sağlık kurallarına uygun olması gerekmektedir. Özellikle sınıflar ve tuvaletler olmak üzere tüm kapalı ve açık eğitim ortamlarının, ayrıca ortamlarda bulunan eşyaların temizliğinin düzenli olarak yapılması gerekmektedir. Okulda bina ve tesislerin temiz ve bakımlı olmasının öğrencilerin iyi alışkanlıklar kazanmalarında ve okulun eğitsel amaçlarının gerçekleşmesinde önemli olduğu ifade edilmektedir (Taymaz, 2008).

Eğitim sürecinin nitelikli olarak yürütülmesinde okul yöneticileri, öğretmenler ve diğer okul personellerine önemli görevler düşmektedir. Okul yöneticileri eğitim öğretim süreciyle ilgili karar alma, planlama ve organize etme gibi görevleri yerine getirirken öğretmenler öğrenmenin gerçekleşmesi gibi önemli bir görevi üstlenmektedirler. Eğitim örgütü olan okulların etkili olabilmesinde eğitim hizmetlerini doğrudan üreten okul yöneticileri ve öğretmenler kadar bu üretimin nicelik ve niteliğinin istenen düzeyde olabilmesine yardım eden diğer personeller de etkide bulunurlar (Başaran, 1996). Okul yöneticilerinin eğitim öğretim süreciyle ilgili yönetsel eylemlerini uygulayabilmesi, öğretmen ve öğrencilerin düzenli ve gerekli diğer yeterliliklere sahip istendik bir ortamda eğitim öğretim çalışmalarını gerçekleştirebilmelerinde eğitime yardımcı olan personele önemli görevler düşmektedir. Bu görevlerin yerine getirilme biçimi ve düzeyi eğitimi doğrudan ya da dolaylı olarak etkileyebilmektedir.

Eğitimci olmayan yardımcı personelin eğitim-öğretim sürecine doğrudan ve dolaylı etkilerinin olması kaçınılmazdır. Okulda eğitim-öğretim etkinliklerinin düzenlenmesine ve yürütülmesine yardımcı olan personelin yardımı dolaylı etki olarak ortaya çıkarken tutum ve davranışlarının öğrenciler tarafından gözlenerek öğrenilmesi ise yardımcı personelin eğitime doğrudan etkisi olarak ortaya çıkmaktadır (Toprakçı ve Altunay, 2017). Eğitimci olmayan



okul personelinin görünüş, davranış ve sözleri ile okulun içindeki ve dışındaki ögeler üzerinde olumlu yahut olumsuz etkiler oluşturabilmesi bu personellerin dolaylı eğitim görevleri olarak ifade edilebilir. Eğitimci olmayan okul personelinin okulun işletme, bakım ve meydana gelebilecek tehlikeli durumlarda okulun ve içindekilerinin korunması noktasında önemli rolleri olup akıllı ve yetenekli bir personelin görevsel statüsü bir müdür yardımcısınınki kadar yüksek olabilir (Bursalıoğlu, 2013). Bu bakımdan görevleri ve sorumlulukları itibarıyla kritik bir öneme sahip olan yardımcı personellerin seçimi ve görevlendirilmeleri de eğitim öğretim açısından ayrı bir öneme sahiptir.

Okullarda verilen eğitimin başarısında sınıfların zamanında temizlenmesi, okul düzeninin sağlanması, okul ve sınıfların ısıtılması önemli olduğu kadar okullarda görev yapan hizmetli personelin öğretmen ve yöneticilerle kurduğu karşılıklı iletişimin de önemi oldukça fazladır. Bundan dolayı okullarda çalışan hizmetli personelin iş yapıcı, okulun amaçlarını yerine getiren kişiler olmasının yanında bir de iyi insan ilişkilerine sahip kişiler olması gerekli görülmektedir.

## **2.5. Eğitimde İnsan İlişkileri**

İnsan sosyal bir varlıktır ve günümüzde toplumsal hayatta insanlar her zaman başka insanlarla sosyal ilişkiler kurmaya istekli olur. Birey günlük hayatında sürekli başka insanlarla karşılaşır, onlarla iş birliği yapar, onların sözünü dinler, isyan eder, kızar, kızdırır, bazen de onların varlığını reddeder. Böylece sosyal etkileşim oluşturarak onların davranışlarına uygun tepki geliştirir ve bireyle iletişim kurar. Etkileşim biçimlerinin bir bölümü alışılmış, kesinleşmiş kalıp davranış modelleridir. Öğretmen-öğrenci, işveren-işçi, ebeveyn-çocuk ilişkisi gibi. Bir bölümü ise böyle kesinleşmiş davranış modellerine dayalı değildir. Evlilik, arkadaşlık, politik tercih gibi hususlar alternatif olan etkileşim biçimleridir (Bilen, 1999).

### **2.5.1. Okulda İnsan İlişkileri**

Bir kamu görevi olan eğitim yönetimi kamu yönetiminin özel bir alanıdır. Bu görev alt sistem olan okullarda gerçekleştirilir (Kaya, 1991). Eğitim yönetiminin sınırlı bir alanda uygulanması da denilebilir okul yönetimi için. Okul yönetiminin önemi, yönetimin görevinden doğmaktadır. Bir örgüt olan okulu amaçlarına uygun olarak yaşatmak okul yönetiminin görevidir. Ayrıca, okul yöneticisinin yetki ve sorumluluğunu da belirlemek okul yönetiminin önemini gösterir. Okul yönetiminin değerini okul yöneticisine yüklenmiş bulunan çok yönlü yetki ve sorumluluklar artırmaktadır (Bursalıoğlu, 2013). Okul örgütü, öğretmen-

öğrenci, öğrenci-öğrenci, öğretmen-öğretmen, öğretmen-aile ve çocuk-aile ilişkilerini kapsamaktadır. Okuldaki ilişkiler, çok yönlü olup, formal öğrenme ile sınırlı değildir. Okul yönetiminde insan ilişkileri ağırlık taşımaktadır (Aydın, 1994).

Güçlüol'a göre okuldaki görev ve sorumluluklar tüm çalışanlara aittir. Okullardaki görev ve sorumlulukların işleyişi iş birliği ile yürütülür. Okul yöneticilerinin okulların daha verimli çalışmasında büyük katkısı vardır. Okul yöneticileri okullarının başarılarını insan ilişkilerinde başarılı olarak artırmaktadırlar. Okulun verimsizliğine insan ilişkileri konusunda bilgili olmayan yöneticiler neden olmaktadır (Güçlüol, 1985).

## **2.5.2. İnsan İlişkileri ve İletişim**

İletişim insan ilişkilerinin temelini oluşturmaktadır. İnsan ilişkileri, iletişim süreci ile gelişir (Demir, 2000). İnsan ilişkilerindeki iletişimi anlamada iletişim ve öğelerini ayrı ayrı değerlendirip ele almak yardımcı olacaktır. Çilenti (1992), iletişimi davranış değişikliği meydana getirmek üzere fikir, bilgi, haber, tutum, duygu ve becerilerin paylaşılması süreci olarak tanımlamıştır. Cüceloğlu (1998) ise iletişimi iki birim arasında birbirine ilişkin mesaj alışverişi olarak tanımlarken, Bursalıoğlu (2013), insan davranışını değiştirmek amacıyla her türlü kavram ve sembolün iletilme süreci biçiminde tanımlamıştır.

İletişim, eğitim kurumlarında personeli çalışmaya motive edecek, beraberlik olanağı sağlayan bir yol izlemelidir. İnsan ilişkileri konusunda denetçi, neleri yaptığından çok, yaptıklarının karşısındakilerce nasıl algılandığını gözetmelidir. İnsan ilişkilerinin gözetilmediği durumlarda iletişim süreci de iyi işleyemez. Araştırma bulgularına göre, üstlerin çoğunun, astlarına haber ve bilgi aktardıklarını belirtmelerine karşın, çok az sayıda ast bu aktarımı aldığını belirtmiştir (Polat, 1979).

Okullarda sınıfların eğitim öğretime hazırlanması, okulun temizliğinin, ısıtmasının, güvenliğinin sağlanması hem insan sağlığı açısından hem de insan hakları, çocuk hakları açısından oldukça önem arz etmektedir. Tüm bu hazırlıklar yapılırken okullarda görev yapan hizmetli personellerin okul yöneticileriyle, öğretmenlerle, öğrencilerle kurdukları iletişim de oldukça önemlidir. Okuldaki insan ilişkileri hizmetlilerin hal ve hareketleri, hizmetlilerin okuldaki etkililiği insan ilişkileri açısından eğitimin kalitesini, okuldaki huzur ortamını da etkilemektedir.

## 2.6. Memnuniyet

Bireyin yaşamsal beklentilerinin karşılanması durumunda oluşan tatmin duygusu olarak tarif edilen memnuniyet kavramı genelde sevinç, mutluluk ya da kıvanç duygularıyla gösterilir. Memnuniyet duymada bireyler arası farklılık olsa da her insanın çabası bu yöndedir. Bireyin haz duyma ihtiyacı yaşamsal eylemlerce karşılandıkça aynı eylemleri yapmaya devam edecek ve bundan da memnuniyet duyacaktır. Türkçeye Arapçadan geçen “memnuniyet” kelimesi Türk Dil Kurumu tarafından “sevinç duyma, sevinme” olarak açıklanmaktadır (TDK). Oliver (1997)’a göre bireyin memnuniyeti, gördüğü bir muameleden beklediği ya da aldığı bir ürünün ölçüsünün karşılanması durumu anlamına gelmektedir. İnsanı nelerin memnun ettiği araştırıldığında ya rastlantı eseri ortaya çıkanlar ya da bir emek sonucu elde edilen fayda nedeniyle oluşan mutluluk hali yaşandığı görülmektedir (Sarioğlu, 2007). Kişinin haz duygusunun devamını sağlamak gayreti ya da bir eylemin sonucunda oluşan sevinç durumu bireyin neden mutlu olmak istediği ile açıklanabilmektedir. Bu durumlarda bireyin memnun olmaya değil, onu sağlayıcı somut bir hedefi dikkate aldığı anlaşılmaktadır (Eren, 1988). Mutluluğun elde edilmesi hedeflenen somut şeyin her karşılanması durumunda oluşacağı düşünülemez. Çünkü memnuniyetin neye göre ortaya çıkacağı zaman, mekan, miktar ya da daha başka değişkene bağlı olarak farklılaşabileceğinden, insanın neyden memnun olacağı da kişiden kişiye değişebilmektedir. Bu nedenle düşünülebilir ki, memnuniyet dinamik bir süreçtir. Bu bakışa rağmen memnuniyetin süreç odaklı betimlenmesi özellikle eğitim hizmetleri bakımından önemli görülebilir. Bu durumda beklentinin nasıl ve hangi durum ya da değişkenler sayesinde gerçekleştiği öne çıkmaktadır. Bu nedenle denebilir ki memnuniyet sürecinde birey bir referans noktası ya da ölçütü kullanmaktadır. Bu ölçüte göre birey beklentisinin üstünde bir performansla karşılaşırsa olumlu, altında bir performansla karşılaşırsa olumsuz yönde bir tutum geliştirecektir. Kişinin bu gibi kriterlere göre memnuniyet duygularını sıklıkla hoş, nefis, hoşuma gidiyor, beğendim, kendimi iyi hissediyorum gibi tepki ifadeleriyle dile getirdiği gözlemlenmektedir (Taştan, 2014).

### 2.6.1. Memnuniyet Türleri

Memnuniyet türleri ile ilgili alan yazına bakıldığında memnuniyet kavramının bireyin beklentilerinin karşılanma düzeyi olduğu düşünülürse memnuniyet türlerinin yaşamın alanları olduğu görüşünün yaygın olduğu görülmektedir. Yaşam için kişisel, aile, arkadaşlık, çalışma yaşamı, dini yaşam, kişisel yetenekler gibi alanlar düşünülebilir. Aynı fikirden yola çıkarak

bireyin yaşamına göre duygusal, psikolojik, dini, gerçek hayat, yaşanmışlıklar gibi bölümlerle memnuniyet türleri ortaya konulabilir. Bazı bilim insanlarına göre memnuniyet acıyla birlikte yani haz-elem ilişkisi içerisinde değerlendirilmektedir. Bentham (1982)'a göre memnuniyet türleri; duygu ve düşünce memnuniyeti, refah memnuniyeti, kabiliyet memnuniyeti, arkadaşlık ve dostluk memnuniyeti, itibarlı bir üne ve isme sahip olma memnuniyeti, güç ve iktidar memnuniyeti, Allah'a ve inançlara sahip olma memnuniyeti, yardımseverlik ve cömertlik memnuniyeti, kötü niyete sahip olmama memnuniyeti, hatıralara ve hafızaya dayanma memnuniyeti, hayal gücüne dayanan memnuniyet, beklentilere veya ümitlere dayanan memnuniyet, iş ortamı veya iş arkadaşlığına dayanan memnuniyet, iç rahatlaması ile canlıları koruma ve kurtarmaya dayanan memnuniyet olarak ayrılmaktadır. Bu sınıflandırma, memnuniyet kavramına felsefi olarak bakmaktadır. Aristo memnuniyet kavramına mutluluk açısından bakmaktadır. Aristo mutluluğu geçici şeylerde değil, yaşamın içindeki daimi ve bitmeyen süregiden şeyler etrafında düşünmektedir. Ekonomik durum, iş, iş imkanları, arkadaş ortamları gibi diğer değişkenler de dahil edilmeden sağlıklı ve güçlü olmak tek başına hayatta mutlu olmak için yeterli değildir (Işık ve Meriç, 2010). Jordan (2000) ise memnuniyet kavramını fayda ve duygular açısından ele almakta ve memnuniyeti aşağıdaki şekilde sıralamaktadır; fiziksel memnuniyet, sosyal memnuniyet, psikolojik memnuniyet ideolojik memnuniyet. Fiziksel memnuniyet İnsanın duyu organları yoluyla alacağı haz, sosyal memnuniyet ise bireyin diğer kişilerle ilişkilerini mutlu kılan yaşantılardır. Jordan (2000) psikolojik memnuniyeti de hayatın biçiminin ya da alınan bir hizmetin kişinin duygularına bıraktığı etki ya da ortaya çıkan bilişsel gereksinimlere yönelik tepkileri olarak adlandırmakta, ideolojik memnuniyeti bireyin değerleriyle ilişkilendirmektedir. Memnuniyet kavramına bireyin genel yaşam hareketleri açısından bakıldığında aile memnuniyeti, eşler arası memnuniyet, iş memnuniyeti, okul memnuniyeti, arkadaş çevresi memnuniyeti, ürün memnuniyeti gibi türlerinden de bahsedilebilir. Ya da kişi bakımından düşünüldüğünde çalışan memnuniyeti, yönetici memnuniyeti, tüketici memnuniyeti ya da kullanıcı memnuniyeti gibi memnuniyet türleri de araştırmalarda sıklıkla dile getirilmektedir. Benzer bir sınıflamayla bakıldığında eğitimde okul memnuniyeti, veli memnuniyeti, okul yöneticisi memnuniyeti, öğrenci memnuniyeti ve öğretmen memnuniyeti gibi türlerinden bahsedilebilir (Aydın, 2018).

Okullarda öğretmenin sınıfların temizliğinden duyduğu memnuniyet, öğrencilerin kullanım alanlarının temizliğinden duydukları memnuniyet, okul yöneticilerinin okul bahçesi ve okul binasının tertip düzeninden, temizliğinden duydukları memnuniyet, okulun güvenliğinden duydukları memnuniyet eğitimin hem kalitesini hem de okulun nitelikli bir

kurum olmasında belirleyici bir rol oynamaktadır. Okul ortamının düzenli ve temiz oluşu muhakkak ki eğitimi de etkilemektedir. Buldukları ortamın temizliğinden ve düzeninden memnun olduğunda öğrencilerin de daha iyi alışkanlıklar kazanmaları ve okulun eğitim amaçlarının gerçekleşmesi daha somut olarak sağlanacaktır.

## **2.7. Yurtiçinde Yapılan Araştırmalar**

Köse, Uzun ve Özaslan (2018) okul öncesi eğitim kurumlarında görevli yardımcı hizmetlilerin eğitim öğretim sürecindeki rollerine ilişkin yönetici görüşleri isimli çalışmalarında, okul öncesi eğitim kurumlarında görev yapan yardımcı hizmetlilerin yeterlilikleri, eğitim öğretim sürecine olumlu/olumsuz katkıları, performans durumları ve seçim süreçlerine ilişkin okul öncesi eğitim kurumu yöneticilerinin görüşlerinin incelenmesini amaçlamışlardır. Okul öncesi eğitim kurumlarında görev yapan yardımcı personellerin eğitim-öğretim sürecine, çocuklarda olumlu davranış kazanımı ve okula olan bağlılığının artması şeklinde doğrudan katkılarının; okulun genel temizliğinin ve güvenliğinin sağlanması, çocukların öz bakım gereksinimlerinin karşılanması noktasında ise dolaylı katkılarının olduğu saptanmıştır. Araştırma, yöneticilerin çoğunluğunun, kurumlarında çalışan personellerin, yardımcı personelde bulunması gereken kişisel ve mesleki yeterlilikleri taşımadıklarını düşündüklerini göstermiştir. Okul öncesi eğitim kurumu yöneticilerinin en fazla verim aldıkları yardımcı personelin, hizmet satın alma yoluyla çalıştırılan personel olduğu, en az verimin ise kadrolu yardımcı personelden alındığı sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcıların tamamının okul öncesi eğitim kurumlarında çalıştırılacak yardımcı personel seçiminin okul yönetimlerine bırakılması görüşünde oldukları saptanmıştır.

Sabancı, Ünver ve Akcan (2017) devlet okullarında yardımcı hizmetler sınıfında görev yapan personelin iş doyum düzeylerinin belirlenmesi isimli çalışmalarında, okullarda çalışan yardımcı hizmetlilerin çalıştıkları alanda iş doyum düzeylerini ve bağımsız (demografik) değişkenler açısından görüşlerinin farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemeyi amaçlamışlardır. Araştırmanın sonucunda, elde edilen bulgulara göre yardımcı hizmetlilerin içsel boyutta iş doyum düzeylerinin düşük dışsal boyutta iş doyum düzeylerinin yüksek ve genel iş doyum düzeylerinin yüksek olduğu bulunmuştur.

Yavuz (2011) ilköğretim okullarında hizmetli personelin çalışma koşulları ve hizmetlerin gerçekleşme düzeyi isimli çalışmada, ilköğretim okullarında çalışan hizmetli personelin çalışma koşullarını tespit etmek ve okullardaki hizmetlerin gerçekleşme düzeyini belirlemeyi amaçlamıştır. İlköğretim okullarındaki hizmetli personelin yetersiz olduğunu

tespit etmiştir. Bu durumun hizmetli personelin çalışma koşullarını olumsuz etkileyerek uzun ve yorucu bir çalışma sürecine neden olduğu saptanmıştır. Okulların hizmetli ihtiyacının önemli bir kısmı geçici personel istihdamı ile sağlanmakta, kadrolu ve geçici hizmetlilerin çalışma koşullarında farklılıklar olduğunu tespit etmiştir. Hizmetlerin gerçekleşme düzeyi ile ilgili müdür ve hizmetlilerin görüşleri paralellik göstermekte olup bazı hizmetlerin orta, bazılarının ise yüksek düzeyde gerçekleştiğini saptamıştır.

Kayıkçı, Altun, Erol ve Yılmaz (2018) yönetici ve öğretmenlerin ilk ve ortaokullarda yürütülen yardımcı hizmetlere ilişkin memnuniyetleri isimli çalışmalarında, okullarda görev yapan yardımcı hizmetler sınıfı personeline “hizmetli” ilişkin okul müdürü, müdür yardımcısı ve öğretmenlerin görüşlerini belirlemeyi ve bu görüşlerin onların kişisel ve mesleki özelliklerine ve aynı zamanda görüş bildirdikleri hizmetli türüne göre görüşlerin farklılaşp farklılaşmadığının belirlenmesi amaçlanmaktadır. Okul müdürlerinin yardımcı hizmetler sınıfı personeline ilişkin görev boyutunda yer alan görüşlere “orta” derecede katıldıkları tutum ve davranış boyutunda yer alan görüşlere “çok” katıldıkları, müdür yardımcılarının görev boyutunda yer alan görüşlere “çok” katıldıkları tutum ve davranış boyutunda yer alan görüşlere “tamamen” katıldıkları, öğretmenlerin ise görev boyutunda yer alan görüşlere “çok” katıldıkları tutum ve davranış boyutunda yer alan görüşlere “çok” katıldıklarını göstermiştir. Okul müdür, müdür yardımcıları ve öğretmenlerin görüşlerinde anlamlı bir farklılaşma olduğu belirlenmiştir. Farklılaşmanın kaynağını araştırmak için yapılan scheffe testi sonuçlarına göre okul müdürlerinin görev boyutu, tutum ve davranış boyutu ve ölçek geneli görüşlere katılma dereceleri müdür yardımcıları ve öğretmenlere göre anlamlı derecede daha düşük çıkmıştır.

Demir (2013) eğitimci olmayan hizmetli personelin örtük program çerçevesinde öğrencilerin duyuşsal gelişimine olan etkisinin incelenmesi isimli çalışmasında, Milli Eğitim Bakanlığı’na bağlı ilk ve ortaokullarda görev yapan eğitimci olmayan hizmetli personellerin örtük program çerçevesinde öğrencilerin duyuşsal gelişimlerine olan etkisini, gözlem ve paydaş görüşlerine dayalı olarak ortaya çıkarmayı amaçlamıştır. Hizmetli personelin, öğrencilerle etkileşimi ve model olma özelliğinden dolayı öğrencilerin duyuşsal gelişimi üzerinde etkili olduğu ortaya çıkmıştır.

## **2.8. Yurtdışında Yapılan Araştırmalar**

Reed ve Salazar (1998) araştırmalarında yardımcı personellerin, öğrencilerle okulda uzun süreli vakit geçirdiklerinden kendilerini öğrenciler üzerinde aileleri ve öğretmenleri

kadar etkili g6rdüklerini, yöneticilerin yardımcı personelleri 6ğrenciler üzerindeki etkilerinin yanı sıra temizlik ve bina işleri ile ilgili görevleri açısından önemli g6rdüklerini, 6ğretmenlerin yardımcı personelin daha çok iş yapabilme becerilerine ve okul iklimine olan etkilerini önemsediklerini, farklı hizmet sınıfındaki personellerin ise yardımcı personellerin eğitim 6ğretimin devamı için gerekli olan işlerin yapılmasındaki önemine ve 6ğrencilere model olma yönündeki rollerine dikkat çektiklerini ortaya koymuşlardır.

Adams, Bartram, Chartier ve Sims (2009) araştırmalarında yeterli temizlik ve hijyen koşullarına sahip olan okullarda 6ğrenim gören çocukların alacakları hijyen eğitiminin de daha etkili olması ve gündelik hayatta uygulaması ve çevresine de bu anlamda örnek teşkil etmesi adına önemli olduğu, aksine şartların yeterli olmadığı okullardaki çocukların hem sağlıkları risk altına girmekte hem de ailelerine hastalık sebebiyle yük oldukları saptanmıştır. Tuvaletlerin kirli olduğu okullarda 6ğretmenlerin tuvaletleri kullanmadığı, tuvaletlerinde su, sabun bulunmayan okullarda derslerde verilecek temizlik ve hijyen eğitimin de faydasız olduğu görülmüştür. Özellikle ilköğretim okullarında temizlik koşullarının uygun olmadığı, temizlik için gerekli ve yeterli malzemelerin bulunmadığı saptanmıştır.

## BÖLÜM III

### YÖNTEM

Bu bölümde araştırma modeli, katılımcılar, veri toplama teknikleri, uygulama süreci ve verilerin analizine yer verilmiştir.

#### 3.1. Araştırma Modeli

Araştırmada nitel araştırma yöntemi uygulanmıştır. Nitel araştırma, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma olarak tanımlanabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2018).

Bu araştırmada resmi ilkökul ve ortaokullarda görev yapan okul yöneticilerinin okullarda görev yapan hizmetli personelden memnuniyet durumları ve beklentilerine ilişkin görüşlerinin neler olduğu hakkında düşüncelerinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bu amaca uygun olarak nitel araştırma desenlerinden bütüncül çoklu durum çalışması deseni kullanılmıştır. Durum çalışması metodları araştırmacının belirli bir kişi, sosyal bir ortam, etkinlik ya da grup ile ilgili yeterli bilgiyi sistematik olarak bir araya getirilebilmesini içerir. Böylece araştırmacı durumun nasıl çalıştığı ya da işlev gördüğünü efektif olarak algılayabilmektedir (Berg, 2000; Özçelik ve Yıldırım, 2002).

Durum çalışmaları, betimsel durum çalışmaları, keşfedici durum çalışmaları ve açıklayıcı durum çalışmaları olmak üzere üçe ayrılır. Betimsel durum çalışmaları, belirli bir durumun sosyal dünyasına zengin bir yaklaşım sunarak olayın iç yüzünü gösteren bir bakış sağlaması açısından en yaygın durum çalışmalarından olagelmıştır. Çok sayıda durum çalışmasının amacı betimlemedir. Betimsel kuram olmadan durum çalışmasını yönetilebilir tutmak her çeşit veriyi toplayıp, veriler içinde kaybolmak sebebiyle büyük sorunlara yol açabilir (Yin, 2017).

Yin (2017) durum çalışması desenlerini; "Bütüncül tek durum", "İç içe geçmiş tek durum", "Bütüncül çoklu durum" ve "İç-içe geçmiş çoklu durum" olarak sınıflandırmıştır.

Çoklu durum deseninin uygulanması genellikle tekli durum deseninin uygulanmasına göre daha zordur, ancak sonradan toplanan veriler bulgularımıza daha fazla güven kazandırır (Yin, 2017). Araştırma problemine yönelik olarak farklı durumların hem bireysel hem de



karşılaştırmalı olarak değerlendirilmesini mümkün kılan “Bütüncül Çoklu Durum Deseni” tercih edilmiştir.

Bütüncül çoklu durum desenlerinde, birden fazla kendi başına bütüncül olarak algılanabilecek durum söz konusudur. Her bir durum kendi içinde bütüncül olarak ele alınır ve daha sonra birbirleriyle karşılaştırılır. Bu tür desenlerde araştırmacının, tek bir problem durumundan yola çıkarak alana ya da okullara standart bir araçla gitmesi (örneğin standart görüşme ve gözlem formları) ve her üç durumda da karşılaştırılabilir veriyi toplaması önemlidir. Aksi takdirde durumlar arasında karşılaştırma yapmak mümkün olmayacaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2018).

### **3.2. Çalışma Grubu**

Araştırmanın çalışma grubu, 2018-2019 eğitim-öğretim yılında Antalya ili Muratpaşa İlçesindeki ilkokul ve ortaokulda görev yapan 12 okul yöneticisidir. Çalışma grubunu 4 okul müdürü ve 8 müdür yardımcısı oluşturmaktadır. Araştırmanın çalışma grubu, kolay ulaşılabilir durum örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. Yıldırım ve Şimşek (2018) nitel araştırmaların doğası gereği esnekliğin her aşamada olduğunu belirtmişlerdir. Amacın çalışılan durum veya durumlarla ilgili zengin, betimsel ve derinlemesine bilgiye dayalı bir veri seti oluşturmak olduğunu ifade etmişlerdir. Amaçlı örnekleme yöntemlerinden kolay ulaşılabilir durum örnekleme yönteminin araştırmaya hız ve pratiklik kazandırdığını belirtmişlerdir. Bu nedenlerle araştırmacının yakın ve erişilmesi kolay durumu seçtiğini ifade etmişlerdir.

**Tablo 3.1. Çalışma Grubu Demografik Özellikleri**

	M1	M2	M3	M4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8
Görevi	M	M	M	M	MY	MY	MY	MY	MY	MY	MY	MY
Yaş	56	53	38	57	59	47	42	36	31	35	36	37
Eğitim Düzeyi	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L
Meslekteki Deneyim	34	32	15	34	40	23	20	12	8	12	11	12
Yöneticilikte Görev Süresi	27	17	4	33	34	17	3	1	3	7	3	3
Son Görev Yeri Süresi	8	5	2	4	4	1	3	1	2	5	1	1
Branş	S	S	BT	DK	S	DK	S	TT	TT	SB	SB	İ
Cinsiyet	E	E	E	E	E	E	K	E	K	E	E	K
Okul Türü	İ	İ	O	O	İ	İ	İ	İ	O	O	O	O
Okulun Öğretim Şekli	N	N	N	N	N	N	N	N	İ	N	N	N
OAB Çalışan Hizmetli Sayısı	2	2	2	3	2	1	3	2	1	1	4	3
İŞKUR Çalışan Hizmetli Sayısı	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2
Kadrolu Çalışan Hizmetli Sayısı	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	1	1

(Tabloda, görevi müdür M - müdür yardımcısı MY, eğitim düzeyi lisans L, branş sınıf S - bilişim teknolojileri BT - din kültürü ve ahlak bilgisi DK - teknoloji tasarım TT - sosyal bilgiler SB – İngilizce İ, cinsiyet erkek E – kadın K, okul türü ilköğretim İ – ortaokul O, okulun öğretim şekli normal öğretim N – ikili öğretim İ, okul aile birliği OAB ile belirtilmiştir.)

### **3.3. Veri Toplama Araçları**

Araştırmada görüşme yöntemi kullanılmıştır. Veri toplama aracı olarak araştırma ile ilgili alan yazın doğrultusunda yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Bu teknikte, araştırmacı önceden sormayı planladığı soruları içeren görüşme protokolünü hazırlar. Buna karşın araştırmacı görüşmenin akışına bağlı olarak değişik yan ya da alt sorularla görüşmenin akışını etkileyebilir ve kişinin yanıtlarını açmasını ve ayrıntılandırmasını sağlayabilir. Eğer kişi görüşme esnasında belli soruların yanıtlarını başka soruların içerisinde yanıtlamış ise araştırmacı bu soruları sormayabilir. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği sahip olduğu belirli düzeyde standartlık ve aynı zamanda esneklik nedeniyle eğitimbilim araştırmalarına daha uygun bir teknik görünümü vermektedir.

Görüşme formu hazırlama aşamasında ilk olarak sorular, yapılan alan yazın taramasıyla kavramsal çerçevede oluşturulmuş ve ardından görüşme formunun yapılandırılması için asıl çalışmaya dahil edilmeyen bir okulda çalışmanın gerçek katılımcılarına benzer kişilerle ön görüşmeler yapılmıştır. Ön görüşme sonrası tekrar gözden geçirilen form daha sonra uzman görüşü alınarak açık uçlu sorulara dayandırılmış yarı yapılandırılmış görüşme formları oluşturulmuştur. Bu formlar kullanılarak bireysel görüşmeler sürdürülmüştür.

### **3.4. Uygulama/Verilerin Toplanması**

Araştırma izni belirtilerek okul yöneticilerine ulaşılmıştır. Araştırma ile ilgili kendilerine bilgi verilmiş ve çalışmaya katılımın gönüllülük esasına bağlı olduğu açıklanmıştır. Katılan kişilerin isimlerinin gizli tutulacağı, isimlerinin çalışmada kodlanarak kullanılacağı ifade edilmiştir. Katılımcıların belirlediği yer ve tarihlerde görüşmeler yapılmıştır.

Görüşmeler bilim ve etik ilkelerine uygun olacak şekilde gerçekleştirilmiştir. Görüşme esnasında, katılımcının izni dâhilinde ses kaydı ve not tutularak, veriler kayıt altına alınmıştır. Görüşme süreçlerinin tamamlanmasından sonra, ses kayıtları deşifre edilmiş; yazı yoluyla alınan notlarla birlikte yazıya aktarılmıştır.

### **3.5. Verilerin Analizi**

Yapılan ses kayıtları, araştırmacı tarafından bilgisayar ortamında yazılı metinler haline dönüştürülmüştür. Araştırma sorusuna yanıt olabilecek veriler belirli temalar altında

gruplandırılmıştır. Betimsel analizle özetlenip yorumlanan veriler daha derin bir inceleme olan içerik analizine hazır hale gelmiştir. Verilerin kodlanması, kodlanan verilerin temalarının belirlenmesi, kodların ve temaların düzenlenmesi ve bulguların tanımlanıp ve yorumlanması şeklinde dört aşamada analiz gerçekleşmiştir.

İçerik analizi yoluyla verileri tanımlamaya, verilerin içinde saklı olabilecek gerçekler ortaya çıkarılmaya çalışılır. İçerik analizinde temelde yapılan işlem, birbirine benzeyen verileri belirli kavramlar ve temalar çerçevesinde bir araya getirmek ve bunları okuyucunun anlayabileceği bir biçimde düzenleyerek yorumlamaktır (Şimşek ve Yıldırım, 2018).

Veriler, çıkarılan kavramlara göre kodlanmıştır. Kodlardaki benzerlik ve farklılıklar dikkate alınarak birbiri ile ilişkili kodlar bir araya getirilip temalar oluşturulmuştur. Araştırma problemini cevaplayacak şekilde kavramsal çerçevede belirlenen ana temalar altında kategorize edilmiştir.

### **3.6. Geçerlik ve Güvenirlik**

Nitel araştırmalarda geçerlik, araştırmacının araştırdığı olguyu, olduğu biçimiyle ve olabildiğince yansız gözlemlemesi anlamına gelmektedir (Kirk Miller, 1986, akt: Yıldırım ve Şimşek, 2018).

Toplanan verilerin ayrıntılı olarak rapor edilmesi ve araştırmacının sonuçlara nasıl ulaştığını açıklaması nitel bir araştırmada geçerliğin önemli ölçüleri arasında yer almaktadır. İç geçerlik araştırmacı olarak gözlemlediğimizi sandığımız olaylar ya da anladığımızı düşündüğümüz olgulara ilişkin yorumlamalarımız gerçek durumu yansıtıyor mu? Dış geçerlik araştırmanın sonuçları benzer ortamlara ve durumlara genellenebiliyorsa araştırmanın dış geçerliğinin olduğu söylenebilir (Yıldırım ve Şimşek, 2018).

Araştırmaya katılan öğretmenlerin isimlerinin gizli tutulacağı, isimlerinin çalışmada kodlanarak kullanılacağı ifade edilmesi, katılımcıların belirlediği yer ve tarihlerde görüşmeler yapılması ve esnek sürenin olmasının veri toplama kalitesini arttırdığı düşünülebilir. Bu durum verilerin, çeşitliliğini ve tutarlılığını pekiştirmiştir. Bu çalışmada gerçek duruma ulaşmak için dikkat edilen ayrıntıların araştırmanın iç geçerliğini arttırdığı söylenebilir.

Araştırmanın dış geçerliğini arttırmak amacıyla okuyucunun araştırma sonuçlarını kendi deneyimleriyle ilişkilendirebilecek şekilde düzenlenmesi hedeflenmiştir. Araştırma bulguları, katılımcılar tarafından incelemiş ve katılımcı teyidi alınmıştır. Araştırma süreci ve bu süreçte gerçekleştirilen aşamalar detaylı şekilde açıklanmaya çalışılmıştır. Araştırma

modeli, çalışma grubu, veri toplama aracı, veri toplama süreci ve verilerin çözümlenmesi ayrıntılı olarak verilmiştir.

Araştırmaya katılan okul yöneticilerinin araştırmada gerçek isimlerinin yerine kod isimler kullanılmıştır. Müdür yardımcıları Y1, Y2, Y3, Y4, Y5, Y6, Y7, Y8; okul müdürleri M1, M2, M3, M4 şeklinde kodlanmıştır.

## BÖLÜM IV

### BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde resmi ilkokul ve ortaokullarda görev yapan okul yöneticilerinden oluşan katılımcıların demografik özellikleri ve okullarda görev yapan hizmetli personelden memnuniyet durumları ve beklentilerine ilişkin verilerin analizinden elde edilen bulgulara ve tablolara yer verilmiştir. Bulgular 5 başlık altında sunulmuştur:

1. Okul yöneticilerinin resmi okullardaki okul aile birliği bütçesinden hizmet alımı yoluyla görevlendirilen, İŞKUR kapsamında ve kadrolu çalışan hizmetlilerin her türlü yazı ve dosya dağıtmak ve toplamak, müracaat sahiplerini karşılamak ve yol göstermek konusundaki memnuniyet durumları
2. Okul yöneticilerinin resmi okullardaki okul aile birliği bütçesinden hizmet alımı yoluyla görevlendirilen, İŞKUR kapsamında ve kadrolu çalışan hizmetlilerin hizmet yerlerini temizleme, aydınlatma ve ısıtma işlerinde çalışma konusundaki memnuniyet durumları
3. Okul yöneticilerinin resmi okullardaki koruma ve güvenlik hizmetleri konusunda okul aile birliği bütçesinden hizmet alımı yoluyla görevlendirilen, İŞKUR kapsamında ve kadrolu çalışan hizmetlilerden memnuniyet durumları
4. Okul yöneticilerinin resmi okullardaki okul aile birliği bütçesinden hizmet alımı yoluyla görevlendirilen, İŞKUR kapsamında ve kadrolu çalışan hizmetlilerin mesleki yeterlilikleri ile ilgili görüşleri
5. Okul yöneticilerinin resmi okullarda görev yapan okul aile birliği bütçesinden hizmet alımı yoluyla görevlendirilen, İŞKUR kapsamında ve kadrolu görev yapan hizmetli personelden beklentileri

#### 4.1. Okul Aile Birliği Bütçesinden Hizmet Satın Alımı Yoluyla, İŞKUR Kapsamında ve Kadrolu Çalışan Hizmetlilerin Her Türlü Yazı ve Dosya Dağıtım ve Toplamak, Müracaat Sahiplerini Karşılama ve Yol Göstermek Konusundaki Memnuniyet Durumlarına İlişkin Bulgular

Tablo 4.1.1.'de okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalıştırılan hizmetlilerin her türlü yazı ve dosya dağıtım ve toplama, müracaat sahiplerini karşılama ve yol gösterme konusundaki görüşleri yer almaktadır.

**Tablo 4.1.1. Okul Aile Birliği Bütçesinden Hizmet Satın Alımı Yoluyla Çalıştırılan Hizmetlilerin Her Türlü Yazı ve Dosya Dağıtım ve Toplama, Müracaat Sahiplerini Karşılama ve Yol Gösterme Görevi Hakkındaki Yönetici Görüşleri**

Temalar	M1	M2	M3	M4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	f
1. İşini iyi yapar	√	√	√	√		√		√		√	√	√	9
2. Öğretmen ve öğrencilerle iletişimi iyidir	√	√				√	√	√			√	√	7
3. Verilen görevi yerine getirir				√			√			√	√	√	5
4. İş zamanında yapar	√		√	√				√					4
5. Verilen her işi yapar					√								1
6. Birlikte çalışılması daha kolaydır					√								1
7. Evrak işlerini temizlik yapmaktan daha çok sever							√						1
8. Memnun olmazsak bir daha çalışmayız	√	√		√	√	√			√	√			7

1. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=9) işini iyi yaptıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konuda paylaştıkları bazı ifadeler yer verilmiştir:

*“Verilen işleri etkin biçimde yapıyorlar. Çok iyi çalışıyorlar.” (M1)*

*“Çalışmaları çok olumludur. Yaptığı işi iyi yapar.” (M2)*

*“Yazı ve dosya dağıtım ve toplama, müracaat sahiplerini karşılama ve yol göstermeleri ile ilgili olarak bu gibi konularda hiçbir sıkıntı yaşamıyoruz.” (M3)*

*“Personelimin çalışma şekline çok memnunum. Kendisine verilen işleri titizlikle, özenle yerine getirir.” (M4)*

*“Her türlü isteğimizi yerine getirir, bu yüzden görevlerini aksatmadan yerine getiriyorlar.” (Y2)*

*“Okul aile birliği personelimiz bizzat bu bölgeden bir insan. Gayet de canla başla çalışıyor.” (Y6)*

*“Yani normal çalışanlar olarak İşkur personeli değil belki ama okul aile birliğimiz bu konuda çok iyi çalışıyor diyebilirim.” (Y8)*

2. temaya göre okul yöneticileri (f=7) okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin öğretmen ve öğrencilerle iletişimlerinin iyi olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların paylaştıkları aşağıda verilmiştir:

*“Öğretmen ve çocuklarla diyalogu iletişimi düzgün.” (M1)*

*“Veli ve diğer okul personeli ile çabuk kaynaştı, iletişimi iyidir.” (M2)*

*“Okul aile birliği bünyesinde çalışan hizmetlimiz öğretmen arkadaşlar hakikaten makul isteklerini söyleyebiliyor rahatlıkla ama öğrencilerle de iletişimini iyi kurmaya çalışır iş garanti olmadığı için okul aile birliği bünyesinde olan kişi.” (Y2)*

*“Yanılmıyorsam öğretmenlerle aralarını hani daha iyi tutacak onlarla iletişime geçecek şekilde aralarını sıcak tutacak bir şey diye düşünüyorlar. Okul aile birliği bünyesinden gelenlerle daha iyi iletişim halindeyiz” (Y3)*

*“Kendisinin iletişim ve hitaplarında bir kusur yaşamıyorum.” (Y4)*

*“Çalışan personelimizin öğretmenlerle, idareyle iletişimi iyidir.” (Y7)*

*“Bizlerle iletişimi de çok iyi.” (Y8)*

3. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=5) verilen görevi yerine getirdiklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların paylaştıkları aşağıda verilmiştir:

*“Kendisine verilen işleri titizlikle, özenle yerine getirir.” (M4)*

*“Mesela evrak işlerinde şunu şuraya götür bu kağıtta bunu yapılması gerek dendiği zaman söyleyebiliyorlar ellerinden geleni yapıyorlar en azından. Genelde gerçi biz şey yaparız açıklama ihtiyacı duyduğumuz şeyleri kendimiz götürürüz onlara da çok teslim etmeyiz. Arada bir ama yapıyoruz bunu.” (Y3)*

*“Yani bizim her türlü isteğinizi karşılayabilecek beceriye yeteneğe de sahip.” (Y6)*

*“İstenen işleri gayretle yerine getirir.” (Y7)*

*“Her türlü yazı işleri, dosya işleri ve yardımları gayet iyidir diyebilirim bununla ilgili.” (Y8)*



4. temaya göre okul yöneticileri (f=4) okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin işlerini zamanında yaptıklarını belirtmişlerdir ve buna ilişkin katılımcıların bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Verilen işleri zamanında yapıyorlar.”* (M1)

*“Kendisinden istene işleri zamanında yapar, gayet de iyidir bu konuda.”* (M4)

*“İşini zamanında yapması önemli. Çok dikkat eder buna da sağ olsun.”* (Y4)

5. temaya göre okul yöneticileri (f=1) okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin verilen her işi yaptığını belirtmiştir. Katılımcının paylaştıkları aşağıda verilmiştir:

*“İstediğın her şeyi yaptırabilirsin, ha her şeyi derken resmi şeye göre uygun olan konulardaki görevlerini tabi ki de.”* (Y1)

6. temaya göre okul yöneticileri (f=1) okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerle birlikte çalışmanın daha kolay olduğunu belirtmiştir. Katılımcının paylaştıkları aşağıda verilmiştir:

*“Okul Aile Birliği kapsamında çalışan hizmetliler ile çalışması daha kolaydır.”*  
(Y1)

7. temaya göre okul yöneticileri (f=1) okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin evrak işlerini temizlik yapmaktan daha çok sevdiklerini belirtmiştir. Katılımcının paylaştıkları aşağıda verilmiştir:

*“Bir de resmi bir yazı olduğu için herhalde kıymetli oluyor. Bir odayı temizle desek ya da etrafın temizliğini yap desek onları daha çabuk yapmıyorlar da bu tür evrak işlerinde bize daha çok yardımcı oluyorlar nedense. Yani en azından benim okulumdakiler öyle.”* (Y3)

8. temaya göre okul yöneticileri (f=7) okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerden memnun olmazlarsa bir daha çalışmayacaklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların paylaştıkları bazı görüşler aşağıda verilmiştir:

*“Okul aile birliği tarafından çalıştırılanların çalışma şekli itibariyle herhangi bir sıkıntıları olmamaktadır. İşlerini iyi yapmadıklarında işlerine son verileceği ya da tekrar çalıştırılmayacaklarının bilincindedirler.”* (M1)

*“Elemanı kendimiz temin ettiğimiz için usulüne uygun olarak çalışmalarından memnunuz. Memnun kalmadığımız zaman yapılan sözleşme gereği iş çıkışı yapabiliyoruz. Bunun için işlerini aksatmadan talimatlarımız doğrusunda işlerini yerine getirmektedirler.”* (M2)

*“Okul aile birliğinde çalıştırılan personel hizmet alımı şeklinde çalıştırılmakta olup memnun olunulmadığında değiştirilme imkanı mevcuttur. Bundan dolayı da çalışmalarından memnunum. Verilen her işi güzel yapar.” (M4)*

*“Belli bir süre deneme yaparsın memnuniyetsizliğin varsa da yolları ayırırsın olay bu kısacası. Tabii karşı taraftaki aynı kişide o da memnun olmazsa o da tabii ayrılıp gitme özgürlüğüne sahip. Fakat genelde normal çalışma şartlarına uygundurlar. Çünkü işin içinde şirket aracılığıyla da çalışmış olsalar da sonunda biz istemiyoruz dediğimiz zaman işten ayrılacaklarını bildikleri için.” (Y1)*

*“Gayet memnunuz. Okul aile birliği bünyesinde çalışanlardan gayet memnun oluyoruz yani zaten şartları baştan söylüyoruz ona göre yapamayacaksa hiç bu işe girmiyor zaten yapabileceğini söylüyor ufak tefek aksaklıklar çıksa da onlar ya bilmediğinden oluyordur yoksa okul aile birliği bünyesinde çalışan hizmetlilerden her zaman için memnun olmuşuzdur yani. Çünkü şunu biliyor personel eğer memnun kalınmazsa bir dahaki sefer kendisinden yardım alınmaz yani işte işe alınmaz düşüncesinden dolayı canını dişine takarak çalışır. Okul açısından para olduktan sonra hep okul aile birliği bünyesinde çalıştıracaksın yani. Çünkü biliyor ki garanti değil iş yani performansını bir şekilde değerlendiriyoruz, diyoruz ki Ayşe Hanım Ali Bey burası olmadı şu olmadı. Bu birkaç defa tekrarlandığı zaman kendisi de rahatsız oluyor zaten ben topun ucuna geldim diyor sonuçta, rahatsız oluyor ya düzeltiyor ya da işten çıkarabiliyoruz.” (Y2)*

*“Okul aile birliği bünyesinde çalışan hizmetliyi biz seçtiğimiz için biz denediğimiz için olmazsa gönderebiliriz cevabı bizim ağzımızda olduğumuz için okul aile birliği ya da dışarıdan hizmet satın alma ile aldığımız bütün personeller mükemmel çalışıyor. Zaten iyi olmayanı çıkartıyoruz. Kafamıza uymayanı çıkartıyoruz. Temiz yapmayanı çıkartıyoruz o yüzden bunlardan çok memnunuz. Biz denediğimiz için olmazsa gönderebiliriz cevabı bizim ağzımızda olduğumuz için okul aile birliği ya da dışarıdan hizmet satın alma ile aldığımız bütün personeller mükemmel çalışıyor.” (Y5)*

Tablo 4.1.2.'de İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin her türlü yazı ve dosya dağıtma ve toplama, müracaat sahiplerini karşılama ve yol gösterme konusundaki görüşleri yer almaktadır.

**Tablo 4.1.2. İŞKUR Kapsamında Çalışan Hizmetlilerin Her Türlü Yazı ve Dosya Dağıtma ve Toplama, Müracaat Sahiplerini Karşılama ve Yol Gösterme Görevi Hakkındaki Yönetici Görüşleri**

Temalar	M1	M2	M3	M4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	f
1. İşini iyi yapar			√			√	√	√	√	√	√		7
2. Her zaman iyi çalışan personel görevlendirilmiyor		√	√		√		√		√	√			6
3. Verilen işi zamanında yapar	√	√						√					3
4. Personele değer verilirse verimi artar					√	√							2
5. Personel görevlendirilirken daha titiz davranılmalıdır				√								√	2
6. Genel olarak sorun yaşıyorum					√							√	2
7. Çalışmaktan kaçınır												√	1
8. Okula zamanında gelmez												√	1
9. Kompleksli olabiliyorlar								√					1
10. İşini hatırlatmak gerekiyor								√					1

1. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=6) işini iyi yaptıklarını belirtmişlerdir. Bu konuyla ilgili bazı görüşler şöyledir:

*“İŞKUR kapsamında çalışanlar da hemen hemen okul aile birliği bünyesinde çalışanlar gibi görevlerini aksatmadan yaparlar, işlerini iyi yaparlar. Hemen hemen aynıdır yani.” (Y2)*

*“Bunu seviyorlar yazı ve dosya dağıtmayı İŞKUR personeli de seviyor. Bizde şey olur zaten hangisi müsaitse hangi eleman hangi hizmetli müsaitse ona veririz o yapar işlerimizi o anda.” (Y3)*

*“Gerçekten işini çok iyi yapıyor.” (Y5)*

*“Onlar da gerçekten canla başla çalışıyorlar. Okulu daha iyi bir konuma getirmek için ellerinden geleni yapıyorlar. Zaten onlar da tanıdığımız bildiğimiz*

*yıllardır çalıştığımız insanlar olduğu için hiç bu konuda bir problem yaşamadık.”*

*(Y6)*

*“İŞKUR kapsamında çalışan personelimiz de temizlik ve güvenlik alanlarında hizmet eder.” (Y7)*

2. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=6) her zaman iyi çalışan personel görevlendirilmediğini belirtmişlerdir. Bu konudaki bazı görüşler aşağıda verilmiştir:

*“Ama her zaman bunun gibi eleman denk gelmiyor.” (M2)*

*“Ha içinde çalışanda düzenli olan da var açıkçası. O da her zaman denk gelmiyor” (Y1)*

*“Aslında şöyle bir şey genelde şanslıyız iyi oluyorlar. Ama bazen kötü olduğu da oluyor.” (Y3)*

*“Her sene aynı şansını yaşamıyorum da İŞKUR'dan alınan her zaman iyi olmayabiliyor. 2 sene önceki okulumda çok şanssızdım. Yani temizliği bile öğretememiştik.” (Y5)*

*“Ama bundan öncekilerle sorun yaşadığımız oldu, bu gayet de iyi çıktı. Herhangi bir sorunumuz sıkıntımız şu anda o konuda da yok.” (Y6)*

3. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=3) verilen işi zamanında yaptıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların paylaştıkları aşağıda verilmiştir:

*“Verilen işleri zamanında yapıyorlar.” (M1)*

*“İşini zamanında bitirir.” (M2)*

*“Verilen işi zamanında yapmaktadırlar. Herhangi bir sorun yaşamadık bu konuda da.” (Y4)*

4. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=2) personele değer verilirse verimlerinin artacağını belirtmişlerdir ve buna ilişkin görüşler aşağıda verilmiştir:

*“Bunun yanında bu biraz da okul idaresiyle idareciyle ilişkilere bağlı. O kişilerin çalışmasını takdir eder sonuçta bir insan olduğunu dikkate alır çalışmalarını göz önüne alırsan, o kişiler de kendilerine değer verildiğini anlarsa elinden geldiğince de yapan insanlar var. Yani hepsine bunu söylemek çalışmaz etmez demek yanlış.” (Y1)*

*“Zaten personelle aran iyi olursa ona verdiği değeri gösterirsen o da elinden gelen gayreti gösterecektir. Bu böyledir yani, daha verimli çalışırlar o zaman.” (Y2)*

5. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetliler ile ilgili (f=2) personel görevlendirilirken daha titiz davranılması gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Okullara personel gönderilirken kişiler daha titiz seçilerek görevlendirilmeli. Sonuçta burası bir okul. Daha hassas davranılması gerektiğini düşünüyorum.”*  
(M4)

*“Şimdi İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerimiz çok fazla iş yaptıklarını söyleyemem. Özellikle İŞKUR'dan gönderilen personellerin, birçok şeyden geçmesi gerekli. Mesela en son eğer bu gizli kalacaksa eğer en son yaşadığımız mutfaktan ya da başka malzemelerden alımlar olduğu konusunda. Biz fark ettikten sonra İŞKUR'la tekrar görüştük onun işine son veriyoruz. Yani bunların neden daha öncesinde daha titiz davranılması gerekli sonuçta burası bir okul, her türlü. Biraz daha dikkatli davranılması gerekiyor İşkur personelini buraya atarken diye düşünüyorum ben.”* (Y8)

6. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetliler ile ilgili (f=2) genel olarak sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Ama İŞKUR'dakilerin bazıları kendi kafasına göre yapmaya çalışırlar ve çalışma şekli de diğer Okul aile Birliği'nde ki çalışan kadar verimli olmaz. Bu yüzden genelde sıkıntı yaşarız.”* (Y1)

*“Genelde iş yaparken bizim dediğimize göre değil de kendi canlarının istediğine göre hareket ederler. Yani İŞKUR personeli ile ilgili çok fazlasıyla sıkıntı yaşıyoruz.”* (Y8)

7. temaya göre okul yöneticileri (f=1) İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin çalışmaktan kaçındıklarını belirtmiştir. Katılımcının paylaştıkları aşağıda verilmiştir:

*“Sadece burada gelip günlerini doldurma peşindeler, başka hiçbir şey değil. Yani okulda daha önce tecrübesi olanlar da olmayanlar da aynı şey. Herkes otursun hiçbir iş yapmasın saat dolsun ve saat dolduktan sonra hemen gitsin. Yani İŞKUR'dan gelen hiçbir çalışanın hayır, yani en azından bu okula gelenlerde pek iyi gördüğümü söyleyemem. Pek çalışma isteğinde değiller. Halbuki o kadar bekleyen var.”* (Y8)

8. temaya göre okul yöneticileri (f=1) İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin okula zamanında gelmediklerini belirtmiştir. Katılımcının paylaştıkları aşağıda verilmiştir:

*“Okulu açmaları gerekiyor, bir hazırlık yapmaları gerekiyor ama saat sekiz buçukta hatta dokuzda doğru geldikleri bile olur.”* (Y8)

9. temaya göre okul yöneticileri (f=1) İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin kompleksli olabildiklerini belirtmiştir. Katılımcının paylaştıkları aşağıda verilmiştir:

*“Sadece onlarda bir şey var kompleks oluyor. İşte o kompleks belki böyle şeylerde yardım istediğimiz zaman birazcık daha gidiyor galiba. Kendilerini işe yarar hissediyorlar. Yani şimdi şöyle birleştireyim aslında cümlelerimi burada öğretmenler ile bir olup sadece temizlik işlerinde görevlendirilmek bazen onlarda kompleks yaratıyor. Ama işte bu tür böyle bürokrasi kağıt işlerinden falan yardım istediğimiz zaman sanırım bu eziklik kompleks gidiyor bir işe yaradıklarını bu alanda da işe yarayabileceklerini göstermek için daha rahat oluyorlar.” (Y3)*

10. temaya göre okul yöneticileri (f=1) İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin işini hatırlatmak gerektiğini belirtmiştir. Katılımcının paylaştıkları aşağıda verilmiştir:

*“Sürekli çalışmalarını gerektiğini, işlerini hatırlatmak gerekiyor onlara.” (Y3)*

Tablo 4.1.3.'de Kadrolu hizmetlilerden her türlü yazı ve dosya dağıtma ve toplama, müracaat sahiplerini karşılama ve yol gösterme konusundaki görüşleri yer almaktadır.

**Tablo 4.1.3. Kadrolu Hizmetlilerden Her Türlü Yazı ve Dosya Dağıtma ve Toplama, Müracaat Sahiplerini Karşılama ve Yol Gösterme Görevi Hakkındaki Yönetici Görüşleri**

Temalar	M1	M2	M3	M4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	f
1. Verilen görevi yapar	√		√	√			√		√	√	√	√	8
2. Okulu benimsemiştir	√		√				√	√		√			5
3. Çalışma arkadaşlarıyla iletişimi iyidir			√	√				√		√			4
4. Sosyal hizmetlerden gelenlerin uyum farkı var		√				√	√		√				4
5. Verilen görevi yapıp yapmadığını takip etmek gerekiyor	√					√	√	√					4
6. Sosyal hizmetlerden gelenlerin zayıflıkları var		√					√		√				3
7. Temizlik yerine evrak işi yapmak ister				√			√		√				3
8. Emirlere karşılık verir						√		√	√				3
9. Görevini aksatır							√	√					2
10. Okul idaresiyle, öğretmenlerle düzgün iletişim kuramıyor		√				√							2
11. Bunalırsa rapor alır					√								1
12. İş garantisi vardır						√							1
13. Diğer personelle kendini farklı görürler						√							1
14. Mesailerine uymayabiliyorlar												√	1
15. İletişimde hatalar olabiliyor											√		1

1. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=8) verilen görevi yaptıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konuda paylaştıkları bazı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Kadrolu hizmetli olarak çalışan personelimizden çok memnunum. Kendisine verilen görevi hemen yerine getirir.” (M1)*

*“Yazı getirmek götürmek dağıtmak konusunda çok iyidir. Verilen görevi yapar. Normal bir iş seyir takip eder.” (M4)*

*“Bu kişiler o zaman dosya dağıtmak ve bu tarz dışarı işlere gitmek istiyorlar daha çok. Eğer zihinsel durumları iyi ise bunda memnun kalabiliyoruz.” (Y5)*

*“Kadrolu hizmetlimiz okulumuzun ilk buraya taşınmadan önceki döneminden beri devam eden engelli kadrosundan girmiş bir arkadaşımız. Ondan son derece memnunuz.” (Y6)*

*“Okulumuz bünyesinde çalışan hizmetli her türlü evrak getir götür işlerini titizlikle yapar. Bu tarz konularda idareye yardımcı olacağını düşünüp verilen görevleri yerine getiriyor.” (Y7)*

*“Kadrolu hizmetlimizden aslında memnunuz. Tabiki görevini yapıyor herkes ama biraz daha sadece şey lazım hassasiyet açıkçası. Yoksa kadrolu hizmetlimizden o kadar da bir sıkıntımız yoktur.” (Y8)*

2. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=5) okulu benimsediğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Okulu benimsediği için elinden gelen gayreti gösterir.” (M1)*

*“O da en güzel işini yapan okulun okulu bir evi gibi gören okul sahiplenmiş bir insan mesela. Evet o kadrolu hizmetlilerde.” (Y3)*

*“O kadar yetenekli o kadar alanına hakim ve bu sevmeden yapılabilecek bir şey de değil. Yani kesinlikle ve kesinlikle artık o kadar benimsemiş ki, yani evine yakın gidebileceği birçok okul olmasına rağmen çocuklarının da okuduğu okullar olmasına rağmen o sağ olsun bizi kırmadı, bırakmadı. Hala bizimle devam ediyor. O da memnun, biz de memnunuz. Hatta ve hatta okulu artık o kadar benimsemiş, o kadar sahiplenmiş ki bizim bir şey söylememize bile gerek kalmıyor, ki engelli bir arkadaşımız işitme engelli biz bile kendimizi geliştirdik diyebilirim yani.” (Y6)*

3. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=4) çalışma arkadaşlarıyla iletişiminin iyi olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Çalışma arkadaşlarıyla bizlerle iletişimi de iyidir.” (M4)*

*“Engelli bir arkadaşımız işitme engelli biz bile kendimizi geliştirdik diyebilirim yani. Artık öyle bir hale geldik ki bizden birisi ya. İletişimde bir sorun yaşamıyoruz. Biz de bu vesileyle kendimizi geliştirdik. Artık yolda sokakta bile bir başka engelli vatandaş görsek iletişim kurabiliyoruz. O konuda da o bize yardımcı oluyor sağ olsun. Ondan öğretmenler de memnun çevre esnafta çevre komşular da memnun. Yani herkes memnun bir sorunumuz, bir sıkıntımız yok. Hatta bir grup*



*öğrencimiz evlerinde de akrabaları olduğu için işaret dilini öğrenmişler daha öncesinde. Buraya geldikleri zaman ona şöyle bir jest yaptılar engelliler gününde birkaç tane şarkıyı işaret dili ile ona seslendirdiler. O da çok duygulandı, çok etkilendi. Çok da hoşuna gitti, öğrencilerle çok güzel bağı var. Yani kendi çocuklarının yaş grubu zaten aynı şekilde çok güzel bir bağı var. Dediğim gibi şimdiye kadar her şey güzel inşallah bundan sonra böyle devam eder. Öğrenciler de son derece memnun, seviyorlar kendisini.” (Y6)*

4. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetliler ile ilgili olarak (f=4) sosyal hizmetlerden gelenlerin uyum farkları olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların paylaştıkları aşağıda verilmiştir:

*“Okulumuzdaki kadrolu hizmetliden memnun değiliz. Çocuk Esirgeme Kurumu'ndan ayrılanlar okullara hizmetli olarak verildiği için düzenli aile hayatları olmadığından dolayı okuldaki velilere ve personele uyum sağlayamamaktadır. Hatta şöyle bir olayla karşılaştık. Okuldaki fotokopi kağıtlarını okul dışına çıkartıp satmak amacıyla bir yerde muhafaza ettiğini öğrendik. Kendisine gerekli uyarıyı yaptık. Maalesef bu tarz okulda yaşanmaması gereken şeylerle sürekli karşılaşmaktadır.” (M2)*

*“Memnun değilim. Okul içerisinde de huzuru da bozuyor. Okul idaresi olarak ona güvenip de herhangi bir iş yaptıramadık, yaptırmadık. Nadiren vardır ama. Okul değiştiren oluyor memurluktan ayrılan oluyor kavga dövüş edenler oluyor yani rastladım bunlara bu şekilde. Onlardan çok performans görmedik, sosyal hizmetlerden gelenlerden.” (Y2)*

*“Kadrolu personel aslında birazcık bizde sosyal hizmetlerden gelenler. Bir tane sosyal hizmetlerden gelen kadrolu personelimiz var onlarla sıkıntımız şu. Şimdi sosyal hizmetlerden geldikleri için genelde çocuk esirgemedi gelmiş oluyorlar. Uyum intibak ve sevgi açıkları çok fazla. Onları bir şeyi mutlaka rica etmek zorundasınız. Eğer Sosyal hizmetlerden geliyorsa onlar sorunlu insanlar. Genelde iş yapmıyorlar. Sosyal hizmetlerden olanlar belki okullara evet, okullar eğitim öğretim yeri onları en iyi belki bizler anlıyoruz aslında, ki bu bizim okulda çok fazladır mesela. Sosyal hizmetlerden gelen insanların genelde çocukları oluyor. Evlenmiş boşanmış kadınlar oluyor veya hayatları çok düzgün gitmiyor. Fazla sahipleniyor öğretmenlerimiz. Severler sahiplenirler yardım ederler ama en ufak bir şeyde onların zararına dokunacak en ufak bir şeyde hemen sizi yarı yolda bırakıyorlar ne olursa olsun. Yani sonuna kadar arkanızda durmuyorlar sonuna*

*kadar iyi niyetinizi bilmiyorlar bilemiyorlar. Sanırım çok fazla duvarları var, öyle büyümüşler o duvarlarla büyümüşler. Samimiyeti de çok fazla algılayamıyorlar belki. Kendi algılayabildikleri kadar samimiyet görüyorlar ya da kendilerini nasıl dışarıya ne kadarını veriyorlarsa size de o kadar verebiliyorlar.” (Y3)*

*“Hiç memnun değilim. Kesinlikle memnun değilim. Bu Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının kontenjanından gelen ne kadar hizmetli varsa sorunlu. Biz burada çocuk yetiştiriyoruz yani biz bunların sorunlarını aşamayız. Yani hiçbir idari personelin %100 memnunum diyebileceği bir kişi bence bunların arasından asla bulunamaz. Asla olamaz.” (Y5)*

5. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=4) verilen görevi yapıp yapmadığını takip etmek gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Çalışmaları eksik, istekli çalışmıyor. Sürekli takip etmek gerekiyor.” (M1)*

*“Gözün arkada kalıyor yani verdiğin iş peşinden koşman gerekiyor. O da enerji kaybı zaman kaybı oluyor stres oluyorsun aynı zamanında. Yani bunları hep yaşadık yani. Yani suistimal her zaman için oluyor yani. Gözün arkada kalıyor yani sonuçta kadrolu olduğu zaman gözün arkada kalıyor yani genel olarak böyle görüyorum ben.” (Y2)*

*“Sürekli biz onları bazen hatırlatırız, işte bu sizin asli göreviniz bunu yapmak zorundasınız deriz. Onda bile bazen böyle kaytarırlar, istemezler, yok olurlar ortalıktan kaybolurlar. Sonra gelip yaparlar.” (Y3)*

*“Memnun değilim. Çünkü, görev bilinci var fakat uygulamada iş aksatması yapıyor.” (Y4)*

6. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=3) sosyal hizmetlerden gelenlerin zayıflıkları olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Mesela bize normalde sevinmemiz lazım sosyal hizmetlerden biri gelecek hizmetli gelecek diye. Genelde deriz ki hangi sorunlu insan acaba yine geliyor. Yani ben pek iç açıcı görmüyorum sosyal hizmetlerden gelenleri.” (Y3)*

*“Duygusal sorunlar patlamalar yaşıyorlar bunlar. Bizim buradaki personelimiz anne babayı kaybetmiş. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı yetiştirmiş artık sevgi evleri mi nedir bilmiyorum tam olarak. Müdürümüz çok iyi bir insan. O bayağı bir rehabilite etmiş ama rehabilite edilemeyenleri de var. Çok var. Tabii zaman zaman bunun sorunları ortaya çıkıyor mu çıkıyor yani. Sorunlarla karşılaşılıyor*

*muyuz karşılaşıyoruz. Bu sorunları da çözmek zaman alıyor. Artı Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına da çok güveniyorlar. Yani hakkıyla işimi yapayım diyen bence okullarda bulamazsınız.” (Y5)*

7. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=3) temizlik yapmak yerine evrak işi yapmak istediklerini belirtmişlerdir. Katılımcılardan bazılarının bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Çalışmaları olumludur. Ama daha çok temizlik yapmak yerine evrak işi yapmak ister.” (M4)*

*“Dosya dağıtmak toplamak, eğer biraz durumları yani zihinsel durumları iyi ise bu kişilerin zaten hizmetli olarak çalışmak temizlik yapmak istemiyorlar. Hizmetli olmak da istemiyorlar. Bu kişiler o zaman dosya dağıtmak ve bu tarz dışarı işlere gitmek istiyorlar daha çok.” (Y5)*

8. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=3) emirlere karşılık verdiklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Bazen öyle durumlar oluyor bir şey söylüyorsun yapmıyorum diyor, bazen de insani olarak ya çok karışmayalım çoluğu çocuğu var deniliyor dokunmuyorsun yani.” (Y2)*

*“Bir tanesi zihinsel olarak iyi durumda. Tamir işlerini istiyor, dosyayı da ben götürmekle görevli değilim diyor açıkçası biliyor musun öyle de çıkıyor. Ben ilçeye dosya götürmekle görevli değilim diyor o işe de yaramıyor. Bu kişilerde genelde ani duygu patlamaları oluyor ve bunlar bir anda işi bırakıp kafasına göre çıkıp gidebiliyorlar okuldan. Yapmıyorum diyebiliyorlar.” (Y5)*

9. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=2) görevlerini aksattıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“İşini sürekli aksatır. Görevini tam olarak bitiremiyor bir türlü.” (Y3)*

*“Memnuniyetsizlik yaşıyorum. Okulu sahipleniyor fakat işleri geriden yapar bir şekilde yavaşlatma ya da geç yapma söz konusu. Uygulamada iş aksatması yapıyor.” (Y4)*

10. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=2) okul idaresiyle, öğretmenlerle düzgün iletişim kuramadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Çocuk Esirgeme Kurumu'ndan ayrılanlar okullara hizmetli olarak verildiği için düzenli aile hayatları olmadığından dolayı okuldaki velilere ve personele uyum*

*sağlayamamaktadır. Onlara düzgün iletişim kuramamaktadır. Maalesef psikolojik sorunlarını da okula yansıtmaktadır.” (M2)*

*“Öğretmenlerle iletişimi kötü. İşi savsaklayarak yapıyor. Hemen istenen zamanda hizmet verilmeyebiliyor yani çoğunluk olarak. Öğrenci açısından da iletişim iyi olmuyor, bağılıyor çağırıyor. Çünkü garanti iş yani garanti olunca bağılıyor çağırıyor.” (Y2)*

11. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=1) bunalırlarsa rapor aldıklarını belirtmişlerdir. Katılımcının bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Ama ötekilere göre biraz daha alıngan olurlar nazlı olurlar. Çok sıkıştıklarında izine rapora dökebilirler işi.” (Y1)*

12. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=1) iş garantilerinin olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcının bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Kadrolu olarak çalışanlar da genelde yani sadece hizmetli kadrosu için değil devlet memurlarının hepsi iş garanti olduğu için herhangi bir şekilde de işten uzaklaştırma durumu çok nadir olduğu için iş garanti olduğundan dolayı bir özel sektördeki gibi olmuyor. Yani özel sektörde bir kişi bir izin alma bir sevk alma rapor alma gibi durumlarda bile endişe içerisinde ama onun rahatlığı içerisinde olduğu için nasıl olsa devlet memuruyum bana işine son verecek bir babayiğit yoktur ne kadar yanlış yaparsam yapayım böyle bir durum olamaz düşüncesinden dolayı yani bir okul aile birliği bünyesinde çalışan bir personel kadar çalışan olmuyor.” (Y2)*

13. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=1) diğer personelle kendilerini farklı gördüklerini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Onlar genelde zaten okulun hakimidir de okulun müdürü gibi davranırlar genelde.” (Y2)*

14. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=1) mesailerine bazen uymayabildiklerini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Bazen sıkıntılar da yaşamıyor değiliz. Özellikle geliş gidiş saatlerindeki bazı takılmalar var sadece.” (Y8)*

15. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=1) iletişimde hataların olabildiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Müracaat sahiplerini karşılama ve yol göstermede zaman zaman sıkıntılar yaşanabiliyor. Okulumuzu ziyaret eden üst düzey yöneticiler ya da velilerle iletişimde iletişim hataları olabiliyor.” (Y7)*

Okul yöneticilerinin hizmetlilerin her türlü yazı ve dosya dağıtma ve toplama, müracaat sahiplerini karşılamak ve yol gösterme görevi hakkındaki görüşlerini genel olarak yorumladığımızda; okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla ve İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin işlerini iyi yaptıklarını, kendilerine verilen işi zamanında yaptıklarını düşünmektedirler. Üç grup personelin de iletişimlerinin iyi olduğu görülmektedir. Okul yöneticilerinin okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalıştırılan hizmetlilerle çalışmanın daha kolay olduğunu, memnun olunmadığında bir daha çalışmayabilecekleri görülmektedir. Kadrolu hizmetlilerle diğer personele göre daha fazla sorun yaşadıkları görülmektedir.

#### **4.2. Okul Aile Birliği Bütçesinden Hizmet Satın Alımı Yoluyla, İŞKUR Kapsamında ve Kadrolu Çalışan Hizmetlilerin Hizmet Yerlerini Temizleme, Aydınlatma ve Isıtma İşlerinde Çalışma Konusundaki Memnuniyet Durumlarına İlişkin Bulgular**

Tablo 4.2.1.'de okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalıştırılan hizmetlilerin hizmet yerlerini temizleme, aydınlatma ve ısıtma işlerinde çalışma konusundaki görüşleri yer almaktadır.

**Tablo 4.2.1. Okul Aile Birliği Bütçesinden Hizmet Satın Alımı Yoluyla Çalıştırılan Hizmetlilerin Hizmet Yerlerini Temizleme, Aydınlatma ve Isıtma İşlerinde Çalışma Görevi Hakkındaki Yönetici Görüşleri**

Temalar	M1	M2	M3	M4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	f
1. İşini iyi yapar	√	√			√		√			√	√	√	7
2. İşini yapması için uyarmama gerek kalmaz		√	√			√				√			4
3. Verilen her işi yapar				√	√		√						3
4. İşini sahiplenir	√						√				√		3
5. Çözüm odaklıdır								√				√	2
6. Okulun tüm temizliğini yapar			√										1
7. Daha çok temizlikle ilgilenmektedirler					√						√		2
8. Görev alanı sorunu olabiliyor			√										1

1. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=7) işini iyi yaptıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konuda paylaştıkları bazı ifadelere yer verilmiştir:

*“Okul aile birliğinde çalışan hizmetlilerden hizmet yerlerini temizleme, aydınlatma ve ısıtma şeklinde çalışmalarından memnunuz. Çünkü işlerini çok iyi yapıyorlar.” (M2)*

*“Temizlikte mecbur her türlü işi verilen işleri yaparlar. Çalışırken işini iyi yapar. Memnuniyetsizliğimiz olmaz.” (Y1)*

*“Zaten o iyi, işinde uzman, yapacağı işi biliyor ama temizlik düzen tertip konusunda gerçekten de.” (Y3)*

*“Dediğim gibi bu arkadaş bu bölgeden. Kendi zaten çocuğu da öğrencimiz. Ona da ekstradan yönlendirme yapmamıza gerek kalmıyor. Gayet de iyi çalışıyor herhangi bir sorunumuz sıkıntımız yok.” (Y6)*

*“Okul aile birliğine bağlı çalışan hizmetlilerimiz bu kapsamdaki görevlerini titizlikle sorunsuz olarak yerine getirmektedirler.” (Y7)*

2. temaya göre okul yöneticileri (f=4) okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin işini yapması için uyardıya gerek kalmadığını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konuda paylaştıkları bazı ifadeler aşağıda yer verilmiştir:

*“İşlerini aksatmadan talimatlarımız doğrusunda işlerini yerine getirmektedirler.” (M2)*

*“Hizmet yerlerinin temizliğinde çok memnunuz. Temizlenecek bir alan olduğunda uyarıya meydan bırakmadan temizleniyor.” (M3)*

*“Çalışırken hatırlatmaya, uyardıya gerek bile kalmaz.” (Y6)*

3. temaya göre okul yöneticileri (f=3) okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin verilen her işi yaptığını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konuda paylaştıkları bazı ifadeler aşağıda yer verilmiştir:

*“Memnuniyetsizliğimiz olmaz. Çünkü aynı şeyler belli bir kalıpla söylenir onlara uymaları gerekir. Olmasını istediğimiz şeyleri yaptığı sürece de sorun yaşamayız.” (Y1)*

*“Ama okul aile birliğindeki insanlar size gönüllü her işi çok kolay yapıp bitirebiliyorlar sizin için. Aslında hepsi keşke böyle olsa.” (Y3)*

4. temaya göre okul yöneticileri (f=3) okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin işini sahiplendiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konuda paylaştıkları bazı ifadeler aşağıda yer verilmiştir:

*“Çalışmasından memnunuz. Verilen görevleri tam ve zamanında etkin biçimde yapmaktadırlar. Daha saygılı, işinin sahibidir.” (M1)*

*“Onlar çünkü gerçekten iş arıyorlar, çalışmak istiyorlar, bu işe ihtiyaçları var. Bu işin kıymetini biliyorlar.” (Y3)*

5. temaya göre okul yöneticileri (f=2) okul aile birliği bütçesi ile çalışan hizmetlilerin çözüm odaklı olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Öğrencilerin de kendisine ilettiği sorun ya da sıkıntılara çözüm odaklı çalışıp sorunu çözüyor.” (Y4)*

6. temaya göre okul yöneticileri (f=1) okul aile birliği bütçesinden çalışan hizmetlilerin okulun tüm temizliğini yaptıklarını belirtmişlerdir. Katılımcının bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Okulun tüm temizlik ihtiyaçlarını karşıladıkları için okul açısından bir sorun yoktur.” (M3)*

7. temaya göre okul yöneticileri (f=2) okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin daha çok temizlikle ilgilendiklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konuda paylaştıkları bazı ifadeler aşağıda yer verilmiştir:

*“Okul aile birliği bünyesinde çalışan hizmetlilerin hizmet yerlerinde temizlik önemli. Aydınlatma ve ısıtma ile ilgili fazla onların işi olmaz. Onlar zaten aydınlatma elektrikçi gelir görevli gelir belirli kişiler gelir onu tadilatını ve tamiratını yaparlar.” (Y1)*

*“Okul aile birliği bünyesinde çalışan hizmetliler genel olarak temizlik işlerini yürütürler.” (Y7)*

8. temaya göre okul yöneticileri (f=1) okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin görev alanı sorunu yaşayabildiklerini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Öğretmenlerle bazen bazı görev tanımlarında karışıklıklar ön plana çıkıyor. Bazı öğretmenler hizmetlilerin sadece kendilerine hizmet etmeleri gerektiğini düşünüyor. Amirleri gibi davranıyor.” (M3)*

Tablo 4.2.2.'de İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin hizmet yerlerini temizleme, aydınlatma ve ısıtma işlerinde çalışma konusundaki görüşleri yer almaktadır.

**Tablo 4.2.2. İŞKUR Kapsamında Çalışan Hizmetlilerin Hizmet Yerlerini Temizleme, Aydınlatma ve Isıtma İşlerinde Çalışma Görevi Hakkındaki Yönetici Görüşleri**

Temalar	M1	M2	M3	M4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	f
1. Öğretmen ve öğrencilerle iletişimi iyidir	√		√			√		√	√	√			6
2. İşini iyi yapar	√			√			√		√	√	√		6
3. İşini sahiplenir	√					√	√				√		4
4. Verilen işi zamanında yapar					√	√					√		3
5. Okulu benimsemiştir				√				√		√			3
6. Verilen her işi yapar		√	√										2
7. Okulun tüm temizlik ihtiyacı karşılanır		√	√										2
8. İşini yapıp yapmadığını takip edilirse verim artar					√								1
9. Sadece temizlik yapar	√			√	√							√	4
10. Memnun olmazsak bir daha çalışmayız				√		√							2
11. Mesai saatleri okula uygun olmadığı için sorun yaşıyoruz					√							√	2
12. Okul temizliği önemlidir									√				1
13. Öğrencilerle iletişimi iyi değildir												√	1
14. Okul temizliğinde sorun yaşıyoruz												√	1
15. Verilen görev dağılımını beğenmiyorlar												√	1

1. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=6) öğretmen ve öğrencilerle iletişimlerinin iyi olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Öğretmenlerin de memnun olduğunu düşünüyorum. Herkesle iletişimi iyidir.”*

(M3)



*“Öğrenciler de aynı şekilde onlar da aynı okul aile birliği bünyesinde çalışan hizmetliler gibi değerlendiririz. Yani ben ikisini bir görüyorum tecrübelerime göre yaşadıklarına göre. Öğretmenlerle iletişim iyi olur genelde.” (Y2)*

*“Öğretmenlerin verdikleri görevlerde onların üstleri olduklarını bilerek görevleri yerine getiriyorlar. Öğrencilerle ilgili görevleri olmadıkları için öğrenci ile diyaloga girmeyip öğretmene yönlendiriyorlar.” (Y4)*

*“Öğretmenlerimiz çok çok memnun. Onlardan yana zaten hiçbir şikayet şimdiye kadar çalışanlarımızla ilgili gelmedi. Öğretmenlerimiz son derece memnun temizliklerinden, titizliklerinden, öğretmene karşı yaklaşımlarından. Dediğim gibi hatta mahalleden olmaları bu konuda öğretmenleri bile rahatlatıyor. Herhangi bir sıkıntı olduğu zaman veya herhangi bir problem yaşandığı zaman çoğu zaman okula bize yansımıyor bile onlar gerekli konuşmaları gerekli görüşmeleri yapıp bir sorun sıkıntıyı halledebiliyorlar. Öğrenciler de genel anlamda çok memnun. Sadece onların sıkıntısı mahalleden oldukları için bu arkadaşlar ailelerine her şey anlatılır korkusunu yaşıyorlar. O yüzden daha dikkatli davranıyorlar yani. Belki normalde daha farklı davranabilecekken bildikleri insanların burada çalışıyor olması, aileleriyle sürekli görüşen insanların burada çalışıyor olması, hani onların kendi hal ve hareketlerine dikkat etmelerine sebep oluyor. Bu da bizim için artı bir durum oluyor.” (Y6)*

2. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=6) işlerini iyi yaptıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Şu an ki çalışmamız işini iyi yapıyor.” (M4)*

*“Biraz önce değindim evet İŞKUR'dan gelenler genelde hem işi daha çabuk öğreniyorlar hem daha güzel yapıyorlar.” (Y3)*

*“Yani bu sene çok şanslıydım İŞKUR personelinden. Bugün izinli yani ben buradayken izin alma diyorum ya onu görmeden yapamıyorum. O derece iyi yani.” (Y5)*

*“Gözünüz arkada kalmıyor. Onlar zaten gerekeni yapıyorlar yani. O kadar rahatız. Sıkıntımız yok.” (Y6)*

*“İŞKUR kapsamında çalışan personelimiz görevlerini titizlikle sorunsuz olarak yerine getirmektedir.” (Y7)*

3. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=4) işini sahiplendiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“İletişim, beceri, işinin erbabı, yaptığı işi benimseyen, beceri kabiliyeti yüksek insanlar.” (M1)*

*“Bazı şeyler izin konularında falan tolerans ya da erken çıkma konusunda işini hafifletme konusunda tanınan toleransları tanımayacağımızı bilir. O yüzden işine sahip çıkar.” (Y2)*

*“Hem daha güzel yapıyorlar hem daha çok sahipleniyorlar. Yani bunu aslında gerekli yerlerde bizim de söylememiz lazım, gerçi söyleriz de bilinir bu genelde.” (Y3)*

4. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=3) verilen işi zamanında yaptıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Okul açısından iyidir İŞKUR kapsamında çalışan elemanlar, Verilen işi zamanında yaparlar.” (Y2)*

5. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=3) okulu benimsediklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“İşkur çalışanlarına görev talimatları eğitimi aldıklarından ve bu bilincin farkında olan personelimiz olmalarından memnunum. Okulu sahipleniyorlar.” (Y4)*

*“Bu iki arkadaşımızla biz daha önceki senelerden de çalıştık. Hatta benim 5. senem. 5 senedir farklı alanlardan okulumuzda çalışıyorlar. Gayet de memnunuz. Yani okulumuzu kilitleyip gittiğimiz zaman bile yakında oturdukları için gözünüz arkada kalmıyor. Onlar zaten gerekeni yapıyorlar yani. O kadar rahatız. Sıkıntımız yok. Okul açısından dediğim gibi daha öncesinde de onların çocukları bizim öğrencilerimiz oldu. Hep kendilerinin bir parçası olarak gördüler. Dediğim gibi ben 5 senedir buradayım 5 senedir biz bu insanlarla farklı alanlardan mesela bu sene İŞKUR'dan girdiler, daha öncesinde farklı alanlarda bir şekilde okulumuzda çalıştılar, görev yaptılar. O yüzden hiçbir sorun sıkıntı yaşamadık. Şu anda da devam ediyoruz.” (Y6)*

6. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=2) verilen her işi yaptıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“İş yükünü yerine getirme anlamında bir eksiklikleri yoktur. Verilen her işi yapmaktadırlar. Okulumda çalışan İŞKUR personeli bu konularda herhangi bir sorun yaşamamakta ve yaşatmamaktadır.” (M3)*

7. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=2) okulun tüm temizlik ihtiyacını karşıladıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin görev yerlerini temizleme, aydınlatmaya ve ısıtma işlerinden genel olarak memnunuz. Kendisine verilen işleri yapar. Okulumuzun temizlik ihtiyacını karşılamaktadır.”* (M2)

*“Yine öğrencilerin tüm temizlik ihtiyaçları karşılanabilmektedir.”* (M3)

8. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=1) işini yapıp yapmadığı takip edilirse verimlerinin artacağını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Özellikle de idareciler takip ederse, onlar da takip edildiğini anlarsa tüm çalışan hepsi öyledir yani diğer gruptakiler de takip etmezsen yeterince verim alamazsın.”* (Y1)

9. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=4) sadece temizlik yaptıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“... ancak bunlar İŞKUR tarafından görevlendirildiği hizmetleri yapmakla mükelleftir. Yani sadece temizlik yaparlar.”* (M1)

*“İŞKUR personeli sadece temizlik alanında çalıştırılmaktadır, başka işler yaptırılmaz. Zaten yapmayı da kabul etmiyorlar. Ama sadece temizlik işlerini yapar. Çünkü iş tanımları bu şekilde.”* (M4)

*“Çalışma şekilleri var. Onların bahçe temizliği okul temizliği buna benzer görev dağılımları var bu görev dağılımlarının dışında iş yaptırılmaz. İŞKUR personelinin sadece bir temizlik olayı var. Aydınlatma ısıtma işlemlerinde herhangi bir sorunu okulların bizim okulun özellikle yok. Çünkü kaloriferimiz yok ısıtma olayında. Sobamız yok. Tek olan bir klimadır. O da rutin belirli bir zamanlarında temizliği yapılır. Onu da yaparlar zaten. Herhangi bir sorun yaşamayız. Temizlik açısından çalışıyorlar. Onda bir sorun yok.”* (Y1)

*“Aydınlatma ve ısıtma işleri ile ilgili hiçbir şey yapmıyorlar zaten. Sadece temizlik personeli alıyoruz biz. Okulumuz klimalı zaten. Herhangi bir sıkıntı çıktığı zaman zaten çalıştığımız insanlar var, onlarla irtibata geçip, bütün temizlik kontrol bakımları yapıyor.”* (Y8)

10. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerden (f=2) memnun olmazlarsa bir daha çalışmayacaklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Çalışmaları olumludur. Yeterli gayreti göstermezlerse her zaman için değiştirilmesi talebinde bulunabiliyorum.” (M4)*

*“İŞKUR personeli de okul aile birliği bünyesinde çalışan hizmetliler gibi değerlendirebiliriz yani onlardan memnunuz yani. Çünkü onlar da eğer yine İŞKUR kapsamında çalışmaya devam edecekse bir sonraki sene, buraya geldiğinde zaten evine yakın diye gelmiştir. İstekte bulunma herhalde yok şu anda ama yine de olabilir belki. Gelme buraya diyebiliriz eğer işini yapmazsa.” (Y2)*

11. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=2) mesai saatleri okula uygun olmadığı için sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“İŞKUR kapsamında gelenlerin çalışması mesai saatleri var, diyelim ki mesaisi bittiyse 5 dakika fazla çalıştıramazsın. Onlardaki olay bu.” (Y1)*

*“Ben ilk defa böyle bir okulda çalışıyorum mesela. Biz geldikten sonra hizmetli geliyor. Normalde saat yedi buçukta İŞKUR personelinin de tabiki, normalde saat sekiz buçuk onların ama burası bir okul ve hiçbir şey de diyemiyoruz. Çünkü sekiz buçuk beşmiş çalışma saatleri. Okullarda eğer bu şekilde İŞKUR personeli görevlendirilecekse bunların saat aralıklarının değişmesi gerekli. Çünkü ben geldikten sonra hizmetlinin gelmesinin çok da bir anlamı yok diye düşünüyorum ben açıkçası. Saat beş olduğu anda herkes bir eve gitme peşinde. Biz yapacaktık gibi sanki. İş yapması gereken zamanda çocuklar dersteyken zaten belirli aralıklarla yapması gerekenleri yapıp zaten dinlenmeye geçiyor. O zaman da ona harcayacak demektir. Ya da okul tercih etmeyecekler, ikisinden biri.” (Y8)*

12. temaya göre okul yöneticileri okul temizliğinin önemli olduğunu (f=1) belirtilmişlerdir. Bu konudaki görüşler de aşağıda verilmiştir:

*“İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlim bu sene çok iyiydi çok memnunum. Yani çok memnun kadından yine Allah razı olsun süper çıktı. Çok memnunum. Birinci hedefimiz bizim temizlik oluyor okullarda çünkü çocuk sağlığı için en önemli şey. Sürekli ikili öğretim daha önceki okulumda ikili öğretimdi. İkili öğretimlerde bu çok büyük sorun oluyor temizlik. Çünkü okul hiç boş kalmadığı için doğru düzgün temizlenecek vakit olmuyor. Sabahçı çıkıyor öğlenci geliyor. Çok hızlı olmaları lazım temiz olmaları lazım.” (Y5)*

13. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=1) öğrencilerle iletişimlerinin iyi olmadığını belirtmişlerdir. Katılımcının bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Şimdi özellikle çalışanlarımızdan bazıları öğrencilere müdahale ettiği yönünde biz velilerimizden bir takım geri dönüşler aldık. Ve bu konuda çok uyarıldılar. Yani hiçbir şekilde birebir bir iletişime geçmemeleri. Yani tabiki de öğrencilere sizin onlara bunu yap gibi demeniz mümkün değil, bize gelip söyleyeceksiniz varsa bir sıkıntı biz onunla ilgileneceğiz. Yani birebir özellikle öğrencilerle olunca velilerden bazıları nasıl oluyor da bizim çocuklarımıza bu şekilde müdahale ediliyor diyerek geldiklerini hatırlıyorum. Ve bu konuda da uyarıldılar.” (Y8)*

14. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerle (f=1) okul temizliğinde sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Aynı, aynı aynı değişen bir şey yok. Yine aynı, yani hiçbir şekilde temizlik yok. Temizleme konusunda iyi değiller, hiçbir şekilde temizlik adına bir şey yaptıklarını düşünmüyorum. Ama okulun temizliği ile ilgili ciddi sıkıntımız var, temizlik yok. Yani daha önceki çalıştığım okullarda biz gelmeden önce bütün odalar, bütün sınıflar temizlenir, temiz bir şekilde bırakılırken şu an biz sınıflara girdiğimiz zaman çöplerin bile boşaltılmadığını görebiliyoruz. Mesela yapılan anketimizde, biz de anket yapıyoruz okulun temizliği ile ilgili hiçbir hijyenin olmadığını hem veliler hem de öğretmenler hem de öğrenciler bunu tamamıyla söyledi. Tuvaletlerin çok pis olduğu ve temizlenmediği yönünde. Bu aslında kaynağı tabiki İŞKUR personelinin değil temizlemesi gerekiyor mu temizlemesi gerekiyor. Ama bu biz okul olarak çocuklara bu eğitimi veremiyoruz. Çöpe atmaması gerektiğini temiz tutması gerektiğini biz öğretmezsek istediği kadar temizlik yapmaya çalışsınlar yine aynı şey yine aynı şey. Aslında bu en baştaki eğitimden başlıyor maalesef.” (Y8)*

15. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=1) verilen görev dağılımını beğenmediklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Genellikle zaten bir, bizim sıkıntımız İŞKUR personeli kadrolu olarak baktığımızda iş dağılımındaki o şeyden sıkıntı yaşıyoruz. Ona neden bunu verdiniz bana neden bunu verdiniz? Her bölümden herkese aynı görev dağılımını*

veriyoruz. Mesela tuvaletler verilecekse bölümde dört kişi çalışıyorsa o dördüne bölünüp yani her kattan her şeyden yoksa nedense bir isyan çıkıyor algılayamadığım şekilde. Herkes hak arama peşinde ama bu hak arama da değil, işini yapmama. Yani ciddi anlamda sıkıntı var bu konuda. Bana neden bu veriliyor, ona neden bu veriliyor? Kimse kendi önündeki işe bakmıyor. Bu sadece İŞKUR personeli için de değil, öğretmenler için de aynı şey geçerli maalesef.”  
(Y8)

Tablo 4.2.3.'de Kadrolu hizmetlilerin hizmet yerlerini temizleme, aydınlatma ve ısıtma işlerinde çalışma konusundaki görüşleri yer almaktadır.

**Tablo 4.2.3. Kadrolu Hizmetlilerin Hizmet Yerlerini Temizleme, Aydınlatma ve Isıtma İşlerinde Çalışma Görevi Hakkındaki Yönetici Görüşleri**

Temalar	M1	M2	M3	M4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	f
1. İşini iyi yapar			√	√			√			√	√	√	6
2. Kendisini diğer personelden ayrı tutmaz			√	√									2
3. Tamirat tadilat yapmak ister					√						√		2
4. Çalışmaktan kaçınır	√	√				√	√	√	√				6
5. Devlet memuru olduğundan işini garantili düşünmektedir	√				√	√			√				4
6. Temizlik yapmaktan kaçınır		√			√								2
7. Kadrolu hizmetli olmaması gerekir						√			√				2
8. Çalışmamak için sürekli bahanesi vardır								√	√				2
9. İşe gelmediği zamanlar oluyor									√				1
10. Üst makama şikayet ediyor									√				1
11. Kadrolu hizmetliler birbirleriyle uyumlu çalışmıyor									√				1

1. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=6) işini iyi yaptıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

“Kadrolu personel olarak personelimden son derece memnunum. İşini iyi yapar.”

(M3)

*“Biz her işimizi ona rica edebiliriz, biliriz ki bizi yarı yolda bırakmaz. Kadroludur ama işinin memuriyetinin dışında okulun bozulan arıza yapan eksik olan bizim görmediğimiz her şeyi bizim adımıza doldurur tamamlar. Yani mesela öyle mükemmel insanlar da var ki biz yine o şanslı okullardan biriyiz, memurumuz öyle.” (Y3)*

*“Dediğim gibi bu arkadaş zaten yaklaşık 15 senedir belki bu okulun personeli. Okul buraya taşınmadan öncesinde girmiş birçok okulda yaşanabilecek sorunu sıkıntıyı biz onun bize söylemesi sonucu öğreniyoruz zaten. Yani biz her köşesini geziyoruz her yerini kontrol ediyoruz ama o daha farklı buraya daha inşaat dikilirken kontrollerini yapan kendisi. Neyin nerede olduğunu bilen kendisi. Nereden hangi kablo geçer neresi nereye bağlıdır, her şeyi bildiği için yani o böyle bir durumla karşılaşmadan bizi zaten uyarıyor, bak burada şu sorun olabilir, burada bu sıkıntı olabilir diye. Kaloriferimiz var mesela, her şey ile ilgilenebiliyor.” (Y6)*

*“Okulumuzda kadrolu olarak çalışan hizmetli personel görev dağılımı içerisindeki görevini sorunsuz olarak yerine getirmektedir.” (Y7)*

*“Kadrolu hizmetlilerimiz çalışıyor, temizleme aydınlatma ısıtmaya her türlü işte koşturabilecek kapasitede bir hizmetlimiz var kadrolu. Kapı kolu mesela tamir edilecektir hemen halledebilir. Bu konuda hiçbir sıkıntı yaşamıyoruz açıkçası. Yani olabildiği kadar elinden gelen ne varsa tabiki tehlikeli olmadığı müddetçe yapar.” (Y8)*

2. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=2) kendisini diğer personelden ayrı tutmadığını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konuda paylaştıkları ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Kadrolu oldukları için kendilerini diğer personellerden ayrı tutmamaktadırlar.” (M3)*

*“Kendisini diğer çalışan personelden farklı görmez. Çalışırken elinden geleni yapar.” (M4)*

3. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=2) daha çok tamirat tadilat yapmak istediklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konuda paylaştıkları bazı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Genelde erkek kişiler varsa teknik eleman gibi işte tamir tadilat gibi işleri yapmaya çalışırlar atıyorum kapının kilidi bozulmuştur filan yerin sırası bilmem tahtası çıkmıştır buna benzer yani bu gibi şeylerde gönüllü yaparlar.” (Y1)*

4. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=6) çalışmaktan kaçındıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Memnun değilim. Kadrolu personel istenilen düzeyde iş kapasitesi yok. Çünkü devlet memuru oldum ben artık çalışmıyorum diye düşünüyorlar. Çalışmaları eksik, istekli çalışmıyor. Sürekli takip etmek gerekiyor.” (M1)*

*“Kadrolu hizmetlilerden hizmet yerlerini temizleme, aydınlatma ve ısıtma işlerinde çalışmak ve iletişim konusunda memnun değiliz. İşini iyi yapmıyor. Temizlik yapmayı sevmiyor.” (M2)*

*“Okul idaresi olarak ona güvenip de herhangi bir iş yaptıramadık, yaptırmadık.” (Y2)*

*“Hani zaten idareci olarak rica ile emir arası bir cümle kullanıyorsunuz ama bazen şunu bile diyebiliyorlar. Ben bunu yapmak zorunda değilim. İş yapmak istemiyorlar. Mesela kendi asli görevlerini de yapmıyorlar. İş yapmayı sevmiyorlar. Kompleksleri çok fazla ve sevgi açıkları çok sadece sevilelim olduğumuz yerde oturalım istiyorlar. Ben bunu gözlemledim yani.” (Y3)*

*“Burada hani tamir olacak şey olacak işte canı isteyecek de sınıfı temizledi mi güzel temizliyor ama canı isteyecek de temizleyecek şımarıklık var.” (Y5)*

5. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=4) devlet memuru olduğundan işini garantili düşündüklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konuda paylaştıkları bazı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“İşte en kötü ihtimal diyorsun kardeş senin bize burada bir faydan yok sen en iyisi başka bir yer bul kendine diye teklif ediyorsun. O da gidiyorsa gidiyor gitmezse de gitmiyor evim burada diyor ki şu diyor bu diyor gitmezse gitmiyor yani kendini güçlü hissederse. Çünkü performansı değerlendiren bir kriter yok yani. Öğretmenler için de geçerli müdürler için de hepimiz için geçerli. Bu devlet dairesine kapağı attık mı tamam artık emekli oluncaya kadar kimse bana karışamaz havası var maalesef.” (Y2)*

*“Bir tanesi dışarıdan bu hani kadrosuzken devlet aldı da geçenlerden. Sürekli bir bahanesi var hastalık, aile, acındırma, garibanlık yani böyle bir kadroya geçti olay bitti yani çalışma bitti.” (Y5)*

6. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=2) temizlik yapmaktan kaçındıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konuda paylaştıkları bazı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Kadrolu hizmetliler genelde temizlik yapmayı sevmezler. Diğer işte evrak getir götür işte takip edilecek bazı şeyleri takip edilmesine görevlendiririz onları*



*yaparlar. Ama temizlik hele hele belli bir yaştan sonra ise kadrolu hizmetliler pek yanaşası gelmezler, gönüllü de yapmazlar. Biz de zaten mecbur kalmayınca da çok fazla onlara o tür konuda iş vermeyiz.” (Y1)*

7. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=2) kadrolu hizmetli olmaması gerektiğini düşündüklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konuda paylaştıkları ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Kadrolu personel mümkün olsa çalıştırmamak lazım aslında. Para olmuş olsa okul aile birliğinden çalıştır.” (Y2)*

*“Tabii ki de hiç memnun değilim yani kadrolu hizmetli diye bir şey olmaması gerekiyor. Yani hizmetlinin kadrolusu olmaz kardeşim ya. 3 tane kadrolu personelimiz var üçünden de aynı düzeyde.” (Y5)*

8. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=2) çalışmamak için sürekli bahanelerinin olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konuda paylaştıkları ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Öğretmenler sıkıntı ya da sorunu iletiyor. Fakat yapamamasının hep bir sebebi ya da bir engeli olduğunu dile getiriyor.” (Y4)*

*“Bir tanesi de engelli, engellilikten devlet memurluğuna geçme. O zaten fecaat, fecaat yani. O engelini mükemmel derecede kullanıyor.” (Y5)*

9. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=1) işe gelmediği zamanlar olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“İşe gelmiyor ama engellilik oranı çok yüksek kardeşim bu kadar yükseğe malulen emekli yapsınlar bizim başımıza niye bela ediyorlar.” (Y5)*

10. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=1) üst makama şikayet ettiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Kafasına göre okula gelmemelik yapıyor. En son senin raporun nerede dediğimde gidip abuk subuk şeylerden beni Milli Eğitim'e şikayet etmeye çalıştı.” (Y5)*

11. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=1) birbirleriyle uyumlu çalışmadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Ondan sonra ne oluyor biliyor musun o da kadrolu o da kadrolu o da kadrolu. Birine bir tane iltimas gösterdiğinde diyor ki o gelmiyor diyor, o yapmıyor diyor. Onunla sen bir misin diyorum, bak onun engeli var. Ya ondan sonra biz burada uğraşıyoruz da uğraşıyoruz yani.” (Y5)*

Okul yöneticilerinin hizmetlilerin hizmet yerlerini temizleme, aydınlatma ve ısıtma işlerinde çalışma görevi hakkındaki görüşlerini genel olarak yorumladığımızda; okul yöneticileri hizmetlilerin işlerini iyi yaptıklarını düşünmektedirler. Okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla ve İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin okulla ilgili kendilerine verilen her işi yaptıklarını, okulun tüm temizlik ihtiyacının bu personeller tarafından karşılandığını, okuldaki görevlerinin daha çok temizlikle ilgili olduğunu düşündükleri görülmektedir. Kadrolu hizmetlilerin çalışmaktan, temizlik yapmaktan kaçındıkları, devlet memuru oldukları için işini garantili düşündükleri görülmektedir.

#### **4.3. Koruma ve Güvenlik Hizmetleri Konusunda Okul Aile Birliği Bütçesinden Hizmet Satın Alımı Yoluyla, İŞKUR Kapsamında ve Kadrolu Çalışan Hizmetlilerden Memnuniyet Durumlarına İlişkin Bulgular**

Tablo 4.3.1.de Koruma ve güvenlik hizmetleri konusunda okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalıştırılan hizmetlilerden memnuniyet durumlarına ilişkin görüşleri yer almaktadır.

**Tablo 4.3.1. Koruma ve Güvenlik Hizmetleri Konusunda Okul Aile Birliği Bütçesinden Hizmet Satın Alımı Yoluyla Çalıştırılan Hizmetlilerden Memnuniyet Durumlarına İlişkin Yönetici Görüşleri**

Temalar	M2	M3	M4	Y1	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	f
1. İşini iyi yapar			√	√	√	√		√	√	√	7
2. İşinde bilinçlidir			√	√	√			√	√		5
3. Velilerle iletişimi iyidir			√		√				√		3
4. Okulu benimsemiştir	√			√				√			3
5. Görevi biraz zordur										√	1
6. Veli ile sorun yaşayabiliyor			√								1
7. Görevinde aksamalar olabiliyor						√					1

(M1 ve Y2 kodlu okul yöneticilerinin okullarında okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla koruma ve güvenlik hizmetleri konusunda çalıştırılan hizmetli personel bulunmamaktadır.)

1. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=7) işlerini iyi yaptıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların paylaştıkları bazı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“O konuda güvenliğimizden gayet memnunuz. Zekidir de birçok şeyi aklında tutar. Onun için bu güvenliğimizden biz çalışmaktan memnun ve mutluyuz, istediklerimiz de bunlar zaten.” (Y1)*

*“Dediğim gibi güvenlik hizmetlerinde çalışan bayan arkadaş işini görevini iyi yapıyor. Elinden geldiği kadar dikkat etmeye çalışıyor. Onlar da dikkat çok önemli. Seçtiğimiz eleman demek ki doğru biz 3 yıldır onunla çalışıyoruz.” (Y3)*

*“Belki çok farklı dile gelebilecek şeyler ne olduğu kendi bildikleri bir insan tarafından anlatılınca bizi çok fazla bir sorun sıkıntı yansımıyor çözüyoruz. Arkadaş sağ olsunlar gayet de iyi başarılı. (Y6)*

*“Okul aile birliği bünyesinde çalışan güvenlik personeli görev yerine zamanında gelir, zamanında ayrılır. İnsani ihtiyaçlar için ayrılmak durumunda kaldığı zamanlarda mutlaka yerine bir personel bırakır. (Y7)*

*“Güvenlik hizmetleri konusunda bir bayan çalışmamız var. Şimdi güvenlik hizmetleri aslında iyi. Bu konuda çok fazla bir sıkıntı yaşamıyoruz ne velilerden ne de öğrencilerden herhangi bir dönüşte olumsuz bir dönüşümüz yok. Diğer türlü bütün işleri işlemleri gayet iyi yaptığını söyleyebilirim güvenlik hizmetlerimizin. Yani bir sıkıntımız görünmüyor herhangi bir çünkü okul polisimiz de çalışıyor bizim. Herhangi bir durumda okul polisine haber veriyor. Yan tarafımız bizim lise. Lise öğrencileri çok fazlasıyla okulun önünde hemen bitişmişindeler. Öğrencilerimize olabilecek herhangi bir sıkıntıda güvenlik görevlisi zaten hemen fark edip durumu bize bildiriyor.” (Y8)*

2. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=5) işlerinde bilinçli olduklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların paylaştıkları bazı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Okulumuzda okul aile birliği bünyesinde çalışan güvenliğimiz var. Bu güvenlikle biz yaklaşık 4. yılımızı çalışıyoruz. Zeki çalışkan başarılı bir güvenlidir. Ondan çok memnunuz. İlk zamanda birkaç tane geldi gitti değişti. Kimi biz memnun olmadık. Kimisi kendisi memnun olmadı bizim şartlarımıza uymadı ama şu anda güvenliğimiz bizim gözümüzde mükemmel. Çünkü ben öğrencilerin bir kısmını isim olarak bilmesem de o hemen hemen hepsini ismini, annesinin ismini, bazılarının telefonlarını, çocuğu hangi saatte anne mi alıyor baba mı alıyor dede mi nine mi alıyor onları bilir takip eder.” (Y1)*

*“İşin bilincinde ondan da memnunuz. Aslında güvenlik hizmetleri genelde sanırım iyi oluyorlar. İşlerinin farkındalar bilincindeler ne yapmaları gerektiğini biliyorlar.” (Y3)*

3. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=3) velilerle iletişiminin iyi olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların paylaştıkları bazı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Evet memnunuz okul aile birliği bünyesinde güvenlik hizmetlerinde çalışanlardan. İlkokul olmamıza rağmen şey yapmıyor yani genelde empati kuruyor velilerle. Onları durdurması gerektiği frenlemesi gerektiği yerde frenleyebiliyor. Yardım etmesi gerektiği yerde yardım edebiliyor.” (Y3)*

*“Velilerle de iletişimi iyidir. Bize çok destek olur.” (Y7)*

4. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=3) okulu benimsediklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların paylaştıkları bazı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Personelimiz okulu da benimsediği için çalışması da gayet iyi.” (M2)*

*“Onda çok başarılı arkadaş. Yani hiçbir sorun sıkıntı yaşamadık. Dediğim gibi okulu o kadar benimsiyorlar ki birçok sorun sıkıntı yaşanmadan onlar zaten çözüyorlar meseleyi. Bize çok daha uygun şekilde yansıyor öyle söyleyeyim yani.” (Y6)*

5. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=1) görevlerinin biraz zor olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Ama okul çok fazla kalabalık. Öğle arasında dışarı çıkmak isteyen velinin izniyle çıkmak isteyen öğrenciler olduğu zaman mesela burası tamamıyla o güvenlik hizmetine kalıyor. O konuda birazcık zorluk çekiyor.” (Y8)*

6. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=1) veli ile sorun yaşayabildiklerini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Ancak tek sorun yaşanan konu kapıda velilerle ilgili konuşmalara girdiği için küçük sorunlar yaşamaktadır.” (M3)*

7. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=1) görevinde aksamalar olabileceğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Memnuniyetimiz söz konusu. İşini iyi yapar. Fakat güvenliğin sürekli mesaisinde sabit olmasından ötürü hareketlilik gereksinimi duyup yerini terk etmesi, giriş çıkışta kontrolü etkileyebiliyor. Tam ve eksiksiz kontrol durumu sağlanamıyor.”*

(Y4)

Tablo 4.3.2.'de Koruma ve güvenlik hizmetleri konusunda İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerden memnuniyet durumlarına ilişkin görüşleri yer almaktadır.

**Tablo 4.3.2. Koruma ve Güvenlik Hizmetleri Konusunda İŞKUR Kapsamında Çalışan Hizmetlilerden Memnuniyet Durumlarına İlişkin Yönetici Görüşleri**

Temalar	M1	Y2	Y5	Y6	f
1. İşini iyi yapar		√	√	√	3
2. İş performansı düşüktür	√				1
3. Daha sonra tekrar çalıştırılmayabilir		√			1

(M2, M3, M4, Y1, Y3, Y4, Y7 ve Y8 kodlu okul yöneticilerinin okullarında İŞKUR kapsamında koruma ve güvenlik hizmetleri konusunda hizmetli personel bulunmamaktadır.)

1. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=3) işlerini iyi yaptıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların paylaştıkları ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“İşini dört dörtlük yapıyor. Çünkü göze girmek zorunda sonuçta.”* (Y2)

*“Güvenlik İŞKUR'dan geldi. Sağ olsun İŞKUR bize bu şeyi sağladı. Güvenliğimiz de ama İŞKUR'dan tavsiye üzerine alındı. Hani burada velimiz aynı zamanda bu mahallede oturuyor süper. Yani hiçbir sıkıntımız yok. İyi ki var. İyi ki geldi. İşlerini çok iyi yapıyor.”* (Y5)

*“2 senedir de İŞKUR kapsamında geliyor koruma ve güvenlik hizmetlerini yürütecek arkadaş. Şanslıydık geçen seneki arkadaş da çok iyi çıkmıştı. Bizim çalıştığımız kişilerde, yani bizim okulumuzla alakalı olan kısımda hiçbir sorun sıkıntı yaşamadık. Gayet de iyilerdi yani.”* (Y6)

2. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=1) iş performanslarının düşük olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Pek memnun değilim. Performansı düşük, işinin değerini bilmez. Devamsızlık yapar. Çalışma potansiyeli düşük, isteksizlik vardır.”* (M1)

3. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=1) daha sonra tekrar çalıştırılmayabileceğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Daha sonra tekrar işine devam edebilmesi için göze girmek, işini iyi yapmak zorunda hissediyor ve olan da o, olması gereken de o zaten.” (Y2)*

Okul yöneticileri ile görüşülen okullarda koruma ve güvenlik hizmetleri konusunda kadrolu hizmetli bulunmamaktadır.

Okul yöneticilerinin hizmetlilerin koruma ve güvenlik hizmetleri görevi hakkındaki görüşlerini genel olarak yorumladığımızda; okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla ve İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin işlerini iyi yaptıklarını düşünmektedirler. Okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalıştırılan hizmetlilerin işinde bilinçli oldukları, velilerle iletişimlerinin iyi olduğu, okulu benimsedikleri görülmektedir.

#### 4.4. Okul Aile Birliği Bütçesinden Hizmet Satın Alımı Yoluyla, İŞKUR Kapsamında ve Kadrolu Çalışan Hizmetlilerin Mesleki Yeterliliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 4.4.1.'da okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalıştırılan hizmetlilerin mesleki yeterlilikleri ile ilgili görüşleri yer almaktadır.

**Tablo 4.4.1. Okul Aile Birliği Bütçesinden Hizmet Satın Alımı Yoluyla Çalıştırılan Hizmetlilerin Mesleki Yeterliliklerine İlişkin Yönetici Görüşleri**

Temalar	M1	M2	M3	M4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	f
1. Kendimiz seçerek alıyoruz		√	√			√	√		√				5
2. Kendilerini yetiştirmeleri önemlidir			√	√			√						3
3. Mesaisine uyar	√		√					√					3
4. Verilen işleri yapılması istendiği şekilde yapar	√				√					√			3
5. İlk başlarda işi tam bilmez zamanla öğrenir					√	√				√			3
6. İş tecrübeleri vardır								√	√		√		3
7. Uyarı levhası koyar											√	√	2
8. Lise mezunu daha iyi oluyor							√						1
9. Mesleki yeterlilik önemli bir kriter değildir				√	√	√			√		√		5
10. Gönülden çalışmalıdır				√					√	√			3
11. Eğitim verilmelidir	√		√										2
12. İş güvenliği eğitimi alıyorlar					√								1
13. Mesleki yeterliliğini yeterli bulmuyorum												√	1
14. İş sağlığı ve güvenliğini bahane ediyorlar												√	1
15. Verilen işe karşı geliyor												√	1
16. Rahat ederim düşünceleri vardır												√	1

1. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=5) kendileri seçerek aldıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Bu elemanları kendimiz seçiyoruz. O yüzden de çok memnunuz. Okul aile birliği bünyesinde çalışan hizmetlilerin yeterliliklerini kendimiz tespit ettiğimizden, mesleki yeterliliği iyi elemanları işe alıyoruz. Onun için bir problem yaşanmıyor.”*

(M2)

*“Zaten personeli biz seçtiğimiz için güvenilir, iş yapacak kişileri alıyoruz çalışmak için.”* (M3)

*“Genelde lise mezunu seçmeye çalışıyoruz. Lise mezunu genelde geliyor zaten bize.”* (Y3)

*“Hizmetliden de aynı şekilde temiz değilse zaten almıyorum. Tavsiye üzerine alıyorum herkesi. Bu yapabilir mi diye soruyoruz tanınıyor aldığımız kişiler. Okul aile birliği bünyesinde çalışan hizmetliyi biz seçtiğimiz için biz denediğimiz için olmazsa gönderebiliriz cevabı bizim ağızımızda olduğumuz için okul aile birliği ya da dışarıdan hizmet satın alma ile aldığımız bütün personeller mükemmel çalışıyor.”* (Y5)

2. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=3) kendilerini yetiştirmelerinin önemli olduğunu belirtmişlerdir.

Katılımcıların bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Aslında kendilerini yetiştirmeleri daha önemli.”* (M3)

*“Mesleki yeterliliklerinden çok işini iyi yapıp yapmadıklarıyla değerlendirilmektedir. Ya da kendilerini bu konuda yetiştirmiş olmaları yeterlidir diyebilirim.”* (M4)

*“Aslında ben daha çok şeye alaka kurarım ben bunu. Kendilerini yetiştirmeleri ile alakalı bir şey. Bazen lise mezunu olup da istenilen davranışları göstermeyen insanlar da çıkıyor karşımıza. Ama hani en azından birazcık daha yol yordam biliyorlar diyeyim.”* (Y3)

3. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=3) mesaiye uyduklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Gayet yeterli. İşini bilen performansı etkin, çalışma kurallarına ve mesaisine uyar.”* (M1)

4. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=3) verilen işleri yapılması istendiği şekilde yaptıklarını belirtmişlerdir.

Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:



*“Biz şunu şu şekil temizleyeceksiniz ya da bu günlük kapının açılması kapatılması neyse ne görevi varsa atıyorum lavabolar tuvaletlerin belirli yerlerin temizlenmesi neyse onu zaman olarak da bildiriliyor ne yapacağı da bildiriliyor onlar da ona göre hareket ediyor.” (Y1)*

*“Ki biz malzeme açısından hep en iyisini almaya çalışıyoruz en kalitelisini almaya çalışıyoruz sorun sıkıntı çıkmasın diye uğraşyoruz. Onlar da şimdiye kadar bize Beyaz Bayrak kazandırdılar. Yani bunu biz kendimiz açısından değil yani biz birbirimize söylememiz açısından değil ama okulumuza gelen farklı kurumlardan gelen misafirlerimiz olsun, ilçeden gelen misafirlerimiz olsun hep okulun temizliği konusunda teşekkür edip gitmişlerdir. Biz her böyle bir karşılaşma neticesinde de arkadaşlara teşekkür ediyoruz zaten. Çünkü gerçekten hani biz de sınavlarda görev alıyoruz biz de bir yerlere gidiyoruz tanıdıklarımız var eşimiz dostumuz var. Hani baktığımız zaman gerçekten farklılar, o konuda farklılar.” (Y6)*

5. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=3) ilk başlarda işi tam bilmediklerini zamanla öğrendiklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Sadece şu oluyor yeni aldığın kişi bu işlere alışık değilse el becerileri gelişmemiş oluyor evdeki yaptığı temizlik farklı okulun işi farklı olduğu için ilk zamanlar sıkıntı yaşarlar ondan sonra da alışırlar, eğer çalışmak istiyorsa niyetleri çalışmaksa sistematik gider artık o. Yeterliliği okulda da öğrenmiş olabilirler.” (Y1)*

*“İşini iyi yapsın diye o da yani işine sahip çıksın işe ihtiyacı olduğu için ne gösterirsen öğreniyor yani bir şekilde. Bilmiyorsa bile öğreniyor yani şunu şöyle yap böyle yap dediğin zaman kurallara uyuyor öğreniyor. O anlamda mesleki yeterliliklere sahip.” (Y2)*

6. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=3) iş tecrübelerinin olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Mesleki olarak fazlasıyla bilgili bir çalışanımız var. Uzun süre çalışmasından bir hayli deneyime sahip. Mesai saatlerine uyar.” (Y4)*

*“Uzun süredir görev yaptıkları için iş tecrübesine sahipler. Gereksiz temizlik malzemesi yani deterjan kullanmazlar. Genel temizlik öğrenciler dağıldıktan sonra yapılır.” (Y7)*

7. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=2) uyarı levhası koyduklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Öğrencilerin buldukları zamanlarda gerekli tedbirleri alarak mesela işte tabela uyarı levhaları koyarak işlerini yaparlar.” (Y7)*

*“Mesela sildikleri zaman muhakkak oraya o kaygandır şeyini muhakkak koyarlar. Hani çocuklar kayıp düşmesin diye. Bunun farkındalar. En azından bunu ben gözlemlerim diyebilirim. Yani mesleki yeterlilik olarak bunu düşünüp bunu söyleyebilirim.” (Y8)*

8. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=1) lise mezunlarının daha iyi olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Bazen lise mezunu olup da istenilen davranışları göstermeyen insanlar da çıkıyor karşımıza. Ama hani en azından birazcık daha yol yordam biliyorlar diyeyim. Daha sizi anlıyorlar daha şöyle bir şey iş bitiricilik manasında belki daha iyiler doğru, iş bitiricilik daha çabuk anlıyorlar daha çabuk kavriyorlar işte.” (Y3)*

9. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=5) mesleki yeterliliklerinin önemli bir kriter olmadığını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Mesleki yeterliliklerinden çok işini iyi yapıp yapmadıklarıyla değerlendirilmektedir.” (M4)*

*“İşe ihtiyacı olduğu için kişilerin bir de zaten hizmetli olarak çalıştığı için çok fazla hani bir istenilen bir özellik yok açıkçası.” (Y2)*

*“Her meslek mesleki yeterlilikle bence yapılmıyor. Biraz da gönül işi. Ben ne alıyorum ki burada zaten mesleki yeterlilik konusunda. Zaten çevremizde ev hanımı çok. Bunları yapacak olan çok kişi var. Onun dışında ben ne alıyorum hizmetli alıyorum.” (Y5)*

10. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=3) gönülden çalışmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Gönülden çalışmalı önemli olan bu.” (M4)*

*“Her meslek mesleki yeterlilikle bence yapılmıyor. Biraz da gönül işi. Mesleki yeterlilik mesela atıyorum güvenlik alsaydım onun da yapacağı işlerde aman*

*aman bir mesleki yeterliliğe gerek yok gönülden yapсын işini bizim için yeterli.”*  
(Y5)

*“Şöyle söyleyeyim bu konuda. Mesleki yeterlilik olarak bu yapılacak iş dediğim gibi sevmeden veya burayı benimsemeden adilane davranmadan yapılabilecek bir şey değil. Biz gelen arkadaşlara yani çalışmak için başvuracak arkadaşlara hep bunu söylüyoruz bakın burası bir aile ortamı burada gerçekten hani fedakarlık isteyen bir iş. Çünkü burada bir çocuğun bizim bir eksikliğimizden dolayı hasta olması, bu bizim çocuğumuz da olabilir. Biz hep kendilerine bunu anlatıyoruz bunu söylüyoruz.”* (Y6)

11. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilere (f=2) eğitim verilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Mesleki yeterlilikleri iyi ancak iletişim, insan ilişkileri, güvenlik, temizlik malzemeleri kullanımı konularında eğitimler verilebilir.”* (M3)

12. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=1) iş güvenliği eğitimi aldıklarını belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Okul aile birliğinde çalışan her personel zaten iş güvenliği kapsamında kurs veriyorlar. O kursa tabii olmak zorunda hepsi, sözleşmeli personel de olsa öğretmen de olsa ilk şeyler onlar bi iş güvenliği konusunda gündemden geçiyorlar. Geçtikleri için zaten yapacakları işler de belli.”* (Y1)

13. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=1) mesleki yeterliliğini yeterli bulmadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Çok fazla bir mesleki yeterliliği yok herkes işine geleni çok iyi biliyor. Mesela camlar silinecek dediğimiz zaman camlar tehlikeli diyor. Biz dışarı çık mesela sil demiyoruz. İçten silebilirsin ya da zaten uzun aparatları var aparatlarla beraber de silinebilir. Hiçbir herhangi bir merdivene çıkmadan.”* (Y8)

14. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=1) iş sağlığı ve güvenliğini bahane ettiklerini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Yani o tarz bir mesleki özellikle bu iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili herkes semineri aldıktan sonra baya bilinçlenmiş durumda. Çok iyi, ama bunun çok daha*

*farklı yönde de kullanabiliyorlar. Bize camları niye silmeyin dendi gibi bir şeyle camları silmeyi reddediyorlar.” (Y8)*

15. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=1) verilen işe karşı geldiklerini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Ama biz zaten dışardan tutun da çıkın kapıya çıkın bacaya çıkın demiyoruz. Aparatlarınız var aparatlarla beraber en azından temizlemelerini istiyoruz. Herhangi bir merdivene çıkmadan. Bu konuda baya bir mesleki yeterlilikleri var.”*

(Y8)

16. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=1) rahat ederim düşüncesinde olduklarını belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Şimdi okul farklı diğer çalışılan okullara göre. Okul biraz daha yoğun. Biraz daha fazla işi olan bir şey. Buraya herkes rahat ederim mantığıyla sanırım geliyor ama burada yapacak iş çok fazla.” (Y8)*

Tablo 4.4.2.’de İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin mesleki yeterlilikleri ile ilgili görüşleri yer almaktadır.

**Tablo 4.4.2. İŞKUR Kapsamında Çalışan Hizmetlilerin Mesleki Yeterliliklerine İlişkin Yönetici Görüşleri**

Temalar	M1	M2	M3	M4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	f
1. Mesleki yeterlilikleri vardır	√		√		√	√		√	√	√	√		8
2. Eğitim alıyorlar			√		√				√				3
3. İş tecrübeleri vardır								√		√	√		3
4. Mesleki yeterliliklerini yeterli bulmuyorum		√		√								√	3
5. Çalışacak kişiyi biz seçemiyoruz				√			√			√			3
6. Gönülden çalışmalıdır	√								√				2
7. Deterjanları birbirine karıştırmazlar												√	1
8. Hatırlatmaya gerek kalmadan çalışıyorlar										√			1
9. İlk başlarda işi tam bilmez zamanla öğrenir							√						1
10. Verilen işe karşı geliyor					√								1
11. Mesleki yeterlilik önemli bir kriter değildir									√				1
12. İşlerine geldiğine göre tavır sergiliyorlar					√								1
13. İşe alırken sınavla değil uygulamaya yaptırılarak seçilmelidir		√											1
14. Psikolojisi düzgün kişiler okullarda görevlendirilmelidir		√											1
15. Görev bilinci olan kişiler okullara verilmelidir	√												1
16. Verilen görevi yapıp yapmadığını sürekli kontrol edemiyorum									√				1
17. Torpille görevlendirme olmamalıdır									√				1
18. İyi niyeti kullanıyorlar							√						1

1. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=8) mesleki yeterliliklerinin olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Olumlu buluyorum, çalışmalarında yeterli.” (M1)*

*“Onlar nasıl yapılacağını ne edileceğini kendi kanuni haklarını her şeyi onlar orada öğreniyor yıl boyunca. O kurs bitmiyor. O konuda onlar yeterince mesleki konuda yeterlilik sahibi oluyorlar.” (Y1)*

*“İŞKUR'da da aynı şekilde mesleki yeterliliklere sahip oluyorlar yani şey kadar olmuyor tabi okul aile birliği kadar olmuyor mesleki yeterlilik konusunda. Bazıları yani belki o anlamda geçici olduğu için daha rahat hissediyor olabilir o anlamda mesleki yeterlilik konusunda ama yakın yani okul aile birliği bünyesinde çalışan hizmetlilere yakın mesleki yeterlilik anlamında.” (Y2)*

*“İŞKUR'dan görevlerinde yetkili ve üstleri konusunda bilgili olmaları ve mesleki olarak çalışacakları ve görevlerini bilmeleri çok büyük bir avantaj olması işlerimizi ilerlemesinde büyük katkı sağlıyor.” (Y4)*

*“Bu tamamen fedakarlık tamamen bir de şunu anlattık biz kendilerine. Ne olursa olsun buradaki isimlerin hepsi geçici ama siz burada kalıcısınız. Bu okul da sizin okulunuz, doğal olarak burada yapacağınız her şey yarın sizin çocuklarınız için olumlu olarak yansıtacak yani şu okulun ismini değiştirmek en fazla çocukların işini, kendi çocuklarının işine yarayacak. O yüzden arkadaşlar dediğim gibi bizim söylememize bile gerek yok, onlar ellerinden geleni fazlasıyla yapıyorlar zaten.” (Y6)*

*“İŞKUR kapsamında çalışan personelimiz de okul aile birliği personeli ile koordineli olarak aynı şekilde onlar gibi işlerini yaparlar.” (Y7)*

2. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=3) eğitim aldıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Çok iyi seviyededir. Her hafta kursa katılmaları bu konuda etkili olmaktadır.” (M3)*

*“Zaten o kişilere kanunen de olsa ne de olsa, her cumartesi günü yarım gün İŞKUR personeline Halk Eğitim Merkezinde kurs veriliyor haftanın 5 günü okulda çalışırlar belli mesai saatleri vardır ve cumartesi günü sanırım 5 saattir. 5 saat de halk eğitim merkezinde değil de Çıraklık eğitim merkezinde kurs veriyorlar.” (Y1)*

3. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=3) iş tecrübeleri olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Bildiğimiz tanıdığımız insanlar. Daha öncesinde de yıllardır çalıştığımız insanlar. Herhangi bir sorun sıkıntı yaşamadık onlar da bizden öncesinde hatta, okulda çalışmış kişilerdi. Herhangi bir sorun sıkıntı yaşamadık. Onlarda yapmaları gerekeni zaten ziyadesiyle biliyorlar.” (Y6)*

*“Onlar da uzun süredir görev yaptıkları için iş tecrübesine sahipler.” (Y7)*

4. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=3) mesleki yeterliliklerini yeterli bulmadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Memnun değilim. Mesleki yeterliliği hiç yok.” (M4)*

*“Aynı, aynı, İŞKUR’daki de aynı. Bazılarının İŞKUR’dan gelenler pek açıkçası çok fazla iş yapma ya da çok yeterlilikleri olduğunu düşünmüyorum. Temizlik de olsa.” (Y8)*

5. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=3) çalışacak kişiyi kendilerinin seçemediğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Çalışacak kişiyi de bizim seçme şansımız yok maalesef.” (M4)*

*“Ya bu konuda yeterliliklerini test etmeyi bize bırakmadıkları için onlar zaten isimle geliyorlar.” (Y6)*

6. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=2) gönülden çalışmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Bunların seçiminde işini benimsemiş, görevini layıkıyla yapan insanların olması gerekir.” (M1)*

*“İŞKUR gönderdi mi her cumartesi bunları kursu alıp bir şeyler anlatıyormuş zaten. Bunun da faydasını görüyoruz ama işte dediğim gibi insanın içinde olacak. Ben her dakika her saat onu kontrol edemiyorum içinden geliyorsa da o tezgahı bembeyaz yapıyor, içinden gelmiyorsa o ne bileyim deterjanı dökmeden yapıyor. Temizleniyor mu ikisi de temizleniyor.” (Y5)*

7. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=1) deterjanları birbirine karıştırmadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Ama en azından aşağıdaki tuvaletleri ya da başka yerleri temizlerken birbirleriyle ilaçları ya da deterjanları karıştırmıyorlar en azından onu söyleyebilirim. Herhangi bir sıkıntı yaşamadık bu konuda.” (Y8)*

8. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=1) hatırlatmaya gerek kalmadan çalıştıklarını belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Bildiğimiz insanlar daha öncesinde de çalıştığımız insanlar. Dediğim gibi bu sene İŞKUR'dan girdiler daha önce farklı şekillerde çalıştılar. Biz onları yönlendirmeyiz, biz onlara bir şey de demeyiz. Onlar zaten kendileri dediğim gibi bir şey söylemeye fırsat vermeden fazlasını yapıyorlar. Onlarda yapmaları gerekeni zaten ziyadesiyle biliyorlar hatta bizim söylemeye bile gerek duymadığımız birçok şeyi fazlası fazlasına kendileri yapıyor.” (Y6)*

9. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=1) ilk başlarda işi tam bilmediklerini zamanla öğrendiklerini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Onlar da lise mezunu. Yani bizimle hitapları bazen şimdi şöyle bir şey oluyor. İlk geldiklerinde aslında eğer ilk defa çalışıyorlarsa size hitapları sizin onlardan beklediklerinizi pek karşılamıyorlar. Sonra açık açık alıyorsunuz karşınıza, konuşuyorsunuz onlarla. Neyi istediğinizi, nasıl davranış göstermeleri gerektiğini, hitap şekilleri, onu söyledikten sonra o yolu giriyorlar. Ama önce bir bocalıyorlar. Çünkü şey hani idareci olarak hem idareci olmak zorundasınız ama hem bir babacanlığınız, bir anaç tarafınız da olmak zorunda. Çünkü sizin personeliniz, savunacaksınız dinleyeceksiniz koruyacaksınız.” (Y3)*

10. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=1) verilen işe karşı geldiklerini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Verilen kursun faydası oluyor. Faydası şöyle oluyor. Personel şunu şöyle yapsan dediğimiz zaman o benim görevim değil diyor onu öğreniyor kendisine faydası oluyor. Ya da benim mesaim doldu gidiyorum diyorlar.” (Y1)*

11. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=1) mesleki yeterliliğin önemli bir kriter olmadığını belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Yani mesleki yeterlilik bilmiyor mu akli olan bilir bunu. Ama içinden gelecek yani gerçekten çalışmaya ihtiyacı olacak.” (Y5)*

12. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=1) işlerine geldiğine göre tavır sergilediklerini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:



*“Ama bir işleri olduğu zaman rahatsızım çocuğum rahatsız şuraya gidebilir miyim dediği zaman o doğal hakları oluyor fakat bizim söylediğimiz en ufak bir şey de işlerine geldiği için hemen savunmaya geçiyorlar.” (Y1)*

13. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=1) işe alırken sınavla değil uygulama yaptırılarak seçilmeleri gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“İŞKUR kapsamında seçilen hizmetliler sınavla değil de yaptıkları iş değerlendirilerek işe alınmalı, gerekli psikolojik testlerden geçirilerek okullarda çalışmasına imkan sağlanmalıdır. Sınavla değil de uygulama yaptırarak elemanları almak gerekir. Eleman temininde siyaset yapılmamalıdır.” (M2)*

14. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=1) psikolojisi düzgün kişilerin okullarda görevlendirilmeleri gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Gerekli psikolojik testlerden geçirilerek okullarda çalışmasına imkan sağlanmalıdır.” (M2)*

15. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerden (f=1) görev bilinci olan kişilerin okullara verilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“İŞKUR'dan gelenlerin seçim ve alım aşamasında mülakatlarının iş becerim kabiliyetlerine göre alınması gerekir. İş becerim kabiliyeti kendisine görev olarak verilen işi en güzel şekilde usulüne ve tekniğine uygun alınması lazım.” (M1)*

16. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=1) verilen görevi yapıp yapmadığını sürekli kontrol edemediklerini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Ben her dakika her saat onu kontrol edemiyorum içinden geliyorsa da o tezgahı bembeyaz yapıyor, içinden gelmiyorsa o ne bileyim deterjanı dökmeden yapıyor.” (Y5)*

17. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=1) torpille görevlendirme olmaması gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Birilerinin demesiyle birilerinin torpiliyle gelecek bir insan olmayacak yani.” (Y5)*

18. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=1) iyi niyeti kullanabildiklerini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Bazen o seviyeyi ilk anlamadıklarında o anaçlığını, o babacanlığı biraz kullanıyorlar. Siz sınırları koydukça şey yapıyor iş sirkülasyonu işte onlarla birlikte bir şeyleri yapma şeyiniz daha da kaliteli hale geliyor.” (Y3)*

Tablo 4.4.3.’de Kadrolu hizmetlilerin mesleki yeterlilikleri ile ilgili görüşleri yer almaktadır.

**Tablo 4.4.3. Kadrolu Hizmetlilerin Mesleki Yeterliliklerine İlişkin Yönetici Görüşleri**

Temalar	M1	M2	M3	M4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	f
1. Mesleki yeterlilikleri vardır				√	√	√	√	√		√	√	√	8
2. İş tecrübeleri vardır				√	√			√				√	4
3. İşine sahip çıkar						√	√			√			3
4. Hatırlatmaya gerek kalmadan çalışıyorlar										√		√	2
5. Kendilerini yetiştirmeleri önemlidir										√	√		2
6. Personele değer verilirse verimi artar					√							√	2
7. Personele çalışmasında yardım ederim ve verimi artar					√					√			2
8. Lise mezunu olmaları daha iyi oluyor								√					1
9. Mesleki yeterliliklerini yeterli buluyorum	√	√	√							√			4
10. Devlet memuru olduğundan canı istemezse işi yapmayabiliyor					√	√							2
11. Eğitim verilmelidir				√									1
12. Mesleki yeterlilik önemli bir kriter değildir										√			1
13. Kendini işe vererek çalışmıyorlar	√												1
14. Yeterliliği olan kişiler okullara atanmalıdır		√											1

1. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=8) mesleki yeterliliklerinin olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Kadrolu hizmetlilerin mesleki yeterliliklerinden ben hangi bir sıkıntı yaşamıyorum. Çünkü çalışanlar uzun süredir çalışan kişiler.” (Y1)*

*“Kadrolu hizmetli işine sahip çıkıyorsa yeterli görünüyor zaten, yeterlilik kazanıyor da yani bir şekilde kazanıyor.” (Y2)*

*“Yani mesleki yeterlilik konusunda artıları var yani sadece üzerlerine vazife olan şeylerle yetinmiyor bu arkadaşlar hep daha fazla ne yapabiliriz.” (Y6)*

*“Kadrolu hizmetlimizin genel olarak mesleki bilgi ve becerisi yeterlidir.” (Y7)*

*“Onun iyi. Herhangi bir sıkıntımız yok. Birçok işe yetebilecek düzeyde bir yeterliliğe sahip diyebilirim.” (Y8)*

2. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=4) iş tecrübelerinin olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Mesleki yeterlilikleri olumlu seviyede. İş tecrübeleri olduğu için ne yapacaklarını da biliyorlar.” (M4)*

*“Mesleki olarak bilgili arkadaşımız işlerin nasıl yapılacağını ve çözülmesi konusunda deneyimli.” (Y4)*

*“Belki senelerce çalışmış olmanın verdiği bir deneyim de olabilir. Bir sıkıntı olduğunu da düşünmüyorum.” (Y8)*

3. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=3) işlerine sahip çıktıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Kadrolu hizmetli işine sahip çıkıyorsa yeterli görünüyor zaten, yeterlilik kazanıyor da yani bir şekilde kazanıyor İşine sahip çıkmıyorsa o zaman mesleki yeterliliğe sahip olmadığını görüyoruz zaten sıkıntılar da oradan çıkıyor.” (Y2)*

*“Bu arkadaşlar dediğim gibi ya aynı şeyleri onun için de fazlasıyla söylerim yani eğitsel anlamda bunun eğitimini aldı mı almadı mı, yani aldığı eğitimlerin tanımının dışında birçok işle ilgileniyor. Sadece üzerlerine vazife olan şeylerle yetinmiyor bu arkadaşlar hep daha fazla ne yapabiliriz. Yani okul için daha fazla ne yapılabilir okul Muratpaşa ilçesi adına değil Antalya adına düşündüğümüz zaman akademi adına da söyleyebiliriz hal ve hareketler davranışsal olarak da eğitsel anlamda da söyleyebiliriz problemleri bir okul yakıştırmamasını yemiş bir kere. Yani ismi duyulduğu zaman 2 dakika bir karşı tarafı düşündüren bir okul ama işin içine girdiğiniz zaman bu böyle değil.” (Y6)*

4. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=2) hatırlatmaya gerek kalmadan çalıştıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Yani burada en küçük bir tamirat tadilat işi olsun, işte bir tesisat işi olsun, bir boya işi olsun yani inanın biz söylemeyiz bile. Biz çoğu zaman söylemeyiz bile. Bir bakarız kendisi zaten bir şeyler almış bir şeyler yapmaya çalışıyor olur. Biz çoğu zaman arkadaşları yönlendirmeyiz bile.” (Y6)*

*“İşini hatırlatmaya bile gerek kalmadan çalışıyor.” (Y8)*

5. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=2) kendilerini yetiştirmelerinin önemli olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Bu arkadaş kendisini ziyadesiyle geliştirmiş. Yani ayrı bir parantez açıp teşekkür etmek tebrik etmek lazım. Şu anda açık ortaokulu bitirmeye çalışıyor bu arkadaşımız. Yani bu yaşta açık ortaokulu bitirmeye çalışıyor ki sınavlarından da başarı ile geçiyor. Biz de ona bu konuda elimizden geleni yapmaya çalışıyoruz yardımcı olmaya çalışıyoruz burada fırsat buldukça bütün öğretmen arkadaşlar da. Hani dediğim gibi İŞKUR'dan giren arkadaşlar da aynı şekilde hepsi açıktan okumaya devam eden insanlar ellerinden geleni yapıyorlar.” (Y6)*

6. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=2) personele değer verilirse veriminin artacağını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Kadrolu personel çalıştırmak hizmetli olarak o daha zordur. O biraz daha zordur üçüne göre en zor olan odur. Ama idareciler olarak ya da öğretmenler olarak da diğer personel olarak da o kişilere aynen öncekinde söylediğim gibi değer verirken insan yerine konulursa kendi kıymetini anlarsa emir vaki sert bir tavırlarla davranılmazsa o insanlarla ben değişik birçok okulda çalıştım birlikte çalışılabilir. Arkadaş olduğun zaman da gece gündüz seninle dostane bir şekilde çalışırlar. Kadrolu personelle ben hep arkadaş oldum dost oldum şu ana kadar bir şeyini görmedim. Ama geçmişteki ilk yıllarda idareciliğimdeki dönemlerde ters sıkıntı yaşadığım kişiler de oldu zaman zaman. Fakat dediğim gibi en güzeli diyalogdur karşılıklı konuşmadır. Ve insanlara aynı şekilde emri vakti yaklaştığın her şeyde ters geri teper bu olaylar. Ona bir şey yaptırabilmek için de önce bahsettiğim gibi o insanlara dostane davranır, yani taviz vermek değil dostane davranmak, iyi davranır belli bir şekilde davranırsan o insandan bu sefer istediğin verimi elde edebilirsin.” (Y1)*

*“Zaten personele değer verirsiniz onun da verimi artar. Daha yeterli olmak için çabalar.” (Y7)*

7. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=2) personele çalışmasında yardım edildiğinde verimlerinin arttığını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Örneğin 3 yıl önce bu okulun birçok fayanslarını yaptık. Müdür de dahil ben başta olmak üzere fayansı taşıdım ne bileyim duvarların temizliğinde kazanmasında önce ben uğraşınca baktılar ki hizmetliler müdür, müdür yardımcısı çalışıyorsa biz de çalışırız deyip kenarda oturmanın yanlış olduğunu anladılar. Ve o zamandan bu yana da bu okulda onlar da hizmetliler de biliyor ki bu okul gerekirse temizliğini atıyorum müdür yardımcısı yapabilir gerekirse taşınacak getirilecek götürülecek ne varsa idareciler yapabilir şimdi idarecilere ayıp olmasın adı altında da daha farklı çalışırlar. Şunu da yapıyoruz ama atıyorum bir sınav olacak bir sıra değiştirme olacak herhangi bir şeylerin yerleştirilmesi olacak ben müdür yardımcısı olarak bu senin işin ben yapmam etmem demem. Onlarla beraber yaptığın zaman o insanları da çalıştırmak daha kolay olur. Çünkü sen ona yardım edersen o da bize yardım etmiş olur.” (Y1)*

*“Biz de devreye gireriz, biz de yardımcı oluruz yaparız da. Yani elimizden geleni biz de yaparız ama yani en güzel tarafı da belki bu, aile ortamı diyoruz ya bizim bir şey söylememize fırsat vermeden onların bunu yapmaya çalışıyor olması, ya bu bizim için yeterli. Ne derece yaptığı yapmadığı konusuna bile takılmıyoruz. Çünkü o zaten iyi niyetini gösteriyor iyi niyetini sergiliyor, bizim için o ziyadesiyle yeterli.” (Y6)*

8. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=1) lise mezunu olmalarının daha iyi olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“İyiler yani lise mezunu olmaları onlar için iyi, lise mezunu olarak gelmeleri bizim için artıdır yine de diğerlerine göre. İşlerine de sahip çıkıyorlar.” (Y3)*

9. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=4) mesleki yeterliliklerini yeterli bulmadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Yeterli bulmuyorum. Çalışmaları eksik, kendini işe vermiyor.” (M1)*

*“Mesleki yeterlilik gerek yok o kadar bizde. Ama yapmıyorlar yapmıyorlar.” (Y5)*

10. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=2) devlet memuru olduklarından canları istemezse iş yapmayabildiklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Onların mesleki yeterlilikleri normalde canları isterlerse yeterince var. Ama devlet memurluğunda işte ben bilmiyorum yapmıyorum görmedim duymadım*

*hikayesi gündeme geldiği zaman da birçok şeyleri yaptıramazsın. Yani o kafadaki mesleki yeterlilik farklı boyut.” (Y1)*

*“Ama kadrolu olduğu zaman öyle olmuyor yani sen bana bir şey diyemezsin pozisyonunda geliyor yani diğer başka yerlerde duyuyoruz okul idaresiyle okul öğretmenleriyle iletişimi kopuk olan zıt olan durumlarla da karşılaşıyoruz zaman zaman.” (Y2)*

11. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilere (f=1) mesleki yeterlilikler konusunda eğitim verilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Mesleki yeterlilikler konusunda daha fazla eğitimler almalılar.” (M3)*

12. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=1) mesleki yeterliliklerinin önemli bir kriter olmadığını belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Hepsinin akli da var ne yapması gerektiğini bizim işimiz burada çok ağır işler değil. Belki bir hastane personeli olsaydık bir şeyin, bir iğnenin bile bir kırış yönü var. Bir iğne yapmanın bile bir sürü prosedürü var, bizde yok yani yok. Adam akıllı işini düzgünce yapacak. Mesleki yeterlilik gerek yok o kadar bizde. Ama yapmıyorlar yapmıyorlar. Mesela dün şahit olduğum bir şey. Yerleri süpürmüşler sıraları çekmişler dedim ki camlar silinmedi, silicem. Ya cam önce silinir yukarının tozu önce atılır yere, sonra en son yer paspaslanıp da çıkılır. Yani bunda mesleki yeterlilik dediği buysa hani mesleki bilgilendirme tamam bunların verilmesi lazım ama bilmiyorum İŞKUR ne düzeyde bunu bunları veriyor. Bir de bunlar çok cahil yani bunlara direk halk diliyle anlatmak gerekiyor. Yoksa anlamaz yani bunlar. Hani teknik olarak veriyorlarsa da almazlar yani.” (Y5)*

13. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=1) kendini işe vererek çalışmadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Çalışmaları eksik, kendini işe vermiyor.” (M1)*

14. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=1) yeterliliği olan kişilerin okullara atanması gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Kadrolu hizmetliler seçilirken yeterlilikleri göz önüne alınarak seçilmeli, yetersiz kişiler okullara verilmemeli.” (M2)*

Okul yöneticilerinin hizmetlilerin mesleki yeterliliklerine ilişkin görüşlerini genel olarak yorumladığımızda; okul yöneticileri mesleki yeterliliğin önemli bir kriter olmadığını,

gönülden çalışmalarının, kendilerini yetiştirmelerinin önemli olduğunu; ilk başlarda yapmaları gereken işi tam bilmeseler bile zamanla öğrendiklerini düşünmektedirler. Okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalıştırılan hizmetlileri okul yöneticilerinin kendilerinin seçerek aldıkları ve personel seçiminde işe uygun, iyi çalışabilecek kişilerin seçildiği görölmektedir. Okul yöneticileri okullarında çalışan hizmetlilerden lise mezunu olanların daha iyi çalıştığını düşünmektedir. İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin işe alınırken sınavla değil adaylara uygulama yaptırılarak seçilmeleri gerektiğini, okullarında çalışacak personeli kendilerinin seçemediğini belirtmişlerdir. Kadrolu hizmetlilerin genel olarak mesleki yeterliliklerinin, iş tecrübelerinin olduğu, devlet memuru olduklarından canları istemezse iş yapmayabildikleri görölmektedir.

#### 4.5. Okul Aile Birliği Bütçesinden Hizmet Satın Alımı Yoluyla, İŞKUR Kapsamında ve Kadrolu Çalışan Hizmetli Personelden Beklentilerine İlişkin Bulgular

Tablo 4.5.1.'de okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla görev yapan hizmetli personelden beklentileri ile ilgili görüşleri yer almaktadır.

**Tablo 4.5.1. Okul Aile Birliği Bütçesinden Hizmet Satın Alımı Yoluyla Görev Yapan Hizmetli Personelden Beklentilerine İlişkin Yönetici Görüşleri**

Temalar	M1	M2	M3	M4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	f
1. Okulu sahiplenmeli	√	√		√			√			√	√		6
2. İşini iyi yapmalı		√		√			√	√			√	√	6
3. İş bilinci olmalı	√			√	√			√	√		√		6
4. İnsanlarla ilişkileri üst düzeyde olmalı	√	√			√	√						√	5
5. Temizliği iyi yapmalı			√					√	√	√			4
6. Sorumluluk sahibi olmalı	√			√					√	√			4
7. İşini benimsemeli	√			√			√		√				4
8. İşini zamanında yapmalı		√	√			√					√		4
9. Kendini yetiştirmeli		√					√	√					3
10. Kaliteli eleman olmalı						√	√						2
11. Kendini diğer personelden ayırmamalı			√										1
12. Mesai sıkıntısı olmamalı	√												1
13. Amirine saygılı olmalı		√											1
14. Çalışmadan para kazanma istekleri var												√	1
15. Daha rahat iş yaptırıyorum					√								1
16. Personele değer verilirse verimi artar					√								1

1. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=6) okulu sahiplenmeleri gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Okulu sahiplenmeli, benimsemeli.” (M4)*



*“Yani onların da okula aynı şekilde benimseyip aynı şekilde katkı sunmalarını gerçekten bekliyoruz.” (Y6)*

*“Özverili okulu benimseyen çalışanlar olmalı.” (Y7)*

2. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=6) işlerini iyi yapmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Verilen işi iyi yapmalı, işini benimsemeli, işinin bilincinde olmalıdır.” (M4)*

*“Özverili özenli olmalı, işini iyi yapmalı.” (Y4)*

*“İşlerini aynı titizlik ve özenle devam ettirmelerini bekliyoruz.” (Y7)*

*“Herkes iş yapsın. Herkes işini yaptığı zaman burada işler tıkırında yürür. Kimse dediğim gibi işini tam ve düzgün yapmıyor.” (Y8)*

3. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=6) iş bilinçlerinin olması gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Daha çok gayret etmeleri, görev sorumluluğunun bilincinde olmalıdır. Bazen aksamalar olabiliyor.” (M4)*

*“Okulda işlerini bilmeli ve sağlıklı işlerini yürütmeleri beklenmekte.” (Y4)*

*“İşinin bilincinde özverili okulu benimseyen çalışanlar olmalı.” (Y7)*

4. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=5) insanlarla ilişkilerinin üst düzeyde olması gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Okul mekanı içerisinde insanlarla ilişkilerinin üst düzeyde olması lazım.” (M1)*

*“Öğrenciye, veli ve öğretmenlere karşı iletişimi iyi olmalı. Kısaca insan ilişkileri yeterli olan elemanlar seçilmelidir.” (M2)*

*“İletişimi iyi olsun insanlarla, paydaşlarla arası iyi olsun onu bekleriz.” (Y2)*

*“Bir de velilere, öğrencilere öğretmenlere ve idareye karşı iletişimi de iyi olmalı tabi ki.” (Y8)*

5. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=4) temizliği iyi yapmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Temizliği iyi yapması gerekir.” (Y4)*

*“Sınıflarını temizleyerek temiz bir şekilde her gün ertesi güne temiz bir şekilde bırakması. Bu kız çok iyi çalışabiliyor. Yani şey olarak tertemiz. Hizmetli personelden beklentilerimiz bunlar. Çok yardımcı oluyor kızcağız bize.” (Y5)*

*“Burada bir şekilde okul aile birliğini aktif hale getirip çalıştırabilirsek kendi işlerine yarayacak, şimdi bir personel çalıştırabiliyorken belki bu çok daha fazlası olacak yine bi döngü sağlanmış olacak ama ileriki yıllarda belki. Şimdi 1 personel çalışıyor yarın bu döngü ile beraber 2-3 personel çalışsa okul daha farklı boyuta taşınabilir daha temiz daha hijyenik yani olabildiğinin de üstünde bir şey sağlanabilir yine kendi çocuklarına kendi evlatlarına yansıtacak ama bunu anlatmak lazım bunu sağlamak lazım. Kısmet ilerleyen yıllarda belki.” (Y6)*

6. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=4) sorumluluk sahibi olmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Sorumluluk sahibi olması önemli.” (Y5)*

7. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=4) işlerini benimsemeleri gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“İşini, okulunu, mesleğini benimsemesi lazım.” (M1)*

*“İşini benimsemeli, bizde çalışan personel öyle zaten, işini benimsemiş durumda.” (Y5)*

8. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=4) işlerini zamanında yapmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“İşini zamanında bitirmeli. Başka zamana bırakmamalı.” (M3)*

*“İşini zamanında yapsın zamanına dikkat etsin ondan sonra temiz yapsın.” (Y2)*

9. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=3) kendilerini yetiştirmeleri gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Lise mezunu diyorsun hani lise mezunu çok beklentiyi karşılamıyor bize gelince diyorsun. Hani üniversite demek geçiyor insanın içinden ama böyle bir şey olamaz bu da çok fantezi. Üniversite mezunu insanlar neden gelip okulu temizlesinler diye düşünürsün. Yani bence hani doğru evet lise mezunu olması lazım ama bence Türkiye'nin bir gerçeği insanlar kendini yetiştirmedikleri için lise mezunu bile olarak gelseler kendilerini yetiştirmedikleri zaman lise mezunu olmaları da hiçbir şey ifade etmiyor bizim için. Her şeyi baştan sil baştan yapıyoruz tekrar onlarla birlikte bazen.” (Y3)*

*“Kendini yetiştirmiş olması önemli.” (Y4)*

10. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=2) kaliteli eleman olmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“İş kalitesi olarak kaliteli olsun.” (Y2)*

*“Yani daha kaliteli eleman diyeceğim ama bu nasıl olabilir bilmiyorum birazcık şey geldi şimdi bana. Daha kaliteli belki birazcık daha hani şimdi şöyle bir şey olacak bu da çok şey gibi geliyor.” (Y3)*

11. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=1) kendilerini diğer personelden ayırmamalı gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Görev tanımları konusunda kendilerini ayrı hissetmemelidirler.” (M3)*

12. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=1) mesai sıkıntılarının olmaması gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Okuluna ve işine sahip çıkan, mesai kavramı sıkıntısı olmayan kişilerin olması gerekir.” (M1)*

13. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=1) amirine karşı saygılı olmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Okulu sahiplenmeleri, amirlerine karşı hürmetli olmaları gerekir.” (M2)*

14. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=1) çalışmadan para kazanma isteklerinin olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Tam ve düzgün yapıldığı zaman saatli ya da belirli bir rutinde aslında hiçbir sıkıntı çıkmayacak herkes sadece biraz çalışsın istiyorum. Şu an çalışmadan para kazanmak isteyen insan çok.” (Y8)*

15. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilere (f=1) daha rahat iş yaptırdıklarını belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Okul aile birliği bünyesinde para verip çalıştırdığımız hizmetlilerden farklı beklentimiz öbür İŞKUR'a, kadrolu hizmetliye yaptıramadığımız bazı şeyleri onlara daha rahatlıkla yaptırabiliriz işin özü aslı bu. Yine de tabi bu dediğimiz şeyler onun görevi ile ilgili olan işler. Yani gidip de özel işte benim arabamdan şunu getir bunu götür yahut da gel benim ayakkabımı boya değil. Okulla ilgili*

*yapılması gereken temizlikle ilgili yapılacak tüm işleri okul aile birliğinden tuttuğumuz personele daha rahat yaptırabiliriz.” (Y1)*

16. temaya göre okul yöneticileri okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin (f=1) personele değer verilirse verimlerinin artacağını belirtmişlerdir.

Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Onların onurunu kırıcı onları üzücü onlara yanlış yapmadığın sürece de biraz önceki normal hizmetlilere söylediğimiz gibi değer verdiğin sürece o insanlardan istediğin verimi elde edebilirsin. Ama önemli olan benim birinci önceliğim o kişilere insan olarak değer verilmesi, kişi olarak görülmesi, hizmetli olarak küçümsenmemesi, emrivaki davranılmaması, tüm çalışan hangi tür görevde hizmetli olursa olsun hepsiyle konuşarak anlaşarak verim elde edilebileceği kanaatindeyim. Benim tecrübem bu.” (Y1)*

Tablo 4.5.2.’de İŞKUR kapsamında görev yapan hizmetli personelden beklentileri ile ilgili görüşleri yer almaktadır.

**Tablo 4.5.2. İŞKUR Kapsamında Görev Yapan Hizmetli Personelden Beklentilerine İlişkin Yönetici Görüşleri**

Temalar	M1	M2	M3	M4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	f
1. Temizliği iyi yapmalı		√			√		√		√	√	√		6
2. İnsanlarla ilişkileri üst düzeyde olmalı		√	√			√				√	√		5
3. İşini zamanında yapmalı						√	√	√		√	√		5
4. İşini sahiplenmeli	√						√			√	√	√	5
5. İşini iyi yapmalı	√			√			√				√	√	5
6. İstekli çalışmalı				√			√		√			√	4
7. Uyarıya gerek kalmadan işini yapmalı					√			√			√	√	4
8. İşine duyarlı olmalı	√						√			√	√		4
9. Sorumluluk sahibi olmalı					√			√					2
10. Diğer hizmetli personele destek olmalı			√		√								2
11. Okulda göreve başlama tarihi okulların açıldığı tarih olmalı	√									√			2
12. Hafta sonu verilen eğitim yerine okulda çalışmalı	√		√										2
13. Mesai sıkıntısı olmamalı	√												1
14. Mesai saatleri okula göre ayarlanmalı												√	1
15. Çözüm odaklı olmalı		√											1
16. Personeli seçme şansımız olmalı				√									1
17. Etrafı düzenlemeli									√				1
18. Mutfağı toparlamalı									√				1
19. Verilen görev dağılımına uymalı												√	1
20. Bazen onlara yardım ederim							√						1
21. Nazlanmamalı							√						1

1. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=6) temizliği iyi yapması gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Ama hizmet olarak da beklentilerimiz yapabildikleri ölçüde yapıyorlar ve yapmasalar bile bu sefer onların eksiklikleri okul aile birliğinden tuttuğumuz hizmetliler tarafından desteklediğinden istediğimiz verimi elde etmiş oluyoruz. Amaç nedir, okulun hijyenik olması amaç nedir okulun temiz olması amaç ne çocukların yaptığı sıkıntıların bir an önce ortadan kalkması sağlık yönünden düzenli olması bizim istediğimiz de bu zaten. Bunun için de demin bahsettiğim gibi kadrolusu hizmetlisi hepsinin ortak çalışması oluyor sonuçta. İŞKUR da elinden geldiğince yapıyor.” (Y1)*

*“Yani bizim aslında burada onlardan çok da bir beklentimiz yok. Sadece onu söylemek istiyorum mesela biz özel işlerimizi genelde hiç yaptırmayız. Çayımızı normalde kendimiz alırız, işte bardağımızı normalde kendimiz yıkarız. Böyle okula ait temizlik görevlerinde özellikle onlardan bir şeyleri isteriz. Bunları yaptırma konusunda beklentilerimiz. Hijyen, hijyenden çok haberdar olmuyorlar. Ya da ne bileyim temizlik konusunda onlar bir lavabo temizlemeyi, bu bi tuvalet temizlemeyi falan hemen sahiplenemiyorlar ister istemez, hemen bunun bir iş gibi değil de yük gibi gördükleri için okullarda o yönden aslında sıkıntı var. Yani çok okula çok hijyen bu yani hijyenliğin ve temizliğin çok önemini bilerek geldiklerini düşünmüyorum açıkçası.” (Y3)*

*“Tamamen okul temizliği bekliyoruz, tuvalet temizliği tuvaletimiz dışarıda, bahçe temizliği bekliyoruz ve sabah erken geliyorsa da işte saatlerini ayarlıyoruz. İdari odalarını verdik ona. Sınıf temizliğine giremiyor çünkü sınıf temizliğine 7’de kapanıyor okul 7’den sonra iki tane personel aynı anda bulunuyor onlar giriyor. Buna yani bu kızımızın da eli ayağı çok temiz olduğu için bunu öğretmen odası idare odası bu tarz tertemiz işlere verdik yani gerçek hijyen isteyen işlere verdik.” (Y5)*

2. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=5) insanlarla ilişkilerinin üst düzeyde olması gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“İnsan ilişkileri düzgün, yapıcı ve iş bitirici olmalıdır.” (M2)*

*“İnsanlarla öğrencilerle öğretmenlerle idarecilerle iletişimi iyi olacak. Aynı şekilde hizmetlilerden beklediğimiz bunlar.” (Y2)*

*“Görevlerine aynı şekilde devam etmelerini bekliyoruz. Yani iletişimde olduğu kişilere karşı düzgün davranmalı, işini sahiplenmeli, işine görevlerine duyarlı olmalı.” (Y7)*

3. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=5) işlerini zamanında yapmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Zamanına dikkat edecek, işi zamanında yapacak, işi düzgün yapacak...” (Y2)*

*“Öğleden sonra 16 sınıf burda var 15 sınıf öbür tarafta var mesela. Onları bile aslında temizlerken yükçüllenirler. İki kişi veririz biz oralara işte yetiştiremiyoruz da, paspaslayamıyoruz da, yetişmiyor da. Aslında böyle bir şey yok.” (Y3)*

*“İşini zamanında bitirmeli, sonraya bırakmamalı.” (Y7)*

4. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=5) işlerini sahiplenmeleri gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Ya da ne bileyim temizlik konusunda onlar bir lavabo temizlemeyi, bu bi tuvalet temizlemeyi falan hemen sahiplenemiyorlar ister istemez, hemen bunun bir iş gibi değil de yük gibi gördükleri için okullarda o yönden aslında sıkıntı var. Bence onları bir eğitime aldıkları zaman eğitime alıyorlar aslında. Belki de hatırlatıyorlar da bunları sürekli.” (Y3)*

5. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=5) işlerini iyi yapmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Daha fazla gayret göstermeleri beklenir işlerini yaparken.” (M4)*

*“Siz de gözlemliyorsunuzdur belki kendi okullarınızda dimi? Hı hı. Hani böyle bir hemen yalap şalap yapıp çikalım o iş bitsin. Mesela bizde de olur o. Öğlene kadar boş olurlar arkadaşlar. Hani biz de bir şey o anda görünmez o ortalıkta ayak işlerini yapmak zorunda olurlar ama onlardan bile hemen kaytarmaya çalışırlar. Hemen kaşla göz arasında, onları bile yapmayalım. Benim mesela aslında daha önce Konya'da bir okula görev yapmıştım. Bir tane çocuk esirgemedden gelen bir tane bey vardı erkek arkadaşımız vardı. O bütün okulu eksiksiz temiz kaloriferini yakıp orası soğuktu Konya. Hem kaloriferini yakıyordu hem de okulu gerçekten sınıflarını eksiksiz ve çok temiz yapabiliyordu” (Y3)*

*“Çalışırken üstün körü değil, işini iyi yaparak çalışmalı.” (Y7)*

*“Kimse işini yapmıyor. Bu sıkıntı çok fazla algılamış değilim neden. Çünkü gerçekten iş bulamayan ya da çok çalışıp da bu parayı kazanamayan bir sürü insan var. Yani herkesin işe ihtiyacı var ama nedense çalışmaya gelince kimse çalışmak istemiyor.”* (Y8)

6. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=4) istekli çalışmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Öğlene kadar boş olurlar arkadaşlar. Hani biz de bir şey o anda görünmez o ortalıkta ayak işlerini yapmak zorunda olurlar ama onlardan bile hemen kaytarmaya çalışırlar. Hemen kaşla göz arasında, onları bile yapmayalım.”* (Y3)

*“Yani herkesin işe ihtiyacı var ama nedense çalışmaya gelince kimse çalışmak istemiyor. Herkes daha az işle ben bunu bitireyim ve evime gideyim mantığında.”* (Y8)

7. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=4) uyarıya gerek kalmadan işini yapması gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Bilinçli olmalı çünkü bizim onlara hatırlatmamıza gerek kalmaz ve daha fazla sorumluluğa müdahale ederiz.”* (Y4)

*“Çalışırken hatırlatmaya gerek kalmamalı.”* (Y7)

8. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=4) işlerine duyarlı olmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Hijyen konusu bize yazı olarak da gelir. Hani belki bunlarda daha duyarlı olmalarını sağlayacak bir yaptırım olabilir, başka şeyler olabilir.”* (Y3)

*“İşlerine çok duyarlılar. Aynı şekilde devam etsinler. Yani bu arkadaşlar devam ettiği sürece bizim onlardan herhangi bir beklentimiz yok. Bu şekilde devam etmeleri zaten ziyadesiyle kafi.”* (Y6)

9. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=2) sorumluluk sahibi olmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Kişinin sorumluluğundaki görevlerini bilmeli ki görevlerinde bir sıkıntı olmaz.”* (Y4)



10. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=2) diğer hizmetli personele destek olmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Görev tanımları konusunda kendilerini ayrı hissetmemelidirler. Diğer hizmetlilere çalışırken destek olmalı.”* (M3)

*“İŞKUR personelinden beklentimiz okul aile birliğine yük olmadan devlet aracılığıyla okul kurumlarına yardımcı olunması başta büyük bir destek. Maddi bir destek. Bu maddi destekten eminim ki bu İŞKUR kapsamını da birçok okul dört gözle bekliyor. Çünkü okullarda başış toplamak para toplamak yasak bilmem ne olayı gündeme geldiği için okul aile birliği de gelirlerini yine velilerden almak zorunda başka alacağı bir yer yok. Bu çelişki hep yaşandığı için İŞKUR personeli bizim için ekonomik yönden bir kurtuluş.”* (Y1)

11. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=2) okulda göreve başlama tarihlerinin okulların açıldığı tarih olması gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Okullarda göreve başlama tarihleri okulların açıldığı tarihten sonra olmamalı.”* (M1)

*“Sadece İŞKUR personellerinin biraz daha göreve alınırken okulların açılma tarihleri kapanma tarihleri dikkate alınarak yapılırsa çok çok daha iyi olacak. Çünkü okulların açıldığı ilk dönemler sadece biz değil bütün okullar için bu konu sıkıntı, geç başlıyorlar.”* (Y6)

12. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=2) hafta sonu verilen eğitim yerine okulda çalışmalarını gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Hafta sonu verilen eğitim yerine 45 saat mi okullarda izin kapsamında değerlendirilmesi gerekir. Çalışma sürelerinin daha uzun olması verimi artıracaktır.”* (M1)

*“Bu personellere hafta sonu eğitim verilmektedir. Bu eğitim yerine okullarda hizmet vermeleri gerektiğini düşünüyorum. Bizlerle iletişimi de iyi olmalı.”* (M3)

13. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=1) mesai sıkıntılarının olmaması gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Mesai sıkıntısı olmayan becerikli işine sahip çıkan personel olması gerekir.”* (M1)

14. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=1) mesai saatlerinin okula göre ayarlanması gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Şimdi işe gelme herkes kendi benim çalışma saatim 8.30dur diye bu şekilde gelebiliyor ama burası bir okul biz görevlinin okulu açması lazım. Saat sekiz oluyor okul açılmıyor ve öğrenciler dışarıda ve sanki bizim görevimizmiş gibi gelip biz açıyoruz. İŞKUR özellikle söylenmeli okulda çalışacakların saatlerinin daha farklı ayarlanması. Yani öğle arası olabilir mesela saat 2 de 1 saatlik bir öğlen ya da bir buçuk saatlik bir öğle arası verebilir o kişi. Gitsin ihtiyacını görsün gelsin. Ama o bir, bir buçuk saati de atıyorum saat dörtten sonra kullanacak yani o işi yaparak. Onların biraz çalışma saatlerinde biraz daha fazla farklılık olması gerekiyor diğerlerine göre çünkü çalıştığımız bir yerde değiliz, burası bir okul.” (Y8)*

15. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=1) çözüm odaklı olmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Sorun yaratan değil, sorun çözümüne yardımcı olan elemanlar seçilmelidir.” (M2)*

16. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetli (f=1) personeli seçme şanslarının olması gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“İlçe Milli Eğitim müdürlüğünce kim verilirse onunla çalışılıyor. Seçme şansımız yoktur.” (M4)*

17. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=1) etrafi düzenlemeleri gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“8 saat sabahçı bu kadın. Geliyor okulu açıyor, bahçeyi dolanyor bahçede dışarısında akşamdan kalma bira şişesidir sigara paketidir sigaradır ondan sonra cipsler cips poşetleri onları şöyle bir tarayıp temizliyor. Gidiyor çayı demliyor, öğretmenlerin çaylarını. Öğretmenler odasını kontrol ediyor. 12'ye kadar ya da bire kadar da idare odalarını kontrol ediyor.” (Y5)*

18. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=1) mutfağı toparlamaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Gelen çay bardaklarını yıkıyor. Mutfağa hakim oluyor genelde.” (Y5)*

19. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=1) verilen görev dağılımına uymaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Okulda hayretler içerisinde kaldığım birçok durum oldu maalesef. Benim alanım yedi tane senin alanın sekiz tane o zaman benim de yedi tane olacak. Kütüphaneyi temizlemiyorum diyene kadar çıktı. Ve kütüphane temizlenmedi iki ay. Yaptıramıyorsunuz. Aslında çok basit yapacaksın ya da başka bir yerde iş bulacaksın gibi bir şey muhakkak söylenebilir ama tabiki bizim okul müdürümüz bunlarla ilgileniyor. Biz çok fazla iç şeylere karışamıyoruz. İnsanların durumlarını para kazansınlar eksik almasınlar şöyle böyle gibi çok fazla iyi niyet de bunların göstergesi olabiliyor maalesef. Yani daha çok uğraşıyoruz iş yaptırabilmek adına. Bu da çok saçma yani herkesin görev dağılımı ve iş dağılımı çok iyi aslında verilmesine rağmen kimse işini yapmıyor. Bu sıkıntı çok fazla algılamış değilim neden. Çünkü gerçekten iş bulamayan ya da çok çalışıp da bu parayı kazanamayan bir sürü insan var.” (Y8)*

20. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilere (f=1) bazen yardım ettiklerini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Mesela biz bazen onlara bile yardım ediyoruz yani. Çünkü bayanız yapamadık diyorlar. Siz ne yapacaksınız? Siz de onların bi tutup yani erkekler aslında belki de çalışan eleman olarak okullarda belki de daha verimli olurlar diye düşünüyorum inanın. Daha iş disiplinleri var.” (Y3)*

21. temaya göre okul yöneticileri İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin (f=1) nazlanmamaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Daha önce Konya'da bir okula görev yapmıştım. Bir tane çocuk esirgemedem gelen bir tane bey vardı erkek arkadaşımız vardı. O bütün okulu eksiksiz temiz kaloriferini yakıp orası soğuktu Konya. Hem kaloriferini yakıyordu hem de okulu gerçekten sınıflarını eksiksiz ve çok temiz yapabiliyordu. Burada şu geliyor aklıma. Erkek elemanlarla acaba bayan elemanlar arasında şey olabilir mi diye düşünüyorum. Erkek elemanlar hiç nazlanmıyorlar mesela. Bir iş tarif ettiğinizde bu işi yapılmalı diye düşünüp yapıyorlar. Bayanlar da mesela bazen bir sıra taşımak gerekiyor bir şeyler yapmak gerekiyor. Hocam ağır belimiz ağrıdı ne*

*yapalım diyorlar mesela. Ama başka kimse yok yani bu iş için siz varsınız ve o sıra taşınmalı. Bu bir görev oluyor o anda yapılması gereken.” (Y3)*

Tablo 4.5.3.’de Kadrolu hizmetli personelden beklentileri ile ilgili görüşleri yer almaktadır.

**Tablo 4.5.3. Kadrolu Hizmetli Personelden Beklentilerine İlişkin Yönetici Görüşleri**

Temalar	M1	M2	M3	M4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	F
1. İnsanlarla ilişkileri üst düzeyde olmalı					√	√	√	√		√	√		6
2. İşini iyi yapmalı	√	√				√	√			√	√		6
3. Görev bilinci olmalı				√	√		√	√			√	√	6
4. Okulu sahiplenmeli	√	√		√			√				√		5
5. İşini benimsemeli		√					√		√		√	√	5
6. İstekli çalışmalı			√		√		√		√		√		5
7. Mesaisine uymalı	√			√								√	3
8. Birbirleriyle uyumlu olmalı	√	√							√				3
9. İşini zamanında yapmalı						√		√					2
10. İşini hatırlatmaya gerek kalmamalı			√	√									2
11. İşine duyarlı olmalı						√						√	2
12. Temizliği iyi yapmalı									√	√			2
13. Tamir tadilat yapmalı					√				√				2
14. Kendini geliştirmeli		√								√			2
15. Kendini diğer personelden ayırmamalı			√										1
16. Personele iletişiminiz iyiye verimi artar					√								1
17. Çocukları sevmeli	√												1
18. Tecrübeli olmalı					√								1
19. Nazlanmamalı							√						1
20. Psikolojisi düzgün kişiler işe alınmalı		√											1

21. Okullara çalışabilecek personel atanmalı	√	1
22. Engelli personelin okula uyum sorunu olabiliyor	√	1
23. Kompleksli oluyorlar	√	1

1. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=6) insanlarla ilişkilerinin üst düzeyde olması gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“İletişimi iyi olsun çalışanlarla öğrencilerle iletişim. İyi olsun bunu bekleriz.”*

(Y2)

*“Kadrolu hizmetlimiz dediğim gibi Sosyal hizmetlerden geldiği için çok memnuniyet arz etmiyor. Çünkü bir kere şeyleri de bilmiyorlar öğretmenlere nasıl hitap edilir, müdüre nasıl hitap edilir, müdür yardımcısı ile nasıl konuşulur hemen sizli bizli, araya giren. Öğretmen mesela işte oturuyor diyelim gelir hemen hocam siz ne oturuyorsunuz burda işiniz ne. Bu tür yani bizim aslında eğitimde hiç görmek istemediğimiz şeyler. Biz uyarınca da bu sefer kırılıyorlar. Niye, dışladığımızı düşünüyorlar onları. Hani biz sizinle bir değil miyiz? Bizi hizmetli mi görüyorsunuz? Biz burada sadece temizlik mi? Aslında bu değil çünkü biz arkadaşlarımızla bile böyle konuşmuyoruz normalde. Hani sen burada niye oturuyorsun niye kalkmadın bizim dilimizde olmayan şeyler cümleler. Ama onların dilinde bunlar çok. Öğretmene yeri gelir idareciye mesela bir laf atarlar Allah Allah dersin ya. Hani nasıl hem onu kırmayayım hem de bunun böyle olmadığını nasıl göstereyim diye böyle bir öğretmen arkadaşlarla da bizimle de bir şeyimiz var yani çekincememiz oluyor çoğu zaman sosyal hizmetlerden gelenlere karşı. Hem koruyalım sevelim istiyoruz hem de o dili o prosedürü o normal aradaki seviye nasıl korunur nasıl ortak hareket edilir onu nasıl öğretebiliriz diye inanın bizim dönemimiz böyle geçiyor kimi zaman.”* (Y3)

*“Burada herkesin evladı var, evlatlarımız var. Onlara yaklaşım, onlara tavır davranış ister istemez herkes daha ılımlı daha mülayim daha sevecen yaklaşılmasını ister. Sadece kendi işini yaparken diğer taraftan yani iletişim eksikliği olduğu zaman ve sadece o noktayla kalmıyor, herkesi etkiliyor. Yani burada bir öğrenci ile bir kadrolu personelin hizmetlinin yaşayacağı iletişim sorunu aileye yansır sonra öğretmene gelir, öğretmenden idareye sıçrar yani bu sadece o yaşayan kişi ile kalmaz, bütün okulu etkiler, tatsız bir olay yaşanır. Yani*

*en azından bu şekilde olması yani eğitilmiş olması kime nasıl yaklaşabileceğini bilmesi kesinlikle çok önemli.” (Y6)*

2. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=6) işlerini iyi yapmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Kadrolu hizmetlilerden genel olarak beklentim sadece işlerini yapmaları ya.” (Y3)*

*“Şu andaki arkadaş daha ne kadar devam ettirir ne kadar gider bilmiyorum. Yani bizimle şu anda herhangi bir sorun sıkıntı yok, okuldan memnun, öğretmenlerden memnun, her şey karşılıklı tabii ki karşılıklı bir memnuniyet söz konusu, kaldığı sürece şu anda zaten dediğim gibi her şeyin fazlasını yapıyor.” (Y6)*

3. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerde (f=6) görev bilinci olması gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Yani sonuçta bizim beklentimiz hepsinin çalışması. Yani hepsinin düzenli bir şekilde istediğimiz beklentimiz bu çalışması.” (Y1)*

*“Bence işlerinin çok fazla farkında değiller. Yani bu okulda temizlik yapmak için gönderdiklerinin farkında değiller onlar okullara. Öyle bir farkındalıkları yok. Ya bilmiyorum o yönden çok da memnunuz diyemem. Özellikle sosyal hizmetlerden gelenlerden.” (Y3)*

*“Kişinin yapacağı işleri bilmesi ve yapması asıl olan beklentim. Çünkü kişiden yapması gerekenler dışında fazla bir iş ya da görev veremezsiniz. Bu nedenle kendinden istenilen görevleri yapması ve iş alanı dışındaki işlere karışmaması beklentisindeyim.” (Y4)*

*“İşinin görevinin bilincinde olmalı. İstekli çalışmalı.” (Y7)*

4. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=5) okulu sahiplenmeleri gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Okula sahip çıkmaları, sahiplenmeleri ve ondan beklenen gerekli davranışları göstermeleridir.” (M2)*

*“Okulu sahiplenmeleri, işlerini sahiplenmeleri sadece bu. Aslında çok fazla bir şey değil.” (Y3)*

*“Görevine aynı özen ve hassasiyetle devam etmesini bekliyoruz. Okulu benimsemeli, çalışma arkadaşlarıyla bizlerle iletişimi düzgün olmalı, işini sahiplenmeli benimsemeli.” (Y7)*

5. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=5) işlerini benimsemeleri gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“İşlerini düzgün yapmaları, sahiplenmeleri belki de.” (Y3)*

*“Sınıf temizliği verdik. Sınıf temizliklerini kontrol ediyoruz. Canı isterse yapıyor canı istemezse yapmıyor.” (Y5)*

*“Samsun’da çalıştım. O zaman sadece tek bir hizmetlimiz vardı dört yüz kişilik okulda. Isıtmasından, işte o zaman doğalgaz gibi bir şey yok orda, kömürle sabahın altısında gelir onu açar bahçeyi temizler çayı yapar onu yapar bunu yapar bütün her yer temizlenmiştir. Yani böyle çalışanları gördükten sonra şu anki çalışanların pek çalıştığını görmüyorum açıkçası. Çünkü bu bir şeydir okulla beraber o ısıtma olacaksa o kişi saat altıda kalkar ve oraya gider. Yani bu böyledir yani.” (Y8)*

6. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=5) istekli çalışmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“İşlerine geldiği her işleri aslında bilirler ama birçok şeyi biz bilmeyiz der geçerler.” (Y1)*

*“Yapmaları gereken şeyi sadece bekliyoruz. Dediğim gibi biz özel işlerimizi falan genelde onları yaptırılmaz. Yani işte benim odam 3. katta mesela, her zaman çayımı kendim alırım sadece misafirlerim olursa onlardan isterim. Hiç genelde okul işleri ile alakalı yardım beklediğimiz için biz de açıkçası şeyde kalıyoruz yani ikilemde kalıyoruz yani okul işlerini bile yapmak istemeyen insanlardan nereye kadar bu işler gider diye düşünüyoruz mesela. Beklentilerimizi karşılamıyorlar açıkçası. Açıkçası bu kadar.” (Y3)*

*“Valla birinden raporlu zaten sabah okulu açiver diyorduk daha iyi bir şey yapamıyor. Bir de okul kapat diyoruz.” (Y5)*

7. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=3) mesailerine uymaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Öncelikle mesaisine dikkat etmeli.” (M1)*

*“Şu an herkes 8.30 beş 8.30 beş derdinde maalesef. Başka da bir dertleri yok. Tüm okul ve kurumlarda o zaman 9 da başlasın okul. Ona göre ayarlansın yani.” (Y8)*

8. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=3) birbirleriyle uyumlu olmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Okulda çalışan diğer kişiler ile uyumlu olması, okulu benimsemesi lazım.” (M1)*

*“2 kişi var zaten şu anda diğeri raporlu. Birbirleri ile de anlaşamıyorlar.” (Y5)*

9. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=2) işlerini zamanında yapmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Zamana dikkat etsin. İşini iyi yapsın.”* (Y2)

10. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilere (f=2) işlerini hatırlatmak gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“İşini hatırlatmaya gerek kalmadan çalışmalı. Çalışırken istekli olması lazım.”*  
(M3)

*“Görevlerini yerine getirirken bazen hatırlatma gereği duyulabilir. Bunun olmaması, görevlerinin bilinciyle hareket etmesi beklenir.”* (M4)

11. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=2) işlerine duyarlı olmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Aslında bir şey söyleyeyim mi kadrolu hizmetliler aslında okuldaki en fazla işi yapan insanlar olabilirler. Ama günümüzde sanırım artık herkes sadece belirli işleri yapıp bırakıyor.”* (Y8)

12. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=2) temizliği iyi yapmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Sınıf temizliği verdik. Sınıf temizliklerini kontrol ediyoruz. Yıl içinde tamamen sınıf temizlikleri var onlarda, o iki kişide. Sınıf temizlikleri onlara ait. Daha çok sınıf temizliği veriyoruz, idare odası öğretmenler odasını onlara vermiyoruz.”*  
(Y5)

13. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=2) tamir tadilat yapmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Yani okulun dediğim gibi tamir tadilat bakım onarım bu tür şeylerde daha çok onlar bize faydalı oluyor.”* (Y1)

*“Tamir işlerini yapıyor erkek olan. Çok bir iş yükleri de yok yani. Bunları yapsalar yeter bizim için de işte.”* (Y5)

14. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=2) kendilerini geliştirmeleri gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu konudaki bazı görüşleri aşağıda verilmiştir:

*“Şu anda zaten dediğim gibi her şeyin fazlasını yapıyor ama onu yok sayalım yani daha farklı birisi olmuş olsa yani nasıl bir kişi gelir kim olur bilemeyiz tabii ki ama en azından bir nebze olsun kendisini geliştirmiş olması, eğitilmiş bir insan olması tercihimiz olurdu. Çünkü burada herkesin evladı var, evlatlarımız var.”*  
(Y6)



15. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=1) kendilerini diğer personelden ayırmamalı gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Görevini yerine getirirken diğer personellerin üstüymüş gibi davranmamalıdır.” (M3)*

16. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetli (f=1) personelle iletişiminiz iyiye veriminin artacağını belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Sizin onlarla diyalogunuz iyi olursa yavaş yavaş okullara desteği olur.” (Y1)*

17. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=1) çocukları sevmeleri gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Çocukları sevmesi lazım.” (M1)*

18. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=1) tecrübeli olmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Kadrolular artık onlar kendi işlerinde sürekli oldukları için baya uzmanlaşmış kişiler oluyor.” (Y1)*

19. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=1) nazlanmamaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Hem koruyalım sevelim istiyoruz hem de o dili o prosedürü o normal aradaki seviye nasıl korunur nasıl ortak hareket edilir onu nasıl öğretebiliriz diye inanın bizim dönemimiz böyle geçiyor kimi zaman. O iyi değil çünkü iş kaybına neden oluyor, zaman kaybına. Eğer onların istediği dilde yaklaşmazsanız sürekli canım cicim olmazsanız onlara karşı bu sefer iş performansını düşürüyorlar, sürekli mızırdanıyorlar. Mesela geçen gün ben bizim hizmetli ile yaşadım bunu. Öğleden sonraya bütün işlerini biriktiriyor, diyelim ki işte bir yer yapılması lazım yapar mısın diyorum. Bunu mesela işte görevlinin yanında söylüyorum, alınıyor hemen. Niye onun yanında bana yapar mısınız dedin burayı. Başka birinin yanında da söylenebilir, onun yanında ben sana hakaret etmedikten sonra başka bir şey söylemedikten sonra. Hayır onun yanında söylemeyecektiniz bana orayı temizlemem gerektiğini.” (Y3)*

20. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerden (f=1) psikolojisi düzgün kişilerin işe alınması gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Okullara psikolojisi düzgün, çalışmayı ön planda tutan, uyumlu hizmetliler verilmelidir. Okullarda çalışan hizmetlilerin ruhsal ve psikolojik durumları gözden geçirilerek işi alınmalı.” (M2)*

21. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=1) okullara çalışabilecek personel atanması gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Engelli personelimiz yeni geldi. Bizde ilk defa böyle bir engelli personel var. Normal beden engeli yok ama ruhsal olarak sorunları varmış. Aslında iyi biri şizofren teşhisi konmuş aslında. Şimdi insan şunda birazcık şey yapıyor. Hani şu anda bize bir zararı yok. Çok sakin. İlaçlarını kullanıyor çünkü dikkat ediyor herhalde. Aile de iyi ilgili. Çok sakin. Ama size belli şeylerde zaten yardım edebilir daha onu da öğrenecek yeni geldi bu yıl. Birkaç aydır burada. Pek onlara mesela şey yapmıyoruz, o türde olduğu için onlara pek hadi bir şey yaptırılmaz hadi bir şey isteyelim şu anda öyle bir beklentimiz yok ondan. Sadece işte buraya alışsın burayı sevsin. Kendini iyi hissetsin bir yere ait hissetsin şeyi var şu anda bizde ona karşı. Ne iş yapabilir belki kütüphane koyarız. Kütüphanede kitap alır verir. Ama özel durumundan dolayı sürekli dikkat etmek gerekir acaba burası okul bir zarar verebilir mi diye düşünüyorsunuz ama bizimki yok, şey değil yani kontrolsüz bir engelli değil kontrollü ama hani hep risk var bir yerde diye insanın aklından geçiyor.” (Y3)*

22. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=1) engelli personelin okula uyum sorunu olabileceğini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Ama özel durumundan dolayı sürekli dikkat etmek gerekir acaba burası okul bir zarar verebilir mi diye düşünüyorsunuz ama bizimki yok, şey değil yani kontrolsüz bir engelli değil kontrollü ama hani hep risk var bir yerde diye insanın aklından geçiyor. Beden engeli olsa belki değil ama sonuçta yine gönderenler demek ki o yönden bir şey yok diye bir sakıncası yok güvenilir diye göndermişlerdir diye düşünüyorum. Tabi bunların da topluma ait olduklarını hissetmeleri lazım. Sürekli evde durmak evde vakit geçirmeleri aileyi de çok fazla hem çok anaç yapıyor hem de sıkar yani sürekli çocuk gibi olan bir insanın sorumluluğunu taşımak. Çünkü bizdeki engelli 44 yaşında falan herhalde ama çocuk ruhuna sahip.” (Y3)*

23. temaya göre okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin (f=1) kompleksli olabileceklerini belirtmişlerdir. Katılımcının bu konuda paylaştığı ifadeler aşağıda verilmiştir:

*“Mesela geçen gün ben bizim hizmetli ile yaşadım bunu. Öğleden sonraya bütün işlerini biriktiriyor, diyelim ki işte bir yer yapılması lazım yapar mısın diyorum. Bunu mesela işte görevlinin yanında söylüyorum, alınıyor hemen. Niye onun yanında bana yapar mısınız dedin burayı. Başka birinin yanında da söylenebilir, onun yanında ben sana hakaret etmedikten sonra başka bir şey söylemedikten sonra. Hayır onun yanında söylemeyecektiniz bana orayı temizlemem gerektiğini. Hani onlar için açık kompleks.” (Y3)*

Okul yöneticilerinin hizmetli personelden beklentilerine ilişkin görüşlerini genel olarak yorumladığımızda; okul yöneticileri hizmetliler ile ilgili olarak insanlarla ilişkileri üst düzeyde olması, işini iyi yapması, görev bilinci olması, okulu sahiplenmesi, işini benimsemesi, istekli çalışması, mesaiye uyması, birbirleriyle uyumlu olması, işini zamanında yapması, işini hatırlatmaya gerek kalmaması, işine duyarlı olması, temizliği iyi yapması, tamir tadilat yapması, kendini geliştirmesi, kendini diğer personelden ayırmaması, personele iletişiminin iyiye verimi artar, çocukları sevmesi, tecrübeli olması, nazlanmaması, psikolojisi düzgün kişilerin işe alınması, okullara çalışabilecek personellerin atanması gerektiği görülmüştür.

## BÖLÜM V

### SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Araştırmanın bu bölümünde araştırma sonucunda elde edilen bulgular ile alan yazında yer alan diğer ilgili araştırmaların bulguları doğrultusunda tartışılmıştır. Ayrıca bu bölümde çalışmanın sonuçları ışığında çeşitli önerilere yer verilmiştir.

#### 5.1. Sonuç ve Tartışma

Bu araştırmanın temel problemi resmi okul yöneticilerinin okullarda görev yapan hizmetli personelden memnuniyet durumları ve beklentilerine ilişkin görüşlerinin ortaya çıkarılmasıdır. Araştırma nitel desende çalışılmıştır. Araştırmada resmi okullarda görev yapan okul yöneticilerinin (okul müdürü ve müdür yardımcıları) okullarındaki hizmetli personelden memnuniyet durumları ve beklentilerine ilişkin görüşlerini belirlemeyi amaçlanmıştır. Bu amaca uygun olarak nitel araştırma yöntemlerinden "durum çalışması", durum çalışması desenlerinden ise "bütüncül çoklu durum" deseni kullanılmıştır.

Bu bölümde araştırma problemine ilişkin sonuçlar sunulmuştur. Araştırma sonuçlarına göre,

Okul yöneticilerinin, okullarda görev yapan hizmetli personele ilişkin görüşlerinden şu sonuçlar elde edilmiştir:

Okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla çalışan hizmetlilerin işlerini iyi yaptıkları, öğretmen ve öğrencilerle iletişimlerinin iyi olduğu bulgularına ulaşılmıştır. Demir (2013) araştırmasında öğrencilerin etkileşimde bulunduğu öğretmenlerin davranışlarından, tutumlarından, kişilik özelliklerinden, düşüncelerinden ve fikirlerinden örtük programda etkilendiği gibi diğer etkileşimde bulunduğu eğitimci olmayan personellerden de etkilenmektedir. Bu personelin öğrencilere karşı kırıncı hitap etmesi, kaba davranması ve şiddet uygulamasının öğrencilerin kendilerine karşı duydukları değer duygusunu zedeleyeceğini, aşağılık duygusu oluşturacağını, eğitimci olmayan personele ve arkadaşlarına karşı hırçnlık oluşturacağını, bu hırçnlık duygusunun öğrencinin şiddet ve direnç eğilimlerini artıracaklarını söylenebileceğini ayrıca bu personel tarafından yapılan şiddetin, öğrencilerin okula karşı olan tutumlarına olumsuz etki ederek onları okuldan soğutacağını söylemiştir.

Araştırma sonucunda verilen görevi yerine getirdikleri, işlerini zamanında yaptıkları, verilen her işi yaptıkları, birlikte çalışmanın daha kolay olduğu, evrak işlerini temizlik yapmaktan daha çok sevdikleri, memnun olmazlarsa bir daha çalıştırmayabilecekleri bulgularına ulaşılmıştır. Köse ve diğerleri (2018) okul müdürlerinin en çok sorun yaşadığı kadro tipinin kadrolu hizmetliler olduğunu, kadrolu ve geçici personel arasında genel temizlik yapma, söylenen her işi yapma, yönetici ve öğretmenle sorun yaşamama açısından geçici personel lehine anlamlı bir farklılık bulunduğu sonuçlarına ulaşmışlardır. Yavuz'un (2011) araştırma sonucuyla bu araştırma sonucu birlikte değerlendirildiğinde okul yöneticilerinin hizmet satın alma yoluyla çalıştırılan personelleri daha olumlu değerlendirdikleri belirtilebilir. Bunun sebebinin hizmet satın alma yoluyla çalıştırılan personelin iş güvencesinin olmaması ve bu yüzden iyi çalışmak zorunda kalmaları, kadrolu personelin ise iş güvencesine sahip olmanın arkasına sığınarak bunu iş yapmama gibi olumsuz bir biçimde kullanmaları şeklinde olduğu ifade edilebilir.

Araştırma sonucunda hizmetli personelin işlerini iyi yaptıkları, işini yapması için uyarmaya gerek kalmadığı, verilen her işi yaptıkları, işlerini sahiplendikleri, çözüm odaklı oldukları, okulun tüm temizliğini yaptıkları, hizmetli personelin daha çok temizlikle ilgilendiği, görev alanı sorunu yaşanabildiği bulgularına ulaşılmıştır.

Araştırma sonucunda koruma ve güvenlik hizmetleri konusunda okul yöneticilerinin hizmetli personelden memnuniyet durumlarına ilişkin işlerini iyi yaptıkları, işlerinde bilinçli oldukları, personelin velilerle iletişimlerinin iyi olduğu, okulu benimsedikleri, memnun olmazlarsa bir daha çalışmayabilecekleri, görevlerinin biraz zor olduğu, veli ile sorun yaşayabildikleri, görevlerinde aksamalar olabildiği bulgularına ulaşılmıştır.

Araştırma sonucunda hizmetli personelin kendilerini yetiştirmelerinin önemli olduğu, mesleki yeterliliğin önemli bir kriter olmadığı bulgularına ulaşılmıştır. Köse ve diğerleri (2018) araştırma sonucunda, iletişim becerisi, olumlu kişilik özellikleri, fiziksel ve psikolojik iyi olma durumu ve sergilenen olumlu rol model davranışlar yardımcı personelin sahip olması gereken kişisel yeterlilikler olarak; çocuk gelişimi ve okul öncesi eğitim hakkında bilgi ve belge sahibi olma, çocuklarla kurulan ilişkilerde bilinçli davranma, iş sağlığı/güvenliği, gıda hijyeni ve temizlik konularında yeterli bilgiye sahip olma ise mesleki yeterlilikler olarak ortaya çıkmıştır. Bu açılardan elde edilen sonuçlar benzerlik göstermektedir.

Araştırma sonucunda personele eğitim verilmesi gerektiği bulgusuna ulaşılmıştır. Yavuz (2011) okul müdürlerinin çoğunluğunun hizmetli personele görevleri ile ilgili bir eğitimin verilmediğini ifade ettiğini söylemektedir. Bu personelin eğitim kurumlarında özellikle de ilköğretim okullarında çalıştığı düşünüldüğünde hem işleri ile ilgili hem de okul

içindeki tavır ve davranışları ile ilgili bir eğitimin gerekli olduğunu düşündüğünü belirtmektedir.

Araştırma sonucunda okul yöneticilerinin hizmetli personeli kendilerinin seçtiği bulgusuna ulaşılmıştır. Yavuz (2011) araştırmasında okul müdürlerinin bir tercihinin de hizmetli personeli okulların seçtiği maaşlarının ise Milli Eğitim Bakanlığı tarafından ödendiği bir seçenek olmasını istediklerini belirtmiştir. Okul müdürlerinin, okullarına maddi yükümlülük getirmesine rağmen, hizmetlilerin doğrudan atanması yerine kendilerinin seçmesini tercih ettikleri ancak bu konuda da maddi sıkıntı çektiklerini belirtmiştir. Bu açıdan elde edilen sonuçlar benzerlik göstermektedir.

Araştırma sonucunda okul yöneticilerinin personelin mesailerine uydukları, verilen işleri yapılması istendiği şekilde yaptıkları, ilk başlarda işi tam bilmedikleri zamanla öğrendikleri, iş tecrübelerinin olduğu, uyarı levhası koydukları, lise mezunlarının daha iyi olduğu, gönülden çalışmaları gerektiği, iş güvenliği eğitimi aldıkları, mesleki yeterliliklerinin yeterli olmadığı, iş sağlığı ve güvenliğini bahane ettikleri, verilen işe karşı geldikleri, rahat ederim düşüncesinde oldukları bulgularına ulaşılmıştır.

Okulu sahiplenmeli, işini iyi yapmalı, iş bilinci olmalı, insanlarla ilişkileri üst düzeyde olmalı, temizliği iyi yapmalı, sorumluluk sahibi olmalı, işini benimsemeli, işini zamanında yapmalı, kendini yetiştirmeli, kaliteli eleman olmalı, kendini diğer personelden ayırmamalı, mesai sıkıntısı olmamalı, amirine saygılı olmalı, çalışmadan para kazanma istekleri var, daha rahat iş yaptırıyorum, personele değer verilirse verimi artar bulgularına ulaşılmıştır.

İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerin her türlü yazı ve dosya dağıtma ve toplama, müracaat sahiplerini karşılama ve yol gösterme konusunda hizmetli personele değer verilirse verimlerinin artacağı bulgusuna ulaşılmıştır. Sarıce (2006), araştırmasında okul çalışanlarından kaynaklanan sorunlar ile ilgili olarak, çalışanların (memur, hizmetli, vb.) olumlu yönde motive edilmesi, bu kişilerle etkili bir iletişimin sağlanması ve çalışmalarındaki verimliliğin artırılabilmesi için, uygun ortam sağlanmasının yararlı olacağı belirtilmiştir. Bu açıdan elde edilen sonuçlar benzerlik göstermektedir.

Araştırma sonucunda okul yöneticilerinin hizmetli personelle genel olarak sorun yaşadıkları bulgusuna ulaşılmıştır. Sarıce (2006), ilköğretim okulu müdürlerinin, okul yönetiminde karşılaştıkları başlıca sorunlara ilişkin araştırma sonucunda, ilköğretim okulu müdürlerinin, okuldaki insan gücünden kaynaklanan sorunlara ilişkin olarak; öğretmenlerden kaynaklanan sorunlarının az olduğu buna karşın çalışanlardan (hizmetli, memur vb.) kaynaklanan sorunlarının daha fazla olduğu belirtilmiştir.

Araştırma sonucunda hizmetli personelin işlerini iyi yaptıkları, her zaman iyi çalışan personellerin görevlendirilmediği, verilen işi zamanında yaptıkları, personel görevlendirilirken daha titiz davranılması gerektiği, çalışmaktan kaçındıkları, okula zamanında gelmeyebildikleri, kompleksli olabilecekleri, işlerini hatırlatmak gerektiği bulgularına ulaşılmıştır.

Hizmet yerlerini temizleme, aydınlatma ve ısıtma işlerinde çalışma konusunda hizmetli personelin kendilerine verilen görev dağılımını beğenmedikleri bulgularına ulaşılmıştır. Can'a (2013) göre eğitimci olmayan personelin, okul etkinliklerine dolaylı katkılarının yeterince sağlanması için her bir görev ve görevlinin iş ve görev tanımlamalarının yapılarak görev sınırlarının, yetki ve sorumluluklarının farklı anlamalara ve yorumlara neden olmayacak şekilde açıkça belirlenmesi gerekmektedir. Böylece eğitimci olmayan iş görenin okul yönetimine ve okul etkinliklerine anlamlı ve önemli katkıları görev karışmalarına meydan vermeyecek şekilde sağlanmış olacak ve bu durum görev karmaşasını önlediği gibi öğretmen ve yöneticilerin bu tür personelden yararlanma düzeylerini de arttıracaklarını belirtmiştir. Yardımcı personellerin neden olduğu olumsuz durumların ortaya çıkmasında bu personellerin nitelikli seçilmemelerinin yanı sıra görev alanlarıyla ilgili yeterince eğitime tabi tutulmamalarının ve okul yönetimlerince görev tanımlarının net olarak yapılmamasının etkili olduğunu ileri sürmektedir.

Araştırma sonucunda hizmetli personelin öğretmen ve öğrencilerle iletişimlerinin iyi olduğu, işlerini iyi yaptıkları, işlerini sahiplendikleri, verilen işi zamanında yaptıkları, okulu benimsedikleri, verilen her işi yaptıkları, okulun tüm temizlik ihtiyacını karşıladıkları, işlerini yapıp yapmadıkları takip edilirse verimlerinin artacağı, sadece temizlik yaptıkları, memnun olmazlarsa bir daha çalışmayabilecekleri, mesai saatleri okula uygun olmadığı için sorun yaşadıkları, okul temizliğinin önemli olduğu, öğrencilerle iletişimlerinin iyi olmadığı, okul temizliğinde sorun yaşadıkları, verilen görev dağılımını beğenmedikleri bulgularına ulaşılmıştır.

Araştırma sonucunda koruma ve güvenlik hizmetleri konusunda okul yöneticilerinin hizmetli personelden memnuniyet durumlarına ilişkin hizmetli personelin işlerini iyi yaptıkları, iş performanslarının düşük olduğu, personelin daha sonra tekrar çalıştırılmayabileceği bulgularına ulaşılmıştır.

Araştırma sonucunda hizmetli personel işe alınırken sınavla değil uygulama yaptırılarak seçilmesi gerektiği, personellerin torpille görevlendirilmemesi gerektiği bulgularına ulaşılmıştır. Köse ve diğerleri (2018) personelin görevlendirilmesi konusunda ise

görevlendirilecek personellere yönelik deneme sürecinin olması ve okuldaki görevleriyle ilgili kurs ve eğitime tabi tutulmaları yönünde çalışmalar yapılması gerektiğini vurgulamışlardır.

Araştırma sonucunda hizmetli personelin mesleki yeterliliklerinin yeterli olduğu, eğitim aldıkları, iş tecrübelerinin olduğu, hizmetli personelin mesleki yeterliliklerinin olmadığı, çalışacak kişiyi kendilerinin seçemediği, gönülden çalışmalarının gerektiği, deterjanları birbirine karıştırmadıkları, yapılacak işleri hatırlatmaya gerek kalmadığı, ilk başlarda işleri tam bilmedikleri zamanla öğrendikleri, verilen işe karşı geldikleri, mesleki yeterliliğin önemli bir kriter olmadığı, işlerine geldiğine göre tavır sergiledikleri, psikolojisi düzgün kişilerin okullarda görevlendirilmesi gerektiği, görev bilinci olan kişilerin okullara verilmesi gerektiği, verilen görevi yapıp yapmadıklarının sürekli kontrol edilemediği, iyi niyeti kullandıkları bulgularına ulaşılmıştır.

Personeli seçme şansımız olmalı bulgusuna ulaşılmıştır. Köse ve diğerleri (2018) araştırma sonucunda katılımcıların tamamının okul öncesi eğitim kurumlarında çalıştırılacak yardımcı personel seçiminin okul yönetimlerine bırakılması görüşünde oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma sonucunda temizliği iyi yapmalı, insanlarla ilişkileri üst düzeyde olmalı, işlerini zamanında yapmalı, işini sahiplenmeli, işini iyi yapmalı, istekli çalışmalı, uyarıya gerek kalmadan işini yapmalı, işine duyarlı olmalı, sorumluluk sahibi olmalı, diğer hizmetli personele destek olmalı, okulda göreve başlama tarihi okulların açıldığı tarih olmalı, hafta sonu verilen eğitim yerine okulda çalışmalı, mesai sıkıntısı olmamalı, mesai saatleri okula göre ayarlanmalı, çözüm odaklı olmalı, etrafı düzenlemeli, mutfağı toparlamalı, verilen görev dağılımına uymalı, bazen onlara yardım ederim, nazlanmamalı bulgularına ulaşılmıştır.

Araştırma sonucunda okul yöneticileri kadrolu hizmetlilerin her türlü yazı ve dosya dağıtma ve toplama, müracaat sahiplerini karşılama ve yol gösterme konusunda sosyal hizmetlerden gelenlerin uyum farklarının olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Yavuz (2011) araştırmasında okul müdürlerinin %56,9'unun hizmetlilerle sorunlar yaşadığını belirtmiştir. Sorun yaşadığını belirten okul müdürlerinin içinde en çok sorun yaşadığı kadro tipi ise %72,4 ile kadrolu hizmetlilerdir. Yavuz (2011) bu durumu okul müdürlerinin kadrolu hizmetlileri az tercih etmesinin sebebi olarak düşünülebileceğini söylemiştir. Bu açıdan elde edilen sonuçlar benzerlik göstermektedir.

Araştırma sonucunda verilen görevi yapıp yapmadıklarını takip etmek gerektiği, temizlik yapmak yerine evrak işi yapmak istedikleri, görevlerini aksattıkları bulgularına ulaşılmıştır. Yavuz (2011) araştırmasında, okul müdürlerinin hizmetlilerle ilgili yaşadıklarını belirttikleri sorunlar arasında görevlerini tam ve zamanında yapmadıklarını, kadrolu



hizmetlilerin verimsiz çalıştıklarını belirtmiştir. Kadrolu ve geçici hizmetli personelin görevleri ve okulları ile ilgili çalışma koşulları karşılaştırıldığında, kadrolu ve geçici personel arasında genel temizlik yapma, söylenen her işi yapma ve yönetici, öğretmenle sorun yaşama yönlerinden anlamlı fark bulunduğunu belirtmiştir. Bu fark kadrolu hizmetlilerin iş güvencesine sahip oldukları için sorunlarını daha sık ve rahat dile getirebilmelerinden kaynaklandığı düşünülebilir. Bu açılardan elde edilen sonuçlar benzerlik göstermektedir.

Araştırma sonucunda hizmetlilerin bunalırlarsa rapor alabildikleri, iş garantilerinin olduğu bulgularına ulaşılmıştır. Yavuz (2011) yapmış olduğu araştırma sonucunda uzun süreli sağlık sorunu varlığı ve göreve dayalı sağlık sorunu yaşanma durumunun geçici personele göre kadrolu personelde daha fazla olduğunu ve bunun nedeninin de hizmetlilerin kadro durumu ile ilgili olduğunu belirtmiştir.

Araştırma sonucunda hizmetlilerin emirlere karşılık verdikleri, mesailerine uymayabildikleri bulgularına ulaşılmıştır. Bursalıoğlu (2013) etkileşim noktalarında bulunan yardımcı personelin, ilişkileri çeşitli çatışma ve soruşturmalara yol açacak kadar kötü durumlara getirebildiklerini ve bu durumun okul örgütünün yapı boyutunun en önemli öğelerinden olan okulun havasını etkileyebildiğini ve verim düşmesine sebep olabildiğini belirtmektedir.

Araştırma sonucunda hizmetli personelin verilen görevi yaptıkları, okulu benimsedikleri, çalışma arkadaşlarıyla iletişimlerinin iyi olduğu, sosyal hizmetlerden gelenlerin zayıflıkları olduğu, personele değer verilirse verimlerinin artacağı, diğer personelle kendilerini farklı görebildikleri, iletişimde hatalar olabildiği bulgularına ulaşılmıştır.

Hizmet yerlerini temizleme, aydınlatma ve ısıtma işlerinde çalışma konusunda hizmetli personelin işlerini iyi yaptıkları, kendisini diğer personelden ayrı tutmadığı, tamirat tadilat yapmak istedikleri, çalışmaktan kaçındıkları, devlet memuru olduklarından işlerini garantili düşündükleri, temizlik yapmaktan kaçındıkları, kadrolu hizmetli olmaması gerektiği, çalışmamak için sürekli bahanelerinin olduğu, işe gelmedikleri zamanlar olduğu, okuldaki idarecilerini üst makama şikayet ettikleri, kadrolu hizmetlilerin birbirleriyle uyumlu çalışmadıkları bulgularına ulaşılmıştır. Yavuz (2011) araştırmasında hizmetlilerin %22,3'ü yöneticilerle sorun yaşadıklarını belirtmektedir. Hizmetli personelin yöneticileri ile yaşadıkları sorunlar arasında en çok görevleri olmayan işlerin yaptırılması sorunu olduğunu ve bunu olumsuz tutum ve davranışlar ve temizlik işi ile ilgili sorunların izlediğini belirtmiştir. Hizmetlilerin çoğunluğu (%93,8) öğretmenlerle herhangi bir sorun yaşamadıklarını belirttiklerini ve hizmetli personelin öğretmenlerle yaşadıkları sorunlar arasında en çok olumsuz tutum ve davranışların olduğunu söylemiştir. Çam-Tosun ve Filiz

(2017) tarafından yapılan araştırmada ise öğretmenlerin okulda çalışan yardımcı personelden kaynaklı sorunları gidermek için en fazla, işe alınacak yardımcı personelin kurs ve seminerlerle desteklenerek gerekli donanıma ulaşmaları önerisini getirdiklerini belirlemiştir. Bu açılardan elde edilen sonuçlar benzerlik göstermektedir.

Koruma ve güvenlik hizmetleri konusunda araştırma yapılan okullarda kadrolu personellerinin olmadığı görülmüştür.

Araştırma sonucunda hizmetli personelden lise mezunu olanların daha iyi olduğu, kendilerini yetiştirmelerinin önemli olduğu, personele eğitim verilmesi gerektiği bulgularına ulaşılmıştır. Köse ve diğeri (2018) okul yöneticilerinin yardımcı personel seçiminde; okul yöneticilerinin tercihlerinin göz önünde bulundurulmasının yanı sıra, işe alınacak personelin eğitim seviyesi yüksek ve alanla ilgili bilgi ve belge sahibi olanlar arasından seçilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Bu açılardan elde edilen sonuçlar benzerlik göstermektedir.

Araştırma sonucunda hizmetli personelin mesleki yeterliliklerinin yeterli olduğu, iş tecrübelerinin olduğu, işlerine sahip çıktıkları, hatırlatmaya gerek kalmadan çalıştıkları, personele değer verilirse verimlerinin artacağı, okul yöneticilerinin personele çalışmasında yardım ettikleri ve bu sayede verimlerinin arttığı mesleki yeterliliklerinin yeterli olmadığı, devlet memuru olduklarından canları istemezse iş yapmayabildikleri, mesleki yeterliliğin önemli bir kriter olmadığı, kendilerini işe vererek çalışmadıkları, yeterliliği olan kişilerin okullara atanması gerektiği bulgularına ulaşılmıştır.

Araştırma sonucunda okul yöneticilerinin okullarında görev yapan hizmetli personellerden beklentileri ile ilgili olarak; insanlarla ilişkileri üst düzeyde olmalı, işini iyi yapmalı, görev bilinci olmalı, okulu sahiplenmeli, işini benimsemeli, istekli çalışmalı, mesaiye uymalı, birbirleriyle uyumlu olmalı, işini zamanında yapmalı, işini hatırlatmaya gerek kalmamalı, işine duyarlı olmalı, temizliği iyi yapmalı, tamir tadilat yapmalı, kendini geliştirmeli, kendini diğeri personelden ayırmamalı, personele iletişiminiz iyiye verimi artar, çocukları sevmeli, tecrübeli olmalı, nazlanmamalı, psikolojisi düzgün kişiler işe alınmalı, okullara çalışabilecek personel atanmalı, engelli personelin okula uyum sorunu olabiliyor, kompleksli oluyorlar bulgularına ulaşılmıştır.

Araştırma sonucunda okul yöneticileri, okul aile birliği bütçesinden hizmet satın alımı yoluyla görevlendirilen personelin daha iyi çalıştığını, ancak maddi yönden İŞKUR'un daha iyi olduğunu çünkü okul aile birliğinden personel çalıştırmanın okul bütçesine zarar verdiğini, okullarda İŞKUR ya da okul aile birliği personeli ile temizlik hizmetlerinin karşılandığını belirtmişlerdir. Köse ve diğeri (2018) araştırma sonucunda okul öncesi eğitim kurumu yöneticilerinin en fazla verim aldıkları yardımcı personelin, hizmet satın alma yoluyla

çalıştırılan personel olduğu, en az verimin ise kadrolu yardımcı personelden alındığı sonucuna ulaşılmıştır. Yavuz (2011) araştırmasında okul müdürlerinin, hizmetlilerin görevlerini yapmalarında kadro durumlarının etkili olduğunu düşündükleri, tercih etme durumları olsa okul müdürlerinin çoğunluğunun okul aile birliği aracılığıyla alınan veya hizmet alımı şeklinde istihdam edilen personeli tercih edecekleri, çok azının ise kadrolu personeli tercih edeceği sonuçlarına ulaşmıştır.

Araştırma sonucunda okul yöneticileri hizmetli personelde kadronun olmaması gerektiğini, hepsinin sözleşmeli ya da ihale ile alınması gerektiği, hizmetliler arasında kadro farkının olmaması gerektiğini belirtmişlerdir.

Araştırma sonucunda okul müdürleri sosyal hizmetlerden gelenlerde uyum farkı olduğunu, sosyal hizmetlerden gelenlerin zayıflıklarının olduğunu belirtmişlerdir. Yavuz (2011) araştırmasında okul müdürlerinin sosyal hizmetler kurumundan gelen hizmetli personellerle ilgili okullarında yaşadıkları sorunlardan dolayı özellikle davranış gelişiminin kazanıldığı ilköğretim okulu öğrencileri için önemli bir durum oluşturduğunu söylemektedir.

Araştırma sonucunda kadrolu personeller de dahil hizmetlilerin gerektiğinde okulla ilişkilerinin kesilebilmesi gerektiğini, hizmetli personelin çalışıp çalışmayacağına okul yöneticilerinin karar vermesi gerektiğini, okullara atama yapılırken çalışabilecek personellerin seçilerek bu kişilerin okullara atanması gerektiğini belirtmişlerdir. Çoğu kadrolu hizmetlinin işimi kaybederim korkusunun olmadığını, kadrolu hizmetlilerin kendilerini diğer personele göre daha üstün görebildiklerini, kadrolu hizmetlilerin hizmetli olmayı kendilerine yakıştıramadığını belirtmişlerdir. Okula yeterli sayıda yardımcı personel sağlanması gerektiğinden bahsetmişleridir. Büte ve Balcı (2010) araştırmalarında yardımcı elemanların sürekli istihdamının sağlanamıyor olmasını okul öncesi eğitim kurumlarının yönetim sorunlarından biri olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Tok'un (2002) araştırmasında yöneticilerin ve öğretmenlerin yardımcı personelin yeterli sayıda olmaması ve okul öncesi eğitim konusunda bilgi sahibi olmaması sorunlarına katıldıkları görülmüştür.

Araştırma sonucunda İŞKUR'u işe alırken mülakatlarının iş becerim kabiliyetlerine göre yapılması ve personellerin buna göre seçilmesi gerektiği, okullarda çalışan hizmetlilerin eğitim seviyelerinin en düşük lise mezunu olması gerektiğini belirtmişlerdir. Ertör ve Akan (2016) araştırmalarında anasınıfı öğretmenlerinin yardımcı personellerin yetersiz olduğu ve niteliksiz olduğunu ifade ettikleri görülmektedir. Köse ve diğerleri (2018) araştırma sonucunda yöneticilerin çoğunluğunun, kurumlarında çalışan personellerin, yardımcı personelde bulunması gereken kişisel ve mesleki yeterlilikleri taşımadıklarını düşündükleri ortaya çıkmıştır. Çam-Tosun ve Filiz (2017) araştırmalarında öğretmenlerin İŞKUR'un seçim

sistemini doğru bulmadıkları ve bu sistemin adaletsiz bir sistem olduğunu düşündükleri sonucuna ulaşmışlardır.

## 5.2. Öneriler

### Uygulayıcılara Öneriler

1. Okullarda, hizmetlilerin iş performanslarını artıran veya azaltan etmenlerin neler olduğunu bulmaya yönelik çalışmalar yapılmalı ve bu çalışma sonuçları çerçevesinde hizmetlilerin iş performanslarını artıracak uygulamalar getirilmelidir.
2. İŞKUR kapsamında okullara görevlendirilen yardımcı hizmetlilerin kişisel ve mesleki yeterlilikleri gözetilerek seçimleri sağlanabilir. Yeterlilikleri ve performansları okul yönetimlerince onaylanan personelin her eğitim öğretim yılı sonunda değerlendirilmeleri yapılarak okul için faydalı oldukları düşünülenlerin çalışma süreleri bu yolla uzatılabilir.
3. Okullarda yardımcı hizmetli personel görevlendirmelerinde personel seçimi okul yönetimine bırakılmalıdır.
4. Hizmetli seçiminde belli bir düzeyde eğitim almış olanlar öncelikle tercih edilmeli, mevcut personellerin ise eğitim görmeleri sağlanmalıdır.
5. Yardımcı personelin tutum ve davranışlarının başta çocuklar olmak üzere, ebeveynler ve diğer okul personeli üzerinde önemli etkilerinin bulunduğu ortaya çıkmıştır. Mevcut personellerin ise hizmet içi eğitim kurslarına veya halk eğitim merkezleri tarafından açılan bu alanla ilgili kurslara katılımı sağlanarak bu alanda eğitim almaları ve sertifika sahibi olmaları sağlanabilir. Aynı zamanda yardımcı personelin kişiler arası ilişkiler ve iletişim becerileri noktasında da kurslara katılımları sağlanarak eğitim almaları desteklenebilir.
6. Bu araştırmada ilkokul ve ortaokullarda görev yapan yöneticilerin görüşleri alınmıştır. Yapılacak başka araştırmalarda bu kurumlarda görev yapan öğretmenlerin, yardımcı personellerin, öğrenci velilerinin ve personel görevlendirmeleri yapan üst yöneticilerin görüşleri alınabilir.
7. Kurumlarda görevli yardımcı personeller, doğru temizlik teknikleri, temizlik malzemelerinin kullanımı ve gıda hijyeni konusunda bilgilendirilerek bu konulardaki yeterliliklerinin artırılması için düzenli olarak eğitim faaliyetlerine alınabilirler.

## Araştırmacılara Öneriler

1. Bu araştırma sadece resmi okullarda uygulanmıştır. Araştırmalar özel okullarda da uygulanarak resmi ve özel okullarda görev yapan okul yöneticilerinin hizmetli personelden memnuniyet durumları belirlenip karşılaştırmalar yapılabilir.
2. Hizmetlilerle ilgili olarak memnuniyet dışında farklı konularda da nitel araştırmalar yapılabileceği gibi, nicel araştırma teknikleri de kullanılarak araştırmalar yapılabilir.
3. Bu araştırmada, okullarda okul yöneticilerinin hizmetli personelden memnuniyet durumları ile ilgili görüşleri ortaya konulmuştur. Gelecekte yapılacak başka çalışma ve planlamalara ışık tutulmaya çalışılmıştır. Araştırma bulgularının elde edildiği çalışma grubu sınırlı sayıdadır. Bu sebeple konuyla ilgili farklı çalışmalar farklı örneklemlerde tekrarlanabilir ve daha detaylı veri elde edilebilir.
4. Bu araştırma sonuçları dikkate alınarak hizmetlilerin iş performanslarını arttırmaya yönelik araştırmalar yapılabilir.

## KAYNAKÇA

- Açıkalin, A. (1994). *Çağdaş örgütlerde insan kaynağının personel yönetimi*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Adams, J., Bartram, J., Chartier, Y. and Sims J. (2009). *Water, sanitation and hygiene standarts for schools in low-cost settings. world health organization*. Switzerland. 15.04.2019 tarihinde [https://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/publications/wash\\_standards\\_school.pdf](https://www.who.int/water_sanitation_health/publications/wash_standards_school.pdf) adresinden erişilmiştir.
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun (2014, 19 Şubat). *Resmi Gazete* (Sayı: 28918). Erişim adresi: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/02/20140219-1.htm>
- Aydın, M. (1994). *Eğitim yönetimi*. Ankara: Hatiboğlu Yayınevi.
- Aydın, R. (2018). *Ortaokul öğrencilerinin okul aidiyeti ile okul memnuniyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Başaran, İ. E. (1996). *Eğitim yönetimi*. Ankara: Yargıcı Matbaası.
- Başaran, İ. E. (1982). *Temel eğitim ve yönetimi*. Ankara: Sevinç Matbaası.
- Baştepe, İ. (2009). Etkili okulun eğitim-öğretim süreci ve ortamı boyutlarının nitelikleri. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(29), 76-83.
- Bentham, J. (1982). *An introduction to the principles of morals and legislation*. J.H. Burns and H.L.A. Hart (Ed.), London: Methuen.
- Berg, B. L. (2000). *Qualitative research methods for the social sciences* (4rd ed.). Boston: Edition Pearson Education.
- Bilen, M. (1999). *Sağlıklı insan ilişkileri*. Ankara: Armoni Yayıncılık.
- Bursalioğlu, Z. (1987). *Eğitim yöneticisinin yeterlikleri*. Ankara: Ankara Üniversitesi.
- Bursalioğlu, Z. (2013). *Okul yönetiminde yeni yapı ve davranış*. Ankara: Pegem Akademi.
- Büte, M., ve Balcı, F. A. (2010). Bağımsız anaokulu yöneticilerinin bakış açısından okul yönetimi süreçlerinin işleyişi ve sorunlar. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 16(4), 485-509.
- Can, N. (2013). Okul yönetiminde rol oynayan ögeler. N. Can (Ed.), *Kuram ve uygulamada eğitim yönetimi* (s. 155-182). Ankara: Pegem Akademi.
- Cücelolu, D. (1998). *Yeniden insan insana*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çam-Tosun, F., ve Filiz, T. (2017). Müdür yetkili sınıf öğretmenlerinin karşılaştıkları ekonomik ve okul işletmesiyle ilgili sorunlar. *İlköğretim Online*, 16(3), 978-991.
- Çilenti, K. (1992). *Eğitim teknolojisi ve öğretim*. Ankara: Kadioğlu Matbaası.
- Demir, K. ve Elma, C. (2000). *Yönetimde çağdaş yaklaşımlar uygulamalar ve sorunlar*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Demir, M. (2013). *Eğitimci olmayan hizmetli personelin örtük program çerçevesinde öğrencilerin duyuşsal gelişimine olan etkisinin incelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kilis 7 Aralık Üniversitesi, Kilis.

- Devlet Memurları Kanunu (1965, 14 Temmuz). Ankara: Devlet Kitapları Müdürlüğü Basımevi.
- Edmonds, R. (1979). Effective School For the Urban Poor. *Educational Leadership*: 15-24
- Eren, H. (1988). *Türk dil kurumu Türkçe sözlük*. Ankara: Türk Tarih Kurumu Basımevi.
- Ertör, E., ve Akan, D. (2016). Anasınıfı öğretmenlerinin personel hizmetleri ve genel hizmetlerde yaşadıkları sorunlara ilişkin öğretmen görüşleri. *Bayburt Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(1), 1-21.
- Engelli Kamu Personel Seçme Sınavı ve Engellilerin Devlet Memurluğuna Alınmaları Hakkında Yönetmelik. (2014, 7 Şubat). *Resmi Gazete* (Sayı: 28906). Erişim adresi: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/02/20140207-23.htm>
- Güçlüol, K. (1985). *Eğitim yönetiminde karar ve olaylar*. Ankara: Kadioğlu Matbaası.
- Helvacı, M. A., Aydoğan İ. (2011). Etkili okul ve etkili okul müdürüne ilişkin öğretmen görüşleri, *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2), 41-60.
- Işık, A. ve Meriç, M. (2010). Hayatın kalitesi (quality of life) kavramının felsefik temelleri; Aristo, Bentham ve Nordenfelt. *Ege Akademik Bakış*, 10(1), 421- 434.
- İŞKUR. (2013). Türkiye İş Kurumu Aktif İşgücü Hizmetleri Yönetmeliği. (2013, 12 Mart). *Resmi Gazete* (Sayı:28585).
- Jordan, P. W. (2000). *Designing pleasurable products*. London: Taylor and Francis.
- Kamu Görevlerine İlk Defa Atanacaklar İçin Yapılacak Sınavlar Hakkında Genel Yönetmelik (2002, 18 Mart). *Resmi Gazete* (Sayı: 24744). Erişim adresi: <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/21.5.20023975.pdf>
- Kaya, Y. K. (1991). *Eğitim yönetimi kuram ve Türkiye'deki uygulama*. Ankara: Bilim Yayınları.
- Kayıkçı, K., Altun, M., Emiroğlu Erol, S. ve Yılmaz, O. (2018, Eylül). Yönetici ve öğretmenlerin ilk ve ortaokullarda yürütülen yardımcı hizmetlere ilişkin memnuniyetleri. II. Uluslararası Eğitim Araştırmaları ve Öğretmen Eğitimi Kongresi (Erte Congress).
- Korunmaya Muhtaç Çocukların İşe Yerleştirilmesine İlişkin Tüzük. (1995, 2 Mart). *Resmi Gazete* (Sayı: 22218). Erişim adresi: <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/2.5.956542.pdf>
- Köse, A., Uzun, M. ve Öner Özasan, G. (2018). Okul öncesi eğitim kurumlarında görevli yardımcı hizmetlilerin eğitim öğretim sürecindeki rollerine ilişkin yönetici görüşleri. *Cumhuriyet Uluslararası Eğitim Dergisi*, 7(1), 61-83.
- MEB. (1973). *Milli Eğitim Temel Kanunu*. Ankara: Devlet Kitapları Müdürlüğü Basımevi.
- MEB. (2000) *Milli Eğitim Bakanlığı ilköğretim okulları müdürlüğü görev tanımları. Tebliğler Dergisi*, Sayı:2508, s:60.
- MEB. (2011). *Milli Eğitim Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname*. Ankara: Devlet Kitapları Müdürlüğü Basımevi.
- MEB. (2012a). *Millî Eğitim Bakanlığı İl ve İlçe Millî Eğitim Müdürlükleri Yönetmeliği*. Ankara: Devlet Kitapları Müdürlüğü Basımevi.
- MEB. (2012b). *Millî Eğitim Bakanlığı Okul-Aile Birliği Yönetmeliği*. Ankara: Devlet Kitapları Müdürlüğü Basımevi.

- MEB. (2014). *Okul Öncesi Eğitim ve İlköğretim Kurumları Yönetmeliği*. Ankara: Devlet Kitapları Müdürlüğü Basımevi.
- Olağanüstü Hal Kapsamında Bazı Düzenlemeler Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname (2017, 24 Aralık). *Resmi Gazete* (Sayı: 30280). Erişim adresi: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2017/12/20171224-22.htm>
- Oliver, R. L. (1997), *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. Boston, MA:Irwin, McGraw-Hill.
- Özçelik, E. ve Yıldırım, S. (2002). Web-Destekli Öğrenme Ortamlarında Bilişsel Araçların Kullanımı: Bir Durum Çalışması. *Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Uluslararası Açıkta ve Uzaktan Eğitim Sempozyumu içinde*. Anadolu Üniversitesi
- Özdemir, S. (2000). *Eğitimde örgütsel yenileşme*. Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Polat, A. (1979). *Yönetim psikolojisi*. Ankara.
- Reed, P., ve Salazar, M. (1998). *The influence of auxiliary staff in elementary school settings. in, annual meeting of the American educational research association*, San Diego, California. 15.04.2019 tarihinde <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED421780.pdf> adresinden erişilmiştir.
- Sabancı A., Ünver A., Akcan N. (2017, Mayıs). Devlet Okullarında Yardımcı Hizmetler Sınıfında Görev Yapan Personelin İş Doyum Düzeylerinin Belirlenmesi. *8'inci Uluslararası Eğitimde Yeni Yönelimler Kongresi*. Antalya
- Sarıca, S. (2006). *İlköğretim okulu müdürlerinin okul yönetiminde karşılaştıkları yönetsel sorunlar (Esenler ilçesi örneği)* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Sarioğlu, B. (2007). *Çalışanların memnuniyeti ve akaryakıt istasyonları çalışanlarının memnuniyet boyutları ve öncelikleri üzerine bir araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Taştan, N. (2014). *Duygusal değer bağlamında kullanıcı merkezli yaklaşımların endüstriyel tasarım eğitiminde tasarım sürecine etkileri* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Taymaz, H. (2003). *Eğitim sisteminde teftiş*. Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Taymaz, H. (2008). *Okul yönetimi*. Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- TDK, Güncel Türkçe sözlük, "Memnuniyet", Türk Dil Kurumu. Erişim adresi: [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5c9911e0223052.40982588](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5c9911e0223052.40982588)
- Terör Eylemleri Nedeniyle Şehit ve Malul Olanların Yakınlarının ve Çalışabilecek Durumdaki Malullerin Kamu Kurum ve Kuruluşlarında İstihdamı Hakkında Yönetmelik (2012, 11 Aralık). *Resmi Gazete* (Sayı: 28494). Erişim adresi: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/12/20121211-2.htm>
- Tezcan, M. (1985). *Eğitim sosyolojisi*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayınları.
- Tok, E. (2002). *Okul öncesi eğitim kurumlarında yönetim sorunları* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi, Denizli.
- Toprakçı, E., ve Altunay, E. (2017). Okulun insan kaynağının bir ögesi olarak okul yardımcı personellerinin anılarının incelenmesi. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13(1), 363-391.



- Yavuz, B. (2011). *İlköğretim okullarında hizmetli personelin çalışma koşulları ve hizmetlerin gerçekleşme düzeyi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2018). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. (11. Baskı), Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yin, R. K. (2017). *Durum çalışması araştırması uygulamaları*. (Çev. İ. Günbayı) (3. Basımdan Çeviri), Ankara: Nobel Yayınları.

## EKLER

### Ek-1 Yarı Yapılandırılmış Bireysel Görüşme Formu

#### Okul Yöneticileri Görüşme Formu

##### Sayın Okul Müdürü

Sizi devlet okullarında görev yapan hizmetli personellerden yöneticilerin memnuniyet düzeylerini ve onlardan beklentilerini belirlemek amacıyla yürüttüğüm “Devlet Okulları Yöneticilerinin Okullarda Görev Yapan Hizmetli Personelden Memnuniyet Düzeyi Nedir Ve Beklentileri Nelerdir?” adlı araştırmaya davet ediyoruz.

Kabul etmeniz halinde, araştırmacı tarafından hazırlanan sorular çerçevesinde sizinle yaklaşık olarak 30-35 dakika sürecek bir görüşme yapılacaktır. Araştırmaya katılım tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır. Araştırmanın amacına ulaşabilmesi için görüşmenin içtenlikle gerçekleşmesi önemlidir.

Bu görüşmeden elde edilecek veriler sadece bilimsel olarak kullanılacak ve kişisel bilgileriniz gizli tutulacaktır, elde edilen veriler ve kişisel bilgileriniz araştırma amacı dışında kimseye paylaşılmayacaktır.

Eğer araştırmayla ilgili sorularınız varsa araştırmacıya şimdi sorabilirsiniz veya sonrasında ihtiyaç duyarsanız [ayse.unver@hotmail.com](mailto:ayse.unver@hotmail.com) e-posta adresinden ve **05057034454** numaralı telefondan araştırmacıya ulaşabilirsiniz. Araştırma tamamlandığında genel/size özel sonuçların sizinle paylaşılmasını istiyorsanız lütfen araştırmacıya iletiniz.

Zamanı verimli kullanabilmek, görüşme sonrasında veriler üzerinde daha kolay çalışabilmek için sizce de uygunsa görüşmeyi kaydetmek istiyorum.

Bu formu okuyup onaylamanız, araştırmaya katılmayı kabul ettiğiniz anlamına gelecektir. Ancak, çalışmaya katılmama veya katıldıktan sonra herhangi bir anda çalışmayı bırakma hakkına da sahipsiniz. İstemeniz halinde yapılan kayıtlar, görüşme tutanakları silinecek ve/veya tarafınıza iade edilecektir.

Katılımınız için teşekkür ederim.

Ayşe ÜNVER  
Araştırmacı

Prof. Dr. Ali SABANCI  
Proje Danışmanı

#### Okul Müdürleri Katılımı İçin İzin Formu

Bu formdaki imzam Ayşe ÜNVER tarafından yürütülen “Devlet Okulları Yöneticilerinin Okullarda Görev Yapan Hizmetli Personelden Memnuniyet Düzeyi Nedir ve Beklentileri Nelerdir?” adlı araştırmaya katılmayı kabul ettiğimi gösterir.

Ayrıca bu araştırmaya katılmakla aşağıda belirtilenleri anladığımı da beyan ederim.

1. Ben araştırma için bir gönüllüyüm ve istediğim zaman bu araştırmadan çekilebilirim.
2. Araştırmada fiziksel ve psikolojik bir zarar içeren hiçbir risk yoktur.
3. Araştırmada vereceğim bilgiler gizli olacaktır ve bütün veriler araştırmacılar tarafından toplanıp analiz edilecek ve araştırma dışında kesinlikle kullanılmayacaktır.
4. Araştırma bittikten sonra istediğim takdirde araştırmanın bir özetini alabileceğim.
5. Araştırmada vereceğim bilgilere dayalı sonuçların bilimsel ortamlarda tartışılmasına ve yayınlanmasına izin veriyorum.
6. Görüşmenin kaydedilmesine izin veriyorum.

Araştırma hakkında bilgilendirildim, gönüllü olarak bu araştırma kapsamında yapılacak olan görüşmeye katılmayı kabul ederim.

Tarih  
İmza  
Ad-Soyad

## Okul Yöneticileri Görüşme Formu

### Devlet Okulları Yöneticilerinin Okullarda Görev Yapan Hizmetli Personellere İlişkin Görüşleri

#### Demografik Bilgiler

Cinsiyet ( ) K ( ) E	Tarih/Saat:	
Ünvanı:	Eğitimi:	
Branşı:	Yaşı:	
Bu okuldaki çalışma süresi:	Meslekteki Süresi:	Yöneticilikteki Süresi:
Okulun Öğretim Şekli ( ) Normal ( ) İkili	Okul Türü: ( ) İlkokul ( ) Ortaokul ( ) Lise	

Okulunuzda çalışan hizmetli personel sayısı:

- Okul Aile Birliği :.....
- İş Kur TYP kapsamında :.....
- Kadrolu
  - Engelli Kontenjanı :.....
  - Normal sınavlara girerek :.....
  - Başka kurumların kapatılması sonucu :.....
  - T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı  
(Sosyal Hizmetler) kontenjanından :.....
- Diğer (lütfen belirtiniz) :.....

#### Sorular:

Araştırmanın temel sorusu “Devlet Okulları Yöneticilerinin Okullarda Görev Yapan Hizmetli Personelden Memnuniyet Düzeyi ve Beklentilerine İlişkin Görüşleri Nelerdir?” şeklindedir. Bu soruya bağlı olarak aşağıdaki soruların yanıtlanması istenecektir.

1. Okulunuzda okul aile birliği bünyesinde çalışan hizmetlilerden her türlü yazı ve dosya dağıtmak ve toplamak, müracaat sahiplerini karşılamak ve yol göstermek konusunda memnuniyet durumunuz nedir?
2. Okulunuzda İşkur kapsamında çalışan hizmetlilerden her türlü yazı ve dosya dağıtmak ve toplamak, müracaat sahiplerini karşılamak ve yol göstermek konusunda memnuniyet durumunuz nedir?
3. Okulunuzda görev yapan kadrolu hizmetlilerden her türlü yazı ve dosya dağıtmak ve toplamak, müracaat sahiplerini karşılamak ve yol göstermek konusunda memnuniyet durumunuz nedir?
4. Okulunuzda okul aile birliği bünyesinde çalışan hizmetlilerden hizmet yerlerini temizleme, aydınlatma ve ısıtma işlerinde çalışmak konusunda memnuniyet durumunuz nedir?

5. Okulunuzda İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerden hizmet yerlerini temizleme, aydınlatma ve ısıtma işlerinde çalışmak konusunda memnuniyet durumunuz nedir?
6. Okulunuzda görev yapan kadrolu hizmetlilerden hizmet yerlerini temizleme, aydınlatma ve ısıtma işlerinde çalışmak konusunda memnuniyet durumunuz nedir?
7. Okulunuzda koruma ve güvenlik hizmetleri konusunda okul aile birliği bünyesinde çalışan hizmetlilerden memnuniyet durumunuz nedir?
8. Okulunuzda koruma ve güvenlik hizmetleri konusunda İŞKUR kapsamında çalışan hizmetlilerden memnuniyet durumunuz nedir?
9. Okulunuzda koruma ve güvenlik hizmetleri konusunda çalışan kadrolu hizmetlilerden memnuniyet durumunuz nedir?
10. Okulunuzda okul aile birliği bünyesinde çalışan hizmetlilerin mesleki yeterlilikleri hakkında ne düşünüyorsunuz?
11. Okulunuzda İŞKUR kapsamında görev yapan hizmetlilerin mesleki yeterlilikleri hakkında ne düşünüyorsunuz?
12. Okulunuzda görev yapan kadrolu hizmetlilerin mesleki yeterlilikleri hakkında ne düşünüyorsunuz?
13. Okulunuzda okul aile birliği bünyesinde görev yapan hizmetli personelden beklentileriniz nelerdir?
14. Okulunuzda İŞKUR kapsamında görev yapan hizmetli personelden beklentileriniz nelerdir?
15. Okulunuzda görev yapan kadrolu hizmetlilerden beklentileriniz nelerdir?
16. Okulunuzdaki hizmetlilerin görevlerini yapmalarında kadro tipinin etkisi ile ilgili görüşleriniz nelerdir?

## Ek-2 Araştırma İzin Onayı



T.C.  
ANTALYA VALİLİĞİ  
İl Millî Eğitim Müdürlüğü

Sayı : 98057890-20-E.1482023

21.01.2019

Konu : Anket Uygulaması

İL MİLLÎ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜNE  
ANTALYA

Akdeniz Üniversitesi Eğitim Bilimleri Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi Tezli Yüksek Lisans Öğrencisi, Ayşe ÜNVER'in "Devlet Okulları Yöneticilerinin Okullarda Görev Yapan Hizmetli Personelden Memnuniyet Düzeyi Nedir ve Beklentileri Nelerdir?" adlı araştırmasını, İlimiz Muratpaşa İlçesinde bulunan İlkokullar ve Ortaokullarda uygulama isteği ile ilgili 03/01/2019 tarih ve 319 sayılı yazısı, İl Millî Eğitim Müdürlüğü Araştırma Değerlendirme ve İnceleme komisyonumuz tarafından, 10/01/2019 tarihinde incelenerek "Millî Eğitim Bakanlığına Bağlı Okul ve Kurumlarda Yapılacak Araştırma, Yarışma ve Sosyal Etkinlik İzinlerine Yönelik İzin ve Uygulama Genelgesi" esaslarına uygun olduğu tespit edilmiştir.

Komisyonumuzca "Devlet Okulları Yöneticilerinin Okullarda Görev Yapan Hizmetli Personelden Memnuniyet Düzeyi Nedir ve Beklentileri Nelerdir?" isimli araştırmasını, İlimiz Muratpaşa İlçesinde bulunan İlkokullar ve Ortaokullarda görev yapan İdarecilere, bahse konu Genelge ve çalışma takvimi doğrultusunda, eğitim-öğretim faaliyetlerini aksatmaksızın yapılması,

Söz konusu araştırmanın bitimine müteakip; sonuç raporunun bir örneğinin CD ortamında Müdürlüğümüz Ar-Ge bürosuna gönderilmesi kaydıyla uygulanması, Komisyonca uygun görülmüştür.

Makamlarımızca da uygun görüldüğü takdirde, Valilik Makamının 02/01/2019 tarih ve 149 sayılı yetki devrine göre olurlarınıza arz ederim.

Mehmet KARAKAŞ  
Müdür a.  
Müdür Yardımcısı

OLUR  
21.01.2019

Yüksel ARSLAN  
Vali a.  
İl Millî Eğitim Müdürü

Antalya İl Millî Eğitim Müdürlüğü  
Soğuksu Mah. Hamidiye Cad. MERKEZ/ANTALYA  
E-posta: projeler07@meb.gov.tr

Ayrıntılı bilgi için: Mehmet KARAKAŞ Md. Yrd.  
Tel: (0 242) 238 60 00  
Faks: (0 242) 238 61 11

Bu evrak güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. <https://evraksorgu.meb.gov.tr> adresinden 7afd-3747-3b0b-b68f-1b8d kodu ile teyit edilebilir.

## Ek-3 Etik Kurulu Onayı

**T.C.**  
**AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ**  
**Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu**  
**KARAR**

**Toplantı Tarih** : 17/12/2018

**Karar Sayısı** : 169

Üniversitemiz Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü öğretim üyesi **Prof. Dr. Ali SABANCI**'nın danışmanlığını, **Ayşe ÜNVER**'in araştırmacılığını üstlendiği, "*Devlet Okulları Yöneticilerinin Okullarda Görev Yapan Hizmetli Personelden Memnuniyet Düzeyi Nedir ve Beklentileri Nelerdir?*" başlıklı tez çalışması kapsamında kullanılacak olan mülakat çalışmasının uygunluğunun görüşülmesi istemi.

Üniversitemiz Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü öğretim üyesi **Prof. Dr. Ali SABANCI**'nın danışmanlığını, **Ayşe ÜNVER**'in araştırmacılığını üstlendiği, "*Devlet Okulları Yöneticilerinin Okullarda Görev Yapan Hizmetli Personelden Memnuniyet Düzeyi Nedir ve Beklentileri Nelerdir?*" konulu mülakat çalışmasının, fikri hukuki ve telif hakları bakımından metot ve ölçeğine ilişkin sorumluluğun başvurucuya ait olmak üzere, proje süresince uygulanmasının etik olarak **uygun olduğuna** oy birliği ile karar verilmiştir.



Başkan  
**Prof. Dr.**  
**Osman ERAVŞAR**

Üye  
**Prof. Dr.** (bulunmadı)  
**Ahmet BAYANER**

Üye  
**Prof. Dr.**  
**Hilmi DEMİRKAYA**

Üye (bulunmadı)  
**Prof. Dr.**  
**Mustafa ŞEKER**

Üye  
**Prof. Dr.** B. Özdemir  
**Bahattin ÖZDEMİR**

Üye  
**Prof. Dr.**  
**Adnan DÖNMEZ**

Üye  
**Prof. Dr.**  
**Abdullah KARAÇAĞ**



## ÖZGEÇMİŞ

### Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Ayşe ÜNVER  
Doğum Yeri ve Tarihi : Burdur / 01.01.1985

### Eğitim Durumu

Orta Öğrenimi : 2003, Isparta Süleyman Demirel Fen Lisesi  
Lisans Öğrenimi : 2007, Samsun Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim  
Fakültesi Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri  
Öğretmenliği Bölümü  
Y. Lisans Öğrenimi : 2016, Akdeniz Üniversitesi  
Eğitim Yönetimi ve Denetimi Tezsiz Yüksek Lisans  
Bildiği Yabancı Diller : İngilizce

### Bilimsel Faaliyetler

Sabancı A., Ünver A., Akcan N. "Devlet Okullarında Yardımcı Hizmetler Sınıfında Görev Yapan Personelin İş Doyum Düzeylerinin Belirlenmesi", 8'inci Uluslararası Eğitimde Yeni Yönelimler Kongresi Antalya/Türkiye 18-20 Mayıs 2017  
Karataş, S., Bıçak, B., Ve Ünver, A. (2016) "Ortaöğretim Öğrencilerinin Okullarda Yürütülen Değerler Eğitimi Uygulamalarına İlişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi", Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi Journal of Research in Education and Teaching, Kasım, Cilt: 5 Sayı: 4 Makale No: 40 ISSN: 2146-9199  
Akdeniz Üniversitesi Dönem Projesi: Bilişim Teknolojileri ve Yazılım Dersinde Yaşanan Sorunlara İlişkin Öğretmen ve Öğrenci Görüşleri: Bir Durum Çalışması, 2016

### İş Deneyimi

Çalıştığı Kurumlar : - Sütleğen Yatılı İlköğretim Bölge Okulu, Antalya  
- Ahmet Bileydi İlköğretim Okulu, Antalya  
- Göynük Ortaokulu, Antalya (Müdür Yardımcısı)  
- Merkez Ortaokulu, Antalya

### İletişim

E-Posta Adresi : ayse.unver@hotmail.com  
Telefon : 0 505 703 44 54  
Tarih : 20.05.2019

# İNTİHAL RAPORU

Ayşe Ünver

ORJİNALLİK RAPORU

% <b>18</b>	% <b>13</b>	% <b>6</b>	% <b>16</b>
BENZERLİK ENDEKSİ	İNTERNET KAYNAKLARI	YAYINLAR	ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

BİRİNCİL KAYNAKLAR

<b>1</b>	Submitted to Akdeniz University Öğrenci Ödevi	% <b>2</b>
<b>2</b>	Submitted to Istanbul University Öğrenci Ödevi	% <b>2</b>
<b>3</b>	content.lms.sabis.sakarya.edu.tr İnternet Kaynağı	% <b>1</b>
<b>4</b>	www.egitimsenantalya.org İnternet Kaynağı	% <b>1</b>
<b>5</b>	lasalle.sj.k12.tr İnternet Kaynağı	% <b>1</b>
<b>6</b>	Submitted to Istanbul Aydın University Öğrenci Ödevi	% <b>1</b>
<b>7</b>	www.iskuresube.com İnternet Kaynağı	% <b>1</b>
<b>8</b>	www.agurbetoglu.com İnternet Kaynağı	% <b>1</b>
<b>9</b>	dergipark.gov.tr İnternet Kaynağı	<% <b>1</b>

Prof. Dr. Ali SABANCI

