

Yayın Geliş Tarihi: 10.03.2023  
Yayına Kabul Tarihi: 06.12.2023  
Online Yayın Tarihi: 20.12.2023  
<http://dx.doi.org/10.16953/deusosbil.1263394>

Dokuz Eylül Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi  
Cilt: 25, Sayı: 4, Yıl: 2023 Sayfa:1575-1605  
E-ISSN: 1308-0911

*Araştırma Makalesi*

## REHBERLİK VE ARAŞTIRMA MERKEZLERİNİN İŞ YÜKÜ: DURUM ÇALIŞMASI

İlker KARAKAYA\*

Fatmanur ÖZEN\*\*

### Öz<sup>1</sup>

*Bu araştırmanın amacı, Rehberlik ve Araştırma Merkezlerinin (RAM) görev, işleyiş, kurum içi çalışma sistemlerini mevzuat ve planlar çerçevesinde tanımlayarak Samsun-Bafra RAM örneğinde iş yüklerini tespit etmek ve RAM'ların iş yüklerini azaltma ve verimliliklerini artırmak için önerilerde bulunmaktır. Araştırma durum araştırmadır. Araştırmada ilgili metinler (mevzuat, kalkınma ve eğitim vizyonu belgesi) doğrultusunda RAM'ların iş ve sorumluluk alanı tespit edilmiş, bu sorumlulukları içeren başlıklarla Bafra RAM 2022 yılına ait iş yükü sayısal olarak tespit edilmiştir. Bafra RAM'da görev yapan uzmanlar ile yüz yüze görüşmelerde iş yükünün yansılar ve iş yükünün azaltılabilmesi için görüşler tespit edilmiştir. Araştırma verilerinin tümevarımcı süreçte birlikte analiz edildiği bu araştırmanın sonuçları RAM'ların özel eğitim, rehberlik, araştırma ve eğitim olmak üzere dört faaliyet alanının bulunduğunu göstermektedir. Tüm verilerin bu dört faaliyet alanına ait eksenlerde değerlendirildiği sonuçlar RAM'larda faaliyet alanlarından en çok özel eğitim hizmetleri ile ilgili eğitsel tanılama ve değerlendirme uygulamalarına çaba harcadığını, özel eğitim hizmeti faaliyetlerine ayrılan zaman nedeniyle de diğer faaliyetlere gerekli zamanın ayrılamadığını göstermektedir. Araştırmaya katılanlar RAM'lara ait iş yükünün azaltılması için bürokratik ve yönetsel öneriler başlıkları altında analiz edilen bir grup öneride bulunmuşlardır. Araştırma sonuçları, ilgili araştırma sonuçları ile birlikte değerlendirilerek RAM'ların iş yükünü azaltacak, verimliliklerini artıracak önerilerde bulunulmuştur.*

*Bu makale için önerilen kaynak gösterimi (APA 6. Sürüm):*

Karakaya, İ & Özen, F. (2023). Rehberlik ve Araştırma Merkezlerinin iş yükü: durum çalışması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25 (4), 1575-1605.

\*Rehberlik uzamanı, Samsun İl Millî Eğitim Müdürlüğü, ORCID: 0000-0002-9086-2573, ilker-karakaya@hotmail.com

\*\*Doç. Dr., Giresun Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, ORCID: 0000-0002-3232-7484, fatma.nur.ozen@giresun.edu.tr

<sup>1</sup>Bu araştırma için Giresun Üniversitesi Sosyal Bilimler Fen ve Mühendislik Bilimleri Araştırmaları Etik Kurulundan 07.11.2022 tarih 122653 sayılı karar ile etik kurul onayı alınmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** İş yükü, Görev yükü, Rehberlik ve araştırma merkezi (RAM) görev alanı.

## GUIDANCE AND RESEARCH CENTER WORKLOAD: A CASE STUDY

### Abstract

*The purpose of this research is to define the task, operation, and internal working systems of Guidance and Research Centers (GRC) within the framework of legislation and plans, to determine the workloads in the Türkiye Samsun-Bafra GRC example, to reduce the workloads of GRCs, and to offer suggestions to increase their efficiency. The research is a case study. GRC's work and responsibility areas were determined based on the relevant texts (legislation, development plan, vision document for education), and Bafra GRC 2022's workload was determined numerically based on the titles of these responsibilities. In the face-to-face interviews with the experts working at Bafra GRC, the reflections of the workload and the views on reducing the workload were determined. Using inductive analysis of the research data, this study shows that GRCs have four major areas of activity: special education, guidance, research, and training. Using the four axes of the four fields of activity, the results reveal the majority of effort is devoted to educational diagnosis and evaluation practices related to special education services. Because of the time allocated to special education services, there is not enough time to devote to other activities. To reduce the workload of GRCs, participants made a number of recommendations categorized as bureaucratic and managerial. Together with the results of the relevant research, suggestions were made to reduce the workload and increase the efficiency of the GRCs.*

**Keywords:** Workload, Task load, Guidance and research center (GRC) fields of duty.

## GİRİŞ

İşin, bir ürün elde etme ya da hizmet sağlamak için öngörülen zaman içerisinde tamamlanmak üzere yapılan, yapan (çalışan) için meşgale olmaktan ziyade maddi ve manevi getirisi, prestij değeri, sorumlulukları, ahlaki sınırları yani doğru yapılması ile ilgili ölçütleri bulunan çok yönlü bir kavram olduğu değerlendirilebilir. İş yükü basitçe çalışanın “belirlenmiş çalışma zamanı dâhilinde bir kazanım elde etmek için yerine getirdiği görevlerdir” (Başaran, 1985, s. 122). İş miktarı ile çalışanın bu miktarı algılaması arasında bir ayrım söz konusudur. Bu nedenle iş yükü nicel yani “yapılacak iş miktarı” ile nitel yani “işin zorluğu”nu kapsar (Jex, 1998, ss. 17, 32, 89). İş yükü çalışanın algısı, becerisi, davranışları, alışkanlıkları, konumu ve işin/görevin gerekleri (fiziki gereklilikler, bilişsel gereklilikler, gerçekleştirmek için gerekli zaman, çalışma hızı vb.) ve işin gerçekleştiği koşullar (sıcaklık, aydınlatma, gürültü gibi iş yerine ait fizikî şartlar) ile iş yeri çalışan ilişkileri arasında çoklu etkileşim sonucu ortaya çıkar (Abdullah & Azam, 2021; Bowling & Kirkendall, 2012; Bruggen, 2015; Eytmiş & Sezer, 2021; Gawron, 2008; Hart & Staveland, 1988; Kaya Özbağ & Polat Üzümcü, 2018). Böylece iş yükü, iş ve çalışana ait “zihinsel veya fiziksel kaynaklar” ile “görev talepleri arasındaki dengesizlik” ile ilgilidir (Acar, 2015: 103; Wickens,

2008). İş yükü görevi gerçekleştirmek ve belli bir iş edimine ulaşmak için çalışanın “görev gereksinimlerini yerine getirmede katlandığı bedel”dir. Bu nedenle iş yükünün çalışanın görevi gerçekleştirmek için izin verilen süre ve görev için ulaşılması gereken edim düzeyi “görev yükü (task load)” ya da görev edimi (Pereira da Silva, 2014), görevin/işin çalışanın psikolojik süreçlerine etkisi ise “zihinsel iş yükü (mental load)”, “psikolojik iş yükü” ve “duygusal iş yükü” olarak ayrıştırılmaktadır (Gawron, 2008, s. 76; Hart & Staveland, 1988; Marin, 1995; Myrtek vd., 1994).

Görev yükü işin içeriği, işin kapsamı, rol çatışması ve rol belirsizlikleri olduğunda ortaya çıkmaktadır (Koray Alay & Ürü Şimşek, 2022). Bu bağlamda örgüt yönetimi ile ilgili katı, hiyerarşik, otoriter ve bürokratik örgüt yapısı bulunduğu; yetersiz kaynakla iş yapılmaya çalışıldığında; örgüt içi iş bölüşümünde dengesiz görev dağılımı olduğunda ve işin tamamlanması için süre kısıtlı olduğunda görev yükü artmaktadır. Yine örgüt çalışanlarında yetersiz grup bilinci olduğunda; rol belirsizliği, rol çatışması, ücret yetersizliği ile çalışanın yetersiz mesleki eğitimi olduğunda da görev yükü artmaktadır (Boz, 2019; Çelik & Çıra, 2013; Doğan vd., 2015; Erten, 2018; Hashim, Jamaludin & Zaini, 2022; Kanbur, 2018; Karacaoğlu & Çetin, 2015; Keser, 2006; Weiner, 1982).

İş yüküne ait alan yazında pek çok araştırma olduğu görülmüştür. İşletme, eğitim, sağlık, turizm, denetim, denizcilik çalışanları hatta öğrencilerle tamamlanmış araştırmalar söz konusudur. Bu kapsamda Alkaş (2020), Atay (2020), Herrero-de Lucas vd. (2022), Karabulut (2015), Pamuk’un (2017) araştırmaları iş yükü içeren farklı örneklemelerden veri toplanarak tamamlanmış araştırmalardan yalnızca bir kaçıdır. Son dönemde tüm dünyayı saran salgın nedeniyle sağlık çalışanlarının aşırısına maruz kaldığı değerlendirilen iş yükünün, hem görev yükü bağlamında işin niteliği (ya da zorluğu), hem de sayısının (niceliği) sağlık çalışanları üzerinde ki farklı sonuçlarını değerlendiren araştırma bulguları söz konusudur (Avcı, 2019; Ergün-Şahin, 2019; Maghsoud vd., 2022; Shoja vd., 2020; Ürü-Şimşek, 2022; Xhako, 2017). Benzer biçimde aşırı iş yükünün zihinsel iş yükünü de tetikleyen stres, kaygı, depresyon ve tükenmişlik gibi olumsuz psikolojik sonuçlara da neden olduğuna işaret eden araştırmalar söz konusudur (Altaf & Awan, 2011; Bhui vd., 2016; Birhanu vd., 2018; Frankenhaeuser, 1991; Glaser vd., 1999; Mum & Bozyiğit, 2022; Özkan & Ünlü, 2021; Salama vd., 2022; Weiner, 1982; Xiaoming vd., 2014). Araştırma sonuçları iş yükünün işten ayrılma niyeti, işe yabancılaşma, iş kaygısı, devamsızlık, iş içinde görev değiştirme, iş kazaları ve çalışanların rol çatışması üzerinde artırıcı etkisi olduğunu göstermektedir (Doğan, Demir & Türkmen, 2015; Göl, 2019; Keser, 2006; Qureshi vd., 2013; Turunç & Ögen, 2022; Yılmaz, 2020). İş yükünün iş-yaşam dengesi ve iş doyumu algısı ile iş performansı üzerinde ise azaltıcı/olumsuz etkisi bulunmaktadır (Bowling vd., 2015; Keser, 2006; Naseer vd., 2021; Omar, Mohd & Ariffin, 2015; Raza vd., 2017; Şahan-Özer, 2019).

Bugüne kadar iş yükü ile ilgili tamamlanmış araştırmaların ortak yanı: iş yükünü fiilî olarak tespit etmeden başka bir deyişle, araştırmaya katılanların algıladıkları miktarı ile var olduğu ve olumsuz bir etkiye neden olduğu ön kabulü ile gerçekleştirilmiş olmalarıdır. Bir grup araştırma ise iş yükünün kestirilmesini içermektedir. Bu bağlamda, bir planlama unsuru olarak iş için gerekecek çalışan sayısını (Herman & Subramaniam, 2018; Özkan, 2014) ve bazı araştırmalarda görev yüküne bağlı zihinsel iş yükünü kestirmek için (Roy vd., 2016); bazı araştırmalarda ise iş yüküne bağlı zihinsel iş yükünün kestirimi ile insan merkezli emniyet sisteminin tasarımı (Özsever, 2022) için iş yükünün hesaplandığı görülmüştür. Yine son dönem bir grup araştırmada örgüt çalışanları arasında dengelenmiş iş yükü yönetimi ile adil bölüştürülmüş iş yükünün çalışanlar üzerindeki olası olumlu etkilerinin (överimlilik, iş memnuniyeti gibi) araştırıldığı görülmüştür (Grünbichler, Federolf & Gatterer, 2019; Inegbedion vd., 2020; Mancini, Gansterer & Hartl, 2021).

Rehberlik ve Araştırma Merkezleri (RAM) Türkiye’de Millî Eğitim Bakanlığı (MEB) merkez teşkilatı Özel Eğitim ve Rehberlik Genel Müdürlüğü ile illerde il milli eğitim müdürlüklerine bağlı olarak yapılandırılmış resmî kurumlardır. RAM’ların görev yaptıkları illerde eğitim çalışanları (rehber öğretmenler, özel eğitim öğretmenleri, diğer öğretmenler ve okul yöneticileri), öğrenciler ve veliler için rehberlik, psikolojik danışma ile özel eğitim hizmetleri kapsamında gelişimsel, önleyici, iyileştirici ve destek hizmetler ile bu kapsamda ilgili diğer kurumlarla işbirliğinde çalışmaları beklenmektedir. Bu araştırma kapsamında RAM’larda görevli uzmanların yıllık görev yükünün hesaplanması, görev yükünün türü ve kaynaklarının analiz edilmesine odaklanılmaktadır. Araştırmada RAM uzmanlarının görev alanı RAM’lar için oluşturulmuş mevzuatlar (yönetmelikler, MEB’e ait güncel eğitim vizyonu belgesi) ve Türkiye’nin güncel kalkınma planı çerçevesinde tanımlanmış; tanımlardan çıkarımsanan görev başlıkları eşliğinde Samsun-Bafra RAM istatistikleri ile merkezde çalışan uzmanların 2022 yılı iş yükü kapsamında görev yükü tespit edilmiştir. Görev yükünün azaltılabilmesi için ilgili merkez uzmanlarının görüşleri araştırmanın bir diğer boyutunu oluşturmaktadır. Araştırmada elde edilen bulgular doğrultusunda RAM’ların verimliliğini artırmak üzere bazı öneriler sunulmuştur.

## **YÖNTEM**

Araştırma, nitel araştırma yöntemlerinden durum çalışması modelindedir. Durum çalışması “anlama ve çözümleme” için kullanılır. Durumun “küçük bir örneklem üzerinde incelenmesini sağlayan” yöntem kısıtlı miktarda “genelleme yapılabilmesine” imkân tanısa da, “derinlemesine bir bakış açısı ile durumlara ilişkin kapsamlı bir strateji uygulaması” kabul edilmektedir (Uğurlu, 2018, ss. 329, 331, 332). “İnsan ya da kurumların derinlemesine anlaşılmasını sağlayan” (Jensen & Rodgers, 2001, s. 237) durum çalışmaları, analiz için “çoklu yöntem ve veri kaynakları gerektirir” (Berg & Lune, 2015, ss. 354-355). Bu doğrultuda durum

çalışmalarında “odaklanmış soru, sesli ya da görsel kayıt ve belgeler” veri kaynağı olarak kullanılabilir. Eldeki verilerle “derinlikli betimlemeler, tematik temelde mantıksal çıkarım, örüntü oluşturma ve yorumlama” (Paker, 2015, s. 119) yapılabilir. Durum çalışması sosyal bir olgu ile ilgili “neden ve nasıl” sorularının araştırıldığı durumlarda tercih edilmektedir (Yin, 2003; Türkoğlu, 2015, s. 43). Bu araştırma kapsamında durum çalışması, RAM’ların iş yükü durumunu tespit için kullanılmaktadır.

### **Çalışma Grubu**

Araştırmanın evrenini Türkiye’de bulunan tüm RAM’lar oluşturmaktadır. Araştırma evreninde Türkiye genelinde 2022 verilerine göre 278 RAM olması ve tamamına ulaşmanın mümkün olmaması nedeniyle amaçlı örnekleme ile Samsun ili Bafra RAM evreni temsil etmek üzere seçilmiştir.

**Tablo 1: 2022 Yılı Bafra RAM Kurum Bilgileri**

| <b>Samsun-Bafra RAM</b>                 | <b>Sayı/Yer</b>                       |
|---|---------------------------------------|
| Yönetici Sayısı                         | 2                                     |
| Psikolojik Danışman Sayısı              | 6                                     |
| Özel Eğitim Öğretmeni Sayısı            | 7                                     |
| Fizyoterapist Sayısı                    | 1                                     |
| Görev Alanındaki Hizmet Verilen İlçeler | Bafra, Ondokuzmayıs, Alaçam, Yakakent |
| İlçelerin Toplam Nüfusu                 | 203.313                               |
| Merkeze Bağlı Toplam Okul/Kurum Sayısı  | 152                                   |
| Hizmet Verilen Öğrenci Sayısı           | 31.695                                |

Amaçlı örnekleme “yargısal örnekleme” olarak da bilinmekte, “olasılık olmayan örnekleme yöntemlerinden birisi” olarak “araştırmacının çalışma evrenindeki hangi ögenin evreni en iyi temsil edeceği” ve araştırmayı kolaylaştırarak araştırmacıya “fayda sağlayacağı” kanısıyla seçilmesidir (Güçlü, 2019, s. 90). Bu araştırma için seçilen Bafra RAM’ın gerek hizmet verdiği okul sayısı, öğrenci sayısı gerekse merkezde çalışan uzman sayısı ile Türkiye genelindeki RAM’ların iş yükü kestiriminde fikir vereceği kabul edilmiştir. Samsun ilinde Bafra, Alaçam, 19 Mayıs ve Yakakent ilçeleri için Bafra RAM hizmet vermektedir. Bafra RAM’ın bir kısım kurumsal bilgileri yukarıda Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1 incelendiğinde amaçlı örneklem olarak seçilmiş Bafra RAM’da iki yönetici, 14 uzman (psikolojik danışman, özel eğitim öğretmeni, fizyoterapist) görev yapmaktadır. Birim 152 farklı okulda öğrenim gören 31.695 öğrenciye hizmet vermektedir.

**Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özellikleri**

| <b>Kodu</b> | <b>Yaşı</b> | <b>Öğrenim Düzeyi</b> | <b>RAM’da Çalışma Süresi/Yıl</b> |
|-------------|-------------|-----------------------|----------------------------------|
| U1          | 42          | Lisans                | 5                                |
| U2          | 29          | Yüksek lisans         | 5                                |

|     |    |               |    |
|-----|----|---------------|----|
| U3  | 33 | Yüksek lisans | 4  |
| U4  | 23 | Lisans        | 1  |
| U5  | 44 | Lisans        | 7  |
| U6  | 38 | Lisans        | 8  |
| U7  | 38 | Yüksek lisans | 4  |
| U8  | 43 | Yüksek lisans | 7  |
| U9  | 43 | Lisans        | 3  |
| U10 | 61 | Lisans        | 17 |
| U11 | 33 | Lisans        | 1  |
| U12 | 34 | Lisans        | 3  |
| U13 | 32 | Lisans        | 1  |
| U14 | 33 | Yüksek lisans | 4  |
| U15 | 44 | Yüksek lisans | 10 |

Bafra RAM uzmanları araştırmanın ikinci veri seti için görüşleri alınan grubu oluşturmuştur (Tablo 2). Bu kapsamda Bafra RAM’da görevli 15 uzmandan yüz yüze görüşmelerle veri toplanmıştır. Araştırmada görüşmeye katılan her bir uzman, bulgular bölümünde U1-15 biçiminde kodlanmıştır. Tablo 2’de görüşmeye katılan uzmanlara ait bilgiler sunulmaktadır. Tablo 2 incelendiğinde görüşmeye katılan uzmanlardan dokuzu lisans, altısı yüksek lisans mezunudur. Araştırmaya katılanların RAM görev süresi ortalaması yaklaşık beş yıldır ( $\bar{x}$  çalışma süresi  $\cong$  5 yıl).

### Veri Toplama Araçları

Araştırmada RAM’ların görev ve sorumluluk alanını tespit için: MEB’in RAM’ın görev ve sorumluluklarını betimleyen mevzuat belgeleri, On Birinci Kalkınma Planı ve 2023 Vizyon Planı taranmıştır. İlgili metinlerden yola çıkılarak RAM’lar için yıllar içinde tanımlanmış görevler tespit edilmiştir (Tablo 3). İlgili metinlere bağlı olarak oluşturulmuş iş ve sorumluluk temaları altında Bafra RAM’da 2022 yılı boyunca tamamlanan işlerin istatistikleri tablo hâline getirilmiştir.

Araştırmada analiz edilen ikinci veri seti için Bafra RAM’da görevli uzmanlarla yüz yüze görüşmelerde kullanılmak üzere bir görüşme formu hazırlanmıştır. Hazırlanan görüşme formunda beş adet demografik bilgi sorusu ve “RAM’daki (varsa) iş yükünüzü azaltmak için sizce neler yapılabilir? Yapılabilecekleri işleyiş, mevzuat ve yönetsel unsurlarla ilişkilendirerek açıklar mısınız?” biçiminde sorulmuş dört açık uçlu soru bulunmaktadır. Görüşme soruları Giresun Üniversitesi Türkçe Eğitimi Ana Bilim Dalından (ABD) bir, Eğitim Yönetimi ABD öğretim üyelerinden bir uzmanın görüşleri doğrultusunda düzenlenmiştir. Araştırmada sorulacak soruların anlaşılabilirliği için RAM’larda görev yapan üç uzman ile görüşme formu eşliğinde bir pilot çalışma yapılmıştır. Böylece görüşme formu uygulamaya hazır hâle getirilmiştir.

**Tablo 3:** RAM’ların Görevleri

| İlgili Düzenleme  | Açıklama   |
|---|--|
| <b>Görev Kaynağı: 1968 Rehberlik Araştırma Merkezleri Yönetmeliği</b> |  |
| Görevler  | Okul öncesinden üniversiteye kadar her kademedeki okullarda başarısızlığa uğrayan öğrenciler, zekâca normalin üstünde olan öğrenciler, işitme, görme |

|   |  |
|---|--|
| Örgütsel Yapı   | ve lisan arızalı öğrenciler, duygusal bozukluğu olan, sakat olan, psikolojik ve sosyal yönden uyumsuzluğu olan, ruhi kompleksleri bulunan öğrencileri tarama, tespit, inceleme, takip etme; tespit için tarama araçları geliştirme; öğrencilerin başarısızlık sebeplerini tespit; öğrencilerin hayata, mesleğe intibaklarını sağlayıcı tedbirler alma; meslek seçimi de dâhil öğrencilere her türlü rehberlik etme; ilkokulda başarısızlığa uğrayan zekâca geri çocuklara normal okul bünyelerinde özel sınıflar açma görevleri ile okullarda eğitim ve öğretim alanlarında daha etkili metot ve sistem geliştirmek için gerekli çalışmalar ile mahallî eğitim problemlerini ele alıp inceleme ve araştırma görevleri.   |
| Görevlendirilmesi Planlanmış Personel   | İdarî bölüm, ferdî rehberlik bölümü, özel eğitim bölümü, okul grup rehberliği bölümü, araştırma ve yayın bölümü, okul grup rehberlik hizmetleri bölümü.  |
| İşbirliği Kurum/Birimleri   | Lisansüstü düzeyde öğrenimli psikolog, sosyal hizmet uzmanı, ölçme uzmanı(psikometrist), lisan arızaları uzmanı, mesleğe yöneltme ve rehber uzmanlar, özel eğitim uzmanları, psikiyatrist, çocuk hastalıkları üzerine ihtisas yapmış merkez doktoru, rehber öğretmenler, gezici özel eğitim öğretmenleri.  |
| Görev Özeti   | Bilgi yok.   |
| <b>Görev Kaynağı: 1985 Rehberlik Hizmetleri Yönetmeliği</b>                           |  |
| Görevler  | Araştırma, rehberlik, özel eğitim, özel eğitim sınıfı açma, program geliştirme, tarama, tarama araçları geliştirme, izleme.  |
| <b>Görev Kaynağı: 1985 Rehberlik Hizmetleri Yönetmeliği</b>                           |  |
| Görevler  | Zihin, duygu ve sosyal yönden uyumsuzluk, öğrenme güçlüğü, okul başarısızlığı vb. problemlerle veya çocuğu tanıma amacıyla gönderilen kişileri karşılamak, randevu vermek, vakaların dosyasını açmak, zihin, beden, duygu ve sosyal yönden uyumsuzluk, öğrenme güçlüğü olan çocukları tespit amacıyla 4-18 yaş grubu içerisinde tarama, özel eğitime muhtaç çocukların. hayata ve mesleğe intibaklarını sağlayıcı tedbirler, okul rehberlik hizmetleri bölümü, okul rehberlik bürolarında kullanılacak araç, gereç ve testlerin tespiti, geliştirilmesi, çoğaltılması ve dağıtımı; ilin özel eğitim ve rehberlik hizmetleri alanlarında hazırlanacak araştırma projelerini hazırlamak, yönetmek, raporlamak ve dağıtımını sağlamak; özel gereksinimli çocukları tespit için araştırma, tarama, teşhis, yerleştirme, rehberlik etme görevleri ile il genelinde okullarca uygulanacak rehberlik hizmetlerini standartlaştırması için hizmet verilen bölgeyi kapsayan bir rehberlik programı hazırlama görevleri. |
| Tablo 3: <i>Devam</i>   |  |
| <b>Görev Kaynağı: 1985 Rehberlik Hizmetleri Yönetmeliği</b>                           |  |
| Örgütsel Yapı   | İdarî bölüm, özel eğitim bölümü ve araştırma ve yayın bölümü okul rehberlik hizmetleri bölümü, müdür, müdür yardımcısı, bölüm başkanları, inceleme bölümü ve merkez doktorluğu   |
| Görevlendirilmesi Planlanmış Personel   | Psikolog, psikometrist (ölçme uzmanı), rehber öğretmen, terapist, sosyal hizmet uzmanı, özel eğitim uzmanı ve öğretmeni  |
| İşbirliği Kurum/Birimleri   | Okul rehberlik servisleri, Rehberlik Hizmetleri İl Danışma Kurulu ile Rehberlik Hizmetleri Okul Yürütme Kurulu, sağlık kuruluşları, adli ve diğer kurumlar   |
| Görev Özeti   | Rehberlik, özel eğitim, özel eğitim sınıfı açma, izleme, araştırma, rehberlik programı hazırlama   |
| <b>Görev Kaynağı: 2001 MEB Rehberlik ve Psikolojik Danışma Hizmetleri Yönetmeliği</b> |  |
| Görevler  | Rehberlik hizmetleri çerçeve programı hazırlama; öğrenciler ile çeşitli kurum ve kuruluşlardan gönderilenlere psikolojik yardım hizmeti; çeşitli   |

|   |   |
|---|---|
|   | psikolojik, sosyal ve diğer ilgili bilgileri olabildiğince ilk ellerden toplamak için çeşitli psikolojik ölçme araçlarını bilimsel standartlarına göre uygulama, uygulamaya uygun birimde görevli bulunmadığında başvuruları sevk; iş alanları ve mesleklere ilişkin bilgileri kapsayacak yayınlar hazırlama eğitim-öğretim kurumlarına ulaştırma, tüm bu kapsamlarda okul rehberlik servislerini ziyaret etme, okullarda rehberlik servislerinde yaşanan sorunları analiz etme, ilde hazırlanan rehberlik faaliyet planlarının uygulamasını izleme ve raporlama. |
| Örgütsel Yapı   | Merkez müdür ve müdür yardımcıları, rehberlik ve psikolojik danışma hizmetleri bölümü ile özel eğitim hizmetleri bölümü.  |
| Görevlendirilmesi   | Eğitim programcısı ile çocuk gelişimi ve eğitimcisi ile sosyal çalışmacı.   |
| Planlanmış  |   |
| Personel  |   |
| İşbirliği   | Eğitim-öğretim kurumlarındaki rehberlik ve psikolojik danışma servisleri,   |
| Kurum/Birimleri   | il milli eğitim müdürlüğü rehberlik ve psikolojik danışma hizmetleri şube müdürlüğü, rehberlik ve psikolojik danışma hizmetleri il danışma komisyonunu.   |
| Görev Özeti   | Psikolojik danışmanlık, rehberlik, tanılama, başvuru kaynakları hazırlama ve dağıtma, psikolojik yardım ve terapi, ziyaret, raporlama, izleme.  |
| <b>Görev Kaynağı: 2017 MEB Rehberlik Hizmetleri Yönetmeliği</b> |   |
| Görevler  | 5395 Sayılı Çocuk Koruma Kanunu'nun gerektirdiği hizmetler kapsamında psikososyal koruma, önleme ve krize müdahale hizmetleri, danışmanlık tedbiri, aile rehberliği; eğitsel, mesleki, kişisel/sosyal rehberlik faaliyetleri; yönlendirme ve yerleştirme; il/ilçe genelinde uygulanacak rehberlik programını hazırlama ve uygulatma; rehberlik öğretmenlerine mesleki gelişimi destekleme kapsamında müşavirlik hizmeti.  |
| Örgütsel Yapı   | Merkez müdür ve müdür yardımcıları, özel eğitim hizmetleri bölümü ve psikolojik danışmanlık hizmetleri bölümü.  |
| Görevlendirilmesi   | Rehber uzmanlar, özel eğitim uzmanları, ergoterapist, fizyoterapist.  |
| Planlanmış  |   |
| Personel  |   |
| İşbirliği   | Okul rehberlik servisleri.  |
| Kurum/Birimleri   |   |
| Görev Özeti   | Rehberlik, danışmanlık, koruma, önleme, müdahale hizmetleri, yönlendirme, yerleştirme, programlama, raporlama, müşavirlik.  |

Tablo 3: Devam

|  |  |
|--|--|
| <b>Görev Kaynağı: 2020* MEB Rehberlik ve Psikolojik Danışma Hizmetleri Yönetmeliği ile RAM Yönergesi</b> |  |
| Görevler   | Rehberlik ve psikolojik danışma hizmetleri ile özel eğitim hizmetlerini planlama, sunma ve hizmetleri koordineli bir şekilde yürütme; hizmet sağlananların bir bütün olarak gelişimlerini destekleme, gelişimlerini olumsuz yönde etkileyebilecek risk etmenlerini azaltma, koruyucu etmenleri artırma; araştırma, tarama, tespit, tanılama, danışmanlık, rehabilitasyon, yönlendirme, psikososyal koruma, eğitim, planlama, raporlama tüm bu hizmetleri ihtiyaç analizine dayalı okul temelli planlama ve yürütme ve tüm bu uygulamaları e-Rehberlik modülünde raporlama. |
| Örgütsel Yapı  | Özel eğitim bölümü, rehberlik ve psikolojik danışmanlık hizmetleri bölümü.   |
| Görevlendirilmesi  | Çocuk gelişimi ve eğitimcisi, dil ve konuşma terapisti, ergoterapist, fizyoterapist, klinik psikolog, özel eğitim öğretmeni, rehber öğretmen,  |
| Planlanmış   | psikolojik danışman, sosyal hizmet uzmanı.   |
| Personel   |  |
| İşbirliği  | İl/ilçe merkez idareleri, okul yönetimleri, rehberlik servisleri, çalışma ve   |



|   |  |
|---|--|
| Kurum/Birimleri                                 | sosyal hizmetler il müdürlüğü, il emniyet ve sağlık müdürlüğü, yerel yönetimler, üniversiteler, sivil toplum kuruluşları ve diğer ilgili kurumlar.   |
| Görev Özeti                                     | Koordinasyon, programlama, rehberlik, danışmanlık, tarama, tespit, tanılama, sevk, yönlendirme, ziyaret, müşavirlik.   |
| <b>Görev Kaynağı: On Birinci Kalkınma Planı</b> |  |
| Görevler  | RAM'ların görevleriyle ilgili doğrudan bir ifade bulunmasa da, planın eğitim ile ilgili hedefler bölümünde "Fırsat eşitliği temelinde tüm kademelerde eğitime erişim sağlanacağı" (Madde 548), "Tüm eğitim kademelerinde okullaşma ve tamamlama oranları artırılabileceği, devamsızlık oranları azaltılacağı" (Madde 548.4), "Çocukların ruhsal ve bedensel gelişimlerini gözeterek eğitim ortamları oluşturulacağı" (Madde 549), "Tüm eğitim kademelerinde öğrencilerin ilgi ve yeteneklerine uygun tasarım ve beceri atölyeleri kurulacağı" (Madde 549.2), "Özel eğitime gereksinim duyan bireylerin eğitim hizmetlerinden istifade edebilmeleri için beşeri ve fiziki imkânların güçlendirileceği" (Madde 552), "Özel eğitime gereksinim duyan bireylerin tespiti için il bazlı taramalar gerçekleştirileceği ve ihtiyaç haritaları oluşturulacağı" (Madde 552.1) ifadeleri RAM'ların özel eğitim ile ilgili sınıf açma, araştırma rollerinin artacağına işaret ettiği değerlendirilmiştir. |
| Örgütsel Yapı                                   | "Özel yetenekli çocuklar için Eğitim, Bilim ve Değerlendirme Kurulu oluşturulacağı" (Madde 552.4 ) ifadesi ile RAM'ların bilim ve değerlendirme kuruluna dönüştürülmesinin planlandığı değerlendirilmiştir.  |
| Görevlendirilmesi                               | Bilgi yok.   |
| Planlanmış                                      |  |
| Personel  |  |
| İşbirliği                                       | Bilgi yok.   |
| Kurum/Birimleri                                 |  |
| Görev Özeti                                     | Yerleştirme, tarama, ihtiyaç analizi, araştırma; tanı ve tanı için araç geliştirme.  |

Tablo 3: *Devam*

|   |  |
|---|--|
| <b>Görev Kaynağı: MEB 2023 Eğitim Vizyonu Belgesi</b> |  |
| Görevler  | Vizyon belgesinde RAM'ların hiç ismi geçmese de Vizyon Belgesi, rehberlik ve psikolojik danışmanlık hizmetlerinin "ihtiyaçlara yönelik olarak" (s. 54) sağlanacağı, "özel eğitim ihtiyacı olan öğrencilere sunulan hizmetin kalitesinin artırılacağı" (s. 55), yine RAM'ların da tanılama faaliyetleri içinde yer alan "özel yetenekli öğrencilere yönelik tanılama ve değerlendirme araçlarının daha ileri seviyelere taşınması için çalışmaların yapılacağı" (s. 62) ve nihayet insan kaynaklarının geliştirilmesi ve yönetimi hususunda "öğretmen ve okul yöneticilerinin mesleki gelişimlerinin yeniden yapılandırılacağı" (s. 40) ifadelerini içermektedir. Bu görevlerin RAM'lar la ilişkili olduğu değerlendirilmiştir. |
| Örgütsel Yapı   | Bilgi yok.   |
| Görevlendirilmesi                                     | Bilgi yok.   |
| Planlanmış  |  |
| Personel  |  |
| İşbirliği   | RAM'ların ilgili bilimsel kurumlarla işbirliği.  |
| Kurum/Birimleri                                       |  |
| Görev Özeti   | Eğitim bölgelerinin ihtiyaç analizine dayalı işlevselleşme, özellikle üstün zekâ ve yeteneklilerin tanısı için kullanılacak tanı araçlarını geliştirme, rehberlik (müşavirlik) rollerinin artacağı.  |

\*Bu mevzuatların Danıştay İdari Dava Daireleri Kurulunun kararı ile yürütülmesi durdurulmuştur. Bu metinler ile oluşturulmuş uygulamaların sistemde fiilî varlığı söz konusudur.

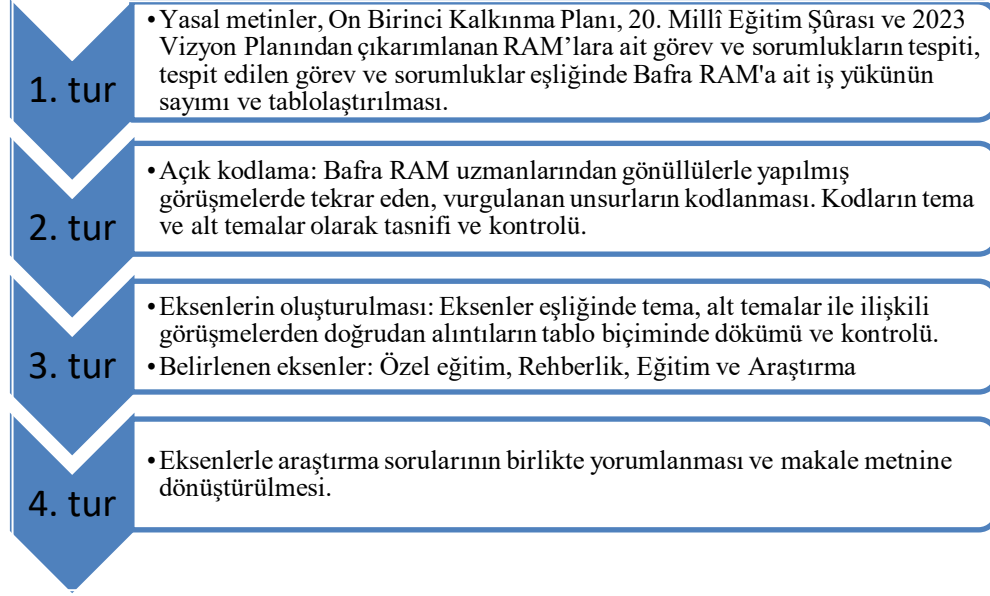
### **Verilerin Analizi ve Araştırmacıların Rolü**

Araştırmada durum çalışması kullanılmıştır. Araştırmada belge analizi kullanılarak RAM'ların iş yükü (görev yükü) Bafra RAM 2022 yılı belgelerine göre tespit edilmiştir. Bafra RAM uzmanları ile yapılan görüşmelerden elde edilen veriler ilgili merkez çalışanlarını kişisel deneyim ve tespitlerini içereceğinden fenomenolojik kodlanarak analiz edilmiştir.

Araştırma kapsamında Bafra RAM iş istatistiklerine dayalı verilere nitel ve nicel içerik analizi, görüşme metinlerinden elde edilen verilere ise fenomenolojik kodlama uygulanmıştır. İçerik analizi, "ham verilerden mantıksal örüntü ve anlamlı kategoriler üretilmesini" böylece "bütüncül biçimde verilerin incelenbilmesi"ni sağlayan (Julien, 2008, s. 120) "analitik bir araçtır" (Güçlü, 2019, s. 167). İçerik analizi bu araştırma kapsamında hem nitel hem de nicel içerikte uygulanmıştır. Nitel içerik analizi ile Bafra RAM'ın iş istatistikleri için RAM'lara ait yasal metinler, On Birinci Kalkınma Planı, 20. Millî Eğitim Şûrası ve 2023 Vizyon Planından çıkarılan görev ve sorumluluklarla ilişkilendirilerek kategoriler oluşturulmuş, nicel içerik analizi ile de oluşturulan kategorilere ait değerler sayısallaştırılmıştır.

Araştırmacılar tarafından yazıya dökülmüş görüşme metinleri ise araştırmaya katılan RAM uzmanlarının iş yükü ile ilgili yaşadıkları kişisel deneyim ve yorumlarını içerdiğinden, bu deneyimlerden araştırma kapsamında ortak bir öze ulaşılması amaçlandığından fenomenolojik kodlanarak çözümlenmiştir. Fenomenolojik kodlama "basamaklama ve fenomenolojik indirgeme, anlam birimlerini betimleme, temalar oluşturmak için anlam birimlerini kümelene, her görüşmeyi özetleme-doğrulama ve gerektiğinde değiştirme, tüm bu süreçten genel ve özgün temalar çıkararak birleştirilmiş bir özet hazırlama" böylece "ortak bir öze ulaşma" aşamalarında gerçekleştirilen analiz sürecidir (Fraenkel & Wallen, 2023; Hycner, 1985). Fenomenoloji bu araştırma kapsamında RAM uzmanlarının iş yükünün "katılımcıların bakış açısından tanımlanabilmesi"ni, kişisel deneyim ve bakış açılarından yola çıkarak kuramsal fikirlere ulaşmayı sağlayacağı için (Güçlü, 2019, ss. 250-251) özellikle tercih edilmiştir. Böylece bu araştırma kapsamında veriler araştırmacılar tarafından dört turda analiz edilerek raporlanmıştır. Araştırmaya ait veri analiz süreci Şekil 1'den izlenebilir.

#### **Şekil 1: Araştırma Verilerinin Analiz Süreci**



Nitel araştırmalarda araştırmacı pasif değildir. Katılımcıların deneyimlerini anlamaya çalışırken araştırmacı ile katılımcı veriyi birlikte üretirler. Bu nedenle araştırmacı “araştırma bulgularına dayalı yorumlarını biçimlendirirken kişisel geçmişini açıkça ifade” etmelidir (Creswell, 2007, ss. 187-188). Bu araştırmada araştırmacılardan biri psikolojik danışmanlık ve rehberlik uzmanı olup farklı öğretim seviyelerindeki okullarda ve RAM’da uzman ve yönetici görevlerinde bulunmuştur. Araştırmacı bu araştırmada RAM'lara ait görevlerin tespiti için ilgili mevzuatın taranmasını ve birime ait görevlerin tespitini sağlamış, tespit edilen görev başlıkları eşliğinde Bafra RAM’a ait iş istatistiklerini tablolaştırılmış, Bafra RAM uzmanları ile yüz yüze görüşmeler yaparak kayıt altına almıştır. Bu araştırmanın diğer araştırmacısı eğitim yönetimi uzmanıdır. Bu araştırma kapsamında birinci araştırmacının tablolaştırdığı iş istatistiklerinin kontrolünü sağlamış, görüşme metinlerini yazıya dökmüş, yazıya dökülmüş verileri katılımcıların kontrol etmesini, görüşme verilerinin analizini ve bu araştırma kapsamındaki tüm verilerin yorumlanmasını, makale metnine dönüştürülmesini sağlamıştır.

#### **Veri Geçerliliği ve Güvenilirliği**

Nitel araştırmalar için geçerlilik ve güvenilirlik “iç-dış geçerlik, güvenilirlik ve nesnellik”le özdeşleşir (Marriam & Tisdell, 2016). Bu kapsamda, araştırmacılar görüşme öncesinde katılımcıları araştırma süreci hakkında ayrıntılı biçimde bilgilendirmiş, dilediklerinde araştırmadan ayrılma olanakları bulunduğu, cevap vermek istemedikleri soruyu geçebilecekleri, araştırmanın gönüllü katılımcılarla

tamamlanacağı, katılımcıların kişisel bilgilerinin araştırma raporunda bulunmayacağı garantisini verilmiştir (Shenton, 2004).

Güvenilirlik için araştırmada birden fazla veri seti kullanılmıştır. Araştırmacılar yaptıkları fenomenolojik kodlamayı uzman denetimine sunmuşlardır (Creswell, 2012). Araştırmada inandırıcılık için görüşmelerden edinilenlerin dökümü ile araştırma kapsamında Bafra RAM'dan elde edilen istatistikler katılımcılara kontrol ettirilmiştir. Son olarak görüşme metinlerinden doğrudan alıntılara yer verilmiştir. Böylelikle inanılabilirliği sağlamak üzere doğrudan alıntı stratejisinden yararlanılmıştır (Christensen, Johnson & Turner, 2014, ss. 152-154).

Nitel araştırmalarda katılımcı ve araştırmacı arasındaki ilişkide araştırmacının kendi deneyimleriyle ilgili duygu ve düşüncelerinin farkında olarak ön yargılarını paranteze alması (epoché) beklenir (Padilla-Diaz, 2015). Araştırmacılarından biri RAM uzmanıdır. Hatta RAM'da yönetici olarak çalışmaktadır. Bu nedenle araştırmacı araştırma verilerinin analizinde ön yargıları olabileceğini kabul etmiştir. Araştırmacılar olası ön yargılarını bertaraf için görüşme metinlerinden doğrudan alıntı ve araştırma kapsamında ulaşılan istatistikleri ise ulaşıldığı biçimi ile raporlanmasını sağlamışlardır.

## BULGULAR

Bu bölümde Bafra RAM'a ait 2022 iş istatistikleri ile Bafra RAM uzmanları ile yapılan görüşmelerden elde edilmiş veriler temalar hâlinde gruplanarak tablo biçiminde (Tablo 3- Tablo 8) sunulmuştur. Uzmanlardan görüşme formlarıyla elde edilen veriler, Bafra RAM'a ait 2022 iş istatistikleriyle birlikte RAM'ların iş ve sorumluluk alanları araştırmacılarca bu araştırma kapsamında eksen olarak kullanılmasına karar verilen: *özel eğitim, rehberlik, eğitim ve araştırma* başlıkları altında tema ve alt temalar olarak sınıflandırılarak sunulmuştur.

### **Bafra RAM'ın Özel Eğitim, Rehberlik, Eğitim ve Araştırma Eksenlerine Bağlı İş Yüküne (Görev Yükü) İlişkin Bulgular**

Bafra RAM'ın *özel eğitim, rehberlik, eğitim ve araştırma* eksenlerine ait iş yükü tablosu Tablo 4'de sunulmaktadır. Özel eğitim hizmetleri faaliyet alanı *eğitsel tanılama ve değerlendirme, raporlama, izleme* faaliyetleri bağlamında temalara göre sayısallaştırılmış, veriler hizmet alan kişi sayısı, 2022 yılı 3 Ocak-30 Aralık dönemine göre toplam değer olarak tabloya işlenmiştir. Benzer biçimde Bafra RAM'ın rehberlik hizmetleri kapsamında sunduğu *danışmanlık hizmetleri* (bu kapsamda *ruh sağlığı danışmanlık hizmeti, aile danışmanlık hizmeti, tercih danışmanlık hizmeti* sayıları) ile araştırma faaliyetleri kapsamında ilgili kuruma ait 2022 yılı içinde tamamlanmış toplam *araştırma ve proje* faaliyeti sayıları tabloya işlenmiştir.

**Tablo 4:** Bafra RAM Görev Yükü

| Eksen       | Tema                             | Hizmet Alan                                      | Sayı               | Toplam    |         |
|-------------|----------------------------------|--|--------------------|-----------|---------|
| Özel Eğitim | Eğitsel Tan. ve Değerl.          | Temel ve ortaöğretim kurumlarından yönlendirilen | 1577 kişi          | 2379 kişi |         |
|             |                                  | Yaygın eğitim Kurumlarından yönlendirilen        | 330 kişi           |           |         |
|             |                                  | Kurum Dışı Yetişkin (18 Yaş ve üzeri)            | 472 kişi           |           |         |
|             |                                  | Raporlama  | 1907 kişi          |           |         |
| Rehberlik   | Danışmanlık                      | Diğer  | 472 kişi           | 2379 kişi |         |
|             |                                  | İzleme   | 29 okul            |           | 464     |
|             |                                  | 435 öğretmen                                     |                    |           |         |
| Eğitim      | Özel eğitim/Rehberlik hizmetleri | Ruh sağlığı                                      | 44 kişi            | 233       |         |
|             |                                  | Aile   | 44 aile            |           |         |
|             |                                  | Tercih   | 145 öğrenci        |           |         |
|             |                                  | Okul/kurum Öğretmen                              | 58 okul            |           | 58 okul |
| Araştırma   | Araştırma Proje                  | Seminer: 1150 kişi                               | 2595 kişi          | 718 kişi  |         |
|             |                                  | Toplantı: 980 kişi                               |                    |           |         |
|             |                                  | Okul etkinliği: 465 kişi                         |                    |           |         |
| Araştırma   | Araştırma Proje                  | Veli   | Toplantı: 260 kişi | 4550 kişi |         |
|             |                                  | Okul etkinliği: 458 kişi                         |                    |           |         |
|             |                                  | Okul etkinliği: 4550 kişi                        |                    |           |         |
|             |                                  | Öğrenci  |                    | 1         |         |
|             |                                  |  |                    | 3 yerel   |         |

Tablo 4 incelendiğinde, Bafra-RAM'da 2022 yılı içerisinde toplam 2379 eğitsel değerlendirme ve tanılama yapılarak raporunun hazırlandığı görülmektedir. Resmî okul ve kurumlardan gelen eğitsel değerlendirme ve tanılaması yapılarak raporu hazırlanan birey sayısı 1907'dir. Aynı kapsamda, yaygın eğitimde (hayat boyu öğrenme) 330 kişiye ve öğrenci olmayan 472 kişiye eğitsel değerlendirme ve tanılama hizmeti sunularak rapor hazırlanmıştır. Eğitsel değerlendirme ve tanılama alanında Bafra RAM'da dokuz uzmanın görev yaptığı göz önünde bulundurulduğunda 2022 yılında uzman başına 264 eğitsel değerlendirme ve tanılama yapıldığı ve raporlandığı hesaplanmıştır.

Öğretmen, öğrenci ve ailelere yönelik düzenlenen 2022 yılı eğitim faaliyetleri kapsamında Bafra RAM'da 4550 öğrenciye hizmet verilmiştir. Bafra RAM hizmet bölgesinde toplam öğrenci sayısı 31695'tir. Mevcut öğrenci sayısı ile eğitim verilen öğrenci sayısı oranlandığında toplam öğrenci sayısının %14,3'üne ulaşıldığı görülmektedir. Bafra RAM bölgesinde özel eğitim ve rehberlik hizmetleri kapsamında eğitim verilen öğretmen sayısı 2595 olarak görülmektedir. Bafra RAM hizmet bölgesinde toplam 2854 öğretmen görev yapmaktadır. Mevcut öğretmen sayısı ile eğitim verilen öğretmen sayısının yüzdelik oranı karşılaştırıldığında toplam öğretmen sayısının %90'ına ulaşıldığı görülmektedir.

Bafra RAM bölgesinde özel eğitim ve rehberlik hizmetlerinde eğitim verilen veli sayısı 718'dir. Bafra RAM hizmet bölgesinde toplam nüfus 203313

kişidir. Eğitim verilen veli sayısı toplam nüfusa oranlandığında velilere eğitim ve rehberlik hizmeti kapsamında toplam nüfusun %0,35'ine ulaşıldığı görülmektedir.

2022 yılında özel eğitim alanında *izleme* amaçlı ziyaret edilen okul/kurum sayısı, bölgede bulunan tüm okullara oranlandığında toplam 152 okul/kurum içinde 29 okul/kurumun (%19) Bafra RAM uzmanlarınca ziyaret edildiği görülmektedir. Özel eğitim hizmeti verilen idareci ve öğretmen toplam sayısı (N=435) bölgede görev yapan tüm idareci ve öğretmen sayısına (N=2854) oranlandığında Bafra RAM'ın bölgede görev yapan idareci ve öğretmenlerin %15'ine ulaştığı görülmektedir.

Rehberlik faaliyet alanında *danışmanlık* hizmeti kapsamında Bafra RAM'a 2022 yılında *ruh sağlığı* ve *aile danışmanlığı* için başvuru sayısı ile hizmet verilen kişi sayılarının 44 olduğu görülmektedir. Bir üst öğretim seviyesinde seçilecek eğitim programı *tercihi* için danışmanlık hizmeti başvuru sayısı ve hizmet verilen kişi sayısının ise 145 olduğu tespit edilmiştir. Böylece Bafra RAM uzmanlarınca sunulan *rehberlik/mesleki rehberlik hizmeti* kapsamında toplam 233 kişiye hizmet verildiği hesaplanmıştır. Merkezin hizmet verdiği mevcut öğrenci sayısı ile kurumda rehberlik hizmeti verilen kişi sayısının yüzdeleri oranı karşılaştırıldığında merkezin hizmet bölgesinde bulunan öğrencilerin %0,73'üne ulaştığı hesaplanmıştır.

*Rehberlik hizmetleri* kapsamında Bafra RAM-2022 yılında ziyaret edilen okul/kurum sayıları ile müşavirlik hizmeti verilen idareci ve öğretmen sayıları, bölgedeki toplam okul/kurum ile idareci ve öğretmen sayıları oransal ve karşılaştırmalı izlenebilmesi için Tablo 4 oluşturulmuştur. Tablo incelendiğinde Bafra RAM bölgesinde rehberlik amaçlı ziyaret edilen okul/kurum sayısının (N=58) toplam okul/kurum sayısına (N=152) göre oranı %38; rehberlik müşavirlik hizmeti verilen idareci ve öğretmen sayısı (N=1160) bölgedeki toplam idareci ve öğretmen sayısına (N=2854) oranlandığında hizmet bölgesinde yer alan idareci ve öğretmenlerden %40'ına ulaşıldığı görülmektedir (Tablo 5).

**Tablo 5:** Rehberlik Hizmetleri 2022 Yılı Bafra RAM Bölgesi Okul/Kurum Ziyaretleri ve Müşavirlik Faaliyet Alanındaki Çalışmaları

| Yılı | Kurum sayısı | Ziyaret edilen kurum sayısı | Ziyaret edilenin genele oranı (%) | Kurumlarda görevli toplam personel sayısı | Müşavirlik hizmeti verilenlerin sayısı | Müşavirlik verilenin genele oranı (%) |
|------|--------------|-----------------------------|-----------------------------------|---|--|---------------------------------------|
| 2022 | 152          | 58                          | 38                                | 2854                                      | 1160                                   | 40                                    |

*Araştırma ve proje* faaliyet alanına ilişkin veriler farklı yıllarda aynı faaliyet alanında gerçekleşenlerle birlikte Tablo 6'da sunulmuştur.

**Tablo 6:** Araştırma ve Proje Faaliyet Alanında Bafra RAM 2019-2020-2021-2022 Yılı Verileri

| Türü         | Yılı |      |      |      |
|--------------|------|------|------|------|
|              | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
| Araştırma    | 2    | 0    | 2    | 1    |
| Yerel proje  | 5    | 4    | 3    | 3    |
| Ulusal proje | 2    | 1    | 0    | 0    |
| Toplam       | 9    | 5    | 5    | 4    |

Tablo 6 incelendiğinde Bafra RAM tarafından 2019-2022 yılları arasında yapılan araştırma, yerel ve ulusal proje sayılarının azalma eğiliminde olduğu görülmektedir. *Araştırma* kapsamında faaliyetlerin yıllar içinde azalmasında ilgili yıllarda tüm dünyayı ve Türkiye'yi etkisi altına alan salgın hastalık ve salgın kapsamında zorunlu uzaktan eğitimde geçirilen sürelerin etkisinin olduğu değerlendirilmiştir.

### **Bafra RAM Özel Eğitim, Rehberlik, Eğitim ve Araştırma Faaliyetleri İş Yükü ile Yaşanan Sorunlar**

Bu başlık altında *özel eğitim* ile ilgili faaliyetler ekseninde: *eğitsel tanılama ve değerlendirme, raporlama ve izleme* temaları (T) altında ve alt temalar (AT) oluşturularak ve Bafra RAM uzmanlarının görüşlerinden doğrudan alıntılarla tabloya işlenmiştir. Bafra RAM uzmanlarının *özel eğitim hizmetleri* hizmet alanı için oluşturulmuş eksenle ilgili olarak *eğitsel tanılama ve değerlendirme* teması ile ilgili *hizmet verilen sayıların çokluğundan*, *eğitsel tanılama ve değerlendirme* sürecine ait *bilgi eksikliklerinden*, Bafra RAM'da *çalışan personel sayısının yetersizliğinden* ve *uzman eksikliğinden* olumsuz etkilendiklerini göstermektedir. Bafra RAM'da *eğitsel tanılama ve değerlendirme*yle ilgili *mevzuat* gereği detaylı raporların oluşturulması gerekmektedir. Ancak koordineli hazırlanması gereken bu raporlarla ilgili olarak Bafra RAM uzmanları hem birim içinde hem de birimin hizmet verdiği kurum ve kişilerle *iletişim problemleri* yaşadıklarını deneyimlemişlerdir. Kimi zaman tanılama ve değerlendirme sürecinde kullanılan *veri toplama araçları yetersiz* kalmakta ya da iş yoğunluğu nedeniyle veri toplama araçlarının uygun kullanımı ile ilgili hizmet içi programlara Bafra RAM uzmanları katılım gösterememektedirler (Tablo 7).

Bafra RAM uzmanları; *özel eğitim hizmetleri* hizmet alanı kapsamında *izleme* ile ilgili olarak da *plansızlık, görev paylaşımında eşitsizlik ve koordinasyon eksikliği* sorunları deneyimlemişlerdir. Bafra RAM uzmanlarına göre kurumun faaliyet alanındaki *iş yoğunluğu*; yapılacak işlerin ve yapacak personelin planlanmasını zorlaştırmakta, merkezin koordineli çalıştığı birimler arasında (örneğin il-ilçe millî eğitim müdürlüğü) işbirliğinde yaşanan zorluklar da Bafra RAM'ın iş yükünü arttırmaktadır (Tablo 7).

**Tablo 7: Özel Eğitim Hizmetleri Faaliyet Alanı Sorunları**

| E | T | AT | Örnek alıntı |
|---|---|----|--------------|
|---|---|----|--------------|

| Özel Eğitim Hizmetleri Faaliyet Alanı |                          |   |
|---------------------------------------|--------------------------|---|
| Eğitsel Tanılama ve Değerlendirme     | Sayı çokluğu             | U1: "Eğitsel tanılama ve değerlendirmenin yoğun olduğu zamanların çok fazla olmasını iş yükü olarak görüyorum"<br>U4: "Eğitsel tanılama ve değerlendirmelerin fazla olması."<br>U8: "Eğitsel tanılama ve değerlendirmelerin, incelemelerin fazla olması sebebiyle diğer yapılacak işlere zaman kalmamasına sebep olmaktadır."<br>U9: "Eğitsel tanılama ve değerlendirmelerin fazla olması."<br>U9: "... gerekli ölçme ve hizmetiçi eğitimlerinin verilmemesi sebebiyle."<br>U12: "ailelerin süreç hakkında bilgi sahibi olmaması, bireylerle ilgili yerleştirme kararlarında son kararın valide olması sebebiyle ikna sürecinde yaşadığım sıkıntılar."<br>U8: "Okul idarecilerinin ve rehber öğretmenlerin RAM'ların işleyiş süreçleriyle ilgili bilgi sahibi ve haberdar olmaması"   |
|                                       | Bilgi eksikliği          | U9: "yeterli personel bulunmaması."<br>U12: "personel eksikliği..."<br>U3 "işlerden sorumlu personelin azlığı   |
| Raporlama                             | Personel yetersizliği    | U3 "işinde yeterince uzmanlaşamaması."  |
|                                       | Uzman yetersizliği       | U9: "mevzuatların tekrar düzenlenerek kurumun işlevselliğinin ve şartlarının yeniden düzenlenmesi gerekmektedir. Mevzuatların net olmaması, yoruma açık olması ve kişiler arası ilişkilerde görüş ayrılıkları nedeniyle başka problemler ortaya çıkabiliyor.""<br>U7: "RAM'ların yönelik mevzuat çalışmalarının net bir şekilde yapılmaması."<br>U6: "Mevzuatların, çalışanların ve idarenin önceliklerinin her zaman aynı olmadığı fikrindeyim."<br>U12: "bireylerle ilgili yerleştirme kararlarında son kararın valide olması."<br>U1: "Mevzuatlar zaman zaman değişse de güncel durumu tam olarak karşılayamıyor, İşleyişle ilgili sorunlar zamanında çözülemiyor ve geç müdahale ediliyor."<br>U13: "sürekli değişen mevzuatların mevcut işleyişe tam olarak karşılık verememesi."<br>U11 "RAM'ların eğitsel tanılama ve değerlendirme yükünün gerek evrak gerekse süre olarak hafifletilmesi ve diğer işlerini yapabilmesi için mevzuat değişiklikleri gerekmektedir."<br>U9: "...raporda değerlendirme alanlarının fazla olması."<br>U11 "Eğitsel tanılama ve değerlendirmelerin fazla olması takip edilmesi gereken evraklarının (eğitsel değerlendirme formları, bireysel gelişim raporları, rehabilitasyon evrakları, velayet vesayet belgeleri) çok ve sorumlulukların fazla olması iş yükümü arttırmaktadır."<br>U12: "RAM'a başvuranların gerekli evraklarının takibinin zorluğu."<br>U15: "Eğitsel tanılama ve değerlendirmelerin fazla olması, evrak ve rapor işlerini çok olmasa." |
| Eğitsel Tanılama ve Değerlendirme     | Mevzuat                  | U3: "Genellikle resmi yazışma ve prosedürlerden kaynaklı sorunlar yaşadığını, okul ve kurumlardan evrakların geç gelmesi iş yükümü arttırmaktadır."   |
|                                       | Uzman yetersizliği       | U12: "Uygun ölçme araçlarının olmaması sebebiyle güçlükler yaşamaktayım."   |
| Raporlama                             | Evrak yoğunluğu          |   |
|                                       | Veri top. araç eksikliği |   |

Tablo 7: Devam



| E                                     | T         | AT  | Örnek alıntı  |
|---------------------------------------|-----------|---|---|
| Özel Eğitim Hizmetleri Faaliyet Alanı | Raporlama | İletişimsizlik  | U2: "Kişisel iletişim problemlerinin fazla olması."<br>U10: "Kişiler arası iletişimden kaynaklı sebepler nedeniyle yapılacak işlerin planlanması ve uygulanmasında problemler yaşanmaktadır."<br>U12: "son kararın velide olması sebebiyle ikna süreci sıkıntıları."<br>U6: "Mevzuatların, çalışanların ve idarenin önceliklerinin her zaman aynı olmadığı fikrindeyim."  |
|                                       | İzleme    | Plansızlık, görev paylaşımında eşitsizlik ve koordinasyon eksikliği | U7: "Her RAM'in farklı uygulamaları olması, uygun çalışma ortamlarının oluşturulmaması ve bölgesinde bulunan ilçe milli eğitim müdürlüklerinin sadece problem yaşadığı zaman kuruma işbirliği yapması diğer zamanlarda önemsememesi."<br>U6: "Yapılacak işlerin planlanmasında önem derecesinin bazen yanlış belirlendiğini düşünüyorum."<br>U2: "Yapılacak işlerde planlama yapılamamasının iş yükü oluşturduğunu düşünüyorum."<br>U4: "Dönemsel olarak bu sayıların çok artarak oransal dengesizlikler oluşturmaktadır."<br>U1: "Yöneltilen olarak planlama ve iş gücünden eşit olarak yararlanılmıyor."<br>U6: "Kurum içinde ve dışında görevlerin çakışması, çoğunlukla aynı zamana denk gelmesi."<br>U7: "RAM bölgesindeki okullarla resmi yazışma programlama koordinasyonun sağlanamaması."<br>U5: "Eşit görev paylaşımının olmadığını düşünüyorum." |

Bafra RAM uzmanlarının özel eğitim hizmet faaliyetleri kapsamındaki iş yükü, birimin diğer faaliyet alanları olan rehberlik, eğitim ve araştırma faaliyet alanlarını da benzer biçimde etkilemektedir. Tablo 8'de Bafra RAM'ın rehberlik, eğitim ve araştırma faaliyet alanlarını gerçekleştirirken yaşadığı sorunlar, tema ve alt temalarda analiz edilerek doğrudan alıntılarla birlikte sunulmaktadır.

Rehberlik, eğitim ve araştırma faaliyetleri Bafra RAM'ın eğitsel tanılama ve değerlendirme, raporlama ve izleme faaliyetlerinden arta kalan zamanlarda gerçekleştirilmeye çalışılmakta; merkezde çalışan kısıtlı personel ayrıca rehberlik, eğitim ve araştırma faaliyetlerini ilgili birimlere ulaştırmakta bazı fiziki sorunlar ve ulaşım problemleri yaşamaktadır.

Bafra RAM'ın rehberlik, eğitim ve araştırma faaliyet alanlarını gerçekleştirirken yaşadığı sorunlar değerlendirildiğinde merkezin sunduğu rehberlik, eğitim ve araştırma faaliyetlerinin özel eğitim hizmeti faaliyet alanından arta kalan zamanlarda gerçekleştirilmeye çalışıldığı anlaşılmaktadır. Rehberlik, eğitim ve araştırma faaliyetleri kurumun personel yetersizliğinden, fiziki yetersizliklerinden ve bu faaliyetlerin gerçekleştirilebilmesi için yapılacak kurum ziyaretlerine gerekli kaynak ayrılmadığı için gereğince gerçekleştirilemediği anlaşılmaktadır.

**Tablo 8:** Bafra RAM'ın Rehberlik, Eğitim, Araştırma Faaliyet Alanı Sorunları

| E   | T      | AT                    | Örnek alıntı  |
|---|--------|-----------------------|---|
| Rehberlik, Eğitim ve Araştırma Faaliyet Alanı | Erişim | Ulaşım sorunu         | U7: "Ulaşımın çok zor olması iş yükümüzü arttırmaktadır."<br>U13: "RAM bölgesindeki okullara ve öğretmenlere yönelik yapılacak eğitimler için ulaşım problemlerimiz bulunmaktadır." |
|   |        | Fiziki yetersizlik    | U13, U14: "RAM'larda uygun fiziki koşulların ve çalışma koşullarının olmaması."<br>U15: "Fiziki olarak çalışma koşullarının tam olarak sağlanamaması."                              |
|   |        | Personel yetersizliği | U4 "Eğitsel tanılama ve değerlendirme sayılarının fazla olması, sabitlenememesi ve personel yetersizliği nedeniyle rehberlik,   |

|                          |                   |   |
|--------------------------|-------------------|---|
| Görevler arasında tercih | Zaman yönetimi    | eğitim, araştırmaya yetişemiyoruz.”<br>U14 “Yoğun olan inceleme süreçlerinden dolayı proje araştırma ve eğitim gibi görevlerin aksatılmasına sebep olmaktadır.”<br>U15: “RAM'lara yönelik gerekli mevzuat ve sistemsal alt yapının oluşmaması, kurumun özel eğitim alanında yoğunlukla çalışması”   |
|                          | Öncelikli alanlar | U6: “Yapılacak işlerin planlanmasında önem derecesinin bazen yanlış belirlendiğini düşünüyorum.”<br>U9: “Diğer kurumlar tarafından eğitsel tanılama ve değerlendirme yapan bir kurum olarak görüldüğü için ve buna karşılık yoğun talep aldığından dolayı bu alandan kaynaklandığını düşünüyorum.”<br>U14: “Gerek mevzuatlarda gerek çalışan personellerde eğitsel tanılama ve değerlendirmenin kurumun birinci görev amacı olarak gösterilmesi ve bu işe yoğunlaşılması.”<br>U7: “RAM bölgesindeki ilçe milli eğitim müdürlükleri tarafından öğretmenlere yönelik uygulanacak eğitim kurs ve faaliyetlerle ilgili olarak gereken hassasiyetin gösterilmemesi.”<br>U13: “Konuyla ilgili destek verilmemektedir. RAM bölgesindeki ilçe milli eğitim müdürlüklerinin bu konuya önem vermemesi.” |

### Bafra RAM özel eğitim, rehberlik, eğitim ve araştırma faaliyetleri iş yükünün (görev yükü) azaltılması ile ilgili çözüm önerileri

Bu başlık altında Bafra RAM'a ait iş yükü ve bunun ürettiği sorunları bertaraf edebilecek uygulamalarla ilgili Bafra RAM uzmanlarının çözüm önerileri analiz edilip doğrudan alıntılarla Tablo 9'da sunulmaktadır.

Bafra RAM uzmanlarının RAM'ların iş yükünün azaltılması bağlamındaki önerileri bu araştırma kapsamında *bürokratik* ve *yönetsel* temaları altında alt temalar oluşturularak değerlendirilmiştir (Tablo 9). Uzmanlar *bürokratik* bağlamda *mevzuat* değişikliği ve *evrak yükünün* azaltılmasını önermişlerdir. Bu kapsamda RAM için hazırlanmış mevzuat sadeleştirilmeli, birimin iş alanının ne olduğu belirginleştirilmeli, iş tanımı yorumlamaya açık olmayacak biçimde standartlaştırılmalıdır. Mevzuat gereksiz evrak yükünü de ortadan kaldırmalıdır. *Yönetsel* bağlamda ise RAM uzmanlarına daha fazla karar ve *kararlara katılma inisiyatifinin* verilmesi dışında, *personel sayısının* artırılması, *uzmanlaşmanın* sağlanması önerilmektedir. Katılımcı uzmanlara göre RAM'ların *fiziki koşullarının* iyileştirilmesi dışında, iş yüküne uygun adil bir *ücretlendirilmenin* yapılması gerekmektedir. Yine yönetsel bağlamda kurum içi *iletişimin* güçlendirilmesi ve adil bir *iş bölümü* sağlanmalıdır.

**Tablo 9:** Bafra RAM Uzmanlarının Merkezin İş Yükünü Azaltmak Üzere Sunduğu Öneriler

| E | T | AT | Örnek alıntı |
|---|---|----|--------------|
|---|---|----|--------------|

|            |                               |   |
|------------|-------------------------------|---|
| Bürokratik | Mevzuat                       | U1: "Mevzuat hızlı bir şekilde değiştirilerek öğrenci ve velilerin ihtiyaçlarına yönelik olarak düzenlenmelidir."<br>U2: "Mevzuatların net bir şekilde belirlenmesi yoruma yer vermeden yapılacak işlerin belirgin hale getirilerek."<br>U3: "RAM'ların koordineli çalışmasının sağlanması için mevzuatların yeniden düzenlenmesi."<br>U4: "Özel eğitim incelemelerinden kaynaklanan yoğunluğun azaltılması ve sabit hale getirilmesi için gerekli mevzuat çalışmalarının yapılması."<br>U8: "Mevzuat olarak gerekli değişikliklerin yapılarak RAM'ların görev tanımının ve sorumluluklarının net bir şekilde belirlenmesi."<br>U11, U13, U15: "Bakanlık tarafından mevzuatlar da değişikliklere gidilerek görev ve sorumluluklar net bir şekilde yoruma yer vermeden işleyişe konulmalıdır."<br>U12: "Mevzuatlarla özel eğitim ve rehberlik işlemleri net olmalı."<br>U3: "Gereksiz evrak yükünün ortadan kaldırılması." |
|            | Evrak yükü                    | U1: "Kurum içinde toplantılar yapılarak personelin görüşleri alınarak uygulama kriterleri net olarak belirlenmelidir."<br>U2: "İşleyişin yönetsel becerilerle çözülebileceğini düşünüyorum."<br>U7: "RAM'ların yetki alanlarının genişletilmesi. Mali ve idari açıdan RAM'lara daha büyük destekler sağlanması."<br>U10: "RAM'lara yönelik Bakanlık tarafından maddi destek verilerek eğitim ve yerleştirmelerde yetkileri artırılmalıdır."<br>U12: "Gereken yetki verilmeli."<br>U15: "Kurumların milli eğitim içinde etkili ve yetkili olmasının sağlanması gerekmektedir."<br>U1, U4, U8, U10, U13, U15: "Personel sayısı artırılmalı."  |
| Öneriler   | Katılımlı kararlar=İnisiyatif | U1: "Kurum içinde toplantılar yapılarak personelin görüşleri alınarak uygulama kriterleri net olarak belirlenmelidir."<br>U2: "İşleyişin yönetsel becerilerle çözülebileceğini düşünüyorum."<br>U7: "RAM'ların yetki alanlarının genişletilmesi. Mali ve idari açıdan RAM'lara daha büyük destekler sağlanması."<br>U10: "RAM'lara yönelik Bakanlık tarafından maddi destek verilerek eğitim ve yerleştirmelerde yetkileri artırılmalıdır."<br>U12: "Gereken yetki verilmeli."<br>U15: "Kurumların milli eğitim içinde etkili ve yetkili olmasının sağlanması gerekmektedir."<br>U1, U4, U8, U10, U13, U15: "Personel sayısı artırılmalı."  |
|            | Personel sayısı               | U3: "RAM personelinin uzmanlaştırılması"<br>U9, U12: "Farklı branşlardan uzmanlara yer verilmeli."<br>U12: "Kurumlarda görev yapan öğretmenler alanlarında uzmanlaştırılmalı ve donanımlı hale gelmeli."<br>U14: "Personele uzmanlık alanları oluşturmak amacıyla eğitimler düzenlenmesi"   |
| Yönetsel   | Uzmanlaşma                    | U5: "Çalışanlara eşit ve adil görev paylaşımı yapılması."<br>U6: "Görev dağılımının daha planlı yapılarak kişisel problemlerden dolayı planlamaların bozulmaması gerekmektedir."<br>U14: "Bakanlık tarafından kurumun özel eğitim iş yükünün azaltılması ve diğer alanlarda da daha etkili hâle gelmesi sağlanmalı."  |
|            | Adil iş bölüşümü              | U5: "Kişiler arası verimli iletişim becerilerinin geliştirilmesi."<br>U7: "RAM'lerin fiziksel imkânlarının artırılması."<br>U13: "Fiziksel koşulların iyileştirilmesi amacıyla daha fazla destek, daha fazla kaynak sağlanması gerekmektedir."<br>U7: "Çalışan personele yönelik ücret politikasını değiştirilmesi"<br>U8: "Ücretlerin adaletli bir şekilde verilmesi gerekmektedir."<br>U12: "RAM'larda çalışma saatleri, ücretleri ve şartları uygun hale getirilmeli"<br>U13, U14: "Ücret ve çalışma şartları çalışanların lehine değiştirilmeli."   |
|            | İletişim                      | U5: "Kişiler arası verimli iletişim becerilerinin geliştirilmesi."  |
|            | Fiziki imkânlar               | U7: "RAM'lerin fiziksel imkânlarının artırılması."<br>U13: "Fiziksel koşulların iyileştirilmesi amacıyla daha fazla destek, daha fazla kaynak sağlanması gerekmektedir."  |
|            | Ücretlendirme                 | U7: "Çalışan personele yönelik ücret politikasını değiştirilmesi"<br>U8: "Ücretlerin adaletli bir şekilde verilmesi gerekmektedir."<br>U12: "RAM'larda çalışma saatleri, ücretleri ve şartları uygun hale getirilmeli"<br>U13, U14: "Ücret ve çalışma şartları çalışanların lehine değiştirilmeli."   |

## TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER

RAM'ların görev alanının tanımlanması ve bu görev alanı kapsamında merkez uzmanlarının iş yükünün görev yüküne bağlı tespit edilmesi amacıyla Bafra RAM örneğinde gerçekleştirilen bu araştırmanın sonuçları RAM'ların görev tanımının yıllar içerisinde değiştiğini ve merkez görevlerinin çeşitlendiğini göstermektedir. Resmî mevzuat ile RAM'lara ait görev yükü il ve ilçe merkez

yönetimleri ve okul rehberlik servisleri ile yıllar içinde koordineli bölüştürülmüşse de merkez görevlerinin yine de hep arttığı değerlendirilmiştir. RAM'ların bu araştırma kapsamında *özel eğitim, rehberlik, eğitim ve araştırma* eksenlerine indirgenen görev faaliyet alanlarının aslında her bir ekseninde yer alan faaliyet alanı için: öngörme, planlama, uygulama, uygulatma, değerlendirme, sonuç raporlama, izleme görevlerini de kapsamı söz konusudur. Üstelik merkezin görev alanına girenlerde (her yaş grubundaki özel gereksinimliler, öğrenciler, öğretmenler, okul yöneticileri, suça sürüklenenler, denetimli kapsamda olanlar, bağımlılar, bağımlılık riski taşıyanlar vb.) yıllar içinde çeşitlendirilmiştir (Akay vd., 2019; Camadan, 2021; Yeşilyaprak, 2014). Nitekim Kekeç ve Töre'nin (2020) RAM'lardan beklenen görevlerin öğretmenler ve yöneticilerce üretilmiş metaforlarla betimlendiği araştırmanın bulguları, katılımcıların RAM'ların görevlerini yüzden fazla metaforla betimlediklerini göstermektedir. Araştırmaya katılanlarca üretilmiş her bir metaforun RAM'larla özdeşleşmiş birden fazla hizmet alanı ve alanların ürettiği farklı iş yüküne işaret ettiği değerlendirilmiştir.

RAM'lar daha çok özel eğitim hizmetleri ile ilgili iş üretmektedirler. Özel eğitim hizmetleri kapsamındaki görev alanına özel eğitim gereksinimliler ile ilgili tarama, tanılama, bireysel ya da grupla eğitsel destek, aile desteği dışında bu gruptaki öğrencilerle çalışan okul rehberlik servislerinde görevli rehber uzmanlara ve öğretmenlere mesleki destek bu kapsamda müşavirlik de dâhildir. Nazlı ve diğerleri (2021) RAM rehberlik hizmetleri bölümünün işlevselliğini hem durum tespiti hem de araştırmaya katılanların görüşleri doğrultusunda değerlendirmişlerdir. Araştırmanın bulguları ilgili bölüm ile okul rehberlik servisleri arasında orta düzeyde etkileşim bulunduğunu, okullarda çalışan rehber öğretmenlerin RAM'ların yalnızca özel eğitim hizmetleri bölümünden değil, rehberlik hizmetleri bölümünde de özel eğitim ile ilgili daha çok destek ve iş beklediklerini göstermektedir. Nitekim 2018 yılında yayımlanmış RAM Kılavuzunda merkezin özel eğitimle ilgili hizmet alma izlencesi daha ayrıntılı düzenlenmişken merkezce sunulan rehberlik hizmetleri: müşavirlik hizmetleri, suça sürüklenen çocuklar için sunulan psikososyal koruma, önleme ve müdahale hizmetlerini de kapsayacak biçimde birkaç sayfada betimlenmiştir (MEB Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2018). Bu araştırmanın bulguları araştırmaya konu olan Bafra RAM'da özel eğitim hizmetleri için merkezde ciddi bir çabanın sarf edildiğini hatta özel eğitim hizmetlerinden kalan zamanlarda merkezin diğer görevlerine zaman ayrılabilmesini göstermektedir. Bu RAM'larda özel eğitim için merkez uzmanlarınca harcanan eforun yine de hizmete ait talebi karşılayamadığına işaret ettiği şeklinde değerlendirilmiştir.

Özel eğitim faaliyet alanına ait hizmetler kapsamında var olan görev yükü dışında, bazı araştırma sonuçları sunulan hizmetin maliyeti ve niteliği ile ilgili de sorunlar olduğuna işaret etmektedir. Örneğin Kırkıyık'ın (2011) araştırma bulguları özel eğitim değerlendirme kurulunda görevli rehber öğretmenlerin eğitsel değerlendirme ve tanılama sürecinde RAM'lara ayrılan bütçenin yetersiz olması ve

personelin iş yükünün fazla olmasından kaynaklanan sorunlar yaşandığını göstermektedir. Benzer bulgular Gürbüz ve Bozgeyikli'nin (2014) araştırma sonuçlarında da söz konusudur. Bal'ın (2011) araştırma bulguları merkezde görevli personelin niteliklerinin ve personel sayısının yalnızca özel eğitim hizmetleri kapsamında sunulan taramalar için bile yetersiz olduğunu, merkezlerin fiziksel yapı ve donanım açısından da önemli eksikliklerinin bulunduğuna işaret etmektedir. Bu kapsamda Börkan ve diğerlerinin (2017) araştırması RAM'larda görevli rehber uzmanların uyguladıkları standart psikolojik testlerde uygulama farklılıkları yarattıklarını, testin uygulanması esnasında RAM'ların fiziksel koşullarının yetersizliğinden de sonuçların etkilendiğini göstermektedir. Nitekim bu araştırma da örneklem alınan Bafra RAM'da yapılan işe bakılarak personel sayısının azlığı yanında iş yoğunluğundan personelin güncel ölçme araçlarının kullanımına dair hizmetiçi seminerlere gereğince katılamadıkları tespit edilmiştir. Bafra RAM uzmanları merkezin fizikî kapasitesinin sınırlı olması sebebiyle her odada dört ya da beş uzmanın görev yaptığını, buna bağlı olarak çalıştıkları alanda odaklanma sorunu yaşadıklarını, aynı mekânı paylaştıkları diğer uzmanlarla iletişim problemleri yaşadıklarını bildirmişlerdir. Yine merkez çalışanları tarama, izleme, müşavirlik hizmetleri için bölgelerinde bulunan okullara taşınmalarında araç sorunu yaşamaktadırlar.

RAM'ların güncel yönetmelik ve yönergelerinde tanımlanmış ve RAM'larda istihdam edileceği bildirilmiş psikolog, ergoterapist, psikometrist, sosyal çalışmacı ve eğitim programcısı gibi elzem uzman kadronun Bafra RAM'da hâlihazırda bulunmadığı görülmüştür. Gürbüz ve Bozgeyikli'nin (2014) araştırma bulguları RAM'larda çalışan uzmanların eğitim seviyeleri, deneyimleri ve mezun oldukları programla merkezde yaptıkları iş ile ilişkilendikçe merkez uzmanlarının işleri ile ilgili öz yeterlilik algularının yükseldiğini göstermektedir.

RAM'lar için artan iş talebi ve bu doğrultuda iş yükü kapsamında artan görev yükünün RAM personeli üzerindeki olumlu/olumsuz etkisini gösteren alan çalışmaları söz konusudur. Bu bağlamda Doğan ve Özkan'ın (2022) araştırma bulguları 2023 Eğitim Vizyonunda RAM'ların faaliyet alanlarından olan rehberlik uygulamalarının ön plana taşınmasını ve daha kapsayıcı olmasını RAM uzmanlarının *artacak görev yüküne rağmen* olumlu karşıladığını göstermektedir. Görev yükü ve çeşitliliğinin getirdiği tüm zorluklara rağmen Özgözgü'nün (2011) araştırma bulguları RAM uzmanlarının kurumlarındaki örgüt kültürünü olumlu algıladığını göstermektedir. Buna karşın Karaköse ve Bozgeyikli'nin (2012) RAM'larda görevli personelin örgütsel bağlılık ve çalışma yaşamı kalitesini incelediği araştırma sonuçları RAM uzmanlarının örgütsel bağlılıklarının çalışma yaşamı kalitesinin alt boyutları olan mesleki tatmin, tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğunun önemli bir yordayıcısı olduğunu göstermektedir. Bu bulgular artan iş yükü ile birlikte, merkezlere ait olumsuz fizikî koşulların RAM uzmanlarının örgütsel bağlılığını azalttığı, böylece olumsuz iş davranışlarını artırdığına işaret ettiğini gösteriyor olabilir. Nitekim bu araştırmanın bulgularında örneklem alınan

Bafra RAM’da araştırmaya katılan uzmanların merkezden ayrılarak başka görevlere atanmak istedikleri tespit edilmiştir.

Bafra RAM uzmanları merkezdeki görev yükünün yoğunlukla ilgili mevzuat ile mevcut işleyişin örtüşmemesinden kaynaklandığını dile getirmişlerdir. Gürkan’ın (2020) araştırma bulguları yalnızca RAM uzmanlarının değil, okullarda görevli rehber öğretmenlerin de ilgili mevzuat ve sorumlulukları ile sorun yaşadığını göstermektedir. Bu araştırma kapsamında araştırmaya katılan uzmanlar, sorunların çözümüne yönelik Bakanlık ve RAM yönetim birimleri tarafından çözüm üretildiğini ancak yeterli olmadığını, Bakanlık tarafından yeni mevzuat ve yönetmeliklerin hazırlanması gerektiğini bildirmişlerdir.

Bu araştırma kapsamında aşağıdaki öneriler getirilebilir:

- RAM’da iş yoğunluğunun büyük bir kısmını oluşturan eğitsel tanılama ve değerlendirme işlemlerinde yaş sınırlamaları konularak erişkin bireylere yönelik tanı ve yönlendirmelerin sağlık kurulu raporlarıyla değerlendirmesi sağlanmalıdır. Bu bağlamda gerekli mevzuat değişiklikleri yapılarak RAM’ların iş yükü azaltılmalıdır.
- Kurumlarda görev yapan özel eğitim öğretmenleri, rehber öğretmen/psikolojik danışmanlar ve fizyoterapistlerin haricinde RAM yönetmeliklerinde var olan psikolog, klinik psikolog, sosyal hizmet uzmanı, dil ve konuşma terapisti, ergoterapist, çocuk gelişimi ve eğitimcisi ile program geliştirme uzmanlarının merkezde fiilen de görev alması sağlanmalıdır. Bu bağlamda RAM istihdam politikaları yönetmeliklerle tespit edilmiş hususlara uygun uygulanmalıdır.
- RAM’da görev yapan uzmanların belirli periyotlarla eğitime alınarak alanlarında uzmanlaşmalarının sağlanması, alanında uzmanlaşan personelin uzun mesai saatleri ve ekonomik nedenler sebebiyle tayin yoluyla merkezden ayrılmamaları için ücret ve özlük hakları iyileştirilmelidir.
- RAM’ların sorumluluk bölgesinde yer alan okul ve kurumlarda izleme çalışmalarını yönetmek, projeler ve araştırmalar yapmak için RAM’larda ayrı birer ar-ge birimi oluşturulmalı ve bu birimde görev alacak personel ayrıca istihdam edilmelidir.
- Hizmet verdiği bölgenin nüfusu, yapısı ve kurumların iş yükü ölçüt alınarak RAM’ların bütçe ödenekleri artırılmalı, RAM binaları amacına uygun olarak yeniden inşa edilmeli, RAM uzmanlarının sorumlu oldukları bölgedeki okul ve kurumlara hizmet verebilmeleri için ulaşımı sağlayacak araçlar tahsis edilmelidir.
- RAM’da görev yapacak uzmanların seçiminde merkezin hizmet alanına ait etik ilkeleri uygulayacak, liyakatli kişiler arasından seçim yapılmasını sağlayacak ölçütler oluşturulmalıdır.
- Türkiye’de önemi ve sorumlulukları sürekli artan RAM’ların yurt dışındaki muadilleri gibi rehberlik, araştırma hizmetleri ile özel eğitim tanılama ve

rehabilitasyon hizmetleri yapan bağımsız merkezler olarak yeniden yapılandırılması bu kapsamda hizmet alanları içinde ayrı mevzuatların oluşturulması sağlanmalıdır.

**Yazar Katkı Oranı ve Çıkar Çatışması Beyanı:** Yazarlar çalışmaya eşit katkı vermiştir ve yazarlar arasında herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

#### **KAYNAKÇA**

Abdullah, K. M., & Azam, N. R. A. N. (2021). Interpersonal relationship, workload pressure, work environment and job stress level among culinary internship students. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*, 13 (1), 123-133.

Acar, İ. (2015). İnsan kaynakları yönetimi. İstanbul Üni. İnsan Kaynakları Yön. ABD Öğretim Üyeleri, *İnsan kaynakları planlaması ve işgücü analizi* içinde (ss. 87-162). İstanbul: Beta Yayınevi.

Akay, S., Türk, F., Mercan, Ö., & Urtekin, F. (2019). Psikolojik danışmanların bakış açısından Rehberlik Hizmetleri Yönetmeliği'nin incelenmesi. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 20 (3), 891-918.

Alkaş, E. (2020). *İş yükünün tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı rolü*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Altaf, A., & Awan, M. A. (2011). Moderating affect of workplace spirituality on the relationship of job overload and job satisfaction. *Journal of Business Ethics*, 104, 93-99.

Atay, A. (2020). *İş yükü fazlalığı ile iş aile çatışması arasındaki ilişki: Kamu çalışanları üzerinde bir araştırma (MEB Ankara Merkez Teşkilatı örneğinde)*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.

Avcı, A. (2019). *Cerrahi yoğun bakım ünitelerinde hemşirelik iş yükü algısı ve iş yükünün incelenmesi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Bal, E. (2011). *Rehberlik ve araştırma merkezlerinin örgütsel analizi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kırıkkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.

Başaran, İ. E. (1985). *Örgütlerde iş gören hizmetlerinin yönetimi*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayınları.

Berg, B. L., & Lune, H. (2015). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. H. Aydın (Çev. Ed. ). İstanbul: Eğitim Kitabevi.

Bhui, K., Dinos, S., Galant-Miecznikowska, M., de Jongh, B., & Stansfeld, S. (2016). Perceptions of work stress causes and effective interventions in employees working in public, private and non-governmental organisations: a qualitative study. *BJPsych Bulletin*, 40 (6), 318-325.

Birhanu, M., Gebrekidan, B., Tesefa, G., & Tareke, M. (2018). Workload determines workplace stress among health professionals working in Felege-Hiwot Referral Hospital, Bahir Dar, Northwest Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, 26, 6286010, 1-8.

Bowling, N. A., Alarcon, G. M., Bragg, C. B., & Hartman, M. J. (2015). A meta-analytic examination of the potential correlates and consequences of workload. *Work & Stress*, 29 (2), 95-113.

Bowling, N. A., & Kirkendall, C. (2012). Workload: a review of causes, consequences, and potential interventions. In J. Houdmont, S. Leka, R. R. Sinclair (Eds.), *Contemporary occupational health psychology: Global perspectives on research and practice* (Volume 2, pp. 221-238). Hoboken: John Wiley & Sons Publication.

Boz, F. (2019). *Hemşirelerde iş yükü, rol çatışması ve rol belirsizliği ile psikolojik taciz arasındaki ilişkinin incelenmesi: Sakarya kamu hastaneleri örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi, İşletme Enstitüsü, Sakarya.

Börkan, B., Öztemür, G., Yılmaz, O., Çetintaş, Ş., Gülcan, B., & Özcan, M. (2017). Rehberlik ve araştırma merkezlerinde psikolojik test uygulama süreçleri. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 7 (48), 161-185.

Bruggen, A. (2015). An empirical investigation of the relationship between workload and performance. *Management Decision*, 53 (10), 2377-2389.

Camadan, F. (2021). MEB tarafından psikolojik danışma ve rehberlik hizmetleri ile ilgili olarak yayınlanan yönetmeliklerdeki kararların değerlendirilmesi. *Milli Eğitim Dergisi*, 50 (230), 1015-1038.

Christensen, L. B., Johnson, R. B., & Turner, L. A. (2014). *Research methods, design, and analysis*. Pearson Publication.

Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry & research design, choosing among five approaches*. New York: Sage Publication.

Creswell, J. W. (2012). *Educational research: planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. London: Pearson.

Çelik, M., & Çıra, A. (2013). Örgütsel vatandaşlık davranışının iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde aşırı iş yükünün aracılık rolü. *Ege Akademik Bakış*, 13 (1), 11-20.



Çocuk Koruma Kanunu. (2005, 3 Temmuz). *Resmî Gazete* (Sayı: 25876). <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.5395.pdf> (Erişim tarihi: 02.01.2023).

Doğan, A., Demir, R., & Türkmen, E. (2015). Rol belirsizliğinin, rol çatışmasının ve sosyal desteğin tükenmişliğe etkisi: Devlet ve vakıf üniversitelerinde çalışan akademik personelin tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30 (1), 37-67.

Doğan, S., & Özkan, Ş. (2022). MEB 2023 eğitim vizyonu belgesinin rehberlik alanı bağlamında incelenmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8 (1), 33-51.

Ergün-Şahin, B. (2019). *An empirical analysis for test ordering behavior of physicians at outpatient units under the influence of workload*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Koç Üniversitesi, İşletme Enstitüsü, İstanbul.

Erten, M. (2018). *Bağımsız denetçilerde rol belirsizliği, rol çatışması ve algılanan iş yükünün iş tatmini üzerindeki etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Işık Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Eyitmiş, A. M., & Sezer, F. (2021). İş yükünün iş aile yaşam çatışması üzerindeki etkisinde, stresin ve çalışma ortamının durumsal etki analizi. *Sinop Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5 (1), 45-66.

Fraenkel, J. R., & Wallen, N. E. (2023). *How to design and evaluate research in education*. New York: McGrawHill Education Publication.

Frankenhaeuser, M. (1991). The psychophysiology of workload, stress, and health: comparison between the sexes. *Annals of Behavioral Medicine*, 13 (4), 197-204.

Gawron, V. J. (2008). *Human performance, workload, and situational awareness measures handbook*. Boca Raton: CRC Press.

Glaser, D. N., Tatum, B. C., Nebeker, D. M., Sorenson, R. C., & Aiello, J. R. (1999). Workload and social support: effects on performance and stress. *Human Performance*, 12 (2), 155-176.

Göl, E. (2019). *Üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde iş yükü, tıbbi hata tutumları ve iş kazaları arasındaki ilişki*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Denizli.

Grünbichler, J., Federolf, P., & Gatterer, H. (2019). Workload efficiency as a new tool to describe external and internal competitive match load of a professional soccer team: A descriptive study on the relationship between pre-game training loads and relative match load. *European Journal of Sport Science*, 20 (8), 1-17.

Güçlü, İ. (2019). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri teknik, yaklaşım, uygulama*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Gürbüz, S. F., & Bozgeyikli, H. (2014). Rehberlik ve araştırma merkezlerinde çalışan rehber öğretmenlerin özel eğitimde rehberlik ve psikolojik danışmaya yönelik öz yeterlik algıları. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 4 (6), 79-99.

Gürkan, U. (2020). Rehberlik öğretmenlerinin bakış açısıyla okul rehberlik hizmetlerinde yaşanan sorunlar. *Necatibey Eğitim Fakültesi Elektronik Fen ve Matematik Eğitimi Dergisi*, 14 (1), 577-605.

Hart, S. G., & Staveland, L. E. (1988). Development of NASA-TLX (Task Load Index): results of empirical and theoretical research. *Advances in Psychology*, 52, 139-183.

Hashim, N. H., Jamaludin, A., & Zaini, A. F. A. (2022). The relationship between workload, time management and salary on employee work-life balance in a private company. *Journal of Positive School Psychology*, 6 (5), 4591-4600.

Herman, H., & Subramaniam, G. (2018). Work load analysis for determining the optimal employee number – a case of Faculty of Economics Pakuan University Bogor, Indonesia. *Advances in Business Research International Journal*, 4 (2), 107-115.

Herrero-de Lucas, L. C., Martínez-Rodrigo, F., de Pablo, S., Ramirez-Prieto, D., & Rey-Boué, A. B. (2022). Procedure for the determination of the student workload and the learning environment created in the power electronics course taught through project-based learning. *IEEE Transactions on Education*, 65 (3), 428-439.

Hycner, R. H. (1985). Some guidelines for the phenomenological analysis of interview data. *Human Studies*, 8, 279-303.

Inegbedion, H., Inegbedion, E., Peter, A., & Harry, L. (2020). Perception of workload balance and employee job satisfaction in work organisations. *Heliyon*, 6, e03160, 1-9.

Jensen, J. L., & Rodgers, R. (2001). Cumulating the intellectual gold of case study reserach, *Public Administration Review*, 61 (2), 236-246.

Jex, S. M. (1998). *Stress and job performance: theory, research, and implications for managerial practice*. Thousand Oaks: Sage Publication.

Julien, H. (2008). Content analysis. M. L. Given (Edt.), In *The SAGE encyclopedia of qualitative reserach methods* (Volume 1, pp. 120-121). Thousand Oaks: Sage Publication.

Kanbur, E. (2018). Aşırı iş yükünün iş ve yaşam doyumu üzerindeki etkisi: işe bağlı gerginliğin aracı rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 5 (2), 125-143.

Karabulut, A. (2015). *Okul yöneticilerinin yönetici kaygı düzeyleri ile çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişki*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erciyes Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.

Karacaoğlu, K., & Çetin, İ. (2015). İş yükü ve rol belirsizliğinin çalışanların tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisi: AFAD örneği. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 5, 46-69.

Karaköse, B., & Bozgeyikli, H. (2012). Örgütsel bağlılık ve çalışma yaşamı kalitesi arasındaki ilişki: rehberlik araştırma merkezlerinde çalışan personel üzerine bir çalışma. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 1 (2), 164-180.

Kaya Özbağ, G., & Polat Üzümcü, T. (2018). Effects of perceived workload and coworker loafing on job performance. *International Journal of Tourism, Economic and Business Sciences*, 2(2), 285-290.

Kekeç, H. B., & Töre, E. (2020). “Rehberlik ve araştırma merkezi” kavramına ilişkin öğretmenlerin ve idarecilerin algıları: metafor çalışması. *İZÜ Eğitim Dergisi*, 2 (3), 19-41.

Keser, A. (2006). Çağrı merkezi çalışanlarında iş yükü düzeyi ile iş doyumu ilişkisinin araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11 (1), 100-119.

Kırbyık, M. E. (2011). *Özel eğitim değerlendirme kurulunda görevli rehber öğretmenlerin eğitsel değerlendirme ve tanılama sürecine ilişkin görüşleri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Uşak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uşak.

Koray Alay, H. & Ürü Şimşek, Z. (2022). Rol çatışması ve rol belirsizliğinin işyükü fazlalığı algısı üzerindeki etkisinin incelenmesi. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 49-62.

Maghsoud, F., Rezaei, M., Asgarian, F.S., & Rassouli, M. (2022). Workload and quality of nursing care: the mediating role of implicit rationing of nursing care, job satisfaction and emotional exhaustion by using structural equations modeling approach. *BMC Nurs*, 21 (273), 1-10.

Mancini, S., Gansterer, M., & Hartl, R. F. (2021). The collaborative consistent vehicle routing problem with workload balance. *European Journal of Operational Research*, 293 (3), 955-965.

Marin, C. I. (1995). Emotional workload: its operationalization, measurement, and consideration in the design of human-computer interfaces. *Advances in Human Factors/Ergonomics*, 20, 871-875.

Marriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2016). *Qualitative research, a guide to design and implementation*. Hoboken: Jossey-Bass Publication.

Millî Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü. (2018). Rehberlik ve araştırma merkezi kılavuzu. [https://orgm.meb.gov.tr/meb\\_iys\\_dosyalar/2018\\_01/17234231\\_ram\\_kilavuzu\\_2018.pdf](https://orgm.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2018_01/17234231_ram_kilavuzu_2018.pdf) (Erişim tarihi: 12.09.2022).

Millî Eğitim Bakanlığı Rehberlik ve Psikolojik Danışma Hizmetleri Yönetmeliği. (2001, 17 Nisan). *Resmî Gazete* (Sayı: 24376). <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2001/04/20010417.htm> (Erişim tarihi: 14.12.2022).

Millî Eğitim Bakanlığı Rehberlik Hizmetleri Yönetmeliği. (2017, 10 Kasım). *Resmî Gazete* (Sayı: 30236). <https://resmigazete.gov.tr/fihrist?tarikh=2017-11-10> (Erişim tarihi: 10.10.2022).

Millî Eğitim Bakanlığı 2023 Eğitim Vizyonu (2018). [https://www.gmka.gov.tr/dokumanlar/yayinlar/2023\\_E%C4%9Fitim%20Vizyonu.pdf](https://www.gmka.gov.tr/dokumanlar/yayinlar/2023_E%C4%9Fitim%20Vizyonu.pdf), (Erişim tarihi: 16.12.2022).

Millî Eğitim Bakanlığı Rehberlik ve Psikolojik Danışma Hizmetleri Yönetmeliği. (2020, 14 Ağustos, Mülga: 2021, 12 Eylül). *Resmî Gazete* (Sayı: 31213). <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=34760&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5> (Erişim tarihi: 10.12.2022).

Millî Eğitim Bakanlığı Rehberlik ve Araştırma Merkezi Yönergesi. (2020, Eylül, Mülga: 2021, 12 Eylül). *Tebliğler Dergisi* (Sayı: 2756). [https://kocasinanram.meb.k12.tr/meb\\_iys\\_dosyalar/38/15/169918/dosyalar/2020\\_10/07153230\\_MEB\\_RAM\\_Yonergesi.pdf](https://kocasinanram.meb.k12.tr/meb_iys_dosyalar/38/15/169918/dosyalar/2020_10/07153230_MEB_RAM_Yonergesi.pdf) (Erişim tarihi: 30.12.2022).

Millî Eğitim Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı. (2022). Millî eğitim istatistikleri örgün eğitim 2021/22. [https://sgb.meb.gov.tr/meb\\_iys\\_dosyalar/2022\\_09/15142558\\_meb\\_istatistikleri\\_orgun\\_egitim\\_2021\\_2022.pdf](https://sgb.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2022_09/15142558_meb_istatistikleri_orgun_egitim_2021_2022.pdf), (Erişim tarihi: 16.12.2022).

Mum, S., & Bozyiğit, S. (2022). Hizmet içi eğitimin tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisinin cinsiyet bağlamında incelenmesi. *Hitit Sosyal Bilimler Dergisi*, 15 (1), 1-28.

Myrtek, M., Deutschmann-Janicke, E., Strohmaier, H., Zimmermann, W., Lawrenz, S., Brünger, G., & Müller, W. (1994). Physical, mental, emotional, and subjective workload components in train drivers. *Ergonomics*, 37 (7), 1195–1203.

Naseer, T., Ahmad, F., Bano, A., Kausar, N., Mehmood, S., & Ali, F. (2021). Impact of role conflict and workload on job satisfaction: moderating role of perceived organizational support. *Psychology and Education*, 58 (5), 4656-4677.

Nazlı, S., Kiye, S., Yoncalık, O., Aşçıoğlu Önal, A., Can, N., & Çelik Ateş, E. G. (2021). Rehberlik ve araştırma merkezleri rehberlik hizmetleri bölümünün işlevselliğinin incelenmesi. *Ankara University Journal of Faculty of Educational Sciences (JFES)*, 54 (1), 225-268.

Omar, M. K., Mohd, I. H., & Ariffin, M. S. (2015). Workload, role conflict and work-life balance among employees of an enforcement agency in Malaysia. *International Journal of Business, Economics and Law*, 8 (2), 52-57.

Özgözgü, S. (2011). Rehberlik ve araştırma merkezlerinde örgüt kültürü. *Batı Anadolu Eğitim Bilimleri Dergisi*, 2 (4), 27-48.

Özkan, Ş. (2014). *Hastanelerde iş yüküne dayalı personel ihtiyacını belirleme: Kocaeli örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Özkan, S., & Aktaş Ünlü, H. (2021). The effect of workload caused by the pandemic on depression, anxiety and stress levels in surgical and operating room nurses. *Journal of Basic and Clinical Health Science*, 5 (2), 134-143.

Özsever, B. (2022). *Design of seafarer-centric safety system; mental workload (MWL) prediction*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Teknik Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.

Paker, T. (2015). Durum çalışması. F. N. Seggie, M. A. Yıldırım (Edt.). *Nitel araştırma, yöntem, teknik, analiz ve yaklaşımlar içinde* (ss. 119-134). Ankara: Anı Yayıncılık.

Pamuk, K. (2017). *Hemşirelerin bireysel iş yükü algısının bireyselleştirilmiş bakım alguları üzerine etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Afyon.

Padilla-Diaz, M. (2015). Phenomenology in educational qualitative research: philosophy as science or philosophical science. *International Journal of Educational Excellence*, 1 (2), 101-110.

Pereira da Silva, F. (2014). Mental workload, task demand and driving performance: what relation?. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 162, 310-319.

Qureshi, M. I., Iftikhar, M., Abbas, S. G., Hassan, U., Khan, K., & Zaman, K. (2013). Relationship between job stress, workload, environment and employees turnover intentions: what we know, what should we know. *World Applied Sciences Journal*, 23 (6), 764-770.

Raza, S., Hussain, M. S., Azeem, M. ul ain Ansari, N., & Aziz, K. (2017). Workload, work stress, role conflict, and workplace deviant behaviour in banks: an empirical analysis. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 6 (4), 701-707.

Rehberlik Hizmetleri Yönetmeliği. (1985, 16 Aralık). *Tebliğler Dergisi* (Sayı: 2201). <https://dhgm.meb.gov.tr/tebligler-dergisi/1985/2201-aralik-1985.pdf>, (Erişim tarihi: 17.10.2023).

Rehberlik ve Araştırma Merkezleri Yönetmeliği. (1968, 31 Ocak). *Resmî Gazete* (Sayı: 12814). <https://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/12814.pdf>, (Erişim tarihi: 17.01.2023).

Roy, R. N., Charbonnier, S., Campagne, A., & Bonnet, S. (2016). Efficient mental workload estimation using task-independent EEG features. *Journal of Neural Engineering*, 13(2), 1-10.

Salama, W., Abdou, A.H., Mohamed, S. A. K., & Shehata, H. S. (2022). Impact of work stress and job burnout on turnover intentions among hotel employees. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19 (15), 9724.

Shenton, A. K. (2004). Strategies for ensuring trustworthiness in qualitative research projects. *Education for Information*, 22, 63-75.

Shoja, E., Aghamohammadi, V., Bazayr, H., Moghaddam, H. R., Nasiri, K., Dashti, M., Garaee, M., Aliasgharzadeh, S., & Asgari, A. (2020). Covid-19 effects on the workload of Iranian healthcare workers. *BMC Public Health* 20, 2-7.

Şahan-Özer, S. (2019). *Öğretmenlerin öğretim dışı iş yüklerinin algılanan öğretim performansı üzerindeki etkileri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Aksaray Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aksaray.

Turunç, Ö., & Ögen, A. R. (2022). Aşırı iş yükü tükenmişlik ilişkisinde, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık rolü: sağlık çalışanlarında bir uygulama. *Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 7 (2), 118-128.

Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı. (2019). On Birinci Kalkınma Planı 2019-2023. [https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/07/On\\_Birinci\\_Kalkinma\\_Plani-2019-2023.pdf](https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/07/On_Birinci_Kalkinma_Plani-2019-2023.pdf), (Erişim tarihi: 12.12.2022).

Türkoğlu, M. E. (2015). *Öğretmen hesap verebilirliği: özel bir okulda durum çalışması*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Osman Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.

Uğurlu, C. T. (2018). Durum (örnek olay) çalışması. K. Beycioğlu, N. Özer ve Y. Kondakçı (Edt.). *Eğitim yönetiminde araştırma içinde* (ss. 329-351). Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.

Ürü-Şimşek, Z. (2022). *Rol çatışması ve rol belirsizliğinin iş yüküne etkisine dair ampirik bir çalışma: 112 acil sağlık hizmeti çalışanları örneği*.

(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Esenyurt Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.

Weiner, J. S. (1982). The measurement of human workload: given at the University of Sussex, Brighton, Sussex, England, on 30 March. *Ergonomics*, 25 (11), 953-965.

Wickens, C. D. (2008). Multiple resources and mental workload. *Human Factors*, 50 (3), 449-455.

Khako, D. (2017). *İş yükü ve iş-aile çatışmasının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi ve algılanan örgütsel desteğin düzeltici etkisi – hemşireler üzerinde bir araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Xiaoming, Y., Ma, B., Chang, C. L., & Shieh, C. (2014). Effects of workload on burnout and turnover intention of medical staff: a study. *Ethno Med*, 8 (3), 229-237.

Yeşilyaprak, B. (2014). *21. Yüzyılda eğitimde rehberlik hizmetleri: gelişimsel yaklaşım*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Yılmaz, F. (2020). Çağrı merkezi çalışanlarında iş-aile çatışması algısı üzerine ampirik bir inceleme. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (2), 381-393.

Yin, R. K. (2003). *Case study research design and methods*. London: Sage Publication.