



## Eğitimin Sessiz Paydaşları Olarak Okul Yardımcı Personeli: Kimler ve Yaptıkları İş Nasıl Algılanıyor?

### Auxiliary School Personnel as Silent Stakeholders of Education: Who Are They and How Are Their Works Perceived?

**Yücel KABAPINAR**

Prof. Dr. ◆ Marmara Üniversitesi, Atatürk Eğitim Fakültesi, Temel Eğitim Bölümü ◆  
ykabapinar@marmara.edu.tr ◆ ORCID: 0000-0001-6039-0096

**Banu MOÇOŞOĞLU**

Doktora Öğrencisi ◆ Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü ◆ banumocosoglu@gmail.com  
◆ ORCID: 0000-0001-7416-396X

**İbrahim BAŞTUĞ**

Doktora Öğrencisi ◆ Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü ◆  
ibrahimbastug@marun.edu.tr ◆ ORCID: 0009-0007-7710-881X

**Özlem TUNCER ŞENER**

Doktora Öğrencisi ◆ Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü ◆  
ozlemtuncer@marun.edu.tr ◆ ORCID: 0000-0003-2505-6265

#### Özet

Bu araştırma, eğitimin sessiz paydaşları olarak görülen okul yardımcı personelinin okuldaki anlam ve önemi, yaşadıkları güçlükler, beklentileri gibi konuların paydaşlar (öğretmen/yöneticiler ve öğrenciler) tarafından nasıl algılandığının incelenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma, nitel araştırma desenlerinden olan durum çalışmasına göre yürütülmüştür. Araştırmada, ölçüt örnekleme yöntemine göre ilkokullarda görev yapan 37 yardımcı personel, kolay ulaşılabilir durum örnekleme yöntemi ile ise 16 öğretmen/yönetici ve 15 öğrenci katılımcı olarak yer almıştır. Katılımcılara araştırmacılar tarafından hazırlanan anket formu verilmiştir. Gönüllülük esasına dayalı olarak yürütülen araştırmada elde edilen veriler içerik analizi ve betimsel analiz yöntemi ile çözümlenmiştir. Ortaya çıkan sonuçlar tablolar halinde sunulmuştur. Sonuçlar incelendiğinde, yardımcı personelin anlam ve önemine ilişkin olumlu ifadelerin yer aldığı, görevlerini yerine getirirken birçok güçlük yaşadıkları, yardımcı personelin özlük haklarının iyileştirilmesi, takdir edilmesi, temizliğe okul paydaşlarınca önem verilmesi gibi konularda beklentilerinin olduğu, olumsuz anılarının olumlu anılara göre daha fazla olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır. Araştırmanın son kısmında araştırma sonuçlarına dayalı olarak araştırmacılara ve uygulayıcılara dönük öneriler sunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Eğitim paydaşları, hizmetli, ilkokul, okul yardımcı personeli, yardımcı hizmetler

#### Abstract

This research was carried out to examine how the auxiliary school personnel, who are seen as silent stakeholders of education, perceive the issues such as the meaning and importance of them, the difficulties they experience and their expectations of the stakeholders (teacher/administrators and students). The research was carried out according to the case study pattern, which is one of the qualitative research models. In the research, 37 auxiliary school personnel working in primary schools were included as participants according to the criterion sampling method, and 16 teachers/administrators and 15 students were included as participants using the easily accessible situation sampling method. A structured interview form was prepared by the researchers and given to the participants. The data obtained from the current research was

received on a voluntary basis. It was analyzed using content analysis and descriptive analysis methods. The results are presented in tables. When the results are examined, it has been concluded that there are positive statements about the meaning and importance of being an auxiliary personnel, that they have many difficult while fulfilling their duties, that the auxiliary personnel have expectations about the improvement and appreciation of their rights, that the cleanliness is considered to be an important duty of this personnel by the stakeholders, and that the auxiliary personnel have negative memories more than positive ones. In the last part of the research, suggestions were made for researchers and practitioners based on the research results.

**Keywords:** Education stakeholders, servant, primary school, auxiliary school personnel, auxiliary services

## 1. Giriş

Toplumlar eğitimi; vatandaşlık bilincini oluşturmak, ortak kültürün aktarımını sağlamak, gerekli bilgi, beceri ve değerlerin edinilmesini gerçekleştirmek amacıyla “okul” aracılığıyla kurumlaştırmıştır (Fidan, 2012). Okul, formal ve informal eğitim açısından zengin iletişim ortamı sunmaktadır (Ünver, 2019). Bu sebeple okuldaki tüm paydaşlar okulun amacına hizmet etme açısından önemli görülmektedir.

Türk eğitim sistemi 1739 sayılı Millî Eğitim Temel Kanunu’na göre örgün ve yaygın eğitim olmak üzere iki ana bölüme ayrılmaktadır. Örgün eğitimde okul öncesi eğitim, ilköğretim, ortaöğretim ve yükseköğretim kurumları yer almaktadır. Bu geniş işleyiş düzeninde görev ve görev tanımlarının belirgin olması açısından Millî Eğitim Bakanlığı (MEB) teşkilat ve görevleri, Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı 1 No’lu Kararnamesinin 11. bölümünde açıklanmıştır (Resmî Gazete, 2018). Millî Eğitim Bakanlığı teşkilatı; merkez, taşra ve yurtdışı teşkilatı olmak üzere üç bölüme ayrılarak görev ve yetkileri belirtilmiştir (Resmî Gazete, 2018/30474). İlgili kararname ile Millî Eğitim Bakanlığına taşra teşkilatı kurma, görev ve yetkilerini belirleme yetkisi vermiştir. Bu bağlamda Millî Eğitim Bakanlığı Okul Öncesi ve İlköğretim Kurumları Yönetmeliğinde okullarda görev yapan personelin görev ve sorumlulukları belirtilmiştir (MEB, 2014). Buna göre okullar; okul müdürü, müdür yardımcısı, müdür yetkili öğretmen, öğretmen, destek eğitim personeli, uzman ve usta öğreticiler, belletici öğretmen ve diğer personelden oluşmaktadır. Yardımcı personelin istihdam, görev ve sorumlulukları da bu yasal mevzuatta belirtilmektedir.

Okullarda eğitimci olmayan personel olarak belirtilen görevliler okulun bakım onarım işlerini yapan, kütüphanede görev alan, teknik konularla ilgili hizmetleri yürüten kişilerdir (Demir, 2013; Ünver, 2019). Belirtilen görev tanımı ile ilgili 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu’nun 36. maddesinde “Yardımcı Hizmetler Sınıfı” ifadesi kullanılmıştır (Resmî Gazete, 1965):

*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 koruma ve muhafaza hizmetleri gibi ana hizmetlere yardımcı mahiyetteki görevlerde her kurumun özel bünyesine göre ve yine bu mahiyette olmak üzere ihdasına lüzum gördüğü yardımcı hizmetleri ifa ile görevli bulunanlardan 4’üncü maddenin (D) bendinde tanımlananların dışında kalanları kapsar. (s. 4187)*

Millî Eğitim Bakanlığı Ortaöğretim Kurumları Yönetmeliği 94. maddesinin 1. fıkrasının “ç” bendinde “Temizlik hizmetlerini yürütmek üzere hizmetli” (MEB, 2013), ayrıca Millî Eğitim Bakanlığı Okul Öncesi Eğitim ve İlköğretim Kurumları Yönetmeliğinin 50. maddesinin 1. fıkrasının “ç” bendinde, “Temizlik hizmetlerini yürütmek üzere hizmetli” istihdamının yapıldığı görülmektedir (MEB, 2014). Okullarda kadrolu olarak görev yapan yardımcı personelin görev ve sorumlulukları ilgili yasa ve yönetmelikler çerçevesinde okul müdürlüğünce belirlenir.

Ayrıca okullarda okul aile birlikleri yasal yetkileri ve görevleri çerçevesinde Millî Eğitim Bakanlığı Okul-Aile Birliği Yönetmeliği 6. maddesi 1. fıkrasının “d” bendi gereği hizmet alımı yoluyla yardımcı personel de çalıştırılabilmektedir (MEB, 2012). Bu tür istihdam yoluyla çalıştırılan yardımcı personel, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu’nun ilgili maddesinin, Ortaöğretim Kurumları Yönetmeliğinin (ayrıca Okul Öncesi ve İlköğretim Kurumları Yönetmeliklerinin) ilgili maddelerinde yer alan yardımcı personel görev ve sorumlulukları çerçevesinde okul idarelerince görev ve sorumlulukları belirlenerek çalıştırılmaktadır. Bu istihdam türlerinin dışında Türkiye İş Kurumu (İŞKUR) hizmet alımı yoluyla da “Toplum Yararına Çalışma Programı” kapsamında okullarda bir eğitim öğretim yılı süresince yardımcı personel görevlendirilmektedir. Çalıştırılacak personelin özlük ve sosyal hakları İŞKUR tarafından karşılanmakta, görev ve sorumlulukları İŞKUR tarafından belirlenerek sözleşme yapılmakta ve okullarda görev yapmaları sağlanmaktadır. Sonuç olarak, günümüzde okul yardımcı personelin dört farklı şekilde istihdam türü bulunmaktadır.

Yasa ve yönetmeliklerde belirtildiği üzere, yardımcı personel, sağlıklı ve güvenli bir eğitim ortamının oluşturulmasında önemli bir role sahiptir. Eğitim ve öğretim faaliyetlerinin nitelikli şekilde yürütülmesi için temizlik, aydınlatma, ısıtma ve onarım gibi çalışmalar yardımcı personel tarafından yapılmaktadır. Yardımcı personelin görev tanımı göz önüne alındığında eğitim ve öğretimin vazgeçilemez bir parçası olduğu görülmektedir. Özellikle insan sağlığı açısından bakıldığında okulun temizlenmesi, sürekli sağlıklı bir ortamın sağlanması yardımcı personele bağlıdır (Yavuz, 2011). Yardımcı personel doğrudan eğitim sürecine dâhil olmasa da dolaylı olarak eğitimi öğretimi etkilemektedir. Okuldaki eğitim ve öğretim etkinliklerinin düzenlenmesine ve yürütülmesine yardımcı olmaktadır (Toprakçı ve Altunay, 2017). Yukarıdaki açıklamalar ve yasal mevzuat hükümleri göz önüne alındığında yardımcı personel eğitim ve öğretim faaliyetlerinin verimli ve sorunsuz devam edebilmesi açısından büyük öneme sahip olduğu görülmektedir.

Alan yazında, okul yardımcı personeli ile ilgili görece az çalışma yer almaktadır. Oysa okul yardımcı personelinin okul saatleri boyunca görev yapıyor olması sebebiyle öğrenciler üzerinde öğretmenler kadar etkili olduğuna dikkat çeken araştırma sonuçları da bulunmaktadır (Reed ve Salazar, 1998). Bununla birlikte, temizlik konusunda okulda yapılan/yapılmayan tüm çalışmaların sağlık ve ardından da eğitim öğretim adına özellikle de ilkökul seviyesinde çok önemli olduğu da araştırmalarda belirtilmiştir (Ünver, 2019). Bu önem dâhilinde, okullardaki örgütsel iletişime yönelik görüşlerin incelenmesi amacıyla yürütülen bir araştırmada, okul müdürleri ve öğretmenlerin görüşlerinin alınmasının yanında eğitim paydaşlarından biri olan okul yardımcı personelin görüşlerine de başvurulmuştur (Eryılmaz-Ballı ve Önen, 2019). Bir başka araştırmada, okul yardımcı personelinin öğrencilerin duyuşsal gelişimine olan etkisinin incelenmesi amaçlanmış ve örtük program çerçevesinde öğrencilerin duyuşsal gelişimine yardımcı personelin etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Demir, 2013). Bu sonuçlara göre; okul yardımcı personeli hem okulun fiziki ihtiyaçlarını karşılamakta hem de öğrencilerle etkileşimlerinden dolayı öğrencileri duyuşsal açıdan olumlu ya da olumsuz bir şekilde etkilemektedir (Demir, 2013).

Okul yardımcı personelinin araştırmalara konu edildiği çalışmalar incelendiğinde, okul çalışanlarına uygulanan şiddetin çalışanlar üzerindeki etkilerini inceledikleri araştırmada yardımcı personelin de görüşlerine yer verildiği görülmektedir (Arslan ve Toprakçı, 2021). Benzer şekilde ilköğretimde okulun değeri, varlık sebebi ve geleceği ile ilgili yapılan çalışmada yardımcı personelin de bu konudaki görüşlerine başvurulmuştur (Yalçın, 2013). Okul yöneticilerinin, okul yardımcı personelinin memnun olma durumunu ve beklentilerini incelemek için yürütülen çalışmada yöneticilerin olumlu/olumsuz birçok durumu ifade ettikleri görülmüştür (Ünver, 2019).

Yönetici ve öğretmenlerin yardımcı personel konusundaki memnuniyetlerini inceleyen çalışmalar ile (Demirel, 2018; Kayıkçı, vd., 2018) okul öncesi eğitim kurumlarındaki yardımcı personelin rollerine dair okul yöneticileriyle görüşmeler gerçekleştirmişlerdir (Köse vd., 2018). Yapılan araştırmalar, okullarda yardımcı personelinin farklı açılardan önemini ortaya koymaktadır. Ancak alan yazındaki çalışmalar incelendiğinde, sayıca daha az çalışmada okul yardımcı personelinin araştırmaların öznesi durumunda oldukları görülmektedir. Okul yardımcı personelinin iş doyum düzeyleri ile ilgili çalışma yürüterek (Sabancı vd., 2017), ilköğretimde yardımcı personelin çalışma koşulları ile ilgili çeşitli incelemeler yaparak (Yavuz, 2011), okul yardımcı personeli okulun insan kaynağı ögesi olarak görüp araştırmanın öznesi konumunda personelin anılarını inceleyerek (Toprakçı ve Altunay, 2017) alan yazına katkılarda bulunan çalışmalar mevcuttur. Bu araştırma ise ilkokullarda görev yapan yardımcı personelin, kendisi ve diğer okul paydaşları olan öğretmen/yönetici, öğrencilerin gözünden nasıl algılandıklarına ilişkin görüşleri ortaya koymasından önemli görülmektedir. Bu bağlamda, doğrudan yardımcı personelin görüşlerine başvurmak suretiyle ilkokullardaki yardımcı personelin anlamını ve önemini anlaşılmaması açısından alan yazındaki boşluğu doldurmada önemli katkısının olacağı düşünülmektedir. Belirtilen bu önemin gereğini yapmak adına aşağıdaki sorulara cevap aranmaya çalışılmıştır:

1. İllkokullarda görev yapan okul yardımcı personelin anlam ve önemine ilişkin yardımcı personel, öğretmen/yönetici ve öğrencilerin algıları nasıldır?
2. Yardımcı personel, öğretmen/yönetici ve öğrencilere göre ilkokullarda görev yapan okul yardımcı personelinin görevlerini yerine getirirken yaşadıkları (varsa) güçlükler nelerdir?
3. İllkokullarda görev yapan okul yardımcı personelinin görevleri ile ilgili öğretmen/yönetici ve öğrencilerden beklentileri nelerdir?
4. İllkokullarda görev yapan okul yardımcı personelin ve diğer paydaşların anılar bağlamında birbirlerine yönelik algıları nasıldır?

## 2. Yöntem

### 2.1. Araştırmanın Deseni

Araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden biri olan durum çalışması deseni kullanılmıştır. Durum çalışması deseninin türlerinden ise iç içe geçmiş tek durum deseni ile çalışma yürütülmüştür. İç içe geçmiş tek durum deseninde amaç; tek bir durum içinde birden fazla alt analiz birimi ile araştırma sürecini yürütmektir (Yıldırım ve Şimşek, 2016). Ele alınan bir durum, durumu ilgilendiren alt tabaka veya birimler aracılığıyla incelenmektedir. Bu çalışma, okul yardımcı personelinin okuldaki anlam ve önemine ilişkin algıların belirlenmesine yönelik yardımcı personel, öğretmen/yönetici ve öğrenciler ile yürütülmesi sebebiyle iç içe geçmiş tek durum çalışması deseniyle tasarlanmıştır. Okul yardımcı personelinin anlamlandırılması durumu, bütüncül bir yaklaşımla (Creswell, 2021) ele alınmaya çalışılmıştır.

### 2.2. Çalışma Grubu

Araştırmanın yöntemine ve amacına uygun olarak araştırmadaki katılımcılar okul yardımcı personeli, öğretmenler, yöneticiler ve öğrencilerden oluşmaktadır. Okul yardımcı personeli amaçlı örnekleme yöntemi kullanılarak belirlenmiştir. Amaçlı örnekleme yöntemi; bir durum hakkında derinlemesine çalışmayı amaçlamaktadır. Belirlenen durumdaki olgu ve olaylar hakkında zengin bilgiye ulaşmayı ve bunları açıklamayı mümkün kılmaktadır (Patton, 1987; akt. Yıldırım ve Şimşek, 2016).

Katılımcıların belirlenmesinde okul ortamını gözlemlemesi, beklenti ve önerilerinin oluşması, kendi anlam ve önemine dair görüşlerinin oluşmuş olması için en az bir eğitim öğretim yılı okullarda görev yapmış olma ölçütü belirlenmiştir. Bu sebeple amaçlı örnekleme yöntemlerinden ölçüt örnekleme yöntemi benimsenmiştir. Ölçüt örnekleme yöntemi; araştırmacının, daha önce belirlenmiş ölçütlerden faydalandığı veya kendi amaçları doğrultusunda belirlediği ölçütleri kullandığı yöntemdir (Yıldırım ve Şimşek, 2016). Belirlenen ölçüt örnekleme çerçevesinde araştırmaya devlet ve özel ilkokullarda görevli 37 yardımcı personel katılmıştır. Bu katılımcıların 33'ü kadın ve 4'ü ise erkektir. Yardımcı personel ise YP1, YP2, YP3 ... şeklinde kodlanarak tablolarda gösterilmiştir.

Öğretmen ve yöneticilerden oluşan çalışma grubunun belirlenmesinde ise kolay ulaşılabilir durum örnekleme kullanılmıştır. Bu örnekleme yönteminde araştırmaya hız ve pratiklik sağlanması açısından araştırmacıların ulaşım kolaylığının ön planda olması durumu bulunmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2016). Bu kapsamda araştırmaya 12 öğretmen (10 kadın, 2 erkek) ve 4 yönetici (1 kadın, 3 erkek) dâhil olmuştur. Öğretmenler/yöneticiler Ö1, Ö2, Ö3 ... olarak kodlanarak tabloda gösterilmiştir.

Araştırmada yer alan katılımcılardan öğrencilerin belirlenmesinde de kolay ulaşılabilir durum örnekleme kullanılmıştır. Ele alınan durumun farklı açılardan gözlemlenmesi ve veri çeşitliliğinin sağlanması için araştırmacıların bulunduğu özel ve devlet okulundaki 3. ve 4. sınıf öğrencilerine okul yardımcı personelinin anlam ve önemine ilişkin algılarına dair resim çizmeleri istenmiştir. Bu doğrultuda 15 öğrencinin (9 kız, 6 erkek) çizdiği resim içerisinden bulguları destekleyen veya paralellik gösteren resimler ÖC1, ÖC2, ÖC3 ... şeklinde kodlanarak tabloların altlarında yorumlanmıştır.

### 2.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada okul yardımcı personeline, öğretmenlere/yöneticilere ve öğrencilere araştırmacılar tarafından hazırlanmış ve ayrı ayrı anket formu uygulanmıştır. Araştırmanın amacı ve alt problemlerini kapsayacak nitelikte olan anket formu soruları hazırlanarak uzman görüşü alınmış, iki katılımcı ile pilot uygulama yapılmıştır. Soruların anlaşılabilirliği ve amaca hizmetinde sorun yaşanmadığı konusunda görüş birliğine varılarak uygulamaya geçilmiştir.

Sorular oluşturulurken benzerlik/farklılıkların ortaya konulabilmesi adına araştırmanın amacı doğrultusunda yardımcı personel, öğretmen/yönetici ve öğrenciler için ortak temada soruların hazırlanmasına özen gösterilmiştir. Örneğin yardımcı personel için hazırlanan ankette "Size göre okul yardımcı personeli olarak sizler okulunuz için ne/neler ifade ediyorsunuz?" sorusu yer alırken öğretmenler/yöneticiler için hazırlanan ankette "Size göre hizmetliler okulunuz için ne/neler ifade etmektedir?" sorusu bulunmaktadır. Veri toplama araçları bu amaç çerçevesinde hazırlanan dört sorudan oluşan anketlerdir. Öğrencilerden ise yardımcı personel ile ilgili duygu ve düşüncelerini ifade eden resim çizmeleri istenmiştir.

### 2.4. Verilerin Analizi

Katılımcıların verdikleri yanıtlar doğrultusunda ortaya çıkan veriler içerik analizi yoluyla analiz edilmiştir. İçerik analizi, toplanan verilerin belirli kavramlar ve temalar çerçevesinde ilişkilendirilmesi ve yorumlanması sürecidir (Yıldırım ve Şimşek, 2016). Öğrencilerin çizdikleri resimlerdeki açıklamaları ise betimsel analiz yoluyla çözümlenmiştir. Betimsel analizde, öğrencilerin resimlerdeki açıklamalarından çıkarımlar yapılmış, neden-sonuç ilişkisi sunularak yorumlamalara yer verilmiştir (Yıldırım ve Şimşek, 2016). Araştırmacılar her soruya verilen yanıtlar için kategoriler oluşturmuş ve varsa temalara ayrılmıştır. Kategoriler ve temalar araştırmacıların birbirlerini ikna edecek argümanlar belirlenerek görüş birliğine göre oluşturulmuştur.

Araştırmanın alt problemlerine göre ortaya çıkan başlıklar “okul işlerine ilişkin”, “duygulara ilişkin” gibi temalarda; temizlik ve düzen sorumlusu, okulun kalbi/olmazsa olmazı gibi tanımlamalar ile de kategorilerde isimlendirilmiştir. Ardından ifadelerin kullanılma sıklıkları belirlenerek sayısallaştırılmış ve sonuçlar tablolar halinde sunulmuştur.

## 2.5. Geçerlik ve Güvenirlik

Araştırmada, geçerlik ve güvenirliliği güçlendirmek adına çeşitli çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Kullanılan yöntem ve araştırma aşamaları ifade edilmiş, verilerin toplanması, araştırmacı rolü detaylı bir şekilde belirtilmiştir. Bununla birlikte veriler araştırmacılar tarafından saklanmış, bulguların sonuçları katılımcıların teyidi ile rapor olarak hazırlanmıştır. Verilerin analizinde, araştırmacılar görüş birliğine ulaşıncaya kadar sonuçlar tartışılmış, tema ve kategoriler bu tartışma sonuçları doğrultusunda tablolar halinde sunulmuştur. Soruların anlaşılır olması adına uzman görüşü alınmıştır. Hazırlanan soruların dil açısından yeterliğinin belirlenmesi amacıyla 2 yardımcı personel, 2 öğretmen/yönetici ve 1 öğrenci ile pilot uygulamalar yapılmıştır. Bununla birlikte verilerin baskı altında alınmamış olması adına yardımcı personel ile yapılan görüşmeler ve görüşme sonuçlarının kimseyle paylaşılmayacağı katılımcılara açıklanmıştır. Verilere ayrıntılı ve amaca uygun bir şekilde bulgular kısmında yer verilmiştir. Görüşme formlarındaki katılımcıların el yazısı ile yazılmış olan tarama örneklerine yer verilerek güvenirlilik artırılmaya çalışılmıştır.

## 2.6. Etik

Bu çalışma Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Araştırma ve Yayın Etik Kurulunda 23.05.2023 tarihli 05-09 toplantısında alınan onay kararı ile etik ilkelere uygun bir şekilde yürütülmüştür. Araştırma süreci boyunca etik konulara önemli ölçüde dikkat edilmiştir. Katılımcıların gönüllü ve istekli olarak araştırmaya katılmasına özen gösterilerek gerekli izinler alınmıştır.

## 3. Bulgular

### 3.1. İlkokullarda Görev Yapan Okul Yardımcı Personelinin Eğitim Paydaşları Arasındaki (Yardımcı Personel, Öğretmen/Yönetici, Öğrenci) Anlam ve Önemine Dair Algılar Nelerdir?

#### 3.1.1. Okul Yardımcı Personelinin Görüşleri

Katılımcılara “Size göre okul yardımcı personeli olarak sizler okulunuz için ne/neler ifade ediyorsunuz? Görev ve sorumluluklarınızı düşünerek detaylarıyla yazınız” sorusu sorulmuş, bu soru çerçevesinde görüşleri alınmıştır. Elde edilen görüşler analiz edilerek kategoriler belirlenmiştir. Bunun ardından kategoriler belirli temalar altında yeniden sınıflandırılmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1’de okul yardımcı personelinin görüşleri doğrultusunda okulda ne ifade ettiklerine dair görüşleri “okula işlerine ilişkin anlamlar” (f=52) ve “duygulara ilişkin anlamlar” (f=15) olmak üzere iki farklı temada toplanmıştır. Okul yardımcı personelinin görev ve sorumlulukları doğrultusunda kendi anlam ve önemlerinin daha çok okul işlerine ilişkin olduğunu ifade etmektedirler. “Okul işlerine ilişkin” temasında ise en fazla “temizlik ve düzen sorumlusu” (f=29), “okulun olmazsa olmazı” (f=10), “her işe koşturan kişi” (f=3), “eğitimin destekçileri” (f=3), “Okulun bel kemiği/eli kolu” (f=2) şeklinde ifadelerin olduğu görülmektedir. “Duygulara ilişkin anlamlar” temasında en fazla “okul için önemli ve değerli olan kişi” (f=5) “Çocuklarla ve öğretmenlerle iletişimi iyi olan kişi” (f=3), “Sıfatla ifade etme (Fedakâr, çok şey, hoşgörülü, güler yüzlü)” (f=3) şeklinde ifadelerin yer aldığı görülmektedir.

**Tablo 1.** Okul Yardımcı Personelinin Okuldaki Anlam ve Önemlerine İlişkin Görüşleri

Tema	Katılımcıların görüşleri (n=37)	f
Okul işlerine ilişkin	Temizlik ve düzen sorumlusu	29
	Okulun olmazsa olmazı	10
	Her işe koşturan kişi	3
	Eğitimin destekçileri	3
	Okulun bel kemiği/eli kolu	2
	Güvenlik sorumlusu	1
	İşine dört elle sarılan kişi	1
	Hareket eden sistemin küçük bir çarkı	1
	Okulu temsil eden kişi	1
	Çocukları ailelerine teslim eden/alan kişi	1
<b>Toplam</b>	<b>52</b>	
Duygulara ilişkin	Okul için önemli ve değerli olan kişi	5
	Çocuklarla ve öğretmenlerle iletişimi iyi olan kişi	3
	Sıfatla ifade etme (fedakâr, çok şey, hoşgörülü, güler yüzlü)	3
	Her fırsatta çocukları düşünen kişi	1
	Varlığı bir şey ifade etmeyen, yokluğu hissedilen kişi	1
	Öğretmenlerle eşdeğer önemdeki kişi	1
	Değer verilen kişiye benzetme (anne, abla, arkadaş)	1
	<b>Toplam</b>	<b>15</b>
<b>Genel Toplam</b>	<b>67</b>	

Okul işlerine ve duygularına ilişkin temasını temsil eden YP2, YP4 ve YP13'ün görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

**YP2**

Bizler bence okulun bel kemiğiyiz. Personel olmazsa işler hep aksar.

**YP4**

Size göre okul yardımcı personelinin sorumluluklarını düşünerek detaylarıyla yazınız.  
 —Varlığımızda pek bir şey ifade etmiyoruz gibi yokluğumuzda anlaşılır herhalde.  
 —Görev ve sorumluluklarımız gün içinde kontrol ve takip gibi kıyıda temizlik yapıyoruz. Bunu yaparken her fırsatta çocukları düşünürüz. Onlara zarar gelmeyecek şekilde aman kaymasınlar, düşmesinler, mikrop kapmasınlar, hastalanmasınlar. Netice de bizim de çocuklarımızın varlığını düşünürüz. Varsa nelerdir? Lütfen detaylarıyla yazınız.

**YP13**

Hizmetli olarak öncelikle temilğin önemi ve çocuklar için temiz bir okul hem Anne hem abla hemde kalıran çocuklarımızın çekinmeden sorunlarını anlatacakları bir arkadaş bazende ilk yardımına koşan bir abla gibiyiz.

Katılımcılara yöneltilen “Size göre okul yardımcı personeli olarak sizler okulunuz için ne/neler ifade ediyorsunuz? Görev ve sorumluluklarınızı düşünerek detaylarıyla yazınız.” sorusuna YP2, “Okulun bel kemiğiyiz.” diyerek okuldaki işlerin düzenli ve sorunsuz bir şekilde yürüyebilmesi için kendilerinin ne kadar önemli olduğunu belirtmektedir. YP4 ise, her iki tema için de görüş bildirmiştir. Buna göre okullardaki personelin varlığının önemsenmese de yokluğunun önemli görüldüğüne dair bir çıkarım söz konusudur. Okulun temizlik ve düzen gibi işlerini yaparken bir yandan da çocukları önemsediklerine, onlara zarar gelmemesi adına özverili davrandıklarına dikkat çekmiştir. “Neticede bizim de çocuklarımız var.” diyerek öğrencilerle empatik bağ kurduğu da anlaşılmaktadır. YP13, okul işlerine ilişkin temizliğe önem verdiğini belirtirken çocuklar için temizliğin önemli olduğunu belirtmiştir. Duygulara ilişkin ifadelerde bulunan YP13, okuldaki anlam ve önemine ilişkin “anne, sorunları dinleyen bir arkadaş, ilk yardıma koşan bir abla” benzetmelerinde bulunmuştur. Bu kapsamda mesleğinin kutsallığına ve duygusal bağına vurgu yaptığı çocuklar için anlam ve öneminin fazla olduğunu belirttiği görülmektedir.

### 3.1.2. Öğretmen/Yöneticilerin Görüşleri

Tablo 2’de öğretmen/yönetici görüşlerine göre okul yardımcı personelin anlam ve önemine dair bulgulara yer verilmiştir.

**Tablo 2. Öğretmen/Yönetici Görüşlerine Göre Okul Yardımcı Personelinin Anlam ve Önemi**

<b>Katılımcıların Görüşleri (n=16)</b>	<b>f</b>
Temizlik ve düzeni/ bakım onarım işlerini sağlayan kişi	11
Okulun demirbaşları/kalbi/olmazsa olmazları/eli ayağı/vazgeçilmezi	11
Okulun işleyişinde ve eğitim öğretim ortamının hazırlanmasında önemli olan kişi	4
Okulun aksayan yönünü ortadan kaldıran kişi	3
Çocuklara anne-baba şefkatiyle yaklaşan/çocukları emanet ettiğimiz kişi	1
Okulun saygınlığını artıran kişi	1
Okulun, bir saatin dişlileri gibi işlemlerini sağlayan kişi	1
Sorumlulukları az, görevleri basit olan kişi	1
<b>Toplam</b>	<b>33</b>

Tablo 2’de, öğretmen ve yöneticilere yöneltilen “Size göre hizmetliler okulunuz için ne/neler ifade etmektedir? Hizmetlilerin görev ve sorumluluklarını düşünerek detaylarıyla yazınız” sorusuna verilen yanıtların analizi yer almaktadır. Öğretmen ve yöneticiler için okul yardımcı personeli okulda “temizlik ve düzeni/bakım onarım işlerini sağlayan kişi” (f=11), “okulun demirbaşları/kalbi/olmazsa olmazları/eli ayağı/vazgeçilmezi” (f=11), “okulun işleyişinde ve eğitim öğretim ortamının hazırlanmasında önemli olan kişi” (f=4), “okulun aksayan yönünü ortadan kaldıran kişi” (f=3), “çocuklara anne-baba şefkatiyle yaklaşan/çocukları emanet ettiğimiz kişi” (f=1) olarak nitelendirilmişlerdir. Bu görüşler, okul yardımcı personelinin kendi anlam ve önemlerine ilişkin ifadeleri ile de benzerlik göstermektedir. Birden fazla kategori hakkında görüşler bildiren Ö4 ve Ö8’in ifadelerine aşağıda yer verilmiştir.

Katılımcılardan Ö4, yardımcı personelin okul için ne kadar önemli olduğundan bahsederken “demirbaşları, olmazsa olmazları” diyerek açıklamada bulunmuştur. Yardımcıların sadece temizlikten sorumlu eleman olmadığına, anne-baba şefkatiyle öğrencilere yaklaştıklarına ve güven tazelediklerine dikkat çeken Ö4 “Görevlerinin bilincinde olan yardımcıları” şeklinde vurgu yapmaktadır. Bu durumda her yardımcı personel için böyle bir yorum yapmadığı anlaşılmaktadır.



Ö4

Bence demir başları. Olmazsa olmazken. Görevlerinin bitiminde olan (hizmetli) yardımcılarımız en az birer kadar öğrencilerimizi tanıyor ve ilgileniyorlar. Bazen bir baba sefkatini bazen de anne sefkatıyla çocuklarımızı yaklaşımları her iki tarafın da güven tazeliyor. Hâl böyle olunca görevimiz arkadaş kalmayan öğrencilerimizi emanet edebiliyoruz. Yani onlar bizim için sadece temizlikten sorumlu elemanlarımız değiller.

Ö8

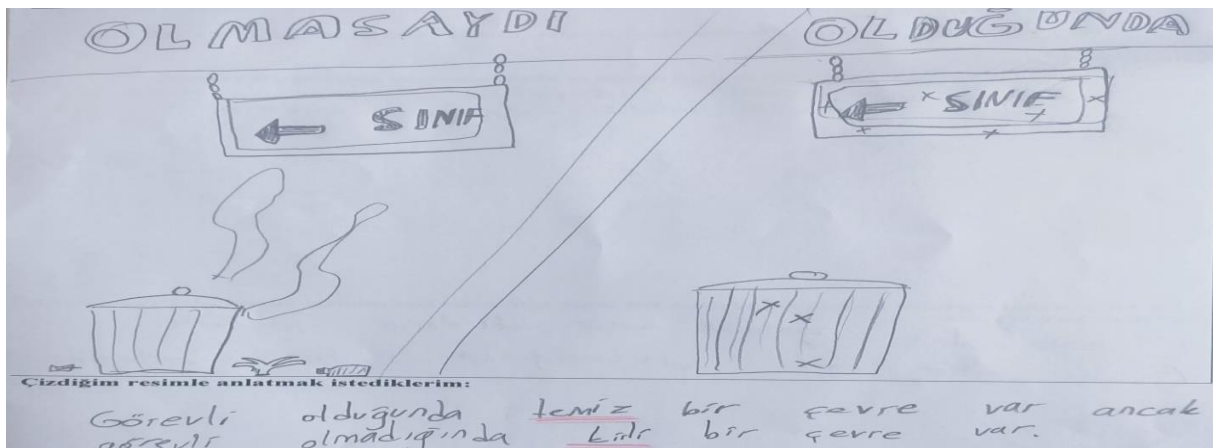
Destek görevlileri olarak düşünülüyor. Fakat okulda ki eğitimin devamlılığı için çok önemli görevleri var. Bütün temizlik olmak üzere. Okulun temizliği eğitim için çok önemli. Sağlıklı bir eğitim yapılabilmesi için yaşam alanlarının temiz olması gerekiyor. Sınıflar, lavabolar, koridorlar ve bahçe gibi. Yaşam alanlarının temizliği yeterince ve düzenli olarak yapılmazsa, çalışan ve öğrencilerin sağlığı bozulur ve temiz olmayan bir ortam eğitimi olumsuz etkiler. İkinci olarak tamirat, tadilat işlerinde hizmetliler tarafından daha kısa sürede yapılabiliyor. Kısacası hizmetliler okulun eli ayağı oluyorlar. Onlar olmadan eğitim ortamı tam hazır hale gelmez.

Ö8 tarafından ifade edilenlere bakıldığında, yardımcı personelin “destek görevlileri” olarak görüldüğü, okuldaki eğitim öğretimin devamlılığı için de öneme sahip olduğu vurgusu bulunmaktadır. Okulda sağlıklı bir eğitim öğretim faaliyetlerinin olması için temizlik görevinde, bakım onarım görevlerinde yardımcı personelin önemli olduğu vurgulanmaktadır. Bununla birlikte “Kısacası hizmetliler okulun eli ayağı oluyorlar” diyerek yardımcı personelin okul ortamını hazır hale getirmede ne kadar önemli olduğu ifade edilmek istenmiştir.

### 3.1.3. Öğrencilerin Görüşleri

Öğrencilere yönetilen sorularda okul yardımcı personelin anlam ve önemine ilişkin resim çizmeleri istenmiştir. ÖC2’ye ait resim aşağıda gösterilmiştir.

ÖC2



ÖC2, çizdiği resimde bir sınıflandırma yapmış ve okulda yardımcı personel olmasaydı/olsaydı şeklinde iki durumu göz önünde bulundurarak resim çizmiştir. Buna göre görevli olmadığı her yer kirli iken; görevli olduğunda temiz bir çevrenin olduğuna dikkat çekmiştir. Benzer şekilde okul yardımcı personeline kendi anlam ve önemlerine ilişkin soru sorulduğunda en yüksek frekans olan “temizlik ve düzen sorumlusu” tanımı yer almıştır. Öğretmen/yöneticilerin bu kapsamda verdikleri yanıt incelendiğinde ise okul yardımcı personelinin “Temizlik ve düzeni/ bakım onarım işlerini sağlayan kişi” olduğu en fazla ifade edilen kategori olmuştur. Bu açıdan bakıldığında okul yardımcı personelinin katılımcılar tarafından genel olarak temizlik ve düzen gibi görevlerinin olduğu, eksikliklerinde bu işlerin aksayacağı algısının ön planda olduğu düşünülmektedir.

### 3.2. Yardımcı Personel, Öğretmen/Yönetici ve Öğrencilere Göre İlkokullarda Görev Yapan Okul Yardımcı Personelinin Görevlerini Yerine Getirirken Yaşadıkları (Varsa) Güçlükler Nelerdir?

#### 3.2.1. Okul Yardımcı Personelinin Görüşleri

Katılımcılara “Okuldaki görevinizi yaparken yaşadığınız güçlükler var mıdır? Varsa nelerdir? Lütfen detaylarıyla yazınız” sorusu sorulmuş, bu soru çerçevesinde görüşleri alınmıştır. Elde edilen görüşler analiz edilerek kategoriler belirlenmiştir. Bunun ardından kategoriler belirli temalar altında yeniden sınıflandırılmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 3’te sunulmuştur.

**Tablo 3.** Okul Yardımcı Personelin Görevlerinde Yaşadıkları Güçlükler Hakkındaki Görüşleri

<b>Tema</b>	<b>Katılımcıların Görüşleri (n=37)</b>	<b>f</b>
<b>Evet, yaşadığım güçlükler var.</b>	Fazla iş yükü/yoğun iş/adaletsiz iş paylaşımı	12
	Sınıfların/tuvaletlerin aşırı kirli bırakılması	9
	Psikolojik baskı	4
	Çalışma saatlerinin uzun olması	3
	Özlük haklarının yetersiz olması	3
	Takdir edilmemek/güler yüz gösterilmemesi	3
	Göreve ilişkin malzemelerin/konfor alanlarının sağlanmaması	3
	Temizlik sırasında çocukların olması	2
	Çocukların aile terbiyesi konusundaki yetersizliği	2
	Personel sayısının yetersiz olması/sürekli değişmesi	2
	Okulun kalabalık olması	1
	Velilerin olumsuz tutum ve davranışları	1
	Zaman kısıtlılığı	1
	<b>Toplam</b>	<b>46</b>
	<b>Hayır, yaşadığım güçlük yok.</b>	Güçlük yaşamamaya ilişkin neden belirtmeyen
Kurumda iletişim güçlü		2
Sevgi gösteriliyor		1
Okul aile birliği eksikleri gideriyor		1
İşimi seviyorum		1
<b>Toplam</b>	<b>8</b>	
<b>Genel Toplam</b>	<b>54</b>	

Tablo 3’te okul yardımcı personelinin, görevleri sırasında yaşadıkları güçlüklerle ilişkin görüşlerine yer verilmiştir. Okul yardımcı personelinin çoğunluğu görevleri sırasında yaşadığı güçlükler olduğunu belirtirken bir kısmı güçlük yaşamadığını belirtmiştir. Yaşanılan en önemli güçlükler; “fazla iş yükü/yoğun iş/adaletsiz iş paylaşımı” (f=12), “sınıfların/tuvaletlerin aşırı kirli bırakılması” (f=9), psikolojik baskı (f=4), “çalışma saatlerinin uzun olması” (f=3) şeklinde belirlenmiştir. Herhangi bir güçlük yaşamadığını belirten yardımcı personelin buna ilişkin nedenleri incelendiğinde; “kurumda iletişim

güçlü” (f=2), “sevgi gösteriliyor” (f=1), “okul aile birliği eksikleri gideriyor” (f=1) ve “işimi seviyorum” (f=1) ifadeleri karşımıza çıkmaktadır. YP12, YP28 ve YP32’nin ifadelerine ise aşağıda yer verilmiştir.

#### YP12

İşimi seviyorum. İmkanlar daha güzel olabilir. Örneğin personel olarak dinleme yerimiz, bekvoltı yapabileceğimiz bir alanımız. Yok. Çay ocağı öğretmenler odasının içinde olduğu için onları da rahatsız etmemek için koridorda dolaşyorum.

#### YP28

Bölümümde yaşadığım bir zorluk ya da problem karşısında kurumumla paylaştığımda hemen olumlu çözümler sunup, benim için olumlu çözümler geliştirebilirler.

#### YP32

1- Çalışma Saatleri 11,30 Saat olması ve Belirli dinlenme Saatlerinin olmaması  
2- Şirketten çalıştığı için gelecek yıl işe alınacak mı ya da kaygısının olmasını istememdir  
3- Hafta sonu toplantılarında mesai almaya istememdir

Katılımcılara yöneltilen “Okuldaki görevinizi yaparken yaşadığınız güçlükler var mıdır? Varsa nelerdir?” sorusuna YP32, çalışma saatlerinin uzun olmasından, gelecek yıl işe alım kaygısından ve mesai ücretlerini alamamasından bahsederek düşüncelerini belirtmiştir. Özellikle ikili eğitim yapan okullarda eğitim öğretimin sabahın erken saatlerinde başlayıp akşama kadar devam etmesi nedeniyle yardımcı personelin mesai saatinin çok uzun olmasına neden olmaktadır. Buradaki önemli noktanın okulun temizliğinin akşam ders bitiminde başlamak zorunda olması nedeniyle mesailerinin bitişi geç saatleri bulabilmektedir. Hatta farklı toplantılar ve programlar nedeniyle hafta sonu da çalışabilmektedirler. Ancak bunun karşılığında herhangi bir ücret ödenmemektedir. Uzun ve yorucu mesai saatlerinin dışında özellikle İŞKUR ve okul aile birliği bütçesi ile çalışan yardımcı personelin her yıl tekrar işe alınıp alınmama kaygısı da yaşadığı görülmektedir.

YP12, göreve ilişkin konfor alanının sağlanmamış olması gibi imkânsızlıklardan bahsederken “...Çay ocağı öğretmenler odasının içinde olduğu için onları da rahatsız etmemek için koridorda dolaşıyorum” demektedir. İş verimliliği ve insani ihtiyaçlar düşünüldüğünde bu beklentilerinin yerinde olduğu ve karşılanması durumunda çalışanların görev performansına olumlu yansıtacağı düşünülmektedir. YP28 ise yaşanan herhangi bir soruna ilgililer tarafından hemen çözüm bulunduğunu belirterek beklentilerinin karşılandığını, problemlerin çözüldüğünü ifade etmiştir.

### 3.2.2. Öğretmen/Yöneticilerin Görüşleri

Öğretmen/yönetici görüşlerine göre okul yardımcı personelinin yaşadıkları güçlükler Tablo 4'te sunulmuştur.

**Tablo 4. Öğretmen/Yönetici Görüşlerine Göre Okul Yardımcı Personelinin Yaşadıkları Güçlükler**

<b>Katılımcıların Görüşleri (n=16)</b>	<b>f</b>
Fazla iş yükü/çalışma saatlerinin uzun olması	6
Yeterli sayıda personel olmaması	5
Diğer paydaşların emir vermeleri/olumsuz tutumları/takdir edilmemek	5
Malzeme eksikliği/malzemelerin arızalanması	4
Görev tanımı dışındaki angarya işlerin yaptırılması/görev tanımının net olmaması	3
Gürültülü/kalabalık ortamda çalışılması	2
Sağlığa zararlı olan kimyasallarla çalışılması	2
Diğer paydaşlarla iletişimde problem yaşanması	2
Diğer paydaşların temizlik konusunda özensiz davranmaları	2
Özlük haklarının (iş güvencesi, dinlenme hakkı, yol/yemek vs.) olmaması	2
İşleriyle ilgili bilgi ve deneyim eksikliği	1
İş güvenliğinin olmaması	1
Herkesin ihtiyacını karşılamaya/memnun etmeye çalışılması	1
<b>Toplam</b>	<b>36</b>

Tablo 4'te yer alan yanıtlar, öğretmenler/yöneticiler tarafından "Size göre hizmetlilerin görevleri esnasında yaşadıkları güçlükler var mıdır? Var ise bunlar nelerdir?" sorusuna verilen yanıtlardır. Yanıtlar incelendiğinde "Fazla iş yükü/çalışma saatlerinin uzun olması" (f=6), "yeterli sayıda personel olmaması" (f=5), "diğer paydaşların emir vermeleri/olumsuz tutumları" (f=5), "Malzeme eksikliği/malzemelerin arızalanması" (f=4), "Görev tanımı dışındaki angarya işlerin yaptırılması/görev tanımının net olmaması" (f=3), "Gürültülü/kalabalık ortamda çalışılması" (f=2) gibi güçlükler yardımcı personelin yaşadıkları güçlükler olarak belirtilmiştir. Ö14 ve Ö15'in tabloda yer alan kategorileri karşılayan ifadelerine aşağıda yer verilmiştir.

#### Ö14

İşleyen ve çalışan bir organizmada belirli aralıklarla güçlükler yaşadıklarını görmekteyiz. Kullanılan cihazların arıza yapması, temizlik malzemelerinin yetersiz olması gibi sebepler bu güçlükleri arttıran nedenlerden birkesidir. Bunun yanında okulun diğer paydaşları ile yaşadıkları iletişim problemleri de bu güçlüğü arttırmaktadır. Personelin yetersiz olduğu zamanlarda mesai saatlerinin uzaması da yetersiz güçlüğü arttırmaktadır.

#### Ö15

Fevret vardır.  
Ne kadar iş yaparsa yaparsın, çalışırsan çalışsınlar ne öğretmen, ne veli, ne de öğrenci tarafından takdir görmeler. Sürekli "ne iş yaptın ki" sorusunun mahabebidirler. Her bir iş yaptıklarını konusunda hep eleştirir alırlar. Teftihleri iş beğenilmez. Temizliği yapıyor olsalar bile birileri tarafından orası mutlaka pis-kirli olarak nitelendirilir.

Ö14, okul yardımcı personelinin “Yeterli sayıda personel olmaması”, “Malzeme eksikliği/malzemelerin arızalanması”, “Diğer paydaşların emir vermeleri/olumsuz tutumları”, “Fazla iş yükü/çalışma saatlerinin uzun olması” kategorileri kapsamında yaşadıkları güçlükler olduğunu belirtmiştir. Bu kategorilerin, okul yardımcı personelinin yaşadıkları güçlükler ile ilgili “Personel sayısının yetersiz olması/sürekli değişmesi” görüşü ile aynı olduğu görülmektedir. Aynı zamanda “işleyen ve çalışan bir organizmada” vurgusu yaparak okulun dinamik yapısında okul yardımcı personelinin önemini ifade etmiştir. Ö15, yardımcı personelinin yaşadıkları güçlükler olduğunu belirtmiş, görüşleri ise takdir edilmeme kategorisi kapsamında değerlendirilmiştir. “Ne yaparlarsa yapsınlar takdir görmezler.” ifadesi, yardımcı personelin kendi yaşadıkları güçlüklerden biri olan “Takdir edilmemek/güler yüz gösterilmemesi” kategorisi ile paralellik göstermektedir.

### 3.2.3. Öğrencilerin Görüşleri

Öğrencilerden okul yardımcı personeli tarafından yapılanların, sınıf/okul için anlam ve önemini resim çizerek anlatmaları ve çizdikleri resimle anlatmak istediklerini yazmaları istenmiştir. Bu kapsamda ÖC10 tarafından çizilen resim ve açıklaması aşağıda gösterilmiştir.

#### ÖC10



Çizdiğim resimle anlatmak istediklerim:

Randec bizim kirlettiğimiz sınıfı Mustafa Abi'nin temizlemesini ve bu işi yapmakta zorlandığını anlatmak istedim

ÖC10, çizdiği resim ile kendi sınıfını görselleştirmiştir. Bu sınıfta sıraların üstlerinde ve yerlerde oldukça fazla çöp bulunmaktadır. Sınıf oldukça kirli haldedir. Okul yardımcı personeli olan Mustafa Abi'nin ise alnından ter akmaktadır. Resmin açıklamasında ise “Resimde bizim kirlettiğimiz sınıfı Mustafa Abi'nin temizlemesini ve bu işi yapmakta zorlandığını anlatmak istedim” yazmaktadır. ÖC10, bu yaşananları okul yardımcı personel adına bir zorluk olarak düşünmüştür. Öğretmenler/yöneticiler tarafından belirtilen “Diğer paydaşların temizlik konusunda özenli davranmamaları” ile bu düşünce paralellik göstermektedir. Aynı zamanda okul yardımcı personelin ifadelerinde yer alan “Sınıfların/tuvaletlerin aşırı kirli bırakılması” kategorisi de yaşanan güçlükler kapsamında öğrenci ve öğretmenler/yöneticiler ile benzerlik olduğunu göstermektedir.

### 3.3. İlkokullarda Görev Yapan Okul Yardımcı Personelinin Görevleri İle İlgili Beklentileri Nelerdir?

#### 3.3.1. Okul Yardımcı Personelinin Görüşleri

Katılımcılara “Çalıştığınız okuldaki yöneticilerden, öğretmenlerden ve öğrencilerden mesleğiniz adına beklentileriniz nelerdir? Detaylarıyla yazınız” sorusu sorulmuş, bu soru çerçevesinde görüşleri alınmıştır. Elde edilen görüşler analiz edilerek kategoriler belirlenmiştir. Bunun ardından kategoriler belirli temalar altında yeniden sınıflandırılmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 5’te sunulmuştur.

**Tablo 5. Okul Yardımcı Personelin Meslekleri Adına Beklentilerine Dair Görüşleri**

Tema	Katılımcı Görüşleri (n=37)	f
Okul işlerine ilişkin	İlgili alanların temiz kullanılması ve bırakılması	12
	Öğretmenlerin öğrencileri temizlik konusunda uyarması/disiplini sağlaması	8
	Öğrencilerin beslenme/tuvalet eğitimi verilmesi	5
	Gelir seviyesinin artırılması	5
	Görev dağılımında adalet beklentisi	3
	Mesleğe önem verilmesi	3
	Plansız ve aceleci iş yaptırılmaması	3
	İdarenin aylık toplantı yapması/yasaklayıcı tavırda olmaması	2
	Öğrencilerin eşyalara zarar vermemeleri	2
	Sosyal hakların korunması/kadro verilmesi	2
	Personel arası eşitliğin sağlanması	1
	<b>Toplam</b>	<b>46</b>
	Duygulara ilişkin	Saygı/sevgi/anlayış/empati/değer görmek/hoşgörü
Küçümsenmeme/aşağılanmama		5
Günaydın, kolay gelsin gibi nezaket ifadeleri		3
Fikirlerinin önemsenmesi ve açıkça ifade edebilmeleri		1
<b>Toplam</b>		<b>42</b>
Beklentim yok/memnunun	<b>Toplam</b>	<b>6</b>
	<b>Genel Toplam</b>	<b>94</b>

Tablo 5’te okul yardımcı personelinin yönetici, öğretmen ve öğrencilerden beklentilerine ilişkin görüşlerine yer verilmiştir. Okul yardımcı personelinin hepsinin çeşitli konularda beklentileri olduğu anlaşılmaktadır. Bu beklentiler “okul işlerine ilişkin beklentiler” (f=46), “duygulara ilişkin beklentiler” (f=42) ve “beklentim yok/memnunun” (f=6)” olmak üzere üç tema altında toplanmıştır. “Okul işlerine ilişkin beklentiler” temasında yer alan görüşlere baktığımızda, çoğunlukla “İlgili alanların temiz kullanılması ve bırakılması” (f=12), “Öğretmenlerin öğrencileri temizlik konusunda uyarması/disiplini sağlaması” (f=8), “Öğrencilerin beslenme/tuvalet eğitimi verilmesi” (f=5), “Gelir seviyesinin artırılması” (f=5) kategorileri yer almaktadır. “Duygulara ilişkin beklentiler” temasında yer alan görüşlere baktığımızda, “Saygı/sevgi/anlayış/empati/değer görmek/hoşgörü” (f=33), “Küçümsenmeme/aşağılanmama” (f=5), “Günaydın, kolay gelsin gibi nezaket ifadeleri” (f=3), “Fikirlerinin önemsenmesi ve açıkça ifade edebilmeleri” (f=1) şeklinde ifade etmişlerdir. “Beklentim yok/memnunun” diyen görüş sayısı ise 6’dır. YP6, YP11 ve YP33’ün ifadelerine aşağıda yer verilmiştir.

## YP11

- Galisima yerlerimizin adaletli dağıtılması gerekiyor, Herkes 1 kat temizlerden bazıları daha fazla yere balyor,  
 - Aldığımız maaş yaptığımız işe göre az,  
 - Çocuklar sınıfları çok kirletiyor, Yerden etmek vs. yiyerekleri topluyoruz, Yozuk,  
 - Bazı öğretmenler istediklerinin hemen yapılmasını istiyor, Zaten hemen yapıyoruz, fakat o anda başka bir işle uğraşıyorsak ısrarcı olmamaları gerekiyor,  
 - Tuvalet kullanımını öğrencilere anlatılması, Çünkü sık sık tuvaletin içine, pet şişe, etmek, meyve atıyorlar,

## YP6

Yöneticiler ve öğretmenlerden memnunuz  
 Beklentim yok her zaman fikirlerimizi açıkça söyleye biliyoruz

## YP33

Bizim yaptığımız işe Saygı duyup  
 yaptığımız işten dolayı biz küçümsenmeler  
 Fikirlerimize değer versinler istiyoruz  
 Aramızdaki tek farkın yaptığımız iş  
 iş olduğunu unutmasınlar  
 Bizim fikirlerimizi ciddiye alsınlar, ki  
 Bizde onlara karşı kendimizi ifade edebiliyim.

Katılımcılara yöneltilen “Çalıştığınız okuldaki yöneticilerden, öğretmenlerden ve öğrencilerden mesleğiniz adına beklentileriniz nelerdir? Detaylarıyla yazınız” sorusuna YP11, personel arası adaletin sağlanması, adaletli iş dağılımının yapılması, maaşların azlığı, çocukların sınıfları çok kirletmesi, öğretmenlerin sabırsızlığı, öğrencilerin tuvalet eğitimi konusundaki eksikliği gibi konularda beklentilerinden bahsetmektedir. Katılımcının ifadelerinden okula ilişkin beklentileri olduğu anlaşılmaktadır. YP33 ve YP6 ise duygulara ilişkin beklentilerine yer vermiştir. YP3; saygı duyulma, küçümsenmeme isteğini ifade etmiştir. YP6 ise; fikirlerini açıkça söyleyebildiğini ve memnuniyetini dile getirmiştir. YP33 ve YP6'nın görüşlerinden okulun diğer paydaşlarının okul yardımcı personeline yaklaşımının ve tutumunun onları duygusal olarak nasıl etkilediği ortaya çıkmaktadır.

### 3.3.2. Öğrencilerin Görüşleri

Okul yardımcı personelinin beklentilerinde yer alan “İlgili alanların temiz kullanılması ve bırakılması” ifadesi ön plana çıkarken, öğrencilere uygulanan ankette öğrencilerin de en çok bu kategoriye yönelik yanıt verdikleri görülmüştür. Öğrenciler; yerlerin, sınıfların, tuvaletlerin temiz bırakılması ve yardımcı personele bu açıdan yardım edilmesi gerektiğini ifade etmiştir. Bu görüşü gösteren öğrenci ÖC8’in resmi ve açıklaması aşağıda yer almaktadır.

ÖC8 “Temizlikçiler hiç üşenmeyip çöpleri temizliyorlar. Onlara zorluk çıkarmayıp yerlere çöp atmamalıyız.” diyerek yardımcı personelin beklentilerini karşılamaya yönelik ifadelerde bulunduğu görülmektedir. Okul yardımcı personeline yöneltilen sorularda okul işlerine ilişkin en fazla frekansa sahip olan kategorinin “İlgili alanların temiz kullanılması ve bırakılması” olduğu görülmektedir. Bu kapsamda öğrencilerin, okul yardımcı personelin beklentilerine uygun beklenti algısına sahip oldukları düşünülmektedir.

ÖC8



Cizdiğim resimle anlatmak istediklerim:

Temizlikçiler hiç üşenmeyip çöpleri temizliyorlar onlara zorluk çıkarmayıp yerlere çöp atmamalıyız.

### 3.4. İlkokullarda Görev Yapan Okul Yardımcı Personelin ve Diğer Paydaşların Anılar Bağlamında Birbirlerine Yönelik Algıları Nasıldır?

#### 3.4.1. Okul Yardımcı Personelinin Görüşleri

Okul yardımcı personeline “Göreviniz sırasında yaşadığınız ve sizi çok etkileyen olumlu/olumsuz bir anınızı detaylarıyla yazınız” sorusu sorulmuş, bu soru çerçevesinde görüşleri alınmıştır. Elde edilen görüşler analiz edilerek kategoriler belirlenmiştir. Bunun ardından kategoriler belirli temalar altında yeniden sınıflandırılmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 6’da sunulmuştur.



**Tablo 6.** Okul Yardımcı Personelinin Görevleri Sırasında Yaşadıkları Anılara Dair Görüşleri

Tema	Katılımcı Görüşleri (n=37)	f
Evet, anım oldu.	<b>Olumlu anı</b>	
	Hediye verilmesi/özel günlerde kutlama yapılması	6
	Görevi esnasında yardım edilmesi/hasta olduğunda ilgilenilmesi	3
	<b>Olumlu anı toplam</b>	<b>9</b>
	<b>Olumsuz anı</b>	
	Kaba davranışlar ile karşılaşma (diğer paydaşlar tarafından)	10
	Adaletsiz iş bölümü	2
	İşinden dolayı çocuğunun utanması/mahcubiyet	1
	Öğrencilerin başına gelen talihsiz olaylar	1
	Görev tanımında yer almayan işlerin yaptırılması	1
	Özlük hakları ile ilgili anı (işten çıkarılma, maaş vb.)	1
	Adaptasyon sorunu	1
	İş kazası geçirme ile ilgili	1
	İş arkadaşları ile yaşanan olaylar	1
İşe alımlarda liyakatsizlik	1	
Pandemi sürecinde yaşanan zorluk	1	
<b>Olumsuz anı toplam</b>	<b>21</b>	
<b>Toplam</b>	<b>30</b>	
Hayır, anım yok	<b>Yok</b>	<b>4</b>
	<b>Boş/anlamsız</b>	<b>4</b>
<b>Genel Toplam</b>	<b>38</b>	

Tablo 6'da okul yardımcı personelinin görevleri sırasında yaşadıkları anılara ilişkin görüşlere yer verilmiştir. Katılımcıların görüşleri "olumlu anı, olumsuz anı ve hayır anım yok" şeklinde üç temada toplanmıştır. "Olumlu anı" temasında yer alan görüşler incelendiğinde, "Hediye verilmesi/özel günlerde kutlama yapılması" (f=6), "Görevi esnasında yardım edilmesi/hasta olduğunda ilgilenilmesi" (f=3) şeklinde kategoriler yer almaktadır. "Olumsuz anı" temasında yer alan görüşlere baktığımızda en çok "Kaba davranışlar ile karşılaşma (yönetici, öğretmen, öğrenci, veli tarafından)" (f=10), "Adaletsiz iş bölümü" (f=2) ifadeleri yer almaktadır. Frekanslar incelendiğinde olumsuz anıların daha fazla olduğu görülmektedir. YP37 ile YP33 tarafından olumlu ve olumsuz anı kategorisine ilişkin ifadeler aşağıda yer verilmiştir.

**YP37**

Görevim sırasında ettiklerim şey aile gibi herşeyi konuşabilmeniz ve öğrenmeniz. Olumsuz olarak çalışma saatleri oturma  
Kendim için birşey arıyordum; Ben 2ay kaba hasta olduğunda genel müdüre beni deştane yollayıp oranın parasını kendi ödemesiydi. Birde bir adaletsizlik olduğunda tekerleğin ağırlığıydı.

**YP33**

İşe başladığım ilk hafta işe baş dk geç kalmıştım müdür bey bana kızmıştı ben de geç kaldığım için uyarılmıştı. Oysak benimle beraber öğretmenlerde geç gelen olmuştu ama onlara kızmıyordu. Bu olay beni çok üzmüştü.

Katılımcılara yöneltilen “Göreviniz sırasında yaşadığınız ve sizi çok etkileyen olumlu/olumsuz bir anınızı detaylarıyla yazınız.” sorusuna YP37, “aile gibi her şeyi konuşabilmemiz ve eğlenmemiz” diyerek olumlu anılardan bahsetmiştir. Aynı zamanda “çalışma saatleri” konusunda olumsuz anılarının olduğuna değinmek istemiştir. “Ben 2 ay kadar hasta olduğumda genel müdürüm beni doktora yollayıp oranın parasını da kendisi ödemesiydi.” diyerek olumlu bir anısı olduğundan söz etmiştir. Burada müdürünün ona karşı ilgili davranması, hasta olduğunda onu önemsemesi okul yardımcı personeli olarak onun için unutmadığı bir anı olmuştur. Sonrasında müdürünün, “bir rahatsızlık olduğunda telefon açması” unutamadığı olumlu anılardan biri olmuştur. Yardımcı personel olarak değer ve ilgi gördüğü bir anısını anlatmaktadır. YP33 ise “İşe başladığım ilk hafta işe beş dakika geç kalmıştım müdür bey bana kızarak beni geç kaldığım için uyarmıştı.” diyerek olumsuz bir anısından bahsetmiştir. Bu anıda yardımcı personelin yöneticisinin kaba davranışına maruz kaldığını belirtmek mümkündür. Bununla birlikte “Benimle beraber öğretmenlerden de geç gelen olmuştu ama onlara kızmadı.” diyerek kendisine eşit tutum olmadığını ifade etmiştir. Bu ifadelerden okul yardımcı personeli olarak okulun ve eğitim paydaşlarından biri olduğunu düşündüğü, eşit tutum ve davranışı hak ettiği, karşılığını göremediğinde ise üzüldüğü anlaşılmaktadır.

### 3.4.2. Öğretmen/Yöneticilerin Görüşleri

Öğretmenlerden/yöneticilerden okul yardımcı personeli ile yaşadıkları olumlu ya da olumsuz bir anılarını detaylarıyla yazmaları istenmiştir. Verilen yanıtlar analiz edilerek Tablo 7’de gösterilmiştir.

**Tablo 7. Öğretmen/Yöneticilerin Okul Yardımcı Personeli ile Yaşadıkları Olumlu/Olumsuz Anılara Dair Görüşleri**

Katılımcıların Görüşleri (n=16)	f
Boş/Anlamsız	3
Hediye verilmesi/jest yapılması	2
Sert tavırla karşılaşma/küsmeye	2
Okulun amiriymiş gibi/okul müdürünün özel hizmetçisiymiş gibi davranma	2
Verilen görevleri yapmada isteksizlik	2
Fedakârlık yapma	2
İşin özensiz yapılması	2
Diğer çalışanlara kumpas kurma	1
Çıkar sağladığı kişiye göre davranma	1
Saygı görme/nezaket ifadelerinin önemsenmesi	1
<b>Toplam</b>	<b>18</b>

Tablo 7’de öğretmenlere/yöneticilere yöneltilen “Hizmetlilerle ilgili yaşadığınız olumlu/olumsuz bir anınızı detaylarıyla yazınız” sorusuna verilen yanıtlar hakkında oluşturulan kategoriler ve frekansları yer almaktadır. Verilen yanıtlar incelendiğinde, boş/anlamsız yanıtların (f=3) olduğu görülmüştür. Bununla birlikte “hediye verilmesi/jest yapılması” (f=2), “sert tavırla karşılaşma/küsmeye” (f=2), “okulun amiriymiş gibi/okul müdürünün özel hizmetçisiymiş gibi davranma” (f=2), “verilen görevleri yapmada isteksizlik” (f=2), “fedakârlık yapma” (f=2), “işin özensiz yapılması” (f=2) gibi kategoriler ortaya çıkmıştır. Ö7 ve Ö13 tarafından paylaşılan anılara aşağıda yer verilmiştir.

Ö7

Eski bir okulunda bir okul görevlisi lojmanda kalıyordu ve müdür ve bir öğretmenler eğitim sırasında okulda olmadıkları için okulun evi gibi sahiplerinin. Bunun da olumsuz yanlarına şahit oluyorlardık. Müdür beyin kendisine hiçbir işi söyleme şansı yoktu. Akşam kadar oturuyor ve diğer ücretli çalışanlar amirlik yapıyorlardı. Daha sonra ve müdürümüz ve fat edince genç bir müdür geldi ve bu hizmetlinin kabiliyetini kırmaya çalışıncas, kadın gece lojmanda cıyıp okulun kapısını açık bırakıyor, suları açıp okulun su basmasını v.b. bir çok olayı sebep oluyor ve okula geldiklerinde ise müdür beyin ve hizmetlileri zor altında bırakıyor. Yeni müdür onun olma-dığı bir gün gültüce okulun bazı bölümlerine gözetli kamera yerleştiriyor ve kadının gece gelip okulda yaptıklarını belgele-yerek okuldaki göçüne ve lojmandaki halimiyetine son verdi. Bir hizmetlinin yıllarca bir kurumda çalışması performansına ve okul idaresinin inisiyatifinde olması gerektiğine güzel bir örnek.

Ö13

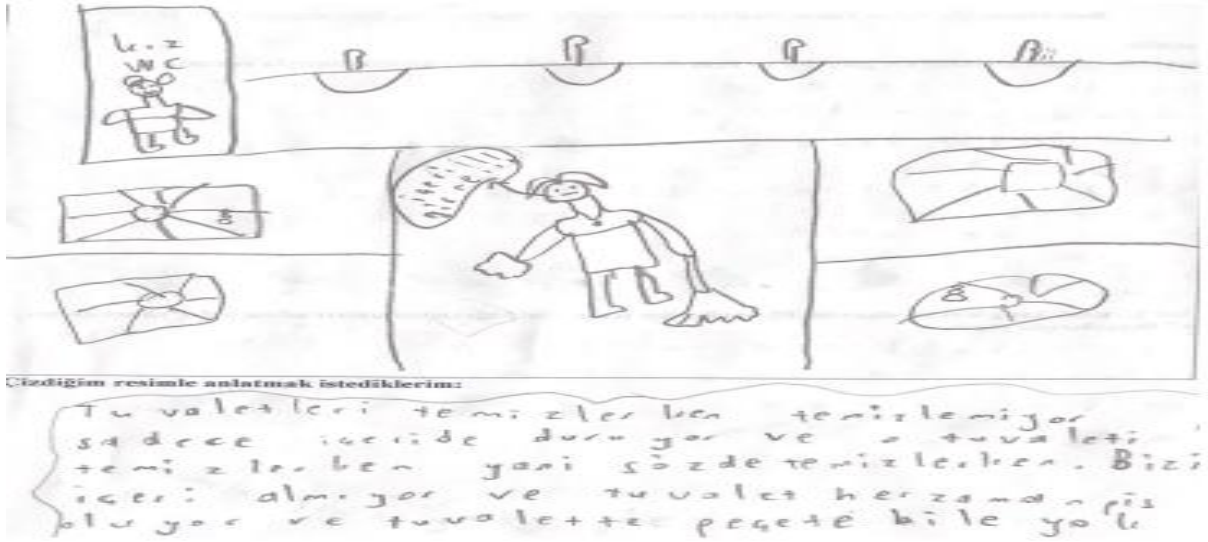
Bir dersimin olduğu bir gün öğretmenler odasına inerken temizlik görevlisi bir salona yerleri siterken "Kolay gelsin." dediikten sonra "Hacem seni ve senin gibi birkaç öğretmenimizi ayrı seviyoruz." demişti. Alabirde diğer biri ne zaman gelirsin "Günaydın! Kolay gelsin!" Fırsat buldukçada halimizi hatırımızı soruyorlar. "bu gibi mutlu ediyor demişti. An-ların o ki materyel bazı arkadaşlarımız onlardan bu cümle-leri elbise edip çok büyük şeylere bile mutlu olabilecekle-rini es görmüşler. Onları görmezden gelmemeli ve iletişimi elbise etmemeliyiz.

Ö7, okul yardımcı personelinin okulun sahibiymiş gibi davranması konusuna vurgu yaparak yaşadığı olumsuz anıdan bahsetmektedir. "Bir hizmetlinin yıllarca bir kurumda çalışması performansına ve okul idaresinin inisiyatifinde olması gerektiğine dair güzel bir örnek." ifadesi ile bu konuda bir öneri dile getirmiştir. Ö13 ise; yardımcı personelle olan olumlu iletişime dair bir anıdan bahsetmiştir. Yardımcı personelle iletişimin önemine vurgu yapmıştır.

### 3.4.3. Öğrencilerin Görüşleri

Öğrencilere verilen anket formunda yer alan resim çizme sorusuna ÖC4'ün resminde yer alan olumsuz anı ve açıklaması da aşağıda gösterilmiştir.

## ÖC4



ÖC4'ün çizdiği resimde tuvaletler ve tuvaletlerde kirlilikler mevcuttur. Temizlik yapan görevli ise "İçeri gir!!!" şeklinde konuşma balonu ile konuşturulmuştur. Öğrenci tarafından yapılan açıklamada "Tuvaletleri temizlerken temizleyemiyor sadece içeride duruyor ve o tuvaleti temizlerken yani sözde temizlerken bizi içeri almıyor ve tuvalet her zaman pis oluyor ve tuvalette peçete bile yok." ifadeleri yer almaktadır. Öğrenci, ilgili alanların temizliğine dair olumsuz anılarından bahsetmiştir. Okul yardımcı personelinin bu konuda sert bir üsluba sahip olduğunu belirtmiş, görevlerini tam olarak yerine getirmediğinden yakınmıştır. Yanıtlar incelendiğinde katılımcıların genel olarak daha çok olumsuz anılara sahip oldukları görülmektedir. Bu konuda okul yardımcı personeli, öğretmen/yöneticiler ve öğrencilerin olumsuz anılar konusunda yaptıkları vurgu ön plana çıkmaktadır.

#### 4. Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Araştırmanın genel ve alt amaçları kapsamında ilkokullarda görev yapan okul yardımcı personelin eğitime bakış açılarının ve yardımcı personelin anlam ve önemine dair algıları yardımcı personel, öğretmen/yöneticiler ve öğrenciler ile yapılan görüşmeler sonucunda incelenmiş, analizler yapılmıştır. Sonuçlar aşağıda literatür çerçevesinde tartışılmıştır.

##### 4.1. İlkokullarda Görev Yapan Okul Yardımcı Personelinin Eğitim Paydaşları Arasındaki (Yardımcı Personel, Öğretmen/Yönetici, Öğrenci) Anlam ve Önemine Dair Algılar Nelerdir?

İncelemeler sonucunda, okul yardımcı personelinin kendi anlam ve öneminin daha çok okul işleri konusunda olduğunu ifade etmiştir. Okul işlerine ilişkin ise en fazla "temizlik ve düzen sorumlusu" ifadesi ön plandadır. Bunu takip eden okulun olmazsa olmazı, her işe koşturan, eğitimin destekçileri, okulun bel kemiği/eli kolu şeklinde ifadelerin olduğu görülmektedir. Az sayıdaki görüşe göre ise; işine dört elle sarılan, hareket eden sistemin küçük bir çarkı, okulu temsil eden, çocukları ailelerine teslim eden/alan görüşlerinin yer aldığı görülmektedir. Duygulara ilişkin "okul için önemli ve değerli olan" ifadesi ön plandadır. Yardımcı personel kendilerini çocuklarla ve öğretmenlerle iletişimi iyi olan, fedakâr, çok şey, hoşgörülü, güler yüzlü, her fırsatta çocukları düşünen, öğretmenlerle eşdeğer önemde olan, varlığı bir şey ifade etmeyen, yokluğu hissedilen kişi olarak tanımlamaktadırlar.

Öğretmen ve yöneticilerin görüşlerine göre okul yardımcı personelin anlam ve önemine ilişkin temizlik, düzen bakım onarım işlerini sağlayan, okulun olmazsa olmazları, eli ayağı, vazgeçilmezleri,

okulun saygınlığını artıran kişi gibi sonuçlar çıkmıştır. Bununla birlikte az sayıda görüşe göre; okulun saygınlığını artıran kişi, okulun bir saatin dışlıları gibi işlemlerini sağlayan kişi görüşleri de ifade edilmiştir. Bu görüşlere göre yardımcı personelin verdikleri yanıtlar ile öğretmen/yönetici yanıtlarının paralellik gösterdiğini belirtmek mümkündür. Özellikle yardımcı personelin okulun temizlik ve düzeninden sorumlu olması, okulun saygınlığını artırmaları, görevlerinin bir çarkın dışlarına benzetilmesi buna örnek olarak gösterilebilir. Yanıtlar incelendiğinde hem personelin hem de öğretmen/yöneticilerin olumlu benzetmeler ve ifadelerde buldukları görülmüştür. Ancak katılımcılardan bir okul müdürü yardımcı personel ile ilgili “sorumlulukları az, görevleri basit olan kişi” tanımını yapmıştır.

Öğrenci resmi incelendiğinde, okul yardımcı personeli olmasaydı/olduğunda şeklinde kategorileştirerek çizim yapıldığı, çizimin okulun temizlik işleriyle ilişkilendirildiği gözlenmiştir. Öğrenci çizimine ve ifadesine göre; yardımcı personel okulun temizlik ve düzen işleri için oldukça önemlidir. Sonuçlar incelendiğinde, okul yardımcı personelinin anlam ve önemine ilişkin katılımcı görüşlerinde paralellik söz konusu olduğu görülmektedir.

Alan yazında yapılan araştırmaların sonuçlarına göre yardımcı personel, öğrencilerle iletişim halinde olan ve örtük program çerçevesinde öğrencilerin duyuşsal gelişiminde etkili olan kişilerdir (Demir, 2013). Mevcut araştırmanın sonuçlarına göre de yardımcı personel öğrencilerle iletişimi iyi olan, öğrenciler için önemli katkıları olan kişilerdir. Bu sebeple araştırmanın bulgularıyla paralellik göstermektedir. Okul yardımcı personelinin öğrenciler ve dolaylı olarak eğitim öğretime olan katkısı Köse, vd. (2018) tarafından yapılan araştırma bulgularında yer almaktadır. Sabancı, vd. (2017) tarafından yapılan araştırma sonuçlarına göre ise yardımcı personelin iş doyum düzeylerinin genel olarak yüksek olduğu bulgusu rapor edilmiştir. Okuldaki anlam ve önemlerine ilişkin olumlu ifadelerde bulunan ve kendilerini okul için “olmazsa olmaz” olarak ifade eden personelin araştırma sonuçlarıyla da paralellik gösterdiği belirtilebilir. Benzer şekilde Yavuz (2011) tarafından yapılan araştırma sonuçlarına göre de katılımcılar okuldaki anlam ve önemine ilişkin olumlu görüş belirtmişlerdir. Reed ve Salazar (1998) tarafından yapılan araştırmada da yöneticiler tarafından yardımcı personelin okul temizliği açısından önemli bir yeri olduğu belirtilmiştir. Bu açıdan bakıldığında okulun temizliği, düzeni, bakım/onarımı ve güvenliği söz konusu olduğunda yardımcı personelin anlam ve öneminin büyük olduğu, bunların da eğitim ve öğretimde etkisinin dolaylı da olsa gözlemlendiği belirtilmektedir. Araştırmaların bulgularına karşıt olarak Ünver (2019) tarafından yürütülen çalışmada, okul müdürlerinin okul işlerinin çok ağır olmadığını, yardımcı personelin buna rağmen işlerini çok iyi yapmadığı konusunda görüş belirttikleri rapor edilmiştir. Bu açıdan, katılımcılar arasında yaygın olmayan görüşün bir başka çalışmada da yer aldığını söylemek mümkündür.

Okul yaşantısında iletişim, güvenlik ve temizlik işleri bakımından büyük öneme sahip olduğu ifade edilen okul yardımcı personelinin belirli niteliklere sahip olması önerilmektedir. Bu kapsamda çeşitli eğitimler verilebilir. Verilen eğitimlerin özellikle iletişim konusunda katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bununla birlikte, okulun eli kolu, olmazsa olmazı olarak görülen yardımcı personelin okul aidiyetinin sağlanması adına özlük haklarının düzenlenmesi önerilmektedir.

#### **4.2. Yardımcı Personel, Öğretmen/Yönetici ve Öğrencilere Göre İlkokullarda Görev Yapan Okul Yardımcı Personelinin Görevlerini Yerine Getirirken Yaşadıkları (Varsa) Güçlükler Nelerdir?**

Okul yardımcı personeline yaşadıkları güçlüklerin olup olmadığı sorulduğunda çoğunlukla güçlük yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Yaşanan güçlükler; fazla iş yükü, adaletsiz iş paylaşımı, yoğun işin olması, sınıfların ve tuvaletlerin aşırı kirli bırakılması, çalışma saatlerinin uzun olması, özlük haklarının

yetersiz olması, takdir edilmemeleri, göreve ilişkin malzemelerin ve dinlenme alanlarının olmaması, çocukların aile terbiyesi konusundaki yetersizliği, personel sayısının yetersiz olması ya da personelin sürekli değişmesi, okulların kalabalık olması, velilerin kaba davranışlarının olması şeklinde sıralanabilir. Herhangi bir güçlük yaşamadığını belirten yardımcı personelin buna ilişkin nedenleri incelendiğinde; kurumda iletişimin güçlü olduğunu, sevgi gösterildiğini, okul aile birliğinin eksikleri giderdiğini ve işini sevdiklerini ifade ettikleri görülmüştür.

Öğretmen ve yönetici görüşleri incelendiğinde, yardımcı personelin karşılaştıkları güçlükler; fazla iş yükü/çalışma saatlerinin uzun olması, yeterli sayıda personel olmaması, diğer paydaşların emir vermeleri/olumsuz tutumları, malzeme eksikliği/malzemelerin arızalanması, görev tanımı dışındaki angarya işlerin yaptırılması/görev tanımının net olmaması, gürültülü/kalabalık ortamda çalışılması, özlük haklarının (iş güvencesi, dinlenme hakkı, yol/yemek vs.) olmaması, işleriyle ilgili bilgi ve deneyim eksikliği ile iş güvenliğinin olmaması şeklindedir. Bu bağlamda yardımcı personelin görüşleri ile öğretmen ve yönetici görüşlerinin oldukça paralel bir zeminde yer aldığı görülmektedir. Fazla iş yükü, yoğun çalışma, özlük hakları vb. konuların iki taraf için de güçlük olarak ifade edildiği görülmektedir. Öğrenci tarafından çizilen resimde de benzer şekilde sınıfların aşırı kirli bırakıldığını ifade edilmiş, yardımcı personelin yorulduğu belirtilmiştir. Yaşanan güçlükler kapsamında yardımcı personel, öğrenci ve öğretmenler/yöneticilerin yanıtlarında benzerlikler olduğu görülmektedir.

Yapılan araştırmalar incelendiğinde, Ünver (2019) yardımcı personelin genel olarak temizlik işlerinden sorumlu oldukları ve bu konuda görev alanı açısından güçlükler yaşadıklarını belirtmiştir. Yavuz (2011) araştırmasında, okullarda çalıştırılan personelin İŞKUR, okul aile birliği veya MEB tarafından çalıştırılan elemanlar olması dolayısıyla maaşlar ve haklar ile ilgili sıkıntılar yaşadığını belirtmiştir. Mevcut çalışma sonuçlarına bakıldığında, yardımcı personelin özlük hakları ile ilgili güçlükler yaşadığını dile getirdikleri görülmektedir. Sarıca (2006) ise çalışmasında, ortaya çıkan güçlükler ya da sorunlarda okul çalışanları ile olumlu iletişim sağlanması, motive edilmesi gerektiğini belirtmiştir. Benzer şekilde çalışanların takdir edilmeme, güler yüz gösterilmeme gibi sıkıntı yaşadıkları da araştırma sonuçlarında yer almaktadır. Ünver (2019) yardımcı personelin görev dağılımı konusunda sorun yaşadığını belirtmektedir. Mevcut araştırmanın sonuçlarına göre de yardımcı personel, öğretmenler ve yöneticiler aynı görüşe sahiplerdir. Araştırmanın bulguları ile paralel olarak Yavuz (2011) tarafından yürütülen çalışma sonuçlarına göre, yardımcı personelin %74.6'sı fazladan çalıştıklarını ifade etmişlerdir. Çalışma saatlerinin çok uzun olduğu mevcut çalışma sonuçları ile de benzerlik göstermektedir.

Mevcut araştırmada katılımcıların belirttiği "çocukların aile terbiyesi konusundaki yetersizliği" ifadesi kapsamında yaşanan güçlük ile ilgili ulaşılan kaynakların sınırlılığı dâhilinde başka bir çalışma bulgusuna rastlanmamıştır. Ancak bu bulgunun temizlik ve düzen açısından yardımcı personelin yaşadıkları önemli güçlüklerden biri olarak görüldüğü belirtilebilir. Öğrencilerin temizlik esnasında çalışanlara kaba davranışları, sınıfların ve tuvaletlerin kullanımında sorumsuz davranışlar yardımcı personeli rahatsız etmektedir. Demir (2013), öğrencilerin duyuşsal gelişimlerinde okul yardımcı personelinin etkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu doğrultuda öğrencilerin okul yardımcı personel ile empati kurmalarının sağlanması, iletişimlerini kuvvetlendirmelerinin karşılıklı olarak önemli katkılar sunacağı düşünülmektedir. Bununla birlikte okul yardımcı personelin karşılaştıkları güçlüklerde ortaya çıkan sonuçların ortak paydasında personelin özlük haklarının yer aldığı görülmektedir. Dolayısıyla özlük haklarının iyileştirilmesi önerilmektedir.

### 4.3. İlkokullarda Görev Yapan Okul Yardımcı Personelinin Görevleri İle İlgili Beklentileri Nelerdir?

Okul yardımcı personelinin okul işlerine ilişkin beklentileri; ilgili alanların temiz kullanılması ve bırakılması, öğretmenlerin öğrencileri temizlik konusunda uyarması/disiplini sağlaması, öğrencilerin beslenme/tuvalet eğitimi verilmesi, gelir seviyesinin artırılması şeklindedir. Duygulara ilişkin beklentileri ise; saygı, sevgi, anlayış, empati, değer görmek, hoşgörü, küçümsenmeme, aşağılanmama, günaydın, kolay gelsin gibi nezaket ifadeleri, fikirlerinin önemsenmesi ve açıkça ifade edebilmesi olarak belirtilmiştir. Öğrencilerin çizdiği resimler ve açıklamalar incelendiğinde, okul yardımcı personelinin “temizlik” konusundaki beklentileri ile bu resim ve açıklamaların paralel olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan öğrencinin ifadesinden ve çizdiği resimden, yardımcı personelin kendilerinden beklentisinin farkında olduğu ve empatik yaklaştığı görülmektedir.

Alan yazın incelendiğinde Köse, vd. (2018) tarafından yapılan araştırmada, yöneticilerin yardımcı personelden hoşgörülü, anlayışlı olmaları ve mesleki eğitim almalarını beklediği sonucu ortaya çıkmıştır. Benzer şekilde Ünver (2019), okul müdürlerinin yardımcı personelden iletişim becerilerinin iyi olması, işini iyi yapması, çözüm odaklı olması gibi beklentileri olduğu sonucuna ulaşmıştır. Mevcut araştırmada ise aynı beklentilerin yardımcı personel tarafından diğer paydaşlar adına olduğu görülmüştür. Okul ortamında eğitim, deneyim, bakış açısı gibi nedenlerden dolayı (Toprakçı ve Altunay, 2017) sorunlar ortaya çıktığı ve karşılıklı olarak çeşitli beklentilerin olduğu söylenebilir. Okulda verimli bir iş ortamının oluşması öğretmen/yönetici, öğrenci ve diğer paydaşların uyum içinde olmasına bağlanabilir. Çalık ve Şehitoğlu (2006) okul yöneticilerinin okuldaki paydaşların rol ve beklentilerini göz önüne alarak davranmasının okul ortamında oluşabilecek sorunların önüne geçilmesinde etkili olacağını belirtmektedir. Yavuz (2011) tarafından yapılan araştırmada ise okul yardımcı personeli beklentiler konusunda olumsuz görüşler belirtmişlerdir. Katılımcıların olumsuz görüşleri; iş güvencesinin olmaması, çalışma şartlarının ağır olması, saatlerin belirsiz olması şeklinde sıralanmaktadır. Mevcut araştırmadaki olumsuz görüşler incelendiğinde küçümsenme, aşağılanma, fikirlerin önemsenmemesi gibi olumsuzluklardan bahsedildiği ortaya çıkmıştır.

Araştırma sonuçlarına dayalı olarak öğrencilerin beslenme ve ortak alanların kullanımına ilişkin eğitimlerin ailede başlayıp okulda devam ettiği düşünüldüğünde hem ailelerin hem öğretmenlerin bu konularda daha yol gösterici olmaları önerisinde bulunabilir. Ayrıca yapılan iş ve işin karşılığı olarak ifade edilen “maaş” konusunda dengenin gözetilmemesi okul yardımcı personelin görevlerine ilişkin motivasyonunu etkileyebileceğini vurgulamak gerekir. Bununla birlikte araştırmacılara okul yardımcı personelinin diğer eğitim paydaşlardan beklentileri konusunda araştırma yapılması önerilmektedir.

### 4.4. Anılar Bağlamında İlkokullarda Görev Yapan Okul Yardımcı Personel Diğer Paydaşları ve Diğer Paydaşlar Okul Yardımcı Personelini Nasıl Algılamaktadır?

Okul yardımcı personelin olumlu anıları; “Hediye verilmesi/özel günlerde kutlama yapılması”, “Görevi esnasında yardım edilmesi/hasta olduğunda ilgilenilmesi” şeklinde ifade edilmiştir. Olumsuz anıları; “Kaba davranışlar ile karşılaşma (yönetici, öğretmen, öğrenci, veli tarafından)”, “Adaletsiz iş bölümü” şeklindedir. “Hayır, anım yok” ifadesi ise görece azdır. Görüşler incelendiğinde olumsuz anıların daha fazla olduğu görülmektedir.

Öğretmen ve yönetici görüşlerine göre ise “hediye verilmesi/jest yapılması”, “sert tavırla karşılaşma/küsmeme”, “okulun amiriyim gibi/okul müdürünün özel hizmetçisiymiş gibi davranma”, “verilen görevleri yapmada isteksizlik”, “fedakârlık yapma”, “işin özensiz yapılması” gibi görüşler ortaya çıkmıştır. Öğrenci tarafından yapılan açıklamada “Tuvaletleri temizlerken temizleyemiyor sadece içeride duruyor ve o tuvaleti temizlerken yani sözde temizlerken bizi içeri almıyor ve tuvalet her zaman

pis oluyor ve tuvalette peçete bile yok.” ifadeleri yer almaktadır. Öğrenciler, ilgili alanların temizliğine dair olumsuz anılarından bahsetmiştir. Okul yardımcı personelinin bu konuda sert bir üsluba sahip olduğunu belirtmişler, görevlerini tam olarak yerine getirmediğinden yakınmışlardır.

Alan yazında bu bulguya yönelik az sayıda çalışma yer almaktadır. Toprakçı ve Altunay (2017) tarafından yapılan araştırmada personelin anıları incelenmiştir. Çalışmada, okul yardımcı personelinin olumlu 58, olumsuz 177 anısı olduğu ortaya çıkmıştır (Toprakçı ve Altunay, 2017). Benzer şekilde mevcut araştırmada yardımcı personelin 9 olumlu, 21 olumsuz anısı olduğu tespit edilmiştir. Yanıtlar incelendiğinde katılımcıların genel olarak daha çok olumsuz anılara sahip oldukları görülmektedir. Bu konuda okul yardımcı personeli, öğretmen/yöneticiler ve öğrencilerin olumsuz anılar hakkında yaptıkları vurgu ön plana çıkmaktadır. Bu bağlamda araştırmacılara olumsuz anıların oluşmasındaki nedenlerin incelenmesine yönelik araştırma yapmaları önerilmektedir.

Bu çalışmanın sonuçlarına göre; eğitimin sessiz paydaşları olarak yardımcı personel, kendilerinin okuldaki anlam ve önemi konusunda oldukça değerli bir yerde olduklarının bilincinde görülmektedir. Bununla birlikte okuldaki diğer paydaşların da benzer düşüncelere sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yalnızca okul işlerine ilişkin değil aynı zamanda duygulara ilişkin de önemli yerleri oldukları belirtilmektedir. Yapılan çalışmalar personelin yalnızca okul iklimi üzerinde değil aynı zamanda öğrencilerin duyuşsal gelişimleri adına da önemli olduklarını ortaya çıkarmıştır. Bu sebeple bundan sonraki çalışmaların öznesinde yardımcı personelin daha fazla yer alması araştırmacılara önerilmektedir. Mevcut araştırmanın öznesindeki yardımcı personel, ilkökul kademesinde görev yapmaktadır. Öğrenci yaş kuşağındaki farklılaşmalar nedeniyle velilerin tutumları, personelin görev tanımları, öğretmen/yönetici davranışları kademelere göre değişebilmektedir. Bu sebeple araştırmacıların ortaokul ya da liselerde de benzer çalışmaları yürütmeleri tavsiye edilmektedir. Araştırmanın bulgularından hareketle; yardımcı personelin yaşadıkları güçlüklerin, beklentilerin çok yönlü ve çok çeşitli olduğu görülmektedir. Detaydaki sorunların ön plana çıkarılması, yalnızca yardımcı personele odaklanmaları adına alandaki araştırmacılara etnografik desen merkezli çalışmalar yapılması önerilmektedir.

### Kaynaklar

- Arslan, F. & Toprakçı, E. (2021). Okul çalışanlarına yönelik saldırıların etkilerinin incelenmesi. *E-Uluslararası Pedagoji Dergisi (e-upad)*, 1(1), 1-21. <https://trdoi.org/10.27579808/e-ijpa.10>
- Creswell, J.W. (2021). *Nitel araştırma yöntemleri* (6. Baskı) (M. Bütün ve S.B. Demir, Çev.). Siyasal Kitabevi. (Orijinal eserin basım tarihi 2013, 1. Baskı).
- Çalık, C. & Şehitoğlu, E. T. (2006). Okul müdürlerinin insan kaynakları yönetimi işlevlerini yerine getirebilme yeterlikleri. *Millî Eğitim Üç Aylık Eğitim ve Sosyal Bilimler Dergisi*, 34(170).
- Demir, M. (2013). *Eğitimci olmayan hizmetli personelin örtük program çerçevesinde öğrencilerin duyuşsal gelişimine olan etkisinin incelenmesi* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Kilis 7 Aralık Üniversitesi.
- Demirel, İ.N. (2018). Eğitim teknolojisini kullanma yeterliliğine dönük ifadeler ile okuldaki yardımcı personelin yeterliliğine dönük ifadeler hakkında öğretmen adaylarının bakış açıları. *Electronic Turkish Studies*, 13(6), 53-68.



- Eryılmaz Ballı, F. & Önen, Ö. (2019). Okul müdürleri, öğretmenler ve yardımcı personelin okullardaki örgütsel iletişim iklimine yönelik görüşleri. *OPUS International Journal of Society Researches*, 14(20), 514-550.
- Fidan, N. (2012). *Okulda öğrenme ve öğretme* (3. Baskı). Pegem Akademi.
- Kayıkçı, K., Altun, M., Emiroğlu Erol, S. & 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)*.
- Köse, A., Uzun, M., & Öner Özaslan, G. (2018). Okul öncesi eğitim kurumlarında görevli yardımcı hizmetlilerin eğitim öğretim sürecindeki rollerine ilişkin yönetici görüşleri. *Cumhuriyet International Journal of Education*, 7(1), 61–83. DOI: 10.30703/cije.379179
- MEB. (2012). Milli Eğitim Bakanlığı Okul-Aile Birliği Yönetmeliği, *T.C. Resmî Gazete*, 28199, 9/2/2012. <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=15878&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>
- MEB. (2013). Milli Eğitim Bakanlığı Ortaöğretim Kurumları Yönetmeliği, *T.C. Resmî Gazete*, 28758, 7/9/2013. <https://mevzuat.sitesi.web.tr/ortaogretim-kurumlari-yonetmeligi/>
- MEB. (2014). Milli Eğitim Bakanlığı Okul Öncesi Eğitim ve İlköğretim Kurumları Yönetmeliği, *T.C. Resmî Gazete*, 26/7/2014. <https://www.mevzuat.gov.tr/File/GeneratePdf?mevzuatNo=19942&mevzuatTur=KurumVeKurulYonetmeligi&mevzuatTertip=5>
- Reed, P., & Salazar, M. (1998, April). The influence of auxiliary staff in elementary school settings. In, *Annual Meeting of the American Educational Research Association*, San Diego, California. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED421780.pdf>
- Resmi Gazete. (1965). *Devlet Memurları Kanunu* (1965, 23 Temmuz). <http://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/12056.pdf>
- Resmi Gazete. (2018). *Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında 1 No'lu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi* (2018, 10 Temmuz). <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/19.5.1.pdf>
- Sabancı A., Ünver A., & Akcan N. (2017, Mayıs). Devlet okullarında yardımcı hizmetler sınıfında görev yapan personelin iş doyum düzeylerinin belirlenmesi. *8'inci Uluslararası Eğitimde Yeni Yönelimler Kongresi*, Antalya.
- Sarıce, S. (2006). *İlköğretim okulu müdürlerinin okul yönetiminde karşılaştıkları yönetsel sorunlar (Esenler ilçesi örneği)*. [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Yeditepe Üniversitesi.
- Toprakçı, E. & Altunay, E. (2017). Okulun insan kaynağının bir ögesi olarak okul yardımcı personellerinin anılarının incelenmesi. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13(1), 363-391. <https://doi.org/10.17860/mersinefd.306029>
- Ünver, A. (2019). *Devlet okulları yöneticilerinin okullarda görev yapan hizmetli personelden memnuniyet durumları ve beklentileri* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Akdeniz Üniversitesi.
- Yalçın, M. T. (2013). *İlköğretim kurumlarında okullun değerleri, varlık sebebi ve geleceğine ilişkin paydaş görüşlerinin incelenmesi* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Gazi Üniversitesi.

- Yavuz, B. (2011). *İlköğretim okullarında hizmetli personelin çalışma koşulları ve hizmetlerin gerçekleştirme düzeyi* [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Gazi Üniversitesi.
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2016). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.

### Extended Abstract

#### Introduction

Societies have institutionalized education through "schools" in order to create citizenship awareness, to transfer common culture, and to carry out the education process to acquire the necessary knowledge, skills and values (Fidan, 2012). The school offers a rich communication environment in terms of formal and informal education (Ünver, 2019). For this reason, all stakeholders in the school are considered important in serving the purpose of the school. Ministry of National Education Regulation on Secondary Education Institutions, in clause "ç" of paragraph 1 of article 94, "servant to carry out cleaning services" also in clause "ç" of paragraph 1 of Article 50 of the Ministry of National Education Regulation on Pre-School Education and Primary Education Institutions, "To carry out cleaning services" It is seen that "servant" employment is made. The duties and responsibilities of the permanent staff working in schools are determined by the school directorate within the framework of the relevant laws and regulations. In addition, within the framework of the legal authorities and duties of the school-parent unions at schools (as per the "d" clause of the 1st paragraph of the 6th article of the Ministry of National Education School-Parent Association Regulation), service personnel can be employed through service procurement. In addition to these types of employment, service personnel are appointed during the academic year in schools within the scope of the "Working Program for the Benefit of the Community" through the service procurement of İŞKUR. Personnel and social rights of the personnel to be employed are met by İŞKUR, their duties and responsibilities are determined by İŞKUR, contracts are made and they are provided to work in schools.

When the literature is examined, it is seen that there are relatively few studies on ASP. However, Reed and Salazar (1998) pointed out that ASP are as effective on students as teachers because they work during school hours. However, Adams et al. (2009), on the other hand, stated that all the work done or not done at school on cleaning is very important for health and then education, especially at the primary school level (Ünver, 2019). Researchers reveal the importance of auxiliary school personnel (ASP) in schools from different perspectives. In this context, this research includes questions such as how school and education are viewed from the perspective of the school AP, who are silent followers of the education and training implemented at the school, what their expectations are, and what difficulties they encounter. In this direction, the findings of the research are considered important in terms of revealing the results that include a different perspective. In addition, it is thought that this study will contribute to filling the gap in the literature since the studies in the literature do not include examining the perspectives of ASP in the education-teaching process and environment. The main purpose of this research is to examine the perspectives of ASP working in primary schools and their perceptions about the meaning and importance of AP. Within the framework of the stated general purpose, the following sub-objectives will be tried to be answered.

#### Method

The case study design, which is one of the qualitative research methods, was used in the research. One of the types of case study design was carried out using nested single case design. A situation under

consideration is examined through the substratum or units that concern the situation. This study was designed with a nested single case study pattern as it was conducted with auxiliary school personnel, teacher/administrator and students to determine the perceptions of the meaning and importance of school AP.

In accordance with the method and purpose of the research, the participants are auxiliary school personnel, teachers, administrators, and students. Within the determined criterion sampling framework, 37 ASPs working in public and private primary schools participated in the research. 33 of these participants are women, and four of them are men. The ASPs are shown in the tables by coding as YP1, YP2, YP3 .... It included 12 teachers (10 women, two men) and four administrators (a woman, three men). Teachers/administrators are coded S1, S2, and S3 ... and shown in the table. In order to observe the situation from different perspectives and to ensure data diversity, 3rd and 4th-grade students in private and public schools where researchers are present were asked to draw a picture of their perceptions of the meaning and importance of ASP. In this direction, the pictures that support the findings or show parallelism among the pictures drawn by 15 students (nine girls, six boys) were coded as TC1, TC2, and TC3 ... and interpreted under the tables.

In the research, a questionnaire form was prepared by the researchers and applied to the ASP, teachers/administrators and students separately. The data that emerged in line with the answers given by the participants were analyzed through content analysis. The pictures drawn by the students were analyzed through descriptive analysis. Various studies have been carried out to strengthen validity and reliability. The method and the research stages were expressed, and the data collection and the researcher's role were explained in detail. In addition, important confidentiality measures were taken in order not to share the interviews with the ASP and the results of the interviews in order not to collect the data under pressure. The situation was also explained to the participants. The data are included in the findings section in a detailed and purposeful manner. Reliability was increased by including handwritten sample scans of the participants in the interview forms.

## Findings

The opinions of auxiliary school personnel about what they express at school are gathered in two categories: "meanings related to school" (f=29) and "meanings related to emotions" (f=15). In line with the duties and responsibilities of AP, they state that their meaning and importance are mostly related to schoolwork. In the category of "related to school affairs", the most "cleaning and orderly" (f=29), "essential of school" (f=10), "everything" (f=3), "supporters of education" (f= 3), "School's backbone/hand arm" (f=2). In the category of "meanings related to emotions", the most "important and valuable for the school" (f=5) was "who had good communication with children and teachers" (f=3). In the same question directed to teachers and administrators, ASPs, for teachers and administrators were "the person who provides cleaning and order/maintenance and repair works" (f=11), "the fixtures/heart/must haves/must-haves of the school" (f=11) were found to be "the person who is important in the functioning of the school and in the preparation of the educational environment" (f=4). ÖC2 made a classification in the picture and she drew a picture considering two situations as if she had/had not been a servant at school. Accordingly, when he was not on duty, everything was dirty, and he pointed out that there was a clean environment when he was in charge.

While the majority of ASP stated that they had difficulties during their duties, some of them stated that they did not experience any difficulties. The most important difficulties experienced, "excessive workload/heavy work/unjust work sharing" (f=12), "excessively dirty classrooms/toilets"

(f=9), psychological pressure (f=4), and "long working hours" (f=3) were determined. When the reasons for the ASP who stated that they did not experience any difficulties are examined, we come across expressions such as "communication is strong in the institution" (f=2), "love is shown" (f=1), "parent school union makes up for the deficiencies" (f=1) and "I love my job" (f=1). "Are there any difficulties you experience while doing your duty at school? If so, what are they?" Please write in detail" to question YP32: "My working time is 11 and a half hours, and I don't have a certain rest time. I would like to work overtime at the weekend celebrations." expressed his thoughts. Teachers/administrators responded to this question as "Excessive workload/long working hours" (f=6), "not enough staff" (f=5), "ordering/negative attitudes of other stakeholders" (f=5), "Difficulties such as lack of materials/failure of materials" (f=4), "Getting chore work out of the job description/not clear job description" (f=3), "Working in a noisy/crowded environment" (f=2) are stated as the difficulties experienced by the servants.

The opinions of ASPs regarding their expectations from administrators, teachers, and students are included. It is understood that all auxiliary school personnel have expectations on various issues. These expectations are mainly "Using and leaving the relevant areas clean" (f=12), "Teachers warn students about cleaning/discipline" (f=8), "Give students nutrition/toilet education" (f=5), and "Income level increase". (f=5) are included. Expressions of kindness such as "respect/love/understanding/empathy/appreciation/tolerance" (f=33), "Not belittled/not humiliated" (f=5), "Good morning, take it easy" (f=3), express themselves clearly" (f=1). The number of opinions saying "I have no expectations/I am satisfied" is 6. TC8 "Cleaners are not lazy and clean the garbage. We should not give them any trouble and throw rubbish on the ground." it is seen that he made statements to meet the expectations of the servants. In the questions directed to the ASP, it is seen that the code with the highest frequency regarding schoolwork is "Clean use and leave the relevant areas".

The participants' opinions were gathered in three categories: "I have... no positive memories, negative memories and no good memories". When we look at the opinions in the category of "positive memories", there are expressions such as "Giving gifts/celebrating on special days" (f=6) and "Helping during duty/caring for when sick" (f=3). When we look at the opinions in the category of "negative memories", the most common expressions are "Encountering with rude behavior (by the administrator, teacher, student, parent)" (f=10), "Unfair division of labor" (f=2). The number of opinions saying "No, I don't have a memory" is 4. When the frequencies are examined, it is seen that negative memories are more common than the positive ones.

### **Discussion, Conclusion and Recommendations**

According to the results of this study, auxiliary school personnel, as silent stakeholders of education, seem to be aware that they are in a very valuable place in terms of their meaning and importance in the school. However, it was concluded that other stakeholders in the school had similar thoughts. It is stated that they have an important role not only in school work but also in emotions. Studies have revealed that ASPs are essential not only for the school climate but also for the emotional development of students. For this reason, it is recommended that researchers should include more supporting personnel in the subjects of future studies. The ASPs are the participants of current research work at the primary school level. Due to differences in student age groups, parents' attitudes, ASP job descriptions, and teacher/administrator behaviors may vary according to grades. Therefore, it is recommended that researchers conduct similar studies in secondary or high schools. Based on the

findings of the research, it can be seen that the difficulties and expectations experienced by the ASP are multifaceted and diverse. For further studies, it is recommended that researchers in the field should conduct ethnographic pattern-centered studies in order to highlight the problems in detail and focus only on ASP.

#### **Yayın Etiği Beyanı**

Bu alışma Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Araştırma ve Yayın Etik Kurulunda 23.05.2023 tarihli 05-09 toplantısında alınan onay kararı ile yürütülmüştür. Bu araştırmanın planlanmasından, uygulanmasına, verilerin toplanmasından verilerin analizine kadar olan tüm süreçte “Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi” kapsamında uyulması belirtilen tüm kurallara uyulmuştur. Yönergenin ikinci bölümü olan “Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiğine Aykırı Eylemler” başlığı altında belirtilen eylemlerden hiçbiri gerçekleştirilmemiştir. Bu araştırmanın yazım sürecinde bilimsel, etik ve alıntı kurallarına uyulmuş; toplanan veriler üzerinde herhangi bir tahrifat yapılmamıştır. Bu alışma herhangi başka bir akademik yayın ortamına değerlendirme için gönderilmemiştir.

#### **Araştırmacıların Katkı Oranı Beyanı**

Bu çalışmada birinci yazar %25, ikinci yazar %25, üçüncü yazar %25 ve dördüncü yazar %25 olacak şekilde tüm yazarlar makalenin tüm süreçlerinde eşit oranda rol almışlardır. Tüm yazarlar çalışmanın son halini okumuş ve onaylamıştır.

#### **Destek ve Teşekkür**

Araştırmaya katılarak araştırmada elde edilen bulgulara katkıda bulunan tüm okul yardımcı personeline, öğretmenlere, öğrencilere ve okul yöneticilerine teşekkür ederiz.

#### **Çatışma Beyanı**

Yazarlar alışma kapsamında herhangi bir kurum veya kişi ile çıkar atışması bulunmadığını beyan etmektedir.