

İhtiyaca Dayalı Hizmet-İçi Eğitim Etkinliği Uygulaması

Pınar BAYKAN (*)

Münir OKTAY (**)

Öz: Çalışanların mesleki gelişimlerinin güncel tutulması, yeni gelişmelere ayak uydurabilmesi ve işletmenin verimliliğinin sağlanmasında hizmet içi eğitim önem arz etmektedir. Bu eğitimlerin önemi bütün taraflarca farkında olunmasına rağmen başarısız uygulamalar göze çarpmaktadır. Bu çalışmanın amacı, ihtiyaca dayalı hizmet içi eğitim etkinliğinin uygulanması ve değerlendirilmesidir. Hizmet içi eğitimlerin yaygın olarak kullanılması nedeniyle bu çalışma, eğitim sektöründe yürütülmüştür. Çalışma kapsamındaki eğitimlerde önceden yapılan ihtiyaç analizi doğrultusunda geliştirilen 4 video kullanılmıştır. Videolar ortalama 8 dakika uzunluğundadır. Videoların içerikleri çalışma ortamı ile ilgili teknik ve bilişsel becerileri kapsamaktadır. Hizmet içi eğitim etkinliği araştırmacının gözetimi altında, çalışanlar tarafından bireysel olarak gerçekleştirilmiştir. Uygulama aşamasında sesli düşünme tekniği kullanılarak çalışanların görüşleri kayıt edilmiştir. Ayrıca eğitim uygulamasından 3 hafta sonra çalışan görüşlerine başvurulmuştur. Analiz sonuçları çalışanların ihtiyaca dayalı eğitim uygulamasından memnun kaldıklarını göstermektedir. Çalışan görüşlerine göre eğitimlerin günlük hayatla ilişkili ve uygulamaya dayalı olması da eğitime bakışı olumlu etkileyen önemli faktörler arasındadır. İhtiyaca dayalı eğitimlerin hizmet içi eğitime bakışın iyileştirilmesi için önemli bir araç olacağı söylenebilir

Anahtar Kelimeler: Hizmet-İçi Eğitim, İhtiyaca Dayalı Eğitim, Çalışan Eğitimi

Implementation of Need Based in-Service Training

Abstract: Provision of in-service trainings play important roles to keep up to date of employees on the professional development, to keep pace with new developments and to have business efficiency. Despite the awareness of importance of training, in service training often fails. The aim of this study is the implementation and evaluation of need-based in-service training. This study was carried out in the education sector due to the wide spread use of in-service training. In the training sessions, 4 videos are used in accordance with the needs analysis developed in advance. Videos average of 8 minutes in length. The content of the video includes technical and cognitive skills related to work setting. In-service training activities were carried out by employees individually under the supervision of researchers. During the implementation phase the views of

*) Dr., Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Kimya Eğitimi Bilim Dalı
(e posta: pinarkaramanbaykan@gmail.com)

**) Prof. Dr., Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Eğitim Fakültesi Sınıf Eğitimi Anabilim Dalı
(e posta: muniroktay@kmu.edu.tr)

employees were recorded using the thinking aloud protocol. In addition, 3 weeks after the training interviews were conducted to get opinions about training. Analysis results indicate employees were satisfied with training based on the needs of them. According to employees opinion, to be associated with daily life and to be based on the application are some of important factors affecting satisfaction from training. It can be said that needs-based training can be an important tool for improving the perception of in-service training.

Keywords: *In-service Training, Need-Based Training, Employee Education*

Makale Geliş Tarihi: 21.01.2016

Makale Kabul Tarihi: 18.03.2016

I. GİRİŞ

Bilim ve teknolojiadaki gelişmeler, çalışanların mesleklerinde yeni bilgi teknolojilerini öğrenmelerini ve bu konuda yetiştirilmelerini zorunlu hale getirmektedir. Bu durum, çalışanların mesleki gelişimlerinin sürekli güncel tutulmasını gerekli kılmaktadır.

Çalışanların değişmelere ayak uydurma ve yeni gelişmeleri takip edebilmeleri için yaşamları boyunca eğitime ihtiyaçları vardır (Ekinci ve Yıldırım, 2009). Bu açıdan bakıldığında, nitelikli insan gücünün yetiştirilmesinde sürekli eğitim ön plana çıkmaktadır. Sürekli eğitimin önemli kısımlarından birisi de hizmet içi eğitim (HİE) faaliyetleridir.

Hizmet içi eğitim, iş ortamındaki insanların her türlü gelişmesini kapsar ve farklı bakış açılarına göre değişik şekillerde tanımlanabilir (Kaya, Ünalı ve Artvinli 2013). Herhangi bir kurum personelinin görevleriyle ilgili bilgi, beceri ve tutumları kazanmalarını motive edecek etkinliklerin tamamına hizmet içi eğitim denmektedir. Hizmet içi eğitimin amacı, personelin verimliliğini ve doyumunu artırmak olarak ifade edilmektedir (Kaya, Küçük ve Çepni, 2004). Çalışanların yeteneklerinin ve niteliklerinin gelişmesinin yanı sıra ayrıca hizmet içi eğitim yoluyla, işletmelerin verimliliklerini artırması (Şahin ve Güçlü, 2010), üretimde yapılan hataların minimuma düşürülmesi, iş kazalarının azaltılması (Özalan, 2015) gibi amaçlara ulaşılması hedeflenir.

İşletmelerde hizmet içi eğitimlerin gerekliliğinin önemi kadar, bu eğitimlerin planlanması ve uygulanması da önemlidir. Hizmet içi eğitimler planlanırken işletmenin gerektirdiği bilgi beceri ve çalışanların bilgi becerileri karşılaştırılarak ihtiyaçlar belirlenmelidir. Nitekim birçok çalışma yapılacak hizmet içi eğitimlerin ihtiyaca dayalı yapılması gerektiğini vurgulamıştır (Demirtaş, 2008; Gültekin, Çubukçu ve Dal, 2010; Görmüş ve Kahya, 2014; Özalan, 2015; Şahin ve Güçlü, 2010; Şenel, 2008; Tiyek ve Peker, 2015; Veyis, 2012; Yalın, 2001).

İşletmelerin amacı iyi üretim veya hizmeti gerçekleştirmektir. Bunu sağlayabilmek için çalışanın motivasyonunun artırılması gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Çünkü insan-

lar arzuları, istekleri, ihtiyaçları karşılandıkça motive olurlar (Görmüş ve Kahya, 2014). İşverenler açısından çalışanların verimliliğinin artırılması üretim veya hizmetin en iyi şekilde yapılmasını sağlayacaktır. İşveren, çalışanların motivasyonunu ihtiyaca dayalı eğitimlerle artırabilir. Çalışanların ihtiyaçlarının dikkate alınması onlara kendilerini özel hissettirecek ve motive olacaklardır. Eğitim çalışanlara işin nasıl yapılması gerektiğini öğreteceği için çalışma ortamında kendilerini yetersiz hissetmelerinin önüne geçileceği ve çalışanların öğrendiklerini uygulamaya dökebilecekleri düşünülmektedir (Tiyek ve Peker, 2015). Dolayısıyla ihtiyaca dayalı yapılan eğitimlerin işletme içinde birçok faydası olmaktadır. Yeni başlayan çalışanların işe alıştırılması, yetersizliklerin giderilmesinden dolayı işletme faaliyetlerinin eksiksiz devam etmesi, ekonomik ve sosyal gelişimlere ayak uydurması gibi faydaları olmaktadır (Özalan, 2015).

Hizmet içi eğitimin en sık kullanıldığı ve en çok ihtiyaç duyulan sektörlerden birinin eğitim sektörü olduğu düşünülmektedir. Bu durumun personel sayısının fazla olması, eğitim- öğretim sürecinde yaşanan hızlı gelişmeler, hizmet öncesi eğitimlerin yetersizliği gibi sebeplerden kaynaklandığı düşünülmektedir (Çiftçi, 2008; Kayabaş, 2008). Nitekim Günel ve Tanrıverdi (2014) yaptıkları çalışmada hizmet içi eğitimlerin yaygın olarak eğitim alanında, öğretmenlerin mesleki gelişimleri için yapıldığını vurgulamışlardır. Eğitim sektörü çalışanlarının mesleklerinin gerektirdiği yeterliliğe erişebilmelerinde HİE etkinliklerinin yeri büyüktür (Metin ve Özmen, 2010). Çünkü eğitim sektöründe bulunan çalışanların hedeflendiği şekilde yeterliliklerini gerçekleştirilmesi, yeni teknolojilerin öğrenilmesi ve mesleki yaşama yansıtılması, HİE faaliyetlerinin yürütülmesini zorunlu hale getirmektedir (Kaya, Küçük ve Çepni, 2004). Bu nedenle bu çalışma kapsamındaki uygulamalar eğitim sektöründe gerçekleştirilmiştir.

HİE faaliyetlerinin ihtiyaca dayalı yapılmasının daha etkili olacağı yapılan çalışmalardan anlaşılmaktadır. Ayrıca daha önce yapılmış olan HİE faaliyetlerinin çalışanlar tarafından beğenilmemesi, onların ihtiyaçlarına yönelik olmaması bu çalışmanın yapılmasına karar verilmesinde etkili olmuştur.

Bu çalışmada, ihtiyaca dayalı ve eğitim tasarım sürecine uygun olarak tasarlanmış olan hizmet içi eğitim etkinliğinin uygulanması ve değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla aşağıda belirtilen sorulara cevap aranmıştır.

1. İhtiyaca dayalı geliştirilen hizmet içi eğitim uygulamasına yönelik çalışan görüşleri nelerdir?
2. Çalışanların ihtiyaca dayalı eğitimlerdeki teknik ve bilişsel becerilere yönelik hangi uygulamaları daha çok beğenmişlerdir?

II. YÖNTEM

Araştırmada derinlemesine bilgi toplama ve mevcut durumun ne olduğunu olası sebepleriyle ortaya koyma amaçlandığı için nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir (Yıldırım ve Şimşek, 2011). Nitel araştırma, bir sosyal olayı katılımcıların perspektifinden

anlama ile ilgilendir (McMillan ve Schumacher, 2010). Böylece katılımcıya görüş ve fikirlerini daha serbest bir şekilde ifade etme imkânı tanır. Bu tür araştırmalarda katılımcının sağlayacağı veri araştırmacının öngörü alternatififiyle sınırlı değildir. Dolayısıyla daha güvenilir ve geçerli veriler elde edilebilir.

Nitel araştırmanın temel alınarak yapıldığı bu çalışma, durum çalışması deseni ile yürütülmüştür. Durum çalışmasında bir duruma ilişkin etkenler bütüncül bir yaklaşımla araştırılarak durumu nasıl etkilediği ve durumdan nasıl etkilendiği üzerinde odaklanarak bir durumun bütüncül ve derinlemesine tanımlama ve analiz süreçlerini içerdiğinde kullanılır (Yin, 2003). Durum bir program, bir olay, bir aktivite ya da bireysel olarak sınırlandırılmış zaman ve yer olabilir (Karasar,2009). Bu çalışmada Stake'in (2003) sınıflandırdığı araçsal (instrumental) durum çalışması temel alınmıştır. Araçsal durum çalışmasında önemli olan durum değil durumun süreci, yapısı ve durumda uygulanan faaliyetlerin açıkça belirtilmesidir. Derinlemesine tanımlama yapılarak bir sonuca varılır. Sonuca varılırken durumun etkilerinin ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır. Ancak etkiler ortaya çıkarıldıktan sonra etkileri doğru olarak belirlemek için durumun derinlemesine incelenmesi gerekir (Stake, 2003).

Bu çalışmada, hizmet içi eğitimin en sık kullanılması ve çalışan sayısının fazla olması nedeniyle eğitim sektörü araştırılmıştır. Özellikle, gelişen bilgi teknolojilerinin bu sektörün çalışanları olan öğretmenlerin eğitim ihtiyaçlarını artırmaktadır. Bu gerekçe ile çalışmada sınıf ortamında uygulamaları oldukça yeni olan etkileşimli tahta kullanımına yönelik hizmet içi eğitim uygulaması gerçekleştirilmiştir.

A. Çalışma grubu

Katılımcılar, nitel araştırmalarla özdeşleşmiş olan *amaçlı örnekleme* yöntemlerinden biri olan ölçüt örnekleme ile belirlenmiştir. Bu örnekleme yöntemindeki temel anlayış önceden belirlenmiş bir dizi ölçütü karşılayan bütün durumların çalışılmasıdır. Burada sözü edilen ölçüt veya ölçütler araştırmacı tarafından oluşturulabilir ya da daha önceden hazırlanmış bir ölçüt listesi kullanılabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2011). Dolayısıyla bu çalışmada katılımcılar, ölçüt olarak etkileşimli tahta uygulamaları bulunan ortaöğretim kurumlarında görev yapan çalışanlar arasından seçilmiştir. Çalışmada katılımcılar Erzurum il merkezinde bulunan, 13 ortaöğretim kurumunda görev yapan 18 çalışandan oluşmaktadır. Katılımcıların özellikleri, çalıştığı okullar ve öğretmenlere analiz sürecinde verilen kodlar Tablo 2.1'de gösterilmiştir.

Tablo 2.1. Katılımcıların Özellikleri

OKULLAR	CİNSİYET	YAŞ	DENEYİM	EĞİTİM DURUMU	KOD
ERZURUM LİSESİ	BAY	35	12	YÜKSEK LİSANS	KOD: Ç1
ERZURUM LİSESİ	BAYAN	45	28	YÜKSEK LİSANS	KOD: Ç2
FEN LİSESİ	BAY	42	22	YÜKSEK LİSANS	KOD: Ç3
YAKUTİYE ANADOLU LİSESİ	BAYAN	46	25	LİSANS	KOD: Ç4
NEVZAT KARABAĞ ANADOLU LİSESİ	BAY	52	24	LİSANS	KOD: Ç5
NEVZAT KARABAĞ ANADOLU LİSESİ	BAY	45	20	LİSANS	KOD: Ç6
ZİYA GÖKALP	BAY	47	24	LİSANS	KOD: Ç7
AZİZİYE LİSESİ	BAYAN	32	11	LİSANS	KOD: Ç8
İMKB LİSESİ	BAY	45	18	LİSANS	KOD: Ç9
HÜSEYİN AVNİ ULAŞ LİSESİ	BAY	44	20	LİSANS	KOD: Ç10
İMAM HATİP LİSESİ	BAY	43	22	LİSANS	KOD: Ç11
İMAM HATİP LİSESİ	BAY	36	16	LİSANS	KOD: Ç12
ADNAN MENDERES LİSESİ	BAYAN	35	10	LİSANS	KOD: Ç13
EMEL ÇATAL	BAYAN	40	15	YÜKSEK LİSANS	KOD: Ç14
MECİDİYE ANADOLU LİSESİ	BAYAN	41	20	LİSANS	KOD: Ç15
MECİDİYE ANADOLU LİSESİ	BAY	43	19	LİSANS	KOD: Ç16
ŞÜKRÜ PAŞA LİSESİ	BAY	35	5	YÜKSEK LİSANS	KOD: Ç17
ŞÜKRÜ PAŞA LİSESİ	BAYAN	33	10	LİSANS	KOD: Ç18

B. Uygulama süreci

Daha önce Baykan (2015), tarafından yapılan çalışma da katılımcıların ihtiyaçları belirlenmiş ve bu ihtiyaçlar doğrultusunda öğretim tasarımı süreci dikkate alınarak hizmet içi eğitim etkinliği belli hedefler doğrultusunda geliştirilmiştir. Belirlenen hedeflerle

hazırlanmasına karar verilen hizmet içi eğitim etkinliği videolar şeklinde hazırlanmıştır. Hedefler ve video içerikleri Tablo 2.2’de gösterilmiştir.

Tablo 2.2. Hizmet İçi Eğitim Etkinliği İçeriği

Hedefler	Hazırlanacak etkinlik video içeriği
✓ Etkileşimli tahtayı korkmadan kullanabilme	Tahtanın bozulmayacağını rahatlıkla kullanılabileceğini herhangi bir durumda destek alınarak düzeltilebileceğini gösteren bir video etkinliği
✓ Etkileşimli tahta üzerinde farklı öğretim tekniklerini kullanabilme	Etkileşimli tahtada farklı öğretim yöntem ve tekniklerinin kullanıldığı bir video etkinliği
✓ Etkileşimli tahtada sunmayı planladığı konuya göre içerikleri bulabilme, çeşitli sitelerde dosya uzantılarına göre arama yapabilme	Belirlenen içeriğin çeşitli arama motorlarının kullanılmasıyla bulunabileceğini, arama motorlarında gelişmiş arama seçeneklerinin kullanılabildiğini, bulunan içeriğin nasıl indirileceğini, içerik temini için oluşturulan sitelere giriş özelliklerinin nasıl olduğunu gösteren bir video etkinliği
✓ Power point sunumu hazırlayabilme, zamanı ekonomik kullanabilme	Etkileşimli tahtada sunum yapabilmek için hazırlanan power point sunumlarının zamanı ekonomik kullanarak hazırlanabileceğini gösteren bir video etkinliği

Geliştirilen hizmet içi eğitim etkinlik videoları ortalama 8 dakikadan oluşmaktadır. Hazırlanan videolar bir CD’de toplanmış ve eğitime hazır hale getirilmiştir.

Uygulama aşamasında çalışanlardan randevular alınarak yaklaşık yarım saat süren bireysel hizmet içi eğitim uygulanmıştır. Eğitimler çalışanların istediği zaman ve mekânda gerçekleştirilerek eğitimden verim alınması sağlanmaya çalışılmıştır. İş güvenliği açısından bakıldığında da çalışan eğitimlerinin mesai saatleri içerisinde yapılması iş veriminin artmasına olanak tanıyacaktır.

Hizmet içi eğitim etkinliğinin çalışanlara bireysel uygulanmasının ardından hazırlanan etkinlik videoları CD’si öğretmenlere verilmiştir. Uygulamadan 3 hafta sonra tekrar görüşülmek istenildiği belirtilerek eğitim CD’lerini kullanmaları istenmiştir. Tekrar randevular alınarak yaklaşık 20 dakika süren görüşmeler yapılmıştır.

C. Veri toplama aracı

Veriler uygulama esnasında Sesli Düşünme yöntemi, uygulamalardan sonra ise görüşme yöntemiyle toplanmıştır. Sesli Düşünme yöntemi ile eğitim esnasında doğrudan tepki-

lerin ölçülmesi amaçlanmıştır. Eğitimlerin uygulamaya ne ölçüde yansıdığını belirlemeye yönelik verileri toplamak için ise uygulamadan 3 hafta sonra görüşmeler yapılmıştır.

Sesli Düşünme (Think Aloud) yöntemi kullanılarak eğitim sırasında çalışanlara sorular yöneltilerek görüşlerini sesli bildirmeleri istenmiştir. Yüksek sesle düşünme protokolleri, bir bilişsel görev esnasında bireylerin düşüncelerine ilişkin sözel ifadeleridir. Katılımcılardan bilişsel bir görev esnasında düşündükleri veya zihinsel olarak yaptıkları her işlemi sesli olarak dile getirmeleri istenmekte ve sözcük içermeyen sesler, ünlemler ve benzeri de dâhil olmak üzere söylenen her şey kaydedilmektedir (Karakelle ve Saraç, 2010). Araştırmacı tarafından alınan notlar bilgisayar ortamına aktarılarak değerlendirilmiştir.

Çalışanların hizmet içi eğitim uygulamasına yönelik görüşlerinin alınabilmesi için uygulamadan 3 hafta sonra çalışanlarla görüşme yapılmıştır. Yarı yapılandırılmış bir görüşme formu taslağı hazırlanmış, bir öğretmen ve öğretim tasarımı alanından iki öğretim üyesinin görüşleri doğrultusunda forma son şekli verilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme formu 7 sorudan oluşmaktadır. Veri toplama araçları için alınan geçerlilik ve güvenilirlik önlemleri Tablo 2.3’de gösterilmiştir.

Tablo 2.3. Veri Toplama Araçlarındaki Geçerlilik ve Güvenilirlik Önlemleri

Geçerlilik/ Güvenilirlik	Yapılanlar
Geçerlilik	Veri toplama aracının geliştirilme sürecinde bir öğretmen ve 2 öğretim üyesinin görüşleri alınarak raporlaştırıldı ve gerekli düzenlemeler yapıldı. Veri toplama araçlarının dil uzmanı tarafından kontrol edilmesi Veri toplama araçlarındaki soruların istenen düşünceyi içermesi
Güvenilirlik	Veri toplama araçlarındaki soruların araştırmanın amacı ve araştırma sorularıyla ilgili olması

D. Verilerin Analizi

Bu çalışmada nitel veri analiz yöntemlerinden biri olan içerik analizi kullanılmıştır. İçerik analizinde temel amaç, toplanan verileri açıklayabilecek kavramlara ve ilişkilere ulaşmaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2011). Toplanan veriler öncelikle bilgisayar ortamına aktarılmış, sırasıyla her bir ifade hiç düzeltilmeden ve yorum katılmadan metin haline getirilmiştir. Yorumların sunumunun kolay yapılabilmesi ve bulgularda alıntılara yer verileceği için çalışanlara kodlar verilmiştir.

Verilerin azaltılması ve organize edilebilmesi için kategori ve kodlama yapılmıştır. Kategori, içerik analizinde elde edilen kavramların birbirleriyle belirli bir tema altında

sınıflandırılması, kodlama ise veriler arasında yer alan anlamlı bölümlere isim verilmesi sürecidir (Yıldırım ve Şimşek, 2011). Tüm veriler araştırmacı tarafından tekrar tekrar okunarak olası kategoriler oluşturulmaya çalışılmış, kodlar belirlenmiş ve yorumlanarak bulgulara yansıtılmıştır.

III. BULGULAR

A. İhtiyaca dayalı geliştirilen hizmet içi eğitim uygulamasına yönelik çalışan görüşleri nelerdir?

Çalışanlara sunulan ihtiyaca dayalı hizmet içi eğitim etkinliğinin etkililiğini belirlemek amacıyla, etkinliğin uygulamasına yönelik çalışan görüşleri analiz edilmiş ve hizmet içi eğitim uygulamasına yönelik görüşler Tablo 3.1’de belirtilen boyutlara ayrılmıştır.

Tablo 3.1. İhtiyaca Dayalı Geliştirilen Hizmet İçi Eğitim Uygulamasına Yönelik Çalışan Görüşleri

	Boyut
Hizmet içi eğitim uygulaması	Uygulamaya dayalı
	Kolay/ Anlaşılır /Dikkat çekici
	Kendine Güveni Destekleyen

Çalışanların ihtiyaca dayalı hizmet içi eğitim uygulamasını genel olarak etkili buldukları sonucuna ulaşılmıştır. Tablo 3,1’de görüldüğü gibi yapılan hizmet içi eğitim uygulamasına yönelik görüşlerden belirlenen ilk boyut eğitimin *uygulamaya* dayalı olmasıdır. Çalışanların yaklaşık yarısı, eğitim uygulamasının diğer eğitimlerden farklı olarak uygulamaya dayalı olduğunu, teorik bilgilerden ziyade uygulamalara yer verildiği için daha faydalı olduğunu belirtmişlerdir. Buna yönelik çalışan görüşleri;

Ç16: “Bize verilen eğitim sadece teoride kalıyordu sizin anlatımınız biraz daha uygulamalıydı”.

Ç7: “Daha önce aldığımız hizmet içi eğitime göre daha pratik uygulamalar vermişsiniz bu açıdan çok faydalı oldu”.

Ç11: “Sizinkiler uygulamalı hazır olarak sunulmuş, diğer hizmet içi eğitimler biraz daha uzun zamanlı ve teorik ve sizin videolar uygulamalı ve bizlere her şeyi hazır olarak sunuyor”.

Ç8: “Hizmet içi eğitimde tahta ile ilgili genel bir anlatım sunumu yapıldı siz ise daha ayrıntılı ve daha pratik yolları sundunuz”.

Görüşlerden yola çıkılarak belirlenen diğer boyut ise eğitim uygulamasının *kolay, anlaşılır ve dikkat çekici* olmasıdır. Çalışanların geneli eğitimin diğer hizmet içi eğitimlerden daha anlaşılır olduğunu ve kolay olduğunu belirtmişlerdir. Kolay olması ve anlaşılır olmasından dolayı eğitimi dikkat çekici bulduklarını ifade etmişlerdir. Çalışan görüşleri;

Ç20: “Videolar güzel hazırlanmış yol, yöntem, yapılış aşamaları, nasıl kullanabiliriz bunlar çok güzel yaygınlaştırılması ve Milli Eğitim Bakanlığına şiddetle tavsiye edilmesi gerekli”.

Ç15: “Sizin yaptığınız eğitim daha kalıcı daha etkileyici benim için faydalı oldu diğer eğitimlerde bilgisayar şudur diyorlardı bana kullanacağım içeriklere nereden ulaşacağım lazımdı. Oda sizin eğitim CD’ nizde var”.

Ç7: “Akıllı tahtadan korkup ta ben yapamam edemem diyen birisine o CD den sonra öyle bir şey yok. Daha saniye sürmedi şakşak ne yaptı sunu hazırladı değil mi? Güzelmiş yani bilmeyene yapamıyorum diyene mazeret kalmadı yani bilmiyorduyun şimdi öğrendin pratik yolu da var yap. Çok güzel bir kılavuzluk yapıyor.

Çalışanların ihtiyaca dayalı hizmet içi eğitim etkinliğine yönelik görüşleri alınarak belirlenen son boyut ise eğitim uygulamasının kendine güveni destekleyen yapıda olmasıdır. Çalışanlara uygulanan hizmet içi eğitim uygulamasının, çalışanların kendilerine olan güvenlerini artırdığı, etkileşimli tahta kullanımına yönelik olumlu görüş geliştirdiği ortaya çıkmıştır. Çalışan görüşleri;

Ç19: “Kendime olan güven üzerinde eğitiminizin olumlu bir katkısı oldu, aldığımız eğitim çok faydalı değildi ayrıca birebir eğitim yoktu ama burada birebir eğitim var daha yakından anlatıyor. Kendime özel bir anlatım var”.

Ç11: “Etkileşimli tahtanın kullanımı için kurs falan da almıştım fakat bu eğitim ile şimdi kendime daha çok güveniyorum, sizin eğitimlerden sonra etkileşimli tahta kullanımına yönelik bakışımın yüzdesel olarak arttığını rahatlıkla söyleyebilirim ve hatta etkileşimli tahtanın sürekli kullanılması gerektiği düşünüyorum”.

Görüşlerden, hazırlanan hizmet içi eğitim uygulamasının diğer hizmet içi eğitimlerden farklı olarak uygulamaya dayalı olduğunu bu açıdan bakıldığında kolay, faydalı ve öğretici bir uygulama olduğu belirlenmiştir. Yapılan uygulamanın, çalışanların ortama sunulan yeni teknolojiyi kullanma konusunda kendilerine güvenlerinin arttığı ve çalışanların bilgilerinin güncellenmesi konusunda etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

B. Çalışanların ihtiyaca dayalı eğitimlerde teknik ve bilişsel becerilere yönelik hangi uygulamaları daha çok beğenmişlerdir?

Araştırma kapsamında çalışılan konulardan biri de ihtiyaca dayalı yapılan hizmet içi eğitim uygulamasına yönelik çalışanların beğendikleri unsurların incelenmesidir. Bu amaçla çalışanların hizmet içi eğitim etkinliğini beğeni düzeylerine ilişkin veriler eğitim esnasında sesli düşünme yöntemiyle toplanmış ve çalışanların eğitim süresince anlık tepkileri ve buna ilişkin açıklamaları not edilmiştir. Ayrıca eğitim sonrasında yapılan görüşmelerde de bu sorular sorulmuştur. Hizmet içi eğitimlerin içeriğinin ve uygulanma şeklinin belirlenmesinde bu beğenilerin belirlenmesi önem arz edecektir.

Sunulan içeriklerin temel olarak iki boyutu vardır. Bazıları teknik olarak bir işlemin nasıl yapıldığını gösteren teknik kullanıma yönelik içerikler bazıları ise çalışanların bilişsel becerilerine yönelik içeriklerdir. Bu nedenle beğeniler video içerisinde kullanılan uygulamalar değerlendirilirken bu boyutlarda incelenmiştir. Tablo 3,2’de içerikler ve beğenilen unsurlar gösterilmiştir.

Tablo 3.2. Çalışanların İçeriklerde Beğendikleri Unsurlar

İÇERİKLER	BEĞENİLEN UNSURLAR
Teknik becerilere yönelik	Tutum / İşlemlerin Kolaylığının gösterilmesi İşlemlerin Adım Adım Gösterilmesi/Detaylı Anlatım Pratik uygulamalar / Püf noktalar Klavuz
Bilişsel beceriler	Farklı yöntem teknikler Günlük olaylarla ilişki İyi örnekler Eğitim materyalinin verilmesi

Tablo 3.2’de görüldüğü gibi çalışanların içeriklerde beğendikleri unsurlara yönelik ilk boyut olan teknik içerik boyutuna göre; çalışanların etkinliklerin sunumunda işlemlerin kolaylığının öne çıkarıldığı gösterimleri beğendiği görülmüştür. Bunlar tutuma yönelik olup kaygı düzeyini hedefleyen gösterimlerdir. Bunların oldukça beğenildiği görülmüştür. Etkinliklerde gösterilen işlemlerin adım adım yapılması ve detaylandırılması çalışanlar tarafından çok beğenilmiştir. Çalışan görüşleri;

Ç10: “*Şu an izlerken bile konularımı zihnimde düşündüm, arama yapmayı hemen deneyeceğim*”.

Ç16: “*Dosya uzantılarıyla içerik aramayı çok beğendim ve bunu da hiç uygulamamıştım mutlaka hemen deneyeceğim*”.

Ç17: “*Virüs giderme probleminin aşamalı gösterilmesi çok iyi oldu bunu hiç denemişim. Mutlaka uygulayacağım hatta evdeki bilgisayarında da yapacağım*”.

Ç15: “*Bilgisayardan az çok anlarım ama en azından animasyonları nasıl indirebiliriz, işte nerden nereye nasıl girebiliriz çok detaylı bir şekilde açıklanmış, yani hiç anlamayan biriside o cd ye göre yapar*”.

Teknik içerik boyutunda eğitim uygulamasının pratik uygulamalara ve püf noktalara yer vermesi çalışanlar tarafından beğenilmiştir. Eğitim uygulamalarında yer alan içerik aramaya yönelik püf noktaları bilmediklerini belirten çalışanlar bunları öğrenmelerinden dolayı memnun olduklarını belirtmişlerdir. Bu uygulamaları deneyerek içerik elde edebildiklerini ve kolay erişim karşısında etkileşimli tahtayı daha etkili kullandıklarını belirtmişlerdir. Anlatılan içerikleri bilen çalışanlar ise nasıl kullanacaklarını bilmediklerini

fark ettiklerini ve bu uygulamalar sayesinde bildiklerini uygulamaya döktüklerini ifade etmişlerdir.

Ç18: “Bunları hiç bilmiyorduk direk yazıp arama yapıyorduk dosya formatlarını biliyordum fakat bu arama yöntemini hiç bilmiyordum uygulamanın ipuçlarını vermeniz çok iyi oldu”.

Ç17: “Google da arama yaparken gösterilen filtreleme yöntemlerini öğrenmem çok iyi oldu ben sadece yazıyordum ve istediğimi bulamayınca arama yapmayı bırakıyordum” .

Ç12: “İçerik bulma videosunda dosya formatlarıyla aramam gerektiğini bilmiyordum yani bu Google’da bir filtreleme yapıyor ve zamanı çok almıyor formatları biliyordum fakat aramada format kullanıp arayacağımı bilmiyordum” .

Tablo 3.2’de belirtilen diğer boyut ise çalışanların bilişsel becerilerine yönelik boyuttur. Bu boyut kapsamında belirlenen beğeni unsurları yöntem ve tekniklerin çeşitliliğinin olması, konuların günlük olaylarla ilişkili olması, örnek olayların ve iyi örneklerin gösterilmesidir. Ayrıca eğitim materyalinin çalışanlara verilmesi de beğeni unsuru olarak ortaya çıkmıştır.

Çalışan görüşleri;

Ç10: “Etkileşimli tahtayı çokta etkili kullanamadığım düşüncesindeydim, alışkanlıklar ve teknolojiye karşı olan ilgisizlik ve yapmayacağım düşüncesi insanı bu tür uygulamalardan alıkoyuyormuş hâlbuki çok rahat yapılacak etkinliklermiş”.

Ç5: “Bilmediğim ne çok şey varmış. Vitamini kullanmayı hiç denememiştim güzel veriler alacağımı düşünmüyordum arama yapmayı bilmediğim için kesinlikle deneyeceğim”.

Ç20: “Etkileşimli tahtanın uygulamalarını anlattığı için çok iyi olmuş ”.

Ç10: “Artık her içeriğe ulaşabilirim diyorum hatta zümrede hocalara da verdim CD’yi birkaç arkadaş daha gelip baktılar onlarda indirdiler. Birkaç programa baktık güzel oldu yani bizim için gerçekten çok faydalı oldu. Bizim için içerik bulma problemdi ve en önemli kısımdı. Bir de görsel bulma animasyonlu görsel bulmak. Yani ben kendi adıma çok rahatladım”.

Ç8: “Etkileşimli tahtayı aktif kullanıyorum benim işimi çok kolaylaştırdı ama bilmediğim çok şey varmış bu bilgileri öğrendiğim çok iyi oldu bu CD’yi vermenizde, verdiğiniz CD’yi tekrar izleyip daha etkili kullanacağım”.

Elde edilen bulgulardan anlaşılacağı üzere hazırlanan videoların ihtiyaca dayalı olması hizmet içi eğitim etkinliğinin çalışanlar tarafından beğenilmesini sağlamıştır. Eğitimin teknik olarak yönlendiren, kılavuzluk yapan yönünün olması ve çalışanların bilişsel becerilerinde olumlu değişiklikler gösteren iyi örnekler sunması, farklı uygulamaların gösterilmesi bu eğitimi diğerlerinden ayırtırdığı çalışanlar tarafından belirtilmiştir.

IV. SONUÇ VE ÖNERİLER

Hizmet içi eğitim etkinliğinin pratik, uygulamalı ve mevcut ihtiyaçlarla örtüşmesinden dolayı çalışanların memnun kaldığı sonucuna ulaşılmıştır. Uygulamaya dayalı olması çalışanların beklentilerine karşılık vermesinden dolayı memnuniyet düzeylerini artırmıştır. Çalışanların teorik bilgilerden ziyade uygulamaya dayalı eğitimleri tercih ettikleri bazı çalışmalarda da vurgulanmıştır. Örneğin; Cherubini, Zambelli and Boscolo (2002) tarafından yürütülen çalışmada, HİE kurslarında grup çalışmalarının, uygulamaların kursa katılanları memnun ettiği ve eğitimin daha verimli olduğu ifade edilmektedir. Tatlı ve Kılıç (2013) çalışmalarında etkileşimli tahta kullanımına yönelik Milli Eğitim Bakanlığı tarafından verilen hizmet içi eğitim hakkında öğretmen görüşlerini almıştır. Sonuç olarak çalışanların aldıkları hizmet içi eğitimi sadece teorik buldukları, uygulama boyutunun olmasını istedikleri sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca, ihtiyaçlarla örtüşmesinden dolayı çalışanların hizmet içi eğitim etkinliğinden memnun kaldıkları görülmüştür. Nitekim bazı araştırmalarda çalışanlar, hizmet içi eğitimlerin ihtiyaçları karşılamadığını vurgulamışlardır. Örneğin Gülmez (2004), çalışmasında öğretmen görüşlerini almış ve hizmet içi eğitimlerin ihtiyaçları karşılamadığı sonucuna ulaşmıştır. Gönen ve Kocakaya (2006), yaptıkları çalışmada fizik öğretmenlerinin hizmet içi eğitime yönelik görüşlerini almış ve öğretmenlerin hizmet içi eğitimi faydalı görmelerine rağmen beklentilerinin altında olduğunu belirtmişlerdir. Dolayısıyla bizim çalışmamızda ihtiyaca dayalı eğitimin yapılmasının memnuniyet üzerinde etkili olduğu görülmektedir.

İhtiyaçlara dayalı olarak hazırlanan bu hizmet içi eğitim etkinliği Kirkpatrick'in üç seviyesi üzerinden yani hem memnuniyet hem öğrenme hem de uygulamaya yansımaları seviyesi üzerinden değerlendirildiğinde uygulamanın olumlu sonuçlar verdiği söylenebilir (Kirkpatrick, 2009). Yani çalışanların memnun olduğu, bilgi ve becerilerinden elde ettikleri kazanımlarını çalışma ortamında uygulamalara yansıtılabildikleri görülmüştür. Bu etkinin arkasında hizmet içi eğitim etkinliğinin ihtiyaca dayalı olması, görsel desteğe yer vermesi ve deneyimlere yer verilmesinin çok önemli olduğu vurgulanmıştır.

Yapılan birçok çalışma da hizmet içi eğitimin planlanmasından önce ihtiyaçların belirlenmesi gerektiğini belirtmektedir (Çiftçi, 2008; Gülmez, 2004; Veyis, 2012). Şenel (2008) yaptığı çalışmada, eğitim sektörü çalışanlarını incelemiş ve öğretmenlere ihtiyaç duydukları bilgi ve becerileri elde edebilecekleri ortamların sağlanmasıyla eğitim öğretimden alınacak verimin artacağını ileri sürmüştür. Demirtaş (2008) yaptığı çalışmada, hizmetçi eğitim etkinlikleri planlanmadan önce çalışanların görüşlerinin alınması, ihtiyaçlarının belirlenmesi ve etkinliklerin içeriğinin buna göre düzenlenmesinin sağlanması gerektiğini belirtmiştir. Öztürk ve Sancak (2007), işverenlerin bu konuda bir yaklaşım geliştirerek çalışanların ihtiyaçlarına göre eğitim vermeleri gerekliliğine vurgu yapmışlardır. Yılmaz ve Düğenci (2010), Çalışanlara özgü içerik geliştirilmesi, çalışanların katılımı ve konuların tamamının değil ihtiyaç duyulan kısmının eğitimde verilmesi gerekliliğine değinmiştir.

Yapılan hizmet içi eğitimlerde sadece teorik bilgiye yer verilmektedir. Bu durumda da eğitimler çalışanlara yeni bilgi kazandırmada yetersiz kalmaktadır. Yapılan araştırma ışığında uygulanacak olan hizmet içi eğitimlerin uygulamaya dayalı olması hedeflerine ulaşılması açısından önemli görülmektedir. Çalışanların teknik ve yeteneklerini ortaya çıkaracak becerilerin geliştirilmesi açısından bilgiye ve örnek uygulamalara ihtiyaçları olduğu düşünülmelidir. Ayrıca çalışanların bireysel eğitime önem verdikleri ve memnun oldukları görüldüğünden eğitim etkinliklerinin çalışanlara kendilerini özel hissettirecek şekilde yapılması sağlanmalıdır.

Kaynaklar

- Baykan, P. (2015). "Kimya Öğretmenlerinin Etkileşimli Tahta Kullanımına İlişkin İhtiyaçlarına Dayalı Örnek Hizmet İçi Eğitim Etkinliğinin Geliştirilmesi, Uygulanması ve Değerlendirilmesi". (Yayımlanmamış doktora tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Cherubini, G., Zambelli, F., ve Boscolo, P. (2002). Student motivation: an experience of inservice education as a context for professional development of teachers. *Teaching and Teacher Education*, 18(3), 273-288.
- Çiftçi, E. (2008). *Türkiye’de Millî Eğitim Bakanlığı Tarafından Müzik Öğretmenlerine Verilen Hizmet İçi Eğitimin İncelenmesi ve Müzik Öğretmenlerinin Hizmet İçi Eğitim İhtiyaçlarının Belirlenmesi*.(Yayımlanmamış Doktora Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Demirtaş, T. Z. (2008). *İlköğretim Okulları Öğretmenlerinin Hizmet İçi Eğitim İhtiyaçları İle Kurum İçi İletişim Algıları Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ekinci, Ö., ve Yıldırım, A. (2009). "İl Eğitim Denetmenleri ve İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Hizmet İçi Eğitim Faaliyetlerine Yönelik Beklentileri". *Ege Eğitim Dergisi*, 10(1), 70-91.
- Gönen, S., ve Kocakaya, S. (2006). Fizik Öğretmenlerinin Hizmet İçi Eğitimler Üzerine Görüşlerinin. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19(19), 37-44.
- Görmüş, A. Ş., ve Kahya, V. (2014). "Hizmet İçi Eğitim Programlarının Kamu Çalışanlarının Motivasyonuna Etkisi: Eti Maden İşletmelerinde Bir Uygulama". *Optimum: Journal of Economics ve Management Sciences/ Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(1).
- Gülmez, İşler S. (2004). *Sınıf Öğretmenlerine Uygulanan Hizmet İçi Eğitim Programlarının Etkililiğine İlişkin Öğretmen Görüşlerinin Belirlenmesi*. (Yayımlanmamış

- Yüksek Lisans Tezi). Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gültekin, M., Çubukçu, Z., ve Dal, S. (2010). “İlköğretim Öğretmenlerinin Eğitim-Öğretimle İlgili Hizmetçi Eğitim Gereksinimleri”. *Selçuk Üniversitesi Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29, 131-152.
- Günel, M., ve Tanrıverdi, K. (2014). “In-service Teacher Training from International and National Perspectives: the Retention and Loss of Institutional and Academic Memories”. *Eğitim ve Bilim*, 39(175).
- Karakelle, S. ve Saraç, S. (2010). “Üst Biliş Hakkında Bir Gözden Geçirme: Üst Biliş Çalışmaları Mı Yoksa Üst Bilişsel Yaklaşım Mı?”. *Türk Psikoloji Yazıları*, 13 (26), 45-60.
- Karasar, N. (2009). *Bilimsel araştırma yöntemleri* (9. baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kaya, A., Küçük, M., ve Çepni, S. (2004). “Fizik Laboratuvarlarına Yönelik Hazırlanan Bir Hizmet İçi Eğitim Programının Değerlendirilmesi”. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(2), 89-103.
- Kaya, N., Ünalı, Ü. E., ve Artvinli, E. (2013). “Coğrafya Öğretmenlerine Yönelik Hizmet İçi Eğitim Faaliyetlerine Tarihsel Bir Bakış: 1923-2012”. *Marmara Coğrafya Dergisi*, 27, 41-57.
- Kayabaş, Y. (2008). “Öğretmenlerin Hizmet İçi Eğitimde Yetiştirilmesinin Önemi ve Esasları”. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12(2), 9-32.
- Kirkpatrick, D. L. (2009). *Implementing the Four Levels: A Practical Guide for Effective*
- McMillan, J.H., ve Schumacher, S. (2010). *Research in education evidence-based inquiry* (7. edition). Boston: Pearson Education Inc.
- Metin, M., ve Özmen, H. (2010). “Fen ve Teknoloji Öğretmenlerinin Performans Değerlendirmeye Yönelik Hizmet İçi Eğitim (HİE) İhtiyaçlarının Belirlenmesi”. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 18(3), 819-838.
- Özalan, F. (2015). “İnsan Kaynakları Yönetimi Eğitim İhtiyaç Analizinin Hizmet İçi Eğitimde Önemi ve Yeri”. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Öztürk, M., ve Sancak, S. (2007). Hizmet İçi Eğitim Uygulamalarının Çalışma Hayatına Etkileri. *Journal of Yaşar University*, 2(7), 761-794.
- Stake, R.E. (2003). Case studies. In N.K. Denzin and Y. Lincoln (Eds), *Strategies of Qualitative Inquiry* (2nd ed), (pp. 134-164). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Şahin, L. ve Güçlü, C.F. (2010). “Genel olarak hizmet içi eğitim. Ülker şirketler topluluğu hizmet içi eğitim süreci ve uygulamaları”. *Sosyal Siyaset Konferansları*, Sayı: 59, s. 217-270.

- Şenel, T. (2008). “*Fen ve Teknoloji Öğretmenleri İçin Alternatif Ölçme ve Değerlendirme Tekniklerine Yönelik Bir Hizmet İçi Eğitim Programının Etkililiğinin Araştırılması*”. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü,
- Tatlı, C., ve Kılıç, E. (2013). “Etkileşimli Tahtaların Kullanımına İlişkin Alınan Hizmetiçi Eğitimin Öğretmen Görüşleri Doğrultusunda Değerlendirilmesi”. *Journal of Educational Sciences & Practices*, 12(24), 137-158.
- Tiyek, R., ve Peker, K. (2015). “Sosyal Hizmet Alanında Çalışanların Hizmetiçi Eğitim Programlarını Değerlendirmeleri: Bir Büyükşehir Belediyesinde Araştırma”. *Journal of Administrative Sciences/Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(26).
- Veyis, F. (2012). *Türk Dili ve Edebiyatı Öğretmenlerinin Hizmet İçi Eğitim İhtiyaçlarının Belirlenmesi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü,.
- Yalın, İ. (2001). “Hizmet İçi Eğitim Programlarının Değerlendirilmesi”. *Milli Eğitim Dergisi*. 150. Erişim tarihi: 20 Mayıs 2015, <http://yayim.meb.gov.tr/dergiler/150/yalin.htm>.
- Yıldırım, A., ve Şimşek, H. (2011). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. 8. Baskı. Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Yılmaz, H., ve Düğenci, M. (2010). Hizmet İçi Eğitime Farklı Bir Yaklaşım: E-Hizmet İçi Eğitim. *XII. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri*, 67-74.
- Yin, R.K. (2003). *Case study research: Design and methods*. (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

