

## HİZMET SEKTÖRÜNDE HİZMET İÇİ EĞİTİM FAALİYETLERİNE KATILANLARIN ÖZ DEĞERLENDİRME VE YAŞAMDAN BEKLENTİ DURUMLARININ İNCELENMESİNE YÖNELİK BİR ALAN ÇALIŞMASI

*Mehmet ALTINÖZ\**, *Hasan TUTAR\*\**

### Ö Z E T

Bürolarda çalışanların kişisel değerlendirmeye duydukları ihtiyaç, kendilerini tanımakla başlamaktadır. Çalışanın kendisini tanıması her şeyden önce inanç, tutum ve davranışlarının, beceri ve yeteneklerinin farkına varmasını, farkındalık düzeyini geliştirmesini gerektirmektedir.

Çalışanlarının kişisel gelişimleri; psikolojik olarak kendi kendilerini tanımalarına, gerginlikleri ve kaygıları ile başa çıkmalarına, duygularını tanıma ve öfkelerini kontrol etmelerine, kendilerine güvenmelerine, ahlaki değer sistemlerine bağlı olmalarına, zamanı verimli kullanma ve geleceklerini planlamalarına bağlıdır.

Bu araştırma, hizmet içi eğitim faaliyetlerine katılanların öz değerlendirme ve yaşamdan beklenti durumlarının incelenmesi ve kişisel olarak kendilerini değerlendirmeleri ve hedeflerini saptamak amacıyla yapılmıştır. Bu amaçla, Maliye Bakanlığı tarafından düzenlenen “Mesleki Eğitim Kursu”nu kazanan kurumun “gelir” ve “gider” birimlerinde çalışanların kişisel gelişim, kendini değerlendirme ve hedeflerini ortaya koyma konusundaki algı düzeylerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bu amaçla

Mesleki Eğitim Kursunda eğitim gören kontrol grubuna isteğe bağlı bir anket uygulanmıştır.

Araştırmada, mesleki eğitim kursu katılımcılarının konuya yönelik eğilimleri belirlenerek, aynı kurumun iki ayrı biriminde görev yapan çalışanlarının yaptıkları işin farklılıkları gözetilerek karşılaştırmalı bir çalışma yürütülmüş, amaç ve beklentileri üzerinde durularak gerekli önerilerde bulunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Büro, Büro Görevlileri, Bilgi, Kişisel Değerlendirme, Yaratıcılık.

### A FIELD STUDY ON IN-SERVICE TRAINEES’ SELF-EVALUATION AND THEIR EXPECTATIONS FROM LIFE IN THE SERVICE SECTOR

#### ABSTRACT

Office workers’ need for self-evaluation begins with self-recognition. An employee’s self-recognition requires above all an awareness of his or her beliefs, attitudes, behaviours, skills, and competence as well as raising this awareness.

Office workers’ personal development depends on psychological self-recognition, coping with worries and anxieties, recognizing their emotions and managing their anger, confidence, commitment to moral values,

\* Hacettepe Üniversitesi, Ankara, maltinoz@hacettepe.edu.tr

\*\* Sakarya Üniversitesi, Sakarya, htutar@sakarya.edu.tr

efficient time management, and planning their future.

This study aims to reveal in-service trainees' self-evaluation and their expectations from life as well as their target-setting. It has been carried out to discover the awareness levels of personal development, self-evaluation, and target-setting of those working in the 'revenues' and 'expense' departments of the institution which has successfully completed the 'Professional Training Course' organized by the Ministry of Finance. To this end, an optional survey was administered to the control group in the Professional Training Course.

The research outlines the relevant tendencies of the participants in the professional training course, focuses on a comparison of those working in two separate departments of the same institution as well as on their targets and expectations, and finally makes some necessary suggestions.

**Keywords:** Office, Office Workers, Information, Self-evaluation, Creativity

## GİRİŞ

Son yıllarda iş ve özel yaşamın tüm alanlarında yaşanan hızlı gelişmeler, toplumların bilgi toplumuna doğru dönüşmesine katkı sağlamaktadır. Bu süreçte işin kendisi ve iş yapma yöntemlerinde önemli değişimler yaşanmaktadır. Bu süreç aynı zamanda büro çalışanlarını yoğun bir bilgi üreticisi ve kullanıcısı olmaya zorlamaktadır. Bilginin işlenerek somut sonuç elde edilecek şekilde dönüştürülmesi, büro çalışanlarından temel beklenti haline gelmektedir.

Geleneksel anlamda klasik üretim faktörlerinin örgütlenmesi, mal ve hizmet üretimi için yeterli iken, bugün çağdaş örgütlerin işlenmiş bilgiyi de üretim faktörü olarak kullanmaları söz konusu olmaktadır. Bu nedenle günümüzde firmaların muhasebe kayıtlarıyla aktiflerinin tamamını göstermesi olanaklı bulunmamaktadır. Muhasebe aktiflerinin yanına, yenilikçilik, yaratıcılık, değişim, kurumsal duyarlık gibi soyut aktiflerin de eklenmesi gerekmektedir. Bugün firmaların asıl pazar değerini söz konusu aktifler oluşturmaktadır. Bütün bu gelişmeler,

büro çalışanlarının soyut değer üretme yeteneğinde olmaları açısından büyük önem taşımaktadır. Söz konusu gelişim süreci, dönün bilgisiyle yarının örgütlerini yönetme olanağını ortadan kaldırmaktadır.

## 1. BÜROLARDA KİŞİSEL DEĞERLENDİRME

Günümüz iş dünyasında yaşanan gelişmeler, örgütleri etkisi altına aldığı gibi çalışanlar da bu gelişmeden etkilenmektedirler. Çalışma yaşamındaki bu değişimin hızını yakalamak, çağa ayak uydurabilmek, günümüz örgütlerinin temel beklentisi haline gelmiştir [1]. Örgüt yapısı içinde önemli bir yere sahip olan büro çalışanları da söz konusu gelişim süreci içinde kendilerini değerlendirme ihtiyacı duymaktadırlar. Büro çalışanlarının kişisel değerlendirmeye duydukları ihtiyaç kendilerini tanımakla başlamaktadır [2]. Büro çalışanlarının kişisel gelişimleri; psikolojik olarak kendi kendilerini tanımalarına, gerginlikleri ve kaygıları ile başa çıkmalarına, duygularını tanıma ve öfkelerini kontrol etmelerine, kendilerine güvenmelerine, ahlaki değerler geliştirmelerine, zamanı verimli kullanma ve geleceklerini planlamalarına bağlı bulunmaktadır [3]. Kişisel gelişim için hem çalışanın hem de örgütlerin çaba harcamaları örgütsel kaynakların etkin kullanımı bakımından zorunlu olmaktadır. Örgütler son yıllarda bu olgu üzerinde yoğun bir şekilde çalışılmaya başlamışlardır [4].

Kişisel gelişimin önündeki en önemli engel iki noktada karşımıza çıkmaktadır: Bunlardan ilki, "başarı öncesi atalet (sürmekte olan durumun korunması eğilimi) riski", ikincisi ise "başarı sonrası atalet" riskidir. Atalet, kişisel gelişimin önünde en önemli sorun olarak durmaktadır. Bu nedenle kişisel gelişimin önünde yatan bu engeli aşabilmek ve gerekli önlemleri alabilmek için aşağıdaki yol haritasına ihtiyaç bulunmaktadır [5]:

- Hayatta nasıl başarılı olabileceğini öğrenmek,
- Kendini ve potansiyelini tanımak,
- Hayat amaçlarını saptamak,
- Amaçlarına ulaşmanın stratejilerini ve planlarını hazırlamak,

- Eyleme geçmek,
- Sonuç alıncaya kadar gerekli manevralar yapmak,
- Sonuç almak ve alınan sonuçlardan gerekli yararları elde etmek.

Kişisel gelişimi olumsuz yönde etkileyen bir başka husus, yeniliğe karşı oluşan engellerdir. Bireysel engeller olarak; ekonomik, psikolojik, sosyal nedenlerle birlikte belirsizlik ve bilgi eksikliği, farklı değerlendirmeler ve hedefler, anlayış ve güven eksikliği vb. dir [6]. Bu süreçte yapısal engellerin ortadan kaldırılması kişisel gelişim için zorunlu olmaktadır [7].

Öte yandan, örgütsel yapı içerisinde önemli bir yeri bulunan büro yöneticileri, kişisel gelişim yöntemi olarak “duyarlık eğitimi” üzerinde durmaktadırlar. Duyarlık eğitimi, kişilerarası ilişkileri ve grup süreçlerini değiştirmeye çalışan bir yönetici geliştirme tekniği olarak görülmektedir. İnsanların duygu ve düşüncelerini, bilgi ve deneyimlerini, tutum ve davranışlarını inceleyerek fark etmelerini ve bunların başkalarını nasıl etkilediğini öğrenmelerini sağlayan bir eğitim sürecidir. Duyarlık eğitimi insanı odaklıdır ve insanın değişmesi durumunda örgütün de değişeceğini kabul etmektedir [4].

Büro çalışanın potansiyelinin farkında olan yönetici, yönettiği çalışanların gelişmesine özen gösterir, çünkü işteki gerçek verimliliğin insanların potansiyelinin üretime dönüşmesinden geçeceğini bilir. Böyle bir yönetici, büro çalışanlarının gelişmesiyle sürekli ilgilenir, olası hataları bile bir gelişim fırsatı olarak değerlendirir [8]. Aynı zamanda yöneticinin büro çalışanlarına ilgi duyması, onların düşüncelerine, eğilimlerine ağırlık vermesi hem iyi bir iletişim kurma anlamına gelirken, hem de büro çalışanın kişisel gelişimine önemli bir katkı sağlar [9]. Ayrıca, bürolarda kişisel gelişim sürecinin önemli bir halkasını sürekli iyileştirme anlayışı oluşturmaktadır.

## 2. KİŞİSEL DEĞERLENDİRME SÜRECİNDE SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Kişisel değerlendirme sürecinde, sürekli iyileştirme kavramı Japonca’da “kaizen” olarak

ifade edilmektedir. “Kai” değişim, “zen” iyi, daha iyi anlamına gelmektedir. Bu iki sözcüğün birleşmesi ile oluşan Kaizen “sürekli iyileştirme” anlamında kullanılmaktadır. Bu kelime ayrıca bir felsefeyi ve bir yaşam biçimini de ifade etmektedir: “her geçen günün bir öncekinden daha iyi olması” için evde, işyerinde ve sosyal yaşamda sürekli çaba sarf etmek kaizenin temelini oluşturmaktadır.

Ofis çalışanlarına 5S kaizen formülü önemli bir iş disiplini ve sürekli gelişim formülü sunmaktadır[10]:

**SEIRI:** Çalışma ortamında gereksiz şeyler yok edilmelidir,

**SEIFUTI:** Her şey olası en emin biçimde yapılmalıdır,

**SEISO:** Çalışma alanı karışıklıktan kurtarılmalı, düzgün ve düzenli halde tutulmalıdır,

**SEITON:** Gerekliler arandıklarında hemen bulunabilecek bir şekilde ve düzende saklanmalıdır,

**SHITSUKE:** Yerine bir yenisi konuluncaya değin varolan standartlara uyma disiplinine sahip olunmalıdır,

Kaizen’de 5S iş disiplini ve sürekli gelişim formülünün aşağıda sıralanan yararlarının olacağı beklenebilir:

- Her çalışma alanı temiz aydınlık ve sevimli olmalıdır,
- Üretim sürecinde kaliteyi sürekli geliştirebilmek için ekipman ve yardımcı ünitelerin bakımı yapılmalıdır,
- Çalışma standartlarına uymak için gerekli iş disiplini kurulmalıdır,
- İş başında sürekli güvenlik ve süreklilik sağlanmalıdır,
- Değişkenlikler azaltılarak kalite geliştirilmelidir,
- Her bireyin yeterliliği, etkinliği artırılmalıdır,
- Aydınlık, cana yakın, disipline olmuş ve çalışmanın takdir edildiği bir atmosfer sağlanmalıdır.

Sürekli iyileştirme sürecinin kaynağı Kaizen felsefesidir. Sürekli iyileştirme süreci; düşünce ve davranış olarak büro görevlilerinin aynı zamanda çalışan herkesin, yaptığı her işi tartışmaya açması ve sonra bunu iyileştirmenin yollarını aramasıdır.

### 3. BÜROLARDA SÜREKLİ İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI

Bürolarda sürekli iyileştirmenin temelinde; özellikle büro çalışanları tarafından gerçekleştirilen sürekli, küçük iyileştirmeler bulunmaktadır. Sürekli iyileştirme, sürece öncelik vermekte ve kişilerin sürece yönelik çabalarını destekleyen bir yönetim sistemi olarak kabul edilmektedir.

Tüm işlemler ve akışlar yazılı olarak saptanır ve standartlar belirlenir. Belirlenen standartların ardından, bunların iyileştirilmesi için çalışmalar başlar ve iyileştirme sonuçları yeni standartlar oluşturur. Hiçbir işlem, hiçbir akış küçük bir iyileştirme yapılamayacak kadar mükemmel olarak kabul edilmemektedir. İyileştirme olanaklarının araştırılması herkesin görevi olarak ele alınır.

Yöneticilerin, kişisel iyileştirmeler açısından büro çalışanlarına yönelik önemli gördükleri bazı örnek araştırma sonuçları aşağıdaki gibi gösterilebilir [11]:

- Ekip çalışmasına yatkın olunmalı, kurum içindeki diğer kişilerle daha fazla ilgilenilmelidir,
- Müşterilerle nasıl ilgilenileceğini öğrenilirken beceri geliştirilmelidir,
- Daha düzenli olunmalı ve ayrıntılara önem verilmelidir,
- İş ve işin gerektirdiği görev ve sorumluluklara daha fazla özen gösterilmelidir,
- Kurumun hedeflerine ulaşmada daha fazla inisiyatif kullanılmalıdır,
- Zaman yönetiminde duyarlı davranılmalıdır,
- Hatırlatma becerileri geliştirilmeli ve işe yönelik uygulanmalıdır.

Kişisel değerlendirme, kendini geliştirmeye başlamanın temeli olarak görülmektedir. Çalışanın kendini tanınması,

zayıf ve güçlü yönlerini, nelerden hoşlanıp nelerden hoşlanmadığını bilmesi, potansiyel sorun alanlarını düzeltmek için gerekli becerileri kazanmanın anahtarı olarak kabul edilmektedir [11].

Günümüzün iş dünyası, kişisel gelişime yönelik iyileştirme çalışmalarına giderek daha fazla önem vermektedir [12]. Söz konusu çalışmalar, örgütsel davranışta teorik planda yerini bulmuş bir yaklaşım olarak görülmektedir. Bu yaklaşım günümüz iş yaşamında, çalışanlarda aşağıdaki beceri ve yetenekleri gerekli kılmaktadır [13]:

- İletişim kurma becerisi,
- İş zekâsına sahip olmak,
- Özgüvenli olmak,
- Sorumluluk alma isteği,
- İnisyatif alma yeteneği,
- Esneklik yeteneği,
- Dinleme becerisi,
- Analitik düşünce yeteneği,
- Enerji düzeyini koruma yeteneği
- Yaratıcı olma becerisi,
- Özeleştirme yapabilme yeteneği,
- Ekip ruhuna uygun olmak,
- Kendini işine adayabilmek,
- Verimli olmak,
- Yaşam boyu öğrenmeye istekli olmak.

### 4. BÜROLARDA SÜREKLİ İYİLEŞTİRME UYGULAMALARI

Günümüz iş ortamında sürekli iyileştirme programları uygulanmaktadır. Olası bir iyileştirmeyi üç bölümde incelemek olanaklıdır.

- Yönetim öncelikli sürekli iyileştirme,
- Grup öncelikli sürekli iyileştirme,
- Birey öncelikli sürekli iyileştirme.

#### 4.1. Yönetim Öncelikli Sürekli İyileştirme

Yönetim öncelikli sürekli iyileştirmede; lojistik ve stratejik konular üzerinde yoğunlaşılır. Yönetimin üretime yönelik hedefleri:

- Maksimum verimlilikte, en yüksek kaliteye ulaşmak,
- Stok düzeyini minimumda tutmak,
- Zor işleri ortadan kaldırmak,
- Kalite ve verimliliği artırmak, çabayı azaltmak için araç ve olanakları etkin kullanmak,
- Takım çalışması ve işbirliği ile sürekli iyileştirme için sorgulayıcı ve açık fikirli olmaktır.

Yönetim öncelikli iyileştirmeye “Tam Zamanında Üretim” güzel bir örnek oluşturmaktadır. Bu sistemde üretim sürecinde meydana gelen kayıplar sınıflandırılmış ve bunların giderilmesi için iki ayrı yapısal özelliği olan bir üretim sistemi planlanmıştır. Bunlar: “Tam Zamanında Üretim” ve “Jidoka” olarak karşımıza çıkmaktadır.

**Tam Zamanında Üretim Kavramı;** gerekli nitelik ve sayıdaki malzemenin, üretimin birbirini izleyen her aşamasında tam zamanında hazır edilmesi anlamına gelmektedir. **Jidoka** ise; herhangi bir sorun oluştuğunda otomatik olarak durmak üzere tasarlanan makine sistemlerini anlatmaktadır.

Yönetim, çabalarını örgütsel sistemlerin iyileştirilmesi için harcamalıdır. Bu ise bölümler arası yönetim, politika ve kalite yayılımı anlayışıyla sağlanabilir. Söz konusu temel hedef, tek tek örgütsel bölümler tarafından gerçekleştirilemez. Ancak tüm yönetim fonksiyonları, bu üç hedefe hizmet ederse örgüt başarılı olabilir.

Bölümler arası işbirliği ve yatay bütünleşmenin kaçınılmaz olması “bölümler arası yönetim” modelini gündeme getirmektedir. Bu modelde; bölümler arası sınır ve engeller kaldırılarak, sahip olunan bilgi ve beceri, bir araya getirilmekte, sorunlara karşı direnme güçleri artırılmaktadır. Kalitenin

geliştirmesi ve olası değişiklikler bölümler arası koordinasyon ile sağlanabilir.

#### 4.2. Grup Öncelikli Sürekli İyileştirme

Sürekli iyileştirme çalışmaları; kalite kontrol çemberleri, gönüllü yönetim grupları ve problem çözmek için çeşitli istatistiksel araçlar kullanan diğer küçük grup faaliyetleri ile yürütülür. Grup üyeleri sorunları belirler, nedenler analiz edilip ortaya konulur, önlemler geliştirilip uygulanarak yeni standartlar oluşturulur. İçinde bulunduğumuz bilgi çağında temel kurumsal öğeler olarak yetenekler, strateji ve organizasyon yapısı öğelerin yerini almaya başlamıştır [14].

#### 4.3. Birey Öncelikli Sürekli İyileştirme

Birey öncelikli sürekli iyileştirme önerilerle ortaya çıkmaktadır. Öneri sistemi kişinin daha çok değil, daha verimli çalışmasını sağlamaya yönelik bir araç olarak görülmektedir. Çalışanların “düşünen çalışanlar” olabilmesi için yönetimin de özendirici olması gerekir. Bunun için, davranış ve duyguların alışverişinin ve karşılıklı değişiminin yer aldığı iletişim sürecinde, davranış ve duyguların değişebilmesi, düşüncelerin değişiminden geçtiği kabul edilirse, düşüncelerin özelliklerini daha yakından tanıyabilmek, onları değiştirebilme olanağını o oranda arttırabilecektir [15]. Bu şekilde birey öncelikli sürekli iyileştirmenin temel yapısı sağlanmış olacaktır.

### 5. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARINDA KULLANILAN ARAÇLAR

Sürekli iyileştirme çalışmalarında değişik araçlar kullanılmaktadır. Bunlar şöylece sıralanabilir:

- 5N,
- 3MU kontrol sistemi,
- 5S,
- 5N 1K,
- 3M 1İ kontrol listesi,
- İstatistiksel araçlar,
- 7 araç uygulaması.

Sürekli iyileştirme çalışmalarında kullanılan araçlar aşağıda belirtildiği şekliyle kısaca açıklanabilir:

**5N:** Bir sorunun gerçek nedenini buluncaya kadar “niçin” sorusunun yinelenmesidir. Görünür çözümlerle geçirilen sorunların tekrar ortaya çıkması kaçınılmazdır.

**3MU Kontrol Sistemi:** Çalışanların ve yöneticilerin iyileştirme alanlarında sürekli hatırlarında tutmaları gereken bir dizi iyileştirme kontrol sisteminden oluşmaktadır.

**5S:** Sınıflandırma, düzenleme, temizlik, standartlaştırma, eğitim ve disiplinden oluşan bir yönetim teknolojisidir. Sorun ve kayıpların belirlenmesinde ilk başlangıç 5S ile yapılmaktadır.

**5N 1K:** Ne, nerede, ne zaman, niçin, nasıl, kim soruları ile sorunların ve çözümlerin belirgin hale getirilmesi ve zayıf noktaların sistematik olarak incelenmesi sağlanır.

**3M 1İ Kontrol Listesi:** İnsan, malzeme, makine, yöntem ve bilgi; bir hatayı düzeltmek için ilk analizin yapılması gereken hususlardır.

**İstatistiksel Araçlar:** İşletme ile ilgili sorunların çözümünde veriler mevcutsa aşağıdaki istatistiksel araçlar kullanılır:

- Pareto diyagramları,
- Neden-sonuç diyagramları,
- Histogramlar,
- Kontrol tabloları,
- Saçılma diyagramları,
- Grafikler,
- Kontrol çizelgeleri.

**7 Araç Uygulaması:** Çözüm için gerekli olan veriler olmadığı zaman tasarım yaklaşımı benimsenir ve aşağıdaki araçlar kullanılır:

- İlişki diyagramı,
- Beyin fırtınası,
- Ağaç diyagramı,
- Matriks diyagramı,
- Matriks veri analiz diyagramı,

- Süreç karar program tablosu,
- Ok diyagramı.

## 6. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEM

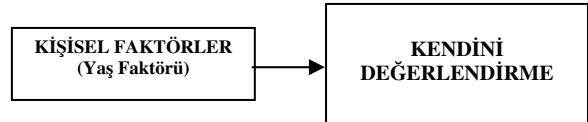
Bu araştırma, hizmet içi eğitim faaliyetlerine katılanların öz değerlendirme ve yaşamdan beklenti durumlarının incelenmesi ve kişisel olarak kendilerini değerlendirmeleri ve hedeflerini saptamak amacıyla yapılmıştır. Diğer yandan *bu amaçla, Maliye Bakanlığı tarafından* düzenlenen “Mesleki Eğitim Kursu”nu kazanan kurumun “gelir” ve “gider” birimlerinde görev yapan çalışanların *kişisel gelişim, kendini değerlendirme ve hedeflerini ortaya koyma* konusundaki algı düzeylerini belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Araştırmanın ikinci amacı, söz konusu algı düzeylerinin gelir ve gider birimlerinde çalışanlar arasında ve kişisel faktörlere bağlı olarak farklılık gösterip göstermediğini belirlemektir. Bunun için, Türkiye’nin farklı il ve ilçelerinde görev yaparken sınav kazanarak söz konusu mesleki eğitim kursunda eğitim gören katılımcılara yönelik isteğe bağlı bir anket uygulanmıştır.

### 6.1. Araştırmanın Hipotezi

Araştırmanın belirtilen amacı doğrultusunda aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir. Hipotezde, büro çalışanlarının yaşları ilerledikçe kendilerini değerlendirme ve denetleme yeteneklerinin artacağı varsayılmıştır.

**Hipotez:** Yaşın ilerlemesinin kendini değerlendirme üzerindeki etkisine ilişkin bir araştırma.



### 6.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Araştırma Maliye Bakanlığı tarafından düzenlenen “Mesleki Eğitim Kursu”nu kazanan, kurumlarının gelir ve gider birimlerinde görev yapan çalışanlar üzerinde yapılmıştır.

Araştırmanın kapsamını mesleki eğitim kursu katılımcıları oluşturmaktadır. Araştırmanın sonuçları veri toplama aracıyla ve söz konusu kontrol grubuyla ve bunlardan kendilerine ulaşılanlarla sınırlıdır.

Maliye Bakanlığı Mesleki Eğitim Kursu, Bakanlığın yönetici ve uzman personel ihtiyacını karşılamak üzere açtığı sınavlara, personelinin hazırlık yapmalarını sağlamak, bilgi ve deneyimlerini artırmak amacıyla düzenlenmektedir.

### 6.3. Araştırmanın Yöntemi

**6.3.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi:** Araştırmanın evrenini Ankara'da Mesleki Eğitim Kursunda eğitim gören 137 kişi oluşturmaktadır. Örneklem seçilmemiş ve tüm katılımcılara anket dağıtılmış, ancak 124 kişi anket formu doldurmuştur. Bunlardan 79'u (%63,7) **Gelir** biriminde, 45'i (%36,3) **Gider** biriminde görev yapan büro çalışanlarıdır. Araştırmacılar tarafından tam sayım yöntemine göre elden dağıtılan anketlerden, geri dönen anket sayısı 124 (%90,5) olup geri dönen anketlerin tümü değerlendirmeye alınmıştır. Örneklem büyüklüğü (n=124) çalışma evrenini temsil edecek büyüklüktedir. Örneklem büyüklüğü  $n = N \cdot t^2 \cdot p \cdot q / d^2 \cdot (N-1) + t^2 \cdot p \cdot q$  formülüne göre hesaplanmıştır.

**6.3.2. Veri Toplama Yöntemi ve Araçları:** Araştırma verileri anket yöntemi ile toplanmıştır. Cary Cohen tarafından geliştirilen Anket formu toplam 19 sorudan oluşmaktadır. Bunlardan ilk beş soru, çalışanların demografik özellikleri ile ilgilidir olup, diğer 14 soru çalışanların kendini değerlendirmeleri ile ilgili ifadelerden oluşmaktadır. Ölçeğin güvenilirlik düzeyleri için Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı kullanılmıştır. **Cohen\*** tarafından geliştirilen "Kendini Değerlendirme Ölçeği"nin tarafımızdan yapılan güvenilirliği  $\alpha=83$  olarak çıkmıştır. Güvenilirlikle ilgili alfa değeri ölçeğin yeterince güvenilir olduğunu göstermektedir. Sosyal bilimlerde ölçeğin güvenilir olduğunun söylenebilmesi için alfa katsayısının **0,60**'tan yüksek olması yeterli görülmektedir [16].

\* Cary Cohen tarafından geliştirilen ölçeğin yer aldığı kaynak Mehmet Çatak tarafından Türkçe'ye çevrilmiştir.

**6.3.3. Verilerin Analizi:** Veriler SPSS 11.5 istatistik programı yardımıyla analiz edilmiştir. Verilerin analizinde; frekans dağılımları, ortalama, standart sapma, bağılantısız örneklem için *t* testi gibi analiz yöntem ve teknikleri kullanılmıştır. Araştırmada anlamlılık düzeyi  $\alpha = 0,05$  olarak alınmıştır [17].

### 6.4. Bulgular ve Tartışma

**6.4.1. Araştırma Örneklemine İlişkin Veriler:** Araştırmaya katılanların (%63,7) gelir grubu, (%36,3) gider grubunu oluşturmaktadır. Örneklem çoğunluğunu oluşturan 73 kişi (%58,9) 31-33 yaş grubu aralığındadır.

Çalışanların yarısından fazlasının (%55,6) çalışma süresi 7-9 yıldır. Katılımcıların Sosyo - Demografik Özellikleri Tablo 1'de yer almaktadır.

**Tablo 1: Katılımcıların Sosyo - Demografik Özellikleri**

Özellikler	Sayı	Yüzde	
Cinsiyet	Bayan	39	31,5
	Erkek	85	68,5
	<b>Toplam</b>	<b>124</b>	<b>100</b>
Yaş	25-27	4	3,2
	28-30	24	19,4
	31-33	73	58,9
	34-36	23	18,5
	37+	-	-
	<b>Toplam</b>	<b>124</b>	<b>100</b>
Birim	Gelir	79	63,7
	Gider	45	36,3
	<b>Toplam</b>	<b>124</b>	<b>100</b>
Hizmet Yılı	1-3	-	-
	4-6	22	17,8
	7-9	69	55,6
	10-12	31	25
	13+	2	1,6
	<b>Toplam</b>	<b>124</b>	<b>100</b>

**6.4.2. Ölçek Puanının Değerlendirilmesi:** Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde yer alan beş soru cevaplayıcıların demografik özelliklerini, ikinci bölümdeki 14 soru kontrol grubunun kendini değerlendirmeleri ile ilgili ifadelerden oluşmaktadır. Ankette "kesinlikle katılıyorum" ve "kesinlikle katılmıyorum" şeklinde "Beşli Likert" ölçeği kullanılmıştır.

Kendini değerlendirme ölçeğinden kontrol grubunun aldığı puanların ortalama ve standart sapmaları Tablo 2’de gösterilmiştir.

**Tablo 2: Gelir ve Gider Birimleri Ölçek Puanları**

Birimi	Ölçek Puanları		
	N	X	SS
Gider	45	4,11	,425
Gelir	79	4,00	,530
<b>Toplam</b>	<b>124</b>	<b>4,05</b>	

Örneklemin kendini değerlendirme ölçeğinden aldıkları puan ortalamaları değerlendirildiğinde; **gider** grubunda olanların puan ortalamalarının ( $x=4,11$ ;  $s=,425$ ) **gelir** grubunda olanlar ise ( $x=4,00$ ;  $s=,530$ ) dur.

Gelir ve gider grubunun ölçekten aldıkları puan ortalamaları arasında gider grubu lehine kısmen bir fark vardır. Bu değerlerden, araştırmaya katılanların soru kağıdındaki ifadelerle “katılıyorum” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır.

**6.4.3. Cinsiyet Değişkeni Bakımından Katılımcıların Kendini Değerlendirme Durumları:** Cinsiyet değişkeni bakımından bayanlarla erkekler arasında  $p<0,05$  anlamlılık düzeyinde anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını belirlemek için yapılan “bağımsız örneklem için t testi” sonuçlarına göre, bayanlarla erkekler arasında cinsiyet değişkeni bakımından istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişkinin olduğu ( $p<0,003$ ) anlaşılmıştır. Bayanların puan ortalamaları ( $x=4,23$ ;  $s=,412$ ) iken, erkeklerin puan ortalamaları ( $x=3,95$ ;  $s=,507$ ) olarak çıkmıştır. Standart etki büyüklüğünün de eşit düzeyde olduğu anlaşılmaktadır. Söz konusu puan değerlerinden, bayanların kendini değerlendirme konusuna, erkeklerden daha olumlu yaklaştıkları anlaşılmaktadır.

**Tablo 3: Cinsiyet Değişkeni Ölçek Puanları**

Gruplar	Gelir ve Gider Grupları		
	N	X	SS
Cinsiyet			
Bayan	39	4,23	,412
Erkek	85	3,95	,507
<b>Toplam</b>	<b>124</b>	<b>4,09</b>	

Bayanların puan ortalamasının ( $X_{\text{bayan}}=4,23$ ;  $S=,412$ ), erkeklerden ( $X_{\text{erkek}}=3,95$ ;  $S=,507$ ) yüksek çıkması araştırmacılar tarafından genel olarak kabul edilen “kadın duyarlılığı”yla açıklanabileceği düşünülmüştür. Analiz sonuçlarında standart etki büyüklüğünün orta düzeyde olduğu görülmüştür. Yapılan testlerde demografik değişkenlerle ölçeğin diğer boyutları arasında anlamlı bir ilişki çıkmamıştır. Bununla birlikte yaş değişkeni bakımından 25-27 yaş grubunda olanların, diğer yaş gruplarından daha düşük puan ortalamasına sahip oldukları görülmektedir.

**Tablo 4: Yaş Değişkeni ve Kendini Değerlendirme Arasındaki İlişki ANOVA Tablosu**

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	P
Gruplar arası	,363	,121	,486	,693
Gruplar içi	29,899	,249		
<b>Toplam</b>	<b>30,262</b>			

Yaş değişkeni bakımından en düşük puan ortalaması ( $X=3,87$ ) 25-27 yaş grubuna aittir. Söz konusu puanın kontrol grubunun genel puan ortalaması ( $X=4,05$ ) den düşük çıkmıştır. Araştırma grubu kendini değerlendirme ölçeği değişkenlerine “katılıyorum” şeklinde yaklaşırken, 25-27 yaş grubu ise “kısmen katılıyorum”a yakın tepki vermişlerdir. Değerlendirme grubunun en küçük yaş grubunun kendilerini değerlendirme ölçeğinden düşük puan almaları beklenen bir durumdur. Çünkü görece olarak yaşca daha önde olan insanların, daha genç insanlara göre özdenetim yeteneklerinin gelişmiş olması beklenir.

Yılların verdiği deneyimin kendini değerlendirme ölçeğinde de genel kabullere uygun çıkması, araştırmanın iç tutarlılığını göstermektedir.

## 7. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma, gelişmiş bir insan olmanın ön koşulları olan “kendini açma” ve “kendini değerlendirme” konusundaki duyarlılık düzeyiyle doğrudan ilişkilidir. Burada “kendini açma”, bireyin kendine ilişkin bilgileri, inanç



ve tutumlarını başkalarıyla paylaşma erdemi anlamına gelmektedir. Bu inanç ve tutum aynı zamanda özgüven gerektiren bir durumdur. “Kendini değerlendirme” ise, kendini açan bireyin başkalarından aldığı geribildirimi ve kendisi hakkındaki kanaatlerini değerlendirmesidir. Bilindiği gibi bu tür çalışmalar “Johari Penceresi” olarak bilinen ve kişinin “kendisi tarafından bilinen” ve “diğerleri tarafından bilinen” yanlarının çaprazlanmasıyla elde edilen enformasyonu değerlendiren bir modeldir. Modelin üzerinde durduğu en önemli husus, kişinin kendine özgüveni ve bulunduğu ortamın güvenilirliğine inancı arttıkça, dışa açılmasının da artacağı varsayımdır. Kendini değerlendirme bu bakımdan bir **özgüven** ve **özsaygının** gelişmişlik düzeyiyle ilgilidir.

Kişinin kendini değerlendirmesi kişi açısından kendisi hakkındaki olumlu imajını güçlendirmesi bakımından önemli olduğu kadar, diğer insanlarla yeterli sosyal karşılaştırmalara girme, çevresindeki insanların başarılarını paylaşma, grup normlarına daha kolay uyum sağlama gibi yararları bulunmaktadır. Bununla birlikte, kendini değerlendirmenin başarılı olabilmesi için kişinin önce kendini algılaması (self-perception) gerekir. Kendini değerlendirme sürecinde kendini algılama, bireyin kendini dış bir gözlemci yerine koyarak hareket etmesini gerektiren bir süreçtir. **Kendini algılama**, kişinin kendini daha iyi öğrenmesi ve kendinin daha iyi farkına varması anlamına gelmektedir. Kendini değerlendirmenin önkoşulu olan kendini algılama durumu, bireyin kendi duygularının, inanç ve tutumlarının gerçekçi biçimde farkında olmasıdır. Burada değerlendirmenin sağlıklı olması, bireyin kendisi hakkında nesnel olmasına bağlıdır. Kendini bir “gözlem objesi” olarak gören kişinin başkalarını değerlendirirken gösterdiği nesnellığı, kendisi için de gösterdiği ölçüde bir anlam ifade eder.

Kendini değerlendirmede diğer önemli bir husus, bireyin “benlik sunumu”yla (self-presentation) ilgilidir. Benlik sunumu, bireyin kendini diğerleri tarafından kendi benlik algısına uygun bir şekilde algılama eğilimini ifade eder. Benlik sunumunda, bireyin diğerleri önündeki davranışlarını kontrol etme ve tutumunun farkında olma çabalarını kapsamaktadır. Benlik sunumu benlik imajının kontrolünü de kapsamalıdır. Ancak bu sayede

insan kişilerarası ilişkilerde, diğerlerine sunulan imajın manipülasyonunu sağlayabilir. Benlik manipülasyonu sayesinde kişi, diğerlerinin geri bildirimlerine göre benlik sunumunu denetleme olanağı elde eder. Bireyin olumlu izlenim bırakabilme, benlik kontrolü geliştirme yeteneği, diğerlerinin onun davranışlarına verecekleri tepkiyi kontrol etme olanağı sağlayacaktır.

Kendini değerlendirme, başta da belirtildiği gibi, kişinin kesintisiz bir gelişim süreci için atılması gereken ilk adımdır. Kişi önce kendinin farkına vararak zayıf yönlerini, güçlü yönlerini, fırsat ve tehditlerini görerek kendini sürekli geliştirme sürecine girer. Bunun için kişinin öncelikle “öz farkındalık” (self awareness), düzeyini geliştirmesi, yani kişinin dikkatinin öncelikle kendisi üzerine toplanması gerekir. Bu süreç kişinin benliğinin, onun bilincinin objesi haline gelmesini sağlayacaktır. Bu sayede kişinin dikkati diğerleri tarafından görülen yanları üzerinde odaklanarak, kamusal/genel öz-farkındalık, ve sadece kendi bildiği yanları üzerinde odaklanarak bireysel öz-farkındalık kazanmış olacaktır.

Bu süreç içerisinde;

- Davranışların yapılan işe olumsuz olarak yansımaması,
- İş ortamında diğer çalışanların motive edilmesi,
- İşin planlanması ve önceliklerin konulması,
- Fazlaca savunma pozisyonuna geçilmemesi,
- Yapılan işe yönelik güvenin tam olması,
- Eleştirilere olumsuz tepki gösterilmemesi,
- Savunma amaçlı dinlemenin yerine, gerçekten dinlenmesi,
- İlgilere anlaşılır ve net bilgilerin verilmesi,
- Telefonda da etkili iletişimin kurulması,
- Sorun yaratmadan “hayır” denilebilmesi,
- İşin sağlıklı bir biçimde sürdürülmesi, sağlanmalıdır.

Sonuç olarak kişi hem kendisini, hem de başkasını daha nesnel değerlendirme olanağı bularak, kendini sürekli geliştirme olanağı elde edebilecektir.

**KAYNAKLAR**

- [1] ŞİMŞEK, Şerif, ÇELİK, Adnan, AKGEMCİ, Tahir ve Abdullah SOSYAL (2004), Kariyer Yönetimi, Ankara: Gazi Kitabevi, s. 4.
- [2] EKER, Sebahattin (2007), Provasız Hayatta Kişisel Marka Olabilmek, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, s. 25.
- [3] KULAKSIZOĞLU, Adnan (2003), Kişisel Gelişim Uygulamaları, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, s. 4.
- [4] ASLAN, Esra A. (2002), Örgütte Kişisel Gelişim, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, s. 53, 491.
- [5] SEKMAN, Mümin (2007), Kişisel Ataleti Yenmek, 13. Baskı, İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım, s. 32-33.
- [6] DURNA, Ufuk (2002), Yenilik Yönetimi, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, s. 153.
- [7] YALÇIN, Azmi (2002), Değişim Yönetimi, Adana: Nobel Kitabevi, s. 72-73.
- [8] CÜCELOĞLU, Doğan (2002), İletişim Donanımları, 2. Baskı, İstanbul: Remzi Kitabevi s. 23.
- [9] KEENAN, Kate (1997), İletişim, İstanbul: Remzi Kitabevi, s. 56.
- [10] EFİL, İsmail (1998), Toplam Kalite Yönetimi ve Toplam Kaliteye Ulaşmada Önemli Bir Araç: ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi, 3. Baskı, Bursa: Vipaş A.Ş., s. 47.
- [11] COHEN, Cary (1994), Profesyonel Sekreterin El Kitabı (çev.), İstanbul: Rota Yayın, s. 16, 17.
- [12] GÜNEY, Salih (2001), Yönetim ve Organizasyon, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, s. 466.
- [13] ÖZSAĞIR, Arif (2007), Bilgi Ekonomisi, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, s. 69-71.
- [14] ÖĞÜT, Adem (2003), Bilgi Çağında Yönetim, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, s. 79.
- [15] ÖZER, Kadir A. (1995), İletişimsizlik Becerisi, İstanbul: Varlık Yayınları, s. 28.
- [16] HAİR, J.F., ROBERT P.B. ve J.O. DAVİD (2000), Marketing Research, International Edition, Irwin McGraw – Hill, s. 391.
- [17] YAZICIOĞLU, Y., ERDOĞAN S. (2004), SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Ankara: Detay Yayıncılık, s. 156.

## SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU 20.YIL ETKİNLİKLERİ

Ankara Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu 1988 yılında kurulmuştur. Bugün Yüksekokul Anestezi, Tıbbi Laboratuvar, Radyoloji, Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik, Protez-Ortez, Odyometri ve Radyoterapi Programları ile eğitimlerini sürdürmektedir. Bugüne kadar 2823 öğrenci mezun veren yüksekokulun 383 öğrencisi bulunmaktadır. Kadrosunda 7 öğretim elemanı ve 15 idari personeli bulunmaktadır. Yüksekokula Tıp Fakültesinin 77 öğretim elemanı eğitsel desteğini sürdürmektedir.

Eğitimi Ankara Üniversitesi Keçiören Yerleşkesinde sürdüren Meslek Yüksekokulu, bu yerleşkede 20.Yıl Etkinlikleri çerçevesinde 5 bilimsel etkinlik gerçekleştirmiştir.

Konferans ve Uygulamalı Kurs niteliğinde olan etkinliklerden 3'ü Üniversitemizin Keçiören Yerleşkesindeki Protez-Ortez Laboratuvarı'nda 4 Mart, 24 Eylül ve 8 Ekim 2008 tarihlerinde gerçekleştirilmiş ve katılımcılar güncel teknoloji ile tanıştırılmıştır.



### Harmony sistem kursu

Yüksekokul Müdür Yardımcısı ve Protez-Ortez Programı Öğretim Üyesi Prof.Dr. Serap Alsancak ve Yüksekokul Sekreteri ve aynı programda Öğretim Görevlisi Yük.Müh. Haydar Altınkaynak tarafından düzenlenen bu kurslarda; Trans-tibial amputelerde yeni bir uygulama olarak bilinen Harmony Sistem, Soket Konforu, Silikon Liner Sistemleri'ne uygun model oluşturma teknikleri Alman Otto Bock Araştırma ve Uygulama Merkezinden C.P.O. Kai Buisek, Felçli hastaların dinamik denge kontrollerini sağlayarak rahat yürümelerini kolaylaştıran Stance Kontrollü Ortezler Amerikan Becker Orthopedics'den C.O. Gary G. Bedard ve Uluslararası Direktörü R. Douglas Turner tarafından, L.A.S.A.R. Postür ile Alt Ekstremité Protez Ayarları ve Dinamik Sonuçları Alman Otto Bock Araştırma ve Uygulama Merkezi Başkanı Prof.Dr. Siegmur Blumentritt tarafından katılımcılara anlatılmıştır. Prof.Dr. Siegmur Blumentritt'in konferansının ardından Araştırma Merkezi sahibi Prof.Dr. Hans G. Naeder'in 29 Temmuz 2008 tarihinde yüksekokula ve geliştirilen Protez-Ortez Laboratuvarı'na yaptığı ziyaretler sırasında eğitime katkı sağlamak amacıyla L.A.S.A.R. Postür cihazının bağışlanması kararı ile bu cihaz üniversitemiz Laboratuvarına kazandırılmıştır.



### Stance kontrollü ortezler kursu ve bu ortezlerin değerlendirilmesi



**L.A.S.A.R. Postür Cihazı ile Alt Ekstremitte Protez Ayarları ve Dinamik Sonuçları kursu sonrası Prof. Blumentritt, Prof. Alsancak ve Yük.Müh. Altınkaynak kursiyerlerle birlikte.**

Üniversitemiz Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu 20. Yıl Etkinlikleri kapsamındaki diğer iki konferans Sezai Yaman Konferans Salonu'nda gerçekleştirilmiştir. Bunlardan biri Yüksekokulumuz öğretim elemanlarından Yrd. Doç.Dr. Suna Yılmaz ve Öğr. Gör. Dr. Ayşen Köse'nin organizasyonunda 22 Ekim 2008 tarihinde Starkey firmasının eğitim ve pazarlama direktörü Mehmet Bakır tarafından verilmiştir. Bu konferansta işitme cihazlarında *nano-teknoloji* kullanılmasının bu endüstrideki faydaları, yüksek teknoloji ile yapılan bu cihazları kullanan hastaların memnuniyetleri vurgulanmıştır. İşitme kayıplı kişilerin hayatlarını değiştiren, iletişim kurmalarını ve sosyal uyumunu sağlayan işitme cihazı sektöründe *nano-teknoloji* ile yapılan cihazların kullanım kolaylıkları ve avantajları anlatılmıştır. Ankara Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Odyometri programı öğrencileri için düzenlenen bu aktivite; öğrencilerin mezun oldukları zaman ayrıca kariyerlerini planlamalarında ve özellikle işitme cihazı sektöründe çalışmayı düşünenler için kararlarını verme ve seçim yapma zamanı geldiğinde, nelere dikkat edeceklerini görmeleri açısından da faydalı olmuştur.



**İşitme Cihazındaki Son Gelişmeler Konferansından**

Yılın son konferansı, 19 Kasım 2008 tarihinde Öğr. Gör. Perihan ŞENEL TEKİN tarafından "Kariyeri Günleri I" olarak düzenlenmiştir. Tüm yüksekokul öğrencilerinin büyük ilgisi ile gerçekleşen bu konferansta Öğr.Gör. Şenel Tekin günlük hayatta ve kariyer sürecinde faydalı olacağı düşünülen imaj ve beden dili konularını görsel örneklerle zenginleştirerek işlemiştir.



**Kariyer Günleri I Konferansından**

Üniversitemizin Keçiören Yerleşkesinde Sezai Yaman Konferans Salonu ve Protez-Ortez Laboratuvarı'nda Yüksekokulun öğrencilerin, mezunların ve öğretim elemanlarının büyük katılımı ile gerçekleşen bu kurs ve konferanslar zinciri gelecekte de bu alanlarda çalışan multidisipliner ekip elemanlarını da içine alacak şekilde geniş bir yelpazede sürdürülecektir.

2009 yılının ilk bilimsel etkinliğinde, değerli hocamız Prof. Dr. Ünsal Yavuz'un yapacağı konferansta sizlerle birlikte olmak dileği ile...

Yüksekokul Öğretim Elemanları Adına,  
Prof. Dr. Serap Alsancak