

Sosyal Hizmet Alanında Çalışanların Hizmetiçi Eğitim Programlarını Değerlendirmeleri: Bir Büyükşehir Belediyesinde Araştırma

Ramazan TİYEK* & Kadir PEKER**

Özet

Sosyal Hizmet alanında çalışanların hizmetiçi eğitim programlarını değerlendirmeleri ve hizmetiçi eğitim programlarından beklentilerinin belirlenmesi araştırmanın amacını oluşturmaktadır. Bir büyükşehir belediyesinde yapılan araştırmanın verileri anket yöntemi kullanılarak elde edilmiştir.

127 çalışan görüşünün değerlendirildiği araştırmada, katılımcıların % 90,5 (115 kişi) gibi büyük çoğunluğu hizmetiçi eğitimlerin gerekli olduğunu düşünmektedir. Katılımcıların % 23,6 (30 kişi) gibi azımsanmayacak derecede önemli bir oranı eğitim mekânlarının yetersiz olduğunu düşünürken, eğitimcilerin yetişkin eğitimi konusunda uzman olmaları gerektiğini düşünenlerin oranı ise % 90,5'tir (115 kişi). Mann Whitney U hipotez testi sonuçlarına göre katılımcıların cinsiyetleri ile yöneticilerin hizmetiçi eğitim programlarına gerekli önemi verdiklerini değerlendirmeleri arasında anlamlı seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Bazı eğitimlerin elektronik ortamda verilmesi ile katılımcıların cinsiyeti arasında herhangi bir ilişki tespit edilememiştir.

Eğitim mekânlarının iyileştirilmesi, eğitimcilerin yetişkin eğitimi konusunda uzman olmalarının gerekliliği ve eğitim programlarının daha etkin hale getirilebilmesi için eğitim ihtiyacı analizi çalışmasının iyileştirilmesi ve yöneticilerin hizmetiçi eğitim programlarını daha verimli hale getirebilmeleri için özen göstermeleri gerekliliği, katılımcılar tarafından olumsuz olarak değerlendirilen önemli konulardır.

Anahtar Kelimeler: Eğitim, Hizmetiçi Eğitim, Eğitimci, Büyükşehir Belediyesi, Araştırma

* Yrd. Doç. Dr., Kırklareli Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, ramazan.tiyek@kirkclareli.edu.tr; ramazantiyek@gmail.com

** Yrd. Doç. Dr., Kırklareli Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü, kadirpeker57@gmail.com

Evaluation of in-Service Training Programs by the Employees Working in Social Service Area: Research in a Metropolitan Municipality

Abstract

The aim of this research is the evaluation of in-service training programs and determination of in-service training expectations for those working in the social service area. The study was carried out in a metropolitan municipality by using survey method. The data of the study that was carried out in a metropolitan municipality was obtained using the survey method.

In the study where the ideas of 127 workers are evaluated, 90.5% of respondents think (115 persons) that in-service trainings are necessary. While a substantial amount of respondents like 23.6% (30 people) think that training spaces are insufficient, 90.5% (115 persons) of respondents think that trainers should be an expert in adult education. According to results of the Mann-Whitney U hypotheses test, a significant correlation has been identified between the sex of the participants and the managers who think that they provide the necessary importance to training programs. No correlation between the sex of the participants and some trainings given online.

Betterment of education spaces, necessity of trainers being an expert in adult education, and the improvement of training-need analysis to make the education programs more effective, and the necessity of managers to be more attentive to make the in-service trainings more fruitful are the important topics evaluated negatively by the participants.

Key words: Training, In-service Training, Trainer, Metropolitan Municipality, Research

GİRİŞ

Sosyal sorunlara eğilmek, insan ihtiyaçlarını karşılama yönünde çaba göstermek ve insan kaynaklarını geliştirmede tüm olanaklarını seferber etmek sosyal hizmetin çalışma alanlarını oluşturmaktadır. Sosyal hizmetin amacı, bireylerin, grupların ve toplulukların gelişmesi, refah ve mutluluklarının sağlanmasıdır.

Günümüzde merkezi devletin yerel düzeydeki sosyal politikaları, yerel yönetimlerin özellikle de belediyelerin desteği ile başarılı olabilmektedir. Yerel yönetimlerin, halkın sosyal gereksinimlerini yerinde ve doğru olarak belirlemede ve bu gereksinimleri doğrudan karşılamada merkezi yönetimlere göre daha avantajlı bir konumda oldukları söylenebilir. Sosyal hizmet çalışmalarını da yerel yönetimlerin başarılı olduğu alanlardan birisidir. Toplumun sosyal kalkınmasında önemli bir yere sahip olan sosyal hizmet alanında çalışan uzmanların kendi niteliklerini geliştirerek toplumsal kalkınmaya olumlu düzeyde katkı sağlamaları gerekir. Yerel sosyal hizmet alanında çalışanların kendi niteliklerini artırabilmenin yollarından birisi de hizmetiçi eğitim programlarıdır. Hizmetiçi eğitim programları, çalışanların yapacakları işleri daha doğru bir şekilde yapabilmeleri için onlara yapılması gerekenleri öğretmesi ve çalışanların kendilerini geliştirmesi açısından önem taşımaktadır.

Çalışmanın amacı sosyal hizmet alanında çalışanların hizmetiçi eğitim programlarını değerlendirmeleri ve hizmetiçi eğitim programlarından beklentilerinin

belirlenmesidir. Araştırma amacının bu şekilde oluşturulmasında, sosyal hizmet alanında çalışanların verimliliklerini artırmada önemli bir uygulama olarak değerlendirilen hizmetiçi eğitim programlarının, çalışan görüşleri çerçevesinde kurumun amacına uygun bir şekilde yeniden tasarlanması gerekliliğine vurgu yapılmak istenmesi etkili olmuştur.

Katılımcıların çoğunluğu tarafından gerekli ve önemli görülen hizmetiçi eğitim programları ile ilgili eğitim mekânlarının ve eğitimcilerin yetişkin eğitimi konusundaki yetersizlikleri katılımcıların değerlendirmeleri sonucunda ortaya çıkan önemli unsurlardır. Katılımcılara göre eğitim programlarının amacı, kurumun vizyon ve misyonuna uygun olarak personeli geleceğe hazırlamak olmalıdır. Ayrıca uygulanmakta olan eğitim programlarında yapılan eğitim ihtiyaç analizi çalışmasının doğru bir şekilde uygulanması, iyileştirilmesi gerekliliği sonucu da araştırma kapsamında ortaya çıkan bir başka unsurdur.

1. HİZMETİÇİ EĞİTİM

Sosyal hizmet kurumları insanlar gibi şimdi ve gelecekte yaşamlarını sürdürmek isterler ki, bu durum değişik faktörlere bağlıdır. Hızlı değişen küreselleşme sürecindeki faktörlerden biri, çalışanların etkinliğinin artırılmasıdır. Çalışanların etkinliklerinin artırılması da bilgi, beceri ve yeteneklerinin geliştirilmesi ile sağlanabilir. Bilgi, beceri ve yeteneklerinin artırılmasında en önemli faktör eğitimidir.¹ Öyle ki, Danton'a göre eğitim; 'insanların ekmekten sonraki en iyi ikinci ihtiyacı'dır.²

Eğitim, kurumun amaçlarına ulaşmasının başarılmasında çalışanların kapasitelerinin artırılması sürecidir. Eğitim, çalışanların mesleklerinde kullanabilecekleri spesifik, tanımlanabilir bilgi ve beceri kazandırma sürecidir.³

Eğitim bireysel, grup ve/veya kurum performans seviyesinin iyileştirilmesi için tasarlanmış planlı programlardan oluşmaktadır. Performansın iyileştirilmesi bilgi, beceri, tutum ve/veya sosyal davranışlardaki ölçülebilir değişimler de eğitim yoluyla gerçekleştirilmektedir.⁴ Eğitimin amacı eğitim alan kişilerde davranış değişikliği meydana getirebilmektir. Eğitim sonunda çalışanların organizasyonun amaçlarına ulaşabilmesi için yeni beceriler kazanması ve bu bilgi ve becerilerini çalışmalarında kullanmaları amaçlanmaktadır.⁵ Eğitimin örgütsel etkileri zaman

- 1 M. Nail Berzek, Human Resources Management, 2nd Edition, (İstanbul: Private Marmara Contemporary Sciences, 1998), s. 79.
- 2 Zeyyat Sabuncuoğlu, Personel Yönetimi: Politika ve Yönetel Teknikler, 8th Edition, (Bursa: Ezgi Kitabevi, 1997), s. 124.
- 3 Robert L. Mathis ve John H. Jackson, Human Resource Management, 9th Edition, (Ohio: South-Western College Publishing, 2000), s. 317.
- 4 Wayne F. Cascio, Managing Human Resources, 3rd Edition, (McGraw-Hill International Editions, 1992), s. 232.
- 5 Dale S. Beach, Personel: The Management of People At Work, 4th Edition, (New York: Macmillan Publishing, 1980), s. 358; Dursun Bingöl, İnsan Kaynakları Yönetimi, 8. Baskı, (İstanbul: Beta Yayınları, 2013) s. 280-281.

alan bir süreçtir. Bazı yöneticiler için zaman kaybı olarak değerlendirilen eğitim programları, kurumların ayakta kalmaları ve geleceğe güvenle bakabilmeleri için ihmal etmemeleri gereken önemli bir unsurdur.

1.1. Hizmetiçi Eğitimin Amacı ve Faydaları

Eğitimin genel amacı, kurumsal verimliliğin artırılmasıdır.⁶ Ayrıca, çalışan performansının iyileştirilmesi, personel becerilerinin güncellenmesi, yönetim giderlerinin azaltılması, örgütsel problemlerin çözülmesi, yeni personelin kuruma uyumunun kolaylaştırılması, personelin yükselme ihtiyacının tatmininin sağlanması da eğitim programlarının amaçları arasında yer almaktadır.⁷

Organizasyonun tüm seviyelerinde mesleki bilgi ve becerilerin iyileştirilmesi, çalışanların kurumun amaçlarını bilmesine yardımcı olması, güzel bir kurum imajı oluşturması, örgütsel iletişimi geliştirerek işveren ve çalışanlar arasındaki ilişkiyi iyileştirmesi, çalışanların terfi için gelişimlerini sağlaması, üretim ve kalitenin artmasına yardımcı olması, uygun olmayan davranışları yok etmesi, işgücü devir hızının düşürülmesinin sağlanması, stres ve tansiyonu önleyerek anlaşmazlıkların çözümüne yardımcı olması kurumların kendilerini geleceğe hazırlamada önemli bir unsur olan eğitimin çalışanlara olan faydalarının özeti şeklinde değerlendirilebilir.⁸

1.2. Hizmetiçi Eğitim Süreci

Katılımcılarına faydalı olması amaçlanan eğitim programları genel olarak dört aşamayı kapsayan bir süreçten oluşmaktadır. Bu aşamalar başlıklar halinde aşağıdaki gibi ifade edilebilir:⁹

1. Eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi ve eğitim amaçlarının oluşturulması
2. Eğitim ve geliştirme metot ve tekniklerinin belirlenmesi ve seçilmesi
3. Eğitim programının geliştirilmesi ve uygulanması
4. Eğitim programının değerlendirilmesi

6 Andrew F. Sikula, ve John F. McKenna, *Personel and Human Resource Management*, (Florida: Krieger, 1990), s. 208.

7 Michael R. Carrell, Norbert F. Elbert ve Robert D. Hatfield, *Human Resources Management*, 5th Edition, (New Jersey: Prentice Hall, 1995), s. 401-402.

8 B. William Werther ve Keith Davis, *Human Resources and Personel Management*, Fifth Edition, (Boston: Irwin McGraw-Hill, 1996, s. 285; Robert L. Mathis ve John H. Jackson, *Human Resource Management*, 9th Edition, (Ohio: South-Western College Publishing, 2000), s. 316.

9 Olive Lundy ve Alan Cowling, *Strategic Human Resources Management*, (London: Rotledge, 1996), s. 261.

1.2.1. Eğitim İhtiyaçlarının Belirlenmesi ve Eğitim Amaçlarının Oluşturulması

Eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesinde temel amaç çalışanların eğitime ihtiyaçlarının olup olmadığının belirlenmesidir.¹⁰ İhtiyaç analizi mevcut problemlerin çözümlenmesi ve yakın gelecekte gerekli olacak becerilerin eğitim yoluyla çalışanlara kazandırılması sürecine hizmet etmelidir.¹¹ Eğitim, ürün ya da hizmet kalitesinin iyileştirilmesi ve operasyon maliyetlerinin azaltılması vb. örgütsel amaçların gerçekleştirilmesine yardımcı olabilecek şekilde tasarlanmalıdır. Bu tasarımda da en önemli aşamayı ihtiyaçların doğru şekilde belirlenmesini sağlayacak olan eğitim ihtiyaç analizi süreci oluşturmaktadır.¹²

Eğitim ihtiyaç analizi yapıldıktan sonra eğitim amaçlarının belirlenmesi gerekmektedir. Aksi takdirde bazı örgütlerin yaptıkları gibi eğitimler sadece eğitime katılmak isteyenlerin isteğine göre yapılır ki¹³ bu tür eğitimler belirli bir amaç çerçevesinde gerçekleştirilmediği için ölçülememekte ve çalışanların güçlü ya da zayıf yanlarına hizmet etmemektedir.¹⁴

Eğitim amaçları ihtiyaç analizi sonuçları ile doğrudan ilişkilidir. Eğitim amaçlarının örgütün misyon ve stratejik planı doğrultusunda çalışanların eğitim sonunda hangi davranış yada becerilerinin değiştirilmesi gerektiği üzerine oluşturulması gerekir. Eğitim amaçlarının belirlenme sürecine çalışanların da dâhil edilmesi onların motivasyonlarının sağlanması ve başarılı olmaları açısından önemlidir.

Eğitim programlarının genel olarak üç amacı gerçekleştirmeye hizmet etmesi beklenmektedir. Bunlardan birincisi, çalışanların kavramsal becerilerinin gelişmesini sağlayıcı öğretici amaçlar; ikincisi, çalışanların işe geç kalmaları, işgücü devir hızlarının yüksek olması, maliyetlerinin artması durumlarında bunları azaltmak ya da önlemek amacıyla örgütsel ya da bölümsel amaçlar; üçüncüsü ise, çalışanların bireysel performans ve büyüme amaçlarını gerçekleştirmelerine hizmet edecek amaçlardır.¹⁵ Ayrıca eğitimin amaçlarının doğru bir biçimde değerlendirilebilmesi için eğitim amaçlarının yazılı, sonuç odaklı, açık, objektif ve ölçülebilir olması önem taşımaktadır.¹⁶

10 Raymond A. Noe, İnsan Kaynaklarının Eğitim ve Gelişimi, Çev. Canan Çetin, (İstanbul: Beta Yayınları, 1999), s. 54.

11 B. William Werther ve Keith Davis, Human Resources and Personnel Management, Fifth Edition, (Boston: Irwin McGraw-Hill, 1996), s. 286.

12 Lloyd L. Byars ve Leslie W. Rue, Human Resources Management, 6th Edition, (Boston: Irwin McGraw-Hill, 2000), s. 210.

13 Lloyd L. Byars ve Leslie W. Rue, Human Resources Management, 6th Edition, (Boston: Irwin McGraw-Hill, 2000), s. 210.

14 Gary Dessler, Human Resources Management, 6th Edition, (New Jersey: Prentice-Hall, 1994), s. 243.

15 Lloyd L. Byars ve Leslie W. Rue, Human Resources Management, 6th Edition, (Boston: Irwin McGraw-Hill, 2000), s. 210.

16 Karen Lawson, The Trainer's Handbook, 2nd Edition, London: Kogan Page, 1988, s. 67.

1.2.2. Eğitim Metot ve Tekniklerinin Belirlenmesi ve Seçilmesi

Her bir eğitim programının amacına uygun değişik eğitim yöntemleri bulunmaktadır. Seçilmiş olan eğitim metodunun aşağıdaki unsurları içermesi gerekmektedir:¹⁷

1. Katılımcıları kendi performanslarını geliştireceğine yönelik motive etmeli,
2. Eğitim sonunda beklenen beceriler açık bir şekilde açıklanmalı,
3. Katılımcıların aktif katılımını sağlayabilmeli,
4. Katılımcılara öğrendiklerini uygulama imkânı sağlayabilmeli,
5. Katılımcıların performansı hakkında zamanında geri dönüş sağlayabilmeli,
6. Katılımcıların öğrenmelerini destekleyici bazı araçlar da imkânlarına sunulabilmeli,
7. Kolaydan zora doğru yapılandırılmalı,
8. Özel problemlere adapte olabilmeli,
9. Katılımcıların öğrendiklerini farklı durumlarda nasıl aktarabileceklerine dair imkânlar sunabilmeli.

Değişik eğitim metot ve teknikleri bulunmaktadır. Eğitim metotları arasında yapılabilecek en önemli ayırım eğitimlerin iş başında uygulanan ve iş başında uygulanmayan eğitimler şeklinde ikiye ayrılmasıdır.

İş başında yapılmayan eğitimler bazen bir personel tarafından verilebilirken bazen de profesyonel eğitimciler tarafından verilmektedir.¹⁸ Konferans, sınıf ortamında eğitim, örnek olay, rol oynama, simülasyon, bilgisayar destekli eğitim vb. eğitim türleri işbaşında uygulanmayan eğitim programlarından sadece birkaçıdır.

İş başında uygulanan eğitim programları yaygın olarak kullanılmaktadır. İş başında uygulanan eğitim programında doğrudan işi öğretecek davranışlar gösterildiği için birçok avantaja sahiptir. Ancak özellikle eğitimcinin yeteri kadar bilgili olmaması ya da yetişkin eğitimi konusunda tecrübeli olmaması iş başında uygulanan eğitim programlarının başarısız olmasına neden olabilmektedir.¹⁹ Çıraklık, oryantasyon, özel proje ve komite çalışmaları, koçluk, iş rotasyonu vb. eğitimler de iş başında uygulanan eğitim programlarından bazılarıdır.

1.2.3. Eğitim Programının Geliştirilmesi ve Uygulanması

Eğitim metodu belirlendikten sonra uygulanacak olan eğitim programına göre eğitim içeriğinin çerçevesi oluşturulmalıdır. Eğitim tekniklerinin hangisinin seçi-

17 Wayne F. Cascio, Applied Psychology in Human Resources Management, 5th Edition, (Upper Saddle River: Prentice Hall, 1998), s. 281.

18 Richard M. Hodgetts ve Galen Kroeck, Personel and Human Resource Management, (USA: The Dryden Pres, 1992), s. 375.

19 Richard M. Hodgetts ve Galen Kroeck, Personel and Human Resource Management, (USA: The Dryden Pres, 1992), s. 375.

leceği konusuna aşağıda tablo 1’de yer alan her bir kriterin özelliğine göre karar verilir.

Tablo 1: Eğitim Programı Seçimi için Kriterler

Maliyet	Bireysel ya da Takım Çalışması	Eğitime katılanların sayıları
Tamamlanma Zamanı	Ayrılan zaman	Eğitim konusunun özelliği
Eğitimin Amacı	Kendi kendine ya da rehberlik yöntemiyle	Eğitim kaynakları

Kaynak: Robert L. Mathis ve John H. Jackson, Human Resource Management, 9th Edition, (Ohio: South-Western College Publishing, 2000), s. 339.

Yöneticilerin çok yoğun olmalarından dolayı eğitim programlarının uygulanması bazen zorlaşmaktadır. Bazı zamanlar da yeterli nitelikte eğitmenlerin bulunamamasından dolayı eğitim programları istenilen nitelikte uygulanamayabilmektedir. Buna ek olarak, eğitimcilerin kurumun felsefesi, amaçları, eğitimin amaçları, formal ve informal organizasyon yapısı vb. bilgilere de sahip olmaları gerekir. Eğitim, organizasyondaki diğer insan kaynakları uygulamalarına göre daha çok yaratıcılık gerektiren bir alandır.²⁰ Eğitim programlarından maksimum bir şekilde nasıl fayda sağlanacağı belirlendikten ve gerekli şartlar yerine getirildikten sonra uygulanması gerekmektedir.

1.2.4. Eğitim Programının Değerlendirilmesi

Eğitim programının değerlendirilmesi eğitimin tüm maliyeti ve faydalarının birlikte değerlendirilmesidir.²¹ Eğitim programının değerlendirilmesi eğitmen ve yöneticiler açısından bazı sebeplerden dolayı önemlidir. Bu nedenlerden bazıları şunlardır:²²

1. Programın güçlü ve zayıf yönlerinin belirlenmesi,
2. Eğitim içeriği, organizasyon, programın yönetimi ve yeni öğrenilen bilgilerin işte kullanıma katkısının değerlendirilmesi,
3. Eğitim programından en fazla ve en az yararlananların belirlenmesi,
4. Katılımcıların programa katılma nedenlerinin, programı başkalarına tavsiye edip etmeyeceklerinin ve programdan tatmin olma düzeylerinin belirlenerek programın pazarlamasının desteklenmesi,
5. Programın maliyeti ve finansal faydalarının belirlenmesi,
6. Eğitim programının fayda ve maliyetinin eğitim programı yapılmadan gerçekleştirilecek yatırım araçlarıyla karşılaştırılması,

20 R. Wayne Mondy, Robert M. Noe ve Shane R. Premaux, Human Resource Management, (New Jersey: Prentice Hall, 1999), s. 278.

21 A.G. Cowling ve C.J.B. Mailer, Managing Human Resources, 2nd Edition, (London: Arnold, 1980), s. 80.

22 Raymond A. Noe, Employee Training and Development, 3rd Edition (McGraw-Hill, 2005), s. 172.

7. Seçilmiş olan eğitim programının fayda ve maliyetinin diğer eğitim programları ile karşılaştırılması.

Değerlendirme kriterlerinin etkili olabilmesi eğitim sonuçlarına odaklanması ölçüsündedir. Bu kapsamda Kirkpatrick tarafından geliştirilen eğitim programını değerlendiren kriterlerin nasıl olması gerektiği literatürde önemli bir yer tutmaktadır. Buna göre:²³

1. Katılımcıların eğitim içeriği ve sürecine yönelik reaksiyonları/tepkileri,
2. Eğitim sürecinde bilgi ve öğrenmenin gerçekleşmesi,
3. Eğitim sonunda davranışlarda meydana gelen değişiklik,
4. Düşük işgücü devir hızı, kazaların azalması ve daha az devamsızlık gibi bireysel ya da örgütsel düzeyde ölçülebilir sonuçlar ya da iyileştirmeler gerçekleşmesi gerekir.

2. SOSYAL HİZMET

Sosyal devletin önemli bir unsuru olan sosyal güvenlik sisteminin amacı, ülkede yaşayan bireyleri sosyal risklere karşı korumak ve onları yaşadıkları toplum içinde başkalarına muhtaç etmeyecek bir hayat standardına ulaştırmaktır. Bu amaca ulaşmada sosyal hizmet uygulamaları, primsiz sistemin en önemli argümanını teşkil etmektedir.²⁴

Sosyal sorunlara hassasiyetle eğilmek, insan ihtiyaçlarını karşılama yönünde çaba göstermek ve insan kaynaklarını geliştirmede tüm olanaklarını seferber etmek birincil derecede önem arz etmektedir. Buradaki temel amaç, insan varlığını güçlü kılmak, toplumsal yaşam ve etkinliklere etkili bir biçimde katılmalarını gerçekleştirmek ve nihayetinde toplumsal etkileşim içinde olan insanların iyilik hallerini ortaya çıkarmak ve birbirlerine karşı olan sorumluluklarını milli ve manevi değerlerle güvence altına almaktır.²⁵

Sosyal hizmet, toplumun kaynaklarından etkin yararlanamayan birey, grup ve topluluklara kendi esenlikleri için psikolojik, sosyal ve/veya ekonomik anlamda yapılan profesyonel yardım ve müdahalelerdir. Sosyal hizmet uygulamaları felsefi temelini insan hakları ve sosyal adaletten alır.²⁶ Sosyal hizmetin amacı, bireylerin, grupların ve toplulukların gelişmesi, refah ve mutluluklarının sağlanmasıdır. Yani amaç, bireylerin refahı ile yaşadıkları toplumun refahı arasında denge kurmaktır. Sosyal hizmet, toplumun sosyal kalkınmasında önemli bir yere sahiptir. Toplulukların yalnızca ekonomik kalkınmaları, ekonomik büyüme ve gelişmeleri, o toplumun tüm sorunlarının çözümü için yeterli değildir. Ekonomik geliş-

23 Gerald R. Ferris and M. Donald Buckley, *Human Resources Management*, 3rd Edition, (New Jersey: Prentice-Hall, 1996), s. 331.

24 Alagöz, M. Ve S. Yapar, "Kalkınma Planları Çerçevesinde Türkiye'de Sosyal Güvenlik Sorunu", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 10, (Konya, 2003). s. 439.

25 *Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü, Sosyal Hizmetler Rehber Kitaplığı* (Ankara: Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu: 2011), s. 7.

26 <http://tr.wikipedia.org/wiki>, Erişim Tarihi: 01.12.2014.

meyle birlikte, muhtaç bireylere, yoksullara ve marjinal gruplara hizmet götüren, bununla da sınırlı kalmayıp, insan kaynaklarını geliştiren, hayat kalitesini artıran, gelir dağılımının düzenlenmesinde ve eşitsizliklerin giderilmesinde rolü olan ve bu yolla sosyal yapının gelişmesi ve değişmesini sağlayan sosyal hizmetlere de ihtiyaç bulunmaktadır.²⁷

Sosyal hizmet kuruluşları, sosyal hizmetler tanımında konu edilen faaliyet ve programları, sosyal hizmetlerle ilgili kanunların amaç, kapsam ve ilkelerine uygun olarak yerine getirmek üzere çeşitli adlar altında kurulmuş sosyal kuruluşlardır.

Sosyal hizmet kuruluşları, kamu sosyal hizmet kuruluşları ve özel sosyal hizmet kuruluşları olmak üzere genel olarak ikiye ayrılır:²⁸

Kamu Sosyal Hizmet Kuruluşları: Sosyal hizmetler tanımında konu edilen faaliyetleri yerine getirmek üzere kurulan ve sosyal hizmet alanlarına ilişkin faaliyetlerin yerine getirildiği yerel yönetimler ve kamu kurumlarınca idare edilen yatılı veya gündüzlü sosyal hizmet kuruluşlarıdır.

Özel Sosyal Hizmet Kuruluşları: Korunmaya muhtaç kişilerle ilgili olarak kamu yararına çalışan dernek ve vakıflar tarafından açılan ve yönetilen yatılı veya gündüzlü kuruluşlar ile gerçek veya tüzel kişilerce açılan ve yönetilen yatılı veya gündüzlü korunmaya muhtaç kişi alanı dışında kalan diğer sosyal kuruluşlardır. Çocuk yuvası, yetiştirme yurdu, huzurevi, bakım yurdu, rehabilitasyon merkezi, kadın sığınma evi, gençlik merkezi gibi örnekleri vardır.

Sosyal hizmet alanında çalışanların ünvanı, ABD ve bazı batılı ülkelerde, “sosyal çalışma/çalışmacı iken ülkemizde “sosyal hizmet uzmanlığı”dır. Sosyal hizmet uzmanı, toplumda sosyal açılardan özel olarak korunması, bakılması veya eğitilmesi gereken fertlerin sorunları ile yakından ilgilenen, onlara, sosyal uyum noktasında yardımcı olan, sosyal hizmetlerin bütün teorik ve pratik yöntemlerini bilen, mesleki davranış ve beceriler açısından ehil kişidir.²⁹

2.1. Yerel Yönetimlerin Sosyal Hizmet Uygulamaları

Devletin küçültülmesi ve özelleştirme politikalarının tüm dünyada yaygınlaşmasıyla birlikte merkezi yönetimlerin kamusal hizmetlerin sunumundaki rollerinde önemli bir daralma söz konusu olmaktadır.³⁰ Bu süreçte kamusal hizmetlerin sunumunda yerel yönetimler önem kazanmaktadır.

27 Neşide Yıldırım ve Kazım Yıldırım, Sosyal Hizmete Giriş, (Sakarya: Sakarya Yayıncılık, 2008), s. 12.

28 Ali Seyyar, Sosyal Siyaset Terimleri Ansiklopedik Sözlük, 2. Baskı, (Sakarya: Sakarya Yayıncılık,2008), 451-452.

29 Neşide Yıldırım ve Kazım Yıldırım, Sosyal Hizmete Giriş, (Sakarya: Sakarya Yayıncılık, 2008), s. 12; Ali Seyyar, Sosyal Siyaset Terimleri Ansiklopedik Sözlük, 2. Baskı, (Sakarya: Sakarya Yayıncılık,2008), 451-452.

30 Sezer, Ö. ve Tarık Vural, “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Devletin Değişen Rolü ve Merkezi Yönetim ile Yerel Yönetimler Arasında Yetki ve Görev Paylaşımı”, Maliye Dergisi (Sayı: 159, 2010), s. 217.

Yerel yönetim, ülkenin değişik coğrafya alanlarında farklılık gösteren yerel ortak istemlerin karşılanması, hizmetlerin sunulması ve sorunların çözülmesi için yerel özerkliğe sahip, karar organları seçimle oluşan, halkın yerel kararların oluşumuna katılımının ve denetiminin öngörüldüğü ve herkesin birbirlerini tanımalarına imkân tanıyan yakın ilişkilerin olduğu bir yerel örgütsel yapıyı içeren yönetim anlayışıdır.³¹

Yerel yönetimlerin sosyal politikanın sağlanmasına katılımı incelendiğinde, bu kurumların dönem dönem ve ülkeden ülkeye değişmekle birlikte önemli sosyal politika fonksiyonlarını yerine getirdiği görülmektedir. Yerel yönetimler, merkezi devletle birlikte kamu hizmetini yerine getiren kuruluşlar olarak daha çok geniş anlamda sosyal politikanın konusuna giren hizmetlerin yerine getirilmesinde görev almışlardır. Çünkü işçi sınıfı merkezli ve çalışma hayatını düzenleme amaçlı sosyal politika önlemlerinin neredeyse tamamı yasama erkine sahip merkezi devlet tarafından yürütülebilecek bölgesel nitelikli değil, ulusal düzeydeki politiklardır. Bununla birlikte birçok gelişmiş ülkede kamu sektörü istihdamının önemli bir kısmı yerel yönetim birimleri bünyesinde. Bu kurumlar toplu pazarlık müzakerelerindeki tutumları ve toplu iş sözleşmelerinde ülke genelinde örnek olabilecek çağdaş düzenlemeleri ile çalışma koşullarının iyileştirilmesine öncülük edebilir, bölgesel istihdam politikaları uygulayabilirler. Diğer bir ifadeyle yerel yönetimler kamu hizmetlerinin sağlanmasına katılımlarının yanı sıra dar anlamdaki sosyal politika alanında da fonksiyon icra edebilirler.³² Yerel yönetimlerin, halkın sosyal gereksinimlerini yerinde ve doğru olarak belirlemede ve bu gereksinimleri doğrudan karşılamada merkezi yönetimlere göre daha avantajlı bir konumda oldukları söylenebilir.

Belediyelerin yereldeki rollerinin artması ile sorumluluk alanları da artmaktadır. Önceleri gönüllü olarak yaptıkları sosyal hizmet ve yardım uygulamaları günümüzde bir zorunluluk haline gelmiştir. 2005 yılında çıkarılan ve şu anda yürürlükte bulunan 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun belediyelerin görev ve sorumluluklarının yer aldığı 14. maddenin (a) bendinde; "Belediye, mahallî müşterek nitelikte olmak şartıyla... sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır" ifadesi yer almaktadır. Ayrıca 2012 yılında yapılan değişiklikle; "Büyükşehir belediyeleri ile nüfusu 100.000'in üzerindeki belediyeler, kadınlar ve çocuklar için konukevleri açmak zorundadır. Diğer belediyeler de mali durumları ve hizmet önceliklerini değerlendirerek kadınlar ve çocuklar için konukevleri açabilirler" ibaresi eklenmiştir.³³

Belediye Kanunu'nun 77. maddesi de şu şekildedir:

31 Recep Bozlağan ve Yüksel Demirkaya, "Geleneksel Kamu Yönetimi Yaklaşımı, Yeni Kamu Yönetimi Yaklaşımı ve Yerel Yönetimlere Etkileri", Türkiye'de Yerel Yönetimler, Ed: R. Bozlağan ve R. Demirkaya, (Ankara: Nobel Yayınevi, 2008), 92; Güneşin Aydemir, "Yerellik Kavramı", STK'lar, Yerelleşme ve Yerel Yönetimler, içinde 29-57, Tarih Vakfı, (İstanbul: Tarih Vakfı Yurt Yayınları, 2002), s. 39.

32 Ersöz, Halis Yunus, Sosyal Politikada Yerelleşme (İstanbul: İTO Yayınları, 2011), s. 65-66.

33 Resmi Gazete: Tarih: 13.07.2005, Sayı: 25874.

Madde 77- Belediye; sağlık, eğitim, spor, çevre, sosyal hizmet ve yardım, kütüphane, park, trafik ve kültür hizmetleriyle yaşlılara, kadın ve çocuklara, engellilere, yoksul ve düşkünlere yönelik hizmetlerin yapılmasında belde de dayanışma ve katılımı sağlamak, hizmetlerde etkinlik, tasarruf ve verimliliği artırmak amacıyla gönüllü kişilerin katılımına yönelik programlar uygular.

Ayrıca belediyenin giderlerinin yer aldığı 60. maddede sosyal hizmet harcamalarına yer verilmiştir.

2004 yılında çıkarılan 5216 Büyükşehir Belediye Kanunu'nun 7. maddesinde yer alan büyükşehir belediyelerinin görev ve yetkileri başlığı altında (v) bendinde "Sağlık merkezleri, hastaneler, gezici sağlık üniteleri ile yetişkinler, yaşlılar, engelliler, kadınlar, gençler ve çocuklara yönelik her türlü sosyal ve kültürel hizmetleri yürütmek, geliştirmek ve bu amaçla sosyal tesisler kurmak, meslek ve beceri kazandırma kursları açmak, işletmek veya işlettirmek, bu hizmetleri yürütürken üniversiteler, yüksekokullar, meslek liseleri, kamu kuruluşları ve sivil toplum örgütleri ile işbirliği yapmak" ifadesi yer almaktadır.

Yerel yönetimlerin halka ulaşmada avantajlı konumda olmasından dolayı sosyal hizmetlerin yerel yönetimlere devredilmesi amacıyla Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu (SHÇEK) tarafından Sosyal Hizmetler Hakkında Kanun Tasarısı hazırlanmıştır. Kanun tasarısına göre "Sosyal hizmetlere ilişkin faaliyet ve programlar, SHÇEK Genel Müdürlüğü'nün denetim ve gözetiminde, kamu kurum ve kuruluşları, yerel yönetimler, gerçek ve tüzel kişiler, sivil toplum örgütleri ile halkın gönüllü katkı ve katılımı da sağlanarak bir bütünlük içinde yürütülmelidir". Bu yasa taslağı SHÇEK taşra örgütlerinin ilgili yerel yönetimlere devredilmesini sağlayarak SHÇEK Genel Müdürlüğü'nü sadece denetim ve gözetimden sorumlu kılmayı amaçlamaktadır.³⁴

2.2. Sosyal Hizmet Çalışanları İçin Hizmetiçi Eğitimin Önemi

Bireylerin sosyal işlevselliklerini artırarak toplumsal değişim sağlamayı amaçlayan sosyal hizmet, insana hizmet veren diğer disiplinler gibi insanların iyilik hallerinin gelişmesini ve devamını sağlamak amacıyla hizmet veren bir yardım mesleğidir. Bu gelişim ve devamlılık için değişim gereklidir. Sosyal hizmet müdahalesini gerçekleştirecek sosyal hizmet uzmanının bazı özelliklere sahip olması gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanı sorumluluk alabilen, farklılıklara saygı gösteren ve onları dikkate alan, eleştirel düşünebilen, sözlü ve sözsüz iletişim becerilerini kullanabilen, danışanın duygularını anlayabilen, empati kurabilen bir meslek elemanıdır. Sosyal hizmet uzmanını tanımlayan bu tür özellikler, çalışanların nitelikli hale getirilmesini gerekli kılmaktadır.³⁵

34 Taner Artan, "Yeni Yerel Yönetim Yapılanmasında Sosyal Hizmetler; İstanbul Örneği", (Basılmamış Yüksek Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, 2011), s. 109.

35 Ergün Hasgöl, "Sosyal Hizmet Uygulamalarında Empatinin Önemi ve Yardım İlişkisine Etkisi", (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, 2013), s.1.

Sosyal hizmet kalitesini artırmanın yollarından biri de nitelikli uzman personel eksikliğini giderilmesidir. Nitelikli uzman personel eksikliği, hizmet talebinde bulunanlara bilimsel sosyal hizmet yaklaşımı sergilenmesini engellemektedir. Sosyal hizmetlerin bilimsel ve ortak kriterler çerçevesinde oluşturulamaması ulusal ve yerel düzeyde sunulan hizmetlerde farklılıkların ortaya çıkmasına dolayısıyla da sosyal hizmetlerin hak temelli bir yapıya kavuşmasına olumsuz etki etmektedir.³⁶

Bu bağlamda sosyal hizmet eğitimi almış personel sayısının hızla artırılmasının yanında, mevcut personelin ve yöneticilerin de sosyal hizmetler alanında belirli aralıklarla hizmet içi eğitime tabi tutulmaları gerekmektedir. Hizmetlerde bütünlüğün sağlanması sadece yasa ve yönetmeliklerle değil, alanda çalışacak sosyal hizmet eğitimi almış kişilerin sayısı ile doğrudan ilişkilidir. Çünkü mevcut çok parçalı sosyal hizmet yapısı gibi mevcut sosyal hizmet çalışanları da çok farklı mesleki eğitime ve sosyal hizmet algılamasına sahip kişilerden oluşmaktadır.³⁷

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Konusu ve Amacı

Hizmetiçi eğitim programları, çalışanların örgün eğitimden sonra hem mesleki olarak hem de kişisel anlamda kendilerini geliştirmelerine yardımcı olabilecek eğitim programlarıdır. Uygulanan eğitim programlarının kurum ve çalışan ihtiyaçları göz önünde bulundurularak verimli olabilecek şekilde planlanması ve uygulanması gerekmektedir. Belirli bir maliyete katlanılarak uygulanan eğitim programlarının gerçekleştirilmesinde katılımcıların değerlendirmelerinin eğitim programlarının iyileştirilmesine önemli katkı sunacağı düşünülmektedir.

Bir büyükşehir belediyesinde sosyal hizmet alanında çalışanların hizmetiçi eğitim programlarını değerlendirmeleri konusunda yapılan araştırmanın amacını ise çalışanların söz konusu eğitim programlarından beklentilerinin belirlenmesi oluşturmaktadır.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Araştırmanın evrenini bir büyükşehir belediyesinde sosyal hizmet alanında çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırma yapılan ilgili büyükşehir belediyesinin kurumsal kimliklerinin açıklanmak istenmemesi nedeniyle kurumu tanımlamada yardımcı olabilecek evrene ait herhangi bir rakam ifade edilmemiştir. Örneklem olarak alınan ilgili belediyenin sosyal hizmetler birimi, huzurevleri, engelliler biri-

36 Taner Artan, "Yeni Yerel Yönetim Yapılanmasında Sosyal Hizmetler; İstanbul Örneği", (Basılmamış Yüksek Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, 2011), s. 299.

37 Taner Artan, "Yeni Yerel Yönetim Yapılanmasında Sosyal Hizmetler; İstanbul Örneği", (Basılmamış Yüksek Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, 2011), s. 300.

mi gibi sosyal hizmet alanında çalışanların hepsine ulaşılmaya çalışılmıştır. Araştırmanın evrenini oluşturan toplam 145 kişiye ulaşılması için yeteri kadar anket dağıtılmış, çalışanların izinli, raporlu olmaları, anketlerin eksik ya da yetersiz doldurulması vb. nedenlerle 127 sosyal hizmet çalışanın anketi değerlendirilmiştir. Anketlerin geri dönüşüm oranı % 87,58 şeklinde gerçekleşmiştir.

3.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket, katılımcıları tanımlamada yardımcı olabilecek demografik bilgiler haricinde 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm, hizmetiçi eğitim programlarının değerlendirilmesi ile ilgili 14 seçenektir; ikinci bölüm çalışanların hizmetiçi eğitim programlarından beklentilerinin araştırıldığı 15 seçenektir. Her iki bölümün seçenekleri 5'li Likert (1= Hiç katılmıyorum – 5= Kesinlikle Katılıyorum) şeklindedir. Üçüncü bölüm ise hizmetiçi eğitim programlarının genel olarak değerlendirildiği ve ilgili kurumun özelliklerine göre seçeneklerin olduğu 6 sorudan oluşmaktadır. Anket soruları, literatür taraması sonucunda ve ilgili kurum yöneticilerinin değerlendirilmesini istedikleri unsurları kapsayacak şekilde oluşturulmuştur. Anket soruları hazırlandıktan sonra uzman değerlendiricilerin değerlendirmelerine sunulmuş ve sonrasında 20 adet anket pilot çalışma yapılarak değerlendirilmiştir. Katılımcıların değerlendirmeleri için kullanılan anketin Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı $\alpha = 0,805$ olup anketin uygulanması için yeterli güvenilirliktedir.

4. ARAŞTIRMA SONUÇLARI

Demografik Veriler

Araştırma kapsamında değerlendirmeleri alınan katılımcıların çoğunluğunu erkek çalışanlar oluşturmaktadır. Katılımcıların % 60,6'sı (77 kişi) erkek çalışanlardan % 39,4'ü (50 kişi) ise kadın çalışanlardan oluşmaktadır. Katılımcılar medeni durumları açısından değerlendirildiğinde, çalışanların % 80,2'sinin (101 kişi) evli, % 19,8'inin ise (26 kişi) bekârdır.

Araştırma kapsamındaki çalışanların yaş ortalaması 40 yaşın üzerinde gözükmektedir. Araştırma kapsamında 41 ve üzeri yaştan çalışan kişi sayısı 50 olup katılımcıların % 39,4'ünü oluşturmaktadır. Orta yaş olarak kabul edilebilecek 31-35 yaş aralığında (% 29,9; 38 kişi) bulunmaktadır. 36-40 yaş aralığında 16 kişi (% 12,6); 26-30 yaş aralığında 14 kişi (% 11) ve 21-25 yaş aralığında da 9 kişi (% 7,1) bulunmaktadır.

Araştırma kapsamındaki katılımcıların eğitim durumuna bakıldığında zaman en çok katılımın lisans mezunu çalışanlardan olduğu görülmektedir. 49 kişinin (% 38,6) lisans mezunu olduğu araştırma kapsamında 27 kişi (% 21,3) önlisans mezunu, 26 kişi (% 20,5) lise mezunu; 13 kişi (% 10,2) ilköğretim mezunu ve 12 kişi (% 9,5) da lisansüstü eğitim mezunudur.

Araştırma kapsamındaki katılımcıların en fazla 7-11 yıl aralığında (% 24,4; 31 kişi) bir kıdeme sahip oldukları daha sonra 12-16 yıl aralığında (% 18,1; 23 kişi) bir çalışma süresi ve bu süreye çok yakın bir şekilde 4-6 yıl aralığında (% 17,3; 22 kişi) çalışma sürelerine sahip oldukları anlaşılmaktadır.

Çalışanların neredeyse yarıya yakını memur çalışanlardan oluşmaktadır. 49 kişinin (% 38,6) memur olduğu kurumda, 38 kişi (% 29,9) sözleşmeli personel, 20 kişi (% 15,7) de işçi statüsünde çalışmaktadır. Araştırma kapsamındaki diğer çalışanlar değişik unvanlar altında yer almaktadır. Katılımcıları çalıştıkları hizmet sınıflarına göre değerlendirdiğimizde % 35,4'ünün (45 kişi) genel idari hizmetler sınıfında, % 25,2'sinin (32 kişi) sağlık hizmetleri sınıfında ve % 18,1'inin (23 kişi) ise teknik hizmetler sınıfında çalıştıkları anlaşılmaktadır. Ayrıca araştırmaya katılanların % 89'u (113 kişi) yönetici olmayan çalışanlardan oluşurken % 11'i (14 kişi) ara yönetici olarak değerlendirilen şef, müdür yardımcısı kadrolarında çalışmaktadırlar.

Tablo 2'de de görüldüğü üzere katılımcıların % 89,5 (115 kişi) gibi büyük çoğunluğu hizmetiçi eğitimlerin gerekli olduğuna inanmaktadır. Katılımcılar aynı zamanda kurumun hizmetiçi eğitim programlarına önem verdiklerini düşünmektedirler. "Hizmetiçi eğitim programları sayesinde yeni bilgi ve beceriler kazandım" seçeneğini katılımcılar % 70,9 oranında (90 kişi) desteklemektedir.

Tablo 2: Katılımcıların Hizmetiçi Eğitim Programlarını Değerlendirmeleri

Sıra	Değerlendirme Kriterleri	Hiç Katılmıyorum		Katılmıyorum		Fikrim Yok		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Toplam
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
1	Çalıştığım kurum çalışanları için hizmetiçi eğitim gereklidir	1	0,8	8	6,3	3	2,4	14	11,0	101	79,5	127
2	Çalıştığım kurum hizmetiçi eğitim çalışmalarına önem veriyor	7	5,5	16	12,6	12	9,4	42	33,1	50	39,4	127
3	Katılmış olduğum hizmetiçi eğitim programları sayesinde yeni bilgi ve beceriler kazandım	6	4,7	8	6,3	23	18,1	34	26,8	56	44,1	127
4	Eğitim sonlarında yapılan memnuniyet anketleri eğitimle alakalı tüm konularda katılımcıların gerçek görüşlerini yansıtır	3	2,4	18	14,2	17	13,4	46	36,2	43	33,9	127
5	Eğitim esnasında uygulanan ön test- son test çalışmalarının eğitim verimliliğinin ölçülmesinde faydalı olduğu kanaatindeyim	2	1,6	7	5,5	20	15,7	37	29,1	60	47,2	126
6	Talep edilmiş olan bir eğitime mücbir sebepler dışında katılmayanlara idari bir yaptırım yapılmasını doğru buluyorum	13	10,2	43	33,9	20	15,7	23	18,1	28	22,0	127
7	Kurumumuzda uygulanan hizmetiçi eğitim programları iş saatleri dışında yapılabilir	29	22,8	57	44,9	11	8,7	17	13,4	13	10,2	127
8	Çalıştığım kurumda eğitim mekanları yetişkinlere yönelik hizmetiçi eğitimler için uygun özelliklere sahiptir	10	7,9	20	15,7	18	14,2	32	25,2	47	37,0	127
9	Eğitim programlarını düzenleyen eğitimcilerin bilgi birikimi vb. donanımları yetersizdir	12	9,4	42	33,1	48	37,8	17	13,4	8	6,3	127
10	Hizmetiçi eğitim programları ihtiyaç analizleri doğru bir yöntemle yapılmaktadır	5	3,9	11	8,7	39	30,7	40	31,5	32	25,2	127
11	Hizmetiçi eğitim programlarının duyuruları zamanında ve etkin bir şekilde yapılmaktadır	5	3,9	25	19,7	23	18,1	21	16,5	53	41,7	127
12	Hizmetiçi eğitim programlarına yöneticiler gerekli önemi vermemektedir	11	8,7	41	32,3	24	18,9	25	19,7	26	20,5	127
13	Hizmetiçi eğitim programlarına katılımcılar gerekli önemi vermemektedirler	7	5,5	42	33,1	25	19,7	40	31,5	13	10,2	127
14	Yeni bilgi ve beceri öğretimi dışındaki kişisel gelişim, diksiyon vb. eğitim programlarının çok gerekli olmadığını düşünüyorum	31	24,4	58	45,7	12	9,4	10	7,9	16	12,6	127

Eğitim programlarının verimliliğini artırmak amacıyla eğitim sonunda gerçekleştirildikten değerlendirme anketleri ile öntest-sontest uygulamalarının katılımcılar tarafından olumlu bir uygulama olarak değerlendirildiği anlaşılmaktadır.

Araştırmaya katılanların % 44,1'i (56 kişi) geçerli mazereti olmadan eğitime katılmayanlara idari bir yaptırımın uygulanmasını doğru bir davranış olarak değerlendirmemektedirler. Buna karşılık eğitim talep ettiği halde eğitime katılmayanlara idari bir yaptırım uygulamasının gerekliliğine inananların oranı ise % 40,1'dir (51 kişi). 20 kişinin (%15,7) kararsız olduğu bu durumda eğitim talep ettiği halde eğitime geçerli bir mazeret göstermeden katılmayanların idari bir yaptırımla karşılaşp karşılaşmamaları ile ilgili büyük bir fikir ayrılığının olduğu bu durumda belirli bir maliyete katlanılarak gerçekleştirilen eğitim programlarının uygulanma sürecinde daha iyi değerlendirilmesi, üzerinde ciddi bir şekilde düşünülmesi gereken bir konu olarak göze çarpmaktadır. Katılımcıların çoğunluğu eğitimlerin mesai saatleri dışında yapılmasına karşı çıkmaktadır. Hatta bundan dolayı eğitimlere katılmadığını anketlerin üzerlerine yazarlar da bulunmaktadır.

Katılımcıların çoğunluğu hizmetiçi eğitim programlarının uygulandığı eğitim mekânlarının uygun özelliklere sahip olduğunu ifade etmektedir. Ancak % 23,6 (30 kişi) gibi azımsanmayacak derecede bir oran ise eğitim mekânlarının uygun olmadığını ifade etmektedir. Bu sayının içerisine kararsız olanlar da eklendiği zaman eğitim mekânlarının uygunluğunun gözden geçirilmesinde fayda olduğu düşünülmektedir.

Katılımcıların % 56,7'si (72 kişi) eğitim ihtiyaç analizlerinin doğru bir yöntemle yapıldığını ifade etmişlerdir. Buna karşılık katılımcıların yaklaşık % 12,6'sı (16 kişi) eğitim ihtiyaç analizlerinin doğru bir yöntemle yapılmadığını ifade ederlerken, (% 30,7; 39 kişi) de eğitim ihtiyaç analizlerinin doğru bir yöntemle yapılp yapılmadığı konusunda kararsız olduğunu belirtmişlerdir.

Eğitim programları duyurularının etkin ve zamanında yapıldığını düşünenlerin oranı % 48,2'dir (74 kişi). Yani katılımcıların yaklaşık yarısı duyuruların zamanında ve etkin bir şekilde yapıldığını düşünmektedir. Katılımcıların yaklaşık (% 23,6; 30 kişi) de bu konuda olumsuz görüş beyan etmişlerdir.

Araştırmaya katılanların % 40,2'si (51 kişi) yöneticilerin hizmetiçi eğitimlere gerekli önemi vermediklerini ifade etmişlerdir. Çalışanların her yaptığı işte önemli bir paya sahip olan yöneticileri ile ilgili bu şekilde düşünmeleri eğitim programlarının iyileştirilmesinde yöneticilerin rolünü yadsınamaz derecede önemli hale getirmektedir. Yöneticilerin hizmetiçi eğitimlere gerekli önemi gösterdiğini ifade edenlerin oranı ise % 41'dir (52 kişi). Buna karşılık araştırmaya katılanların % 41,7'si (53 kişi) eğitime katılanların hizmetiçi eğitimlere gerekli önemi vermediklerini ifade etmişlerdir. Katılımcıların hizmetiçi eğitimlere gerekli önemi gösterdiğini ifade edenlerin oranı ise % 38,6'dır (49 kişi).

Tablo 3: Katılımcıların Hizmetiçi Eğitim Programlarından Beklentileri

Sıra	Değerlendirme Kriterleri	Hiç Katılmıyorum		Katılmıyorum		Fikrim Yok		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Toplam
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
1	Çalışma hayatında hizmet içi eğitim önemli ve gereklidir	0	0,0	3	2,4	2	1,6	12	9,4	110	86,6	127
2	Eğitim öncesi belirlenen hedefler eğitimin verimliliğini olumlu yönde etkiler	1	0,8	1	0,8	3	2,4	20	15,7	102	80,3	127
3	Eğitim programının amacını önceden bilmek eğitimin etkinliğini artırır	1	0,8	7	5,5	17	13,4	102	80,3	0	0,0	127
4	İş başında uygulanan eğitim sunum şeklinde gerçekleştirilen eğitimlerden daha iyi sonuç verir	1	0,8	7	5,5	7	5,5	31	24,4	81	63,8	127
5	Eğitime katılacak çalışanların ön hazırlıklı olması eğitimin verimliliğini artıracaktır	0	0,0	5	3,9	6	4,7	25	19,7	91	71,7	127
6	Eğitim konularının eğitime katılanların çalışma alanları ile ilişkilendirilmesi katılımcıların motivasyonunu artırır	0	0,0	2	1,6	4	3,1	21	16,5	100	78,7	127
7	uzmanlıkların kadar yetişkin eğitimi alanında da uzman olmaları katılımcıların motivasyonu açısından önemlidir	0	0,0	1	0,8	11	8,7	20	15,7	95	74,8	127
8	Eğitimi veren kişi veya kişiler kurum içinden (amirler, üst düzey yöneticiler, eğitim bölümü personeli) seçilmelidir	18	14,2	43	33,9	9	7,1	25	19,7	32	25,2	127
9	Eğitimi veren kişi veya kişiler kurum dışından (konuyla ilgili uzmanlar, üniversiteler, danışmanlık şirketleri) sağlanmalıdır	2	1,6	6	4,7	4	3,1	20	15,7	95	74,8	127
10	Uygulanan hizmet içi eğitim programları sonucunda ciddi bir değerlendirme yapılsa eğitimin verimliliği artar	1	0,8	7	5,5	7	5,5	27	21,3	85	66,9	127
11	Aldığım eğitimin değerlendirme sonuçlarını bilmem katıldığım eğitimi anlamlı kılar	1	0,8	2	1,6	10	7,9	26	20,5	88	69,3	127
12	Hizmetiçi eğitim programları içeriklerinin güncel ve zengin olması gerekmektedir	0	0,0	3	2,4	9	7,1	12	9,4	103	81,1	127
13	Hazırlanan eğitim programı sonucunda öğrendiklerimi uygulamaya olanağına sahip olursam eğitime daha çok ilgi duyarım	0	0,0	2	1,6	5	3,9	23	18,1	97	76,4	127
14	Bazı eğitimlerin elektronik ortamda sunulması daha verimli olur	6	4,7	13	10,2	13	10,2	29	22,8	66	52,0	127
15	Eğitim sunulan mekânın fiziksel ve teknik özellikleri eğitimin verimliliği için çok önemlidir	0	0,0	2	1,6	4	3,1	22	17,3	99	78,0	127

Araştırmaya katılanların çoğunluğu hizmetiçi eğitim programlarının sadece mesleki anlamda yeni bir bilgi kazandırma değil kişisel gelişimi destekleyici nitelikte olmasını da talep etmektedirler. Yeni bilgi ve beceri kazanımı dışındaki kişisel gelişime önem veren eğitimlerin de gerçekleştirilmesini isteyen çalışanların oranı % 70,1'dir (89 kişi).

Tablo 3'te de görüldüğü üzere katılımcıların % 96'sı (122 kişi) hizmetiçi eğitimlerin çalışma hayatı için önemli ve gerekli olduğunu düşünmektedir. Yine aynı şekilde katılımcıların % 96'ı (122 kişi) hizmetiçi eğitimler başlamadan önce her bir eğitim programı için belirlenen hedeflerin eğitim programlarının verimliliğini olumlu yönde etkileyeceğini düşünmektedirler. İlgili eğitimin amacının katılımcı tarafından bilinmesinin onun eğitim programına karşı motivasyonunu artıracığı sonucuna ulaşılmaktadır. Katılımcıların % 80,3'ü (102 kişi) eğitim programlarının amacının eğitime katılmadan önce bilmelerinin eğitimlerin verimli bir şekilde geçebilmesi için önemli olduğunu düşünmektedirler. Katılımcıların % 88,2 (112 kişi) gibi büyük bir çoğunluğu eğitimlerin sunum şeklinde değil de işbaşında yani kendilerinin o eğitim ile iş başında ne kazandıklarını görerek uygulamalarının daha faydalı olacağını düşünmektedir. Eğitim programlarının yetişkinlerin dikkatlerini arzu edilir biçimde toplayarak faydalı olabilmesi için uygulamalı eğitimler şeklinde gerçekleştirilmeleri gerekmektedir.

Katılımcıların % 91,4'ü (116 kişi) eğitime başlamadan önce ön hazırlıklı olmalarının gerekli olduğunu düşünmektedir. Eğitime katılacak çalışanların kendi çalışma alanları ile ilgili eğitimlere katılmaları ve eğitimler başlamadan önce kendilerine sunulan imkânlardan istifade ederek ön hazırlıklı olmaları onların eğitim programlarından alacakları faydanın artmasını sağlayacaktır. Çalışanlar için önemli olan bir diğer unsur ise eğitimcilerin kendi uzmanlık alanlarındaki bilgileri kadar yetişkin eğitimi alanında da uzman olmaları gerektiğidir. Katılımcıların % 90,5'i (115 kişi) eğitimcilerin yetişkin eğitimi konusunda uzman olmalarının gerekliliğini vurgulamaktadır. Eğitimcilerin uzmanlık alanları ile ilgili birçok bilgiye sahip olması arzu edilen bir durum olmakla beraber bu bilgileri alıcı konumundaki kişilere aktarabilmede yeterli becerilere sahip olması da gerekmektedir. Doğru bir şekilde aktarılmayan bilgiler hem eğitimci hem de eğitim alan kişiler için zaman kaybı olarak değerlendirilmektedir.

Katılımcıların % 44,9'u (57 kişi) eğitimcilerin kurum içinden seçilmesinin daha faydalı olacağını düşünseler de bir sonraki seçenekte de görüldüğü üzere kurum dışından seçilmelerini isteyenlerin oranı belirgin şekilde daha yüksek düzeylerde-dir. Bu durumda her iki soruya baktığımızda katılımcıların çoğunluğunun eğitimcilerin kurum dışından olmasını tercih ettikleri anlaşılmaktadır. Eğitim konusuna göre farklılık arz etmekle birlikte eğitimcilerin kurum içinden seçilmesi durumunda yetişkin eğitimi konusunda tecrübe sahibi olmalarına özen gösterilmelidir.

Eğitim programları sonunda ilgili değerlendirmeler yapılması ve bunun katılımcılarla paylaşılması eğitimlerin verimliliğini artırmada katılımcıların beklentileri arasında yer alan diğer bir unsur olarak dikkat çekmektedir. Eğitim programları sonunda katılımcıların öğrendikleri bilgileri uygulama olanaklarına sahip olmaları da katılımcılar tarafından arzu edilen bir durum olarak değerlendirilmiştir.

Katılımcıların % 74,8'i (95 kişi) eğitim programlarının elektronik ortamlarda sunulmasının faydalı olacağını düşünmektedir. Eğitim programlarının elektronik ortamda sunulması bir sınıf ortamındaki sinerjiyi oluşturmayabilir ancak katılımcılar tarafından istenildiği anda ulaşılabilir olması, onların istedikleri zaman eğitimleri tekrar etmelerine ve eğitim programlarının pekiştirilerek öğrenilmesine ve zaman tasarrufuna neden olmasından dolayı da hem kurum hem de çalışanlar açısından tercih edilen bir durum olarak ortaya çıkmaktadır. Eğitim programlarının genel olarak değerlendirildiği bir önceki tabloda eğitim mekânlarının yeterli düzeyde olmadığı sonucuna paralel bir şekilde katılımcılar eğitim yapılan mekânların fiziksel ve teknik özelliklerinin eğitim verimliliği açısından önemli olduğunu düşünmektedirler (% 95,3; 121 kişi).

Tablo 4: Eğitim İhtiyaçlarının Belirlenmesi ile İlgili Katılımcı Görüşleri

Eğitim ihtiyaçlarının nasıl belirlenmesini istersiniz?	Sayı	%
Birim yöneticilerinin tespitleri dikkate alınarak	9	7,3
Eğitimi alacak personelin tespitleri dikkate alınarak	56	44,3
Yöneticilerin personelle müzakere etmesi sonucu yine yönetici tarafından belirlenmesi	43	34,0
Kurumun vizyonuna uygun olarak idare tarafından belirlenmesi	18	14,4
Toplam	126	100,0

Tablo 4'e göre katılımcıların eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesinde en çok % 44,3 (56 kişi) ile eğitimi alacak personelin tespitleri dikkate alınarak tespit edilmesi gerektiğini düşünmektedirler. Katılımcıların % 34'ü (43 kişi) yöneticilerin personelle müzakere etmesi sonucu yine yönetici tarafından belirlenmesi şeklinde görüş beyan etmişlerdir. Yani katılımcıların çoğunluğu eğitim ihtiyacının kendileri tarafından belirlenmesini isterken diğer bir çoğunluğu yöneticileri tarafından ama kendileri ile görüşülerek belirlenmesini istemektedir. Bu kapsamda katılımcıların istekleri doğrultusunda gerçekleştirilmek istenen eğitim programlarının kurumun taleplerini de karşılayabilecek bütünlükte olmasına dikkat edilmelidir.

Tablo 5: Eğitim İhtiyacının Tespiti ile İlgili Katılımcı Görüşleri

Eğitim ihtiyaçlarının tespitinin nasıl yapılmasını istersiniz?	Sayı	%
Eğitim konu başlıkları ve eğitim içerikleri vb. hususlar belirtilerek elektronik ortamda	20	15,7
Hiçbir yönlendirme yapılmadan akla gelen eğitim konularının yazılmasıyla	3	2,4
İş analizlerinin yapılması sonucunda ortaya çıkan ihtiyaca göre	41	32,2
Kurumda baş gösteren problemlerin analizi yapılarak	19	15,0
Çalışanlara anket uygulanarak veya onlarla mülakat yapılarak	42	33,1
Yukarıdaki seçeneklerin hepsi	2	1,6
Toplam	127	100,0

Tablo 5'e göre eğitim ihtiyaçlarının tespitinin nasıl yapılmasını istersiniz şeklindeki soru için katılımcıların genel olarak tek bir cevap altında birleşmedikleri anlaşılmaktadır. Katılımcıların % 33,1'i (42 kişi) çalışanlara anket uygulanarak veya onlarla mülakat yapılarak yapılmasını talep etmektedirler. İş analizlerinin

yapılması sonucunda ortaya çıkan ihtiyaca göre belirlenmesini isteyenlerin oranı ise % 32,2'dir (41 kişi). Eğitim konu başlıkları ve eğitim içerikleri vb. hususlar belirtilerek elektronik ortamda belirlenmesini isteyenlerin oranı ise % 15,7'dir (20 kişi). Eğitim ihtiyaçlarının tespiti konusunda çalışan beklentilerinin birbirine yakın olması, kurumun o anki eğitim ihtiyacını en doğru hangisinin karşılayacağını seçebilmesine imkân tanımaktadır.

Tablo 6: Eğitim Programının Amacı ile İlgili Katılımcı Görüşleri

Uygulanan eğitim programının amacı sizce ne olmalıdır?	Sayı	%
Kurumun misyon ve vizyonuna uygun olarak personeli geleceğe hazırlamak	39	30,7
Personelin ihtiyaç duydukları konuda eksikliklerini gidermek	48	37,8
Yöneticilerin özellikle yetersiz gördüğü konularda personeli eğitmek	10	7,9
Personeli motive ederek kurumsal aidiyet duygusunu geliştirmek	13	10,2
Personel arasındaki ilişkileri güçlendirmek	5	3,9
Belediyecilik konusunda genel bilgi ve beceri kazandırmak	3	2,4
Bugünün mevcut işlerini daha doğru ve hızlı yapabilmek	8	6,3
Yukarıdaki seçeneklerin hepsi	1	0,8
Toplam	127	100,0

Tablo 6'ya göre eğitim programlarının amacı çalışanların büyük çoğunluğuna (% 37,8; 48 kişi) göre, personelin ihtiyaç duydukları konuda eksikliklerini gidermek şeklinde olmalıdır. Kurumun misyon ve vizyonuna uygun olarak personeli geleceğe hazırlamak (% 30,7; 39 kişi) katılımcılar tarafından eğitim programlarının amacının belirlenmesinde ikinci önemli unsur olarak dikkat çekmektedir. Yani önceliği kurumun gelecekteki ihtiyaçlarını karşılayabilecek düzeyde personel gereksinimlerinin karşılanması oluşturmaktadır.

Tablo 7'ye göre katılımcıların % 29,1'i (37 kişi) eğitim programı sonunda karşılaştığı problemlerin üstesinden daha kolay gelebilmeyi sağlamlasını beklemektedir. İşleri daha hızlı ve doğru yapmaya yardımcı olmasını isteyenlerin oranı ise % 21,3'tür (27 kişi). Katılımcıların % 15'i (19 kişi) ise verilen eğitimlerin kişisel gelişime katkı sağlamlasını arzu etmektedir.

Tablo 7: Eğitim Programı Sonu Çalışan Beklentileri ile İlgili Katılımcı Görüşleri

Eğitim programı sonunda aşağıdaki sonuçlardan hangisini elde etmeyi arzu edersiniz?	Sayı	%
Eğitim programı sonucunda kendime güvenimin artmasını	16	12,6
Katıldığım eğitim sonucunda işteki stresimin azalmasını	8	6,3
Eğitimden sonra karşılaştığım problemlerin üstesinden daha kolay gelebilmemi	37	29,1
Verilen eğitimler kişisel gelişimime katkı sağlamasını	19	15,0
Kuruma olan bağlılığımın artmasını	2	1,6
Eğitim programlarının bilgi, görgü ve beceri konularında beni tatmin etmesini	17	13,3
İşlerimi daha hızlı ve doğru yapmama yardımcı olmasını	27	21,3
Yukarıdaki seçeneklerin hepsi	1	0,8
Toplam	127	100,0

Katılımcıların çoğunlukla işleri ile ilgili problemleri çözmede ve daha hızlı çalışmada hizmetiçi eğitim programlarından yararlanmak istedikleri, sonrasında kişisel gelişime katkı sunmasını bekledikleri anlaşılmaktadır.

Tablo 8: Eğitim Programlarının Daha Etkin Hale Getirilmesi ile İlgili Katılımcı Görüşleri

Hizmet içi eğitim faaliyetlerinin daha etkin hale getirilebilmesi için sizce neler yapılmalıdır?	Sayı	%
İyi planlanması gerekmektedir	21	16,7
İhtiyaç saptamanın iyi yapılması gerekmektedir	36	28,6
Eğitim süresinin iyi ayarlanması gerekmektedir	5	4,0
Nitelikli eğiticilerin programı sürdürmesi gerekmektedir	18	14,3
Program sonunda anket uygulanarak katılanların geniş çapta görüşü alınması gerekmektedir	12	9,5
Ders içeriği hizmet içi eğitimin amacına uygun hazırlanması gerekmektedir	11	8,7
Özendirilerek etkin hale getirilmesi gerekmektedir	12	9,5
Eğitime ihtiyaç duyanların katılımı sağlanması gerekmektedir	11	8,7
Toplam	126	100,0

Tablo 8’de sorulan “hizmetiçi eğitim faaliyetlerinin daha etkin hale getirilebilmesi için neler yapılmalıdır” sorusuna katılımcılar tarafından birbirine yakın oranlarda değişik cevaplar verilmiştir. Katılımcılar en çok % 28,6 (36 kişi) ile eğitim ihtiyaç saptamanın iyi yapılması gerektiğini düşünmektedir. Daha sonra eğitim programlarının verimli olabilmesi için iyi planlanması gerektiği (% 16,7; 21 kişi) görüşü benimsenmiştir. Nitelikli eğiticilerin programı sürdürmesi gerektiği ise % 14,3 (18 kişi) ile üçüncü sıradadır. Eğitim programlarının daha etkin hale

getirilmesi için neler yapılması gerektiği şeklindeki çalışan görüşlerine yer verilen yukarıdaki tabloda yer alan ifadeler aynı zamanda mevcut durumda uygulanmakta olan eğitimlerin yetersiz olan bölümleri hakkında fikir vermektedir. Her bir eğitimin başarılı olmasında kilit rolü oynayan eğitim ihtiyaç analiz çalışmalarının sağlam temellere inşa edilmesi eğitim programlarının da başarılı olmasında bir önkoşul olarak değerlendirilebilir.

Tablo 9: Katılımcıların Cinsiyeti ile Hizmetiçi Eğitim Programlarına Yöneticilerin Gerekli Önemi Verip Vermemeleri Arasındaki Değerlendirmeleri

Cinsiyet * Hizmetiçi eğitim programlarına yöneticiler gerekli önemi vermemektedir			Hizmetiçi eğitim programlarına yöneticiler gerekli önemi vermemektedir					Toplam	Sig. (2-tailed)
			Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum		
Cinsiyet	Kadın	Sayı	2	10	11	13	14	50	.002
		%	1,6	7,9	8,7	10,2	11,0	39,4	
	Erkek	Sayı	9	31	13	12	12	77	
		%	7,1	24,4	10,2	9,4	9,4	60,6	
Toplam		Sayı	11	41	24	25	26	127	
		%	8,7	32,3	18,9	19,7	20,5	100	

Yukarıda tablo 9'da araştırmaya katılanların cinsiyetleri ile hizmetiçi eğitim programlarına yöneticilerin gerekli önemi verip vermemeleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Mann Whitney U hipotez testi sonucu tabloda da görüldüğü üzere araştırmaya katılan çalışanların cinsiyetleri ile yöneticilerin hizmetiçi eğitim programlarına gerekli önemi verip vermemeleri arasındaki anlamlılık seviyesi $p < 0,05$ olduğundan iki değişken arasında bir ilişkinin varlığı söz konusudur. Araştırmaya katılan kadın katılımcılardan 11 kişinin (% 8,7) fikrini belirtmediği soruda 27 kadın çalışan (% 21,2) yöneticilerin hizmetiçi eğitim programlarına gerekli önemi vermediklerini düşünmektedirler. Erkek katılımcıların % 31,5'i (40 kişi) ise yöneticilerin hizmetiçi eğitim programlarına gerekli önemi verdiklerini ifade etmişlerdir.

Tablo 10: Katılımcıların Cinsiyeti ile Hizmetiçi Eğitim Programlarına Çalışanların Gerekli Önemi Verip Vermemeleri Arasındaki Değerlendirmeleri

Cinsiyet * Hizmetiçi eğitim programlarına katılımcılar gerekli önemi vermemektedirler			Hizmetiçi eğitim programlarına katılımcılar gerekli önemi vermemektedirler					Toplam	Sig. (2-tailed)
			Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum		
Cinsiyet	Kadın	Sayı	2	13	11	16	8	50	.080
		%	1,6	10,2	8,7	12,6	6,3	39,4	
	Erkek	Sayı	5	29	14	24	5	77	
		%	3,9	22,8	11,0	18,9	3,9	60,6	
Toplam		Sayı	7	42	25	40	13	127	
		%	5,5	33,1	19,7	31,5	10,2	100	

Yukarıda tablo 10'da araştırmaya katılanların cinsiyetleri ile katılımcıların hizmetçi eğitim programlarına gerekli önemi verip vermemeleri arasındaki ilişkiyi yer verilmiştir. Mann Whitney U hipotez testi sonucu tabloda da görüldüğü üzere araştırmaya katılan çalışanların cinsiyetleri ile katılımcıların hizmetçi eğitim programlarına gerekli önemi verip vermemeleri arasındaki anlamlılık seviyesi $p > 0,05$ olduğundan iki değişken arasında herhangi bir ilişki tespit edilememiştir. Araştırmaya katılan kadın çalışanların % 18,9'u (24 kişi) katılımcıların hizmetçi eğitim programlarına gerekli önemi vermediklerini düşünürken; erkek katılımcıların % 26,7'si (34 kişi) katılımcıların hizmetçi eğitim programlarına gerekli önemi verdiklerini düşünmektedirler.

Tablo 11: Katılımcıların Yaşları ile Bazı Eğitimlerin Elektronik Ortamda Verilmesi Hakkındaki Değerlendirmeleri

Yaş* Bazı eğitimlerin elektronik ortamda sunulması daha verimli olur.		Bazı eğitimlerin elektronik ortamda sunulması daha verimli olur					Toplam	df	Sig. (2-tailed)	
		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Biraz Katılmıyorum	Katılmıyorum				
Yaş	21-25	Sayı	0	1	1	4	3	9	5	.692
		%	0,0	0,8	0,8	3,1	2,4	7,1		
	26-30	Sayı	0	0	0	7	7	14		
		%	0,0	0,0	0,0	5,5	5,5	11,0		
	31-35	Sayı	1	5	4	6	22	38		
		%	0,8	3,9	3,1	4,7	17,3	29,9		
	36-40	Sayı	1	3	2	4	6	16		
		%	0,8	2,4	1,6	3,1	4,7	12,6		
	41-45	Sayı	3	0	2	6	14	25		
		%	2,4	0,0	1,6	4,7	11,0	19,7		
	46 ve daha büyük	Sayı	1	4	4	2	14	25		
		%	0,8	3,1	3,1	1,6	11,0	19,7		
	Toplam	Sayı	6	13	13	29	66	127		
		%	4,7	10,2	10,2	22,8	52,0	100		

Yukarıda tablo 11'de araştırmaya katılanların yaşları ile bazı eğitimlerin elektronik ortamda verilmesi hakkındaki görüşleri değerlendirilmiştir. Günümüzde bazı kurumlar zaman ve maliyet tasarrufu sağlamak ve aynı zamanda eğitimin tekrar edilebilirliği ihtimalini oluşturmasından dolayı bazı eğitim programlarını elektronik ortamda gerçekleştirmektedirler. Araştırma kapsamındaki katılımcıların da bu tür güncel gelişmelere ne kadar açık oldukları yaşları ile incelenmiştir. Katılımcıların yaşları ile bazı eğitimlerin elektronik ortamda sunulması arasındaki ilişkiyi gösteren Kruskal Wallis Test sonuçlarına göre herhangi bir ilişki tespit edilmemiştir. Araştırma yapılmadan önce araştırmaya katılan katılımcılardan daha genç yaşta olanların elektronik eğitimlerin verilmesine daha olumlu yaklaşacakları tahmin edilmekte idi. Araştırma sonuçlarına göre de daha genç yaşta olanlar bazı eğitimlerin elektronik ortamda verilmesinin daha faydalı olacağını düşünmekle birlikte anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmaktadır. Araştırmaya katılanlardan 31-35 yaş arasında olan 28 kişi (% 22) bazı eğitimlerin elektronik ortamda verilmesinin faydalı olacağını düşünmektedirler. Buna karşılık bazı eğitimlerin elektronik ortamda verilmesinin faydalı olmayacağını düşünenlerin en çoğu da 31-35 yaş aralığında (% 4,7 ve 6 kişi) bulunmaktadır.

Tablo 12: Katılımcıların Kurumdaki Çalışma Süreleri ile Kişisel Gelişim Eğitimlerini Değerlendirmeleri

Çalışma Süresi * Yeni bilgi ve beceri öğretimi dışındaki kişisel gelişim, diksiyon vb. eğitim programlarının çok gerekli olmadığını düşünüyorum	Yeni bilgi ve beceri öğretimi dışındaki kişisel gelişim, diksiyon vb. eğitim programlarının çok gerekli olmadığını düşünüyorum.					Toplam	df	Sig. (2-tailed)
	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Biraz Katılmıyorum	Katılıyorum			
Çalışma Süresi	1 yıldan az	Sayı	5	4	3	1	1	14
		%	4	3,2	2,4	0,8	0,8	11,1
	1-3 yıl	Sayı	6	9	0	1	0	16
		%	4,8	7,1	0,0	0,8	0,0	12,7
	4-6 yıl	Sayı	4	11	1	1	4	21
		%	3,2	8,7	0,8	0,8	3,2	16,7
	7-11 yıl	Sayı	10	12	3	2	4	31
		%	7,9	9,5	2,4	1,6	3,2	24,6
	12-16 yıl	Sayı	2	12	4	3	2	23
		%	1,6	9,5	3,2	2,4	1,6	18,3
	17-21 yıl	Sayı	3	5	0	1	2	11
		%	2,4	4,0	0,0	0,8	1,6	8,7
	22-25 yıl	Sayı	1	5	1	1	2	10
		%	0,8	4,0	0,8	0,8	1,6	7,9
	Toplam	Sayı	31	58	12	10	15	126
		%	24,6	46,0	9,5	7,9	11,9	100

Yukarıda tablo 12’de araştırmaya katılanların çalışma süreleri ile yeni bilgi ve beceri öğretimi dışındaki kişisel eğitimleri değerlendirmeleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı Kruskal Wallis Testi ile değerlendirilmiş olup herhangi bir ilişki tespit edilmemiştir. Tabloda da görüldüğü üzere katılımcıların çoğunluğu yeni bilgi ve beceri öğretimi dışındaki kişisel gelişim eğitimlerinin önemli oldukları yönünde görüş bildirmişlerdir. Araştırmaya katılanlardan çalışma süresi 7-11 yıl olanlar içerisinde 22 kişi (% 17,4) kendilerine yeni bilgi ve beceri öğretimi dışındaki kişisel gelişim eğitimlerinin gerekli olduğunu düşünmektedirler.

Tablo 13: Katılımcıların Kurumdaki Çalışma Süreleri ile Hizmetiçi Eğitim Programları Sayesinde Yeni Bilgi ve Becerileri Kazanma Durumlarını Değerlendirmeleri

Çalışma Süresi * Katılmış olduğum hizmetiçi eğitim programları sayesinde yeni bilgi ve beceriler kazandım	Katılmış olduğum hizmetiçi eğitim programları sayesinde yeni bilgi ve beceriler kazandım					Toplam	df	Sig. (2-tailed)
	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Biraz Katılmıyorum	Katılıyorum			
Çalışma Süresi	1 yıldan az	Sayı	1	0	9	1	3	14
		%	0,8	0,0	7,1	0,8	2,4	11,1
	1-3 yıl	Sayı	1	4	1	5	5	16
		%	0,8	3,2	0,8	4,0	4,0	12,7
	4-6 yıl	Sayı	0	1	5	3	12	21
		%	0,0	0,8	4,0	2,4	9,5	16,7
	7-11 yıl	Sayı	1	0	3	11	16	31
		%	0,8	0,0	2,4	8,7	12,7	24,6
	12-16 yıl	Sayı	3	2	4	6	8	23
		%	2,4	1,6	3,2	4,8	6,3	18,3
	17-21 yıl	Sayı	0	1	1	4	5	11
		%	0,0	0,8	0,8	3,2	4,0	8,7
	22-25 yıl	Sayı	0	0	0	3	7	10
		%	0,0	0,0	0,0	2,4	5,6	7,9
	Toplam	Sayı	6	8	23	33	56	126
		%	4,8	6,3	18,3	26,2	44,4	100

Yukarıda tablo 13’te araştırmaya katılanların çalışma süreleri ile katılmış oldukları hizmetiçi eğitim programları sayesinde yeni bilgi ve beceriler öğrenmeleri

arasındaki ilişki Kruskal Wallis Testi ile değerlendirilmiş ve aralarında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanlardan çalışma süresi 7-11 yıl aralığında olanlardan 27 kişi (% 21,4) katılmış oldukları hizmetçi eğitim programları sayesinde yeni bilgi ve beceriler öğrendiklerini ifade etmişlerdir. Ayrıca çalışma süresi 12-16 yıl arasında olanlardan 14 kişi (% 11,1) de hizmetçi eğitim programları sayesinde yeni bilgi ve beceriler kazandıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcıların katılmış oldukları hizmetçi eğitim programlarından yeni bilgi ve beceriler öğrendiklerini düşünmeleri, yapılmış olunan eğitim programlarının amacına uygun bir şekilde gerçekleştirildiğini göstermesi açısından önem taşımaktadır.

Tablo 14: Katılımcıların Cinsiyeti ile Kurumun Hizmetçi Eğitim Programlarına Önem Verme Durumlarını Değerlendirmeleri

Cinsiyet * Çalıştığım kurum hizmetçi eğitim çalışmalarına önem veriyor		Çalıştığım kurum hizmetçi eğitim çalışmalarına önem veriyor					Toplam	Sig. (2-tailed)
		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum		
Cinsiyet	Kadın	Sayı	2	7	3	19	19	.892
		%	1,6	5,5	2,4	15,0	15,0	
	Erkek	Sayı	5	9	9	23	31	
		%	3,9	7,1	7,1	18,1	24,4	
Toplam		Sayı	7	16	12	42	50	127
		%	5,5	12,6	9,4	33,1	39,4	100

Yukarıdaki tablo 14'te ise araştırmaya katılanların cinsiyetleri ile kurumlarının hizmetçi eğitim programlarına gerekli önemi verip vermemeleri arasındaki ilişkiyi değerlendirdikleri Mann Whitney U Testi sonuçları yer almaktadır. Tablodaki verilerden de anlaşılacağı üzere iki değişken arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Kadın çalışanların 38'i (% 30); erkek çalışanların da 54'ü (% 42,5) çalıştıkları kurumun hizmetçi eğitim programlarına gerekli önemi gösterdiklerini ifade etmektedirler.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bir büyükşehir belediyesinde sosyal hizmet alanında çalışanların hizmetçi eğitim programlarını değerlendirdiği ve gelecek döneme ilişkin beklentilerinin belirlendiği araştırma sonuçlarından araştırmanın yapıldığı kurum için, hizmetçi eğitimlerin önemli ve gerekli olduğu anlaşılmaktadır. Bir diğer sonuç eğitim mekânlarının genel olarak yetersiz olarak değerlendirilmesidir. "Eğitim mekânının sınıf ortamında olması, sandalyelerin not almaya müsait olmamaları" gibi anketlere düşülen notlar da eğitim mekânlarının neden yetersiz olduğunu açıklayan unsurlardır. Ayrıca şu ana kadar uygulanan eğitimler göz önünde bulundurulduğunda eğitimcilerin genel olarak bilgi birikimlerinin yetersiz olarak değerlendirildiği de bir başka önemli bir sonuç olarak değerlendirilmektedir.

Araştırmanın en önemli sonuçlarından bir tanesi, yöneticilerin ve katılımcıların eğitimlere yeteri derecede önem vermemeleri, şeklinde değerlendirilmiştir. Eğitimin amacına ulaşmasında en önemli görev yöneticilere düşmektedir.

Yöneticilerin eğitime katılan çalışanını motive etmesi gerekmektedir. Yapılacak eğitimin belli bir plan dahilinde yapıldığı ve personele olan katkısının açıklandığı bilgilerle birlikte eğitimin personele azami derecede faydalı olması sağlanmalıdır. Eğitimin amaçlanan faydayı sağlayabilmesi için yöneticiler tarafından desteklenmesi önemli bir şarttır.³⁸ Eğitimcilerin alanında uzman olmaları kaydıyla kurum içinden ya da kurum dışından seçilmeleri çok büyük bir önem taşımamaktadır. Ancak özellikle kurum içinden seçilen eğitimcilerin yetişkin eğitimi konusunda da uzman olmaları eğitimin verimli geçmesi açısından önemlidir.

Araştırma kapsamında görüşleri değerlendirilen katılımcılar, "kimlerin hangi eğitimleri alması gerektiğinin belirlendiği süreç" içerisinde eğitime katılacak olan personelin beklentileri ile birlikte yönetici konumundaki kişilerin görüşlerinin ortak bir şekilde değerlendirilmesinin önemine vurgu yapmaktadırlar. Hizmetiçi eğitim, örgün eğitim gibi değildir. Hizmetiçi eğitimin amacı, kişilerin eğitim seviyesini yükseltmek olmamalı, kurumun ihtiyaçlarını karşılamada, problem olan ya da olabilecek konularda personelin eksikliklerini gidermek olmalıdır. Bu kapsamda da hangi personelin hangi eğitime katılacağı noktasında tüm personele ulaşılabilmeli ve birimlerin talepleri ile personel ihtiyaçlarının karşılaştırılarak birimlerine faydalı olabilecek eğitim programlarının tespit edilmesi gerekmektedir. Eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesinde ise iş analizleri sonucunda ortaya çıkan açığa göre eğitimlerin yapılması talep edilmektedir. Yani her bir iş için iş analizleri yapıldıktan sonra hangi alanda eğitime ihtiyaç var ise o alanda eğitim programlarının düzenlenmesi gerekmektedir.

Eğitim programlarının amacı kurumun misyon ve vizyonuna uygun olarak personeli geleceğe hazırlamak olmalıdır. Eğitimler stratejik olarak tespit edilen misyon ve vizyona göre belirlenmeli ve bu amaca hizmet edecek unsurları içermelidir. Çıktıları uzun dönemde alınabilecek bir ürün olduğu için eğitimlerin günü kurtarma anlayışından uzak, belirli bir plan dâhilinde yapılması daha faydalı sonuçlar verecektir. Ayrıca eğitim programlarının uygulamalı bir şekilde gerçekleştirilmesi de katılımcıların büyük çoğunluğu tarafından talep edilen ve onları eğitimin içine dâhil ederek motive eden bir başka önemli unsurdur. Uygulamalı eğitimler, yetişkin bireylerin dikkatlerini daha kolay toplamaktadır. Yetişkinlerin eğitim esnasındaki en büyük problemlerinden bir tanesi dikkatlerini toplayabilme süresinin örgün eğitimdeki öğrencilere göre daha düşük olmasıdır. Eğitimler uygulamalı bir şekilde gerçekleştirildiği zaman bu durum da kendiliğinden sona erecektir.

Araştırmaya katılanların çoğunluğu "kurumdaki eğitimlerin daha etkin hale getirilebilmesi için neler yapılmalıdır" sorusuna, eğitim ihtiyaç saptamasının iyi yapılması ve eğitim ihtiyaçlarının ve programlarının iyi planlanması gerektiğini düşünmektedir. Bazı anketlerde katılımcılar tarafından düşülen notlara göre "eğitimlere hep aynı kişilerin gönderildiği", "eğitim talep ettim ama bana hiç eğitim çıkmadı", "eğitime katılacakların tespitinin neye göre yapıldığını bilmedikleri" vb. gibi ifadeler eğitim programlarının düzenlenmesi noktasında herkes tara-

38 Dursun Bingöl, İnsan Kaynakları Yönetimi, 8. Baskı, (İstanbul: Beta Yayınları, 2013) s. 320.

findan aynı şekilde anlaşılmayan bazı durumların açıklanması gereğini ortaya koymaktadır. Bu durumda birim yöneticilerinin eğitimleri düzenlerken ve eğitim ihtiyaçlarının tespiti ve eğitim programlarının düzenlenmesinde personeli ile iletişim sürecinde olmaları gerekmektedir. Bu da belirli bir zaman ve para harcanaarak kuruma faydalı olabilmesi için gerçekleştirilen eğitimlerin katlanılan zahmet oranında karşılığını bulmasına yardımcı olacaktır.

Araştırma sonuçlarından da görülmektedir ki, hangi eğitim programına ihtiyaç olduğu ile ilgili yeterli bir araştırmanın yapılmadığı anlaşılmaktadır. Bu süreçte öncelikle kimlerin hangi eğitime ve neden ihtiyaçları olduğuna dair kapsamlı bir eğitim ihtiyaç analizi çalışmasının yapılması gerekmektedir. Verimli ve kaliteli bir eğitimin ilk aşaması eğitim ihtiyaç analizleridir ki, eğitimin sağlam temeller üzerine inşa edilmesinde önemli bir kilit olarak değerlendirilebilir. Daha sonraki aşamada, eğitim programlarının amaçlarının belirlenmesi gerekir. Bu eğitimler niçin düzenleniyor, hangi amaca hizmet edecek, sosyal hizmet alanında çalışanların karşılaştığı ya da ya da yakın gelecekte karşılaştacağı muhtemel problemleri çözebilecek mi?... şeklindeki soruların cevaplarını verebilecek bilgileri içermelidir. Eğitim sonunda elde edilmek istenen amaçlar belirlendikten sonra o amaçlara uygun bir şekilde gerçekleştirilecek eğitimlerin hangi metotlar (işbaşında uygulamalı, işbaşında uygulanmayan) kullanılarak yapılacağına karar verilmesi gerekmektedir. Sonraki aşamada eğitim programlarının yetişkin eğitimi gerçekleştirmeye uygun mekânlarda, alanının uzmanı ve aynı zamanda yetişkin eğitimi konusunda da tecrübeli eğitimciler tarafından uygulanması gerekir. Son aşamada ise eğitimlerin, eğitimcilerin, eğitim mekânlarının vb. hizmetiçi eğitim programının başarılı bir şekilde uygulanabilmesinde etkisi olan tüm unsurların değerlendirilmesi gerekmektedir.

Sosyal devlet olmanın bir gereği olarak ortaya çıkan sosyal hizmet uygulamalarının kaliteli bir şekilde gerçekleştirilmesi, bu alanda çalışan kişilerin niteliklerinin artırılması ile mümkün olacaktır. Sosyal hizmet uzmanlarının mezun olduğu örgün eğitim programlarının ülkemizde son yıllarda yaygınlaşmaya başladığı düşünüldüğünde, bu alanda çalışanların bilimsel bilgi düzeylerinin artırılmasında hizmetiçi eğitim programlarının önemi daha da artmaktadır.

KAYNAKÇA

- Alagöz, M. ve Sinem Yapar. "Kalkınma Planları Çerçevesinde Türkiye'de Sosyal Güvenlik Sorunu", **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı: 10, Yıl: 2003, ss. 439-451.
- Artan, Taner. "**Yeni Yerel Yönetim Yapılanmasında Sosyal Hizmetler; İstanbul Örneği**", Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Doktora Tezi, 2011.
- Aydemir, Güneşin. "Yerellik Kavramı", **STK'lar, Yerelleşme ve Yerel Yönetimler**, içinde 29-57, Tarih Vakfı, Tarih Vakfı Yurt Yayınları, İstanbul, 2002.
- Beach, Dale S. **Personel: The Management of People At Work**, 4th Edition, Macmillan Publishing, New York, 1980.
- Belediye Kanunu**, Kanun No: 5393, Resmi Gazete, Tarih: 13.07.2005, Sayı: 25874.
- Berzek, M. Nail. **Human Resources Management**, 2nd Edition, Private Marmara Contemporary Sciences, İstanbul, 1998.
- Bingöl, Dursun. **İnsan Kaynakları Yönetimi**, 8. Baskı, Beta Yayınları. İstanbul, 2013.
- Bozlağan, Recep ve Yüksel Demirkaya. "Geleneksel Kamu Yönetimi Yaklaşımı, Yeni Kamu Yönetimi Yaklaşımı ve Yerel Yönetimlere Etkileri", **Türkiye'de Yerel Yönetimler**, Ed: R. Bozlağan ve R. Demirkaya, Ankara: Nobel Yayınevi, 2008, ss. 1-28.
- Byars, Lloyd L. Leslie W. Rue. **Human Resources Management**, 6th Edition.: Irwin Mc Graw-Hill, Boston, 2000.
- Carrell, Michael R., Norbert F. Elbert ve Robert D. Hatfield, **Human Resources Management**, 5th Edition, Prentice Hall, New Jersey, 1995.
- Cascio, Wayne F. **Applied Psychology in Human Resources Management**, 5th Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River, 1998.
- Cascio, Wayne F. **Managing Human Resources**, 3rd Edition, McGraw-Hill International Editions, 1992.
- Cowling, A.G. and Mailer, C.J. B. **Managing Human Resources**, 2nd Edition, Arnold, London, 1980.
- Dessler, Gary. **Human Resources Management**, 6th Edition, Prentice-Hall, New Jersey, 1994.
- Elektronik Ansiklopedi: <http://tr.wikipedia.org/wiki> (Erişim Tarihi: 01.12.2014).
- Ersöz, Halis Yunus, **Sosyal Politikada Yerelleşme**, İTO Yayınları, İstanbul, 2011.
- Ferris, Gerald R. and M. Donald Buckley. **Human Resources Management**, 3rd Edition, Prentice-Hall, New Jersey, 1996.
- Hasgül, Ergün. "**Sosyal Hizmet Uygulamalarında Empatinin Önemi ve Yardım İlişkisine Etkisi**", Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, 2013.
- Hodgetts, Richard M. ve Galen Kroeck. **Personel and Human Resource Management**, The Dryden Pres, USA, 1992.
- Lawson, Karen. **The Trainer's Handbook**, 2nd Edition, London: Kogan Page, 1988.
- Lundy, Olive ve Alan Cowling. **Strategic Human Resources Management**, Rotledge, London, 1996.
- Mathis, Robert L. ve John H. Jackson. **Human Resource Management**, 9th Edition, South-Western College Publishing, Ohio, 2000.
- Mondy, R. Wayne., Robert M. Noe ve Shane R. Premaux. **Human Resource Management**, Prentice Hall, New Jersey, 1999.
- Noe, Raymond A. **Employee Training and Development**, 3rd Edition, McGraw-Hill, 2005.
- Noe, Raymond A. **İnsan Kaynaklarının Eğitim ve Gelişimi**, Çev. Canan Çetin, Beta Yayınları, İstanbul, 1999.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat. **Personel Yönetimi: Politika ve Yönetmelikler**, 8. Baskı, Ezgi Kitabevi, Bursa, 1997.

- Seyyar, Ali. **Sosyal Siyaset Terimleri Ansiklopedik Sözlük**, 2. Baskı, Sakarya Yayıncılık, Sakarya, 2008.
- Sezer, Özcan ve Tarık Vural, "Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Devletin Değişen Rolü ve Merkezi Yönetim ile Yerel Yönetimler Arasında Yetki ve Görev Paylaşımı", **Maliye Dergisi**, Sayı: 159, 2010. ss. 203-219.
- Sikula, Andrew F. ve John F. McKenna. **Personel and Human Resource Management**, Krieger, Florida, 1990.
- Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü. **Sosyal Hizmetler Rehber Kitapçığı**, Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu, Ankara, 2011.
- Werther B., William ve Keith Davis. **Human Resources and Personnel Management**, 5th Edition, Irwin McGraw-Hill, Boston, 1996.
- Yıldırım, Neşide ve Kazım Yıldırım. **Sosyal Hizmete Giriş**, Sakarya Yayıncılık, Sakarya, 2008.