

# HİZMET İÇİ EĞİTİME FARKLI BİR YAKLAŞIM: E-HİZMET İÇİ EĞİTİM

Hakan YILMAZ  
Muharrem DÜĞENCİ  
AB2010 Muğla Üniversitesi

# Giriş

- İnsanlar yaşamlarında, kurumlarla iç içedir.
  - Üretilen yada sunulan hizmet
  - Üretim sürecinin bir elemanı
- Teknolojideki ilerlemeler
- Eğitim reformları
  - Farklı bir anlayış: Uzaktan eğitim

# Uzaktan Eğitim

- Zamandan ve mekandan bağımsız
- Yüz yüze eğitime bir alternatif değil
- Ama yüz yüze eğitim kadar etkili bir seęenek
- Temel Őartlar sağlandığında hemen hemen her alanda uygulanabilir.

# Hizmet İçi Eğitim

- “Kişiyi işi ile kesin hukuki ilişkisinin kurulduğu tarihten, işten ayrıldığı tarihe kadar geçen süre içinde, işin gerektirdiği performans düzeyine ulaşması için gereken bilgi ve beceri ve davranışların sistemli bir şekilde öğretilmesi sürecidir”.
- Kısaca çalışanlara işleri ile ilgili becerileri kazandırmaya çalışmaktır.
- Sonucunda gözle görülür bir davranış değişikliği beklenir.

# Amaçlar Seçiminde Dikkat Edilmesi Gerekenler

- Eğitimin Amacı
- Eğitimleceklerin Yetenekleri
- Eğitimin Konusu
- Eldeki Olanaklar
- Maliyet
- Eğitimleceklerin Sayısı
- Eğitimin İlkeleri
- Eğitimcinin Özellikleri
- Diğer Eğitimcilerin Uyguladıkları Yöntemler
- Öğretim Yöntemlerinin Özellikleri

# Uzaktan (Hizmet İçi) Eğitim 1/2

- Uzaktan eğitimin tipik özellikleri;
  - Küreselleşme
  - Kişiselleştirme
  - Özelleştirme
  - Endüstrileştirme
  - Geleneksel eğitime uygun olmayan öğrencilere hizmet verme
  - Hareket kabiliyeti
  - Hızlı geri besleme
  - Diğer eğitim sistemlerine göre ucuz olması, teknoloji ve eğitim şeklinde sıralanabilir

# Uzaktan (Hizmet İçi) Eğitim 2/2

- Öğrenci sayımız oldukça fazla
- Hedef kitle çok değişken olabilir
  - Çocuklar
  - Gençler
  - Yetişkinler
- 2009 yılında ÖSYM tarafından
  - Ön lisans: Yaklaşık 8600
  - Lisans: 624 öğrenci yerleştirilmiştir.
  - Yüksek lisans öğrencileri ve açık öğretim öğrencileri ile yaklaşık 1,3 milyon öğrenci eğitim almaktadır.

# Ülkemizde Yapılan Uzaktan Hizmet İçi Eğitim Örnekleri <sup>1/6</sup>

- Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası'nın "Yeni Bankacılık Uygulaması"
  - 1.250 şubedeki 17 bin personel
  - 20 bin sahneden oluşan bankacılık uygulaması
  - Ülke genelinde aynı anda başlatılıyor.
  - Günün 24 saati evden veya iş yerinden takip edilmesi mümkün olan dersler personel tarafından birkaç haftada tamamlanabilecek.
  - Flash animasyon, ses ve interaktif kullanım ile desteklenen bankacılık uygulaması eğitime, kullanıcılar internetin bağlı olduğu herhangi bir noktadan erişilebilmekte



# Ülkemizde Yapılan Uzaktan Hizmet İçi Eğitim Örnekleri <sup>2/6</sup>

- Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası'nın "Yeni Bankacılık Uygulaması"
  - Söz konusu eğitimi veren şirketin genel müdürü konu hakkında şunları söylemiştir; "Bu kadar büyük bir kitleye klasik sınıf eğitimi yoluyla eğitim vermek -yol, konaklama, işgücü kayıpları da hesaba katılınca- hem çok pahalıya mal olacak, hem de yıllar sürecekti. Üstelik eğitimin etkinliğini bu kadar hassas ölçebilmek mümkün olmayacaktı. Sistemle hem eğitimi alan kişiler ve hem de merkezdeki yöneticiler personelin gelişim çizgilerini, öğrenim düzeylerini ve performanslarını izleyebiliyorlar. Bu büyüklük ve yaygınlıkta bir proje, sadece Türkiye'de değil Dünya'da gerçekleştirilen ilk uygulama. Ziraat Bankası projesine kadar, 17 bin kişinin Eğitim Yönetim Sistemine kaydolduğu bir başka banka projesi olmadı.

# Ülkemizde Yapılan Uzaktan Hizmet İçi Eğitim Örnekleri <sup>3/6</sup>

- Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası'nın "Yeni Bankacılık Uygulaması"
  - Eğitimin sonunda, şirketin Ziraat Bankası çalışanlarına yaptığı bilgisayar destekli online sınava 11.728 kişi katılmıştır. Ziraat Bankası personeline yönelik olarak hazırlanan ve üç oturumda gerçekleştirilen sınav, ülkemizde bilgisayar teknolojisi ile yapılan uzaktan eğitim teknolojilerinin kullanıldığı en geniş katılımlı sınav olarak dikkati çekmiştir ve bu sınavın Guinness Rekorlar Kitabı'na da girebileceği belirtilmiştir.

# Ülkemizde Yapılan Uzaktan Hizmet İçi Eğitim Örnekleri 4/6

- Sözen (2003) bir sempozyumda “Polis Teşkilatımız da bünyesindeki çalışanlarını devamlı hizmet içi eğitime tabi tutmaktadır. Yapılan bu hizmet içi eğitimler için hiçbir masraf yapılmadığı düşünülse bile, 15 gün boyunca hizmet içi eğitime katılan emniyet personelinden eğitimde olduğu için yararlanılamayacaktır. Bunun sonucunda personel başına üretilebilecek olan ancak üretilemeyen hizmet yönünden verilen eğitimin maliyeti 350 milyon TL. civarındadır. Bir yıl içerisinde personelin %20’sine bu şekilde hizmet içi eğitim verildiği göz önüne alınırsa, ülke genelinde 4000 civarında personelin hizmet içi eğitime tabi tutulması gerekmektedir. Bu eğitimin yıllık hizmet maliyeti 1040000 TL. dir. Eğitim Daire Başkanlığı’nın uygulamayı düşündüğü hizmet içi eğitim planlarına göre 2003 yılı içerisinde 289 organizasyonda 786 grup halinde yaklaşık 12.000 amir, 19.000 memur olmak üzere 31.000 personele toplam 9.000 gün süren eğitimin verilmesi gerekmektedir. Düşünülen eğitimin yalnızca mali yükü ise yaklaşık 4 milyon TL.’dir

# Ülkemizde Yapılan Uzaktan Hizmet İçi Eğitim Örnekleri <sup>5/6</sup>

- Milli Eğitim Bakanlığı tarafından yürütölen birçok alanda uzaktan hizmet içi eğitim uygulamaları verilmektedir. Bunlardan birisi Kasım 2008 tarihinde Ülkemizin 7 bölgesinde, Ankara merkez olmak üzere toplam 7 ayrı ilde (Ankara, Antalya, Gaziantep, İstanbul, İzmir, Trabzon ve Van) uzaktan hizmet içi eğitim yöntemiyle Japonya'dan online olarak, 7 eğitim merkezinde mevcut bulunan akıllı sınıflara yapılacak yayın ile gerçekleştirilmiştir

# Ülkemizde Yapılan Uzaktan Hizmet İçi Eğitim Örnekleri 6/6

- Microsoft çözüm ortağı İdea tarafından eğitim uzmanlarının yardımıyla, e-Öğrenimin en büyük tamamlayıcı unsuru olan LMS (Learning Management System) geliştirilmeye başlandı. 650 bin kişilik dev bir e-Öğrenim sistemi, Türkiye'de ilk kez bir kamu kurumu tarafından kullanılacak bir sistem olmasının yanı sıra, tüm dünyadan eğitim kurumlarının sonucunu merakla beklediği büyük bir proje olmuştur.

# Hangi Durumlarda Uzaktan Hizmet İçi Eğitim <sup>1/2</sup>

- Geçmişte ve gelecekte hizmet içi eğitim
- En uygun metot seçilmeli ve amaçlara ulaşması sağlanmalıdır.
- Uzaktan hizmet içi eğitimi sınıf ortamında verilen hizmet içi eğitimden ayıran temel faktörler:
  - Maliyetin azalması
  - Fırsat eşitlinin sağlanması
  - Kolay yenilenebilen içerik
  - Yer ve zaman sınırlaması olmaması
  - Kişiselleştirme imkânı
  - Eğitimcinin ve eğitim yöntemlerinin kalitesinin topluca arttırılabilmesi

# Hangi Durumlarda Uzaktan Hizmet İçi Eğitim <sup>2/2</sup>

- Maliyet analizi iyi yapılmalıdır.
- Çalışan sayısı ve çalışanların dağınık olması etkilidir.
- Çalışanlar arasında algı ve beceri farklılıkları olabilir.
- Çalışanların bilgisayar kullanma becerisi farklı düzeyde olabilir.
- Özellikle mevzuatları ve şartları sık değişen kurumlarda daha çok tercih edilmelidir.
  - Kamu ihale kurumu
  - Belediyeler
  - Emniyet teşkilatı
  - Bakanlıklar vs.

# Sonuç <sup>1/2</sup>

- Verilen eğitimde istenen başarıların sağlanması için kişilerin tutumları da verilecek eğitim yönünde olumlu olmalıdır.
- Uzaktan hizmet içi eğitim daha çok tercih edilmeli ve alanında uzman kişiler tarafından tasarlanmalıdır.
- Çalışanlara özgü içerik geliştirilmeli, kullanıcılar katılıma teşvik edilmeli, motivasyon eksiklikleri giderilmeli, konu seçiminde konuların tamamı değil, ölçülerek ihtiyaç duyulan konular hakkında eğitim verilmelidir.



# Sonuç 2/2

- Yüz-yüze eğitimin en önemli özellikleri iletişim, anında geri bildirim, hatalı ve yanlış öğrenmeyi düzeltebilmedir.
- Uzaktan eğitimde etkileşimsiz ortamlar yerine sohbet ortamı, e-mail, forum gibi eşzamanlı ve eşzamansız gibi teknolojilerle desteklenmesi daha sağlıklı iletişim kurulmasını sağlar.
- Ayrıca kurumların vermiş oldukları hizmet-içi eğitim programlarına, ilk olarak istekli personeli alması eğitimin daha başarılı sonuçlar vermesini ve kişilerin kendilerini ilgi duydukları alanlarda geliştirmesini sağlar. Böylece hizmet içi eğitimler daha sağlıklı ve olumlu sonuçlar verecektir.

*Teşekkürler..*

Hakan YILMAZ  
Muharrem DÜĞENÇİ