

## Hizmet İçi Eğitime Farklı Bir Yaklaşım: E-Hizmet İçi Eğitim

Hakan Yılmaz<sup>1</sup>, Muharrem Düğenci<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Karabük Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, Bilgisayar Programcılığı Programı, Karabük

<sup>2</sup> Karabük Üniversitesi, Bilgisayar Mühendisliği Bölümü, Karabük

hakanyilmaz@karabuk.edu.tr, mdugenci@gmail.com

**Özet:** Teknolojinin ve iletişimin hızla geliştiği günümüzde, kurum çalışanları da istenilen yeterlikleri sağlamak için bilgilerini ve becerilerini sürekli artırmak zorundadırlar. Çalışanın işe giriş tarihinden, işten ayrılış tarihine kadar kendisini mesleğinin gerektirdiği şekilde eğitmesi, çalıştığı işin özelliklerine göre gerekli bilgi ve becerileri edinmesi gerekir. Bunu sağlayabilmenin en iyi yolu da hizmet içi eğitimidir. Teknolojinin gelişmesinden payını alan eğitim yöntemlerinde de değişimler olmuş, yeni yaklaşımlar geliştirilmiştir. Kurumlar çalışanlarını en makul şekilde(en ekonomik, en az iş ve zaman kaybı vb.) eğitmenin yolunu aramaktadırlar. Böylece uzaktan eğitimin avantajları ile hizmet içi eğitimin koşulları birleşerek oluşturulan “e-hizmet içi eğitim”, kurumların ve çalışanlarının kullanımına sunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** E-hizmet içi eğitim, uzaktan eğitim, uzaktan hizmet içi eğitim

### A Different Approach In-Service Training: e-Service Training

**Abstract:** At the present time that technology and communication develop rapidly, corporate employees have to increase their information and skills in order to provide the competencies demanded. The employee has to train himself from the beginning date of employment until his demerge, and to obtain the necessary information and skills that the profession necessitates. The best way to achieve this is in-service training. Effected by the technological development, alternations occurred in the educational skills, the new approaches were developed as well. The corporates search for the most reasonable way (the most economic, the less waste of work and time, etc..) to educate their employees. Thus, combining the advantages of the distance education and the conditions of in service training, “e-service training” is served for the use of the corporates and their employees.

**Keywords:** E-service training, distance learning, distance in-service training

### 1.Giriş

Kurumlar, bir toplumda sosyal yaşamımızı birbirimize benzer şekilde gerçekleştirdiğimizi ifade eden ve sağlayan kültürel süreçlerdir. Bir başka deyişle davranış örüntüleri, toplumsal roller ve etkileşim süreçlerinden oluşan, kültürün büyük kısmını anlatmak için kullanılan bir kavramdır. Bireyler, süreçlerin iki düzeyinden birinde; ya kurumların ürettiği mal veya hizmetleri tüketen kişiler ya da kurumun içinde üretim sürecinin bir elemanı olarak yer alırlar.

Teknolojideki ilerlemeler, her alanda olduğu gibi eğitim alanında da bazı reformların yapılmasını kaçınılmaz kılmıştır. Eğitimi zamandan ve mekândan bağımsız yaparak, daha geniş kitlelere ulaştırmak ve ekonomik hale getirmek artık mümkündür. Bu nedenle, uzaktan eğitim modelleri, personel ve büyük kitlelerin eğitiminde, yurdumuzda ve dünyada birçok kurumun gündeminde olup, tercih edilmektedir. [15]

Uzaktan eğitimi, yüz yüze eğitime alternatif olarak değil, belli koşullarda en az yüz yüze

eğitim kadar etkili bir seçenek olarak görülmektedir. Uzaktan eğitim tıptan mühendisliğe, öğretmen yetiştirmeden dil eğitimine, lisansüstü eğitimden hizmet içi eğitime kadar her düzey ve alanda etkili ve verimli olabilecek; bireylerin öğrenim hakkından yararlanabilmelerinin önündeki coğrafi, fiziksel, ekonomik ya da sosyal engelleri büyük oranda ortadan kaldıracak bir eğitim modelidir.[1]

## **2. Hizmet İçi Eğitim**

### **2.1 Hizmet İçi Eğitim Nedir?**

Hizmet içi 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.[4]

Başka bir tanıma göre ise hizmet içi eğitim, “kamu görevlilerinin hizmete yatkınlığını sağlamak, verimliliklerini artırmak ve gelecekteki görev ve sorumlulukları için yetiştirme amacıyla kurum içinde ya da kurum dışında, iş başında ya da iş dışında başvuru eğitim etkinlikleridir”. [21] Yapılan tanımlara bakıldığında, hizmet içi eğitim, çalışanlara işleri ile ilgili beceriler kazandırmak amacıyla gerekli bilgilerin verilmesidir. Bu bilgiler sonucunda da çalışandan gözle görülür bir davranış değişikliği beklenmesidir. Yani çalışanın hizmet içi eğitimden olumlu şekilde etkilenmesi beklenir.

### **2.2 hizmet İçi Eğitim Amaçları**

Hizmet içi eğitimin ekonomik, toplumsal ve bireysel olarak gruplandırılabilir.

#### **Hizmet İçi Eğitimin Ekonomik Amaçları**

Hizmet içi eğitimin temel ekonomik amacı, üretimi ve verimliliği yükseltmektir. Kurumun her basamağında yer alan çalışanları, işletmenin personel politikasına göre çeşitli eğitim programlarıyla yetiştirmek, onları yaptıkları veya ileride yapacakları iş gereklerine uygun bir biçimde hazırlamak, verimliliğin artmasına katkıda bulunur. Bu temel ekonomik amaca

uygun alt ekonomik amaçları ise şöyle ifade edilebilir. [12]

- Çalışanların çalışma alanları ile ilgili gerekli bilgi, beceri ve tutumları kazanmalarını sağlamak.
- İşletmede kontrol ve denetim yükünün azaltılmasını sağlamak.
- İş kazalarının azaltılmasını ve iş güvenliğini sağlamak.
- Hata oranlarının düşürülmesi ve buna bağlı olarak da bakım ve onarım giderlerinin azaltılmasını sağlamak.
- Malzeme ve ham madde israfının önlenmesini sağlamak.
- Yeniliklere ve gelişmelere çalışanların uyumunu sağlamak.

#### **Hizmet İçi Eğitimin Toplumsal ve Bireysel Amaçları**

Hizmet içi eğitimin ana amacı olan kâra bağlı olarak, eğitimi sadece ekonomik amaçlarla ilişkilendirmek düşüncesi, insan unsuruna saygı ile çatışmaktadır. Bu nedenle eğitimi üretimi artırıcı bir etken olmaktan çıkarmak ve onun işletmede çalışanlara hizmet veren araç durumunda olduğunu da göz önüne almak gerekir. Eğitimin toplumsal ve bireysel amaçları daha somut ve ayrıntılı olarak şu şekilde sıralanmaktadır[21]:

- Çalışanların motive edilmesini sağlamak.
- Çalışanların güven duygusunun geliştirmek.
- Çalışanların bilgi ve yeteneklerini artırarak, yükselme imkânlarını sağlamak.
- Personele fikir ve bilgi alışverişinin önemini benimseterek kurum içinde ve dışında daha etkili bir koordinasyon ve işbirliğini sağlamak.
- Örgüt yapısını, dış çevreden gelen değişmelere karşı esnek hale getirilmesini sağlamak.
- Örgüte dinamizm ve saygınlık kazandırmak.
- Eğitimin kazandıracığı maddi ve manevi faydaların neler olduğunu bütün personele duyurarak personelin moralini yükseltmek ve kuruma olan bağlılığı artırmak.

- Bilim, teknoloji, ekonomi ve iş hayatında meydana gelen gelişmelere ve yeniliklere uyum sağlamak, iş yöntem ve tekniklerini geliştirmek.
- Yönetim sorumlularına, eğitim görevlilerinin kabiliyetleri hakkında bilgi vermek ve gördükleri eğitim neticesinde bu görevlilerden en iyi şekilde istifade edilmesini sağlamak.

Bütün bu amaçların gerçekleştirilmesi için seçilerek hizmete alınmış personelin anlayışlarında, tavırlarında ve bilgilerinde hizmet içi eğitim yoluyla gerçekleştirilebilecek olumlu ve birleştirici değişikliklerin, yönetimin tüm birimlerinde ve birimler-kişiler arasındaki karşılıklı ilişkilerde uyumlu bir çalışma ortamı sağlanması beklenmektedir.[14]

İşletmelerde personelin yetiştirilebilmesi için kullanılabilir çok sayıda yöntem bulunmaktadır. Her bir amaç için ayrı bir eğitim yöntemi bulunmaktadır. Önemli olan amaçların özel gereksinimlerine uygun olan yöntemin seçimidir. Genellikle büyük işletmeler bu yöntemlerin uygun olan birden fazla türünü ya da gerekirse hepsini kullanabilirler.[9]

Bu yöntemler içinden uygun olanların seçimi yapılırken dikkat edilmesi gereken bazı hususlar bulunmaktadır. Bunları aşağıdaki şekilde sıralanabilir. [2]

1. Eğitimin Amacı
2. Eğitileceklerin Yetenekleri
3. Eğitimin Konusu
4. Eldeki Olanaklar
5. Maliyet
6. Eğitileceklerin Sayısı
7. Eğitimin İlkeleri
8. Eğitiminin Özellikleri
9. Diğer Eğitimcilerin Uyguladıkları Yöntemler
10. Öğretim Yöntemlerinin Özellikleri

Eğitileceklerin sayısı, eğitim ilkeleri, eğitimcinin özellikleri ve maliyet gibi esaslar, kurumları, hizmet içi eğitimin personele verilmesi ko-

nusunda farklı yollar aramaya yönlendirmiştir. Eğitimin en önemli kriterlerinden birisi olan fırsat eşitliğini sağlamak için ve küreselleşen ekonomide kurumların hizmet içi eğitime ayırdığı maliyetler göz önünde bulundurulduğunda uzaktan hizmet içi eğitim oldukça cazip bir alternatif olarak öne çıkmaktadır.

### **3. Uzaktan Hizmet İçi Eğitim**

Uzaktan eğitim, en temel biçimiyle bir öğretmen ile öğrencinin fiziksel bir uzaklıkla ayrılmasından doğan bir gereksinimdir. Bununla birlikte ses, bilgisayar verisi ve basılı yayın gibi teknolojiler, genellikle yüz yüze eğitimin yerini alan bir köprü görevi görür.[13]

Keegan (1998)'a göre 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.[6]

Keegan'dan aktardığına göre geleneksel eğitim sistemindeki yüz yüze iletişim, grubun genel yeteneklerini göz önünde bulunduran bir sistemdir. Fakat asıl olan öğrencilerin değişik öğrenme yeteneklerine uygun ders içerikleri ve yöntemleri ile yapılacak eğitimdir. Uzaktan eğitim sistemi sayesinde bu tarz eğitimler vermek daha kolay hale gelmektedir. Kişiselleştirme özelliği burada ortaya çıkar.[6]

Günümüz itibarıyla birçok Avrupa Birliği ülkesinin nüfusundan daha fazla öğrenci sayısına sahibiz. Eğitim sektörümüz, özellikle yaygın eğitim boyutu açısından kıyaslandığı zaman, sayıca büyüklük bakımından dünyada, Çin'den sonra ikinci sırayı almaktadır. Bu nedenle, örgün eğitim dışında kalmış, bir milyona yakın öğrenciye açık öğretim yöntemiyle uzaktan eğitim verilmektedir.[3]

Uzaktan eğitim konusunda bugün birçok ülkede tüm kademeleri ve eğitim türlerini içe-

ren çok değişik uygulamalar vardır. Bunlar, mektuplaşma ve dışarıdan sınava girme gibi tek boyutlu uygulama ile başlayıp zamanla geliştirilerek çok boyutlu teknolojik sistemler şekline dönüştürülmüştür. Günümüzde, çeşitli ülkelerde benzer değişik uygulamalar vardır. Sistem, küreselleşme ve süreci doğrultusunda gelişmektedir.

Uzaktan eğitimde hedef kitle çok değişik özellikler taşımaktadır. Yetişkinler, gençler ve çocuklar; deneyimleri, gelişme evreleri, güdülenmeleri, öğrenme istekleri ve kendilerini yönlendirmeleri açısından ele alınarak eğitilmelidir. Uzaktan eğitim ile her düzeyde ve yaşta istekli tüm öğrencilere hizmet götürülmektedir. Uygulamalarda, okuma-yazma, ilk, orta, meslek okulu, yetişkinler eğitimi, ön lisans, lisans ve lisansüstü öğretim yapılmaktadır. [18]

Dünya ile birlikte ülkemizde de hızla yayılan uzaktan eğitim programlarında 2009 yılında ÖSYM tarafından ön lisans programlarına yaklaşık 8600 öğrenci, içinde bilgisayar mühendisliği gibi teknik bölümlerinde bulunduğu lisans programlarına 624 öğrenci yerleştirilmiştir.[20] Bu sayıya açık öğretim fakültesi öğrencileri dâhil değildir. Önceki yıllarda kayıt olan aktif öğrenciler ve açık öğretim öğrencileri ile birlikte yaklaşık 1,3 milyon öğrenci uzaktan eğitimden faydalanarak lisans veya ön lisans programlarında eğitimlerine devam etmektedirler.[17] Bunun yanı sıra Karabük Üniversitesi, Gazi Üniversitesi gibi üniversitelerde uzaktan yüksek lisans eğitimi de verilmeye başlanmıştır.

Uzaktan eğitim programlarının hemen hepsi, hizmet içi eğitimde kullanılabilir. İletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle birlikte, hizmet içi eğitimde kullanılan teknolojilerde aynı paralellikte gelişmektedir. Günümüzde hizmet içi eğitimde yeni yaklaşım olarak web tabanlı ve internet tabanlı hizmet içi eğitim yöntemleri tercih edilmektedir.

Web tabanlı eğitim uygulamalarına günümüzde oldukça sık rastlanmaktadır. Bankalar, çe-

şitli kamu kuruluşları ve özel sektör çalışanları uzaktan eğitime tabi tutulmakta, eğitim sürecinde ve eğitim sonunda yapılan sınavlarla başarıları ölçülerek bilgisayar üzerinden sınav sonuçları kendilerine bildirilmekte ve gerektiğinde grup içindeki başarı sıraları gösterilmektedir. Web tabanlı eğitim, öncelikle firmanın altyapısına göre oluşturulmalı ve sonra uygulamaya konulmalıdır. Geleneksel olarak uygulanan bilgisayar destekli eğitimlerin çoğu, genellikle yoğun yönlendirmeler içerir ve fazlaca “birey odaklı” dır. Ancak internet teknolojisinin çok geliştiği günümüzde birey odaklı ve çok fazlaca yönlendirme içeren internet destekli eğitimler, geçerliliğini yitirmeye başlamıştır.

### **3.1 Ülkemizde Yapılan ve Yapılmakta Olan Uzaktan Hizmet İçi Eğitim Örnekleri**

Web Tabanlı eğitimin temel hedefi, gün boyunca hizmet içi eğitim alan kişilerin üretkenlikleri ve iş tempolarında herhangi bir düşüşe neden olmadan bu eğitimi verebilmek olmalıdır. Böyle bir hedefin gerçekleştirilebilmesi için verilen eğitimin internet üzerinden dağıtılabilir olması internet destekli eğitimin en büyük avantajıdır. İş temposunu ve çalışanların verimliliğini olumsuz etkilememesi nedeniyle birçok büyük şirket, özellikle de bankalar, internet destekli eğitimlere büyük yatırımlar yapmaktadır. Bunun son örneklerinden birisi, eğitim ve danışmanlık hizmeti veren bir şirket tarafından geliştirilen uzaktan eğitim sistemi ile yapılan Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası'nın “Yeni Bankacılık Uygulaması” adındaki uzaktan hizmet içi eğitimleridir. Eğitim 1.250 şubedeki 17 bin personeli kapsamaktadır. Sistem, 20 bin sahneden oluşan bankacılık uygulamasının en ince detaylarının bile Ziraat Bankası çalışanlarına aktarılmasına olanak sağlamaktadır. Söz konusu eğitimler 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 eğitimine, kullanıcılar internetin bağlı olduğu herhangi bir

noktadan erişilebilmekte ve Günün 24 saati evden veya iş yerinden takip edebilmeleri mümkün olmaktadır. 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. [11]

Ziraat Bankası’nın talebi doğrultusunda verilen 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.[10] Görüldüğü gibi bilgisayarla uzaktan eğitim verilebileceği gibi, bilgi ölçmeye yönelik sınavlar da yapılabilmektedir.

Eğitimlerin planlanan maliyetin yanı sıra çalışan personelinin gelişimine katkıda bulunabilecek düzeyde olması gerekmektedir. Konusunda uzman kişilerin bilgilerinden yararlanmak için düzenlenen eğitimlerin her yerde yapılamayacağı düşünüldüğünde, bu eğitimlerin herkese ulaşmaması sorunu, fırsat eşitsizliğini de beraberinde getirmektedir.[7]

Sözen (2003) bir sempozyumda Polis Teşkilatı için, hizmet içi eğitimde kullanılmak üzere hazırlayıp sunduğu bildiriye şöyle özetlemiştir ve aşağıdaki değerlendirmelerde bulunmuştur. “Polis Teşkilatımız da bünyesindeki çalışanla-

rını 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 personelinin eğitimde olduğu için yararlanılamayacaktır. Bunun sonucunda personel başına üretilebilecek olan ancak üretilmeyen 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.[16]

Milli Eğitim Bakanlığı tarafından yürütülen 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.[19]

Microsoft ile Eğitimde İşbirliği projesi kapsamında 650 bin öğretmenin bilgisayar okuryazarı haline getirilmesi gerçekten büyük ve zorlu bir işe başlanılmıştır. Mayıs 2004’te Microsoft ile MEB arasında imzalanan “MEB’e bağlı Okullarda Bilgi ve İletişim Teknolojilerini Geliştirme Protokolü” kapsamında, bu programın Türkiye’de de uygulanması kararlaştırıldı. Microsoft Genel Müdürü Çağlayan Arkan şöyle demiştir: “Eğitimde İşbirliği programının amacı, öğrenci ve öğretmenlerin eğitimde bilgisayar teknolojilerini etkin olarak kullanmalarına destek olmaktır. Türkiye’de öğretmen ve öğrencilerin eğitim ve öğrenimde gerçek

potansiyellerini ortaya koymalarına yardımcı olacak bu projeler aynı zamanda, Türkiye için öngördüğümüz ‘bilişimle kalkınma’ vizyonunun bir parçasıdır.”

İmzalanan anlaşma kapsamında öğretmenlere eğitim hizmetleri, MEB Bilgiye Erişim Portalı altyapısı, Eğitim Karar Destek Sistemi, Microsoft IT Akademi ve okullara bilgisayar başlığı seferberliği gibi bir dizi projenin hayata geçirilmesi konusunda karara varıldı. Bu anlaşma çerçevesinde öncelikle öğretmenlerin uzaktan eğitimine ağırlık verildi. 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.

Bu çalışmalarla birlikte öğretmenler belirli aralıklarla ÖSYM’nin düzenlediği bir sınava alınacaklardır. Milli Eğitim Temel Kanunu ve Devlet Memurları Kanunu’nda değişiklik yapılmasına ilişkin yasa, öğretmenlik mesleğini, adaylık döneminden sonra “öğretmen”, “uzman öğretmen” ve “başöğretmen” olmak üzere üç kariyer basamağına ayırmaktadır. Bu sınavın sonucu, öğretmenlerin kariyer basamaklandırmasına da katkıda bulunacaktır.[8]

#### **4. Hangi Durumlarda Uzaktan Hizmet İçi Eğitim**

Kurumlar içerisinde hizmet içi eğitim kursları önceden beri var olan ve olması gereken bir uygulamadır. Ancak yapılan eğitimin amaçlanan hedeflere ulaşması gerekir. Hizmet içi eğitim uygulama tarzından dolayı tartışılması gereken bir konudur. Seçilen metot uygulanırken en iyi sonuca ulaşmak için gerekli plan yapılmalı ve hizmet içi eğitim bu plan doğrultusunda gerçekleştirilmelidir.

Uzaktan hizmet içi eğitimi sınıf ortamında verilen hizmet içi eğitimden ayıran temel faktörler:

- Maliyetin azalması
- Fırsat eşitliğinin sağlanması
- Kolay yenilenebilen içerik
- Yer ve zaman sınırlaması olmaması
- Kişiselleştirme imkânı
- Eğitiminin ve eğitim yöntemlerinin kalitesinin topluca artırılabilmesi

olarak sıralanabilir. Ancak bir işletme uzaktan hizmet içi eğitime karar vermeden önce özellikle maliyet analizini iyi yapmalıdır. Çalışan sayısı az veya tüm çalışanların aynı şehirde olma gibi durumlarında uzaktan hizmet içi eğitim maliyeti daha çok artırılabilir. Uzaktan hizmet içi eğitimin her ne kadar maliyet dışında da birçok getirisi olsa da ekonomik durum ve harcamalar kurumlar için oldukça önemlidir.

Uzaktan hizmet içi eğitim verirken kullanılan yöntemlerde çok önemlidir. Çalışanlar arasında algı ve bilgisayar kullanma becerisi farkları olabileceği için yöntem iyi bir analizden sonra belirlenmeli ve çalışan profillerine yakın bir yöntem seçilmelidir. Gerekirse eğitime tabi tutulacak personele bir ön test uygulanarak çıkan sonuçlara göre temel becerileri kazandıracak (bilgisayar kullanma, internete bağlanma gibi) küçük eğitimler verilerek uzaktan hizmet içi eğitimden alınacak doyum artırılabilir.

Uzaktan hizmet içi eğitim genellikle büyük ölçekli kuruluşlar için daha avantajlı olmaktadır. Özellikle ülke geneline veya dünya geneline yayılmış kurumlar için uzaktan hizmet içi eğitim vazgeçilmez olmalıdır. Ayrıca personel sayısı fazla olan kurumlarda eğitim alan çalışanları değerlendirme işlemleri de kolayca uzaktan yapılabilir.

Uzaktan eğitimin içerikleri çok kolay güncelenebildiği için mevzuatı veya içeriği sık değişen kurumlar kullanılabilir. Kamu ihale kurumu gibi mevzuatları sık sık değişen bir kurum için uzaktan eğitim ihmal edilmemesi gereken bir

hizmet içi eğitim çözümdür. Bunun yanı sıra bakanlıklar, emniyet teşkilatı, belediyeler, yayın hizmet ağı bulunan kurumlar ve özel şirketler uzaktan hizmet içi eğitimi kullanabilirler.

## 5. Sonuç

Teknolojideki ilerlemeler ve artan ihtiyaçlar her alanda olduğu gibi eğitim alanında da değişiklikler yapmayı ve yeni yöntemler bulmayı zorunlu kılmıştır. Eğitimi, zamandan ve mekândan bağımsız yapmak, kişiselleştirmeyi ve fırsat eşitliğini sağlamanın yanı sıra, verilerek istenen eğitimin daha çok kişiye ulaşmasını ve ekonomik hale gelmesini sağlamıştır. Bu sebeple uzaktan eğitim modelleri eğitimin hemen her alanında, dünyada ve ülkemizde, kurumlar ve kitleler tarafından tercih edilmektedir.

Verilen eğitimde istenen başarıların sağlanması için kişilerin tutumları da verilecek eğitim yönünde olumlu olmalıdır. Böylece eğitim alan kişilerin de üst düzey doyum alması sağlanabilir. 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.

Uzaktan eğitimde karşılaşılan en büyük sorunlardan biri teknik alt yapı eksikliğidir. Ülke genelinde de internete sorunsuz ve hızlı bağlanabilmek için geniş ağ kapasitesine ihtiyaç vardır. Ya da mevcut internet altyapısı göz önüne alınarak ders içeriği ve uygulamalar hazırlanmalıdır. Yüz-yüze eğitimin en önemli özellikleri iletişim, anında geri bildirim, hatalı ve yanlış öğrenmeyi düzeltebilmedir. Uzaktan eğitimde etkileşimsiz ortamların sohbet ortamı, e-mail, forum gibi eşzamanlı ve eşzamansız gibi teknolojilerle desteklenmesi daha sağlıklı iletişim kurulmasını sağlar.[5] Ayrıca kurumların vermiş oldukları hizmet-içi eğitim programlarına, ilk olarak istekli personeli alması eğitimin daha başarılı sonuçlar vermesini ve kişilerin kendi-

lerini ilgi duydukları alanlarda geliştirmesini sağlar. Böylece hizmet içi eğitimler daha sağlıklı ve olumlu sonuçlar verecektir.

## 6. Kaynaklar

[1] Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Merkezi Hakkımızda/Vizyonumuz (Çevrimiçi olarak 12.12.2009 tarihinde alınmıştır.) [http://www.ankuzem.ankara.edu.tr/menuler/1\\_vizyon.htm](http://www.ankuzem.ankara.edu.tr/menuler/1_vizyon.htm)

[2] Aytun, Atilla, “Konaklama İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitim Teknikleri”, **Hacettepe Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi, Yüksek Lisans Tezi**, Ankara:57, (1991)

[3] Bircan, İsmail, “Açık Öğretim Lisesinin Toplumsal Gelişmeye Etkisi”, **Milli Eğitim Bakanlığı Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü, Açık öğretim Lisesi Yıl Etkinlikleri**, Yayınları No: 8, Ankara:15, (2002)

[4] Can, Halil, Ahmet Akgün ve Ş. Kavuncubaşı, “Kamu ve Özel Kesimde Personel Yönetimi”, **Siyasal Kitapevi**, Ankara:195,(1995)

[5] Çalımfidan, M, “İnternete Dayalı Uzaktan Eğitim ve Uzaktan Hizmet içi Eğitim Yöntemiyle Bilgisayar Eğitimi Hakkında Öğretmen Görüşleri (Tuzla Örneği)”, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İstanbul:85,86, (2007)

[6] Çetiner, M. Gencel, H.Ç., ve Erten, Y.M., “İnternete Dayalı Uzaktan Eğitim ve Çoklu Ortam Uygulamaları”, **Beşinci İnternet Konferansı Tebliğleri**, Ankara, 19-21 Kasım:3, (1999)

[7] Delil, Y, “Yönetici Asistanları ve Büro Çalışanlarının Hizmet İçi Eğitimleri İçin Bir Web Tabanlı Uzaktan Eğitim Programı Önerisi”, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara:41,2005

[8] Eğitimde Teknoloji Devrimi (Çevrimiçi olarak 10.12.2009 tarihinde alınmıştır.) <http://www.microsoft.com/turkiye/mslife/sayi29/kapakKonusu.msp>

[9] Halıcı, Ali ve Delil, Yılmaz,” İnsan Kaynaklarının Eğitimi ve Geliştirilmesi: Başkent Üniversitesi Hastanesi Sekreterlerine Yönelik Bir Uygulama”, **1. Ulusal Büro Yönetimi Eğitimi Kongresi**, 17-19 Şubat 2000 Antalya:155, (2000)

[10] IT-Business,”Profesyonel Yöneticinin BT Rehberi”, **Özel Sayı**, 28 Şubat-13 Mart, ISSN 1032-3608:18,(2005)

[11] İDEA Eğitim’den Ziraat Bankası Personeli İçin E-Learning Uygulaması (Çevrimiçi olarak 08.12.2009 tarihinde alınmıştır.) <http://www.btinsan.com/134/26.asp>

[12] Kayrak, T,” İnsan Kaynakları Yönetimi”, **İkinci Baskı. İstanbul: Dönence Basım ve Yayın**, İstanbul:169,(2000)

[13] Özaygen, Alkım, “İnternet’e Dayalı Uzaktan Eğitim”, **Bilim ve Teknik Dergisi**, Mart 2000, Sayı: 388;100-103, (2000)

[14] Özdem, C, “Uzaktan Hizmet İçi Eğitim Sistemiyle Bilgisayar Eğitimi Uygulamasının Değerlendirilmesi”, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara:3, (2007)

[15] Özmen, Ahmet ve İ. Göktay EDİZ. “Uzaktan Eğitim ve Dumlupınar Üniversitesi Modeli”,**Açık ve Uzaktan Eğitim Sempozyumu**:8,(2002)

[16] Sözen, Üzeyir, “Türk Polis Teşkilatı Hizmet İçi Eğitiminde Alternatif Bir Yöntem: Uzaktan Eğitim”, **Emniyet Genel Müdürlüğü Polis Dergisi**, Sayı 37, (2003), [http://www.egm.gov.tr/egitim/dergi/eskisayi/37/web/makaleler/Uzeyir\\_SOZEN1.htm](http://www.egm.gov.tr/egitim/dergi/eskisayi/37/web/makaleler/Uzeyir_SOZEN1.htm)

[17] T.C. Anadolu Üniversitesi Hakkımızda (Çevrimiçi olarak 07.12.2009 tarihinde alınmıştır.) <http://www.anadolu.edu.tr/universitemiz/hakkinda.aspx>

[18] T.C. M.E.B. Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü Uzaktan Eğitim(Çevrimiçi olarak 11.12.2009 tarihinde alınmıştır.) <http://egitek.meb.gov.tr/KapakLink/UzaktanEgitim/UzaktanEgitim.html>

[19] T.C. M.E.B. Hizmet İçi Eğitim Dairesi Başkanlığı, 934 nolu Hizmet İçi Eğitim Etkinlik Programı(Çevrimiçi olarak 08.12.2009 tarihinde alınmıştır.) <http://etogm.meb.gov.tr/duyuru/6118.pdf>

[20] T.C. ÖSYM – ÖSYS için En Küçük ve En Büyük Puanlar(Çevrimiçi olarak 07.12.2009 tarihinde alınmıştır.) <http://osyspuanlari.osym.gov.tr/>

[21] Tutum, Cahit,”Personel Yönetimi”, **TODAİE Yayın**, Ankara:120, (1979)