



**KAMU ÇALIŞANLARININ HİZMET İÇİ EĞİTİME İLİŞKİN TUTUMLARI:  
ISPARTA İLİ ÖRNEĞİ**

**Dr. Öğr. Üye. Murşit IŞIK\***

**ÖZ**

Çağımız teknoloji hızla değişirken bu değişimlerden günümüz kurumları ve bireyleri de etkilenmektedir. Özellikle 2000 sonrasında üç boyutlu metal yazıcısı, yapay embriyolar, akıllı şehirler, yapay zekâ gibi pek çok önemli gelişme günlük yaşamda ve devletin sunduğu hizmetlerde köklü değişiklikleri beraberinde getirmiştir. Kamu yönetimi alanını da etkileyen bu değişim ve gelişmeler, kamunun sahip olduğu insan kaynağı ve doğal kaynakların etkin ve verimli kullanılmasını daha önemli hale getirmiştir. Bu doğrultuda hizmet içi eğitim, bireylerin ve kamu hizmeti sunan çalışanların yaşanan değişikliklere ayak uydurmasını sağlayacak en önemli araçtır. Kamu çalışanlarının yaşanan değişime ayak uydurabilmeleri ve yaptıkları iş ile ilgili bilgi ve yeteneklerini geliştirmeleri için sundukları hizmet ile ilgili güncel eğitimler almaları gerekmektedir. Bunu gerçekleştirmenin yoluysa hizmet öncesinde ve hizmet esnasında verilen hizmet içi eğitim programlarıdır. Bu bağlamda hazırlanan çalışmada, Isparta ilinde görev yapan kamu çalışanlarının genel olarak verilen hizmet içi eğitimlere ilişkin tutumları ölçülmeye çalışılmıştır. Araştırmada, kavramsal ve kuramsal çerçeve ele alınarak, Isparta ili ölçeğinde uygulanan anket verilerinden elde edilen bulgular değerlendirilmiştir. Yapılan araştırma neticesinde katılımcıların hizmet içi eğitime katılan eğiticiler, verilen hizmet içi eğitim, eğitimle ilgili yapılan organizasyon ve eğitim sonrası kazanımlara karşı olumlu baktıkları ve hizmet içi eğitim alan kamu çalışanlarının yaşı arttıkça belirtilen alt kategorilere ilişkin görüşlerinin negatif yönelindikleri görülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmetiçi Eğitim, Kamu Yönetimi, Kamu Çalışanları, Tutum, Isparta.

**ATTITUDES OF PUBLIC OFFICIALS REGARDING IN-SERVICE TRAINING:  
EXAMPLE OF ISPARTA PROVINCE**

**ABSTRACT**

Today's institutions and individuals are also affected by the changes while the age of our technology has rapidly been developing. Especially after 2000's, various significant developments such as 3D metal printer, artificial embryos, smart cities, artificial intelligence have caused many fundamental changes on daily lives and services offered by the government. These changes and developments also affecting the public administrations have made the efficient and productive use of public resources and natural resources of the public more important. Accordingly, in-service training is the most essential tool of making public officials and individuals adopt to changes. In order for public officials to keep pace with the changes and improve their knowledge and skills regarding their responsibilities, they are required to take updated training events in respect to the services they offer. The way to do that is the in-service training programs provided before and during the service. In the study prepared within this context, the attitudes of public officials in Isparta province regarding in-service training were generally tried to be measured. In the research, the findings obtained from the survey data applied in Isparta were evaluated by taking conceptual and theoretical frame into account. As a result of the study, it is seen that the participants have a positive attitude towards in-service training, trainers, organizations regarding the training and acquisitions of the training. Moreover,

\* Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, mursitisik@sdu.edu.tr. ORCID NO: 0000-0001-9855-6290

it is highlighted that opinions of public officials receiving in-service training regarding stated sub-categories tends towards negative as they get older.

**Keywords:** In-Service Training, Public Administration, Public Officials, Attitude, Isparta

## **GİRİŞ**

Çağımızda sosyal, ekonomik, teknik ve dijitalleşme gibi gelişmeler hız kesmeden devam etmektedir. Küreselleşme dünyanın küçük bir köy haline gelmesi ve dijitalleşmenin de alıp başını gittiği bir dönemdeyiz. Her gün yenilik ve değişimler hem insan hayatına hem de sistemlere yansımaktadır. Bu değişime bireyler, toplumlar ve kurumlarda ayak uydurmaktadır. Dijitalleşmeyle birlikte hem sistemlerde hem de insanların günlük hayatında ki işleri halletmek bir tık kadar yakın durumdadır. Bu durumun avantajları olduğu kadar dezavantajlarıyla da karşılaşmaktadır. İnsanoğlu genellikle alıştığı düzende ve işte devam etmeyi sever ve değişikliğe ayak uydurması her zaman çabuk ve sancısız gerçekleşmez. Bu yüzden kurumlar bazında değişen sistemleri kullanacak personelin yaşayacağı sıkıntı akabinde genel işi ve kurumu da olumsuz etkiler. Kurumun hantal, verimsiz bir işleyiş durumu söz konusu olur. Bu durumun çözümü, çağa ayak uydurmanın en etkin yollarından birisi olarak da personelin eğitiminden geçmektedir. Hizmet içi eğitim olarak adlandırdığımız süreç bu noktada devreye girmektedir. Personelin var olan bilgisinin üzerine yeni sisteme uygun olarak yeni teknik bilgiler eklenerek personel geliştirilir, yeni düzene uyum için zemin hazırlanır işlerde etkinlik, verimlilik ve kalite artarken personel de daha kalifiyeli bir hale gelir.

Hizmet içi eğitim hem özel sektör hem de özel sektör gibi işlemeye başlayan kamuda da etkin bir rol oynamaya başlamıştır. Özel sektörde zaten performans, hedef odaklı bir yönetim işleyişi mevcuttur. Kamu sektörünün işleyişi de artık özel sektöre yakın bir halde seyretmektedir. Örnek olarak belediyelerin stratejik plan yapmaları, yıllık performans programlamaları gösterilebilir. Hedefli ve amaçlı bir işleyişin yanı sıra işi yürütecek personelin de durumu önem arz eder. Bunun için hizmet içi eğitimler verilir ya da personel bu eğitimlere gönderilmektedir. İnsan kaynakları yönetiminin bir parçası olan eğitim olayı bireyle beraber yapılan işin de kalite ve niteliğini arttırmaktadır. Bu planlı hizmet içi eğitim hizmette etkinliğin artması ve beraberinde üretim sürecinde ki verim ve kaliteyi yükseltir, üretim tüketim ve işleyişteki hata ve kazaların asgariye inmesini sağlar, maliyetleri düşürebilir, kar gelişimi sağlar, vergi gelirini ve tasarruflarında da bir artış eğilimi gösterebilir.

Genel bir ifade ile hizmet içi eğitim ilk başlarda maddi külfet angarya olarak görülse de çağa ayak uydurmak ve kazanım sağlamak için aslında bir şanstır ve zorunlu hale gelmiştir. Ülkemizde de bu durum 657 Devlet Memurları Kanun'unda düzenlenmiş ve desteklenmektedir. Bu çalışmada hizmet içi eğitimin tanımlaması yapıldıktan sonra amacı, sağladığı fayda ve kamudaki yeri ele alınmış ve Isparta ilinde kamu kurumlarında çalışanlar ile yapılan anket çalışmasının neticesi analiz edilerek yorumlanmıştır.

## **1.HİZMET İÇİ EĞİTİM KAVRAMI VE SÜRECİ**

### **1.1.Hizmet İçi Eğitim Kavramı**

Hizmet içi eğitim kavramının genel tek bir tanımı yoktur. Tanım yapıldığı perspektife göre farklılık gösterebilir. İlk olarak Türk Dil Kurumu'nun yaptığı hizmet içi eğitim kavramı "Belli bir bilim dalı veya sanat kolunda yetiştirme, geliştirme ve eğitime işi" ve "çocukların ve gençlerin toplum yaşayışında yerlerini almaları için gerekli bilgi, beceri ve anlayışları elde etmelerine, kişiliklerini geliştirmelerine yardım etme, terbiye" olarak tanımlanmaktadır (<http://www.tdk.gov.tr>).

Eğitimi, bireyin kendi davranışlarında (bilgi, alışkanlıkları, yetenekleri, becerileri vb.) kendi hayatı aracılığıyla ve planlı bir şekilde istenilen duruma getirme süreci olarak tanımlamak mümkündür (Çevikbaş, 2002: 16). Kişinin kendini geliştirme olgusu da burada meydana gelmektedir. Birey planlı, programlı bir şekilde kendini yetiştirir ve geliştirmeye çalışır. Özel olarak bunu yaparken iş yaşantısında da hizmet içi eğitim ile birey teknik yönden kendini geliştirebilir bu durumda kurumun bireye hem kişisel gelişimi açısından hem de iş hayatı açısından katkısı ortaya çıkmaktadır.

Hizmet içi eğitimi personel açısından tanımlarsak bireyin kurum amaç ve hedeflerine ulaşırken kendi ve kurum verimini arttırmak için insan kaynağının bilgisini, davranışlarını, yeteneklerini değiştirme ve geliştirme süreci olarak da tanımlamak mümkündür. Kurum için hizmet içi eğitimin amacı ise kurumun etkililiğini, etkinliğini ve verimini artırması için mevcut durum ve sistemi başarılı bir şekilde geliştirmeye ve arttırmaya yönelik yönetim araçlarının tümü olarak tanımlanabilir (Dolgun vd., 2007: 114).

Hizmet içi eğitim; "kişiyi yani personeli işi ile kesin hukuki ilişkisinin kurulduğu tarihten, işten ayrıldığı tarihe kadar geçen süre içinde, işin ya da görevin gerektirdiği performans düzeyine ulaşması için gereken bilgi, beceri ve davranışların sistemli bir şekilde öğretilme süreci" şeklinde tanımlanmaktadır. Farklı bir tanım olarak hizmet içi eğitim, "kamu görevlilerinin hizmette yatkınlığını sağlamak, verimliliklerini artırmak ve gelecekteki görev ve sorumlulukları için kendilerini yetiştirmek amacıyla kurum içinde ya da kurum dışında, iş başında ya da iş dışında başvuru alan eğitim etkinlikleri" şeklinde tanımlanmıştır (Peker, 2010: 1).

Hizmet içi eğitim tanımı yapanlardan birisi de Aytaç'tır. Aytaç'a göre (2000: 1) hizmet içi eğitim kavramı hizmet ve üretimde etkinliğin, verimin, kalitenin artırılması, üretim, tüketim ve hizmet sırasında meydana gelebilecek hata ve kaza gibi olumsuzlukların azaltılması, maliyet düşüşü, satış ve hizmet sunumunda kalite ve sayı yönünden gelişmenin sağlanması, kar yükselişi, vergi gelirlerinin, kurum tasarruflarının artırılmasını amaçlayan bir uygulamadır. Bunların gerçekleşmesi için personelin verilen temel meslek ve beceri eğitimi yanında; hizmet içi eğitim ile işgücüne yönelik çalışma hayatı boyunca bilgi, beceri, davranış ve verim düzeyini arttırmak için planlı bir şekilde personele eğitim verme olarak tanımlanmaktadır.

Hizmet içi eğitim esasen dijital çağa ayak uydurmak için gereksinim haline gelmiş bir hamle olarak değerlendirilebilir. Çünkü artık sunulan hizmetlerin değerlendirmesi dijital çağın nimetleriyle birlikte gerçekleşmektedir. Bu durumu şöyle açıklayabiliriz; kötü sunulan bir hizmet veya sunum eksikliği olan durumlar bir tık kadar uzağımızda olup tüm dünyaya saniyeler içerisinde yayılabilir. Durumun böyle olması hizmet sunulan kişileri de bilinçli bir hale getirmiştir. Hal böyle olunca hizmetler de nitelikli, kalifiyeli ve kaliteli olmak zorundadır. Hizmetin ortaya çıkmasından önce de bu

hizmeti sunan kişilerin en az sunulan hizmet kadar kalifiyeli olması gereksinimini doğurur. Tüketici denilince akla özel sektör çağrışımı olsa da artık devlet yönetimleri de özel sektör gibi işleyişi unutulmamalıdır. Bu yeni işleyişteki yeni kavramlar sayılabilecek hizmetin kalitesi, etkinliği, verimi sadece hizmet için değil personel üzerinde de önemli ilkelere sahiptir. Hizmet ve bunu sunan personel işleyişe uygun olarak eğitilmeli ve faaliyetleri ona göre yürütmelidir.

Hizmet içi eğitim tanımlarını çoğaltmak mümkündür. Farklı perspektiflerden ele aldıkça tanımları değişip çeşitlilik göstermektedir. Genel amacı ve tanımlarından yola çıkarak hizmet içi eğitim için şu söylenebilir; örgütün, kurumun işleyişinde etkinlik, verimlilik, kaliteli ve hedefli olarak çalışma düzeni içinde personelin işe uygun olması için yetiştirilmesi veya var olan personelin kendini geliştirmesi olarak tanımlanabilir.

## 1.2. Hizmet içi Eğitim Süreci

Bilgi ve beceriler yaşama başladığımız andan itibaren kazanılan şeylerdir, kimisi doğal olarak kazanılır fakat bazıları eğitim ve öğrenim yoluyla kazanılmaktadır. Hizmet içi eğitimler sayesinde iş ile ilgili gerekli bilgi ve beceriler personele öğretilerek personelin teknik ve değişen sisteme uygun olarak beceri, yetenek gelişimi sağlanır. Başarılı bir hizmet içi eğitim için personele dair bütün sorunların aşılmış olması ve yönetici, personel, eğiticinin işbirliği içinde senkronize bir şekilde hareket etmesi gerekmektedir. (Bilgin vd., 2007: 20). Bunların ışığında mevcut durum hesaplanıp ona uygun bir işleyiş gerekmektedir. Hizmet içi eğitim de burada devreye girmektedir. Sadece plan programlı bir sistem gibi işleyişin olması tek başına yeterli değildir uyum, personelin duruma yaklaşımı, eğitim ortamı da önemlidir. Başarılı bir eğitim elde etmek için sağlıklı bir ortam, uyumlu ve istekli bir personel ve eğitici olmalıdır.

Hizmet içi eğitim dediğimiz süreç tesadüf üzerine yapılan çalışmalar değildir. Her şey planlı programlı bir süreç içerisinde seyir halindedir. Amaçlar, hedefler belirlenir, verim ve başarı elde edilmesi için bir sistem oluşturulur. Daha sonra bu sistem sıralı düzenli bir şekilde bir işleyiş gösterir.

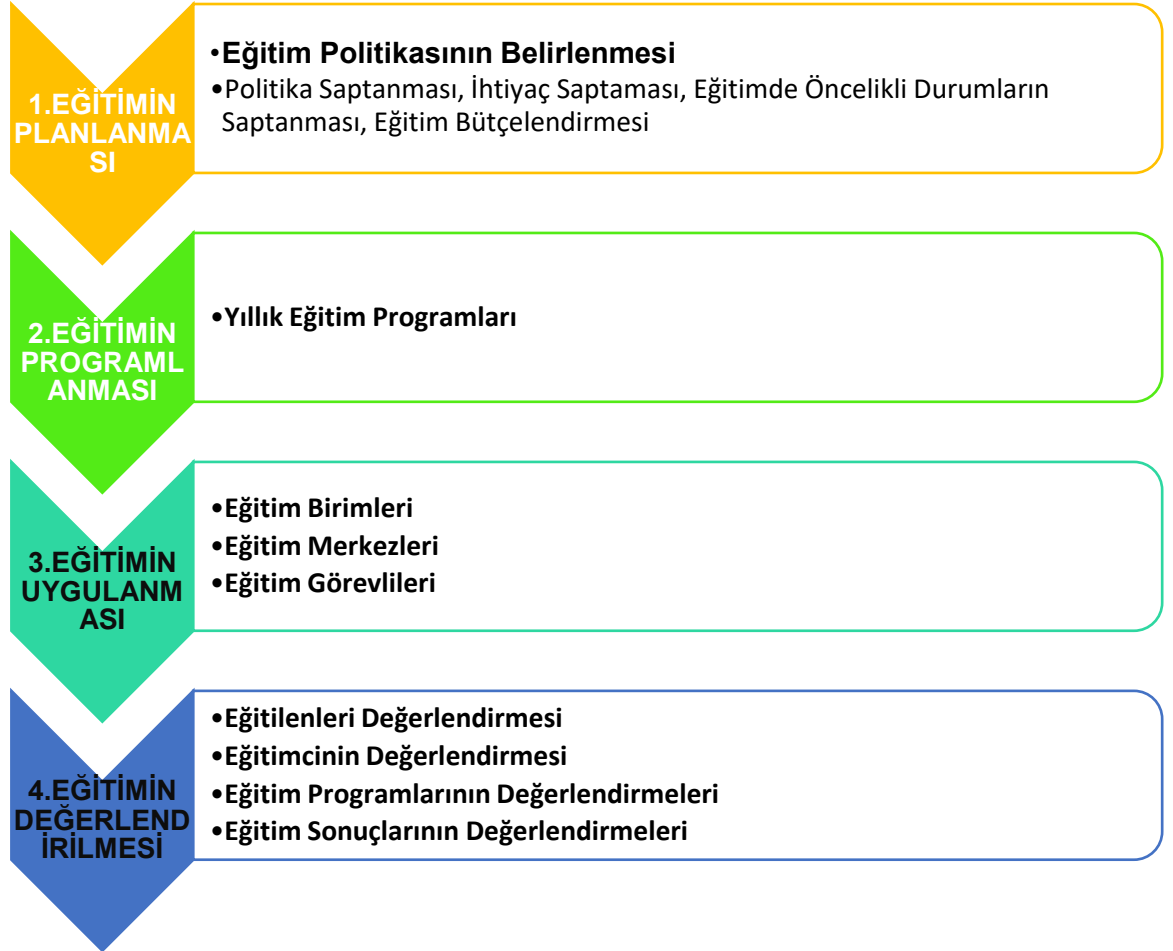
Hizmet içi eğitim için yönetmelikler görmek mümkündür. Örnek olarak TC. Kültür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı hizmet içi yönetmeliğini ele alınabilir.<sup>1</sup> 7 Bölüm ve 34 maddeden oluşan yönetmeliğin ilk bölümünde genel hükümler (amaç, kapsam, dayanak ve tanımlar), ikinci bölümünde eğitimin esasları (hedef ve ilkeler), üçüncü bölümde eğitim birimleri ve görevleri, dördüncü bölümde eğitim görevlileri ve program yöneticisi (görevli seçimi, görevlilerin nitelikleri, yetki, sorumluluk ve görevleri), beşinci bölümde programın planlanması ve uygulanması (uygulanacak eğitimler, yöntemler, sürelerin belirlenmesi), altıncı bölümde eğitime katılma, sınavlar, değerlendirme, izinler ve disiplin değerlendirmeleri ve son olarak yedinci bölümde çeşitli hükümler adı altında program bütçesi, giderleri ve diğer genel yönetmelik hükümleri mevcuttur. Farklı örnek olarak belediyelerin, üniversitelerin, kamu kurum ve kuruluşlarının hizmet içi eğitim yönergelerini bulabilirsiniz.

Bu yönergeler kuruma göre değişiklik gösterse de genel olarak ana süreç önce bulunulan durumu, konumu, eğitip alacak kişilerin mevcudiyetini saptayıp bunlara uygun bir yol çizilir ardından eğitim ihtiyacı olan durumlar saptanır ve bütçe kısmı

<sup>1</sup> <http://teftis.kultur-turizm.gov.tr/TR-14582/hizmet-ici-egitim-yonetmeli.html>.

düzenlenir. Sonra bu hizmet içi programlar yapılr program süreleri, yöntemleri, nerede, kim tarafından eğitimin verileceği genel gerekli olan her şey önceden belirlenmelidir. Ardından eğitimler program dâhilinde yapılr daha sonra da bu hizmet içi eğitiminin çıktısı değerlendirilir. Eğitim sonucu mutlaka süzgeçten geçirilip değerlendirilir. Eğitimin yararı, eğitimde çözülemeyen sorunlar saptanır, sorunlara yeniden çözümler aranır.

**Şekil 1.** Hizmet İçi Eğitim Süreci Nasıl Başlar ve Seyreder?



**Kaynak:** Bilgin vd., 2007: 21.

Bilgin ve diğerlerine göre eğitim planlaması ana basamak olarak görülmektedir. Bir politika oluşturulur değil yerindeyse SWOT analizi gibi analizin gerçekleşme durumu demek yanlış olmaz. Ardından öncelikli konular belirlenir ve tabii ki bütçelendirme kalemi bu analize uygun olarak yapılır. Daha sonra eğitim yıllık programlanır. (Bu durum kurum ve kuruluşa göre farklılık gösterebilir.) Eğitimin uygulanacağı yerler ve kişiler belirlenir ve uygulamaya geçilir. Son olarak da eğitim sonucu bir çıktı alınır. Süreçteki her şey ve herkes bu işleme dahil edilir. Koyulan hedeflere kıyasla değerlendirme yapılır. Güçsüz ve başarısız olan yerler belirlenip ona göre yeni bir eğitim için yol haritası çizilebilir.

Hizmet içi eğitim dediğimiz olgu her kurum ve her iş için tek düze kalıplaşmış bir süreç değildir. Ortak bir kalıptan ziyade bütün eğitimlerde ortak olan bir eğitimin olması

duruma, kuruma, kişiye göre uygun olanı belirlenir ve bu eğitimler farklılık göstermektedir. Asıl amaç eğitimden verim, kalite, etkin bir devamlık almaktır.

## 2. HİZMETİÇİ EĞİTİMİN AMAÇLARI VE FAYDALARI

Hizmet içi eğitim ile çalışma hayatında olduğumuz her an karşılaşabiliriz. Nedeni ise günden güne her şeyin değişmesi akabinde kurumların, sistemlerin ve işleyişlerinde bu değişimi yakalama zorunluluğundan kaynaklanmaktadır. Bu nedenle işe giren kişi, hem kendini geliştirmeli hem de iş becerilerini geliştirmelidir. Kişi hizmet verdiği sürede mesleğin niteliğinde meydana gelen her türlü değişimi ve gelişimi yakalama amacıyla sürekli olarak eğitilmektedir. Bu eğitimler hizmet öncesi de karşımıza çıkar fakat hizmet içi eğitimden farklıdır. Hizmet öncesi eğitim de kişinin yaptığı işle ilgili, daha önceden aldığı eğitimleri ifade eder bir nevi işi öğrenme süreci denilebilir, hizmet içi eğitim ise kişinin iş veriminin arttırmak amaçlı etkinliğinin, verimliliğinin artması için yapılan süreçtir. İnsan kaynakları yönetimi açısından personelin kariyer planlamasına destek olarak meslek hayatı boyunca alması gerekli olan eğitimler personele katkı sağlar ve kurumun personelin iş gücü ile kurum çıkarı arasında anlamlı bir ilişki kurar(Genç, 2007: 59). Hizmet içi eğitim de bu durumu destekler ve insan kaynakları yönetiminin gelişimine yardımcı olur.

Hizmet içi eğitimde esas amaç personelin eğitimi olarak görülse de çift yönlü bir işleyiş söz konusudur. Hem personel paralelinde yaptığı iş geliştirilir bunların ışığında da kurumda da gelişme meydana gelir. Hizmet içi eğitim personelin, eksik yönlerini fark etmesi ve bu durumu revize etmesi sonrasında çalıştığı kurumun ilke ve amaçları doğrultusunda gerekli nitelikleri kazanmasına yardımcı olur. Personelde ki bilgi, beceri, kalifiye artışı, eksikliklerin giderilmesiyle kurumda ki işleri de doğru ve kaliteli bir şekilde yürür, günün koşullarına ayak uydurur. Günlük hayattan bir örnek olarak fen liseleri ve Anadolu liselerinde verilen eğitim ile teknik liselerde verilen eğitimlerin farklılığı aynı şekilde üniversitelerde ki bölümlere göre eğitimin farklı olması durumu eğitimin önemini anlamamıza yardımcı olacaktır.

Hizmet içi eğitimin esas amaçlarından birisi, kalite ve etkinliği arttırmaktır. Bu yüzden eğitim yapılacak örgütün ana politikasına ve amacına uygun bir şekilde eğitim işleyişi tespit edilmelidir. Kamu personel yönetiminde de bu durum önemlidir ve memurların hizmet içi eğitimlerine yönelik düzenlemeler mevcuttur.<sup>2</sup> (Peker, 2010: 1)

Hizmet içi eğitimin tanımının da bol olduğu gibi amaçlarında da bolluk söz konusudur. Tanımlarda da olduğu gibi ele alınan perspektife göre amaçlar değişebilir. (Örneğin ilkokulda ki hizmet içi eğitim ile resmi kamu kuruluşunda ki hizmet içi eğitimin amaçları farklılık göstermesi durumu gibi.) Bu perspektifleri bireysel, örgütsel, toplumsal olarak inceleyebiliriz. Genel anlamda hizmet içi eğitimin amaçları şöyle sıralanabilir (Eryılmaz, 2015: 354-355):

İlk olarak mesleki ve teknik bilgi geliştirmektir. Hizmet içi eğitimler personelin hizmetin gerektirdiği, örgütün amacına uygun nitelikler için mesleki ve teknik yönden yetiştirilmesi ve bilginin artmasını amaçlar.

<sup>2</sup> Detaylı bilgi için 657 sayılı Devlet Memurları Kanun'una bakınız:  
<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.657.pdf> Erişim: 29.01.2018

İkinci olarak verimliliğin artması ve akabinde hizmet maliyetlerini azaltmak amaçlanmaktadır. Az personelle yeterli oranda kaliteli hizmet, etkinlik ve verimlilik hedeflerine ulaşmak amaçlanmaktadır.

Üçüncü olarak yönetime karşı şikayetleri azaltmak hatta mümkün mertebede yok derecesine indirmektir. Herkesin işini yeterli, kaliteli, verimli yani düzgün yapmasıyla bu durum asgari düzeye indirilebilir. Bu da hizmet içi eğitimle örgütün net amaçlar doğrultusunu farkındalık yaratarak işi, hizmeti en iyi şekilde yapmaya sevk eder.

Dördüncüsü iş akışını hızlandırmaktadır. Özellikle bu konu, bir kararın oluşumunda birden fazla birim ya da yetkili olduğu durumlarda önemli olmaktadır. Mesela klasik kamu yönetiminde eleştirilen bir konu olan kırtasiyecilik işleri buna örnek gösterilebilir. Yeni kamu yönetimi anlayışında bu durum tamamen halledilmiş olmasa da biraz daha azaltılmıştır. Zaman hayatımızda en önemli olan şeylerden birisidir ve hem işte hem de özel hayatımızda vakit kazanmak her zaman pozitif bir yönde etki eder.

Beşinci olarak da personeli motive etmesi gösterilmektedir. Genellikle eğitimi görenlerin hizmet içi eğitime ilgi gösterir. Hizmet içi eğitime çağırılma memura çalıştığı ortamın koşullarından belirli bir süre uzaklaşma, dinlenme ihtiyacını karşılama, kendini bilgi ve deneyim olarak geliştirme fırsatı verdiği için olumlu bir unsur olarak değerlendirilmektedir.

Farklı ve toplu bir şekilde hizmet içi eğitimin amacının sınırsızlığı ile birlikte Öztürk ve Sancak amaçları aşağıdaki gibi genel maddeler halinde şu şekilde sıralamıştır (Öztürk, Sancak, 2007: 763-764);

- Yeni başlayan personelin kurumla uyumunu sağlamak,
- Personele kurumun amaçlarını, ilkelerini ve izlediği politikaları bir bütünlük içinde benimseyebileceği şekilde öğretmek,
- İşin gerekli olan teknik bilgisinin yanında eğitim ile eksik olduğu noktaları görüp tamamlamak,
- Personele terfi gibi durum değişikliği yaşayabileceği ve bunun gereklerini öğretmek,
- Ekonomik, bilim ve teknolojik gelişmelerin işe yansınmasıyla oluşan sistemde ki yeniliklere uyum sağlamak,
- Kurumun sağladığı hizmette ki nitelik, nicelik, kalite ve verimliliği artırmak,
- Üretim ve hizmet sunma aşamasında hata ve kazaları asgariye indirmek,
- Kurum ve kişilerle senkronize ve istekli bir şekilde çalışma ortamı sağlamak,
- Personele teknik hız ve alışılmışın dışında ki durumları çözüm sürecinde pratiklik sağlamak,

- Personelin görev, yetki ve sorumlulukları konusunda kalifiyesini artırmak,
- Zaman ile uyumlu bir şekilde hizmet sunmak,
- Malzeme ve enerji tasarrufu sağlamak,
- İş güvenliği ve hizmetin sürekliliğini sağlamak,
- Personelin özgüvenini geliştirmek ve istekli bir şekilde işlerin yürütülmesini sağlamak,
- Personele kalifiye kazandırmak.

Hizmet içi eğitimde planlanırken kurumun amaçları, ilkeleri ve eğitim görececek personelin eksikliklerine yönelik bir eğitim uygulanmalıdır. Bir öğretmenin hizmet içi eğitimi ile bakanlıkta çalışan memurun hizmet içi eğitiminin amaçları ve çıktıları farklıdır. Örneğin öğretmenin eğitim sonunda ki amaçlarından birisi etkin, verimli, başarılı bir öğrenci yetiştirmekken diğer memurun amacı hızlı, verimli, düzgün bir şekilde hizmet sunmaktır. Planlama yapılırken bulunulan konum, kurum, personel ve işin amacına uygun bir eğitim uygulanmalıdır.

Hizmet içi eğitim yakın zamana kadar maliyet unsuru olarak görülüyordu. Fakat bu anlayış zamanla değişmiştir. İnsan kaynakları yönetim anlayışının benimsenmesiyle birlikte organizasyondaki 'insan' unsuru önemli bir sermaye olarak değerlendirilmeye başlanmıştır(Eryılmaz, 2015: 353). Hem özel sektör hem de devlette insan unsuruna yatırım önem kazanmış ve akabinde de fayda sağlanmıştır. Hizmet içi eğitimin planlı programlı olması verimlilik ve hizmet kalitesini aşikar bir şekilde arttırmaktadır. Her şeyin hızla değiştiği ve geliştiği dijital çağda kişilerin bu değişime ayak uydurmaları kaçınılmazdır. Hizmet içi eğitim ile birlikte bu duruma fayda sağlamaktadır. Ayrıca eğitim sayesinde yeni mesleki ve insani ilişkiler kuran kişinin eğitim sonrası motive olarak işine döner ve işine daha da bağlılık göstererek ve veriminde bir artış yaşanır. Eğitim sonunda değerlendirmeler ışığında ki ödüllendirmeler personelin motivasyonunu arttırmaktadır. Eğitim sonu değerlendirmeler sayesinde eksiklikler fark edilip çözümlenmeye çalışılır. Bu da daha büyük bir problem çıkmadan küçük eksikliklerin tamamlanmasını sağlar.

### **3. KAMUDA HİZMET İÇİ EĞİTİMİN ÖNEMİ**

Türkiye'de kamu kurumlarında uzun süredir var olan "kamu personel yönetimi" anlayışı ve uygulamaları sonucu, hizmet içi eğitime de artık bir yasal zorunluluk haline gelmiştir. Temel eğitim dışında nitelikli eğitimin verilme durumunun kıtlığı önce ki dönemlerde karışımıza çıkan bir durumdu (Zengin, 2013: 117).

Eğitim, dediğimiz olgu hayatın her alanında önemli bir konumdadır. Doğumumuz ile başlayıp hayatımız boyunca hep bizimledir. Eğitim aile, okul, iş hayatımızın dönüm noktalarında sürekli olarak hep bizimledir. Hizmet içi eğitim ise salt bireysel hayat eğitiminden çıkıp işimiz ile bir kombinasyon halindedir.

Hizmet içi eğitim kamu hizmeti sunan personel için, kamu hizmetinin verimliliğini ve kalitesini arttırmaya yönelik bir uygulamadır.. Günümüz kamu yönetiminde kullanılan mottoya paralel olarak hem işin hem de personelin etkin, verimli, kalifiyeli olması gerekmektedir. Bu anlamda özellikle son yıllarda kamu yönetimi açısından meydana



gelen dönüşümlere uyum sağlanabilmesi için kamu personelinin de bir dönüşüm yaşaması zorunlu hale gelmiştir. Kamu personelinin hizmet ile ilgili olarak güncel eğitimi önemlidir ve bunu sağlayacak kurumların, eğitim programlarının olması gerekmektedir. Bunu sağlamanın başlıca yolu ise, hizmet öncesi ve özellikle de hizmet içi eğitimidir(Geç, 2007:1). Hizmet içi eğitim artık maddi bir külfet olmaktan çıkmış ve olması gereken bir süreç olarak görülmektedir. Tıpkı hizmet öncesi eğitimde işin öğretilmesinin doğal bir süreci temsil ettiği gibi bir durum söz konusudur.

Dijitalleşen dünyada analog kalmak işleyişin tıkanmasına sebep olur ve çıkmaza sürükler. Tıpkı sistemlerin tıkanıp kaosa sürüklenmesi gibi aynı durum personelde de geçerlidir. Personelde ki aksaklık kurumu kaosa sürükleyebilir. Bu yüzden gelişim ve değişimlere kamuda ayak uydurmak zorundadır. En büyük örnek olarak klasik kamu yönetiminden yeni kamu yönetimi anlayışına geçiş gösterilebilir. Yeni anlayışta ki ilkeler hizmet içi eğitimi destekler niteliktedir.

Kamuda ki hizmet içi eğitimde memurun köklü bir makama sahip olup, eski düzene alışmış bir şekilde işleri verimsiz, eksik, yanlış olarak yürütmesinin önüne geçebilir. Bunun yanı sıra memurun teknik yetersizliği ve yeni sisteme alışamaması işlerin aksaklığına sebebiyet verebilir. Ancak hizmet içi eğitim ile personele yenilik kazandırılır ve sürdürdüğü işi daha kaliteli yapmasını sağlar ve terfi için bilgi, beceri ve tecrübeyi kazandırılır. Bu sayede verimli, kaliteli bir iş ve kalifiyeli memur karşımıza çıkar. Aslında bunu şuna benzetiyorum bir mezatta en yüksek fiyatı veren kişinin eşyayı alması gibi, yüksek ve kaliteli performansı gösteren üst göreve gelebilir. Hizmet içi eğitim memurun işe ve kuruma karşı daha bağlı olmasını sağlar, kişiyi yeniliklere açar ve yeni iş ortakları ile tanışmasına aracı olabilir(TEPAV, 2007: 12).

Türkiye’de kamu kurumlarında hizmet öncesi ve hizmet içi eğitim uygulaması yasalarla düzenlenmiş ve zorunlu kılınmıştır. Yasal dayanak olarak 657 ‘Devlet Memurları Kanun’unun yedinci kısmında bulunan 214-225. maddeleri “devlet memurlarının yetiştirilmesi” başlığı altında kurumların memurları hizmet içinde yetiştirme esasları düzenlenmiştir. 214. madde “Devlet memurlarının yetişmelerini sağlamak, verimliliğini artırmak ve daha ileri ki görevlere hazırlamak amacıyla uygulanacak hizmet içi eğitim, Devlet Personel Başkanlığı tarafından ilgili kurumlarla birlikte hazırlanacak yönetmelikler dahilinde yürütülür.” ifadesiyle genel bir giriş yapmış daha sonra eğitimin birimleri, eğitimin genel planları, merkezleri, yurtdışı eğitimleri, raporları, denetlenmesi, devlet memuru olarak eleman yetiştirme, mecburi hizmet maddeleri genişletilerek açıklanmıştır.<sup>3</sup>

Özetle hizmet içi eğitim sonradan da olsa dijitalleşme, yeni yönetim anlayışıyla birlikte kamuda da ciddi bir yere sahip olmuştur. Personele göre iş değil, işe göre personel yetiştirme, aktif katılımlı ortak çalışmalarında olacağı profesyonel performans odaklı personel durumu çerçevesinde etkin, verimli ve kaliteli çıktılar elde edilebilecektir.

#### 4. ISPARTA İLİNDE BİR ARAŞTIRMA

<sup>3</sup> Detaylı bilgi için bakınız: <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.657.pdf> Erişim: 29.10.2018

#### 4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın amacı kamu çalışanlarının almış oldukları hizmet içi eğitimler hakkındaki tutumlarını ölçmektir. Bu bağlamda çalışanların demografik özellikleriyle almış oldukları hizmet içi eğitim arasında bir ilişki olup olmadığını tespit etmektir.

Hizmet içi eğitim çalışanların görevlerini eksiksiz bir şekilde yerine getirmeleri, kamu hizmetinin etkin ve hızlı bir şekilde sunulması, çalışanların motivasyonu, kariyeri, kendine olan özgüvenlerinin sağlanması açısından önemlidir.

#### 4.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın evreni Türkiye'de ki kamu çalışanlarıdır. Örneklem olarak Isparta il merkezinde görev yapan kamu çalışanları belirlenmiştir. Araştırmanın sınırlılıkları olarak kamu çalışanları arasında görev yapılan kurum ve statü ayrımı yapılmamıştır. Isparta ilinde görev yapan kamu çalışanlarının genel olarak verilen hizmet içi eğitimlere ilişkin tutumları ölçülmeye çalışılmıştır. Bunun için 500 adet anket çoğaltılıp katılımcılara dağıtılmış, bunlardan 450 tanesi cevaplandırılmış, cevaplandırılan anketler içinde eksik ya da özensiz olarak cevaplandırılan anketler inceleme dışı bırakılmış ve geriye kalan 422 anket analize tabi tutulmuştur.

Araştırmada veri toplama aracı olarak yazılı soru sorma tekniği olan anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmaya katılanlar kolayda yöntemiyle tespit edilmiştir. Ankette başta demografik özelliklerden katılımcıların cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, çalıştığı süre, maaşı ve eğitim düzeyi belirlenmeye çalışılmıştır. İkinci bölümde hizmet içi eğitime ilişkin 20 maddelik ifadeler yer almıştır. Ölçeğin eğitimcilerden duyulan memnuniyet (1-6), eğitim (7-9), organizasyon (10-13), eğitim sonrası kazanımlar (14-20) şeklinde alt boyutlara ayrılmıştır. Araştırmada Orman ve Su İşleri Genel Müdürlüğü Personel Daire Başkanlığı tarafından çalışanlara uygulanan anket geliştirilerek ve uyarlanarak katılımcılara uygulanmıştır. Ölçekte yer alan ifadeler 5'li Likert ölçeği ile düzenlenmiştir. Bu ölçek, ifadelere katılım düzeyini belirlemek için 1=Kesinlikle katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum ve 5=Kesinlikle Katılıyorum biçiminde düzenlenmiştir.

Araştırmada bağımsız (demografik özellikler) ve bağımlı (hizmet içi eğitim ölçeği) değişkenlere ilişkin olarak ortalama ve standart sapma değerleri ile demografik değişkenlere ilişkin frekans dağılımları sunulmuştur. Bağımlı değişkenlere verilen yanıtların çalışanların demografik özellikleri ile ilişkili olup olmadığını belirlemek için korelasyon testi ve Ölçeğin alt boyutlarının birbiriyle ilişkisi olup olmadığını test etmek için korelasyon analizi yapılmıştır, Araştırmada verilerin analizi için SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) paket programı kullanılmıştır. Analizler % 95 güven aralığında gerçekleştirilmiştir.

#### 4.3. Araştırma Bulguları ve Analizleri

Araştırmanın uygulandığı bölgede pilot uygulama (n=50) gerçekleştirilerek araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirlik analizi yapılmıştır.

**Tablo 1. Güvenirlik Katsayıları**

	<b>Cronbach's Alpha Güvenirlik Katsayısı</b>	<b>Madde Sayısı</b>
Hizmet İçi Eğitim Ölçeği	0,87	20 Maddelik Anket

Geçerliği sağlamak için uzman görüşü alınmıştır. Anketin güvenilirlik derecesi Alpha = 0,87 olarak bulunmuştur. Bu değerler anketin güvenilir olduğunu göstermektedir.

#### 4.3.1. Tanımlayıcı Bulgular

Bu kısımda katılımcıları demografik özelliklerine ilişkin frekans ve yüzdelik dağılımları ile hizmet içi eğitim alt boyutları ve genel ortalaması analiz edilmiştir.

**Tablo 2. Demografik Bulgular**

<b>Cinsiyet</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde %</b>	<b>Medeni Durum</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde %</b>
Kadın	154	34,8	Evli	340	76,9
Erkek	288	65,2	Bekar	102	23,1
Toplam	442	100,0	Toplam	442	100,0
<b>Eğitim</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde %</b>	<b>Maaş</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde %</b>
İlköğretim	10	2,3	0-2000-TL	126	28,5
Ortaöğretim	116	26,2	2001-4000-TL	166	37,6
Ön lisans	114	25,8	4001-6000-TL	140	31,7
Lisans	174	39,4	6001-8000-TL	2	,5
Lisansüstü	28	6,3	8001- TL ve üstü	8	1,8
Toplam	442	100,0	Toplam	126	28,5
<b>Yaş</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde %</b>	<b>Süre</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde %</b>
20-27	58	13,1	0-5	170	38,5
28-35	160	36,2	6-10	72	16,3
36-43	122	27,6	11-15	52	11,8
44-51	76	17,2	16-20	48	10,9
52 ve üstü	26	5,9	21 yıl ve üstü	100	22,6
Toplam	442	100,0	Toplam	442	100,0

Tablo 2 de görüldüğü üzere araştırmaya katılanların %34,8 inin kadın %65,2 sinin erkek, %76,9 unun evli %23,1 inin bekar, %2,3 ünün ilköğretim, %26,2 sinin ortaöğretim, %25,8 inin önlisans, %39,4 ünün lisans, %6,3 ünün lisansüstü mezunu olduğu, %28,5 inin 0-2000-TL, %37,6 sinin 2001-4000-TL, %31,6 sinin 4001-6000-TL arasında, %0,5 inin 6001-8000-TL, %1,8 inin ise 8001-TL ve üstünde maaş aldığı, %13,1 inin 20-27, %36,2 sinin 28-35, %27,6 sinin 36-43, %17,2 sinin 44-51, %5,9 unun 52 yaş ve üzeri olduğu, %38,5 inin 0-5, %16,3 ünün 6-10, %11,8 inin 11-15, %10,9 unun 16-20, %22,6 sinin 21 yıl ve üstü çalışma süresi olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 3. Hizmet İçi Eğitim Ölçeği Alt Boyut Ortalamaları**

	Memnuniyet Ort	Eğitim Ort	Organizasyon Ort	Kazanımlar Ort	Genel Ort
Mean	3,88	3,84	3,75	3,91	3,84
Std. Deviation	,73025	,77209	,78246	,77099	,77210
Minimum	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Maximum	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
N	Valid	442	442	442	442
	Missing	0	0	0	0

Tablo 3 te katılımcılar hizmet içi eğitime katılan eğiticiler konusundaki ifadelere (3,88) verilen hizmet içi eğitime (3,84), eğitimle ilgili yapılan organizasyona (3,75) ve eğitim sonrası kazanımlara (3,91) ortalama ile katıldıklarını ifade etmişlerdir.

#### 4.3.2. İstatistikî Bulgular

Bu kısımda katılımcıların demografik özellikleriyle hizmet içi eğitimin alt boyutları arasında ve hizmet içi eğitimin boyutları ile birbirleri arasında bir ilişki olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmış ve bu amaçla korelasyon analizi yapılmıştır.

**Tablo 4. Demografik Özelliklere Göre Korelasyon Analizi**

Değişkenler/Boyutlar	Memnuniyet	Eğitim	Organizasyon	Kazanımlar	
Cinsiyet	Pearson Correlation	-,098	-,045	-,089	-,034
	Sig. (2-tailed)	,140	,174	,062	,482

	N	442	4 42	442	442
<b>Yaş</b>	Pearson Correlation	-,151**	-,035	-,076	-,090
	Sig. (2-tailed)	,001	,231	,109	,059
	N	442	4 42	442	442
<b>Eğitim</b>	Pearson Correlation	,746**	,080*	,537**	,672**
	Sig. (2-tailed)	,000	,046	,000	,000
	N	442	4 42	442	442
<b>Süre</b>	Pearson Correlation	-,310**	,185**	-,132**	-,225**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,005	,000
	N	442	4 42	442	442
<b>Maaş</b>	Pearson Correlation	-,249**	,232**	,010	-,145**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,841	,002
	N	442	4 42	442	442
<b>Medeni Durum</b>	Pearson Correlation	,036	,014	,068	,080
	Sig. (2-tailed)	,452	,384	,153	,095
	N	442	4 42	442	442
*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).					
**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).					

Tablo 4 te görüldüğü üzere katılımcıların demografik özelliklerinden cinsiyet ve medeni durum değişkenleri ile hizmet içi eğitim ölçeğinin alt boyutları arasında bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Yaş değişkeni ile katılımcıların hizmet içi eğitimde eğitimcilerden duydukları memnuniyet arasında negatif yönlü zayıf bir ilişkiye ( $r=-0,151$ ) rastlanmıştır. İlişkinin negatif yönlü olması katılımcıların yaşı arttıkça memnuniyetlerinin azaldığı şeklinde değerlendirilmektedir.

Eğitim değişkeni ile katılımcıların hizmet içi eğitimde eğitimcilerden duydukları memnuniyet arasında pozitif yönlü yüksek ( $r=0,746$ ) bir ilişkiye rastlanmıştır. Buna göre katılımcıların eğitim seviyesi yükseldikçe eğitimcilerden duydukları memnuniyette artmaktadır.

Eğitim değişkeni ile hizmet içi eğitimlerde verilen eğitim arasında negatif yönlü zayıf bir ilişkiye ( $r=-0,080$ ) rastlanmıştır. Buna göre katılımcıların eğitim seviyesi yükseldikçe verilen eğitime ilişkin algıları olumsuz yönde değişmektedir.

Eğitim değişkeni ile hizmet içi eğitimlerin organizasyonu arasında pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişkiye ( $r=0,573$ ) rastlanmıştır. Buna göre katılımcıların eğitim düzeyi arttıkça hizmet içi eğitimlerin organizasyonuna ilişkin algıları da olumlu yönde yükselmektedir.

Eğitim değişkeni ile hizmet içi eğitimlerden elde edilen kazanımlar arasında pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişkiye ( $r=0,672$ ) rastlanmıştır. Buna göre katılımcıların eğitim düzeyi arttıkça hizmet içi eğitimlerden elde edilen kazanımlara ilişkin tutumları olumlu yönde artmaktadır.

Süre değişkeni ile hizmet içi eğitimin alt boyutlarından memnuniyet boyutu arasında negatif zayıf bir ilişki ( $r=-0,310$ ) diğer boyutlar arasında da negatif ve çok zayıf bir ilişkiye rastlanmıştır. Buna göre katılımcıların hizmet süresi arttıkça hizmet içi eğitimine ilişkin tutumları olumsuz yönde değişmekte olduğu söylenebilir.

Maaş değişkeni ile hizmet içi eğitimin alt boyutları arasında organizasyon boyutu ile bir ilişkiye rastlanmamış diğer boyutlar ile negatif yönlü zayıf bir ilişkiye rastlanmıştır. Buna göre katılımcıların maaşları arttıkça hizmet içi eğitime ilişkin tutumları da olumsuz yönde değişmektedir.

**Tablo 5. Hizmet İçi Eğitimin Boyutları Arasında Korelasyon Analizi**

Boyutlar	Memnuniyet	Eğitim	Organizasyon	Kazanımlar	
<b>Memnuniyet</b>	Pearson Correlation	1	,746**	,618**	,724**
	Sig. (1-tailed)		,000	,000	,000
	N	442	442	442	442
<b>Eğitim</b>	Pearson Correlation	,746**	1	,537**	,672**
	Sig. (1-tailed)	,000		,000	,000
	N	442	442	442	442
<b>Organizasyon</b>	Pearson Correlation	,618**	,537**	1	,478**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000		,000
	N	442	442	442	442
<b>Kazanımlar</b>	Pearson Correlation	,724**	,672**	,478**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	
	N	442	442	442	442
**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).					

Tablo 5 e göre hizmet içi eğitimin memnuniyet boyutu ile eğitim boyutu arasında pozitif yönlü yüksek düzeyde ( $r=0,746$ ) bir ilişkiye rastlanmıştır. Buna göre hizmet içi eğitimde eğitimcilerden duyulan memnuniyet eğitimi de olumlu yönde etkilediği söylenebilir. Memnuniyet boyutu ile organizasyon boyutu arasında pozitif yönlü orta düzeyde ( $r=0,618$ ) bir ilişkiye, eğitim sonrası kazanımlar boyutu ile pozitif yönlü yüksek düzeyde ( $r=0,724$ ) bir ilişkiye rastlanmıştır. Buna göre hizmet içi eğitimde eğitimcilerden duyulan memnuniyet eğitimin diğer boyutlarını da olumlu yönde etkilediği söylenebilir.

Eğitim alt boyutu ile organizasyon arasında pozitif yönlü orta düzeyde ( $r=0,537$ ) kazanımlar ile de pozitif yönlü orta düzeyde ( $r=0,672$ ) bir ilişkiye rastlanmıştır. Buna göre verilen eğitime ilişkin katılımcıların tutumları olumlu yönde yükseldikçe organizasyon ve eğitim sonrası kazanımlara ilişkin tutumları da olumlu yönde yükselmektedir.

Organizasyon alt boyutu ile eğitim sonrası kazanımlar arasında pozitif yönlü zayıf düzeyde ( $r=0,478$ ) bir ilişkiye rastlanmıştır. Buna göre hizmet içi eğitiminin organizasyonuna ilişkin katılımcıların tutumları olumlu yönde yükseldikçe eğitim sonrası kazanımlara ilişkin tutumları da olumlu yönde yükseldiği söylenebilir.

## SONUÇ

Hızlı bir değişim sürecinin yaşandığı çağımızda, çalışanların belirli bir mesleğin bilgisini edinmiş veya becerisini kazanmış olmaları çoğu zaman yeterli bulunmamakta; kişilerin aynı zamanda iletişime ve yeniliklere açık olmaları da istenmektedir. Çalışma hayatında bireylerin kişisel gelişimi de hem kendisi hem de çalıştığı kurum açısından önem arz etmektedir. Çalışanların bilgi ve becerilerini arttırmaları ve geliştirmeleri ile mesleklerinde ilerlemeleri sürekli ve sistematik bir eğitim ile sağlanabilir. Çalışanlardan sürekli kendilerini çok yönlü olarak geliştirmeleri istenen bu dönemde hizmet içi eğitim çalışmalarının büyük önem taşıdığı rahatlıkla söylenebilir.

Araştırmanın amacı Isparta ilinde kamu çalışanlarının almış oldukları hizmet içi eğitimler hakkındaki tutumlarını ölçmektir. Bu bağlamda çalışanların demografik özellikleriyle almış oldukları hizmet içi eğitim arasında bir ilişki olup olmadığını tespit etmektir.

Genel olarak katılımcılar hizmet içi eğitimi veren eğitimcilerin yeterliliği, verilen hizmet içi eğitim, eğitimle ilgili yapılan organizasyon ve eğitim sonrası kazanımlar konusundaki algılarının "katılıyorum" düzeyinde olumlu ve yüksek olduğu saptanmıştır.

Katılımcıların demografik özellikleri ile hizmet içi eğitimin alt boyutları arasında bir ilişki olup olmadığını tespit edebilmek için korelasyon analizi yapılmış ve katılımcıların cinsiyet ve medeni durum değişkenleri ile hizmet içi eğitim ölçeğinin alt boyutları arasında bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Yaş değişkeni ile katılımcıların hizmet içi eğitimde eğitimcilerden duydukları memnuniyet arasında negatif yönlü zayıf bir ilişkiye rastlanmıştır. İlişkinin negatif yönlü olması katılımcıların yaşı arttıkça memnuniyetlerinin azaldığı şeklinde değerlendirilmektedir.

Eğitim değişkeni ile katılımcıların hizmet içi eğitimde eğitimcilerden duydukları memnuniyet arasında pozitif yönlü yüksek bir ilişkiye rastlanmıştır. Buna göre katılımcıların eğitim seviyesi yükseldikçe eğitimcilerden duydukları memnuniyette artmaktadır.

Eğitim değişkeni ile hizmet içi eğitimlerde verilen eğitim arasında negatif yönlü zayıf bir ilişkiye rastlanmıştır. Buna göre katılımcıların eğitim seviyesi yükseldikçe verilen eğitime ilişkin algıları olumsuz yönde değişmektedir.

Eğitim değişkeni ile hizmet içi eğitimlerin organizasyonu arasında pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişkiye rastlanmıştır. Buna göre katılımcıların eğitim düzeyi arttıkça hizmet içi eğitimlerin organizasyonuna ilişkin algıları da olumlu yönde yükselmektedir.

Eğitim değişkeni ile hizmet içi eğitimlerden elde edilen kazanımlar arasında pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişkiye rastlanmıştır. Buna göre katılımcıların eğitim düzeyi arttıkça hizmet içi eğitimlerden elde edilen kazanımlara ilişkin tutumları olumlu yönde artmaktadır.

Süre değişkeni ile hizmet içi eğitimin alt boyutlarından memnuniyet boyutu arasında negatif zayıf bir ilişki diğer boyutlar arasında da negatif ve çok zayıf bir ilişkiye rastlanmıştır. Buna göre katılımcıların hizmet süresi arttıkça hizmet içi eğitime ilişkin tutumları olumsuz yönde değişmekte olduğu söylenebilir.

Hizmet içi eğitimin memnuniyet boyutu ile eğitim boyutu arasında pozitif yönlü yüksek düzeyde bir ilişkiye rastlanmıştır. Buna göre hizmet içi eğitimde eğitimcilerden duyulan memnuniyet eğitimi de olumlu yönde etkilediği söylenebilir. Memnuniyet boyutu ile organizasyon boyutu arasında pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişkiye, eğitim sonrası kazanımlar boyutu ile pozitif yönlü yüksek düzeyde bir ilişkiye rastlanmıştır. Buna göre hizmet içi eğitimde eğitimcilerden duyulan memnuniyet eğitimin diğer boyutlarını da olumlu yönde etkilediği söylenebilir.

Eğitim alt boyutu ile organizasyon arasında pozitif yönlü orta düzeyde kazanımlar ile de pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişkiye rastlanmıştır. Buna göre verilen eğitime ilişkin katılımcıların tutumları olumlu yönde yükseldikçe organizasyon ve eğitim sonrası kazanımlara ilişkin tutumları da olumlu yönde yükselmektedir.

Organizasyon alt boyutu ile eğitim sonrası kazanımlar arasında pozitif yönlü zayıf düzeyde bir ilişkiye rastlanmıştır. Buna göre hizmet içi eğitiminin organizasyonuna ilişkin katılımcıların tutumları olumlu yönde yükseldikçe eğitim sonrası kazanımlara ilişkin tutumları da olumlu yönde yükseldiği söylenebilir.

Kamu çalışanlarının kendilerinden beklenen hizmet standardına uygun hizmet ifa edebilmeleri için, işe başvuru aşamasında belirli kriterleri sağlasalar bile, işe uyumları, iş ile bütünleşmeleri, yürüttükleri hizmetin gereklerini daha nitelikli bir şekilde yerine getirebilmeleri son derece önemlidir. Personelin ve kurumların başarısızlığını önlemenin önemli araçlarından biri eğitim faaliyetleridir.

Kamu kurumlarında verilen hizmetin kalitesini korumak ve artırmak için personele yatırımın önemi yadsınamaz bir gerçektir. Bu nedenle kamu personelleri,



belli ilkeler çerçevesinde, plan ve program doğrultusunda, sürekli eğitimden geçirilmeli, değişen konjoktüre adaptasyonları sağlanmalı ve eksiklikleri varsa giderilmelidir.

## KAYNAKÇA

AYTAÇ, Tufan (2000), "Hizmet İçi Eğitim Kavramı ve Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar", **MEB Dergisi**, Sayı: 147. Online: [http://dhgm.meb.gov.tr/yayimlar/dergiler/Milli\\_Egitim\\_Dergisi/147/aytac.htm](http://dhgm.meb.gov.tr/yayimlar/dergiler/Milli_Egitim_Dergisi/147/aytac.htm) Erişim: 29.10.2018

BİLGİN, Kamil vd. (2007), "**Yerel Yönetimlerde Hizmet İçi Eğitim**", TEPAV, Matsa Basımevi, Ankara.

ÇEVİKBAŞ, Rafet (2002), **Hizmet İçi Eğitim ve Türk Merkezi Yönetimindeki Uygulaması**, Nobel Yayınları, Ankara.

DOLGUN, Uğur vd. (2007), **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Ekin Yayınevi, Bursa.

ERYILMAZ, Bilal (2015), "**Kamu Yönetimi**", Umuttepe Yayınları, İstanbul.

GENÇ, Fatma Neval (2007), "Yerel Yönetimlerde Personelin Eğitim İhtiyacı-Aydın Örneği", **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 9, Sayı 3, ss. 57 – 74.

ÖZTÜRK, D., Sancak, S., (2007), "Hizmet içi Eğitim ve Uygulamalarının Çalışma Hayatına Etkileri", **Journal of Yaşar University**, Cilt 2, Sayı:7.

**PEKER, Kadir (2010), Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Hizmet İçi Eğitim ve Yöntemleri, Mevzuat Dergisi**, Sayı: 156.

ZENGİN, Gökhan (2013), "Türkiye'de Belediye Personel ve Yöneticilerinin Hizmet İçi Eğitim Sorunu ve Çözümleri Üzerine Bir Değerlendirme", **Öneri Dergisi**, Cilt 10, Sayı 39, ss. 117-134.

<http://www.tdk.gov.tr>, Erişim Tarihi: 20.08.2018.

657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu, (1965) Resmi Gazete, Tertip: 5 Cilt: 4.