



**T.C.  
İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ  
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ  
BİLGİSAYAR VE ÖĞRETİM TEKNOLOJİLERİ ANABİLİM DALI  
BİLGİSAYAR VE ÖĞRETİM TEKNOLOJİLERİ BİLİM DALI**

**BELEDİYELER İÇİN TEKNOLOJİ TEMELLİ HİZMET İÇİ EĞİTİM ÖLÇME  
ARACI GELİŞTİRME**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**SÜMEYYE YEL ACAR**

**Malatya-2022**

**T.C.**  
**İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ**  
**EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**  
**BİLGİSAYAR VE ÖĞRETİM TEKNOLOJİLERİ ANABİLİM DALI**  
**BİLGİSAYAR VE ÖĞRETİM TEKNOLOJİLERİ BİLİM DALI**


**BELEDİYELER İÇİN TEKNOLOJİ TEMELLİ HİZMET İÇİ EĞİTİM ÖLÇME**  
**ARACI GELİŞTİRME**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**SÜMEYYE YEL ACAR**

**Danışman: Doç. Dr. Devkan KALECİ**

**Ekim-2022**

	<b>KABUL ONAY FORMU</b>	Doküman No	İNÜ-KYS-FRM-142
		Yayın Tarihi	19.08.2019
Revizyon No			
Revizyon Tarihi			
İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ			

**İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ  
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ**

**BELEDİYELER İÇİN TEKNOLOJİ TEMELLİ HİZMET İÇİ EĞİTİM ÖLÇME  
ARACI GELİŞTİRME  
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**DANIŞMAN**  
**DOÇ. DR. DEVKAN KALECİ**

**HAZIRLAYAN**  
**SÜMEYYE YEL ACAR**

Jürimiz tarafından 07/10/2022 tarihinde yapılan tez savunma sınavı sonucunda bu tez **oybirliği /oyçokluğu** ile başarılı bulunarak Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi olarak kabul etmiştir.

**Jüri Üyelerinin Unvanı Adı Soyadı**

**İmza**

1. Doç. Dr. Serkan DİNÇER

Online Katılım

2. Doç. Dr. Devkan KALECİ

.....

3. Doç. Dr. Metin KAPIDERE

.....

**O N A Y**

Bu tez, İnönü Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri uyarınca yukarıdaki jüri üyeleri tarafından kabul edilmiş ve Enstitü Yönetim Kurulu'nun .../.../20... tarih ve 20.../..... sayılı Kararıyla da uygun görülmüştür.

Doç. Dr. Eyüp İZCİ

**Enstitü Müdürü**

## ONUR SÖZÜ

Doç. Dr. Devkan KALECİ danışmanlığında yüksek lisans tezi olarak hazırladığım **Belediyeler İçin Teknoloji Temelli Hizmet İçi Eğitim Ölçme Aracı Geliştirme** başlıklı bu çalışmanın bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın, tarafımdan yazıldığını ve yararlandığım bütün eserlerin hem metin içinde hem de kaynakçada yöntemine uygun biçimde gösterildiğini belirtir, bunu onurumla doğrularım.

**Sümeyye YEL ACAR**

## ÖN SÖZ

Samimiyeti, yol göstericiliği ve destekleri sayesinde bu çalışmayı tamamlamama yardımcı olan değerli danışmanım Sayın Doç. Dr. Devkan KALECİ Hocama sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Çalışmanın başlangıcında araştırma izni veren Malatya Büyükşehir Belediyesi ve Kayseri Büyükşehir Belediyesi yetkililerine ve çalışmaya katılan tüm belediye personellerine teşekkürü bir borç bilirim.

Eğitim hayatımın başlangıcında örnek kişiliği ve profesyonel eğitimciliği ile eğitim hayatıma ışık tutan ve sürekli başarılı olmayı teşvik eden İlkokul Öğretmenim Sayın İrfan KARABULUT Hocama teşekkürü bir borç bilirim.

Araştırma izni veren, Malatya Büyükşehir Belediyesi ve Kayseri Büyükşehir Belediyesi yetkililerine ve çalışmanın asıl amacı olarak geliştirilen ölçme aracında yer alan soruları yanıtlayan tüm çalışma arkadaşlarıma ve Belediye personellerine teşekkürü bir borç bilirim.

Okumayı, araştırmayı ve çalışmayı sürekli öneren, destekleyen ve teşvik eden babama, eğitim hayatımın her aşamada en büyük yardımcım olan ve hayatımı kolaylaştıran anneme sonsuz teşekkür ederim.

Tez döneminde beni sürekli teşvik eden, motive eden, destekleyen ve fedakarlıkta bulunan değerli eşim Mehmet Nurullah ACAR'a sonsuz teşekkür ederim.

**Sümeyye YEL ACAR**

## ÖZET

### BELEDİYELER İÇİN TEKNOLOJİ TEMELLİ HİZMET İÇİ EĞİTİM ÖLÇME ARACI GELİŞTİRME

**YEL ACAR, Sümeyye**

**Yüksek Lisans, İnönü Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü  
Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Anabilim Dalı**

**Tez Danışmanı: Doç. Dr. Devkan KALECİ**

**Eylül-2022, XVI+ 142 sayfa**

Kentlerin yüksek ekonomik potansiyele sahip olması kent nüfusunun hızla artmasına sebep olmaktadır. Bu durum kamu ve yerel yönetim hizmetlerinin artan nüfusun oluşturduğu kentleşme talebine aynı oranda karşılık verebilmesi ihtiyacını doğurmaktadır. Artan taleplerin karşılanması kurum ve kuruluşların hem hızlı hem de çağın gerektirdiği standartlara uygun nitelikte hizmetleri arz etmesine bağlıdır. Nitelikli hizmet sunumunu nitelikli insan gücü sağlayabilir. Nitelikli insan gücüne eğitimle ulaşılabilir. Bu çalışma, nitelikli insan gücü oluşturma araçlarından biri olan teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin değerlendirilmesi için ölçme aracı geliştirmeyi amaçlamaktadır. Çalışmanın örneklemini farklı bölgelerdeki toplam 7 büyükşehir olmak üzere 10 belediyeden toplam 313 belediye personeli oluşturmaktadır. Soru havuzu oluşturmak amacıyla görüşme formu aracılığıyla veri toplanarak nitel analiz yapılmıştır. Nitel araştırma sonucunda teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin; gerekli olduğu, kariyere olumlu etkisi olduğu, iş başarı düzeyine olumlu etkisinin olduğu, işe ve iş yerine olan bağlılığa olumlu etkisinin olduğu, işleri kolaylaştırdığı, işleri kalitesini artırdığı, vatandaş memnuniyetini artırdığı görüşleri bildirilmiştir. Uzman görüşüne sunulan ve analizleri yapılan soru havuzundan uygunsuz sorular çıkarılarak deneme ölçme aracı maddelerine ulaşılmıştır. Deneme ölçme aracı uygulandıktan sonra analizleri yapılarak nihai ölçme aracı maddelerine ulaşılmıştır. Deneme ölçme aracının cronbach alfa güvenirlik katsayısı .938, faktör analizi sonucu geçerlik oranı %78,46 olarak

bulunmuştur. Nihai ölçme aracının croanbah alfa güvenilirlik katsayısı .894, faktör analizi sonucu geçerlik oranı %58,69 olarak bulunmuştur.

**Anahtar Sözcükler:** eğitim, teknoloji, belediye, hizmet içi



## **ABSTRACT**

### **DEVELOPING A TECHNOLOGY BASED IN-SERVICE TRAINING ASSESSMENT TOOL FOR MUNICIPALITIES**

**YEL ACAR, Sümeyye**

**Master Program, Inonu University Institute Of Educational Sciences  
Department of Computer Education and Instructional Technologies**

**Thesis Supervisor: Associate Professor Devkan KALECİ**

**Sept 2022, XVI+ 142 pages**

The high economic potential of the cities causes the rapid increase in the urban population. This situation creates the need for public and local government services to respond at the same rate to the urbanization demand created by the increasing population. Meeting the increasing demands depends on the institutions and organizations to provide services that are both fast and in accordance with the standards required by the age. Qualified manpower can provide qualified service delivery. Qualified manpower can be reached through education. This study aims to develop a measurement tool for the evaluation of technology-based in-service training, which is one of the tools for creating qualified manpower. The sample of the study consists of a total of 313 municipal personnel from 10 municipalities, 7 of which are metropolitan cities in different regions. In order to create a question pool, data was collected through the interview form and qualitative analysis was carried out. As a result of qualitative research, technology-based in-service trainings; It has been reported that it is necessary, has a positive effect on career, has a positive effect on the level of business success, has a positive effect on job and workplace commitment, facilitates the work, increases the quality of the work, and increases citizen satisfaction. Inappropriate questions were removed from the pool of questions submitted for expert opinion and analyzed, and the test measurement tool items were reached. After the trial measurement tool was applied, the analyzes were made and the final measurement tool items were reached. The cronbach alpha



reliability coefficient of the trial measurement tool was found to be .938, and the validity rate as a result of factor analysis was found to be 78,46%. The cronbach alpha reliability coefficient of the final measurement tool was found to be .894, and the validity rate as a result of factor analysis was 58,69%.

**Key Words:** education, technology, in-service



## İÇİNDEKİLER

ONUR SÖZÜ .....	iii
ÖN SÖZ .....	iv
ÖZET .....	v
ABSTRACT .....	vii
İÇİNDEKİLER.....	ix
TABLolar.....	xiv
ŞEKİLLER VE GRAFİKLER.....	xv
KISALTMALAR .....	xvi
BÖLÜM I .....	1
1. GİRİŞ.....	1
1.1 Problem Durumu .....	1
1.2 Problem Cümlesi ve Alt Problemler .....	1
1.3 Araştırmanın Amacı.....	2
1.4 Araştırmanın Önemi .....	2
1.5 Araştırmanın Varsayımları .....	2
1.6 Araştırmanın Sınırlılıkları .....	3
1.7 Tanımlar .....	3
BÖLÜM II .....	6
2. KURAMSAL BİLGİLER VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR .....	6
2.1 Eğitim Kavramı ve Türleri .....	6
2.1.1 Örgün eğitim .....	7
2.1.2 Yaygın eğitim.....	7
2.1.2.1 Yaygın eğitimin önemi.....	9
2.1.2.2 Yaygın eğitimin amacı .....	10
2.1.2.3 Yaygın eğitimin özellikleri .....	11
2.1.2.4 Yaygın eğitim türleri.....	12
2.2 Hizmet İçi Eğitim Kavramı Tanımı ve Özellikleri.....	14
2.2.1 Hizmet içi eğitimlerin amaçları.....	15
2.2.2 Hizmet içi eğitimlerin gerekliliği .....	17
2.2.3 Hizmet içi eğitimin ilkeleri .....	18
2.2.4 Hizmet içi eğitimlerin özellikleri.....	18
2.2.5 Hizmet içi eğitim türleri.....	20
2.2.5.1 Uygulama evrelerine göre hizmet içi eğitim .....	21
2.2.5.2 Uygulama zamanına göre hizmet içi eğitim.....	22

2.2.5.3	Uygulama yerine göre hizmet içi eğitim.....	24
2.2.6	Niteliğine göre hizmet içi eğitimler .....	25
2.3	Büyükşehir Belediyelerinde Hizmet İçi Eğitim.....	26
2.3.1	Çalışmaya dahil edilen belediyeler.....	26
2.3.2	Büyükşehir belediyelerinin hizmet içi eğitim konuları.....	28
2.3.3	Hizmet içi eğitimlerin sınıflandırılması .....	28
2.3.4	Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin oranı .....	29
2.4	Ölçme Aracı Geliştirme Süreçleri.....	32
2.4.1	Ölçme .....	32
2.4.2	Ölçme Türleri.....	32
2.4.2.1	Doğrudan ölçme .....	32
2.4.2.2	Dolaylı ölçme.....	33
2.4.2.3	Türetilmiş ölçme .....	33
2.4.3	Ölçek .....	33
2.4.4	Ölçek Türleri.....	34
2.4.4.1	Sınıflayıcı ölçek .....	34
2.4.4.2	Sıralayıcı ölçek.....	34
2.4.4.3	Eşit aralıklı ölçek.....	35
2.4.4.4	Oransal ölçek .....	35
2.4.5	Ölçeklerin sınıflandırılması .....	36
2.4.5.1	Cevaplayıcı merkezli ölçekler .....	36
2.4.5.1.1	Çoktan seçmeli testler .....	36
2.4.5.1.2	Tutum ölçekleri.....	36
2.4.5.1.3	Anketler .....	37
2.4.5.2	Gözlemleyici merkezli ölçekler .....	37
2.4.5.2.1	Gözlem formları .....	37
2.4.5.2.2	Proje değerlendirme formları .....	37
2.4.5.2.3	Rubrikler .....	37
2.4.6	Ölme aracı nitelikleri.....	38
2.4.6.1	Güvenirlilik.....	38
2.4.6.2	Geçerlik .....	38
2.4.7	Ölçme aracı geliştirme aşamaları .....	38
2.4.7.1	Ne ölçülmek istendiğinin net ve anlaşılır bir şekilde belirlenmesi .....	39
2.4.7.2	Madde havuzunun oluşturulması .....	39
2.4.7.3	Ölçme aracının formatının belirlenmesi.....	39
2.4.7.4	Oluşturulan madde havuzunun uzman görüşüne sunulması .....	40

2.4.7.5	Madde kapsam geçerliklerinin belirlenmesi .....	41
2.4.7.6	Ölçme aracının ön test olarak uygulanması.....	43
2.4.7.7	Ölçme aracında yer alan maddelerinin değerlendirilmesi.....	43
2.4.7.8	Nihai ölçme aracının hazırlanması.....	43
2.5	İlgili Araştırmalar .....	44
BÖLÜM III	.....	49
3.	YÖNTEM.....	49
3.1	Araştırma Modeli .....	49
3.2	Evren ve Örneklem .....	50
3.2.1	Araştırmanın nitel boyutuna ait çalışma grubu .....	50
3.2.2	Araştırmanın nicel boyutuna ait çalışma grubu .....	51
3.3	Verilerin Toplanma Süreci.....	52
3.3.1	Araştırmanın nitel boyutuna ilişkin veri toplama süreci.....	52
3.3.2	Araştırmanın nicel boyutuna ilişkin veri toplama süreci .....	52
3.4	Verilerin Analizi.....	52
3.4.1	Nitel verilere ilişkin analizler .....	52
3.4.2	Nicel verilere ilişkin analizler.....	52
BÖLÜM IV	.....	55
4.	BULGULAR VE YORUMLAR .....	55
4.1	Nitel Verilere İlişkin Bulgular .....	55
4.1.1	Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin çalışanların kariyerine katkısına ilişkin sonuçlar .....	55
4.1.2	Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin iş başarı düzeyine etkisine ilişkin sonuçlar .....	57
4.1.3	Hizmet içi eğitimlerin işe ve iş yerine olan bağlılığını etkileme oranına ilişkin sonuçlar .....	58
4.1.4	Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler sonucu öğrenilen bilgilerin işleri hangi açıdan kolaylaştıracağına ilişkin sonuçlar .....	60
4.1.5	Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin işlerin kalitesini nasıl etkileyeceğine ilişkin sonuçlar .....	62
4.1.6	Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin sunulan hizmetlere yönelik vatandaş memnuniyetini nasıl etkilediğine ilişkin sonuçlar .....	64
4.1.7	Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin gerekliliğine ilişkin sonuçlar ....	66
4.1.8	Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler ile diğer hizmet içi eğitimler arasındaki farklara ilişkin sonuçlar.....	67
4.1.9	Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler daha etkili yapacak olan yöntemlere ilişkin sonuçlar .....	69

4.1.10	Teknoloji temelli hizmet içi eğitim verecek olan eğitimcilerden beklentilere ilişkin sonuçlar .....	71
4.2	Nicel Verilere İlişkin Bulgular .....	73
4.2.1	Belediyeler için teknoloji temelli hizmet içi eğitim ölçme aracı kapsam geçerlik bulguları.....	73
4.2.1.1	Kapsam geçerlik oranlarının hesaplanmasına ilişkin bulgular .....	74
4.2.1.2	Kapsam geçerlik indeksinin hesaplanmasına ilişkin bulgular .....	75
4.2.2	Deneme ölçme aracının uygulanmasına ilişkin bulgular .....	77
4.2.2.1	Deneme ölçme aracının tanımlayıcı istatistiklerine ilişkin bulgular ...	77
4.2.2.2	Deneme ölçme aracının normallik testine ilişkin bulgular.....	78
4.2.2.3	Deneme ölçme aracının açımlayıcı faktör analizine ilişkin bulgular...	78
4.2.2.4	Deneme ölçme aracında yer alan maddelerin korelasyon analizine ilişkin bulgular .....	82
4.2.2.5	Alt-üst grup ortalamaları farkına dayalı (iç tutarlılık ölçütüne dayalı) madde analizine ilişkin bulgular .....	83
4.2.2.6	Basit doğrusal regresyon analizine ilişkin bulgular .....	84
4.2.2.7	Cronbach alfa güvenilirlik analizine ilişkin bulgular .....	88
4.2.3	Nihai ölçme aracının uygulanmasına ilişkin bulgular.....	88
4.2.3.1	Nihai ölçme aracının tanımlayıcı istatistiklerine ilişkin bulgular .....	88
4.2.3.2	Nihai ölçme aracının normallik testine ilişkin bulgular .....	89
4.2.3.3	Nihai ölçme aracının açımlayıcı faktör analizine ilişkin bulgular .....	89
4.2.3.4	Nihai ölçme aracında yer alan maddelerin korelasyon analizine ilişkin bulgular	91
4.2.3.5	Alt-üst grup ortalamaları farkına dayalı (iç tutarlılık ölçütüne dayalı) madde analizine ilişkin bulgular .....	92
4.2.3.6	Basit doğrusal regresyon analizine ilişkin bulgular .....	93
4.2.3.7	Nihai ölçme aracının cronbach alfa güvenilirlik analizine ilişkin bulgular	94
4.2.3.8	Doğrulayıcı faktör analizine ilişkin sonuçlar .....	94
BÖLÜM V	.....	96
5.	SONUÇLAR VE ÖNERİLER .....	96
5.1	Sonuçlar .....	96
5.1.1	Nitel araştırmaya ilişkin sonuçlar.....	96
5.1.2	Nicel araştırmaya ilişkin sonuçlar .....	101
5.1.2.1	Deneme ölçme aracının istatistiki analizleri sonucu seçilen maddeler	102
5.1.2.2	Nihai ölçme aracının istatistiki analiz sonuçları .....	103
5.2	Öneriler .....	104

KAYNAKÇA .....	106
EKLER.....	124
EK-1. Görüşme Formu .....	124
EK-2. Malatya Büyükşehir Belediyesi Araştırma İzin Yazısı .....	125
EK-3. Kayseri Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Araştırma İzin Yazısı .....	126
EK-4. Uzman Listesi.....	127
EK-5. Görüşme Formu .....	128
EK-6. Deneme Ölçme Aracı Maddeleri .....	129
EK-7. Nihai Ölçme Aracı Maddeleri .....	130
EK-8. Verilerin Toplanması Kullanılan Google Form.....	131



## TABLolar

<b>Tablo 1.</b> Çalışmaya dahil edilen büyükşehir belediyeleri .....	27
<b>Tablo 2.</b> Eğitim konuları .....	28
<b>Tablo 3.</b> Eğitimlerin konularına göre sınıflandırılması .....	28
<b>Tablo 4.</b> $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde KGO için belirlenen minimum değerler .....	41
<b>Tablo 5.</b> $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde KGO kritik değerleri.....	42
<b>Tablo 6.</b> Çalışma grubu .....	50
<b>Tablo 7.</b> Katılımcıların aldığı TTHİE sayıları .....	51
<b>Tablo 8.</b> Araştırmanın nicel boyutuna ait çalışma grubu illere göre katılımcı sayıları ...	51
<b>Tablo 9.</b> Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlere ilişkin düşünceleri temsil eden ifadelere verilen cevaplara karşılık gelen puanlar .....	53
<b>Tablo 10.</b> Uzmanların kapsam geçerliği doğrultusunda sorulara verdiği uygunluk düzeyleri.....	73
<b>Tablo 11.</b> Soru havuzunda yer alan maddelerin kapsam geçerlik oranları .....	75
<b>Tablo 12.</b> Deneme ölçme aracında kalan maddelerin KGO'ları .....	75
<b>Tablo 13.</b> Kapsam geçerliliği uyum skorlarının dağılımı .....	76
<b>Tablo 14.</b> Deneme ölçme aracına ait tanımlayıcı istatistikler .....	78
<b>Tablo 15.</b> Normallik testi sonuçları.....	78
<b>Tablo 16.</b> Kaiser-meyer-olkin (KMO) and bartlett's test sonuçları.....	79
<b>Tablo 17.</b> Varyans toplamı.....	80
<b>Tablo 18.</b> Toplam açıklanan varyans tablosu .....	81
<b>Tablo 19.</b> Deneme ölçme aracına ilişkin pearson korelasyon katsayıları.....	82
<b>Tablo 20.</b> Madde toplam korelasyonları .....	82
<b>Tablo 21.</b> %27'lik alt ve üst gruplar için bağımsız örneklem t testi sonuçları .....	83
<b>Tablo 22.</b> Maddelerin doğrusallık testi sonuçları.....	84
<b>Tablo 23.</b> Deneme ölçme aracı regresyon katsayıları.....	87
<b>Tablo 24.</b> Cronbach's alpha güvenirlik katsayısı.....	88
<b>Tablo 25.</b> Deneme ölçme aracına ait tanımlayıcı istatistikler .....	89
<b>Tablo 26.</b> Normallik testi sonuçları.....	89
<b>Tablo 27.</b> Kaiser-meyer-olkin (KMO) and bartlett's test sonuçları.....	90
<b>Tablo 28.</b> Varyans toplamı.....	90
<b>Tablo 29.</b> Toplam açıklanan varyans tablosu .....	91
<b>Tablo 30.</b> Nihai ölçme aracına ilişkin pearson korelasyon katsayıları.....	91
<b>Tablo 31.</b> Madde toplam korelasyonları .....	92
<b>Tablo 32.</b> %27'lik alt ve üst gruplar için bağımsız örneklem t testi sonuçları .....	92
<b>Tablo 33.</b> Regresyon katsayıları.....	93
<b>Tablo 34.</b> Cronbach's alpha güvenirlik katsayısı.....	94
<b>Tablo 35.</b> Deneme ölçme aracındaki maddelere ilişkin istatistiki analiz sonuçları .....	102
<b>Tablo 36.</b> Nihai ölçme aracındaki maddelere ilişkin istatistiki analiz sonuçları .....	103

## ŞEKİLLER VE GRAFİKLER

<b>Şekil 1.</b> Eğitim türleri .....	7
<b>Şekil 2.</b> Hizmet içi eğitim türleri .....	20
<b>Şekil 3.</b> Sınıflarına göre 2015 yılı hizmet içi eğitimlerin sayısı .....	29
<b>Şekil 4.</b> Sınıflarına göre 2016 yılı hizmet içi eğitimlerin sayısı .....	29
<b>Şekil 5.</b> Sınıflarına göre 2017 yılı hizmet içi eğitimlerin sayısı .....	30
<b>Şekil 6.</b> Sınıflarına göre 2018 yılı hizmet içi eğitimlerin sayısı .....	30
<b>Şekil 7.</b> Sınıflarına göre 2019 yılı hizmet içi eğitimlerin sayısı .....	31
<b>Şekil 8.</b> Yıllara göre teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin sayısı.....	31
<b>Şekil 9.</b> Ölçme türleri .....	32
<b>Şekil 10.</b> Ölçek türleri .....	34
<b>Şekil 11.</b> Ölçeklerin sınıflandırılması.....	36
<b>Şekil 12.</b> Ölçme aracı nitelikleri.....	38
<b>Şekil 13.</b> Doğrulayıcı faktör analizi sonucu path diyagramı.....	94



## KISALTMALAR

AFA	: Açımlayıcı Faktör Analizi
AGFI	: Düzeltilmiş uyum iyiliği indeksi
CFI	: Karşılaştırmalı uyum indeksi
CMIN/df değeri	: Kikarenin serbestlik derecesine bölünmesiyle elde edilen uyum değeri
CVİ	: Content Validity Index
CVR	: Content Validity Ratio
DFA	: Doğrulayıcı Faktör Analizi
GFI	: Modele ait uyum iyiliği indeksi
GIS	: Geographical Information Systems
IFI	: Artımlı uyum indeksi
İETT	: İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri
KASKİ	: Kayseri Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi
KGİ	: Kapsam Geçerlik İndeksi
KGO	: Kapsam Geçerlik Oranı
KGÖ	: Kapsam Geçerlik Ölçütü
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin
MBB	: Malatya Büyükşehir Belediyesi
NFI	: Normlu uyum indeksi
RMSEA	: Yaklaşımın kare ortalama hatası kökü
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
TDK	: Türk Dil Kurumu
TESKİ	: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi
TLI	: Tucker-Lewis indeksi
TTHİE	: Teknoloji Temelli Hizmet İçi Eğitimler

## **BÖLÜM I**

### **1. GİRİŞ**

Bu bölümünde araştırmaya ait problem durumu ve alt problemler, araştırmanın amacı, araştırmanın önemi, varsayımları, sınırlılıkları ve araştırma kapsamında yer alan tanımlar bulunmaktadır.

#### **1.1 Problem Durumu**

Kentlerin yüksek ekonomik potansiyele sahip olması kent nüfusunun hızla artmasına sebep olmaktadır. Bu durum kamu ve yerel yönetim hizmetlerinin artan nüfusun oluşturduğu kentleşme talebine aynı oranda karşılık verebilmesi ihtiyacını doğurmaktadır. Artan taleplerin karşılanması kurum ve kuruluşların hem hızlı hem de çağın gerektirdiği standartlara uygun nitelikte hizmetleri arz etmesine bağlıdır. Nitelikli hizmet sunumunu nitelikli insan gücü sağlayacaktır. Nitelikli insan gücü ise eğitimle gerçekleştirilebilecektir. Kamu kurumları, belediyeler ve özel sektör kuruluşları dahil olmak üzere üretim ve hizmet sektörler yöneticileri ürün ve hizmet kalitelerini artırmaya yönelik çalışmalar gerçekleştirmektedir. Üretim ve hizmet kalitesinin artması nitelikli insan gücü ile sağlanabilir. Bu amaçla her kurum veya kuruluş hizmet içi eğitimler gerçekleştirerek söz konusu nitelikli insan gücünü oluşturmaya yönelik tedbirler almaktadır.

#### **1.2 Problem Cümlesi ve Alt Problemler**

Bu çalışma kapsamında, problem durumda belirtilen önem ve gerekçeler doğrultusunda belediyeler tarafından gerçekleştirilen teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin (TTHİE); bireysel verimlilik, kurumsal verimlilik, hizmet sunumu açısından verimlilik ve içerik açısından verimlilik düzeylerine ilişkin personel algıları incelenmek üzere bir ölçme aracı geliştirilmiştir.

Bu çalışmaya ilişkin problem cümlesi ve probleme bağlı alt problemler aşağıdaki şekilde belirlenmiştir.

Belediyeler tarafından yürütülen teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin, bireysel verimlilik, kurumsal verimlilik, hizmet sunumu açısından verimlilik ve

içerik açısından verimlilik düzeylerine ilişkin personel algıları incelenmek üzere bir ölçme aracı geliştirilebilir mi?

1. "Belediyeler için Teknoloji Temelli Hizmet İçi Eğitim Ölçme Aracı" adlı ölçme aracı güvenilir bir ölçüm yapabilmekte midir?
2. "Belediyeler için Teknoloji Temelli Hizmet İçi Eğitim Ölçme Aracı" adlı ölçme aracı geçerli bir ölçüm yapabilmekte midir?
3. "Belediyeler için Teknoloji Temelli Hizmet İçi Eğitim Ölçme Aracı" adlı ölçme aracının faktör yapısına göre dağılımı nasıldır?

### **1.3 Araştırmanın Amacı**

Bu çalışma, belediyeler için teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin değerlendirilmesi için bir ölçme aracı geliştirmeyi amaçlamaktadır.

### **1.4 Araştırmanın Önemi**

Teknolojinin her alan ve sektörün olmazsa olması haline gelmesi bireylerin teknolojiyi en iyi şekilde kullanmalarını gerektirmektedir. Teknolojinin her geçen gün gelişmesi ve standartlarının değişmesi teknoloji temelli eğitimlerin sürekliliğinin önemine işaret etmektedir. Ürün ve hizmet kalitelerinin artması nitelikli insan gücüne bağlı olduğu gibi nitelikli insan gücüne ulaşmaksa süreklilik ve güncellik sağlayan eğitim çalışmalarına bağlıdır. Hem hizmet sektörleri hem de üretim sektörleri söz konusu eğitim ihtiyacını hizmet içi eğitimlerle gidermektedir. Bu kapsamda teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin sayısı her geçen gün artmakta ve kurumlar tarafından periyodik olarak verilmektedir. Bu çalışma; yürütülen teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin bireysel, kurumsal, hizmet ve içerik açısından verimliliklerine ilişkin personel algılarını ölçmesi ve nihai olarak teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin verimliliklerini artırmaya yönelik öneriler sunması açısından önem arz etmektedir.

### **1.5 Araştırmanın Varsayımları**

Bu çalışmada; Büyükşehir Belediyeleri tarafından yayımlanan Faaliyet Raporlarında İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlıklarının Faaliyetleri

bölümlerinde yer alan eğitim bilgilerinin tam olduğu varsayılmıştır. Ayrıca çalışma örnekleminde yer alan belediye çalışanlarının, kendilerine yöneltilen soruları samimiyetle ve doğru bir şekilde cevapladıkları varsayılmıştır.

### **1.6 Araştırmanın Sınırlılıkları**

Bu çalışma;

1. Bireylerin nitel araştırmaları cevaplama noktasındaki özensiz yaklaşımları ile sınırlıdır.
2. Kurum ve kuruluşların kayıt tutma ve raporlama konusundaki hassasiyetlerinin yetersizliği bu çalışmanın sınırlılıkları arasında yer almaktadır.

### **1.7 Tanımlar**

#### **Eğitim:**

Ertürk (1972) tarafından yapılan tanıma göre eğitim, "bireyin davranışında kendi yaşantısı yoluyla amaçlı olarak istendik değişme meydana getirme sürecidir". Eğitim, öğrenenlerin yararına odaklanan, öğretim alanında yetiştirilmiş bireyler tarafından hazırlanarak uygulamaya alınan öğrenme yaşantıları dizisidir (Lowe, 1985, s.23. aktaran: Okçabol, 1996, s.5). Her iki tanımdan da anlaşılacağı üzere eğitim kavramı; süreç gerektirir ve bireyin öğrenmesine odaklıdır.

#### **Örgün Eğitim:**

Taymaz (1997) tarafından yapılan tanıma göre örgün eğitim: "belirli bir yaş grubundaki ve aynı seviyedeki bireylere, amaca göre hazırlanmış programlarla, okul çatısı altında düzenli olarak yapılan eğitimidir".

#### **Yaygın Eğitim:**

Demirel (2001) tarafından hazırlanan Eğitim Sözlüğü'ne göre yaygın eğitim; "örgün eğitim imkânlarından hiç yararlanmamış durumda olanlara, gittikleri okullardan erken ayrılanlara ya da örgün eğitim kurumlarında okumakta olanlara ve meslek dallarında daha yeterli duruma gelmek isteyenlere uygulanan eğitim" şeklinde tanımlanmaktadır.

**Hizmet İçi Eğitim:**

Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğünde yer alan tanıma göre hizmet içi eğitim: "Çalışanlara mesleki bilgi ve becerilerini geliştirmeleri için çalıştıkları süre içinde verilen eğitim" olarak tanımlanmaktadır (TDK sözlüğü, 2011). Hizmet içi eğitimler için yapılabilecek en genel tanım "özel ve tüzel kişilere ait işyerlerinde belirli bir maaş ya da ücret karşılığında işe alınmış ve çalışmakta olan bireylere görevleri ile ilgili bilgi, beceri ve tutumları kazandırmak üzere yapılan eğitimidir" (Taymaz, 1984).

**Teknoloji Temelli Hizmet İçi Eğitim:**

Kurum ya da kuruluşların üretim ve hizmet verimliliğini artırmak amacıyla faaliyet alanlarında kullandığı teknoloji destekli alet, edevat, makine, teçhizat, donanım veya yazılım araçlarının personeller tarafından öğrenilmesi ve kullanılması amacıyla yapılan eğitim faaliyetleri teknoloji temelli hizmet içi eğitim olarak tanımlanmıştır.

**Ölçme:**

Araştırmaya konu olan belirli bir evren birimlerinin sahip olduğu nitelikleri sayı veya simgeler gibi anlamlı ifadelere dönüştürülmesi işlemine ölçme denir. Söz konusu anlamlı ifadeler veri olarak adlandırılır. Ölçme işleminin üç aşaması bulunmaktadır: ölçüme konu bir niteliğin olması, bu niteliğin gözlemlenebilir olması ve amacına uygun şekilde sayı ve semboller ile gösterilebilir olmasıdır (Özmen, vd., 2018). Ölçme işlemi sonucunda ortaya çıkan verilerin analiz edilmesiyle evren birimlerine ilişkin tahminleme yapabilmek ve belirli çıkarımlarda bulunabilmek mümkündür.

**Ölçek:**

Belirli bir amaç doğrultusunda; yönelimleri, tutumları, davranışları, algıları, durumları veya görüşleri saptamak üzere belirli standartlara uygun olarak hazırlanmış soru, madde veya ifadelerden oluşan ölçme aracı ölçek olarak adlandırılır ("Anket", t.y.). Ölçekler kullanılarak çalışma evreninin birimlerine ilişkin

veriler elde edilir. Söz konusu veriler kullanılarak ölçme işleminin amacına uygun çıkarımlar yapılmaktadır.



## BÖLÜM II

### 2. KURAMSAL BİLGİLER VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Bu bölümde hizmet içi eğitimlere ilişkin kavramsal bilgilere, akademik alanda yapılan çalışmalara ve araştırmalara yer verilmiştir.

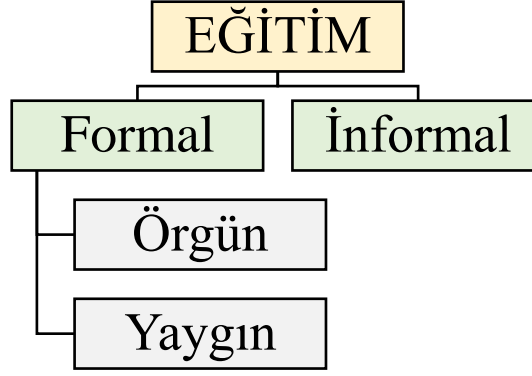
#### 2.1 Eğitim Kavramı ve Türleri

Ertürk (1972) tarafından yapılan tanıma göre eğitim, "bireyin davranışında kendi yaşantısı yoluyla amaçlı olarak istendik değişme meydana getirme sürecidir". Eğitim, öğrenenlerin yararına odaklanan, öğretim alanında yetiştirilmiş bireyler tarafından hazırlanarak uygulamaya alınan öğrenme yaşantıları dizisidir (Lowe, 1985, aktaran: Okçabol, 1996, s.5). Her iki tanımdan da anlaşılacağı üzere eğitim kavramı; süreç gerektirir ve bireyin öğrenmesine odaklıdır.

İnsan yaşamının doğumundan ölümüne kadar geçirdiği yaşam serüveni içerisinde birey, yaşadığı toplumdan, toplumun kültür yapısından ve sosyal özelliklerinden etkilenir. Eğitim; bu yaşam serüveni içerisinde bireyin kendi isteğine bağlı olarak bilinçli bir şekilde hedeflenen davranışları kazanma sürecidir. Sosyal bir varlık olarak birey çevresiyle etkileşim sonucu öğrenme yaşantılarını sürdürür (Oktay, 2006).

Eğitimin bireysel katkıları olduğu gibi toplumsal katkıları da söz konusudur. Bireyin kendini geliştirmesi, değiştirmesi ve istendik davranışlar sergilemesi toplumu olumlu yönde etkileyecek unsurları meydana getirecektir. Bireyin topluma uyum sağlaması ve sosyal refaha katkıda bulunmasının yanı sıra üretim alanında rol alması açısından düşünüldüğünde toplumların kalkınmasına da büyük ölçüde katkı sağlayacağı söylenebilir (Güler ve Özdemir, 2002).

Türk millî eğitim sistemi, örgün eğitim ve yaygın eğitim olmak üzere, iki ana bölümden oluşur. Örgün eğitim; okul öncesi eğitim, temel eğitim, ortaöğretim ve yükseköğretim kurumlarını kapsar. Yaygın eğitim ise, örgün eğitim yanında veya dışında düzenlenen eğitimlerin tümünü kapsar (T.C. Resmî Gazete, 24 Haziran 1973, sayı: 14574). Eğitim türleri Şekil 1'de verilmiştir.



**Şekil 1.** Eğitim türleri

### 2.1.1 Örgün eğitim

Taymaz (1997) tarafından yapılan tamına göre örgün eğitim: “belirli bir yaş grubundaki ve aynı seviyedeki bireylere, amaca göre hazırlanmış programlarla, okul çatısı altında düzenli olarak yapılan eğitimidir”.

Örgün eğitim; eğitim sistemlerinin amaçlarına bağlı olarak hazırlanan ve eğitim programları vasıtasıyla okullarda düzenli olarak uygulanan eğitimleridir. Örgün eğitim, okul öncesinden başlamakta olup yükseköğretim düzeyi de dahil olmak üzere okullarda yapılan eğitimleri kapsar (Türkoğlu, 1996).

Örgün eğitim; bireylerin iş ve meslek yaşamlarına atılmadan önce okullar veya okul niteliğine ve niceliğine sahip kurumlarda yapılan, bireylerin iş ve meslek yaşamının gerektirdiği niteliklerle donatılmasını sağlayan, süre, içerik ve düzey özellikleri yasalarca belirlenen eğitimidir (Demirel ve Kaya, 2005).

Örgün eğitim uzman kişiler tarafından, belirli bir yaş düzeyine sahip, aynı eğitim düzeyindeki öğrenenlere yönelik, istendik davranış ve deneyimler oluşturmak amacıyla, belirli bir mekân ve belirli bir süre zarfında periyodik ve düzenli olarak sunulan eğitimleri kapsar (Yılmaz, 2014).

### 2.1.2 Yaygın eğitim

Demirel (2001) tarafından hazırlanan Eğitim Sözlüğü’ne göre yaygın eğitim; “örgün eğitim imkânlarından hiç yararlanmamış durumdaki olanlara, gittikleri okullardan erken ayrılanlara ya da örgün eğitim kurumlarında okumakta



olanlara ve meslek dallarında daha yeterli duruma gelmek isteyenlere uygulanan eğitim" şeklinde tanımlanmaktadır.

Avrupa Yetişkin Eğitimi Terimleri Sözlüğünde ise yaygın eğitim; "bireylerin, kişisel gelişimlerini arttırmak, sosyal ilişkilerini geliştirmek, bilgi ve bilinç düzeylerini yükseltmek, kendi görüş ve anlayışlarını sosyal bir ortamda başka insanların görüş ve düşünceleri karşısında test etmek, vasıf seviyesini ve kendini ifade edebilme gücünü geliştirmek gibi amaçlarla, herhangi bir zorunluluk olmaksızın isteyerek katıldıkları organize eğitim faaliyetleri" olarak tanımlanmaktadır (Federighi, vd., 1999. aktaran: Tepe, 2007).

Millî Eğitim Bakanlığı'nın Yaygın Eğitim Kurumları Yönetmeliğinde yaygın eğitim; "örgün eğitim sistemine hiç girmemiş ya da herhangi bir kademesinde bulunan veya bu kademelerden çıkmış bireylere; ilgi, istek ve yetenekleri doğrultusunda ekonomik, toplumsal ve kültürel gelişmelerini sağlayıcı nitelikte, çeşitli süre ve düzeylerde hayat boyu yapılan eğitim, üretim, rehberlik ve uygulama etkinliklerinin tümüdür" olarak tanımlanmaktadır (T.C. Resmî Gazete, 14 Şubat 2006, sayı: 26080).

Millî Eğitim Bakanlığı'nın Yaygın Eğitim Kurumları Yönetmeliği'nin 9. maddesinde "Yaygın eğitimin temel ilkeleri" başlıklı kısımda yaygın eğitimin;

- Herkese açık olduğu,
- Bireysel ve toplumsal gereksinimlere dönük olduğu,
- Bireylerin yaşam boyu yararlanabilecekleri şekilde düzenleneceği,
- Her seviye ve türdeki program ve uygulamaların alanına bağlı olarak bilimsel araştırmalara dayalı olduğu ve sürekli biçimde geliştirileceği ve yenileneceği,
- Eğitim programlarının; öğrenme – öğretme yöntemlerinin ve ders araç – gereçlerinin bilimsel ve teknolojik gelişmelere, yeniliklere, çevre ve ülke ihtiyaçlarına göre sürekli olarak geliştirileceği,

- Planlama aşamasında kalkınma ereklerine dayalı olarak, üretim – eğitim – insan gücü – istihdam ilişkileri dikkate alınarak üretkenliğe sahip yaygın eğitime ağırlık verileceği

belirtilmektedir (Ayhan, 1998).

Yaygın eğitim; örgün eğitimin eksik kalan yanlarının tamamlanması, bireylerin sosyal, ekonomik, kültürel, toplumsal ve teknolojik değişim ve gelişimlere kolay ve hızlı bir şekilde ayak uydurabilmelerinin sağlanması ve bireylerin sürekli olarak gelişmesi ve yetişmesi açısından önem taşımaktadır. Çeşitli nedenlerle örgün eğitim alamayan veya örgün eğitimleri eksik kalan bireylerin yaygın eğitim faaliyetlerine katılım sağlayarak söz konusu eksiklerini gidermelerine imkân sağlanması açısından da yaygın eğitim faaliyetleri önem arz etmektedir (Fidan ve Erden, 1998).

Seçilmiş (1996) tarafından yaygın eğitim: "Yetişkin eğitimi, özellikle yetişkinler için düzenlenmiş, tam zamanlı ve sürekli olarak okula devam etmeyen kimselerin, bilerek isteyerek bilgi ve anlayışlarını geliştirmek, becerilerini artırmak, kişisel ve toplumsal sorunlarına çözüm üretmek, zevk ve tutumlarında değişiklikler meydana getirmek amacıyla düzenlenmiş olan birbirine bağlı ve düzenli faaliyetlerden oluşan bir süreçtir" olarak tanımlanmaktadır.

### **2.1.2.1 Yaygın eğitimin önemi**

Örgün eğitim kurumlarını tamamlayan bireylerin birçoğu iş ve meslek yaşamının gerektirdiği pratik nitelikleri kazanma noktasında yetersiz kalmaktadır. Ayrıca hızla değişen ve gelişen dünya düzenine uyum sağlayabilmek açısından değerlendirildiğinde bireyin örgün eğitimde aldığı bilgi ve birikimleri güncellemesi zorunlu hale gelmektedir. Gelişme aşamasında olan ülkelerin ticaret, sanayi, turizm ve tarım sektörlerinde nitelikli personel ihtiyacı her geçen gün artmaktadır. Bu kapsamda örgün eğitim faaliyetlerinin söz konusu ihtiyacı tek başına karşılaması imkânsız hale gelmektedir (Okçabol, 1996). Bu nedenle sürekli gelişim ve değişim sağlanabilmesi açısından yaygın eğitim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi önem arz etmektedir.

Eğitim, toplumsal dengenin oluşturulmasını sağlamak amacıyla fırsat eşitliği sunarak bireylerin gelişmesini sağlar (Ayçiçek, 2012). Farklı sebep ve gerekçeler dolayısıyla aynı eğitim imkanına sahip olamayan bireylerin yaygın eğitim organları aracılığıyla iş ve meslek edinmeleri, mevcut iş ve mesleklerine dayalı bilgi, birikim ve tecrübelerini artırmaları fırsat eşitliğini sağlayarak toplumsal dengenin oluşmasına katkı sunacaktır.

Sürekli değişen ve gelişen bir dünya düzenine yalnızca örgün eğitim organlarınca yürütölen eğitim faaliyetleri ile uyum sağlamak mümkün değildir. Sürekli, güncel ve dinamik eğitim faaliyetleri gerçekteşirmenin en önemli aracı yaygın eğitim faaliyetleridir.

### **2.1.2.2 Yaygın eğitimin amacı**

Millî Eğitim Temel Kanununun Üçüncü Kısmının Yaygın Eğitim başlıklı üçüncü bölümünde yaygın eğitimin kapsam, amaç ve görevleri aşağıdaki şekilde sıralanmıştır (T.C. Resmî Gazete, 24 Haziran 1973, sayı: 14574). Yaygın eğitimin özel amacı, milli eğitimin genel amaçlarına ve temel ilkelerine uygun olarak, örgün eğitim sistemine hiç girmemiş yahut herhangi bir kademesinde bulunan veya bu kademededen çıkmış vatandaşlara, örgün eğitimin yanında veya dışında yaygın eğitimler sunmaktır. Bu amaçlar aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

1. Okuma – yazma öğretmek, eksik eğitimlerini tamamlamaları için sürekli eğitim imkanları hazırlamak,
2. Çağımızın bilimsel, teknolojik, iktisadi, sosyal ve kültürel gelişmelerine uymalarını sağlayıcı eğitim imkanları hazırlamak,
3. Milli kültür değerlerimizi koruyucu, geliştirici, tanıtıcı, benimsetici nitelikte eğitim yapmak,
4. Toplu yaşama, dayanışma, yardımlaşma, birlikte çalışma ve örgütlenme anlayış ve alışkanlıkları kazandırmak,
5. İktisadi gücün arttırılması için gerekli beslenme ve sağlıklı yaşama şekil ve usullerini benimsetmek,

6. Boş zamanları iyi bir şekilde değerlendirme ve kullanma alışkanlıkları kazandırmak,
7. Kısa süreli ve kademeli eğitim uygulayarak ekonomimizin gelişmesi doğrultusunda ve istihdam politikasına uygun meslekleri edinmelerini sağlayıcı imkanlar hazırlamak,
8. Çeşitli mesleklerde çalışmakta olanların hizmet içinde ve mesleklerinde gelişmeleri için gerekli bilgi ve becerileri kazandırmaktır.

Yaygın eğitim faaliyetleri, toplumun her kesimini kapsadığı için toplumsal dengenin oluşmasını sağlayarak sosyal refaha ulaşmayı amaçlar. Yaygın eğitim faaliyetlerinin amaçlarını genelden özele aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür:

- Sosyal barışın oluşmasına katkı sunmak,
- Toplumsal dengeyi sağlamak,
- Eğitimde fırsat eşitliği sağlamak,
- Örgün eğitimin eksiklerini tamamlamak,
- İş ve mesleklerin gerektirdiği niteliklerde insan yetiştirmek,
- Sürekli gelişim ve değişimi sağlamak,
- Bilimsel, ekonomik, sosyal, kültürel ve teknolojik değişimlere uyum sağlama sürecini kolaylaştırmak ve hızlandırmak.

### **2.1.2.3 Yaygın eğitimin özellikleri**

Yaygın eğitim ile örgün eğitimin ortak özellikleri olduğu gibi farklılıkları da bulunmaktadır. Millî Eğitim Bakanlığı Yaygın Eğitim Kurumları Yönetmeliğinin İlkeler başlıklı 5. Maddesinde yaygın eğitimin ilkeleri aşağıdaki başlıklarla listelenmiştir (T.C. Resmî Gazete, 21 Mayıs 2010, sayı: 26080).

- a) Herkese açıklık:** Yaygın eğitim faaliyetleri toplumun her kesimini kapsar.
- b) İhtiyaca uygunluk:** İhtiyacı giderme noktasında amaca uygunluk gösterir.

- c) Süreklilik:** Belirli dönem veya periyotlarla sınırlı değil, yaşam boyu öğrenmeyi sağlayacak şekilde planlanır.
- d) Bilimsellik:** Yaygın eğitim faaliyetleri içeriksel açıdan bilimsel geçerliğe sahip ve akademik gelişmelere dayalıdır.
- e) Planlılık:** Nihai hedefi, içeriği, uygulanma şekli, periyodu, süresi, uygulanacak yöntem ve teknikleri planlar dahilindedir.
- f) Yenilik ve gelişmeye açıklık:** Yaygın eğitim faaliyetleri sosyal, ekonomik, kültürel, toplumsal ve teknolojik yenilik ve gelişmelere kolay ve hızlı bir şekilde uyum sağlar.
- g) Gönüllülük:** Yaygın eğitim faaliyetleri gönüllülük esasına dayalı olarak sunulur.
- h) Malî destek:** Kamu kurum ve kuruluşları tarafından yürütülen yaygın eğitim faaliyetleri ücretsiz olarak verilir.
- i) Her yerde eğitim:** Yalnızca kamu kurum ve kuruluşları aracılığıyla değil özel kurum ve kuruluşlar tarafından da yaygın eğitim faaliyetleri gerçekleştirilir.
- j) Bütünlük:** Örgün eğitimin eksikliklerini tamamlayacak, iş ve mesleklerin gerektirdiği nitelikleri kazandıracak bütünlüğe sahiptir.
- k) Eş güdüm:** Aynı amacı sağlamaya yönelik faaliyetlerde bulunan kurum ve kuruluşların hedeflerini göz önünde bulundurur ve ortak sonucu oluşturmaya yönelik eş güdüme sahiptir.

#### 2.1.2.4 Yaygın eğitim türleri

Yaygın eğitim faaliyetlerini en genel açıdan beş başlıkta sınıflandırmak mümkündür.

- a) Tamamlama eğitimi:** Örgün eğitim alma imkanına sahip olamamış veya farklı nedenlerle örgün eğitimini tamamlayamamış olan bireylere, okuma yazma öğretmek, ilkökul, ortaokul, lise veya yüksek okul mezuniyet imkânı vermek amacıyla "örgün yaygın eğitim" olarak adlandırılan eğitim

programları bulunmaktadır. Bu programları tamamlayan bireylere örgün eğitim sonucu elde edilen diplomaya denk diploma verilmektedir (Kurt, 2000). Söz konusu amaca yönelik gerçekleştirilen yaygın eğitim faaliyetleri tamamlama eğitimleri olarak adlandırılmaktadır.

- b) Mesleki ve teknik eğitim:** Bireylerin iş ve meslek sahibi olmasını sağlamak, bilimsel ve teknolojik gelişmelere uygun mesleki eğitimler düzenlemek, üretim ve hizmet sektörlerinin ihtiyaç duyduğu nitelikleri haiz işgücü oluşturmak, mesleki ve teknik yeterlilikleri sürekli geliştirmek ve güncel tutmak amacıyla yapılan eğitim faaliyetleridir (Millî Eğitim Bakanlığı Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü, 2012).
- c) Kişisel gelişim eğitimi:** Kişisel gelişim, bireylerin bilinçli ve istekli olarak yaptığı, kendisini daha iyi düzeye çıkarmak amacıyla gerçekleştirdiği olumlu ve pozitif çabaların sonucu olarak ortaya çıkan değişimdir (Enstitü, 2018). Kişisel gelişim eğitimlerine örnek olarak: iletişim, imaj, halkla ilişkiler, diksiyon ve beden dili, motivasyon, ekip çalışması, liderlik, kurumsallaşma ve kurum, farkındalık, stres yönetimi, zorluklarla başa çıkma, çatışma yönetimi, zaman yönetimi, problem çözme ve çözüm odaklılık eğitimleri verilebilir.
- d) Vatandaşlık eğitimi:** Çiftçi (2006) tarafından yapılan tanıma göre vatandaşlık, "devletin, tek yanlı iradesiyle koşullarını ve hükümlerini belirlediği bir hukuksal statüyü gerçekleştiren, kişilerle arasında kurduğu bağıdır" (Çiftçi, 2006). Doğan (2001) tarafından yapılan tanıma göre vatandaşlık, "devletin bireye yüklediği görevler ve sunduğu haklarla hukuki bir statüye sahip olmanın yanında, yaşadığı toplumun değerlerini benimseyerek sürdüren ve bu toplumun kültürüne uyum sağlayan" ve bireylerin içinde bulunduğu toplumun ideal bir üyesi olma eylemidir. Vatandaşlık eğitimi, örgün eğitim ortamları ile sınırlandırmamak gerekir. Vatandaşlık eğitimi, eğitim faaliyetlerinin ayrılmaz bir unsuru olarak görmek ve yaşam boyu sürdürülmesini sağlamaya yönelik yaklaşımları kapsmalıdır (Hablemitoğlu ve Özmete, 2012).

**e) Sağlık ve aile eğitimi:** Sağlık ve aile eğitimleri, yaşam kalitesini oluşturmada sağlığın yeri ve önemine ilişkin farkındalık oluşturmak, sağlık problemlerinin çözümüne yönelik etkinlikler geliştirmek, hastalıklardan korunma becerisi geliştirmek, hastalık söz konusu olduğunda üstesinden gelebilmek ve böylece sağlıklı ve uzun yaşam sürecine ulaşmak amacıyla sürdürülen eğitim faaliyetleridir (Aile Eğitim Programı, t.y.).

## 2.2 Hizmet İçi Eğitim Kavramı Tanımı ve Özellikleri

Hizmet içi eğitimlere ilişkin birden fazla tanım bulunmaktadır. TDK sözlüğünde yer alan tanıma göre hizmet içi eğitim: "Çalışanlara mesleki bilgi ve becerilerini geliştirmeleri için çalıştıkları süre içinde verilen eğitim" olarak tanımlanmaktadır (TDK sözlüğü, 2011). Hizmet içi eğitimler için yapılabilecek en genel tanım "özel ve tüzel kişilere ait işyerlerinde belirli bir maaş ya da ücret karşılığında işe alınmış ve çalışmakta olan bireylere görevleri ile ilgili bilgi, beceri ve tutumları kazandırmak üzere yapılan eğitimidir" (Taymaz, 1984).

İster kamu ister özel sektör olsun bir bireyin kesin hukuki bağının olduğu tarihten itibaren iş akdinin tamamlanmasına kadar geçen süre zarfında iş veren tarafından bireye, faaliyet alanında yer alan iş kalemlerine ilişkin gerekli performans ve niteliği kazandırmak amacıyla bilgi, birikim, davranış ve deneyim kazandırmaya yönelik verilen sistemli ve düzenli eğitim süreci hizmet içi eğitim olarak tanımlanmaktadır (Can, vd., 1998). Hizmet içi eğitimler; iş veren tarafından faaliyet alanına ilişkin etkinlik ve verimliliği artırmak amacıyla insan kaynağına yönelik olarak yapılan ve kurumun kendi amaç ve hedefine ulaşmasını sağlayacak olan bilgi, birikim, davranış ve yetenek düzeylerini değiştirme süreci olarak ele alınabilir (Dolgun, 2007).

Hızla değişen ve gelişen sosyolojik, teknolojik ve ekonomik alanlara uyum sağlama noktasında önemi gün geçtikçe artan hizmet içi eğitimleri iki üst başlık altında incelemek mümkündür. Bu kapsamda ilk olarak uyum sayılayıcı nitelikte sayılabilecek olan hizmet öncesi eğitimler gelmektedir. İkinci olarak ise hizmet içi eğitim kavramı gelmektedir (Gül, 2000). Örgün eğitim kurumları bünyesinde eğitim alan bireylerin başarı ile mezun olmak haricinde bir sorumluluğu

bulunmamaktadır. Öğrencilerin başarılı olması durumunda herhangi bir hizmet ya da görevi icra etmeleri beklenmemektedir. Eğitim alan öğrencilerden herhangi bir hizmet beklenmemesinden dolayı bu süreçte yapılan eğitime "hizmet öncesi eğitim" adı verilmektedir (Web Dersanesi, 2010). Hizmet içi eğitim ise çalışanın iş aklının başlamasından itibaren çalışma süresi boyunca çeşitli dönemlerde özellikle mesleki açıdan yetiştirilmesidir. Bu bağlamda hizmet içi eğitimler yetiştirme olarak da adlandırılmaktadır (Eryılmaz, 2002).

### **2.2.1 Hizmet içi eğitimlerin amaçları**

En genel ifadeyle eğitim faaliyetlerinin amacı bireylerden beklenen davranışları sergilemelerini sağlamak olarak tanımlanabilir. Amaçlar nihai olarak ulaşılmak istenen hedefi ve gayeyi somutlaştırır. Bu nedenle amaç nihai olarak ulaşılabacak sonuç olarak da tanımlanabilir. Düzenlenecek olan eğitim programları için amaçların önceden belirlenmesi, sonrasında yapılacak olan çalışmalarını şekillendireceği ve yön vereceği için, nereden başlanacağını ve nerede sonlandırılacağını belirleyeceği için önem taşımaktadır. Amaçların belirlenmiş olması; uygun araçların seçilmesini, eğitim yöntem ve tekniklerinin belirlenmesini, eğitim içeriklerine karar verilmesini, hangi eğitim programının kullanılacağını saptanmasını kolaylaştıracaktır (Mager, 1967). Hizmet içi eğitimlerin hazırlık aşamasında genel amaçları belirlenirken dikkat edilmesi gereken hususlar aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Taymaz, 1981).

- Hizmet içi eğitimlerin amacı, kurum ve kuruluşların amaçlarına uygun olmalıdır.
- Hizmet içi eğitimlerin amaçları birden çok ise bu amaçlar kendi içinde tutarlılık göstermelidir.
- Eğitim sonucunda ulaşılmak istenen hedef davranışlar doğrultusunda amaçlar tanımlanmalıdır.
- Hizmet içi eğitimlerin amacı belirlenirken mevcut ve erişilebilir kaynakların kullanımına uygun amaçlar olması öncelenmelidir.



- Hizmet içi eğitimlerin amacı istenen nihai davranış, sonuç veya ürünü ortaya koyabilecek nitelikte olmalıdır.
- Hizmet içi eğitimler sonucu meydana gelen davranış değişikliklerinin ölçülebilmesine olanak sağlayan amaçlar belirlenmelidir.
- Hizmet içi eğitimlerin amacı, eğitimin verileceği hedef kitlenin yeterlilikleri için uygun olmalıdır.
- Hizmet içi eğitimlerin amacı, eğitimin verileceği hedef kitle için ilgi çekici olmalıdır.
- Hizmet içi eğitimlerin amacı, eğitimin verileceği hedef kitlenin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik kapsayıcı nitelikte olmalıdır.
- Hizmet içi eğitimlerin amacı, eğitimin verileceği hedef kitlenin ihtiyaçlarıyla ve uygulandığı sistemin hedefleriyle tutarlılık göstermelidir.
- Hizmet içi eğitimlerin amaçları, ulaşılabilecek ve gerçekleştirilebilecek niteliğe sahip olmalıdır.

Hizmet içi eğitimlerin genel amaçları şöyle sıralanabilir (Taymaz, 1981):

- Hizmet içi eğitimler, eğitimin verileceği hedef kitlenin yeteneklerini istenilen düzeyde geliştirilmesi,
- İşveren veya yöneticilerin kontrol ve denetim yükünü azaltılması,
- Eğitim veren kurum ya da kuruluşun itibar ve prestijini artırılması,
- Eğitimin verileceği hedef kitleye, işin gerektirdiği bilgi, birikim, tecrübe ve deneyim kazandırılması,
- Kurum veya kuruluşlar tarafından üretilen mal veya hizmetlerin kalite ve verimliliğinin artırılması,
- Eğitimin verileceği hedef kitlede yer alan bireyler arasındaki; uyumun, koordinasyonun, ekip ruhunun, birlikte çalışma alışkanlığının ve etkili iletişimin oluşturulması,

- Hem eğitimin verileceği hedef kitlenin kendi arasında hem de hedef kitle ile yönetici veya işveren arasında güven duygusunun geliştirilmesi,
- Eğitimin verildiği hedef kitlenin kurumsal haklarını öğrenmesi ve sorumluluk duygusunun istenen düzeye ulaştırılması.

### **2.2.2 Hizmet içi eğitimlerin gerekliliği**

Hizmet içi eğitimler, kurum veya kuruluşların nihai hedeflerine ulaşmalarını kolaylaştırmaları açısından önem taşımaktadır. Nihai hedeflere ulaştırması açısından değerlendirildiğinde hizmet içi eğitimlerin gerekliliği daha net görülebilecektir. Kurum veya kuruluşlar açısından hizmet içi eğitimlerin gerekliliğine ilişkin bazı göstergeler aşağıda sıralanmıştır (Aydın, 2011):

- Çalışanların talepleri,
- Çalışanlar üzerinde yapılan araştırma sonuçları,
- Çalışanlar arasında yapılan araştırmalar neticesinde ortaya konulan yetersizlikler,
- Bireylerin kişisel ve toplumsal gelişim istekleri,
- İlgili mevzuatlar doğrultusunda belirlenen yasal gereklilikler,
- Yeni idareci veya yöneticiler yetiştirme isteği,
- Yeni çalışanların işe alınması,
- Yeni bir araç, gereç, teçhizat veya makine kullanımı,
- Yeni teknolojilerin kullanılması,
- Çalışanların birim değişikliği yapması,
- İş yeri güvenliğine ilişkin problemler.

Yukarıda listelenen nedenlerden dolayı hizmet içi eğitimlere ihtiyaç duyulmaktadır. Çalışanların eğitim istek ve ihtiyaçlarının karşılanması hususunda kurum ve kuruluşlara büyük görev düşmektedir. Öncelikle çalışanların eğitim

ihtiyaçlarının tespit edilmesi ve ihtiyaca binaen eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesi kurum ve kuruluşların hedeflerine ulaşmalarını kolaylaştıracaktır (Yavuz, 2017).

### 2.2.3 Hizmet içi eğitimin ilkeleri

Kurum ve kuruluşların temel amacı; faaliyet alanına ilişkin üretim ve hizmetlerin etkin ve verimli olması, fayda sağlaması veya ekonomik getirilerinin olmasıdır. Üretilen veya sunulan ürün ve hizmetlerin kuruluş amacına hizmet edecek niteliğe kavuşması hem üretim hem de hizmet sektöründe temel olarak nitelikli insan gücüne bağlıdır. Üretim ve hizmet kalitesi için gerektirdiği nitelikleri haiz insan gücünü elde etmekle sağlanabilecektir. Nitelikli insan gücünü oluşturmak için uygulanan hizmet içi eğitimlerin düzenli ve sistematik olarak planlanması eğitim verimliliğini artıracaktır. Hizmet içi eğitimlerin hedeflenen amaca ulaşabilmesi aşağıda listelenen ilkelere bağlıdır (Selimoğlu ve Yılmaz, 2009).

- a) Süreklilik:** Hizmet içi eğitimin en temel ilkesi süreklilik arz etmesidir.
- b) Kapsamlılık:** Eğitimler her meslek ve hizmet grubunu kapsayacak yapıda olmalıdır.
- c) İsteklilik:** Personel eğitimler noktasında teşvik edilmeli ve eğitimlere karşı istek uyandırmak amacıyla çalışmalar yapılmalıdır.
- d) Katılma:** Gerek eğitime katılım gerekse eğitim uygulama aşamasında içeriğine katkı anlamında personel teşvik edilmelidir.
- e) Uygunluk:** Yapılan eğitim faaliyeti için gerektirdiği nitelikleri kazandırmaya ve eğitimin amacına ulaşmasını sağlamaya uygun olmalıdır.
- f) Özendirici ortam:** Eğitim sonrasında ilişkin görevde yükselme, unvan veya yer değişikliği gibi belirli imkanlar sağlanarak eğitimlerin özendiriciliği artırılmalıdır.

### 2.2.4 Hizmet içi eğitimlerin özellikleri

Hizmet içi eğitimler uygulandığı kurum veya kuruluşlara, sektöre, düzeye, kullanılan yöntem ve teknikler ile eğitimi alan hedef kitledeki kişilere göre isim

alır. Her düzey, alan veya sektördeki hizmet içi eğitimlerin genel özellikleri aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Taymaz, 1981):

- Hizmet içi eğitimler, kurumların misyon, vizyon ve politikalarına uygun olarak seçilir.
- Hizmet içi eğitim ihtiyacı tespit edildiği zaman planlanır ve planlama dahilinde belirlenen programa göre uygulanır.
- Hizmet içi eğitimler planlanırken kısa vadede uygulanıp sonuçlandırılabilir şekilde planlanır.
- Beceri kazandırmak amaçlı yapılan hizmet içi eğitimler özellikle iş yerinde ve iş başında yapılır.
- Hizmet içi eğitimlerin hedef kitlesinde yetişkin bireyler yer almaktadır. Bu nedenle eğitim planı yapılırken yetişkin eğitime yönelik özellikler dikkate alınır.
- Hizmet içi eğitimler çalışanların işlerinde başarı düzeyini artırmak amacıyla yapıldığından meslek eğitimi niteliği taşır.
- Hizmet içi eğitimlerin hedef kitlesi yaş, öğrenim alanı ve öğrenim düzeyleri olarak farklılık gösterir.
- Hizmet içi eğitimler düzenlenirken hedef kitlenin özellikleri göz önünde bulundurularak benzerliklerine bağlı sınıflandırılır.
- Hizmet içi eğitimler genel olarak uygulamalı eğitimler biçiminde yapılır.
- Hizmet içi eğitimlerin değerlendirilmesi aşamasında eğitime katılan hedef kitlenin görüşlerinden faydalanılır.
- Hizmet içi eğitim programı değerlendirilirken eğitime katılan iş görenlerin görüşlerinden yararlanır.

Hizmet içi eğitimler, kurum ve kuruluşların amaç, ilke ve politikalarına uygunlukları oranında başarı sağlayacaktır. Hedef kitlenin talepleri, düzenlenecek

olan eğitim içeriklerine yansıdığında çalışanların ilgisini eğitimlere yoğunlaştırabilir. Böylece eğitimin hedefine ulaşması da kolaylaşabilir.

### 2.2.5 Hizmet içi eğitim türleri

Hizmet içi eğitimlerin sınıflandırılması yapılırken farklı ölçütler kullanılmakla birlikte eğitimin düzenlenme zamanına bağlı olarak iki gruba ayrılır. Bunlardan birincisi çalışma hayatına başlamadan önce düzenlenen "hizmete giriş", ikincisi ise "hizmete başladıktan belli bir süre sonrasında verilen eğitim" olarak tanımlanmaktadır. Çalışma hayatına başlamadan hemen önce verilen eğitimler "yön verme" ve "alıştırma" eğitimlerini kapsamaktadır. Çalışma hayatına başladıktan sonra, çalışanlara özellikle meslekleri ile ilgili yenilik ve gelişmeleri öğretmek amacıyla verilen eğitimler "bilgi yenileme eğitimleri" ve yeni bir görev alanı için verilen "yeniden eğitim" olmak üzere ikiye ayrılır (Tutum, 1979). Hizmet içi eğitim türleri Şekil 2'de verilmiştir.



**Şekil 2.** Hizmet içi eğitim türleri

Hizmet içi eğitimleri odak noktasına bağlı olarak üç başlıkta incelemek mümkündür. Bunların ilki; çalışanlara yönelik olarak düzenlenen mesleki ve kişisel gelişim eğitimlerini kapsayan "çalışanlara yönelik" eğitimlerdir. İkincisi; işyeri ortamlarının sağlıklılaştırılması ve işin gereklerine uygun hale getirilmesini sağlayan "işyerine yönelik" eğitimleridir. Üçüncüsü ise; kurum veya kuruluşların faaliyet

alanına ilişkin konulara bağlı olarak değişim gösteren "hizmete yönelik" eğitimlerdir (Arıkbay, 1993).

Son olarak hizmet içi eğitimler, eğitimin verildiği kurum veya kuruluşun faaliyet alanına, eğitim düzenlendiği yere (işbaşı, iş dıőı), eğitim alanların hizmette bulunma aşamalarına, niteliklerine ve hizmetteki konumlarına göre sınıflandırılabilir (Canman, 2000). En genel başlıklarla sınırlandırılacak olursa hizmet içi eğitimler üç başlıkta incelenebilir: uygulandığı evlere göre, uygulandığı zaman göre ve uygulama yerine göre hizmet içi eğitimler.

### **2.2.5.1 Uygulama evrelerine göre hizmet içi eğitim**

Hizmet içi eğitimler uygulama evrelerine bağlı olarak; "staj eğitimi", "geliştirme eğitimi", "yükseltme eğitimi" ve "alan değiştirme eğitimi" olmak üzere dört gruba ayrılabilir (Aygün, 2008):Çalışma hayatına yeni başlayan personel için düzenlenen staj eğitiminin gayesi; çalışanların hizmette bulunacağı kurum ya da kuruluşun hedefleri, ilkeleri ve politikalarını öğrenmesini sağlamak, çalışma arkadaşlarını tanımasını sağlamak, görev, yetki ve sorumluluklarını öğretmek ve varsa hizmet öncesi alınan eğitimlerin eksikliklerini tamamlamaktır.

Geliştirme eğitimleri çalışma hayatına devam eden personele yönelik düzenlenmekte olup temel gayesi; faaliyet alanına ilişkin yenilik ve gelişmeleri öğretmektir. Böylece hizmet veya üretim kalitesini artıracak bilgi, beceri ve tutum kazandırılması sağlanabilir.

Yükseltme eğitimleri özellikle görevi değişecek olan personele yönelik düzenlenmektedir. Yükseltme eğitiminin temel gayesi kurum veya kuruluşlarda üst kademelerde görev alacak bireylerin söz konusu kademelerin gerektirdiği bilgi, beceri, tutum ve sorumlulukların öğretilmesidir. Alan değiştirme eğitimleri ise özellikle üst kademelere yükseltilecek olan personellere yönelik olarak düzenlenmektedir. Yükseltme eğitiminden farklı olarak alan değiştirme eğitiminde kurum veya kuruluşların uzman personel ihtiyaçlarını yine kurumun kendi içinden ve kısa vadede karşılayabilmek amacıyla düzenlenmektedir. Tamamlayıcı niteliğe sahip olan alan değiştirme eğitimleri personelin farklı alanlarda bilgi, beceri ve yeteneklerinin geliştirilmesini sağlar.

### 2.2.5.2 Uygulama zamanına göre hizmet içi eğitim

Hizmet içi eğitimler uygulama zamanlarına bağlı olarak "iş başında eğitim" ve "iş dışında eğitim" olmak üzere ikiye ayrılabilir (Tutum, 1976).

Tüm eğitim programlarının başarısı seçilen ve uygulanan eğitim yöntemlerine bağlıdır. Her hedef davranış için davranışı gerçekleştirecek eğitim ihtiyaçlarına bağlı olarak ayrı ayrı eğitim yöntemleri kullanılmalıdır. Çalışanların eğitim eksiklerinin ve ihtiyaçlarının giderilmesi veya yenilik ve gelişmelere adaptasyonun sağlanması amacıyla eksiklere ve ihtiyaçlara uygun eğitim türleri uygulanır. En genel başlıklarla eğitim türleri "iş başında eğitim" ve "iş dışında eğitim" olmak üzere ikiye ayrılabilir (Torrington, vd., 1983).

- a) **İş başında eğitim:** Genellikle iş hayatına yeni başlayan çalışanlara yönelik olarak düzenlenen iş başında eğitimler; çalışanların bir yandan görev ve sorumluluklarını yerine getirirken diğer yandan yetiştirilmesine dayanır. İş başında eğitimlerde çalışanlar hem eğitim alır hem de aynı zamanda işe ilişkin bilgiler öğrenir. İş başında eğitimde eğitim ve iş iç içedir (Aldemir,1985). Çalışma hayatında sürekli ve düzenli gelişmeler yaşanabilmektedir. İş başında hizmet içi eğitimler çalışma hayatı için değişmez faktörler arasında yer almaktadır. İşin veya hizmetlerin niteliklerinin değişmesi ile birlikte çalışanların da bu değişime ayak uydurması sağlanmalıdır. İş başında eğitimler kurum veya kuruluşların yönetici pozisyonunda görev alanların sorumluluğundadır. Bu nedenle yöneticilerin eğitim faaliyetlerine istekliliği ve eğitim açısından yeterlilikleri önem taşımaktadır. Çünkü yöneticilerin istekli olması ve yeterlilik sahibi olması çalışanların eğitimlere teşvik edilmesini sağlayacaktır. Kurum veya kuruluşların eğitim birimlerince eğitim ihtiyaçlarına bağlı olarak kullanılacak araçlar geliştirmeleri yöneticilerin işlerini kolaylaştıracaktır. Ayrıca iş başında eğitimleri gerçekleştirecek olanlara yönelik eğitimci eğitimleri de önem arz eder (Can, vd., 1995). İş başında eğitimler beceri kazandırma açısından en etkili yöntemlerden biri olarak kabul edilmektedir. Eğitimin temel hedefi yapılan işin kalite ve verimliliğini artırmak olacağından eğitimin ilgili iş sahasında yapıyor olması ve uygulama anında

eksiklerin anında dönüt yöntemiyle düzeltilebilmesi eğitimlerin başarı ve etkililik düzeyinin yüksek olmasını sağlayacaktır. Ayrıca iş başında yapılan eğitimler; hizmet sunarken veya üretim gerçekleştirirken kullanılan araç, gereç, makine veya teçhizatlar ile kullanılan işlem veya süreçler eğitimlerle eş zamanlı gerçekleştirildiği için eğitimler ile üretimlerin bütünleşmesine katkı sağlar. İş başında eğitimler 7 ana başlıkta incelenebilir (Pehlivan, 1997):

- Gözetimci nezaretinde eğitim
- İşe alıştırma (oryantasyon) eğitimi
- İş değiştirme (rotasyon) yoluyla eğitim
- Yetki devri yoluyla eğitim
- Monitör (kılavuz) aracılığıyla eğitim
- Özel tasarımlar (proje çalışması)
- Staj yoluyla eğitim

- b) **İş dışında eğitim:** Çalışanların görev ve sorumluluklarına yerine getirdikleri iş alanı dışında gerçekleştirilen eğitimler iş dışında eğitim olarak tanımlanır. İş dışında eğitim ister kurum ve kuruluşların çatısı altında ister dışında olsun faaliyet gösterilen alanın haricinde düzenlendiği için iş dışında eğitim olarak tanımlanır (Eslek, 1996). İş dışında eğitimler, görev ve sorumluluk alanlarının geliştirilmesinden ziyade tamamlayıcı nitelikte eğitimlerdir. Genel olarak danışmanlık firmaları ya da üniversiteler aracılığıyla yürütülen iş dışında eğitim faaliyetleri çalışanların görev alanından soyutlanarak eğitim faaliyetine odaklanmasını sağlaması açısından önem taşır. İş dışında eğitimlerin, iş başındaki eğitim uygulamalarına göre farklı özellikleri vardır. İş dışında eğitimin en belirgin farkı eğitim alan bireyin mevcut iş ortamından soyutlanarak tüm ilgi ve eğilimini eğitime verebilmesidir. İş dışında eğitim; eğitim alan bireylere iş ortamının dışında, baskılardan uzak ve rahat olduğu bir ortamda eğitim alma imkânı sağlar (Akgemci, 1997). İş dışında eğitim yöntemleri tüm eğitim faaliyetleri için kullanılan eğitim yöntemleri ile aynıdır. Bunlar:



- Grup tartışmaları
- Panel (toplu tartışma)
- Sempozyum (toplu sunuş)
- Açık Oturum (forum)
- Beyin fırtınası
- Anlatım yöntemi
- Seminer ve kurslar
- Örnek olay yöntemi
- Evrak sepeti yöntemi
- Rol oynama yöntemi (role playing)
- Gezi – gözlem
- Simülasyon (taklit) yöntemi

### **2.2.5.3 Uygulama yerine göre hizmet içi eğitim**

Hizmet içi eğitimler uygulama yerlerine bağılı olarak; "kurum içinde eğitim" ve "kurum dışında eğitim" olmak üzere ikiye ayrılabilir (Bilgin, 2007).

**a) Kurum içinde yapılan hizmet içi eğitim:** Kurum içinde yapılan hizmet içi eğitimler iş başında eğitimlerden farklıdır. Bunlar kurum ve kuruluşların çatısı altında düzenlenmekle birlikte uygulamalı olmayan eğitimleri kapsamaktadır. İşe özgü eğitim ve tartışmaların yapıldığı kurum içi eğitimlere çalışanlar ve yöneticiler birlikte katılabilmektedir. Kurum içi eğitimlerde çalışanların iş ile ilgili görüş ve fikirlerini beyan edebileceği ve ortak bir zeminde uzlaşmanın sağlanabileceği imkanlar sunması açısından çalışanlar için faydalı bir yöntem olarak değerlendirilmektedir. Kurum içindeki eğitimler özellikle ekonomik açıdan daha az maliyet gerektirmekte ve zaman kaybının önüne geçmektedir (Kalkandelen, 1979).

**b) Kurum dışında yapılan hizmet içi eğitim:** Kurum ve kuruluşların çatısı dışında yapılan hizmet içi eğitimler başka kurum ve kuruluşlar ile bilgi, birikim ve tecrübe alışverişini sağlamaya olanak tanıyan bir eğitim türüdür. Kurum dışındaki eğitimler çalışanlara, iş ortamı dışında kendilerini iş yerinden bağımsız daha rahat ifade edebilecekleri ve tartışmalara katılabilecekleri ortamlar sunar. Böylece eğitim sonucu istenilen hedeflere daha yüksek düzeyde ulaşma imkânı sağlanabilecektir (Yüce, 2016). Aynı faaliyet alanına ilişkin farklı kurum ve kuruluşlarda çalışan bireylerin bilgi, birikim ve tecrübe paylaşımları yapmasına imkân sağlaması açısından kurum dışında yapılan hizmet içi eğitimler önem taşır (Gül, 2000).

### 2.2.6 Niteliğine göre hizmet içi eğitimler

Niteliğine göre hizmet içi eğitimleri 6 başlıkta incelenebilir:

- a) Oryantasyon eğitimi:** İşe yeni başlayan personelin işyerini tanınması, iş yerinin ilke ve hedeflerini öğrenmesi, görev ve sorumluluklarını öğrenmesi, iş arkadaşlarını tanınması ve iş ortamını yakından görmesi amacıyla yapılan uyum sağlama olarak da adlandırılan kısa süreli eğitimlerdir (Yüce, 2016). İş hayatına yeni başlayan bireyler için yaşanabilecek uyumsuzluk problemlerini önlemek amacıyla düzenlenen oryantasyon eğitimleri önleyici eğitim faaliyetleri arasında sayılabilir.
- b) Temel eğitim:** Kurum veya kuruluşların faaliyet alanına bağlı olarak üretim veya hizmetleri gerçekleştirilebilmesi için çalışanların sahip olması gereken bilgi ve becerilerin önceden öğretilmesi amacıyla düzenlenen eğitimlerdir. Temel eğitimler uzman eğitimci nezaretinde teorik veya pratik olarak gerçekleştirilir (Taymaz, 1997).
- c) Geliştirme eğitimi:** Kurum veya kuruluşların faaliyet alanına ilişkin yenilik ve gelişmeleri öğretmek amacıyla düzenlenen eğitimlerdir. Böylece hizmet veya üretim kalitesini artıracak bilgi, beceri ve tutum kazandırılması sağlanabilir (Gül, 2000).

- d) Tamamlama eğitimi:** Personele görev yeri değişikliği durumlarında verilen eğitimleridir. Tamamlama eğitiminde; yeni görev yerinin gerektirdiği bilgileri edinmesi, beceri ve tutumları kazanması hedeflenir (Taymaz, 1997).
- e) Yükseltme eğitimi:** Personelin bulunduğu pozisyondan daha yüksek bir pozisyona geçmesi, görevde yükselmesi durumlarında verilen eğitimlerdir. Yükseltme eğitimi, üst düzeydeki görevlerin gerektirdiği yeterlilikleri kazandırmak amacıyla yapılır (Başaran, 1985).
- f) Özel alan eğitimi:** Personelin çeşitli alanlara yönelik olarak yetiştirilmesi için yapılan eğitimlerdir. Özel alan eğitimleri, bilgisayar, yabancı dil veya özel ihtisas eğitimlerini kapsar (Taymaz, 1997).

### **2.3 Büyükşehir Belediyelerinde Hizmet İçi Eğitim**

Ülkemizde hizmet içi eğitimler; kamu kurum ve kuruluşları, belediyeler ve belediyelerin kurmuş olduğu birlik ve müesseseler ile özel eğitim ve danışmanlık şirketleri tarafından gerçekleştirilmektedir. Yerel yönetimlerin bizzat kendileri tarafından yürütülen hizmet içi eğitimler bulunmaktadır. Ancak planlama ve bütçe yetersizliği dolayısıyla eğitim ihtiyaçlarını Bakanlıklar, Belediye Birlikleri ve Sivil Toplum Kuruluşları vb. kurum ve kuruluşlar aracılığıyla karşılayan belediyeler de çoğunluktadır. Belediyelerin hizmet içi eğitim ihtiyaçlarını karşılama hususunda etkin rolü Belediye Birlikleri sağlamaktadır (Arıkboğa, 2020).

#### **2.3.1 Çalışmaya dahil edilen belediyeler**

Bu çalışma kapsamında 30 büyükşehir belediyesine ait 2015, 2016, 2017, 2018 ve 2019 yılı faaliyet raporları incelenmiş olup raporlarında hizmet içi eğitimlerin listesine yer veren 21 Belediye çalışmaya dahil edilmiştir. Tablo 1’de belirtilen belediyelerin İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi tarafından yürütülen hizmet içi eğitimler incelenmiştir.

**Tablo 1.** Çalışmaya dahil edilen büyükşehir belediyeleri

S. NO	ŞEHİR ADI	2015 YILI	2016 YILI	2017 YILI	2018 YILI	2019 YILI
1	ADANA					
2	ANTALYA					
3	AYDIN					
4	BALIKESİR					
5	DENİZLİ					
6	DİYARBAKIR					
7	ERZURUM					
8	GAZİANTEP					
9	HATAY					
10	KAHRAMANMARAŞ					
11	KAYSERİ					
12	KOCAELİ					
13	KONYA					
14	MALATYA					
15	MANİSA					
16	MERSİN					
17	MUĞLA					
18	ORDU					
19	ŞANLIURFA					
20	TEKİRDAĞ					
21	TRABZON					

VAR
  YOK

2015 yılında 19 büyükşehir belediyesine ait hizmet içi eğitim listelerine ulaşılmış olup aynı belediyeye ait tekrarlı eğitimler çıkarıldıktan sonra toplam 341 hizmet içi eğitim konusu incelenmiştir.

2016 yılında 18 büyükşehir belediyesine ait hizmet içi eğitim listelerine ulaşılmış olup aynı belediyeye ait tekrarlı eğitimler çıkarıldıktan sonra toplam 318 hizmet içi eğitim konusu incelenmiştir.

2017 yılında 18 büyükşehir belediyesine ait hizmet içi eğitim listelerine ulaşılmış olup aynı belediyeye ait tekrarlı eğitimler çıkarıldıktan sonra toplam 336 hizmet içi eğitim konusu incelenmiştir.

2018 yılında 18 büyükşehir belediyesine ait hizmet içi eğitim listelerine ulaşılmış olup aynı belediyeye ait tekrarlı eğitimler çıkarıldıktan sonra toplam 265 hizmet içi eğitim konusu incelenmiştir.

2019 yılında ise 15 büyükşehir belediyesine ait hizmet içi eğitim listelerine ulaşılmış olup aynı belediyeye ait tekrarlı eğitimler çıkarıldıktan sonra toplam 256 hizmet içi eğitim konusu incelenmiştir.

### 2.3.2 Büyükşehir belediyelerinin hizmet içi eğitim konuları

İncelenen faaliyet raporlarında yer alan başlıklar doğrultusunda hizmet içi eğitimlerin Tablo 2’de verilen konularda yoğunlaştığı görülmektedir. Konular belirlenirken eğitim adlarından hareketle genel üst başlıklar seçilmiştir.

**Tablo 2.** Eğitim konuları

Sıra No	Eğitim Konusu
1	ORYANTASYON EĞİTİMLERİ
2	AİDİYET EĞİTİMLERİ
3	MOTİVASYON EĞİTİMLERİ
4	KİŞİSEL GELİŞİM EĞİTİMLERİ
5	İLETİŞİM EĞİTİMLERİ
6	FARKINDALIK EĞİTİMLERİ
7	TEKNİK EĞİTİMLER (TEKNOLOJİ TEMELLİ OLMAYAN)
8	MESLEKİ EĞİTİMLER
9	KALİTE EĞİTİMLERİ
10	İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ EĞİTİMLERİ
11	İLK YARDIM – ACİL YARDIM EĞİTİMLERİ
12	SAĞLIK EĞİTİMLERİ
13	MEVZUAT EĞİTİMLERİ
14	İDARİ EĞİTİMLER
15	TEKNOLOJİ TEMELLİ EĞİTİMLER

### 2.3.3 Hizmet içi eğitimlerin sınıflandırılması

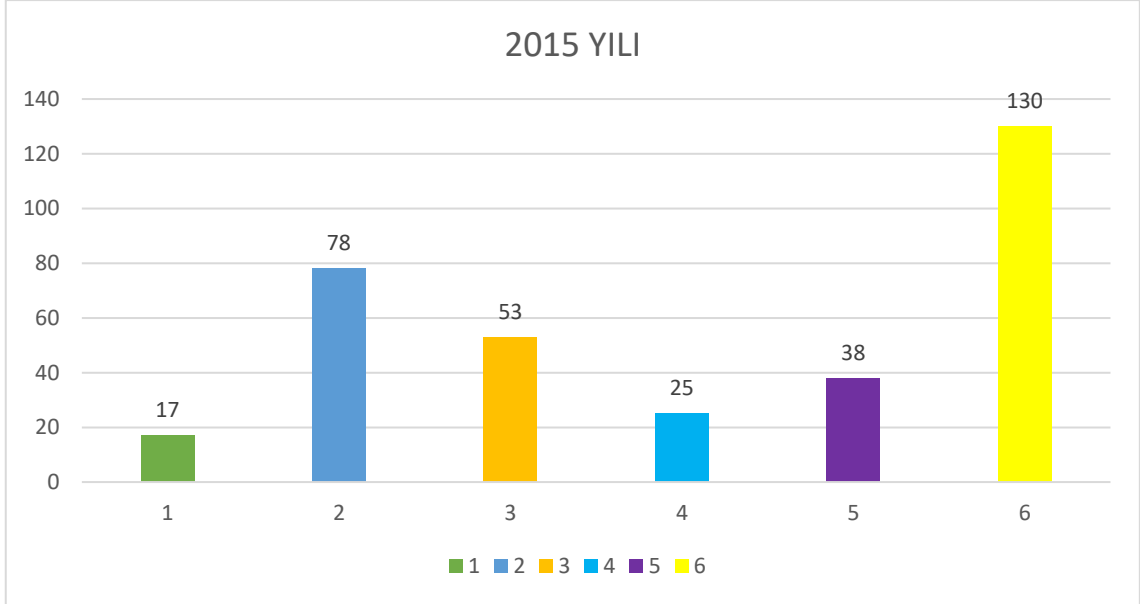
Tespit edilen ve Tablo 2’de listelenen 15 genel başlıktaki hizmet içi eğitimler alan ve yakınlık derecelerine bağlı olarak sınıflandırılmış olup Tablo 3’te her sınıf için verilen kod numarasıyla eğitimler numaralandırılmıştır. 2015 yılında 341, 2016 yılında 318, 2017 yılında 336, 2018 yılında 265 ve 2019 yılında 256 olmak üzere toplam 1516 adet eğitim başlığı tespit edilmiştir.

**Tablo 3.** Eğitimlerin konularına göre sınıflandırılması

KOD	EĞİTİM KONUSU
1	ORYANTASYON, AİDİYET, MOTİVASYON
2	KİŞİSEL GELİŞİM, FARKINDALIK, İLETİŞİM
3	TEKNİK (TEKNOLOJİ TEMELLİ OLMAYAN), MESLEKİ, KALİTE
4	TEKNOLOJİ TEMELLİ
5	İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, İLK YARDIM – ACİL YARDIM, SAĞLIK
6	MEVZUAT, İDARİ

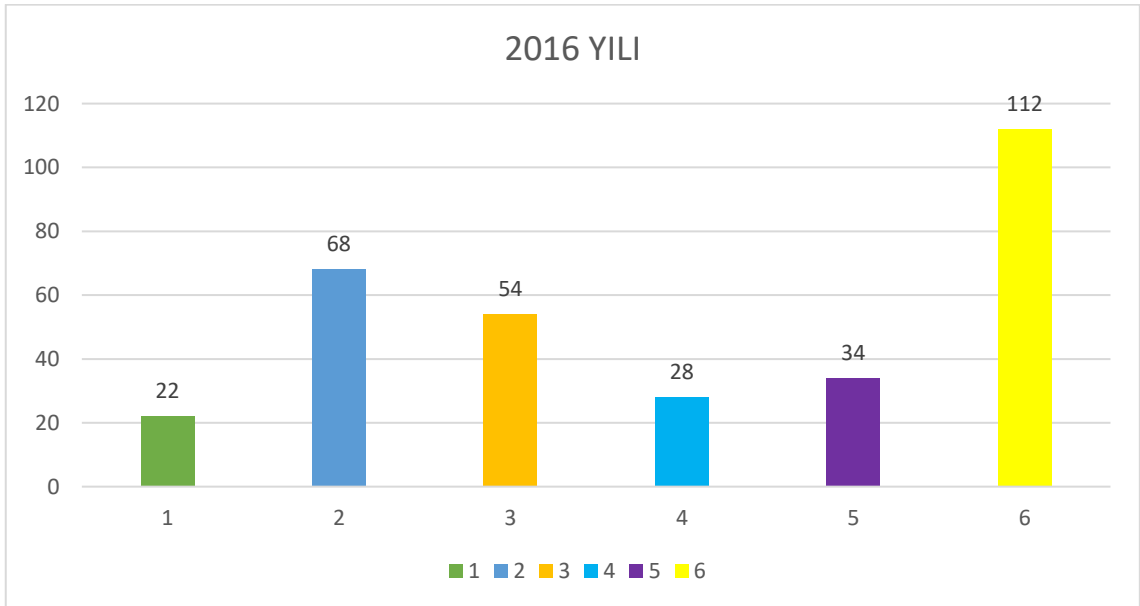
### 2.3.4 Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin oranı

İncelenen 1516 adet hizmet içi eğitim başlığının sınıflandırılması sonucu Şekil 3'te 2015 yılında toplam 341 adet eğitimin 25 adedinin (%7,33) teknoloji temelli eğitim olduğu tespit edilmiştir.



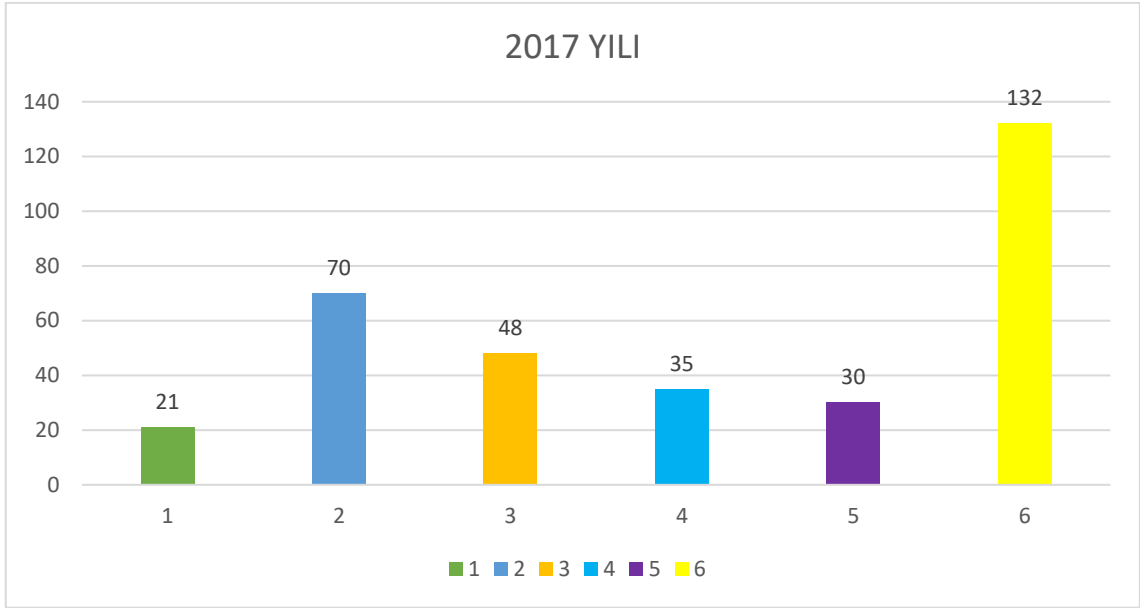
**Şekil 3.** Sınıflarına göre 2015 yılı hizmet içi eğitimlerin sayısı

Şekil 4'te 2016 yılında toplam 318 adet eğitimin 28 adedinin (%8,81) teknoloji temelli eğitim olduğu tespit edilmiştir.



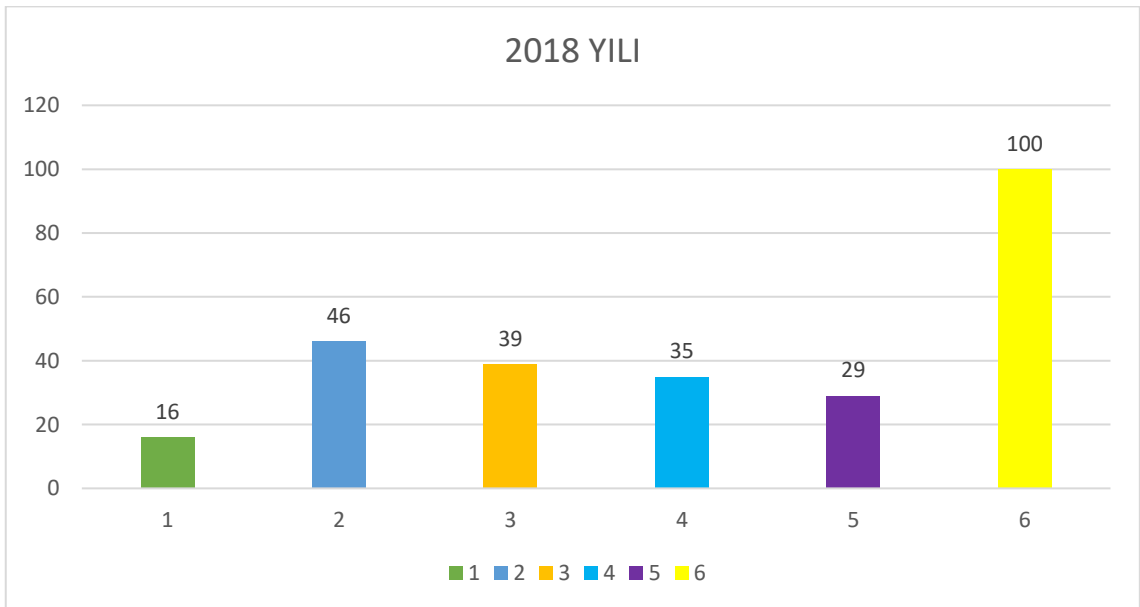
**Şekil 4.** Sınıflarına göre 2016 yılı hizmet içi eğitimlerin sayısı

Şekil 5'te 2017 yılında toplam 336 adet eğitimin 35 adedinin (%10,42) teknoloji temelli eğitim olduğu tespit edilmiştir.



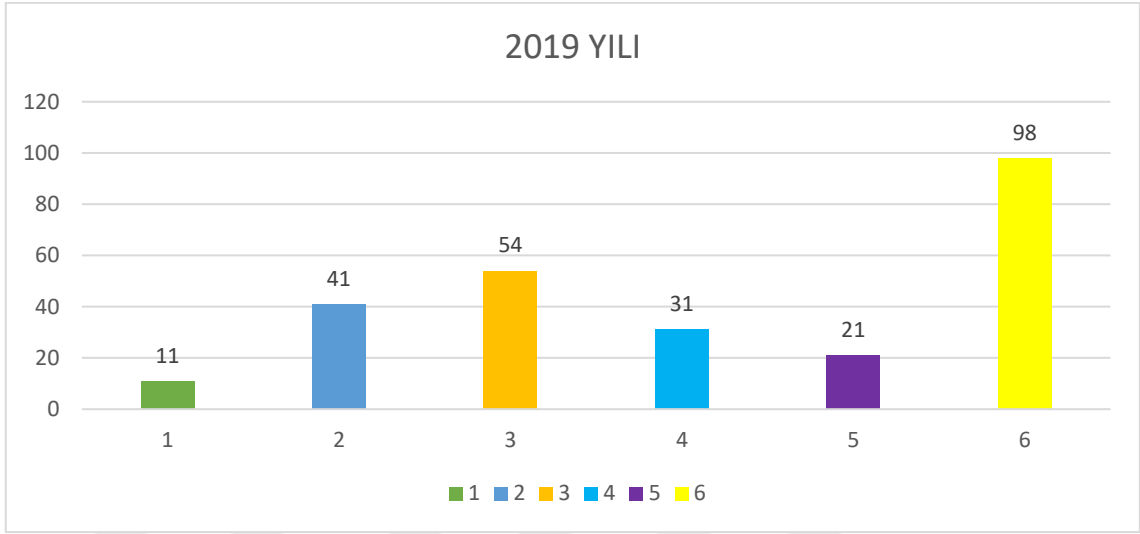
**Şekil 5.** Sınıflarına göre 2017 yılı hizmet içi eğitimlerin sayısı

Şekil 6'da 2018 yılında toplam 265 adet eğitimin 35 adedinin (%13,21) teknoloji temelli eğitim olduğu tespit edilmiştir.



**Şekil 6.** Sınıflarına göre 2018 yılı hizmet içi eğitimlerin sayısı

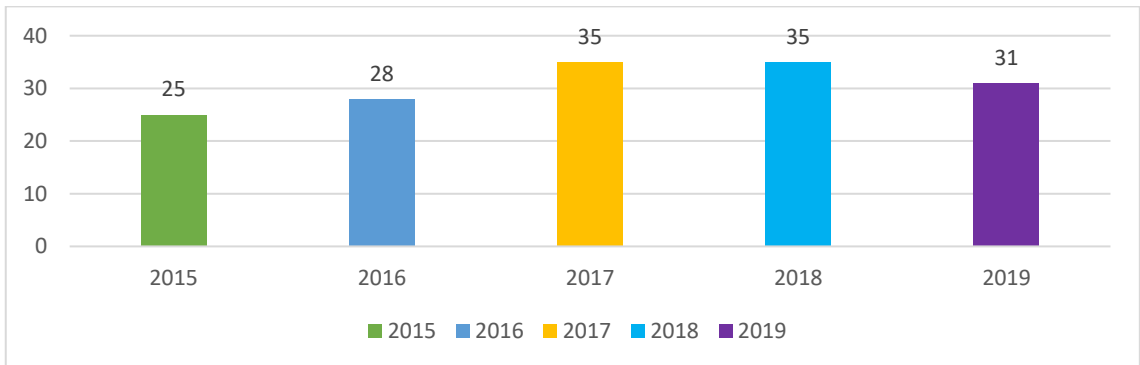
Şekil 7'de 2019 yılında toplam 256 adet eğitimin 31 adedinin (%12,11) teknoloji temelli eğitim olduğu tespit edilmiştir.



**Şekil 7.** Sınıflarına göre 2019 yılı hizmet içi eğitimlerin sayısı

Toplam 1516 adet hizmet içi eğitim başlığının 154 (%10,16) adedinin teknoloji temelli olduğu tespit edilmiştir.

Büyükşehir belediyeleri tarafından yürütülen hizmet içi eğitim faaliyetleri incelenmiş olup teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin oranı tespit edilmiştir. 30 büyükşehir belediyesinin 2015, 2016, 2017, 2018 ve 2019 yıllarına ait faaliyet raporları incelenerek eğitimler konularına göre sınıflandırılmıştır. Tekrarlı eğitimler çıkarılarak toplam 1516 adet hizmet içi eğitim başlığı değerlendirmeye alınmıştır. Şekil 8'de görüleceği üzere yıllara göre teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin artış eğilimindedir. 2019 yılındaki düşüşün sebebinin seçim yılı olmasından kaynaklı olduğu düşünülmektedir.



**Şekil 8.** Yıllara göre teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin sayısı



## 2.4 Ölçme Aracı Geliştirme Süreçleri

### 2.4.1 Ölçme

Araştırmaya konu olan belirli bir evren birimlerinin sahip olduğu nitelikleri sayı veya simgeler gibi anlamlı ifadelere dönüştürülmesi işlemine ölçme denir. Söz konusu anlamlı ifadeler veri olarak adlandırılır. Ölçme işleminin üç aşaması bulunmaktadır: ölçüme konu bir niteliğin olması, bu niteliğin gözlemlenebilir olması ve amacına uygun şekilde sayı ve semboller ile gösterilebilir olmasıdır (Özmen vd., 2018). Ölçme işlemi sonucunda ortaya çıkan verilerin analiz edilmesiyle evren birimlerine ilişkin tahminleme yapabilmek ve belirli çıkarımlarda bulunabilmek mümkün olmaktadır.

### 2.4.2 Ölçme Türleri

Ölçme türleri Şekil 9'da verilmiştir.



**Şekil 9.** Ölçme türleri

#### 2.4.2.1 Doğrudan ölçme

Doğrudan gözlemlenebilen veya bir ölçme aletiyle araya başka bir özellik veya araç girmeden yapılabilen ölçme türüdür (Güler, 2018).

Doğrudan ölçme örnekleri:

- Sınıftaki öğrenci sayısı,
- Ağacın boyunun 90 cm olması,
- Kitabın 368 sayfa olması,
- Patatesin 5 kg olması,
- Suyun 6 litre olması vb.

### 2.4.2.2 Dolaylı ölçme

Doğrudan gözlemlenemeyen ve bir araç kullanılmadan ölçüm yapılamayan durumlarda bir ölçme aracı kullanılarak yapılan ölçme türüdür (Güler, 2018).

Dolaylı ölçme örnekleri:

- Mekân sıcaklığının termometre ile ölçülmesi,
- Öğrenci başarısının test ile ölçülmesi,
- Harcanan su miktarının tesisata bağlı olan sayaç aracılığıyla okunarak hesaplanması vb.

### 2.4.2.3 Türetilmiş ölçme

Ölçüm işleminin yapılabilmesi için iki ya da daha fazla birimin matematiksel işleme tabi tutulması gereken ölçme türüdür (Güler, 2018).

Türetilmiş ölçme örnekleri:

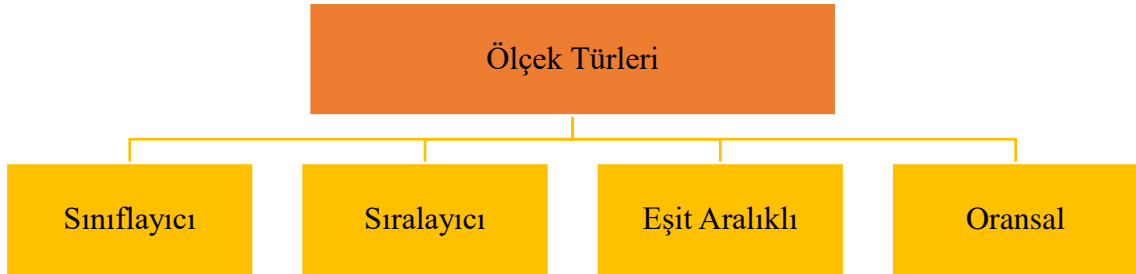
- Kuvvetin ölçülmesi,
- Yoğunluğun ölçülmesi,
- Zekâ düzeyinin ölçülmesi,
- Hızın ölçülmesi vb.

### 2.4.3 Ölçek

Belirli bir amaç doğrultusunda; yönelimleri, tutumları, davranışları, algıları, durumları veya görüşleri saptamak üzere belirli standartlara uygun olarak hazırlanmış soru, madde veya ifadelerden oluşan ölçme aracı ölçek olarak adlandırılır ("Anket", t.y.). Ölçekler kullanılarak çalışma evreninin birimlerine ilişkin veriler elde edilir. Söz konusu veriler kullanılarak ölçme işleminin amacına uygun çıkarımlar yapılmaktadır.

## 2.4.4 Ölçek Türleri

Bilimsel araştırma yapmak amacıyla temel olarak dört ölçek türü kullanılabilir (Stevens, 1946). Ölçek türleri Şekil 10'da verilmiştir.



**Şekil 10.** Ölçek türleri

### 2.4.4.1 Sınıflayıcı ölçek

Buzkan ve diğerleri tarafından yapılan tanıma göre; araştırmaya konu nesne, obje, birey, nitelik veya duruma ilişkin özelliklerin belirlenebildiği en basit ölçek türüdür. Temel olarak araştırma evreninin sınıflandırılmasına dayalı ölçektir (Buzkan vd., t.y.).

Sınıflayıcı ölçek örnekleri:

- Kadın – erkek,
- Doğru – yanlış,
- Evli – bekar,
- Hasta – doktor,
- Öğrenci – veli,
- Gözlüklü – gözlüksüz,
- Genç – yaşlı vb.

### 2.4.4.2 Sıralayıcı ölçek

Sınıflayıcı ölçek türüne nazaran bir üst seviyede ölçümler yapılabilmektedir. Sınıflayıcı ölçek türüne ait nitelikleri barındırmakla birlikte sıralayıcı ölçek sonucu elde edilen ölçümlerde doğal bir sıralama söz konusudur (Özmen vd., 2018).

Sıralayıcı ölçek örnekleri:

- KPSS sonucuna bağlı olarak yapılacak olan atama işlemlerinde yüksek puandan aşağı doğru yapılan sıralama. Burada adaylar KPSS'ye girebilecek nitelikleri haiz oldukları için yapılan sınıflama işlemi sonucu sınava girme hakkına sahip olup yine aynı niteliklere sahip bireylerin aldıkları sonuca bağlı olarak sıralamaya tabi tutulmaktadır.
- Bir mağazadaki ürünlerin beden ölçülerine göre yapılan sırlama (small, medium, large)
- Bir yarışma sonucunda adayları başarılarına göre birinci, ikinci, üçüncü şeklinde sıralama da örnek olarak verilebilir.

#### **2.4.4.3 Eşit aralıklı ölçek**

Sıralayıcı ölçeğe ait tüm özellikleri barındırmaktadır. Nicel değişkenlerin ölçümü yapılırken eşit aralıklı ölçek kullanılmaktadır. Ölçümü yapılan birimler arasındaki özellik farkları matematiksel olarak ifade edilir. Dolayısıyla bir ölçü birimi de bulunmaktadır (Özmen vd., 2018). Ölçüm sonucunun ölçekteki başlangıç noktasına göre sahip olduğu miktara bağlı olarak yapılan belirlenmesini sağlayan ölçek türüdür.

Eşit aralıklı ölçek örnekleri:

- Sıcaklık ölçümü için kullanılan termometreler,
- Zekâ seviyesinin belirlenmesi amacıyla kullanılan IQ testleri
- Takvimler eşit aralıklı ölçek örnekleridir.

#### **2.4.4.4 Oransal ölçek**

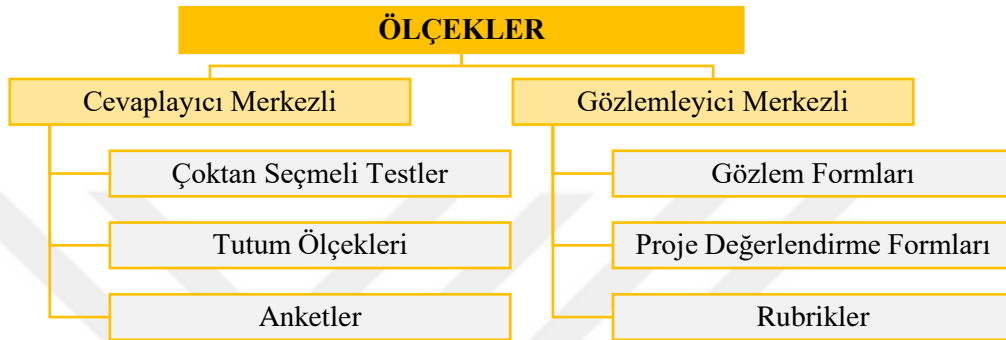
Diğer tüm ölçek türlerine nazaran daha üst düzey ölçümlerin gerçekleştirilebildiği ölçek türüdür. Oransal ölçeklerin tamamında sıfır başlangıç noktası olarak aynı anlamı taşımaktadır. Sonucu sıfır olan ölçümlerin tamamı için yokluk tanımı yapılmaktadır. (Özmen vd., 2018).

Oransal ölçek örnekleri:

- Ağırlık ölçümleri
- Uzunluk ölçümleri

#### 2.4.5 Ölçeklerin sınıflandırılması

Ölçeklerin sınıflandırılması Şekil 11’de verilmiştir (Torgerson; 1958).



**Şekil 11.** Ölçeklerin sınıflandırılması

##### 2.4.5.1 Cevaplayıcı merkezli ölçekler

Testlerin uygulanması; düzey ya da durumu ölçülmek istenen cevaplayıcı tarafından gerçekleştirildiği için cevaplayıcı merkezli ölçekler olarak adlandırılır.

###### 2.4.5.1.1 Çoktan seçmeli testler

Çoktan seçmeli testlerde soruyla birlikte olası cevaplar da seçenek olarak verilir. Sorunun içeriğine bağlı olarak verilen seçenekler içerisindeki doğru cevabın bulunması istenir. Bu testlerde işaretleme yapılır. Cevaplayıcı cevaba katkıda bulunma ya da ekleme yapma imkanına sahip değildir (Tan, vd., 2002).

###### 2.4.5.1.2 Tutum ölçekleri

Bir olay, durum, konu, obje, nesne, düşünce, eylem ya da söyleme yönelik eğilim ölçüsünün belirlendiği ölçek türüdür. En sık kullanılan tutum ölçeği örnekleri dört başlıkta derlenmiştir (Anderson, 1991).

- Thurstone – Eşit görünen aralıklar tekniği
- Likert – Toplamalı sıralama tekniği

- Guttman –Scalogram –Birikimli ölçkleme tekniği
- Osgood- Duygusal anlam/Anlamsal fark ölçeği

### **2.4.5.1.3 Anketler**

Belirlenen örneklem gurubunun herhangi bir durum veya konuya ilişkin duygu, düşünce ya da deneyimlerinin, hazırlanan soru listeleri aracılığıyla öğrenilmesi için kullanılan ölçeklerdir ("Anket", t.y.).

### **2.4.5.2 Gözlemleyici merkezli ölçekler**

Ölçeğin uygulanması; düzey ya da durumu ölçölmek istenen cevaplayıcı tarafından değil de bir gözlemci tarafından gerçekleştirildiği için gözlemleyici merkezli ölçekler olarak adlandırılır.

#### **2.4.5.2.1 Gözlem formları**

Bir olay, durum, davranış ya da eylemin gözlem yoluyla planlı ve kurallı olarak izlenmesi ve gözlem sonuçlarının not edilmesi amacıyla gözlem formları kullanılır. Gözlem formları, gözlemin sistemliliğini ve düzenliliğini sağlar. Yapılan gözleme ilişkin notların kaydedilmesinde kullanılır. Ayrıca gözlem sonuçlarına ilişkin nicel veya nitel analizin kolaylıkla yapılmasını sağlar (Karasar, 2009).

#### **2.4.5.2.2 Proje değerlendirme formları**

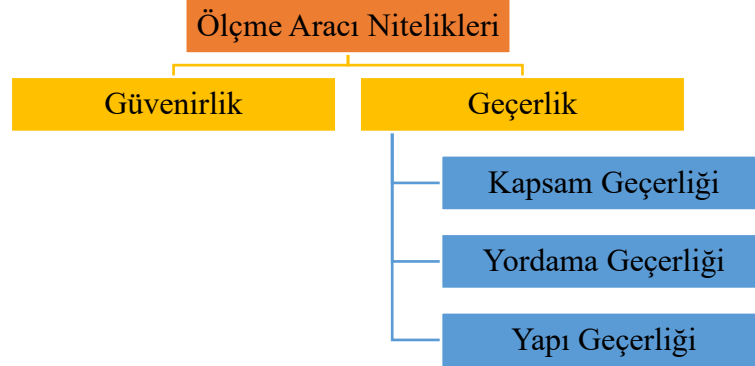
Bir projeye ilişkin proje adımlarının doğru gerçekleştirilip gerçekleştirilmediği, istenen çalışmaların sırasıyla yapılıp yapılmadığı, projenin sahip olması gereken ana nitelikleri barındırıp barındırmadığını, elde edilmesi gereken ürüne ya da sonuca ulaşılp ulaşılmadığının kontrol edilmesi amacıyla kullanılır.

#### **2.4.5.2.3 Rubrikler**

Dereceli puanlama anahtarı olan rubrikler, öncesinden tanımlanan kategorilere denk olarak belirlenen puanları kaydetmeyi sağlayan ölçeklerdir. Rubrikler genel olarak performans seviyelerini ölçmek amacıyla kullanılır (Demirtaşlı, 2014).

## 2.4.6 Ölme aracı nitelikleri

Ölme aracı nitelikleri Şekil 12’de verilmiştir.



**Şekil 12.** Ölme aracı nitelikleri

### 2.4.6.1 Güvenirlilik

Bir ölçme aracının tutarlı, kararlı ve duyarlı sonuçlar verme gücüne güvenirlilik denir (Tezbaşaran, 1997). Tutarlı, kararlı ve duyarlı sonuçlar vermeyen ölçme aracı güvenilir değildir. Güvenirliği sağlanmayan bir ölçme aracının kullanılmasıyla elde edilen ölçme sonucunu geçerli olmayacaktır.

### 2.4.6.2 Geçerlik

Ölçüm sonucunda elde edilmek istenen özelliğin tüm yönleriyle ölçülebilme derecesine geçerlik denir. Diğer bir ifadeyle ölçme aracı ile ölçülmek istenen özelliğin ölçüleriyle farklı bir özelliğin ölçülerini birbirine karıştırmadan verebilme gücüdür. Ölçek geliştirmeyi isteyenlerin temel amacı, yapılan çalışmaların sonucunda hem daha güvenilir hem de daha geçerli olan bir ölçme aracı elde edebilmektir (Tezbaşaran, 1997).

## 2.4.7 Ölme aracı geliştirme aşamaları

Ölçme aracı geliştirmek isteyen araştırmacının izlemesi gereken sekiz adım bulunmaktadır (DeVellis, 2003).

Ölçme aracı geliştirme adımları:

- Ne ölçülmek istendiğinin net ve anlaşılır bir şekilde belirlenmesi,
- Madde havuzunun oluşturulması,

- c. Ölçme aracının formatının belirlenmesi,
- d. Oluşturulan madde havuzunun uzman görüşüne sunulması,
- e. Madde güvenilirliklerinin ve geçerliklerinin belirlenmesi,
- f. Ölçme aracının ön test olarak uygulanması,
- g. Ölçme aracında yer alan maddelerinin değerlendirilmesi,
- h. Nihai ölçme aracının hazırlanması.

#### **2.4.7.1 Ne ölçülmek istendiğinin net ve anlaşılır bir şekilde belirlenmesi**

Ölçek geliştirme sürecinin ilk aşamasında ölçülmek istenen değişkenlere ilişkin açık, net ve anlaşılır olarak nihai hedefin belirlenmesi gerekir.

#### **2.4.7.2 Madde havuzunun oluşturulması**

Madde havuzu, ölçülmek istenen durum ya da değişkene bağlı olarak belirlenen nihai hedefe uygun olarak farklı yöntemler kullanılabilir. Nihai hedef doğrudan gözlemlenebilir bir davranışı ölçmeye yönelikse gözlem yöntemi tercih edilebilir. Eğer bir kuramın temele alınması amaçlanıyorsa çalışma grubuna kompozisyon yazdırılabilir (Erkuş, 2012).

Ölçülmek istenen durum, davranış ya da değişkene ilişkin tüm alt boyutların gözetilmesi gereklidir. Hazırlanacak olan nihai ölçekte bulunması planlanan madde sayısından mümkünse üç ya da dört katı sayıda madde hazırlanması gerekmektedir. Çünkü uzman görüşünün, güvenilirlik ve geçerlik analizlerinin ardından bazı maddelerin çıkarılması gerekecektir. Madde sayısının fazla olması amaçlanan kapsayıcılık oranını da artıracak etki oluşturacaktır (Tezbaşaran, 1997).

#### **2.4.7.3 Ölçme aracının formatının belirlenmesi**

Thurstone, Guttman ve Likert tarafından yapılan çalışmada ölçme sonucunda yapılacak yorumlara bağlı olarak değerlendirmenin nasıl yapılacağı ölçme aracının formatına karar verilmesinde önemli rol oynadığı belirtilmiştir.



Ölçek türleri arasında en sık kullanılan likert tipi ölçeklerdir. Bunun nedeni likert tipi ölçeklerin kullanılabilirliğinin fazla olmasıdır. Likert tipi ölçeklerde kullanılan derecelendirme düzeylerini artırarak eşit aralık ölçeğinde ölçme sonuçları elde edilebilir (Tezbaşaran, 1997).

#### **2.4.7.4 Oluşturulan madde havuzunun uzman görüşüne sunulması**

İlk üç aşamanın tamamlanmasının ardından oluşturulan madde havuzunun uzman görüşüne sunulması değerlendirilmesi sağlanır. Özellikle ölçek için uygun olduğu düşünülerek madde havuzuna alınan maddelerin ölçülmek istenen durumu temsil etme gücü, maddelerin anlaşılabilirliği ve kapsam geçerliğine ilişkin hususlarda uzman görüşlerinden faydalanılabilir (DeVellis, 2003; Erkuş, 2003; Yurdugül, 2005).

Yapılan ölçek geliştirme çalışmaları için deneysel yöntemlerin mümkün olmadığı durumlarda uzman görüşlerine başvurulması nitel bir yöntemle ölçeğin ve ölçek maddelerinin kalitesinin öngörülmesini mümkün kılar. Kapsam geçerlik çözümlemesi süreci; uzman görüşleri alınarak yapılan nitel çalışma istatistiksel olarak nicel çalışmaya dönüştürülmesi süreci olarak değerlendirilebilir (Yurdugül, 2005).

Lawshe (1975) tarafından oluşturulan 6 aşamalı tekniğe göre en az 5 uzman en fazla ise 40 uzman görüşüne başvurulabilir. Uzman görüşü doğrultusunda her madde için:

- Hedeye uygun ölçüm yapıyor
- Hedeye uygun ancak gereksiz
- Hedeye uygun değil

şeklinde derecelendirilir. Böylece maddeler uzman görüşüne sunulması toplanan görüşler doğrultusunda kapsam geçerlik oranı (CVR: Content Validity Ratio) elde edilir. Kapsam geçerlik oranı ise şöyle hesaplanır:

$$\text{Kapsam geçerlik oranı (KGO)} = \left( \frac{n_g}{n/2} \right) - 1$$

$n$  = görüşü alınan uzman sayısını,

$n_g$  = maddenin "uygun" olduğunu belirten uzman sayısını belirtmektedir.

Formüle göre uzmanların yarısı "uygun" olduğunu belirtirse  $KGO = 0$  olmaktadır. Uzmanların yarısından fazlası "uygun" olduğunu belirtirse  $KGO > 0$  olmaktadır. Uzmanların yarısından daha azı "uygun" olduğunu belirtirse  $KGO < 0$  olmaktadır. Kapsam geçerlik oranı 0 ya da negatif bir değer alan maddeler madde havuzundan çıkarılır (Lawshe, 1975).

#### 2.4.7.5 Madde kapsam geçerliklerinin belirlenmesi

Uzman görüşleri doğrultusunda madde havuzundan çıkarılması gereken maddeler çıkarılır ve kalan maddelere ilişkin güvenilirlik ve geçerlik değerlendirmesi yapılır. Kapsam geçerlik oranı 0'dan büyük olan maddeler için istatistiksel ölçütleri belirlemek üzere anlamlılık testleri yapılır. KGO'ların istatistiki açıdan anlamlılığını tespit etmek amacıyla kullanılan kapsam geçerlik ölçütü (KGÖ) olarak geçmişte birikimli nominal dağılımlar kullanılmaktayken, kullanım kolaylığı açısından artık anlamlılık düzeyi olarak  $\alpha=0,05$  kullanılmaktadır (Lawshe, 1975).

Veneziano ve Hooper (1997) tarafından yapılan çalışmaya göre, görüşüne başvuru uzman sayısı ile  $\alpha=0,05$  anlamlılık düzeyinde test edilen KGO'ların minimum değerleri tabloya dönüştürülmüştür. Tablo 4'te uzman sayısına bağlı olarak verilen minimum değerler teste tabi tutulan maddeye ilişkin istatistiksel anlamlılık düzeyi verilmektedir.

**Tablo 4.**  $\alpha=0,05$  anlamlılık düzeyinde KGO için belirlenen minimum değerler

$\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde KGO için belirlenen minimum değerler			
Uzman Sayısı	Minimum Değer	Uzman Sayısı	Minimum Değer
5	0.99	13	0.54
6	0.99	14	0.51
7	0.99	15	0.49
8	0.78	20	0.42
9	0.75	25	0.37
10	0.62	30	0.33
11	0.59	35	0.31
12	0.56	40+	0.29

Yapılan çalışmalar doğrultusunda Ayre ve Scally (2014) kapsam geçerlilik oranlarına ilişkin yeni kritik değerleri geliştirmiştir. Bu değerler Tablo 5'te verilmiştir.

**Tablo 5.**  $\alpha=0,05$  anlamlılık düzeyinde KGO kritik değerleri

$\alpha=0,05$ Anlamlılık Düzeyinde Kapsam Geçerlilik Oranı Kritik Değerleri			
Uzman Sayısı	Minimum Değer	Uzman Sayısı	Minimum Değer
5	1.00	21	0.429
6	1.00	22	0.455
7	1.00	23	0.391
8	0.75	24	0.417
9	0.778	25	0.440
10	0.800	26	0.385
11	0.636	27	0.407
12	0.667	28	0.357
13	0.538	29	0.379
14	0.571	30	0.333
15	0.600	31	0.355
16	0.500	32	0.375
17	0.529	33	0.333
18	0.444	34	0.353
19	0.474	35	0.314
20	0.500		

Nihai ölçme aracında yer alacak maddelerin belirlenmesi amacıyla kullanılacak olan kapsam geçerlik indeksi hesaplanır. Kapsam geçerlik oranlarının ortalaması kapsam geçerlik indeksini (CVİ: Content Validity Index) verir.

$$\text{Kapsam geçerlik indeksi (KGİ)} = \frac{\sum KGO}{\text{Madde sayısı}}$$

$KGİ \geq KGÖ$  ise ölçme aracının kapsam geçerliği istatistiki açıdan anlamlı olarak kabul edilir. İstatistiki açıdan anlamlı olmayan maddelerin elenmesiyle birlikte sonuç olarak ön test ölçme aracı hazırlanmış olur (Lawshe, 1975).

Ölçme aracı hazırlama sürecinde literatürde en yaygın kullanılan teknik Lawshe tekniğidir. Başka teknikler de geliştirilmiştir. Örneğin; Davis (1992) tarafından geliştirilen tekniğe göre uzman görüşü alınırken Lawshe tekniğinden farklı olarak 4 seviye olarak derecelendirilmektedir. Bunlar: "uygun", "madde hafif gözden geçirilmeli", "madde ciddi gözden geçirilmelidir" ve "madde uygun değil" olarak belirlenmiştir. Ayrıca; ilgili maddeye "uygun" ve "madde hafif gözden geçirilmeli" derecesini veren uzmanlarının sayısının toplam uzman sayısına oranı

hesaplanarak kapsam geçerlik indeksi elde edilir. Bu teknikte istatistiksel bir değer ya da ölçüt kullanılmak yerine sabit olarak 0,80 ölçütü kullanılır.

#### **2.4.7.6 Ölçme aracının ön test olarak uygulanması**

Ölçme aracında yer alması planlanan maddeler belirlendikten sonra ortaya çıkan ön test ölçme aracı, seçilecek bir örneklem grubu üzerinde uygulanır. Bilimsel araştırmalarda seçilen örneklem araştırma everenini temsil edebilme potansiyeline sahip olmalıdır. Bu amaçla ön test ölçme aracının uygulanacağı grupta yer alacak birey sayısı önem arz etmektedir. 300 kişilik bir örneklem grubunun araştırmalar için yeterli olduğu düşünülmektedir (Nunually, 1978) 100 kişiden oluşan bir çalışma grubundan alınan sonuçların zayıf kalacağı, 200 kişilik grupların orta seviyede, 300 kişilik grupların iyi seviyede, 500 kişilik grupların çok iyi seviyede ve 1000 kişilik grupların ise mükemmel seviyede sonuç verileceği ifade edilmektedir (Comrey ve Lee, 1992).

Literatüre bakıldığında madde sayısı ile örneklem grubunun seçilmesi arasında belirli ölçütlerin olması gerektiğini savunan çalışmaların yer aldığı görülecektir. Bu kapsamda; örneklem grubundaki kişi sayısının ölçme aracındaki madde sayısının, en az beş katı olması gerektiği (Bryman ve Cramer, 2001), on katı olması gerektiği (Nunually, 1978), on beş katı olması gerektiği (Gorush, 1983) görüşleri yer almaktadır.

#### **2.4.7.7 Ölçme aracında yer alan maddelerinin değerlendirilmesi**

Bu aşamada, örneklem grubuna uygulanan ön test ölçme aracı analiz edilir. Böylece maddelerin performanslarına ilişkin ön incelemelerin yapılacağı madde değerlendirme adımı gerçekleştirilir. Bu aşamada maddelerin: toplam korelasyonları, varyansları, ortalamaları, madde faktör analizleri, alfa katsayısı hesaplanabilir (DeVellis, 2003).

#### **2.4.7.8 Nihai ölçme aracının hazırlanması**

Ölçme aracında yer alan maddelerinin değerlendirilmesi aşamasında yapılan geçerlik ve güvenirlik sağlamalarının ardından nihai ölçme aracı hazırlanmış olur.

## 2.5 İlgili Araştırmalar

Görün (1998) tarafından hizmet içi eğitimlere ödenek tahsisinde bulunulup bulunulmadığı ve hizmet içi eğitimlerin planlı olarak yapılıp yapılmadığını tespit etmek amacıyla yapılan "Türk belediyeciliğinde hizmet içi eğitim ve Konya Büyükşehir Belediyesi uygulaması" adlı çalışmada Büyükşehir Belediyelerinin personel eğitimine ne derecede önem verdiği tespit edilmeye çalışılmıştır. Çalışmada; genel olarak Belediyelerin Personel Müdürlüklerince eğitim faaliyetlerinin yürütüldüğü, ancak bu birimin özlük, atama, izin vs. görevleri temel olarak yerine getirdiklerinden dolayı eğitim işlevine yeterli önemin verilemediği belirtilmiştir. Ayrıca eğitim faaliyetlerinin Büyükşehir Belediyelerinde "Eğitim Daire Başkanlığı" il belediyelerinde ise "Eğitim Müdürlüğü" birimleri kurularak yürütülmesi gerektiği belirtilmiştir.

Yörük (2005) tarafından hizmet içi eğitimlerin yerel hizmetlerin kalitesi ve vatandaşların memnuniyeti üzerindeki etkilerinin incelenmesi amacıyla yapılan "Belediyelerde hizmet içi eğitimin yerel hizmetlerin kalitesi ve vatandaşların memnuniyet düzeyleri üzerine etkisi (Gediz belediyesi uygulaması)" adlı çalışmada hizmet içi eğitimlerin sunulan hizmetlerin kalitesini artırdığı tespit edilmiştir. Ayrıca hizmet içi eğitimlerin müşteri memnuniyetini yükselttiğine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Bozkurt (2006) tarafından; belediye personelinin hizmet içi eğitime yönelik görüşleri saptanmak amacıyla yapılan "İzmir Büyükşehir Belediyesi çalışanlarının katılmış oldukları hizmet içi eğitim programlarının niteliğine ilişkin görüşleri" adlı çalışmada:

- Çalışmaya katılan personelin yarısı hizmet içi eğitimlerin temel amacının, personel verimliliğini artırmak olduğunu,
- Çalışmaya katılan personelin çoğunluğunun hizmet içi eğitimlerin hafta içi ve çalışma saatlerinde yapılmasının daha uygun olduğunu,
- Hizmet içi eğitimlerin daha etkin hale getirilmesi amacıyla iyi planlanması ve amacına uygun hazırlaması gerektiği,

görüşlerini belirtmiştir.

Çakır (2008) tarafından; Belediyeler tarafından düzenlenen hizmet içi eğitimlere ilişkin konuların tespiti ve eğitim verimliliğinin artırılabilmesi için eğitim faaliyetlerindeki olumsuzlukların tespit edilmesi ve çalışanların gelecekte alacakları eğitimlerde nelere dikkat edilmesi gerektiğinin tespit edilmesi amacıyla yapılan "Yerel yönetimlerde hizmet içi eğitim ve bir belediyede eğitim ihtiyacı analizine ilişkin örnek uygulama" adlı çalışmada, personelin çoğunluğunun birinci sırada ilk yardım eğitimi talep ettiği belirtilmiştir. İkinci sırada deprem eğitimi, üçüncü sırada trafik eğitimi, dördüncü sırada zabıta eğitimi, beşinci sırada halkla ilişkiler eğitimi ve altıncı olarak moral ve motivasyon eğitimi talep ettiği belirtilmiştir. Ayrıca teknolojik gelişmelerdeki hızlı değişim belirtilerek bilgisayar eğitiminin önemine vurgu yapılmıştır.

Özden (2010) tarafından; hizmet içi eğitimlerin yerel yönetimleri nasıl yönlendirdiğinin tespit edilmesi amacıyla yapılan "Belediye personelinin hizmet içi eğitimi ve Antalya Büyükşehir Belediyesi Örneği" adlı çalışmada, yapılan eğitim faaliyetlerinin personelin kişisel kariyerinde değişiklik sağlamamakla birlikte bilgi edinme, beceri kazanma ve motivasyon oluşturma açısından üst düzey fayda sağladığı belirtilmiştir. Hizmetlerin verimliliği açısından yapılan değerlendirmede de iyi düzeyde fayda sağladığı belirtilmiş olup hizmet verimliliğinin artırılmasında yalnızca eğitim faaliyetlerinin yeterli olmayacağı diğer faktörlerin de göz önünde bulundurulması gerektiği vurgulanmıştır.

Arvas (2012) tarafından, Marmara Belediyeler Birliği'nin tarafından düzenlenen hizmet içi eğitimlerin bilimsel araştırma verilerine bağlı olarak planlanması amacıyla yapılan "Belediyelerde Hizmet İçi Eğitim İhtiyaç Analizi: Marmara Belediyeler Birliği Örneği" adlı çalışmada; belediyeler tarafından yürütülen hizmet içi eğitimlere ilişkin yönetmelik çıkarılması gerektiği vurgulanmıştır. Ayrıca merkezi yönetim tarafında belediyelere yönelik kapsamlı bir şekilde eğitim genel planı hazırlanmasının gerektiği belirtilmiştir.

Salman (2012) tarafından, çalışanların iş tatminleri üzerinde hizmet içi eğitimler algılarının etkisini belirlemek amacıyla yapılan "Hizmet İçi Eğitim ile İş

Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Belediye Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma” adlı çalışmada; hizmet içi eğitimlerin personelin iş tatmini üzerinde olumlu etkisi olduğu belirtilmiştir.

Ulutaş (2013) tarafından, Türk Kamu Yönetimi Sisteminde belediyeler tarafından gerçekleştirilen hizmet içi eğitimlerin işgücü verimliliği açısından değerlendirilmesi amacıyla yapılan “Belediyelerde Hizmet İçi Eğitimin İşgücü Verimliliğine Etkisi: Gebze Belediyesi Örneği” adlı çalışmada; hizmet içi eğitimlerin çalışanların davranışlarını pozitif yönde etkilediği, görevlerini daha iyi yerine getirmelerini sağladığı ve eğitimler sayesinde kendilerini geliştirebileceklerine inandıkları belirtilmiştir.

Arpaç (2013) tarafından, hizmet içi eğitimlerin yerel yönetimler içerisindeki uygulamalarını irdelemek amacıyla yapılan “Yerel Yönetimlerde Hizmet İçi Eğitimin Konumu ve İyileştirilmesi: İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel (İETT) İşletmeleri hizmet içi eğitim uygulamaları analizi” adlı çalışmada; eğitimlerin profesyonelce planlanması gerektiği belirtilmiştir. Eğitimlerin uzmanlık sağlayacak şekilde bireysel olarak da sunulması gerektiği vurgulanmıştır. Zamandan tasarruf sağlamak amacıyla elektronik öğrenme sistemleri üzerinde çalışılması önerisinde bulunulmuştur.

Yaşar (2014) tarafından, çalışanlar arasındaki örgütsel bağlılığın güçlendirilmesinde hizmet içi eğitimlerin rolünün belirlenmesi amacıyla yapılan “Yerel Yönetimlerde Örgütsel Bağlılığın Güçlendirilmesinde Hizmet İçi Eğitimin Rolü: Gaziantep-Nizip Belediye Başkanlığı Örneği” adlı çalışmada; istatistiksel açıdan %95 güven aralığında personelin, hizmet içi eğitim çalışmalarını örgütsel bağlılıkları güçlendiren bir faktör olarak algıladıkları tespit edilmiştir.

Korkmaz (2015) tarafından, farklı siyasi partilere bağlı belediyelerin hizmet içi eğitimlerinin niteliksel ve niceliksel olarak karşılaştırılması amacıyla yapılan “Belediyelerde İnsan Kaynakları Yönetiminde Hizmet İçi Eğitimin Önemi: İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve İzmir Büyükşehir Belediyesi Örnekleri” adlı çalışmada; her iki belediyenin de hizmet içi eğitime yaklaşımlarının Kamu Yönetimi Personel Rejimi ve Devlet Memurları Eğitim Genel Planı’nın etkisinde olduğu belirtilmiştir.

Ancak hizmet içi eğitimlerin gelişmesi ve yaygınlaşması açısından Toplam Kalite Yönetimi faaliyetlerinin zorlayıcı etkisiyle gerçekleştiği belirtilmiştir.

Yüce (2016) tarafından; belediyeler personeli açısından hizmet içi eğitimlerinin önemini ve gerekliliğini tespit etmek amacıyla yapılan "Belediyelerde hizmet içi eğitim uygulamaları: Konya Büyükşehir Belediyesi uygulaması" adlı çalışmada; eğitimlerin daha etkili olması için öncelikle ihtiyaç analizi yapılması gerektiği belirtilmiştir. Hizmet içi eğitimlerin kurum içi iletişime, iş uyumunu sağlamaya ve olumlu motivasyon geliştirmeye katkı sunabileceği belirtilmiştir.

Kalkancı (2016) tarafından; çalışanların hizmet içi eğitim ihtiyaçlarını ve iş doyum düzeylerini incelemek amacıyla yapılan "Kamu personelinin hizmet içi eğitim ihtiyaçlarının ve iş doyum düzeylerinin incelenmesi: Adana büyükşehir belediyesi örneği" adlı çalışmada; çalışanların %31'inin iş alanındaki teknolojik yenilikler konusunda eğitim ihtiyacı olduğunu belirttikleri tespit edilmiştir. %25'inin bilgisayar, %22'sinin oryantasyon, %20'sinin rehberlik-danışmanlık hizmetleri, %17'sinin özlük hakları, %14'ünün yabancı dil, %13'ünün iş güvenliği, %13'ünün iş araçlarını kullanma teknikleri ve %10'unun muhasebe konularında eğitim ihtiyacı talebi olduğu belirtilmiştir.

Yavuz (2017) tarafından; insan kaynakları yönetiminde hizmet içi eğitimlerin belediyede çalışan memurların motivasyonu üzerindeki etkisini incelemek amacıyla yapılan "İnsan kaynakları yönetiminde hizmet içi eğitim faaliyetlerinin iş motivasyonuna etkisi: Belediye uygulaması" adlı çalışmada; hizmet içi eğitimler ile iş motivasyonu arasında pozitif ilişki olduğu tespitinden hareketle eğitimlerin motivasyon üzerinde etkili olduğu belirtilmiştir.

Erel (2019) tarafından; belediyeler tarafından düzenlenen hizmet içi eğitimlere karşı çalışanların tutumlarını belirlemek amacıyla yapılan "Belediye çalışanlarının hizmet-içi eğitimlere ilişkin tutumları: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi ve TESKİ örneği" adlı çalışma kapsamında eğitimlerden memnuniyet oranının yüksekliğinden hareketle eğitim faaliyetlerinin çalışanlar tarafından olumlu değerlendirildiği belirtilmiştir.



Bıyıklar (2019) tarafından; etik eğitimlerinin kamu personeli üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi amacıyla yapılan "Belediyelerde kurumsal etik kültürünün oluşmasında hizmet içi eğitiminin rolü" adlı çalışmada; etiğe dayalı kurum kültürünün oluşmasında etik eğitiminin olumlu katkısı olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca kurum kültürünü oluşturmanın en önemli faktörünün eğitim olduğu ve eğitimin ise aileden başlaması gerektiği belirtilmiştir.



## BÖLÜM III

### 3. YÖNTEM

Belediyeler için teknoloji temelli hizmet içi eğitim ölçme aracı geliştirmek amacıyla yapılan çalışmanın bu bölümünde; araştırmanın modeli, evren ve örneklem grubu, veri toplama süreçleri ve verilerin analizi yer almaktadır.

#### 3.1 Araştırma Modeli

Bu çalışmada ölçme aracı için soru havuzu oluşturmak amacıyla nitel araştırma yöntemlerinden görüşme tekniği kullanılarak veriler toplanmıştır. Görüşme formu, bir araştırmacı ile araştırma örneğinde bulunan birey arasında gerçekleştirilen kontrollü ve amaçlı bir sözel iletişim biçimidir (Cohen ve Manion, 1994). Araştırmacı görüşme formu aracılığıyla örneklem grubunda yer alan bireyin problem durumuna ilişkin görüşlerini alır, bu görüşlerin analiz edilmesi ve sonuçlarının yazılmasıyla araştırmasını tamamlar. Nitel araştırmalar, 20. yüzyılın başlarından itibaren, insan yaşamının karmaşık yapısı, insanlara dair pozitivist yaklaşımların kabul etmediği olgu ve gizemleri belirleme çalışmaları olarak sosyoloji, psikoloji ve antropoloji bilimlerinde başladığı görülmektedir. Nitel araştırmalar, araştırmanın doğal olay ve olguları belirleme özelliğinden dolayı doğal araştırmalar olarak, belirlenen problem durumuna ilişkin örneklem grubunda yer alan kişilerin bireysel görüşlerini içermesi dolayısıyla yorumlayıcı araştırmalar olarak ve belirlenen problem durumuna ilişkin konuyu kendi sosyal ortamı içerisinde derinlemesine ve detaylı incelemesinden dolayı ise alan araştırmaları olarak birbirinden farklı isimler verilmektedir (Baltacı, 2017). Nitel araştırmalar sorgulayıcı ve yorumlayıcı bir yaklaşımla incelenen problemi kendi doğal ortamındaki tüm boyutlarıyla anlama çabası olarak tanımlanır (Guba ve Lincoln, 1994; Klenke, 2016).

Bu çalışmada, teknoloji temelli hizmet içi eğitimler için geliştirilen ölçme aracının uygulanması aşamasında ise nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nicel araştırmalar; belirlenen problem durumu hakkında sayısal, ölçülebilir, biçimsel, nesnel ve sistemli bir biçimde inceleme yapmak amacıyla kullanılır (Bruns ve

Grove, 1993). Bu çalışmada nihai ölçme aracında yer alan maddelerin örneklem grubuna uygulanma süreci için nicel araştırma yöntemi seçilmiştir.

Görüşme formlarının analiz edilmesinin sonucunda toplanan veriler doğrultusunda hazırlanan soru havuzu uzman görüşüne sunulurken nihai ölçme aracı maddeleri belirlenmiş ve nicel analiz yapılmıştır. Bu çalışma kapsamında hem nitel hem de nitel araştırma yöntemlerinin bir arada kullanıldığı karma yöntem kullanılmıştır. Creswell (2021) tarafından yapılan tanıma göre karma yöntem, araştırmaya konu problem durumunu anlamak amacıyla toplanan nitel ve nicel veri setlerinin bütünleştirilmesiyle ve bu bütünleştirmenin avantajlarından faydalanarak çıkarılan davranış bilimleri, sağlık ve sosyal alanlarda kullanılan bir araştırma yöntemidir.

### 3.2 Evren ve Örneklem

#### 3.2.1 Araştırmanın nitel boyutuna ait çalışma grubu

Bu araştırmanın nitel boyutuna ait çalışma grubunda, daha önce teknoloji temelli hizmet içi eğitim faaliyetine katılan Malatya Büyükşehir Belediyesi'nden 10 ve Kayseri Büyükşehir Belediyesi'nden 5 çalışan olmak üzere toplam 15 personel yer almaktadır. Çalışma grubu Tablo 6'da verilmiştir.

**Tablo 6.** Çalışma grubu

KATILIMCI	f	%
MBB	10	66,7
KASKİ	5	33,3
<b>TOPLAM</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Malatya Büyükşehir Belediyesi çalışanları M1, M2..., M10; Kayseri Büyükşehir Belediyesi çalışanları ise K1, K2..., K5 olarak kodlanmıştır. Katılımcıların daha önce aldıkları teknoloji temelli hizmet içi eğitimlere ilişkin veriler Tablo 7'de yer almaktadır.

**Tablo 7.** Katılımcıların aldığı TTHİE sayıları

KATILIMCI	ALDIĞI TTHİE SAYISI
M1	2
M2	3
M3	4
M4	2
M5	4
M6	4
M7	3
M8	10 +
M9	4
M10	2
K1	5
K2	3
K3	6
K4	11
K5	15

### 3.2.2 Araştırmanın nicel boyutuna ait çalışma grubu

Bu araştırmanın nicel boyutuna ait çalışma grubunda, 7 büyükşehir olmak üzere 10 ilden toplam 313 personel yer almaktadır. Çalışma grubu Tablo 8’de verilmiştir.

**Tablo 8.** Araştırmanın nicel boyutuna ait çalışma grubu illere göre katılımcı sayıları

İL ADI	KATILIMCI SAYISI
Amasya Belediyesi	1
Bursa Büyükşehir Belediyesi	1
Çorum Belediyesi	1
Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi	1
Edirne Belediyesi	6
İstanbul Büyükşehir Belediyesi	12
Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi	1
Kayseri Büyükşehir Belediyesi	16
Malatya Büyükşehir Belediyesi	273
Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi	1
<b>TOPLAM</b>	<b>313</b>

### **3.3 Verilerin Toplanma Süreci**

#### **3.3.1 Araştırmanın nitel boyutuna ilişkin veri toplama süreci**

Örneklem grubundaki bireylerin teknoloji temelli hizmet içi eğitimler hakkında görüşlerinin toplanması amacıyla kolay, anlaşılır ve açık ifadeler kullanılarak "neden" ve "nasıl" soru kelimeleriyle oluşturulan EK-1'de verilen görüşme formu kullanılarak nitel boyuta ilişkin veriler toplanmıştır.

#### **3.3.2 Araştırmanın nicel boyutuna ilişkin veri toplama süreci**

Görüşme formu aracılığı ile toplanan veriler değerlendirmeye tabi tutularak bir soru havuzu oluşturulmuştur. Soru havuzu uzman görüşüne sunulurken Lawshe (1975) tarafından oluşturulan 6 aşamalı tekniğe göre soruların uygunluk analizi yapılmıştır. Deneme ölçme aracına alınacak sorular belirlenmiş ve deneme ölçme aracı uygulanarak ilk veriler toplanmıştır. Deneme ölçme aracının analiz edilmesinin ardından nihai ölçme aracı oluşturularak nihai veriler toplanmıştır.

### **3.4 Verilerin Analizi**

#### **3.4.1 Nitel verilere ilişkin analizler**

Bu çalışmanın nitel boyutuna ilişkin veri analizinde, örneklem grubuna sunulan görüşme formu aracılığıyla toplanan veriler hiçbir değişiklik yapılmadan yazılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme formuna verilen cevaplar her soru için ayrı ayrı bulgular bölümünde verilerek analizler tamamlanmıştır.

#### **3.4.2 Nicel verilere ilişkin analizler**

Lawshe (1975) yöntemi doğrultusunda uzman görüşüne sunular soruların KGO'ları kullanılarak KGİ'leri hesaplanmıştır.  $KGİ \geq KGÖ$  olan maddeler deneme ölçme aracına alınarak deneme ölçme aracında yer alacak sorular belirlenmiştir. KGÖ olarak Ayre ve Scally (2014) tarafından belirlenen kapsam geçerlilik oranlarına ilişkin yeni kritik değerler dikkate alınmıştır.

Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlere ilişkin düşünceleri temsil eden ifadelere verilen cevaplara karşılık gelen puanlar Tablo 9'da sunulmuştur.

**Tablo 9.** Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlere ilişkin düşünceleri temsil eden ifadelere verilen cevaplara karşılık gelen puanlar

İfadeler	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
<b>Puan</b>	4	3	2	1	0

Veri analizinde hipotezlerin test edilmesi, verilen yapısına, ölçeklerin türüne ve verilerdeki dağılım biçimine bağlı olmak üzere "parametrik testler" ve "parametrik olmayan testler" olarak iki sınıfa ayrılmaktadır. Belirli hipotetik evren dağılımlarına ve bu dağılımların ortalama, standart sapma ve sair parametrelerine dayalı algoritmaları içeren ve esnek olmayan bir yapıya sahip yöntem ve teknikler parametrik testlerdir. Evren dağılımlarından bağımsız şekilde, gözlenen ve beklenen değerlerin farkı, sıra farkları gibi temel ve betimsel tahminlere dayalı algoritmalara sahip olan esnek yöntem ve tekniklere ise parametrik olmayan testler adı verilir. Parametrik olan testlerin istatistiki açıdan güçleri ve etki büyüklükleri parametrik olmayan testlere nazaran daha yüksektir. Parametrik olmayan testler; normalliğin, bağımsızlığın, homojenliğin, küreselliğin, doğrusallığın ve çoklu bağlantılılığın sağlanmadığı, parametrik test varsayımlarının sağlanmadığı durumlarda kullanılabilir (Buskirk, Willoughby ve Tomazic, 2013; McKillup, 2012; Howitt ve Cramer, 2011; Ravid, 2011; Field, 2009; Stevens, 2009; Krzanowski, 2007; Foster, Barkus ve Yavorsky, 2006; Leech, Barrett ve Morgan, 2005; Sharma, 1996).

İlk verilerin, SPSS Statistics 25 paket programı aracılığıyla analizleri yapılmıştır. Yapılan analizler sırasıyla aşağıda verilmiştir.

- Deneme ölçme aracına ait tanımlayıcı istatistikler
- Normallik testi
- Açıklayıcı faktör analizi (AFA)
- Korelasyon analizi

- Alt-üst grup ortalamaları farkına dayalı (iç tutarlılık ölçütüne dayalı) madde analizi
- Basit doğrusal regresyon tekniği ile madde seçimi
- Cronbach alfa güvenirlik analizi
- Doğrulayıcı faktör analizi (DFA)



## BÖLÜM IV

### 4. BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde görüşme formu aracılığıyla toplanan verilere ilişkin bulgulara ve yorumlara yer verilmiştir.

#### 4.1 Nitel Verilere İlişkin Bulgular

##### 4.1.1 Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin çalışanların kariyerine katkısına ilişkin sonuçlar

"Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin kariyerinize katkı sağladığını düşünüyor musunuz?" sorusuna örneklem grubu tarafından verilen yanıtlar aşağıda verilmiştir:

*"Evet kesinlikle hem kolaylık hem katkı sağlıyor."*

*"Teknolojinin hızla ilerlediği günümüzde yeni gelişmelerden haberdar olarak edilen bilgileri mesleki hayata tatbik etmek kariyerlerimize olumlu katkı sunacaktır."*

*"Gelişim ve değişim açısından kariyerimize tabi ki katkı sağladığını düşünüyorum. Çünkü teknoloji temelli hizmet içi eğitimler, bilgilerin güvenilirliğini ve güncelliğini artırmayı sağlar. Bu da bireysel gelişmemizi destekler."*

*"Evet düşünüyorum. Çünkü işerimiz hakkında bilgi birikimi artırarak ilerlememizi ve mevcut bilgilerimizi güncellemeyi sağlar."*

*"Evet, aldığım eğitimler mesleğime yönelik olduğu için kendi gelişimim açısından bana faydası oldu bu sayede beni daha iyi noktalara getirdi."*

*"Kısmen etkiliyor çünkü eğitimde anlatılan konulara hâkim olan personel işlerini daha hızlı yaparken diğerleri yani eğitime katılmayan ya da katıldığı eğitimde konuyu anlamayanlara göre daha seçkin bir personel konumuna yüksele biliyor."*



*"Teknoloji çağında yaşadığımız ve hayatın her alanında teknoloji ile karşılaştığımız için bu tür eğitimlerin bu ve bundan sonraki yıllarımızda iş yaşamımızı olumlu etkileyeceğinden katkısının olacağını düşünüyorum."*

*"Aldığım teknoloji temelli eğitimler başarıma yüksek oranda katkı sağladı. Teknoloji çağında olduğumuz bu süreçte birçok alanda aldığım eğitimler yeterliliğimi iyi seviyede arttırmıştır."*

*"Yapılan iş hangi alanda olursa olsun varılmak istenilen sonuca kolay ve hızlı bir şekilde ulaşmayı sağladığından ve bunu katılımcıya öğrettiğinden dolayı teknoloji temelli eğitimlerin kariyerime katkısı çok fazla oldu."*

*"Evet. Çünkü daha iyi bir iş, kariyer ve daha iyi gelir elde etme şansı olur."*

*"Verilen eğitimler personelin yatay ve dikey geçişlerine katkı sağlar. Çünkü bilgi ve becerisi artar."*

*"Kesinlikle düşünüyorum, çok verimli bilgiler öğrendim ve katkı sağladı. Her eğitime girmeye çalışıyorum."*

*"Evet, kesinlikle katılıyorum. Mesleki hayatımda kullanmış olduğum CAD ve GIS gibi programlarda faydasını gördüm. Meslek hayatımdaki başarılı olmamı sağladı."*

*"Evet, tecrübe sağlayarak katkı sunar."*

*"Evet. Çünkü başarılı olup iş hayatında bir statü kazanmamızı sağlar."*

Çalışma grubundaki bireylerin; kariyer edinmek, iş sahibi olmak, iş yerinde yükselmek ve iyi bir gelire sahip olmak içinde bulunduğumuz yüzyılda teknolojiyle yakından ilişkili olduğunu düşündüğü ve bu nedenle teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin çalışanların kariyerine olumlu katkısı olacağına kanaat getirdikleri düşünülmektedir.

#### 4.1.2 Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin iş başarı düzeyine etkisine ilişkin sonuçlar

"Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin iş başarı düzeyinizi etkilediğini düşünüyor musunuz?" sorusuna örneklem grubu tarafından verilen yanıtlar aşağıda verilmiştir:

*"Teknoloji temelli olduğu için eğitim sürekli olabiliyor. Bu da eğitimin güncelliğini koruyarak etkisini fazlalaştırıyor."*

*"Evet, proje oluşturma ve sunum teknikleri açısından faydalanabileceğimiz bu eğitimler gerek zamanı verimli kullanmak gerekse de nitelikli ürünler ortaya çıkarmada fayda verecektir."*

*"İş hayatında meydana gelen gelişmelere ve yeniliklere uyum sağlamada, iş metot ve tekniklerini geliştirmede, mesleki sorunları çözme becerisini geliştirmede, iş verimini artırmada ve iş performansını artırmada etkili olduğunu düşünüyorum."*

*"Kesinlikle etkiliyor. Teknolojik eğitimler bakış açımı değiştirebiliyor ve farklı deneyimler ve kazanım sağlamış oluyorum."*

*"Evet, bu eğitimler teknoloji temelli olduğu için hata yapma olasılığımı en aza indiriyor bu da başarı düzeyimi arttırıyor."*

*"Evet çünkü özellikle muhasebe programı, ihale ve hakediş hazırlama programları hata yapma olasılığını minimal düzeyde tutuyor."*

*"Elbette ki, hizmet içi eğitimleri iş yerlerinde ve çalışılan kurumlarda bir birikim olarak değerlendiriyorum. Zamanla iş ve hizmet kalitesinin arttığını düşünüyorum."*

*"Evet etkilediğini düşünüyorum. Çalıştığım kurumda değişen ve yenilenen programlar ve bunlardan dolayı aldığım eğitimler kendimi geliştirmeme ve daha hızlı sonuç almama vesile olmaktadır."*

*"Katıldığım eğitimler zihnimde tasarladığım projeyi ortaya koyma ve sorun çözme noktasında her zaman ufkumu genişletmiş olup, başarı düzeyimi artırmamda bana yardımcı olmuştur."*

*"Evet. Çünkü teknoloji düzeyini yükseltir, sürekli yeni teknolojik bilgiler ve araçlar üretildiğinden bu bilgiler yaygınlaştığı için teknoloji temelli eğitimler iş başarısı yükselmiş olur."*

*"Eğitime katılan personelin isteğine bağlı olarak kullanacağı teknolojik araçların üst düzey şekilde kullanmasını sağlar. Bu da işini daha iyi yapmasını sağlar."*

*"Evet, düşünüyorum, uygulamaların kısa ve pratik yollarını öğreniyorum ve kısa zamanda güzel işler çıkarmamı sağlıyor."*

*"Evet düşünüyorum. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin; kendimi geliştirmeme, atlamış veya gözden kaçırmış olduğum bazı komut veya yazılımlarla ilgili eksiklerimi düzeltmeme ve daha güzel işler çıkarmama faydası oldu."*

*"Evet düşünüyorum. Bizleri geliştirir. İşlerimizi daha iyi yapmamızı sağlar."*

*"Evet eğitimler sahada alacağım kararları etkiliyor. Daha iyi kararlar alabiliyorum."*

Çalışma grubundaki bireylerin; bilgi ve becerilerin güncel tutulmasını ve geliştirilmesini, zamanı daha verimli kullanabilmeyi, teknik ve teknolojik yeterlilikleri geliştirmeyi, hata yapma olasılığını en aza indirmeyi, hızlı sonuçlar almayı ve pratik çözümler sunmayı sağladığını düşündükleri için teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin iş başarı düzeyine olumlu etkisinin olduğu kanaatini belirttikleri düşünülmektedir.

#### **4.1.3 Hizmet içi eğitimlerin işe ve iş yerine olan bağlılığını etkileme oranına ilişkin sonuçlar**

"Hizmet içi eğitimlerin işinize ve iş yerinize olan bağlılığınızı etkilediğini düşünüyor musunuz?" sorusuna örneklem grubu tarafından verilen yanıtlar aşağıda verilmiştir:

*"Evet eğitimle beraber bağlılık artıyor. Çünkü işini daha iyi yapmak insanın daha çok sevmesini sağlıyor."*

*"Hizmet içi eğitimler sayesinde geçmiş tecrübelerden bilgi edinip hatayı en aza indirmek yeni gelişmelerden haberdar olup geleceğe dair hazırlıklı olmak ve bu sayede çalışılan kuruma yapılan işe ve bireyin kendine olan güveninin artmasını sağlayacak ve doğal olarak aidiyet yani bağlılığı da sağlayacaktır."*

*"Kurumlarda verilen hizmet içi eğitim; genellikle kişiye işiyle ilgili bilgi, beceri ve tutumlar kazandırır yani mesleki eğitim niteliği taşır. Bu da çalışanların başarı, gelişme, sorumluluk alma ve ilerleme düşüncesinin gelişmesine, kendini geliştirmesine ve kendine güveni arttıracığından dolayı, işine daha sıkı sarılmasını sağlar."*

*"Evet, iş yerine ve iş yapmaya daha istekli hale getiriyor."*

*"Evet, eğitimler toplu halde olduğu için iş arkadaşlarıyla daha fazla vakit geçirme fırsatım oldu bu da işime ve iş yerime olan bağlılığı arttırdı."*

*"Her yeni bilgi ile kendimizi değerli hissederken çalışmalarımıza yaptığımız olumlu katkıdan dolayı da mutlu oluyoruz. Bu da bizim iş yerinde pozitif bir enerjiye sahip olmamızı sağlıyor."*

*"İş yerlerine bağlılığımı etkilediğini düşünmüyorum."*

*"Evet aldığımız her yeni eğitim yeni şeyler öğrenmeme vesile olmakta ve işlerin daha hızlı ilerlemesini sağladığından işlerimin daha hızlı yapabilmem daha kolaylaşması işime ve iş yerime olan bağlılığımı arttırıp daha öz verili çalışmamı sağlamaktadır."*

*"Kariyer ve başarı düzeyini etkileyecek eğitimlere katılma fırsatının verilmesi işverenin çalıştırdığı işçiyi önemseydiğini gösterdiği için iş yerime olan bağlılığımı, eğitimlerin yapılan işle alakalı sorunlara çözüm getirme noktasında yardımcı olması dolayısıyla da işe olan bağlılığımı arttırmaktadır."*

*"Evet. Çünkü eğitimler sayesinde bilgi ve becerilerimiz gelişir, çalışanlar arasında moral artar, iş yerinde kurumsallık oluşur, kişinin iletişim becerisi artar. Böylece bağlılık da artar."*

*"Eğitimler işe uyumluluğu artıracığı için iş yerine olan bağlılığını da olumlu etkiler."*

*"Evet, eğitimlerden yeni bilgiler edince daha bir özveriyle çalışma isteği oluşuyor, hem de iş yerime daha da kendimi vermiş oluyorum."*

*"Almış olduğum projelerde, işlerde daha yüksek verimde ve özverili bir şekilde çalışmamda etkili olmuştur."*

*"Evet düşünüyorum. Çünkü işime bağlılığımı ve motivasyonumu arttırmıştır."*

*"Evet sorunları daha rahat çözmek ve katkı sağlamak bağlılığımı olumlu etkiliyor."*

Çalışma grubundaki bireylerin; iş arkadaşlarıyla iş dışında vakit geçirme imkânı samimiyeti artıracığını, yeni bilgiler öğrenmenin çalışmaya teşvik edeceğini, daha hızlı iş yapmanın özverili ve mutlu çalışmayı sağlayacağını, bilgi ve birikimi artırarak moral ve motivasyon artışı sağlayacağını, kurumsallık ve uyum sağlayacağını düşündükleri için teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin işe ve iş yerine olan bağlılığa olumlu etkisinin olduğu kanaatini belirttikleri düşünülmektedir.

#### **4.1.4 Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler sonucu öğrenilen bilgilerin işleri hangi açıdan kolaylaştıracağına ilişkin sonuçlar**

"Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler sonucu öğrendiğiniz bilgiler işinizi kolaylaştırır mı? Hangi açıdan kolaylaştıracağını açıklayınız." sorusuna örneklem grubu tarafından verilen yanıtlar aşağıda verilmiştir:

*"Kesinlikle kurumumun kullandığı bütün programları ve işleyişleri anlamamızda kolaylık sağladı."*

*"Zamanı en verimli şekilde kullanarak daha nitelikler ürünler oluşturmaya yardım edecektir."*

*"Kazandığımız bilgiler işimizi tabi ki kolaylaştırır. Örneğin; sorun çözme becerimizi geliştirir, kendimizi geliştirmemizi sağlar, işimizle ilgili bilgi, beceri ve tutumlar kazandırır, daha etkili ve güvenilir sonuç almamızı sağlar."*

*"Evet kolaylaştırıyor. Mesela daha önce resmi yazışmaları tamamen matbu kağıtlar üzerinden yapıyorduk ve imza için yöneticilerimize elden ulaştırıyorduk. Şimdi ise bilgisayar ortamından çok daha kolay ve hızlı yapıyoruz."*

*"Evet kolaylaştırdı, bu sayede zamanı daha iyi kullanmaya başladım."*

*"EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) gibi programlar imza sürecinde üst idarenin de çalışan alt düzeydeki personeline zamandan tasarrufunu sağlamakla beraber kâğıt israfını önlemesi bir avantaj olduğu gibi eskiden olduğu gibi evrakları dosyalama olmadığı için arşivde yazıların aranması ve bulunması aşamalarında dijital ortam çok daha avantajlı olmaktadır."*

*"Teknolojik anlamda öğrendiğim her yeni bilginin, çalışma hayatımda birçok işimi kolaylaştırdığını düşünüyorum. Örneğin; arşivleme ve dosyalama ile dijital anlamda envanter çıkarılarak, geçmişe yönelik kıyaslama ve birikim sağlanabiliyorum. Raporlama kolaylaşıyor ve veri kaybının önüne geçiliyor. Ayrıca dijital anlamda yapılan bu işlerle kâğıt vb. sarf malzemenin israfının önüne geçilmiş olur."*

*"Evet aldığım tüm teknoloji temelli hizmet içi eğitimler bana hem daha pratik olmamı zamandan tasarruf etmemi, daha kaliteli iş çıkarmamı sağlamaktadır."*

*"Kamu kurumundaki tüm birimlerin yaptığı işler ile alakalı koordinasyon sağlayarak, bütünsellik oluşturma noktasında yardımcı olduğu, yapılan iş bitim noktasına yaklaşmışken tekrar başa dönme problemini ortadan kaldırdığı ve sonuç olarak vatandaş memnuniyetini artırdığı için kesinlikle iş kolaylığı sağlamaktadır."*

*"Evet. İş ile alakalı bilgiler en kısa sürede öğrenilmiş olur. İşeri yapma süremiz de azalmış olur."*

*"Teknoloji eğitimlerinde çalışan kişinin kendine verilecek işi daha hızlı ve etkin yapmada güven duygusu gelişir ve öğrenme süresi kısalmır."*

*"Evet kolaylaştırır. Bazı bilgileri online derslerden vs. izleyerek öğreniyorum ama hizmet içi eğitimler sayesinde öğrendiklerim ile işlerimi daha kolay yoldan çözümlenmekteyim."*

*"İşlerimi daha hızlı ve pratik olarak bitirmemde faydası olmuştur. Daha düzenli ve kaliteli işler çıkarmamı sağlamıştır."*

*"Hem zamandan tasarrufu ve hem hızlanma sağlar. Yani işler daha kolay yapılır."*

*"Evet, sorunlarla ilgili çözümlerde katkı sağlıyor. Çünkü neyi nasıl yapacağımızı öğreniyoruz."*

Çalışma grubundaki bireylerin; işleri zaman, hız, verimlilik, düzen, kalite, kolay arşivleme ve kolay raporlama açılarından kolaylaştırdığı kanaatinden dolayı teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin iş yapma kabiliyetini kolaylaştırdığını belirttikleri düşünülmektedir.

#### **4.1.5 Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin işlerin kalitesini nasıl etkileyeceğine ilişkin sonuçlar**

"Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler işinizin kalitesini nasıl etkiler?" sorusuna örneklem grubu tarafından verilen yanıtlar aşağıda verilmiştir:

*"Zamanı verimli kullanmamızı sağladığı için işimizin kalitesini olumlu etkiler."*

*"İlkin parşömen kağıtlara karalama olarak başlayan çizimler çağımızda VR gözlüklerle sunum yapılan bir hal almıştır. Teknoloji her geçen gün ilerlemekte bizlerin de bu ilerlemeyi takip etmesi gerekmektedir. Böylece işlerin çağımıza uygun ve kaliteli yapılması sağlanır."*

*"Eğitimler çalışanları geliştirdiği gibi bir düzen ortamı da sağlayacağından dolayı, işin niteliği, verimi ve tabii ki kalitesini de artıracaktır."*

*"Olumlu etkiliyor. Mesela yazışmaların bilgisayardan yapılmaya başlaması yazışma süreçlerinin kalitesini artırdı."*

*"Hata yapma olasılığını azalttığı için, daha kısa zamanda daha fazla iş yapma imkânı sunduğu için işin kalitesini artırır."*

*"İnsan eli ile yapılan hesaplamalar ve tutulan kayıtlara nispeten daha güvenilir ve ulaşılmasının daha kolay olması hata payının da minimal düzeyde olması doğrudan işimizin kalitesini de yükseltmektedir."*

*"Teknolojik kaynaklar her geçen gün yeni metot ve teknikler geliştirmiştir. Kişinin bireysel olarak aldığı eğitim kişinin o günün şartlarında bir adım ilerlemesini sağlayacağından işinin kalitesini artıracığını düşünüyorum."*

*"Alınan tüm eğitimler güncel, daha hızlı, daha pratik, çağımıza daha uygun ve yenilikçi olduğundan hizmetlerimize uygunluk açısından kaliteli bir iş çıkarmamızı ve vatandaşa daha hızlı daha kolay ulaşılabilirliği sağlamaktadır."*

*"Oluşturulan bir projenin, sunulan bir işin herkes tarafından açık ve net bir şekilde anlaşılmasını kolaylaştırma noktasında teknik açıdan yaşanan problemlerin önüne geçerek zaman kaybını önleme noktasında katılımcıya sunduğu bilgiler işin kalitesini de artırmaktadır."*

*"Olumlu etkiler. Çünkü, işin kalitesini artırır ve daha profesyonel hizmet verilir."*

*"Eğitimle güven duygusu gelişen personelin yaptığı iş ve ürettiği herhangi bir ürünün kalitesi gözle görülür düzeyde artar."*

*"Hem teknik açıdan hem diğer açılardan iyi yönde etkiler."*

*"Almış olduğum eğitimler genelinde kendi mesleğimle ve çalıştığım birimde yaptığım işlerle alakalı olduğu için iş verimimi ve kalitesini artırır."*

*"Öncelikle iyileşme sağlar. Ekonomiklik sağlar. Daha kaliteli iş çıkmasını sağlar."*

*"Kaliteyi artırıyor. Çünkü düzen ve hız veriyor."*



Çalışma grubundaki bireylerin; zamanı verimli kullanmayı, teknolojiye uyum sağlamayı, hata yapma olasılığını azaltmayı, yeni metot ve teknikler öğrenmeyi, pratik, uygun ve yenilikçi olmayı sağlayacağını düşündüklerinden dolayı teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin işlerin kalitesini artıracığı kanaatini belirttikleri düşünülmektedir.

#### **4.1.6 Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin sunulan hizmetlere yönelik vatandaş memnuniyetini nasıl etkilediğine ilişkin sonuçlar**

"Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler sunduğunuz hizmetlere yönelik vatandaş memnuniyetini nasıl etkiler?" sorusuna örneklem grubu tarafından verilen yanıtlar aşağıda verilmiştir:

*"Uzun zamanda yapılan işler çok kısa sürede yapılmaya başlayabilir. İşlerin hızlı yapılması vatandaş memnuniyetini artırabilir."*

*"Evet artırır. Örneğin yeni sunum teknikleri açısından vatandaşın talep ettiği bir konunun izahatında gerçeklik algısını en üst seviyeye taşıyabiliriz. Talep edilen veya istenilen sonucu daha en başından sunabilme vatandaş memnuniyetini sağlayıp gözden kaçabilecek olası sorunları ortadan kaldıracaktır."*

*"Sunulan hizmetler daha hızlı ve güvenli olacağından vatandaş memnuniyetini de artıracaktır."*

*"Olumlu etkiler. Yine aynı örneği vereceğim. Mesela yazışmaların bilgisayardan yapılmaya başlaması vatandaşın işini daha hızlı görmemizi sağladı. Bu da vatandaş memnuniyetini artırdı."*

*"Vatandaşa daha kısa sürede dönüş yapıldığı için olumlu anlamda etkiliyor."*

*"Olumlu etkileri oluyor çünkü daha teknik çalıştığımızın kanaati oluşturuyor. Şikâyet ve isteklerini daha hızlı iletmeleri ise onlar ile aramızdaki bürokrasi duvarı olmadığını gösteriyor."*

*"Yapılan işin hızını artırdığı için, verilen hizmetin zamanında yapılması vatandaş memnuniyetinin arttıracağını düşünüyorum."*

*"Teknolojik olarak aldığımız eğitimler daha hızlı daha pratik olduğundan kısa süre içerisinde vatandaşın taleplerinin karşılanması, halledilebilir kılması vatandaşları memnun etmektedir."*

*"Vatandaşların kamu kurumuna gelmeden, vakit kaybı yaşamadan teknolojik cihazlar vasıtasıyla yapmak istedikleri işlemlere ait bilgilere, yaptıkları işlemlere ait sonuçlara ulaşımını kolaylaştırır. Bu nedenle teknoloji temelli eğitimlerin önemli olduğunu ve vatandaş memnuniyetini de sağlayacağını düşünüyorum."*

*"İşler daha iyi yapıldığı için vatandaşın memnuniyet seviyesi yükselir."*

*"İş yerinde bulunan teknolojik cihazları etkin şekilde kullanabilen ya da teknik bilgiye sahip olan personel vatandaşı ikna ve karşıdakinin anlayabileceği şekilde anlatması vatandaşı memnun eder."*

*"Vatandaş ile görüşmemizde almış olduğumuz eğitimin yansımalarını görüyoruz. Vatandaş memnuniyetini sağlıyor. Çünkü vatandaşların işlerini daha iyi çözümlüyoruz."*

*"Vatandaşlarımızın sorunlarını çözmede, almış olduğumuz eğitimler etkin rol oynadığı için, vatandaşlarımızın memnuniyetlerini olumlu yönde görmekteyim."*

*"Vatandaşın güvenini sağlar. Çünkü şeffaflık ve kalite sağlar."*

*"Olumlu etkiliyor, çözüme kavuşturulan sorunların kalıcı olması vatandaşları mutlu ediyor."*

Çalışma grubundaki bireylerin; işlerin kısa sürede yapılmasını, taleplerin daha iyi karşılanmasını, bürokrasinin azaltılmasını, şeffaflık ve kalite sağlayacağından dolayı teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin vatandaş memnuniyetini arttıracağı kanaatini belirttikleri düşünülmektedir.

#### **4.1.7 Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin gerekliliğine ilişkin sonuçlar**

"Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin gerekli olduğunu düşünüyor musunuz?" sorusuna örneklem grubu tarafından verilen yanıtlar aşağıda verilmiştir:

*"Kesinlikle sürekli olacak şekilde gerekli olduğunu düşünüyorum. Çünkü sürekli olursa bilgiler güncel kalacaktır."*

*"Evet, düşünüyorum. Çünkü çağımıza uygun hizmet sunabilmek için bu hem gerekli hem de elzemdir."*

*"Gerekli olduğunu düşünüyorum çünkü; kullandığımız yazılım ve donanımlarla ilgili güncel bilgilerin öğrenilmesi ya da yeni yazılım ve donanımlarla ilgili bilgiler verilmesi işle ilgili pratik bilgilerin sağlamlasını, en etkin kullanım yollarının gösterilmesini ve ihtiyaçlara hızlı cevap verilmesini sağlar."*

*"Evet gerekli olduğunu düşünüyorum. Çünkü işleri daha kolay ve daha hızlı yapabiliyoruz."*

*"Eğitimler sayesinde öğrenilen beceriler olduğu için gerekli olduğunu düşünüyorum."*

*"Kesinlikle evet hatta daha sık yapıp tüm çalışmalarımızın teknoloji çağına uygun düzeye gelmesi kanaatindeyim."*

*"Yapılan işe ve kişinin becerilerine yönelik eğitimlerin gerekli olduğu kanaatindeyim."*

*"Kesinlikle daha etkili olduğunu düşünüyorum. Teknolojik bir çağda yaşadığımız ve bu durumun daha da gelişip ileri seviyelere ulaşacağını düşündüğümüzden aldığımız her teknolojik hizmet içi eğitimin hem kendi gelişimim için hem de vatandaşlar için yararlı olacağını ve gerekli olduğunu düşünüyorum."*

*"Yaşadığımız dönemde yapılan iş ne olursa olsun zaman kaybı yaşanmadan, sonuca doğrudan ulaşmak, süreci hızlandırmak, ileride karşılaşılabilecek sorunlar için şimdiden önlem almak ve uzun vadeli projeler*

*ortaya koymak önem arz ettiğinden ve teknoloji temeli eğitimler de bu durumlar ile alakalı bilgiler verdiğinden dolayı gereklidir."*

*"Dünyada yaşanan yoğun rekabet, bilgi ve teknolojideki hızlı gelişmeler, hizmet öncesi eğitimle alınan bilgilerin zamanla iş ortamında yetersiz kalmasını doğurmuştur. Bu durum, hizmet içi eğitimin gerekliliğini ortaya koymuştur."*

*"Gelişmeye açık olan bir çağ teknik eğitimleri mecburi kılmaktadır. Eğitimler olmazsa ağa ayak uydurmak daha da zorlaşır."*

*"Evet düşünüyorum, bazen kurumda bilmediğimiz soruyu amire vs. soramıyoruz ama hizmet içi eğitimlerde öğrenmiş oluyoruz."*

*"Evet düşünüyorum. Çünkü kişilerin kendini geliştirmesi ve zaman kazancı sağlıyor."*

*"Kesinlikle düşünüyorum gerekirse zorunlu hale getirilmeli. Çünkü her geçen gün daha farklı teknolojiler iş hayatımıza giriyor."*

*"Evet tabi ki de. İhtiyacımız olduğunu düşünüyorum çünkü."*

Çalışma grubundaki bireylerin; bilgilerin sürekli güncel tutulması, yeni bilgi ve beceriler kazandırması, işlerin daha kolay ve daha hızlı yapılması, dünyadaki hızlı gelişmelere karşın hizmet öncesi eğitimlerin yetersiz kalmasından dolayı teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin gerekli olduğu kanaatini belirttikleri düşünülmektedir.

#### **4.1.8 Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler ile diğer hizmet içi eğitimler arasındaki farklara ilişkin sonuçlar**

"Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler ile diğer hizmet içi eğitimler arasındaki farkları karşılaştırınız?" sorusuna örneklem grubu tarafından verilen yanıtlar aşağıda verilmiştir:

*"Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin daha verimli olduğu söylenebilir. Nihayetinde artık işlerin büyük çoğunluğu teknolojiyle bağlantılı."*

"Her alandaki hizmet içi eğitim bireyin gelişimine katkı sunar. Teknoloji tabanlı eğitimler yeni kabiliyetler öğrenme ve yeni çözüm yolları gösterme açısından düşünce tarzını olumlu etkiler."

"İş hayatında çoğunlukla teknoloji entegrasyonu var. Bu nedenle teknoloji temelli eğitimler daha daha önemlidir. Çünkü diğer eğitimler genellikle teoriye dayalıdır. Ancak teknoloji temelli olan eğitimler pratiğe daha yakın."

"Hizmet içi eğitim alırken daha çok anlatım yapıyor. Ama teknoloji temelli eğitimler bilgisayar veya cihazlar üzerinden daha çok uygulamalı yapıyor. O yüzden daha çabuk öğrenebiliyoruz."

"Teknoloji temelli eğitimlerde görsel hafızanın daha ön planda olduğunu bu sebeple diğer hizmet içi eğitimlerden daha fazla akılda kalıcı olduğunu düşünüyorum."

"Diğer hizmet içi eğitimler çalışmalarımızın yasal dayanaklarını ifade ederken teknoloji temelli eğitimler çalışmalarımızın hızlı ve güvenilir olmasını sağlamakla birlikte bulunduğumuz çağa uyum sağlamamızı kolaylaştırıyor."

"Park bahçe işlerinden örnek verecek olursak sulama teknikleri dediğimizde ya da budama teknikleri dediğimizde teknik sabittir. Fakat peyzaj için önceden tasarımlar yapılması ve sahadaki uygulamanın yapılmasından önce görsel olarak görülmesi yapılan tasarımın uygun olup olmadığına önceden karar verilebilmesi işleri daha güzelleştirebilir. Diğer eğitimler de önemlidir ama teknolojik eğitimler işlerle ilgili daha hızlı ve önceden öngörebilme sağlar."

"İkisinin de gerekli olduğunu düşünüyorum ama teknoloji temelli hizmet içi eğitimler günümüz çağına daha uygun olduğu kanısındayım. Hayatımızda işlerimizin artık birçoğunda teknolojik araçlardan faydalanıyor ve birçok alanda kullanıyoruz. Örneğin artık ıslak imzalı evraklar değil de mobil imzalı, e imzalı evraklar kullanılmakta. Hem kâğıt israfı önlenmekte hem zaman israfından yüksek oranda kurtulmuş durumdayız."

"Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin katılımcının ufkunu genişletilerek doğrudan sonuca varmayı, karşılaşılan sorunlar var ise alternatif yollar ile bu

*sorunları nasıl çözüme kavuşturabileceğini katılımcıya öğrettiğini, diğer hizmet içi eğitimlerde ise verilen bilgilerin katılımcıya tam olarak katkı sağlamadığını ve zaman kaybı olduğunu tecrübe ettim."*

*"Diğer hizmet içi eğitimler daha çok teorik alanda gelişim sağlar. Ama teknoloji temelli olanlar pratik gelişim de sağlar."*

*"Teknolojik eğitimler daha ziyade görsel, beceri ve teknik boyut isterken diğer eğitimler daha ziyade dinleme teknik gerektirmeyen durumlara girmektedir."*

*"Teknik açıdan farklılıkları vardır, teknik olarak yeni kolaylıklar ve bilmediğimiz çoğu şeyi öğreniyoruz. Diğer eğitimleri okuyarak alabiliriz. Ama teknoloji temelli olanları uzman anlatması gerekiyor."*

*"Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler daha aktif ve pratik bireyler yetiştiriyor. Alışılmışın üzerinde ve ezber yaşantısından uzak, anlayıcı, algılayıcı, çözüm sunan ve üreten bireylerin çoğalmasını sağlıyor."*

*"Tabi ki teknoloji temelli hizmet içi eğitimler genel itibariyle uygulama ağırlıklı oluyor. O yüzden daha çabuk öğreniliyor."*

*"Hizmet içi aldığım eğitim sadece benim için fakat teknoloji bütün kurum için."*

Çalışma grubundaki bireylerin; işlerin çoğunluğunun teknolojiye bağlı olduğunu, daha çok uygulamalı eğitimler yapıldığını ve çağa ayak uydurabilmeyi kolaylaştırdığını düşündükleri için teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin diğer hizmet içi eğitimlere nazaran daha önem arz ettiğini belirttikleri düşünülmektedir.

#### **4.1.9 Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler daha etkili yapacak olan yöntemlere ilişkin sonuçlar**

"Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler düzenlenirken hangi yöntemlerin kullanılması eğitimi daha etkili yapar?" sorusuna örneklem grubu tarafından verilen yanıtlar aşağıda verilmiştir:

*"Uygulamalı bir şekilde olması eğitimi daha verimli yapar."*

*"Sadece yılın bir günü bir haftasında yapılacak bir slayt sunumuyla sınırlı kalmayıp belirli periyotlarda online eğitim üzerinden eğitim alan kullanıcıların gelişimini takip edip onları yönlendirebilmesi gelişim sürecini tamamlanmasının takibi süreci olumlu yönde etkiler."*

*"Çalışların daha çabuk öğrenmesini sağlamak amacıyla eğitimcinin göstererek yaptırma yani görme ve işitmeye dayalı yöntemleri kullanmasının daha etkili olacağını düşünüyorum."*

*"Slayt ve video kullanılarak verilen eğitimler daha verimli ve daha anlaşılır olmayı sağlıyor."*

*"Eğitim yapılan yer ile alakalı birebir canlı bir örnek üzerinden eğitim verilmesi eğitimi daha etkili kılar."*

*"Yaptığımız işin yasal dayanaklarının bilgisine ait seviyelerin tespit edilerek bu eğitimlerin buna bağlı hazırlanması daha sağlıklı bir sonuç alınmasını sağlayabilir. Eğitim içeriği işimizle ilgili yasal dayanaklara göre olmalıdır. Ayrıca uygulamaya ağırlık verilirse daha kolay öğrenilir."*

*"Teknolojik temelli eğitimlerin uygulamalı olarak verilmesi taraftarıyım. Kişinin çalışma ve uygulama alanına yönelik geliştirilmesi gerekmektedir."*

*"Online eğitimler, anlatımlı eğitimler, uygulamalı eğitimler olabilir."*

*"Verilen eğitimin içeriği ile alakalı bilgisayar programlarının, yazılım araçlarının ve teknolojik cihazların tanıtılması, uygulamalı olarak öğretilmesi eğitimi son derece etkili yapacaktır."*

*"Verimliliği arttırmaya yönelik eğitimler ve modern yöntemleri kullanmak etkili olur. Hem anlatım hem uygulama olmalı."*

*"Uygulamalı ve görsel, eğitimcinin ikna, beceri veya kullanması gerektiği teknolojik cihazlara tam hâkim olması gerekir."*

*"Uygulamalı eğitim ise bizzat bizimde bilgisayarda uygulamalı olarak yapılan yöntemler etkili olmaktadır, yani toplu değil de bireyinde direk uygulamaya katıldığı eğitimler etkili olmaktadır."*

*"Kişiyeye yönelik anlatımlar eğitimi daha etkili kılar. Eğitim alanlar daha aktif olmalı. Sadece eğitimci olmamalı."*

*"Eğitimle alakalı görsel sunumlar araçları ve uygulamalı eğitimler."*

*"Bilgisayar kullanılan ve programların birebir gösterildiği eğitimler daha eğitici oluyor."*

Çalışma grubundaki bireylerin çoğunluğu teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin pratiğe ve uygulamaya dönük olması gerektiğini düşündüklerini için uygulamaya ağırlık verilmesi gerektiği kanaatini belirtmiştir.

#### **4.1.10 Teknoloji temelli hizmet içi eğitim verecek olan eğitimcilerden beklentilere ilişkin sonuçlar**

"Teknoloji temelli hizmet içi eğitim verecek olan eğitimcilerden beklentiniz nedir?" sorusuna örneklem grubu tarafından verilen yanıtlar aşağıda verilmiştir:

*"Görsel zenginliğin olmasını beklerim."*

*"Konunun uzmanı olması, verilecek eğitimlerin daha önce uygulandığı sahalara hâkim olup örnekler sunabilmesi gerekir."*

*"Konuya hâkim olmalı, güzel bir anlatımı olduğu kadar uygulamaya da ağırlık vermeli."*

*"Konu hakkında gerekli eğitimleri almış, kendisini geliştirmiş ve insanlarla etkili iletişim kurabilen kişiler olmasını isterim."*

*"Eğitim verilen kişilerin işlerine yarayacak kısımların üzerinde daha fazla durulması, eğitim alan kişilerle aynı dili konuşması gerektiğini düşünüyorum."*

*"Çağımız bilgisayar çağı olmaktan çıkıp yapay zekâ çağına geçiş yapmaktadır. Bu anlamada kamu kurum ve kuruluşlarının tüm çalışmalarını bu bağlamda değerlendirilmesi yapılan iş ve işlemlerin mevcut çağın gereksinimlerine göre teknolojik imkanlar sunulması hem çalıştığımız kurumlar hem de milletimiz için olumlu olacaktır. Özellikle eğitimciler de çağımıza uygun donanıma sahip olmalıdır."*



*"Katılımcıların yaptığı iş alanına ve öğrenme süresine dikkat ederek eğitimler vermesi gerekir. Verilen eğitimin ihtiyaca ve önceliğe yönelik yapılması gerekmektedir."*

*"Eğitimcilerin daha anlaşılabilir olması, dönüt almayı bilmesi, eğitim sonrasında tekrar yapılması vs."*

*"Eğitimi verecek eğitimcinin benimle aynı yollardan geçmiş, aynı sorunları yaşamış ve bir şekilde o sorunları çözüme kavuşturmuş olmasını isterim. Böylece eğitim katılımcıların kafasındaki her soruya bir cevap verecek nitelikte olmuş olur."*

*"Bilgili ve becerili olmalı, iyi gözlem yapabilmeli, birebir iletişim kurabilmeli, yeniliklere açık olmalı."*

*"Eğitimcilerin konusunda uzman ve kurmak istediği cümleleri karşısındakilerin anlama kapasitesine göre seçerek kullanmasını bilmesi gerekmektedir."*

*"Karşılaştığı tecrübeleri aktaran bizim zaman kaybetmeden aynı hatalarla karşılaşmamamızı sağlayan, beden dilini ve konuşmasını etkili kullanan, konuya hâkim, olan eğitimci olmasını isterim."*

*"Dönüt olmayı başarabilen, akıcı sağlıklı ve pratik çözümler sunabilen, kişilerle diyalogu iyi olan eğitmen olmasını isterim."*

*"Verdiği eğitimle ilgili uygulama örnekleri fazla olması, beden dilini iyi kullanması ve alanında uzman olması."*

*"Uzman olmalı, işin detaylarını bilmeli."*

Çalışma grubundaki bireylerin çoğunluğu teknoloji temelli hizmet içi veren eğitimcilerin alanında uzman, uygulamaya ağırlık veren, iletişim kabiliyeti iyi olan, hedef kitleyi iyi tanıyan, dönüt almayı başarabilen yapıya sahip olması gerektiğini belirtmişlerdir.

## 4.2 Nicel Verilere İlişkin Bulgular

### 4.2.1 Belediyeler için teknoloji temelli hizmet içi eğitim ölçme aracı kapsam geçerlik bulguları

Bu çalışma kapsamında 60 maddeden oluşan bir soru havuzu hazırlanmış olup 8 uzman görüşüne başvurularak sorulara ilişkin uygunluk düzeyleri alınmıştır (EK 4). Uzmanların, soru havuzunda yer alan her bir madde için verdikleri uygunluk düzeyleri Tablo 10'da görülmektedir.

**Tablo 10.** Uzmanların kapsam geçerliği doğrultusunda sorulara verdiği uygunluk düzeyleri

Ölçme Aracı Maddeleri	Tamamen Uygun Değil	Biraz Uygun	Uygun	Tamamen Uygun
Madde 1	0	0	3	4
Madde 2	1	0	5	1
Madde 3	1	2	2	2
Madde 4	1	2	1	3
Madde 5	2	0	1	4
Madde 6	0	0	1	6
Madde 7	0	0	1	6
Madde 8	1	0	2	4
Madde 9	1	0	2	4
Madde 10	1	1	0	5
Madde 11	3	0	2	2
Madde 12	1	1	2	3
Madde 13	3	2	1	1
Madde 14	0	3	3	1
Madde 15	0	0	1	6
Madde 16	3	0	0	4
Madde 17	0	0	2	5
Madde 18	2	1	1	3
Madde 19	1	1	2	3
Madde 20	0	2	1	4
Madde 21	1	1	2	3
Madde 22	2	1	0	4
Madde 23	2	1	1	3
Madde 24	0	1	1	5
Madde 25	0	0	3	4
Madde 26	0	1	3	3
Madde 27	0	0	2	5
Madde 28	0	1	0	6
Madde 29	2	1	1	3
Madde 30	0	1	1	5

Ölçme Aracı Maddeleri	Tamamen Uygun Değil	Biraz Uygun	Uygun	Tamamen Uygun
Madde 31	0	1	1	5
Madde 32	0	3	2	2
Madde 33	1	1	2	3
Madde 34	1	1	3	2
Madde 35	1	3	1	2
Madde 36	0	0	2	5
Madde 37	1	1	3	2
Madde 38	0	2	0	5
Madde 39	1	1	1	4
Madde 40	1	1	3	2
Madde 41	0	0	3	4
Madde 42	0	0	3	4
Madde 43	0	1	2	4
Madde 44	1	2	1	3
Madde 45	1	1	3	2
Madde 46	0	0	4	3
Madde 47	0	3	2	2
Madde 48	0	1	4	2
Madde 49	1	0	3	3
Madde 50	0	0	2	5
Madde 51	0	0	3	4
Madde 52	0	0	3	4
Madde 53	0	1	4	2
Madde 54	2	1	2	2
Madde 55	0	1	3	3
Madde 56	0	0	2	5
Madde 57	0	0	2	5
Madde 58	1	0	3	3
Madde 59	2	0	2	3
Madde 60	0	0	2	5

#### 4.2.1.1 Kapsam geçerlik oranlarının hesaplanmasına ilişkin bulgular

Soru havuzunda bulunan 60 madde için KGO hesaplama formülü kullanılarak her bir madde için KGO hesaplanmıştır. Oran hesaplanırken uzmanların "uygun" ve "tamamen uygun" görüş belirttiği maddeler dikkate alınmıştır. Tablo 11'de görüleceği üzere, yapılan KGO hesaplamaları sonucu 0 ya da negatif bir değer olan maddeler tespit edilmiştir. Bu maddeler havuzundan çıkarılmıştır.

**Tablo 11.** Soru havuzunda yer alan maddelerin kapsam geçerlik oranları

Ölçme Aracı Maddeleri	KGO	Ölçme Aracı Maddeleri	KGO	Ölçme Aracı Maddeleri	KGO
Madde 1	1	Madde 21	0,5	Madde 41	1
Madde 2	0,75	Madde 22	0,25	Madde 42	1
Madde 3	0,25	Madde 23	0,25	Madde 43	0,75
Madde 4	0,25	Madde 24	0,75	Madde 44	0,25
Madde 5	0,5	Madde 25	1	Madde 45	0,5
Madde 6	1	Madde 26	0,75	Madde 46	1
Madde 7	1	Madde 27	1	Madde 47	0,25
Madde 8	0,75	Madde 28	0,75	Madde 48	0,75
Madde 9	0,75	Madde 29	0,25	Madde 49	0,75
Madde 10	0,5	Madde 30	0,75	Madde 50	1
Madde 11	0,25	Madde 31	0,75	Madde 51	1
Madde 12	0,5	Madde 32	0,25	Madde 52	1
Madde 13	-0,25	Madde 33	0,5	Madde 53	0,75
Madde 14	0,25	Madde 34	0,5	Madde 54	0,25
Madde 15	1	Madde 35	0	Madde 55	0,75
Madde 16	0,25	Madde 36	1	Madde 56	1
Madde 17	1	Madde 37	0,5	Madde 57	1
Madde 18	0,25	Madde 38	0,5	Madde 58	0,75
Madde 19	0,5	Madde 39	0,5	Madde 59	0,5
Madde 20	0,5	Madde 40	0,5	Madde 60	1

#### 4.2.1.2 Kapsam geçerlik indeksinin hesaplanmasına ilişkin bulgular

Tablo 12’de soru havuzunda kalan maddelerin KGO’ları kullanılarak hesaplanan KGİ sonuçları sunulmuştur.

**Tablo 12.** Deneme ölçme aracında kalan maddelerin KGO’ları

S. No	Ölçme Aracı Maddeleri	KGO	S. No	Ölçme Aracı Maddeleri	KGO
1	Madde 1	1	17	Madde 41	1
2	Madde 2	0,75	18	Madde 42	1
3	Madde 6	1	19	Madde 43	0,75
4	Madde 7	1	20	Madde 46	1
5	Madde 8	0,75	21	Madde 48	0,75
6	Madde 9	0,75	22	Madde 49	0,75
7	Madde 15	1	23	Madde 50	1
8	Madde 17	1	24	Madde 51	1
9	Madde 24	0,75	25	Madde 52	1
10	Madde 25	1	26	Madde 53	0,75
11	Madde 26	0,75	27	Madde 55	0,75
12	Madde 27	1	28	Madde 56	1
13	Madde 28	0,75	29	Madde 57	1
14	Madde 30	0,75	30	Madde 58	0,75
15	Madde 31	0,75	31	Madde 60	1
16	Madde 36	1		<b>TOPLAM</b>	<b>27,5</b>

Tablo 13’te verildiği üzere, 31 adet maddeye ilişkin KGO uyum skorlarının dağılımları hesaplanmıştır. Bu kapsamda her madde için  $CVR_{strict}$  ve  $CVR_{relaxed}$  düzeyleri hesaplanmıştır.

**Tablo 13.** Kapsam geçerliliği uyum skorlarının dağılımı

<b>Ölçme Aracı Maddeleri</b>	<b>CVR<sub>strict</sub></b>	<b>CVR<sub>relaxed</sub></b>
<b>Madde 1</b>	1,00	1,00
<b>Madde 2</b>	0,75	0,75
<b>Madde 6</b>	1,00	1,00
<b>Madde 7</b>	1,00	1,00
<b>Madde 8</b>	0,75	0,75
<b>Madde 9</b>	0,75	0,75
<b>Madde 15</b>	1,00	1,00
<b>Madde 17</b>	1,00	1,00
<b>Madde 24</b>	0,75	1,00
<b>Madde 25</b>	1,00	1,00
<b>Madde 26</b>	0,75	1,00
<b>Madde 27</b>	1,00	1,00
<b>Madde 28</b>	0,75	1,00
<b>Madde 30</b>	0,75	1,00
<b>Madde 31</b>	0,75	1,00
<b>Madde 36</b>	1,00	1,00
<b>Madde 41</b>	1,00	1,00
<b>Madde 42</b>	1,00	1,00
<b>Madde 43</b>	0,75	1,00
<b>Madde 46</b>	1,00	1,00
<b>Madde 48</b>	0,75	1,00
<b>Madde 49</b>	0,75	0,75
<b>Madde 50</b>	1,00	1,00
<b>Madde 51</b>	1,00	1,00
<b>Madde 52</b>	1,00	1,00
<b>Madde 53</b>	0,75	1,00
<b>Madde 55</b>	0,75	1,00
<b>Madde 56</b>	1,00	1,00
<b>Madde 57</b>	1,00	1,00
<b>Madde 58</b>	0,75	0,75
<b>Madde 60</b>	1,00	1,00

Son olarak ölçme aracına alınan maddelere ait KGO'ların ortalaması alınarak KGİ elde edilmiştir.  $KGİ = 27,5 / 31 = 0,89$  olarak bulunmuştur. Ayre ve Scally (2014) tarafından 8 uzman için  $KGÖ=0,75$  olarak belirtilmiştir (Tablo 5).  $KGİ \geq KGÖ$  koşulunu sağlandığı için 31 madde deneme ölçme aracına alınmıştır.

Ayrıca uzman görüşleri dikkate alınarak maddelerde dil bilgisi, anlam bütünlüğü ve kelime hataları ve sair düzeltmeler yapılarak deneme ölçme aracı elde edilmiştir.

#### **4.2.2 Deneme ölçme aracının uygulanmasına ilişkin bulgular**

Deneme ölçme aracı Malatya Büyükşehir Belediyesi çalışanı olan ve 35 kişiden oluşan küçük bir örneklem grubuna uygulanarak pilot çalışma gerçekleştirilmiştir. Pilot uygulama yapılacak olan örneklem grubunun büyüklüğüne ilişkin birbirinden farklı görüşler yer almaktadır. Evcı ve Aylar (2017) pilot uygulama yapılacak kişi sayısının hedef kitledeki kişi sayısının yaklaşık %5'i olarak belirlenmesini tavsiye etmiştir. Ancak Şeker ve Gençdoğan (2014) hedef kitleyi temsil eden 30 – 50 kişi arasında bir katılımcıyla uygulama yapılmasının yeterli olacağını belirtmiştir.

Pilot uygulama, ölçme aracının iç geçerliği hakkında bilgi edinmek amacıyla gerçekleştirilir (Seçer, 2015). Bu kapsamda hedef kitleyi temsil eden ve rastgele seçilen örneklem grubuyla pilot uygulama yapılmıştır.

##### **4.2.2.1 Deneme ölçme aracının tanımlayıcı istatistiklerine ilişkin bulgular**

Maddeler hakkında bilgi edinebilmek amacıyla tanımlayıcı istatistiklere bakılır. Varyansın sifıra yakın olması maddeye tüm katılımcıların benzer cevap verdiğini gösterir. Bu durum istenen bir durum değildir. Ayrıca maddelerin medyan değerine yakın ortalamalar vermesi ideal olmalıdır. Ayrıca uç değere yakın ortalama gösteren maddeler de istenen yapıyı ölçme noktasında geçerli değildir (DeVellis, 2017).

Deneme ölçme aracına ilişkin tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde; Tablo 14'de görüleceği üzere ortalama ve medyan değerlerinin birbirine yakın olduğu tespit edilmiştir. Ortalama ve medyan değerlerinin birbirine yakın olması dağılımın normale yakın olduğuna işaret eder. Basıklık ve çarpıklık değerlerinin -1,96 ile +1,96 arasında olması dağılımın normale yakın olduğuna işaret eder (Büyüköztürk, 2011). Aritmetik ortalama, mod ve medyanın birbirine yakın olması, ayrıca basıklık ve çarpıklık katsayılarının sifıra yakın değerler alması dağılımın normale yakın olduğunu göstermektedir.

**Tablo 14.** Deneme ölçme aracına ait tanımlayıcı istatistikler

		Descriptives		
		Statistic	Std. Error	
tthie	Mean (Ortalama)	3,3484	,07223	
	95% Confidence Interval for Mean (%95 güven aralığında alt ve üst sınır ortalamaları)	Lower Bound	3,2016	
		Upper Bound	3,4952	
	5% Trimmed Mean (En küçük ve en büyük dilimlerin %5'i hariç tutulduğunda ortalama)	3,3661		
	Median (Medyan)	3,4194		
	Variance (Varyans)	,183		
	Std. Deviation (Standart Sapma)	,42729		
	Minimum (En küçük değer)	2,23		
	Maximum (En yüksek değer)	4,00		
	Range (Max ve min değer arasındaki fark)	1,77		
	Interquartile Range (çeyreklerarası fark)	,74		
	Skewness (Çarpıklık)	-,624	,398	
	Kurtosis (Basıklık)	-,160	,778	

#### 4.2.2.2 Deneme ölçme aracının normallik testine ilişkin bulgular

Katılımcı sayısı >30 olduğu için Kolmogorov-Smirnov test sonuçlarına bakılır. Tablo 15'de görüleceği üzere significant değeri 0,05 anlamlılık düzeyinden oldukça büyük olduğu için dağılımın normal olduğu söylenebilir (Büyüköztürk, 2011:42). Normal dağılım şartları sağlandığından dolayı madde analiz tekniklerinin kullanılması için gerekli olan koşulların yerine getirildiği ifade edilebilir (Şahin, 2012).

**Tablo 15.** Normallik testi sonuçları

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
tthie	,084	35	,200*	,951	35	,125

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

#### 4.2.2.3 Deneme ölçme aracının açımlayıcı faktör analizine ilişkin bulgular

Ölçme aracının yapı geçerliğinin tespiti ve faktör yapısını belirlemek amacıyla Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) yapılmıştır. Bu amaçla temel bileşenler

yöntemi (principal components) ve doğrudan eğik döndürme yöntemi (direct oblimin) kullanılmıştır. Bu yöntemlerin kullanılmasının amacı temel bileşenler yönteminin genel olarak kolay olması ve en sık kullanılan yöntemlerden biri olmasıdır. Ayrıca faktörlerin ilişkili olduğunun düşünüldüğü durumlarda kullanılmasıdır (Büyüköztürk, 2011).

Tablo 16'da görüleceği üzere, örnekleme yer alan veri sayısının faktör analizi yapmak için yeterli olup olmadığını belirlemek amacıyla birinci aşamada Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) and Bartlett's Test sonuçlarına bakılmıştır. Öncelikle KMO örneklem yeterlilik değeri 0,523 olarak bulunmuştur. Bu değer sınıra yakın olmakla birlikte örneklem büyüklüğünün AFA için yeterli olduğunu göstermektedir. Field (2009) tarafından KMO değerinin 0,50'den büyük olması durumunda örneklemin yeterli olduğu belirtilmiştir. Ayrıca Bartlett's Test of Sphericity sonucunda  $\chi^2(465)=1064,501$ ;  $p<0,01$  olarak bulunmuş olup bu bulgu sonucunda maddeler arası korelasyonların AFA için yeterli olduğu yorumlanmıştır (Büyüköztürk, 2004).

**Tablo 16.** Kaiser-meyer-olkin (KMO) and bartlett's test sonuçları

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,523
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1064,501
	df	465
	Sig.	,000

Örnekleme yer alan veri sayısının faktör analizi yapmak için yeterli olup olmadığını belirlemek amacıyla ikinci aşamada madde varyanslarına bakıldı. Madde varyanslarının 0,50'nin altında bir değer alması faktörlerin değişkenleri açıklama noktasında yetersiz kaldığı sonucunu verir ve bu durum istenmemektedir. Varyansın 0,50 ile 0,70 arasında bir değer alması durumunda kabul edilir olmaktadır (Alpar, 2013). Tablo 17 incelendiğinde madde varyanslarının 0,60 tan büyük olduğu görülmüştür. Bu durum faktör analizi yapamaya uygun olduğuna işaret eder.



**Tablo 17.** Varyans toplamı

Communalities					
Madde	Initial	Extraction	Madde	Initial	Extraction
m1	1	0,738	m17	1	0,870
m2	1	0,740	m18	1	0,681
m3	1	0,847	m19	1	0,860
m4	1	0,749	m20	1	0,708
m5	1	0,767	m21	1	0,805
m6	1	0,756	m22	1	0,636
m7	1	0,870	m23	1	0,833
m8	1	0,779	m24	1	0,841
m9	1	0,872	m25	1	0,794
m10	1	0,788	m26	1	0,794
m11	1	0,805	m27	1	0,710
m12	1	0,627	m28	1	0,883
m13	1	0,828	m29	1	0,867
m14	1	0,733	m30	1	0,718
m15	1	0,807	m31	1	0,762
m16	1	0,855			

Örnekleme de yer alan veri sayısının faktör analizi yapmak için yeterli olup olmadığını belirlemek amacıyla üçüncü aşamada korelasyon tablosu incelendi. Faktör analizi içerisinde oluşturulan modele göre SPSS tarafından hesaplanan maddeler korelasyon değerlerinin yer aldığı Reproduced Correlations tablosu incelendiğinde, gerçek korelasyon katsayıları ile modelin korelasyon katsayıları arasındaki farkı veren Residual Tablosuna göre korelasyon katsayıları arasındaki farkların yalnızca %28'inin 0,05 anlamlılık değerinden büyük olduğu tespit edilmiştir. Bu değerlerin %50'sinden fazlasının 0,05'ten küçük olması beklenir. Bu sonuca göre maddeler arası gerçek korelasyon katsayıları ile model korelasyon katsayıları arasındaki farkın çoğunlukla 0,05'ten küçük olması maddelerin faktör analizi yapmaya uygun olduğuna işaret ettiği tespit edilmiştir (Field, 2009).

Son olarak toplam açıklanan varyansın görüleceği Tablo 18'de verilen Total Variance Explained tablosu incelendi. Bu tablodaki veriler doğrultusunda ölçme aracının, toplam varyansı ne kadar açıkladığını ve ne kadar geçerli olduğunu öğrenebiliriz (Thompson, 2008). Bu tablodan tespit edilen değer ölçme aracının ne kadar geçerli olduğuna ilişkin bilgi vermektedir. Faktör sayısına karar vermek

için Component Total değerine bakılır ve bu değer 1'den büyük olmasına dikkat edilir (Gürüş ve Astar, 2015; Thompson, 2008). Total değerler içerisinde 1'den büyük olan değerler faktör sayısını vermektedir. Tablo 18 incelendiğinde ölçme aracımızın 7 alt faktörü olduğunu göstermektedir. Birinci faktöre ait 12,467 özdeğerin diğer 6 faktöre ait özdeğerlerden oldukça büyük çıkması ölçme aracının tek boyutlu olduğuna işaret eder.

**Tablo 18.** Toplam açıklanan varyans tablosu

Component	Total Variance Explained			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	Initial Eigenvalues % of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	12,467	40,215	40,215	12,467	40,215	40,215
2	3,949	12,737	52,953	3,949	12,737	52,953
3	2,132	6,879	59,832	2,132	6,879	59,832
4	1,795	5,791	65,623	1,795	5,791	65,623
5	1,475	4,757	70,380	1,475	4,757	70,380
6	1,449	4,673	75,053	1,449	4,673	75,053
7	1,055	3,404	78,457	1,055	3,404	78,457
8	,926	2,988	81,445			
9	,878	2,833	84,278			
10	,808	2,605	86,883			
11	,686	2,212	89,095			
12	,601	1,939	91,034			
13	,478	1,541	92,576			
14	,404	1,303	93,878			
15	,340	1,096	94,974			
16	,300	,968	95,942			
17	,255	,822	96,764			
18	,187	,604	97,368			
19	,178	,575	97,943			
20	,159	,512	98,455			
21	,116	,373	98,829			
22	,088	,285	99,114			
23	,075	,242	99,356			
24	,057	,185	99,541			
25	,049	,158	99,699			
26	,039	,125	99,823			
27	,031	,101	99,925			
28	,011	,036	99,961			
29	,005	,016	99,977			
30	,004	,013	99,990			
31	,003	,010	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Bu faktörlerin toplam açıkladığı varyans ise %78,457 olarak bulunmuştur. Bu oran ölçme aracının geçerliğini vermekte olup bu çalışma için geçerlik oranı

%78 olarak tespit edilmiştir. Geçerlik değerinin %50'den fazla olması ölçme aracının geçerli olduğunu göstermektedir (Field, 2009).

#### 4.2.2.4 Deneme ölçme aracında yer alan maddelerin korelasyon analizine ilişkin bulgular

Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında bulunan ilişkinin derecesi ve yönünü belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılır (Durmuş vd., 2011). Maddeler arası korelasyon matrisi incelendiğinde negatif ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir. Tablo 19 ve Tablo 20'de verilen madde toplam korelasyonları ve pearson korelasyonları incelendiğinde her bir madde ile toplam puan arasında pozitif bir korelasyon olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 19.** Deneme ölçme aracına ilişkin pearson korelasyon katsayıları

	Pearson Correlation		Pearson Correlation		Pearson Correlation
m1	0,538	m12	0,560	m22	0,618
m2	0,355	m13	0,658	m23	0,640
m3	0,661	m14	0,582	m24	0,737
m4	0,686	m15	0,633	m25	0,709
m5	0,560	m16	0,700	m26	0,816
m6	0,655	m17	0,628	m27	0,527
m7	0,680	m18	0,626	m28	0,591
m8	0,561	m19	0,757	m29	0,558
m9	0,537	m20	0,686	m30	0,275
m10	0,693	m21	0,760	m31	0,366
m11	0,763				

**Tablo 20.** Madde toplam korelasyonları

	Corrected Item- Total Correlation		Corrected Item- Total Correlation		Corrected Item- Total Correlation
m1	0,493	m12	0,520	m22	0,585
m2	0,265	m13	0,633	m23	0,616
m3	0,634	m14	0,547	m24	0,718
m4	0,658	m15	0,600	m25	0,683
m5	0,517	m16	0,674	m26	0,794
m6	0,622	m17	0,597	m27	0,495
m7	0,641	m18	0,597	m28	0,562
m8	0,504	m19	0,732	m29	0,530
m9	0,503	m20	0,665	m30	0,219
m10	0,666	m21	0,739	m31	0,325
m11	0,728				

Madde toplam korelasyonları tablosu incelendiğinde en düşük madde ayırt edicilik gücünün 0,219 ile Madde 30 olduğu, en yüksek madde ayırt edicilik gücünün 0,794 ile Madde 26 olduğu tespit edilmiştir.

#### 4.2.2.5 Alt-üst grup ortalamaları farkına dayalı (iç tutarlılık ölçütüne dayalı) madde analizine ilişkin bulgular

İç tutarlılık ölçütüne dayalı olarak yapılan madde seçim işlemi örneklem grubunun ölçme aracı puanlarının üst ve alt ucunda yer alan %27'lik grupların verilerinin analizi doğrultusunda yapılır. Her maddenin toplam puanı hesaplandıktan sonra büyükten küçüğe sıralanır. Örneklem grubunun %27'sine denk gelen üst grup ve alt grup seçilerek bu gruplar arasındaki madde puan ortalamaları karşılaştırılır. Karşılaştırma yapmak amacıyla bağımsız örneklem t testi uygulanır (Tezbaşaran, 2008).

**Tablo 21.** %27'lik alt ve üst gruplar için bağımsız örneklem t testi sonuçları

		Independent Samples Test									
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper	
veri	Equal variances assumed	0,855	0,369	13,319	16	0,000	1,07444	0,08067	0,90343	1,24546	
	Equal variances not assumed			13,319	10,856	0,000	1,07444	0,08067	0,89660	1,25229	

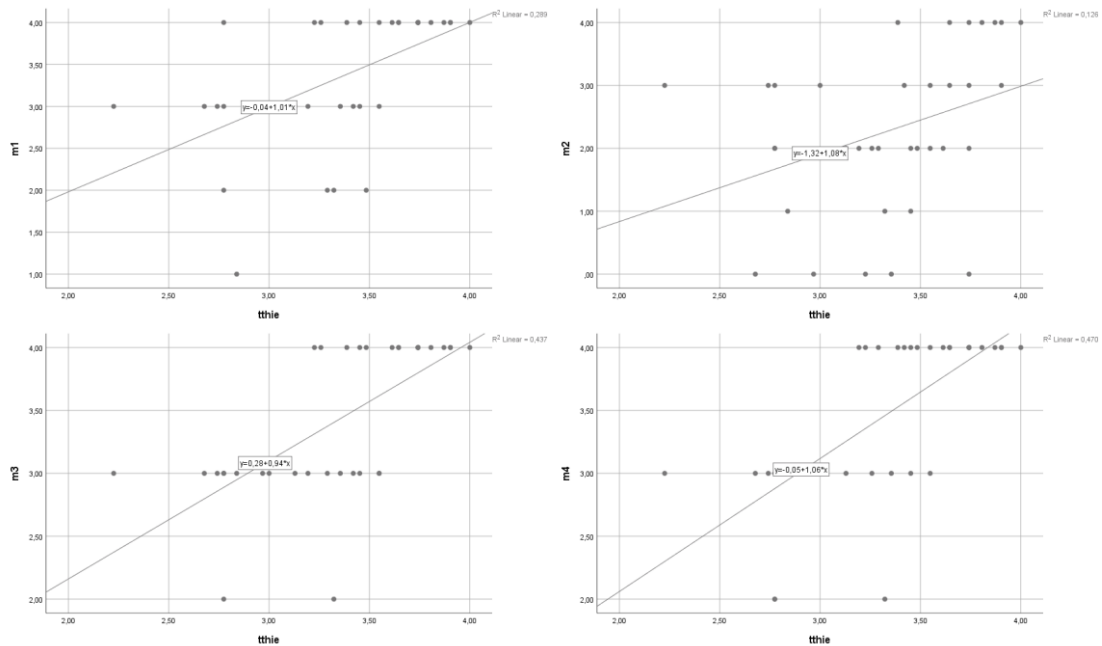
Tablo 21'de verilen t testi sonuçları incelendiğinde hesaplanan anlamlılık değeri 0,369 bulunmuş olup bu değer 0,05 anlamlılık değerinden oldukça yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durum söz konusu alt grup ve üst grup varyansları arasında anlamlı bir fark olmadığını yani grup varyanslarının homojen olduğunu göstermektedir. Bu durumda equal variances assumed satırında yer alan t değerine ve buna ilişkin üretilen significant değerine bakılır. Sonuçlar incelendiğinde t değerinin 13,319 significant değerinin ise ,0 olduğu tespit edilmiştir. Significant değerinin 0,05 anlamlılık değerinden düşük olması gruplar arasında anlamlı bir farklılık olduğuna işaret eder.

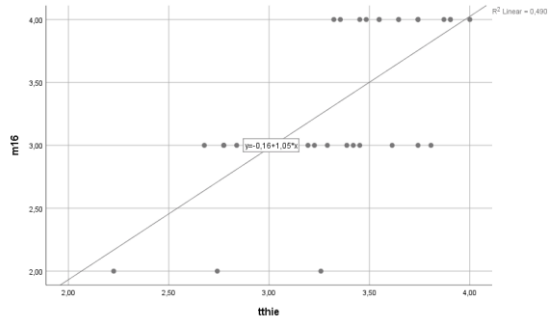
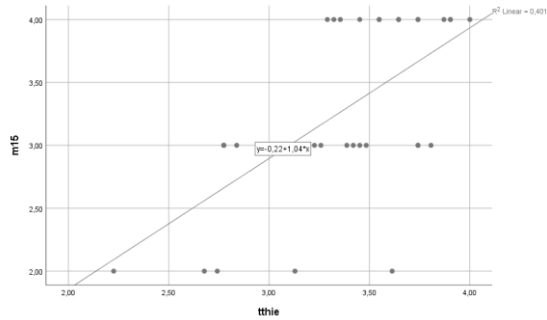
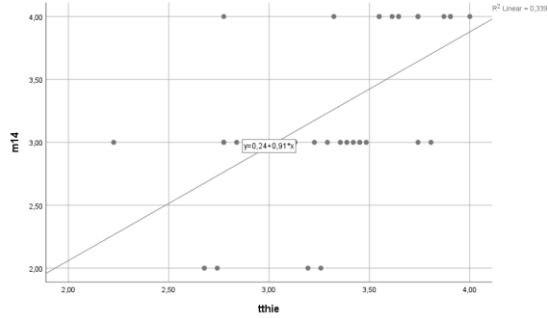
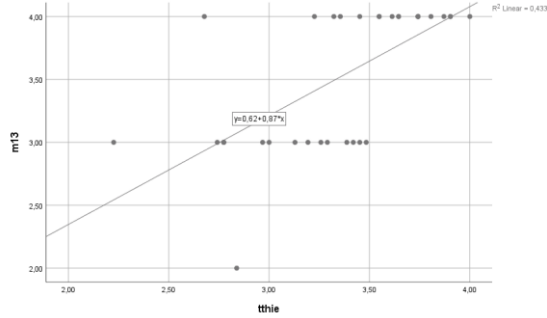
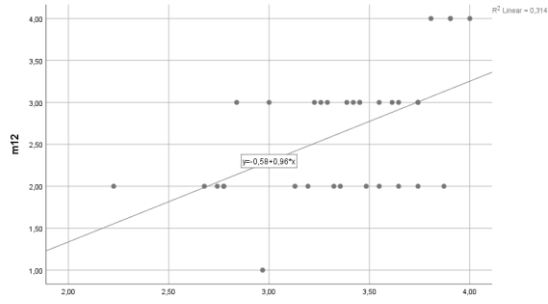
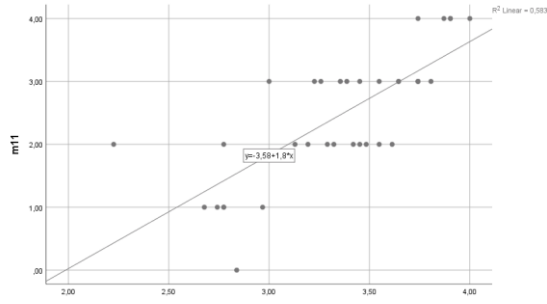
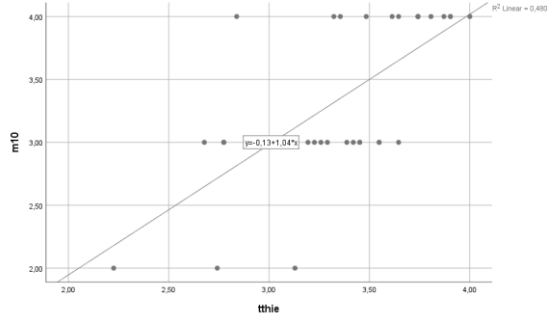
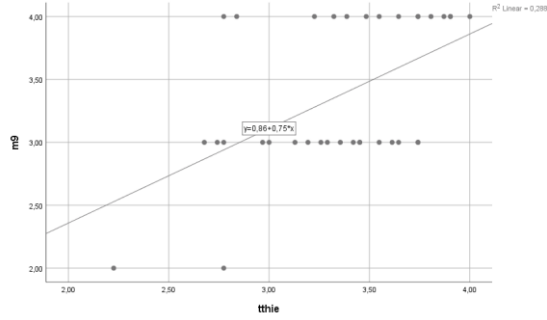
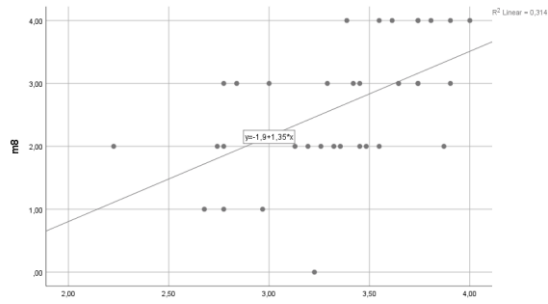
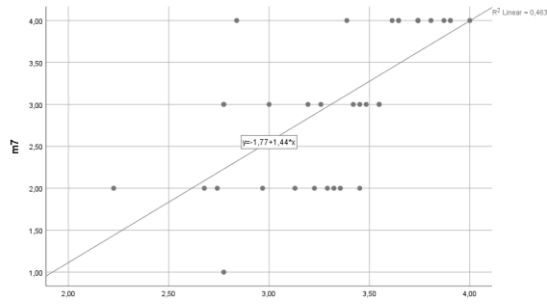
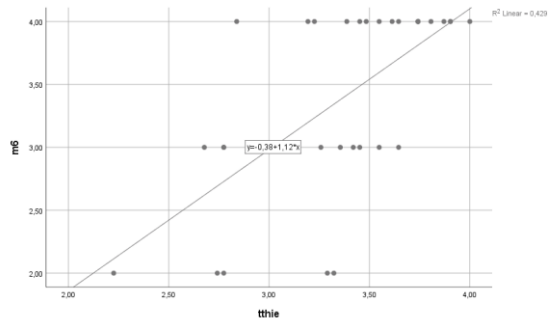
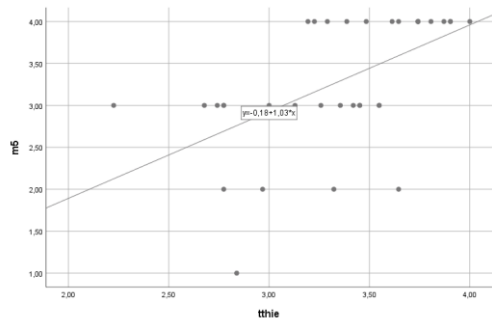
#### 4.2.2.6 Basit doğrusal regresyon analizine ilişkin bulgular

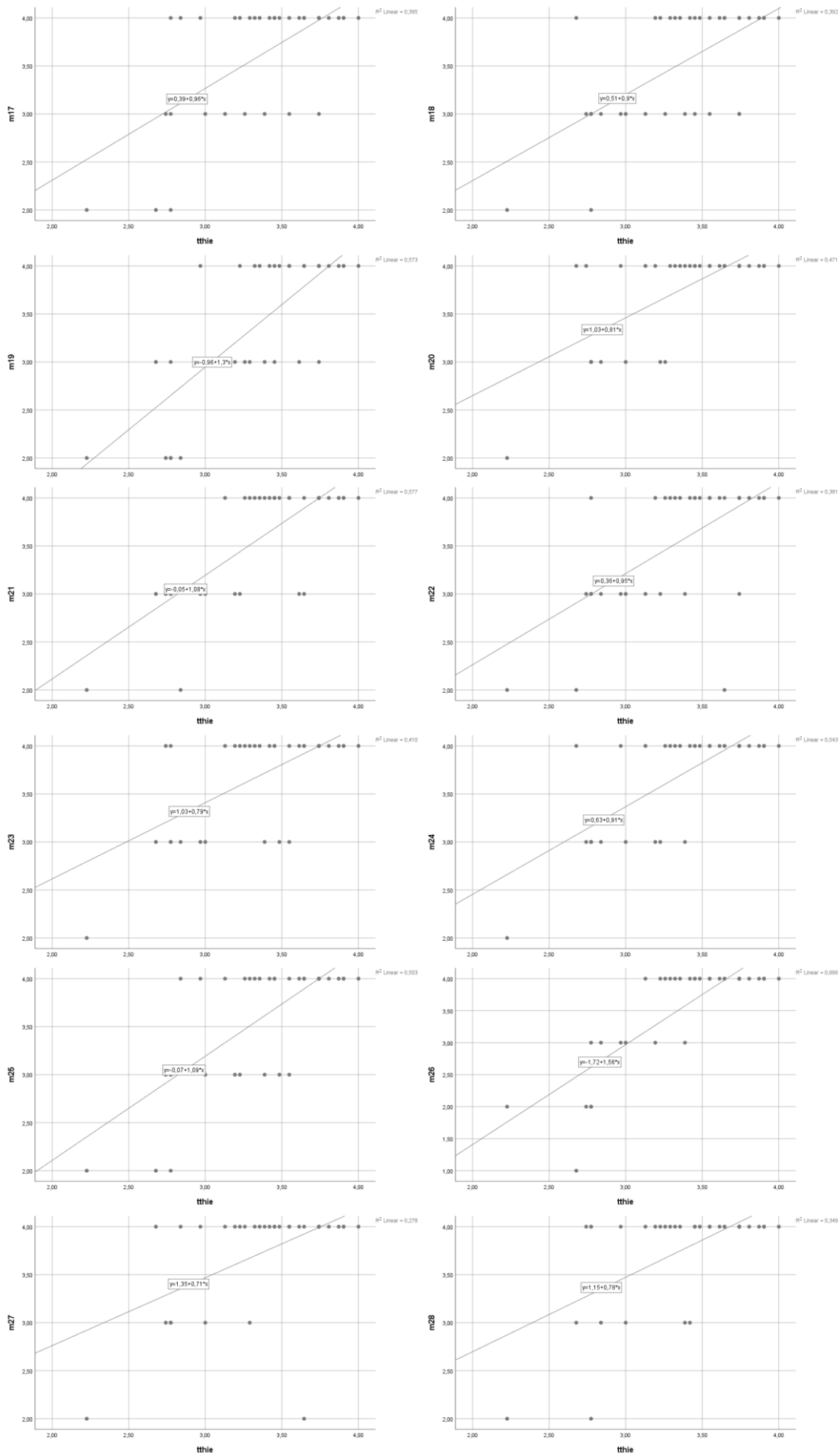
Bilinen ölçülerden hareketle, bilinen ilişkilere dayalı bilinmeyen ölçülerin tahmin edilmesi regresyon tekniği ile yapılabilmektedir (Arıcı, 1992). Tek boyutlu ölçek modellerinde madde puanları ile ölçeğin puanı arasında doğrusal bir ilişki bulunması gerekmektedir. Madde puanlarından hareketle ölçek puanının yordanması amacıyla basit doğrusal regresyon tekniği kullanılabilir (Tezbaşaran, 1996).

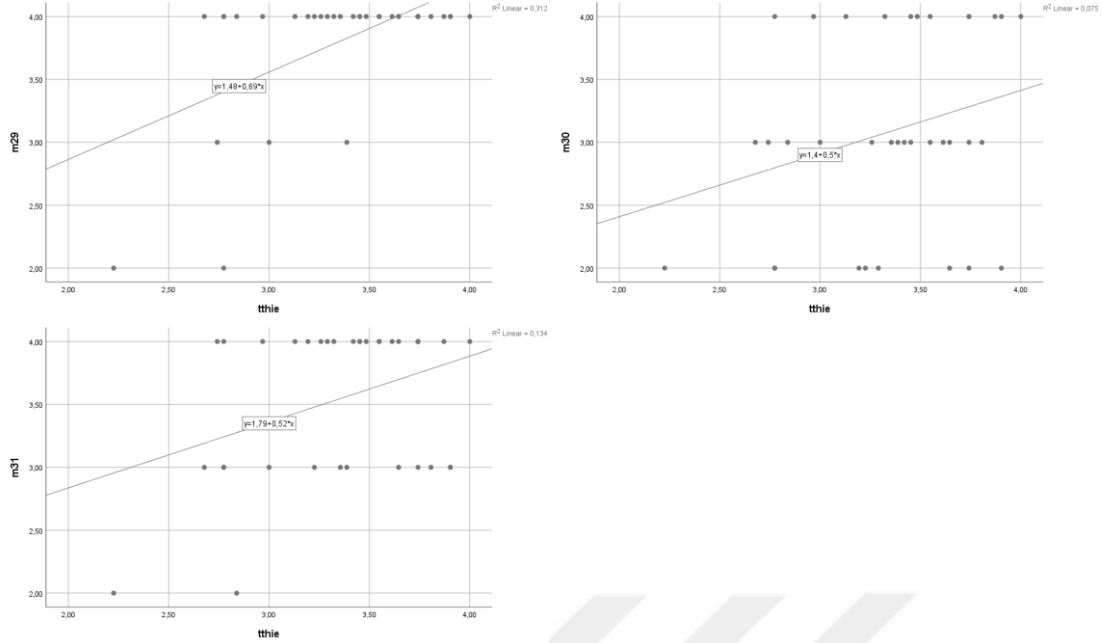
Regresyon analizinin ilk ön koşulu değişkenlerin eşit aralıklı veya eşit oranlı ve sürekli olmasıdır. Bağımlı değişken kategorik de olabilir. İkinci koşul; her iki değişken normal dağılıma sahip olmalıdır. Üçüncü koşul; basit doğrusal regresyon analizi ön koşulunu sağlamak amacıyla her bir maddenin ölçüm sonuçlarına hangi yönde katkısı olduğunu bulmak için değişkenlerin doğrusal bir ilişki gösterip göstermediğine bakılır. (Büyüköztürk, 2011; Büyüköztürk, vd., 2011; George ve Mallery, 2010). Deneme ölçme aracında yer alan 31 madde için doğrusallık testi yapıldı. Tablo 22’de görüleceği üzere her bir maddenin ölçüm sonuçlarıyla doğrusal bir ilişki gösterdiği tespit edilmiştir.

**Tablo 22.** Maddelerin doğrusallık testi sonuçları









Dördüncü koşul olarak uç değerlerin olmaması gerekir. Beşinci koşul, hatalar normal dağılımalıdır. Altıncı koşul, değişkenler eş varyanslı olmalıdır. Yedinci koşul olarak hataların birbirinden bağımsız olup olmadığına bakılır. Hatalar birbirinden bağımsız olmalıdır (Büyüköztürk, 2011; Büyüköztürk, vd., 2011; George ve Mallery, 2010).

Regresyon ön koşulları sağlandıktan sonra Tablo 23'te görüleceği üzere her bir madde için regresyon analizi yapılarak regresyon katsayıları bulunmuştur. 2 ve 30 nolu maddeler haricindeki tüm maddelerin 0,05 anlamlılık düzeyinde manidar olduğu tespit edildi. Ayrıca regresyon katsayılarının tamamının pozitif olması ölçme puanları ile madde puanı arasında doğrusal bir ilişki olduğunu göstermektedir.

**Tablo 23.** Deneme ölçme aracı regresyon katsayıları

	Regresyon Katsayısı		Regresyon Katsayısı		Regresyon Katsayısı
m1	0,287	m12	0,327	m22	0,402
m2	0,117	m13	0,500	m23	0,517
m3	0,464	m14	0,373	m24	0,594
m4	0,445	m15	0,386	m25	0,463
m5	0,304	m16	0,468	m26	0,426
m6	0,383	m17	0,413	m27	0,394
m7	0,321	m18	0,437	m28	0,450
m8	0,232	m19	0,440	m29	0,449
m9	0,383	m20	0,580	m30	0,150
m10	0,463	m21	0,534	m31	0,256
m11	0,323				



#### 4.2.2.7 Cronbach alfa güvenilirlik analizine ilişkin bulgular

Deneme ölçme aracına ilişkin cronbach alfa güvenilirliği analiz edilmiştir. Analiz sonucunda Tablo 24'te görüleceği üzere cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0,938 olarak hesaplanmıştır. Cronbach alfa güvenilirlik katsayısının yüksek çıkması ölçme aracının yalnızca güvenilirliğine değil yapı geçerliğine de işaret eder (Baykul,1979).

**Tablo 24.** Cronbach's alpha güvenilirlik katsayısı

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,938	,947	31

Özdamar (1999) tarafından yapılan çalışmaya göre güvenilirlik katsayısı ölçüt değerleri aşağıdaki gibi belirtilmiştir.

- $0,00 < \alpha < 0,40$  olduğu zaman ölçme aracı güvenilir değildir.
- $0,41 < \alpha < 0,60$  olduğu zaman ölçme aracı düşük güvenilirliktedir.
- $0,61 < \alpha < 0,80$  olduğu zaman ölçme aracı orta düzeyde güvenilirlidir.
- $0,81 < \alpha < 1,00$  olduğu zaman ölçme aracı yüksek düzeyde güvenilirlidir.

Yukarıdaki ölçütler doğrultusunda pilot uygulama yapılan ölçme aracının yüksek güvenilirlikte olduğu tespit edilmiştir.

#### 4.2.3 Nihai ölçme aracının uygulanmasına ilişkin bulgular

Deneme ölçme aracı analizleri sonucunda 6 madde çıkarılmış olup 25 maddelik nihai ölçme aracı hazırlanarak büyük örneklem grubuna uygulanmıştır.

##### 4.2.3.1 Nihai ölçme aracının tanımlayıcı istatistiklerine ilişkin bulgular

Tablo 25'te görüleceği üzere ortalama 3,1509 ve medyan 3,1600 olarak bulunmuştur. Basıklık değerlerinin  $-0,646$  ile  $0,275$  aralığında ve çarpıklık değerlerinin  $-0,135$  ile  $0,138$  aralığında bulunmuştur. Aritmetik ortalama, mod ve medyanın birbirine yakın olması, ayrıca basıklık ve çarpıklık katsayılarının sıfıra

yakın değerler alması dağılımın normale yakın olduğunu göstermektedir (Büyüköztürk, 2011).

**Tablo 25.** Deneme ölçme aracına ait tanımlayıcı istatistikler  
Descriptives

		Statistic	Std. Error	
ortalama	Mean	3,1509	,02062	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,1104	
		Upper Bound	3,1915	
	5% Trimmed Mean	3,1527		
	Median	3,1600		
	Variance	,133		
	Std. Deviation	,36473		
	Minimum	2,36		
	Maximum	3,96		
	Range	1,60		
	Interquartile Range	,52		
	Skewness	-,135	,138	
	Kurtosis	-,646	,275	

#### 4.2.3.2 Nihai ölçme aracının normallik testine ilişkin bulgular

Tablo 26'de görüleceği üzere significant değeri ,089 bulunmuştur. 0,05 anlamlılık düzeyinden büyük olduğu için dağılımın normal olduğu söylenebilir (Büyüköztürk, 2011).

**Tablo 26.** Normallik testi sonuçları

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ortalama	,047	313	,089	,986	313	,003

a. Lilliefors Significance Correction

#### 4.2.3.3 Nihai ölçme aracının açımlayıcı faktör analizine ilişkin bulgular

Tablo 27'de görüleceği üzere KMO örneklem yeterlilik değeri 0,90 olarak bulunmuştur. Bu değer örneklem büyüklüğünün AFA için yeterli olduğunu göstermektedir (Field, 2009). Ayrıca Bartlett's Test of Sphericity sonucunda  $\chi^2(300)=3281,955$ ;  $p<0,01$  olarak bulunmuş olup bu bulgu sonucunda maddeler arası korelasyonların AFA için yeterli olduğu yorumlanmıştır (Büyüköztürk, 2004).

**Tablo 27.** Kaiser-meyer-olkin (KMO) and bartlett's test sonuçları

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,890
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3281,955
	df	300
	Sig.	,000

Tablo 28 incelendiğinde 6., 7. ve 14. Maddeler haricindeki tüm maddelerin madde varyanslarının 0,50 tan büyük olduğu görülmüştür. Bu durum faktör analizi yapmaya uygun olduğuna işaret eder. Varyansın 0,50 ile 0,70 arasında bir değer alması durumunda kabul edilir olmaktadır (Alpar, 2013).

**Tablo 28.** Varyans toplamı

Communalities					
	Initial	Extraction		Initial	Extraction
m1	1,000	0,559	m14	1,000	0,472
m2	1,000	0,618	m15	1,000	0,600
m3	1,000	0,677	m16	1,000	0,666
m4	1,000	0,667	m17	1,000	0,534
m5	1,000	0,636	m18	1,000	0,613
m6	1,000	0,394	m19	1,000	0,585
m7	1,000	0,436	m20	1,000	0,581
m8	1,000	0,642	m21	1,000	0,592
m9	1,000	0,719	m22	1,000	0,586
m10	1,000	0,627	m23	1,000	0,624
m11	1,000	0,606	m24	1,000	0,561
m12	1,000	0,511	m25	1,000	0,572
m13	1,000	0,594			

Gerçek korelasyon katsayıları ile modelin korelasyon katsayıları arasındaki farkı veren residual tablosuna göre korelasyon katsayıları arasındaki farkların yalnızca %31'inin 0,05'ten büyük olduğu tespit edilmiştir. Bu değerlerin %50'sinden fazlasının 0,05'ten küçük olması maddelerin faktör analizi yapmaya uygun olduğuna işaret eder (Field, 2009).

Total variance explained adlı Tablo 29 incelendiğinde; total değerler içerisinde >1 olan 5 alt faktör tespit edilmiştir. Ancak birinci faktöre ait 7,505 özdeğerinin diğer 4 faktöre ait özdeğerlerden oldukça büyük çıkması ölçme aracının tek boyutlu olduğuna işaret eder.

**Tablo 29.** Toplam açıklanan varyans tablosu

Component	Total Variance Explained						Rotation Sums of Squared Loadings <sup>a</sup>
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	
1	7,505	30,019	30,019	7,505	30,019	30,019	5,414
2	3,419	13,677	43,696	3,419	13,677	43,696	4,405
3	1,411	5,643	49,339	1,411	5,643	49,339	5,042
4	1,209	4,838	54,177	1,209	4,838	54,177	3,195
5	1,128	4,511	58,688	1,128	4,511	58,688	1,872

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. When components are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.

Bu faktörlerin toplam açıkladığı varyans ise %58,688 olarak bulunmuştur. Field (2009) tarafından ölçme aracının geçerliğini vermekte olan bu değer %50'den fazla olmasının ölçme aracının geçerli olduğunu gösterdiği belirtilmiştir.

#### 4.2.3.4 Nihai ölçme aracında yer alan maddelerin korelasyon analizine ilişkin bulgular

Tablo 30'da yer alan pearson korelasyon katsayıları ve Tablo 31'da yer alan madde toplam korelasyonları incelendiğinde her bir madde ile toplam puan arasında pozitif bir korelasyon olduğu tespit edilmiştir. En düşük madde ayırt edicilik gücünün 0,119 ile Madde 24 olduğu, en yüksek madde ayırt edicilik gücünün 0,683 ile Madde 10 olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 30.** Nihai ölçme aracına ilişkin pearson korelasyon katsayıları

	Pearson Correlation		Pearson Correlation
m1	0,592	m14	0,526
m2	0,578	m15	0,630
m3	0,635	m16	0,658
m4	0,610	m17	0,500
m5	0,612	m18	0,481
m6	0,559	m19	0,463
m7	0,565	m20	0,490
m8	0,487	m21	0,524
m9	0,542	m22	0,488
m10	0,722	m23	0,359
m11	0,656	m24	0,313
m12	0,547	m25	0,186
m13	0,663		

**Tablo 31.** Madde toplam korelasyonları

	Corrected Item- Total Correlation		Corrected Item- Total Correlation
m1	0,526	m14	0,473
m2	0,515	m15	0,584
m3	0,581	m16	0,617
m4	0,559	m17	0,444
m5	0,552	m18	0,431
m6	0,509	m19	0,408
m7	0,509	m20	0,433
m8	0,411	m21	0,475
m9	0,481	m22	0,437
m10	0,683	m23	0,292
m11	0,604	m24	0,119
m12	0,488	m25	0,130
m13	0,623		

#### 4.2.3.5 Alt-üst grup ortalamaları farkına dayalı (iç tutarlılık ölçütüne dayalı) madde analizine ilişkin bulgular

Tablo 32’de yer alan t testi sonuçları incelendiğinde hesaplanan anlamlılık değeri 0,058 bulunmuş olup bu değer 0,05 anlamlılık değerinden yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durum söz konusu alt grup ve üst grup varyansları arasında anlamlı bir fark olmadığını yani grup varyanslarının homojen olduğunu göstermektedir. Bu durumda equal variances assumed satırında yer alan t değerine ve buna ilişkin üretilen significant değerine bakılır. Sonuçlar incelendiğinde t değerinin -38,308 significant değerinin ise ,0 olduğu tespit edilmiştir. Significant değerinin 0,05 anlamlılık değerinden düşük olması gruplar arasında anlamlı bir farklılık olduğuna işaret eder.

**Tablo 32.** %27’lik alt ve üst gruplar için bağımsız örneklem t testi sonuçları

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
veri	Equal variances assumed	3,628	,058	-38,308	172	,000	-,89839	,02345	-,94468	-, ,85210
	Equal variances not assumed			-38,308	169,282	,000	-,89839	,02345	-,94469	-, ,85210

#### 4.2.3.6 Basit doğrusal regresyon analizine ilişkin bulgular

Basit regresyon analizinin ilk ön koşulu olan değişkenlerin eşit aralıklı veya eşit oranlı ve sürekli olması koşulu sağlandıktan sonra ikinci ön koşul olarak normallik ön koşuluna bakıldı. Dağılımın normal olduğu tespit edildi. Üçüncü ön koşulunu sağlamak amacıyla her bir maddenin ölçüm sonuçlarına hangi yönde katkısı olduğunu bulmak için değişkenlerin doğrusal bir ilişki gösterip göstermediğine bakılır. Nihai ölçme aracında yer alan 25 madde için doğrusallık testi yapıldı. Her bir maddenin ölçüm sonuçlarıyla doğrusal bir ilişki gösterdiği tespit edilmiştir. Dördüncü koşul olarak uç değerlerin olmadığı tespit edildi. Beşinci koşul, hataların normal dağıldığı tespit edildi. Altıncı koşul, değişkenlerin eş varyanslı olduğu tespit edildi. Yedinci koşul olarak hataların birbirinden bağımsız olduğu tespit edildi (Büyüköztürk, 2011; Büyüköztürk, vd., 2011; George ve Mallery, 2010).

Regresyon ön koşulları sağlandıktan sonra her bir madde için regresyon analizi yapılarak Tablo 33'te yer alan regresyon katsayıları bulunmuştur. 23 ve 24 nolu maddeler haricindeki tüm maddelerin 0,05 anlamlılık düzeyinde manidar olduğu tespit edildi. Ayrıca regresyon katsayılarının tamamının pozitif olması ölçme aracı puanları ile madde puanı arasında doğrusal bir ilişki olduğunu göstermektedir.

**Tablo 33.** Regresyon katsayıları

	Regresyon Katsayısı		Regresyon Katsayısı
m1	0,254	m14	0,301
m2	0,263	m15	0,354
m3	0,309	m16	0,382
m4	0,319	m17	0,282
m5	0,279	m18	0,310
m6	0,328	m19	0,277
m7	0,293	m20	0,274
m8	0,210	m21	0,331
m9	0,269	m22	0,309
m10	0,387	m23	0,196
m11	0,311	m24	0,103
m12	0,277	m25	0,313
m13	0,393		

#### 4.2.3.7 Nihai ölçme aracının cronbach alfa güvenilirlik analizine ilişkin bulgular

Nihai ölçme aracının cronbach alfa güvenilirliği analiz edilmiştir. Analiz sonucunda Tablo 34'te görüleceği üzere cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0,894 olarak hesaplanmıştır. Cronbach alfa güvenilirlik katsayısının yüksek çıkması ölçme aracının yalnızca güvenilirliğine değil yapı geçerliğine de işaret eder (Baykul,1979).

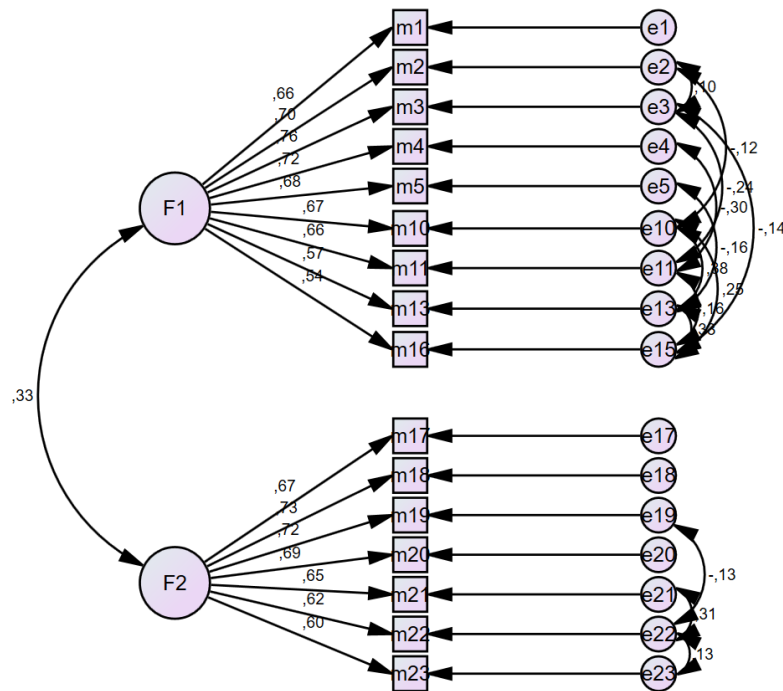
**Tablo 34.** Cronbach's alpha güvenilirlik katsayısı

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,894	,894	25

#### 4.2.3.8 Doğrulayıcı faktör analizine ilişkin sonuçlar

AFA sonucunda elde edilen faktör yapısının analitik yöntemlerle test edilmesi amacıyla DFA yapılmıştır. DFA, AFA sonucu elde edilen faktörlerin ve ilişkilerin farklı bir örneklem grubu üzerindeki doğruluk durumunu test etmek amacıyla kullanılır (Özdamar, 2013). Ölçme aracının SPSS AMOS kullanılarak elde edilen DFA sonucuna ait path diyagramı Şekil 13'te yer almaktadır.

**Şekil 13.** Doğrulayıcı faktör analizi sonucu path diyagramı



CMIN/df:2,019; AGFI:;901; GFI:;935; NFI:;914; CFI:;954; IFI:;955; TLI:;939; RMSEA:;057

DFA ile model ve veri arasındaki uyumun değerlendirilmesi amacıyla farklı uyum istatistikleri bulunmaktadır. Thompson'a (2008) göre araştırmalarda en sık kullanılan uyum indeksleri ki-kare, nfi, rmsea ve cfi'dir. DFA sonucu elde edilen değerler incelendiğinde bütün uyum iyiliği parametrelerinin belirlenen aralıklara uygun olduğu bulunmuştur.

Kikarenin serbestlik derecesine bölünmesiyle elde edilen (CMIN/df) değer 2,019 olarak bulunmuştur. İyi uyum değerini sağlamak amacıyla bu değer  $<3$  olması istenir (Kline, 2011). Düzeltilmiş uyum iyiliği indeksi (AGFI) değeri ,901 olarak bulunmuştur. İyi uyum değerini sağlamak amacıyla bu değer  $>0,85$  olması istenir (Schermelleh, Moosbrugger ve Müller, 2003). Modele ait uyum iyiliği indeksi GFI ,935 olarak bulunmuştur. İyi uyum değerini sağlamak amacıyla bu değer  $>0,90$  olması istenir (Özdamar, 2013). Normlu uyum indeksi (NFI) ,914 olarak bulunmuştur. İyi uyum değerini sağlamak amacıyla bu değer  $>0,90$  olması istenir (Tabachnick ve Fidell, 2015). Karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) ,954 olarak bulunmuştur. İyi uyum değerini sağlamak amacıyla bu değer  $>0,90$  olması istenir (Tabachnick ve Fidell, 2015). Artımlı uyum indeksi (IFI) ,955 olarak bulunmuştur. İyi uyum değerini sağlamak amacıyla bu değer  $>0,90$  olması istenir (Hu ve Bentler, 1999). Tucker-Lewis indeksi (TLI) ,939 olarak bulunmuştur. İyi uyum değerini sağlamak amacıyla bu değer  $>0,90$  olması istenir (Hu ve Bentler, 1999). Yaklaşımın kare ortalama hatası kökü (RMSEA) ,057 olarak bulunmuştur. İyi uyum değerini sağlamak amacıyla bu değer  $<0,08$  olması istenir (Schermelleh, Moosbrugger ve Müller, 2003).



## BÖLÜM V

### 5. SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Bu bölümde, yapılan çalışma sonucunda elde edilen verilere ve bu verilerin analizlerine ilişkin sonuçlara ve önerilere yer verilmiştir.

#### 5.1 Sonuçlar

##### 5.1.1 Nitel araştırmaya ilişkin sonuçlar

Çalışma grubundaki bireylerin tamamı teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin kariyerlerine olumlu katkı sağlayacağı kanaatini belirtmiştir. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin çalışanların kariyerine katkısına ilişkin şu başlıklar öne çıkmaktadır.

- Yeni gelişmelerden haberdar olmak suretiyle kariyere olumlu katkı sağladığı,
- Gelişim ve değişim açısından kariyer edinmeye katkı sağladığı,
- Bireysel gelişmeyi desteklediği için katkı sağladığı,
- Bilgi birikimini arttırarak ilerlemeyi ve mevcut bilgileri güncel tutmayı sağladığı,
- İşleri daha kolay ve hızlı yapmayı sağladığı için katkı sağladığı,
- Her alanda teknolojinin kullanıldığı ve bu nedenle teknolojiyi öğrenmeye yaradığı için katkı sağladığı,
- Bireylerin yeterliliğini iyi seviyeye taşıdığı için katkı sağladığı,
- Daha iyi bir gelir elde etmeyi sağlayacağı için katkı sağladığı,
- Bilgi ve beceriyi arttırdığı için katkı sağladığı,
- Başarılı olmayı sağladığı için katkı sağladığı

belirtilmiştir.

Çalışma grubundaki bireylerin tamamı teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin iş başarı düzeyine olumlu etkisinin olduğu kanaatini belirtmiştir. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin iş başarı düzeyine etkisine ilişkin şu başlıklar öne çıkmaktadır.

- Güncelliği sağladığı için olumlu etki edeceğini,
- Zamanı verimli kullanmayı sağlayacağı sağladığı için faydalı olduğu,
- Nitelikli ürün çıkarabilmeyi sağladığı için faydalı olduğu,
- İş metot ve tekniklerini geliştirmeye yardımcı olduğunu,
- İş verimi ve performansı artıracığını,
- Teknoloji sayesinde hata yapma olasılığı en aza düşürüleceği için başarı düzeyini arttıracığını,
- Daha hızlı sonuçlar alınabileceğini,
- Sorun çözme yeteneğini artırarak iş başarı düzeyini arttıracığını,
- Kısa ve pratik yolların kullanılmasını sağlayacağı için daha güzel işler çıkacağını

belirtmiştir.

Çalışma grubundaki bireylerin çoğunluğu teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin işe ve iş yerine olan bağlılığa olumlu etkisinin olduğu kanaatini belirtmiştir. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin işe ve iş yerine olan bağlılığa etkisine ilişkin şu başlıklar öne çıkmaktadır.

- İş arkadaşları ile daha fazla vakit geçirme imkânı dolayısıyla bağlılığı arttırdığı,
- Yeni bilgiler öğrenmek suretiyle iş yerine olan bağlılığı arttırdığı,
- İşleri daha hızlı yapabilmeyi sağladığı için daha özverili ve mutlu çalışmayı sağladığı,

- İşle ilgili sorunlara çözüm getirme noktasında yardımcı olduğu için bağlılığı arttırdığı,
- Bilgi ve becerileri geliştirmek suretiyle moral ve motivasyon artışı sağladığı,
- İş yerinde kurumsallığı ve uyumu arttıracığı için bağlılığa olumlu etki edeceği,
- Yeni bilgilerin özverili çalışmayı teşvik ettiği

belirtmiştir.

Çalışma grubundaki bireylerin tamamı teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin işleri zaman, hız, verimlilik, düzen, kalite, kolay arşivleme ve kolay raporlama açılarından kolaylaştırdığı kanaatini belirtmiştir. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin işleri hangi açıdan kolaylaştıracağına ilişkin şu başlıklar öne çıkmaktadır.

- Kolaylık ve hız sağladığını,
- Zamanı daha verimli kullanmayı sağladığını,
- Sorun çözme becerisini geliştirdiğini,
- Daha etkili ve güvenilir sonuçlar almayı sağladığını,
- Raporlama ve arşivleme işlemlerini kolaylaştırdığını,
- Daha düzenli ve kaliteli iş çıkarmayı sağladığını

belirtmiştir.

Çalışma grubundaki bireylerin tamamı teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin işleri kalitesini artıracığı kanaatini belirtmiştir. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin işlerin kalitesinin etkisine ilişkin şu başlıklar öne çıkmaktadır.

- Zamanı verimli kullanmak suretiyle işlerin kalitesini arttıracığını,
- Hızla gelişen teknolojiye uyum sağlayacağı için işlerin daha kaliteli olacağını,
- Hata yapma olasılığını azalttığı için daha kaliteli olacağını,

- Yeni metot ve tekniklerin öğrenilmesini sağladığı için kaliteyi artıracığını,
- Pratik, uygun ve yenilikçi olmayı sağladığı için kaliteyi artıracığını,
- Vatandaşa daha hızlı ulaşmayı sağladığı için kaliteyi artıracığını,
- Hizmetlerin herkes tarafından daha anlaşılabilir olmasını sağladığı için kaliteyi arttıracığını

belirtmiştir.

Çalışma grubundaki bireylerin tamamı teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin vatandaş memnuniyetini artıracığı kanaatini belirtmiştir. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin vatandaş memnuniyetine etkisine ilişkin şu başlıklar öne çıkmaktadır.

- İşlerin kısa sürede yapılmasını sağladığı için vatandaş memnuniyetini artıracığını,
- Vatandaşın taleplerini daha iyi karşılayabilmeyi sağladığı için memnuniyeti arttıracığını,
- Vatandaş ile aradaki bürokrasi duvarını kaldırılacağı için memnuniyeti arttıracığını,
- İşlerin daha iyi yapılmasının vatandaş memnuniyetini arttıracığını,
- Şeffaflık ve kalite sağladığı için vatandaş memnuniyetinin artacağını

belirtmiştir.

Çalışma grubundaki bireylerin tamamı teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin gerekli olduğu kanaatini belirtmiştir. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin gerekliliğine ilişkin şu başlıklar öne çıkmaktadır.

- Bilgilerin sürekli güncel tutulmasını sağladığı için gerekli olduğunu,
- Pratik bilgilerin ve etkin kullanım yollarının öğrenilmesini sağladığı için gerekli olduğunu,
- İşleri daha kolay ve hızlı yapabilmeyi sağladığı için gerekli olduğunu,

- Yeni bilgi ve beceriler öğrenildiği için gerekli olduğunu,
- Dünyada yaşanan hızlı gelişmeler dolayısıyla hizmet öncesi eğitimlerin yetersiz olmasından dolayı hizmet içi eğitimlerin gerekli olduğunu

belirtmiştir.

Çalışma grubundaki bireylerin çoğunluğu teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin günümüz iş koşullarına daha çok yardımcı olduğu ve çağa uyum sağlamayı kolaylaştırdığı kanaatini belirtmiştir. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler ile diğer hizmet içi eğitimler arasında farklara ilişkin şu başlıklar öne çıkmaktadır.

- İşlerin çoğunluğu teknoloji ile yapıldığı için teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin daha verimli olduğunu,
- Diğer eğitimlerin genellikle teoriye dayalı olduğunu ancak işlerin çoğunluğunun teknolojiye dayalı olduğunu ve bu nedenle teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin daha önemli olduğunu,
- Teknoloji temel hizmet içi eğitimlerini daha çok uygulamalı eğitimler olması dolayısıyla daha etkili olduğunu,
- Teknoloji temel hizmet içi eğitimlerin daha kalıcı olduğunu,
- Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin çağa ayak uydurabilmeyi kolaylaştırdığını

belirtmiştir.

Çalışma grubundaki bireylerin çoğunluğu teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin daha etkili olabilmesi için uygulamaya ağırlık verilmesi gerektiği kanaatini belirtmiştir. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimleri daha etkin yapacak yöntemlere ilişkin şu başlıklar öne çıkmaktadır.

- Uygulamalı olması gerektiğini,
- Online eğitimler de desteklenmesi gerektiğini,
- Göstererek yaptırma tekniğinin kullanılması gerektiğini,

- Slayt ve video ağırlıklı görsel materyal kullanılması gerektiğini,
- Canlı örnekler üzerinden eğitim verilmesi gerektiğini,
- Birebir eğitim imkanının sunulması gerektiğini

belirtmiştir.

Çalışma grubundaki bireylerin çoğunluğu teknoloji temelli hizmet içi veren eğitimcilerin alanında uzman olması gerektiği kanaatini belirtmiştir. Teknoloji temelli hizmet içi eğitim veren eğitimciden beklentilere ilişkin şu başlıklar öne çıkmaktadır.

- Görsel materyalleri ağırlık vermesi gerektiğini,
- Alanında uzman olması gerektiğini,
- Hitabetinin iyi olması gerektiğini,
- İletişim kabiliyetinin yüksek olması gerektiğini,
- Hedef kitleyi iyi tanıması gerektiğini,
- İhtiyaca yönelik eğitimler vermesi gerektiğini,
- Dönüt almayı başarabilmesi gerektiğini

belirtmiştir.

### **5.1.2 Nicel araştırmaya ilişkin sonuçlar**

Deneme ölçme aracı ve nihai ölçme aracına ilişkin istatistiki analizler yapılarak madde seçimine karar verilmiştir. 4 farklı madde seçim analizi yapılmıştır. Bunlar;

- Açıklayıcı faktör analizi
- Korelasyon analizi,
- T testi
- Regresyon analizi

Her bir analiz sonucuna ilişkin madde seçimleri Tablo 35'te verilmiştir. Analiz sonuçlarına göre her maddenin ölçme aracından çıkarılma frekansına

bakılmıştır. Üç ve dört analiz tekniği sonucunda atılması gerektiği tespit edilen maddeler ölçme aracından çıkarılmıştır.

### 5.1.2.1 Deneme ölçme aracının istatistikî analizleri sonucu seçilen maddeler

Tablo 35 incelendiğinde; 1., 2., 8., 30. ve 31. maddelerin üç veya dört analiz sonucuna göre ölçme aracından çıkarılması gerektiği tespit edilmiştir. Ayrıca deneme ölçme aracının maddeler arası korelasyon tablosunda negatif korelasyona sebebiyet vermesinden dolayı 29. madde de ölçme aracına alınmamıştır.

**Tablo 35.** Deneme ölçme aracındaki maddelere ilişkin istatistikî analiz sonuçları

	Açımlayıcı Faktör Analizi	Korelasyon Tekniği	T testi	Basit doğrusal regresyon tekniği
m1	X	X	X	X
m2		X		X
m3			X	
m4			X	
m5	X		X	
m6			X	
m7				
m8	X	X		X
m9	X		X	
m10			X	
m11				
m12	X			
m13	X		X	
m14	X		X	
m15	X		X	
m16			X	
m17				
m18	X		X	
m19			X	
m20				
m21				
m22	X		X	
m23				
m24				
m25				
m26			X	
m27	X			
m28				
m29		X		
m30	X	X		X
m31	X	X	X	X

X: Analiz sonucuna göre çıkarılması uygun görülen maddeler

### 5.1.2.2 Nihai ölçme aracının istatistiki analiz sonuçları

Tablo 36 incelendiğinde; 7. ve 24. maddelerin üç analiz sonucuna göre ölçme aracından çıkarılması gerektiği tespit edilmiştir.

**Tablo 36.** Nihai ölçme aracındaki maddelere ilişkin istatistiki analiz sonuçları

	Açımlayıcı Faktör Analizi	Doğrulamalı Faktör Analizi	Korelasyon Tekniği	T testi	Basit doğrusal regresyon tekniği
m1				X	X
m2				X	X
m3				X	
m4				X	
m5					X
m6	X	X			
m7	X	X			X
m8		X			X
m9		X			X
m10					
m11					
m12		X			X
m13				X	
m14	X	X			
m15		X		X	
m16					
m17					X
m18					
m19					X
m20					X
m21					
m22					
m23			X		X
m24		X	X		X
m25		X	X		

X: Analiz sonucuna göre çıkarılması uygun görülen maddeler

Sonuç olarak;

- Deneme ölçme aracının croanbah alfa güvenilirlik katsayısı .938, faktör analizi sonucu geçerlik oranı %78,457 olarak bulunmuştur.
- Nihai ölçme aracının croanbah alfa güvenilirlik katsayısı .894, faktör analizi sonucu geçerlik oranı %58,688 olarak bulunmuştur.



## 5.2 Öneriler

Bu çalışmada deneme ölçme aracı uygulandıktan sonra yalnızca korelasyon analizi sonuçlarına ve alt grup üst grup varyanslarına bakılmıştır. Ancak nihai uygulama sonucunda analizlerin yapılması aşamasında; ölçme aracı geliştirme çalışmalarının başlangıcında deneme ölçme aracına ilişkin analizler yapılırken tüm madde seçim testlerinin sonuçlarına bakılarak karar verilmesi gerektiği değerlendirilmiştir.

Soru havuzunun hazırlanması sürecinde yalnızca olumlu maddelere yer verilmiş olup bu durum toplanan verilere ilişkin toplam puanların ve ortalamaların yüksek çıkmasına sebebiyet vermiştir. Çalışmanın başlangıcında olumsuz sorulara yer verilmesi gerektiği değerlendirilmiştir.

Deneme ölçme aracında 31 madde, nihai ölçme aracında ise 25 madde yer almıştır. Farklı tekniklere göre yapılan madde seçim analizlerine bakıldığında, 5 analiz sonucunda ortak olarak kalması uygun görülen 6 madde olduğu tespit edilmiştir. Ölçme aracının soru havuzunda ve deneme formunda yer alan madde sayısı artırılarak farklı analiz teknikleriyle oluşturulacak olan nihai ölçme aracının madde sayısının artırılıp artırılmadığı araştırılabilir.

Araştırmada 0 ile 4 puan arasında madde değerlendirmeleri alınmış olup nihai ölçme aracının madde puan ortalaması 3,15 bulunmuştur. Madde niteliklerinin olumlu olduğu göz önünde bulundurulduğunda, puan ortalamasının yüksek olması örneklem grubunda yer alan belediye personellerinin teknoloji temelli hizmet içi eğitimlere olan bakış açılarının yüksek derecede olumlu olduğu değerlendirilebilir.

Madde puan ortalamasının yüksek olması dolayısıyla, belediye personellerinin teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin bireysel, kurumsal ve hizmet sunumu açısından verimliliğine ilişkin olumlu bakış açısına sahip olduğu yorumu yapılabilir. Ayrıca, belediye personellerinin teknoloji temelli hizmet içi eğitimleri bireysel, kurumsal ve hizmet sunumu açısından etkili gördükleri değerlendirilebilir.

Ayrıca araştırma sürecinde personel dönütleri değerlendirildiğinde aşağıdaki öneriler yapılabilir:

- Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin sayısı artırılabilir.
- Eğitimler düzenlenmeden önce personel ihtiyaç analizi yapılabilir.
- Personeller eğitim için teşvik edilebilir. Terfi, görevde yükselme, birim veya pozisyon değişiklikleri eğitimlere bağlı olarak yapılabilir.
- Eğitim sonuçları analiz edilerek verimliliğini artırmaya yönelik tedbirler alınabilir.
- Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlere ilişkin akademik çalışmalar yapılabilir.

## KAYNAKÇA

- Adana Büyükşehir Belediyesi. (2015). *Faaliyet Raporu: 2015 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.adana.bel.tr/panel/uploads/yillikfaaliyetraporlari\\_v/files/faaliyet-raporu-2015.pdf](https://www.adana.bel.tr/panel/uploads/yillikfaaliyetraporlari_v/files/faaliyet-raporu-2015.pdf)
- Adana Büyükşehir Belediyesi. (2016). *Faaliyet Raporu: 2016 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.adana.bel.tr/panel/uploads/yillikfaaliyetraporlari\\_v/files/faaliyet-raporu-2016.pdf](https://www.adana.bel.tr/panel/uploads/yillikfaaliyetraporlari_v/files/faaliyet-raporu-2016.pdf)
- Adana Büyükşehir Belediyesi. (2017). *Faaliyet Raporu: 2017 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.adana.bel.tr/panel/uploads/yillikfaaliyetraporlari\\_v/files/faaliyet-raporu-2017.pdf](https://www.adana.bel.tr/panel/uploads/yillikfaaliyetraporlari_v/files/faaliyet-raporu-2017.pdf)
- Adana Büyükşehir Belediyesi. (2018). *Faaliyet Raporu: 2018 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.adana.bel.tr/panel/uploads/yillikfaaliyetraporlari\\_v/files/2018-yili-faaliyet-raporu-hk--0nihai.pdf](https://www.adana.bel.tr/panel/uploads/yillikfaaliyetraporlari_v/files/2018-yili-faaliyet-raporu-hk--0nihai.pdf)
- Adana Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Faaliyet Raporu: 2019 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.adana.bel.tr/panel/uploads/yillikfaaliyetraporlari\\_v/files/2019-yili-faaliyet-raporu.pdf](https://www.adana.bel.tr/panel/uploads/yillikfaaliyetraporlari_v/files/2019-yili-faaliyet-raporu.pdf)
- Aile Eğitim Programı (t.y.). *Sağlık*. Erişim adresi <https://www.aep.gov.tr/egitim-icerikleri/saglik/>
- Akgemci, T. (1997). İnsan kaynakları yönetiminde eğitim ve geliştirme etkinliğinin sağlanması. *Verimlilik Dergisi*, 4, 58.
- Aldemir, C. (1985). *Örgütler ve Yönetimi*. İzmir: Bilgehan Basımevi.
- Alpar, R. (2013). *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemler*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Anderson, L.W. (1991) "Tutumların Ölçülmesi". Çev. Nükhet Çıkrıkçı. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*. 24, 1: 241-250.
- Anket. (t.y.). Anket nedir? Nasıl hazırlanır? Anket hazırlanırken nelere dikkat edilmelidir?. Erişim adresi <https://www.turkedebiyati.org/anket-nedir-anket-nasil-hazirlanir/>

- Anket. (t.y.). *Anket ve ölçek nasıl ayırt edilir? Ne farklılık var?*. Erişim adresi <http://bilimselyayin.com/arastirma-yontemleri/>
- Antalya Büyükşehir Belediyesi. (2015). *Faaliyet Raporu: 2015 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.antalya.bel.tr/Content/UserFiles/Files/Raporlar%2FFaaliyetRaporlari%2F2015\\_YILI\\_ABB\\_Faaliyet\\_Raporu.pdf](https://www.antalya.bel.tr/Content/UserFiles/Files/Raporlar%2FFaaliyetRaporlari%2F2015_YILI_ABB_Faaliyet_Raporu.pdf)
- Antalya Büyükşehir Belediyesi. (2016). *Faaliyet Raporu: 2016 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.antalya.bel.tr/Content/UserFiles/Files/Raporlar%2FFaaliyetRaporlari%2F2016\\_antalya\\_buyuksehir\\_belediyesi\\_faaliyet\\_raporu.pdf](https://www.antalya.bel.tr/Content/UserFiles/Files/Raporlar%2FFaaliyetRaporlari%2F2016_antalya_buyuksehir_belediyesi_faaliyet_raporu.pdf)
- Antalya Büyükşehir Belediyesi. (2017). *Faaliyet Raporu: 2017 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.antalya.bel.tr/Content/UserFiles/Files/Raporlar%2FFaaliyetRaporlari%2F2017\\_Faaliyet\\_Raporu.pdf](https://www.antalya.bel.tr/Content/UserFiles/Files/Raporlar%2FFaaliyetRaporlari%2F2017_Faaliyet_Raporu.pdf)
- Antalya Büyükşehir Belediyesi. (2018). *Faaliyet Raporu: 2018 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.antalya.bel.tr/Content/UserFiles/Files/Raporlar%2FFaaliyetRaporlari%2FABB%202018%20Y%C4%B1%C4%B1%20Faaliyet%20Raporu%20\(Web%20Mini\).pdf](https://www.antalya.bel.tr/Content/UserFiles/Files/Raporlar%2FFaaliyetRaporlari%2FABB%202018%20Y%C4%B1%C4%B1%20Faaliyet%20Raporu%20(Web%20Mini).pdf)
- Antalya Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Faaliyet Raporu: 2019 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.antalya.bel.tr/Content/UserFiles/Files/2019\\_yili\\_faaliyet\\_raporu.pdf](https://www.antalya.bel.tr/Content/UserFiles/Files/2019_yili_faaliyet_raporu.pdf)
- Arıkbay, C. (1993). *Yerel yönetimlerde eğitim ve danışmanlık hizmetleri gereksinimi ve karşılanma kaynakları*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- Arıkboğa, Ü. (2020). Belediyelerde hizmet içi eğitim ve belediye birliklerinin rolü. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(1).
- Arpaç, E. (2013). *Yerel yönetimlerde hizmet içi eğitimin konumu ve iyileştirilmesi: İETT hizmet içi eğitim uygulamaları analizi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi, İstanbul: Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Arvas, T. (2012). *Belediyelerde hizmet içi eğitim ihtiyaç analizi: Marmara Belediyeler Birliği örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul: Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Ayçiçek, K. (2012). *Belediyelerin yaygın eğitim çalışmalarına bir örnek olarak şişli belediyesi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, 2012.
- Aydın, İ. (2011). *Kamu ve özel sektörde hizmet içi eğitim el kitabı*. Ankara: Pegem Akademi.
- Aydın Büyükşehir Belediyesi. (2018). *Faaliyet Raporu: 2018 mali yılı*. Erişim adresi [https://aydin.bel.tr/Content/files/Faaliyet\\_Raporlari/2018%20faaliyet%20raporu%20web%20sitesi.pdf](https://aydin.bel.tr/Content/files/Faaliyet_Raporlari/2018%20faaliyet%20raporu%20web%20sitesi.pdf)
- Aygün, Z. (2008). *Kamu yönetimi*. İstanbul: Kum Saati Yayınları.
- Ayhan, S. (1998). *Halk Eğitiminde Katılma*. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aylar, Faruk. (2017). Derleme: ölçek geliştirme çalışmalarında doğrulayıcı faktör analizinin kullanımı. *The Journal of Social Sciences*, 4, 389–412.
- Ayre, C., & Scally A. J. (2014). Critical values for Lawshe's content validity ratio: revisiting the original methods of calculation. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 47(1), 79–86. doi: 10.1177/0748175613513808.
- Balıkesir Büyükşehir Belediyesi. (2015). *Faaliyet Raporu: 2015 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.balikesir.bel.tr/documents/file/bb\\_AnnualReports/faaliyet-raporu-21-4-2016-web-249e2a30-db96-4ff5-a2e2-fdc4615250f9.pdf](https://www.balikesir.bel.tr/documents/file/bb_AnnualReports/faaliyet-raporu-21-4-2016-web-249e2a30-db96-4ff5-a2e2-fdc4615250f9.pdf)
- Balıkesir Büyükşehir Belediyesi. (2016). *Faaliyet Raporu: 2016 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.balikesir.bel.tr/documents/file/bb\\_AnnualReports/2016-mali-yili-faaliyet-raporu-356e210d-b7f0-4c11-840f-bee3f6b9ed13.pdf](https://www.balikesir.bel.tr/documents/file/bb_AnnualReports/2016-mali-yili-faaliyet-raporu-356e210d-b7f0-4c11-840f-bee3f6b9ed13.pdf)
- Balıkesir Büyükşehir Belediyesi. (2017). *Faaliyet Raporu: 2017 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.balikesir.bel.tr/documents/file/bb\\_AnnualReports/Faaliyet%20Raporu%202017-9728fd64-cad8-4ce4-880d-90f376a64f13.pdf](https://www.balikesir.bel.tr/documents/file/bb_AnnualReports/Faaliyet%20Raporu%202017-9728fd64-cad8-4ce4-880d-90f376a64f13.pdf)
- Balıkesir Büyükşehir Belediyesi. (2018). *Faaliyet Raporu: 2018 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.balikesir.bel.tr/documents/file/bb\\_AnnualReports/BBB%20Faaliyet%20Raporu%202018-f2fa9f59-3de3-4d15-b3f4-58e6125ee90b.pdf](https://www.balikesir.bel.tr/documents/file/bb_AnnualReports/BBB%20Faaliyet%20Raporu%202018-f2fa9f59-3de3-4d15-b3f4-58e6125ee90b.pdf)

- Balıkesir Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Faaliyet Raporu: 2019 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.balikesir.bel.tr/documents/file/bb\\_AnnualReports/BBB%20Faaliyet%20Raporu%202019-94dcf19f-c94b-4cd8-ab74-38fd04211c62.pdf](https://www.balikesir.bel.tr/documents/file/bb_AnnualReports/BBB%20Faaliyet%20Raporu%202019-94dcf19f-c94b-4cd8-ab74-38fd04211c62.pdf)
- Başaran, İ. E. (1985). *Örgütlerde iş gören hizmetlerin yönetimi*. Ankara: Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimler Fakültesi Yayınları.
- Baykul, Y. (1979). *Örtük Özellikler ve Klasik Test Kuramları Üzerine Bir Karşılaştırma*. Doktora Tezi, Ankara Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bıyıklar, B. (2019). *Belediyelerde kurumsal etik kültürünün oluşmasında hizmet içi eğitiminin rolü*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya: Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bilgin, K. U. (2007). Kamuda ölçülebilir denetime hazırlık performans yönetimi. *Sayıştay Dergisi*, 65, 17.
- Bozkurt, E. (2006). *İzmir Büyükşehir Belediyesi çalışanlarının katılmış oldukları hizmet içi eğitim programlarının niteliğine ilişkin görüşleri*. Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu: Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bryman, A., & Cramer, D. (2001). Quantitative data analysis with SPSS release 10 for windows: A guide for social scientists. *Routledge*. <https://doi.org/10.4324/9780203471548>
- Buskirk, T. D., Willoughby, L. M., & Tomazic, T. J. (2013). Nonparametric statistical techniques. T. D. Little, (Ed.) *The Oxford handbook of quantitative methods: Volume 2 – Statistical analysis* (s. 106-142). United States: Oxford University Press.
- Buzkan, İ. A., Gülmez, R. M., Karacan, D., Sümer, E., & Taşdemir, M. İstatistiksel araştırmalarda ölçme yöntemleri ve ölçek türleri. Erişim adresi [https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:I7W0QxVMayEJ:scholar.google.com/+%C4%B0statistiksel+ara%C5%9Ft%C4%B1rmalarda+%C3%B6l%C3%A7me+y%C3%B6ntemleri+ve+%C3%B6l%C3%A7ek+t%C3%BCrleri&hl=tr&as\\_sdt=0,5&as\\_vis=1](https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:I7W0QxVMayEJ:scholar.google.com/+%C4%B0statistiksel+ara%C5%9Ft%C4%B1rmalarda+%C3%B6l%C3%A7me+y%C3%B6ntemleri+ve+%C3%B6l%C3%A7ek+t%C3%BCrleri&hl=tr&as_sdt=0,5&as_vis=1)
- Büyüköztürk, Ş. (2004). *Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.

- Büyüköztürk, Ş. (2011). Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı. Ankara: Pegem Akademi.
- Büyüköztürk, Ş., Çokluk, Ö., Köklü, N. (2011). Sosyal Bilimler için İstatistik (7. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Büyüköztürk, Ş. (2016). Bilimsel Araştırma Yöntemleri (22.bas.). Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Can, H., Akgün A. ve Kavuncubaşı Ş. (1998). *Kamu ve özel kesimde personel yönetimi*. Ankara: Siyasal Kitapevi.
- Canman, D. (2000). *İnsan kaynakları yönetimi*. Ankara: Yargı Yayınları.
- Comrey, A.L. ve Lee, H.L.(1992). A first course in factor analysis. *Hillsdale*. New Jersey: Erlbaum.
- Çakır, İ. (2008). *Yerel yönetimlerde hizmet içi eğitim ve bir belediyede eğitim ihtiyacı analizine ilişkin örnek uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi, İstanbul: Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çiftçi, A. (2006). *Vatandaşlık bilgisi demokrasi ve insan hakları*. Ankara: Gazi Kitabevi
- Gündüz Eğitim ve Yayıncılık, Ankara
- Davis, L.L.(1992). Instrument review: Getting the most from a panel of experts. *Applied Nursing Research*, 5, 194-197.
- Demirel, Ö. (2001). *Eğitim sözlüğü*. (1. Basım). Ankara: Pegem Yayınevi
- Demirel, Ö.& Kaya, Z. (2005). *Öğretmenlik mesleğine giriş*. Ankara: Pegem.
- Demirtaşlı, R. N. (Ed.) (2014). Eğitimde Ölçme ve değerlendirme. Ankara: Edge Akademi
- Denizli Büyükşehir Belediyesi. (2015). *Faaliyet Raporu: 2015 mali yılı*. Erişim adresi <https://www2.denizli.bel.tr/userfiles/file/2015%20FAAL%C4%B0YET%20RAPORU.pdf>
- Denizli Büyükşehir Belediyesi. (2016). *Faaliyet Raporu: 2016 mali yılı*. Erişim adresi [https://www2.denizli.bel.tr/userfiles/file/2016\\_Faaliyet\\_Raporu.pdf](https://www2.denizli.bel.tr/userfiles/file/2016_Faaliyet_Raporu.pdf)

- Denizli Büyükşehir Belediyesi. (2017). *Faaliyet Raporu: 2017 mali yılı*. Erişim adresi [https://www2.denizli.bel.tr/userfiles/file/2017\\_Faaliyet\\_Raporu.pdf](https://www2.denizli.bel.tr/userfiles/file/2017_Faaliyet_Raporu.pdf)
- Denizli Büyükşehir Belediyesi. (2018). *Faaliyet Raporu: 2018 mali yılı*. Erişim adresi [https://www2.denizli.bel.tr/userfiles/file/2018\\_Faaliyet\\_Raporu.pdf](https://www2.denizli.bel.tr/userfiles/file/2018_Faaliyet_Raporu.pdf)
- Denizli Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Faaliyet Raporu: 2019 mali yılı*. Erişim adresi [https://www2.denizli.bel.tr/userfiles/file/2019\\_Faaliyet\\_Raporu.pdf](https://www2.denizli.bel.tr/userfiles/file/2019_Faaliyet_Raporu.pdf)
- DeVellis, R. F. (2003). *Scale development theory and applications (Second Edition)*. SAGE Publication, Inc.
- DeVellis, R. F. (2017). *Scale Development: Theory and Applications (4th ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi. (2015). *Faaliyet Raporu: 2015 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.diyarbakir.bel.tr/files/pap/faaliyet\\_raporlari/2015\\_yili\\_faaliyet\\_raporu.pdf](https://www.diyarbakir.bel.tr/files/pap/faaliyet_raporlari/2015_yili_faaliyet_raporu.pdf)
- Doğan, İ. (2001). *Modern toplumda vatandaşlık demokrasi ve insan hakları insan haklarının kültürel temelleri*. Pegem A Yayıncılık, Ankara.
- Dolgun, U. (Ed.) (2007). *İnsan kaynakları yönetimi*. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Durmuş, B., Yurtkoru, E. S. ve Çinko, M. (2011), *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi (4. Baskı)*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Enstitü (2018). *Kişisel gelişim nedir, ne değildir?*. Erişim adresi <https://www.iienstitu.com/blog/kisisel-gelisim-nedir-ne-degildir>
- Erel, K. (2019). *Belediye çalışanlarının hizmet-içi eğitimlere ilişkin tutumları: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi ve TESKİ örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erkuş, A. (2003). *Psikometri Üzerine Yazılar: Ölçme ve psikometrinin tarihsel kökenleri, güvenirlik, geçerlik, madde analizi, tutumlar*. Türk psikologlar Derneği.
- Erkuş, A. (2012). *Psikolojide ölçme ve ölçek geliştirme-1: Temel kavramlar ve işlemler*. Ankara: Pegem Akademi.



- Ertürk, S. (1972). *Eğitimde Program Geliştirme*. Ankara: Yelkentepe Yayınları.
- Eryılmaz, B. (2002). *Kamu yönetimi*. İstanbul: Erkam Matbaası.
- Erzurum Büyükşehir Belediyesi. (2015). *Faaliyet Raporu: 2015 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.erzurum.bel.tr/DOSYA/26.4.2016-14-59-362015-FAALIYET-RAPORU.pdf>
- Erzurum Büyükşehir Belediyesi. (2016). *Faaliyet Raporu: 2016 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.erzurum.bel.tr/DOSYA/4.5.2017-08-25-032016-FAALIYET-RAPORU.pdf>
- Erzurum Büyükşehir Belediyesi. (2017). *Faaliyet Raporu: 2017 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.erzurum.bel.tr/DOSYA/2.5.2018-09-47-352017-FAALIYET-RAPORU.pdf>
- Erzurum Büyükşehir Belediyesi. (2018). *Faaliyet Raporu: 2018 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.erzurum.bel.tr/DOSYA/faaliyet2018.pdf>
- Erzurum Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Faaliyet Raporu: 2019 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.erzurum.bel.tr/DOSYA/2019faaliyet.pdf>
- Eslek, S. (1996). *Belediye görevlilerinin eğitim gereksinimlerinin belirlenmesi*. Doktora Tezi, İzmir Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Federighi, P. (1999). *Glossary of adult learning in Europe*. European Association for the Education of Adults.
- Fidan, N. ve Erden, M. (1998). *Eğitime giriş* (1. Basım). İstanbul: Alkım Yayınevi.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS* (Third edition). London: SAGE Publications Ltd.
- Foster, J. J., Barkus, E., & Yavorsky, C. (2006). *Understanding and using advanced statistics*. London: SAGE Publications Ltd.
- Gaziantep Büyükşehir Belediyesi. (2015). *Faaliyet Raporu: 2015 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.gaziantep.bel.tr/uploads/2020/08/faaliyet-raporu-2015-compressed.pdf>

- Gaziantep Büyükşehir Belediyesi. (2016). *Faaliyet Raporu: 2016 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.gaziantep.bel.tr/uploads/2020/08/faaliyetraporu2016-compressed.pdf>
- George, D., Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference* (10a Ed.). Boston: Pearson.
- Gorsuch, R.L., 1983. *Factor Analysis*. books.google.com. [Cited by 1071] (45.94/year)
- Görün, M. (1998). *Türk belediyciliğinde hizmet içi eğitim ve konya büyükşehir belediyesi uygulaması*. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale: Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gül, H. (2000). Türkiye’de kamu yönetiminde hizmet içi eğitim. *Dokuz Eylül Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(3).
- Güler, M. Özdemir, M. (2002). *Toplum kalkınmasında mesleki ve teknik eğitimin rolü*. XI. Eğitim Bilimleri Kongresi, 23–26 Ekim 2002. Yakın Doğu Üniversitesi. Lefkoşa. K.K.T.C.
- Güler, N. (2018). Eğitimde ölçme ve değerlendirme. *Pegem Akademi*.
- Güriş, S., & Astar, M. (2015). *Bilimsel araştırmalarda SPSS ile istatistik*. İstanbul: Der Yayınları.
- Hablemitoğlu, Ş. Özmete, E. (2012). Etkili vatandaşlık eğitimi için bir öneri. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi* 1(3), 39-54.
- Hatay Büyükşehir Belediyesi. (2015). *Faaliyet Raporu: 2015 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.hatay.bel.tr/belgeler/raporlar/2015-yili-faaliyet-raporu.pdf>
- Hatay Büyükşehir Belediyesi. (2016). *Faaliyet Raporu: 2016 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.hatay.bel.tr/belgeler/raporlar/2016-yili-faaliyet-raporu.pdf>
- Hatay Büyükşehir Belediyesi. (2017). *Faaliyet Raporu: 2017 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.hatay.bel.tr/belgeler/raporlar/2017-yili-faaliyet-raporu.pdf>
- Hatay Büyükşehir Belediyesi. (2018). *Faaliyet Raporu: 2018 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.hatay.bel.tr/belgeler/raporlar/hbb-2018-yili-faaliyet-raporu.pdf>

Hatay Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Faaliyet Raporu: 2019 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.hatay.bel.tr/upload/files/HBB%202019%20YILI%20FAAL%C4%B0YET%20RAPORU.pdf>

Howitt, D., & Cramer, D. (2011). *Introduction to SPSS statistics in psychology: For version 19 and earlier (Fifth edition)*. London: Pearson Education Limited.

Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural equation modeling: a multidisciplinary journal*, 6(1), 1-55.

Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi. (2015). *Faaliyet Raporu: 2015 mali yılı*. Erişim adresi [https://kahramanmaras.bel.tr/fs/fields/attachments/2015\\_faaliyet\\_raporu-20.04.2016\\_son.pdf](https://kahramanmaras.bel.tr/fs/fields/attachments/2015_faaliyet_raporu-20.04.2016_son.pdf)

Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi. (2016). *Faaliyet Raporu: 2016 mali yılı*. Erişim adresi [https://kahramanmaras.bel.tr/fs/fields/attachments/2016\\_faaliyet\\_raporu\\_-\\_13.04.2017.pdf](https://kahramanmaras.bel.tr/fs/fields/attachments/2016_faaliyet_raporu_-_13.04.2017.pdf)

Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi. (2017). *Faaliyet Raporu: 2017 mali yılı*. Erişim adresi [https://kahramanmaras.bel.tr/fs/fields/attachments/2017\\_yili\\_faaliyet\\_raporu.pdf](https://kahramanmaras.bel.tr/fs/fields/attachments/2017_yili_faaliyet_raporu.pdf)

Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi. (2018). *Faaliyet Raporu: 2018 mali yılı*. Erişim adresi [https://kahramanmaras.bel.tr/fs/fields/attachments/2018\\_yili\\_faaliyet\\_raporu.pdf](https://kahramanmaras.bel.tr/fs/fields/attachments/2018_yili_faaliyet_raporu.pdf)

Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Faaliyet Raporu: 2019 mali yılı*. Erişim adresi [https://kahramanmaras.bel.tr/fs/fields/attachments/2019\\_faaliyet\\_raporuu\\_1.pdf](https://kahramanmaras.bel.tr/fs/fields/attachments/2019_faaliyet_raporuu_1.pdf)

- Kalkancı, U. (2016). *Kamu personelinin hizmet içi eğitim ihtiyaçlarının ve iş doyum düzeylerinin incelenmesi: Adana büyükşehir belediyesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana: Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kalkandelen, H. (1979). *İşletmeler KİT'ler, kamu kuruluşları için hizmet içi eğitim el kitabı*. Ankara: Ajans Türk Gazetecilik ve Matbaacılık.
- Karasar, N., (2009). Bilimsel araştırma yöntemi. Ankara: Nobel Yayın-Dağıtım.
- Kayseri Büyükşehir Belediyesi. (2015). *Faaliyet Raporu: 2015 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.kayseri.bel.tr/uploads/pdf/uploads\\_pdf/2015-faaliyet-raporu.pdf](https://www.kayseri.bel.tr/uploads/pdf/uploads_pdf/2015-faaliyet-raporu.pdf)
- Kayseri Büyükşehir Belediyesi. (2016). *Faaliyet Raporu: 2016 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.kayseri.bel.tr/uploads/pdf/2016-yili-%20faaliyet-raporu.pdf>
- Kayseri Büyükşehir Belediyesi. (2017). *Faaliyet Raporu: 2017 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.kayseri.bel.tr/uploads/pdf/strateji-gelistirme-2017-faaliyet-raporu.pdf>
- Kayseri Büyükşehir Belediyesi. (2018). *Faaliyet Raporu: 2018 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.kayseri.bel.tr/uploads/pdf/faaliyet\\_raporu\\_2018.pdf](https://www.kayseri.bel.tr/uploads/pdf/faaliyet_raporu_2018.pdf)
- Kayseri Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Faaliyet Raporu: 2019 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.kayseri.bel.tr/uploads/pdf/faaliyet\\_raporu\\_2019.pdf](https://www.kayseri.bel.tr/uploads/pdf/faaliyet_raporu_2019.pdf)
- Kline, R. S. (2011). Principles and practice of structural equation modeling. NewYork: The Guilford Press.
- Kocaeli Büyükşehir Belediyesi. (2015). *Faaliyet Raporu: 2015 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.kocaeli.bel.tr/webfiles/userfiles/files/faaliyet-raporlari/2015\\_YI\\_Faaliyet\\_Raporu.pdf](https://www.kocaeli.bel.tr/webfiles/userfiles/files/faaliyet-raporlari/2015_YI_Faaliyet_Raporu.pdf)
- Kocaeli Büyükşehir Belediyesi. (2016). *Faaliyet Raporu: 2016 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.kocaeli.bel.tr/webfiles/userfiles/files/faaliyet-raporlari/2016\\_YI\\_Faaliyet\\_Raporu.pdf](https://www.kocaeli.bel.tr/webfiles/userfiles/files/faaliyet-raporlari/2016_YI_Faaliyet_Raporu.pdf)
- Kocaeli Büyükşehir Belediyesi. (2017). *Faaliyet Raporu: 2017 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.kocaeli.bel.tr/webfiles/userfiles/files/faaliyet-raporlari/2017%20Faaliyet%20Raporu.pdf>

- Kocaeli Büyükşehir Belediyesi. (2018). *Faaliyet Raporu: 2018 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.kocaeli.bel.tr/webfiles/userfiles/files/faaliyet-raporlari/2018\\_Faaliyet\\_Raporu.pdf](https://www.kocaeli.bel.tr/webfiles/userfiles/files/faaliyet-raporlari/2018_Faaliyet_Raporu.pdf)
- Kocaeli Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Faaliyet Raporu: 2019 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.kocaeli.bel.tr/webfiles/userfiles/files/faaliyet-raporlari/2019\\_Faaliyet\\_Raporu.pdf](https://www.kocaeli.bel.tr/webfiles/userfiles/files/faaliyet-raporlari/2019_Faaliyet_Raporu.pdf)
- Konya Büyükşehir Belediyesi. (2015). *Faaliyet Raporu: 2015 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.konya.bel.tr/dosyalar/2015FaaliyetRaporu.pdf>
- Konya Büyükşehir Belediyesi. (2016). *Faaliyet Raporu: 2016 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.konya.bel.tr/dosyalar/2016\\_FaaliyetRaporu.pdf](https://www.konya.bel.tr/dosyalar/2016_FaaliyetRaporu.pdf)
- Konya Büyükşehir Belediyesi. (2017). *Faaliyet Raporu: 2017 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.konya.bel.tr/dosyalar/2018\\_f\\_rp.pdf](https://www.konya.bel.tr/dosyalar/2018_f_rp.pdf)
- Konya Büyükşehir Belediyesi. (2018). *Faaliyet Raporu: 2018 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.konya.bel.tr/dosyalar/2018FaaliyetRaporu.pdf>
- Korkmaz, Ö. (2015). *Belediyelerde insan kaynakları yönetiminde hizmet içi eğitimin önemi: İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve İzmir Büyükşehir Belediyesi örnekleri*. Yüksek Lisans Tezi, Aydın Üniversitesi, Aydın: Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Krzanowski, W. J. (2007). *Statistical principles and techniques in scientific and social investigations*. United States: Oxford University Press.
- Kurt, İ. (2000). *Yetişkin eğitimi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology*, 28, 563–575.
- Leech, N. L., Barrett, K. C., & Morgan, G. A. (2005). *SPSS for intermediate statistics: Use and interpretation (second edition)*. United States: Lawrence Erlbaum Associates.
- Mager, F. R. (1967) *Öğretim amaçlarının hazırlanması*. (Çev: S. Ünal ve L. Türel). Ankara: Mesleki ve Teknik Öğretim Kitapları. (Orijinal yayın tarihi, 1962)

- Malatya Büyükşehir Belediyesi. (2015). *Faaliyet Raporu: 2015 mali yılı*. Erişim adresi [http://ww2.malatya.bel.tr/yayin/2015\\_faaliyet\\_raporu/files/assets/basic-html/index.html#1](http://ww2.malatya.bel.tr/yayin/2015_faaliyet_raporu/files/assets/basic-html/index.html#1)
- Malatya Büyükşehir Belediyesi. (2016). *Faaliyet Raporu: 2016 mali yılı*. Erişim adresi [http://ww2.malatya.bel.tr/yayin/2016\\_faaliyet\\_raporu/files/assets/basic-html/index.html#1](http://ww2.malatya.bel.tr/yayin/2016_faaliyet_raporu/files/assets/basic-html/index.html#1)
- Malatya Büyükşehir Belediyesi. (2017). *Faaliyet Raporu: 2017 mali yılı*. Erişim adresi [http://ww2.malatya.bel.tr/yayin/2017\\_faaliyet\\_raporu/files/assets/basic-html/index.html#1](http://ww2.malatya.bel.tr/yayin/2017_faaliyet_raporu/files/assets/basic-html/index.html#1)
- Malatya Büyükşehir Belediyesi. (2018). *Faaliyet Raporu: 2018 mali yılı*. Erişim adresi [http://ww2.malatya.bel.tr/yayin/2018\\_faaliyet\\_raporu/faaliyet\\_raporu\\_2018.pdf](http://ww2.malatya.bel.tr/yayin/2018_faaliyet_raporu/faaliyet_raporu_2018.pdf)
- Malatya Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Faaliyet Raporu: 2019 mali yılı*. Erişim adresi [http://ww2.malatya.bel.tr/yayin/2019\\_faaliyet\\_raporu/faaliyet\\_raporu\\_2019.pdf](http://ww2.malatya.bel.tr/yayin/2019_faaliyet_raporu/faaliyet_raporu_2019.pdf)
- Manisa Büyükşehir Belediyesi. (2015). *Faaliyet Raporu: 2015 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.manisa.bel.tr/upload/teskilat/dosya/ae176fa654e542f4b091a1384fb204bf.pdf>
- Manisa Büyükşehir Belediyesi. (2016). *Faaliyet Raporu: 2016 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.manisa.bel.tr/upload/teskilat/dosya/bd7b435417754d249cad4f8c01837bc3.pdf>
- Manisa Büyükşehir Belediyesi. (2017). *Faaliyet Raporu: 2017 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.manisa.bel.tr/upload/teskilat/dosya/f43da3a92f0549468fc3fce9b9d13662.pdf>
- Manisa Büyükşehir Belediyesi. (2018). *Faaliyet Raporu: 2018 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.manisa.bel.tr/upload/teskilat/dosya/938331b5ecf147b0890a9bdf0e217fe6.pdf>
- Manisa Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Faaliyet Raporu: 2019 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.manisa.bel.tr/upload/teskilat/dosya/f2ef1942fe23426baf5a7da682e39fbf.pdf>

- McKillup, S. (2012). *Statistics explained: An introductory guide for life scientists* (Second edition). United States: Cambridge University Press.
- Mersin Büyükşehir Belediyesi. (2016). *Faaliyet Raporu: 2016 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.mersin.bel.tr/upload/dokumanlar/MBB%202016%20Y%C4%B1%C4%B1%20Faaliyet%20Raporu.pdf>
- Mersin Büyükşehir Belediyesi. (2017). *Faaliyet Raporu: 2017 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.mersin.bel.tr/upload/dokumanlar/MBB%202017%20MAL%C4%B0%20YILI%20FAAL%C4%B0YET%20RAPORU.pdf>
- Mersin Büyükşehir Belediyesi. (2018). *Faaliyet Raporu: 2018 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.mersin.bel.tr/upload/dokumanlar/MBB%202018%20Mali%20Y%C4%B1%C4%B1%20Faaliyet%20Raporu.pdf>
- Mersin Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Faaliyet Raporu: 2019 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.mersin.bel.tr/upload/dokumanlar/MBB%202019%20Y%C4%B1%C4%B1%20Faaliyet%20Raporu.pdf>
- Millî Eğitim Bakanlığı Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü (2012). Kalite politikası, kalite hedefleri, misyon ve vizyonumuz. Erişim adresi <https://mtegm.meb.gov.tr/www/misyon-ve-vizyonumuz/icerik/210>
- Millî Eğitim Bakanlığı Yaygın Eğitim Kurumları Yönetmeliği (2006, 14 Şubat). *Resmî Gazete* (Sayı: 26080).
- Millî Eğitim Bakanlığı Yaygın Eğitim Kurumları Yönetmeliği. (2010, 21 Mayıs). *Resmî Gazete* (Sayı: 27587).
- Millî Eğitim Temel Kanunu. (1973, 24 Haziran). *Resmî Gazete* (Sayı: 14574).
- Muğla Büyükşehir Belediyesi. (2015). *Faaliyet Raporu: 2015 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.mugla.bel.tr/uploads/sayfatr/2015\\_faaliyet\\_raporu.pdf](https://www.mugla.bel.tr/uploads/sayfatr/2015_faaliyet_raporu.pdf)
- Muğla Büyükşehir Belediyesi. (2016). *Faaliyet Raporu: 2016 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.mugla.bel.tr/uploads/sayfatr/2016\\_faaliyet\\_raporu.pdf](https://www.mugla.bel.tr/uploads/sayfatr/2016_faaliyet_raporu.pdf)

- Muğla Büyükşehir Belediyesi. (2017). *Faaliyet Raporu: 2017 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.mugla.bel.tr/uploads/sayfatr/MBB%202017%20Faaliyet%20Raporu.pdf>
- Muğla Büyükşehir Belediyesi. (2018). *Faaliyet Raporu: 2018 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.mugla.bel.tr/uploads/sayfatr/mali\\_hizmetler/faaliyet\\_raporu\\_2018.pdf](https://www.mugla.bel.tr/uploads/sayfatr/mali_hizmetler/faaliyet_raporu_2018.pdf)
- Muğla Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Faaliyet Raporu: 2019 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.mugla.bel.tr/uploads/sayfatr/2019%20Faaliyet%20Raporu.pdf>
- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric theory*. NewYork: McGraw-Hill Companies.
- Okçabol, R. (1996). *Halk eğitimi* (2. basım). İstanbul: Der Yayınları.
- Oktay, A. (2006). *Türk eğitiminde reform hareketleri AB vizyonu*. Türkiye’de Özel Okullar Sempozyumu: Antalya
- Ordu Büyükşehir Belediyesi. (2015). *Faaliyet Raporu: 2015 mali yılı*. Erişim adresi <http://www.ordu.bel.tr/uploads/planlar/6.pdf>
- Ordu Büyükşehir Belediyesi. (2016). *Faaliyet Raporu: 2016 mali yılı*. Erişim adresi <http://www.ordu.bel.tr/uploads/planlar/9.pdf>
- Ordu Büyükşehir Belediyesi. (2017). *Faaliyet Raporu: 2017 mali yılı*. Erişim adresi <http://www.ordu.bel.tr/uploads/planlar/13.pdf>
- Ordu Büyükşehir Belediyesi. (2018). *Faaliyet Raporu: 2018 mali yılı*. Erişim adresi <http://www.ordu.bel.tr/uploads/fa-da40580a-36e2-43b2-a770-1f400a9fb8a1.pdf>
- Özdamar, K. (1999). *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi 1*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özdamar, K. (2013). *Paket programlar ile istatistiksel veri analizi-1: SPSS-MINITAB*. Eskişehir: Nisan Kitapevi



- Özden, Ö. (2010). *Belediye personelinin hizmet içi eğitimi ve Antalya Büyükşehir Belediyesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta: Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özmen, A., Er, F., Atlas, M., Aslanargun, A., Peker, K. Ö., Şıklar, E. & Sönmez, H. (2018). *İstatistik*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, 25–27.
- Ravid, R. (2011). *Practical statistics for educators (fourth edition)*. United States: Rowman & Littlefield Publishers.
- Pehlivan, İ. (1997). Örgütsel ve bireysel gelişme aracı olarak hizmet içi eğitim. *Amme İdare Dergisi*, 30(4), 113.
- Salman, F. (2012). *Hizmet içi eğitim ile iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi: Belediye çalışanlarına yönelik bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul: Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., & Müller, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of psychological research online*, 8(2), 23-74.
- Seçer, İ. (2015). *SPSS ve LISREL ile Pratik Veri Analizi*. Ankara: Anı Yayıncılık
- Seçilmiş (Demircioğlu), A. (1996). *Halk eğitim merkezlerindeki halkla ilişkiler çalışmalarının değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara: Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Selimoğlu, E., Yılmaz, H. B. (2009). Hizmet içi eğitimin kurum ve çalışanlar üzerine etkileri. *Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 5(1).
- Sharma, S. (1996). *Applied multivariate techniques*. United States: John Wiley & Sons. Inc.
- Stevens, S. S. (1946). On the theory of scales of measurement. *Science*. 103: 677-680.
- Stevens, J. P. (2009). *Applied multivariate statistics for the social sciences (Fifth edition)*. United States: Taylor and Francis Group, LLC.

- Şahin, D. B. (2012). *Likert tipi ölçeklere madde seçmede kullanılan madde analizi teknikleri ile oluşturulan ölçeklerin psikometrik özelliklerinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara: Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi. (2015). *Faaliyet Raporu: 2015 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.sanlıurfa.bel.tr/kategori/224/3/faaliyet-raporu>
- Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi. (2016). *Faaliyet Raporu: 2016 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.sanlıurfa.bel.tr/files/1/faaliyet\\_2016.pdf](https://www.sanlıurfa.bel.tr/files/1/faaliyet_2016.pdf)
- Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi. (2017). *Faaliyet Raporu: 2017 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.sanlıurfa.bel.tr/files/1/2017\\_faaliyet\\_raporu.pdf](https://www.sanlıurfa.bel.tr/files/1/2017_faaliyet_raporu.pdf)
- Şeker, H. Gençdoğan, B. (2014). Psikolojide ve Eğitimde Ölçme Aracı Geliştirme. Ankara: Nobel Yayınevi, 2014:4-5.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2015). Çok değişkenli istatistiklerin kullanımı (Çev. Ed. M. Baloğlu). Ankara: Nobel Akademik.
- Tan, Ş., Kayabaşı, Y. & Erdoğan, A. (2002). Öğretimi planlama ve değerlendirme. Ankara: Anı Yayıncılık, 2002:333.
- Taymaz, H. (1981). *Hizmet içi eğitim: Kavramlar ilkeler yöntemler*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları.
- Taymaz, H. (1984). Hizmet içi Eğitim İhtiyacının Saptanması. *Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*.
- Taymaz, H. (1997). *Hizmet içi eğitim*. Ankara: Pagem Yayınları.
- Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi. (2015). *Faaliyet Raporu: 2015 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.tekirdag.bel.tr/content/WebSource/file/faaliyet\\_raporu/2015\\_yili\\_idare\\_faaliyet\\_raporu.pdf](https://www.tekirdag.bel.tr/content/WebSource/file/faaliyet_raporu/2015_yili_idare_faaliyet_raporu.pdf)
- Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi. (2017). *Faaliyet Raporu: 2017 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.tekirdag.bel.tr/content/WebSource/file/faaliyet\\_raporu/2017\\_yili\\_idare\\_faaliyet\\_raporu.pdf](https://www.tekirdag.bel.tr/content/WebSource/file/faaliyet_raporu/2017_yili_idare_faaliyet_raporu.pdf)

- Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi. (2018). *Faaliyet Raporu: 2018 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.tekirdag.bel.tr/content/WebSource/file/faaliyet\\_raporu/2018\\_yili\\_idare\\_faaliyet\\_raporu.pdf](https://www.tekirdag.bel.tr/content/WebSource/file/faaliyet_raporu/2018_yili_idare_faaliyet_raporu.pdf)
- Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Faaliyet Raporu: 2019 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.tekirdag.bel.tr/content/WebSource/file/faaliyet\\_raporu/2019\\_yili\\_idare\\_faaliyet\\_raporu.pdf](https://www.tekirdag.bel.tr/content/WebSource/file/faaliyet_raporu/2019_yili_idare_faaliyet_raporu.pdf)
- Tepe, A. (2007). *İstanbul büyükşehir belediyesinin yaygın eğitim uygulaması: İSMEK*. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tezbaşaran, A. (1996). Likert tipi ölçek geliştirme kılavuzu. Ankara: Psikologlar Derneği Yayınları.
- Tezbaşaran, A. (1997). Likert tipi ölçek hazırlama kılavuzu. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Tezbaşaran, A. (2008). Likert tipi ölçek hazırlama kılavuzu (3. Sürüm). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Thompson, B. (2008). *Foundations of Behavioral Statistics: An insight-based approach*. New York, NY: Guilford Press.
- Togerson, W.S. (1958). *Theory and methods of scaling*. New York: Wiley.
- Torrington, D., Chapman J. ve Copper, C. L. (1983). *Personnel management*. New York.
- Trabzon Büyükşehir Belediyesi. (2015). *Faaliyet Raporu: 2015 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.trabzon.bel.tr/uploads/FCK\\_PDF/78.pdf](https://www.trabzon.bel.tr/uploads/FCK_PDF/78.pdf)
- Trabzon Büyükşehir Belediyesi. (2016). *Faaliyet Raporu: 2016 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.trabzon.bel.tr/uploads/FCK\\_PDF/79.pdf](https://www.trabzon.bel.tr/uploads/FCK_PDF/79.pdf)
- Trabzon Büyükşehir Belediyesi. (2017). *Faaliyet Raporu: 2017 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.trabzon.bel.tr/uploads/FCK\\_PDF/81.pdf](https://www.trabzon.bel.tr/uploads/FCK_PDF/81.pdf)
- Trabzon Büyükşehir Belediyesi. (2018). *Faaliyet Raporu: 2018 mali yılı*. Erişim adresi [https://www.trabzon.bel.tr/uploads/FCK\\_PDF/82.pdf](https://www.trabzon.bel.tr/uploads/FCK_PDF/82.pdf)
- Trabzon Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Faaliyet Raporu: 2019 mali yılı*. Erişim adresi <https://www.trabzon.bel.tr/2019FaaliyetRaporu/mobile/index.html>

- Tutum, C. (1976). *Personel yönetimi*. Ankara: TODAİE Yayınları.
- Tutum, C. (1979). *Personel yönetimi*. Ankara: TODAİE Yayınları.
- Türk Dil Kurumu (2011). Hizmet içi eğitim. Erişim adresi <https://sozluk.gov.tr/>
- Türkoğlu, A. (1996). 99 soruda eğitim bilimine giriş. Ankara: Memleket Gazetecilik ve Matbaacılık
- Ulutaş, K. (2013). *Belediyelerde hizmet içi eğitimin işgücü verimliliğine etkisi: Gebze Belediyesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi, Yalova: Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Veneziano L. ve Hooper J. (1997). A method for quantifying content validity of health-related questionnaires. *American Journal of Health Behavior*, 21(1):67-70.
- Web Dersanesi (2010). Program gelişme ile ilgili temel kavramlar. Erişim adresi <http://www.webdersanesi.com/egitim-bilimleri/egitimde-program-gelistirme/program-gelisme-ile-ilgili-temel-kavramlar/242/>
- Yaşar, M. (2014). *Yerel yönetimlerde örgütsel bağlılığın güçlendirilmesinde hizmet içi eğitimin rolü: Gaziantep-Nizip Belediye Başkanlığı örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Ankara: Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yavuz, S. (2017). *İnsan kaynakları yönetiminde hizmet içi eğitim faaliyetlerinin iş motivasyonuna etkisi: Belediye uygulaması*. Yüksek Lisans Tezi, Çankaya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yılmaz, K. (Edit.). (2014). *Eğitimin temel kavramları*. Ankara: Pegem Akademi.
- Yörük, M. (2005). *Belediyelerde hizmet içi eğitimin yerel hizmetlerin kalitesi ve vatandaşların memnuniyet düzeyleri üzerine etkisi (Gediz belediyesi uygulaması)*. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya: Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yurdugül, H. (2005). Ölçek geliştirme çalışmalarında kapsam geçerliği için kapsam geçerlik indekslerinin kullanılması. *XIV. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi*, 1, 771-774.
- Yüce, F. Z. (2016). *Belediyelerde hizmet içi eğitim uygulamaları: Konya büyükşehir belediyesi uygulaması*. Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

## EKLER

### EK-1. Görüşme Formu

#### GÖRÜŞME FORMU

**Merhaba ben Sümeyye Yel,**

İnönü Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisiyim.

Büyükşehir Belediyeleri tarafından gerçekleştirilen teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin verimliliklerinin değerlendirilmesi amacıyla bu araştırmayı yapıyorum. Araştırma sonucunda; belediyeler tarafından eğitim planlamaları yapılırken teknoloji temelli eğitimlerin hazırlık aşamasında dikkat edilmesi gereken hususların belirlenmesi ve böylece teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin verimliliklerinin artırılmasına katkı sunmayı amaçlıyorum. Ayrıca teknoloji temelli hizmet içi eğitimlere ilişkin bireysel ve kurumsal yönden çalışanların bakış açılarını değerlendirmeyi amaçlıyorum.

Araştırma kapsamında kişisel veri talep edilmeyecek olup görüşme esnasında alınan bilgiler sadece bu araştırmada kullanılacaktır. Görüşme yaklaşık 30 dakika sürecektir.

**Araştırmaya katıldığınız ve katkı sunduğunuz için şimdiden teşekkür ederim.**

#### SORULAR

Yaşınız	<input type="checkbox"/> 18 – 23 <input type="checkbox"/> 24 – 29 <input type="checkbox"/> 30 – 35 <input type="checkbox"/> 36 – 41 <input type="checkbox"/> 42 – 47 <input type="checkbox"/> 48 – 53 <input type="checkbox"/> 54 ve üzeri
Cinsiyetiniz	<input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek
Eğitim Durumunuz	<input type="checkbox"/> İlkokul <input type="checkbox"/> Ortaokul <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Ön Lisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans
Biriminiz	
Göreviniz	
Hizmet Süreniz	<input type="checkbox"/> 1 – 5 yıl <input type="checkbox"/> 6 – 10 yıl <input type="checkbox"/> 11 – 16 yıl <input type="checkbox"/> 17 – 21 yıl <input type="checkbox"/> 22 yıl ve üzeri
Kaç adet hizmet içi eğitime katıldınız?	<input type="checkbox"/> 1 – 5 <input type="checkbox"/> 6 – 10 <input type="checkbox"/> 11 ve üzeri
Katıldığınız eğitimlerden kaç adedi teknoloji temelli hizmet içi eğitimdi?	

1. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin kariyerinize katkı sağladığını düşünüyor musunuz?
2. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin iş başarı düzeyinizi etkilediğini düşünüyor musunuz? (Teknik açıdan)
3. Hizmet içi eğitimlerin işinize ve iş yerinize olan bağlılığınızı etkilediğini düşünüyor musunuz?
4. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler sonucu öğrendiğiniz bilgiler işinizi kolaylaştırır mı? Hangi açıdan kolaylaştıracağını açıklayınız.
5. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler işinizin kalitesini nasıl etkiler?
6. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler sunduğunuz hizmetlere yönelik vatandaş memnuniyetini nasıl etkiler?
7. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin gerekli olduğunu düşünüyor musunuz?
8. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler ile diğer hizmet içi eğitimler arasındaki farkları karşılaştırınız?
9. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler düzenlenirken hangi yöntemlerin kullanılması eğitimi daha etkili yapar?
10. Teknoloji temelli hizmet içi eğitim verecek olan eğitimcilerden beklentiniz nedir?

## EK-2. Malatya Büyükşehir Belediyesi Araştırma İzin Yazısı



T.C.  
MALATYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞI  
İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı  
İnsan Kaynakları ve Eğitim Şube Müdürlüğü



Sayı : E-27184772-804.01-74244  
Konu : Tez Çalışması Araştırma İzni

08.04.2022

Sayın Sümeyye YEL ACAR

İlgi : 04.04.2022 tarihli dilekçeniz.

İlgi tarihli dilekçeniz ile Malatya İnönü Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Ana Bilim Dalında yüksel lisans yaptığınızı ve "Belediyeler İçin Teknoloji Temelli Hizmet İçi Eğitim Değerlendirme Anketi" başlıklı tez konusu için Belediyemizin hizmet içi eğitimlerine ilişkin veri toplamak, toplanan veriler doğrultusunda Belediyemiz personeline anket çalışması yapmak istediğinizi beyan etmekteyiz.

Bu itibarla hizmet içi eğitim verilerine ulaşabilmeniz ve Belediyemiz personeline anket çalışması yapabilemeniz hususunda gerekli izin verilmiştir.

Bilgilerinizi rica ederim.

İsmail NACAR  
Belediye Başkanı a.  
Daire Başkanı

**Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.**

Doğrulama Kodu: QaMnCc-azjeSa-yRKVZh-2qMce8-A7nMVF3C Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-belediye-ebys>

İnönü Mah. İnönü Cad. No:182 Yeşilyurt / Malatya  
Telefon No: (422)377 10 00 Faks No: (422)377 89 32  
e-Posta: [genelevrak@malatya.bel.tr](mailto:genelevrak@malatya.bel.tr) İnternet Adresi: <http://www.malatya.bel.tr/>  
Kep Adresi: [malatyabb@hs01.kep.tr](mailto:malatyabb@hs01.kep.tr), [malatyabb@hs03.kep.tr](mailto:malatyabb@hs03.kep.tr)

Bilgi için: Rukiye Belgin AKALIN  
Bilgisayar İşletmeni  
Telefon No:



## EK-3. Kayseri Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Araştırma İzin Yazısı



T.C.  
KAYSERİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ SU VE KANALİZASYON  
İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı

Sayı : E-96887373-619-20909  
Konu : Tez Çalışması Araştırma İzni

31.05.2022

**Sayın Sümeyye Yel ACAR**

İlgi : 30.05.2022 tarihli dilekçeniz..

İlgi tarihli dilekçeniz ile Malatya İnönü Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Ana Bilim Dalında yüksek lisans yaptığınızı ve "Belediyeler İçin Teknoloji Temelli Hizmet İçerikli Eğitim Ölçme Aracı Geliştirme" başlıklı tez konusu için, Kurumumuzdan hizmet içi eğitimlere ilişkin veri toplamak, toplanan veriler doğrultusunda Belediyemiz personeline anket çalışması yapmak istediğinizi beyan etmekteyiz.

Dilekçenizin incelenmesi neticesinde, Kurumumuz personeline anket çalışması yapabilmemiz hususunda gerekli izin verilmiştir.

Bilgilerini rica ederim.

Mücahid SOYAK  
Genel Müdür Yardımcısı V.

**Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.**

Belge Doğrulama Kodu : AL00-RZR1-8P1G Belge Doğrulama Adresi : <https://ebys.kaski.gov.tr/Sorgu/sorgula.aspx>

Adres: Yakut Mah. Mustafa Kemal Paşa Bul. No:186 P.K.:38090 Kocasinan /  
KAYSERİ  
Telefon No : 352 432 0 432  
e-Posta :  
Kep Adresi : kaski@hs03.kep.tr

Fax No : 352 337 09 32  
İnternet Adresi : [www.kaski.gov.tr](http://www.kaski.gov.tr)

Bilgi İçin :Ahmet SOYDAN  
V.H.K.İ.  
Dahili No:



**EK-4. Uzman Listesi**

<b>1</b>	Prof. Dr. Esra MERT
<b>2</b>	Doç. Dr. Devkan KALECİ
<b>3</b>	Dr. Öğr. Üyesi Battal GÖLDAĞ
<b>4</b>	Dr. Öğr. Üyesi Meltem YURTÇU
<b>5</b>	Dr. Öğr. Üyesi Uğur BAŞBOĞAĞLU
<b>6</b>	Öğr. Gör. Esra BARUT TUĞTEKİN
<b>7</b>	Arş. Gör. Tuğrul Gökmen ŞAHİN
<b>8</b>	Sümeyra OĞUZ (Yüksek Lisans Mezunu)

\* Uzman listesi unvan ve alfabetik sıraya göre sıralanmıştır.





## EK-5. Görüşme Formu

### GÖRÜŞME FORMU

**Merhaba ben Sümeyye Yel,**

İnönü Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisiyim.

Büyükşehir Belediyeleri tarafından gerçekleştirilen teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin verimliliklerinin değerlendirilmesi amacıyla bu araştırmayı yapıyorum. Araştırma sonucunda; belediyeler tarafından eğitim planlamaları yapılırken teknoloji temelli eğitimlerin hazırlık aşamasında dikkat edilmesi gereken hususların belirlenmesi ve böylece teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin verimliliklerinin artırılmasına katkı sunmayı amaçlıyorum. Ayrıca teknoloji temelli hizmet içi eğitimlere ilişkin bireysel ve kurumsal yönden çalışanların bakış açılarını değerlendirmeyi amaçlıyorum.

Araştırma kapsamında kişisel veri talep edilmeyecek olup görüşme esnasında alınan bilgiler sadece bu araştırmada kullanılacaktır. Görüşme yaklaşık 30 dakika sürecektir.

**Araştırmaya katıldığınız ve katkı sunduğunuz için şimdiden teşekkür ederim.**

#### SORULAR

Yaşınız	<input type="checkbox"/> 18 – 23 <input type="checkbox"/> 24 – 29 <input type="checkbox"/> 30 – 35 <input type="checkbox"/> 36 – 41 <input type="checkbox"/> 42 – 47 <input type="checkbox"/> 48 – 53 <input type="checkbox"/> 54 ve üzeri
Cinsiyetiniz	<input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek
Eğitim Durumunuz	<input type="checkbox"/> İlkokul <input type="checkbox"/> Ortaokul <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Ön Lisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans
Biriminiz	
Göreviniz	
Hizmet Süreniz	<input type="checkbox"/> 1 – 5 yıl <input type="checkbox"/> 6 – 10 yıl <input type="checkbox"/> 11 – 16 yıl <input type="checkbox"/> 17 – 21 yıl <input type="checkbox"/> 22 yıl ve üzeri
Kaç adet hizmet içi eğitime katıldınız?	<input type="checkbox"/> 1 – 5 <input type="checkbox"/> 6 – 10 <input type="checkbox"/> 11 ve üzeri
Katıldığınız eğitimlerden kaç adedi teknoloji temelli hizmet içi eğitimdi?	

1. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin kariyerinize katkı sağladığını düşünüyor musunuz?
2. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin iş başarı düzeyinizi etkilediğini düşünüyor musunuz? (Teknik açıdan)
3. Hizmet içi eğitimlerin işinize ve iş yerinize olan bağlılığınızı etkilediğini düşünüyor musunuz?
4. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler sonucu öğrendiğiniz bilgiler işinizi kolaylaştırır mı? Hangi açıdan kolaylaştıracağını açıklayınız.
5. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler işinizin kalitesini nasıl etkiler?
6. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler sunduğunuz hizmetlere yönelik vatandaş memnuniyetini nasıl etkiler?
7. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimlerin gerekli olduğunu düşünüyor musunuz?
8. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler ile diğer hizmet içi eğitimler arasındaki farkları karşılaştırınız?
9. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler düzenlenirken hangi yöntemlerin kullanılması eğitimi daha etkili yapar?
10. Teknoloji temelli hizmet içi eğitim verecek olan eğitimcilerden beklentiniz nedir?

## EK-6. Deneme Ölçme Aracı Maddeleri

### BELEDİYELER İÇİN TEKNOLOJİ TEMELLİ HİZMET İÇİ EĞİTİM DENEME ÖLÇME ARACI

S. No	Ölçek Maddeleri	4	3	2	1	0
1	Kariyerime katkı sağlar.					
2	İş yerinde yükselmek için etkilidir.					
3	İş başarı düzeyimi artırır.					
4	İşim ile ilgili deneyim kazanmamı sağlar.					
5	İşim ile ilgili yetkinlik kazanmamı sağlar.					
6	İş hayatında kendimi geliştirmeme yarar.					
7	İş motivasyonumu artırır.					
8	İş yerime olan bağlılığımı artırır.					
9	Kurumsallaşma açısından fayda sağlar.					
10	Nitelikli insan gücünü oluşturmaya yardımcı olur.					
11	İş arkadaşlarımla olan uyumumuza olumlu katkı sağlar.					
12	İş ortamıma olan bakış açımı olumlu etkiler.					
13	İşimin kalitesini artırır.					
14	Yaptığım işlere olan güvenin artmasını sağlar.					
15	İşimi daha düzenli yapmamı sağlar.					
16	Nitelikli hizmet sunumuna katkı sağlar.					
17	Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler gereklidir.					
18	İşimizin önemli bir parçasıdır.					
19	İşimiz açısından etkili sonuç almamızı sağlar.					
20	Eğitimler düzenlenirken uygulamaya ağırlık verilmesi gerekir.					
21	Eğitim verilirken alıştırma örnekleri kullanılmalıdır.					
22	Eğitim verilirken yaparak - yaşayarak öğrenme yöntemleri uygulanmalıdır.					
23	Eğitim esnasında eğitim alanlar aktif olmalıdır.					
24	Eğitim esnasında görsel sunum araçları kullanılmalıdır.					
25	Eğitim esnasında yazılım veya donanım araçları kullanılarak yapılmalıdır.					
26	Eğitim alanlara gösterip yaptırma yöntemiyle eğitim verilmelidir.					
27	Eğitim içeriği hazırlanırken personelin görüşleri alınmalıdır.					
28	Eğitim veren eğitimcinin alanında uzman olması gerekir.					
29	Eğitim veren eğitimcinin etkili iletişim kurması önemlidir.					
30	Eğitim veren eğitimcinin tekrar yapması önemlidir.					
31	Eğitimcinin öğrencilerden dönüt alabilmesi önemlidir.					

4: Kesinlikle Katılıyorum | 3: Katılıyorum | 2: Kısmen Katılıyorum | 1: Katılmıyorum | 0: Kesinlikle Katılmıyorum

## EK-7. Nihai Ölçme Aracı Maddeleri

### BELEDİYELER İÇİN TEKNOLOJİ TEMELLİ HİZMET İÇİ EĞİTİM ÖLÇME ARACI

S. No	Ölçek Maddeleri	4	3	2	1	0
1	İş başarı düzeyimi artırır.					
2	İşim ile ilgili deneyim kazanmamı sağlar.					
3	İşim ile ilgili yetkinlik kazanmamı sağlar.					
4	İş hayatında kendimi geliştirmeme yarar.					
5	İş motivasyonumu artırır.					
6	Kurumsallaşma açısından fayda sağlar.					
7	Nitelikli insan gücünü oluşturmaya yardımcı olur.					
8	İş arkadaşlarımla olan uyumumuza olumlu katkı sağlar.					
9	İş ortamıma olan bakış açımı olumlu etkiler.					
10	İşimin kalitesini artırır.					
11	Yaptığım işlere olan güvenin artmasını sağlar.					
12	İşimi daha düzenli yapmamı sağlar.					
13	Nitelikli hizmet sunumuna katkı sağlar.					
14	Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler gereklidir.					
15	İşimizin önemli bir parçasıdır.					
16	İşimiz açısından etkili sonuç almamızı sağlar.					
17	Eğitimler düzenlenirken uygulamaya ağırlık verilmesi gerekir.					
18	Eğitim verilirken alıştırma örnekleri kullanılmalıdır.					
19	Eğitim verilirken yaparak - yaşayarak öğrenme yöntemleri uygulanmalıdır.					
20	Eğitim esnasında eğitim alanlar aktif olmalıdır.					
21	Eğitim esnasında görsel sunum araçları kullanılmalıdır.					
22	Eğitim esnasında yazılım veya donanım araçları kullanılarak yapılmalıdır.					
23	Eğitim alanlara gösterip yaptırma yöntemiyle eğitim verilmelidir.					
24	Eğitim içeriği hazırlanırken personelin görüşleri alınmalıdır.					
25	Eğitim veren eğitimcinin alanında uzman olması gerekir.					

4: Kesinlikle Katılıyorum | 3: Katılıyorum | 2: Kısmen Katılıyorum |  
1: Katılmıyorum | 0: Kesinlikle Katılmıyorum

## EK-8. Verilerin Toplanmasında Kullanılan Google Form

23.09.2022 01:15

BELEDİYELER İÇİN TEKNOLOJİ TEMELLİ HİZMET İÇİ EĞİTİM ÖLÇME ARACI

# BELEDİYELER İÇİN TEKNOLOJİ TEMELLİ HİZMET İÇİ EĞİTİM ÖLÇME ARACI

Sayın Katılımcı,

"Belediyeler için Teknoloji Temelli Hizmet İçi Eğitim Ölçme Aracı" geliştirmek üzere hazırlanan sorulara ilişkin görüşlerinize başvurmak üzere aşağıdaki form geliştirilmiştir. Bu ölçme aracından elde edilen bilgiler yalnızca teknoloji temelli hizmet içi eğitimlere ilişkin görüşlerinizi belirlemek amacıyla kullanılacak olup başka hiçbir amaç için ölçme sonuçlarından yararlanılmayacaktır. Ölçme aracında 25 madde bulunuyor ve bu maddelerin cevaplanma süresi yaklaşık 5 dakikadır.

Sizden her bir maddeyi dikkatli bir biçimde okumanızı, sonrasında bu maddeye ne derecede katıldığınızı veya katılmadığınızı işaretlemenizi istiyoruz. Vermiş olduğunuz cevapların içten ve doğru cevaplar olması araştırmamız için önemlidir. Bu ölçme aracı tamamen gönüllülük esasına dayalıdır. Kişisel bilgi alınmayacak olup diğer bilgileriniz araştırmacılar dışındaki kişi veya kurumlarla paylaşılmayacaktır.

*Kıymetli zamanınızı ayırarak çalışmaya sunacağınız katkıdan dolayı şükranlarımı arz ederim.*

**Hazırlayan:**

**Sümeyye YEL ACAR**

İnönü Üniversitesi / Eğitim Bilimleri Enstitüsü / Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri  
Anabilim  
Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi

**Danışman:**

**Doç. Dr. Devkan KALECİ**

İnönü Üniversitesi / Eğitim Fakültesi / Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi  
Bölüm Başkanı

\* Gerekli

**DEMOGRAFİK BİLGİLER****1. 1. Yaşınız \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- 18 - 24  
 25 - 31  
 32 - 38  
 39 - 45  
 46 - 51  
 52 üstü

**2. 2. Cinsiyetiniz \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kadın  
 Erkek

**3. 3. Eğitim Durumunuz \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- İlkokul  
 Ortaokul  
 Lise  
 Ön Lisans  
 Lisans  
 Yüksek Lisans  
 Doktora

**4. İliniz \***

**4. Biriminiz \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
- Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı
- Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı
- Emlak ve İstimlak Dairesi Başkanlığı
- Fen İşleri Dairesi Başkanlığı
- İmar ve Şehircilik Dairesi Başkanlığı
- İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı
- İtfaiye Dairesi Başkanlığı
- Kültür ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığı
- Mali Hizmetler Dairesi Başkanlığı
- Park Bahçeler Dairesi Başkanlığı
- Sağlık ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı
- Tarımsal Hizmetler Dairesi Başkanlığı
- Ulaşım Hizmetleri Dairesi Başkanlığı
- Yazı İşleri ve Kararlar Dairesi Başkanlığı
- Yol Bakım ve Altyapı Koordinasyon Dairesi Başkanlığı
- Zabıta Dairesi Başkanlığı
- Hukuk Müşavirliği
- Özel Kalem Müdürlüğü
- Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü
- MASKİ

**5. Göreviniz \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- İdari Personel
- Teknisyen
- Tekniker
- Mühendis / Mimar / Şehir Plancısı
- Diğer

**BELEDİYELER İÇİN  
TEKNOLOJİ TEMELLİ  
HİZMET İÇİ EĞİTİM  
ÖLÇME ARACI  
SORULARI**

Sorular Teknoloji Temelli Hizmet İçi Eğitimlere ilişkin görüşlerinizi almak üzere hazırlanmıştır.

**(Örneğin; EBYS, SAMPAŞ, AKOS, Yatırım Takip Sistemi, CBS, Microsoft Office Programları, Autocad, Netcad, Web Sitesi vb. eğitimler)**

Kesinlikle Katılıyorum: 4 puan  
Katılıyorum: 3 puan  
Kısmen Katılıyorum: 2 puan  
Katılmıyorum: 1 puan  
Kesinlikle Katılmıyorum: 0 puan

**6. 1. İş başarı düzeyimi artırır. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum  
 Katılıyorum  
 Kısmen Katılıyorum  
 Katılmıyorum  
 Kesinlikle Katılmıyorum

**7. 2. İşim ile ilgili deneyim kazanmamı sağlar. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum  
 Katılıyorum  
 Kısmen Katılıyorum  
 Katılmıyorum  
 Kesinlikle Katılmıyorum

**8. 3. İşim ile ilgili yetkinlik kazanmamı sağlar. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum  
 Katılıyorum  
 Kısmen Katılıyorum  
 Katılmıyorum  
 Kesinlikle Katılmıyorum

**9. 4. İş hayatında kendimi geliştirmeme yarar. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum  
 Katılıyorum  
 Kısmen Katılıyorum  
 Katılmıyorum  
 Kesinlikle Katılmıyorum

**10. 5. İş motivasyonumu artırır. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum  
 Katılıyorum  
 Kısmen Katılıyorum  
 Katılmıyorum  
 Kesinlikle Katılmıyorum



11. **6. Kurumsallaşma açısından fayda sağlar. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum  
 Katılıyorum  
 Kısmen Katılıyorum  
 Katılmıyorum  
 Kesinlikle Katılmıyorum

12. **7. Nitelikli insan gücünü oluşturmaya yardımcı olur. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum  
 Katılıyorum  
 Kısmen Katılıyorum  
 Katılmıyorum  
 Kesinlikle Katılmıyorum

13. **8. İş arkadaşlarımla olan uyumumuza olumlu katkı sağlar. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum  
 Katılıyorum  
 Kısmen Katılıyorum  
 Katılmıyorum  
 Kesinlikle Katılmıyorum

14. **9. İş ortamına olan bakış açımı olumlu etkiler. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum  
 Katılıyorum  
 Kısmen Katılıyorum  
 Katılmıyorum  
 Kesinlikle Katılmıyorum

15. **10. İşimin kalitesini artırır. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum  
 Katılıyorum  
 Kısmen Katılıyorum  
 Katılmıyorum  
 Kesinlikle Katılmıyorum

16. **11. Yaptığım işlere olan güvenin artmasını sağlar. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum  
 Katılıyorum  
 Kısmen Katılıyorum  
 Katılmıyorum  
 Kesinlikle Katılmıyorum

17. **12. İşimi daha düzenli yapmamı sağlar. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum
- Katılıyorum
- Kısmen Katılıyorum
- Katılmıyorum
- Kesinlikle Katılmıyorum

18. **13. Nitelikli hizmet sunumuna katkı sağlar. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum
- Katılıyorum
- Kısmen Katılıyorum
- Katılmıyorum
- Kesinlikle Katılmıyorum

19. **14. Teknoloji temelli hizmet içi eğitimler gereklidir. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum
- Katılıyorum
- Kısmen Katılıyorum
- Katılmıyorum
- Kesinlikle Katılmıyorum

20. **15. İşimizin önemli bir parçasıdır. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum  
 Katılıyorum  
 Kısmen Katılıyorum  
 Katılmıyorum  
 Kesinlikle Katılmıyorum

21. **16. İşimiz açısından etkili sonuç almamızı sağlar. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum  
 Katılıyorum  
 Kısmen Katılıyorum  
 Katılmıyorum  
 Kesinlikle Katılmıyorum

22. **17. Eğitimler düzenlenirken uygulamaya ağırlık verilmesi gerekir. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum  
 Katılıyorum  
 Kısmen Katılıyorum  
 Katılmıyorum  
 Kesinlikle Katılmıyorum

23. **18. Eğitim verilirken alıştırma örnekleri kullanılmalıdır. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum  
 Katılıyorum  
 Kısmen Katılıyorum  
 Katılmıyorum  
 Kesinlikle Katılmıyorum

24. **19. Eğitim verilirken yaparak - yaşayarak öğrenme yöntemleri uygulanmalıdır. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum  
 Katılıyorum  
 Kısmen Katılıyorum  
 Katılmıyorum  
 Kesinlikle Katılmıyorum

25. **20. Eğitim esnasında eğitim alanlar aktif olmalıdır. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum  
 Katılıyorum  
 Kısmen Katılıyorum  
 Katılmıyorum  
 Kesinlikle Katılmıyorum

26. **21. Eğitim esnasında görsel sunum araçları kullanılmalıdır. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum  
 Katılıyorum  
 Kısmen Katılıyorum  
 Katılmıyorum  
 Kesinlikle Katılmıyorum

27. **22. Eğitim esnasında yazılım veya donanım araçları kullanılarak yapılmalıdır. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum  
 Katılıyorum  
 Kısmen Katılıyorum  
 Katılmıyorum  
 Kesinlikle Katılmıyorum

28. **23. Eğitim alanlara gösterip yaptırma yöntemiyle eğitim verilmelidir. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum  
 Katılıyorum  
 Kısmen Katılıyorum  
 Katılmıyorum  
 Kesinlikle Katılmıyorum

29. **24. Eğitim içeriği hazırlanırken personelin görüşleri alınmalıdır. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum
- Katılıyorum
- Kısmen Katılıyorum
- Katılmıyorum
- Kesinlikle Katılmıyorum

30. **25. Eğitim veren eğitimcinin alanında uzman olması gerekir. \***

*Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.*

- Kesinlikle Katılıyorum
- Katılıyorum
- Kısmen Katılıyorum
- Katılmıyorum
- Kesinlikle Katılmıyorum

---

Bu içerik Google tarafından oluşturulmamış veya onaylanmamıştır.

Google Formlar