

<http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v2i3.77>

KARABÜK EĞİTİM ARAŞTIRMA HASTANESİ'NDE ÇALIŞAN SAĞLIK PERSONELİNİN HİZMET İÇİ EĞİTİMLERE BAKIŞI

Fatma Zehra TAN¹
Zeynep KOÇ²

Başvuru Tarihi: 01.10.2014
Kabul Tarihi: 21.10.2014

ÖZ

Yaşam boyu eğitimin bir gereği olarak karşımıza çıkan hizmet içi eğitim, çalışanlara mesleklerinde daha başarılı, üretici ve mutlu olmasını sağlayacak bilgi, beceri ve tutumlar kazandırmayı amaçlar.

Bu çalışmayla, hizmet içi eğitimde kuramsal alt yapıya yönelik bilgi vermenin yanı sıra, sağlık personelinin görevleri başında çalıştıkları sürece mesleklerindeki gelişmelere uyum sağlayabilmeleri, verimli ve üretken olabilmeleri için sürekli eğitim ihtiyaçlarını karşılamadaki önemi, esasları ve bu eğitime olan gereksinimleri üzerinde durulmuştur. Bu çerçevede hizmet içi eğitim yoluyla çalışanların performansını artırmada hizmet içi eğitim programları ve stratejileri gibi temel noktalara yer verilmiştir. Hizmet içi eğitimle sağlık personeline, en azından, kendi alanındaki yeni bilgi ve becerileri zamanında kazandıracak, yeni eğitim teknolojilerinden faydalanma ve bunları mesleklerinde kullanma kolaylıklarını sağlayacaktır.

Karabük Üniversitesi Eğitim Araştırma Hastanesinde çalışan sağlık personeli ile anket çalışması yapılarak, sağlık personelinin hizmet içi eğitime bakış açısı ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Araştırma da sağlık personelinin hizmet içi eğitim konusunda olumlu oldukları, eğitimlerin çalışanlara yeni beceriler kazandırdığı, mesleki gelişimlerini geliştirdiği ve çalışanların kurumsal aidiyet ve kurum kültürünün pozitif etkilerini yaşattığı sonuçları ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kurum, Eğitim, Hizmet içi Eğitim, Sağlık Çalışanları

Jel Kodları: I20, J83

THE VIEW OF KARABUK TRAINING AND RESEARCH HOSPITAL MEDICAL WORKERS ABOUT IN SERVICE TRAINING

Abstract

In service training as a necessity of long life learning programme aims to make the workers more successful, creative and happy at their jobs.

The aim of this study is to discuss the importance of inservice training for health staff. For this aim, first the theoretical framework was given. In this context, several aspects such as health staff adaptation process towards new developments in their career, how they can be effective and the importance of inservice training for health staff were discussed. In-service training provide knowledge and skills health staff in order to they use new educational technologies effectively and increase their performance. Briefly, This study discusses the aims and principles of in-service training for health staff in terms of different aspects.

¹ Doç. Dr., Karabük Üniversitesi, İşletme Fakültesi, fatmazehra@karabuk.edu.tr

² Yüksek Lisans Öğrencisi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, zynpkoc79@hotmail.com

This study is conducted to learn Karabük Training and Research Hospital health staff on the professional development training and to give suggestions which is applicable to develop better professional development programmes.

Keywords: Organizations , Education, In Service Training, Medical Workers

Jel Codes: I20, J83

GİRİŞ

Dünyamız hızla gelişirken, bilgiler de aynı hızla değişmektedir. Bugün yeni diye öğrendiklerimiz, çok kısa bir zaman içerisinde güncelliğini kaybetmekte, yerini yepyeni bilgilere bırakmaktadır. Süreklilik gösteren bu değişim hem işletmeleri, hem de buralarda hizmet veren insanları bu hızı yakalamak zorunda bırakmaktadır.

İster kamu kesimi, isterse özel sektör olsun, her örgüt çevre şartları, teknolojik gelişmeler ve değişimlere uyum sağlamak ve elindeki insan kaynağını en verimli ve etkili biçimde kullanmak zorundadır. İnsan kaynağının mevcut performansını sürekli iyileştirmenin yanında potansiyel performansını da ortaya çıkarmak gereklidir. Bu ise yalnız eğitim faaliyetleri ile mümkündür.

Eğitim günümüzde yaşamın her alanında herkes için vazgeçilmez bir ihtiyaçtır. İş görenlerin mevcut performansını arttırmak, becerilerini geliştirmek ve güncelleştirmek, örgütsel problemleri çözmek, kariyer planlaması yapabilmek, değişimlere ayak uydurabilmek hatta rehberlik edebilmek, eğitim faaliyetlerinin önemini arttıran hususlar olmuştur.

Okul hayatında alınan eğitimin çalışma hayatında yeterli olmadığı görülmesi, öğrenilen bilgilerin geçerliliğini kaybetmesi, yeni cihaz ve uygulamaların kullanılmaya başlanması gibi sebeplerle hizmet içi eğitim programları; kişisel ve kurumsal gelişimin en önemli aracı olarak ortaya çıkmaktadır. Ayrıca sunulan hizmetin kalitesinin artırılması ve standardının sağlanması da ancak bu eğitimlerle mümkündür.

Hizmet içi eğitim bir süreç olup, bir çalışanın eğitilmesi örgüte girdiği andan itibaren emekli olduğu ya da istifa ettiği ana kadar devam eder. Bu nedenle bu uzun çalışma süresi içerisinde, hizmet içi eğitimin kalitesi açısından, türlü yöntemler ve etkinlikler sistematik ve belirli bir plan, program dâhilinde uygulanmalıdır (Taşan,2013,s.15).

Kamu kuruluşlarının görevlerini etkili ve verimli yerine getirmelerinin ve böylece ulusal kalkınmaya katkıda bulunabilmeleri için, tüm birimlerde değişik görevleri yerine getirebilecek kamu görevlilerinin yetiştirilmesi gerekir. Bu bağlamda hizmet içi eğitim faaliyetleri, kamu kuruluşlarının yönetim sisteminde insan gücü kaynağını geliştirmekte çok önemli bir rol oynamaktadır (Örücü,2005, s.9).

Hizmet içi eğitim, kamu görevlilerinin hizmete yatkınlığını sağlamayı, verimliliklerini artırmayı, gelecekteki sorumluluklarını daha iyi yerine getirebilmelerini, daha kaliteli iş yapmalarını sağlamak için; onların bilgi, deneyim ve becerilerini artırmaya odaklanan eğitim faaliyetleridir. Bu faaliyetlere çalışılan kurum içinde ya da dışında, iş başında ya da iş dışında başvurulabilir. Önemli olan bu faaliyetlerin hizmetle ilişkili olmasıdır.

Bu nedenle ülkemizde 657 sayılı Devlet Memurları Kanununun 214. maddesi ile kamu kurum ve kuruluşlarında Devlet Memurlarının yetiştirilmelerini sağlamak, verimliliğini artırmak ve daha ileriki görevlere hazırlamak amacıyla hizmet içi eğitim faaliyetlerinin

uygulanacağı hükmü getirilmiş, bu faaliyetleri gerçekleştirmek için de aynı kanunun 215. maddesi gereği her kurumda bir eğitim biriminin kurulması zorunlu kılınmıştır.

Sağlık hizmetlerinde kalite ve verimin artırılmasına yönelik çalışmalar yapılmasına rağmen yetersiz kalan temel mesleki eğitimler, olumsuz yönetici tutumları, çalışan personelin yaptığı işe isteksizliği gibi birçok negatif faktör yapılan hata ve karşılaşılan sorunları artırmakta ve bu noktada çalışan ve yöneticilere uygulanacak hizmet içi eğitim programlarına önemli bir rol düşmektedir.

Türkiye İstatistik Kurumu 2013 verilerine göre toplam nüfusumuz 76.667.864 kişidir. Bu nüfusun 38.473.360 ı erkek, 38.194.504 ü kadındır. Karabük ili nüfusu ise 230.251 kişiden oluşmaktadır.

Türkiye İstatistik Kurumu tarafından 2012 yılında yapılan bir çalışmaya göre; sağlık bakanlığı, üniversite hastaneleri ve özel sağlık kuruluşları bünyesinde toplam 134.906 hemşire, 53.466 ebe görev yapmaktadır. Ülkemizde sağlık bakanlığına bağlı çalışan ebe ve hemşire sayısı, istihdam edilmiş sağlık personeli sayısının neredeyse yarısını oluşturmaktadır. Bu verilere göre; Türkiye’de yaklaşık 561 kişiye 1 hemşire, 1414 kişiye ise 1 ebe düşmektedir. Karabük ilinde de durum Türkiye genelinden pek farklı değildir. Karabük’te toplam 230 ebe ve 496 hemşire görev yapmakta olup, hemşire başına düşen kişi sayısı 464, ebe başına ise 1001 kişi düşmektedir.

Türkiye İstatistik Kurumu’nun araştırmasına göre Türkiye, kişi başına düşen hemşire sayısı konusunda AB ülkelerinden bir hayli geride iken, ebe sayısında Avrupa Birliği Ülkelerinin oldukça üstündedir. Bunda nüfusumuzun genç olmasının, kırsal kesimde sadece sağlık evlerinin varlığının ve buralarda ebelerin görev yapmasının etkisi büyüktür. Rakamsal olarak Avrupa Birliği Ülkelerine göre ebe sayısı fazla gibi görüle dahi, bu hususlar göz önüne alındığında yetersiz olduğu düşünülebilir.

Ülkemiz, her ne kadar iyileştirilmeye çalışılsa da hala sağlık personeli yetersizliği sorunuyla karşı karşıyadır ve bu durum var olan personelden azami derecede verim alınabilmesi gereğini ortaya koyar. Hizmet içi eğitim programları, istenen ve olması gereken şekliyle bu aşamada devreye girer. Bu eğitimler, çalışanın mesleki bilgi ve becerisini artırmanın yanında, kişisel gelişimini destekleyen, iş tatmini ve motivasyon sağlayan bir çerçevede olmalıdır ki, mevcut personelin potansiyel performansına ulaşılabilinsin.

1. HİZMET İÇİ EĞİTİMDE TEMEL KAVRAMLAR

1.1 Eğitim:

Eğitim, bireyin doğumundan ölümüne kadar devam eden bir olgu olduğundan ve politik, sosyal, kültürel ve bireysel boyutları aynı anda içinde bulundurduğundan, tanımının yapılması zor bir kavramdır. Bazı tanımlar eğitimin süreç, bazıları formal bazıları da formal olmayan yönlerine ağırlık vermektedirler.

Eğitim en genel anlamıyla insanları belli amaçlarına göre yetiştirme sürecidir. Bu süreçten geçen insanın kişiliği farklılaşır. Bu farklılaşma eğitim sürecinde kazanılan bilgi, beceri, tutum ve değerler yoluyla gerçekleşir. (Fidan,2012, s.4)

Eğitim, kişiliğin gelişmesine yardım eden ve onu esas alan, onu yetişkin yaşamına hazırlayan gerekli bilgi beceri ve davranışlar elde etmesine yarayan bir süreçtir.(Tezcan,1985, s.5)

Eğitim bireyin davranışlarında kendi yaşantısı yoluyla ve kasıtlı olarak istendik değişme meydana getirme sürecidir.(Ertürk, 1988, s.11-16)

Kişinin içinde yaşadığı toplumun olumlu değerlerine göre yeteneklerinin, tutumunun ve öbür davranış biçimlerinin geliştirilmesi sürecidir. Kişilerin toplumsallaştırılması ve en verimli düzeyde kişiliklerinin gelişmesi için seçilmiş ve denetlenmiş bir çevrede yapılan toplumsal bir süreçtir.(Başaran, 1978, s.18)

Bireylerin toplumun standartlarını, inançlarını ve yaşama yollarını kazanmasında etkili olan tüm sosyal süreçlerdir. Kişinin yaşadığı toplum içinde değeri olan, yetenek, tutum ve diğer davranış biçimlerini geliştirdiği süreçlerin tümüdür. Eğitim, önceden saptanmış esaslara göre insanların davranışlarında belli gelişmeler sağlamaya yarayan planlı etkiler dizesidir. (vikipedi)

Bireyde bilgi, beceri, davranış, anlayış, ilgi, tavır, karakter gibi önemli sayılan kişilik özellikleri yönünden belli değişimler sağlamak amacıyla yürütülen düzenli sosyal bir süreçtir.

Bireyin yaşadığı toplumda değeri olan yetenek, tutum ve diğer davranış biçimlerini geliştirdiği kültürlenme süreçlerinin hepsidir.

Daha önce karşılaşılmış veya karşılaşılmamış bir durum karşısında uygun davranışta bulunabilme yeteneği, hüner, yetenek, güç, ehliyet, zekâ, marifet, dirayet, alışkı, iktidar ve bu gibi nitelikleri kazanma sürecidir.(Tosun,1977, s.484)

Kişiyi belli amaçlara göre yetiştirme sistemi ve işine verilen isimdir. Bir kimseyi, önceden saptanmış amaçlara göre bilgi, görgü aşılıyarak belirli yönde işlemek, davranış yatkınlıkları kazandırmak, terbiye etmektir. Eğitim ise bu tanıma ek olarak bir insanı, kişiliği ve yetenekleri doğrultusunda yönlendirmek, olumlu davranışlar kazandırmak, ihtiyacı olduğu bilgileri aşılıyarak olarak tanımlanmaktadır.(Daşiran, 2013, s.1)

Bu tanımları çoğaltmak elbette mümkündür. Eğitim genel anlamıyla, bireyin ihtiyaç ve ilgi duyduğu konularda sürekli olarak kendini geliştirmesi ve bu olumlu gelişimi hem iş hem de sosyal hayatına yansıtabilmesidir şeklinde tanımlanabilir.

1.2 Hizmet Öncesi Eğitim:

Hizmet öncesi eğitim; genel öğretim kurumlarındaki eğitimle ilgili etkinlikleri, kurum ve kuruluşların eğitim ihtiyaçlarını karşılamak üzere kendi bünyelerinde açtıkları okullarda hizmet öncesi okutulan öğrencilere verilen eğitimi kapsar.(Erdem, 2010, s.8)

Hizmet öncesi eğitim, bireyin okuduğu okuldan başlayarak, işe başladığı zamana kadar olan süreyi içine alır. Bir başka deyişle kişinin işe başlayana kadar geçtiği eğitim süreçlerini ifade eder.

Genellikle, mesleki ve teknik okullar diye adlandırılan hizmet öncesi eğitim kurumlarında, genel kültür kazandıran klasik eğitim kurumlarından farklı olarak, öğrencilere mesleki formasyon ve gelecekteki görevleriyle ilgili teknik bilgiler verilir. Böylece adaylar, hizmete başlamadan önce, yetiştikleri alanın iş görülerini, görev ve sorumluluklarını, kuram, ilke ve tekniklerini, bilgi kaynaklarını öğrenir.(Kaya,1999, s.253)

Hizmet öncesi eğitim, personelin adaylık ve stajyerlik dönemlerini de içine alan, kamu kurum veya kuruluşlarında çalışmaya hak kazanmış ancak henüz işe başlamamış bireylere, yapacakları işi öğrenmeleri ya da bilgi sahibi olmaları için verilen bir ön eğitimidir.

Yani hizmet öncesi eğitim işe girmeden alınmış olunan eğitimidir. Hizmet öncesi eğitimin kapsamı, işe girmeden önce genel öğretim kurumlarında verilen tüm eğitim teknikleri ile her türlü mesleki ve teknik öğrenim etkinliklerini içinde barındırmaktadır. Kişi hizmete girmeden önce almış olduğu bu eğitim sayesinde işin gerektirdiği nitelikleri taşımakla beraber, hizmete girdikten sonra görevini gereği gibi yapabilmesinde önemli ve etkili bir ön hazırlık olacaktır.

1.3. Hizmet İçi Eğitim:

Hizmet öncesi eğitimin bir göreve ya da mesleğe hazırlamak amacıyla, adaylara gerekli bilgi ve becerileri kazandırmasına karşılık, hizmet içi eğitim halen görevde bulunanlara, işlerin daha etkili yapılmasını sağlamak amacıyla, gerekli bilgi ve becerileri kazandırır, yeteneklerini geliştirir.(Kaya,1999,s.258)

Hizmet içi eğitim, genellikle hizmet öncesi eğitime dayandırılır ve hizmet öncesi kazanılan bilgi ve becerileri geliştirmeyi amaç edinir. Gerçekten de hem hizmet öncesi, hem de hizmet içi eğitim, iş etkinliğini doğrudan ya da dolaylı biçimde geliştirmek amacıyla düzenlenmiş bir eğitim süreci olarak tanımlanabilir.(Kaya,1999,s.258-259)

En yaygın tanımıyla Hizmet içi eğitim; özel ve tüzel kişilere ait iş yerlerinde, belirli bir maaş veya ücret karşılığında işe alınmış veya çalışmakta olan kişilere, görevleriyle ilgili gerekli bilgi, beceri ve tutumları kazandırmak üzere verilen eğitimidir.(Taymaz,1981,s.4)

Hizmet içi eğitim, kamu hizmeti görevlilerinin hizmete yatkınlığını sağlamayı, verimliliklerini artırmayı, gelecekteki sorumluluklarını daha iyi yerine getirebilmeleri, daha kaliteli iş yapmaları için onların bilgi, deneyim ve becerilerini artırmayı amaçlayan eğitim etkinlikleridir. (Canman, 2000, s.95).

Hizmet içi eğitim, bir meslek elemanının mesleğe aday veya asil olarak girişinden çeşitli nedenlerle işinden ayrılışına kadar geçen sürede bilgi, beceri, davranışlarında değişiklik yapmaya yönelik etkinliklerin tümüdür.(Kalkandelen, 1979, s.14).

Bir başka tanıma göre ise hizmet içi eğitim, kişinin hizmete girerken ya da girdikten sonra, hizmetin çeşitli safhalarında “mesleki” yönden yetiştirilmesidir.(Kol,2009,s.10)

Hizmet içi eğitim çağdaş dünyada vazgeçilmez bir gerekliliktir. Hizmet içi eğitimin anlamı, üretim sürecinin en önemli girdilerinden biri olan insan gücünün diğer girdilerle bütünleştirilerek kurumsal açıdan en üst düzeyde verimlilik, bireysel açıdan da en üst düzeyde iş doyumunun sağlanmasıdır. (Pehlivan,1992,s.151-162)

Hizmet içi eğitim; kişinin hizmette bulunduğu süre içinde aldığı eğitimidir. Hizmet içi eğitim; bireylere mesleklerinde daha başarılı olmalarını sağlayacak gerekli bilgi, beceri ve tutumları kazandırmak amacıyla yapılan planlı eğitim faaliyetidir. (Ulus, 2009, s.12)

Hizmet içi eğitim; herhangi bir meslek adamının mesleğine ilk başladığı günden mesleğini bıraktığı güne kadar kendini mesleği için devamlı yetiştirmesi veya yetiştirilmesidir. (Uçar, 2005, s.10)

Hizmet içi eğitim; bir işyerinde çalışan personelin, işin gereği olan yeterlilikleri kazanması için eğitime tabi tutulmasıdır.

Çalışılan işin gerektirdiği nitelikler, değişen teknoloji ve gelişmelerle sürekli farklılaştığından, kişinin işinden ayrılıncaya kadar sürekli eğitim içinde olmasıdır. Bir başka deyişle meslek hayatına atılan bireyin emekli oluncaya kadar ihtiyaç duyduğu eğitime hizmet içi eğitim denir.

Hizmet içi eğitim; işletmenin performans seviyesini, örgütteki herkesin bilgi, beceri ve kapasitesini artırarak yükseltme sürecidir. Hizmet içi eğitim; kamu veya özel kurum ve kuruluşlarda çalışan her kademedeki personelin, işe başlamalarından emekli oluncaya kadar verimliliklerini artırmak, bilgi ve becerilerini tazelemek, yeni durumlara uyumlarını ve üst görevlere hazırlanmalarını sağlamak amacıyla yapılan planlı eğitimlerdir.

Bir mesleğe yönelmiş olan kişinin görev süresi içinde mesleki alan, kültür bilgisini artırmaya ve mesleği ile ilgili yetenek, davranışları kazanmasına yardımcı olacak eğitim faaliyetleri bütünüdür (Ulus, 2009, s.13)

Hizmet içi eğitim; kişilerin hizmetteki verim ve etkinliğinin artırılmasını, gelişmeye yol açan bilgi, beceri ve tutumların zenginleştirilmesini amaçlayan ve kurumların genel çalışma düzenini sürekli olarak olumlu etkilemesi beklenen eğitimidir.

Hizmet içi eğitim; kişinin işin gerektirdiği performans düzeyine ulaşabilmesi için, gereken bilgi, beceri ve davranışların sistemli bir şekilde öğretilmesi sürecidir.

Bu ve benzer birçok ifadelerle hizmet içi eğitim kavramını tanımlamak mümkündür. Özetle ve genel hatlarıyla ifade edecek olursak hizmet içi eğitim; çalışılan işte verimli kalabilmek için, sürekli kendini yenileme, iş yaşamı boyunca öğrenme ve gelişmeleri takip edebilme ve özümseme, aynı zamanda öğrendiklerini uygulayabilme süreci olarak ifade edilebilir.

2. HİZMET İÇİ EĞİTİMİN AMAÇLARI

Hizmet içi eğitimin amaçları saptanırken eğitim görece personelin eksiklikleri ve ihtiyaçları ön planda tutularak tespit edilmelidir. Hizmet içi eğitimlerin amacı, çözümlenmesi gereken sorunlara göre farklılık gösterebilir. Aslında amaç, personelin kurumun istediği niteliklere sahip olmasını sağlamaktır. Eğitim programlarının başarılı olması isteniyorsa ilk önce amaçların doğru bir şekilde ortaya konması gerekir. Amaçların saptanması daha sonraki aşamalara yön vermesi bakımından da oldukça önem taşımaktadır. Amaçlar eğitim programının sınırlarını, yani başlangıç ve çıkış noktalarını belirleyeceğinden büyük öneme sahiptirler.

Hizmet içi eğitimin amaçları, eğitimi yapacak kurumun politikası ve amaçlarıyla doğru orantılı olmalıdır.

Amaçlar genel olarak, eğitim programının yapısını, işlenecek konuları, işleme yöntemlerini, eğitim teknolojilerini ve sonunda yapılacak değerlendirmeyi saptamaya yardım eder. (Taymaz, 1981, s.5)

Ayrıca bu eğitimlerin en basit şekilde amacı, personelin hizmet içi eğitim faaliyetleri sonunda programın temelindeki bilgi, beceri ve davranışlara sahip olması ve günlük faaliyetlerinde bunlara başvurmasıdır.

Hizmet içi eğitimin genel amaçları ekonomik, toplumsal ve bireysel amaçlar olarak üç grupta toplanabilir:

2.1 Hizmet İçi Eğitimin Ekonomik Amaçları

Hizmet içi eğitimin temel ekonomik amacı, üretimi ve verimliliği yükseltmektir. Kurumun her basamağında yer alan çalışanları, işletmenin personel politikasına göre çeşitli eğitim programlarıyla yetiştirmek, onları yaptıkları veya ileride yapacakları iş gereklerine uygun bir biçimde hazırlamak, verimliliğin artmasına katkıda bulunur. Bu temel ekonomik amaca uygun alt ekonomik amaçları ise şöyle ifade edilebilir. (Kayrak, 2000, s.169)

1. Yeniliklere ve gelişmelere çalışanların uyumunu sağlamak.
2. Hata oranlarının düşürülmesi ve buna bağlı olarak da bakım ve onarım giderlerinin azalmasını sağlamak.
3. İş kazalarının azaltılmasını ve iş güvenliğini sağlamak
4. İşletmede kontrol ve denetim yükünün azaltılmasını sağlamak.
5. Malzeme ve hammadde israfını önlemek
6. Çalışanların çalışma alanları ile ilgili gerekli bilgi, beceri ve tutumları kazanmalarını sağlamak

2.2 Hizmet İçi Eğitimin Toplumsal ve Bireysel Amaçları

Hizmet içi eğitimin ana amacı olan kâra bağlı olarak, eğitimi sadece ekonomik amaçlarla ilişkilendirmek düşüncesi, insan unsuruna saygı ile çatışmaktadır. Bu nedenle eğitimi üretimi artırıcı bir etken olmaktan çıkarmak ve onun işletmede çalışanlara hizmet veren araç durumunda olduğunu da göz önüne almak gerekir. Eğitimin toplumsal ve bireysel amaçları daha somut ve ayrıntılı olarak şu şekilde sıralanmaktadır: (Tutum, 1979, s.120)

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

8. Bilim, teknoloji, ekonomi ve iş hayatında meydana gelen gelişmelere ve yeniliklere uyum sağlamak, iş yöntem ve tekniklerini geliştirmek.

9. Yönetim sorumlularına, eğitim görenlerin kabiliyetleri hakkında bilgi vermek ve gördükleri eğitim neticesinde bu görevlilerden en iyi şekilde istifade edilmesini sağlamak.

Hizmet içi eğitimin başarısı, program amaçlarının programa katılanların eğitim ihtiyaçlarına yönelik olmasına ve bu amaçların bireylere en etkili yöntem ve araçlarla kazandırılmasına bağlıdır.

Bütün bu amaçlar gerçekleştirildiğinde, işe alınmış personelin anlayış, tavır ve bilgilerinde hizmet içi eğitim yoluyla olumlu ve birleştirici değişikliklerin olması ve kurumun tüm birimlerinde ve kişiler arası ilişkilerde anlamlı bir uyum sağlanması beklenir. Hizmet içi eğitimlerin başarıya ulaşip ulaşmadığının ölçüsü hizmetin niteliğidir denilebilir.

Gerçekleştirilen hizmet içi eğitim çalışmalarının sonunda istenilen amaca ulaşıp ulaşılmadığının tespiti bakımından mutlaka değerlendirme yapılması gereklidir.

3. HİZMET İÇİ EĞİTİM İLKELERİ

Hizmet içi eğitimin kendine özgü özellikleri vardır. Bu nedenle, ilkelerin ortaya konması ve kriterlerin geliştirilmesi zorunludur. İlke, belirli alanda yapılacak çalışmalara, değerlendirmelere ve gelişmelere rehberlik eden bir dayanak niteliğindedir. (Köse, 2006, s.22)

Bu bağlamda hizmet içi eğitimin ilkeleri;

1. Çalışma sahasında bilgi ve teknik faaliyetleri artırma fikrinin yer edinmesini sağlaması,
2. Personelin düzenli zamanlarda hizmet içi eğitime tabi tutulması,
3. Hizmet içi eğitim, yaşam boyu eğitim ve kendini geliştirme kavramlarının bir bütün halinde ele alınması,
4. Hizmet içi eğitim sonunda eğitim-ücret-yükselme arasındaki dengeyi kuracak yasal düzenlemelerin yapılması,
5. Hizmet içi eğitim-verimlilik-meslekte ilerleme ilişkisinin kurulması,
6. Hizmet içi eğitim almış personelin eğitim gördükleri sahalarda çalışması,
7. Hizmet içi eğitim etkinliklerinin süreklilik göstermesi,
8. Kurumdaki her amirin mahiyetinde çalıştırdığı personelin eğitiminden ve yetiştirilmesinden sorumlu olması,
9. Hizmet içi eğitim programlarının değerlendirilmesi,
10. Hizmet içi eğitim faaliyetlerinden yararlanmada bütün personele verilen fırsatın eşit olması,

11. Hizmet içi eğitimde fayda-zarar etkililiğinin sağlanması esastır.(Aytaç,2000,s.67) şeklinde sıralanabilir.

4. HİZMET İÇİ EĞİTİMİN HEDEFLERİ

Hizmet içi eğitimin hedefleri genel olarak; (Çetinkaya, Şenol, hastaneler.erciyes.edu.tr)

1. İşe yeni başlayan personelin kuruma uyumunu sağlamak, mesleğine olan bağlılığını artırmak,
2. Personelin moralini yükseltmek,
3. Personele kurumun amaç, ilke ve politikalarını bir bütünlük içinde kavratacak becerileri kazandırmak,
4. İşin gerektirdiği temel mesleki becerileri kazandırmanın yanı sıra eğitim eksikliklerini tamamlamak,
5. Farklı kurumlarda çalışan personelin tanışıp-kaynaşmalarını sağlamak,
6. Yeteneklerine göre personeli, daha yüksek sorumluluk isteyen görevler için yetiştirmek,
7. Personelin değişik alanlarda yatay ve dikey geçişlerini sağlayacak tamamlama eğitimi yapmak,
8. Bilim, teknoloji, ekonomi ve iş hayatında meydana gelen gelişmelere ve yeniliklere uyum sağlamak, iş yöntem ve tekniklerini geliştirmek,
9. Kurumun sunduğu hizmetin nitelik, nicelik ve verimliliğini artırmak,
10. Hizmet sunumu aşamasında karşılaşılabilecek hataları ve iş kazalarını azaltmak,
11. Personele zaman yönetimini öğretmek fazla mesai ihtiyacını ortadan kaldırmak, birden fazla iş yapabilme özelliği kazandırmak, şeklinde sayılabilir.

5. HİZMET İÇİ EĞİTİMİN ÖNEMİ ve ZORUNLULUĞU

5.1 Önemi:

İster kamu ister özel sektörde olsun tüm kurum ve örgütler personel performansını iyileştirmek ve istenen davranışları göstermelerini sağlamak için eğitim ve geliştirme faaliyetlerine daha çok önem vermekte dolayısıyla daha çok kaynak ayırmaktadır.

Bilim ve teknolojiye hızlı gelişmeler sonucu hizmet içi eğitim giderek önem kazanmaktadır. Birçok kurum ve özel kuruluş personeli geliştirmek ve daha verimli çalışmalarını sağlamak amacıyla hizmet içi eğitim ve kurslar düzenlemektedir. Büyük kurum ve özel kuruluşlar, bu programları kendi bünyelerinde oluşturdukları eğitim merkezleriyle yürütürken, çeşitli nedenlerle kendi eğitim birimine sahip olmayan kuruluşlar hizmet içi eğitim için kurumlar arası eğitim merkezlerinden, üniversitelerden ve hizmet içi eğitim programı düzenlemek amacıyla kurulmuş olan kurumlardan yararlanmaktadırlar .(Erden, Fidan 1998 s.23)

Uluslararası düzeyde çeşitli alanlarda faaliyet gösteren işletmelerde hizmet içi eğitime verilen önem, daha çok ülkenin sosyo-kültürel yapısı, yönetsel kurumları ve işleyişlerine göre farklılıklar arz etmektedir. Gelişmiş birçok ülkenin ekonomik geçmişi incelendiğinde, insan gücünün eğitime verilen önem ve yapılan büyük yatırımların, ekonomik yapının ana kaynağını oluşturduğu görülmektedir. Ekonomik yapıda yüksek bir verimliliğe sahip Almanya, Japonya, ABD gibi ülkeler; bunu büyük ölçüde hizmet içi eğitim etkinliklerindeki başarılı uygulamalarına borçludurlar.(Öztürk, Sancakjournal.yasar.edu.tr)

5.2 Zorunluluğu:

Yüzyılımızda yaşanmakta olan sosyal, ekonomik ve teknolojik alandaki hızlı ve sürekli değişimler personelin bilgi ve becerilerinin geliştirilmesini zorunlu bir hale getirmiştir. Hizmet içi eğitim ihtiyacı bir işte çalışan kişi için, işin yerine getirilmesinde, bilgi, beceri, tutum ve davranış bakımından duyulan eksiklik ya da gereklilik sonucu önem kazanmıştır. Bu nedenle çeşitli işlerde çalışanlar, çağı yakalamak için yeni gelişmeleri izlemek zorundadırlar. Bu durum öğrenme sürecinin çalışma hayatının başından sonuna kadar geçerli olduğunu ortaya koymaktadır.(Peker, 2010,www.mevzuatdergisi.com)

İş yaşamına başlamadan önce edinilen eksik bilgi ve davranışlar, uygulamada bireyi ve kurumu olumsuz etkilemektedir, bu olumsuzlukların giderilmesi içinde hizmet içi eğitime ihtiyaç duyulur.

Hizmet içi eğitimi zorunlu kılan nedenleri şu şekilde sıralayabiliriz: (Canman, 1995, s.85)

5.2.1. Hizmet öncesinde verilen bilgilerin eksik oluşu: Personel hizmete başlamadan önce genelde teoriye dayanan bilgilere sahiptir. Uygulamadaki eksiklikler işe başladıktan sonra giderilebilmekte ve bu durum her iş kolunda sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Başka bir deyişle, işe başladığında göreviyle ilgili yetersiz bilgi ve becerilere sahip olan çalışanın bu eksikliği kapatması gereklidir.

Bununla birlikte, hizmet öncesi eğitimin yapılan görev ile ilgili olması halinde bile, alınan bu eğitimin yapılacak olan görevin etkinlikle yerine getirilebilmesi için zaman zaman hizmet içi eğitim ile desteklenmesi gereklidir.(Bilgin, Akay, Koyuncu, Haşar,2007 s.13)

5.2.2. Kamu kesiminde kariyer düşüncesinin giderek kökleşmesi: Kamu kesiminde kendini gösteren kariyer güvencesi, yetersizlerin kolayca ayıklanmasına elverişli olmadığından, var olan personelin aksaklık ve eksikliklerinin giderilmesi gereği ortaya çıkmıştır. Ayrıca yine kamu düzeninde kişi, çok değişik görev ve sorumlulukları üstlenebildiğinden, bunların üstesinden gelebilmesi için sistemli bir eğitime ihtiyaç doğar.

5.2.3. Hizmette değişme ve gelişmelere ayak uydurma zorunluluğu: Hizmetleri yerine getirirken bilim ve teknolojilerdeki değişim ve gelişimlerden yararlanma gereksinimi; günümüzde yaşanan hızlı teknolojik gelişmeler, kamu yönetiminde uzmanlaşma olgusu ve mesleklerin çeşitlenmesi de yeni tekniklerin ve sistemlerin öğrenilmesini zorunlu kılmıştır. Bu nedenle, gelişmelere ayak uydurabilmek için ortaya çıkan değişim ve gelişmelerin süratle

personeler ve örgüte uygulanması gereklidir. Bu da ancak sistemli bir hizmet içi eğitimle sağlanabilir.(Bilgin, Akay, Koyuncu, Haşar,2007 s.13)

5.2.4. Kimi bilgi ve becerilerin sadece hizmet içinde kazanılabilmesi: Bazı bilgi, beceri ve davranışlar yalnız hizmet içi eğitimle kazanılabilmektedir. Örneğin, polislik, kaymakamlık, vergi memurluğu vb. gibi görevler sadece kamu sektörüne özgü görevlerdir. Bunların karşılıkları özel sektörde yoktur. Bu nedenle kamu sektörüne özgü görevlerde, değişen ve gelişen tekniklerin öğrenilmesi ancak hizmet içi eğitimle sağlanabilmektedir. Bu bilgi ve becerilerde hizmete girdikten sonra kazanılabilir.(Bilgin, Akay, Koyuncu, Haşar,2007 s.13).

5.2.5. Öğrenme ve kendini geliştirme isteği: Çalışanın öğrenme ve kendini geliştirme isteği hizmet içi eğitimi zorunlu kılmaktadır. Kişi kendisini sürekli geliştirme eğilimindedir. Çalışma hayatı, onun bu istek ve arzularını gerçekleştirebileceği en uygun yer olmalıdır. Hizmet içi eğitimle kişiye bu imkân sağlanmalıdır. Böylece kişi kendini gerçekleştirme imkânı bulur ve yaptığı işi en verimli şekilde yerine getirir.

5.2.6. Hizmet içi eğitimin öğrenmeyi rastlantısal olmaktan kurtarıp sistemli hale getirmesi: Personelin sistemli bir şekilde program yapılarak emek ve zaman kaybını engellemek için eğitilmesi; hizmet içi eğitimin öğrenmeyi tesadüfi olmaktan çıkarıp, sistemli hale getirmesi de hizmet içi eğitimi gerekli kılmaktadır. Öğrenme her zaman her yerde gerçekleşen bir durumdur. Kişi, günlük yaşamında, arkadaş grubu içinde, işyerinde vb. sürekli ilişki ve etkileşim halindedir. Bu süreçlerde kişi, istenmeyen gereksiz/yetersiz bilgi, beceri ve davranışlar kazanmaktadır. İşte bu süreçler içerisinde rastlantısal bir biçimde elde edilen ve gereksiz/yetersiz olan bilgi, beceri ve davranışlar hizmet içi eğitim yoluyla önlenir.(Bilgin, Akay, Koyuncu, Haşar,2007 s.14).

6. HİZMET İÇİ EĞİTİMİN YARARLARI

Hizmet içi eğitimin işletme ve çalışanlara sağladığı yararlar bir bütündür. Çalışanların yetişmişliği işletmeyi güçlendirecektir. Güçlü işletme de çalışanlarına maddi ve manevi doyum sağlayacak imkânlar sunacaktır. Doyumlu çalışan da kendini ait hissettiği işletmenin başarısı için tüm performansını ortaya koyacaktır. Tüm bunlar işletme açısından en önemli durum olan rekabet gücüne artı değerler katacaktır.(Ulus,2009, s16-18)

Hizmet içi eğitimin yararları personel açısından ve işletme açısından iki yönlü düşünülebilir. (Taymaz,1992, s.12-14)

6.1 Kurumsal Yararlar

Kurumsal yararlar şöyle sıralanabilir:

1. Çalışanları ihtiyaçların doğru tespit edildiği ve verimli geçen hizmet içi eğitimlere katılmış olan işletmelerde; maliyetler azalır, ürün miktarı artar, ürün kalitesi yükselir, kusurlu üretim azalır, üretim zamanında yapılır. Hizmet içi eğitimler çalışanlarda mesleki bilgi, beceri ve tutumlarının geliştirilmesi; yenilerinin verilmesi olduğuna göre verimli geçmiş bir hizmet içi eğitimden sonraki zamanlarda ürünler konusunda yukarıda sayılan olumlu gelişmelerin olması gerekmektedir.

2. Yetiştirilmiş personelin hata yapma oranı minimum seviyeye düşer ve iş verimi artar. Kendini geliştirmiş personel iş metotları geliştirilir, verimi artan personelin çıktıya etkisi pozitif olur, işletmenin kazançları artar. Kaliteli iş gücü sağlanır.

3. Kendini iş yerine ait olarak gören personel işlerin aksamaması, verimin düşmemesi, kendi gelirinin düşmemesi için güvenlik önlemlerine dikkat eder. İş güvenliği sağlanır, iş kazaları en aza iner, meslek hastalıkları konusunda önlemlerini alır.

4. İşin nasıl en verimli şekilde yapılacağını bilen personel malzeme ve enerji israf etmez, deneme yanılma yoluyla öğrenme sıfır noktasına kadar ineceği için üretim aşamasında zayıf düşer.

5. Makine ve araçlar az yıpranır, doğru kullanılan bu malzemeler için yapılacak olan bakım ve onarım giderleri azalır.

6. Kurum kendisini kolaylıkla yeniler çünkü hizmet içi eğitim gelişmelere uyum sağlar, bilgi, beceri ve tutumlarda yenilikler sağlar.

7. Hizmet içi eğitimin en çok ihtiyaç duyulduğu alanların başında sürekli değişen ve gelişen teknoloji vardır. Hizmet içi eğitimlerle teknoloji üretilir ve uygulanır.

8. Personel şikâyeti azalır

9. İşinde başarılı olduğu zaman işyerinde ya da işyerinin farklı kolları var ise oralarda yükselebileceğini bilen personel kariyer ve yükselme imkânlarını başka yerlerde aramaz; kendi işyerinde yükselmeye çalışır. Kendi işyerinde yükselme imkânı olan çalışan da işten ayrılmaz, kurum yetiştirilmiş personelinin kaybetmemiş olur.

10. İşletme amaçları için çalışan personellerin olduğu işyerlerinde kendiliğinden bir otokontrol sistemi ortaya çıkacaktır. Bu da disiplin sorunlarını ortadan kaldıracak; çalışanlar kendi kendilerine bazı durumları düzeltecektir.

11. Hizmet içi eğitimin amaçlarından biri de çalışanlar arası iletişimdir. Doğru iletişim kuran çalışanların ilişkileri gelişecek iş ortamı sosyalleşecektir. Böyle bir ortamda personel tanınacak, bireysel fark ve özelliklere dikkat edilecektir. Çalışanların her konuda aynı düşünmesi beklenemez; aynı düşünmek hizmet içi eğitimin temel mantığına da terstir, ortaya çıkacak anlaşmazlıklar giderilir, çatışma yönetimi en verimli şekilde işletilir.

12. Yönetim fonksiyonlarından biri de kadrolamadır. Kadrolama tüm pozisyonlar için gerekli sayı ve niteliği dolduracak insan gücünü temin etmektir. İşyerine dışarıdan insan gücü alındığı zaman da yapılacak hizmet içi eğitimin faaliyetleri olmakla birlikte bazı pozisyonlar için yetiştirilmiş personeli kullanmak yani kurum personeliyle kadrolama yapmak çok daha verimlidir.

13. İşletmelerin kuruluş sebebi kâr elde etmektir. Tüm işletmeler kâr elde ederek varlıklarını devam ettirmek isterler. Günümüzün çok azgın rekabet ortamında ayakta kalabilmenin yolları hayli zordur. Mesleki bilgi, beceri ve tutumları sürekli yenilenen ve gelişen personel, üretim faktörlerinden insan gücü, işletmeye önemli bir rekabet gücü katar.0

14. Yetişmiş personelin hata yapma oranının düşeceği yukarıda söylenmiştir. Yetişmiş personel deneme yanılma yolunu kullanmaz, birim zamanda elde edilmesi gereken çıktı için belirlenen sayıya ulaşılır. Yönetim kontrol ve denetim için çok fazla maliyet ayırmak zorunda kalmaz.

15. İşlerin doğru yapıldığı, verimli çalışanların olduğu, sosyal ilişkilerin geliştiği işyerleri toplumun saygınlığını kazanılır, kurumsal kimlik ve atmosfer olumlu olarak etrafta takdir toplar.

16. Yöneticinin işte güçlüklerle karşılaşma oranı azalır, gereksiz ayrıntılarla uğraşma yerine temel sorunlarla ilgilenir.

6.2 Bireysel Yararlar

Hizmet içi eğitimle sağlanan bireysel yararlar ise şöyle sıralanabilir:

1.Yaptığı işi severek yapan, emeğinin karşılığını alan, kendini geliştiren ve kariyer imkânları sunulan çalışanın güven duygusu gelişir. İşinden memnuniyeti artar, yüksek moralle çalışırlar. Huzurludur, işi ve kendisi ile ilgili kaygıları en az seviyededir.

2.Kendini geliştirmiş olan personel daha iyi kazanç elde edebileceği işlerde çalışabilir.

3.Kurumsal yararlar da bahsedildiği gibi hizmet içi eğitim personeli ve iş ortamını sosyalleştirir. Etkili iletişim imkânı sağlar böylece kişinin ortama uyumu kolaylaşır, mutluluk duyar.

4.Hizmet içi eğitimin en önemli yanı kişinin mesleki bilgi, beceri ve tutumunu geliştirmek olduğuna göre personel yenilikleri takip eder, ufkunu genişletir, kendini geliştirir, işine yatkınlığı artar, yeterlik kazanır.

5.İş yerinde yükselme imkânı olan ve kadrolamanın doğru yapıldığı işyerlerinde çalışan unvan elde eder, kariyer imkânları bulur.

6. İş kazalarından korunur, sağlığını korur.

7.Sınama yanılma süresi azalır. Programlı bir eğitim, deneme yanılma yöntemine göre sonuçlarını daha hızlı gösterir.

8.İşyerinde yükselme imkânı olan bir kişi aynı işte uzun süreler çalışabilir. Kendini sürekli geliştirmesinin sağladığı artı ile işini kaybetme korkusu yaşamaz bu da işinde devamlılık sağlar.

9.Çalışanın yaptığı hatalar ne kadar düşerse, başarı o kadar artar. Başarı, iş yerinde yükselmeyi de beraberinde getirir. Kendini yenileyen kişi de başarılıdır.

10.Ne yaptığını ve kendinden ne istendiğini bilen kişi sürekli bir yakınma içinde değildir. Ne yapabileceği ya da ne istenildiği belli olduğu için problem üretmez. Rolünü rahatlıkla oynar.

11.İşlerine uyum sağlar. Yeni göreve başlayanların işe uyumunu ve öğrenme sürecini hızlandırır.

12. Kişinin işlerini zamanında, eksiksiz ve kusursuz yapmaları onların işlerinden zevk ve doyum sağlamalarını sağlar. Güdülenir, motivasyonu artar.

13. İşyerinin gerekliliklerini taşıyan personel işinde saygınlık kazanır, değeri artar

14. Kendini geliştiren personel kültürünü artırır, yeniliklere açıktır.

15. Kolaylıkla anlaşma sağlar, insan ilişkileri gelişir, kolay iletişim kurar, çekingenlik azalır.

7. HİZMET İÇİ EĞİTİMİN SINIRLILIKLARI:

Eğitimin her soruna çözüm olduğunu düşünmek ve karşımıza çıkan her problemin eğitimle çözümlenebileceğini ummak hatalı ve eğitime zararlı bir tutumdur. Bu bakımdan eğitimin sınırlılıklarını ve eğitimi engelleyen iç ve dış etkileri tanımak gerek yöneticiler, gerekse eğitim görevlileri için önemli bir konudur. (Özpulat, 2006, s.17)

Hizmet içi eğitim faaliyetlerinde dikkat edilmesi gereken sınırlılıklar aşağıda maddeler halinde sıralanmıştır. (Taymaz, 1992,s.14-15)

1. Eğitim, ihtiyacı ve amacı saptanmadan yapılırsa yarar sağlamaz.

2. Bireyin amaç ve ihtiyaçları göz önünde bulundurulmadan yapılan eğitimden olumlu sonuç alınmaz.

3. Hizmet içi eğitim, personelin temel bilgi ve becerilerine uygun değilse verim, başarı sağlanamaz.

4. Bir kurumdaki organizasyon kaynaklı sorunlar hizmet içi eğitim ile çözülemez.

5. Hatalı personel politikası hizmet içi eğitimin yararlılığını düşürür, hatta hiç yarar sağlanamaz.

6. Yeterli potansiyele sahip olmayan bireylere yapılan eğitim ile başarı sağlanamaz.

7. Hizmet içi eğitim, yalnızca bir kademe-seviyedekilere yapılmışsa verim sağlanamaz. Hizmet içi eğitim, tüm kademeler için planlanmalıdır.

8. Eğitimi verecek kişi açısından; eğitim görevinin gerektirdiği nitelikte olmayan elemanlarla başarılı bir öğretim yapılamaz.

9. Hizmet içi eğitim programları değerlendirilmemiş ise yararlılık derecesinden bahsedilemez.

10. En önemli husus, birey hizmet içi eğitimin gerekliliğine inanmıyorsa ve benimsemiyorsa başarılı bir öğretim olamaz. Bireyin eğitime istek duyması ve inanması gerekir.

8. HİZMET İÇİ EĞİTİMDE KARŞILAŞILAN SORUNLAR

Günümüzde kurumların büyük bir kısmı kendi ihtiyaç ve imkânlarına göre değişik türlerde hizmet içi eğitim programları hazırlamaktadırlar. Kurumlarda hizmet içi eğitim kararlarının alınmasında ve uygulamasında birçok engelle karşılaşmaktadır. Hizmet içi eğitim faaliyetlerinin örgütsel, yönetsel ve finansman yönlerinden önemli engellerle karşılaştıkları

belirlenmiştir. Bu engellerin kurumun yönetim biçiminden, eğitim yöneticilerinden ve uygulamalarından, eğitimi katılanların niteliklerinden ve kurumun çevresinden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Hizmet içi eğitim etkinliklerinde çeşitli konulardan kaynaklanan sorunlarla karşılaşmaktadır. Bunlar genel olarak şu şekilde sıralanır:

1. Hizmet içi eğitimin etkinliğinin çok kısa sürede beklenmesi,
2. Üst kademe yönetimin hizmet içi eğitime ilgisiz kalması,
3. Hizmet içi eğitimden beklentilerin gerçeklerle örtüşmemesi,
4. Hizmet içi eğitimin bir örgün eğitim olmadığına anlaşılmaması,
5. Personelin hizmet içi eğitimin yararına inanmaması ve ilgi duymaması,
6. Hizmet içi eğitim faaliyetinin bir dinlenme, bir tatil olarak görülmesi,
7. Hizmet içi eğitim programını veren, yapan kişinin bu iş için yetersiz olduğunun düşünülmesi,
8. Ülke çapında hizmet içi eğitim ile ilgili değişiklikleri takip edecek bir kuruluş olmaması,
9. Hizmet içi eğitim faaliyetinin değerlendirilmemesi, eksikliklerinin giderilmemesi,
10. Personel yetersizliği yüzünden hizmet içi eğitim faaliyetine personel ayrılmaması,
11. Hizmet içi eğitim gören personelin eğitimi gördüğü alanda çalışmaması,
12. Hizmet içi eğitim ile ilgili kanun, tüzük ve yönetmeliklerin yetersizliği,
13. Hizmet içi eğitim birimlerinin oturmuş bir eğitim politikasının olmaması,
14. Hizmet içi eğitim yapılan bina ve teçhizatın bu iş için yetersiz olması,
15. Yatılı yapılacak programlar için yatakhane ve yemekhaneli yer sıkıntısı,
16. Hizmet içi eğitim faaliyetin yapıldığı yerin aslında başka (dinlenme tesisi, sosyal tesis, vb) amaçlar için yapılmış olması,
17. Yararlanılacak araç gerecin yeterli olmaması,
18. Kurumda hizmet içi eğitim için ayrılan yıllık bütçenin yetersiz olması,
19. Bürokratik işlemlerin çok olması,
20. Hizmet içi eğitim faaliyetiyle kendini geliştiren personelin kaybedilmesi,
21. Yapılacak olan hizmet içi eğitim faaliyetine sadece eleman göndermek için personel gönderilmesi,
22. Hizmet içi eğitim ihtiyaçlarının saptanmasında bilimsel yöntemlerin kullanılmaması,
23. Hizmet içi eğitim konusunda yeterince araştırma yapılmamış olması,

24. Hizmet içi eğitim faaliyeti yapan kuruluşun gerekli yerlerden yardım almaması, koordinasyon sağlamaması,
25. Eğitime katılmış bir personelin hizmet içi eğitim sayesinde aldığı bilgileri kanıtlayamaması, gösterememesi,
26. Faaliyete katılacak olan personele yetersiz gözüyle bakılması,
27. Ödenek yetersizliği ve bütçeden eğitime ayrılan ödeneğin zamanında serbest bırakılmaması,
28. Hizmet içi eğitim programlarının sürekliliğinin olmayışı,
29. Hizmet içi eğitim için gerçek manada yetişmiş personelin yeterli olmayışı,
30. Başarılı katılımcıların ödüllendirilmemesi,
31. Katılımcıların belgelerini atama ve başvurularda kullanamamaları gibi sorunlar sıralanabilir.(Ulus, 2009, s.27 -28)

Sayılan bu olumsuzluklara rağmen iyi planlanmış, çerçevesi iyi çizilmiş, hedef ve davranışları belirlenmiş, katılımcılarının doğru seçildiği, eğitimi verenin yeterli olduğu bir hizmet içi eğitim her zaman yararlıdır.

9.HİZMETİÇİ EĞİTİM TÜRLERİ

9.1 Eğitilenlerin Hizmette Buldukları Aşamaya Göre Hizmet İçi Eğitim:

Personelin hizmette buldukları aşamaya göre hizmet içi eğitim, hizmete ilk defa atanan personel için düzenlenen yönlendirme (oryantasyon) ve eşik eğitimleri ve hizmet süresince, daha ileri aşamalarda uygulanan eğitim olarak ikiye ayrılır.(Bilgin, Akay, Koyuncu, Haşar, 2007, s.15)

9.1.1Hizmete İlk Defa Atanan Personel İçin Düzenlenen Eğitim(stajyerlik)

Bu eğitim türünde hedef, mesleğe yeni başlayan ya da örgüte yeni katılmış bireye çalışacağı kurumu, politikalarını, iş ve uğraş alanını, birlikte çalışacağı personeli tanıtmaya, görev, yetki ve sorumluluklarını bildirme ve varsa görevine ilişkin hizmet öncesi yetiştirme eksikliklerini gidermektir. Bu süreç sonunda, birey alacağı eğitimle kurumun amaçlarını öğrenir, kuramsal tutum ve beceriler geliştirerek kurumdaki görevine hazırlanır.(Bilgin, Akay, Koyuncu, Haşar, 2007, s.15)

9.1.2Hizmetin Daha İleri Aşamalarında Uygulanan Eğitim(Geliştirme)

Bilgi tazeleme ve yeniden eğitim programları bu tür hizmet içi eğitime girmektedir. Bu hizmet içi eğitim programının amacı, mesleğe asaleten atanmış personele, işi ile ilgili yenilikleri öğretmek ve çevredeki gelişmelere bağlı olarak iş ortamına yansıyan bilgi beceri ve tutum kazandırmaktır. Böylelikle birey, hizmet öncesinde almış olduğu bilgileri tazeleme imkânı bulurken kendini geliştirme olanağına da sahip olur.(Bilgin, Akay, Koyuncu, Haşar, 2007, s.15)

9.1.2.1 Üst Kademelere Yükseltilecek Personel İçin Eğitim(Yükseltme)

Yükselme eğitimi, kurumun ihtiyaç duyduğu üst düzey kadrolar için akademik nitelikli bir hizmet içi eğitim türüdür. Çünkü örgüt yapısında çeşitli hiyerarşik kademeler ve görevler bulunmakta, ancak bu kademelere her zaman dışarıdan personel bulmak mümkün olmamaktadır. Kurumda üst kademelere hazırlanacak personel için düzenlenen bu eğitimde, bir üst kademenin görev ve sorumluluğunu alacak olan kişinin belli bilgi ve becerileri öğrenmesi amaçlanmaktadır. Bu tür hizmet içi eğitimde, kurumda çalışan personelin belirli bir süreye ilişkin değerlendirilmesi sonunda, öngörülen mevki için başarı sağlaması, bir üst görevin gerektirdiği yetenekleri taşıması gerekmektedir.(Bilgin, Akay, Koyuncu, Haşar, 2007, s.16)

9.1.2.2 Kurumda Görevi Değiştirilecek Personel İçin Alan Değiştirme Eğitimi (Rotasyon)

Görev veya kadro değişikliği yapması gereken personelin yeni görevinin gerektirdiği yeterlilikleri kazanması için uygulanan eğitim programıdır. Tamamlayıcı türde olan bu hizmet içi eğitimin hedefleri, kurumun değişik alanlardaki uzman personel ihtiyacını kurum içinden kısa sürede sağlamak, bireyin değişik alanlardaki yeteneklerini geliştirmek ve işten sağladığı maddi ve manevi doyumunu yükseltmektir. Bu tür eğitim programları, ihtisas ve meslek eğitimi niteliğinde olmaktadır.(Bilgin, Akay, Koyuncu, Haşar, 2007, s.16)

9.2 Uygulama Zamanına Göre Hizmet İçi Eğitim

Uygulama zamanına göre hizmet içi eğitim iş başında hizmet içi eğitim ve iş dışında hizmet içi eğitim olarak iki sınıfa ayrılmıştır

9.2.1 İş Başında Hizmet İçi Eğitim

Temel olarak personelin görevlerini yerine getirirken yetiştirilmesini hedefleyen iş başında hizmet içi eğitim, genellikle kuruma yeni giren personelin yetiştirilmesinde uygulanır. Bu eğitimde kişi bir yandan işini yapar, bir yandan da öğrenir. Personelin işini bırakmaksızın, çalışması ilkesine dayanır. Burada iş ve eğitim iç içedir.(Bilgin, Akay, Koyuncu, Haşar, 2007, s.16)

İş başında eğitim, yeni veya deneyimsiz personelin, işi yapan çalışma arkadaşlarını veya yöneticileri gözlemlemek ve onların davranışlarını taklit etmek yoluyla öğrenmelerini ifade eder. Bu eğitim personelin yaptığı işi bırakmaksızın çalışırken eğitilmesi ilkesine dayanmaktadır.(Özgen, Yalçın, 2011, s.145) Aynı anda çok kişiye yapılamaz, kişi görerek ve uygulayarak yaptığı için daha akılda kalıcı olmaktadır. Yapacağı işe daha çabuk adapte olur. Eğitimi veren kişi konuya hâkim olmalı oluşabilecek sorunu hemen çözümlenerek üretime veya işin aksamasına engel olmalıdır. Eğitimi veren kişinin sabırlı olması, eğitilecek kişi için sakin bir ortam yaratması gerekir. Eğitimi veren kişi öncelikli olarak kısa teorik bilgi vererek daha sonra uygulamaya geçmelidir, eğitimi alan kişinin soru sormasına olanak sağlamalıdır. Kişinin öğrendiğinden emin olana kadar uygulamaya devam edilmeli, anlayıp anlamadığını görmek için kişiyi uygulamaya teşvik ederek işi nasıl yaptığı gözlenmelidir.

Bu yöntemin diğerlerine göre üstünlükleri vardır. Örneğin, iş başı eğitiminde kullanılacak materyaller, eğiticilerin ücreti veya eğitim programı hazırlama açısından daha az zaman ve para yatırımı gerekmektedir. Ayrıca personel eğitilirken aynı zamanda üretim de

devam eder. Çoğu eğitim programlarının önemli bir sorunu olan personelin eğitimin yapılacağı yere taşınması ve bu arada geçen zaman kaybı gibi sorunlar mevcut değildir.

Aynı zamanda iş görenin işi ile baş başa kaldığında meydana gelebilecek sorunları görmesine ve daha çabuk çözüm yolları bulmasına yardımcı olur. İşin kişiden beklediği tutum ve davranışı kazanmasına da yardımcı olur.

Sakıncaları ise, etkili bir eğitim için kişiye yeterince zaman ayrılamaması, deneyimsiz personelin iş kazasına uğraması ya da sebep olması olarak sıralanabilir.

İşbaşında eğitim Rotasyon Eğitimi, Koçluk Eğitimi, Staj Yoluyla Eğitim, Yetki Göçerme Eğitimi olarak çeşitli şekillerde uygulanabilir.(Kartoğlu, 2007, s.19).

9.2.2 İş Dışında Hizmet İçi Eğitim

İş dışında hizmet içi eğitim denilince kurumun dışında düzenlenen eğitim çalışmaları anlaşılmaktadır. Personelin her zamanki toplumsal ve psikolojik çevresinin dışında, iş yerinden ayrı bir ortamda eğitilmesi yöntemidir. Buna göre, kişinin kurum içinde veya dışında olsun, işyerinin dışındaki bir yerde yapılan eğitsel çalışmalara katılması iş dışında eğitimidir. (Çelikkilek, 2012, s.15) Kurumun içinde yapılan hizmet içi eğitim çalışmalarına nazaran daha maliyetli gibi görünen bu eğitim türü, genelde üniversite ve enstitü gibi eğitim kurumlarındaki uzmanlarca verilir.

9.3 Uygulama Yerine Göre Hizmet İçi Eğitim

Uygulama yerine göre de hizmet içi eğitim, kurum içinde hizmet içi ve kurum dışında hizmet içi eğitim olarak iki gruba ayrılmıştır.

9.3.1 Kurum İçinde Hizmet İçi Eğitim

Genellikle kuruma özgü sorunların tartışıldığı ve personelin bu sorunların çözümü doğrultusunda yetiştirildiği, iş dışında düzenlenen eğitim çalışmalarıdır. Kurum içerisinde yapılan bu çalışmaların problemleri çözmeye önemli faydalar sağladığı görülmüştür. Her şeyden önce, kurumun problemleri konusunda en çok bilgi sahibi kimselerin o kurumun üyeleri olması sorunu çözmeye önemli etkidir. Ayrıca, bu eğitime katılacakların kurumun personeli olması da türdeş bir gruptan oluşacağından eğitimciler için kolaylık sağlayabilir. Bunun yanı sıra, kurumda yapılacak eğitim çalışmaları ile personel iş saatlerinden birkaç saat ayırarak eğitime katılacakları için personel açısından motive edici olabilir. Böylelikle alınan eğitim, ucuz olduğundan örgüt için de maliyet açısından faydalı olabilir.(Bilgin, Akay, Koyuncu, Haşar, 2007, s.17)

9.3.2 Kurum Dışında Hizmet İçi Eğitim

Kurum içinde yapılan hizmet içi eğitim çalışmalarının yanı sıra, kurum dışında yapılacak hizmet içi eğitim çalışmalarının da bir takım yararları vardır. Kurum dışında yapılan çalışmalarda, kurum içindekinin tersine çeşitli kurumlardan gelen bireylerin oluşturduğu çok türden gruplar söz konusu olacaktır. Böyle gruplarda bilgi, beceri ve tecrübeleri karşılıklı olarak tartışma olanağı bulacak olan personelin ufkunu genişletme olanağı doğar. Ayrıca, kurum

dışında düzenlenen hizmet içi eğitim çalışmalarında bireyler her an işi ile ilgilenmek durumunda kalmayacağından ve günlük iş yaşantılarının etkisinden sıyrılıp nesnel düşünmek, tartışmak ve genel ilkeler üzerinde düşünme imkânı bulacaklarından, öğrenim kurum içi çalışmalara oranla daha verimli olur. (Bilgin, Akay, Koyuncu, Haşar, 2007, s.17)

10. ARAŞTIRMANINI YÖNTEMİ

10.1. Araştırmanın şekli

Araştırma Karabük Üniversitesi Eğitim Araştırma Hastanesinde çalışan ebe ve hemşirelerin hizmet içi eğitimler hakkındaki düşüncelerini ortaya konulması amacı ile tanımlayıcı olarak yapılmıştır.

10.2. Araştırmanın yapıldığı yer ve özellikler

Araştırma Karabük Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinde yapılmıştır. Hastane Batı Karadeniz bölgesindeki tek eğitim araştırma hastanesi olup, bölgeye hizmet vermektedir. Karabük Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi 400 yatak kapasitesine sahip olup 22 klinik, servislerden oluşmaktadır.

10.3. Araştırmanın evreni ve örnekleme

Araştırmanın evrenini Karabük Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinde çalışan sağlık personeli oluşturmaktadır. Hastanede toplam 905 kişi çalışmakta bunların 438'i bayan personeldir. Bayan personelin 284'ü hemşire, 108'i ebedir.

Evrendeki bireylerin tümü araştırmanın örnekleme alınmıştır.

10.4. Verilerin toplanması

Araştırma da veriler araştırmacı tarafından ilgili literatürden yararlanılarak ve uzman görüşleri alınarak hazırlanmıştır.

Anket iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm de ankete katılanlara ait demografik özellikler bulunmaktadır. İkinci bölümde ise hizmet içi eğitimlerle ilgili var olan durum ve katılımcıların görüş ve fikirlerine ilişkin sorular yer almaktadır.

10.5. Veri Toplama Formlarının Uygulanması

Uygulama Karabük Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinde çalışan ve araştırmayı kabul eden kadın sağlık çalışanları ile yapılmıştır. Araştırma verileri 2014 Şubat ve Mayıs ayları arasında toplanmıştır. Araştırmacı tarafından hastaneden gerekli izin alındıktan sonra araştırmayı kabul edenlere anketler verilerek doldurmaları istenmiştir.

Anketin ikinci bölümünde yer alan hizmet içi eğitimlere ilişkin ebe hemşirelerin genel değerlendirmelerini içeren ifadelerinin Cronbach Alpha değeri 0.93 olarak belirlenmiş, anketin ilk bölümündeki sorular kişisel bilgilerden oluşmaktadır. Çalışmanın verileri bilgisayar ortamında SPSS 21 programına yüklenerek çalışma verileri normal dağılıma uygunluk

gösterdiğinden, ilgili hipotezlerin testi için parametrik testler tercih edilmiştir. İki grup ortalamaları arasındaki farklılıklar incelenirken t testi kullanılmıştır.

10.6. Araştırmanın Tartışma Konuları (Alt Konular)

1. Kurumsal aidiyet duygusunun oluşmasında ve kurum kültürünün çalışanlara benimsetilmesinde hizmet içi eğitimin bir katkısı var mıdır?
2. Çalışanlar ve yöneticilerin hizmet içi eğitimler hakkında olumsuz görüşleri var mıdır?
3. Çalışanlar ve yöneticilerin hizmet içi eğitimler hakkındaki olumlu görüşleri nelerdir?
4. Hizmet içi eğitim uygulamalarının personel açısından bireysel etkileri ve algılanışı nasıldır?
5. Hizmet içi eğitim kalitesinin artırılması konusunda personelin eleştirisi ve önerileri nelerdir?

10.7. Araştırmanın Varsayımları

1. Kurumsal aidiyet duygusunun oluşmasında ve kurum kültürünün çalışanlara benimsetilmesinde hizmet içi eğitimin bir katkısı vardır.
2. Çalışanlar ve yöneticilerin hizmet içi eğitimler hakkında bazı olumsuz görüşleri bulunmaktadır.
3. Çalışanlar ve yöneticilerin hizmet içi eğitimler hakkındaki olumlu görüşleri mevcuttur.
4. Hizmet içi eğitim uygulamalarının personel açısından bireysel etkileri ve algılanışı genellikle olumlu olup bazı konularda olumsuz görüşlere de sahip olmaktadır.
5. Hizmet içi eğitim kalitesinin artırılması için personelin eleştirisi ve önerileri vardır.

10.8. Bulgular ve Değerlendirme

Bu araştırma Karabük Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde çalışan 117 ebe ve hemşire ile yapılan anket sonuçlarına göre hizmet içi eğitimlerle ilgili genel bir değerlendirmeyi içermektedir.

Araştırmaya katılanların 44 ü % 37,6 sı 36 yaş altı, 48 i %41,8 i 36-40 yaş arasında 25 i %21,4 ü 40 yaş üstündedir. 88 kişi %75,2 si evli, 14 kişi %7,7 si bekadır.

Tablo 1. Sosyodemografik Özelliklere Göre Dağılım

Demografik özellikler	Sayı	%
Cinsiyet		
Kadın	103	92,3
Erkek	14	7,7
Çalıştığı Bölüm Adı		
Poliklinik	78	66,7
Klinik Servis	17	14,5
Diğer	22	18,8
Eğitim Durumu		

Lise	11	9,4
Önlisans	41	35,0
Lisans	55	47,0
Lisans üstü	10	8,5
Meslekteki çalışma süresi		
1-5 yıl	21	17,9
6-10 yıl	13	11,1
11 ve üstü	83	70,9
Kurumda çalışma süresi		
1-5 yıl	25	21,4
6-10 yıl	45	38,4
11 ve üstü	47	40,2
Toplam	117	100,0

Tablo 1 de görüldüğü gibi araştırmaya katılanların % 66,7 si polikliniklerde çalışmakta, meslekte 11 yılını dolduranlar ise 83 kişi % 70,9 dur.

Tablo 2. İşin sevilme ve işten memnuniyet durumuna ilişkin dağılım

İşinizi seviyor musunuz/ işinizden memnun musunuz	Sayı	%
İşlerini sevmeye durumu		
Evet	97	82,9
Hayır	20	17,1
İşten memnuniyet durumu		
Evet	70	59,8
Hayır	47	40,2
Toplam	117	100,0

Araştırma sonucuna göre katılımcıların işlerini severek yaptıkları ve işlerinden memnun oldukları ortaya çıkmıştır.

Tablo 3, Oryantasyon ve özel eğitime ilişkin dağılım

Oryantasyon ve Eğitime İlişkin Özellikler	Sayı	%
Kuruma yeni başladığınızda oryantasyon eğitimi aldınız mı?		
Evet	67	59,2
Hayır	50	42,7
Çalıştığınız birimle ilgili özel bir eğitim aldınız mı?		
Evet	48	41,1
Hayır	69	59,0
Toplam	117	100,0

Kuruma başlandığında %59,2 oryantasyon eğitimi aldıklarını fakat %59 çalışılan birimle ilgili özel eğitim almadıklarını ifade etmiştir.

Anketin 21. Sorusu kurumda uygulanan hizmet içi eğitim etkinliklerine yönelik düşüncelerin ortaya çıkartılması amacı ile 24 maddeden oluşan üçlü likert ölçeği kullanıldığı (1 geliştirilmeli, 2 beklentileri karşılıyor, 3 başarılı) ifadeleri içermektedir.

Tablo 4. Madde Toplam Test Korelasyonları

Madde no	R
1.Çalışanların eğitim ihtiyacının uygun yöntemlerle belirlenmesi	0,586
2.Eğitiminin, çalışanların gerçek ihtiyacını karşılaması	0,704
3.Eğitim planlarının uygulanabilir ve gerçekçi olması	0,574
4.Personelin istek ve ihtiyaçlarına göre eğitimlerin programlanması	0,439
5.Her bölüm ve pozisyonda çalışanlar için eğitimin varlığı	0,678
6. Eğitim duyurusunun ilgili kişilere zamanında ulaşması	0,231
7. Eğitime uygun katılımcıların sağlanması	0,603
8. Katılımcı sayısının uygunluğu	0,301
9.Uygun yer ve ortamın sağlanması	0,419
10. Eğitim yerine ulaşımın sağlanması	0,553
11.Eğitim saatlerinin katılımcılar açısından uygunluğu	0,328

12. Eğitim süresinin uygunluğu	0,577
13. Eğitimdeki bilgi/konuların güncelliği ve kapsamının yeterli olması	0,217
14. Eğitimcilerin bilgisi, uzmanlığı, konuya hâkimiyeti	0,473
15. Eğitimcilerin sunuş yeteneği	0,357
16. Eğitimcilerin katılımcılarla ilişkisi	0,512
17. Eğitim araçlarının etkin kullanımı	0,591
18. Farklı eğitim yöntemlerinin kullanımı	0,460
19. Eğitim dokümanlarının uygunluğu	0,586
20. Eğitimcilerin katılımcıları aktif kılabilmesi	0,704
21. Eğitimde anlatılanların yanında farklı kaynaklara ulaşma	0,608
22. Öğrenilenlerin çalışma alanında uygulanabilmesi	0,532
23. Değerlendirme yöntemlerinin uygunluğu	0,257
24. Sınıf içi ve hasta başı eğitimlerin yeterliliği	0,330

Maddelerin birbirleriyle ve ölçek puanlarıyla yüksek korelasyon değerlerine sahip olduğu ve ölçekte bulunmaları gerektiği görülmüştür.

Tablo 5. KMO ve Bartlett Sonuçları

Kasıyer MeyerOlkin (KMO)	0,789	
BartlettSphericity Testi	x ²	2375,011
	sd	5610
	p	0,000*

Tablo 5 e göre, Kasıyer Meyer Olkin (KMO) değerinin 0,789 olduğu bulunmuştur. Böylece verilere uygulanacak faktör analizi sonuçlarının yararlı ve kullanılabilir olacağı görülmektedir. Bartlett Sphericity testi sonucunda değişkenler arasında anlamlı düzeyde yüksek ilişkiler bulunmadığı ve verilerin faktör analizi uygulamak için uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır (X²:2375,011, sd:5610 p<0,05).

Tablo 6. Hizmet İçi Eğitim Varyans Açıklama Tablosu

Faktör	Başlangıç Öz Değerleri			Toplam Faktör Yükleri		
	Toplam	Açıklanan Varyans %	Birikimli	Toplam	Açıklanan Varyans %	Birikimli
Kurumsal bağlılık ve hizmet içi Eğitimlerin katkıları	9,432	27,742	27,742	6,306	18,548	18,548
Hizmet içi eğitimler hakkında olumsuz görüşler	2,408	7,802	34,823	3,164	9,306	27,854
Hizmet içi eğitimler hakkında olumlu görüşler	1,895	5,573	40,396	2,779	8,172	36,026
Hizmet içi eğitimlerin katkılarının bireysel etkileri ve algılanışı	1,494	4,393	44,789	2,301	6,767	42,793
Hizmet içi eğitim kalitesinin artırılması için öneriler	1,359	3,996	48,786	2,038	5,993	48,786

Ankette yer alan sorular, yukarıdaki tabloda da isimlendirildiği gibi 5 alt boyutta gruplandırılmıştır. Söz konusu bu 5 alt boyutun ölçeceği açıklama oranı toplam %48,786 olarak bulunmuştur.

Alt boyutların varyans açıklama oranları incelendiğinde; Kurumsal Aidiyet ve Hizmet İçi Eğitimlerin Katkıları alt boyutunun açıklama oranı %18,548, Hizmet İçi Eğitimler Hakkındaki Olumsuz Görüşler alt boyutunun açıklama oranı %9,306, Hizmet İçi Eğitimler Hakkındaki Olumlu Görüşler alt boyutunun açıklama oranı %8,172, Hizmet İçi Eğitimlerin Katkılarının Bireysel Etkileri ve Algılanışı alt boyutunun açıklama oranı %6,767 ve Hizmet İçi Eğitim Kalitesinin Arttırılması İçin Öneriler alt boyutunun açıklama oranı ise %5,993'tür.

Tablo 7. Faktör Analizi Tablosu

	Kurumsal bağlılık ve hizmet içi Eğitimlerin katkıları	Kurumsal bağlılık ve hizmet içi Eğitimlerin katkıları	Kurumsal bağlılık ve hizmet içi Eğitimlerin katkıları	Kurumsal bağlılık ve hizmet içi Eğitimlerin katkıları	Kurumsal bağlılık ve hizmet içi Eğitimlerin katkıları
Madde 1	0,743				

Madde 2	0,520				
Madde 4	0,456				
Madde 7	0,695				
Madde 8	0,535				
Madde 14	0,435				
Madde 17	0,645				
Madde 18	0,649				
Madde 20	0,528				
Madde 3		0,463			
Madde 10		0,561			
Madde 15		0,547			
Madde 20		0,463			
Madde 21		0,705			
Madde 4			0,633		
Madde 9			0,544		
Madde 16			0,486		
Madde 19			0,596		
Madde 6				0,665	
Madde 11				0,498	
Madde 12				0,576	
Madde 23				0,458	
Madde 5					0,695
Madde 13					0,564
Madde 22					0497
Madde 24					0,739

Faktör analizi sonucunda tüm faktör yüklerinin 0,300'un üzerinde olduğu görülmüştür.

Tablo 8. Ortalama ve standart sapma tablosu

	N	Ortalama	Standart Sapma
Kurumsal bağlılık ve hizmet içi Eğitimlerin katkıları	117	3,86	0,472
Hizmet içi eğitimler hakkında olumsuz görüşler	117	3,99	0,620
Hizmet içi eğitimler hakkında olumlu görüşler	117	3,55	0,548
Hizmet içi eğitimlerin katkılarının bireysel etkileri ve algılanışı	117	4,56	0,599
Hizmet içi eğitim kalitesinin artırılması için öneriler	117	4,11	0,789

Kurumsal Aidiyet ve Hizmet İçi Eğitimlerin Katkıları alt boyutunun ortalaması 3,86, Hizmet İçi Eğitimler Hakkındaki Olumsuz Görüşler alt boyutunun ortalaması 3,99, Hizmet İçi Eğitimler Hakkındaki Olumlu Görüşler alt boyutunun ortalaması 3,55, Hizmet İçi Eğitimlerin Katkılarının Bireysel Etkileri ve Algılanışı alt boyutunun ortalaması 4,56, Hizmet İçi Eğitim Kalitesinin Arttırılması İçin Öneriler alt boyutunun ortalaması 4,11 dir.

Tablo 9. Ölçek ve alt boyutlar arasındaki ilişki

		Kurumsal bağlılık ve hizmet içi Eğitimlerin katkıları	Hizmet içi eğitimler hakkında olumsuz görüşler	Hizmet içi eğitimler hakkında olumlu görüşler	Hizmet içi eğitimlerin katkılarının bireysel etkileri ve algılanışı	Hizmet içi eğitim kalitesinin artırılması için öneriler	Kurum içi eğitim bilinci
Kurumsal bağlılık ve hizmet içi Eğitimlerin katkıları	R	-	0,393	0,732	0,427	0,356	0,888
	p		0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**
	N		117	117	117	117	117
Hizmet içi eğitimler hakkında olumsuz görüşler	R	0,393	-	0,421	0,348	0,230	0,645
	p	0,000**		0,000**	0,000**	0,000**	0,000**
	N	117		117	117	117	117
Hizmet içi eğitimler hakkında olumlu görüşler	R	0,732	0,421	-	0,430	0,497	0,879
	p	0,000**	0,000**		0,000**	0,000**	0,000**
	N	117	117		117	117	117
Hizmet içi eğitimlerin katkılarının bireysel etkileri ve algılanışı	R	0,427	0,348	0,430	-	0,376	0,586
	p	0,000**	0,000**	0,000**		0,000**	0,000**
	N	117	117	117		117	117
Hizmet içi eğitim kalitesinin artırılması için öneriler	R	0,356	0,230	0,497	0,376	-	0,562
	p	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**		0,000**

	N	117	117	117	117		117
Kurum içi eğitim bilinci	R	0,888	0,645	0,879	0,586	0,562	
	p	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	-
	N	117	117	117	117	117	

Ölçek ve tüm alt boyutlar arasında pozitif yönlü doğrusal ilişkiler bulunmaktadır. En zayıf ilişki ($r=0,230$) Hizmet İçi Eğitimler Hakkındaki Olumsuz Görüşler alt boyutu ile Hizmet İçi Eğitim Kalitesinin Arttırılması İçin Öneriler alt boyutu arasında, en güçlü ilişki ($r=0,888$) ise Kurum içi eğitim bilinci ölçeği ile Kurumsal Aidiyet ve Hizmet İçi Eğitimlerin Katkıları alt boyutu arasındadır.

Sonuç ve Öneriler

Karabük Eğitim ve Araştırma Hastanesinde düzenlenen hizmet içi eğitim faaliyetlerine sağlık personelinin bakış açısını ortaya koyan bu araştırma verilerinden sağlık personelinin hizmet içi eğitim uygulamasına olumlu yaklaştıkları ve benimsedikleri anlaşılmaktadır. Ancak, fiziki ortamın sağlanmasında, eğitim içeriklerinin saptanmasında, öğretici kadronun seçiminde, öğretim süreci ve değerlendirme yöntemlerinde bir takım sorunların bulunduğu görülmektedir.

Çalışanlar ve yöneticilerin hizmet içi eğitimler hakkında olumlu görüşleri bulunmaktadır. Dolayısıyla araştırmanın başında yer alan, bu konudaki varsayım da “Eğitimler çalışanlara yeni beceriler kazandırır”, “Eğitimin herhangi bir aşamasında rol almanın yararlı olduğuna inanıyorum”, “Eğitimler sağlık çalışanlarının mesleki gelişimlerini destekler”, “Eğitimler sağlık çalışanlarının kendine güvenini artırır” gibi sorularla doğrulanmıştır.

Ölçek ve alt boyutlar arasındaki ilişkinin incelenmesi sonucunda ölçek ve tüm alt boyutlar arasında pozitif yönlü doğrusal ilişkiler bulunmaktadır. Karabük Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinde yapılan anketler sonucunda, kurumsal aidiyet duygusu arttıkça olumsuz görüşlerde de artış olduğu ancak olumlu görüşlerin daha çok arttığı ortaya çıkmıştır. Bu sonuçtan, personelde kurumsal aidiyet duygusu arttıkça hizmet içi eğitimlere eleştirel bir bakışın da geliştiğini, ancak eğitimler hakkında olumlu görüşlerin ağırlıkta olduğunu söylemek mümkündür.

Var olan bazı sorunların üstesinden gelinmesi ve etkili bir hizmet içi eğitim programının düzenlenmesi konusunda aşağıdaki önerilerde bulunulabilir:

- Programa katılmayı sağlamak için bir takım özendirici önlemler alınmalıdır. Bu önlemlerin başında sağlık personelinin hizmet içi eğitime katıldıkları süreler içerisinde çalışma saatleri düzenlenmelidir.
- Hizmet içi eğitim yönetimi üstlenecek kişiler mutlaka yöneticilik eğitiminden geçirilmeli ve programın uygulanmasında uzman öğretici kadro oluşturulmalıdır.
- Hizmet içi eğitim faaliyetleri periyodik aralıklarla yapılmalı ve bütün personeli kapsayacak şekilde gerçekleştirilmelidir.
- Hizmet içi eğitim etkinlikleri sonucunda mutlaka objektif bir değerlendirme yapılmalı ve elde edilen sonuçlardan faydalanılmalıdır.

- Hizmet içi eğitim ayrılan fiziki mekanlar, araç ve gereçler eğitim amacına uygun seçilmelidir.
- Hizmet içi eğitim programı mümkün olduğunca il merkezlerinde düzenlenmelidir.
- Hizmet içi eğitim programı sonunda uygun görülen personelin, yapılacak değerlendirme sonucu bilgi ve becerileri ön plana alınarak ilgili birimlerde çalışmaları sağlanmalıdır.
- Hizmet içi eğitim programını başarı ile bitiren personele program sonrasında mutlaka başarı belgesi verilmesi ve terfi işlemlerinde bu belgenin dikkate alınması sağlanmalıdır.

Sonuç olarak yaşadığımız bilgi çağının kaçınılmaz gerekliliği olan eğitimin kurumlarda hizmet içi eğitim statüsünde uygulanması eğitimi alanlar açısından olumlu karşılanmakta ve bu konu da katılımcıların yeterli bilinç düzeyinde olduğu görülmektedir.

- BAŞARAN, İ.E. (1978). *Eğitime Giriş*, Bimaş, Ankara
- BİLGİN, K.U. , AKAY, A. , KOYUNCU, H.E. , HAŞAR, E.Ç. (2007). *Yerel Yönetimlerde Hizmet İçi Eğitim* (Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı). Matsa, Ankara.
- CANMAN,A.D. (1995). *Çağdaş Personel Yönetimi*. TODAİE, Ankara.
- CANMAN, A.D. (2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Yargı, Ankara.
- ÇELİKBİLEK, E. (2012). *Ticaret Meslek Liselerinde Görev Yapan Meslek Dersi Öğretmenlerinin Katıldığı Hizmet İçi Eğitim Programlarına İlişkin Değerlendirmeleri*. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi /Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- ÇETİNKAYA, F. , ŞENOL, V. *Hastanelerde Hizmet İçi Eğitimin Önemi*. Erişim Tarihi: 24.04. 2014 <http://hastaneler.erciyes.edu.tr>.
- DAŞIRAN, T.Y. (2013). *Okul Öncesi Eğitimde Etkili Sınıf Yönetimi Becerilerini Geliştirmeye Yönelik Hazırlanan Hizmet İçi Eğitim Programının Etkisinin Değerlendirmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi/ Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- ERDEM, E.(2010).*Kamu Yönetiminde Hizmet İçi Eğitim ve Erciyes Üniversitesi Hastaneleri Hemşire Eğitimleri Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- ERDEN, M., FİDAN, N.(1998). *Eğitime Giriş* Alkım, İstanbul
- ERTÜRK, S. (1988). *Türkiye' de Eğitim Felsefesi Sorunu* Erişim Tarihi: 19.08.2014 <http://www.efdergi.hacettepe.edu.tr/3/11-16>
- FİDAN, N. (2012). *Okulda Öğrenme ve Öğretme* Pegem Akademi, Ankara.
- KALKANDELEN, H. (1979). *İşletmeler, KİT'ler, Kamu Kuruluşları İçin Hizmet İçi Eğitim El Kitabı* Ajans Türk, Ankara.
- KARTOĞLU, S. (2007). *İnsan Kaynaklarında Hizmet İçi Eğitim ve Hemşireler Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- KAYA, Y.K., (1999). *Eğitim Yönetimi Kuram ve Türkiye' deki Uygulama*, Bilim, Ankara.
- KAYRAK, T. (2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Dönence, İstanbul
- KOL, Y. (2009). *Türk Kamu Yönetiminde Hizmet İçi Eğitim*, Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- ÖRÜCÜ, E., YUMUŞAK S. (2005). *Örgütlerde İşgören Eğitimi Üzerine Bir Alan Araştırması*, İktisadi İdari Bilimler Dergisi 2/235-246
- ÖZGEN, H., YALÇIN, A. (2011) *İnsan Kaynakları Yönetimi Stratejik Bir Yaklaşım*, Nobel, Adana.
- ÖZPULAT, F., (2006). *Sağlık Bakanlığı Ankara Dış kapı Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde Çalışmakta Olan Sağlık Personelinin Hizmet İçi Eğitim Programına İlişkin Görüşlerinin Saptanması*, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

ÖZTÜRK, M., SANCAK, S. (2007). *Hizmet İçi Eğitim Uygulamalarının Çalışma Hayatına Etkileri*, Erişim Tarihi: 16.02.2014 <http://journal.yasar.edu.tr/>

PEHLİVAN, İ. (1992). *Hizmet İçi Eğitim Verimlilik İlişkisi*, Erişim Tarihi: 20.02.2014. <http://dergiler.ankara.edu.tr/>

PEKER, K. (2010) *Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Hizmet İçi Eğitim Yöntemleri*, Erişim Tarihi: 15.06.2014 <http://www.mevzuatdergisi.com/>

TAŞAN, E. (2013). *Kamu Kurumlarında Hizmet İçi Eğitim Yeterlilik Düzeyi İle Hizmet Kalitesine Etkisi Üzerine Bir Araştırma BEDAŞ Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

TAYMAZ, A.H. (1981) *Hizmet İçi Eğitim Kavramlar, İlkeler, Yöntemler*, Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları, Ankara.

TEZCAN, M. (1985). *Eğitim Sosyolojisi*, Ankara Üniversitesi Basımevi, Ankara.

TOSUN, K. (1977). *İşletme Yönetimi Birinci Cilt: Genel Esaslar*, Fakülteler Matbaası, İstanbul.

UÇAR, R. (2005). *İlköğretim Okullarında Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerin Milli Eğitim Bakanlığı Hizmet İçi Eğitim Uygulamalarına İlişkin Görüşleri (Van İli Örneği)*, Yayınlanmamış yüksek Lisans Tezi, Yüzüncü Yıl Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Van.

ULUS, O. (2009). *Hizmet İçi Eğitim Faaliyetlerinin Öğretmen Görüşlerine Göre Değerlendirilmesi (Konya İli Uygulaması)*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

www.tuik.gov.tr

<http://tr.wikipedia.org/>