

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
KAMU YÖNETİMİ PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

**TÜRKİYE’DE KAMU PERSONELİNİN HİZMETİÇİ
EĞİTİMİNDE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN ROLÜ**

Erol CAN

Danışman

Yrd. Doç. Dr. Ayşe Yıldız ÖZSALMANLI

2011

YÜKSEK LİSANS
TEZ/ PROJE ONAY SAYFASI

2006800299

Üniversite : Dokuz Eylül Üniversitesi
Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü
Adı ve Soyadı : Erol CAN
Tez Başlığı : Türkiye'de Kamu Personelinin Hizmetiçi Eğitiminde Bilişim Teknolojilerinin Rolü
Savunma Tarihi : 27.01.2011
Danışmanı : Yrd.Doç.Dr.Ayşe Yıldız ÖZSALMANLI

JÜRİ ÜYELERİ

<u>Ünvanı, Adı, Soyadı</u>	<u>Üniversitesi</u>	<u>İmza</u>
Yrd.Doç.Dr.Ayşe Yıldız ÖZSALMANLI	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	
Yrd.Doç.Dr.Yaşar Metin ÖZDEMİR	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	
Yrd.Doç.Dr.Özlem ÇAKIR	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	

Oybirliği
Oy Çokluğu ()

Erol CAN tarafından hazırlanmış ve sunulmuş "Türkiye'de Kamu Personelinin Hizmetiçi Eğitiminde Bilişim Teknolojilerinin Rolü" başlıklı Tezi (X) / Projesi () kabul edilmiştir.

Prof.Dr. Utku UTKULU
Enstitü Müdürü

Yemin Metni

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “**Türkiye’de Kamu Personelinin Hizmet İçi Eğitiminde Bilişim Teknolojilerinin Rolü**” adlı çalışmanın, tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih:

.../.../...

Erol CAN

İmza

ÖZET
Yüksek Lisans Tezi
Türkiye’de Kamu Personelinin Hizmet İçi Eğitiminde
Bilişim Teknolojilerinin Rolü
Erol Can

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Kamu Yönetimi Anabilim Dalı
Kamu Yönetimi Programı

Yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde ön plana çıkan kamu kesimine yönelik ekonomik, toplumsal ve teknik içerikli yeni görevler, kamu yönetiminin çok iyi işlemesini, etkin ve rasyonel bir yönetim olmasını zorunlu kılmıştır. İçerik ve alanı gittikçe genişleyen kamu yönetimi için nitelikli eleman yetiştirilmesi önem kazanmıştır. Toplumsal değişim ve endüstrileşme süreci içinde kamu görevlilerini değişen koşullara uyumlu kılmak, yani onları etkili bir hizmet yapacak konuma getirmek kamu yönetiminin temel işlevlerinden biridir. Bu işlevi yerine getirecek bir araç olan hizmet içi eğitim, hem kamu görevlilerinde, hem de kamu kuruluşlarında örgütsel etkinliği sağlamada en etkili araç olarak görülmektedir.

Bilgi teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, hizmet içi eğitimde bilişim teknolojilerine yönelik yeni tekniklerin uygulanmasını beraberinde getirmiştir. Bilişim teknolojilerinin eğitim ve öğretimde kullanılması süreci günümüze doğru uzaktan öğrenme, elektronik öğrenme, bilgisayar destekli öğrenme ve mobil öğrenme şeklinde gelişmiştir. Bu bilişim teknolojilerine dayalı yeni eğitim tekniklerinden hizmet içi eğitiminde de yararlanması kaçınılmazdır. e-hizmet içi öğrenme katılımcılara gerçek yaşam ortamı sağlayarak, onlara problemlerini çözmeye yardım ederek, kaynaklara ve uzmanlık bilgilerine ulaşmada probleme dayalı öğrenme yaklaşımına katkıda bulunur. Ayrıca e-hizmet içi eğitim iş kaybını en aza indirmekte ve hizmet içi eğitim maliyetlerini düşürmektedir. Bu

proje kapsamında bilişim teknolojilerinin hizmet içi eğitim üzerindeki rolü üzerine bir değerlendirme yapılmaya çalışılmıştır.

Anahtar kelimeler: Hizmet İçi Eğitim, Bilişim, Bilgi Teknolojileri E-Hizmet İçi Eğitim, Uzaktan Eğitim.

ABSTRACT

Master Thesis

**The Role of Information Technology in-Service Training of Civil Servants in
Turkey**

Erol Can

Univesity of Dokuz Eylöl

Institute of Social Sciences, Department of Public Administration

Public Administration Master Program

Within the new public management's framework to the for in the public sector, the economic, social and technical content of the new tasks very well functioning public administration, was required to make effective and rational management.

Qualified and trained personnel is importance for public administration. So that, an effective and efficient public administration can be established, keep pace with the changing and developing world is a necessity for public administration.

This function will perform the Services as a training tool, both for public official and organizational effectiveness in providing public facilities is seen as the most effective tools.

The fast changes on information technologies, has brought the reputation of the new technics within in-service training. The use of information technologies in education has been developped as distance learning, electronic learning, computer-assisted learning and mobile learning. It is inevitable to utilize these new education methods related to information technologies e-service helps to participants to solve the problems by creating real life ambiet and enables them to reach to sources and informations about expertise knowladge. Related to this Education with E-Services minders the job loss and lowers the cost of service

training. In the content of this project it has been tried to made an evaluation regarding to role of the information technologies on service training.

Key Words : Service Training, Information Technologies, E-Service Education, Distance Education.

İÇİNDEKİLER

TÜRKİYE'DE KAMU PERSONELİNİN HİZMET İÇİ EĞİTİMİNDE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN ROLÜ

TEZ ONAY SAYFASI.....	II
YEMİN METNİ.....	III
ÖZET.....	IV
ABSTRACT.....	VI
İÇİNDEKİLER	VIII
KISALTMALAR	XII
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE HİZMET İÇİ EĞİTİM: KAVRAMLAR, TÜRLERİ VE SÜRECİ

1.1. Kamu Yönetimi ve Eğitim	4
1.1.1. Kamu	4
1.1.2. Kamu Hizmeti	5
1.1.3. Kamu Yararı	5
1.1.4. Kamu Görevlileri.....	6
1.1.5. Eğitim	6
1.2. Hizmet İçi Eğitim Kavramı, Amaçları, Yararları.....	8
1.2.1. Hizmet İçi Eğitimi Zorunlu Kılan Nedenler.....	9
1.2.2 Hizmet İçi Eğitimin Genel Amaçları ve Yararları	11
1.2.2.1. Hizmet İçi Eğitimin Genel Amaçları	11
1.2.2.2. Hizmet İçi Eğitimin Yararları	13
1.2.2.2.1. Bireysel Yararlar	13
1.2.2.2.2. Kurumsal Yararlar	14

1.3. Hizmet İçi Eğitim Türleri.....	14
1.3.1. Eğitilenlerin Hizmette Buldukları Aşamaya Göre Hizmet İçi Eğitim	15
1.3.1.1. Hizmete İlk Defa Atanan Personel İçin Yapılan Eğitim	15
1.3.1.2. Hizmetin Daha İleriki Aşamalarında Uygulanan Eğitim	16
1.3.1.3. Üst Kademelere Yükseltilecek Personel İçin Yükselme Eğitimi	16
1.3.1.4. Görev Yeri ve Kurum Değişikliğinde Hizmet İçi Eğitim.....	17
1.3.2. Uygulama Zamanına Göre Hizmet İçi Eğitim.....	17
1.3.2.1. İş Başında Hizmet İçi Eğitim.....	17
1.3.2.2. İş Dışında Hizmet İçi Eğitim	18
1.3.3. Uygulama Yerine Göre Hizmet İçi Eğitim.....	18
1.3.3.1. Kurum İçinde Hizmet İçi Eğitim	18
1.3.3.2. Kurum Dışında Hizmet İçi Eğitim.....	19
1.4. Hizmet İçi Eğitim Yöntemleri.....	19
1.4.1. Büyük Gruplar İçin Eğitim Teknikleri	20
1.4.2. Küçük Gruplar İçin Eğitim Teknikleri	21
1.4.3. Seçilmiş Gruplar İçin Eğitim Teknikleri	25
1.4.4. Bireyler İçin Eğitim Teknikleri	26
1.4.5. Diğer Eğitim Teknikleri	28
1.5. Hizmet İçi Eğitim Süreci ve Değerlendirilmesi.....	31
1.5.1. Hizmet İçi Eğitimin Planlanması ve Programlanması	31
1.5.1.1. Hizmet İçi Eğitim Planının Kapsamı	31
1.5.1.2. Hizmet İçi Eğitim İhtiyacının Saptanması.....	33
1.5.1.3. Hizmet İçi Eğitimde Önceliklerin Belirlenmesi	33
1.5.1.4. Hizmet İçi Eğitim Bütçesinin Hazırlanması	34
1.5.1.5. Hizmet İçi Eğitimin Programlanması	35

1.5.2. Hizmet İçi Eğitimin Uygulanması.....	35
1.5.3. Hizmet İçi Eğitimin Değerlendirilmesi	36

İKİNCİ BÖLÜM

GELİŞMİŞ BAZI ÜLKELERDE VE TÜRKİYE’DE HİZMET İÇİ EĞİTİM

2.1. Gelişmiş Bazı Ülkelerde Hizmet İçi Eğitim.....	39
2.2. Türkiye’de Hizmet İçi Eğitim	44
2.2.1. Hizmet İçi Eğitime Yönelik Yasal Mevzuat	45
2.2.2. Kalkınma Planlarında Hizmet İçi Eğitim	48
2.3. Türkiye’de Hizmet İçi Eğitim Birimleri	51
2.3.1. Kurumsal Düzeyde	51
2.3.2. Kurumlar Arası Düzeyde.....	55
2.4. Türkiye’de Hizmet İçi Eğitimde Karşılaşılan Sorunlar	58

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KAMU PERSONELİNİN HİZMET İÇİ EĞİTİMİNDE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN ROLÜ

3.1. Bilgi Toplumu ve Bilgi Teknolojileri	60
3.1.1. Bilgi Toplununun Öncesi	60
3.1.2. Bilgi Toplumu	61
3.1.3. Ev Merkezli Toplum	63
3.1.4. Bilgi Teknolojileri	64
3.1.4.1. Bilgisayarlar	65
3.1.4.2. İnternet	68
3.1.4.3. Multi-Medya	69
3.2. Gelişmiş Bazı Ülkelerde ve Türkiye’de Bilişim Teknolojilerine Yönelik Uygulamalar	70

3.2.1. Gelişmiş Bazı Ülkelerde Bilişim Teknolojilerine Yönelik Uygulamalar.....	70
3.2.2. Türkiye’de Bilişim Teknolojilerine Yönelik Uygulamalar	72
3.2.2.1. E- Dönüşümde Türkiye’nin Durumu	74
3.2.2.2. E-Devlet	77
3.2.2.3. Elektronik İmza.....	82
3.2.2.4. Elektronik Ticaret	82
3.3. Eğitimde Bilişim Teknolojileri ve Uygulamalar.....	83
3.3.1. E- Öğrenme (Elektronik Öğrenme)	84
3.3.2. Bilgisayar Temelli ve Destekli Öğretim.....	86
3.3.2.1. Bilgisayar Temelli Öğretim	86
3.3.2.2. Bilgisayar Destekli Öğretim	86
3.3.3. B-Öğrenme	87
3.3.4. Mobil Öğrenme.....	88
3.4.Kamu Personelinin Hizmet içi Eğitiminde Bilişim Teknolojileri Uygulamaları	91
3.4.1. Video Destekli Hizmet İçi Eğitim	91
3.4.2. Uzaktan Hizmet İçi Eğitim.....	92
3.4.3. E-Hizmet İçi Eğitimin Önemi	96
3.4.4. Hizmet İçi Eğitimde Görsel ve İşitsel Araçların Rolü	98
3.4.5. Bilişim Teknolojilerinin Hizmet İçi Eğitimde Kullanılmasının Faydaları.	100
3.4.6. Türkiye’deki Uzaktan Hizmet İçi Eğitim Uygulamaları	102
3.5. Kamu Personelinin Hizmet İçi Eğitiminde, Bilişim Teknolojilerinin Kullanılmasındaki Engeller.....	106
3.6. Emniyet Genel Müdürlüğü Örneği İle Kamu Personelinin Hizmet İçi Eğitiminde Bilişim Teknolojilerinin Rolü	109
SONUÇ VE DEĞERLENDİRMELER	118
KAYNAKÇA	122

KISALTMALAR

AB	Avrupa Birliği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
AGEM	Araştırma Geliştirme Eğitim Merkezi
AİD	Amme İdaresi Dergisi
BİDEM	Bilgisayar Destekli Eğitim Merkezi
BKM	Bankalar Kart Merkezi
BKZ	Bakınız
BYBS	Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi
DEÜ	Dokuz Eylül Üniversitesi
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
DMK	Devlet Memurları Kanunu
EGM	Emniyet Genel Müdürlüğü
MERNİS	Merkezi Nüfus İdare Sistemi
MOBESE	Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu
MPM	Milli Prodüktivite Merkezi

OECD	Avrupa Güvenlik ve İşbirliği Teşkilatı
ODTÜ	Orta Doğu Teknik Üniversitesi
SBE	Sosyal Bilimler Enstitüsü
SEGEM	Sanayi Eğitim ve Geliştirme Merkezi
STK	Sivil Toplum Örgütü
TEPAV	Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı
TODAİE	Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TADOC	Türkiye Uluslar arası Uyuşturucu ve Organize Suçlarla Mücadele Akademisi
TUENA	Türkiye Ulusal Enformasyon Alt Yapısı Ana Planı
TÜVAKA	Türk Üniversite ve Araştırma Kurumları Ağı
UZEM	Uzaktan Eğitim Merkezi

GİRİŞ

Her ülkede öngörülen toplumsal hedeflerin gerçekleştirilebilmesi için; toplumsal ekonomik ve kültürel gelişme ya da kalkınmada önemli bir araç olan kamu yönetimi ve bunun insan ögesini oluşturan kamu görevlilerinin etkili ve verimli bir düzeyde bulunması gereği ön koşul olarak ortaya çıkmaktadır. Kuşkusuz etkili ve verimli bir kamu yönetiminin gerçekleşmesi için de, toplumsal ekonomik ve kültürel değişim, gelişim ve yenilenmenin gerektirdiği biçimde, kamu görevlilerinin yetiştirilmesi yine önde gelen bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır. Günümüzde ki hızlı değişim kamu görevlilerinin kendilerini geliştirmelerini ve yenilemelerini zorunlu kılmaktadır. Bu gelişme ve yenilenmenin temelinde ise eğitim sürekli devam eden bir süreçtir. Bu bakımdan toplumsal, ekonomik kültürel kalkınmanın sağlanarak ulusal hedeflerin gerçekleştirilebilmesi için kalkınmada planlayıcı, yönlendirici, teşvik edici ve itici güç olan kamu yönetimi ve onu oluşturan kamu görevlilerinin eğitilmeleri ve yetiştirilmeleri önem taşımaktadır.

Ayrıca yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde ön plana çıkan kamu kesimine yönelik ekonomik, toplumsal ve teknik içerikli yeni görevler kamu yönetiminin çok iyi işlemlerini, etkin ve rasyonel bir yönetim olmasını zorunlu kılmıştır. İçerik ve alanı gittikçe genişleyen kamu yönetimi için nitelikli eleman yetiştirilmesi önem kazanmıştır. Toplumsal değişim ve endüstrileşme süreci içinde kamu görevlilerini değişen koşullara uyumlu kılmak, yani onları etkili bir hizmet yapacak konuma getirmek kamu yönetiminin temel işlevlerinden biridir. Bu işlevi yerine getirecek bir araç olan hizmet içi eğitim, hem kamu görevlilerinde, hem de kamu kuruluşlarında örgütsel etkinliği sağlamada etkili araç olarak görülmektedir.

Hizmet içi eğitim, kamu görevlilerinin hizmette yatkınlığını sağlamayı, verimlilik düzeylerini yükseltmeyi, gelecekteki görev ve sorumluluklarını daha iyi yerine getirebilmeleri için onların bilgi, deneyim ve becerilerini artırmayı amaçlayan eğitim etkinlikleri olarak tanımlamak mümkündür. Hizmet içi eğitimde temel amaç kamu görevlilerinin çalışmalarında verimliliği sağlamaktır. Etkin ve verimli işleyen bir kamu yönetimi için çağın gereklerine göre kendini yenilemiş ve eğitmiş kamu personeline ihtiyaç vardır. İhtiyaç duyulan bu personel ancak başarılı olarak

yürütülen ve doğru araç ve tekniklerin kullanıldığı hizmet içi eğitim programlarına dayanmaktadır.

Günümüz bilgi toplumuyla birlikte gelişmekte olan teknolojik yapılanma ve dinamizm/gelişme, bilim ve eğitim alanında da teknolojik araç ve gereçlerden yararlanmamızı zorunlu hale getirmiştir. Bilişim teknoloji olarak adlandırılan bu yeni kavram; insanoğlunun teknik, ekonomik ve toplumsal alanlardaki iletişimde kullandığı ve bilimin dayanağı olan bilginin özellikle elektronik makineler aracılığıyla düzenli ve akla uygun bir biçimde işlenmesi bilimi, enformatik olarak tanımlanabilir. Çağdaş uygarlığın ulaştığı bilgi düzeyi ve son 20 yıl içerisinde bilim ve teknolojiye baş döndürücü gelişmelerin meydana getirdiği bilgi patlaması ve bilgi teknolojilerinin toplumsal ve ekonomik gelişmeye sundukları olanaklar dikkate alındığında bilişimin önemi de giderek daha da artmaktadır.

Bilgi toplumu ve onun bir uzantısı olan teknolojik gelişmenin her alanda yaşamımıza getirdiği yenilikler eğitim alanında da bilgi teknolojisi araçları olarak girmiştir. Bilişim teknolojilerinin en önemli ve en etkin aracı olan bilgisayarların eğitim alanında kullanılmaya başlanması yeni eğitim tekniklerini de beraberinde getirmiştir. E-öğretim, b-öğretim ve mobil öğretim gibi isimlerle anılan bu yeni eğitim yöntemleri şüphesiz hizmet içi eğitimde de kullanılacaktır.

Bilişim teknolojilerinin kamu personelin hizmet içi eğitiminde kullanılmasında en verimli ve etkin uygulama uzaktan eğitim modelidir. Bu eğitim yeni modeli binlerce kamu görevlisine kendi başlarına istedikleri zamanda ve yerde eğitim alma olanağı sağlamaktadır. Örneğin; bir kamu kuruluşunda çalışan personel kurumda kullanılacak yeni bir bilgisayar işletim programına yönelik hizmet içi eğitim derslerini kurumun online uzaktan eğitim sistemine giriş yaparak alabilmektedir. Bu sayede kurum ağır hizmet içi eğitim masraflarını azaltırken aynı zamanda iş kaybını önlemiş olmaktadır. hizmet içi eğitimi alan personel her zaman elinin altında olacak şekilde bu online uzaktan eğitim sistemine giriş yaparak eğitimini rahatlıkla alabilmektedir.

Türkiye'de Kamu Personelinin Hizmet İçi Eğitiminde Bilişim Teknolojilerinin Rolü başlıklı çalışmamızın amacı, Türkiye’de kamu görevlilerinin hizmet içi eğitimlerinde faaliyetlerindeki, mevcut durum ve gelişmeler ortaya konularak bilişim teknolojilerinin rolü üzerine bir değerlendirme yapmaktır.

Birinci bölümde, genel olarak hizmet içi eğitim kavramı ve süreci üzerinde durulmuş, konunun daha iyi anlaşılabilmesi için hizmet içi eğitim yöntemleri ve uygulamaları değerlendirilmeye çalışılmıştır.

İkinci bölümde, gelişmiş bazı ülkelerde ve Türkiye hizmet içi eğitim faaliyetleri üzerinde durulmuş, bu bölümde gelişmiş bazı ülkelerdeki hizmet içi eğitim uygulamaları örnekler verilerek incelenmiş, diğer yandan Türkiye’de hizmet içi eğitim alanındaki mevcut durum, yasal düzenlemelerde dikkate alınarak ortaya konmaya çalışılmıştır.

Çalışmamızın son kısmı olan üçüncü bölümde ise, bilişim teknolojilerinin kamu personelinin hizmet içi eğitimlerindeki rolünü ortaya koyabilmek için eğitimde bilişim teknolojileri uygulamaları örnekler verilerek değerlendirilmiştir. Ayrıca ülkemizdeki hizmet içi eğitimde bilişim teknolojilerinin kullanımına yönelik mevcut durum ve uygulamalar Emniyet Genel Müdürlüğü örneği ile açıklanmaya çalışılmıştır. Son olarak da genel bir değerlendirme anlamında sonuç ve çözüm önerilerine yer verilmiş ve çalışma tamamlanmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE HİZMET İÇİ EĞİTİM: KAVRAMLAR, TÜRLERİ VE SÜRECİ

1.1. Kamu Yönetimi ve Eğitim

Kamu yönetimi özel yönetim biçimlerinden farklı olarak önceden belirlenmiş belirli ve nesnel kurallar çerçevesinde, yani yasal metinlere göre işlemektedir. Bu nedenle kamu yönetiminin işleyişi ile ilgili kuralların kamu görevlilerince yerine getirilecek şekilde bilinmesi zorunluluğu bulunmaktadır. Bu kuralların devamlı olarak yerine getirilecek şekilde bilinmesi ise, ancak her hizmet türünde gerçekleştirilecek eğitime bağlıdır.¹

1.1.1. Kamu

Kamu kelime olarak, Türkçede, hep bütün; bir ülkede halkın bütünü; halk, amme gibi anlamlara gelmektedir.² Kamu anlam olarak ise, belli bir sorun hakkında fikir ve kanaat sahibi olan kişilerden oluşan bir grubu veya grupları ifade etmektedir. Sosyolojik anlamda ise sadece grup karşılığında kullanılmaktadır.³ Kamu yönetimi kapsamında ise kamu, halk hizmeti gören devlet organlarının tümü olarak tanımlanabilir yani devlet ve hükümet faaliyetlerinin içinde bulunduğu alan olarak tanımlanabilir. Kamu deyimiyle ülkede yaşayan tüm toplum kesimi anlatılmak istenmektedir. Kamu, bir ülkede bulunan en temel değer özelliği taşımaktadır bu nedenle gerçekleştirilmek istenen tüm amaçlar buna yönelik olmalıdır.

¹ Rafet Çevikbaş, **Hizmet İçi Eğitim ve Türk Merkezi Yönetimindeki Uygulaması**, Nobel Yayınları, Ankara, 2002, s. 27.

² Bilal Eryılmaz, **Kamu Yönetimi**, Erkam Matbaası, İstanbul, 2004, s. 6.

³ Münci Kapani, **Politika Bilimine Giriş**, Bilgi Yayınları, Ankara, 1996, s.74.

1.1.2. Kamu Hizmeti

Kamu hizmeti, toplumun tüm kesimine veya toplumun kesim ve bireylerine yönelik ve bunlar yararına, bir kamu kurumu veya kamu kurumlarının denetimi ve gözetimi altında özel kesimce yerine getirilen hizmet türüdür. Kamu hizmeti; esas olarak, siyasi bir karar sonucu yasama organının izni ile yürütülen, bütün yurttaşlara eşit konumda, kural olarak genellikle sürekli, kamu kuruluşlarınca veya bunların denetiminde özel kesimce bedeli ödenerek veya bedelsiz yapılan, kamuya yönelik ve kamuya yararlı hizmet türüdür.⁴

Bir hizmetin temel olarak kamu hizmeti sayılıp sayılmamasında temel ölçüt hizmet doğrudan ve dolaylı olarak kamuya yönelik olmalı ve kamuya yarar sağlamalı aynı zamanda bu hizmetin doğrudan herhangi bir kamu kurumunca ya da bir kamu kurumunun yakın denetim ve gözetimi altında yapılması gerekir.

1.1.3. Kamu Yararı

Kamu yararı, 1789 Fransız Devrimi sonucunda o zamana kadar başat kavram olan “ortak iyiliğe” tepki olarak ortaya çıkmıştır. Bu kavram Yunan sitelerinden Roma’ya, uzun Ortaçağ’a aynı özellikleri ortaya koyarak geçmiş ve 1789 öncesi monarşileri beslemiştir. Bu anlayış, devletten önce mevcut bir toplum yararı reddedildiği gibi her şeyden önce toplum yararı dünyevi, akılcı ve anlaşılabilir bir değer ölçüsü haline gelmiştir.⁵ Bu sebeple kamu yararı kavramını geleneksel siyasi düşüncedeki “ortak iyi” ve “genel irade” gibi toplamcı kavramların modern bir türü olarak değerlendirmek mümkündür.⁶

Genel yarar, kamu menfaati, kamu iyiliği gibi adlarla da anılan kamu yararı, yönetim hukukunda, kamu hukukunda ve siyaset biliminde sıkça kullanılmasına rağmen bu kavramdan ne anlaşılması gerektiği konusunda tam bir görüş birliği bulunmamaktadır. Bu durum kavramın göreceli ve değer yargıları alanına ait olmasından kaynaklanan bir olgudur. Değer denen şey kişiden kişiye, toplumdaki topluma değişir. Bilindiği gibi kamu yararı özel (kişisel) yarardan üstün olup, kamu

⁴ Çevikbaş, s. 14.

⁵ Osman Saraç, “Kamu Yararı Kavramı”, **Maliye Dergisi**, Sayı: 139, Ankara, 2002, s.1.

⁶ Norman P. Barry, “**Modern Siyaset Teorisi**”, Liberte Yayınları, Ankara, 2003, s.376.

hizmetlerinin halka dönük olmasının bir ölçütüdür. Başka bir deyişle kamu yararı, herkese ve ülkenin geneline yönelik sağlanan yararadır. Kamu hizmetlerinde ölçüt kamu yararadır. Yasama organının her yasa ile kamu yararını amaçladığı varsayılır. Bu varsayımdan yönetim de yararlanır. Buna göre yönetimin her faaliyeti aksi kanıtlanmadıkça kamu yararadır.

1.1.4. Kamu Görevlileri

Kamu görevlisi kavramı dar ve geniş olmak üzere iki şekilde tanımlanmaktadır. Dar anlamda kamu görevlisi anayasanın 128. Maddesine göre devletin kamu iktisadi teşebbüsleri ve diğer kamu tüzel kişilerinin genel idare esaslarına göre yürütmekle yükümlü oldukları kamu hizmetlerinin gerektirdiği asli ve sürekli görevleri yürüten personel girer. Bunlar memurlar ve diğer kamu görevlileridir. Geniş anlamda kamu görevlileri, kamu kesiminde görev yapan ve farklı hukuki statülere sahip kamu kesiminde görev yapan ve farklı hukuki statülere sahip tüm personeli içine alır. Buna göre, Cumhurbaşkanından işçisine kadar herkes, bu anlamda birer kamu görevlisidir.⁷

İster dar anlamda olsun ister geniş anlamda bir kişinin kamu görevlisi sayılabilmesi için, bir kamu kurumunda çalışması gerekir. Bu nedenle kamu hizmeti gördükleri halde bir kamu kurumuna bağlı olarak çalışmaya kişiler, kamu görevlisi sayılmamaktadır. Örneğin, bir doktorun yaptığı iş kamu hizmeti olduğu halde doktor bir kamu kurumunda değil özel bir kurumda çalışıyorsa “kamu görevlisi” olarak nitelendirilememektedir.⁸

1.1.5. Eğitim

Eğitim öğrenme sürecinin bir yönü olup, yaşamın her alanında deneyime bir yanıt olarak ortaya çıkmaktadır. Diğer bir deyişle eğitim, öğrenilenlerden elde edilen deneyimin bir sonucu olup planlı bir deneyim biçimidir.⁹

⁷ Eryılmaz, s. 260.

⁸ Eryılmaz, s. 260.

⁹ Doğan Canman, **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Yargı Yayınları, Ankara, 1999, s. 93.

Eğitim kavramına başka bir açıdan bakacak olursak, eğitimi, bireyin davranışlarında (bilgi, beceri, alışkanlık, tutum v.b.) kendi yaşantısı kanalıyla ve planlı olarak istenilen yönde değişme meydana getirme süreci olarak tanımlamak mümkündür.¹⁰

Eğitim ile ilgili tanımlardan da görülebileceği gibi aslında eğitimin temelinde öğrenme olgusu yatmaktadır. Bu yüzden “eğitim” ve “öğretim” kavramları çoğu kez birbirleriyle karıştırılmaktadır. Ancak bu iki kavram arasında işlevsel anlam ve sonuç bakımından farklar bulunmaktadır. Bu kavramlar arasında ayırım yapmakta en yaygın kullanılan ölçüt “mesleksel” bir amacın varlığı ya da yokluğudur. Öğretim kişiyi genel olarak yaşama hazırlamaya çalışırken, eğitimin amacı kişiyi mesleğe hazırlamaktır. Eğitim ve öğretim arasındaki ayırımı kamu yönetimi açısından şu şekilde açıklamak mümkündür. Öğretim, kamu hizmetlerine girmeden önce kişilere verilen genel nitelikli kültürel hazırlıktır. Eğitim ise, hizmete girerken veya hizmete girdikten sonra verilen göreve yerine getirilmesine yönelik özgül nitelikli hazırlıklardır. Ancak uygulamada bu iki kavram arasındaki ayırımı tam olarak belirlemek çok zor olmakta, özellikle kamu yönetimi alanında bu iki kavram arasında kesin bir çizgi çizmek pek mümkün görülmemektedir.¹¹

Eğitim kavramına konumuz olan hizmet içi eğitim açısından baktığımızda, eğitimi kısa ve öz olarak, çalışanların sahip oldukları veya ilerde sahip olacakları görevleri daha etkin bir şekilde yapabilmeleri için, bilgi beceri ve yeteneklerini artıran eğitsel faaliyetlerin tümüdür. Ayrıca çalışanlar ve kurum açısından da eğitimi tanımlamak mümkündür. Çalışanlar açısından, amaçlara ulaşmaya ve arttırmaya yönelik olarak, insan kaynağının davranış, bilgi, yetenek ve güdülenmelerini değiştirme ve geliştirme sürecidir. Kurum açısından ise eğitim, kurumun etkililik, etkinlik ve verimlilik açısından mevcut başarılarını geliştirmeye ve arttırmaya yönelik yönetim araçlarını tümüdür.¹²

¹⁰ Çevikbaş, s. 16.

¹¹ Canman, s. 95.

¹² Uğur Dolgun Ve Diğerleri, **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Ekin Yayınevi, Bursa, 2007. s. 114.

1.2. Hizmet İçi Eğitim Kavramı, Amaçları ve Yararları

Yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde ön plana çıkan kamu kesimine yönelik ekonomik, toplumsal ve teknik içerikli yeni görevler kamu yönetiminin çok iyi işlemesini, etkin ve rasyonel bir yönetim olmasını zorunlu kılmıştır. İçerik ve alanı gittikçe genişleyen kamu yönetimi için nitelikli eleman yetiştirilmesi önem kazanmıştır. Toplumsal değişim ve endüstrileşme süreci içinde kamu görevlilerini değişen koşullara uyumlu kılmak, yani onları etkili bir hizmet yapacak konuma getirmek kamu yönetiminin temel işlevlerinden biridir. Bu işlevi yerine getirecek bir araç olan hizmet içi eğitim, hem kamu görevlilerinde, hem de kamu kuruluşlarında örgütsel etkinliği sağlamada en etkili araç olarak görülmektedir.¹³

Öte yandan uygulanan hizmete alma politikası ve bilimsel ve teknolojik gelişmeler de kamu personelinin hizmet içi eğitimini zorunlu kılmaktadır. Bu nedenle personelin işe girdikten sonra hizmetin gerektirdiği bilgi ve becerileri kazanmaları için hizmet içi eğitime tabi tutulmaları gerekmektedir.¹⁴

Bu açıklamalar ışığında hizmet içi eğitimi; kamu hizmeti görevlilerinin hizmette yatkınlığını sağlamayı, verimlilik düzeylerini yükseltmeyi, gelecekteki görev ve sorumluluklarını daha iyi yerine getirebilmeleri için onların bilgi, deneyim ve becerilerini artırmayı amaçlayan eğitim etkinlikleridir.¹⁵ Önemli olan bu etkinliklerin hizmetle ilişkili olmasıdır. Hizmet içi eğitim bir bakıma iş başında eğitimidir. Burada yapılacak iş hizmet içinde görülerek, öğrenilerek yapılmakta bu yolla tecrübe kazanılmaktadır.

Bir diğer ifadeyle hizmet içi eğitim, herhangi bir meslek sahibinin, mesleğe başladığı ilk günden mesleği bıraktığı güne kadar kendini mesleği için yetiştirmesi veya yetiştirilmesi sürecidir.¹⁶

¹³ Canman, s. 95.

¹⁴ Eryılmaz, s.290.

¹⁵ Canman, s. 95.

¹⁶ Mustafa Öztürk ve Süleyman Sancak, "Hizmet İçi Eğitimin Çalışma Hayatına Etkileri", http://joy.yasar.edu.tr/makale/no7_vol2/10_ozturk.pdf , (Erişim: 25.03.2010), s. 54.

1.2.1. Hizmet İçi Eğitimi Zorunlu Kılan Nedenler

Uygulanmakta olan genel eğitim sistemi ve hizmete alma politikası diğer bir yandan da teknolojik gelişmeler ve personelin kendini yenileme ihtiyacı hizmet içi eğitimi zorunlu kılan nedenler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunun yanında hizmet öncesinde öğrenilen birtakım eksik bilgi ve davranışlar, çalışma yaşamında birey ve örgütleri olumsuz yönde etkilemektedir. Bu olumsuzlukları gidermek için hizmet içi eğitime ihtiyaç vardır.¹⁷

Mesleki bir uygulamaya yönelik olan hizmet içi eğitimi zorunlu kılan nedenler şunlardır;¹⁸

a)- Hizmet öncesi verilen bilgilerin eksik olması

Hizmet öncesi verilen bilgilerin genellikle genel kültür içerikli olması ve uygulamaya yönelik olmaması nedeniyle hizmete yönelik bir takım bilgilerin hizmete girenlere verilmesi zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. Hizmet öncesi verilen bilgiler her ne kadar kamu hizmetiyle ilişkili de olsa bir kamu görevinin etkinlikle yerine getirilmesi için yeterli görülmemektedir. Diğer yandan ülkemizde uygulanan hizmete alma politikası daha çok genel yetenek, beceri ve bilgilerini ölçme esasına dayanmakta, bu nedenle memurların işe girdikten sonra hizmetin gerektirdiği bilgi ve becerileri kazanmaları için hizmet içi eğitime tabi tutulmaları gerekmektedir.¹⁹

b)- Kamu kesiminde kariyer olgusunun giderek kökleşmesi

Kariyer sisteminde kişi genç yaşlarda hizmete alındığından, hizmete yönelik bilgi ve beceriler hizmet içinde kazandırılır. Kariyer sistemin yarattığı güvenceli statü, işinde yetersiz olanların kolayca elimine edilmesine izin vermediği için, çalışanların kusur ve eksikliklerinin giderilmesi üzerinde çaba harcanmaktadır. Kariyer sisteminde kişi çok değişik görev ve sorumlulukları üstlenebilmektedir. Aynı zamanda örgüt içinde personelin daha ileriki görev yerlerinin yükselme yoluyla

¹⁷ Hüseyin Gül, “Türkiye’de Kamu Yönetiminde Hizmet İçi Eğitim”, **D.E.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt:2, Sayı:3, 2000, <http://www.sbe.deu.edu.tr/Yayinlar/dergi/dergi06/gul.html>. (Erişim: 24.01.2010) s.2.

¹⁸ Canman, s. 96. Tutum, s.78.

¹⁹ Eryılmaz, s. 290.

doldurulması geleneği hizmet içi eğitimi zorunlu kılmaktadır. Bu nedenle, her düzeyde kamu görevlisinin hizmet içi eğitime tabi tutulması ve her aşamada görevin gerektirdiği bilgi ve becerileri kazanması gerekmektedir.

c)- Hizmette gelişme ve değişikliklere uymak zorunluluğu

Günümüzde yaşanan teknolojik gelişmeler, kamu yönetiminde ön plana çıkan uzmanlaşma olgusu ve mesleklerin çeşitlenmesi bir takım yeni teknikleri ve sistemleri ortaya çıkarmıştır. Bu nedenle çalışma yaşamında bu şekilde ortaya çıkan yeni teknik ve sistemlerin öğrenilerek değişime uyum sağlanması sürekli ve sistemli bir hizmet içi eğitimi zorunlu kılmaktadır.²⁰ Örneğin bilgisayarın çalışma yaşamımıza girmesiyle, eskiden kullanılan teknikler yerine, bu tekniğe göre yeni bir düzen oluşturulmuştur. Bu düzeni işletecek yetenekli ve uzman personelin yetiştirilmesi sorunu ortaya çıkmıştır.²¹

d)- Bazı bilgi ve becerilerin hizmete girdikten sonra kazanıldığı gerçeği

Kamu kesiminde bazı bilgi ve beceriler özellikle kamuya özgüleşmiştir. Bu nedenle bazı bilgi ve beceriler ancak hizmete girdikten sonra kazanılmaktadır. Örneğin; kaymakamlık, dışişleri meslek memurluğu, polislik, gümrük ve vergi memurluğu gibi meslekler özgül nitelikte olup bu hizmetlerin etkili bir biçimde yerine getirilmesi için gerekli bilgi ve beceriler hizmete girdikten sonra kazanılabilir.

e)- Personelin öğrenme ve kendini yenileme isteği

Her insanın doğasında kendini geliştirme ve yeni şeyler öğrenme eğilimi vardır. Çalışma yaşamında bu eğilim en üst düzeyde olup, çalışma hayatı bu eğilimi gerçekleştirmede en uygun ortamdır. Hizmetin her aşamada personel sürekli öğrenme ve kendisini yenileme dolayısıyla da yükselme eğilimi içerisindedir. Hizmet içi eğitimle kişiye sağlanacak bu imkan hem kişiyi doyuma ulaştırmakta, hem de kişinin ulaştığı bu doyumun hizmetlerin yerine getirilmesinde olumlu etkisi olmaktadır.

²⁰ Çevikbaş, s. 27.

²¹ Eryılmaz, s. 290.

f)- *Hizmet içi eğitimin öğrenmeyi rastlantısal olmaktan kurtarıp sistemli hale getirmesi*

Hizmet içi eğitimin öğrenmeyi rastlantısal olmaktan çıkarıp, planlı hale getirmesi hizmet içi eğitimi zorunlu 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.²²

1.2.2 Hizmet İçi Eğitimin Genel Amaçları ve Yararları

1.2.2.1 Hizmet İçi Eğitimin Genel Amaçları

Hizmet içi eğitimin çeşitli amaçları bulunmaktadır. Bunları birey, örgüt yönüyle ve genel olarak inceleyebiliriz. Personel açısından amaç, bireyi işini daha iyi yapabilecek konuma getirmektir. Örgüt açısından ise, örgütü meydana getiren bireylere görevlerini nasıl yapacaklarına, birlikte nasıl çalışacaklarına ilişkin bilgi sunmaktır.²³

Hizmet içi eğitimin üç temel amacı bulunmaktadır.²⁴

a)- Personele, görevin nasıl yerine getirileceğini öğretmek. Bu özellikle göreve yeni başlayan kamu görevlileri için söz konusudur.

b)- Personelin, görevini daha iyi ve etkili bir şekilde yapacak düzeye gelmesini sağlamak için gerekli bilgi ve yeteneği kazandırmak.

c)- Personele daha üst görevlere geçebilmesi için gerekli olan yeterliliği kazandırmak ve Personelin örgüt ve işe karşı davranışlarını olumlu yönde değiştirmektir.

²² Kamil Ufuk Bilgin Ve Diğerleri, **Yerel Yönetimlerde Hizmet İçi Eğitim**, TEPAV Yayınları, Ankara, 2007, s. 13.

²³ Gül, s.2.

²⁴ Canman, s. 97. Bilgin ve Diğerleri, ss.10-11.

Hizmet içi eğitimin genel amaçları ise hemen hemen her eğitim etkinliğinde söz konusu olan istikrarlı ve ortak amaçlardır. Bunlar şu şekilde sıralanabilir.

Birincisi, hizmet içi eğitimle kamu görevlerinin verimliliğini artırmak amaçlanmaktadır. Belirli bir işi yapmakta olan kişilerin eğitim yoluyla beceri ve yetenekleri artırılarak, yapılmakta olan işin nitelik ve nicelik bakımından geliştirilmesi dolayısıyla da verim artışı beklenmektedir.²⁵

İkincisi, mesleki ve teknik bilgiye geliştirmektir. Hizmet içi eğitimle personelin gelişme ve yeniliklere uyum sağlayacak şekilde eğitilmesi ve mesleki ve teknik anlamda uzmanlaşması amaçlanmaktadır.

Üçüncüsü, hizmet içi eğitimle çalışanların morallerini artırmak ve onları motive etmek amaçlanmaktadır.²⁶ Hizmet içi eğitim programlarına çağırılma onun kişiliğine özel bir önem verilmesi anlamında değerlendirilebilir. Bu durumda eğitim güdeleyici bir rol oynamakta ve personelin moralinin güçlenmesine yardımcı olmaktadır. Diğer yandan, hizmet içi eğitim programlarına çağırılma memuriyette yükselmenin ilk koşullarından biri olarak görülmekte ve personele kendisini geliştirme ve işinde başarılı olma şansı vermektedir. Yine hizmet içi eğitim aynı hizmette çalışanları bir araya getirerek “grup dayanışması” ve “ekip ruhunun gelişmesine” yardımcı olmaktadır.

Dördüncüsü, hizmet içi eğitimle öğrenme sürecinin artırılması amaçlanmaktadır.²⁷ Personel hizmet içinde kendi başına deneme yanılma yoluyla bir takım şeyler öğrenebilir ve işinde kendini geliştirebilir. Ancak bu uzun bir süreci kapsayacaktır. İşte bu noktada hizmet içi eğitim önem kazanmaktadır. Hizmet içi eğitim kamu görevlilerinin yeterlilik düzeyine ulaşma yolunu, öğrenme sürecini hızlandırarak kısaltabilmektedir.

Beşincisi, hizmet içi eğitim kamu görevlilerinin aksaklıklarını gidermeyi ve eksikliklerini tamamlamayı açıklamaktadır.²⁸ Kamu görevlilerinin davranış ve

²⁵ Nuri Tortop ve Diğerleri, **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Nobel Yayınları, Ankara, s. 184.

²⁶ Eryılmaz, s. 292.

²⁷ Çevikbaş, s. 28.

²⁸ Canman, s. 98.

tutumlarında ortak kusur ve eksiklikler olarak görülen; “geleneklere aşırı bağlılık”, “halka kötü davranma ve duyarsızlık”, “kuralcılık ve sorumluluktan kaçma”, “yolsuzluk ve rüşvet”, “kayırmacılık ve aşırı gizlilik duygusu” gibi genellikle bürokratik işleve dayanan²⁹ sorunların temel nedeni kamu görevlilerin bilgi ve anlayış eksikliğidir. Bu eksikliği giderecek en etkili araç hiç şüphesiz uygulanacak hizmet içi eğitimidir.

Altıncısı, kariyerin gelişmesine yardımcı olmaktır. Hizmet içi eğitim, kişinin bugünkü görevlerini en iyi şekilde yerine getirmesine yardımcı olmakta, böylece işinde başarılı olan kişiye, üst düzey görevlere yükselme için bir zemin hazırlamaktadır. Dolayısıyla hizmet içi eğitimin bir amacı da kamu görevlilerini daha yukarı görev ve sorumluluk mevkilerine yani kariyer yapmaya hazırlamaktır.³⁰

1.2.2.2. Hizmet İçi Eğitimin Yararları

Hizmet içi eğitimden beklenen yararlar, yukarıda değindiğimiz genel amaçları bir bakıma kapsamaktadır. Ancak hizmet içi eğitimin amacına ulaşabilmesi, ondan beklenen kurumsal ve bireysel ihtiyaç ve beklentileri, dengeli ve tutarlı bir şekilde karşılmasına bağlıdır. Bu nedenle hizmet içi eğitim, hem bireysel hem de kurumsal yararlar sağlamaktadır.

1.2.2.2.1. Bireysel Yararlar

Personele güven duygusu aşılayarak geleceğe güvenle bakmasını sağlar. Personelin stres, gerilim, engelleme ve çatışmalarla mücadele gücünü artırır. Personelin işleri tam zamanında, eksiksiz ve kusursuz yapmaları onların işten zevk ve heyecan duymalarını sağlar, moral ve motivasyonlarını artırır. Personele kendi geleceğini belirleme ve gelişme için ortam hazırlar. Personelin etkileşim ve iletişim becerilerini artırırken, kendine yönelik yaklaşımını da geliştirir. Personelin ortama uyumunu sağlar ve çekingenliğini azaltır.

Personel işinde devamlı olur, başarısı artar ve saygınlık kazanır. Personelin kurumdaki toplumsal, teknik ve kültürel yapıyı anlamasına yardımcı olur.

²⁹ Bilal Eryılmaz, **Bürokrasi ve Siyaset**, Alfa Yayınları, İstanbul, 2002 s.59.

³⁰ Çevikbaş, s. 29.

Sosyalleşme sürecini hızlandırır. Hizmet içi eğitim aracılığıyla personel iş kazalarına yönelik eğitim alır bu da personeli iş kazalarından korur. Personel rolünü rahatlıkla oynar, yakınması azalır ve bireysel doyuma ulaşır.³¹

1.2.2.2. Kurumsal Yararlar

Verim yükselir, maliyet azalır, ürünün kalitesi yükselir. İş güvenliği sağlanır dolayısıyla iş kazaları azalır. Hata oranı azalır. Malzeme ve enerji tasarrufu sağlanır. Gelişmelere uyum ve örgüt içi iletişim kolaylıkla sağlanır. Personel tanınır, anlaşmazlıklar azalır ve disiplini bozan olaylar asgariye indirilebilir. Hizmet içi eğitim, kurumun personele, personelinde kuruma neler ifade ettiğini, her iki tarafında birbirinden beklentilerinin neler olduğunu gösterir. Kaliteli iş gücü sağlanır ve kadrolama kolaylaşır. İşe alma dönemlerinin ilk aylarında oldukça yüksek olan işten ayrılma eğilimi azaltılabilir.³²

1.3. Hizmet İçi Eğitim Türleri

Hizmet içi eğitim türlerinin belirlenmesinde literatürde birçok yöntem kullanılmaktadır. Bu ölçütler, eğitim veren kuruluşların türü, eğitimin yapıldığı yer, eğitilenlerin hizmette buldukları aşama, eğitilenlerin nitelikleri ve görevlerine göre değişmektedir.³³

Bunlar arasında en temel olan ve yaygın olarak kullanılan sınıflandırma biçimi aşamaya ve niteliklere göre yapılan sınıflandırmadır. Genel olarak bakıldığında Hizmette bulunulan aşamaya göre hizmet içi eğitim, kamu görevini ilk defa atanana için yapılan eğitim ve hizmetin daha ileri aşamalarında yapılan eğitim olarak ikiye ayrılmaktadır.

Diğer yandan eğitim türlerini hizmet öncesi ve hizmet içi eğitim (adaylıkta ve hizmette) olarak ikiye ayırmakta mümkündür. Buna göre adaylıkta hizmet içi eğitim uyarılma ve alıştırmaya olarak iki gruptur. Hizmette verilen eğitim ise, kadro ve

³¹ Öztürk ve Sancak, s. 13. Çevikbaş, s. 30. Gül, s. Neslihan Okakın, **Çalışma Yaşamında İnsan Kaynakları Yönetimi**, Beta Yayınları, İstanbul, 2008. s. 72–73.

³² Sinan Ünsar, “İnsan Kaynakları Yönetiminde Oryantasyon Eğitimi, **Mercek Dergisi**,” s. 83. Çevikbaş, s. 30.

³³ Canman, s. 99.

çevreye uyarlama, değişikliklere uyarlama, bilgi tazeleme ve üst görevlere hazırlama olarak dört gruptur.³⁴

Hizmet içi türlerini eğitilenlerin hizmette buldukları aşamaya, uygulama zamanına ve uygulama yerine göre alt başlıklar altında ve daha kapsamlı olarak ele almak mümkündür.

1.3.1. Eğitilenlerin Hizmette Buldukları Aşamaya Göre Hizmet İçi Eğitim

Eğitilenlerin hizmette buldukları aşamaya göre hizmet içi eğitim, hizmete ilk defa atanan personel için yapılan eğitim (staj-uyarlama), hizmetin daha ileriki aşamalarında uygulanan eğitim (Geliştirme), üst kademelere yükseltilecek personel için yükselme eğitimi ve görev yeri ve kurum değişikliğinde hizmet içi eğitim olarak 4 grupta incelenebilir.

1.3.1.1. Hizmete İlk Defa Atanan Personel İçin Yapılan Eğitim (Adaylık)

Meslek yaşamına yeni başlayan aday personele verilen eğitim türüdür. Personelin işe yönelik intibakının sağlanılmasına çalışılmaktadır. Bu eğitim türünde hedef, mesleğe yeni başlayan personele, çalışacağı kurumun, iş ve uğraş alanının ve birlikte çalışacağı iş arkadaşlarının tanıtılmasıdır. Diğer yandan, bu eğitim türünde, göreve yeni atanan kamu görevlilerinin ödev, hak ve yükümlülüklerinin neler olduğunun öğretilmesi amaçlanmaktadır. Bu süreç sonunda birey alacağı eğitimle kurumun amaçlarını öğrenir, kuramsal tutum ve beceriler geliştirerek kurumda ki görevine hazırlanır.

Bu eğitim, işe alınan kişi ve örgütü, arkadaşları, işi ve çevresi arasındaki olumlu ilişkilerin kurulmasına yardımcı olacak özellik taşır. Bu tür eğitim programlarına; giriş, ön, tanıtma, alıştırma, staj, hazırlayıcı eğitim gibi isimlerden biri de verilmektedir. Bu ilk hizmet içi eğitim, genellikle memurun işe başladığı tarihi izleyen 15 gün içinde, zorunlu hallerde bir ay içerisinde verilmektedir.³⁵

³⁴ Bilgin ve Diğerleri, s. 16.

³⁵ Çevikbaş, s. 33.

1.3.1.2. Hizmetin Daha İleriki Aşamalarında Uygulanan Eğitim (Geliştirme)

Geliştirme eğitimi de denilen bu hizmet içi eğitim programının amacı, mesleğe asaleten atanmış personele, işi ile ilgili yenilikleri öğretmek ve çevredeki gelişmelere bağlı olarak iş ortamına yansıyan şekilde bilgi beceri ve tutum kazandırmaktır.³⁶ Bu eğitim programında personele meslekteki yeni gelişmeler, bilgi ve teknikler hakkında bilgiler verilmektedir.

Çünkü bilim ve teknolojidaki gelişim ve değişimler, sürekli olarak örgütsel yöntemleri etkilemekte yol, yöntem, tavır, araç ve gereçler, davranış, işlemler, bilgi, beceri ve deneyimlerde bir takım değişiklikleri öngörmektedir. Bu eğitim programı vasıtasıyla, personelin ortaya çıkan gelişme ve değişimlere kendisini uyarlaması amaçlanmaktadır.

1.3.1.3. Üst Kademelere Yükseltilecek Personel İçin Yükselme Eğitimi

Bu eğitim türü bir nevi hazırlama eğitimidir. Bu eğitim türünde amaç kurumdaki personeli üst kademelere hazırlamaktır. Her örgüt yapısında çeşitli hiyerarşik kademeler ve görevler bulunmaktadır. Bu görevlere atanacak kişiler çoğu kurumda terfi yoluyla olmaktadır. Bu nedenle terfi yoluyla üst düzey görevlere gelecek personelin eğitilmesi yani bu görevlere hazırlanması kurum ve kuruluşların başlıca görevleri arasındadır. Üst düzey görevlere terfi yoluyla geldiği için özellikle kariyer sistemini benimseyen örgütlerde bu eğitim türü ciddi olarak ele alınmaktadır.³⁷

Memurların görevde yükselmesinde liyakat ve ehliyet şartı esas alınmakta dolayısıyla bir üst görevi yapabilmek için daha üstün bilgi beceri ve tekniğe gereksinim vardır. Bu nedenle üst düzey göreve yükseltilecek personelin görevin gerektirdiği niteliği kazanmasını sağlamak için hazırlama eğitimi verilmektedir.³⁸ Örneğin; Ülkemizde Maliye Bakanlığı yıl içinde belli dönemlerde görevde yükselme eğitimine yönelik kurslar açmakta, belli kıdem süresini doldurmuş personel bu

³⁶ Gül, s. 6.

³⁷ Çevikbaş, s. 36.

³⁸ Mehmet Yüksel Barkurt, "Kamu Kesiminde Hizmet içi Eğitim", **Jeoloji Mühendisliği Dergisi**, Sayı 37, Kasım 1990, s. 87-90.

kurslarda eğitilerek kurumun uzman, şef gibi üst düzey görevlerine terfi yoluyla atamalarının yapılması sağlanmaktadır.³⁹

1.3.1.4. Görev Yeri ve Kurum Değişikliğinde Hizmet İçi Eğitim

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.⁴⁰

1.3.2. Uygulama Zamanına Göre Hizmet İçi Eğitim

Hizmet içi eğitim türlerini ayırmada kullanılan bir diğer ölçütte eğitimin uygulama zamanıdır. Uygulama zamanını göre hizmet içi eğitim iş başında hizmet içi eğitim ve iş dışında hizmet içi eğitim olarak iki sınıfa ayrılmıştır.

1.3.2.1. İş Başında Hizmet İçi Eğitim

İş başında hizmet içi eğitimde isminden de anlaşıldığı gibi personelin işini yaparken eğitilmesini hedeflemektir. Bu eğitimde kişi bir yandan işini yapar, bir yandan da öğrenir. Personel işini bırakmaksızın, çalışması ilkesine dayanır. Burada iş ve eğitim iç içedir. Pek çok yararı bulunan iş başında eğitim gerçek ortamda yapılmaktadır. Dolayısıyla, iş başında eğitim programları iyi düzenlendiğinde etkililik düzeyi yüksek olmaktadır. Ayrıca işbaşında eğitim, gerçek üretimin yapıldığı araç- gereçlerle ve aynı işlem ve süreçlerle yapıldığından, eğitim ve üretimin bütünleşmesi sağlanmaktadır.⁴¹

İş başında hizmet içi eğitimin, iş ve zaman kaybına neden olmaması ve maliyetinin ucuz olması gibi avantajları vardır.⁴²

³⁹ Bkz. Maliye Bakanlığı Personeli Görevde Yükselme, Unvan Değişikliği ve Atama Yönetmeliği, www.muhasibat.gov.tr/mevzuat/yonetmelik/docs/atayuksel.doc

⁴⁰ Çevikbaş, s. 36.

⁴¹ Öztürk ve Sancak, s.11.

⁴² Gül, s.4.

1.3.2.2. 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.⁴³

İş başında hizmet içi eğitime nazaran daha maliyetli gibi görünen bu eğitim türü genellikle üniversite ve enstitü gibi kurumlar tarafından uzmanlarca verilir.

1.3.3. Uygulama Yerine Göre Hizmet İçi Eğitim

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

1.3.3.1. Kurum İçinde Hizmet İçi Eğitim

Genellikle kuruma özgü sorunların tartışıldığı ve personelin bu sorunların çözümü doğrultusunda yetiştirildiği, iş dışında düzenlenen eğitim çalışmalarıdır. Kurum içerisinde yapılabilecek bu çalışmaların problemleri çözmede önemli faydalar sağladığı görülmüştür. Her şeyden önce, kurumun problemleri konusunda en çok bilgi sahibi kimselerin o kurumun üyeleri olması sorunu çözmede önemli etkindir. Ayrıca bu eğitime katılacakların kurumun personeli olması da türdeş bir grubun varlığını söz konusu kılacağından eğitimciler için kolaylık sağlayabilir.⁴⁴

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 olacağından örgüt için de maliyet açısından faydalı olabilir.

⁴³ Bilgin ve Diğerleri, s. 17.

⁴⁴ Gül, s.5. Bilgin ve Diğerleri, s. 17.

1.3.3.2. Kurum Dışında Hizmet İçi Eğitim

Kurum dışında yapılan hizmet içi eğitim çalışmalarının yanı sıra kurum dışında da yapılan ve kuruma birçok faydası bulunan hizmet içi eğitim çalışmaları yapılmaktadır. Kurum içinde yapılan hizmet içi eğitim çalışmalarının aksine her zamanki psikolojik ve toplumsal çevrenin dışında “işten ayrı bir yerde” düzenlenen hizmet içi eğitim çalışmalarında çeşitli kurumlardan gelen bireylerin oluşturduğu değişik gruplar ortaya çıkacaktır. Bu durum personele bilgi, beceri ve tecrübelerini değişik kişilerle tartışmasına olanak sağlayacak ayrıca personelin ufkunu da genişletecektir.⁴⁵

Diğer yandan kurum dışında düzenlenen hizmet içi eğitim çalışmalarının, personelin mesai başında bulunmaması dolayısıyla günlük iş yaşantılarının etkisinden sıyrılıp nesnel düşünmek, tartışmak ve genel ilkeler üzerinde düşünme imkanı bulacaklarından, kurum içi hizmet içi eğitim çalışmalarına oranla daha verimli olduğu söylenebilir.⁴⁶

1.4. Hizmet İçi Eğitim Yöntemleri

Hizmet içi eğitimin temel amacı, kişiye hizmetin daha iyi ve sağlıklı bir biçimde verilebilmesi için gerekli olan bilgi, beceri ve davranışları kazandırmaktır. Bu kazanımların hangi yöntemler uygulanarak verileceği, eğitim programının başarılı ya da başarısız olmasında çok önemli olmaktadır. Eğitimde kullanılacak yöntemlerin seçiminde eğitimin amacı, eğitime katılacakların oluşturduğu grubun özelliği, eğitime katılanların sayısı, kullanılacak tekniklerin karşılaştırmalı maliyetleri, örgütün olanakları, eğitmenlerin yöntemler karşısındaki durumu belirleyici hususlardandır.⁴⁷

Hizmet iç eğitim yöntemleri şu şekilde sınıflandırılabilir.⁴⁸

- Büyük gruplar için eğitim teknikleri: Düz anlatım, forum gibi,

⁴⁵ Alpay Ataol, **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Fakülteler Kitabevi, İzmir, 2001, s. 174.

⁴⁶ Gül, s. 5. Bilgin ve Diğerleri, s. 17.

⁴⁷ Gül, s.5. Bilgin ve Diğerleri, s. 17

⁴⁸ Bilgin ve Diğerleri, s. 17.

- Küçük gruplar için eğitim teknikleri: İş başında sistemli gözetim, seminer, kurs, grup tartışması, komite veya çalışma grubu, duyarlık eğitimi.
- Seçilmiş gruplar için eğitim teknikleri: Konferans, yuvarlak masa, sempozyum veya panel, atölye.
- Bireyler için eğitim teknikleri: Evrak sepeti, işi yaptırarak öğretme, görev değiştirme (rotasyon), stajyerlik, proje çalışması.
- Diğer eğitim teknikleri: Örnek olay, rol oynama, gezi-gözlem, gösteri, bilgisayara dayalı eğitim-uzaktan eğitim.

1.4.1. Büyük Gruplar İçin Eğitim Teknikleri

Düz anlatım, eğitimcinin önceden planlanmış bir konuyu dinleyici kitlesine anlatmasıdır. Bu yöntemde genellikle teorik bilgiler aktarılır. Ayrıca aynı anda pek çok kişiye hitap edildiği için, nispeten ekonomik bir yöntem olarak değerlendirilebilir.⁴⁹ Ülkemizde kamu kurumlarında en çok izlenen yöntemdir. Bu yöntem diğer eğitim yöntemlerine oranla daha kolay uygulanabildiğinden, daha masrafsız olduğundan ve özel eğitim araç ve gereçlerini (görsel ve işitsel eğitim araçları) kullanmayı da fazla gerektirmediğinden uygulama da alışagelmış yöntemdir. Kurumsal bir takım bilgilerin derli toplu ve sistemli olarak kısa zamanda ve çok sayıda kişiye verilmesine olanak sağlar.

Bu yöntemin ekonomik faydaları olmasına rağmen bir takım olumsuz yönleri de bulunmaktadır. Genellikle kurumsal konularla sınırlı kalması, uygulama ile ilişkisinin az olması, dinleyicilerinin rolünün ve katkısının çok az olması vb. özellikler bu yöntemin personel eğitiminde geniş ölçüde yetersiz olduğu göstermektedir.⁵⁰

Forum, Bir yöneticinin yönetiminde, önemli görülen sorunların değişik görüşlere sahip üyelerce dinleyiciler önünde ortaya konmasından oluşmaktadır. Açık ve serbest tartışmaya olanak sağlar. Amaç, sorunlara ortak nitelikte çözüm yolları bulmak veya ortak noktalarda görüş birliğine varmak değil, dinleyicilerin forum

⁴⁹ Dolgun ve Diğerleri, s. 127.

⁵⁰ Canman, s. 115.

üyelerinden bilgi istemeleri ve kendi görüşlerini ortaya koyabilmeleri için zaman ayırmaktır.⁵¹

1.4.2. Küçük Gruplar İçin Eğitim Teknikleri

İş başında sistemli gözetim, işe yeni giren astların yetiştirilmesinde sürekli ve etkili bir yöntemdir. Bu yöntemde, gözetimin ve denetimin sistemli bir hale getirilmesi söz konusudur. Bu gözetim, talimat (direktif) verme, yorum yapma, eleştirme, uyarma, öğüt verme, sorular sorma, önerilerde bulunma biçimlerinde görülür.⁵² Bu eğitimde işe yeni giren ya da faaliyet alanı değişen personelin bilgi, beceri ve tecrübe düzeyleri yüksek olan diğer çalışanlar ya da ustabaşlarının yanında yetiştirilmesiyle öğrenmeye dayanır.⁵³ Bu sistemin başarılı olması amire bağlıdır. Amir iyi bir yetiştirici olmalı yeterince yetki ve sorumluluk devretmeli, en iyi çözüm biçimini bulma fırsatını astlarına vermelidir. Amirler zaman zaman astlarına hedefler göstermeli, izlenecek yol ve yöntemi bulma işini astlarına bırakmalıdır.

Seminer, belirli bir alanda uzman olan fakat o alanda meydana gelen bir takım yeni gelişmeleri öğrenmek isteyen personele verilen kısa süreli kurslardır. Bu tür eğitimlerde uygulamaya zaman zaman yer verilmektedir. Örneğin yeni bir makinenin özellikleri anlatılmakla beraber katılımcılara makinenin kullanımı da gösterilir.⁵⁴

Kurs, farklı bölümlere ayrılan eğitim programındaki değişik zaman birimleri içinde deneyimlerin artırılması için uygulanan bir tekniktir. Yeni bir formasyon kazandırılması amaçlanmakta ve kişilere eğitim faaliyetinin sonunda ölçme ve değerlendirme yapılarak başarı düzeyi saptanmaktadır.⁵⁵

Grup tartışması, sayıları 8–12 kişiden oluşan bir grubun bir yönetici başkanlığında toplanıp yönetsel sorunları tartışma yöntemidir. Buradaki amaç bilgi

⁵¹ Bilgin ve Diğerleri, s. 18

⁵² Tutum, s. 139.

⁵³ Dolgun ve Diğerleri, s. 126.

⁵⁴ Gül, s.6.

⁵⁵ Hayrettin Kalkandelen, **İşletmeler, KİT'ler, Kamu Kuruluşları İçin Hizmet İçi Eğitim El Kitabı**, Ajans Türk Gazetecilik ve Matbaacılık Sanayi, Ankara, 1979, s.125.

artırmak ve belli davranışlar kazandırmaktır.⁵⁶ Çok sayıda personelle tek tek ilgilenmek yerine, toplu bir program uygulayarak, zamandan tesadüf edilebileceği gibi yeni gelen personele sunulacak bilgilerde net tutarlılık sağlanır.⁵⁷ Bu yöntem, ilke olarak demokratik ve katılımcı uygulamaların söz konusu olduğu kurumlarda geçerlidir.

Grup tartışmasında, tartışılacak konu açıkça belirlenmeli ve sınırları saptanmalıdır. Konu kısa ve özlü bir biçimde sunulmalıdır. Yöneten kimse, tartışmaları dikkatle takip etmeli, önemli soruları ve yorumları not almalıdır. Sonunda tartışmaları özetlemelidir.

Grupta dinamik katılma olduğundan öğrenme hızlı olur ayrıca katılanlara sorunları çözümlenme tartışma, kavramları ve ilkeleri sunma olanağı kazandırır. Kendine güven duygusu gelişir, başkalarının fikirlerine saygılı olma alışkanlığı kazandırır. Grup yöneticisi, öğrenim sürecini denetim altında bulundurmaya imkanı kazanır. Aynı zamanda grup tartışmasında eksik kalınan noktalara derinlere inme ve yanlış yerleri düzelme olanağı vardır. Grup tartışmasının olumlu yönlerinin yanında olumsuz yönleri de bulunmaktadır. Bunlar, yöntem basit olduğu için katılımcılar bir ön hazırlık gerekmeceği saplantısına kapılabilirler. Bu durumda da yöntem, kuru, verimsiz bir tartışma aracı durumuna gelebilir. Aynı zamanda grup yöneticisinin de tartışmaya yönetecek nitelikte olması gerekir. Ayrıca her konu, grup tartışmasına elverişli değildir.⁵⁸

Komite veya Çalışma Grubu, planlama, karar verme ve benzeri konularda etkili bir yöntemdir. Belirli bazı görevleri yerine getirmek üzere çalışma gruplarının oluşturulmasına dayalı olan bu yöntemde gruplar, belli bir konuda rapor yazmakta, seçilmiş bazı belgeleri incelemekte ve ortak bir çalışma yapmaktadırlar. Her küçük grup belli bir görevi ortaklaşa yerine getirir.⁵⁹ Yöntemin üstün yanları, araştırıcılığı, çözümleyiciliği (analizciliği), ve sentezciliği özendirme ve türlü konular hakkında bilgi edinme imkanı vermesidir. Ayrıca yöntem kişilerde birlikte çalışma ve karar

⁵⁶ Canman, s. 111.

⁵⁷ Ünsar, s. 84.

⁵⁸ Canman, s. 112.

⁵⁹ Kalkandelen, s. 129.

verme yeteneğini geliştirir. Yöntemin tek güçlüğü, komite çalışmasının, iyi bir ön hazırlığı ve etkili bir önderliği gerektirmesidir.⁶⁰

Duyarlılık eğitimi (T Grubu, Sensitivity Training), “bireylerin kendi davranışlarını tanıma ve anlama, çevresindeki insanların davranışlarını ve güdülerini kavrayabilme, böylece çevreden etkilenmeye ve çevreyi etkileme açısından duyarlı hale gelerek daha bilinçli hareket edebilme olanağı sağlamasından ileri gelen ve son dönemde gittikçe önemli hale gelen bir eğitim yöntemidir”⁶¹

Bu eğitimin dayandığı temel düşünce, insanlar bağlı oldukları kültürden birtakım kavramlar ve değerler alırlar. Bunların dayandığı varsayımları çoğunlukla tartışmasız kabul ederler. Bu yargı, kültürün bir parçası olan iş yaşamı içinde doğrudur.

Bu yöntemin dayandığı temel değerler;⁶²

- a. Başarıya ulaşmak için grubun bir önderi olmalıdır,
- b. İnsanın duygularını gizlemesi olağandır,
- c. Bir kuruluştaki otorite yukarıdan aşağı doğrudur.

Duyarlılık eğitiminin amacı, bireylerin bir grup içinde birbirlerini nasıl etkilediklerini ve bu ilişkilerin nasıl kurulup geliştiğinin bilincine erişmektir. Bu eğitim yönteminde; grubun bütün üyeleri eşit olup, herkes statüsünden arınmıştır. Gündemin önceden belirlenmediği, grup üyelerince belirlendiği 12–15 kişiden oluşan gruplardan daha önce belirtilmemiş bir konu üzerinde çalışmaları istenir. Tek amacın grup üyelerinin karşılıklı ilişkileri hakkında bilgi edinmek olan bu yöntemde, grup üyeleri iş yerinden uzak bir mekanda toplanmakta; evleri ve işyerleri ile bütün ilişkileri kesilmektedir. Genellikle yöneticilerin ve küçük grupların eğitiminde kullanılan duyarlılık eğitimi yönteminde, grup üyeleri bir hafta veya daha uzun bir dönem boyunca, günde iki ya da üç saat birlikte çalışırlar. Grubun bir lideri olmasına karşın

⁶⁰ Canman, s. 112.

⁶¹ Tortop ve Diğerleri, s. 211.

⁶² Canman, s. 112.

liderin belli bir grup yapısını ve faaliyetlerini zorla kabul ettirmek gibi bir rolü yoktur. Liderin işlevi, sadece değer yargılarının ve varsayımların tartışılacağı uygun bir ortam hazırlamaktır.⁶³ Grup oturumlarında kişiler gerçek durumlarını kavrama fırsatını bulurlar. Uygulanmakta olan be gittikçe bir işe yaramadığı anlaşılan eski yöntemler yerine, yeni yöntemlerin denenmesine imkan hazırlanır. Böylece öğrenim hem zihni hem de duygusal planda gerçekleşir. Herkes, birbirinin sorunlarına karşı daha duyarlı bir tutum içine girer ve içtenlikle içini dökme fırsatı elde eder.

Yukarıda açıkladığımız duyarlılık eğitiminin belli başlı özelliklerini şu şekilde özetleyebiliriz;

1) Katılımcılar arasında herhangi bir statü farkı yoktur. Her grubun bir lideri olmasına karşın, grup üzerinde hiç kimsenin biçimsel otoritesi söz konusu değildir. Herkes statüsünden arınmıştır. Grup liderinin son derece sınırlı bir rolü vardır.

2) Grup için önceden saptanmış herhangi bir gündem yoktur. Diğer bir ifadeyle grup oturumları için önceden bir konu belirlenmez. Her grup tartışacağı konuyu kendi seçer. Grup üyelerinin, geldikleri yerlerin özel sorunları tartışmalara özendirilir. Ortaya konan konu üzerinde katılımcılara örneğin, “siz olsaydınız ne tür bir karar verirdiniz?” şeklinde sorular sorularak her katılımcının tartışılan konu üzerindeki görüşü alınır.

3) Ortak bir amaç söz konusu değildir. Tek amaç, birey ve grubun karşılıklı ilişkileri hakkında bilgi edinmektir.

4) Grubun almak zorunda olduğu herhangi bir biçimsel karar da söz konusu değildir.

⁶³ Dolgun ve Diğerleri, s. 128.

1.4.3. Seçilmiş Gruplar İçin Eğitim Teknikleri

Konferans, seçilmiş bir grup üzerinde verilen eğitim türüdür. En az 10–15 personelin hizmet içi eğitime alınacağı durumlarda konferans yönteminden yararlanır. Çok sayıda personelle tek tek ilgilenmek yerine, toplu bir program uygulanarak, zamandan tasarruf edilebileceği gibi yeni personele sunulacak bilgilerde de net tutarlılık sağlanır. Konferanslar, dinamik ve herkesin katılımını sağlayacak nitelikte olmalıdır. Görsel ve işitsel araçların kullanımı bu yöntemin etkinliği artırmaktadır.⁶⁴

Yuvarlak masa yöntemi, üyelerin bir masa etrafında toplanarak, mesleki gelişmeler için deneyimlerini paylaşma yoluna gitmeleridir. Grup küçük ve belli bir konuda belli bir düzeyde olduğundan toplanmalar kolay olmakta, tartışmalar belli bir konu üzerinde yoğunlaşabilmektedir.⁶⁵

Panel (Toplu Tartışma), bir yöneticinin başkanlığında 3–5 kişilik grubun bir konuyu biçimsel olmayan bir şekilde konuşup tartışmasıdır. Sempozyum (Toplu Sunuş), 2–4 kişilik konuşmacılar grubunun bir yöneticinin başkanlığında, belirli bir konunun çeşitli yönlerini kendilerine ayrılan süreler içinde ve sırasıyla dinleyicilere sunmasıdır.⁶⁶ Sempozyum veya panel, tebliğlerini hazırlayan küçük bir grup tarafından farklı görüşleri de kapsayan konuşmalar ile başlamaktadır. Planlı bir tartışma yöntemidir. Birkaç kişinin belirli bir konuda tebliğler hazırlaması ve sunmasıdır. Katılımcılar tebliğlerini sunarken, geniş bir dinleyici kitlesi konuşmaları dinler ve soru sorarak ya da tartışmalara katılarak konu üzerinde görüşlerini bildirir. Konunun farklı konuşmacılar tarafından ele alınması ilgi çekicidir. Düşünmeyi ve tahlil gücünü geliştirir. Ancak, konunun sınırlandırıldığı ve önceden iyi hazırlık yapılmadığı durumda yetersiz kalmaktadır.⁶⁷

⁶⁴ Ünsar, s. 84.

⁶⁵ Kalkandelen, s. 136.

⁶⁶ Öztürk ve Sancak s. 11.

⁶⁷ Bilgin ve Diğerleri, s. 19.

Atölye yöntemi ise, katılımcıların eğitimciler tarafından verilen görevleri gözetim altında yapmaya çalışmalarıdır. Workshop veya çalıştay olarak ta adlandırılan bu yöntem, tamamıyla uygulamaya dönük bir yöntemdir. Uygulamaya dönük olması nedeniyle katılımcıların becerilerini artırmakta aynı zamanda katılımcı grubu uygulamalı çalışmalara hazırlamaktadır.

1.4.4. Bireyler İçin Eğitim Teknikleri

Evrak Sepeti tekniği (In-Basket Training), Bir örgütte çalışan kişilerin yaptıkları iş ile ilgili sorunlara çözüm arama ve bulma yeteneklerini geliştirmek üzere kullanılan bir eğitim yöntemidir. Bu yöntem beklenen sorunlar yöntemi de denir.⁶⁸ Evrak sepeti yönteminde eğitilecek personel, gerekli her türlü bilgiyi masalarının üzerindeki evrak sepetinde bulmaktadırlar. Evrak yığını ile baş başa kalan personelin, kendi başına gerekli kararları alması ve belli davranışları göstermesi beklenmektedir. Burada eğitilecek kişi yalnız kendi bilgi ve becerilerini kullanmak zorundadır. Danışmaya izin verilmez. Eğitime katılan personele evrak şeklinde ödevler verilir. Bu ödevler hayali işlerden oluşur. Evrak sepetinde rutin yazışmalar, dilekçeler yanında raporlar, karar vermeyi gerektiren türlü önerilerde yer alabilir. Verilen ödevler tamamlandıktan sonra, grup içerisinde tartışması yapılır. Her personel, nasıl hareket ettiğini, vardığı sonuçları ve aldığı kararları anlatır. En sonunda ise eğitici devreye girerek neler yapılması gerektiğini açıklamaktadır.⁶⁹

Bu teknik özellikle günlük işlerin yapılmasını öğretmek açısından yararlıdır. Eğitime katılanların analiz, sentez ve yazı yazma becerilerinin gelişmesine olanak verir. Aynı zamanda kişilerin girişim ve karar verme gücünü artırır. Ancak yöntem çoğu kez yapay koşullar içinde düzenlenmesi ve kişisel çalışmaya ağırlık vermesi dolayısıyla da, insan ilişkilerini geliştirme yönünün zayıf oluşu diğer yandan da, ödevlerin değişik tür ve sayıda olması ve günlük olmaması nedeniyle zaman konusunda güçlük doğurabileceği hususlarında eleştirilmektedir.⁷⁰

⁶⁸ Öztürk ve Sancak, s. 12.

⁶⁹ Canman, s. 117.

⁷⁰ Bilgin ve diğerleri, s. 20.

İş yaptırarak öğretme, hizmet içi eğitimde en eski yöntemlerden biri olan bu yöntem özellikle kamu kurumlarında en çok tercih edilen yöntemdir. Ayrıca bu yöntemin diğer yöntemlere göre ucuz ve kolay oluşu yöntemin uygulama alanını genişletmektedir. Bu tür eğitimin amacı, bir işin yapılış biçiminin, yeni gelen ya da yeri değişen personele, deneyimli personel tarafından gösterilmesidir. Bu teknik dört aşamalıdır. Birinci aşamada, asta yazılı ya da sözlü biçimde gerekli açıklamalar yapılır ve böylece eğitilecek kişi hazırlanır. İkinci aşamada, deneyimli personel işi kendi yaparak, işin nasıl yapıldığını gösterir. Örneğin, bir makinenin kullanılışı işletilerek gösterilir. Üçüncü aşamada, bizzat işin öğrenci tarafından yapılması istenir. Dördüncü aşamada iş yakın gözetim altında tekrar yaptırılarak sonuç izlenir; yani eğitilen personelin öğrenme durumu izlenir.⁷¹

Bu yönteme gösteri yöntemi denmektedir. İş yaptırarak öğretme tekniği, bir işin mekanik ya da rutin yönlerinin işi başında öğretilmesinde izlenecek en etkili yöntemlerden biridir. İş yaptırarak öğretmenin, materyal, eğitici masraflarını azaltması ve öğrenilenlerin işe kolay aktarımı gibi faydaları vardır. Ancak deneyimli çalışanın bilgi ve becerilerini paylaşma konusunda gönülsüz davranması başarı oranını düşürebilir. Ayrıca; eğitim alan kişinin diğer çalışanın kötü alışkanlıklarını da devralması olasılığı da söz konusudur.

Görev değiştirme (Rotasyon), Kişinin bir program uyarınca belli görevlerde çalıştırılması tekniğidir. Personelin, yetiştirilmek amacıyla, planlı bir şekilde değişik işlerde çalıştırılmasını, böylece bu işlerle ilgili olarak tecrübe ve beceri kazanmasını amaçlamaktadır. Genellikle, hizmete yeni giren yönetici adaylarının (örneğin, kaymakam adayları gibi) yetiştirilmesinde yararlı olmaktadır. Uygulamada değişik biçimleri vardır. Adayların, gönderildikleri kuruluşun görevleri ve izlediği yöntemler hakkında bilgi edinmeleri yeterli görülebileceği gibi, adaya özel görevler ve sorumluluklar verilmek suretiyle bilgi ve tecrübelerinin artırılmasına da çalışılabilir. Görev değiştirme yöntemi sayesinde, personel çok çeşitli yer ve branşlarda çalıştığı için çok geniş bir bilgi birikimi ve tecrübe kazanmaktadır. Örneğin; Ülkemizde kaymakam adaylarının yetiştirilmesinde uygulanan bu yöntemde, göreve stajyer

⁷¹ Canman, s. 114.

olarak başlayan kaymakam adayı, stajyerliğe başladığı kurumun çeşitli birimlerinde bir plan çerçevesinde yetişmektedir.⁷²

Stajyerlik, staj çalışanlara ileride yüklenecekleri görevlere ilişkin çalışma koşullarını tanıma, işleri öğrenme, mesleki sorumluluk taşıma ve işe uyum yeteneklerini geliştirme gibi yararlar sağlayan bir eğitim yöntemidir.⁷³ Kamu sektöründe çok yaygın olan bu yöntemde staj yapan kişiye, staj sorumlusuna bağlı olarak bir takım yetenekler kazandırılması amaçlanmaktadır. Bu yöntemin başarıya ulaşması, staj görenin izlenmesi ve vereceği raporlar ile denetlenmesine bağlıdır.

Proje çalışması (özel tasarımlar), Bu yöntemde personele belli bir tasarımın gerçekleştirilmesi sorumluluğu verilerek onu yönetmesi istenir.⁷⁴ Bu sayede personel sadece çalıştığı kurumun çeşitli konularını analiz edip yönetmekle kalmayacak ayrıca bu konuları derinlemesine öğrenme imkanına da sahip olacaktır.

1.4.5. Diğer Eğitim Teknikleri

Örnek olay yönteminde, eğitime katılan personele, günlük işlevi sırasında karşılabileceği bir durum senaryo olarak verilmekte ve senaryonun durumuna göre, nasıl davranacağı ve ne tür kararlar vereceği sorulmaktadır.⁷⁵ Diğer bir ifadeyle, örnek olay yöntemi, kamu görevlilerinin önemli kararlara nasıl vardıkları, bunları nasıl uyguladıkları ya da belli sorunları nasıl ele alıp çözdüklerini ortaya koyan bir hizmet içi eğitim çalışmasıdır. Kamu kurumlarında daha çok yöneticilerin eğitiminde kullanılan bu yöntemle, yöneticilerin, yönetim ile ilgili yeteneklerinin geliştirilmesi ve gerçek hayatta karşılaşılabilecekleri bu tür olaylara karşı hazır olmaları amaçlanmaktadır. Bu teknik, sorunlara somutluk kazandırmakta, ussal düşünme, karar verme ve tartışma yeteneğini geliştirmektedir. Ayrıca birden çok örnek olayın, incelenmesine imkan tanınması yöntemin bir avantajıdır.

⁷² Meral Atılğan, “İnsan Kaynakları Yönetiminde Eğitim ve Bir İnceleme: Kaymakam Adaylarının Eğitimi”, Türk İdare Dergisi, s. 137. Canman, s. 110. Bilgin ve Diğerleri, s. 20.

⁷³ Dolgun ve Diğerleri, s. 126.

⁷⁴ Ataol, s. 174.

⁷⁵ Ataol, s. 176.

Rol oynama, Bir olayın dramatize edilmesi suretiyle bazı tekniklerin öğretilmesi amaçlanır. Rol alanlar eğitime katılanlardır.⁷⁶ Eğitim programına katılan adaylar arasından belli bir grup seçilerek, işletmede ortaya çıkma olasılığı olan bir sorunu canlandırılmaları istenir. Böylece benzer bir olayla karşılaşıldığında, soruna en iyi çözümün nasıl getirilebileceği konusunda adayların tecrübe kazanmaları sağlanır. Rol oynayanlar ilgili senaryoyu canlandırırken gözlemci konumunda bulunan diğer grup üyeleri olayı gözlemler, oyunun bitiminde ise oyuna katılanlar ve gözlemci konumundaki diğer grup üyeleri, durumu tartışarak ortak bir akıl ortaya koymaya çalışmaktadırlar. Amaç grup üyelerinin birbirlerini daha iyi anlamalarını sağlamak ise, o zaman rol alanların davranış biçimleri de tartışma konusu yapılabilir.⁷⁷

Rol oynama yöntemin avantajları, öğrenime heyecan ögesi katar buda katılımcılarda ilgiyi çoğaltarak, öğrenilenlerin unutulmayacak bir biçimde akılda kalmasına olanak tanır. Sorun çözme yeteneğini geliştirir. Ayrıca rol oynama tekniği, İşbirliği ruhunu ve konuşma becerisini artırmaktadır. Yöntemin en önemli dezavantajı, katılımcıların öğrenebileceklerinin sadece oynadıkları rolle sınırlı olmasıdır. Ayrıca rol alanların oynadıkları rolü ciddiye almayabilecekleri ve rol oynamanın grupta bıkkınlık yaratacağı gibi hususlar da bu yöntemin dezavantajları arasında gösterilmektedir.

Gezi-Gözlem, Öğretilmek istenen konunun uygulandığı kurumlara, önceden hazırlanan ve tecrübeli bir kılavuz eşliğinde gerekli açıklamalar yapılarak gözlem gezileri düzenlenir. Geziye katılan kişilerden gezi yerlerindeki gözlemleri içeren bir rapor istenerek, katılımcıların daha dikkatli gözlem yapması sağlanır.⁷⁸

Gösteri yoluyla eğitim, uygulamacılar uygulamaya dönük olarak, eğitime katılanların önünde bir işin nasıl yapılacağını gösterirler. Bu eğitimde görsel ve işitsel iletişim araçlarının kullanılması son derece önemlidir. Örneğin, teknik bir konu üzerinde verilecek eğitim, bilgisayar vasıtasıyla slayt olarak perdeye yansıtılarak anlatılmakta, bu da katılımcıların öğrenimini kolaylaştırmaktadır.

⁷⁶ Canman, s. 116.

⁷⁷ Canman s. 116.

⁷⁸ Öztürk ve Sancak, s. 12.

Bilgisayara Dayalı Eğitim-Uzaktan Eğitim; Bilgisayar teknolojilerinin kullanımı, eğitimciler için çok çeşitli ve zengin eğitim seçeneklerini ortaya çıkarmıştır. Gelişmiş ülkelerdeki birçok işveren, bilgisayarla çalışan çok sayıda elemanın bilgisayarına yoğun olmayan mesai saatlerinde giriş yapabilecekleri eğitim paketlerini koymuşlardır. Bu eğitim paketleri; yeni ürünler, yeni teknolojiler veya süreçleri tanıtıcı bilgiler içerir ve çalışanların sistemli bir biçimde onları çalışmalarını beklenir.⁷⁹ Bilgisayara dayalı olan bu eğitim modeli son günlerde kamu kurumlarında da sıkça uygulanmaya başlanmıştır. Bu eğitim modelinde kamu kurumunda çalışan personele eğitim amaçlı CD'ler verilmektedir. Personel zaman yer konusunda sıkıntı yaşamadan ve bir eğitimciye ihtiyaç duymadan, hatta kendi evinde bile oturduğu yerden bilgisayar başında eğitim alabilmektedir. İnternet teknolojisindeki hızlı gelişim bilgisayar destekli eğitimde yeni bir modeli ortaya çıkarmıştır. Literatürde uzaktan eğitim olarak adlandırılan bu model sayesinde, eğitim almak isteyen personel evinden oturduğu yerden internet üzerinden eğitim alabilmektedir.

Son yıllarda bilişim teknolojilerindeki hızlı gelişme ile birlikte ortaya çıkan uzaktan eğitim yöntemi gün geçtikçe yayılan ve hizmet içi eğitimde çalışmalarında da kullanılan bir yöntemdir. Teknolojik destekli eğitimde denilen uzaktan eğitimde, ihtiyacı olan ve isteyen kişi, istediği yerde ve istediği zamanda eğitim alabilmektedir. Uzaktan eğitimi öğretmen ve öğrencinin fiziksel olarak aynı ortamda bulunmasına gerek olmaksızın öğretme-öğrenme etkinliklerinin düzenlenip yürütülmesi olarak tanımlanabilir. Uzaktan öğrenme sayesinde, öğretim uygulamaları, internet ve bilgisayar teknolojilerindeki gelişmelerle birleştirilerek, öğrencilere gerekli eğitimin verilmesi amaçlanmaktadır.⁸⁰ Bilgisayar ve internet destekli uzaktan eğitim programlarına rağbetin fazla olmasının en önemli nedenlerinden birisi bireyin zaman ve mekan olarak özgür kalmasıdır. Öğrenenin istediği yer ve zamanda öğrenme sürecini başlatıp, istediği anda sürece müdahale edebilmesi gerçekten çok büyük özgürlüktür.⁸¹ Bilişim teknolojilerinin hizmet içi eğitimdeki yerini incelediğimiz çalışmamızda, uzaktan eğitim konusu, aşağıda ayrıntılı olarak ele alınacaktır.

⁷⁹ Atılğan, s. 139.

⁸⁰ Tufan Aytaç, **Eğitimde Bilişim Teknolojileri**, Asil Yayınları, Ankara, 2006, s. 26.

⁸¹ Mustafa Bulun ve Diğerleri, "Eğitimde Bilişim Teknolojileri", **Turkish Online Journal of Educational Technology Dergisi**, Bölüm 3, Başlık 23.

1.5. Hizmet İçi Eğitim Süreci ve Değerlendirilmesi

Doğuştan var olamayan bilgi ve beceri, eğitim ve öğrenimin bir sonucu olarak kazanılmakta ancak başarı için yetenek gerekmektedir. Yetenek ise, amaçlara uygun olarak yönlendirilmelidir. Öğrenme sürecindeki öğrenme ise, değişimi gerektirmektedir. Başarılı bir hizmet eğitimi için bütün sorunların aşılmış olması, yönetici, personel, eğiticinin işbirliği içinde olması gerekmektedir. Bu bağlamda hazırlanacak ön raporların örneğin, belediyenin eğitimle ilgili birimindeki yönetici tarafından oluşturulması, daha sonra tüm üst düzey yöneticilerin bu süreç içine alınması ve onların arasındaki koordinasyonun da yine eğitim birimi yetkilileri tarafından sağlanması gerekmektedir. Çerçevenin son hali, tüm üst düzey yöneticilerinin tartışmaları sonucu onayladıkları bir belge olmak durumundadır.

1.5.1. Hizmet İçi Eğitimin Planlanması ve Programlanması

Kurumlarda yapılan hizmet içi eğitim faaliyetleri, önceden belirlenmiş hedeflere yönelik olarak planlanmaktadır. Ayrıca hazırlana planın uygulamasında bir değerlendirme yapılarak, başarı derecesinin saptanması, eksiklik ve hataların belirlenmesi ve bunların giderilmesi yollarının bulunmasına imkan tanımaktadır.

1.5.1.1. Hizmet İçi Eğitim Planının Kapsamı

Her kurumda hizmet içi eğitim birimi ve eğitim yöneticisi ile uzmanların eğitim etkinliklerini planlı ve hizmet içi eğitim ilkelerine uygun olarak yapmaları, başarı ve amaca ulaşma bakımından kaçınılmaz bir yaklaşım olup, hizmet içi eğitim planının kapsamı sırayla aşağıda açıklanan başlıklarda toplanmıştır.⁸²

- A- Hizmet içi eğitim ihtiyacının saptanması
 - a- Görev tanımlarının yapılması
 - b- İş analizlerinin hazırlanması
 - c- Görevlerinin gerektirdiği niteliklerin belirlenmesi
 - d- Personelde bulunan niteliklerin belirlenmesi
 - e- İhtiyaç duyulan niteliklerin belirlenmesi

⁸² Çevikbaş, s. 41.

B- Hizmet içi eğitim planlanması

- a- Var olan durumun belirlenmesi
- b- Hizmet içi eğitim amaçlarının saptanması
- c- İzlenecek politikanın tasarlanması
 - İnsan ve madde kaynakları
 - Yöntem ve teknikler
 - Yer ve ortam
 - Zaman ve süre
 - Kontrol teknikleri, araçlar ve ölçütler
- d- Hizmet içi eğitim bütçesinin hazırlanması
- e- Koordinasyon ve kontrolün sağlanması

C- Eğitim Programlarının Hazırlanması

- a- Program hedeflerinin belirlenmesi
- b- Program tür ve kapsamının saptanması
- c- Eğitilecek personelin belirlenmesi
- d- Program çizelgesinin hazırlanması

D- Eğitim Programının Uygulanması

- a- Eğitim ortamının sağlanması
- b- Eğitileceklerin ihtiyaçlarının karşılanması
- c- Ders araç ve gereçlerinin sağlanması
- d- Öğreticilerin görevlendirilmesi
- e- Uygulamanın izlenmesi, geliştirilmesi

E- Eğitimin Değerlendirilmesi

- a- Eğitim amaçlarının analiz edilmesi
- b- Ölçme tür ve araçlarının hazırlanması
- c- Eğitilenlerin başarılarının değerlendirilmesi
- d- Eğitim programlarının değerlendirilmesi
- e- İzleme değerlendirmesinin yapılması

1.5.1.2. Hizmet İçi Eğitim İhtiyacının Saptanması

Eğitim ihtiyacını saptama işlemi, programlı bir hizmet içi eğitim çalışmasının ilk aşamasını oluşturur. Hizmet içi eğitim ihtiyacı personelin yapmakta olduğu görevinin gerektirdiği ve gelecekte yapacağı görevinin gerektireceği ihtiyaç olmak üzere iki şekilde belirlenebilmektedir.

Bunun yanı sıra, kuruma yeni personel alındığında, personelin görevinin değiştirilmesi durumunda, üst kademelere personel hazırlanması gerektiğinde, yeni makine, alet ve araç gibi yeni teknoloji alındığında, mevzuat değişikliklerinde, üretim ve hizmetin nitelik, nicelik bakımından düşüş göstermesi durumlarında hizmet içi eğitim ihtiyacı ortaya çıkar. Hizmet içi eğitim ihtiyacını belirleyecek elemanlar; ilk, orta ve üst kademe yöneticileri, kurum içi ve kurum dışı denetçiler, görevli personel ve iş görenlerdir.⁸³

1.5.1.3. Hizmet İçi Eğitimde Önceliklerin Belirlenmesi

Hizmet içi eğitimde en çok tartışılan konulardan biriside eğitim önceliklerinin belirlenmesidir. Hizmet içi eğitimde önceliklerin belirlenmesinde, iki ana nokta belirleyici olmaktadır. Bunlar, hangi eğitim türünde eğitim verileceği ve eğitim için seçilecek personel grubudur. Eğitilecek personel grubunu saptamada başvuru alan en önemli ölçüt, eğitim ihtiyacının derecesidir. Buna göre en çok ihtiyacı olan gruba öncelik verilmesi gerekir. Eğitime ihtiyacı olan grubun belirlenmesi noktasında, uygulamada farklı yaklaşımlara rastlanılmaktadır.⁸⁴ Bunun dışında eğitim önceliklerinin belirlenmesinde, üretimi ve kurumlardaki hizmet alanını esas alan iki ayrım üzerinde durulabilir.⁸⁵ Üretim esas alındığında, hizmet içi eğitime tabandan başlama eğilimi artar. Çünkü örgüt kademelerinde tabana inildikçe personel sayısı artar ve dolayısıyla bu personelin işe ve üretime katkısı artar. Kurumlardaki hizmet alanı esas alındığında, ekonomik ve teknolojik değişme ve gelişmelere bağlı olarak, daha çok iş yapan personelin üzerindeki ilk yönetici, nezaretçi ve denetçi personelin öncelikle hizmet içi eğitime alınmasında yarar vardır. Çünkü yenilik ve değişiklikler

⁸³ Kalkandelen, s. 67. Çevikbaş, s. 37.

⁸⁴ Canman, s. 100.

⁸⁵ Çevikbaş, s. 44.

konusunda bilgi kazanan bu kademedeki personel, astlarına işlerinde yardımcı olabilir ve işbaşında öğretim yolu ile onların yetişmelerini sağlayabilir.

Hizmet içi eğitimde öncelik sırasının belirlenmesinde, en yaygın olarak, aşağıda belirtilen yaklaşımlar üzerinde durulmaktadır.⁸⁶

Eğitime piramidin tabanından başlamak; çoğu örgütte, alt düzeyde çalışan personel daha çok rutin ve beceri gerektiren işlerle uğraşır ve tabanı oluşturur. Bu düzeyde çalışan personel eğitime en çok ihtiyacı olan meslek grubudur. Bu nedenle, hizmet içi eğitime öncelikle bu gruptan başlanarak basitten karmaşığa ve uygulamadan teoriğe doğru gidilir.

Eğitime en yukarıdan başlamak; üst düzey personelin öncelik olarak eğitilmesi, eğitimin dalga dalga aşağıya doğru yayılması ile sonuçlanır. üst düzeydeki personel, alt taban gruba yol gösteren, yetiştiren denetleyen personel olduğuna göre, öncelikle bu gruptaki personele eğitim verilmesinin başarıyı artıracığı söylenebilir.

Eğitime orta kademededen başlamak; bu yaklaşım orta düzeyde başlatılacak eğitimin çok yararlı olacağı varsayımına dayanmaktadır. Bu anlayışı savununlar, eğitime orta kademededen başlamakla, eğitimin çoğaltıcı etkisinin gerçekleşeceğini öne sürerler. Nitekim işi bizzat yapan personelle doğrudan ilişkili olan orta kademe yöneticileri, öğrendiklerini astlarına doğrudan iletcek durumdadırlar.

Etken faktörlere göre eğitime öncelik verme; Örgütte çalışmalarını en çok aksatan, işbirliği, ilişki ve üretim eksikliği görülen birim ya da ünite personelinin hizmet içi eğitimine öncelik ve önem verilir.

Hizmet İçi Eğitim Bütçesinin Hazırlanması

Bütçeleme, eğitim planında geleceğe yönelik olarak yapılması öngörülen eğitim faaliyetlerinin tahmini giderleri ile bunları karşılayıcı gelirlerin hazırlanması işlemidir. Buna göre, bütçe yılı içinde yürütülecek eğitsel hizmetlere göre bir sınıflama yapmak ilk aşamayı oluşturur. Eğitim türlerinin tespiti, eğitim

⁸⁶ Tutum, s. 130. Canman, s. 101. Çevikbaş, s. 44.

ekipmanlarının temini bu aşama içine girer. İkinci aşama planlanan eğitimlerin gerekçelerinin belirtilmesidir. Eğitim etkinliklerinin kurumun stratejik planıyla ilişkisi kurulur. Sınırlar ve hedefler belirlenir ve etkinliklerin tahmini maliyetleri hesaplanır.⁸⁷

1.5.1.4. Hizmet İçi Eğitimin Programlanması

Hizmet içi eğitim ihtiyacı saptandıktan sonra eğitim programı hazırlanır. Eğitim programı, hizmet içi eğitimin gerçekleşmesine yönelik tüm etkinlikleri kapsayacak şekilde hazırlanmalıdır. Ayrıca eğitim programları hazırlanırken; toplumsal, ekonomik ve teknolojik gelişmeler ile yenilikler göz önünde bulundurulması gereken önemli faktörler arasındadır. Yıllık eğitim programları “Devlet Memurları Eğitimi Genel Planı”nın gerekleriyle uyumlu olmalıdır. Hizmet içi eğitim faaliyetleriyle ilgili olarak öncelikle ele alınması gerekli eğitim programları Plan'da belirtilmiş, bunların başında ‘Eğitim Görevlilerinin Yetiştirilmesine’ yer verilmiştir. Buna göre, eğiticilerin eğitimi etkinlikleri, TODAİE ve ilgili yükseköğretim kurumlarınca düzenlenir. Eğitim etkinlikleri hizmet içi eğitimin gerçekleşmesine yönelik tüm işleri kapsayacak şekilde hazırlanmalıdır. Programda eğitim etkinliğinin amacının ve beklenen sonuçlarının açık bir şekilde belirtilmesi, eğitime katılacak kişilerin profilinin çizilmiş olması, eğitim konuları ve içeriklerinin tespiti, zamanlandırılması, sıralanması, eğitim için gerekli araçlar ve uygulanacak yer ile uygulanma zamanının ortaya konmuş olması gereklidir.⁸⁸

1.5.2. Hizmet İçi Eğitimin Uygulanması

Hizmet içi eğitimin uygulanması, eğitim planı çerçevesinde ve yıllık program hedeflerine göre çeşitli tür ve sayıda eğitsel etkinliklerin yürürlüğe konmasıdır. Bu etkinlikler, örgüt olanakları kullanılarak örgüt içinde yapılanlar ile örgüt dışında yapılan faaliyetleri kapsamaktadır. Hizmet içi eğitimin uygulanmasında, eğitimin personelin çalışma hayatının bir parçası olduğu vurgulanmalı ve personelin “sürekli gelişim” yönünde motivasyonu yüksek tutulmalıdır, Eğitimlerin personelin ihtiyaç ve

⁸⁷ Bilgin ve Diğerleri, s. 23.

⁸⁸Çevikbaş, s. 47. Bilgin ve Diğerleri, s. 23.

beklentilerine yönelik olarak geliştirilmesi için eğitim alan personelden eğitimle ilgili geri besleme alınmalıdır.

Hizmet içi eğitimin uygulama aşamasında, en önemli olan nokta şüphesiz eğitimden yararlanılacak personelin seçilmesidir. Kurumlarda hizmet içi eğitime katılacak personelin seçiminde en önemli faktör, üretime olan katkısıdır. Ancak belli kademe ve alandaki personel için hazırlanan hizmet içi eğitim programlarında eğitilecek olanların seçiminde aşağıda değineceğimiz üç farklı yöntem uygulanmaktadır.⁸⁹

Başvurma formlarının incelenmesi; Hizmet içi eğitimin amacını, öğretim programını, yapılacağı yer ve zamanını içeren başvuru formları hazırlanır. Bu başvuru formlarında ayrıca personelin kişilik ve nitelikleri ile ilgili bilgileri sağlayıcı sorulara da yer verilir. Personelin doldurarak geri gönderdiği formlardaki cevaplara ve belirlenen esaslara göre hizmet içi eğitime katılacak personel seçilir ve gerektiğinde gruplandırılır.

Kartekslerin incelenmesi; Kurumda çalışan personelin dosyasındaki kişiliği, niteliği ve durumuna ilişkin yazılı kaynaklar incelenerek personelin seçimine karar verilir.

Yönetici görüşlerinin alınması; Eğitim programı zamanı, süresi, yeri ve birimdeki iş durumuna göre yöneticilere seçim görev ve yetkisi verilebilmektedir.

1.5.3. Hizmet İçi Eğitimin Değerlendirilmesi

Hizmet içi eğitim sürecinin son aşaması değerlendirmedir. Değerlendirme, planlı bir faaliyet sonucunda önceden belirlenmiş amaçlara ulaşma derecesi hakkında bir hükme varmaktır. Zira uygulanan hizmet içi eğitimin başarılı olup olmadığı ve istenilen amaçlara ulaşip ulaşmadığı yapılan çalışmanın belirli aralıklarla izlenip değerlendirilmesine bağlıdır.⁹⁰ Bu nedenle, değerlendirme yapmak için ilk defa eğitilecek kimselerin bilgi, beceri ve davranışlarında meydana getirilmesi istenilen

⁸⁹ Çevikbaş, s. 48.

⁹⁰ Okakın, s. 81.

değişmeler ve kazandırılması beklenen bilgi, beceri ve davranışlar saptanır ve ölçülmesinde kullanılacak kıstaslar veya kriter olarak kabul edilecek ölçütler belirlenir. Bu ölçütlere göre tespit edilen değişme ya da kazandırılan bilgi, beceri ve davranış ile beklenen arasında bir karşılaştırma yapılır.⁹¹ Bu karşılaştırma işlemi sonucunda verilen hizmet içi eğitimin başarılı olan yanları ortaya konurken, başarısız olan yönlerde ortaya konarak, eğitimde yetersiz görülen yerlerin geliştirilmesi için gerekli çalışmalar yapılmalıdır. Uygulanan bir hizmet içi eğitim çalışmasının başarılı olabilmesi, izleme ve değerlendirme çalışmalarının aksatılmadan yapılması ve geribildirim sisteminin çalıştırılarak gerekli önlemlerin zamanında alınmasına bağlıdır.

Hizmet içi eğitimde değerlendirme safhası, beş aşamada yürütülebilir.⁹²

Tepki ya da izlenim aşaması; Bu aşamada kursiyere eğitimin kendisiyle ilgili hangi bölümleri faydalı, hangi bölümleri daha az faydalı bulduğu gibi sorular yöneltilir. Yine bu aşamada kursiyerin konuşmacıları, eğitim organizasyonunu değerlendirmesi istenebilir

Öğrenme derecesi; Bu aşamada kursiyerin eğitim sonucunda neler öğrendiği test edilebilir. Bu, eğitimle verilmek istenen beceri, bilgi ve yeteneklerin ne derece kazanıldığını ölçmeyi hedefleyen bir kurs sonu testi şeklinde olabilir.

Mesleki davranış aşaması; Eğitimde kazanılan bilgi ve becerilerin hangilerinin işte kullanıldığını ölçmeyi hedefler. Tüm eğitimin amacı işyerindeki davranışların arzu edilir biçimde değiştirmek olmalıdır. 1. ve 2. aşamalarda ne derece başarılı addedilirse addedilsin, üçüncü aşamada başarısız olduğu ölçülürse eğitimin başarısız olarak değerlendirilmesi söz konusudur. Bu aşamadaki değerlendirmede; yeni becerilerin iş yerine taşınmasındaki başarısızlığın eğitimcinin veya kursiyerin başarısızlığından kaynaklanmıyor olabileceği unutulmamalıdır. Bu başarısızlık, işyerindeki kültürden veya patronun tavırlarından da kaynaklanıyor olabilir. Böyle bir durumda eğitimi alan kişi, hiç eğitim almamış gibi eski tutumlarını sergilemeye devam edecektir.

⁹¹ Çevikbaş, s. 51.

⁹² Atılğan, s. 139. Çevikbaş, s. 51. Okakın, s. 81.

Örgüt düzeyinde; Bu aşamada eğitimin örgütün işleyişine etkisi dikkate alınır. Değerlendirici bu aşamada çıktı, verimlilik, üretimde daha az kayıp gibi ölçütler kullanacaktır. Bu aşamadaki değerlendirme tutum değişikliklerinden çok, örgüte ilişkin kilit göstergelerden yararlanarak performans ölçümüne ilişkindir.

Son aşama; Sonuç olarak; eğitim, örgüt performansına olumlu etkide bulunmalı ve en yüksek düzeyde değerlendirme bu etkiyi ölçmeye yönelmelidir. Bununla birlikte, tüm eğitimin örgüt başarısına bir katkı yapması gerektiğini kabul etmek kolayken, bu katkıyı ölçmek oldukça zordur.

Değerlendirme süreci, hizmet içi eğitim programının düzenleniş amacının ne derecede gerçekleştirilebildiğini göstermektedir. Yani eğitim programı düzenlemekle varılmak istenen amaç ile eğitim sonucunda ulaşılabilen nokta karşılaştırılır. Değerlendirme süreciyle sonuçları somut bir şekilde ortaya konmayan bir eğitim programı eksik kalmış olmaktadır. Değerlendirme, hizmet içi eğitimin ayrılmaz bir parçasıdır.⁹³

⁹³ Şinasi Aksoy, “Verimlilik Ve Hizmet İçi Eğitim: Türk Kamu Yönetiminde Yasal Durum, Uygulama ve Değerlendirme”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 17, Sayı:4, Aralık 1984, s. 54.

İKİNCİ BÖLÜM

GELİŞMİŞ BAZI ÜLKELERDE VE TÜRKİYE'DE HİZMET İÇİ EĞİTİM

2.1. Gelişmiş Bazı Ülkelerde Hizmet İçi Eğitim

Tüm dünyada kamu görevlilerinin eğitilmesine ve yönetici yetiştirilmesine ilgisiz kalan ülke yok gibidir. Bu konuda ülkeler arasında son derece değişik uygulamalara rastlanılmaktadır. Amerika Birleşik Devletleri ve Fransa gibi gelişmiş bazı ülkelerdeki özellikle üst düzey yöneticilerin yetiştirilmesine büyük önem verilmektedir. Bu ülkelerde yöneticilerin hizmet içi gelişimini ve eğitimini sağlamak için merkezi nitelikli eğitim kurumları bulunmaktadır. Çalışmamızın bu kısmında gelişmiş bazı ülkelere örnekler verilerek, bu ülkelerdeki hizmet içi eğitim faaliyetleri ve üst düzey yönetici yetiştirme uygulamaları üzerinde durulacaktır.

Amerika Birleşik Devletleri

Amerika Birleşik Devletlerinde, her kurum iş başında eğitim gerçekleştirmektedir. Ayrıca devlet personel dairesi tarafından kurumlar arası eğitim koordinatörlüğü yapılmakta kurumların ortak nitelikleri eğitim ihtiyaçlarının giderilmesi için bir kısım eğitsel etkinlikler düzenlenmekte ve uygulanmaktadır.⁹⁴

Amerika birleşik devletlerinde, kamu yönetiminin üst düzeydeki yöneticilerinin eğitimi ve hizmet içinde geliştirilmesi için 1968 yılında kurulan ve ileri düzeyde eğitim veren Federal Yönetim Enstitüsü (Federal Executive Institute-FEI) adında, kurumlar arası bir merkez bulunmaktadır.⁹⁵ Bu kuruluş federal yöneticilerin hizmet içinde geliştirilmesi görevini üstlenmiştir. Enstitünün programı genel olarak. Bir tek kuruluşun değil, bütün kuruluşların üst düzey yöneticilerinin ortak ihtiyaçlarını karşılamak zorundadır.

⁹⁴ Tortop ve Diğerleri, s.200.

⁹⁵ Turgay Ergün, **Kamu Yöneticilerinin Yetiştirilmesi**, TODAİE Yayınları, Ankara, 1988, s. 54.

Federal yönetim enstitüsü üst düzey yönetim görevlerindeki 6000'e yakın kişiye ve kariyer yolundaki üst düzeye aday insanlara hizmet etmektedir. Enstitüsü arada sırada siyasal olarak atanmış kişiler ile eyalet ve yerel yönetimlerden ve yabancı ülkelerden de öğrenci almaktadır. Katılımcıların yüzde onu kadındır. Sınıf büyüklükleri ortalama 66 kişidir.

Enstitü eğitim programlarını hazırlarken yöneticiler için gerekli olan yeterlilikleri araştırmakta ve enstitünün 4 haftalık programı eğitime katılan kişilere bu yeterlilikleri kazandıracak şekilde hazırlanmaktadır. Ayrıca FEI'da ne öğretileceği konusunda katılımcılardan gelen önerilerde esas alınmaktadır. Eğitime katılanların program hakkındaki değerlendirmeleri, hangi derslerin sürdürüleceğini, kaldırılacağını veya ekleneceğini belirlemektedir. FEI'nin programı daha çok bireysel gelişmeye ağırlık tanır. Yöneticilik için yapılan bir yatırımdır. FEI'nin örgütsel değişimle doğrudan alakası yoktur. FEI'deki eğitim bireysel gelişme yaratarak örgütsel değişimi ve etkiliği artırmayı ummaktadır.⁹⁶

Fransa

Fransa'da yöneticilerin hizmet içinde eğitimine ve mesleklerinde gelişmelerine büyük önem verilmektedir. Bu konudaki etkinlikleri düzenleyen ve yürüten bir merkezi otorite bulunmaktadır. 1945 yılında kurulan ENA (Ulusal Yöneticilik Okulu), bugüne kadar yöneticilerin yetiştirilmesine benimsemiş ve üstlenmiştir.⁹⁷ ENA'nın amacı, yetenekli, çok yönlü değişimlere ayak uydurabilen, görev bilincine sahip, yansız değerlendirebilen ve kamu yararını önde tutabilen yöneticiler yetiştirmektir.

ENA, okul tipi öğrenime ağırlık veren bir yönetici yetiştirme sistemidir. Okul, yönetim sistemi içinde yer alır, onun bir parçasıdır. Okul, yüksek yönetici adaylarını, yeni üniversite mezunları ve hizmetteki kamu görevlileri arasından

⁹⁶ Ergün, s. 61.

⁹⁷ Tortop ve Diğerleri, s. 201.

yarışma sınavı ile seçer ve yetiştirir. Giriş sınavları üç ay sürer ve yazılı, sözlü, bedensel yetenek sınavlarından oluşur.⁹⁸

Ülkede en temel nitelik olarak “her şey unutulduğunda geriye kalan” olarak nitelendirilen “sağlam bir genel kültür” aranmaktadır. Bunun üzerine uzmanlaşma organizasyon, metot, teknoloji, insan ilişkileri eğitimleri verilmektedir. ENA’da teorik çalışmalar yerine deneyimi arttıran ve becerilere geliştiren deneyime öncelik ilkesi, günümüz yönetici için gerekli olan her türdeki bilgi ve beceriyi kazandırmayı amaçlayan çok yönlü öğrenim ilkesi esas alınmaktadır. Ayrıca değişik okul ve kurumlardan gelenlerin birbirleriyle kaynaşmaları, başarılarını artırmak için birlikte çalışmaları, karar vermeye hazırlanma gibi eğitici süreçlerden de yararlanılmaktadır.⁹⁹ Fransa’da ENA çıkışlı yöneticiler, stilde modern, disiplinde pragmatik, eylemde plancı, yöneticilikte ise yansızdırlar. Orta sınıfa dayanır. Kırtasiyeciliğe karşıdırlar.¹⁰⁰

Fransa’da yönetici yetiştirilmesinde otorite konumunda olan ENA’ya karşı eleştirilerde yok değildir. Okulda genellikle zengin ailelerin çocuklarının okuması nedeniyle okulun kamu kesiminde elitist eğilimleri pekiştirdiği söylenmektedir. Onlara göre ENA, burjuvanın küçük fakat yüksek kesimini simgeleyen belirli bir sınıfın başarısından başka bir şey değildir. Ayrıca okulun, pratik bilgi ve deneyime yeterince önem vermediği söylenmektedir.¹⁰¹

İngiltere

İngiltere’de pek çok ülkeden farklı olarak yasalar kamu yönetiminin günlük işleyişinde daha az önem taşır çünkü bu ülkede yönetim hukuku sistemi yoktur. Kamu görevlilerin hakları, ödevleri ve görevleri yasalarla tam olarak tanımlanmamıştır. Kamu görevlilerin hukuk niteliklerine sahip olması beklenmez ve çok azı hukuk bilir.¹⁰²

⁹⁸ Canman, s. 109.

⁹⁹ Kalkandelen, s. 56.

¹⁰⁰ Tutum, s. 137.

¹⁰¹ Tutum, s. 138.

¹⁰² Ergün, s. 26.

İngiltere üst düzey yönetici seçiminde genel eğitime ağırlık veren ülkelerin başında gelmektedir. Kişiler, üst düzey yöneticilik görevlerine üniversite eğitimindeki başarı durumuna ve genel yeteneklerine göre seçilir. Genel bilgilerin, bu görevleri yerine getirmek için yeterli olduğu kabul edilir. Devlet işlerinde teknik niteliğin giderek artmasına rağmen İngiltere “genel yönetici” (generalist) uygulamasını devam ettirmektedir.¹⁰³ Ülkede üst düzey kamu görevlilerinin büyük çoğunluğunun üniversite mezunu oldukları bunların yaklaşık dörtte üçünün Oxford ve Cambridge üniversitelerinden mezun oldukları görülmektedir. Üst düzey yönetim görevine giriş kapısı eğitim derecesidir.

Almanya

Almanya’da her bakanlık kendi personelini kendisi seçtiği için merkezi bir personel sistemi kurmak güçleşmiştir. Her bakanlık kendi personelini kendisi seçince, eğitimini de kendisi yapmaya başlamıştır. Böylece sistematik bir eğitim anlayışı kurulamamıştır. Bu ilk eğitim deneyimlerinin başarısızlıkla sonuçlanması bakanlıkların merkezi bir eğitime ihtiyaç duyması sonucunu getirmiştir. Bu amaca hizmet için Federal Kamu Yönetimi Akademisi kurulmuştur. Ayrıca Almanya’da personel işleri birçok ülkeden farklı olarak Maliye Bakanlığına değil, İçişleri Bakanlığına bağlı olarak görüldüğünden Federal Akademide içişleri bakanlığına bağlı olarak kurulmuştur. İçişlerine bağlı olan Federal Akademi, yılda yaklaşık 300 kurs ve seminer düzenlemektedir, böylece 6000 kişiye ulaşabilmektedir. Ülkede ayrıca memurların eğitilmesi için kimi eyaletlerde kamu yönetimi akademileri kurulmuştur.¹⁰⁴

İsveç

İsveç’te 1982 yılında sosyal demokrasinin yeniden iktidar olmasıyla birlikte ülkede yeni bir bakanlık olarak Kamu Yönetimi bakanlığı kuruldu. Kamu Yönetimi Bakanlığı kendisine bağlı olan Kamu Personelinin Eğitilmesi ve Geliştirilmesi Ulusal Enstitüsüne (SIPU) bir eğitim ve geliştirme programı geliştirmesini istedi. Bu

¹⁰³ Eryılmaz, **Kamu Yönetimi**, s. 293.

¹⁰⁴ Ergün, s. 44.

programla ile birlikte eğitim ve danışma hizmetleri için fonlar ayrıldı. Bu sayede 50.000'e yakın personel eğitimden geçirilmiştir.

İsveç'te belli başlı eğitim kuruluşu SIPU' dur. Kamu yönetimi bakanlığına bağlı olan kuruluş kendi kaynağını kendisi yaratan bir kuruluştur. İsveç'te tüm kamu görevlileri eğitim faaliyetlerinde SIPU' dan yararlanırlar. SIPU eğitimin dışında danışmanlık hizmetleri de veren bir kuruluştur. SIPU uzun süreli (3–9 ay) geliştirme programlarına yer vermektedir. Bu programlar belirli aralıklarla yapılmaktadır. Bunun dışında günün önemli sorunlarının tartışıldığı yönetici forumları düzenlenmektedir. SIPU'nun bir uydusu olarak kurulmuş olan STIL adlı kuruluş özellikle üst düzey yöneticilere eğitim vermektedir.¹⁰⁵

Danimarka

Yaklaşık iki yüz bin kişinin kamu görevinde çalıştığı Danimarka, İsveç gibi kamu görevlilerinin eğitimine büyük önem vermektedir. Danimarka'da hizmete alınan kişiler öncelikle bir giriş eğitimden geçirilir. Böylece 5 yıl hizmette kalan kişi özel bir eğitimden geçirilerek kıdem kazanır. Hizmete girişten on yıl sonra ise üst yönetim kadrolarına geçiş için bir hazırlık eğitimi söz konusudur.

Danimarka kamu yönetimi okulu merkezi yönetimin yanında yerel yönetimlere de hizmet vermektedir. Merkezi Kopenhag'da bulunan kuruluşun aynı zamanda 5 bölgesel merkezi vardır. Bunun dışında belediyelere hizmet veren bir eğitim merkezide vardır. Bu iki kuruluş işbirliği yapmaktadır. Danimarka'da üst düzey yöneticilere eğitim veren en önemli kuruluş Kamu Yönetimi Eğitim Merkezi'dir. Merkez, üst düzey yöneticilere bir yıl içine yayılmış 8 haftalık bir program uygulamaktadır. Her kursa 32 yönetici katılmakta ve kurslar 4 kurs yönetici tarafından yönetilmektedir. Eğitim yöntemi olarak tartışma yöntemi kullanılmaktadır. Programa katılmak zorunlu olmayıp, memurlar kendi istekleri ile programa katılmaktadırlar.¹⁰⁶

¹⁰⁵ Ergün, s. 41.

¹⁰⁶ Ergün, s. 43.

2.2. Türkiye’de Hizmet İçi Eğitim

Yönetimin en önemli süreçlerinden biri olan planlamanın, 27 Mayıs 1960 hareketinden sonra Milli Güvenlik Komitesi’nce çıkartılan, 30 Eylül 1960 tarihli ve 91 sayılı kanun ile Devlet Planlama Teşkilatı’nın kurulmasıyla beraber yönetim sistemimize girmesiyle, ülkemizde eğitime gereken önemin verilmeye başlandığı söylenebilir. DPT, esasında yönetimin kararlarına esas olacak, geleceğe dönük karar seçeneklerini ve bu arada eğitsel seçenekleri araştırarak sunmaktan sorumlu olmaktadır.¹⁰⁷

Daha sonra yapılan 1961 Anayasasının 41. maddesinde,

”İktisadi, sosyal ve kültürel kalkınmayı demokratik yollarla gerçekleştirmek; bu maksatla, milli tasarrufları arttırmak, yatırımları toplum yararının gerektirdiği önceliklere yöneltmek ve kalkınma planları yapmak devletin ödevidir.”

hükmü yer almaktadır.

Devlet Planlama Teşkilatı’nın kurulması ve 1961 Anayasası ile planlamanın bir devlet ödevi haline gelmesiyle beraber ülkemiz planlı kalkınma dönemine girmiş ve ilk beş yıllık kalkınma planı 1963 yılında yürürlüğü girmiştir. Beşer yıllık olarak hazırlanan kalkınma planlarında hizmet içi eğitim planlarına da yer verilmiştir. Ayrıca 23 Temmuz 1965 tarih ve 12056 sayılı resmi gazete ile yürürlüğe giren 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu’na göre hizmet içi eğitim, kanun kapsamına giren kurum ve kuruluşlardaki memurların yetiştirilmesi, verimliliklerin artırılması ve daha ileriki görevlere hazırlamak amacıyla yapılır. Aşağıda ülkemizde, hizmet içi eğitime yönelik yasal mevzuat ve kalkınma planlarındaki, eğitime yönelik plan öncelikleri ayrıntılı olarak işlenecektir.

¹⁰⁷ Ömer Peker, “ Kamu Kuruluşlarında Hizmet İçi Eğitimin Yapısı Ve İşleyişi”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 4, Sayı: 4, Aralık 1991, s. 6.

2.2.1. Hizmet İçi Eğitime Yönelik Yasal Mevzuat

Ülkemizde kamu kurum ve kuruluşlarında hizmet içi eğitim yasalarca zorunlu sayılmaktadır. Bu konudaki en temel yasa 14 Temmuz 1965 tarihinde kabul edilerek 23 Temmuz 1965 tarih ve 12056 sayılı resmi gazete ile yürürlüğe giren “657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu’dur.” 657 sayılı Devlet Memurları Kanununun, III.Kısım 3. bölümündeki adayların yetiştirilmesi başlıklı 55. maddesine (Değişik:12.5.1882–2670/20. md.) göre;¹⁰⁸

“ Aday olarak atanan bütün memurların önce ortak vasıfları ile ilgili temel eğitime, bilahare sınıfları ile ilgili hazırlayıcı eğitime ve staja tabi tutulmaları ve Devlet Memuru olarak atanabilmeleri için başarılı olmaları şarttır.”

“Temel eğitim ile hazırlayıcı eğitim aynı kurumda yapılır.”

“Eğitim süreleri programları değerlendirme esasları hangi kurumların sorumluluğunda yapılacağı ve diğer hususlar Başbakanlıkça hazırlanacak bir yönetmelikle düzenlenir.”

hükmü yer almaktadır.

Yine 657 sayılı devlet memurları kanununun, VII. Kısımının 214. maddesindeki Devlet Memurlarının Yetiştirilmesi-Kurumların Memurlarını Hizmet İçinde Yetiştirme Esasları başlığı altında¹⁰⁹ (Değişik: 31.07.1970 – 1327/72 md.)

“Devlet memurlarının yetiştirmelerini sağlamak, verimliliğini artırmak ve daha ileriki görevlere hazırlamak amacıyla uygulanacak hizmet içi eğitim, Devlet Personel Başkanlığı tarafından ilgili kurumlarla birlikte hazırlanacak yönetmelikler dahilinde yürütülür.”

hükmüne göre, yeniden eğitim, bilgi tazeleme ve tamamlama eğitimi gibi hizmet içi eğitimlerinde zorunluluğu olduğu ortaya çıkmaktadır.¹¹⁰

Yine 657 sayılı devlet memurları kanununda VII. Kısımının devlet memurlarının yetiştirilmesi başlığı altında,¹¹¹

¹⁰⁸ 657 Sayılı Devlet Memurlar Kanunu, <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/388.html>.

¹⁰⁹ 657 Sayılı Devlet Memurlar Kanunu, <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/388.html>.

¹¹⁰ Çevikbaş, s. 61.

¹¹¹ 657 Sayılı Devlet Memurlar Kanunu, <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/388.html>.

215. maddesinde, her kurumda yetiştirme faaliyetlerini düzenlemek, yürütmek ve değerlendirmekle görevli eğitim birimlerinin kurulması,

216. maddesinde, Kurumlar kendi eğitim ihtiyaçlarını karşılamak üzere eğitim merkezleri açabilecekleri gibi, Başbakanlık Devlet Personel Başkanlığının teklifi ve Bakanlar Kurulu kararnamesiyle, kurumlar arası eğitim merkezlerinin açılması,

217. maddesinde, Maliye ve Milli Eğitim bakanlıklarıyla Türkiye ve Orta - Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, Devlet Planlama Teşkilatı ve ilgili kurumların görüşleri alındıktan sonra Başbakanlık Devlet Personel Başkanlığı tarafından Devlet memurları eğitimi genel planının hazırlanması,

218. maddesinde, Devlet memurlarının, yabancı memleketlerin hizmetle ilgili kurumlarında veya yetiştirme - eğitim merkezlerinde de yetiştirilebileceği, Bunlardan sınıflarının kapsadığı hizmetlerin niteliği bakımından, aynı zamanda belirli bir dalda öğrenim ve ihtisas yapması gerektiği kurumları ve Başbakanlık Devlet Personel Başkanlığınca kararlaştırılmış olanlara öğrenim veya ihtisas yapma müsaadesi verilmesi,

219. maddesinde, Kurumların yıllık eğitim programlarına göre yapmakta oldukları eğitim çalışmalarının sonuçlarını, her altı aylık dönemin bitiminden en geç bir ay sonra Başbakanlık Devlet Personel Başkanlığına bir raporla bildirmek zorunda oldukları,

220. maddesinde, Başbakanlık Devlet Personel Başkanlığının, kurumları yurt içi ve yurt dışı eğitim programlarının hazırlanmasında ve uygulanmasında yol göstermek, yetiştirme faaliyetlerini koordine etmek ve denetlemekle görevli olduğu,

221. maddesinde, kurumların belirli sınıflardaki memurluklara eleman yetiştirmek amacıyla kendi bünyelerinde mesleki öğretim ve eğitim yapabilecekleri, 222. maddesinde, kurumlarca yurt içinde veya yurt dışında okutulacak öğrenciler yarışma sınavı ile seçileceği,

223. maddesinde, öğrenci okutma şartlarının Devlet Planlama Teşkilatının görüşleri alınmak suretiyle Eğitim ve Maliye Bakanlıklarıyla, Başbakanlık Devlet Personel Başkanlığının birlikte hazırlayacakları yönetmelikle belirlenmesi, hükümleri yer almaktadır.

Yine 657 sayılı DMK'nun 224. maddesinde, Devlet Personel Dairesinin görüşü alınarak devlet tarafından yurt içi ve yurt dışında okutulanların mecburi hizmetleri kesin hükümlere bağlanmıştır.

Ülkemizde kamu personel rejimin temel yasası olan 657 sayılı DMK, kamu kurumlarındaki hizmet içi eğitim faaliyetlerinin yürütülmesinden öncelikli olarak kurumları sorumlu tutmaktadır. Başbakanlık Devlet Personel Başkanlığı, ancak, eğitim programlarının hazırlanmasında ve uygulanmasında yol göstermek, eğitim faaliyetlerinde koordinasyon sağlamak ve eğitim faaliyetlerini denetlemekten sorumludur.

Hizmet içi eğitime yönelik bir diğer yasal düzenlemede, bakanlar kurulu tarafından 1983 yılında çıkarılan hizmet içi eğitim genel planıdır. Plana göre, hizmet içi eğitim faaliyetleri, ilkin, hizmet öncesi bilgi ve beceri eksikliğini gidermek, yani genel yetişkinlik düzeyini yükseltmek amacıyla yapılması zorunluluğu bulunmaktadır. Ayrıca kamu görevlilerinin gereken bilgi, beceri ve davranışları kazanmaları ve görevlerini gereği gibi yerine getirmelerinin ancak iyi planlanmış hizmet içi eğitim programları ile gerçekleşebileceği vurgulanmaktadır. Devlet Memurları Eğitim Genel Planı, hizmet içi eğitime yön verecek ilkeleri ve önlemleri belirtmekte, eğitim faaliyetlerinin niteliğini, eğitim görececek personel gruplarını ve hizmet içi eğitim sorumluluklarının yürütülmesini ilişkin esasları düzenlemektedir.¹¹²

Türkiye'de hizmet içi eğitim esas olarak kurumsal düzeyde, esas olarak kurumsal düzeyde yürütülmektedir. Bu nedenle ve yasa gereği olarak kamu kurumlarının çoğunda hizmet içi eğitim birim ve merkezi bulunmaktadır. Buna karşılık olarak kurumsal arası eğitim yapan kuruluş çok azdır. Bu konuda sistemli eğitim yapan tek eğitim kurumu Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü'dür.

¹¹² Canman, s. 123.

Çalışmamızın ileriki kısımlarında Türkiye’de hizmet içi eğitim yapan kurum ve kuruluşlara ayrıntılı olarak değinilecektir.

2.2.2. Kalkınma Planlarında Hizmet İçi Eğitim

Yönetimin temel süreçlerinden biri olan planlamanın, 1960 yılında yapılan 91 sayılı kanunla yönetim hayatımıza girmesiyle, ülkemiz planlı kalkınma dönemine girmiş ve ilk beş yıllık kalkınma planı 1963 yılında yürürlüğe girmiştir. Çalışmamızın bu kısmında DPT tarafından hazırlanan beşer yıllık ülkesel kalkınma planlarındaki hizmet içi eğitim plan önlemleri incelenecektir.

Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1963–1967); bu planda geniş ve kapsamlı bir hizmet içi eğitim uygulamasından söz edilmemektedir. Hatta kamu görevlileri ile ilgili olarak bir hizmet içi eğitim uygulaması planda yer almamaktadır. Planda sadece sanayide verimliliği artırmaya yönelik hizmet içi eğitim etkinliklerinin yapılması amaçlanmış bu eğitiminde sadece işçilere yönelik mesleki eğitim merkezi tarafından verileceği belirtilmiştir.¹¹³

İkinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1968–1972); Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planının aksine İkinci Beş Yıllık Kalkınma Planında hizmet içi eğitim ayrı bir başlık altında ele alınmıştır. Bu amaçla planda hizmet içi eğitime yönelik ilkeler, mevcut durum ve uygulanacak politikalar belirtilmiştir. Hizmet içi eğitimin iş veriminin artırılması, üretilen mal ve hizmetlerin veriminin artırılması için gerekli olduğu vurgulanarak çalışanlara okul süresi içinde kazanamadıkları işleri ile ilgili bilgi ve kabiliyetleri vermek ve geliştirmek, İşgücünün kademeler arasındaki dikey hareketliliğini sağlamak, teknolojik gelişmelere göre çalışanları bilgi sahibi kılmak, çeşitli sektörlerde teknolojiye ortaya çıkacak gelişmeler ve sektörler arasındaki ilişkilerde değişimler sonucu olan işgücü fazlalığının diğer alanlara geçmesini sağlamak amacıyla bütün sektörlerde ve her kademede hizmet içi eğitim verileceği belirtilmektedir.¹¹⁴

¹¹³ Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1963–1967), <http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/plan1.pdf>, s. 450–455. Ömer Peker, “ Kamu Kuruluşlarında Hizmet İçi Eğitimin Yapısı Ve İşleyişi, s. 7.

¹¹⁴ İkinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1968–1972), <http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/plan2.pdf>, ss. 181–186.

Üçüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı (1973–1977); bu planda hizmet içi eğitim yaygın eğitim başlığı altında ele alınmıştır. Kamu kesiminde her düzeydeki insanın mesleki bilgi ve becerilerinin artırılmasına yönelik tedbirlerin alınacağı, ayrıca her kademedeki yöneticilere nitelik kazandırıcı hizmet içi eğitim programlarının geliştirilerek uygulanacağı ifade edilmektedir. Ayrıca TODAİE bir kamu hizmet içi eğitim kurumu olacak biçimde yeniden düzenlenecektir.¹¹⁵

Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı (1979–1983); 1979 yılında çıkarılan Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planında kamu yönetimin yeniden düzenlenmesi ve geliştirilmesi başlığı altında şu hususlara yer verilmektedir.¹¹⁶

“Kamu yöneticilerinin çağdaş yönetimi ve yöntemlerini bilen ve bu bilgileri uygulamaya aktarabilecek nitelikte eğitilmeleri için merkezi düzeyde gerekli önlemler alınacak, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü bu işlevi yerine getirebilecek biçimde yeniden düzenlenecektir. Bu konuda başka eğitim kuruluşlarından yararlanılacaktır. Ayrıca meslek personelinin hizmet içi eğitim konusunda özendirici önlemler alınacaktır. Belli konularda yetiştirilen personelin bu alanlar dışında çalıştırılmasından sakınılacaktır.”

“Radyo ve televizyon hizmetleri alanında yetenekli teknik personel yetiştirmek için hizmet içi eğitime ağırlık verilecektir”

“İç güvenlik konusunda, Örgüte yeterli sayıda ve nitelikte personel alınması belli bir sisteme bağlanacak, personelin hizmet öncesi ve içinde, hizmetin gereklerine uygun biçimde ve çağdaş yöntem, teknik ve araç - gereçlerinden yararlanarak eğitilmesi ve özellikle hizmet içi eğitimin sürekliliği gerçekleştirilecektir.”

Belirtilen bu hususlardan da anlaşılacağı üzere bu planda yalnızca bazı kurumların ele alındığı gözlenerek, yalnız durum değerlendirmesi yapıldığı, bu konuda yenilikçi ve geliştirici asıl önlemlerin üzerinde durulmadığı görülmektedir.¹¹⁷

Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1985–1989); bu planda Mesleki ve Teknik alanda iş öncesi ve hizmet içi eğitim programları, kamu ve özel bütün işyerlerinde, verimliliği artırıcı ilkeler gözetilerek yürütüleceği belirtilerek, eğitimin

¹¹⁵ Üçüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı (1973–1977), <http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/plan3.pdf>, ss. 773–780.

¹¹⁶ Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı (1979–1983), <http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/plan4.pdf>,

¹¹⁷ Peker, s. 9.

yaşam boyunca devam eden bir süreç olduğu vurgulanmaktadır. Ayrıca planda Kamu hizmetlerinde ve idaresinde verimliliği artırmak amacı ile her kademedeki kamu görevlileri için eğitim programları düzenleneceği ve plan döneminde 800 bin kamu görevlisi kısa süreli halkla ilişkiler eğitiminden geçirileceği belirtilmiştir.¹¹⁸

Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı (1990–1994); planın kamu kesiminde kapsamlı bir hizmet içi eğitime, tam anlamıyla eğilmediği görülmektedir. Sadece yaygın eğitim başlığı altında, bilim ve teknolojiye yenilikler, haberleşme imkanlarının artması, bilgi toplumu çağına girme eğilimleri, mesleklerin yapısındaki hızlı değişimler, işgücü piyasasının ani isteklerinin ortaya çıkması gibi sebeplerin plan döneminde hizmet içi eğitime daha fazla önem kazandıracağı vurgulanmaktadır.¹¹⁹

Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1996–2000); bu planda yönetici sınıfındaki kamu personelinin üst düzeyde eğitimden geçirilip yönetici formasyonu kazandırılmasının temin edileceği vurgulanmaktadır.¹²⁰

Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (2001–2005); bu planda, kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasında verimlilik etkinliği ve tutumluluğun dolayısıyla da performansın artırılması; kamu kurum ve kuruluşlarında görev teşkilat yapıları arasında uyum sağlanması gerekli sayı ve nitelikte personel istihdamı personelin bilimsel ve teknolojik gelişmelere ışığında eğitiminin sağlanmasının temel ilkelerden biri olacağı vurgulanmaktadır.¹²¹

Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı (2007–2013); kamu kesiminde insan kaynaklarının geliştirilmesi başlığı altında şu ifadeler yer verilmiştir.¹²²

¹¹⁸ Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1985–1989), <http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/plan5.pdf>, ss. 140–147.

¹¹⁹ Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı (1990–1994), <http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/plan6.pdf>, ss. 291–294. Peker, s. 11.

¹²⁰ Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1996–2000), <http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/plan7.pdf>, ss.119.

¹²¹ Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (2001–2005), <http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/plan8.pdf>, s.192.

¹²² Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı (2007–2013), <http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/plan9.pdf>, s.51.

“Kamu personelinin yetkin bir seviyeye ulaştırılması için kamu kurum ve kuruluşlarında etkili bir insan kaynakları planlaması yapılamamaktadır. Kamu personelinin yeterli hizmet için eğitime tabi tutulmaması, kamu çalışanlarının işlerini verimli bir şekilde yürütecek bilgi ve beceriye kavuşmasını engellediği belirtilmektedir.”

Buradan anlaşılacağı üzere planda, ülkemizde etkin bir hizmet için eğitimin yapılmadığı üzerinde durulmuş bu durumda kamu personelinin etkin çalışmasını engellediği ve verimliliğini düşürdüğü üzerinde durulmuştur.

1963’den itibaren yapılan beşer yıllık kalkınma planlarında hizmet için eğitim plan önceliklerine her planda giderek önem verildiği ancak istenilen hedeflere ulaşamadığı görülmektedir. Nitekim her beş yıllık kalkınma planının, bir önceki beş yıllık kalkınma planına yönelik değerlendirme bölümünde “istenilen hedeflere ulaşamadığına” dair ifadeler yer almaktadır. Yukarıda değindiğimiz dokuzuncu kalkınma planında, özellikle bu husus üzerinde durulmuştur.

2.3. Türkiye’de Hizmet İçin Eğitim Birimleri

Türkiye’de hizmet için eğitim faaliyetlerinin uygulanması, yasal olarak ilgili kamu kurum kuruluşları gerçekleştirme durumunda olduğundan, hizmet için eğitimin temelinde ve ilk hareket noktasında da haliyle kamu kurum kuruluşları bulunmaktadır. Çalışmamızın bu kısmında ülkemizde hizmet için eğitim faaliyeti yürüten kuruluşları kurumsal ve kurumlar arası düzeyde ele alarak inceleyeceğiz.

2.3.1. Kurumsal Düzeyde

Türkiye’de kamu kurumlarında hizmet için eğitim faaliyetlerinden öncelikli olarak kurumlar kendi içlerinde sorumludur. Her kurum ve kuruluş işinin niteliği ve gereği olarak personelinin eğitmek dolayısıyla da hizmet için eğitim faaliyetini yerine getirmek durumundadır. Yukarıda değindiğimiz üzere gerek 657 sayılı DMK gerekse kalkınma planları kurumlarda hizmet için eğitim faaliyetlerinin yürütülmesinden sorumlu eğitim birimleri kurulmasını gerekliliği üzerinde durmuşlardır. Çalışmamızın bu kısmında kurumsal düzeyde bazı kuruluşlardaki hizmet için eğitim faaliyetlerinden örnekler verilecektir.

İçişleri Bakanlığı kendi bünyesinde, kaymakam adaylarına yönelik hizmet içi eğitim vermektedir. Kaymakam Adaylarının tabi olacakları stajlar, Kaymakam Adayları Yönetmeliğinin “Kaymakam Adaylarının Yetiştirilmesi” başlıklı Üçüncü Bölümünde düzenlenmektedir. Buna göre; Kaymakam Adayları, normal hallerde aşağıdaki sıra ve ortalama sürelerle Kaymakam Adaylığı staj devresine tabi tutulurlar.

Staj Devresi	Süresi
İl Merkezi Stajı	4 ay
Bakanlık Merkezi Stajı	4 ay
Kaymakam Refikliği Stajı	1,5 ay
Mülkiye Müfettişi Refakatinde Teftiş Stajı	4 ay
Yurt Dışı Stajı	12 ay
Milli Güvenlik Stajı	1.5 ay
Kaymakam Vekilliği Stajı	8 ay
Kaymakamlık Kursu	5 ay

Kaymakam Adaylarının Staj Devreleri ve Süreleri (Uygulama)¹²³

Kaymakam Adayları, İl Merkez Stajını, Kaymakam Refikliğini ve Mülkiye Müfettişi Refakatindeki Teftiş Stajını tamamlayarak görevde en az bir yılı doldurduklarında, Refiki bulunduğu Kaymakam ve Mülkiye Müfettişinin Raporları da göz önünde bulundurularak Vali tarafından değerlendirilir. Olumlu sicil almış ve başarılı görülmüş Kaymakam Adayları, asaletleri Bakanlıkça tasdik edildikten sonra, 4–6 ay süreyle yabancı dil eğitimi alırlar. Bu eğitim son iki yıldır ODTÜ’de düzenlenmiştir. Yurt içi dil eğitiminden sonra, yabancı ülkenin kabul ettiği dil sınavında yeterli puanı alan ve o ülkenin üniversitelerinden acceptance alan Kaymakam Adayları yüksek lisans görmek üzere 1 yıl süreyle; diğer adaylar ise 6 ay–1 yıl süreyle yurt dışına gönderilirler. Yurt dışından dönen Kaymakam Adayları, açık bulunan ilçe kaymakamlıklarına Vekil olarak görevlendirilirler. Kaymakam vekilliği görevini tamamlayan Kaymakam Adaylarına Valiler ilde; Valilik Özel Kalemünde, İl Protokol hizmetlerinde, kalkınma plan ve programlarının uygulanması

¹²³ İçişleri Bakanlığı Kaymakam Adayları Yönetmeliği,

ve izlenmesinde, araştırma hizmetlerinde veya ile ait kanuni hizmetlerin yürütülmesinde görevlendirebilir.

Kaymakamlık kursunun açılacağı tarihe kadar tamamlanmak kaydıyla, kaymakam adaylığı döneminde bir de idareyi ilgilendiren bir konuda olmak üzere “kaymakamlık tezi” hazırlanması gerekmektedir. Kaymakam Adaylarına Yüksek Lisans eğitimi yaptırılması yolunda 1997 yılında yapılan Yönetmelik değişikliğinden sonra Yüksek Lisans eğitimi kapsamında hazırlanacak Lisans Tezinin kaymakamlık tezi olarak kabul edilmesi kararlaştırılmıştır.¹²⁴

Sağlık Bakanlığı da kendi bünyesinde hizmet içi eğitim faaliyetleri yürütmektedir. Bu amaçla bakanlıkça 657 sayılı DMK'nun 214. maddesine dayanılarak hazırlanan Sağlık Bakanlığı Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği hazırlanmıştır. Yönetmelikte, personelin; bilgilerini, verimliliklerini artırma ve yetişmelerini sağlamak suretiyle hizmete ilgisini en yüksek düzeye çıkarmak, daha yukarı göreve ve kadrolara hazırlamak ve Devlet Memurlarının görev ve sorumluluklarını öğretmek, genel haklar ve yasaklar hakkında bilgi vermek amacıyla hizmet içi eğitim faaliyetlerinin yürütüleceği belirtilmektedir. Bakanlık birimlerinde değişik görev ve düzeydeki personelin eğitim ve öğretiminin, işbaşında eğitim, kurs ve seminerler, toplantılar, inceleme gezileri, doktora ve ihtisas eğitimi şeklinde yapılacağı diğer kurum ve kuruluşlarda ise eğitime katılma yayın yoluyla eğitim ve benzeri şekillerde yapılacağı belirtilmektedir.¹²⁵

Emniyet Genel Müdürlüğü de, iç güvenlik hizmetlerinden sorumlu personeli için hizmet içi eğitim faaliyetleri düzenlemektedir. Bu amaçla 2003 yılında, Emniyet Genel Müdürlüğü Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği hazırlanmıştır. Yönetmelikte, Personelin günün değişen koşullarına göre hizmet ile ilgili değişim ve gelişmelere uyumunu sağlamak, personele hizmet alanındaki yeniliklerin, gelişmelerin gerektirdiği bilgi, beceri, uygulama yeteneği ve davranışları kazandırmak, hizmet ile ilgili temel prensip ve tekniklerin, uygulama birliğini sağlamak, Emniyet Teşkilatının çeşitli hizmet dallarında çalıştırılacak uzman personel ihtiyacını karşılamak, gibi

¹²⁴ Atılğan, ss. 141–145.

¹²⁵ Sağlık Bakanlığı Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği

hedeflere yapılacak hizmet içi eğitim çalışmalarının sonucunda ulaşılması beklenmektedir.

Emniyet Genel Müdürlüğü merkez ve taşra teşkilatında yürütülecek olan hizmet içi eğitim faaliyetlerinin yürütülmesinden Eğitim Kurulu ve Eğitim Dairesi Başkanlığı sorumludur. Emniyet Genel Müdürlüğü bünyesinde, değişik görevlerde bulunan veya rütbe, unvan, eğitim durumu açısından değişik düzeydeki personelin hizmet içi eğitimi, oryantasyon eğitimi, işbaşı eğitimi, tamamlama eğitimleri, özel alan eğitimleri, yükselme eğitimleri, geliştirme eğitimleri şeklinde yapılmaktadır. Ayrıca, merkez ve taşra birimlerince personele çalışma alanları ile ilgili daha fazla bilgi ve beceri kazandırmak, teknolojik gelişmeleri ve yeni yöntemleri tartışmak, karşılıklı bilgi ve deneyimlerden yararlanma olanağı sağlamak amacı ile illerde valilik onayı, merkezde Eğitim Dairesi Başkanlığı aracılığı ile genel müdür onayı alınmak suretiyle kurs, seminer, sempozyum, konferans, panel ve inceleme gezileri türünden her türlü hizmet içi eğitim faaliyeti düzenlenebilir.¹²⁶

Ayrıca, Emniyet Genel Müdürlüğü bünyesindeki personel, amacı AB ülkelerindeki polis yöneticilerinin/eğiticilerinin diğer ülkelerdeki polisiye sistemleri, çalışmaları, eğitim faaliyetleri vb. konulardaki uygulamaları yerinde görmek ve karşılaştırmalı olarak inceleme yapmak olan Avrupa Polis Eğitim Kurumları Birliği (CEPOL) değişim programı kapsamında inceleme gezilerine gönderilmektedir. Değişim programında; Öğrenme Ortamı, Toplum Destekli Polislik ve Organize Suçlar olmak üzere üç ana konu belirlenmiştir. Belirlenen bu konularda AB üyesi ülkelerdeki görevliler karşılıklı olarak belirlenen ülkelere ziyaret gerçekleştirmektedir. Bu amaçla, 23 Kasım–10 Aralık 2009 tarihleri arasında Stockholm/İsveç'te “Öğrenme Ortamı” konusunda bir grup personel İsveç Polis Teşkilatında incelemelerde bulunmuştur.¹²⁷

Türkiye’de hemen hemen her kamu kuruluşu, yukarıda örnek verdiğimiz kurumlarda olduğu gibi, kurumsal düzeyde hizmet içi eğitim çalışmaları yürütmektedir. Kurum ve kuruluşlar hizmet içi eğitim faaliyetlerini 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu’nun ilgili maddelerine dayanarak ve kalkınma planlarındaki plan

¹²⁶ Emniyet Genel Müdürlüğü Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği

¹²⁷ Polis Dergisi, Yıl 16, Sayı 63, Ocak-Şubat-Mart 2010, ss. 36–37.

önceliklerini dikkate alarak hazırladıkları, hizmet içi eğitim yönetmeliklerine göre yürütmektedirler.

2.3.2. Kurumlar Arası Düzeyde

Devlet Memurları Kanunu, 216. maddesinde de “ kurumlar arası eğitim ihtiyaçlarını karşılamak üzere Devlet Personel Başkanlığının teklifi ve Bakanlar Kurulu kararnamesiyle kurumlar arası eğitim merkezleri de açılabilceğini” belirtmektedir. Ülkemizde kurumlar arası eğitim yapan kuruluşların başında Türkiye Ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) gelmektedir.

TODAİE, 1952 yılında Ankara Siyasal Bilgiler Fakültesi bünyesinde, Birleşmiş Milletler Örgütünün desteği ile uluslar arası nitelikli, kamu yönetimi alanında eğitim, araştırma ve yayın kurumu olarak kurulmuş ve 1953 yılında faaliyete geçmiştir. Ancak TODAİE'nin bilimsel, yönetsel, mali özerklik ve tüzel kişilik kazanması, 1958 yılında çıkarılan ve 7163 sayılı kanunla mümkün olmuştur.¹²⁸ TODAİE'nin Misyonu, Kamu yönetiminin çağdaş düşüncelere ve yaklaşımlara uygun olarak gelişmesine yardımcı çalışmalarda bulunarak yönetim konusunda eleman yetiştirmek, kamu yönetimi alanında öğretim elemanlarının yetiştirilmesine yardımcı olmak ve memurların yönetim alanında gelişmelerini ve uzmanlaşmalarını sağlamaktır.

Enstitü, bir yandan, yakın gelecekte yöneticilik mevkilerine gelecek genç kamu personelinin akademik bir eğitime tabi tutmakta, diğer taraftan yönetimin uzmanlık alanları için personel yetiştirmek üzere faaliyetlerde bulunmaktadır. Enstitü üst ve orta kademe yöneticiler için de eğitim programları düzenlemekte ve uygulamaktadır. Enstitü bu amaçlarını Öğretim ve Yetiştirme, Araştırma ve Yardım, Derleme ve Yayın olmak üç akademik şube müdürlüğü aracılığı ile gerçekleştirmektedir.

TODAİE, kamuda en az beş yıl çalışmış kamu personelinin başvurabileceği, kamu yönetimi yüksek lisans ve doktora programlarını düzenli olarak sürdürmektedir. Sürekli Eğitim Merkezi aracılığı ile düzenlediği kurum ve

¹²⁸ Gül, s. 7.

kuruluşların gereksinim duydukları kısa süreli kurs, seminer ve benzeri eğitim etkinlikleriyle; Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi ile yerel yönetimlere yönelik eğitim ve projelerle uzun dönemde kazanmış olduğu birikim ve deneyimlerini de sürece katarak yönetimde verimliliği ve hizmetin niteliğini artırmaya destek olmaktadır. TODAİE bu amaçları öğretim ve yetiştirme, araştırma ve yardım, derleme ve yayın etkinlikleri ile gerçekleştirmektedir.¹²⁹

TODAİE'nin bünyesinde bulunan Sürekli Eğitim Merkezi (SEM) tarafından da, kısa süreli eğitim programları çerçevesinde, kamu yönetiminin farklı alanlarında kurs ve seminer, bilimsel toplantılar ve benzeri eğitim programları düzenlenmektedir. SEM her türlü kurum ve kuruluşa istekleri halinde “özel amaçlı” eğitim programları düzenlemekte eğitim danışmanlığı hizmetleri de sunmaktadır.

Hizmet içi eğitim çalışmalarına yönelik TODAİE'nin bünyesinde bulunan diğer bir birimde Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezidir (YYAEM). Merkez, ulusal düzeyde yerel yönetim birimleri ve bağlı kuruluşlarında çalışanlarına yönelik olarak eğitim ve yetiştirme programları düzenlemek, bu kuruluşlara danışmanlık hizmeti vermek, yerel yönetimlerin geliştirilmesine katkıda bulunacak araştırma ve eğitim faaliyetlerini yürütmektedir.¹³⁰

Ülkemizde kamu kesiminde kurumlar arası hizmet içi eğitim yapan en yaygın ve en etkili kuruluş Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü'dür. TODAİE dışında kurumlar arası düzeyde hizmet içi eğitim faaliyeti düzenleyen kuruluşlarda bulunmaktadır. Bunlar arasında Devlet Lisan Okulu, Milli Prodüktivite Merkezi (MPM), Araştırma Geliştirme Eğitim Merkezi (AGEM), Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB), Türkiye Sanayi Sevk ve İdare Enstitüsü ve Üniversiteler gösterilebilir. Ancak bu kuruluşların birçoğu kamudan ziyade özel sektöre yönelik hizmet içi eğitim kuruluşlardır.

Devlet Lisan Okulu; 657 Sayılı DMK'nun 216. maddesine dayanılarak Devlet Memurları Yabancı Diller Eğitim Merkezi adı altında 1974 yılında kurulmuş tur.

¹²⁹ Bilgin ve Diğerleri, s. 38.

¹³⁰ Bilgin ve Diğerleri s. 38.

Amacı, kurumlarınca yabancı dil öğrenmeleri gerekli, görülen personele, yabancı dil öğrenme olanağı sağlamaktır.

Milli Prodüktivite Merkezi (MPM); 1965 yılında 580 sayılı kanun ile kurulan Milli Prodüktivite Merkezi (MPM)'nin kuruluş kanununda kurumun görevleri açıklanmıştır. Bunlar; verimlilikle ilgili teknik yardımlar sağlamak, eğitim ve danışmanlık çalışmaları yapmak, çeşitli araçlarla verimliliği artırıcı bilgiler ve modern yöntemleri yaymak olarak belirtilmiştir. MPM, düzenli eğitim programları ve talep üzerine programlar düzenleyebilmektedir. Programlar kamu ve özel sektöre açıktır. Öncelikli hedef kitle olarak üst ve orta düzey yöneticiler belirlenmiş, ayrıca küçük sanayici, usta ve sekreterler de yer yer bu kapsama dahil edilmiştir.¹³¹

Araştırma Geliştirme Eğitim Merkezi (AGEM); Dernek statüsü içinde kurulan, kamu ve özel kesimdeki yönetim ve öteki meslek elemanları için Türkiye'ye kapsamlı olarak hizmet veren bir kuruluştur. Amacı; yönetim, organizasyon ve eğitim alanlarında bilimsel araştırmalar yoluyla bilgi üretmek, böylece yönetsel ve eğitsel etkinliklerle kurum ve kuruluşların ve insan gücünün niteliğini geliştirerek etkinliğini artırmak suretiyle toplumun sosyal ve ekonomik kalkınmasına katkıda bulunmaktır.¹³²

Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB); Sanayi Eğitim ve Geliştirme Merkezi (SEGEM) ile Küçük Sanayiciyi Geliştirme ve Eğitim Teşkilatı (KÜSGET)'nin 1990 yılında birleştirilmesiyle kurulmuştur. KOSGEB'in başlıca görevleri, Sanayide, araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin desteklenmesi ve faaliyetlerin uygulanması için teknoloji merkezleri, teknoparklar, danışmanlık merkezleri, enstitüler ve benzer merkezlerin oluşturulmasını sağlamak, Üniversiteler ile kamu ve özel araştırma kurumlarındaki bilim ve teknoloji altyapısından işletmelerin yararlanmasını sağlamak, sanayi ve üniversite işbirliğini pekiştirmek, Teknoloji düzeyini yükseltmek amacıyla, mevcut

¹³¹ Öztürk ve Sancak, s. 17.

¹³² Hayrettin Kalkandelen, "Yöneticilerin Yetiştirilmesi- Geliştirilmesi," **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: 18, Sayı: 1, Haziran 1985, s. 112.

teknolojik bilgilere erişmek ve yeni teknolojik bilgiler üretmek, erişilmiş ve üretilmiş bilgileri yaygınlaştırmaktır.¹³³

Türkiye Sanayi Sevk ve İdare Enstitüsü; Enstitü, TÜBİTAK Kuruluş Kanunu 278 ile 2287 ve 1739 sayılı Eğitim Kanunları çerçevesinde 1983 yılında kurulmuştur. Enstitünün amaçları şöylece sıralanabilir: Kamu ve özel kesimde üst ve orta kademe yöneticilerine hizmete yönelik eğitim yapmak, Kamu ve özel kesimde yönetimi geliştirmek, karşılaşılan yönetim sorunlarını çözümlenmek, sanayide üretimi artıracak en son bilimsel ve teknik gelişmeleri ilgililere aktarmak için bilimsel toplantılar düzenlemek, konu ile ilgili yayınlar yapmak.¹³⁴

Üniversiteler, Genel olarak üniversitelerin hizmet içi eğitime katkılarını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür: Seminerler düzenlemek, yıllık konferanslar düzenlemek, eğitim sahasında istişare faaliyetlerinde bulunmak, üyeleri vasıtasıyla ülkedeki birçok çalışmaya katılmak, kütüphane ve neşriyat yoluyla hizmet içi eğitime yardımcı olmak.

2.4. Türkiye’de Hizmet İçi Eğitimde Karşılaşılan Sorunlar

Kurum ve kuruluşlardaki eğitim birimlerinin önemli bir kısmı kendi ihtiyaç ve imkanlarına göre değişik türlerde hizmet içi eğitim programları hazırlamakta ve uygulamaktadır. Ancak bazı gözlemler, görüşmeler ve incelemelerle elde edilen bulgular, hizmet içi eğitim etkinliklerinde birçok sorun nedeniyle amaca tam olarak ulaşamadığını göstermektedir. Kurumların hizmet içi eğitimle ilgili karşılaştıkları sorunlar aşağıdaki gibi sıralanabilir:¹³⁵

a)- Kurumlarda eğitim altyapısının yetersiz olması. Eğitim birimlerinin alt düzey birim olmaları nedeniyle etkinliklerinin sınırlı olması,

b)- İşgücünün temel eğitiminin eksikliği nedeniyle çalışanların basit sorunları çözme becerilerindeki yetersizlikler,

¹³³ Öztürk ve Sancak, s. 17.

¹³⁴ Hayrettin Kalkandelen, **İşletmeler, KİT’ler, Kamu Kuruluşları İçin Hizmet İçi Eğitim El kitabı**, s.111.

¹³⁵ Haydar Taymaz ve diğerleri “Hizmet içi Eğitimde Koordinasyon Sağlanması Toplantısı,” **Milli Eğitim Dergisi**, Sayı:133, Ocak-Şubat-Mart 1997, s.12. Öztürk ve Sancak, s. 82. Çevikbaş, s. 19.

c)- Finansman zorlukları, çalışma barışının bozulması ve sosyal yükler nedeniyle hizmet içi eğitime kaynak ayrılamaması,

d)- İşçi sendikalarının diğer hak ve sorumluluklar kadar mesleki eğitime doğrudan katkıda bulunan projelere destek sağlamaması,

e)- Ücret sisteminin, nitelikli olmayı ve verimliliği teşvik etmemesi,

f)- Kurumlara hizmet içi eğitim verebilecek birimlerin hem sayı hem de nitelik olarak beklenenin gerisinde olması,

e)- Kurumların hizmet içi eğitim çalışmalarının teşvik edilmemesi; hatta tasarruf önlemleri çerçevesinde gerçekleşmesi durdurulan ilk uygulamanın eğitim olması,

g)- Hizmet içi eğitim etkinliklerinde yararlanılan bina, araç ve gereçlerin yetersiz olması,

h)- Hizmet içi eğitim alanında araştırma yapma ve koordinasyon sağlama ile ilgili sorunlarla karşılaşılması,

ı)- Kurumlarda hizmet içi eğitim planlaması, öğretim programı hazırlanması ve uygulanmasında sorunlarla karşılaşılması,

i)- Hizmet içi eğitim etkinliklerine katılan personelin kazandıkları yeterliliklerin belirlenmesi belgelendirilmesi konusundaki yetersizlikler.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KAMU PERSONELİNİN HİZMET İÇİ EĞİTİMİNDE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN ROLÜ

3.1. Bilgi Toplumu ve Bilgi Teknolojileri

Bilgi toplumu, sosyo-ekonomik gelişme sürecinde başta insan faktörü ve bilgi olmak üzere tüm alanlarda yapısal değişimi gerekli kılan, sanayi toplumunun uzantısı olarak ortaya çıkan bilgi toplumu, “Bilgi Ekonomisi”, “Sanayi-Sonrası Toplum”, “Bilişim Toplumu”, “Bilgi Çağı”, benzeri şekillerde ifade edilmektedir. Toffler’in üçüncü dalga olarak adlandırdığı bilgi toplumunda ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal alanda yeni bir yaşam biçimi getirmektedir. Bu yeni gelişmeler yeni davranış biçimlerinin oluşmasına yol açmakta ve toplumu standartlaşma ve merkezileşmenin ötesine taşımaktadır. Bu yeni uygarlık, farklı bir dünya görünümünü de beraberinde getirmekte; zamanı, mekanı, mantık ve nedenselliği ele almada kendi özgül biçimlerini geliştirmekte ve geleceğin politikasının ilkelerinin de kendine göre oluşmasına yol açmaktadır. Geleceğin toplumunda, bilgi işçileri etkin ve belirleyici unsur olacaktır.

3.1.1. Bilgi Toplununun Öncesi

Bilgi toplumu öncesi, MÖ. 2.500.000-MÖ. 8000 yılları arasını kapsayan toplayıcılık ve avcılık toplumu, MÖ. 8000 – MS 1750 yılları arasını kapsayan tarım toplumu ve MS. 1750-1950’ler arasını kapsayan sanayi toplumlarını içermektedir. İnsanların ilk tarih sahnesine çıkmalarıyla geçimlerini çeşitli yiyecek maddelerini toplayarak sağladıkları görülmektedir. Akabinde, gerekli araç ve gereçleri bulmaları ile toplayıcılık yanında avcılık yönlerini de geliştirmişlerdir. İnsanlık tarihinin çok uzun bir kısmını kapsayan toplayıcılık-avcılık dönemi, doğanın gözlenerek ilk bitkilerin ekilmesi ve üretilmesi ile yerini tarım toplumuna bırakmıştır. Böylece, ekilen bitkiler ve beslenen av hayvanları sayesinde eskisine oranla yiyecek konusunda daha güvenli olan insanoğlu, çok farklı dallarda uzmanlaşmaya başlamış ve toplum yapısı önemli ölçüde değişmiştir. Makineleşmeyle birlikte ise sanayi

toplumu doğmuş ve tarıma bağımlılık daha da azalmıştır. Uzmanlaşmanın hat safhaya vardığı bu dönemde, kişiler ve toplumlar arası ilişkilerde eskisine oranla farklılaşmış ve yepyeni bir toplum biçimi ortaya çıkmıştır. Genel olarak kendi kendilerine yeten insanların ve topluların yerine, tarihte ilk kez yiyeceklerin, malların ve hizmetlerin çok büyük bir bölümünün satışa sunulduğu bir dönem ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla MÖ. 2.500.000-MS.1950 yılları arası bilgi toplumundan önceki dönem olarak değerlendirilmiştir.¹³⁶

Toplumsal yapının, ilişkilerin teknolojinin ve hatta bizzat kişilerin bile bilgi toplumu öncesinde geçen 2.500.000 yıl içinde önemli değişiklikler gösterdiği görülmektedir. Geçmiş toplum yapıları dikkate alındığında gelişme sürecinde ne kadar hızlanmakta olduğu (avcılık ve toplayıcılık dönemi 2.500.000 yıl sürerken, tarım toplumu 8.750 yıl ve sanayi toplumu 200 yıl sürmüştür.) ortaya çıkmaktadır.¹³⁷

3.1.2. Bilgi Toplumu

Bilgi toplumu; yeni temel teknolojilerin gelişimiyle bilgi sektörünün, bilgi üretiminin, bilgi sermayesinin ve nitelikli insan faktörünün önem kazandığı, eğitimin sürekliliğinin ön plana çıktığı, iletişim teknolojileri, bilgi otoyolları, elektronik ticaret gibi yeni gelişmeler ile toplumu ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal açıdan sanayi toplumunun ötesine taşıyan bir gelişme aşaması olarak tanımlanabilir.¹³⁸ Bilgi toplumu kısaca şu şekilde tanımlanabilir, bilgiyi üreten, kullanan, yayan, geliştiren ve yaşamın temeline koyan bir toplumdur.

Sosyo-ekonomik gelişme sürecinde başta insan faktörü ve bilgi olmak üzere tüm alanlarda yapısal değişimi gerekli kılan, sanayi toplumunun uzantısı olarak ortaya çıkan bilgi toplumu, “bilgi ekonomisi”, “sanayi-sonrası toplum”, “bilgi toplumu”, “bilgi çağı”, benzeri şekillerde ifade edilmektedir.¹³⁹ Ayrıca, sosyo-ekonomik gelişme sürecinde tarım devrimi birinci dalga, sanayi devrimi ikinci dalga,

¹³⁶ Çetin Murat Hazar, **Bilgi Toplumu**, Turhan Yayınları, Ankara, 2006, ss. 4–15.

¹³⁷ Hazar, s. 16

¹³⁸ Coşkun Can Aktan ve Mehtap Tunç, “**Bilgi Toplumu ve Türkiye**”, Yeni Türkiye Dergisi, Ocak-Şubat 1998, s.118.

¹³⁹ Aktan, s 119. Yaşar Tonta, “Bilgi Toplumu ve Bilgi Teknolojisi”, <http://yunus.hun.edu.tr/~tonta/yayinlar/biltop99a.htm>, (Erişim: 24.04.2010)

enformasyon devrimi veya bilgi toplumundaki gelişmeler ise “üçüncü dalga” olarak nitelendirilmektedir.

Toffler’in Üçüncü dalga olarak nitelendirdiği bilgi toplumu, ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal alanda yeni bir yaşam biçimi getirmektedir. Bu yeni gelişmeler yeni davranış biçimlerinin oluşmasına yol açmakta ve toplumu standartlaşma ve merkezileşmenin ötesine taşımaktadır. Bu yeni uygarlık, farklı bir dünya görünümünü de beraberinde getirmekte; zamani, mekanı, mantık ve nedenselliği ele almada kendi özgül biçimlerini geliştirmekte ve geleceğin politikasının ilkelerinin de kendine göre oluşmasına yol açmaktadır. Geleceğin toplumunda, bilgi işçileri etkin ve belirleyici unsur olacaktır.¹⁴⁰

Enformatik yüzyıl ya da bilgi çağı, bilginin üretim için temel kaynak olduğu, bilgi üretimi ve iletiminin yaygınlaştığı, bilgi üretimi ve dağıtımında çalışanların çoğunlukta olduğu, sürekli öğrenme ve bilgilenme yoluyla değişme ve gelişmenin kaçınılmaz hale geldiği yeni toplumsal ve ekonomik örgütlenme dönemini işaret etmektedir. Bilgi çağı, öğrenmeyi herkes için olanaklı kılan yeni eğitim teknolojilerinin gelişmesine yol açtığı için “Sanayi Devrimi”nden sonra ekonomik, siyasal, toplumsal ve kültürel alanlarda ve ilişkilerde köklü değişimlere yol açacağı ileri sürülmektedir.¹⁴¹

Bilgi Toplumunun temel özellikleri şunlardır;¹⁴²

- a)- Sınırsızlık ve bilginin paradan daha kolay yer değiştirilebilirliği,
- b)-Yukarıya doğru hareketlilik herkesin kolaylıkla formel eğitim olanaklarından faydalanması,
- c)- Bireysel nitelik ve yaratıcılığın ön planda olması,
- d)- İletişim ve bilgi ağlarının geliştirilmesi,

¹⁴⁰ Alvin Toffler, **Yeni Bir Uygarlık Yaratmak**, İz Yayıncılık, İstanbul, 1996, S.43.

¹⁴¹ Refik Balay, “**Küreselleşme, Bilgi Toplumu Ve Eğitim**”, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 2004, Cilt 37, Sayı 2, s. 66.

¹⁴² Aytaç, s. 12.

e)- Bilgisayar yazılım ve programlama sektörlerinin gelişimi,

d)-Bilgi işçilerinin sayısının artması (bilim adamları, teknisyenler, mühendisler, öğretmenler)

e)- Bireyselleşmiş üretim ve tüketim,

e)- Gücün sermayeden bilgiyi elinde tutan teknik ve profesyonel sınıfa geçmesi.

Bilgi toplumunda en önemli girdilerden insan faktörü ve bilginin niteliğinde değişim ortaya çıkmaktadır. Bilgi, hem kişisel bir kaynak olarak, hem de kilit ekonomik bir kaynak olarak görülmektedir. Günümüzde, bilgi toplumunda ise bilgi anlamlı tek kaynak olarak benimsenmektedir. Geleneksel üretim faktörleri yani doğal kaynaklar, emek ve sermaye ortadan kalkmamakta ancak, ikinci plana düşmektedir. Söz konusu üretim faktörleri bilgi sayesinde elde edilebilir kaynaklardır. Burada bilginin niteliği de önemlidir. İşe yarayan bilgi, sosyal ve ekonomik sonuçlar getirebilecek bilgi önem kazanmaktadır. Bilginin oluşumuna katkı verecek ve bilgiyi kullanacak olan ise insandır. Bilgi toplumunda diğer önemli girdi insan faktörü olmaktadır. Burada, düşünsel anlamda emek faktörünün gelişimi, insana yapılacak yatırımlar ön plana çıkmaktadır.

3.1.3. Ev Merkezli Toplum

İnsanların özel yaşamının çoğunu geçirdiği ev, postmodern toplumda Toffler'in deyimıyla "toplumun merkezi" haline gelmiştir. Bilgi toplumu ile beraber ev bireysel etkinliklerin icra edildiği bir yer haline gelmektedir. Bilgi toplumu sürecinde evin barınma yeri fonksiyonu yanında bir çalışma ortamı olarak üretim-tüketim merkezi olması söz konusudur. Bilişim teknolojisi ev merkezli üretim ve tüketim olgusunu ortaya çıkarmıştır. Özellikle tele-internet bankacılık sistemleri ile 24 saat evden telefon-bilgisayar aracılığıyla işlemlerin yapılabilmesi, bankaya gitmeye gerek kalmadan şube bankacılığının yavaş yavaş tarihe kavuşmasına neden olmaktadır. Ev merkezli alışveriş olgusu da daha yaygın olarak gündemdedir. İnsanlar bilgisayarın ya da televizyonun karşısına geçerek ya da telefonla kredi kartı

desteği ile istediği hizmete ulaşabilme ve kullanabilme olanağına sahiptir. Televizyon ya da internet aracılığıyla eğitimin g¼ncelleřtirilmesi (uzaktan ¼đretim) etkin şekilde uygulamaktadır.

Ev merkezli t¼kretim olgusu yanında ev merkezli ¼retimde gelişmektedir. Sanayi sonrası toplumların hizmet ekonomilerinde çalışan işçilerinin birçoğu ¼retim sekt¼r¼nden ziyade bilişim alanında çalışmaktadır. ¼zellikle, bilgi işçilerinin kentlerin kalabalık merkezlerinde bulunan b¼rolara, pahalı ve zaman alıcı yolculuklar yapma yerine evde oturup çalışmaları gitgide m¼mk¼n hale gelmektedir. Evlerin birçoğu, telefonla ulusal ve uluslar arası bilgisayar ağlarına bağlanmış olan bir kişisel bilgisayar ve modemden oluşan d¼ř¼k maliyetli bir “işyeri” haline gelmektedir. şu halde “elektronik eve iş verme” birçok yeni ev işçisinin ¼zellikle mimari, muhasebecilik, rekl¼mcılık, bilgisayar programcılığı, şirket danışmanlığı, y¼ksek¼đrenim ve avukatlık gibi alanlardaki profesyoneller açısından bir temel hale gelmektedir.¹⁴³

3.1.4. Bilgi Teknolojileri

Bilgi teknolojileri, bir bilginin toplanması, işlenmesi, saklanması ve gerektiğinde herhangi bir yere iletilmesini ya da herhangi bir yerden bu bilgiye erişilmesi bug¼n için elektronik, optik vb. tekniklerle otomatik olarak sağlayan teknolojilerin b¼t¼n¼ bilgi teknolojileri olarak tanımlanmaktadır.¹⁴⁴

Bilişim, İnsanoğlunun teknik, ekonomik ve toplumsal alanlardaki iletişiminde kullandığı ve bilimin dayanağı olan bilginin ¼zellikle elektronik makineler aracılığıyla d¼zenli ve akla uygun bir biçimde işlenmesi bilimi, enformatik olarak tanımlanabilir. Çağdaş uygarlığın ulaştığı bilgi d¼zeyi ve son 20 yıl içerisinde bilim ve teknolojideki baş d¼nd¼r¼c¼ gelişmelerin meydana getirdiği bilgi patlaması ve bilgi teknolojilerinin toplumsal ve ekonomik gelişmeye sundukları olanaklar dikkate alındığında g¼n¼m¼zde bilişimin ¼nemi de giderek daha da artmaktadır.

¹⁴³ Aytaç, s.19.

¹⁴⁴ Ceyhun Yurdakul ve Ufuk ağlayan, **Bilgi Teknolojileri T¼rkiye İçin Nasıl Bir Gelecek Hazırlamakta**, T¼rkiye İş Bankası Yayınları, Ankara, 1997, ss. 16–17.

Bilişim toplumun özellikleri, çoklu iletişim araçları ve diğer yüksek teknolojilerin meydan getirdiği ortamda yaşayan toplulukların hayat biçimlerinde görülmektedir. Önümüzdeki 15 yıl içinde bilişim toplumu kaynak fikirlerinin bilgi toplumuna (bilgi ürünleri üretimine dayanan toplum) dönüşeceği tahmin edilmektedir.¹⁴⁵

Bilgi teknolojileri donanım, yazılım ve veri tabanı olmak üzere başlıca üç elemana sahiptir. Donanım, girdi çıktı birimleri, merkezi işlem birimi, veri ve programlar için ikincil bellek tüm bu donanımlar ve kullanıcı arasında işbirliği sağlayan iletişim birimleri gibi bilgisayarların fiziksel yapısını oluşturan beş farklı araç ve teçhizattan oluşmaktadır. Donanım ve özellikle kişisel bilgisayarlarda, Avrupa birliği pazarına yüzde 70 oranında ABD ve Japonya firmaları hakim durumdadır. Donanım faaliyetlerini yönlendiren komutlar ise genel olarak yazılım olarak adlandırılmaktadır. Yazılımlar sistem ve uygulama olmak üzere iki farklı amaç için geliştirilmişlerdir. Sistem yazılımları, donanıma ait alt elamanların faaliyetlerini koordine, ana ve yardımcı bellek arasındaki hareketi kontrol ederek, girdi, çıktı ve merkezi işlem birimleri arasındaki bilgi akışını denetlemektedir. Uygulama yazılımlar, kullanıcı ve yöneticilere yardımcı olmak üzere veriler üzerinde işlem yapmak için yazılan programlardır. Kullanıcıların sistem üzerinde daha fazla bilgi sahibi olması gerekmemektedir. Ancak uygulama yazılımları konusunda derinliğe bilgi sahibi olmaları ve hatta bu programların yazılımlarına katkıda bulunmaları, bu programların etkili ve verimli kullanımları bakımından önemli avantajlar sağlamaktadır. Veri tabanı, uygulama yazılımları tarafından kullanılacak tüm verileri içermektedir. Veriler veri tabanı yönetimi yazılımları ile yönetilen dosyalarda toplanmakta ve verilerle bilgiler, bilgisayar teypleri, CD'ler, DVD'ler, disketler ve taşınabilir bellekler (flash bellek) kullanılarak veri tabanlarında tutulmaktadır.¹⁴⁶

Günümüzde bilgi teknolojilerinin en önemli aracı bilgisayardır. Gelişen dünyada her yere taşınabilir dizüstü bilgisayarlar ve i-phoneler (cep bilgisayarı) sayesinde bilgiye her yerden erişim mümkündür. Şüphesiz bunda günümüzün en

¹⁴⁵ Aytaç, s. 11.

¹⁴⁶ Hazar, s. 123.

önemli veri ve iletişim kaynaklarından biri haline gelen internetin rolü büyüktür. İnternet sayesinde her yerden ve herhangi bir zaman koşulu olmadan bilgiye ulaşmak mümkündür. Aşağıda bilgi teknolojilerinin en önemli araçları olan bilgisayar ve internet ve multi-medya konularına değinilecektir.

3.1.4.1. Bilgisayarlar

Bilgisayarlar ilk olarak askeri kökenli olarak ortaya çıkmış ve geliştirilmiştir. Amerika Birleşik Devletleri Savunma Bakanlığı tarafından top mermilerinin menzilini hesaplamak üzere planlanan ENIAC adlı ilk büyük boyutlu bilgisayarın yapımı 1946 yılında tamamlanabilmiştir.¹⁴⁷ Savunma Bakanlığı için Pensilvanya Üniversitesi'nde o zaman transistör, entegre olmadığı için elektron tüpleri yani radyo lambaları kullanılarak gerçekleştirilen ilk dijital bilgisayar olan ENIAC, yirmi bin elektron tüpü, yetmiş bin direnç, 1500 telefon rölesi, 6 bin anahtar, 18 bin vakum tüpüyle 30 ton ağırlığında muazzam elektrik tüketen büyük bir makineydi.

1947 yılında ilk transistörün bulunmasıyla bilgisayar alanında bir devrim olan mikro elektroniğe giriş yapılmıştır. Böylece ilk mikro işlemciyi kullanan 1 kilobytelik 4004 1971 yılında devreye girmiş bunu da sırasıyla, 8008, 8085, 8086, 80186, 80286, 80386, 80486 ve Pentium 1, 2, 3, 4 aileleri birkaç yıl arayla ortaya çıkmıştır. Bilgisayar alanında öncelikli olarak hız ve bellek kapasiteleri artmaya başlamıştır. Başlangıçta 1 kilobyte önemli iken günümüzde gigabyte önemli hale gelmiş ve 500 gigabyte belleğe sahip bilgisayarlar ortaya çıkmıştır. Bilgisayar teknolojisi baş döndürücü bir hızla her geçen gün gelişmektedir. 1960'lı yıllarda tonlarca olan devasa bilgisayarların yerini günümüzde dizüstü (notebooklar) ve cep bilgisayarları (iphone) almıştır. Eğer otomotiv sektörü 1946 yılından günümüze kadar geçen sürede bilgisayarinkine benzer bir gelişme gösterebilseydi, bugün aşağı yukarı 2,5 dolara Rolls Royce'u almak ve bu arabanın deposunu 4 litre benzin koyarak dünya turu atmak pek ala mümkün olabilecekti.¹⁴⁸

Bilgisayar teknolojisindeki bu hızlı gelişme, dev bilgisayarların küçülmesinin yanında ucuzlamalarına da yol açmış bu da bilgisayarların yaygın ve bireysel olarak

¹⁴⁷ Hazar, s. 130.

¹⁴⁸ Duran Hacınlıyan, "Bilgisayarın Yarını ve İnsan", **Yarına Koşan Bilim**, Yapı Kredi Yayınları, İstanbul, 1993, s. 154.

kullanımını olanak sağlamıştır. Günümüzde karmaşık ve yoğun veri yığınları ile çalışan kurumlar, üretim istatistikleri, model geliştirme çalışmaları, haberleşme, muhasebe, stok kontrolü, baskı işleri ve üretim otomasyonu gibi alanlarda bilgisayardan yararlanılmaktadır.¹⁴⁹ Bilgisayar alanındaki gelişen ileri teknoloji, klasik ve eski teknolojiye göre daha az üretim girdisi (emek, doğal kaynaklar, enerji vb.) kullanmak suretiyle üretim yapılmasına imkan sağlamaktadır. Diğer yandan, mikrobilgisayarların gelişmesiyle, bilgisayar bu alanda uzman olmayan kişilerinde kullanım alanına girmiş ve böylece bireylerde kişisel olarak bilgisayarlardan yararlanmaya başlamış PC (Personel Computer) kavramı ortaya çıkmıştır. Böylelikle birçok alanda kullanılan bilgisayarlar insanların evlerine girmiş haberleşmeden iletişime, veri depolamadan eğitime kadar birçok alanda bireylere kolaylıklar sağlamıştır. Kişisel bilgisayarlar eğitim alanında özellikle okulda öğretmenlere ders anlatımında öğrencilere de dersi takip etmede ve ödev hazırlamada büyük kolaylıklar sağlamıştır. Bilgisayar sayesinde dersler öğretmenler tarafından Microsoft Power Point gibi programlar vasıtasıyla slaytlar şeklinde hazırlanarak derslerde projektör aracılığıyla perdeye yansıtılarak görsel olarak verilebilmektedir. Öte yandan bilgisayarlar yoğun ansiklopedik bilgilerin taranmasında ve yabancı dil öğrenilmesi konularında insanların hizmetindedir. Ayrıca geliştirilen yeni bir teknoloji ile compact diskler (CD-ROM- DVD-ROM) kişisel bilgisayarlarda lazer optik okuyuculu compact disk sürücülerini vasıtasıyla kullanılmaktadır. Böylece CD-ROM ve DVD-ROM'larla filmler ve müzik eserleri bilgisayarlardan sesli ve görüntülü olarak izlenebilmektedir.¹⁵⁰

Günümüzde bilgisayar teknolojisi giderek daha küçük ve taşınabilir bilgisayarlara doğru bir gelişim göstermektedir. Özellikle son 5 yılda laptoplar (dizüstü bilgisayar) hızlı bir şekilde yayılmıştır. Laptoplar sayesinde bilgisayar her yere taşınabilir bir hale gelmiş ve insanlar her yerde bilgiye erişme imkanına kavuşmuşlardır. Diğer yandan, cep telefonu teknolojisindeki baş döndürücü gelişmeyle beraber bilgisayarlı cep telefonları yaşamımıza girmiştir. Cep telefonları sayesinde bilgisayar bir bakıma cebimizde taşınır hale gelmiştir. Ayrıca mobil

¹⁴⁹ Ayşe Yıldız Özsalmanlı, "Bilgi Teknolojilerinin Türkiye'de Kamu Personel Yönetimi Üzerine Etkileri" Yayınlanmamış Doktora Tezi", **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İzmir, 2002, s. 48.

¹⁵⁰ Yıldız Özsalmanlı, s. 48.

telefonlarda son günlerde gelişen internet teknolojisi sayesinde cep telefonu ile zaman ve yer koşulu olmaksızın internete girmek mümkün hale gelmiştir. Örneğin; ülkemizde geçen yıl mobil telefon şirketleri tarafından kullanıma sunulan 3G ile birlikte, mobil telefonlardan her yerde ve her an internete kablosuz hızlı bir şekilde erişim ve mobil telefonlarla görüntülü ve sesli görüşme yapabilme imkanı ortaya çıkmıştır.

3.1.4.2. İnternet

İnternet, dünya genelindeki bilgisayar ağlarını ve kurumsal bilgisayar sistemlerini birbirine bağlayan elektronik iletişim ağıdır. İnternet, çok protokollü bir ağ olup birbirine bağlı bilgisayar ağlarının tümü olarak da tanımlanabilir. Binlerce akademik, ticari, devlet ve serbest bilgisayar ağlarının birbirine bağlanmasıyla oluşmuştur. Bilgisayarlar arasında bilgi çeşitli protokollere göre paketler halinde transfer edilir. İnternet üzerinde elektronik posta ve birbirine bağlı sayfalar gibi çok çeşitli bilgiler ve hizmetler vardır. Ayrıca internet üzerinden oyunlar da oynanabilir.

Kişisel bilgisayarlar ile İnternet'e bağlanabilmek için genellikle bir telefon hattına ihtiyaç bulunmakla beraber uydu, kablo ve wi-fi diye adlandırılan radyo yayınlarla da internete bağlanılabilir. Günümüzde, analog modemlerin yerini daha hızlı ve daha az hatalı olan dijital (ADSL) modemler almaktadır. Bunların kullanım ücretleri, çoğul katılımın artması sayesinde makul ödenebilir düzeye inmektedir. ADSL bir analog modemden 10x-1500x kez hıza sahiptir.

Günümüzün en önemli veri ve iletişim kaynaklarından birisi haline gelen internetle ilgili çalışmaların başlangıcında, Amerika Birleşik Devletleri Savunma Bakanlığı'nın o zamanlarda da geleneksel olarak nitelendirilen devre anahtarlamalı telefon sistemi, soğuk savaş döneminde daha güvenilir bir şekilde kullanılacak bir iletişim sistemi geliştirilmesi istediği bulunmaktadır. Paket anahtarlama ilkesi ile çalışan ilk bilgisayar ağının Aralık 1968'de BBN firmasına nihale edilmesiyle dört düğümünden ve 56 kbps hızında iletişim hatlarından oluşan ve ARPANET olarak adlandırılan tek bir terminalden diğer bilgisayarların kullanılmasına dayalı deneysel Aralık 1969'da çalışmaya başlamıştır. Bu ağ kısa bir süre içinde, ARPA projelerini

yürüten tüm eğitim ve araştırma kurumlarını içine alacak biçimde genişletilmiş ve 1983’de ağın askeri bölümleri MILNET adı altında yeniden organize edilmiştir.¹⁵¹ 1980’li yıllarda Amerika Birleşik Devletleri bilim araştırma kurumu (NSF) tarafından ARPA projeleri yürütmeyen üniversite ve araştırma kurumlarının da ARPANET’e bağlanması amacı ile önce CSNET ağı, daha sonrada 1984 yılında NSFNET ağı işleme alınmıştır.¹⁵²

İnternetin, 1986’da Amerika Birleşik Devletleri’ndeki ve dünyanın diğer bölgelerindeki kurumlara eğitim araştırmaları ve ticari amaçlar için açıldığı görülmektedir. 1990 yılında büyük oranda ticari hale gelen internet artık dünyanın dört bir yanından milyonlarca kişi yaklaşık bir milyon host (yönlendirici bilgisayar) aracılığıyla birbirine bağlanmaktadır. Ancak günümüzde kaç milyon host olduğunu tam olarak bilinmemektedir. Örneğin; Norveç’te her bin kişiye 500 civarında host düşmektedir. 1990 yıllardan günümüze İnternet kullanımı çok büyük bir hızla artmaktadır. Nitekim 1990 yılında dünya çapında 100 bin olan internet kullanıcı sayısı, günümüzde 500 milyona yaklaşmıştır. İnternet bağlantılarındaki gelişim ve artış şüphesiz telefon bağlantılarının sayısının ve özellikle fiber optik sayesinde kapasitelerinin genişlemesidir. Bugün fiber optik sistemler sayısında bir saç telinden ince tek bir kablo ile 30 bin telefon görüşmesi aynı anda yapılabilmektedir.¹⁵³ Radyo, televizyon ve internetin bulunuşundan 50 milyon kullanıcıya ulaşmak için geçen süre incelendiğinde; radyo için 38 yıl, televizyon için 13 yıl iken, internet için sadece 5 yıldır.

3.1.4.3. Multi-Medya

Multi-Medya yazılı metin, çizgi grafikler, fotoğraf, film ve ses gibi bilgilerin bir araya getirilerek numaralanması ve hacminin küçültülerek kullanılmasıdır. Gelecekte bir bakıma kağıtsız iletişim sağlanacak, insanlar evde çalışarak, çalışmalarını multi-medya teknolojisi sayesinde istedikleri yere aktarabileceklerdir. Multi-medya teknolojisindeki gelişmeler neticesinde ortaya çıkan elektronik

¹⁵¹ Hazar, ss. 132–133.

¹⁵² Yurdakul ve Çağlayan, ss. 31–32.

¹⁵³ Onur Öymen, **Geleceği Yakalamak**, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2000, s. 22.

yayıncılık sayesinde klasik kitapların yerini elektronik kitaplar alacaktır.¹⁵⁴ CD-ROM ve DVD-ROM'lar sayesinde çok büyük hacimdeki görüntü, ses ve veriler kaydedilebilmekte ve bunlar etkili, ucuz ve hızlı bir biçimde dağıtabilmektedir. İstenilen zaman ve yerde bu verilere CD ve DVD vasıtasıyla bilgisayar veya televizyon üzerinden erişilebilmektedir. Bilgi teknolojilerindeki hızlı gelişim şüphesiz multi-medya teknolojilerinde de kendisini göstermiştir. CD ve DVD'lerin yerini günümüzde küçük taşınabilir bellekler (USB bellek) almaya başlamıştır. Bu bellekler sayesinde çok büyük boyutlu görüntü, ses ve veriler taşınabilir hale gelmiştir.

Bu alanda önemli bir gelişme de elektronik kütüphanelerdir. Elektronik kütüphaneler sayesinde internet üzerinden milyonlarca kaynağa evimizde oturduğumuz yerden erişmek mümkün duruma gelmiştir. Örneğin; ülkemizden binlerce kilometre uzaklıktaki Amerika Birleşik Devletleri'ndeki bir kütüphanenin internet sitesindeki elektronik kitaplara oturduğumuz yerden erişmemiz mümkün hale gelmiştir.

3.2. Gelişmiş Bazı Ülkelerde ve Türkiye'de Bilişim Teknolojilerine Yönelik Uygulamalar

Çalışmamızın bu kısmında gelişmiş bazı ülkelerde ve Türkiye'de bilişim (bilgi) teknolojilerinin günümüze kadar olan gelişimine ve bilişim teknolojilerinin uygulama alanlarına değinilecektir.

3.2.1. Gelişmiş Bazı Ülkelerde Bilişim Teknolojilerine Yönelik Uygulamalar

Amerika Birleşik Devletleri; Bilgi teknolojisi alanında ABD'deki hızlı gelişmeleri diğer ülkeler oldukça uzaktan izlemektedir. Sınırlı alanlar dışında bütün önemli buluşlar ve yeni ürünler bu ülkede ortaya çıkmaktadır. ABD'nin donanım alanındaki mutlak hâkimiyeti, diğer ülkelerin sürekli net ithalatçı olmasına yol açmıştır. Yazılım alanında ABD dünyanın tek net ihracatçı ülkesi konumundadır ve yakın gelecekte yerini alabilecek bir ülke görünmemektedir.¹⁵⁵ Ancak yine de

¹⁵⁴ Yıldız Özsalmanlı, s. 48.

¹⁵⁵ Eyüp İlyasoğlu, **Türk Bilgi Teknolojisi ve Gümrük Birliği**, İş bankası Yayınları, Ankara, 1997, s.7

özellikle Japonya'nın rekabetinden rahatsız olmaya başlayan ABD'nin gelişmelerin gerisinde kalmamak için bir takım önlemler alma gereği hissettiği de bir gerçektir. ABD'deki Mikroelektronik ve Bilgisayar Teknolojisi Birliği, (MCC) Japonlarla ileri teknoloji konusunda rekabet edebilmek için 10 büyük Amerikan şirketi (Advanced, Motorola, Digital Equipment vb.) tarafından 1982 yılında kurulmuştur.

Birlik, 1983 yılında, Teksas Üniversitesi'nin elektronik ve bilgisayar dalında ülkenin en iyi eğitimini ve öğrencilerini vermesini de göz önüne alarak, Austin Teksas'ta çalışmalarına başlamıştır. Burada ABD'nin aziz çalışması ve başarıya miti olarak görülen Kaliforniya'daki Silikon vadisi ve Boston'daki Route 128 merkezlerindeki gibi, ileri bilgisayar sanatı, takip eden paketleme, software ve bilgisayar yardımcı düzenleme ve üretim konularında yoğun çalışma yapmaktadır. ABD'de bilişim teknolojileri alanında özellikle eğitim konusunda büyük gelişmeler yaşanmaktadır. Örneğin; Penn State Üniversitesinde bazı dersler b-Öğrenme yönetimi kullanılarak yürütülmektedir. Bu üniversitede istatistiğe giriş dersi online workshop yapılarak, 3 haftadan 1 haftaya indirilmiş, öğrencilerin temel kanunları öğrenmesi daha kolay gerçekleşmiş maliyetlerde yüzde 30 oranında düşüş sağlanmıştır.¹⁵⁶

Fransa; gelecekte hayati bir rolü olduğunu düşündükleri telekomünikasyon ve bilgisayar konusuna büyük bir ilgi göstermektedirler. Fransa bilgisayarların ve bilgi işlemlerin demokratikleşmesi hakkında görüşler belirtmekte ve sosyal bir bakış açısından bu teknolojilerin geliştirilmeye çalışılması gerektiğini ileri sürmektedir. Telefon sisteminin yenilenmesi ihtiyacının bir parçası olarak, otuz milyon bilgisayar terminali dağıtılmasına ve bütün telefon rehberlerinin elektronikleştirilmesine dair bir planı gündemine almıştır. Fransa daha sonra elektronik sanayileri devler destekli tek bir yapı halinde birleştirecek bir mega plan ilan etmiştir. Bilgisayar destekli tasarım, güçlü ve küçük bilgisayar imalatı, konuşmayı algılama teknolojilerinin geliştirilmesi ve benzeri konulara kendini odaklamaya çalışmıştır. Fransızlar, yine oldukça merkezi mahiyette olan, bilgisayarlılığın Üçüncü Dünya'nın problemlerine uygulanmasına yönelik Hükümetler Arası Enformasyon Bürosu adında bir araştırma

¹⁵⁶ <http://commons.ucagary.ca>, (Erişim: 21.02.2010)

merkezi kurmuşlardır. Fransa'daki bu Yapı Amerika Birleşik Devletleri'nin aksine tek bir merkez şeklinde örgütlenmektedir.¹⁵⁷

Japonya; Bilişim teknolojileri alanında ABD'nin tek rakibi konumunda olan Japonya önümüzdeki 25 yıl içinde daha iyi ve daha hızlı şebekeler geliştirmek üzere, Japon Enformasyon İşletme Geliştirme Merkezi'nin (JIPDEC) Japonya'nın enformasyon alt yapısını tartışmaya açan ve yine aynı bakanlığın pilot uygulama kenti olarak seçilen Kansai'de neler tasarlandığını özetleyen “Kansai İçin Yeni Kuşak İletişim Projesi” adlı raporla birlikte 250 milyar dolar harcamayı hedeflemektedir.

Malezya; hükümet, mültimedya süper koridoru kurmak için en az 15 milyar dolarlık yatırım yapmaktadır. Proje, Kuala Lumpur'un güneyinde, yazılım şirketleri için akıllı binaların çok uluslu şirketlerin bölge merkezlerinin, bir mültimedya üniversitesinin, “putrajaya” adı verilen kağıtsız bir yönetim merkezinin ve “Cyberjaya” adı verilen yeni bir şehrinde içinde yer alacağı 750 kilometre karelik bir alanı kapsamaktadır. elde edilecek kara on yıllık bir vergi muafiyeti uygulamak suretiyle, Intel, Microsoft, Nippon Telegraph, Oracle, Sun Microsystems'in de içinde yer aldığı 40'ı aşkın yerli ve yabancı şirketle temas kurularak, yazılım ve donanım tedarikçisi firmalar arasında, belli endüstri standartları ve bütünleşik mültimedya ürünleri ve hizmetleri grubu oluşmasının sağlayacak bir ilişki ağı yaratılmaya çalışılmaktadır.¹⁵⁸

3.2.2. Türkiye'de Bilişim Teknolojilerine Yönelik Uygulamalar

Bilgi toplumunun temel araçlarının başında gelen bilgisayarla Türkiye'de tanışan ilk üniversite İstanbul Teknik Üniversite'sidir. Bu üniversite tarafından bir IBM 1620, 1964 yılında alınmış, daha sonra ona göre çok daha hızlı çok daha kapasiteli bir bilgisayar olarak iç bellek kapasitesi 300 kilobyte dikside 40 megabyte

¹⁵⁷ Alvin Toffler, **Dünyayı Nasıl Bir Gelecek Bekliyor**, Çev. Murat Çiftkaya, İz Yayıncılık, İstanbul, 1994, s. 87.

¹⁵⁸ Hazar, s. 124.

olan bir Burroughs marka bilgisayar kiralanmıştır.¹⁵⁹ Bilgisayar açma konusunda bu ilk adımlardan sonra, daha çok tüketici sıfatıyla ülkemiz yoğunluğu gittikçe artan bir bilişim ortamı içine girmiştir. Günümüzde ise her kamu kuruluşunda ve özel sektör kuruluşlarında bilgisayar bulunmaktadır. Bilgisayar kullanımının sektörel analizine baktığımızda ise yüzde seksen sekiz ile hizmetler sektörü başta gelmektedir. Üretim konusunda ise ülkemiz üretimden çok bilgi teknolojileri alanında tüketime yönelmektedir. Ülkemizde bilgisayarların ithal parçalardan montajı dışında üretim faaliyeti oldukça azdır. Türkiye’deki sistem ve genel uygulama yazılımları bütünüyle Amerika Birleşik Devletleri şirketlerinin egemenliği altındadır ve ticari uygulama paketleri dışında, yazılım ve üretim faaliyeti oldukça sınırlıdır.¹⁶⁰

Türkiye, internet öncesi ilk küresel bilgisayar ağları ile bağlantısını 1986 yılında, Anadolu ve Ege Üniversitelerinden ulaşılan BITNET ile sağlamıştır. 1986 ile 1993 yılları arasında çok sayıda üniversitenin TÜVAKA (Türk Üniversite ve Araştırma Kurumları Ağı) sistemi çerçevesinde enteraktif olmayan BITNET’e bağlandıkları görülmektedir. 1991 yılı sonlarında TÜBİTAK ve ODTÜ’nün TR-NET işbirliği ile DPT’nin araştırma projelerine uygun olarak başlattığı internet çalışmaları 12 Nisan 1993 yılında 64 kilobit /sn hızındaki ODTÜ-Washington (NSFNET) internet bağlantısının kurulmasıyla meyvelerini vermeye başlamıştır. 1993 yılında birkaç üniversitesinin interneti öğrenme ve bunu tanıtmaya faaliyeti içinde olmasından ve çeşitli kamu kuruluşlarının da sistem içine girmeye başlamalarından sonra 1994 yılında özel sektörde bu faaliyetlere başlamıştır. Amacı, üniversiteler ve araştırma kurumları arasında etkileşimli bir bilgisayar ağı kurmak, işletmek, bilgi üretimine yardımcı olacak nitelikte bilgi teknolojileri desteği sağlamak ve bu ağ üzerinden Türkiye’nin bilgi üretimine katkıda bulunacak bilgi hizmetleri sunmak olan ULAKBİM (ulusal akademik ağ ve bilgi merkezi) 1996 yılında TÜBİTAK Başkanlığı’na bağlı bir hizmet birimi olarak kurulmuştur.¹⁶¹

Genel çaplı bir internet bağlantısı konusunda ise, 1997 yılı Temmuz ayında, ülkenin enformasyon teknolojileri alanında gelecekte izleyeceği stratejiye ilişkin

¹⁵⁹ Duran Leblebici, “Bilgisayarın Yarımı ve İnsan”, **Yarına Koşan Bilim Dergisi**, İstanbul, 1993, s.150

¹⁶⁰ İlyasoğlu s.8

¹⁶¹ Hazar, s. 158.

“Türkiye Ulusal Enformasyon Alt Yapısı Ana Plan-Türkiye Bilgi Toplumu 2010” (TUENA) projesi, ulaştırma bakanlığı koordinatörlüğünde, TÜBİTEK-BİLTEN tarafından başlatılmıştır. Konuyla ilgili olarak bir Yürütme Grubu oluşturulmuş ve ilgili kamu ve özel sektör kuruluşları bakanlık çatısı altında yer almışlardır. TUENA projesi, “Durum Saptaması”, “Dünyadaki Eğilimler”, “Altyapı Planlaması”, “Ulusal Katkı Payı Belirleme” ve “Kurumsal Yapılanma” gibi alt iş paketlerinden oluşmaktadır.¹⁶²

Ayrıca, ülkemizde Beş Yıllık Kalkınma Planlarında bilişim teknolojilerine yönelik plan hedefleri yer almaktadır. Örneğin; sekizince beş yıllık kalkınma planında (2001–2005) çerçevesinde, “Bilgi Ekonomisi”, “Bilim, Teknoloji ve Yenilikçi Buluşlar”, “Elektronik Sanayi ve Rekabet Edebilirlik”, “Haberleşme, İletişim, Tele-iletişim Alt Yapısı ve İşletmeciliğinin Türkiye’nin Gelişme ve Tanıtım Stratejilerinde Kullanılması”, “Bilişim Teknolojileri ve Hizmetlerinin Türkiye’nin Gelişme ve Tanıtım Stratejilerinde Kullanılması”, “Dünyadaki Gelişmeler, Küreselleşmenin Ülke Menfaatleri, Türkiye Optimali ve Gelişme Fırsatları Açısında Değerlendirilmesi, Türkiye’nin Jeostratejisi ve Sunduğu İmkanlar” gibi bilgi toplumuyla ilgili komisyonlara yer veren DPT’nin VII. beş yıllık kalkınma planı çalışmalarında, elektronik sanayi raporu ve elektronik sanayi özel ihtisas komisyonunun telekomünikasyon alt sektör raporu ele alınmıştır.¹⁶³

3.2.2.1. E- Dönüşümde Türkiye’nin Durumu

Bilgi ve iletişim teknolojileri alanında dünyadaki gelişmelere paralel olarak Türkiye’de 2003 yılında e-Dönüşüm Türkiye Projesi başlatılmıştır. Söz konusu projenin koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesiyle ilgili olarak Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı görevlendirilmiştir. Bu görevin yerine getirilmesi amacıyla DPT bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı kurulmuştur. E-dönüşüm Türkiye’nin amaçları aşağıdaki gibidir;

a)- BİT alanındaki gelişmelerden vatandaşların, işletmelerin ve kamu kurumlarının maksimum faydalanmalarının sağlanması,

¹⁶² Hazar, s. 159.

¹⁶³ Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (2001–2005), <http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/plan8.pdf>.

b)-Vatandaşlara daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip bir devlet yapısının oluşturulması,

c)- BİT politikaları ve mevzuatının, öncelikle AB müktesebatı çerçevesinde gözden geçirilerek yeniden düzenlenmesi ve bu konuda e-Avrupa+ kapsamında aday ülkeler için öngörülen eylem planının Türkiye'ye uyarlanması, amaçlanmaktadır.

E-dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında, AB'nin e-Avrupa+ eylem planının hedefleri ile uyumlu, 2003–2005 yıllarını kapsayan, 2003–2004 e-dönüşüm Türkiye Kısa Dönem Eylem Planı ve 2005 e-Dönüşüm Projesi Eylem Planı hazırlanmıştır. DPT tarafından Mayıs 2006'da, Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşümü için 2006–2010 yıllarını kapsayan "Bilgi Toplumuna Stratejisi" oluşturulmuştur. Stratejinin vizyonu şu şekildedir.¹⁶⁴

"bilim ve teknoloji üretiminde odak noktası haline gelmiş, bilgi ve teknolojiyi etkin bir araç olarak kullanan, bilgiye dayalı karar alma süreçleriyle daha fazla değer üreten, küresel rekabette başarılı ve refah düzeyi yüksek bir ülke olmak."

Bilgi toplumunun ve bilgiye dayalı ekonominin son yıllarda sürdürülebilir ekonomik kalkınma ve rekabetçilik açısından gittikçe önem kazandığından ve dünyada bu yönde atılan adımlardan hareketle, Türkiye'nin de bilgi toplumuna geçmesi gerekliliğinin vurgulanması bu stratejinin çıkış noktasıdır. Bilgi toplumuna dönüşüm süreci, ekonomik yapının güçlenmesi, genç ve dinamik nüfus yapısı gibi potansiyellerin kullanımı ve küresel dünya ekonomisinin ortaya koyduğu fırsatların değerlendirilmesi için Türkiye'ye olanaklar sunmaktadır. Bu olanakların değerlendirilmesi için, Bilgi Toplumuna Stratejisi, 7 temel öncelikli alan etrafında değişim öngörmektedir.

Bunlar,

1)- Her vatandaşın bu sürece katılımını sağlayacak sosyal bir dönüşüm,

¹⁶⁴ Elif Karakurt Tosun, "Türkiye'de Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin (BIT) Durumu ve E-Dönüşüm Projesi", **Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi**, Yıl 4, Sayı 2, Temmuz 2008, s. 1–3.

2)- İş dünyasının bilgi ve iletişim teknolojilerini yeterli derecede kullanmaları ve rekabet avantajı sağlamaları,

3)- Kamu hizmetlerinin vatandaş merkez olacak şekilde, bilgi ve iletişim teknolojileri yardımı ile dönüşümünün sağlanması,

4)- Verimlilik ve vatandaş memnuniyeti odaklı bir kamu hizmetleri modernizasyonunun sağlanması,

5)- Bilgi teknolojileri sektörünün küresel alanda rekabet edebilir konuma getirilmesi

6)- Toplumun her kesiminin ucuz ve kaliteli iletişim altyapı ve hizmetlerine erişimin sağlanması,

7)- Ar-Ge ve yenilikçiliğin geliştirilmesi,

Bu rapor, kamu ve özel sektör kuruluşlarını, STK'ları ve toplumun diğer kesimlerini bir araya getiren bir sistem ortaya koymuştur. Toplumun tüm kesimlerinin katılımını sağlamak amacıyla "Performans Denetimi" gibi mekanizmalar öngörülmüştür. Ayrıca 2006–2010 yıllarını kapsayan bir Eylem Planı hazırlanmıştır. Bu plan, belirlenen stratejik öncelikler ekseninde bilgi toplumu dönüşümünü sağlamak amacı ile 2006 yılında başlayan ve 2009–2010 yıllarında sonuçlanacak eylemleri içermektedir.

Türkiye'de Bilgi Toplumu olma yolunda yapılan yasal düzenlemelerden bir kısmı şunlardır.

- 15/1/2004 tarihli Elektronik İmza Kanunu
- 24/04/2004 tarihli Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
- 25/06/2005 tarihli Evrensel Hizmet Kanunu
- 06/07/2001 tarihli Teknoloji Geliştirme Bölgeleri Kanunu

- 12/03/2004 tarihli Elektronik Ortamda Fikri Hakların Korunması Kanunu

Dünya Ekonomik Forumu tarafından ülkelerin bilgi toplumuna geçişteki hazırlıklarını ve bu konudaki göstergeleri dikkate alarak hazırlanan “Küresel Bilgi Teknolojisi” başlıklı raporlara göre Türkiye, 2005 – 2006 yıllarında 115 ülke arasında 48. 2006 – 2007 yıllarında 122 ülke arasında 52. ve 2007 – 2008 yıllarında 127 ülke arasında Türkiye 55. sırada yer almıştır.¹⁶⁵

3.2.2.2. E-Devlet

Elektronik devlet, ya da kısa adıyla e-devlet, temel olarak kamu bilgi ve hizmetlerine erişimin ve bu bilgi ve hizmetlerin dağıtımının bilgi ve iletişim teknolojileri ve özellikle İnternet yoluyla yapılması olarak tanımlanabilir.

E-devleti devlet kuruluşları ile bu kuruluşların bilgi ve hizmetlerinin üreticileri (diğer devlet kurumları, özel şirketler, vatandaşlar) ve tüketicileri (yine diğer devlet kurumları, özel şirketler, vatandaşlar) arasında BİT aracılığıyla kurulan ve sürdürülen ilişkiler olarak tanımlamaktadırlar.

Bu tanımı biraz genişletirsek görürüz ki, söz konusu bilgi ve hizmetlerin akış yönü kamu kurumundan vatandaşa olduğu kadar, kamu kurumları arasında, kamu kurumundan özel sektör kurumlarına veya sivil toplum örgütlerine veya vatandaştan vatandaşa da olabilir. Hatta e-devlet kavramına ulus-devlet düzeyini aşan bir bakış açısıyla yaklaşırsak devletlerarası bilgi ve hizmet değişiminin de e-devlet kavramı kapsamına girmesi mümkündür.

E -devlet için; “basitçe devlet hizmetlerini müşterilere haftanın yedi günü, günün 24 saati bilgi teknolojileri yoluyla sunmaktır. Söz konusu müşteri bir vatandaş, bir özel şirket ve hatta diğer bir devlet kurumu olabilir”¹⁶⁶ tanımını getirmektedir.

¹⁶⁵ Tosun, s. 3.

¹⁶⁶ Güngör, s.127.

E-devlet vatandaşlara ve kamuya bir takım yararlar sağlamaktadır.¹⁶⁷

Vatadaşa; Hizmete kolay ve hızlı erişimin sağlanması, Şeffaflığın sağlanması, Katılımcılığın artması, Kamu kurumları arasında belge ve bilgi istenmesinden kaynaklanan gidip gelmeden kaynaklanan zaman ve maddi kaybın azalması, Devlete karşı ön yargının kalkması, Verilen hizmette eşitliğin sağlanması, Toplum üzerinde verimlilik düzeyinin artırılması, Vatandaş ihtiyaç ve taleplerinin ön planda olması, Vatandaş memnuniyetinin artması, Bilgi paylaşımı ve katılımcılığını artırarak kararların hızlı, tarafsız ve doğru alınması, yaşam kalitesinin artması gibi faydalar sağlamaktadır.

Kamuya; Verilen hizmet kalitesinin artması, Yapılan harcamalarda tasarrufun sağlanması, Kırtasiye tüketiminin(evrak-fotokopi) azalması, Vatandaşın devlete olan güveninin artması, İş tekrarının önlenmesi, Standardizasyonun belirlenmesi ve oluşması, Etkin denetimin sağlanması, Kamu hizmet entegrasyonunun sağlanması, Hukukun etkinliğinin artması, Bürokrasinin azaltılması, Mükerrer yatırımların önlenmesi, Hata oranlarının minimuma indirgenmesi gibi faydaları vardır.

Ülkemizde üzerinde yeni yeni durulmaya başlanan e-devlet, verimliliği artırmak amacıyla ve çağdaş toplum olmanın bir gereği olarak ortaya çıkmıştır. Bu anlamda yönetenlerle yönetilenler arasındaki her türlü ödev ve yükümlülüklerin karşılıklı olarak “dijital ortamda” sürekli ve güvenli bir biçimde gerçekleştirilmesi anlamına gelmektedir.

Günümüzde her türlü bilgiye erişmek, günlük hayatımızı kolaylaştıracak olan hizmetlerden yararlanmak veya araştırma yapmak için internet kullanılmaktadır. Ülkemizde e-devlet uygulamalarına; pasaport başvurusu, ehliyet başvurusu gibi sorgulama amaçlı hizmetler; vergi beyannamesi, okul kaydı, bankacılık işlemleri gibi çevrim içi hizmetler; hava durumu, kanunlar, mevzuatlar gibi bilgi verme amaçlı hizmetler; örnek olarak verilebilmektedir. Birçok kamu kurumunun çok değişik alanlarda sunmakta olduğu farklı elektronik hizmetler bulunmaktadır. Türkiye’de e-Devletin birçok itici gücü vardır. Başlıca itici güçler kamu yönetiminin

¹⁶⁷ Asım Balcı, “Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar ve Kamu Hizmet Sunumuna Etkileri”, (Erişim: 08.04.2010), <http://www.canaktan.org/politika/kamuda-kalite/balci.pdf>, s.9.

modernizasyonu ve bilgi toplumunun teşvik edilmesidir. Diğer itici güçler arasında özel sektörün rekabetçiliğinin artırılması ve vatandaşların yaşam kalitesinin yükseltilmesi yer almaktadır.

2004 OECD Türkiye ekonomi anketinde “Adalet, eğitim ve altyapı hizmetleri gibi, büyüme için kritik olan temel kamu hizmetlerinde hizmet kalitesini hızlı biçimde yükseltecek daha proaktif politikalara ihtiyaç vardır.” denilmektedir (OECD, Economic Survey-Turkey,2004) Bu nedenle etkinlik ve verimliliğin artması kamu kesiminin büyüklüğü nedeni ile ülkemiz için önemli olmaktadır.¹⁶⁸

Küreselleşmenin hızla ilerlediği ve ekonomik anlamda sınırların ortadan kalktığı bir dünyada, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, Türkiye ile diğer gelişmiş ülkeler arasındaki açığı artırmaktadır. Türkiye'nin bu açığı kapatabilmesi ve Bilgi Toplumuna ulaşabilmesi için devletin, gelişmiş teknolojiyi kullanması ve yeni bir yapılanmaya gitmesi gerekmektedir. Bu yapılanma modeli, e-Devlet olarak belirtilmektedir.

Türkiye’de e-devlet çalışmaları, Başbakanlıkça, e-devlet amacına yönelik bir dizi çalışma sürdürülmektedir. Bu çalışmaların yürütülmesi amacıyla Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi (BYBS) kurulmuştur. Bu çalışmalarda, ilgili kurumlarca üretilen verilerin, ulusal standarttaki veri tabanlarında oluşturulması temel alınmaktadır. Söz konusu sistemlerin, ülke çapında kullanma, erişim yetkileri ve güvenliği göz önünde bulundurularak ilgili kullanıcılara açılması ve paylaşımının sağlanması amaçlanmaktadır.

1998 yılında ulusal bilgi sisteminin kurulmasını hedefleyen KAMU-NET projesi ile başlatılmıştır.

Çalışmanın amacına ulaşabilmesi ve ülke kalkınmasında etkin rol oynayabilmesi için aşağıdaki unsurların yürürlüğe konması planlanmıştır;¹⁶⁹

¹⁶⁸ Ceren Tutkun, “Devletin Kısa Yolu”, (Erişim: 15.04.2010), [http:// www.inet-tr.org.tr/inetconf12/bildiri/41.doc](http://www.inet-tr.org.tr/inetconf12/bildiri/41.doc), s. 1.

¹⁶⁹ Ahmet Büke; “E-Devlet Kavramı ve Türkiye’de E-Devlet” <http://www.edevlet.net/eTurkiye/edevletd.pdf>, (Erişim: 14.11.2009), s. 1–14.

a)- Tüm Kamu kurum ve kuruluşlarının içinde yer aldığı Ulusal Kamu Bilgisayar Ağı'nın (KAMU-NET) kurulması,

b)- KAMU-NET üzerinden aktarılacak ürünlerin standardizasyonu ve sorumluluğunun belirlenmesi,

c)- Yetkili ve sorumlu kuruluşların ayrıntılı olarak ihtiyaçlarının belirlenmesi, veritabanı tasarımının yapılması ve veri üretimi için gerekli faaliyetlerin gerçekleştirilmesi,

d)- Veri üretim ya da dönüşüm işlemlerinin yöntemlerinin ve iş planının belirlenmesi,

e)- Tüm kamu kuruluşları ve kullanıcıların, veri üretim ve paylaşım aşamalarında koordineli ve iş birliği içerisinde organizasyonunun yapılması

“E-europe+” projesi çerçevesinde 2001 yılında Türkiye e-Türkiye Girişim adlı kendi eylem planını hazırlamıştır. 5 Mayıs 1972 tarih ve 1587 sayılı Nüfus Kanunu ile fikri doğan MERNİS Projesi, Kasım 2002’de veri tabanı kurmuş ve sistem online olarak çalıştırılmıştır.¹⁷⁰ 2003 yılında e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu kurulmuş ve 2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile e-Dönüşüm Türkiye Projesi uygulamaya konulmuştur. E-devlet uygulamalarında önem arz eden elektronik imza yasası 2004 yılında 25355 sayılı resmi gazetede yayımlanmıştır. 2003 – 2004 Kısa Dönem Eylem Planının, DPT tarafından proje tanımlaması yapılmış, Türkiye Ulusal Coğrafi Bilgi Sisteminin oluşturulması için bir ön çalışma yapılmıştır.

E-Devlet kapısının kurulması ve işletilmesi, 2005 yılında oluşturulan Eylem Planı ile e-Dönüşüm İcra Kurulu tarafından yapım görevi Türk Telekom A.Ş.’ye verilmiştir. Son olarak 20 Nisan 2006 tarihinde Türk Telekom A.Ş.’nin hisse devrinden sonra koordinasyon görevi Ulaştırma Bakanlığı’na, yapım görevi Türksat A.Ş.’ye (Başbakanlığın yayınladığı 2006/22 sayılı Genelge ile) devredilmiştir. Türksat A.Ş. e-devlet kapısı çalışmalarına büyük bir titizlikle devam etmektedir.¹⁷¹

¹⁷⁰ Tuğba Eroğlu, “E-devlet Uygulamaları Çerçevesinde MERNİS Projesi ve Beklentiler” **Sayıştay Dergisi**, Sayı 62, s. 83.

¹⁷¹ Tutkun, s.4.

“Örneğin ikinci el otomobil satışında öncelikle, vergi dairesine nüfus cüzdanı ile başvurularak vergi kimlik numarasını alması gerekiyor. Daha sonra taşıtın kayıtlı olduğu vergi dairesinden “motorlu taşıtların satış veya devrine ait bildirim” belgesi alınıyor. Bu belgeyle gidilen noterden “taşıt alım vergisi beyannamesi” alınıyor. Beyannamenin verilmesi ve verginin ödenmesi için ise bu işlemlere bakan vergi dairesine gidilmesi gerekiyor. Vergi dairesinden tahakkuk fişi alındıktan sonra tekrar notere gidiliyor. Noterin, alınan tüm belgeler neticesinde düzenlediği “kat’i satış senedi” imzalanıyor. En sonunda da alıcı araç ruhsatını kendi adına tescil ettirmek amacıyla tüm belgeleriyle trafik şube veya bürolarına başvuruyor. Bu örnek şu anda yerine getirilmesi gereken bürokratik prosedüre sadece bir örnek. Oysa e devlet uygulamalarında uzun zaman alan bu işlemlerin hızla, elektronik ortamda yapılmasını sağlıyor.

E-devlet altında oluşan e belediye hizmetleri ile artık, vatandaşlar, bilgisayarının başından emlak ve çöp vergisi borcunu öğrenebiliyorlar, internet üzerinden ödeme yapabiliyor, ihaleler hakkında bilgi edinebiliyorlar. Yerel yönetimlerin işleyişini daha yakından ve hızlı takip edebiliyorlar. Bir diğer e devlet uygulamasında emekli sandığına bağlı vatandaşlar, müdürlüğün internet sitesinden emeklilik yaşlarını hesaplayabiliyor, aylıklarından yapılacak kesintileri görebiliyor, evraklarını takip edebiliyorlar.”¹⁷²

Ülkemizde E-Devlet çalışmalarının beraberinde gelen sorunlar, üç başlık altında toplanmaktadır.¹⁷³

Yasal Sorunlar; elektronik belgelerin devlet tarafından kabul edilmesi ve bu belgelerde kimlik kanıtlanmaması, sanal kurum kimliğinin tanımlanması, kişisel bilgilerin mahremiyetinin sağlanması, elektronik imzanın kabulü, internet ortamında işlenen suçlar, tüketicinin korunması, sözleşme hukuku ve devlet ihale mevzuatı, kurumlar arası bilgi paylaşımında kural ve standartların ortaya çıkartılması, girişimciliğin desteklenmesi, genel devlet politikasının ve stratejisinin tam olarak olmaması olarak gösterilebilir.

¹⁷² E-Dönüşüm ve E-devlet, (Erişim: 19.04.2008), <http://www.ntvmsnbc.com/news/201014.asp>

¹⁷³ Hüseyin Çetin ve Diğerleri, “ E-Türkiye Durum Analizi ve Çözüm Önerileri”, (Erişim:28.04.2010), <http://inet-tr.org.tr/inetconf7/eposter/aydogan.html>, s. 6

Teknik Sorunlar; Bölge, şehir ve mahalleler arasında hizmete ulaşım için yeterli altyapının olmaması, hizmetten eşit düzeyde yararlanmayı olanaksız kılacaktır. Bu durum bir olumsuzluk olarak gösterilebilir. Diğer yandan, İlk yatırım maliyetinin yüksekliği, gizliliğinin ve güvenliğin sağlanması, bilgi paylaşımında belirli standartların oluşturulması, AR-GE çalışmalarının desteklenmemesi e-devlet çalışmalarının önündeki engeller olarak görülmektedir.

İdari Sorunlar; kamu personelin yıllardır süre gelen alışkanlıkları ve kalifiye personel ihtiyacı, bilgi işlem merkezlerinin aktif çalışması ihtiyacı, koordinasyon kurulunun oluşmaması, sisteme olan güven ve kamu hizmetlerinin standart bir bedelinin olmaması e-devlet çalışmalarının önündeki idari sorunlardır.

3.2.2.3. Elektronik İmza

Elektronik imza ya da sayısal imza, başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veridir. Elektronik ortamlarda imza yerine kullanılabilen yasal kimlik doğrulama sistemidir. Türkiye’de 23 Ocak 2004 tarihli Resmi Gazete’de ilan edilen 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu’nda ve bu metinde geçen "elektronik imza" kavramı sayısal imzayı işaret etmektedir. Başbakanlık Dış Ticaret Müsteşarlığı'nın Cybersoft tarafından geliştirilen Dahilde İşleme Rejimi projesi, 1 Ağustos 2005 günü, TÜBİTAK Kamu Sertifika Hizmet Sağlayıcısı'nın lanse edildiği basın toplantısının hemen ardından Bakan Kürşat Tüzmen tarafından açılmıştır. Hammadde ithal eden, üretimi ise doğrudan ihraç eden 2000’i aşkın kurum dahilinde işleme rejimi (DIR) ile ilgili tüm işlemlerini e-Güven ve TURKTRUST dan aldıkları sayısal imza sertifikaları ile gerçekleştirmektedir.

3.2.2.4. Elektronik Ticaret

Her türlü malın ve servisin bilgisayar teknolojisi, elektronik iletişim kanalları ve ilgili teknolojiler (akıllı kart- elektronik fon transferi EFT-, POS terminalleri, faks gibi) kullanarak satılması ve satın alınmasını kapsayan bir kavramdır. Başka bir görüşe göre ise e-ticaret, ödeme işleminin internet üzerinden alış satışıları

içermektedir E-Ticaret yoluyla oluşan ekonomi de, dijital ekonomi, elektronik ekonomi (e-ekonomi) olarak tanımlanmaktadır.¹⁷⁴

Dünyada 2001 yılında yapılan e-ticaretin hacmi 65 milyar dolar iken, 2007 yılsonu beklentisi bu rakamın 233 milyar dolara ulaşması yönündedir. Türkiye'deki altyapı yetersizlikleri, bilgisayar ve internet kullanımındaki düşük düzey, internete olan güvensizlik ve yüksek fiyatlardan dolayı e-ticaret beklenildiği kadar gelişmiş değil. 2007 yılı BKM verilerine bakıldığında Türkiye'de e-ticaret cirosu 5.537,17 TL'dir. Bu rakam 2008 yılı Ağustos ayı ile birlikte 6.208,5 seviyesine ulaşmıştır. BKM tarafından açıklanan verilere göre, 2009 yılında Türkiye'deki e-ticaret hacmi 10 milyar TL seviyesini geçti. Başka herhangi bir kurum resmi olarak sektör verilerini açıklamadığı için bu rakam baz alınarak Türkiye'deki Online perakende sektörü hakkında bir değerlendirme yapılması yanlış olacaktır çünkü BKM'nin açıkladığı veriler sanal POS cihazları üzerinden geçen toplam ticareti ölçüyor. Türkiye genelinde satış veya bayilik ağı bulunan birçok firma, merkeze geçilen siparişleri sanal POS'lar üzerinden işleme alıyor. Örneğin mağazada kontör satışı yapan bir mobil operatör bayisinin talebi veya bir seyahat acentesinden alınan uçak biletleri veya tatil paketleri sanal POS üzerinden sisteme giriliyor. Bu nedenle Online ticarete ait olmasa da ciddi bir ticaret hacmi, BKM rakamları içerisinde yer alıyor. Kısaca Türkiye'de resmi olarak açıklanan tek e-ticaret verisi kabul edilen BKM sanal POS işlem ve hacimleri aslında büyük oranda elektronik olmayan ticareti içermektedir.¹⁷⁵

3.3. .Eğitimde Bilişim Teknolojileri ve Uygulamalar

Bilişim teknolojilerinin eğitim öğretimde kullanılması süreci geçmişten günümüze doğru uzaktan öğrenme, elektronik öğrenme (e-öğrenme) ve mobil öğrenme (m-öğrenme) şeklinde gelişmiştir. Çalışmamızın bu kısmında eğitimde bilişim teknolojilerine yönelik bazı uygulamalara yer vereceğiz

¹⁷⁴ Hilmi Kuşcu, "E-Ticaret Nedir", Trakya Üniversitesi Elektronik Ticaret Dersi Ders Notları, (25.06.2010), http://hilmi.trakya.edu.tr/ders_notlari/e_ticaret/eticaret.pdf, s.1.

¹⁷⁵ Kuşcu, ss. 15-25.

3.3.1. E- Öğrenme (Elektronik Öğrenme)

E-öğrenme; öğretim uygulamaları ile internet ve elektronik teknoloji olanaklarının birleştirilerek, öğrencilere kazandırılması öngörülen yeterliliklerinin kazandırılmasıdır.¹⁷⁶

Günümüzün bilgi ve yaşam boyu öğrenme dünyası iki ayrı dünyaya bölünmüştür; “bilgi yönetimi” ve “e-öğrenme”. E-öğrenme; bilgisayara dayalı eğitim-öğretim uygulamalarının geliştiği yaklaşık 30 yıllık bir geçmişe sahiptir. İnternetin gelişimi ve öğrenme etkinliklerini yönetmek için çoklu iletişim araçlarının ve içeriklerinin üretilmesi e-öğrenme uygulamalarının hızını artırmıştır. Temelde e-öğrenme uzaktan öğrenmenin bir çeşididir. Öğrenenler, öğrenme materyallerine bir bilgisayar ve öğretmen vasıtasıyla internetten ulaşabilir. E-posta, sohbet ve tartışma forumları ile birbirleriyle iletişime geçmektedirler. e- öğrenme (e-Learning/Web Based Training); web teknolojisi ile network üzerinden sağlanan bilgisayar öğrenme metotlarından biridir. diğer bir ifadeyle e-öğrenme; içerik ile eğitim materyallerinin internet ya da intranet yolu ile sadece aktarılması değil aynı zamanda davranış değişikliğine odaklanarak sunulmasıdır.

E-öğrenmeye şu nedenlerle gereksinim duyulmaktadır.¹⁷⁷

- a)- çoklu öğrenme ortamları yaratarak öğrenci merkezli eğitim gerçekleştirmek,
- b)- öğrenci başarısını yükseltmek,
- c)- kamu personelinin hizmet içi eğitimlerinde kullanmak,
- d)- bilişim teknolojisi öğretmenlerine teknik destek sağlamak,
- e)- öğrencilerin proje geliştirmelerine yardımcı olmak.

E-öğrenme iki türdür: senkron (eş zamanlı) ve asenkron (farklı zamanlı). Eş zamanlı e-öğrenmede; farklı mekanlardaki bireylerin sanki aynı ortamdaymış gibi

¹⁷⁶ Aytaç, s. 26.

¹⁷⁷ Aytaç, s. 27.

karşılıklı olarak birbirleriyle etkileşimleri söz konusudur. Aynı zamanda bütün katılımcılar birbirleriyle doğrudan iletişim kurabilirler. Örneğin; sanal sınıflar, canlı uydu bağlantıları, tele konferanslar vb. farklı zamanlı e-öğrenme; belli bir zaman aralığı dışında karşılıklı etkileşime geçilmesidir. Örneğin; internet ya da CD yoluyla derslerin alınması. Bireyler kendi isteğine ve planına uygun olarak dersi alırlar. İnternette yapılan farklı zamanlı eğitimde, öğrenci Web’te mevcut içerik, soru alıştırmalara istediği zamanda ulaşabilir, istediği kadar süre ile çalışabilir, istediği kadar tekrar yapabilir. Öğretmen ya da kurumlara yönelik duyurular, mesajlar iletebilir. Bu eğitim şekli ile herkes zamanını kendisine göre planlayarak ve istediği yerden (ev, iş vb.) ders alabilir. Çalışma anında, öğretmene ihtiyaç olmaz. Öğretmen ya da kurum, duyuruları, mesajları, ödev ve sınavları öğrencilere iletebilir. Öğrenci sınav ve ödev sorularını yanıtlayıp öğretmene gönderebilir. Öğretmen sonuçları öğrencilere gönderebilir. Kişinin kendi kendine internet veya CD-ROM vasıtasıyla dersler alması farklı zamanlı e-Öğrenmeye örnektir.¹⁷⁸

Web’e dayalı öğrenmede temel modeller ise şunlardır;¹⁷⁹

Öğretim Sınıfları; öğretim fiziki olarak merkezi bir okul ya da kurumdan ayrı olarak bir sınıf ortamında bir araya gelen öğrencilere yönelik olarak verilir. Uzaktan eğitim sınıflarında, öğrencilerin yorumları ve soruları merkez okuldaki öğretmene telefon ya da görsel-işitsel sistemle iletilir.

Sanal Sınıflar (senkron online öğretim); Evlerde ya da ofislerde kişisel bilgisayarlar üzerinde çalışanlara yönelik öğretim yapılır. Bütün öğrenciler aynı anda internete bağlanırlar ve öğretmen onların bilgisayarlarında neyi gördüklerini ve işittiklerini kontrol eder. Karşılıklı etkileşim söz konusudur.

Farklı Zamanlı Öğretim (asenkron online öğretim); Ev yada ofislerdeki kişisel bilgisayarlar üzerinde çalışanlara yönelik öğretim yapılır. İletişim bilgisayarlarla internet veya CD-ROM ile gerçekleştirilir. Öğrenciler genelde bağımsız çalışırlar ve kendi programlarını belirlerler. Asenkron eğitim eş zamanlı

¹⁷⁸ Filiz Eyüpoğlu, “e-Öğrenme Nedir?”, **Bilişim Kültürü Dergisi**, Yıl:32, Sayı 88, S.56.

¹⁷⁹ Aytaç, s. 29.

olmak kısıtlı olmadığı için daha yaygındır ve iyi tasarlanmış bir eğitim içeriği ile öğrenme verimli bir şekilde gerçekleştirilebilir.

3.3.2. Bilgisayar Temelli ve Destekli Öğretim

Bilgisayar bilişim teknolojileri uygulama aracı olarak eğitim sürecinde iki şekilde kullanılmaktadır; Bilgisayar Temelli Öğretim ve Bilgisayar Destekli Öğretim.

3.3.2.1. Bilgisayar Temelli Öğretim

Bilgisayar eğitim-öğretim sürecinde yer alan planlama, ölçme ve değerlendirme, verileri kaydetme, içerik oluşturma ve geliştirme, öğretim yapma gibi aktiviteleri gerçekleştirir. Öğretmen bu süreçte rehber ve yardımcıdır. Bu yaklaşımın yararları ise şöyledir;¹⁸⁰

a)- Öğrencisi başarısı yükselmekte,

b)- Öğrenme sürecinde öğrenciler bilişim teknolojilerini daha iyi ve yoğun olarak kullanmakta,

c)- Eğitim görsel ve işitsel unsurlarla desteklenmekte,

d)- Öğrenme süreci eğlenceli hale gelmekte,

e)- Objektif ölçme ve değerlendirme süreci gerçekleşmekte,

f)- Yer zaman yönünden esneklik sağlanmaktadır.

3.3.2.2. Bilgisayar Destekli Öğretim

Eğitim ve öğretim sürecinde öğrencinin mümkün olduğu kadar çok duyu organına hitap etmek ve öğrenci başarısını yükseltmek amacıyla öğretmene yardımcı olarak bilgisayardan yararlanılmaktadır. Diğer bir ifadeyle, bilgisayar bir dersin ya da konunun öğretiminde öğretmen ve öğrencilerin kullanabileceği yardımcı bir araçtır. Bilgisayar destekli öğretimde bilgisayar, öğrenmenin meydana geldiği bir ortam olarak kullanıldığı öğretim sürecini ve öğrenme motivasyonunu güçlendiren,

¹⁸⁰ Aytaç, s. 36.

öğrencinin kendi öğrenme hızına göre yararlanabileceği, kendi kendine öğrenme ilkelerinin bilgisayar teknolojisi ile birleşmesinden oluşmuş bir öğretim yönetimidir.¹⁸¹

Bilgisayar destekli eğitimin yararları şunlardır;

- 1-) Bilgisayar, öğrencileri sürekli aktif tutar.
- 2-) Her öğrenciye kendi öğrenim hızında öğrenim sağlar.
- 3-) Bilgisayarlar öğretime canlılık, çeşitlilik ve kaliteyi getirir
- 4-) Öğrenciler daha kolay soru sorar ve cevap alır.
- 5-) Öğretim programının öğrencinin gereksinimlerine göre hazırlanmasına olanak sağlar.
- 6-) Öğrenciler öğretmen kontrolü altındadır.

3.3.3. B-Öğrenme

E-öğrenme ile yüz yüze ve devamlılığı olan okul ve sınıf eğitimi birleştirilerek, b-öğrenme kavramı oluşturulmuştur. Her bir öğrencinin öğrenme konusunda ilgi, ihtiyaç ve beklentileri farklıdır. b-Öğrenme; bilginin çoklu kanallarla etkili bir biçimde iletimini öngörmektedir. b-Öğrenme, farklı bilgi kaynaklarını ve içeriklerini sunmayı, yüz yüze sınıf ortamı uygulamalarını, e-öğrenme faaliyetlerini ve kendi kendine öğrenmeyi gerçekleştirmeyi amaçlamaktadır.¹⁸²

¹⁸¹ Birol Vural, **Eğitim Öğretimde Teknoloji ve Materyal Kullanımı**, Hayat Yayıncılık, İstanbul, 2004, s. s.193,194.

¹⁸² Aytaç, s.47

B-öğrenme online öğrenme ile yüz yüze eğitim yaklaşımının bir birleşimidir. b-öğrenme uygulamaları terim olarak kullanıldığında; geleneksel sınıf eğitimi öğrenme aktivitelerinin birleştirilmesi ve öğrencilerin kendi evlerinden istedikleri zaman e-öğrenme sürecine katılmaları şeklinde tanımlanmaktadır.¹⁸³

B-Öğrenme; öğrenme hedeflerini doğru zamanda, doğru kişiye, doğru becerilere, doğru bireysel öğrenme teknikleri ve doğru öğrenme teknolojileri ile uyumlu olarak gerçekleştirme üzerine odaklanmıştır. b-Öğrenme yüz yüze öğrenme ortamları ile elektronik ortama dayalı uzaktan öğrenme ortamlarının bütünleştirilmesi ile ortaya çıkan bir öğrenme ortamıdır.

B-Öğrenmenin, hedef kitleye ulaşabilirliğinin artması, maliyet ve zaman açısından avantaj sağlaması, öğrenme hedeflerinin klasik öğretim uygulamalarında yüzde 50 daha kısa zamanda gerçekleşmesi ve verimliliği artırması yararları olarak gösterilebilir. B-Öğrenme uygulamaları özellikle yüksek öğretimde ve çalışan personelin hizmet içi eğitiminde sıkça kullanılmaktadır. Örneğin Wisconsin-Madison üniversitesinde verilen genel kimya dersinde yüz yüze tartışma yöntemi yerine modüler yöntem benimsenerek, online olarak bütün sınıflarla birebir öğretmenlerle etkileşim ortamı sağlanarak ders gerçekleştirilmiştir. Böylece ders daha verimli bir şekilde verilirken öğrenci başına maliyetlerde de yüzde 28 oranında düşüş görülmüştür.

3.3.4. Mobil Öğrenme

Mobil öğrenme; e-öğrenme ve taşınabilir bilgisayarların birleşiminde ortaya çıkmıştır. Mobil öğrenme, her zaman herhangi bir yerdeki kaynağa ulaşılma imkanına sahip, araştırmayı kolaylaştıran, zengin etkileşimi sağlayan ve performansa dayalı değerlendirme yapabilen bir araçtır.

¹⁸³ Martin Oliver Ve Keith Trigwell, "Can 'Blended Learning' Be Redeemed ?", **E-Learning**, Vol.2 Number 1, 2005.

Mobil öğrenme sadece bir cep telefonu üzerinde çoklu iletişim öğeleri ile, kablosuz iletişimle öğrenme ya da medya reklamı değildir. Mobil öğrenmeyi diğer araçlardan ayıran bir takım özellikleri vardır.

Bunlar;

a-) Kişisel ve taşınabilir teknoloji olması

b-) Herhangi bir yerde ve zamanda öğrenmeyi gerçekleştirmeye olanak sağlaması,

c-) İnfomal iş birliği,

d-) Tam zamanında öğrenmedir.

Mobil öğrenmenin birtakım avantajları da vardır.¹⁸⁴

Yaşam Boyu Öğrenme; Bilginin miktar olarak çok büyük bir hacme, değişim ve dönüşüm hızına sahip olması “Yaşam Boyu Öğrenme” kavramının önemini bir kat daha artırmıştır. Bilginin çok büyük bir hacme sahip olması onun insan zihnine kaydedilmesini güçleştirirken; diğer yandan bu kayıt işlemi yapılırsa dahi sürekli ve hızlı değişimin bir sonucu olarak insanın gereksinim duyduğu bilgi de değişmektedir. Bu aşamada çözüm, değişim kadar esnek, hızlı ve pratik araçlarla yeni bilgileri öğrenene en kolay şekilde kazandırmaktır.

Farkında Olmadan Öğrenme; Bu aşamada karşılaşılabilecek bir sorun da; sürekli öğretim çabalarının öğreneni bunaltmasıdır. Çözüm olarak karşımıza çıkabilecek konu “Farkında Olmadan Öğrenme” kavramını gündeme getirmektedir. Bireye yaşamın içinde, sanki yaşamın bir parçasıymış gibi gerekli mesajları ulaştırarak hem yaşam boyu öğrenmenin gerekleri yerine getirilmekte, hem de birey formel (biçimsel) bir öğrenme ortamının sıkıcı şartlarından arınarak farkında olmadan gerekli bilgileri öğrenmektedir. Ortaya çıkan mobil teknolojiler modern

¹⁸⁴ Bulun ve Diğerleri, s.9.

insanın bu farklı öğrenim taleplerini karşılama noktasında oldukça tatmin edici boyuttadır.

İhtiyaç Anında Öğrenme; Bazı bilgilere ihtiyaç duyulmadığı zaman önem verilmez ve bu nedenle çok kolay öğrenilmez. Oysa bu bilgilere ihtiyaç anında ulaşırsa, hem faydası daha yüksektir, hem de o anda bilginin öğrenilmesi daha kolay ve kalıcıdır.

Zaman ve Mekandan Bağımsız Öğrenme; Günümüzde bilgisayarlar ve internet aracılığı ile yapılan uzaktan eğitim çalışmaları için zaman ve mekan bağımsız denilse de tam olarak öyle olduğunu söylemek zordur. Çünkü hem bilgisayarı her yere taşımak mümkün değildir, hem de kablo aracılığı ile bağlanan internet kısıtlamalar getirmektedir. Bu nedenle tam olarak zaman ve mekan bağımsız öğrenme mobil cihazlar ve kablosuz erişim teknolojileri ile mümkündür.

Yer ve Şartlara Göre Ayarlanan Öğrenme; Günün herhangi bir anında veya belirli bir mevsimde ihtiyaç duyacağımız bilgiler diğerine göre farklılık gösterebilir. Aynı şekilde bulunduğumuz yer de aynı konuda farklı bilgilere ihtiyaç duymamızı gerektirebilir. Örneğin tarih konusuna özel ilgimiz varsa veya tarih dersine çalışıyorsak, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde bulunduğumuzda mobil cihazımıza bu bölgeyle ilgili tarih bilgileri, Çanakkale'de bulunuyorsak Çanakkale ile ilgili bilgiler gelebilir. Yine mevsim veya günlük şartlara göre örneğin sıcak veya soğuk hava ile ilgili bir uyarı alıp, bunlardan nasıl korunacağımız konusunda bilgi veren bir dersi izleyebiliriz. O anda ihtiyacımız olan bir bilgi olduğu için de öğrenmesi daha kolay olup üstelik daha köklü kalıcılık sağlar.

Mobil öğrenme taşınabilir bilgisayarlar aracılığı ile yapılan öğrenme olarak da nitelendirilir. Mobil öğrenme araçları olarak mobil telefonlar, akıllı cep telefonları, kişisel dijital yardımcılar (PDA), e-book okuyucuları, tablet bilgisayarlar vb. örnek verilebilir. Mobil öğrenmenin hızlı gelişmesinde, yaşam biçimlerindeki değişme ve hareketlilik diğer yandan da, insanların bir yerdeki öğrenme materyallerine buldukları yerden tam zamanda ulaşma istekleri etkili olmuştur.

3.4. Kamu Personelinin Hizmet İçi Eğitiminde Bilişim Teknolojileri Uygulamaları

Bilişim teknolojilerindeki hızlı gelişim yukarıda değindiğimiz gibi eğitimde bilişim teknolojilerinin kullanımı bakımından da kendini göstermiştir. Eğitim ve öğretim alanında bilgisayarların yaygın kullanımı kamu personelinin hizmet içi eğitim çalışmalarında da kendini göstermiştir. Günümüzde e-öğrenme, bilgisayara dayalı eğitim, b- öğrenme gibi uygulamaların hepsi hizmet içi eğitim çalışmalarında kullanılmaya başlanan bilişim teknolojilerinin araçlarındandır. Her ne kadar ülkemizde bilişim teknolojilerinin eğitim alanında kullanımına son birkaç yıl içinde başlansa da, bu durum özellikle kamu kurum ve kuruluşlarının hizmet içi eğitiminde kullanılması gereken verimli ve etkin bir eğitim türüdür.

Çalışmamızın bu kısmında, kamu personelinin hizmet içi eğitimlerinde son zamanlarda yeni bir yöntem olarak ortaya çıkan bilişim teknolojilerinin kullanımı üzerinde durulacaktır. Uygulamada ne tür bilişim araçlarından yararlandığı örnekler verilecek diğer yandan da e-hizmet içi eğitimin önemi ve faydaları üzerine bir değerlendirme yapılacaktır. Ayrıca hizmet içi eğitimde yeni bir model olarak ortaya çıkan uzaktan hizmet içi eğitim faaliyetleri ülkemizdeki uygulamalardan örnekler verilerek ele alınacaktır. Son olarak ta ülkemizdeki mevcut durum ortaya konmaya çalışılarak, bilişim teknolojilerinin hizmet içi eğitimde uygulanmasındaki olumsuzluklar ortaya konmaya çalışılacaktır.

3.4.1. Video Destekli Hizmet İçi Eğitim

Yapılan araştırmalar bireylerin öğrendiklerinin % 83'ünü görme, % 11'ini işitme yoluyla edindiklerini göstermektedir. Bir başka deyişle öğrendiklerimizin % 94'ünü görme ve işitme yoluyla kazanmaktayız. Video ve TV, göze ve kulağa anında seslenebilen dolayısıyla öğrenenin öğrenmeye karşı olan ilgi ve dikkatini çeken, öğrenmedeki etki düzeyi yüksek bir iletişim aracıdır. Bunun yanında öğrenene bireysel öğrenme olanağı ve zaman-mekan açısından bağımsız öğretim ortamı yaratma olanağı sunan etkin bir öğretim materyalidir. Video ile öğretimin, öğretim sürecine katkılarını aşağıdaki şekilde özetleyebiliriz;

Görme ve işitme duyusuna aynı anda etki eder, Öğrenmeyi yere ve zamana bağlı olmaktan kurtarır, Esnek ve kaliteli ev - video eğitim sistemini yaratır. Bilginin sunuluşunda ve akışında düzen sağlar. Hareket, renk ve ses boyutlarıyla öğrenmeyi kolaylaştırır. Somut ve kalıcı öğrenmeler sağlar. Özel görüntü ve çekim tekniklerini kullanabilme olanağı sağlar İstenilen sayıda tekrar yapabilme olanağı sağlar. Tüm bu olumlu özelliklerinin video, özellikle bir hizmet içi eğitim aracı olarak kullanıldığında, öğretici ile öğrenen arasında tek yönlü bir iletişim oluşturmaktadır.

Video destekli hizmet içi eğitim dersleri verilmesi yöntemini bir örnekle açıklarsak, örneğin; Milli Eğitim Bakanlığı ilköğretim ilk kademe öğretmenlerinin Fen Bilgisi, Matematik, Türkçe, Sosyal Bilgiler, Hayat Bilgisi, İngilizce derslerinde onları çağdaş öğrenme-öğretme yöntem ve tekniklerinden haberdar edecek ve öğretmenlere bir sınıf ortamında bu yöntem ve tekniklerin nasıl kullanıldıklarını izleme olanağı sunabilecek öğretmenliğin artık "öğrenciye bilgi ve beceri aktaran kişi" kimliğinden ziyade "öğrencisine öğrenme sürecinde rehberlik eden, onun öğrenmesini kolaylaştıran kişi" olarak rol üstlendiği görüşünü benimsemesine yardımcı olacak etkinliklerin yer aldığı hizmet içi eğitim video kasetlerinin hazırlanarak çalışmada, ilköğretim ilk kademe etkili öğrenme-öğretme ortamları yaratmalarına yardımcı olacak, tüm il ve ilçelerdeki ilköğretim okullarına dağıtılması ve öğretmenlerin söz konusu video kasetleri izleyip, önerilenleri sınıflarında uyguladıktan sonra belli merkezlerde toplanarak sorunları tartışmalarına olanak verecek bir model "Video Destekli Hizmet İçi Öğretmen Eğitimi Modeli" önerilmektedir.¹⁸⁵

3.4.2. Uzaktan Hizmet İçi Eğitim

İletişim teknolojisi ile eğitim teknolojisinin gelişen ve zenginleşen olanaklarını kullanarak kitlelere eğitim hizmeti sunmayı olanaklı kılan uzaktan eğitim yaklaşımı, kamu personelinin hizmet içi eğitiminde etkili ve sürekli olarak kullanılmaya elverişli önemli bir seçenektir. Nitekim uzaktan eğitim yaklaşımı,

¹⁸⁵ Feza Orhan ve Buket Akkoyunlu, "Uzaktan Eğitim Yaklaşımında Temel Eğitim 1. Kademe Öğretmenlerinin Video Destekli Hizmet İçi Eğitimi", **Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, sayı 16-17, 1999, ss. 135-136.

günümüzde dünyanın birçok ülkesinde okul programlarında yer alan herhangi bir dersin içeriğindeki yenilikleri kazandırmayı amaçlayan dar kapsamlı bir programdan doktora programına dek tüm tür ve düzeylerdeki programlarla özellikle öğretmenlerin ve diğer kamu personelinin hem hizmet öncesi hem de hizmet içi eğitimlerinde uygulanmaktadır. İngiltere, Federal Almanya, Norveç, Pakistan, Hindistan, Kenya ve Sri Lanka, öğretmenlerin eğitimi için uzaktan eğitim yaklaşımından yararlanan ülkelerden kimileridir.¹⁸⁶

Tarihsel gelişimi itibariyle çeşitli aşamalardan geçerek bugünkü durumuna gelen uzaktan öğretim sistemleri 20.Yüzyılın son çeyreğinde Avrupa'nın hemen her tarafına yayılmıştır. ABD, Avusturya ve diğer ülkelerde uygulanmış ve daha sonraları yeni bir yaklaşımla geliştirilmiştir. Burada iki önemli noktadan bahsetmek gerekir. Birincisi, uzaktan öğretim, örgün öğretim yanında başvurulmuş ikinci sınıf bir öğretim değildir. Uygulamalarda, özel olarak hazırlanmış ders kitapları, televizyon, radyo ve bilgisayar programları kullanılır. En yeni ölçme ve değerlendirme metotları kullanılır. Böyle bir sistem çok modern bir donanıma sahiptir. İkincisi, uzaktan eğitim sistemi öncelikle dünyanın en zengin ve sanayileşmiş ülkelerinde uygulanmaktadır.

Bilişim teknolojilerinde görülen hızlı gelişmeler dünyanın çeşitli bölgelerinde bulunan ülkelerin öğretim sistemlerini etkilemiştir. Bu teknoloji-öğretim etkileşimi ile bu ülkelerin öğretim sistemlerinde uzaktan öğretime doğru bir yönelme olmuştur. İngiltere, yüksek öğretim alanında "Açık Üniversiteyi" kuran ilk ülkedir. Japonya'da 1948'de öğretim yasası çerçevesinde askerlere ve yarı zamanlı okullara devam edemeyen veya okuldan uzakta bulunanlara öğretim olanaklarını sağlamak üzere geliştirilen uzaktan öğretim sistemi orta, lise ve yüksek öğretim kademelerini kapsamı içine almıştır. ABD açık öğretim yapan üniversiteler kurmuştur. Pennsylvania ve South Carolina Üniversiteleri bunların başında sayılabilir. Bu üniversiteler televizyon ve bilgisayar sistemleri ile öğrencilerin evlerine kadar ulaşarak, gerektiğinde danışman öğretim üyeleri ile öğrenciler arasında bu yola danışmanlık hizmeti sağlayabilmektedir. Kanada'da, ABD'de olduğu gibi, bu alanda televizyondan geniş ölçüde yararlanmaktadır. Hindistan, uydu ile televizyon

¹⁸⁶ Bekir Özer, "Öğretmenlerin Uzaktan Eğitim Yaklaşımı İle Sürekli Eğitimi"

öğrenimi yaygın biçimde kullanılmaktadır İsrail "Every Man's University" ismindeki televizyon kitaplarını geliştirmiştir. İtalyan Radyo ve Televizyon Kurumu "tele Scoula" projesini başarı ile gerçekleştirmiştir.

Çok geniş bir kavram olan uzaktan eğitim ile ilgili çeşitli tanımlar yapılmıştır. Bu tanımların bazıları şöyledir.

Uzaktan eğitimi öğretmen ve öğrencinin fiziksel olarak aynı bulunmasına gerek olmaksızın öğretme-öğrenme etkinliklerinin düzenlenip yürütülmesi olarak tanımlamıştır. Başka bir tanıma göre uzaktan eğitim geleneksel eğitim uygulamalarının öğretim yaşı, zamanı, yeri, yöntemi, amaçları ve benzeri sınırlılıklarına bağlı kalmaksızın; özel olarak hazırlanmış yazılı gereçler, kitle iletişim programları kısa süreli yüz yüze öğretimin bir sistem bütünlüğü içerisinde kullanılması ile yürütülen etkinliklerdir Diğer bir tanımda uzaktan eğitim ise geleneksel öğrenme öğretme yöntemlerinin sınırlılıkları nedeniyle sınıf içi etkinliklerini yürütme olanağının bulunmadığı durumlarda, eğitim etkinliklerini planlayıcılar ile öğrenciler arası, iletişim ve etkileşimin özel olarak hazırlanmış öğretim üniteleri ve çeşitli ortamlar yoluyla belirli bir merkezden bir öğrenme yöntemidir.

Uzaktan eğitimde birey sınıf ortamı dışına taşındığı için bireysel olarak eğitimini alır. Özelleştirilmiş olan bu eğitimin faydalarının yanı sıra zararları olduğu da tartışılmaktadır. İnsanların artan eğitim taleplerine hızlı ve etkili şekilde cevap verebilmek için uzaktan eğitim kurumlarının açılması kaçınılmaz olmuştur. Bu da bu alanda endüstrileşmeyi getirmiştir. Eğitim kurumlarındaki ders saatleri kendilerine uygun olmayan bireylerin ve hasta, özürlü ve suçlu insanların eğitim ihtiyacını karşılamak için uzaktan eğitim en iyi çözümdür. Böylelikle geleneksel eğitime uygun olmayan öğrencilere eğitim hizmeti verilmiş olur. Gelişen teknoloji ile eğitimde hareket sağlanmıştır. Kablosuz teknoloji, internet ve portatif bilgisayarlar insanların hareketlilik içinde de eğitimlerine devam etmelerine imkan tanır. Elektronik posta yoluyla, geri beslemede sürat artmıştır. Ödevler e-posta yoluyla gönderilip sonuçları kısa zaman içinde geri alınabilmektedir. Uzaktan eğitim genel anlamda geleneksel

eğitime göre çok daha ucuzdur. Teknolojinin tanıdığı imkanlar doğrultusunda sanal sınıflar ile yüz yüze eğitim verilebilmektedir.

Uzaktan eğitimde, öğrenenlerin eğitimi, herhangi bir eğitim kurumuna gitmeden yazılı dokümanlarla, CD, videokasetler, internet, televizyon, etkileşimli video ve benzeri teknolojiler aracılığıyla aldığını belirtmiştir. Eğitim türüne göre kısmi zamanlı olarak eğitim veren kurumlara giderek eğiticilerle görüşebilir ve atölye/laboratuar uygulamalarına katılabilirler. Uzaktan eğitim öğrenciye öğrenme konusunda daha fazla sorumluluk yükler. Öğrenci mekan ve zaman kısıtlamasına girmediğinden derse başlamak ve devam ettirmek için sorumluluğunun bilincinde olması gerekir. Öğrencilerin ğrenme hızı bireysel olarak farklılık gösterebilir. Uzaktan eğitim bu hız farklılıklarına duyarlı ve uyumludur. Öğrenciler daha fazla seçenekle karşılaşırlar ve seçme özgürlükleri olur.

Bu nedenle, uzaktan eğitim yaklaşımı, ön lisans ve lisans gibi derecelere götüren programların ötesinde, personelin sürekli eğitimi için büyük önemi olan dar kapsamlı hizmet içi eğitim programlarıyla personelin adaylık, gelişme, yükselme ve ek işlevler edinmeye yönelik olarak eğitilmelerinde de etkili biçimde kullanılabilir. . Bilimsel araştırmalara dayalı olarak oluşturulacak bir hizmet içi eğitim düzenlemesiyle, kamu personeli, görevleri başından ve oturdukları yerlerden ayrılmalarına gerek kalmadan ve örgün eğitime göre daha az bir maliyetle meslek yaşamları boyunca sürekli olarak eğitilmeleri sağlanabilir.

Uzaktan eğitim yaklaşımı aracılığıyla var olan örgün ve yaygın eğitim koşullarına kolaylıklar getirerek, çağımızın zorunlu kıldığı eğitim gereksinimleri sağlanabilir ve eğitimin daha geniş kitlelere ulaştırılması mümkün olabilir. Bir başka deyişle, uzaktan eğitim yaklaşımı çok sayıda kişinin daha kısa bir sürede eğitilmesine olanak sağlar. Eğitimin yaygınlaştırılması için kullanılan uzaktan eğitim yaklaşımında kitle iletişim araçları ve posta hizmetleri ile öğrencinin eğitim gereksinimleri karşılanmakta, eğitim hizmeti öğrenenin ayağına götürülmektedir

3.4.3. E-Hizmet İçi Eğitimin Önemi

Yukarıda da değindiğimiz gibi bilişim teknolojilerinin eğitim ve öğretimde kullanılması süreci günümüze doğru uzaktan öğrenme, elektronik öğrenme, bilgisayar destekli öğrenme ve mobil öğrenme şeklinde gelişmiştir. Bu bilişim teknolojilerine dayalı yeni eğitim tekniklerinden hizmet içi eğitiminde de yararlanılması kaçınılmazdır. e-hizmet içi öğrenme katılımcılara gerçek yaşam ortamı sağlayarak, onlara problemlerini çözmeye yardım ederek, kaynaklara ve uzmanlık bilgilerine ulaşmada probleme dayalı öğrenme yaklaşımına katkıda bulunur.

E-hizmet içi eğitime şu nedenlerle ihtiyaç duymaktayız.

a) Çoklu öğrenme ortamı yaratarak katılımcı merkezli hizmet içi eğitimi gerçekleştirmeye çalışmak,

b) Katılımcıların başarısını yükseltmek,

c) Klasik yöntemlerle eğitimlere zor ve yüksek maliyetli olan büyük personel gruplarının hizmet içi eğitimlerinde kolaylıklar sağlamak,

d) E-hizmet için eğitim sayesinde verilen hizmet içi eğitimle ilgili performans değerlendirilmesi, elektronik ortamda merkezi olarak yapılabilmekte ve raporlanabilmektedir böylece verilen hizmet içi eğitimin belirlenen hedeflere ulaşmış olup olmadığını kontrolü yapılabilmektedir.

e)- Katılımcıların bağımsız ve bireysel olarak öğrenmelerine katkıda bulunur,

f)- E-hizmet içi eğitim sayesinde eğitim kitleleşirken, katılımcıların Belli bir zamanda ve belli bir kapalı alanda bulunma zorluğunu ortadan kaldırmaktadır.

2003 yılında e-öğrenme alanında kamu ve özel sektörde nelerin ön plana çıkacağını ortaya koyan bir araştırmada şu sonuçlar ortaya çıkmıştır.¹⁸⁷

a)- İşbirlikçi öğrenme destekleyen e-egitici tarafından desteklenen geleceğin anahtar yönlendiricisi olan iyi içerik (içeriğin daha küçük parçalara ayrılması),

¹⁸⁷ Aytaç, s.30.

- b)- Karma öğrenme (b-öğrenme),
- c)-Örgütsel değişimi hızlandırmada e-öğrenme uygulamalarının ön plana çıkması,
- d)- e-öğrenmenin daha fazla öğrenme fırsatı ve esnekliği sağlaması,
- e)- e-öğrenmenin etkililiğini artıran değişken olarak e-egitici ve yüz yüze aracılığın ön plana çıkması,
- f)- Basit öğrenme yönetim sistemlerinin düşük fiyat, açık kod ve kolaylıkla geliştirilebilmesi açılarından ön plana çıkması,
- g)- e-öğrenmenin iş, ev eğitim kurumlarında daha sık kullanılması.

Hizmet içi eğitim etkinliklerinde, bilişim teknolojilerin etkin olarak yararlanmanın önemi ve faydaları verdiğimiz şu örnekle iyice anlaşılabilir.

Örneğin, ülkemizde okullarda bilgisayarlı kara tahta kullanılmaya başlanacaktır. Fakat öğrenciler ve öğretmenler bu yeni teknoloji hakkında bilgileri yetersizdir. Bu yüzden eğitim verilmesi gerekmektedir. Bu durumda e-hizmet içi eğitim uygulaması şu şekilde gelişecektir.

Klasik eğitim metotları kullanılarak sınıfta eğitim verilirse; iki günlük kurs düzenlenerek öğretmenlere sınıf ortamında eğitim verilir. bu yöntemin avantajı, öğrenme bire bir ve yüz yüze gerçekleştirilir ve katılımcılara spesifik soru sorma fırsatı doğar. Bu yöntemin dezavantajına gelince, eğitim pahalı, sıkıcı ve zaman alıcı olabilir ve çok deneyimli ürün temsilcileri ve yeni başlayanlar için uygun olmayabilir.

e-öğrenme yöntemi kullanılarak hizmet içi eğitim verilirse; yeni bilgisayarlı kara tahtalarla ilgili olarak katılımcılara yönelik online çalışma yapılmadan önce, ürünün özellikleri, yararları ve uygulamaları ile ilgili modülleri içeren kılavuzlar dağıtılır. e-posta yolu ile online öğrenmeye başlamadan önce katılımcılara kısa sorular gönderilir ve kılavuzları inceleyip, incelemedikleri belirlenir. Ürün temsilcileri ürün

hakkında bir günlük eğitim verirler. Sınıf eğitimi bitince, web iletişim araçları kullanılır ve daha sonra katılımcılar birbirlerine sorular sorarak, deneyimlerini paylaşırlar. Bu yöntemin avantajları, önemli konuları katılımcılar birbirleriyle karşılıklı etkileşime girerler, dönüt alırlar. Sınıf eğitiminden daha az rahatsız edicidir, maliyet etkinliği söz konusudur. öğrenmenin etkinliğini artırmak için online kılavuz, sohbet, bülten tahtaları uygulamaları gerçekleştirilir. Yöntemin dezavantajları ise, online ve sınıfta öğrenme etkinliğine alışkın bir ekibin olması gerekir. Uygun teknoloji ve sınıfa lojistik destek şarttır, katılımcıların çalışma öncesi sürekli hazırlık yapmaları gereklidir.

Ayrıca sınıf ortamında hiçbir şekilde ders yapılmayarak, online olarak bilgisayarlı yazı tahtalarının kullanımı ile ilgili olarak eğitim verilebilir. Bu yöntemin, düşük maliyet, katılımcıların kendi kendilerine eğitim alması, daha az rahatsız edici olması ve eğitim bölümlerinin test edilebilir olması gibi avantajlarının yanında, sıkıcı ve sıradan olması nedeniyle ilgiyi dağıtması, uzmanların spesifik soruları yanıtlamadaki başarısızlıkları sonucu verimliliğin ve etkinliğin düşmesi gibi dezavantajları bulunmaktadır.

3.4.4. Hizmet İçi Eğitimde Görsel ve İşitsel Araçların Rolü

Algılamaya katılan duyu organlarının sayısı artıkça hatırlama oranı artmaktadır.

Öğrenmede Kullanılan Duyu Organları	Öğrendiklerini Hatırlama Oranı
Okuma	%10
İşitme	%20
Görme	%30
Görme ve Duyma	%50
Görme, Duyma, Konuşma	%80
Görme, Duyma, Konuşma, Dokunma	%90

Öğrenmede Duyu Organlarının Rolü

Yukarıdaki tablodan da anlaşılacağı üzere, öğrenmede daha çok duyu organı kullanılırsa öğrenilenlerin akılda kalma oranlarında artış olmaktadır. Hizmet içi eğitimde, görsel ve işitsel araçların kullanılması çabuk ve kalıcı öğrenmeyi sağlamakta, daha fazla duyu organına hitap etme olanağı sunmakta, daha verimli eğitim-öğretim için eğiticiye yardımcı olmaktadır.

Hizmet içi eğitim alanında kullanılabilecek görsel araçlar, Tepegöz, Slayt Projektörü, Film Projektörü, Opak Projektör, Video Projektörü, Data Show, Konferans Projektörü. İşitsel araçlar; Radyo, Pikap ve Plaklar Teyp, Ses Bantları, Kompakt Disklerdir. Hem görsel hem de işitsel araçlar ise; Film Makinesi ve Hareketli Filmler, Kapalı Devre Televizyon, Video, Kuklalar vb.

Hizmet içi eğitimde görsel ve işitsel araçların kullanılmasının faydaları;

- Kullanımı kolaydır.
- Ekonomiktir.
- Sınıf ortamına getirilmesi mümkün olmayan cisim, olgu ve olayları olduğu gibi gösterir ve duyurur.
- Heyecan verici, sürükleyici, ilgi çekici ve açıklayıcıdır.
- Öğrenmeyi teşvik eder.
- Sınıf dışı olgu ve olayları sınıf ortamına getirir.
- Bilginin sunuluşunda ve akışında düzen sağlar.
- Katılımcıların tepkilerini gözleme olanağı sağlar.
- Hareket, renk ve ses boyutlarıyla öğrenmeyi kolaylaştırır.
- Kullanımdan sonra katılımcıları etkinliklere yöneltir.

3.4.5. Bilişim Teknolojilerinin Hizmet İçi Eğitimde Kullanılmasının Faydaları

Bilişim teknolojilerinin hizmet içi eğitimde yaygın bir biçimde kullanılması eğitime katılanlara ve öğretilere birtakım kolaylıklar sağlayacaktır. Hizmet içi eğitim derslerinde ders konuları görsel ve işitsel araçlar kullanarak sunulmasının yanında e- hizmet içi eğitim, bilgisayar destekli hizmet içi eğitim gibi yeni eğitim türleri ortaya çıkmıştır.

Bilgisayar teknolojisindeki gelişim hizmet içi eğitim derslerinde büyük kolaylıklar sağlamıştır. örneğin; bir kamu kuruluşu tarafından personele verilen seminerde bilgisayar teknolojisinden yararlanılarak projektör vasıtasıyla slayt şeklinde ders konuları perdeye yansıtılmaktadır. Bu durum hem öğreticiye anlatım kolaylığı sağlamakta diğer yandan da öğrencinin ilgisini artırarak öğrenme kapasitesini artırmaktadır. Diğer bir gelişme de ders konuları CD veya DVD olarak personel eğitim için dağıtılmakta bu sayede personel zaman ve yer koşulu olmaksızın kendi başına bilgisayar veya TV'den CD ve DVD'leri izleyerek hizmet içi eğitim alabilmektedir.

Yapılan araştırmalarda kişilerin görsel ve işitsel materyallerle etkileşime girdiklerinde akılda kalıcılık oranının yüzde 75 oranında arttığı ortaya konmuştur. Görsel ve işitsel araçların hizmet içi eğitimde kullanılması bilgilerin daha çabuk akılda kalmalarını sağlamaktadır.

Hizmet içi eğitimde bilişim teknolojilerinin kullanımına yönelik şüphesiz en büyük gelişme internet ve onun sayesinde ortaya çıkan e-öğrenmedir. e-öğrenme, web teknolojisi ile bilgisayar üzerinden sağlanan bilgisayar destekli öğretim metotlarından biridir. İnternet kullanıcıya sağladığı avantajlar nedeniyle, çok hızlı bir biçimde eğitim ortamı ve aracı olma yolunda ilerlemektedir. Hizmet içi eğitimde de kullanılan e-öğretim, hizmet içi eğitimde zamandan ve maliyetten tasarruf, bireysel öğrenmeye uygunluk, aktif katılım ve geri bildirim sağlayabilme, standartlaşma, yer ve zaman esnekliği, kaynaklara ulaşabilme kolaylığı gibi olanaklar sağlamaktadır.

Hizmet içi eğitim faaliyetlerinde yararlanılabilecek e-öğretim beraberinde şu faydaları sağlayacaktır;¹⁸⁸

Dersi tekrar etme olanağı; bilgisayara dayalı eğitim ile eğitimler istenildiği zaman tekrar edilebilir, belirli modüllere geri dönülebilir. Örneğin, büyük şirketlerin personeline yönelik hizmet içi eğitimlerinde e-öğretim ve sınıf eğitimi yoluyla yapılan eğitimlerin karşılaştırılmasında, e-öğrenmenin “öğrenmenin sürekliliği” açısından % 50–60 ve içeriğin hafızada tutulması açısından % 25–50 arasında daha etkili olduğu saptanmıştır.¹⁸⁹ E-öğrenme yedi gün 24 saat açıktır, hizmet içi eğitim ihtiyacı olan personel her zaman eğitime ulaşabilir.

Hizmet içi eğitim etkinliklerinde e-öğrenme metodunun kullanılması sayesinde öğrenme sürelerinde düşüş sağlanabileceği gibi hedef kitleye ulaşım açısından daha fazla personele ulaşma imkanı sağlamaktadır. Hizmet içi eğitim faaliyetlerinde e-öğretimin kullanılması her şeyden önce kurumların yüklü hizmet içi eğitim masraflarını düşürecektir. 2000 yılında IBM şirketi 200 bin çalışanına e-öğrenme yoluyla hizmet içi eğitim vermiştir. Eğitim giderleri 350 milyon dolar düşmüştür. çünkü online eğitim için ulaşım gerekmemektedir. Aynı zamanda kısalan eğitim saatleri sayesinde çalışanlar zamanlarını boşa harcamamaktadırlar.

Hizmet içi eğitimde, e-öğrenme yönteminin kullanılması aktif katılımı ve anında geri bildirim olanağı sağlamaktadır. E-öğrenmede kullanıcının aktif katılımı ve konuyu öğrenip öğrenmediğine dair anında geri bildirim verilebilmektedir. bu da katılımcının motivasyonunu artıran bir faktördür. E-öğrenmede her zaman için diğer kaynaklara da erişim ve bağlantı kurabilme olanağı vardır. Linkler vasıtasıyla katılımcıların doğru kaynaklara, standart uygulamalara, literatüre yönlendirilmesi sağlanabilir.

Bilgisayara dayalı eğitimin sağladığı en büyük fayda şüphesiz yer ve zaman esnekliği sağlamasıdır. Bilgisayara dayalı olarak sunulacak bir hizmet içi eğitim, eğitici merkezli eğitime göre daha az zaman alır. Eğitim yeri katılımcının bilgisayarıdır ve eğitim programı her an ulaşılabilir durumdadır. Ayrıca bilgisayar

¹⁸⁸ Eyüboğlu, s25. Vural, ss.195–196. Aytaç, ss. 39–43.

¹⁸⁹ Aytaç, s. 39.

ortamında hazırlanan bir derste videolardan, sohbet yoluyla interaktif soru-cevaplara kadar birçok öğrenme yöntemi bir arada kullanılabilir.

3.4.6. Türkiye’deki Uzaktan Hizmet İçi Eğitim Uygulamaları

Çevrimiçi eğitim, maliyetinin düşüklüğü, öğretim üyesinin zaman ve mekandan bağımsız eğitim hizmeti verebilmesi gibi olumlu yönleri sebebiyle, Türkiye’deki öncelikle olarak üniversiteler tarafından benimsenmiş ve hemen uygulamaya geçebilmek için çalışmalar başlatılmıştır. Üniversitelerin ne tür ve hangi standartta otomasyon sistemi hazırlamasını resmileştiren yönetmelik 14 Aralık 1999 tarih ve 23906 sayılı Resmi Gazetede, “Üniversitelerarası İletişim ve Bilgi Teknolojilerine Dayalı Uzaktan Yükseköğretim Yönetmeliği” adıyla yayımlanmıştır. Üniversitelerdeki uzaktan eğitim çalışmaları Enformatik Milli Komitesi tarafından gözetlenmektedir.

Uzaktan eğitim yaklaşımı, Türkiye’de de 1970’li yıllardaki sonuçsuz kalan girişimler sayılmazsa 1985 yılından bu yana Milli Eğitim Bakanlığı tarafından öğretmen eğitiminde kullanılmaktadır. Anadolu Üniversitesi Açık öğretim Fakültesi’nce uzaktan eğitim yaklaşımıyla uygulanan Eğitim Ön lisans Programı ile 130.000 dolayındaki ortaöğretim çıkışlı ilkökul öğretmeninin eğitilmesi amaçlanmıştır. Gerçekten de, bu program aracılığıyla üç yıllık bir zaman dilimi içinde 116.736 öğretmenin iki yıllık yükseköğrenim görmesi sağlanmıştır. Uygulanan uzaktan eğitim programında, özel olarak hazırlanmış basılı gereçler, televizyon ve radyo programları ve akademik danışmanlık etkinlikleri işe koşulmuştur. Açık öğretim Fakültesi’nce 1989–1990 öğretim yılında Halk Eğitim Merkezi öğretmenlerine yönelik ön lisans programı başlatılmıştır. Öte yandan, 1990–1991 öğretim yılında, ortaöğretim kurumlarında çalışan yaklaşık 100.000 dal öğretmenin Açık öğretim Fakültesi’nce yine uzaktan eğitim yaklaşımıyla lisans tamamlama programları çerçevesinde eğitilmesi kararlaştırılmıştır.¹⁹⁰

¹⁹⁰ Orhan ve Akkoyunlu, ss. 135–136.

Ülkemizde bazı gelişmiş ülkelere nazaran çok az olmakla beraber bazı kamu kurumlarında ve özel sektör kuruluşlarında uzaktan hizmet içi eğitim uygulamalarına rastlamak mümkündür.

Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası, "Yeni Bankacılık Uygulaması" konulu eğitimi, 1250 şubede 17.000 personele uzaktan eğitim yaklaşımı uygulanarak gerçekleştirilmiştir. 17.000 personelin aynı anda uzaktan eğitim sistemine kaydolduğu bu uzaktan hizmet içi eğitim modeli Türkiye’de olduğu kadar dünyada da bir ilktir. Ülke genelinde aynı anda tüm şubelerde başlatılan eğitim, günün 24 saati evden veya iş yerinden takip edilebilmekte ve dersler personel tarafından birkaç haftada tamamlanmıştır. Flash animasyon, ses ve interaktif kullanım ile desteklenen bankacılık uygulaması eğitimine, kullanıcılar internetin bağlı olduğu herhangi bir noktadan erişilebilmektedirler.

Söz konusu eğitim faaliyeti üzerine bankanın genel müdürü şu değerlendirmeyi yapmıştır. “Bu kadar büyük bir kitleye klasik sınıf eğitimi yoluyla eğitim vermek yol, konaklama, işgücü kayıpları da hesaba katılınca hem çok pahalıya mal olacak, hem de yıllar sürecekti. Üstelik eğitimin etkinliğini bu kadar hassas ölçebilmek mümkün olmayacaktı. Sistemle hem eğitimi alan kişiler ve hem de merkezdeki yöneticiler personelin gelişim çizgilerini, öğrenim düzeylerini ve performanslarını izleyebiliyorlar. Bu büyüklük ve yaygınlıkta bir proje, sadece Türkiye’de değil Dünya’da gerçekleştirilen ilk uygulama. Ziraat projesine kadar, 17 bin kişinin Eğitim Yönetim Sistemine kaydolduğu bir başka banka projesi olmadı” genel müdürün değerlendirmesinden anlaşılacağı üzere gerçekleştirilen hizmet içi eğitim, maliyet ve işgücü kayıpları hesaba katıldığında oldukça verimli ve etkin olmuştur. Eğitimin sonunda, şirketin Ziraat Bankası çalışanlarına yaptığı bilgisayar destekli online sınava 11.728 kişi katılmıştır. Ziraat Bankası personeline yönelik olarak hazırlanan ve üç oturumda gerçekleştirilen sınav, ülkemizde bilgisayar teknolojisi ile yapılan uzaktan eğitim teknolojilerinin kullanıldığı en geniş katılımlı sınav olarak dikkati çekmiştir.

Emniyet Genel Müdürlüğünün hizmet içi eğitim etkinliklerini planlayabileceği, gerçekleştirebileceği, değerlendirebileceği ve yaygınlaştırebileceği

teknoloji tabanlı bir eğitim ortamını geliştirmek ve uygulamak amacıyla, Orta Doğu Teknik Üniversitesi ile işbirliği yapılarak, Emniyet Genel Müdürlüğü Uzaktan Eğitim/E-Öğrenme Projesi hazırlanmış ve protokol 23.02.2005 tarihinde ODTÜ Emniyet Genel Müdürlüğü Eğitim Dairesi Başkanlığı Akıllı Sınıf ünitesi, 10 Nisan 2006 tarihinde Anıttepe Polis Akademisi binası zemin katta bulunan 1 nolu sınıfta “Akıllı Sınıf” olarak hizmete girmiştir.

İlk Olarak, 2006 ve 2007 yılı Rütbe Terfi Eğitimleri; Orta Kademe Yöneticilik Eğitimi (Başkomiserlikten Emniyet Amirliğine terfi edeceklerin eğitimi) ve Yüksek Kademe Yöneticilik Eğitimi (3.Sınıf Emniyet Müdürlüğünden 2.Sınıf Emniyet Müdürlüğüne terfi edeceklerin eğitimi) uzaktan eğitim yoluyla Akıllı Sınıfta verilmiştir. Polis Akademisi Başkanlığı ve Daire Başkanlıklarının hazırlamış olduğu eğitim ve öğretim programları ile hizmet içi eğitimler (Rütbe Terfi, Toplum Destekli Polislik, Motosikletli Polis Timleri, Trafik eğitimleri ve seminer, vb.) görsel ve işitsel bilişim teknolojilerini kullanarak daha etkin ve verimli hale getirilerek uzaktan eğitim metodu ile Eğitim Dairesi Başkanlığı'na bağlı Akıllı Sınıf kullanılarak gerçekleştirilmektedir.

Eğitime internet üzerinden katılan personellerimiz, eğitimcilere e-posta ile anında soru sorabilmekte ve derse katılımları sağlanmaktadır. Düzenlenen bu eğitimler daha sonra görsel eğitim materyali olarak izlenebilmesi için, Eğitim Dairesi Başkanlığı tarafından yönetilen <http://www.egitim.egm.gov.tr> adresinde yer alan eğitim portalına konulmaktadır. Bu uygulama ile de personelimiz ihtiyaç duyduğu herhangi bir zamanda da portala girerek kendilerini geliştirebilecek ve yeni düzenlemelerden de haberdar olabileceklerdir. Akıllı sınıf ve sistem odası 3 adet Projeksiyon Cihazı, 1 adet Akıllı Tahta, 1 adet Video Konferans Cihazı, 2 adet Projeksiyon Perdesi, 22 adet Dizüstü Bilgisayar, 1 adet 16 Kanal Ses Mikseri, 1 adet Dom Kamera ve Kontrol Ünitesi ile hizmet vermektedir.

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

Ayrıca, Milli Eğitim Bakanlığı Microsoft çözüm ortağı İdea ile bir anlaşma imzalayarak MEB Bilgiye Erişim Portalı altyapısı, Eğitim Karar Destek Sistemi, Microsoft IT Akademi ve okullara bilgisayar bağışısı seferberliğı gibi bir dizi projenin hayata geçirilmesini düşünölmektedir. Öğretmelerin uzaktan hizmet içi eğitimlerine ağırlık verilmesi planlanmaktadır. Bu doğrultuda Microsoft çözüm ortağı İdea tarafından eğitim uzmanlarının yardımıyla, e-öğrenimin en büyük tamamlayıcı unsuru olan LMS (Learning Management System) geliştirilmeye başlanmıştır. 650 bin kişilik dev bir e-öğrenim sisteminin, Türkiye'de ilk kez bir kamu kurumu tarafından kullanılacak olması, tüm dünya eğitim kurumlarının sonucunu merakla beklediğı bir gelişme olarak gösterilmektedir.¹⁹¹

Kara Kuvvetleri Komutanlığı da uzaktan hizmet içi eğitim konusunda bir takım çalışmalar yürütmektedir. Kara kuvvetleri komutanlığı eğitim ve doktrin komutanlığında yer alan uzaktan eğitim merkezi'nde (UZEM) yüz yüze eğitim verilmeden önce ders CD-ROM ortamında kursiyerlere gönderilmektedir.¹⁹²

Diğer yandan ülkemizde üniversitelerde de uzaktan hizmet içi eğitim uygulamalarına rastlamak mümkündür. Orta Doğı Teknik Üniversitesi'nde "Bilgi Teknolojileri Sertifika Programı" senkron ve asenkron uzaktan eğitim öğretimi ile gerçekleştirilmiştir. Yıldız Teknik Üniversitesi'nde pilot uygulama olarak yürütölen b-öğrenme modelinde, öğrenciler yüz yüze ve web'e dayalı öğretim yöntemlerinin birlikte kullanılması tercih edilmiştir.

¹⁹¹ Microsoft ve Milli Eğitim Bakanlığı Eğitimde İşbirliğı Programı, <http://www.microsoft.com/turkiye/mslife/sayi29/>, (Erişim: 01.12.2010).

¹⁹² Aytaç, s. 57.

3.5. Kamu Personelinin Hizmet İçi Eğitiminde, Bilişim Teknolojilerinin Kullanılmasındaki Engeller

Gelişmiş ülkelerde bilişim teknolojisi araçlarından eğitim alanında büyük ölçüde yararlanılmaktadır. Derslerin anlatımı, ödev hazırlama gibi konularda gelişmiş ülkelerde eğitimin her kademesinde bilişim teknolojileri kullanılmaktadır. Genel eğitimde bilgisayar teknolojisinin yoğun olarak kullanıldığı ABD ve Japonya gibi ülkelerde, kamu ve özel sektör kuruluşlarının hizmet içi eğitim etkinliklerinde de bilişim teknolojisi araçlarından istifade edilmektedir.

Türkiye’de 2000’li yıllardan sonra gelişmeye başlayan bilgi teknolojileri, günümüzde eğitimden, sağlığa kadar her alanda kullanılmaktadır. Eğitim alanında özellikle üniversitelerde, gerek derslerde bilişim teknolojisi araçlarının kullanımı gerekse internet üzerinden verilen uzaktan eğitim aracılığıyla bilişim teknolojisinden büyük ölçüde yararlanılmaktadır. Üniversitelerde gelişmiş olan uzaktan eğitim sistemi ve ilk orta dereceli okullarda hemen hemen her sınıfta bulunan bilgisayar ve projeksiyon cihazları vasıtasıyla dersler işlenmektedir. Genel eğitim alanında büyük ölçüde yararlanılan bilişim teknolojilerinden hizmet içi eğitim alanında da kullanılması beklenmektedir. Nitekim ülkemizde kamu kurumlarında çalışan personelin hizmet içi eğitimlerinde bilişim teknolojilerinden yararlanan kurum ve kuruluşlar bulunmaktadır. Ancak bu durum yeterli değildir. Bilişim teknolojilerinden hizmet içi eğitim etkinliklerinde yararlanma büyük ölçüde ders konularının klasik yöntemle anlatımında bilgisayar, projeksiyon cihazı gibi görsel ve işitsel araçların kullanımı olarak sınırlı kalmıştır. Hizmet içi eğitimde yeni bir eğitim türü olabilecek uzaktan eğitim noktasında birkaç kamu kuruluşu dışında bu yöntemi kullanan kamu kurumu bulunmamaktadır.

Ülkemizde, hizmet içi eğitimde bilişim teknolojilerinden son günlerde yaygın olarak yararlanılmaya başlansa da bilişim teknolojilerinin hizmet içi kullanımında birtakım engeller mevcuttur. Gerek ülkemizin içinde bulunduğu mevcut durum gerekse kamu kurum ve kuruluşlarının yapısı, kaynak yetersizliği, yasal düzenlemeler ve bürokrasi, genel alışkanlıklara dayalı olarak ortaya çıkan bu engellere ayrıca personelden kaynaklanan olumsuz durumlarda eklenebilir.

Ülkemizin bilgi teknolojilerin kullanımına yönelik içinde bulunduğu mevcut durum hizmet içi eğitim de bilişim teknolojilerinin yoğun olarak kullanımı önündeki bir engel olarak gösterilebilir. Bilişime yönelik olan e-devlet Türkiye dönüşümü projesi başlatılması bu yönde atılmış büyük bir adımdır. Ancak yapılan çalışmalar proje aşamasında kalması uygulamaya tam olarak geçememesi bu konuda ortaya çıkan bir olumsuzluktur. Diğer yandan ülkemizin bilgisayar teknolojileri ve yazılımları bakımından dışa bağımlı olması bilişim teknolojilerinin yaygın olarak kullanımında bir engel olarak görülebilir.

Kamu kurum ve kuruluşlarının çoğu klasik hizmet içi eğitim teknikleri vasıtasıyla eğitim faaliyetlerini yürütmektedirler. Hizmet içi eğitim dersleri birçok kurumda uzman konuşmacının, seminer şeklinde guruba yönelik düz anlatımı şeklinde yapılmaktadır. Kamu kurum ve kuruluşlarından kaynaklanan diğer bir engelde bazı kurumlara teknolojik alt yapı, araç ve gereçlerin yetersiz olmasıdır. Bilişim teknolojilerinin hizmet içi eğitim etkinliklerinde etkin olarak kullanılması, büyük ölçüde kurumun eğitim tekniklerini çağın gereklerine uygun şekilde yenilemesine ve teknolojik alt yapısını tamamlamasına bağlıdır.

Kamu kurum ve kuruluşlarındaki kaynak yetersizliği de, bilişim teknolojilerinin hizmet içi eğitimde kullanılmasını engelleyen bir faktördür. Nitekim bilgi teknolojilerinin araç, gereç ve yazılımları temini için yeterli kaynak ayrılması gerekmektedir.

Ülkemizdeki yoğun bürokrasi de hizmet içi eğitiminde yeni tekniklerin kullanımını önünde bir engel olarak gösterilebilir. Bürokratik yapının bir özelliği olan değişime kapalılık hizmet içi eğitim çalışmalarının da, teknolojik gelişmelere dayalı olarak yenilenmesi önünde bir engel olarak gösterilebilir. Yasal düzenlemelerde kurumların yeni teknikleri uygulamasında bir engel teşkil edebilir. Nitekim hizmet içi eğitim çalışmaları yönetmeliklere dayalı düzenlenmektedir. Yönetmelikler çağın gereklerine dayalı hizmet içi eğitimin verilmesine yönelik olmalıdır.

Genel alışkanlık da, hizmet içi eğitimde bilişim teknolojilerine dayalı yeni tekniklerin kullanımı ve yaygınlaşmasını engelleyen bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Kamu kurumlarının çoğunda düz anlatım, staj, seminer gibi klasik

tekniklerin kullanılması, yeni tekniklerin kullanımı önünde bir engel olarak görülebilir. Nitekim kamu kurumlarının birçoğu klasik teknikleri kullanma eğilimindedirler.

Hizmet İçi Eğitim faaliyetlerinde bilişim teknolojilerinin kullanılmasındaki en büyük engellerden birisi de, personelden kaynaklanan olumsuzluklardır.

Personelden kaynaklanan olumsuzlukları şu şekilde sıralayabiliriz;¹⁹³

a)- Personelin bilgisayar teknolojileri konusunda bilgi düzeyinin yetersiz olması ve personelin bilgi teknolojileri konusunda kendini yeterince geliştirememesi,

b)- Personelin özellikle kendi kendine uzaktan eğitimde motivasyon sorunu yaşaması,

c)- Kamu kurumlarındaki eski personelin yaşadığı teknoloji korkusu; personelin bir kısmı, özellikle orta yaş üstü kamu personelinin teknolojiye karşı yabancı olması,

d)- Online olarak uzaktan eğitim için her personelin evinde bilgisayar ve internet bağlantısının olması gerekir. Personelin evinde bilgisayar ve internet olmaması bilişim teknolojilerin kullanımı yönünde bir engel teşkil edebilir,

e)- Diğer yandan bir olumsuzlukta personel bilişim teknolojilerine dayalı hizmet içi eğitim için gerekli özen ve disiplini göstermemesidir. Yeni eğitim tekniklerin gelişimi her şeyden önce personelin konuya karşı ilgili ve istekli olması gerekir.

f)- Yine çevrimiçi uzaktan eğitimde personel evinde hizmet içi eğitim sürecine gireceği için eğitime gerekli zamanı ayıramayabilir.

¹⁹³ Yavuz Akpınar, “Öğretmenlerin Yeni Bilgi Teknolojileri Kullanımında Yükseköğretimin Etkisi: İstanbul Okulları Örneği”, 2003, Aytaç, ss.33–35.

3.6. Emniyet Genel Müdürlüğü Örneği ile Kamu Personelinin Hizmet İçi Eğitiminde Bilişim Teknolojilerinin Rolü

Ülkemizde hizmet içi eğitim kamu kurumlarında etkin, verimli ve sürekli bir hizmet sunulması için bir gerekliliktir. Bu nedenle kamu kurumları hizmet içi eğitim etkinliklerine önemle yaklaşmaktadırlar. Diğer yandan son yıllarda yaşanan teknolojik gelişme ve yenilikler kamu kurumlarının sundukları hizmetlerde de kendini göstermiştir. Teknolojik araç ve gereçler, özellikle bilgisayar teknolojisi etkin ve verimli bir araç olarak kamu kurumlarınca kullanılmaya başlanmıştır.

Emniyet Genel Müdürlüğü bilgisayar ve internet teknolojisinden önemli ölçüde yararlanan kamu kuruluşlarından biridir. Emniyet genel müdürlüğü gerek sunduğu hizmetlerde gerekse emniyet personelinin eğitimi ve geliştirilmesinde bilişim teknolojilerinin sunduğu imkanlardan yararlanmaktadır. Çalışmamızın bu kısmında Emniyet Genel Müdürlüğü'nün özellikle hizmet içi eğitim faaliyetlerinde bilişim teknolojilerinin kullanımına yönelik uygulamaları kurumun web sayfası, faaliyet raporları ve bu alanda yaptığı uygulamalar ortaya konularak analiz edilmeye çalışılacaktır. Ayrıca konu ile ilgili olarak İzmir ve Balıkesir il emniyet müdürlüklerinin konu ile ilgili birimlerindeki sorumlu personel ile görüşmeler yapılmıştır. İl emniyet müdürlüklerinde yapılan görüşmelerde ve yapılan araştırmalarda, konumuz olan hizmet içi eğitim çalışmalarında bilişim teknolojilerinin kullanımı ve bu yöndeki faaliyetlerin büyük ölçüde merkezi olarak Emniyet Genel Müdürlüğüne yürütüldüğü anlaşılmıştır.

Emniyet Genel Müdürlüğü, rütbeleri polis memurluğundan başlayıp emniyet genel müdürlüğüne kadar uzanan, tüm il ve ilçelerde örgütlenmiş, kırsalda görevini askeri polis olan jandarmaya bırakmış, kentte ise görevi kendisi yöneten iç güvenlikten sorumlu devlet teşkilatıdır. Kurum merkez ve taşra teşkilatı olarak örgütlenmiştir. Merkez teşkilatı genel müdürlük ve ona bağlı daire başkanlıkları, taşra teşkilatını ise 81 ilin ile emniyet müdürlükleri oluşturmaktadır. Genel Müdürlük üst kurum ve yönetim bakımından içişleri bakanlığına bağlıdır.¹⁹⁴

¹⁹⁴ Emniyet Genel Müdürlüğü Web Sayfası, <http://www.egm.gov.tr>, (Erişim: 24.10.2010).

Emniyet Genel Müdürlüğü ve 81 il emniyet müdürlüğünün her birine internet üzerinden web sayfaları vasıtasıyla ulaşmak mümkündür. Emniyet Genel Müdürlüğü'nün www.egm.gov.tr adresli web sayfası incelendiğinde, kurumun internet üzerinden kurumun yıllık faaliyet raporlarına, hizmet içi eğitim faaliyetlerine ve interaktif hizmetler başlığı altında kurum tarafından verilen hizmetlere ulaşılabilir. Örneğin; pasaport almak isteyen kişi Emniyet Genel Müdürlüğü web sayfasındaki e-pasaport bölümüne girerek pasaport işlemlerini online olarak yapabilmektedir. Diğer yandan kurumun yıllık faaliyet raporlarına, stratejik planına ve polis dergisine online olarak bu web sayfası üzerinden erişim mümkündür.

Emniyet Genel Müdürlüğü'nün, gerek 200.000'i aşan personel sayısı gerek işinin niteliği bakımından teknolojik gelişmelere ayak uydurması ve bağlı kurumlarında teknolojik araç ve gereç gereçlerden büyük ölçüde istifade etmesi beklenmektedir. Bu doğrultuda günümüzde emniyet birimlerine yürütülen pasaport, parmak izi tarama, trafik sorgulama, sürücü belgesi işlemleri vb. gibi birçok işlem internet ortamında yürütülebilmektedir.

Kurumun yayınladığı 2007 yılı faaliyet raporunun önceliği, bilgi ve teknolojik kaynakların gelişimine ayrılmıştır. Faaliyet raporunun bilgi ve teknolojik kaynaklar başlığı altında şu husus üzerinde durulmuştur. “ Vatandaşlarımız kamu hizmetlerinde sıra beklemeden yararlanmak istemekte ve güvenlik hizmetleri konusunda işlerinin hızlı bir şekilde yapılmasını talep etmektedir. Kamu hizmetinin hızlılığı memnuniyet düzeyini artırır. Bunun için ise bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılması gerekmektedir. Bu çerçevede vatandaşların doğru bilgiye daha hızlı ulaşabilmesi amacıyla Emniyet Genel Müdürlüğü Bilgi ve teknolojik kaynaklara yatırıma öncelik vermektedir”¹⁹⁵ bu kapsamda raporda genel müdürlüğün, POLNET, etkin bir genel müdürlük web sayfası, MOBESE sistemi, taşıt bilgi sistemi, elektronik parmak izi teşhis sistemi vb. gibi birçok alanda yaptığı çalışmalar üzerinde durulmuştur.

¹⁹⁵ Emniyet Genel Müdürlüğü 2007 Yılı Faaliyet Raporu, www.egm.gov.tr. (Erişim: 28.10.2010).

E-devletin bir parçası olan POLNET projesi ile internet üzerinden vatandaşlara doğrudan hizmet verilir duruma gelmesi amaçlanmaktadır. POLNET üzerinden online ihbar, araç sorgulama, pasaport işlemleri, sürücü belgesi işlemleri, aranan şahıslar, kayıp şahıslar, çalıntı oto ve cep telefonu vb. gibi hizmetler verilebilmektedir.

Emniyet Genel Müdürlüğü bünyesindeki personelinin hizmet içi eğitim faaliyetleri, Eğitim Dairesi Başkanlığınca yürütülmektedir. Eğitim Dairesi Başkanlığına bağlı Eğitim Şube Müdürlüğü; Hizmet içi eğitimlerin geliştirilmesi ile ilgili üniversiteler, uzmanlar, kamu ve özel kuruluşlar ve Genel Müdürlüğün eğitim birimleri ile işbirliği yaparak, her türlü araştırmaları yapmak/yaptırmak ve uygulanmasını sağlamak, teşkilatın hizmet içi eğitim ihtiyaçlarını tespit etmek, Teşkilat birimlerden gelen teklifler doğrultusunda yurtiçi ve yurtdışında düzenlenecek eğitimlere ilişkin yıllık hizmet içi eğitim planını hazırlamak, onaylatarak ilgili birime göndermek, uygulamaya konulacak hizmet içi eğitim programlarını hazırlamakla yükümlüdür.¹⁹⁶

Bilginin hızla değişmesi ve güncellenmesi polis eğitiminde bilgiye erişimi ve kullanmayı öğreten eğitim anlayışına geçişi zorunlu kılmaktadır. Polisin gerek bu değişiklikler paralelinde ortaya çıkan yeni suç çeşitleri ve profili değişen suçlu tipleriyle etkin mücadele edebilmesi ve gerekse ilgili mevzuat değişikliklerinin ve verilerin güncellenme hızına ayak uydurabilmesi için yeni teknolojileri kullanması ve öğretme öğrenme sürecinin yeniden yapılandırılması gerekmektedir.

Emniyet Genel Müdürlüğü, uzaktan eğitime ilişkin çalışmalara 1997 yılından itibaren başlamıştır. Emniyet Genel Müdürlüğü ve Avrupa Konseyi işbirliği içerisinde gerçekleştirilen “1997–2000 Polis ve İnsan Hakları Projesi” ile e-öğrenmenin bir önceki aşaması olarak kabul edilen bilgisayar destekli eğitim amaçlı eğitim CD’leri üretilmiştir. Bu proje Avrupa Konseyine üye birçok ülkeye örnek teşkil etmesine rağmen farklı nedenlerle tamamlanamamıştır.

¹⁹⁶ Emniyet Genel Müdürlüğü Eğitim Dairesi Başkanlığı, <http://www.egitim.pol.tr/>, (Erişim: 26.10.2010)

(Erişim: 26.10.2010)

Türkiye Uluslar arası Uyuşturucu ve Organize Suçlarla Mücadele Akademisi (TADOC) bünyesinde kurulu Bilgisayar Destekli Eğitim Merkezi (BİDEM) ülke çapındaki 15 bölge merkezi ile Emniyet Genel Müdürlüğü Personelinin kullanımına, 2004 yılı Ağustos ayı itibariyle ise tüm Ulusal Kanun Uygulayıcı Teşkilat personelinin kullanımına açık hale getirilmiştir. BİDEM Türkçe, İngilizce ve Rusça olmak üzere 3 dilde uluslararası eğitim verilebilmektedir.

BİDEM Bölge Merkezlerinde Emniyet Genel Müdürlüğü personeli dışında diğer Ulusal Kanun Uygulayıcı Teşkilatların personeli de halen bilgisayar destekli eğitimlere devam etmektedir

Bu uygulama biçimi ile Emniyet Teşkilatı bünyesinde kurumsal anlamdaki ilk bilgisayar destekli öğrenme ve bir sonraki süreçte e-öğrenme uygulaması için örnek teşkil etmektedir. BİDEM 2006 yılından itibaren e-nocta şirketi ile yürütülen ortak çalışma sonucunda yerli eğitim modülleri üretmeye başlamıştır.

Öte yandan Yöneticilik eğitimleri ve hizmet içi eğitimler için Ülkemizin farklı illerinden Ankara'ya çağrılan personele kurum tarafından seyahat, harcırah, eğitim materyallerinin hazırlanması, güncellenmesi ve dağıtılmasına vb. amaçlarla yüksek miktarlarda paralar ödenmesi, yönetici konumundaki personelin çalışma ortamından ayrılarak tek bir merkezde toplanması şeklinde gerçekleştirilen geleneksel yöneticilik eğitimi kurslarına katılan yaklaşık 1.000 kişi için gerekli teknolojik donanımına sahip eğitim ortamı ayarlanamaması, bu ortamlarda yapılan eğitimin etkililik ve verimliliğine ilişkin endişeler ile personelin işgücü kaybı, ailevi yükümlülükleri gibi temel sorunlar e-öğrenmeyi 2005 yılı itibariyle yöneticilik eğitimlerinde kullanmayı zorunlu kılmıştır Bu nedenle, yöneticilik eğitimleri 2005 yılından itibaren EGM E-Öğrenme Portalı üzerinden uygulanmaya başlamıştır.¹⁹⁷

¹⁹⁷ Ali Semerci, "Polis Eğitiminde E-öğrenme", **Polis Dergisi**, Sayı; 52, 2007, s. 47.

Emniyet Genel Müdürlüğü Eğitim Portalı; Emniyet Genel Müdürlüğü'nün hizmet içi eğitim etkinliklerini planlayabileceği, gerçekleştirebileceği, değerlendirebileceği ve yaygınlaştırabileceği teknoloji tabanlı bir eğitim ortamını geliştirmek ve uygulamak amacıyla, Orta Doğu Teknik Üniversitesi ile işbirliği kurulan eğitim portalından, özellikle üst düzey emniyet personelinin uzaktan hizmet içi eğitimlerinde büyük ölçüde yararlanılmaktadır.

Eğitim portalına, “<http://www.egitim.egm.gov.tr/ITLLMS/>” web adresinden girebilen katılımcılar, kullanıcı adı ve şifrelerini girerek kendi hesaplarına girebilmekte hesapları üzerinden gerekli ders materyallerine ulaşabilmektedirler. EGM eğitim Portalında canlı yayında ders izleme ve derse katılma (portalda bulunan forum ve sohbet odası, kapalı devre messenger, hizmetleriyle) imkanı bulunmaktadır. Ayrıca eğitim portalında ayrıca eğitim alınan derslere ait eğiticiler tarafından düzenlenen ders notları da sunulmaktadır. 2006 ve 2007 yılı Rütbe Terfi Eğitimleri; Orta Kademe Yöneticilik Eğitimi (Başkomiserlikten Emniyet Amirliğine terfi edeceklerin eğitimi) ve Yüksek Kademe Yöneticilik Eğitimi (3.Sınıf Emniyet Müdürlüğünden 2.Sınıf Emniyet Müdürlüğüne terfi edeceklerin eğitimi) uzaktan eğitim yoluyla, EGM Eğitim Portalı aracılığıyla verilmiştir. Ayrıca Rütbe Terfi, Toplum Destekli Polislik, Motosikletli Polis Timleri, Trafik eğitimleri alanında hizmet içi eğitimler yine eğitim portalı üzerinden katılımcılara eğitim videoları şeklinde sunulmuştur. Personeler bu yöntemle ihtiyaç duydukları yer ve zamanda, ihtiyaç duydukları kadar haftanın her günü, günün her saati (24/7) kesintisiz öğrenme imkanı sağlanmıştır.¹⁹⁸

Eğitim Portalı vasıtasıyla verilen hizmet içi eğitimler, Emniyet Genel Müdürlüğü'ne zaman, maliyet ve iş kaybı açısından olumlu yönde faydalar sağlamıştır. Geleneksel hizmet içi eğitim yöntemlerine nazaran daha az maliyetli olan uzaktan eğitim sayesinde 2006-2009 yıllarını kapsayan dört yıllık süreçte sekiz buçuk milyon Türk Lirası tasarruf yapmıştır.

¹⁹⁸ Emniyet Genel Müdürlüğü Uzaktan Eğitim Portalı, <http://www.egitim.egm.gov.tr/itllms/>, (Erişim: 12.11.2010).

2006- 2009 yıllarında Eğitim Portalı üzerinden eğitim verilen personel sayısı ve tasarruf;¹⁹⁹

Yıl	Personel	Tasarruf
2006	1294	665.000
2007	3126	1.197.000
2008	8927	2.498.000
2009	13569	4.140.000
Toplam	26916	8500.000

Tablodan da görüldüğü gibi 2006 yılında başlayan uzaktan eğitim uygulamaları, günümüze doğru daha da yaygınlaşmıştır. Nitekim EGM yıllık faaliyet raporlarında da bu hususa işaret edilmektedir. 2008 ve 2009 yılı faaliyet raporlarında, uzaktan eğitimin etkinliği ve verimliliği üzerinde durulmuş, katılan personel sayısı ve yapılan tasarruf vurgulanarak ileriki yıllarda uzaktan eğitimin daha da yaygınlaştırılması gereklilik olduğu vurgulanmıştır.²⁰⁰

Emniyet Genel Müdürlüğü hizmet içi eğitim çalışmalarında bilişim teknolojilerinden yukarı değindiğimiz uzaktan eğitim portalı dışında kurduğu akıllı sınıflar aracılığıyla da yararlanmaktadır. EGM, ilk akıllı sınıfı pilot uygulama olarak, Emniyet Genel Müdürlüğü Uzaktan Eğitim/E-Öğrenme Projesi hazırlanmış ve protokol 23.02.2005 tarihinde ODTÜ Emniyet Genel Müdürlüğü Eğitim Dairesi Başkanlığı Akıllı Sınıf ünitesi, 10 Nisan 2006 tarihinde Anıttepe Polis Akademisi binası zemin katta bulunan 1 nolu sınıf, akıllı sınıf olarak hizmete girmiştir.

İlk olarak 2006-2007 yıllarında rütbe terfi eğitimleri ve üst düzey yöneticilik eğitimleri, işitsel ve görsel bilişim teknolojileri bu akıllı sınıf aracılığıyla daha etkin hale getirilerek verilmiştir. Düzenlenen bu eğitimler daha sonra görsel eğitim materyali olarak izlenebilmesi için, Eğitim Dairesi Başkanlığı tarafından yönetilen <http://www.egitim.egm.gov.tr> adresinde yer alan eğitim portalına

¹⁹⁹ EGM 2009 Yılı Faaliyet Raporu, www.egm.gov.tr. (Erişim: 14.11.2010)

²⁰⁰ EGM Yıllık Faaliyet Raporları, www.egm.gov.tr. (Erişim: 28.10.2010)

konulmaktadır. Bu uygulama ile emniyet personeli ihtiyaç duyduğu herhangi bir zamanda da portala girerek kendilerini geliştirebilmekte ve yeni düzenlemelerden haberdar olabilmektedirler. Akıllı sınıf ve sistem odası 3 adet Projeksiyon Cihazı, 1 adet Akıllı Tahta, 1 adet Video Konferans Cihazı, 2 adet Projeksiyon Perdesi, 22 adet Dizüstü Bilgisayar, 1 adet 16 Kanal Ses Mikseri, 1 adet Dom Kamera ve Kontrol Ünitesi ile hizmet vermektedir.

Emniyet Genel Müdürlüğü, Anıttepe Polis Akademisinde pilot olarak açtığı ilk akıllı sınıf projesini tüm Türkiye çapında genişletmeyi amaçlamaktadır. Emniyet güçleri, yenilik ve gelişmeleri takip ederek, çağın gerektirdiği bilgiye ulaşmaları için mesleki hayatları boyunca hizmet içi eğitimlere tabi tutuldukları. Ancak mesleki açıdan olumlu olsa da polislerin, eğitim çalışmaları nedeniyle belirli merkezlere toplanmalarının hem iş gücü hem de maddi kayıplara neden olduğu kurumun yıllık faaliyet raporlarında bildirilmektedir.²⁰¹ EGM, bu durumun önüne geçmek için tüm illerde akıllı sınıfların kurulmasının bir gereklilik olduğunu bildirmektedir. Bu doğrultuda, Ulaştırma Bakanlığının 83 EGM akıllı sınıfı kurulması için ihaleye çıkması planlanmaktadır.

Akıllı sınıflar vasıtasıyla günün belirli saatlerinde interaktif eğitime katılabilecek olan emniyet personeli, eğitimcilerle de anında iletişime geçebilecek. Akıllı sınıflarda her katılımcıya verilen laptoplar sayesinde katılımcılar EGM Eğitim Portalı üzerinde de istedikleri zaman girerek uzaktan eğitim yoluyla ders konularını tekrar edebilecekler.

Kamu personelin hizmet içi eğitiminde bilişim teknolojilerinin rolünü Emniyet Genel Müdürlüğü üzerinden incelediğimiz çalışmamızın bu bölümünde, Emniyet Genel Müdürlüğü bu alandaki uygulamalarını ele almaya çalıştık. Emniyet Genel Müdürlüğü'nün bu alanda yürüttüğü faaliyetleri özetlemek gerekirse, EGM, bilişim teknolojilerinin, özellikle de uzaktan eğitim sisteminin, kurumun hizmet içi eğitim etkinliklerinde yaygın olarak kullanımını etkin ve verimli bir hizmet içi eğitim için bir gereklilik olarak görmektedir.

²⁰¹ EGM 2007 Yılı Faaliyet Raporu, s. 12. www.egm.gov.tr. (Erişim: 30.10.2010)

Emniyet Genel Müdürlüğü'nün, 200.000'i aşan personeli ve işinin niteliği göz önüne alındığında, klasik eğitim yöntemlerinin kurum için hem iş kaybı hem de maliyet açısından uygun olmadığı görülmektedir. Nitekim EGM yıllık faaliyet raporlarında bu hususa vurgu yapılmakta ve etkin ve yaygın bir e-hizmet içi eğitimin gerekliliği vurgulanmaktadır.

Yukarıda da değindiğimiz gibi EGM elektronik ortamdan vatandaşa sunduğu hizmetler bakımından ülkemizdeki e-devlet uygulamalarına en hızlı adapte olan kurumlardan biridir. ODTÜ ile işbirliği yaparak uzaktan Eğitim Portalını ve akıllı sınıf projesini hayat geçiren EGM, bunu yeterli görmemekte e-hizmet içi eğitimi yaygın olarak kullanmayı ve tüm il emniyet müdürlüklerinde akıllı sınıflar oluşturmayı planlamaktadır.²⁰²

Diğer yandan EGM, e-dönüşüm Türkiye kapsamında kurmayı planladığı POLNET projesiyle hem hizmet sunduğu vatandaşa hem de personeline tek bir merkezi site üzerinden hizmet sunacaktır. POLNET üzerinden vatandaşlar yukarıda da değindiğimiz online ihbardan, çalıntı otomobil ve cep telefonu bilgilerine kadar her türlü bilgi ve hizmete ulaşabileceklerdir. Egm personeli açısından bakıldığında ise e-hizmet içi amaçlanmaktadır.

Emniyet Genel Müdürlüğü'nün e-hizmet içi eğitim politikaları üzerine öneriler yukarıda da verilen bilgiler ışığında şu şekilde sıralanabilir.²⁰³

a)- Polis eğitiminde e-öğrenme, karma öğrenme, mobil öğrenme gibi çağdaş öğretim yöntem ve tekniklerinin kullanılması kurumsal bir politika olarak desteklenmeye devam edilmelidir. Orta ve uzun vadeli stratejik bir planlama ile ulaşılmak istenen hedefler belirlenmelidir.

b)- öğrenme yaşam boyu öğrenmeyi destekleyen önemli bir unsurdur. Kurum personeli meydana gelen hızlı gelişme ve değişmelere yerel ve küresel ağlar aracılığı ile sağlanan bu tür uygulama ve eğitimlerle ayak uydurabileceği konusunda bilinçlendirilmelidir.

²⁰² EGM 2009 Yılı Faaliyet Raporu, s. 14. www.egm.gov.tr. (Erişim: 14.11.2010)

²⁰³ Ali Semerci, "Polis Eğitiminde E-öğrenme", s. 49.

c)- E-öğrenme, karma öğrenme gibi teknoloji temelli eğitim uygulamaları internet üzerinden ve bilgisayar destekli olarak eğitimlerin verilmesine dayalıdır. Bu tür eğitim uygulamaları için kurumun personele tahsis edebileceği internet bağlantısı olan yeterli sayıda bilgisayar bulunup bulunmadığı ile kurum personelinin bu amaçla kullanılabilir nitelikte evinde kişisel bilgisayarının bulunup bulunmadığına ilişkin bir veri mevcut değildir. Bu amaçla öncelikle bir analiz çalışması yapılması gerekmektedir. Aynı amacın gerçekleştirilmesine yönelik olarak polis sandığınca başlatılmış olan bilgisayar sahibi olma projeleri daha cazip koşullarda devam etmeli ve personelin bu kampanyalara katılması teşvik edilmelidir.

d)- Farklı analiz yöntemleri kullanılarak bu tür eğitim etkinlikleri sonrası eğitime katılanların görüş ve önerileri alınmalıdır. Bu durum daha sonra düzenlenecek benzer nitelikteki eğitimlerin kalite ve niteliğini yükseltmek, karşılaşılan problemlerle tekrar karşılaşmamak, kursiyerlerin e-öğrenme algılarını şekillendiren faktörleri yine kursiyerlerin deneyimlerine dayanarak ortaya koymak ve bu çerçevede söz konusu eğitimlerin etkililiğini değerlendirmek açısından önemli ve gereklidir.

e)- Personel politikaları yeniden gözden geçirilmelidir. Üniversitelerin Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri ve Bilgisayar Mühendisliği gibi bölümlerinden mezun olan ya da eğitim teknolojisi, uzaktan eğitim, e-öğrenme gibi alanlarda akademik çalışma yapan personel bu süreçte değerlendirilmelidir. Bu nitelikteki personelin diğer hizmet branşlarındaki personelden daha az zamanda ve emekle yetişmediği göz önünde bulundurulmalıdır.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRMELER

Dünyada meydana gelen gelişme ve değişim şüphesiz kamu yönetimimizde de bir değişim hareketi getirecektir. Bu değişimle beraber kamu yönetiminin başat unsuru olan kamu görevlilerinde kendilerini çağın şartlarına göre geliştirmeleri gerekmektedir. İşte burada Kamu görevlilerinin çağın gereksinimlerine uygun olarak eğitilmesinde ve geliştirilmesinde iyi planlanmış bir hizmet içi eğitim ihtiyacı ortaya çıkmaktadır.

Ülkemizde gerek beş yıllık kalkınma planlarında gerekse yasal mevzuatta verimli ve etkin çalışan bir kamu yönetimi için hizmet içi eğitimin gerekliliği hususu üzerinde durulmuş ve hizmet içi eğitim çalışmalarına kamu kurum ve kuruluşlarının gereken önemi vermeleri istenmiştir. Genellikle kurumsal düzeyde hizmet içi eğitim faaliyetlerinin yürütüldüğü ülkemizde, kurumlar arası hizmet içi eğitim faaliyetleri yürüten tek kuruluş TODAIE'dir.

Çağımızın bilgi toplum şartları hizmet içi eğitim çalışmalarında da bir değişimi zorunlu kılmaktadır. Toffler'in Üçüncü dalga olarak nitelendirdiği bilgi toplumu, ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal alanda yeni bir yaşam biçimi getirmektedir. Bu yeni gelişmeler yeni davranış biçimlerinin oluşmasına yol açmakta ve toplumu standartlaşma ve merkezileşmenin ötesine taşımaktadır. Bu yeni uygarlık, farklı bir dünya görünümünü de beraberinde getirmekte; zamanı, mekanı, mantık ve nedenselliği ele almada kendi özgül biçimlerini geliştirmekte ve geleceğin politikasının ilkelerinin de kendine göre oluşmasına yol açmaktadır. Geleceğin toplumunda, bilgi işçileri etkin ve belirleyici unsur olacaktır.

Eğitim ve öğretim alanında bilgisayarların yaygın kullanımı kamu personelinin hizmet içi eğitim çalışmalarında da kendini göstermiştir. Günümüzde e-öğrenme, bilgisayara dayalı eğitim, b- öğrenme gibi uygulamaların hepsi hizmet içi eğitim çalışmalarında kullanılmaya başlanan bilişim teknolojilerinin araçlarındandır. Her ne kadar ülkemizde bilişim teknolojilerinin eğitim alanında kullanımına son birkaç yıl içinde başlansa da, bu durum özellikle kamu kurum ve kuruluşlarının hizmet içi eğitiminde kullanılması gereken verimli ve etkin bir eğitim türüdür.

Hizmet içi eğitimde bilişim teknolojilerinin kullanımına yönelik şüphesiz en büyük gelişme internet ve onun sayesinde ortaya çıkan e-öğrenmedir. e-öğrenme, web teknolojisi ile bilgisayar üzerinden sağlanan bilgisayar destekli öğretim metotlarından biridir. İnternet kullanıcıya sağladığı avantajlar nedeniyle, çok hızlı bir biçimde eğitim ortamı ve aracı olma yolunda ilerlemektedir. Hizmet içi eğitimde de kullanılan e-öğretim, hizmet içi eğitimde zamandan ve maliyetten tasarruf, bireysel öğrenmeye uygunluk, aktif katılım ve geri bildirim sağlayabilme, standartlaşma, yer ve zaman esnekliği, kaynaklara ulaşabilme kolaylığı gibi olanaklar sağlamaktadır.

E-öğrenmenin en önemli türlerinden bir olan uzaktan eğitim sistemi hizmet içi eğitim çalışmalarında kullanılmaktadır. Bilimsel araştırmalara dayalı olarak oluşturulacak bir uzaktan hizmet içi eğitim düzenlemesiyle, kamu personeli, görevleri başından ve oturdukları yerlerden ayrılmalarına gerek kalmadan ve örgün eğitime göre daha az bir maliyetle meslek yaşamları boyunca sürekli olarak eğitilmeleri sağlanabilir.

Genel eğitim alanında büyük ölçüde yararlanılan bilişim teknolojilerinden hizmet içi eğitim alanında da kullanılması beklenmektedir. Nitekim ülkemizde kamu kurumlarında çalışan personelin hizmet içi eğitimlerinde bilişim teknolojilerinden yararlanan kurum ve kuruluşlar bulunmaktadır. Ancak bu durum yeterli değildir. Bilişim teknolojilerinden hizmet içi eğitim etkinliklerinde yararlanma büyük ölçüde ders konularının klasik yöntemle anlatımında bilgisayar, projeksiyon cihazı gibi görsel ve işitsel araçların kullanımı olarak sınırlı kalmıştır. Hizmet içi eğitimde yeni bir eğitim türü olabilecek uzaktan eğitim noktasında birkaç kamu kuruluşu dışında bu yöntemi kullanan kamu kurumu bulunmamaktadır.

Ülkemizde Emniyet Genel Müdürlüğü, Milli Eğitim Bakanlığı ve Sağlık Bakanlığı personeline e- hizmet içi eğitim veren kuruluşların başında gelmektedir. Yukarıda çalışmamızın son kısmında da analiz ettiğimiz EGM, 2005 yılında başlattığı e-eğitim çalışmalarını günümüze doğru giderek yaygınlaştırmaktadır. Nitekim bu artış EGM, Uzaktan Eğitim Portalı üzerinden verilen yıllara göre eğitim ve katılımcı sayısındaki artışta görülmektedir. Bu durumu yeterli görmeyen Emniyet Genel Müdürlüğü daha çok üst düzey personel eğitiminde yararlandığı uzaktan

eğitim ve akıllı sınıf uygulamalarından tüm birimlerindeki personelin eğitimi için yararlanmayı amaçlamaktadır. Bunun için EGM, tüm il müdürlüklerine birer akıllı sınıf kurulması için “Akıllı Sınıf Projesi’ni” hayata geçirmeyi planlamaktadır.

Ülkemizde, hizmet içi eğitimde bilişim teknolojilerinden son günlerde yaygın olarak yararlanılmaya başlansa da bilişim teknolojilerinin hizmet içi kullanımında birtakım engeller mevcuttur. Gerek ülkemizin içinde bulunduğu mevcut durum gerekse kamu kurum ve kuruluşlarının yapısı, kaynak yetersizliği, yasal düzenlemeler ve bürokrasi, genel alışkanlıklara dayalı olarak ortaya çıkan bu engellere ayrıca personelden kaynaklanan olumsuz durumlarda eklenebilir.

Hizmet İçi Eğitim faaliyetlerinde bilişim teknolojilerinin kullanılmasındaki en büyük engellerden biriside, personelden kaynaklanan olumsuzluklardır. Ülkemizde özellikle orta yaş üstü personel bilgisayara karşı yabancıdır. Eğer bilişim teknolojilerini hizmet içi eğitim etkinliklerinde verimli bir şekilde kullanmak istiyorsak öncelikli olarak kamu personeline gerekli bilgisayar eğitimi verilerek gerekli destek sağlanmalıdır.

Öte yandan, e-hizmet içi eğitimin uygulanması her şeyden önce kurumlardaki bilişim alt yapısını bağlıdır. Bu nedenle kamu kurum ve kuruluşlarımıza gerekli alt yapı desteği ve bilgisayara dayalı hizmet içi eğitim programları düzenleyebilmeleri için gerekli kaynak sağlanmalıdır. EGM örneğininde de incelediğimiz gibi, akıllı sınıfların sadece merkez birimde olması yeterli değildir. Bu sınıflara tüm personelin ulaşabilmesi ancak, kamu kuruluşunun her birimine bu tür akıllı eğitim sınıflarının kurulmasına bağlıdır. Bu da ancak iyi bir mali kaynak ile sağlanabilir.

Ülkemizin hizmet içi eğitim çalışmalarında en büyük eksikliği, ülkemizde hizmet içi eğitim çalışmalarını düzenleyecek etkin merkezi bir kurumun olmayışıdır. Merkezi idareye bağlı olarak çalışacak, bir kamu görevlileri hizmet içi eğitim kurumu, hizmet içi eğitim faaliyetlerini belli periyotlara dayalı olarak kurumlara, her alandaki uzman eğitimcileri vasıtasıyla verilebilir. Diğer yandan kurulacak bu merkezi eğitim kurumu, bir hizmet içi eğitim portalı hazırlayarak, internet üzerinden her alanda binlerce kamu görevlisine etkin bir eğitim sunabilir.

Merkezi bir hizmet içi eğitim kurumunun kurulması her Şeyden önce hizmet içi faaliyetleri uzmanlaŐtıracak ve kurumlara yüklenen iş kaybı, maliyet gibi olguları en aza indirecektir. En önemlisi ise Milli Eğitim Bakanlığı eğitim portalına benzer Şekilde kurulacak bir eğitim portalı sayesinde binlerce kamu görevlisine, etkin ve sürekli liği olan bir hizmet içi eğitim verilebilecektir.

KAYNAKÇA

AKSOY, Şinasi. “Verimlilik ve Hizmet İçi Eğitim: Türk Kamu Yönetiminde Yasal Durum, Uygulama ve Değerlendirme”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 17, Sayı:4, Aralık 1984

AKTAN, Coşkun Can ve Mehtap Tunç. “Bilgi Toplumu ve Türkiye”, **Yeni Türkiye Dergisi**, Ocak-Şubat 1998.

ATAOL, Alpay. **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Fakülteler Kitabevi, İzmir, 2001.

ATILGAN, Meral. “İnsan Kaynakları Yönetiminde Eğitim ve Bir İnceleme: Kaymakam Adaylarının Eğitimi”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı: 448, 2005.

AYTAÇ, Tufan. **Eğitimde Bilişim Teknolojileri**, Asil Yayınları, Ankara, 2006.

BALCI, Asım. “Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar ve Kamu Hizmet Sunumuna Etkileri”, (Erişim: 08.04.2010), <http://www.canaktan.org/politika/kamuda-kalite/balci.pdf>

BALAY, Refik. “Küreselleşme, Bilgi Toplumu ve Eğitim”, **Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**, Cilt 37, Sayı 2, 2004.

BARKURT, Mehmet Yüksel. “Kamu Kesiminde Hizmet içi Eğitim”, **Jeoloji Mühendisliği Dergisi**, Sayı 37, Kasım 1990

BARRY, Norman. **Modern Siyaset Teorisi**, Liberte Yayınları, Ankara, 2003.

BİLGİN, Kamil Ufuk, Aslı Akay, Emre Koyuncu ve Çetin Haşar. **Yerel Yönetimlerde Hizmet İçi Eğitim**, TEPAV Yayınları, Ankara, 2007.

BULUN, Mustafa, Birol Gülnar ve Salih Güran. “Eğitimde Bilişim Teknolojileri”, **Turkish Online Journal of Educational Technology Dergisi**, Bölüm 3, Başlık 23. 2003.

BÜKE, Ahmet. “E-Devlet Kavramı ve Türkiye’de E-Devlet”
<http://www.edevlet.net/eTurkiye/edevletd.pdf>, (Erişim: 14.11.2009)

CANMAN, Doğan. **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Yargı Yayınları, Ankara, 1999.

ÇETİN, Hüseyin, Okan Aydoğan ve Zerrin Ertuğrul. “ E-Türkiye Durum Analizi ve Çözüm Önerileri”,(Erişim:28.04.2010),

<http://inettr.org.tr/inetconf7/eposter/aydogan.html>

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

DOLGUN, Uğur, Birgül Çiftçi, Deniz Kağmıoğlu, Aytül Çolak ve Celalettin Serinkan, **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Ekin Yayınevi, Bursa, 2007

E-Dönüşüm ve E-devlet, (Erişim: 19.04.2008),

<http://www.ntvmsnbc.com/news/201014.asp>.

ERGÜN, Turgay. **Kamu Yöneticilerinin Yetiştirilmesi**, TODAİE Yayınları, Ankara, 1988.

EROĞLU, Tuğba. “E-devlet Uygulamaları Çerçevesinde MERNİS Projesi ve Beklentiler” **Sayıştay Dergisi**, Sayı 62.

ERYILMAZ, Bilal. **Kamu Yönetimi**, Erkam Matbaası, İstanbul, 2004.

ERYILMAZ, Bilal. **Bürokrasi ve Siyaset**, Alfa Yayınları, İstanbul, 2002.

GÜL, Hüseyin. “Türkiye’de Kamu Yönetiminde Hizmet İçi Eğitim”, **D.E.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt:2, Sayı:3, 2000,
<http://www.sbe.deu.edu.tr/Yayinlar/dergi/dergi06/gul.html>. (Erişim: 24.03.2009)

GÜNGÖR, Servet. “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Yeni Bir Olgu: E-Devlet”
Türk İdare Dergisi, Sayı 457, Aralık 2007.

HACINLIYAN, Duran. “Bilgisayarın Yarını ve İnsan”, **Yarına Koşan Bilim**, Yapı Kredi Yayınları, İstanbul, 1993.

HAZAR, Çetin Murat. **Bilgi Toplumu**, Turhan Yayınları, Ankara, 2006.

İLYASOĞLU, Eyüp. **Türk Bilgi Teknolojisi ve Gümrük Birliği**, İş Bankası Yayınları, Ankara, 1997

KALKANDELEN, Hayrettin. **İşletmeler, KİT’ler, Kamu Kuruluşları İçin Hizmet İçi Eğitim El Kitabı**, Ajans Türk Gazetecilik ve Matbaacılık Sanayi, Ankara, 1979.

KALKANDELEN, Hayrettin. “Yöneticilerin Yetiştirilmesi- Geliştirilmesi,” **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: 18, Sayı: 1, Haziran 1985

KAPANİ, Münci. **Politika Bilimine Giriş**, Bilgi Yayınları, Ankara, 1996.

KUŞCU, Hilmi. “E-Ticaret Nedir”, **Trakya Üniversitesi Elektronik Ticaret Dersi Ders Notları**, (25.06.2010),

http://hilmi.trakya.edu.tr/ders_notlari/e_ticaret/eticaret.pdf

LEBLEBİCİ, Duran. “Bilgisayarın Yarını ve İnsan”, **Yarına Koşan Bilim Dergisi**, İstanbul, 1993.

OKAKIN, Neslihan. **Çalışma Yaşamında İnsan Kaynakları Yönetimi**, Beta Yayınları, İstanbul, 2008.

OLİVER, Martin ve Keith Trigwell, “Can ‘Blended Learning’ Be Redeemed?”, **E-Learning**, Vol.2, Number 1, 2005.

ORHAN, Feza ve Buket Akkoyunlu. “Uzaktan Eğitim Yaklaşımında Temel Eğitim 1. Kademe Öğretmenlerinin Video Destekli Hizmet içi Eğitimi”, **Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, Sayı:17, 1997.

ÖYMEN, Onur. **Geleceği Yakalamak**, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2000.

YILDIZ ÖZSALMANLI, Ayşe. “Bilgi Teknolojilerinin Türkiye’de Kamu Personel Yönetimi Üzerine Etkileri” Yayınlanmamış Doktora Tezi”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İzmir, 2002.

ÖZTÜRK, Mustafa ve Süleyman Sancak. “Hizmet İçi Eğitimin Çalışma Hayatına Etkileri”, http://joy.yasar.edu.tr/makale/no7_vol2/10_ozturk.pdf , (Erişim: 25.01.2010)

SARAÇ ,Osman. “Kamu Yararı Kavramı”, **Maliye Dergisi**, Sayı; 139, Ankara, 2002.

SEMERCİ, Ali. “Polis Eğitiminde E-öğrenme”, **Polis Dergisi**, Sayı; 52, Ankara, 2007.

PEKER, Ömer. “ Kamu Kuruluşlarında Hizmet İçi Eğitimin Yapısı ve İşleyişi”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 4, Sayı: 4, Aralık 1991.

POLİS Dergisi, Yıl 16, Sayı 63, Ocak-Şubat-Mart 2010

TAYMAZ, Haydar, Yasemin Sunay ve Tufan Aytaç. “Hizmet içi Eğitimde Koordinasyon Sağlanması Toplantısı,” **Milli Eğitim Dergisi**, Sayı:133, Ocak-Şubat-Mart 1997.

TOFFLER, Alvin. **Dünyayı Nasıl Bir Gelecek Bekliyor**, Çev. Murat Çiftkaya, İz Yayıncılık, İstanbul, 1997.

TOFFLER, Alvin. **Yeni Bir Uygarlık Yaratmak**, Çev. Murat Çiftkaya, İz Yayıncılık, İstanbul, 1996.

TONTA, Yaşar.”Bilgi Toplumu ve Bilgi Teknolojisi”, <http://yunus.hun.edu.tr/~tonta/yayinlar/biltop99a.htm>, (Erişim: 24.04.2010)

TORTOP, Nuri, M. Akif Özer, ve Burhan Aykaç. **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Nobel Yayınları, Ankara, 1999.

TOSUN, Elif Karakurt. “Türkiye’de Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin (BIT) Durumu ve E-Dönüşüm Projesi”, **Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi**, Yıl 4, Sayı 2, Temmuz 2008.

TUTKUN, Ceren. “Devletin Kısa Yolu”, [http// www.inet-tr.org.tr/inetconf12/bildiri/41.doc](http://www.inet-tr.org.tr/inetconf12/bildiri/41.doc), (Erişim: 15.04.2010).

ÜNSAR, Sinan. “İnsan Kaynakları Yönetiminde Oryantasyon Eğitimi, **Mercek Dergisi**, Sayı:29, 2003.

VURAL, Birol. **Eğitim Öğretimde Teknoloji ve Materyal Kullanımı**, Hayat Yayıncılık, İstanbul, 2004.

YURDAKUL, Ceyhun ve Ufuk Çağlayan. **Bilgi Teknolojileri Türkiye İçin Nasıl Bir Gelecek Hazırlamakta**, Türkiye İş Bankası Yayınları, Ankara, 1997.

657 Sayılı Devlet Memurlar Kanunu,
<http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/388.html>.

Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1963–1967),
<http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/plan1.pdf>,

İkinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1968–1972),
<http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/plan2.pdf>,

Üçüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı (1973–1977),
<http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/plan3.pdf>,

Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı (1979–1983),
<http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/plan4.pdf>,

Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1985–1989),
<http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/plan5.pdf>,

Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı (1990–1994),
<http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/plan6.pdf>,

Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1996–2000),
<http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/plan7.pdf>

Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (2001–
2005),<http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/plan8.pdf>,

Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı (2007–
2013),<http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/plan9.pdf>

Emniyet Genel Müdürlüğü Web Sayfası,
<http://www.egm.gov.tr>, (Erişim: 24.10.2010).

Emniyet Genel Müdürlüğü Eğitim Dairesi Başkanlığı,
<http://www.egitim.pol.tr/>, (Erişim: 26.10.2010)

Emniyet Genel Müdürlüğü Uzaktan Eğitim Portalı,
<http://www.egitim.egm.gov.tr/itllms/>, (Erişim: 12.11.2010)

Emniyet Genel Müdürlüğü, 2006 Yılı Faaliyet Raporu,
www.egm.gov.tr, (Erişim: 27.10.2010)

Emniyet Genel Müdürlüğü, 2007 Yılı Faaliyet Raporu,
www.egm.gov.tr, (Erişim: 28.10.2010)

Emniyet Genel Müdürlüğü, 2008 Yılı Faaliyet Raporu,
www.egm.gov.tr, (Erişim: 30.10.2010)

Emniyet Genel Müdürlüğü, 2009 Yılı Faaliyet Raporu,
www.egm.gov.tr, (Erişim: 14.11.2010)

Microsoft ve Milli Eğitim Bakanlığı Eğitimde İşbirliği Programı,
<http://www.microsoft.com/turkiye/mslife/sayi29/>, (Erişim: 01.12.2010).

<http://commons.ucagary.co>. (Erişim:21.02.2010)