

**T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HASTANE VE SAĞLIK KURULUŞLARINDA YÖNETİM
BİLİM DALI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**İNSAN KAYNAKLARINDA HİZMET İÇİ EĞİTİM
VE HEMŞİRELER ÜZERİNE YAPILAN BİR
ARAŞTIRMA**

**SEVDAN KARTOĞLU
2501980099**

**TEZ DANIŞMANI
DOÇ. DR. A. OYA ÖZÇELİK**

**İSTANBUL
2007**

ÖZ

Çağımızın bilgi, teknoloji çağı olmasından dolayı, yeniliklere açık, değişimleri anında fark eden ve yakalayan insan toplulukları devamlı olarak artmaktadır. Diğer tüm insanlar da bu değişim ve gelişimleri içinde yer almak zorundadırlar, bu da ancak eğitimle olabilmektedir. Başka bir deyişle sadece kişisel olarak değil her meslek, her kurum, her işveren, her iş gören kendi var oluş sebebi içinde bu değişimleri takip etmek zorundadırlar. Kişiler kendi yetişmeleri için formal eğitim sonrası daha üst eğitimleri takip ederlerken, meslekler ise çeşitli mesleki konulardaki gelişmeleri meslek üyelerine çeşitli eğitim programlarıyla verirken, kurumlarda bünyelerinde çalıştırdıkları kişilere çeşitli hizmet içi eğitim programları düzenleyerek bu değişim içinde varlıklarını sürdürmektedirler.

Bu tezde yukarıda belirtilen hususlar doğrultusunda kurumda uygulanan hizmet içi eğitim programının içeriği hakkında genel bilgi edinilmekte ve eğitimi alan kişilerin yapılan eğitim hakkında düşüncelerine yer verilmekte ve nasıl bir eğitim istedikleri ortaya çıkarılmaktadır.

ABSTRACT

The number of people catching changes, challenges, and developments is increasing with the technology term these days. Education plays an important role in being a follower in all of these challenges. Not only on individual base, all professional groups, institutions has to follow all these developments. In light of these purpose individuals try to built up their knowledge with formal education, professionals however organize education programs within their institutions on different topics. Inlight of these background the purpose of this study is to get data about continous education programs at the institution, the view of the nurses on these programs, their wishes and expectations and compare these with the education status of nurses on statistical level.

ÖNSÖZ

Günümüzde teknoloji ve tıp alanı devamlı olarak gelişim ve değişim göstermektedir. Bu gelişmelerin takip edilmesi hastalara daha etkin ve kaliteli bakım verilebilmesi için önemlidir. Bu gelişimlerin takip edilmesinde hizmet içi eğitim programlarının yeri ve önemi büyüktür. Bu programların başarılı bir şekilde devam etmesi; hem çalışanların memnuniyeti, hem hastaların memnuniyeti, hem de hastane için büyük faydalar sağlamaktadır.

Eğitim insanların yaşamları boyunca içinde bulundukları sosyal çevreye uyum sağlamaları için, yapılması gereken davranış değişikliklerini öğreten bir süreçtir. Eğitim insanların tüm dönemlerinde örgün ve yaygın olarak devamlı varlığını göstermektedir. İnsanlar doğduğu andan itibaren var olmak için ilk önce temel ihtiyaçları ailelerinden öğrenerek eğitim sürecine başlarlar. Sosyal ve toplumsal davranışlarını öğrenmek için ailelerinden ve öğretmenlerinden eğitim alarak bu sürece devam ederler (örgün eğitim). Meslek hayatına girdikleri zaman da kendini geliştirmek için, çalıştığı yerin ve işin gereklerini öğrenmek için işyeri tarafından düzenlenen eğitimlere katılırlar. Böylelikle eğitime yaygın olarak devam ederler.

Eğitim hayatta temel bir süreçtir ve hizmet içi eğitim de bu eğitimin önemli bir parçası olup, insanları iyi bir meslek üyesi yapmakta önemli bir yer tutar. Hizmet içi eğitim programları hem işyerine hem de çalışanlara büyük faydalar sağlar. Bu faydalar kısaca yer verecek olursak: Teknolojik ve bilimsel gelişmeleri takip etmek, yeni meslek yaşamlarına insanları hazırlamak, işyerinin hedeflerini, amaçlarını ve iş görenlerden neler beklediğini aktarmak, iş görenlerin ihtiyaç duyduğu eğitimleri planlayarak hem kişisel hem de işyerinin gelişmesini sağlamaktır.

Günümüzde teknolojik ve bilimsel gelişmeler hızla devam etmektedir, tıbbi gelişmeler de buna paralel olarak gelişmektedir. Hemşirelik mesleği de tıbbi gelişmelerle birlikte yeni gelişmeler ve değişimler göstermektedir. Bu gelişmeleri de takip etmek ancak hizmet içi eğitim programlarıyla mümkündür. Bu nedenle diğer tüm meslek gruplarında olduğu gibi hemşirelik mesleğinde de hizmet içi eğitim programlarının önemi büyüktür. Hastaların bakım standartlarını yükseltmek,

hastaların ve hemşirelerin memnuniyetini sağlamak, bakım sistemi içerisinde kullanılan her türlü yeni geliştirilmiş araç ve gerecin kullanımının yaygınlaştırılmasında hizmet içi eğitimin devamlı olarak yapılması da çok önem kazanmaktadır.

Hizmet içi eğitim, mesleklerin gelişmesinde çok önemli olması nedeniyle bazı yasalarla zorunlu hale getirilmektedir. (657 No’lu Devlet Memurları Yasası ve sağlık personeli ile ilgili yönergelerle desteklenmektedir). Bu doğrultuda bir hastanenin hemşirelerine, uygulanan hizmet içi eğitim programlarının neleri kapsadığını ve nasıl bir hizmet içi eğitim istediklerini belirlemek ve bundan sonraki yapılacak olan hizmet içi eğitim programları için de yararlı olması amacı ile bu çalışma yapılmıştır.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
ÖZ	ii
ÖNSÖZ	iii
İÇİNDEKİLER	v
TABLolar LİSTESİ	viii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

İNSAN KAYNAKLARI VE HİZMET İÇİ EĞİTİM	3
1.1. EĞİTİM KAVRAMINA GENEL BAKIŞ	3
1.2. EĞİTİMİN ÖZELLİKLERİ VE İŞLEVLERİ	5
1.3. EĞİTİM KAVRAMININ TÜRLERİ	6
1.4. EĞİTİMLE İLGİLİ ÇEŞİTLİ KAVRAMLARIN İNCELENMESİ	8
1.5. İNSAN KAYNAKLARI VE HİZMET İÇİ EĞİTİM	10
1.6. İNSAN KAYNAKLARI AÇISINDAN HİZMET İÇİ EĞİTİMİN AMAÇLARI VE YARARLARI	14
1.7. HİZMET İÇİ EĞİTİM TÜRLERİ	17
1.7.1. UYUM VE ADAPTASYON (ORYANTASYON) EĞİTİMİ	18
1.7.2. GELİŞTİRME VE BİLGİ TAZELEME EĞİTİMİ	18
1.7.3. GÖREV DEĞİŞİKLİĞİ VE TAMAMLAMA EĞİTİMİ	18
1.7.4. YÜKSELTME EĞİTİMİ	19
1.8. HİZMET İÇİ EĞİTİM UYGULAMA YÖNTEMLERİ	19
1.8.1. İŞ BAŞINDA EĞİTİM	19
1.8.1.1. ROTASYON EĞİTİMİ	20

1.8.1.2. KOÇLUK (USTA –ÇIRAK) EĞİTİMİ	20
1.8.1.3. STAJ YOLUYLA EĞİTİM	21
1.8.1.4. YETKİ GÖÇERTİMİ EĞİTİMİ	21
1.8.2. İŞ DIŞINDA EĞİTİM	21
1.8.2.1. DÜZ ANLATIM YÖNTEMİ	22
1.8.2.2. PANEL	22
1.8.2.3. SEMİNER	22
1.8.2.4. DUYARLILIK (T-GROUP) EĞİTİMİ	23
1.8.2.5. ROL OYNAMA EĞİTİMİ	23
1.8.2.6. VAKA ANALİZİ EĞİTİMİ	24
1.8.2.7. KURSLAR	24
1.9. İNSAN KAYNAKLARI AÇISINDAN HİZMET İÇİ EĞİTİMİN İLKELERİ	25
1.10. İNSAN KAYNAKLARI AÇISINDAN HİZMET İÇİ EĞİTİMİN POLİTİKALARI	26
1.11. HİZMET İÇİ EĞİTİMİN ÜLKEMİZDEKİ YASAL DAYANAKLARI	27

İKİNCİ BÖLÜM

HİZMET İÇİ EĞİTİMİN PLANLANMASI	30
2.1. HİZMET İÇİ EĞİTİM İHTİYACININ BELİRLENMESİ	30
2.2. HİZMET İÇİ EĞİTİM PROGRAMLARININ HAZIRLANMASI	34
2.3. HİZMET İÇİ EĞİTİMİN DEĞERLENDİRİLMESİ	36
2.4. HEMŞİRELİK VE HİZMET İÇİ EĞİTİM	40

2.4.1. HEMŞİRELİK KAVRAMI	41
2.4.2. HEMŞİRELİKTE HİZMET İÇİ EĞİTİM	43
2.4.3. HEMŞİRELİK ROLLERİ VE HİZMET İÇİ EĞİTİM	45
2.4.4. HEMŞİRELİK VE HİZMET İÇİ EĞİTİMİN UYGULANMASI	50

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

HEMŞİRELİKTE HİZMET İÇİ EĞİTİM ETKİNLİKLERİNE

İLİŞKİN GÖRÜŞLERE AİT BİR ÇALIŞMA 52

3.1. ARAŞTIRMANIN KONUSU VE AMACI 52

3.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ 52

3.3. ARAŞTIRMANIN DEĞİŞKENLERİ VE VERİ TOPLAMA ARACI 53

3.4. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI 53

3.5. ARAŞTIRMANIN SINIRLARI VE VARSAYIMLARI 54

3.6. ARAŞTIRMANIN VERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ 54

3.7. ARAŞTIRMANIN BULGULARI 54

SONUÇ 78

KAYNAKÇA 82

EKLER

Ek.1. ANKET FORMU

EK.2. ANKET UYGULAMA İZİN BELGESİ

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo Adı	Sayfa No
Tablo 3.1. Hemşirelerin Eğitim Durumu	55
Tablo 3.2. Hemşirelerin Yaşları Göstergesi	55
Tablo 3.3. Hemşirelerin Medeni Durumu	56
Tablo 3.4. Hemşirelerin Çalışma Şekli	56
Tablo 3.5. Birimlerde Uygulanan Hizmet İçi Eğitimin Amacı	57
Tablo 3.6. Birimlerde Yapılan Hizmet İçi Eğitimin Sıklığı	57
Tablo 3.7. Birimlerde Yapılan Hizmet İçi Eğitim Programlarının Konuları	58
Tablo 3.8. Birimlerde Hizmet İçi Eğitim Programları Hazırlanırken Aktif Rol Alma Durumu	58
Tablo 3.9. Birimlerde Hizmet İçi Eğitimin Değerlendirilmesi Durumu	59
Tablo 3.10. Birimlerde Eğitim Hemşiresi Bulunması Durumu	59
Tablo 3.11. Kurumda Oryantasyon Eğitiminin Varolma Durumu	60
Tablo 3.12. Oryantasyon Eğitimi Alma Durumu	60
Tablo 3.13. Çalıştıkları Birimde Hizmet İçi Eğitim Programının Yeterli Sıklıkta Yapılma Durumu	61
Tablo 3.14. Hemşirelerin Hizmet İçi Eğitim Programlarının Daha İyi Hizmet Vermek İçin Yararlı Olduğuna İlişkin Görüşleri	62
Tablo 3.15. Hizmet İçi Eğitim Programlarının Teknolojik Gelişmelerden Yararlanmak İçin Yapıldığına İlişkin Görüşleri	62
Tablo 3.16. Hizmet İçi Eğitim Programlarının Mesleki Bilginin Gelişmesi İçin Yararlı Olduğuna İlişkin Görüşleri	63
Tablo 3.17. Hizmet İçi Eğitim Programlarının Okul Eğitimi İle İş Yaşamı Arasındaki Eksiklikleri Gidermesine İlişkin Görüşleri	64
Tablo 3.18. Hizmet İçi Eğitim Programlarının Devamlılığına İlişkin Görüşleri	65
Tablo 3.19. Hizmet İçi Eğitim Programlarının Herhangi Bir Aşamasında Aktif	

Rol Almaya İlişkin Görüşleri	65
Tablo 3.20.Şimdiye Kadar Katıldığı Hizmet İçi Eğitim Programların İş Verimliliğini Olumlu Yönde Etkilemesine İlişkin Görüşleri	66
Tablo 3.21.Hizmet İçi Eğitim Programlarının Kişilerarası İlişkileri Olumlu Etkilediğine İlişkin Görüşleri	67
Tablo 3.22.Hizmet İçi Eğitim Programları Hazırlanırken Yeterince Fikirleri Alınmasına İlişkin Görüşleri	68
Tablo 3.23.Hizmet İçi Eğitim Programlarında Güncel Tıp Konularına Ağırlık Verilmesine İlişkin Görüşleri	68
Tablo 3.24.Hizmet İçi Eğitim Programlarında Sosyal Konulara Ağırlık Verilmesine İlişkin Görüşleri	69
Tablo 3.25.Hizmet İçi Eğitim Programlarında Klinik İle İlgili Konulara Ağırlık Verilmesine İlişkin Görüşleri	70
Tablo 3.26.Hizmet İçi Eğitim Programlarında Teknolojik Olanaklardan Etkin Bir Şekilde Yararlanılmasına İlişkin Görüşleri	71
Tablo 3.27.Hizmet İçi Eğitim Programlarının Değerlendirilmesi Gerektiğine İlişkin Görüşleri	71
Tablo 3.28.Hizmet İçi Eğitim Programlarının İş Dışında Yapılmasına İlişkin Görüşleri	72
Tablo 3.29.Hizmet İçi Eğitim Programlarının İş İçinde Yapılmasına İlişkin Görüşleri	73
Tablo 3.30.Hizmet İçi Eğitim Programları Verilirken Farklı Yöntemler İzlenmesine İlişkin Görüşleri	74
Tablo 3.31.Hizmet İçi Eğitim Programlarının Konusunda Uzman Kişilerce Verilmesi Gerektiğine İlişkin Görüşleri	74
Tablo 3.32.Hizmet İçi Eğitim Programlarının Eğitim Hemşiresi Tarafından Düzenlenmesine İlişkin Görüşleri	75
Tablo 3.33.Kurumda Oryantasyon Eğitimi Verilmesi Gerektiğine İlişkin Görüşleri	76
Tablo 3.34.Oryantasyon Eğitiminin Adaptasyonu Olumlu Yönde Etkilediğine İlişkin Görüşleri	76

GİRİŞ

Toplumlar sürekli bir değişim süreci içindedirler. Bunun en büyük sebebi de teknolojik gelişme ve değişmelerin sürekli olarak yenilik göstermesidir. Gelişmiş toplumlarda, bu değişimler kendi içlerinde oluştuğundan dolayı hemen uygulamaya başlamaktadırlar. Fakat bazı az gelişmiş toplumlar ise bu gelişmeleri ve değişmeleri ancak teknolojiyi takip ederek yakalayabilmektedirler. Bu teknolojileri takip etmek de eğitimlerle mevcut olmaktadır. Öncelikli olarak kişiler çok iyi bir okul eğitimi almalı, okullar da bu teknolojik gelişmeleri takip etmeli ve bu şekilde öğrencileri yetiştirmelidir. Gelişme ve değişmeler daha ilkokulda başlayarak takip edilmeli ve öğrencinin tüm yaşamı boyunca devam ettirilmelidir. Bu doğrultuda ailelere ve öğretmenlere çok büyük görevler düşmektedir.

Eğitim toplumlarda çok önemli bir duruma geldiğinden hem kişisel olarak hem de kurumsal olarak eğitime büyük yatırımlar yapılmaktadır. Kuruma, belli bir kişisel eğitimi tamamlayarak gelen (okul veya mesleki eğitim) kişiyi, kurumun amaçları ve politikaları doğrultusunda yetiştirmek ve geliştirmek hem maliyetli hem de zaman alan bir süreçtir. Bu nedenle profesyonel kişiler tarafından organizasyonu yapılmalı boşa maliyet ve zaman harcanmamalıdır. Bu organizasyonu yapan bölüme, kurumlarda insan kaynakları bölümü adı verilmektedir. Yapılan bu eğitimler, hem bu eğitimi alan kişiler hem de kurumlar için yararlı olmuş ise amacına ulaşmış demektir. Bunların da kurumlardaki insan kaynakları bölümünde takibi yapılmalı ve gerekli görüldüğünde kişilere (iş gören/işveren) sunulması gerekmektedir. Bu doğrultuda yeni eğitim planları da yapılmaktadır.

Tüm mesleklerde olduğu gibi hemşirelik mesleği de bu değişimleri ve gelişmeleri takip ederek ilerlemek zorundadır. Hastalara daha iyi bakım vermek, hastaları bir bütün olarak ele alıp hem hastayı hem ailesini bu sürecin içine katarak daha hızlı bir şekilde topluma adapte olmasını sağlamak, hem hastanın hem kurumun haklarını koruyarak kişiyi iyileştirmek çok önemli bir değişim sürecidir. Bu gelişmeleri ve değişmeleri bilmek de yapılacak hizmet içi eğitimlerle sağlanmaktadır.

Bu çalışma da eğitimin kişiler, meslekler ve toplum adına ne kadar önemli olduğu bir kez daha vurgulanmaktadır. Bu doğrultuda birinci bölümde eğitimin tanımı, genel özellikleri ve eğitimle ilgili genel kavramlardan ve eğitimin, kurumlarda profesyonel bir süreç olarak ele alınıp bu doğrultuda iş görenlere sunulması için, oluşturulan insan kaynakları bölümü açısından hizmet içi eğitimin tanımı, amaçları, yararları, ilkeleri, politikaları nelerdir?, sorularına cevap aranmaktadır.

İkinci bölümde ise, hizmet içi eğitimin planlaması, hizmet içi eğitim ihtiyacının belirlenmesi, programların hazırlanması, uygulamasını, değerlendirilmesi nedir? Nasıl yapılır? Sorularına cevap aranmakta ve “Hemşirelik mesleği nedir?, Hemşirelik açısından hizmet içi eğitim nedir?, Hemşirelik mesleğinin rolleri ve hizmet içi eğitimle ilişkisi” kavramlarından da bahsedilmektedir.

Son bölümde ise bir hastanede çalışan hemşirelere verilen hizmet içi eğitim programlarından genel bilgi sahibi olmak, bu eğitimlerden kişisel olarak neler beklediklerini öğrenmek üzerine yapılan bir araştırmadan bahsedilmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

İNSAN KAYNAKLARI VE HİZMET İÇİ EĞİTİM

İnsanlar çağlar boyu beraber yaşamakta olan biyopsikososyokültürel varlıklardır. Yaşamlarını devam ettirmek ve içinde bulundukları toplum içinde kabul görmek için toplumun kurallarına, normlarına uymak zorundadırlar. Toplumun kurallarını, normlarını insanlar doğumdan itibaren öğrenmeye başlarlar ve bu doğrultuda yaşamlarını sürdürürler. Eğitim, insanların içinde bulundukları toplumda varlıklarını sürdürmelerini sağlayan en önemli etkidir. Maslow'un Temel İhtiyaç teorisini devam ettirmek için insanlar doğuştan ölüme kadar yaşamlarını sürdürmekte eğitime her zaman ihtiyaç duyarlar. Ancak eğitimin varlığı insan hayatının her döneminde farklılıklar göstererek devam eder. Doğumun ilk yıllarından okul çağına kadar; ailenin verdiği temel ihtiyaçlarını karşılama ve uyum eğitimleri, okul çağında, hem okulun verdiği örgün eğitim hem ailenin verdiği toplumsal kabul görme eğitimleri, okul bitirmeden sonra kişisel gelişim eğitimleri hem örgün hem yaygın eğitim olarak devam ederken, iş hayatında ise hizmet içi eğitim adı altında hem kişisel hem de kurumsal gelişim şeklinde varlığını gösterir.

1.1. EĞİTİM KAVRAMINA GENEL BAKIŞ

Eğitim kişilerin, toplumların gelişmesi için çok önemli yeri olan bir süreçtir. Eğitim ihtiyacı, modern toplumların dinamikleri içinde yer almalı ve her dönem gelişmelere ayak uydurarak, çağı takip edecek şekilde dizayn edilmelidir. Kişiler gelişen dünya ile beraber eğitim yol haritalarını belirleyerek ilkokuldan, yüksekokula kadar kendilerine uygun eğitim programı belirleyerek o doğrultuda yaşamlarına devam etmeleri gerekmektedir. Bu nedenle de ilkokuldan başlayan ve yüksekokula kadar devam eden eğitim programları da kişilerin eğitim ihtiyacına cevap verecek şekilde toplum değişimlerine ayak uydurabilecek nitelikte olmalıdır. Ayrıca kişilerin kendine çizdiği model ile toplumun o kişi için çizdiği model birbirleriyle yeterince örtüşmeyebilir.¹ Toplumlar kendi yeteneklerini kazandırmak için eğitim kurumları

¹ Arie Kraaijeveld, "İnsanlara İstemeyi Öğretmek, Şirketlerde Öğrenmekten, Şirketlerde Öğrenmeye", **Mercek Dergisi**, Yıl:9, Sayı:36, Ekim 2004, s.98

meydana getirirler ve bu doğrultuda kişileri geliştirirler.² Bu da temelde eğitimin gereksinimini ortaya koymaktadır. Öncelikli olarak eğitimin tanımlarını ele almak gerekmektedir.

Eğitimin çeşitli tanımlarından bahsedecek olursak; Eğitim kavramı kökü eğ ya da eğmek kökünden gelen bir insanın, bir nesnenin, bir şeyin eğilmesi, bükülmesi, istenilen şekle sokulmasıdır.³

Diğer bir tanıma göre eğitim; insanın, bireysel, çevresel, toplumsal yönlerden başarıya ulaşmasında, barış, özgürlük, sosyal adalet, evrensel bütünlük ideallerine ulaşmasında temel araçtır.⁴

Başka bir tanıma göre eğitim; bireyin davranışlarında kendi yaşantısı yoluyla amaçlı olarak değiştirme ya da davranış kazandırma sürecidir.⁵

Mümtaz Turhan'a göre eğitim; kültürü bir değer olarak genç nesillere kazandırmak ve mevcut kültürün geliştirilmesini sağlamaktır.⁶

Diğer bir tanıma göre eğitim; bireyin toplumun standartlarını, inançlarını ve yaşama yollarını kazanmasında etkili olan tüm sosyal süreçlerdir.⁷

Diğer bir yazara göre eğitim, seçilmiş ve kontrollü bir çevrenin (özellikle okulun) etkisi altında sosyal yeterlik ve optimum bireysel gelişmeyi sağlayan sosyal bir süreçtir.⁸

² Gülbahar Gül, "Birey Toplum Eğitim Ve Öğretmen", **Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi**, Sayı:1, 2004, s.228

³ Ahmet Yayla, "Eğitim Kavramının Etik Açısından Analizi", **Yüzüncü Yıl Üniversitesi Elektronik Eğitim Fakültesi Dergisi**, C:2, Sayı:1, Haziran 2006, s.2, (Çevrimiçi), <http://efdergi.yyu.edu.tr>

⁴ Levent Eraslan, "Eğitimin Değişen Anlamı Ve Değişim Kültürü", **Anahtar Dergisi**, Ankara, Yıl 16 Sayı:192, Aralık 2004, s.18

⁵ Muhsin Durucan, "Nitelikli Öğretmen Ve Eğitim", **Anahtar Dergisi**, Ankara, Yıl 16, Sayı:189, Eylül 2002, s.14

⁶ Hasan Hüseyin Özkan, "Popüler Kültür Ve Eğitim", **Kastamonu Eğitim.Dergisi**, C:14 No:1, Mart 2006, s.29

⁷ Nurettin Fidan, Münire Erden, **Eğitime Giriş**, Ankara., Alkım Kitapçılık, t.y., s.18

⁸ Fidan, Erden, **a.e.**, s.18

Eğitim kişilerin içinde bulundukları çevreye uyum sağlamaları veya ait olmaları için doğdukları andan itibaren uyguladıkları davranış değişikliklerinin bütünüdür.

1.2. EĞİTİMİN ÖZELLİKLERİ VE İŞLEVLERİ

Eğitimin amacı kişileri ve kuruluşları belirli bir takım faaliyetler sonucunda ulaşmak istedikleri durumu ifade etmektedir. Bu amaçlara ulaşmak içinde eğitimin bazı özellikleri olması gerekir. Eğitim nasıl yapılırsa yapılsın bu özellikler her zaman göz önünde bulundurulmalıdır.⁹ Eğitimin vazgeçilmez özelliklerini aşağıdaki şekilde sıralayabiliriz;

- Eğitim yaşam boyu süren bir etkinlik olmalıdır. Hızla gelişen teknoloji ile beraber kişiye sadece belirli bilgiler aktarılmamalı, kişinin öğrenme kapasitesini geliştiren şekilde sunulmalıdır.
- Eğitim yaşamın her yerinde her zaman varlığını göstermeli , kişilerin bilgiye en çabuk ve en doğru şekilde nasıl ulaşılacağı gösterilmelidir. Kişilerin öğrenme kapasitelerini geliştirmek için eğitim kurumu, işletme kurumları devamlı ilişki halinde bulunmalıdır. Eğitim ezbere dayandırılmamalı, sorun çözmeye, araştırmaya, düşünmeye yönelik, geliştirilmeli, kişilerin bir sorunla karşılaştıklarında çözüm getirebilecek tarzda gelişmelerine yardımcı olmalıdır.
- Toplumların gelişmesinde eğitimin yerinin ne kadar önemli olduğu unutulmamalı , sadece sanayi , ekonomik alanlara yatırım yapmaktan ziyade eğitiminde gelişmesi için de yatırımlar yapılmalıdır.
- Eğitimin gelişmesi için eğitimcilerin kendilerini geliştirmesine olanak sunulmalı hizmet içi eğitim programlarının sürekliliği sağlanmalıdır.
- Eğitim verilecek kişilerin ihtiyaçları, ilgileri ve becerileri dikkate alınmalıdır, eğitimler çok yüklü olmamalıdır.¹⁰

⁹ Mehmet Taşpınar, **Öğretmen Mesleği**, Ankara, Elazığ Üniversitesi Kitapevi, Eylül 2002, s.10

¹⁰ Gülay Ekici, “Eğitim Ve Yaratıcılık”, **Standart Dergisi**, Yıl 43, Sayı:514, Ekim 2004, s.74

Eğitimin özellikleri doğrultusunda, eğitimin yerine getirdiği işlevler vardır. Bu işlevlerle birlikte kişiler ve toplumlar gelişme gösterirler. Eğitimin işlevlerin şu şekilde sıralayabiliriz;

- Çocukları ve gençleri korumak ve yetiştirmek,
 - Kişide var olan yetenekleri ortaya çıkarmak ve geliştirmek,
 - Topluma ve çevreye uyum sağlayacak becerileri kazandırmak,
 - Öğrenme yollarını öğretmek,
 - Kişilere bilimsel, çağdaş ve teknolojik gelişmeleri öğretmek,
 - Gerekli olan vatandaşlık bilgilerini öğretmek,
 - İnsan haklarına ve temel haklara saygıyı geliştirmek,
 - Yaşamsal beceri ve davranışları kazandırmak,
 - Mesleki bilgi ve beceri kazandırmak,
 - Ulusal ve diğer ulusların kültürlerini tanıtmak, evrensel kültür bilgisi kazandırmak,
- Tüm bu uygulanan bilgi ve beceri kazanma süreçlerinin değerlendirmesini yapmak.¹¹

1.3. EĞİTİM KAVRAMININ TÜRLERİ

Eğitimin temel özelliklerinden birinin, her zaman her yerde yapılabilir olması ve kişilerin yaş sınırı olmaksızın içinde bulundukları hemen hemen her ortamlardan bir şeyler öğrenmesi olduğundan yukarıda bahsetmiştik.

Bu durum eğitimde çeşitlilikler olduğunu göstermektedir. Bu çeşitlilikte formal ve informal eğitim olarak ikiye ayrılmaktadır.¹²

FORMAL EĞİTİM

Belirli bir amaca yönelik olarak kişilere uygulanan, öğretim yoluyla gerçekleştirilen, kısa veya uzun süreli olarak belli bir yerde düzenlenen ve belli bir

¹¹ Gül, a.e., s.230

¹² Fidan, Erden, a.e., s.11

süre içinde uygulanan, başlangıcı ve sonucu belli olan eğitim sistemidir. Eğitimi alan kişiler, eğitim sonunda sınava tabi tutulurlar. Bunun sonucunda ise diploma veya sertifika alırlar. Öğreten kişiler konularında uzman kişilerden seçilir. Örgün ve yaygın eğitim olarak ayrılmaktadır.¹³ Örgün eğitimi tanımlayacak olursak: Kişilerin belli bir yaşa geldikten sonra okul çatısı altında toplanıp belli bir plan ve program doğrultusunda (milli eğitim bakanlığı tarafından belirlenen bir müfredat programı doğrultusunda) öğretmenlik eğitimi almış kişiler tarafından verilen, amacı kişiyi bulunduğu toplumun yaşam felsefesine uygun şekilde yetiştirilmesine yardımcı olarak ve kendini iyi yetiştirmesini sağlayarak iyi bir meslek sahibi olmasını sağlayan, fen, sosyal, matematik, kültürel alanlarda verilen eğitim çeşididir.¹⁴ Kişilerin ailede verilen eğitiminden sonra karşılaştıkları ilk toplu ve belli bir disiplin içinde olan eğitimidir. Yaygın eğitim ise; Örgün eğitimi tamamlayan veya tamamlamamış kişilerin eğitiminin devamını sağlayan/süreklilik kazandıran, hizmet içi eğitim programları, yetiştirme kursları, iş yerinde v.b. verilen eğitim olup kısacası okul dışındaki tüm eğitim programlarını kapsayan eğitim çeşididir.¹⁵ Hem meslek edindirmek hem meslek geliştirmek için yapılabilir. Yaygın eğitimin yaş sınırı yoktur. Amaçlı, planlı olarak yapılmaktadır. Belirlenen bir zaman dilimi vardır. Bitiren kişilere diploma sertifika gibi eğitimi aldıklarına dair bir belge verilir.¹⁶ Diğer bir eğitim türü ise informal eğitim olup, formal eğitimin dışındaki her türlü eğitimi kapsamayan geniş zamanlı bir eğitimidir.

İNFORMAL EĞİTİM

Yaşam içinde kendiliğinden oluşan eğitimidir.¹⁷ Belirli bir amacı, planı yoktur. Öğreticiler ve öğreten kişiler genelde profesyonel değildir. Yer, zaman, mekan önemli değildir. Olumlu ve olumsuz yönde gerçekleşebilir. Bu eğitimin sonucunda kişi her zaman iyi bir şeyler öğrenmez, kötü alışkanlıklarda edinebilir

¹³ Fidan, Erden, **a.e.**, s.13

¹⁴ Mehmet Yapıcı, “Eğitim Politikaları Ve Etkileri”, **Üniversite Ve Toplum Dergisi**, C:6, Sayı:2, Haziran 2006, s.1

¹⁵ Mehmet Yapıcı, “Yaygın Eğitim”, **Eğitim Ve Düşünce Dergisi**, , C.3, Sayı:1, Mart 2003, s.2

¹⁶ Selma Kuzuoğlu, **Eğitim Kavramı Ve Türk Bankacılık Sektöründe Eğitim Faaliyetleri**, İstanbul 1990, Yüksek lisans Tezi, s.2

¹⁷ İnformal Eğitim Nedir, (Çevrimiçi), <http://www.itusozluk.com>, 15.03.2006

(sigara içme, kopya çekme). Kişi karşılaştığı durum ve içinde bulunduğu grubun üyeleriyle etkileşimde bulundukça farkında olmadan yeni şeyler öğrenir. Bu tür öğrenmeler ailede, sokakta, işyerinde, hayatın her yerinde meydana gelir. İnfomal eğitimin iki öğrenme yolu vardır. Bunlar taklit ve gözlemdir. Kişi herhangi bir farklı davranışla karşılaştığında yapan kişiyi taklit ederek veya yapan kişinin o davranışı yapmak için nasıl bir yol izlediğini gözlemleyerek kendisinde davranışı geliştirir.¹⁸

1.4. EĞİTİMLE İLGİLİ TEMEL KAVRAMLARIN İNCELENMESİ

Eğitimin süreci devam ederken onunla birlikte telaffuz edilen ve eğitimin ayrılmaz parçalarını oluşturan temel öğeler bulunmaktadır. Bunları inceleyecek olursak:

Öğretim kavramı; Genellikle öğrenmenin belli bir amaç doğrultusunda başlaması ve gerçekleştirilmesidir. Okul havası içinde sürdürülür ve tamamlayan kişiye diploma verilir. Bu formasyonun içeriğinde bazı kez ilkokul, ortaokul ve lise de olduğu gibi dersler verilirken bazen de bazı mesleklere dönük mesleki bilgi ve beceri dersleri verilir. Belli bir plan ve amaç doğrultusunda yapılır. Ülkemizde Milli Eğitim Bakanlığının düzenlediği program doğrultusunda yapılmakta olup, öğreten kişilerde belirli bir eğitimden geçtikten sonra öğretim hakkına sahip olmaktadır.¹⁹ Diğer bir eğitim kavramı ise öğrenmedir.

Öğrenme kavramı; İnsanları diğer canlılardan ayıran en önemli özelliklerden biri öğrenme kapasitesidir. Kişi doğduğu andan itibaren yaşamını sürdürmek için bazı davranışları öğrenmesi gerekir. Bu öğrenme süreçleri hayatın her döneminde farklı şeyleri öğrenerek yaşam süresince devam eder. Öğrenme, yaşantı ürünü, kalıcı izli davranış değişikliğidir. Kısaca yapabilme, bilebilme olup, yapılamayan, bilenemeyen bir uygulamayı yapabilir duruma gelebilme halidir/yeteneğidir.²⁰ Öğrenme sonucunda kişide mutlaka bir davranış değişikliği meydana gelir. Öğrenme

¹⁸ Nevzat Sönmez, Polis Eğitiminde Dikkat.Edilmesi Gereken Temel Esaslar, (Çevirimiçi) <http://www.egm.gov.tr/StratejiGelistirmeDB/Dergi/34/yeni/web> , 5.06.2006)

¹⁹ M. Şerif Başboğa, **Polis Örgün Hizmet İçi Eğitim**, İstanbul, 1985, Yüksek Lisans Tezi, s.4

²⁰ Öğrenme Nedir, (Çevirimiçi) <http://www.egitim.com/ilkgenclik.ogrenme> nedir?, 20.08.2006

bir yaşantı ürünü olup kişinin isteği, öğrenme kapasitesi, geçmiş ve şimdiki tecrübeleri ile doğru orantılıdır. Öğrenmenin iyi bir şekilde olmasını sağlayan kişi öğretici kişidir. Bu kişide öğretmen olarak adlandırılmaktadır. Öğretmen eğitim verdiği kişileri iyi tanımalı ve öğrencilerinin öğrenme kapasitelerini iyi bilmeli ve o doğrultuda öğretmeye devam etmelidir.²¹ Eğitimle ilgili diğer bir kavram ise öğretici kavramıdır.

Öğretici kavramı: Öğrenmeye rehberlik eden, kişinin öğrenmesini için gerekli koşulları sağlayan ve eğitim veren kişi/kişilerdir. Formal eğitimde öğretici faaliyetleri öğretmenler tarafından verilmektedir. Eğitimin amacı kişilerde toplumun isteği davranışları kazandırma ve geliştirmedir. Bu değişimleri kazandırmak için program hazırlama, fiziksel ortamı düzenleme, araç-gereç sağlama, öğretici etkinliklerini uygulama ve değerlendirme gibi süreci kapsamakta olup, tüm bu süreçten sorumlu olan kişiler öğretmenlerdir. Yüzyıllardır öğretmenlerin eğitimde büyük rolü vardır. Öğretici kişi eğer çocuk/genç eğitimi ile ilgili bir öğretici gerçekleştiriyorsa çocukların/gençlerin hoşlanacağı eğitim şeklini bilmeli o yönde eğitim vermelidir. Eğer öğretici yetişkin eğitimi verecek ise yetişkinlerin öğrenme süreçlerini ve davranışlarını bilmeli, o doğrultuda verdiği eğitimi sürdürmelidir. Eğitimde öğretici teknikleri her geçen gün gelişme gösterdiği için öğretici kişinin bu gelişmeleri takip ederek yeni yöntemlerle eğitim sürecine devam etmelidirler. Çünkü eğitimin niteliği öğretmenlerin niteliği ile doğru orantılıdır. Bu nedenle öğretmenlerin sürekli gelişmelerden haberdar olmaları için hizmet öncesi ve hizmet sırasında sürekli eğitimlerle niteliklerini yükseltmeleri gerekmektedir.²² Diğer iki kavram olan yetiştirme ve geliştirme ise daha çok mesleki gelişmelerle ilgili olmaktadır. Hizmet içi eğitim kısmında sık olarak bu kavramlara değinilecektir. Bu doğrultuda sadece yetiştirme ve geliştirme kavramlarının tanımlarını yapacak olursak:

²¹ Münire Erden, Yasemin Akman, **Eğitim Psikolojisi** , 4.bs., Ankara, Arkadaş Yayınevi, 1997, s.119

²² Gül, a.e., s.232

Yetiştirme kavramı; Kişilere sahip oldukları meslekleriyle ilgili daha fazla bilgi ve beceri kazandırmak için yapılan eğitimlerdir. Kariyer kazandırmaktan ziyade yapılan işin daha iyi yapılmasını desteklemek için yapılmaktadır.²³

Geliştirme kavramı ise; Kişiyi kariyer doğrultusunda diğer görevlere hazırlama etkinlikleri olarak tanımlanmaktadır.²⁴

Yukarıda eğitimle ilgili genel bilgiler verilmiş olup, bundan sonraki kısımda ise insan kaynakları ve hizmet içi eğitim ile ilgili çeşitli kavramlardan bahsedilecektir.

1.5. İNSAN KAYNAKLARI VE HİZMET İÇİ EĞİTİM

Mal ve hizmet üretmek için bir araya getirilen kaynakların içinde kuşkusuz en dinamik, en yaratıcı, en önemli olan insandır. İnsanın zihinsel, fiziksel gücü olmadan, kaynakların mal ve hizmete dönüşmesi mümkün olmadığı gibi, verimlilik, kalite, yenilik, ya da yaratıcılık gibi özelliklerin hiç birinin gerçekleştirilmesi mümkün değildir. İnsanlarda da verimli çalışmayı, geri beslemeyi, sürekli öğrenmeyi, motivasyonu aktif halde tutacak bir birime ihtiyaç vardır.²⁵ Bu da kuşkusuz insan kaynakları birimini kurumlarda vazgeçilmez bir konuma getirmektedir. Ayrıca çalışacak kişilerin seçimi, yeni başlayan kişilerin sosyalleşmesi, eğitimi, performansının değerlendirilmesi, terfi ettirilmesi, eğitimi, gelişmesi, kurumdan ayrılması v.b. birçok konuyla ilgilenecek kurumların ve bireylerin ilerlemesine yardımcı olmaktadır.²⁶ Başka bir deyişle insan kaynakları çatışmaların çözülmesi, bireyler ve gruplar arası ilişkilerin ve iletişimin sağlanması, yeniden yapılanma, sağlıklı bir örgüt ikliminin oluşturulması ve örgütsel

²³ Mine Farımaç, **Türk Sigorta Sektöründe Eğitim Faaliyetlerinin Araştırılması**, İstanbul,1992
Yüksek Lisans Tezi, s.4

²⁴ Farımaç, **a.e.**, s.5

²⁵ Hürriyet Bilge, “İnsan Kaynaklarının Sürekli Artan İşgücü”, **Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, C.1, Sayı:1, Manisa Yıl:2003, s.8

²⁶ Cemal Çalık, “Örgütsel Sosyalleşme Sürecinde Eğitimin Değişen Rolü Ve Önemi”, **Kastamonu Eğitim Dergisi**, C.14, No:1, Mart 2006, s.2

birlik kavramının gelişmesine, çalışanların eğitimi ve gelişmesine kadar birçok uygulamayı kapsar.²⁷

Modern teknolojinin, kurumların yapısında, üretim araç ve yöntemlerinde meydana getirdiği değişikliklerin, kurum personelinin çeşitli özel eğitim programlarıyla eğitilmesi ve geliştirilmesi gereksinimini meydana getirmektedir.²⁸ Bu doğrultuda hizmet içi eğitim programları ihtiyacı belirlenmekte, planlanmakta, uygulanmakta ve değerlendirilmekte olup hem kuruma hem kişiye yararlı hale sunulmuştur/sunulmaktadır.²⁹

1990 yılına kadar çalışan insanı psikolojik yönünü ortaya çıkaran bir çok araştırma yapılmış olsa da işletmelerde insan faktörüyle ilgilenen tek bölüm olan Personel Bölümü bordro ve özlük işlemleri gibi temel görevleri üstlenmekten öteye gidememiştir. Bazı firmalarda personel bölümü bile olmayıp, tüm özlük işlemlerini bir muhasebe çalışanı tarafından yürütülmüştür. 1990' lı yıllara gelindiğinde ise öğrenen organizasyonlar ve üst kademedен en alt kademeye kadar kalitenin yayılmasını savunan toplam kalite anlayışları sayesinde işletmelerde insan faktörü çok daha ön plana çıkmaya başlamıştır. Personel Bölümü adlarını yavaş yavaş İnsan Kaynakları Bölümü olarak değiştirmelerine rağmen personele ait özlük işlerinden bir süre daha kendilerini soyutlayamamışlardır. Ama fonksiyonlarının arasına ödüllendirme, performans değerlendirme, kariyer yönetimi gibi yeni kavramlar girmeye başlamıştır. İnsan kavramının önemi gün geçtikçe artarken doğru iş için doğru kişinin seçilmesi İnsan Kaynakları Bölümü'nün öncelikli görevlerinden birisi olmaya başlamıştır. Kurum içindeki çalışana yapılan yatırımın aslında kurumun amaçlarını gerçekleştirme doğrultusunda üretkenliğini ve etkinliğini arttırdığını anlayan kurumlar eğitime ağırlık vermeye başlamışlardır. Zamanla bazı büyük kurumlarda eğitim bölümü kendi içinde gelişerek İnsan Kaynakları Bölümü'nden ayrıldığı da olmuştur. Günümüzde artık birçok kurumda, rekabette geri kalmamak için insanın yönetilmesi gereken bir kaynaktan çok yatırım yapılması gereken bir

²⁷ Ali Rıza Büyükuslu, **Globalizasyon Boyutunda İnsan Kaynakları Yönetimi**, İstanbul Der Yayınları, 1998, s.82

²⁸ İsmet Mucuk, **Modern İşletmecilik**, İstanbul Der Yayınları, 1989, s.283

²⁹ Salih Uşun, Dİlfiruz Cömert, "Okul Öncesi Öğretmenlerinin Hizmetiçi Eğitim Gereksinimlerinin Belirlenmesi", **Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi**, C.23, Sayı:2, 2003, s.126

sermaye olarak görmeye başlanmıştır ve bu düşünce İnsan Kaynakları Yönetiminin kurumların en temel bölümlerinden birisi haline geldiğinin en iyi göstergesi olmuştur.³⁰

Ayrıca eğitim karın en yüksek olduğu dönemlerde veya eğitim harcamalarının vergiden muaf olduğu durumlarda kaynak ayrılabilen lüks harcama kalemi olarak düşünülmektedir.³¹ Oysa harcamalardaki asıl savurganlık, getirildikleri görevlere ilişkin hiçbir eğitimden geçmemiş bireylerin neden olacağı kayıplarda aranmalıdır. Üstelik üretime harcanacak paranın sonuçlarının bu kadar kısa sürede görülebilmesi de yönetimi, eğitime kaynak ayırmasını kısıtlayan bir etken olmuştur. Bu doğrultuda insan kaynakları uzmanlarına kurumlarda büyük görevler düşmektedir, eğitimin önemini ve personel geliştirmenin kuruma yararlarını yönetime daima raporlamalı ve yönetimi bu konuda ikna etmelidir.³²

Çağımızın teknoloji ve bilim çağı olmasından, hemen hemen her konuda her gün yeni bir gelişmenin yaşandığı günümüzde eğitimin önemi çok büyüktür. Bu gelişmeler karşısında insanların bu değişimleri takip etmesi ancak eğitimle mümkündür ve eğitim ihtiyaçları da devamlı olarak artmaktadır. Makro açıdan bakıldığında eğitim, toplumun yaratıcı gücünü ve verimini arttıran, toplumsal kalkınma çabanın gerçekleşebilmesi için gerekli nitelikte elemanların yetişmesini sağlayan ve toplumda kişilerin yeteneklerine göre yetiştirme olanağı veren en etkili araçtır.³³

Bu doğrultuda hem bireysel hem kurumsal olarak eğitim ihtiyacını karşılanması da çok önemli bir süreçtir. Kurumlardaki eğitim ihtiyacını gidermenin yolu da hizmet içi eğitim programlarıdır. Bu doğrultuda kurumlardaki insan kaynakları bölümleri, hem kurumun amaç ve hedefleri hem de iş görenlerin amaç ve

³⁰ Funda Ferik “İnsan Kaynakları Gelişim Süreci” (çevrimiçi)
<http://www.insankaynaklari.com>, 18.05.2006

³¹ Aysun Özyurt, “Hizmet İçi Eğitim Programlarının Hazırlanması”, **Human Resources Dergisi**, Sayı:1, Kasım 1997, s.24

³² İnsan Kaynakları İçerik Ekibi, “Çalışan Gelişiminde Şirketin Rolü”, (Çevrimiçi)
<http://www.insankaynaklari.com>, 18.05.2006

³³ Zeyyat Sabuncuoğlu, **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Bursa, Ezgi Kitapevi, Yıl:2000, s.110

hedefleri doğrultusunda ortak amaçlar ve hedefler belirleyerek eğitimler planlayarak kurumun ve iş görenlerin gelişmesine yardımcı olmaktadır. Öncelikli olarak hizmet içi eğitim kavramını tanımlamak gerekmektedir. Hizmet içi eğitim ile ilgili birçok tanımlar mevcuttur, bunlar birkaçına değinecek olursak:

Hizmet içi eğitim, çalışanların asil ve yedek olarak işe girişinden, çeşitli nedenler ile işinden ayrılışına kadar geçen süre içinde bilgi beceri ve davranışlarında kalıcı ve sürekli değişiklik yapmaya dönük etkinlikler topluluğudur.³⁴

Diğer bir tanıma göre, hizmet içi eğitim kişilerin hizmetteki verim ve etkinliklerinin arttırılmasını, gelişmeye yol açan bilgi, beceri ve tutumların zenginleştirilmesini amaç edinen ve kurumların genel çalışma düzenini sürekli olarak etkileyen eğitimidir.³⁵

Başka bir tanıma göre de, hizmet içi eğitim, üretim ve hizmette etkililiğin, verimin, kalitenin yükseltilmesi, ürünün üretimi ve tüketimi sürecinde meydana gelebilecek hataların ve kazaların azaltılması, maliyetlerin düşürülmesi, satış ve hizmet sunumunda nitel ve nicel yönden gelişmenin sağlanması, kârların yükseltilmesi, vergi gelirlerinin ve tasarruflarının artırılması amacıyla iş gücüne verilen temel meslek ve beceri eğitimi yanında iş görene çalışma hayatı süresince de bilgi, beceri ve davranış ve verim düzeyini yükseltici planlı eğitim etkinlikleridir.³⁶

Başka bir deyişle hizmet içi eğitim ;“İşe giren kişi, işe başladığı tarihten işten ayrılacağı tarihe kadar geçen süre içerisinde mesleğin niteliğinde meydana gelen her türlü gelişme ve değişimlerden geri kalmamak üzere sürekli olarak eğitilmek zorundadır.”³⁷

³⁴ Ramazan Erdem, “Eğitim Programları Ve Örgütsel Verimliliğe Etkisi”. Modern Hastane Yönetimi Dergisi, C.3, Sayı:4, Nisan-Mayıs 1999, s.31

³⁵ Haydar Taymaz, **Hizmet İçi Eğitim Temel Kavramlar, İlkeler, Yöntemler**, Ankara, Pegem Yayınları, Yıl:1992, s.3

³⁶ Tufan Aytaç, “Hizmet İçi Eğitim Kavramı Ve Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar“(Çevirimiçi) <http://www.meb.gov.tr/dergiler/147/aytac.htm>, 3.06.2006

³⁷ Hüseyin Gül, “Türkiye’de Kamu Yönetiminde Hizmet İçi Eğitim”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, C.2, Sayı:3, 2000, s.10

Diğer bir tanımda ise hizmet içi eğitim, “Kişiye işi ile kesin hukuki ilişkisinin kurulduğu tarihten, işten ayrıldığı tarihe kadar geçen süre içinde, işin gerektirdiği performans düzeyine ulaşması için gereken bilgi, beceri ve davranışların sistemli bir şekilde öğretilmesidir.”³⁸

Kamusal alanda hizmet içi eğitim ise, “Kamu görevlilerinin hizmete yatkınlığını sağlamak, verimliliklerini artırmak ve gelecekteki görev ve sorumlulukları için yetiştirme amacıyla kurum içinde ya da kurum dışında, iş başında ya da iş dışında başvuru alan eğitim etkinlikleridir.”³⁹

Son olarak ise hizmet içi eğitim, “Kişilerin işe giriş anından işten ayrılıp gitme anına kadar ki süre içinde, kurumun amacına uygun olarak yetiştirilip geliştirilmesi için kuruma uyum eğitiminden başlayarak verilen tüm eğitimleri kapsayan sürekli, etkin ve dinamik bir süreçtir.”

Hizmet içi eğitim, kurum içinde ya da dışında formal programlar yolu ile, kendi kendine veya deneyim edinme yolu bir kişinin bilgi, yetenek ve becerilerinde değişiklik yapma faaliyetini “eğitim faaliyeti” olarak tanımlanmaktadır. Bu anlamda ‘eğitim’ karşımıza değişim süreci olarak çıkmaktadır. Hizmet içi eğitim başarıya ulaşması içinde belli bir amaçlar doğrultusunda devam etmesi gerekmektedir. Öncelikli olarak insan kaynakları uzmanları tarafından eğitim amaçları ve yararları bilinmeli ve bu doğrultuda planlamalar yapılmalıdır.⁴⁰

1.6. İNSAN KAYNAKLARI AÇISINDAN HİZMET İÇİ EĞİTİMİN AMAÇLARI VE YARARLARI

Kurumlarda insan kaynakları bölümlerinden vazgeçilmez olduğundan ve personel eğitiminin de insan kaynaklarının vazgeçemediği bir süreç olduğunda daha

³⁸ Gülşah Bademci, “Kırıkkale Üniversitesi Hastanesinde Hizmet İçi Eğitim Organizasyonu”, **Tıp Eğitimi Dünyası Dergisi**, Sayı:11, Nisan 2003, s.28

³⁹ Gül, **a.e.**, s.11

⁴⁰ Tamer Koçel, **İşletme Yöneticiliği**, İstanbul, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, 1989, s.19

öncede bahsetmiştik. Bu doğrultuda hazırlanan hizmet içi eğitim programları hem yeni iş görenlerin ihtiyaç duydukları ya da öğrenmek istedikleri bilgileri edinmeleri amacıyla hem de kurumlar,iş görenlerinin beceri ve başarılarını değerlendirerek onları geliştirmek için eğitim programlarını tasarlamalıdır. Eğitime duyulan bu ihtiyaç kuşkusuz işe giriş aşamasında ortaya çıkmaz, iş gören ek görev ve sorumluluklar üstlendikçe bu ihtiyacın varlığı hissedilmektedir.⁴¹

Ayrıca insan kaynakları bölümü hizmet içi eğitimin amacı belirlerken sadece iş görenlerin gelişmesine değil kurumun hedefleri doğrultusunda iş görenleri kuruma uygun hale getirerek, yeni işe başlayan iş görenlerin kuruma daha çabuk adaptasyonunu sağlaması bakımından da önem göstermektedir. Bu nedenle. yapılan eğitimlerde ekonomik, sosyal ve insancıl amaçlar bir bütün olarak ele alınmalıdır.⁴²

Hizmet içi eğitimin amaçlarını maddeler halinde sıralayacak olursak;

- Kurumda disiplin olaylarını, anlaşmazlıkları ve şikayetleri azaltmak.
- Personeli tanımak, kaliteli işgücü sağlamak ve kadrolaşmayı kolaylaştırmak.
- Kontrol işlem ve yükünü azaltmak, rekabet gücü etkinliğini arttırmak.⁴³
- Personelin güven duygusunu geliştirmek, güdülemek ve moralini yükseltmek.
- Personele gerekli yeterlilikleri kazandırmak, memnuniyeti ve doyumunu sağlamak.

- Yenilikleri yakından izlemek, personelin ortama uyumunu kolaylaştırmak.
- Personel hareketliliğini önlemek, kurumda yer değiştirme ve yükselme imkanını sağlamak.

- Personelin işinde başarısını, değerini ve saygınlığını arttırmak.⁴⁴

Yukarıda bahsedilen amaçların hepsinin birden karşılanması olanaksızdır. İnsan kaynakları bölümü tarafından hem kurum için,hem de çalışanlar için en önemli amaçlar belirlenmeli ve o doğrultuda hizmet içi eğitimin planları yapılmalıdır.⁴⁵ Fakat bu amaçlar planlanırken vazgeçilmez olan amaçlar da mevcuttur. Bu amaçlar,

⁴¹ Erdem, **a.e.**, s.32

⁴² Sabuncuoğlu, **a.e.**, s.132

⁴³ Taymaz, **a.e.** s.5-6

⁴⁴ Perihan Velioğlu, **Hemşirelikte Yönetim**, Ankara, Meteksan Yayınları, 1982, s.145

⁴⁵ Bademci, **a.e.**, s.28

eğitimin sürekliliği sağlanmak, eğitim olanağı herkese eşit olarak sunmak, eğitimi alacak kişilerin eğitime etkin şekilde katılımları sağlanmak ve eğitimin alan kişilerin eğitim sonunda iyi yetiştirilmiş olmaları sağlanmaktadır.⁴⁶

Hizmet içi eğitimin amaçları kadar yararları da önemlidir. Ayrıca insan kaynakları uzmanı tarafından bu yararlar bilinmeli ve eğitimin öneminin kavranması için hem işverene hem iş görenlere ikna ederek anlatılmalıdır.

Hizmet içi eğitimin hem kurumsal hem de kişisel yararları mevcuttur. Bunlardan bahsedecek olursak:

Kurumsal yararları: Ürünün miktarı artar, ürünün maliyeti azalır, ürünün kalitesi yükselir, üretim zamanında yapılır, verimlilik artışı sağlanır, sağlanan kazanç artar, iş güvenliği sağlanır, malzeme ve enerji tasarrufu sağlanır, üretimde kayıplar azalır, makine ve araç az yıpranır, bakım ve onarım giderleri azalır, kurum kendisini kolaylıkla yeniler, teknoloji üretilir ve uygulanır, gelişmelere uyum sağlar, iş kazalar azalır, meslek hastalıkları önlenir, iş metotları geliştirir, kusurlu üretim azalır, personel şikayetleri azalır, personel tanınır, disiplin sorunları halledilir, anlaşmazlıklar azalır, iletişimde kolaylık sağlanır, sosyal ilişkiler gelişir, işten ayrılmalar azalır, kaliteli iş gücü sağlanır, kadrolama kolaylaşır, rekabet gücü artar, kontrol ve işlem yükü azalır, toplumda saygınlık kazanır.⁴⁷

Bireysel yararları: Güven duygusu gelişir, işinden memnuniyet artar, huzurlu olarak çalışır, morali yükselir, geleceğe güvenle bakar, daha fazla kazanç sağlar, ortama uyum kolaylaşır, mutluluk duyar, yeterlilik kazanır, ufkunu genişletir, çekingenliği azalır, yenilikleri izler, işine yatkınlığı artar, unvan elde eder, iş kazalarından korunur, sağlığını korur, sınama/yanılma süresi azalır, kendisini yetiştirir, yakınması azalır, personelin değeri artar, iş yerine uyum sağlar, kültürünü arttırır, kolaylıkla kendini ifade eder, insan ilişkileri artar, işinde devamlı olur,

⁴⁶ İlhami Fındıkçı, **İnsan Kaynakları Yönetimi Ve Ekonomisi**, İstanbul, Beta Yayınevi, 1994, s.260

⁴⁷ Rafet Çevikbaş, **Hizmet İçi Eğitim Ve Türk Merkezi Yönetimdeki Uygulaması**, Ankara, Nobel Yayın, 2002, s.31

başarısını arttırır, yükselme imkanı bulur, bireysel doyum sağlar, rolünü rahatlıkla oynar, işinde saygınlık kazanır.⁴⁸

Hizmet içi eğitim programlarının bireysel ve kurumsal yararlarının insan kaynakları uzmanları tarafından bilinmesi çok önemlidir. Çünkü hizmet içi eğitimin gerekliliğine çok inanmayan bir üst yönetim ile çalışmak zorunda ise yukarıda söz ettiğimiz faktörlerin doğrultusunda ikna etmek işini daha kolay hale getirebilecektir.

Hizmet içi eğitim çok maliyetli ve uzun zaman alan bir süreç olduğundan insan kaynakları uzmanlarının kimlerin hangi eğitime ihtiyaçları olduğunu en iyi şekilde planlamaları gerekmektedir. Hizmet içi eğitim sadece eğitim yapılmış olmak için yapılmamalı, doğru zamanda, doğru kişilere verilmesi gerekmektedir.

1.7. HİZMET İÇİ EĞİTİMİN TÜRLERİ

Hizmet içi eğitim programları iş görenlere verilme amacına göre kapsamı hazırlanarak verilmelidir. Herkese her eğitimi vermek mümkün olmadığı gibi gerçekten ihtiyaçların çok iyi belirlenip o şekilde plan yapılarak, uygulanması en iyi yöntemdir. İş görenlerin isteklerini dikkate alınmalı fakat o kişinin gerçekten o eğitime ihtiyacı var olup olmadığı insan kaynakları uzmanları tarafından iyi

hesaplanmalıdır. Verilecek eğitimleri; Uyum ve Adaptasyon Eğitimi, Geliştirme ve Bilgi Tazeleme Eğitimi, Görev Değişikliği ve Tamamlama Eğitimi, Yükseltme Eğitimi olarak 4 grupta ele alabiliriz;⁴⁹

⁴⁸ Edip Örüçü, Cafer Topaloğlu, Burçin Öngören, “Otel İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitim Ve Yöneticilerin Hizmet İçi Eğitime Bakış Açıları”, **Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, C:9, Sayı:1-2, Yıl:2003, s.95

⁴⁹ İlhami Fındıkçı, **İnsan Kaynakları Yönetimi**, İstanbul, Alfa Yayın Dağıtım, 2000, s.246

1.7. 1. Uyum Ve Adaptasyon (Oryantasyon) Eğitimi

İnsan kaynakları uzmanları tarafından kuruma yeni giren kişilere kurumun genel yapısını, organizasyon şeklini, amaçlarını, hedeflerini, misyonunu, vizyonunu, politikalarını, iş görenlerin haklarını, terfi politikalarını, kuruma karşı sorumluluklarını, kurumun iş görenlere karşı sorumluluklarını iş planlarının anlatıldığı temel eğitimlerdir.

İş görenini çalışacağı kısma daha çabuk uyum sağlamasına, kuruma kabul görme ve ait olma duygusu vererek endişeleri azalmasına iş göreni daha verimli hale getirmesine yardımcı olur. İş görenin işe girdiği ilk ay yapılması yararlı olacaktır. Kurumların en çok kullandığı eğitim çeşidi olmaktadır. Hemen hemen birçok kurumda verilmektedir. İşe giren kişinin öz güveni artırır. İş gören kendini işine daha hakim hisseder.⁵⁰

1.7. 2. Geliştirme Ve Bilgi Tazeleme Eğitimi

Kuruma yeni gelen teknoloji, araç, gereç, hizmet hakkında veya mesleki yeniliklerin aktarılması, çevrede meydana gelen gelişmelerin kurum içinde takip edilmesi için iş görenlere verilen eğitimidir. İş görenin kendi mesleksel gelişimi ve yeteneklerinin gelişmesi için yararlıdır. Kuruma bağlılığı ve motivasyonu artırır. Genellikle iş başında yapılması uygundur. Bölüm yöneticisi, bu eğitimi almış monitör adı verilen kişi tarafından ve ürünü kuruma getiren kişiler tarafından iş görenlere sunulan eğitimidir.⁵¹

1.7. 3. Görev Değişikliği Ve Tamamlama Eğitimi

Görev değişikliği yapacak iş görenin yeni görevin gerektirdiği bilgi, beceri tutumun kişiye kazandırılması için yapılan eğitimidir. Kurum içinde gerekli olan

⁵⁰ Çevikbaş, a.e., s.33

⁵¹ Emniyet Genel Müdürlüğü, **Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği**, (Çevrimiçi), <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/21451.html>, 09.05.2006

değişimin vakit kaybetmeden yapılmasına ve iş görenin mesleki gelişimine yardımcı olur.⁵² Başka bir deyişle diğeri bir görev verilen iş görene yeni görevin getirdiğı yeterlilikleri kazandırmak amacıyla verilen eğitimidir.⁵³

1.7. 4. Yükseltme Eğitimi

İş görenin bulunduğu konumdan üst konumlara terfi etmesi için verilen eğitimidir.⁵⁴ Üst konumdaki görev, yetki ve sorumlulukların terfi edecek kişiye aktarılması hem iş gören için hem kurum için yararlıdır. Kişiyi verilecek eğitimle yeni görevine daha çabuk şekilde adapte olması sağlanır. Kişinin kendine olan güveni artar. Sorunlarla baş etmeyi öğrenir. Çıkabilecek sorunları analiz eder. Kurumda iş kaybı olmadan işler devam eder. Kurumda çalışan diğeri yükselmek isteyen iş görenlerinde motivasyonu sağlanır.⁵⁵

1.8. HİZMET İÇİ EĞİTİM UYGULAMA YÖNTEMLERİ

Eğitim programını düzenleyenler birçok eğitim yöntemi seçebilirler. Hangi yöntem seçecekleri harcanacak zamana, eğitimin bütçesine, eğitilecek kişilerin sayısına, özelliklerine, öğretilecek bilgilerin miktarına, göre değişiklik gösterir. Eğitim yöntemlerini İş Başında ve İş Dışında olmak üzere iki şekilde sıralayabiliriz:⁵⁶

1.8.1. İş Başında Eğitim

Normal çalışma ortamında verilen, eğitimde gerçek araç, gerecin kullanıldığı eğitim giderlerinin en düşük olduğu, direk yönetici veya nezaretçi gözetiminde

⁵² Çevikbaş, a.e., s.23

⁵³ Taymaz, a.e., s.8

⁵⁴ Yıldız Teknik Üniversitesi, **Hizmet İçi Eğitim Yönergesi**, (Çevrimiçi), <http://www.prs.yildiz.edu.tr/getfile.php?dosyano=120>, 27.07.2006

⁵⁵ Emniyet Genel Müdürlüğü, **Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliğı**, (Çevrimiçi), <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/21451.html>, 09.05.2006

⁵⁶ Selma Kuzuoğlu, **Eğitim Kavramı Ve Türk Bankacılık Sektöründe Eğitim Faaliyetleri**, İstanbul, 1990, Yüksek Lisans Tezi, s.15

yapılan bir eğitimidir. İş ve eğitim iç içe yapılır. Aynı anda çok kişiye yapılamaz, kişi görerek ve uygulayarak yaptığı için daha akılda kalıcı olmaktadır. Yapacağı işe daha çabuk adapte olur. Eğitimi veren kişinin konuya hakim olmalı oluşabilecek sorunu hemen çözümleyerek üretime veya işin aksamasına engel olmalıdır. Eğitim gerçek alet kullanılmasında dolayı zararlar da olabilmektedir. Eğitimi veren kişinin sabırlı olması eğitilecek kişi için sakin bir ortam yaratması gerekir. Eğitimi veren kişi öncelikli olarak kısa teorik bilgi vererek daha sonra uygulamaya geçmelidir, eğitimi alan kişinin soru sormasına olanak sağlamalıdır. Kişinin öğrendiğinden emin olana kadar uygulamaya devam edilmeli, anlayıp anlamadığı için kişiyi uygulamaya teşvik ederek işi nasıl yaptığı gözlenmelidir. İş görenin işi ile baş başa kaldığında meydana gelebilecek sorunları görmesine ve daha çabuk çözüm yolları bulmasına yardımcı olur. İşin kişiden beklediği tutum ve davranışı kazanmasına da yardımcı olur. İş başında eğitim Rotasyon Eğitimi, Koçluk Eğitimi, Staj Yoluyla Eğitim, Yetki Göçerme Eğitimi olarak çeşitli şekillerde uygulanabilir.⁵⁷

1.8.1.1. Rotasyon Eğitimi

İş görenlerin, birim içinde birkaç farklı iş yapıldığı durumlarda neler yapıldığının öğrenilmesi için yapılan eğitimidir. Bu eğitimin yararı o işi yapan kişinin yokluğunda işin aksamaması için yerine karar verebilecek bireyin bulunmasına ve işlerin bir bütünlük şeklinde görmelerine yardımcı olur. Bazı iş görenler bu eğitimi yük olarak görse de bazıları diğer bir iş hakkında bilgi sahibi olduklarından, tecrübe ve bilgileri arttığından dolayı mutlu olabilirler.⁵⁸

1.8.1.2. Koçluk (usta-çırak) Eğitimi

Birime gelen yeni bir teknoloji, hizmet, araç, gerecin kullanılması veya eksik bir hizmet ile ilgili, bir üst tarafından verilen eğitimidir. Yönetici bir kaç kez eğitim verir ve sonrasında gözlemlemeye başlar. İş görenin işi yapımını inceler aksayan

⁵⁷Kuzuoğlu, a.e., s.15

⁵⁸Gül,a.e., s15

yerlerde kişiye danışmanlık yapar. Bu eğitimi verecek kişi genelde o bölümün sorumlusu olacağı için konuya hakim olmalı yetişkin eğitimi ilkelerini iyi bilmelidir. Bu yöntem de kullanılırken alet, materyalin üretimi/hizmetin aksatmaması gerekir. Grup şeklinde verilebilecek bir eğitim değildir. En fazla bir kaç kişi için uygundur.⁵⁹

1.8.1.3. Staj Yoluyla Eğitim

Daha çok yeni işe giren iş görene verilen ya da ileride yapacağı mesleğiyle ilgili olarak yapacağı işin görev,yetki ve sorumlulukları öğrenmek için yapılan eğitimidir. Adaylık veya stajerlik adı altında yapılan eğitimde kurum politikaları, amaçları, işin gerektirdiği tutum, davranışlar iş görene öğretilmektedir.⁶⁰

1.8.1.4.Yetki Göçerme Eğitimi

Daha çok demokratik yöneticilerin kullandığı bir eğitim tarzı olup sorumluluğu iş gören kişiye vererek onu gözlemleme şeklinde yapılan eğitimidir. Yönetici öncelikle kişiye amacını, görev, yetki ve sorumluluklarını anlatması gerekir. Yönetici, astıyla işbirliği içinde olmalı, güvenmeli ve yardımcı olmalıdır.⁶¹

1.8. 2. İş Dışında Eğitim

Genellikle iş dışında ortamların tercih edildiği, daha çok teorik konuların sunulduğu, tek bir konuyu ait veya aynı anda birçok konuya ilişkin eğitimin verildiği yada bir konuya ait değişik uzmanların bir araya getirerek verdiği eğitimidir. Ekonomik yönden biraz daha külfetli olup, daha uzun zaman gerektirir.⁶² Sonuçların hemen görülmesi mümkün değildir. Eğitim alan kişiler uzun zaman izlenerek sonuca

⁵⁹ Funda Ferik, İşletmelerde Öğrenme İlkeleri, (Çevrimiçi) <http://www.insankaynaklari.com>. 18.05.2006

⁶⁰ Mehmet Yüksel Barkurt, Kamu Kesiminde Hizmet İçi Eğitim (Çevrimiçi), http://www.jmo.org.tr/resimler/ekler/06555cf42a67197_ek.pdf?dergi, 1990, 27.07.2006

⁶¹ Aysun Özyurt, “Öğrenme İlkeleri Ve Öğretim Yöntemleri” **Human Resource Dergisi**, Sayı:5, Mart 1998, s.62

⁶² Özyurt, a.e., s.63

varılabilir. Eğitim esnasında üretim veya hizmetin aksaması için organizasyon yapılması gerekmektedir.⁶³

1.8.2.1. Düz Anlatım Yöntemi

Genellikle kurumlarda en çok tercih edilen geleneksel yöntemdir.(Özellikle Türk kamu kesiminde). Bir konu/konular hakkında uzman kişilerce bir topluluğa bilgi verme şeklinde yapılır. Aynı anda çok kişiye eğitim verilir. Ekonomiktir. Aynı anda çok konu aktarılabilir. Bilgi verme için yeterli olabilir fakat beceri ve tutum kazandırmak için eksik kalabilir. Eğitim veren kişi tarafından sunum zenginleştirilse daha faydalı olabilir.(video gösterimi, powerpoint sunumu, tepegöz kullanılması v.b.gibi) Bununla beraber konuyu dinleyenler soru sormaya teşvik edilirse daha yararlı olmaktadır. (Daha çok uygulaması olmayan konularda tercih edilmelidir).⁶⁴

1.8.2.2. Panel

Birkaç kişinin bir konu hakkında görüşlerini hazırlaması ve kişilere sunmasıdır. Bir konu hakkında birden fazla görüş elde edilebilir. Konuyu ne ölçüde anladıkları denetlenemez. Bu eğitim yönteminde bir başkan ve konuşmacılar bulunmaktadır. Başkan panelin içeriği hakkında ve konuşmacılar hakkında bilgi verir. Her konuşmacıya eşit konuşma süresi verilir ve bu süreyi başkan takip eder. Eğitimin sonunda başkan, eğitime gelen kişileri soru sormaları için teşvik eder. Soru cevap şeklinde olduğu için dinleyiciler daha etkili şekilde öğrenirler.⁶⁵

1.8.2.3. Seminer

Yeni gelişmeler ve teknoloji hakkında bilgi vermek için düzenlenen uzman bir kişi ve kişiler tarafından verilen eğitimidir. Hem teorik hem uygulama bir arada

⁶³ Sabuncuoğlu, a.e., s.132

⁶⁴ Salih Uşun, Hizmet İçi Eğitimde Bilgisayar Destekli Öğretime Yönelik Personel Ve Yönetici Görüşleri, **Kastamonu Eğitim Dergisi**, C.12, No:1, Mart 2004, s.20

⁶⁵ Samiye Mete, Eğitim Yöntemleri, (Çevirimiçi), 19-21.09.2005
http://www.bsm.gov.tr/sunu/docs/Egitim_KKMM_Egitim_Yontemleri.ppt, 15.10.2006

kullanılabilir. Aynı anda birden fazla kişiye eğitim verilir. Belli bir problem karşısında veya belli bir konu hakkında bilgi aktarmak için de yapılır. Soru cevap şeklinde yapılırsa daha etkili olur. Grup çalışması şeklinde olduğu için karşılıklı etkileşimle daha öğretici olur. (Özellikle problem çözmeye yönelik eğitimlerde). Bu eğitim yönteminde üst yöneticilerden birinin bulunması gerekir. Yöneticinin başkanlığı doğrultusunda eğitime devam edilir.

1.8.2.4. Duyarlılık Eğitimi (T-Group Training)

Amerikalı psikolog K.Lewin ve arkadaşları tarafından “örgüt geliştirme yöntemi” olarak başlatılan duyarlılık eğitimi kişi ve ortam arasındaki uyumun sağlanmasına ve kişinin örgütsel ortamdaki değişikliklere uyabilmesi bakımından duyarlı ve çabuk hareket etmesine yardımcı olan bir eğitimidir. Statüler ortadan kalkar kişi kendi ifadesini ortaya koyar. Konu önceden belirlenmiş değildir. Amaç bir konu öğrenme değil grup içinde davranış ve etkileşimleri öğrenmektir. Kişi kendi davranış ve tutumlarını sergilerken diğer insanların davranışlarına da duyarlı hale gelir. Kişi hareketlerinde, sözlerinde, davranışlarında tamamen özgürdür. Genellikle yönetici eğitimlerinde kullanılır. Bu eğitim demokratik bir yönetici yetiştirmek için idealdir.⁶⁶

1.8.2.5. Rol Oynama

Katılımcıların belli bir olay karşısında nasıl davranacaklarını gösterdikleri eğitim şeklidir. Problem çözmeye yardımcı olan bir yöntemdir. Kişilere rolleri önceden verilir gerekirse prova yapmalarına izin verilir. Kişilerin toplum karşısında nasıl davranacakları yönünde gelişmelerine ve sorun çözme yeteneklerine yardımcı olur. Kişilerin rol oynamasından sonra grup olarak olay analiz edilir. Rol oynayanlar ciddiyetten uzaklaşırsa grup motivasyonu bozulabilir. Kişi kendi davranışlarını ve

⁶⁶ Beach, a.e., p.250

diğer kişilerin davranışlarını inceleyerek hatalarını bulabilir.(empati yolu ile) Etki ve tepkileri ölçülebilir. Kişisel değerler ortaya çıkar. Ekip çalışması desteklenmiş olur.⁶⁷

1.8.2.6.Vaka Analizi Yöntemi

Eğitilecek gruba hayali veya gerçek bir olay verilerek, bu konu hakkında veriler toplamaları, analiz yapmaları, çözüm önerileri geliştirmeleri, sonuçları oluşturmaları söylenir, daha sonra sonuçlar tartışılarak öneriler ortaya konur. İnsan ilişkilerini analiz etmeyi ve sorunlara nasıl çözüm getirilmesi gerektiğinin görülmesinde etkilidir. Her kişiden farklı bir çözüm önerisi çıkabileceğinden kişilerin farklı bakış açışı kazanması yönünden etkilidir. Daha çok tutum ve davranış geliştirme açısından yararlıdır. Daha çok hizmet sektörü ve sağlık sektörünün kullanabileceği bir yöntemdir.⁶⁸

1.8.2.7. Kurslar

Belirli bir gruba, belli bir zaman diliminde verilen diğer tüm iş dışı eğitimlerini bünyesinde toplama özelliği de bulunan bir eğitim çeşididir. Hem bilgi vermek, hem tutum ve davranış geliştirmek hem de beceri kazandırmak için yapılabilir. Uzun vadeli olduğu için biraz maliyetlidir. Fakat çok kişinin eğitilmesi yönünden de iyi bir yöntemdir. Çok kişinin aynı eğitimi alması sağlanabilir. Katılan kişilere eğitim sonunda sertifika verilebilir. Konularında uzman kişiler tarafından eğitimler verilir. Genellikle tam gün veya yarım gün şeklinde yapılabilir. Bazı kurumlarda maliyet ve zaman kaybının çok olmaması için bir veya iki güne sıkıştırılmış şekilde uygulanabilir. Bu şekilde ve üst üste olunca eğitimi alan kişiler tarafından olumsuzluklar olabilir.

⁶⁷ Linda.Gorman, Marcia Luna-Raines, Donna Sultan, **Psychosocial Nursing For General Patient Care**, Philadelphia, David Company, Secont Edition, 2002, p.25

⁶⁸ Aysun Özyurt, “Öğrenme İlkeleri Ve Öğretim Yöntemleri”, **Human Resource Dergisi**, Sayı:5, Mart 1998, s.63

Yukarıdaki yöntemlerin dışında evrak sepeti yöntemi, simülasyon yöntemi, transaksyonel analiz ve atılganlık eğitimi gibi çok fazla sık kullanılmayan yöntemler de mevcuttur.⁶⁹

İnsan kaynakları uzmanları tarafından hizmet içi eğitim planları yapılırken belli ilkelere dikkat etmeleri gerekmektedir.⁷⁰

1.9. İNSAN KAYNAKLARI AÇISINDAN HİZMET İÇİ EĞİTİMİN İLKELERİ

İnsan kaynakları tarafında hizmet içi eğitim planlaması yapılırken bazı ilkeler göz önünde bulundurulmalıdır; bu ilkeler kurum ve iş görenler düşünülerek yapılmalıdır. Bu ilkelerden bahsedecek olursak:

- Kurumda belirlenen bir politika doğrultusunda hizmeti içi eğitim planlarını uygulamak,
- Kurumda bilgi ve teknik etkinliğin artırılması düşüncesinin yerleştirilmesine destek olmak,
- Hizmet içi eğitim, yaşam boyu eğitim ve kendini geliştirme eğitimi kavramlarının bütünleştirilmesini sağlamak,
- İşgörenlerin periyodik aralıklarla hizmet içi eğitime almak,
- Hizmet içi eğitim-verimlilik-meslekte ilerleme bağının sağlamlaştırmak,
- Hizmet içi eğitim sonunda eğitim-ücret-yükselme dengesinin kurulmasını sağlayacak yasal düzenlemelerin yapmak,
- Hizmet içi eğitim almış kişilerin aldıkları eğitimle ilgili alanlarda çalışmasını sağlamak,⁷¹
- Hizmet içi eğitim faaliyetlerinin süreklilik göstermesi sağlamak,

⁶⁹ Özyurt, a.e., s.64

⁷⁰ Başboğa, a.e., s.19

⁷¹ Tufan Aytaç, Hizmet İçi Eğitim Kavramı Ve Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar,(Çevrimiçi) <http://www.Yayim.meb.gov.tr/dergiler/147/aytaç.htm>, 3.06.2006

- Kurumdaki her amirin maiyetinde çalışan personelin yetiştirilmesinden sorumlu olunmasını sağlamak,
- Hizmet içi eğitim programlarının değerlendirilmesini planlamak ve yapmak,
- Hizmet içi eğitim faaliyetlerinden yararlanmada bütün personele eşit fırsat sağlanmak,
- Hizmet içi eğitimde maliyet etkililiğini sağlamak.⁷²

1.10. İNSAN KAYNAKLARI AÇISINDAN HİZMET İÇİ EĞİTİMİN POLİTİKALARI

İnsan kaynaklarındaki hizmet içi eğitim programları belirlenen politikalar doğrultusunda faaliyet göstermelidir. Politikalar, amaçlara ulaşmak için hangi adımlar doğrultusunda gidilmesi gerektiğini gösteren kurallar topluluğudur.

Eğitim politikasının saptanması, işletmede eğitim faaliyetlerinin planlanması ve uygulanması için gerekli ilk adımlardır.⁷³ Eğitim faaliyetlerin girişmeye karar veren kurumlarda insan kaynakları tarafından önce konuyla ilgili politikalarını belirlemek ve yönetime sunmak durumundadır.⁷⁴

Bu politikalardan kısaca bahsedecek olursak:⁷⁵

- Hizmet içi eğitim programları kimler tarafından nasıl organize edileceği saptanmalıdır.
- Hizmet içi eğitim programlarının neler olması gerektiği saptanmalıdır.
- Hizmet içi eğitim programlarının kimlere verilmesi gerektiği saptanmalıdır.
- Hizmet içi eğitim programları hangi aralıklarda düzenlenmesi gerektiği

⁷² Yıldız Teknik Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği, (Çevrimiçi), <http://www.prs.yildiz.edu.tr/getfile.php?dosyano120>, 27.07.2006

⁷³ Tuğray Kaynak ,v.d. **İnsan Kaynakları Yöntemi**, İstanbul, İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayınları, 1998, s.174

⁷⁴ Mehmet Yüksel Barkurt, Kamu Kesiminde Hizmet İçi Eğitim, (Çevrimiçi) <http://www.jmo.org.tr/resimler/ekler>, Ankara, 1990, 27.07.2006

⁷⁵ İlhami Fındıkçı, **İnsan Kaynakları Yönetimi**, İstanbul, Alfa Yayınları, 2000, s.250

- saptanmalıdır.
- Hizmet içi eğitimlerin kimler tarafından verileceği saptanmalıdır.
- Hizmet içi eğitimler sürekli mi olacaktır yoksa ihtiyaç duyuldukça mı yapılacağı saptanmalıdır.
- Hizmet içi eğitim programlarının nerede ve nasıl sunulacağı saptanmalıdır.
- Hizmet içi eğitim programlarının tüm maliyeti ne olacağı saptanmalıdır.
- Hizmet içi eğitim programlarının değerlendirilmesinin nasıl yapılacağı saptanmalıdır.

Ayrıca ülkemiz yasaları kurumlarda eğitime önem vermiş olup, eğitimleri de çeşitli yasalarla zorunlu hale getirilmektedir. Özellikle devlet bünyesinde çalışan memurların yurt içi ve yurt dışı eğitimlerinde hangi düzenlemelerin yapılacağı yasalarda açıkça belirtilmektedir.

1.11. HİZMET İÇİ EĞİTİMİN ÜLKEMİZDEKİ YASAL DAYANAKLARI

Ülkemizde hizmet içi eğitim yasalarla yönetmeliklerle ve çeşitli kuruluşların varlığıyla desteklenmektedir. Hemen hemen tüm bakanlıklar kendi bünyelerinde gönderdikleri yönetmeliklerle hizmet içi eğitim programlarının yapılmasını zorunlu hale getirmektedirler. Hizmet içi eğitim özellikle Devlet Memurları Yasası'nın çeşitli maddelerinde nasıl yapılacağı, neleri kapsadığı açıkça anlatılmaktadır.

657 sayılı Devlet Memurları Yasası 7. Bölümde yer alan 214., 215., 216. ve 217. maddelerde personelin yetiştirilmesine ait maddeler olup, 218., 219., 220. maddelerde de yurt dışında personel yetiştirmelere ait maddeler olmaktadır. Bu maddeler aşağıdaki şekilde yer almaktadırlar.⁷⁶

⁷⁶ 657 Sayılı Devlet Memurları Yasası, (Çevirimiçi)
<http://www.hukuk.beyform.net/Cesitli%20Konular/Kanun%20657%20Devlet%20Memurlari.htm>,
08.09.2006

“Kurumların Memurlarını Hizmet İçinde Yetiştirilmesi Esasları: Madde 214- (Değişik: 31/7/1970-1327/72 md.) Devlet memurlarının yetiştirmelerini sağlamak, verimliliğini arttırmak ve daha ileriki görevlere hazırlamak amacıyla uygulanacak hizmet içi eğitim, Devlet Personel Başkanlığı tarafından ilgili kurumlarla birlikte hazırlanacak yönetmelikler dahilinde yürütülür.”

“Eğitim Birimleri İle İlgili Madde 215: Her kurumda, yetiştirme faaliyetlerini düzenlemek, yürütmek ve değerlendirmekle görevli bir "Eğitim Birimi" kurulur. Birden çok birim kurulan kurumlarda bunlardan biri "Merkez Eğitim Birimi" adını alır.”

“Eğitim Merkezleri İle İlgili Madde 216: Kurumlar kendi eğitim ihtiyaçlarını karşılamak üzere eğitim merkezleri açabilirler. Kurumlar arası eğitim ihtiyaçlarını karşılamak üzere, Başbakanlık Devlet Personel Başkanlığının teklifi ve Bakanlar Kurulu kararnamesiyle, kurumlar arası eğitim merkezleri de açılabilir. Eğitim birim ve merkezlerinin kuruluş ve işleyişleri Başbakanlık Devlet Personel Başkanlığının görüşü alınmak suretiyle kurumlarınca hazırlanacak yönetmeliklerle düzenlenir.”

“Devlet Memurları Eğitimi Genel Planı Madde 217: Devlet memurları eğitimi genel planı, 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 hazırlanacak Bakanlar Kurulu kararnamesiyle yürürlüğe konur.”

“Yurt Dışında Yetiştirme Madde 218: Devlet memurları, yabancı memleketlerin hizmetle ilgili kurumlarında veya yetiştirme eğitim merkezlerinde de yetiştirilebilirler. 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 verilebilir. Bu maddede söz konusu olan Devlet memurları hakkında 79. madde hükümleri uygulanır.”

“Rapor Verme Madde 219: Kurumlar 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 zorundadırlar.”

“Koordinasyon ve Denetleme Madde 220: Başbakanlık Devlet Personel Başkanlığı kurumları yurt içi ve yurt dışı eğitim programlarının hazırlanmasında ve uygulanmasında yol göstermek, yetiştirme faaliyetlerini koordine etmek ve denetlemekle görevlidir.”

“Devlet Memurluğuna Eleman Yetiştirilmesi Madde 221: Kurumlar belirli sınıflardaki memurluklara eleman yetiştirmek amacıyla:
-“Kendi bünyeleri içerisinde mesleki öğretim ve eğitim yapabilirler”.
-“Yurt içindeki öğrenim kurumlarında öğrenci okutabilir ve ihtisas yaptırabilirler”.
-“Dış memleketlerde öğrenci okutabilir ve ihtisas yaptırabilirler”.

Bu yasaların ışığı altında Milli Eğitim Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü v.b.tüm kurumlarda çeşitli genelgeler yayınlayarak hizmet içi eğitimlerin nasıl yapılacağına dair yönetmelikler ve yönergeler oluşturmuşlardır.

İKİNCİ BÖLÜM

HİZMET İÇİ EĞİTİMİN PLANLANMASI

Eğitimin planlanması aşaması aslında tek bir aşama olarak ele alınmamalıdır. Planlama her aşamanın öncesinde varlığını göstermektedir. Eğitim ihtiyacının belirlenmesinden, yapılan eğitimin değerlendirilmesine kadar tüm aşamaları kapsayan politikaların oluşturulmasına yardımcı olarak tüm eğitim işlevlerinin organizasyonunu sağlayan süreçtir. Ayrıca her aşama kendi içinde bir plan doğrultusunda gerçekleştirilir. İnsan kaynakları tarafından eğitim planlanmalı ve iş gören ve yönetime sunulmalıdır. Eğitim planı, ulaşılması gereken amaçlar doğrultusunda eğitim organizasyonunun içeriğini belirleyerek amaçlara en doğru şekilde nasıl ulaşılacağına gösteren süreçlerin bütünüdür.¹

Başka bir tanımla daha ifade edecek olursak; eğitimin planlanması, eğitim örgütünün bir sistem olarak rasyonel şekilde ele alınması, eğitim sürecinin niceliksel ve niteliksel tüm temel gerçeklerinin belirlenmesi, toplumsal ve ekonomik amaçlar çerçevesinde gelecekteki gelişim yönelişlerinin, kısa, orta ve uzun vadeli tahminidir.²

Eğitimin planlanmasında insan kaynakları uzmanı tarafından öncelikle eğitim ihtiyacı belirlenmelidir.

2.1. HİZMET İÇİ EĞİTİM İHTİYACININ BELİRLENMESİ

Bir kurumda insan gücü kaynaklarının etkinliğinin artırılması için eğitim faaliyetlerinin ihtiyaçları karşılayacak yönde düzenlenmesi ve uygulanması gerekir Eğitim ihtiyaçlarını belirlemek için öncelikle eğitim ihtiyaçları değerlendirmesi yapılması gerekir.³ Eğitim ihtiyacı insan kaynakları ve eğitimle ilgilenen kişilerin gözünden kaçmayan bununla birlikte bütçe için üst yönetimin ise zaman zaman ikna etmekte zorlanılan bir durum söz konusu olduğunda ve eğitim ihtiyacının, zor

¹ Aysun Özyurt, “Hizmet İçi Eğitim Programının Hazırlanması”, Human Resource Dergisi, Sayı:4, Şubat 1998, s.59

² Muhsin Hesapçioğlu, **İnsan Kaynakları Yönetimi Ve Ekonomisi**, İstanbul, Beta Yayınevi, 1994, s.65

³ Aysun Özyurt, “Hizmet İçi Eğitim”, **Human Resource Dergisi**, Sayı:1, Kasım 1997, s.24

durumlarda vazgeçilebileceği ilk gider olarak görüldüğü bazı kurumlarda ise eğitim ihtiyacının en iyi şekilde değerlendirilip yapılması önemli hale gelmektedir.⁴

Hizmet içi eğitim ihtiyacının kesinlikle zorunlu olduğu durumlar da mevcuttur. Bu durumları aşağıdaki gibi sıralayabiliriz;⁵

- Kuruma yeni personel alındığında,
- Personelin görevinin değiştirilmesi gerektiğinde,
- Üst kademeler personel hazırlığı gerektiğinde,
- Kuruma yeni teknoloji geldiğinde,
- Biçimsel kuralların (yasa, yönetmelik v.b.) değişmesinde,
- Yapılan üretim, hizmetin nitelik, nicelik bakımından düşüş göstermesinde (müşteri ve iş gören şikayetleri v.b.).⁶

Hizmet içi eğitimlerde ihtiyacın belirlenmesi iki şekilde yapılabilir: Formül şeklinde ifade edilecek olursak:

$$\boxed{\text{Eğitim ihtiyacı}} = \boxed{\text{İşin gerekleri}} - \boxed{\text{İşgörenin şimdiki yetenekleri}}$$

olarak gösterilmektedir.⁷ Yani öncelikli olarak, işin/işlerin analizi oluşturulur, daha sonra iş gören/iş görenlerin yaptığı işler belirlenir, arada oluşan fark da iş gören/iş görenlere verilmesi gereken eğitimi ihtiyacı olarak belirlenmektedir.

İnsan kaynakları uzmanının eğitim ihtiyacını belirlemek amacıyla tercih edebileceği başka bir yöntemde örgütsel analiz, iş analizi, ve iş gören analizi yapılması olarak ele alınabilir;

Örgütsel analiz: Kurumun iş görenden neler beklediği, kurumun hedefleri, kurumdaki etkinlik verimlilik göstergeleri, kurumun kar/zarar göstergeleri, kurumda işe

⁴ Ferhan Şenatalar, "İşletmede Eğitim", **İstanbul İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi**, Sayı:1, Temmuz-Eylül 1975, s.93

⁵ Çevikbaş, **a.e.**, s.38

⁶ Ercüment Paksoylu, Uygulamada Eğitim İhtiyacı Analizi, (Çevirimiçi)
<http://www.insankaynaklari.com>, 01.09.2003

⁷ Kaynak, **a.e.**, s.178

devam/devamsızlık göstergeleri, kurumda istihdam göstergeleri, kurumdaki alet ve makinelerin bozulma sıklığı (bakım,onarım kayıtları), kurumdaki ast/ast, ast/üst, üst/üst ilişkilerinde, kurumda meydana gelen kaza raporları/sağlık raporları, daha önce yapılmış olan hizmet içi eğitim göstergeleri ve kayıtları, yıllık denetim/yönetim raporları⁸, siciller, disiplin olayları, kurumdan bir iş gören ayrıldığında kurumun bundan nasıl etkileneceği, müşteri memnuniyet göstergeleri, çalışan memnuniyeti göstergeleri, bu göstergelerin herhangi birindeki aksaklık belirlenerek buna uygun eleman seçimi, eleman eğitimi olarak belirlenir. İnsan kaynakları uzmanı tarafından işletmenin tüm bu göstergeleri tutulmalı ve raporlanmalıdır.⁹

İş analizi: İnsan kaynakları uzmanları tarafından iş akış planlarının yapılarak, iş tanımlarının oluşturulması, işin tüm gereklerinin belirlenmesi ve bu iş için hangi özelliklere sahip iş görenlere ihtiyaç olduğunun belirlenmesi ve bu iş için sahip olunması gereken bilgi, tutum ve becerilerin belirlenmesi aşamasıdır. Bilgi: İşin yapılması için kişinin sahip olması gereken eğitim vasıflarını kapsamaktadır. Örneğin mühendislik ile ilgili bir iş için öncelikle olarak, iş gören kişinin mühendislik eğitimini almış olması gerekir ve o iş için hangi bilgiye sahip olması gerektiğinin belirlenmesi gerekir. Tutum: İş görenin işini yaparken sahip olduğu genel davranışlar bütünüdür.¹⁰ Kişilere karşı davranışı, yaptığı işe sahip çıkması, işiyle ilgili hedeflere ulaşma azmi, işe bağlılığı, çalışkanlığı, verilen işi zamanında yapma isteği, v.b gibi göstergeler tutum göstergeleridir. Tutumun şekillenmesinde kişinin geçmiş yaşam tecrübelerini, eğitiminin, sosyokültürel birikiminin yeri büyüktür.¹¹ Beceri: Bir nesneyle yada bilgiyle etkileşim içinde düzenli ve eşgüdümlü bir şekilde gerçekleştirilen, zihinsel ve fiziksel etkinlikler bütünü olarak tanımlanır. Beceri eğitiminde değişen teknoloji ile beraber temel beceri kazandırma eğitimleri, iletişim becerileri eğitimi, örgütsel beceri kazandırma eğitimleri olarak ele alınabilir. İş analizi yapılırken izlenmesi gereken yöntemler şu şekilde sıralanabilir işi yapan

⁸ Taymaz, a.e., s.29

⁹ Aysun Özyurt, “Eğitim Gereksinimlerinin Belirlenmesi”, **Human Resource Dergisi**, Sayı:2, Aralık 1997, s.20

¹⁰ Aysun Özyurt, “Hizmet İçi Eğitim Programlarının Hazırlanması”, **Human Resource Dergisi**, Sayı:5, Mart 1998, s.21

¹¹ Nazmi Karyağdı, Toplam Kalite Yönetimi, (Çevrimiçi)
<http://www.maliye.gov.tr/kalite/menu/tyknedir>, 05.06.2006

kişilerle birebir veya grup halinde konuşularak işin içeriği hakkında bilgi alınabilir veya işin yapılması ile ilgili ölçekler kullanılarak işi yapan kişiye ne kadar sıklıkla yaptığı sorularak işi için hangisinin daha önem taşıdığı yüz yüze görüşülerek yapılabilir, diğer bir yöntem de bu elde edilen bilgiler ışığı altında işi yapan kişi iş ortamında gözlemlenerek iş analizi oluşturulabilir. Böylece işin gerekliliği ile yapılan iş arasındaki farklar bulunarak eğitim planlanabilir.¹²

İş gören analizi: Öncelikli olarak çalışanların eğitim durumları ve alt yapıları bilinmelidir.¹³ İş görenlerin kurumdan neler beklediğinin insan kaynakları uzmanları tarafından hazırlanan anketlerin uygulanması, birebir mülakatlar yapılması, açık uçlu veya kapalı uçlu sorular sorulması, grup toplantıları yapılması, beyin fırtınası yapılarak kişilerin görüşlerinin alınması veya odaklı gözlem yapılarak iş görenlerin kurumdan neler beklediği analiz edilebilir.¹⁴ Ayrıca üstlerin astların eksikliğini belirlemesi, performans değerlendirme göstergelerinin standart göstergelerle arasında oluşan farklar, iş kazaları göstergeleri, öneri kutusu sistemi oluşturulması iş görenlerin analizinde önemli göstergelerdir.¹⁵

Eğitim ihtiyacının belirlenmesinde dikkat edilecek noktaları şöyle sıralayabiliriz:

- İş görenlerin eğitim ihtiyacı en az yılda bir kez (kuruma ve çalışanlara) en uygun yöntem ve teknikler uygulanarak belirlenmelidir.
- Kurumun yapı ve işleyişinde ortaya çıkan gelişmeler yakından takip edilmelidir.
- Kurumunun eğitim ihtiyaçları göz önünde bulundurarak yıllık eğitim planları oluşturulmalıdır.
- Kurumun eğitim bütçesi göz önünde bulundurarak eğitim ihtiyaçları belirlenmelidir.
- Eğitim ihtiyacı belirlemede iş görenler aktif olarak görev almalıdır.

¹² İnsan Kaynakları İçerik Ekibi, İş Analizi Ve Değerlendirilmesi, (Çevirimiçi)
<http://www.insankaynaklari.com>, 27.07.2006

¹³ İnka Danışmanlık Bülteni, Hizmet İçi Eğitim Nedir? (Çevirimiçi),
<http://www.inkadanismanlik.com>, 27.07.2006

¹⁴ Aysun Özyurt, "Eğitim Gereksinimlerinin Belirlenmesi", **Human Resource Dergisi**, Sayı:2, Aralık 1997, s.22

¹⁵ Howard S Rowland Beatrice, **Nursing Admistration Handbook**, Rowland aAspen Publishers Inc. Gaithersburg, Maryland 1997, p.59

- Gerekirse iş görenlerin istekleri gizlilik ilkesi doğrultusunda saklanmalıdır.¹⁶

Eğitimde ihtiyaç saptamasında tüm bunların yeterli olmadığı dönemlerde mevcut olabilir bu da ücret azlığı veya çalışma saatlerinin uzunluğu veya hafta sonu çalışması gibi durumlar söz konusu ise bu sorunlarla başa çıkılmadığı sürece hizmet içi eğitim iş görenler için çok yarar sağlamayacaktır.

2.2. HİZMET İÇİ EĞİTİM PROGRAMLARININ HAZIRLANMASI

Hizmet içi eğitim ihtiyacının belirlenmesi aşamasından sonra eğitimin programının hazırlanması ve uygulanması kısmı yer almaktadır. Her aşamada olduğu gibi bu aşamada da insan kaynakları uzmanlarına büyük görevler düşmektedir. Eğitim programının hazırlanması; yapılan planlar (kurumun, tüm amaçları, gereksinimleri, ihtiyaçları ve bütçesi)doğrultusunda en kapsamlı eğitimin hazırlanmasıdır.

Bir eğitim programının, birbiriyle yakından ve karşılıklı ilişkili dört boyutu olup, bunlar program hazırlama aşamaları olarak:¹⁷

- 1) Eğitim programının amaçlarının belirlenmesi,
- 2) Eğitim programının kapsamının belirlenmesi,
- 3) Eğitim programının verilecek yöntemlerin seçilmesi,
- 4) Değerlendirmedir. Bu aşamaları ele alacak olursak;

1) Hizmet içi eğitimin amaçları:

- Hizmet içi eğitimin amaçları kurumun amaçları doğrultusunda belirlenmelidir.
- Amaçlar; belirlenirken eğitime katılan kişilerin görüşleri alınmalıdır.

¹⁶ İnka Danışmanlık Bülteni, Hizmet İçi Eğitim Nedir?, (Çevirimiçi)
<http://www.inkadanismanlik.com>, 27.07.2006

¹⁷ Aysun Özyurt, “Hizmet İçi Eğitim Programlarının Hazırlanması”, **Human Resource Dergisi**, Sayı:5, Mart 1998, s.22

- Amaçlar; kurum yöneticileri ve iş görenler tarafından bilinmelidir
- Amaçlar; kendi içinde tutarlı olmalıdır.
- Amaçlar; kurum ve iş görenler tarafından benimsenmelidir.
- Amaçlar; açık, net, belirgin olmalıdır.
- Amaçlar; hizmet içi eğitim sonucunda ulaşılabilecek nitelikte olmalıdır.¹⁸

2) Hizmet içi eğitimin kapsamı: Hizmet içi eğitimin kapsamında eğitimin kimlere verileceği, eğitimin kimin tarafından verileceği, eğitimin yapılacağı yerin seçilmesi ve eğitimin ne zaman yapılacağının belirlenmesi içeriğini kapsamaktadır. Bunlara tek tek göz atacak olursak:

Eğitim verilecek iş görenlerin seçimi: Hizmet içi eğitim programlarının başarılı olabilmesi için, doğru koşullar altında, doğru insanlar için, doğru programların seçilmesine bağlıdır. Öncelikli olarak hangi grubun eğitime ihtiyacının varolduğu belirlenmeli gruplar homojen şekilde oluşturulmalıdır. Oluşturulacak grubun aynı statüde olmaları, aynı birimde çalışıyor olmaları, aynı meslek grubuna ait olmaları, aynı zamanda işe girmiş olmaları gibi ortak bir özellikleri bulunmalıdır. Kişiyi ait kayıtlar, geçmişte aldıkları eğitimler, yöneticinin istekleri, eğitim alacak kişinin isteği de eğitim alması için önemli göstergelerdir. Eğitim verilecek iş görenlerin seçimi çok önemli olup eğitim verilecek yöntem ve konularda bu doğrultuda belirlenecektir.¹⁹

Eğitici kişinin seçimi: Öğretilen konuda teknik yeterlilik, mesleki bilgi sahibi, beceri sahibi, tutum bakımında örnek alınan kişiliğe sahip olmalı. (ustabaşı,bölüm yöneticisi). Öğretilen konuda formal yeterliliği; konuda gerekli formasyon eğitime sahip, yetişkin eğitimini bilen uzman kişi olmalıdır.²⁰ Bu kişi kurum içinden veya kurum dışından olabilir. Konu hakkında uzman ve yetişkin eğitimi tekniklerini iyi bilen bir kişi olmalıdır. Liderlik ve sosyal yeterliliği; kurumda sevilen tutum

¹⁸ Sabuncuoğlu, a.e., s.125

¹⁹ Fahrinüsa Kahveci, **Toplam Kalite Yönetim Yaklaşımının Eğitim, Geliştirme, Motivasyon Boyutu Ve Bir Uygulama Örneği**, İstanbul 1999, Yüksek Lisans Tezi, s.7

²⁰ İnsan Kaynakları İçerik Ekibi, Yetişkin Eğitiminde Hassas Noktalar, (Çevrimiçi) <http://www.insankaynaklari.com>, 27.07.2006

bakımından örnek teşkil eden mesleki konuda yol gösterici çözüm gerektiren konularda hemen yardımına başvurulması gerekir.²¹

Eğitim verilecek konuların seçimi: Eğitilecek kişilerin anlayabileceği dil seçilmeli konular basitten karmaşığa doğru sıralanmalı, grubun özellikleri dikkate alınarak yöntem seçimi yapılmalı, konular birbirleriyle bağlantılı olmalı, anlatılan konuların anlaşılır olup olmadığı kolay test edilir olmalı, eğitilenin öğrendiğini kanıtlayıcı soru yada alıştırma yapması istenmeli, eğitilen kişinin ilgisini çeken konular seçilmeli, kişi eğitime motive edilmeli, konular uygulama alanıyla paralellik göstermeli, seçilen örnekler uygulama alanını yansıtmalıdır. Orta ve üst kademe yöneticiler için daha çok teorik konular tercih edilirken, iş görenler için daha çok uygulamalı konular tercih edilmelidir.²²

Eğitim yeri ve zamanının seçimi: Eğitime katılacak kişilerin ulaşımının kolay olacağı, aydınlatmasının yeterli, ısısının yeterli olacağı bir yer seçilmeli çok kalabalık ve kişilerin çok sıkışık halde oturacağı salon veya sınıf tercih edilmemelidir. Genellikle eğitim için kış ayları tercih edilmelidir. Günümüzde kurumlarda artık eğitim vazgeçilmez bir duruma geldiği için kurumlarda eğitim merkezleri kurulmakta ve tüm eğitimler burada verilmektedir. Ayrıca insan kaynakları uzmanları tarafından kimlere hangi çeşit eğitim verileceği en iyi şekilde planlanmalıdır.²³

2.3. HİZMET İÇİ EĞİTİMİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Hizmet içi eğitimin değerlendirmesi uygulanan eğitimin belirlenen amaçlara, ve hedeflere ne kadar ulaşıp, ulaşamadığını göstergesidir. Eğitimin değerlendirilmesi; eğitimi alan kişilerin programdan memnuniyetini, eğitimin ne kadar yararlı olduğunu, anlatılanların ne kadarını öğrendiklerini, öğrendiklerinin ne kadarını işlerine yansıtabileceklerini gösteren bilgi toplama sürecidir. Hizmet içi eğitim süreci hem maliyetli bir iş hem de zaman ayrılması gereken bir iş olduğunda

²¹ Kaynak, a.e., s.183-184

²² Dale S.Beach, **Personel The Managament Of People At Work**, New York, Fifty Edition Macmillan Publishing Company, 1985, p.245

²³ Sabuncuoğlu, a.e., s.126

dolayı yöneticiler uygulanan hizmet içi eğitim programının ne kadar etkin olduğunu görmek isterler bunun içinde değerlendirme yapmak şarttır. Bu değerlendirmeler aynı zaman da insan kaynaklarının başarısı olarak da yer almaktadırlar. İnsan kaynakları uzmanları tarafından yapılan değerlendirmeler bir üst yönetime rapor edilmesi gerekmektedir. Bu değerlendirmelerin ışığı altında hem programın etkinliği ölçülür iken hem de gelecek zamana ait eğitimlerin planlanması da yapılabilmektedir.²⁴

Hizmet içi eğitimin değerlendirilmesindeki amacı başka bir deyişle de; eğitimde amaçlara ne kadar ulaşılabilirdiğini görmektir. Böylece insan kaynakları bölümü bunun ölçümünü yaparken eğitimle ilgili kendi değerlendirmesini de yapmış olmaktadır. Bu değerlendirme sürecinde: İnsan kaynakları eğitimle ilgili güçlü ve zayıf yönlerini görmesine yardımcı olur. Eğitim ihtiyacı olan kişilere uygun eğitim verilip verilmediğini de değerlendirilir. Eğitimin maliyet analizi değerlendirilir. Tüm bu değerlendirmeler toplanarak raporlanır, üst yönetime bilgi verilir ve daha sonraki eğitimlere de veri oluşturmak için yararlar sağlamaktadır.²⁵

Hizmet içi eğitim değerlendirmeleri eğitim öncesinde, eğitim sırasında ve eğitim sonunda yapılabilmektedir. Tüm bu eğitim aşamaları boyunca yapılan geri bildirimler ile eğitimin değerlendirilmesine yardımcı olur. Gelen geri bildirimler olumlu ise eğitim amaçlarına ulaşmış demektir.²⁶ Eğitim değerlendirmesinde dört ana kriter mevcuttur. Bunlar; tepki değerlendirmeleri, öğrenmeyi değerlendirme, davranış değerlendirmeleri ve sonuç değerlendirmeleridir.²⁷

Tepki: Eğitime katılan kişilerin eğitime verdikleri tepkilerdir. Eğitime katılan kişilerin eğitime gösterdiği tepkiler, eğitimin devamı, eğitim sürecinde değişiklikler

²⁴ Lale Tüzüner, **İnsan Kaynakları Yönetimi İşlevlerinin Ölçümü Ve Değerlendirmesi Ve İnsan Kaynakları Yönetimi Faliyetlerinin Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma**, İstanbul 2002, Doktora Tezi, s.147

²⁵ Nilgün Akyüz, **İşletmelerde Eğitim Programlarını Ölçme, Değerlendirme Metotları Ve Eğitime Yapılan Yatırımın Geri Dönüşünün, Hesaplanması Üzerine Bir Uygulama**, İstanbul 2001, Yüksek Lisans Tezi, s.31

²⁶ Tuğba Çörtekoğlu, Boomerang-Eğitimin Geri Dönüşü, (Çevirimiçi)
<http://www.insankaynaklari.com>, 05.06.2006

²⁷ Kaynak, a.e., s.188

yapılması veya yararı için önemlidir.²⁸ Eğitimi alan kişilerin eğitime isteksiz olması eğitimin başarısında büyük rol oynar. Eğitim sürecinde aksayan kısımlar var ise bunların düzeltilip eğitime o yönde devam edilmesi ve eğitimin istenen duruma getirilmesi sonuçları da olumlu şekilde etkileyecek ve bundan sonra yapılacak eğitimlere de ışık tutacaktır. Tepki değerlendirmeleri anket, test, mülakat v.b. yöntemlerle kişilerin bilgileri ölçülerek yapılmaktadır.

Öğrenme: Eğitimi alan kişilerde eğitimden sonra meydana gelen bilgi artışı, beceri artışı ve tutum değiştirmeleri öğrenme olarak nitelendirilir. Eğer eğitimi alan kişide eğitimden sonra bu göstergelerde bir değişim mevcut ise eğitim başarıya ulaşmış demektir. Öğrenme değerlendirilmelerinde daha çok testler yapılarak sonuca varılmaktadır. Bu testler duruma göre açık ve kapalı uçlu sorular, tamamlayıcı testler, hangisi doğru veya hangisi yanlıştır testleri v.b. uygulanabilmektedir. Hatta bu yapılan testler eğitim öncesinde kişilere uygulanmış olmalı ve eğitim sonrasında da tekrar kişilere uygulanarak öğrenme ölçümü yapılmış olması daha yararlı olmaktadır.²⁹

Davranış: Eğitimden sonraki dönemlerde eğitimi alan kişinin, davranışlarında değişiklikler olup olmadığının göstergesidir.³⁰ Eğitimi alan kişide eğitimin sonucunda belli bir davranış edinmesi beklenir ve kişi bu davranışları sergiliyorsa eğitim başarıya ulaşmış demektir. Eğer kişi bu aşamaya kadar ki değerlendirmelerde başarılı ise davranış olarak bu eğitimi yansıtmıyorsa başka nedenler aranmalıdır. Bu nedenlerde eğitim sonrası verilen sözlerin tutulmaması olabilmektedir.

Sonuç: Kurumun yıl sonu veya eğitimden belli bir zaman geçmesi sonrası sonuçlarında oluşan değişimlerin göstergesidir. Bu göstergeler; performans değerlendirme göstergeleri, iş kazaları göstergeleri, iş gören memnuniyetleri, işten çıkmaların azalması, müşteri memnuniyetleri, kar zarar göstergeleri, verimlilik göstergeleri, v.b.' dir. İnsan kaynakları uzmanları tarafından bu göstergelerin hepsi

²⁸ Tüzüner, a.e., s.163

²⁹ Taymaz, a.e., s.161

³⁰ Tüzüner, a.e., s.163

raporlanmalı ve üst yönetime sunulmalıdır. Sonuç değerlendirmeleri eğitimin başarılı olup olmadığının en net göstergesidir.³¹

Yukarıdaki değerlendirme kriterlerinin yapılabilmesi için bazı yöntemlere ihtiyaç vardır. Bu yöntemler ise: “Test tekrar yöntemi, öncesi ve sonrası performans yöntemi, deney kontrol yöntemi” olarak adlandırılmaktadır.³²

Test tekrar yöntemi: Eğitime başlamadan eğitimi alan kişilere test uygulamasının yapılması ve eğitim bitiminde de aynı testin tekrarlanarak eğitimin başarısının ölçme yöntemidir. İki test arasında oluşan fark eğitimin başarısını göstergesidir. Bu yöntem ile eğitimin kısa vadede başarısı ölçülebilir ama eğitimin tutum ve davranışa ne kadar yansıdığı ölçülememektedir. Açık uçlu sorular, kapalı uçlu sorular, tamamlamalı sorular, doğru/yanlış belirtmeli sorular gibi çeşitleri mevcuttur.³³

Öncesi sonrası performans yöntemi: Eğitimi alan kişinin eğitimden önce performans değerlendirmesinin yapılması ve eğitim sonunda da performansının değerlendirilerek eğitimin başarısını ölçme yöntemidir. Eğer iki performans arasında olumlu fark mevcut ise eğitim başarılı olmuş demektir. İki yöntem arasındaki fark; ilk yöntem sadece teorik bilgiye dayalı olmaktadır, ikinci yöntem ise tutum, beceri davranış değişimi içermektedir yani işi yapmaya yönelik değerlendirmedir.³⁴

Deney kontrol grubu yöntemi: Aynı özelliklere sahip, aynı görevleri yapan iki grubun birine eğitim verilip, birine eğitim verilmeden performanslarının ölçülmesi ile oluşan değerlendirme yöntemidir. Bu yöntemde bir grup eğitim almaz (kontrol grubu), bir grupta eğitim alır (deney grubu), her iki grubun performansları arasında ki farklılıklara bakılarak eğitim değerlendirilmesi yapılmaktadır. Eğer eğitimden sonra deney grubunun performansı fazla, kontrol grubunda değişim olmadı ise eğitim başarılı demektir. Eğer kontrol grubunun performansı yüksek deney grubunda

³¹ İnsan Kaynakları İçerik Ekibi, Eğitim Parametreleri, (Çevrimiçi), <http://www.insankaynaklari.com>, 27.07.2006

³² Kaynak, a.e., s.189

³³ Taymaz, a.e., s.161

³⁴ Kaynak, a.e., s.189

değişim olmadı ise eğitim başarısız olduğu veya grubun eğitimle ilgili kötü bir deneyim yaşamış olması söz konusu olabilir. Eğer her iki grubunda performansı yüksek veya düşük ise eğitimin yararından/zararından bahsedilememektedir.³⁵

Ayrıca bu değerlendirmelerin yanı sıra maliyet hesapları da yapılmalıdır. Yapılan eğitimlerde maliyetler hesaplanarak üst yönetime bildirilmelidir. Eğitimlerde hem saat/süre maliyet hesapları yapılırken hem de eğitim maliyetlerinin parasal analizi yapılmalıdır. Bu hesaplamalar ile bazı yöneticiler bundan sonraki eğitimlerin devamına veya kaldırılmasına karar verebilirler. Parasal maliyetlere katılımcılar/eğitmenlere ödenen maaş veya yan ödemeler, eğitim malzemeleri için ödenen miktarlar, eğitim verilecek yerin kirası, ulaşımı, kullanılacak aletlere ödenen miktarların hepsi hesaplanarak eğitilen kişi sayısına bölünerek kişi başı maliyetler hesaplanabilmektedir. Diğer maliyet hesabı olan eğitilenlerin saat maliyeti hesabı ise eğitilen kişi sayısı ile toplam eğitim süresi çarpılarak çıkan sayı toplam eğitim maliyetine bölünerek saat maliyeti hesaplanabilmektedir. Bu hesapların hepsi özel uzmanlık gerektirmektedir.³⁶

Eğitimin her aşamasında İnsan kaynakları uzmanlarına büyük görevler düşmektedir. Tüm bu süreçlerin değerlendirilmesi ve üst yönetime rapor edilmesi gerekmektedir. Eğitimin başarısız olması durumunda tüm bu uygulamaların olumsuz etkileyeceği için her aşama çok özenli ve takip edilerek yapılmalıdır. Eğitimin başarı olması, hem insan kaynaklarının başarısı için, hem de bundan sonraki eğitimler için çok önemli olacağından eğitimlerin başarılı olması kaçınılmaz olmaktadır.

2.4. HEMŞİRELİK VE HİZMET İÇİ EĞİTİM

Sağlık hizmetlerinde insan sağlığının korunması, geliştirilmesi, hastalık halinde iyileştirilmesi ve rehabilite edilmesi son derece önemlidir. Dünya Sağlık Örgütü'nün ve Ulusal Sağlık Politikamızın belirttiği gibi “herkese sağlık” hedefine

³⁵ Kaynak, a.e., s.190

³⁶ Tüzüner, a.e., s.151-152

ulaşmanın temel kaynağı; kaliteli insan gücüdür.³⁷ Sağlıklı bireylerin iyilik durumlarının devamını sağlamak, hasta olanları iyileştirmek kadar önemlidir.³⁸ Profesyonel sağlık ekibi içinde sayısal açıdan en büyük çoğunluğu oluşturan ve sağlık sektörünün vazgeçilmez üyesi olan hemşirelerin en kısa sürede bu gelişim ve değişime uyum sağlayarak mesleki standartlarını geliştirmesi ve profesyonel kimliğini sağlamlaştırması kaçınılmazdır.³⁹

Sağlık alanında insan kaynakları gelişiminin, hizmet içi eğitimini de içeren sürekli eğitim programlarına dayandırılması ve konunun diğer tüm sektörlerde olduğu gibi sağlık alanında çok önemli olması, belirli hedefleri amaçlamakta ve sağlık görevlileri için, her ülkenin bu hedeflere ulaşmasını yönelik eğitim sistemlerinin geliştirilmesi zorunluluğunu ortaya koymaktadır.⁴⁰

2.4.1. Hemşirelik Kavramı

Hemşirelik mesleğinin gelişmesinde öncülük etmiş birçok kuramcı bulunmaktadır. Hemşirelik mesleği hakkında da çeşitli tanımlarda bulunmuşlardır. Bunlara değinecek olursak:⁴¹

Öncelikli olarak hemşirelik mesleğinin doğuşu olarak kabul edilen Florence Nightingale (1859) hemşirelik mesleğini; “ hasta kişiyi iyileştirmek için hasta kişinin çevresinin düzenlenmesi ve iyileştirilmesi ” şeklinde tanımlamaktadır.⁴²

Hemşirelik mesleğinin gelişmesinde büyük yeri olan diğer bir kuramcı Hildegard Peplau ise (1952) hemşirelik mesleğini; “hasta ya da sağlıklı olan iki ya da

³⁷ Zeliha Keleş, “Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Hizmet İçi Eğitime Yönelik Düşünce, Beklenti Ve Sorunları”, **Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul 1998, s.9

³⁸ Sara T. Fry, **Hemşirelik Uygulamalarında Etik**, Çeviren Beyhan Bağ, Erzurum, Aktif Yayınevi, 2000, s.144

³⁹ Gülten Uyer, Gülseren Kocaman, Sevgi Oktay, Gülümser Argon, Süheyla Abaan, **Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi El Kitabı**, İstanbul, Birlik Ofset, 1996, s.1

⁴⁰ Sevim Ulupınar, Zehra Genç, “Özel Bir Hastanede Yapılan Hizmet İçi Eğitim Programlarının Değerlendirilmesi”, **4. Ulusal Hemşirelik Sempozyum Bildirileri**, Kıbrıs, 1997, s.311

⁴¹ Perihan Velioglu, **Hemşireliğin Düşünsel Temelleri**, İstanbul, Alaş Ofset, 1994, s.12

⁴² Perihan Velioglu, Çaylan.Pektekin, Türkan Sanlı, **Hemşirelikte Kişilerarası İlişkiler**, Eskişehir, Açıköğretim Fakültesi Yayınları, 1993, s.12

daha fazla kişinin katılması gerektiren faaliyetlerden oluşan ve sonunda katılanların bu ilişkilerden yarar sağladığı süreç ”olarak tanımlamaktadır.

Diğer bir kuramcı Virginia Henderson’a göre ise (1966) hemşirelik mesleği; “bireyin sağlığına ve bağımsızlığına kavuşma sürecindeki dinamik güç”, olarak tanımlanmaktadır.

Başka bir kuramcı olan Faye Abdellah göre ise (1960) hemşirelik mesleği; “teknik ve akılcı yeterlilik ile davranışlarını biçimlendiren hemşire, hasta bakımı ihtiyacına odaklanarak kişiye, aileye ve topluma, bilime ve sanata dayanarak hizmet eder ”, olarak tanımlamaktadır.

Diğer bir tanıma göre (Ernestine Wiedenbach, 1964) hemşirelik mesleğini; “merhamet, beceri ve anlayışa hassasiyetle yaklaşarak yardım etme, besleme ve bakım verme sanatıdır ”, olarak tanımlamaktadır.

Ida Jean Orlando ise (1972) hemşirelik mesleğini; “ hastanın kişisel gereksinimlerini karşılanması üzerine temellidir ”, olarak tanımlamaktadır.

Dorothea Orem’e göre (1980) hemşirelik mesleği ise; “kişilerin öz bakım aktiviteleri ile ilgilenerek, kişinin öz bakımını karşılamasına yardımcı olur”, olarak tanımlamaktadır.

Diğer bir hemşirelik kuramcısı olan Martha E.Rogers’e göre (1984) hemşirelik mesleği; “kişiye özel bir yaklaşımla, kişinin kendi gelişimine yardımcı olan bilim ve sanat dalıdır”,⁴³ olarak tanımlamaktadır.

Hemşirelik mesleğinin gelişmesinde büyük yeri olan Amerikan Hemşireler Birliği (ANA)’ya göre de hemşirelik; “insanın varolan potansiyel sağlık sorunlarına karşı tepkilerinin tanı ve tedavisidir”, olarak tanımlanmaktadır.

⁴³ Ellis Rider, J.Hartley Love, **Nursing In Today’s World Challenges, Issues And Trends**, Philadelphia, 6th Edition, Lippincott, 1998, p.157-158

Ülkemizde ise hemşirelik mesleğinin değişmesi ve gelişmesi için büyük uğraşlar veren Türk Hemşireler Derneği' ne göre hemşirelik mesleği; “ bireyin, ailenin ve toplumun sağlığını ve esenliğini koruma, geliştirme ve hastalık halinde iyileştirme amacına yönelik bakım hizmetlerinin planlanması, örgütlenmesi ve değerlendirilmesi ve bu hizmetleri yerine getirecek bireylerin eğitiminden sorumlu bilim ve sanattan oluşan sağlık disiplini” olarak tanımlanmaktadır.⁴⁴

Uluslararası Hemşiler Birliği (ICN)' ne göre hemşirelik mesleği ise; hemşirelerin temel ve benzersiz görevi hasta ve sağlam bireylere sağlıklarını korumaları veya tedavileri sırasında veya tedavileri sırasında veya huzurlu ölmeleri için, yardım eden güç olmaktır. Hemşire bu yardımı yeterli kuvvet istek yada bilgiye sahip oluncaya ve bunları yardımsız yapabilecek duruma gelinceye kadar sürdürür ve bireyi en kısa zamanda bağımsızlığına kavuşturmayı amaçlar.⁴⁵

Hemşirelik mesleğinin gelişmeleri, değişimleri takip etmesi için ve hastalara daha iyi bakım verebilmesi için sürekli eğitimlere katılması ve bilgilerini yenilemesi zorunludur. Bu doğrultuda hemşirelik mesleğinin, vazgeçilmezleri içinde hizmet içi eğitim etkinlikleri yer almaktadır.

2.4. 2. Hemşirelikte Hizmet İçi Eğitim

Profesyonel bir meslek üyesi olan hemşirelerin aldığı temel mesleki eğitim, gelişmeleri izleme ve uygulamada yetersiz kalmaktadır.⁴⁶ Bilgi düzeyinin her geçen gün artması, sağlıklı/hasta bireye verilecek holistik yaklaşımlı bakım hizmetlerini sunma yöntemlerindeki çağın gereksinimleri doğrultusundaki değişimler, çalışma ve çevre koşullarının gösterdiği farklılıklar, temel öğrenme ve öğretme sürecinde kazanılan bilgilerin zamanla unutulması ve bir bölümünün ise teknolojik gelişmelere

⁴⁴ Emine Çakırlı, **Hasta Bakım Ve Tedavisinde Temel İlke Ve Uygulamalar**, İzmir, Güven Kitapevi, 2000, s.1

⁴⁵ M.Filiz Ulusoy, R. Selma Görgülü, **Hemşirelikte Esaslar, Kuram, Kavram, İlke Ve Yöntemler**, Ankara, Çağın Ofset, 1995, C.1, s.11

⁴⁶ Neriman Akyolcu, “Çalışan, Hemşirelerin Hizmet İçi Eğitim Programlarına İlişkin Bilgi Gereksinimlerin”, **3. Hemşirelik Eğitimi Sempozyumu Bildirileri**, İstanbul, 1996, İstanbul Üniversitesi Basımevi, s.208

bağlı olarak geçerliliğini yitirmesi gibi zorunlu nedenler, görev üstlenecek hemşireler için hizmet içi eğitimin ne kadar önemli olduğunu açıkça vurgulamaktadır.⁴⁷ Bu nedenle hemşirelerin yeni bilgiler öğrenmesi, deneyimlerini arttırması ve bakımda sürekliliğin sağlanması için hizmet içi eğitim programları önemli ve zorunlu hale gelmektedir. Hemşireler; hizmet içi eğitim yoluyla bireysel ve profesyonel gelişmelerini çağdaş yaklaşımlar doğrultusunda sürdürerek verdikleri bakımın kalitesini yükseltmek zorundadırlar.⁴⁸

Hemşirelikte sağlık bakım sisteminin hızlı gelişim ve değişiminden dolayı sürekli eğitim programlarına katılım yönünde baskı artmıştır. Çeşitli hemşirelik birlikleri tarafından da hizmet içi eğitim programları desteklenmektedir. İngiliz Kraliyet Hemşireler, Ebeler ve Sağlık Ziyaretçileri Birliği (UKCC) hizmet içi eğitimi; sadece kurumsal eğitimin, modern sağlık bakımı alanındaki değişken ve karmaşık gereksinimleri etkin biçimde karşılayamayacağından, profesyonel bilginin ve becerinin sürdürülmesi ve geliştirilmesi olarak tanımlamıştır.⁴⁹ Aynı şekilde Amerikan Hemşireler Derneği de hizmet içi eğitimi; Profesyonel hemşirenin, hemşirelik eğitime ve deneyimine temellendirilerek, uygulama, eğitim, yönetim, araştırma, veya teori gelişimini desteklemek ve bunun sonucunda toplum sağlığını geliştirmek için yürütülen planlanmış, profesyonel öğrenim aktivitelerinin yaşam boyu devam etmesi olarak tanımlamış olup⁵⁰, hizmet içi eğitim sürekli eğitim olarak ele almaktadır.⁵¹ (1994) Sürekli eğitim hemşirenin motivasyonunu ve bireysel yönetim becerisini olumlu yönde etkilemektedir.⁵²

⁴⁷ Güler Aksoy, “Hemşirelere Uygulanan Hizmet İçi Eğitim Programlarına İlişkin Bir Çalışma”, **Hemşirelik Bülteni**, C.4, Sayı:16, 1991, s.21

⁴⁸ Şafak Ergül, Ayla Bayık, “Hemşirelik Ve Manevi Bakım”, **Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi**, C.8, Sayı:1, Sivas 2004, s.37

⁴⁹ Odette Griscti, John Jacono, “Effectiveness of Continuing Education Programmes In Nursing:Literature Review”, **Journal Of Advanced Nursing**, Canada, 14 November 2005, p.450

⁵⁰ Gill Furze, Pat Pearcey, “Continuing Education In Nursing A Review Of The Literature” **Journal Of Advanced Nursing**, Canada, 12 February 1996, p.356

⁵¹ İ. Erefe, E. Türkistanlı, Hemşirelerin Hizmet İçi Eğitim Gereksinimlerinde Kendilerinin, Yöneticilerinin Ve Hekimlerin Görüşleri, **4. Hemşirelik Eğitimi Sempozyumu Bildirileri** Kıbrıs 1997, s.155

⁵² Gülsün Taşocak, Eğitimde Süreklilik **1. Klinisyen Hemşireler Ve Ebeler Kongresi Bildirileri**, İstanbul, 2000, İstanbul Üniversitesi Basımevi, s.89

Hemşirelikte hizmet içi eğitim yurdumuzda da yasalarla ve genelgelerle desteklenmektedir. 657 sayılı devlet memurları yasası doğrultusunda 2001 yılında Sağlık Bakanlığı tarafından Valiliklere gönderilen genelge ile hemşire, ebe ve sağlık memurlarına yönelik hizmet içi eğitimlere katılmaları zorunlu kılınmıştır.

2. 4. 3. Hemşirelik Rollerı Ve Hizmet İçi Eğitim

Tüm toplumlarda profesyonel meslek üyelerinden beklenen bir takım davranışlar mevcuttur. Her meslek üyesi bu davranışlar doğrultusunda mesleğini icra eder. Profesyonel bir meslek olmak için de ortak bir davranış geliştirilmek zorundadır. Bu da rol kavramını ortaya çıkarmaktadır. Sosyal yapılaşma ve sosyal ilişkilerde rolün büyük önemi vardır. Sosyal yapı olarak rol; toplumda belirli özelliklere sahip bir grubun bireylerini etiketleme/etiketlendirme yoludur. Diğer bir tanım ise; bir meslek üyesinden toplumun bekledikleri davranış biçimlerinin bütünüdür. Toplumun sahip olduğu değer, tutum ve yargılara göre bu davranışlar biçimlenmektedir. Hemşirelik rolü ise meslek/disiplin üyesinden pozisyonuna uygun tür yada modelde beklenen davranışların tümü olarak tanımlanmaktadır.⁵³

Hemşirelik, sağlık ekibi üyeleri içinde hasta bireyi bir bütün olarak el alıp bakım veren tek sağlık disiplindir. Hemşirelik rollerinin hastaya holistik ve hümanislik yaklaşımıyla bakım vermede çok büyük önemi vardır. Hemşirelik eğitimi hemşireliğin rol ve işlevlerindeki değişimleri ve gelişmeleri etkilerken, aynı zamanda bu değişmelerden, gelişmelerden de etkilenmektedir.⁵⁴ Bu doğrultuda genişleyen rolleri nedeniyle daha karmaşık kararlar vermekte ve bu kararların sorumluluğunu da taşımak zorundadır. Bu zorunluluk neticesinde yaptığı işten çok emin olmalı ve bu doğrultuda karar vermelidir. Bu süreçlerin hepsi de ancak sürekli eğitimlerle kazanılarak devam ettirilebilir.⁵⁵

⁵³ Sağlık Alanında Temel Kavramlar, (çevrimiçi), <http://www.aof.edu.tr.esaslar> kitabı, s.39,15/09/2006

⁵⁴ Süreyya Karagöz “Cerrahi Hemşirelik Ve Etik” **Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi**, C.4, Sayı:1, Sivas, 2000, s.1

⁵⁵ Nur İnanc, Sevgi Hatipoğlu, Veliye Yurt, Emine Avcı, Nalan Akbayrak, Emel Öztürk, **Hemşirelik Esasları**, Ankara, Gata Basımevi , 2000, s.34

Hemşirelik rolleri ile sürekli eğitim arasında da güçlü bir etkileşim mevcuttur. Önceleri sadece sağlık ekip üyesi olarak, geleneksel bakım rolü ile uğraşan hemşireler teknolojik, çevresel, toplumsal değişimlerle beraber karar verme, problem çözme, tartışma, araştırma gibi daha farklı roller edinmeye ve bu doğrultuda gelişmeye ve değişmeye başlamışlardır. Yapılan birçok araştırma da bu gelişmelerin hemşirelik mesleğini olumlu yönde etkilediği görülmektedir. Bu gelişim ve değişim de ancak sürekli eğitimlerle sağlanmaktadır. Hemşire hasta ve ailesine hastalık deneyimlerinden anlam bulmalarında ve baş etmelerinde, kendi bakım yeteneğini kazanmalarında, içinde bulundukları çevreye ve duruma uyum sağlamalarında yardım etme gibi bağımsız işlevlerini ele alarak hemşirelik rollerini yoğun olarak kullanmasına neden olur. Bu doğrultu da hemşireliğin rollerini de şu şekilde tanımlamak gerekmektedir.⁵⁶

Hasta Bakımı Rolü: Hemşireliğin meydana çıktığı ilk günden bu zamana kadar devam eden geleneksel bir rolüdür. Hasta bireye hastalık halinde, tedavisi boyunca sağlığını tekrar kazanması için gerekli bireye özgü hemşirelik bakımını kapsar. Hasta bireyin kendi öz bakımını yapana kadar ki dönemde ihtiyaçları hemşire tarafından karşılanmaktadır. Hastanın sadece tedavisini yapmak değil hem öz bakımını karşılamasına yardımcı olmak hem de öz bakımının da yetersiz olduğu bu süre içinde oluşabilecek /gelişebilecek ekstra sağlık sorunlarından kişiyi korumak içinde yapılacak her türlü bakım işlevini içerir. Hemşirenin tüm bu işlevleri bilmesi ve hastaya bütüncül olarak bakım vermesi için okulda aldığı teorik eğitim, diğer tüm mesleklerde olduğu gibi yeterli olmayacaktır. Mesleğini daha iyi icra etmek için bu bakımda oluşan gelişim ve değişimleri takip etmekte ancak hizmet içi eğitimlerle mümkün olmaktadır. Ayrıca günümüzde bu değişim ve gelişmeler hasta bireyi tek olarak ele almayıp çevresini de bakıma dahil etmeyi de kapsar.⁵⁷ Hemşire bakım verirken hem hastayı hem ailesini bakıma dahil etmelidir. Sorunları dinleyerek, emosyonel destek sağlamalı, hasta için güvenli ve terapötik ortam yaratmalıdır. Hemşirenin bakım rolü sadece hasta bireyler için değil sağlıklı bireyler içinde söz

⁵⁶ Firdevs Erdemir, Emine Altun, Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Öğrencilerinin Hasta Bakımında Bütüncü, Destekleyici, Eğitici Rollerinin Kullanma Durumları, **2.Ulusal Hemşirelik Kongresi Bildirileri**, İzmir 12-14 Eylül 1990, s.452

⁵⁷ Uyer, a.e., s.14-15

konusudur. Toplum sağlığını yükseltmek için periyodik bakım süreçlerine de devam etmektedirler. Örnek verecek olursak; bir ilkokul taraması yapan toplum sağlığı hemşiresi 7 ile 11 yaşları arasında çocuklarda oluşabilecek hastalıkları bilmeli bu doğrultuda riskli çocukları takip etmeli ailelerini de içine alarak çocuğu etkileyecek her konum için onları bilinçlendirmeli periyodik aşş takiplerini yaparak kontrollerine devam etmelidir. Yaptığı tüm takipleri raporlamalı olaşabilecek anormalliklere karşı uyanık olmalıdır.⁵⁸

Uygulayıcı Rolü: Hemşirelik bakımını bütüncül ve hümanistik şekilde uygulamayı kapsar. Hekimler tarafından tedavisi düzenlenen hastaya/sağlıklı bireye uygulanacak her türlü bakım, tedavi, rehabilitasyon uygulamalarını içerir. Hemşire tüm uygulamalarını İnsan ve Hasta Haklarına saygılı, yasaların ışığı altında, etik ve hasta mahremiyetine özen göstererek yapmaya özen göstermelidir. Uygulayıcı rolünde hemşire aynı zamanda ekip üyeleri arasında koordinasyonu da sağlar. Ekip üyeleri içinde hastaya en yakın olan meslek grubu hemşirelerdir. 24 saat boyunca hastayı takip ederek gerekli durumlarda hekim ve diğer ekip üyeleri ile iletişimi kurarak hastaya en doğru ve en güvenilir şekilde bakım vermeyi amaçlar. Örneğin hasta diyabetik bir hasta ise diyeti ile ilgili genel düzenlemesinin yapılması için diyetisyenle gerekli iletişimi kurarak hastaya diyet düzenlemesini sağlar. Eğer hastanın tansiyonu yükselmiş ise bu sorunu hastanın doktoruna ileterek yapılması gereken tedaviye yönelik yapılacak ilaçları hastaya uygulayarak hastayı bu sorundan kurtarmaya çalışır.⁵⁹

Araştırmacı Rolü: Hemşireler; hem hasta bakımını en iyi şekilde vermek, hem de toplum sağlığını koruyup geliştirmek için mesleki gelişmeleri, değişimleri takip etmek ve araştırma yapmak zorundadırlar. Diğer sağlık üyeleriyle beraber veya tek başına hasta haklarına saygılı, etik kurallar çerçevesinde yeni araştırmalar yaparak yöntemler geliştirerek, hasta bakımı için uygun yöntemleri belirler. Araştırma rolü tek bir şekilde ele alınamaz, her uygulamanın her bakımın her tedavinin içerisinde yer almaktadır. Araştırmaların sağlıkla ilgili her meslek grubu için önemi çok

⁵⁸ Gülten Uyer, **Hemşireliğe Genel Bakış**, Ankara, Hürbilek Matbaası, 1993, s.113

⁵⁹ Firdevs Erdemir “Hemşirenin Rol Ve İşlevleri Ve Hemşirelik Eğitiminin Felsefesi”, **Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi**, C.1, Sayı:2, Sivas 1998, s.60

büyüktür. Hem hasta profillerinin çıkarılması ve istatistiklere dökülmesi hem de ileriye yönelik toplum sağlığını korumak ve geliştirmek hakkında çalışmalar yapılabilmesi için araştırma rolü büyük önem taşır. Araştırma yapılan her meslek bilimsellik yönünde önemli gelişmeler kaydetmektedir.⁶⁰

Rehabilite Edici Rolü: Hastalık sırasında kendi bağımsızlığını kazanması için hastayı teşvik etme ve tedaviden sonraki hayatını nasıl sürdürmesi gerektiğini kişiye öğretme ve kişiyi topluma hazırlama görevini kapsar. Rehabilitasyonun amacı kişiyi, fiziksel, psikolojik, sosyal yönden erişebileceği maksimum bağımsızlık düzeyine ulaştırmaktır.⁶¹ Hemşire kişiyi topluma hazırlamak için bakım ve rehabilitasyon rolünü bir arada kullanır. Özellikle rehabilitasyon rolü büyük travmalarda ve organ kayıplarında çok önem taşır.⁶² Kişinin hayatında yaşadığı kayıptan sonra nasıl yönleneceği bundan sonra hayatına nasıl devam edeceği hakkında yol gösterir. Hemşireler rehabilitasyon rolünü uygulayabilmesi için iyi bir dinleyici olmalı hastaya kendini anlatabilmesi için fırsatlar sunmalıdır. Bu doğrultuda hastaya bakım verirken beden dilinin neleri ifade ettiğini, hastaya nasıl yaklaşacağını bilmelidir. Bu özelliklerin hepsi çalışma alanında sonradan verilen hizmet içi eğitimlerle kazanılmaktadır.⁶³

Rahatlatıcı ve Danışman Rolü: Yukarıdaki rollerinin tümünün içinde varolan bireye ve topluma gerekli bilgileri rahatlatıcı ve danışmanlık rolü ile beraber yol göstericilik yapar. Hastane ortamında hasta birey ve hasta yakını o an ki benliğiyle ve ideal benliği arasındaki farklılıklar nedeniyle çatışmalar yaşar. Hemşirenin bu durumu fark edip hastanın kendisiyle ve yakınlarıyla gerekli iletişimi kurmalı empatik olarak yaklaşarak gerekli bilgiyi, eğitimi, tedaviyi üstlenmelidir. Aynı zamanda kişilerin mahremiyetine saygı göstermeli ve sırlarını da saklamalıdır. Danışmanlık rolünün diğer bir özelliği de özellikle de sağlık ocaklarında ev

⁶⁰ Hesook S. Kim, Ingrid Kollak, **Nursing Theories Conceptual And Philosophical Foundations**, New York, Springer Publishing Company, 1999, p.30

⁶¹ Ayşe Küçükdeveci, “Rehabilitasyonda Yaşam Kalitesi”, **Fiziksel Tıp Ve Rehabilitasyon Dergisi**, C.51, Sayı: 4, Ağustos 2005, s.24

⁶² Nilgün Tekin, “Nöroloji Hemşireliği”, **Fiziksel Tıp Ve Rehabilitasyon Dergisi**, C.49, Sayı:3, Mayıs 2003, s.33

⁶³ Karen Lee Fontaine, **Healing Practices Alternative Therapies For Nursing**, New Jersey, Prentice Hall Upper Saddle River, 2000, p.20

ziyaretleri (çocuk gelişimi, aile planlaması hakkında), okul ziyaretleri (aşı yapılması, bit taraması) yaparak toplum sağlığını geliştirmeyi hedefler.⁶⁴

Yönetici ve Denetleyici Rolü: Kişilerin ve toplumun sağlığını korumak geliştirmek ve hasta bireylerin sağlığına kavuşturmak için sağlık ekip üyelerinin yanı sıra destek hizmetlerinin de etkisi de büyüktür, hem hemşirelerin, hem de destek hizmetlerinin yönetimi ve kontrolü hemşireliğin yönetim rolünü kapsar. Ayrıca yönetim rolünün yeni bir boyutu da vaka taramaları yaparak, bu sonuçları değerlendirmek, üst yönetime rapor etmek, risk gruplarını saptayarak toplum sağlığını geliştirmeye yönelik planları ve programları oluşturmak olarak da nitelendirilir. Ayrıca hemşirelik hizmetleri ve destek hizmetlerinin uygulamalarının aksamaması ve aksama olduğu durumlarda ise gerekli önlemleri alarak hastanın bakım ve tedavi hizmetlerinin sürdürülmesi için gerekli iletişimleri sağlayarak, gerekli organizasyonları yapılmasını da koordine etmektedir.⁶⁵

Eğitim Rolü: Bireyi, toplumu bilinçlendirmek, sağlığı koruyup geliştirmenin en önemli kısmıdır. Toplumun bilinçlenmesi içinde eğitim en önemli süreçtir. Hastalık esnasında da hasta ve ailesine verilecek eğitimler doğrultusunda da şimdiki ve ileriki yaşam süresince gerekli olan davranış değişiklikleri öğretilerek, kaliteli yaşam sürecine devam etmeleri sağlanmaktadır. Özellikle bu eğitimler, eğer hasta evde bir süre daha bakım ve tedavisine devam edecekse daha çok önem kazanmaktadır. Hastayı ve ailesini bilinçli duruma getirmek, çeşitli eğitimler vererek, hasta bakımına onları da katmak eğitim rolünün önemli bir parçasıdır. Ayrıca sadece eğitim rolü bununla sınırlı kalmayıp hemşire adaylarının da eğitim sürecini kapsamaktadır. Hastaneye gelen öğrenci hemşirelerin veya yaz sonu stajına gelen hemşirelerin, eğitilmesi, gözlenmesi, değerlendirilmesi gibi işlevleri de içine alır. Eğitim rolü hasta ve ailesi, sağlıklı birey, toplum ve meslek üyesi yetiştirmenin yanı sıra destek hizmetlerine gerekli eğitimlerin vermesi sürecini de kapsar. Varolan destek hizmetlerinde herhangi bir aksaklık oluşması durumunda o kişilerin eğitimini de üstlenerek hizmetlerin daha etkili şekilde yapılmasını sağlar. Tüm bu eğitimleri

⁶⁴ Gülşen Terakye, **Hasta Hemşire İlişkileri** Ankara Zirve Ofset, 1998, s.145

⁶⁵ Perihan Velioglu, **Hemşirelikte Kavram ve Kuramlar**, İstanbul, Alaş Ofset, 1999, s.224

vermek için de hemşirenin öncelikli olarak iyi bir eğitim alması gerekir. Bu eğitimler de ancak sürekli eğitimler olarak devamlılığı sağlanır.⁶⁶

Toplum sağlığının korunup, geliştirilmesinde hemşirelere büyük sorumluluklar düşmektedir. Tedavi hizmetlerinin hemen her basamağında hemşireler, bulundukları bölümle ilgili olarak kendilerini yetiştirmek ve geliştirmek zorundadırlar. Hemşirenin, öncelikli olarak bakım vereceği kişiye/hastaya güven vermesi gerekmektedir. Bu nedenle hemşire, konusuna hakim, yaptığı işten emin, ne yaptığını bilerek kişiye/hastaya tedavi ve bakım vermelidir. Fakat okulda aldığı eğitim bu gelişmeler karşısında güncelliğini yitirdiğinden daima yenilikleri takip eden ve gelişmelere açık şekilde hemşirenin mesleğini sürdürmesi gerekmektedir. Ayrıca günümüzde hastanelerin çoğu kalite çemberi içinde yer almaktadırlar. Bu sebepten dolayı da iç müşteri ve dış müşteri memnuniyeti önem kazanmaktadır. Dış müşteri memnuniyetinin yüksek olması içinde; tüm isteklerinin karşılanmış olması, tüm sistemde bir aksaklık olmaması ve aksaklık meydana geldiğinde de kısa sürede giderilmiş olması gerekmektedir. Tüm bunların olması içinde iyi bir ekip çalışması, iyi eğitilmiş, konularına hakim, iş görenler olması gerekmektedir. Dış müşteri memnuniyetinde hemşirelerin önemi büyüktür. Çünkü hastayı 24 sa. boyunca yakından gözleyen ve izleyen grup sadece hemşirelerdir. Hastayı takip ederek, herhangi bir anormal durumu fark edip doktoru veya diğer ekip üyelerini organize eden ekip üyesidir yani herhangi bir olumsuz durumla nasıl başa çıkılabileceğini bilmesi gerekmektedir. Bu nedenle hemşirelerin iyi yetişmiş ve gelişmiş olması gerekmektedir. Tüm bunların olabilmesi için de hemşirelerin gelişmesine olanak sağlanmalıdır. Kurumsal olarak hemşirelere sürekli eğitimler düzenlenmeli yani çeşitli hizmet içi eğitimler düzenlenmeli veya bireysel olarak alacakları eğitimler desteklenmelidir.

2. 4. 4. Hemşirelik Ve Hizmet İçi Eğitimin Uygulanması

Yurdumuzda hemşirelik hizmetlerinde hizmet içi eğitim programlarının planlanmasından bahsedilmeye daha çok 1990 yıllarda başlanmıştır. Sağlık alanında

⁶⁶ Barbara Kozier, Gienora Erb, Kathleen Blais, Judith Wilkinson, **Fundamentals Of Nursing Concepts, Process And Practice**, California, A Division Of The Benjamin Cummings Publishing Company, 1995, p.17-20

gelişmelerin ve teknolojinin hızlı artış sürecine girmesiyle, hastanelerin de bu gelişmeleri takip etme süreci başlamış olmaktadır. Özellikle 1992 yılında Sağlık Bakanlığının tüm valiliklere gönderdiği genelgede,⁶⁷ her devlet hastanesinde bir eğitim hemşiresinin atanması gerektiği ve hemşirelere uygulanacak hizmet içi eğitim programlarından sorumlu olması ve bir eğitim hemşiresinde var olması gereken özelliklerin yer aldığı bir genelge yayınlanmıştır. Ayrıca özel hastanelerinde yavaş yavaş kurulmaya başlamış olması nedeniyle, rekabet ortamının oluşmaya başlaması ve kaliteli elemanların aranır olması da hizmet içi eğitimlerin gelişmesinde önemli etken oluşturmıştır. Bunun dışında özel hastanelerin kalite çemberleri içinde yer almak istemesi hizmet içi eğitim programlarını vazgeçilmez hale dönüştürmektedir.

Hizmet içi eğitim programları diğer sektörlerde olduğu gibi sağlık sektöründe de çok maliyetli bir iş olmaktadır. Bu nedenle eğitim daha profesyonel kişiler tarafından yürütülmekte ve özellikle büyük özel hastanelerde eğitim departmanları bulunmaktadır. Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğüne bağlı olarak çalışan (genellikle eğitim alanında yüksek lisans yapmış olan hemşirelerden oluşan) eğitim hemşireleri tarafından tüm eğitimler planlanmakta, ayrıca kongreler ve seminerler takip edilerek hangi bölümle ilgili ise o bölümde çalışan hemşirelerin katılımı sağlanmaktadır. Özellikle bazı hastanelerde kongrelere katılan hemşireler, döndüklerinde meslektaşlarına yeni edindikleri bilgiler hakkında bilgi vermek ve öğrendiklerini rapor olarak Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğüne sunmak durumundadırlar.

⁶⁷ Sağlık Bakanlığı Genelgesi, 2001, s. 103

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

HEMŞİRELİKTE HİZMET İÇİ EĞİTİM ETKİNLİKLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERE AİT BİR ÇALIŞMA

3.1. ARAŞTIRMANIN KONUSU VE AMACI

Eğitimin kişilerin ve toplumların gelişmesinde öneminin çok büyük olduğunu, gelişmeler karşısında kişilerin ve toplumlarında bu değişimlere ancak eğitimle ulaşabileceği daha önce belirtilmiştir.

Sağlık hizmetleri de sürekli gelişim ve değişim gösteren bir sektördür. Bu nedenle eğitim ihtiyacı devamlı varlığını göstermektedir. Sağlık hizmetlerinin bu gelişim ve değişimleri ancak hizmet içi eğitim etkinlikleri ile yakalaması mümkün olmaktadır. Sağlık ekibinin vazgeçilmez üyesi olan hemşirelerde bu hızlı değişimleri tüm diğer mesleklerde olduğu gibi hizmet içi eğitim etkinliklerine katılarak takip etmektedirler.

“Hizmet içi eğitim etkinliklerine ilişkin görüşlere” ait bu çalışmada hemşirelere verilen hizmet içi eğitim etkinlikleri hakkında bilgi sahibi olunması, hemşirelerin hizmet içi eğitim etkinlikleri hakkındaki kişisel görüşleri alınarak beklentilerinin belirlenmesi ve hizmet içi eğitim çalışmalarını yürüten kişilere bilgi sağlaması amaçlanmıştır.

3. 2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Hemşirelik hizmetlerinde hizmet içi eğitim etkinliklerine önem verilmesi hem hemşirelerin gelişimi hem de nitelikli hasta bakımı için büyük önem taşımaktadır. Ancak hastanelerde yürütülen hizmet içi eğitim programlarına hemşirelerin katılımları, beklenti ve isteklerine ilişkin veriler sınırlıdır. Yapılan hizmet içi eğitim etkinliklerinin amacına ulaşması için hemşirelerin de görüşleri alınması gerekmektedir. Bu doğrultuda bu çalışmada hemşirelerin hizmet içi eğitim

programlarına ilişkin beklentilerinin alınması ve gelecekte kurumda yapılması planlanan eğitimlerde dikkate alınması eğitimin etkinliği ve hemşire memnuniyetini olumlu yönde etkileyeceği düşünülmektedir.

3.3. ARAŞTIRMANIN DEĞİŞKENLERİ VE VERİ TOPLAMA ARACI

Bu araştırmada veri bire bir anket uygulama yöntemiyle toplanmıştır. (Ek 1) Haziran-Temmuz 2006 döneminde Cerrahpaşa Tıp Fakültesi hastanesinde uygulanmıştır. İki bölümden oluşan ankette yer alan değişkenler ve kodları şöyle sıralanmaktadır. Birinci bölümde ilk 7 soru (eğitim durumu, yaşı, medeni durumu, çalışma şekli, hemşirelikte çalışma yılı, kurumda çalışma yılı, hangi birimde çalıştığını) sosyo-demografik özelliklerine ait olup, 8 ile 15 arasında ki sorularda birimlerinde yapılan hizmet içi eğitim hakkında ve kurumda yapılan oryantasyon programı hakkında bilgi sahibi olmak için yöneltilmiş sorulardan oluşmaktadır. İkinci kısımda ise hemşirelere bir hizmet içi eğitim programına ilişkin beklentilerini kapsayan 22 soru hazırlanmış olup, katılma düzeyleri 5'li Likert ölçeği ile değerlendirilmiştir. Hepsinde olumlu ifadeler yer almış ve 1 – 5 arasında kodlanmıştır (tamamen katılıyorum=1, katılıyorum=2, kararsızım =3, katılmıyorum=4, hiç katılmıyorum =5) .

3.4. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Bu araştırmada ana kütleyi Cerrahpaşa Tıp Fakültesi hastanesinde çalışan tüm hemşireler oluşturmaktadır. (Ana kütle 704) Çalışma hemşirelerin tümüne uygulanmak istenmiş olup, yıllık izinler, doğum izinleri, sağlık raporları nedeniyle ancak her birimde basit rastlantısal yöntemle seçilmiş hemşire sayısının %70'i oranında 493 hemşireden oluşan örneklem kütle üzerinde uygulanmıştır.

3.5. ARAŞTIRMANIN SINIRLARI VE VARSAYIMLARI

Bu araştırmada, hemşirelik mesleğinde hizmet içi eğitim programlarının önemini bir kez daha vurgulamak ve hizmet içi eğitim programlarının başarılı olabilmesi içinde uygulanacak olan hemşirelerin fikirlerinin alınmasının ne kadar önemli olduğunu göz ardı etmemek için yapılmıştır. Fakat tüm hemşirelerle araştırmayı gerçekleştirmek çok güç olmasından dolayı Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Hastanesinde çalışan hemşirelerle araştırma sınırlı tutulmuştur.

Bu araştırma, Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Hastanesinde çalışan tüm hemşirelere uygulanmak istenmiştir. Fakat hemşirelerin tümüne ulaşamamış olması araştırmanın diğer bir sınırını oluşturmaktadır.

Hizmet içi eğitimin çok geniş bir konu olması, hemşirelerin vardiyalı çalışması ve hastanenin eğitim hastanesi olmasından dolayı, hemşirelerden devamlı olarak bir çok anket doldurulması istenmesi nedeniyle, hemşirelere uygulanan hizmet içi eğitim programı hakkında genel bilgi sahibi olma ve beklentilerine ilişkin olarak hazırlanan anket 30 soru ile sınırlandırılmıştır.

Bu araştırmada hemşirelerin her soruyu aynı şekilde algıladıkları ve gerçekçi cevaplar verdikleri varsayılmıştır.

3.6. ARAŞTIRMANIN VERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Bu araştırmada veriler SPSS paket programında; frekans dağılımları hesaplanarak incelenmiştir.

3.7. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Bu bölümde hemşirelerin, sosyo-demografik özelliklerine ait frekans dağılımları ve yorumları, birimlerde yürütülen hizmet içi eğitim programlarına ilişkin

frekans dağılımları ve yorumları ve hemşirelerin hizmet içi eğitim programlarına ait kişisel görüşlerine ilişkin frekans dağılımları ve yorumları bulunmaktadır. Aynı zaman da hemşirelerin kişisel görüşlerine ilişkin ortalama tutum puanları hesaplanarak, bunlara ilişkin yorumlara da yer verilmiştir.

Araştırmaya ait ilk tablo hemşirelerin eğitim durumlarını sayı ve yüzde olarak gösteren frekans dağılımına ilişkindir.

Tablo 3.1. Eğitim Durumu

TANIMLAYICI BULGULAR		N GÖZLENEN DEĞERİ	% DEĞERİ
EGİTİM DURUMU	Lise	45	9,1
	Ön lisans	241	48,9
	Lisans	165	33,5
	Yüksek lisans ve üstü	42	8,5
	TOPLAM	493	100,0

Tablo 3.1’den anlaşılaçağı gibi araştırma kapsamındaki 493 hemşirenin, % 9.1’nin (45 kişi) lise mezunu, % 48.9’nun (241 kişi) önlisans mezunu, % 33.5’nin (165 kişi) lisans mezunu, % 8.5’nin (42 kişi) yüksek lisans mezunu olduğı ve en fazla önlisans mezunlarının olduğı görölmektedir.

İkinci tabloda ise, yaş değışkeni ile ilgili frekans dağılımı yer almaktadır.

Tablo 3.2. Hemşirelerin Yaşları Göstergesi

TANIMLAYICI BULGULAR		N (SAYISI)	% DEĞERİ
YAŞ GRUBU	18-28 yaş arası	141	28,6
	29-39 yaş arası	245	49,7
	40-50 yaş arası	89	18,1
	51 ve yukarı	18	3,6
	TOPLAM	493	100

Tablo 3.2’de göröldüğü üzere hemşirelerin yaş ortalaması 34.14 ± 7.52 (19 – 58 yaş) olup, %28.6’sının (141kişi) 18-28 yaşları arasında, %49.7’sinin (245 kişi) 29-39 yaşları arasında, %18.1’inin (89 kişi) 40-50 yaşları arasında, %3.6’sının (18

kişi) ise 51 yaş ve yukarısı olduğu saptanmıştır. En fazla 29-39 yaşları arası hemşirelerin görev yaptığı görülmektedir.

Üçüncü tabloda ise medeni durum değişkeni ile ilgili frekans dağılımı yer almaktadır.

Tablo 3.3. Hemşirelerin Medeni Durumu

TANIMLAYICI BULGULAR		N(SAYISI)	% DEĞERİ
MEDENİ DURUM	Bekar	209	42,4
	Evli	284	57,6
	TOPLAM	493	100,0

Tablo3.3’de ise araştırma kapsamındaki hemşirelerin % 42,4’nün (209 kişi) bekar, % 57,6’sının (284 kişi) ise evli olduğu saptanmıştır.Araştırmaya katılan hemşirelerin çoğunun evli olduğu görülmektedir.

Dördüncü tabloda ise hemşirelerin çalışma şekline göre frekans dağılımı yer almaktadır.

Tablo 3.4. Hemşirelerin Çalışma Şekli

TANIMLAYICI BULGULAR		N(SAYISI)	% DEĞERİ
ÇALIŞMA ŞEKLİ	Gündüz	205	41,6
	Vardiyalı	288	58,4
	TOPLAM	493	100,0

Tablo 3.4’de ise araştırma kapsamındaki hemşirelerin %41.6’sının (205 kişi) gündüz çalıştığı, %58.4’nün (288 kişi) ise vardiyalı çalıştığı görülmektedir. Buna göre hemşirelerin çoğunun vardiyalı çalıştığı saptanmıştır. Ayrıca çalışma grubundaki hemşirelerin, hemşirelikte çalışma yılı ortalaması 10.98 ± 7.96 (1-38 yıl), kurumda çalışma yılı ise 13.49 ± 7.50 (1-29 yıl) olarak belirlenmiştir.

Beşinci tabloda ise; hemşirelerin birimlerinde yapılan hizmet içi eğitim programlarının amacına ilişkin frekans dağılımı yer almaktadır.

Tablo 3.5. Birimlerde Uygulanan Hizmet İçi Eğitimin Amacı

	SAYILARI	%
Daha iyi hizmet		
Teknolojik gelişmelerden haberdar olma	316	64,1
Mesleki bilginin gelişmesi	475	96,3
Okul eğitimi ile iş yaşamı arasındaki eksiklikleri giderme	208	42,2
Diğer nedenler...	20	4,1
TOPLAM	1404	

Tablo 3.5’de görüldüğü üzere birimlerde yapılan hizmet içi eğitim programlarının amacına ilişkin olarak: Hemşirelerin % 64.1’nin (316 kişi) teknolojik gelişmelerden haberdar olmak için yapıldığını, % 96,3’nün (475 kişi) mesleki bilginin gelişmesi için yapıldığını, %42,2’sinin (208 kişi) okul eğitimi ile iş yaşamı arasındaki eksiklikleri gidermesi için yapıldığını, % 4.1’nin (20 kişi) ise diğer nedenler için yapıldığını ifade ettikleri görülmektedir. Diğer nedenlerde ise en çok ifade edilen yönetim istediği için yapılmaktadır görüşü olduğu belirlenmiştir. En fazla ise mesleki bilginin gelişmesi için hizmet içi eğitim programlarının düzenlendiği ifadesi görülmektedir.

Altıncı tabloda ise; birimlerinde hizmet içi eğitiminin hangi sıklıkta yapıldığına ilişkin frekans dağılımı yer almaktadır.

Tablo 3.6. Birimlerde Yapılan Hizmet İçi Eğitimin Sıklığı

	SAYILARI	%
Haftada bir	19	3,9
İki haftada bir	31	6,3
Üç haftada bir	4	,8
Ayda bir	392	79,5
İki ayda bir	9	1,8
Üç ayda bir	1	,2
Diğer	37	7,5
Toplam	493	100,0

Tablo 3.6’da birimlerde yapılan hizmet içi eğitim programının sıklığına ilişkin olarak: Hemşirelerin %3.9’nun (19 kişi) haftada bir kez hizmet içi eğitim programı yapıldığını, %6.3’ünün (31 kişi) iki haftada bir kez yapıldığını, %0.8’nin (4 kişi) üç haftada bir kez yapıldığını, %79.5’nin (392 kişi) ise dört haftada bir kez yapıldığını, %1,8’nin (9 kişi) ise iki ayda bir kez yapıldığını, %0.2’sinin (1 kişi) ise üç ayda bir kez yapıldığını, %7.5’nin (37 kişi) ise diğer ifadesini kullandıkları görülmektedir. Buna göre birimlerin çoğunda ayda bir kez hizmet içi eğitim programı düzenlendiği görülmektedir.

Yedinci tabloda ise; birimlerde hizmet içi eğitim programları uygulanırken hangi konulara ağırlık verildiğine ilişkin frekans dağılımı yer almaktadır.

Tablo 3.7. Birimlerde Yapılan Hizmet İçi Eğitim Programlarının Konuları

	SAYILARI	%
Güncel tıp konuları	279	56,6
Sosyal içerikli konular	186	37,7
Klinikle ilgili tıp konuları	446	90,5
Diğer	19	3,9
TOPLAM	930	

Tablo 3.7’de birimlerde yapılan hizmet içi eğitim programlarında ağırlık verilen konulara ise: Hemşirelerin %56.6’sının (279 kişi) güncel tıp konularına, %37.7’sinin (186 kişi) sosyal içerikli konulara, %90.5’nin (446 kişi) klinik ile ilgili konulara, %3.9’nun (19 kişi) ise diğer ifadelerini kullandıkları görülmektedir. Buna göre birimlerde en fazla klinikle ilgili tıp konularına ağırlık verildiği görülmektedir.

Sekizinci tablo ise; hizmet içi eğitim programları hazırlanırken herhangi bir aşamasında yer alma görüşüne ilişkin frekans dağılımı yer almaktadır.

Tablo 3.8. Birimlerde Hizmet İçi Eğitim Programları Hazırlanırken Aktif Rol Alma Durumu

	SAYILARI	%
Evet	149	30,2
Hayır	186	37,7
Bazen	158	32,0
Toplam	493	100,0

Tablo 3.8’de hemşirelerin hizmet içi eğitim programı hazırlanırken herhangi bir aşamasında %30.2’sinin (149 kişi) aktif rol aldığı, %37.7’sinin (186kişi) aktif rol almadığı, %32’sinin (158 kişi) ise bazen rol aldığı görülmektedir. Hemşirelerin çoğunun hizmet içi eğitim programları hazırlanırken herhangi bir aşamasında aktif olarak rol almadığı görülmektedir.

Dokuzuncu tabloda ise; birimlerde hizmet içi eğitim programının değerlendirilmenin yapıldığına ilişkin frekans dağılımı yer almaktadır.

Tablo 3.9. Birimlerde Hizmet İçi Eğitimin Değerlendirilmesi Durumu

	SAYILARI	%
Evet	431	87,4
Hayır	62	12,6
Toplam	493	100,0

Tablo 3.9’da birimlerde hizmet içi eğitimin değerlendirilmesi ifadesine ilişkin olarak hemşirelerin %87,4’nün (431 kişi) değerlendirmenin yapıldığını, %12.6’sının (62 kişi) ise değerlendirmenin yapılmadığını ifade ettikleri görülmektedir. Bu sonuca göre çoğu birimde hizmet içi eğitim programlarının değerlendirilmesinin yapıldığı görülmektedir.

Onuncu tabloda ise; birimlerde eğitim hemşiresi bulunmasına ilişkin frekans dağılımı yer almaktadır.

Tablo 3.10. Birimlerde Eğitim Hemşiresi Bulunması Durumu

	SAYILARI	%
Evet	251	50,9
Hayır	242	49,1
Toplam	493	100,0

Tablo 3.10’da birimlerde eğitim hemşiresinin bulunması ifadesine hemşirelerin %50.9’nun (251 kişi) eğitim hemşiresi var, %49.1’nin (242 kişi) ise eğitim hemşiresi yok olduğu ifadesini kullandıkları görülmektedir. Buna göre çoğu birimde eğitim hemşiresinin varolduğu görülmektedir.

Onbirinci tabloda ise kurumda oryantasyon eğitimi verilme ifadesine ilişkin frekans dağılımı yer almaktadır.

Tablo 3.11. Kurumda Oryantasyon Eğitiminin Varolma Durumu

	SAYILARI	%
Var	469	95,1
Yok	24	4,9
Toplam	493	100,0

Tablo 3.11’de kurumda oryantasyon eğitiminin var olmasına ilişkin olarak hemşirelerin %95.1’nin (469 kişi) oryantasyon eğitiminin var olduğunu, %4.9’nun (24 kişi) ise kurumda oryantasyon eğitimi olmadığını ifade ettikleri görülmektedir. Buna göre çoğu hemşirenin kurumda oryantasyon eğitimi olduğunu bildiği görülmektedir.

Onikinci tablo ise oryantasyon eğitimi almalarına ilişkin ifadelerin frekans dağılımı yer almaktadır

Tablo 3.12. Oryantasyon Eğitimi Alma Durumu

	SAYILARI	%
	21	4,3
Evet	274	55,6
Hayır	198	40,2
Toplam	493	100,0

Tablo 3.12’de ankete katılan hemşirelerin %55.6’sının (274 kişi) oryantasyon eğitimi aldığını, %40.2’sinin (198 kişi) ise oryantasyon eğitimi almadığını ifade ettikleri görülmektedir. Buna göre hemşirelerin çoğunluğunun oryantasyon eğitimi aldığı görülmektedir. Yaklaşık olarak % 4 hemşirenin ise (21kişi) soruyu boş bıraktığı görülmektedir.

Yukarıdaki tablolarda ve yorumlarda kurumda/birimde verilen hizmet içi eğitim programlarına ilişkin bulgular yer alırken, aşağıdaki tablolarda ve yorumlarda

hemşirelerin hizmet içi eğitim programlarına ilişkin kişisel görüşleri ve ortalama tutum puanları yer almaktadır.

Onüçüncü tabloda ise hemşirelerin çalıştıkları birimlerde hizmet içi eğitim programının yeterli sıklıkta yapıldığını görüşüne ilişkin frekans dağılımı yer almaktadır.

Tablo 3.13. Çalıştıkları Birimde Hizmet İçi Eğitim Programının Yeterli Sıklıkta Yapılma Durumu

	KATILMA DERECELERİ									
	Tamamen Katılıyorum (1)		Katılıyorum (2)		Kararsızım (3)		Katılmıyorum (4)		Hiç Katılmıyorum (5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Çalıştığım birimde hizmet içi eğitimin yeterli sıklıkta yapıldığına inanıyorum	200	40,6	248	50,8	23	4,7	18	3,7	4	0,8

Tablo 3.13’de hizmet içi eğitim programlarının yeterli sıklıkta yapıldığı görüşüne hemşirelerin yaklaşık olarak %41’i (200 kişi) tamamen katıldıklarını, yaklaşık olarak %51’i (248 kişi) katıldıklarını, yaklaşık olarak %5’i (23 kişi) kararsız olduklarını, yaklaşık olarak %4’ü (18 kişi) katılmadıklarını, yaklaşık olarak %1’i (4 kişi) hiç katılmadıklarını ifade etmektedirler. Bu sonuca göre hemşirenin çoğunluğunun hizmet içi eğitimin yeteri sıklıkta yapılmasına tamamen katılıyorum ve katılıyorum cevabı verdikleri görülmektedir.

Bu görüşe tamamen katılanların:1, hiç katılmayanların:5 tutum puanına sahip oldukları düşünülürse; Hizmet içi eğitim programlarının birimlerde yeteri sıklıkta yapıldığına ilişkin olarak hemşirelerin ortalama tutum puanı (1,65)’tir. Buna göre hemşirelerin bu görüşe katıldıkları belirlenmiştir.

Ondördüncü tabloda ise hemşirelerin hizmet içi eğitim programlarının daha iyi hizmet vermek için yararlı olduğuna ilişkin görüşlerinin frekans dağılımı yer almaktadır.

Tablo 3.14. Hemşirelerin Hizmet İçi Eğitim Programlarının Daha İyi Hizmet Vermek İçin Yararlı Olduğuna İlişkin Görüşleri

	KATILMA DERECELERİ									
	Tamamen Katılıyorum (1)		Katılıyorum (2)		Kararsızım (3)		Katılmıyorum (4)		Hiç Katılmıyorum (5)	
Hizmet içi eğitim programlarının daha iyi hizmet vermek için yararlı olduğuna inanıyorum	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
	214	43,4	249	50,5	21	4,3	8	1,6	1	0,2

Tablo 3.14’de hizmet içi eğitim durumlarının daha iyi hizmet vermek için yararlı olduğu görüşüne hemşirelerin yaklaşık olarak %43’nün (214 kişi) tamamen katıldıkları, %50.5’nin (249 kişi) katıldıkları, yaklaşık olarak %4’nün (21 kişi) kararsız oldukları, yaklaşık olarak %2’nin (8 kişi) katılmadıkları, %0.2’sinin (1 kişi) hiç katılmadığı görülmektedir. Bu sonuca göre hemşirelerin çoğunun, hizmet içi eğitim programlarının daha iyi hizmet vermek için yararlı olduğu görüşünü benimsedikleri görülmektedir.

Hizmet içi eğitim programlarının daha iyi hizmet vermek için yararlı olduğu görüşüne ilişkin olarak hemşirelerin ortalama tutum puanı (1,82)’dir. Sonuca göre ise hemşirelerin bu görüşe katıldıkları belirlenmiştir.

Onbeşinci tabloda ise hizmet içi eğitim programlarının teknolojik gelişmelerden haberdar olmak için yararlı olduğu görüşüne ilişkin frekans dağılımı yer almaktadır.

Tablo 3.15. Hizmet İçi Eğitim Programlarının Teknolojik Gelişmelerden Yararlanmak İçin Yapıldığına İlişkin Görüşleri

	KATILMA DERECELERİ									
	Tamamen Katılıyorum (1)		Katılıyorum (2)		Kararsızım (3)		Katılmıyorum (4)		Hiç Katılmıyorum (5)	
Hizmet içi eğitim programlarının teknolojik gelişmelerden haberdar olunması için yararlı olduğuna inanıyorum	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
	184	37,3	242	49,1	42	8,5	24	4,9	1	0,2

Tablo 3.15’de hizmet içi eğitim programlarının teknolojik gelişmelerden haberdar olmak için yapılmasının yararlı olduğu görüşüne hemşirelerin yaklaşık olarak %37’si (184 kişi) tamamen katıldıklarını, yaklaşık olarak %49’u (242 kişi) katıldıklarını, %8.5’i (42 kişi) kararsız olduklarını, yaklaşık olarak %5’i (24 kişi) katılmadıklarını, %0.2’si (1 kişi) hiç katılmadığını ifade etmektedirler. Bu sonuca göre hemşirelerin çoğunluğunun hizmet içi eğitim programlarının teknolojik gelişmelerden haberdar olmak için yararlı olduğuna tamamen katıldıkları ve katıldıkları görülmektedir.

Hizmet içi eğitim programlarının teknolojik gelişmelerden yararlanmak için yapıldığına ilişkin olarak hemşirelerin ortalama tutum puanı (1,60)’ tır. Sonuca göre ise hemşirelerin bu görüşe katıldıkları belirlenmiştir.

Onaltıncı tabloda ise hizmet içi eğitim programlarının mesleki gelişmeleri takip etmek için yararlı olduğuna ilişkin frekans dağılımı yer almaktadır.

Tablo 3.16. Hizmet İçi Eğitim Programlarının Mesleki Bilginin Gelişmesi İçin Yararlı Olduğuna İlişkin Görüşleri

	KATILMA DERECELERİ									
	Tamamen Katılıyorum (1)		Katılıyorum (2)		Kararsızım (3)		Katılmıyorum (4)		Hiç Katılmıyorum (5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Hizmet içi eğitim programlarının mesleki bilginin gelişmesi için yararlı olduğuna inanıyorum	228	46,2	242	49,1	13	2,6	10	2,0	0	0

Tablo 3.16’da hizmet içi eğitim programlarının mesleki gelişim için yararlı olduğu görüşüne hemşirelerin yaklaşık olarak %46’sı (228 kişi) tamamen katıldıklarını, yaklaşık olarak %49’u (242 kişi) katıldıklarını, yaklaşık olarak %3’ü (13 kişi) kararsız olduklarını, %2’si (10 kişi) katılmadıklarını, ifade etmektedirler. Bu görüşe hemşirelerin arasında hiç katılmayan olmadığı görülmektedir. Hemşirelerin çoğunluğunun mesleki bilginin gelişmesi için hizmet içi eğitim programlarının yararlı olduğunu görüşüne sahip oldukları görülmektedir.

Hizmet içi eğitim programlarının mesleki bilginin gelişmesi için yararlı olduğuna ilişkin olarak hemşirelerin ortalama tutum puanı (1,86)'dır. Sonuca göre hemşirelerin bu görüşe katıldıkları belirlenmiştir.

Onyedinci tabloda ise hizmet içi eğitim programlarının okul eğitimi ile iş yaşamı arasındaki eksiklikleri gidermek için yararlı olduğuna ilişkin frekans dağılımı yer almaktadır.

Tablo 3.17. Hizmet İçi Eğitim Programlarının Okul Eğitimi İle İş Yaşamı Arasındaki Eksiklikleri Gidermesine İlişkin Görüşleri

	KATILMA DERECELERİ									
	Tamamen Katılıyorum (1)		Katılıyorum (2)		Kararsızım (3)		Katılmıyorm (4)		Hiç Katılmıyorm (5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Hizmet içi eğitim programlarının, okul eğitimi ile iş yaşamı arasındaki eksiklikleri gidermesi için yararlı olduğuna inanıyorum	182	36,9	229	46,5	55	11,2	24	4,9	3	0,6

Tablo 3.17’de hizmet içi eğitim programlarının okul eğitimi ile iş yaşamı arasındaki eksiklikleri gidermek için yararlı olduğu görüşüne hemşirelerin yaklaşık olarak %37’si (182’kişi) tamamen katılıklarını, %46.5’i (229 kişi) katıldıklarını, yaklaşık olarak %11’i (55 kişi) kararsız olduklarını, yaklaşık olarak %5’i (24 kişi) katılmadıklarını, %0.6’sı (3 kişi) hiç katılmadıklarını ifade etmektedirler. Bu sonuca göre hemşirelerin çoğunluğunun hizmet içi eğitim programlarının okul eğitimi ile iş yaşamı arasındaki eksiklikleri gidermesinde yararlı olduğu görüşüne sahip oldukları belirlenmiş bulunmaktadır.

Hizmet içi eğitim programlarının okul eğitimi ile iş yaşamı arasındaki eksiklikleri gidermesine ilişkin olarak hemşirelerin ortalama tutum puanı (1,69)’ dur. Bu sonuca göre ise hemşirelerin bu görüşe katıldıkları belirlenmiştir.

Onsekizinci tabloda ise hizmet içi eğitim programlarının sürekliliğinin devamına ilişkin frekans dağılımı yer almaktadır.

Tablo 3.18. Hizmet İçi Eğitim Programlarının Devamlılığına İlişkin Görüşleri

	KATILMA DERECELERİ									
	Tamamen Katılıyorum (1)		Katılıyorum (2)		Kararsızım (3)		Katılmıyorm (4)		Hiç Katılmıyorm (5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Hizmet içi eğitim programlarının sürekliliğinin devamına inanıyorum	203	41,2	251	50,9	28	5,7	10	2,0	1	0,2

Tablo 3.18’de hizmet içi eğitim programlarının devamlılığının sürdürülmesi görüşüne hemşirelerin yaklaşık olarak %41’i (203 kişi) tamamen katıldıklarını, yaklaşık olarak %51’i (251 kişi) katıldıklarını, yaklaşık olarak %6’sı (28 kişi) kararsız olduklarını, %2’si (10 kişi) katılmadıklarını, %0.2’si (1kişi) hiç katılmadığını ifade etmişlerdir. Bu sonuca göre hemşirelerin çoğunluğunun hizmet içi eğitim programlarının sürekliliğinin sağlanması görüşüne sahip oldukları görülmektedir.

Hizmet içi eğitim programlarının devamlılığına ilişkin olarak hemşirelerin ortalama tutum puanı (1,85)’tir. Bu sonuca göre ise hemşirelerin ilgili ifadeye genelde katıldıkları belirlenmiştir.

Ondokuzuncu tabloda ise hizmet içi eğitimin herhangi bir aşamasında aktif rol almanın yararlı olduğuna ilişkin görüşleri yer almaktadır.

Tablo 3.19. Hizmet İçi Eğitim Programlarının Herhangi Bir Aşamasında Aktif Rol Almaya İlişkin Görüşleri

	KATILMA DERECELERİ									
	Tamamen Katılıyorum (1)		Katılıyorum (2)		Kararsızım (3)		Katılmıyorm (4)		Hiç Katılmıyorm (5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Hizmet içi eğitim programlarının herhangi bir aşamasında aktif olarak rol almanın yararlı olduğuna inanıyorum	172	34,9	245	49,7	54	11,0	20	4,1	2	0,4

Tablo 3.19’da hizmet içi eğitim programlarında aktif rol alma görüşüne hemşirelerin yaklaşık olarak %35’i (172 kişi) tamamen katıldıklarını, yaklaşık olarak %50’si (245 kişi) katıldıklarını, %11’i (54 kişi) kararsız olduklarını, yaklaşık olarak %4’ü (20 kişi) katılmadıklarını, %0.4’ü (2 kişi) hiç katılmadıkları ifade etmektedirler. Bu sonuca göre hemşirelerin çoğunluğunun hizmet içi eğitim programlarının herhangi bir aşamasında aktif rol almanın yararlı olduğu görüşünü benimsedikleri görülmektedir.

Hizmet içi eğitim programlarının herhangi bir aşamasında aktif rol almaya ilişkin olarak hemşirelerin ortalama tutum puanı (1,98)’dir. Bu sonuca göre ise hemşirelerin bu görüşe katıldıkları belirlenmiştir.

Yirminci tabloda ise şimdiye kadar katıldıkları hizmet içi eğitim programlarının iş verimini olumlu etkilediğine ilişkin görüşleri yer almaktadır.

Tablo 3.20. Şimdiye Kadar Katıldığı Hizmet İçi Eğitim Programların İş Verimliliğini Olumlu Yönde Etkilemesine İlişkin Görüşleri

	KATILMA DERECELERİ									
	Tamamen Katılıyorum (1)		Katılıyorum (2)		Kararsızım (3)		Katılmıyorm (4)		Hiç Katılmıyorm (5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Şimdiye kadar katıldığım hizmet içi eğitim programlarının iş verimini olumlu yönde etkilediğine inanıyorum	140	28,4	255	51,7	70	14,2	24	4,9	4	0,8

Tablo 3.20’de şimdiye kadar katıldıkları hizmet içi eğitim programlarının iş verimliliğini olumlu etkilemesi görüşüne hemşirelerin, yaklaşık olarak %29’u (140 kişi) tamamen katıldığını, yaklaşık olarak %52’si (255 kişi) katıldığını, yaklaşık olarak %14’ü (70 kişi) kararsız olduğunu, yaklaşık olarak %5’i (24 kişi) katılmadığını, yaklaşık olarak %1’i (4 kişi) hiç katılmadığını ifade etmektedirler. Bu sonuca göre hemşirelerin çoğunluğunun şimdiye kadar katıldıkları hizmet içi eğitim programlarının iş verimini olumlu yönde etkilediği görüşüne sahip oldukları görülmektedir.

Şimdiye kadar katıldığı hizmet içi programların iş verimliliğini olumlu yönde etkilemesine ilişkin olarak hemşirelerin ortalama tutum puanı (1,94)'tür. Bu sonuca göre hemşirelerin bu görüşe katıldıkları belirlenmiştir.

Yirmibirinci tabloda ise hizmet içi eğitim programlarının kişilerarası ilişkileri olumlu yönde etkilediğine ilişkin görüşleri yer almaktadır.

Tablo 3.21.Hizmet İçi Eğitim Programlarının Kişilerarası İlişkileri Olumlu Etkilediğine İlişkin Görüşleri

	KATILMA DERECELERİ									
	Tamamen Katılıyorum (1)		Katılıyorum (2)		Kararsızım (3)		Katılmıyorm (4)		Hiç Katılmıyorm (5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Hizmet içi eğitim programları,kişiler arası iletişimimi olumlu yönde etkilediğine inanıyorum	163	33,1	241	48,9	50	10,1	32	6,5	7	1,4

Tablo 3.21’de hizmet içi eğitim programlarının kişilerarası ilişkilerini olumlu etkilemesi görüşüne hemşirelerin yaklaşık olarak %33’ü (163 kişi) tamamen katıldığını, yaklaşık olarak %48’i (241 kişi) katıldığını, yaklaşık olarak %10’u (50 kişi) kararsız olduğunu, %6.5’i (32 kişi) katılmadığını, yaklaşık olarak %1’i (7 kişi) hiç katılmadığını ifade ettikleri görülmektedir. Bu sonuca göre hemşirelerin çoğunluğunun hizmet içi eğitim programlarının kişilerarası iletişimi olumlu etkilediği görüşüne sahip oldukları görülmektedir.

Hizmet içi eğitim programlarının kişilerarası ilişkileri olumlu etkilediğine ilişkin olarak hemşirelerin ortalama tutum puanı ise (2,37)’dir. Sonuca göre hemşirelerin bu görüşe katıldıkları belirlenmiştir.

Yirmiikinci tabloda ise hizmet içi eğitim programları hazırlanırken fikirlerinin yeterince alındığına ilişkin görüşleri yer almaktadır.

Tablo 3.22. Hizmet İçi Eğitim Programları Hazırlanırken Yeterince Fikirleri Alınmasına İlişkin Görüşleri

	KATILMA DERECELERİ									
	Tamamen Katılıyorum (1)		Katılıyorum (2)		Kararsızım (3)		Katılmıyorum (4)		Hiç Katılmıyorum (5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Hizmet içi eğitim programları hazırlanırken fikrimizin yeterince alındığına inanıyorum	113	22,9	201	40,8	85	17,2	72	14,6	22	4,5

Tablo 3.22’de hizmet içi eğitim programları hazırlanırken yeterince fikirlerinin alınması görüşüne hemşirelerin yaklaşık olarak %23’ü (113 kişi) tamamen katıldığını, yaklaşık olarak %41’i (201 kişi) katıldığını, yaklaşık olarak %17’si (85 kişi) kararsız olduğunu, yaklaşık olarak %15’i (72 kişi) katılmadığını, %4.5’i (22 kişi) hiç katılmadığını ifade ettikleri görülmektedir. Bu sonuca göre de hemşirelerin çoğunun hizmet içi eğitim programları hazırlanırken fikirlerinin yeterince alındığı görüşüne sahip oldukları görülmektedir.

Hizmet içi eğitim programları hazırlanırken yeterince fikirleri alınmasına ilişkin olarak hemşirelerin ortalama tutum puanı ise (1,78)’dir. Sonuca göre hemşirelerin bu görüşe katıldıkları görülmektedir.

Yirmiüçüncü tabloda ise güncel tıp konularına ağırlık verilmesine gerektiğine ilişkin görüşleri yer almaktadır.

Tablo 3.23. Hizmet İçi Eğitim Programlarında Güncel Tıp Konularına Ağırlık Verilmesine İlişkin Görüşleri

	KATILMA DERECELERİ									
	Tamamen Katılıyorum (1)		Katılıyorum (2)		Kararsızım (3)		Katılmıyorum (4)		Hiç Katılmıyorum (5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Hizmet içi eğitim programlarında güncel tıp konularına ağırlık verilmesi gerektiğine inanıyorum	178	36,1	262	53,1	36	7,3	15	3,0	2	0,4

Tablo 3.23’de hizmet içi eğitim konularında güncel tıp konularına ağırlık verilmesi gerektiği görüşüne hemşirelerin yaklaşık olarak %36’sı (178 kişi) tamamen katıldığını, yaklaşık olarak %53’ü (262 kişi) katıldığını, yaklaşık olarak %7’si (36 kişi) kararsız olduğunu, %3’ü (15 kişi) katılmadığını, %0.4’ü (2 kişi) hiç katılmadığını ifade ettikleri görülmektedir. Buna göre hemşirelerin çoğunluğunun güncel tıp konularına ağırlık verilmesi gerektiği görüşünü benimsedikleri söylenebilir.

Hizmet içi eğitim programlarında güncel tıp konularına ağırlık verilmesine ilişkin olarak hemşirelerin ortalama tutum puanı ise (1,94)’tür. Bu sonuca göre hemşirelerin bu görüşe katıldıkları belirlenmiştir.

Yirmidördüncü tabloda ise hizmet içi eğitim programlarında sosyal konulara ağırlık verilmesine ilişkin görüşleri yer almaktadır.

Tablo 3.24.Hizmet İçi Eğitim Programlarında Sosyal Konulara Ağırlık Verilmesine İlişkin Görüşleri

	KATILMA DERECELERİ									
	Tamamen Katılıyorum (1)		Katılıyorum (2)		Kararsızım (3)		Katılmıyorum (4)		Hiç Katılmıyorum (5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Hizmet içi eğitim programlarında sosyal konulara ağırlık verilmesi gerektiğine inanıyorum	139	28,2	268	54,4	65	13,2	21	4,3	0	0

Tablo 3.24’de hizmet içi eğitim programlarında sosyal konulara ağırlık verilmesi gerektiği görüşüne hemşirelerin yaklaşık olarak %28’i (139 kişi) tamamen katıldığını, yaklaşık olarak %54’ü (268 kişi) katıldığını, yaklaşık olarak %13’ü (65 kişi) kararsız olduğunu, yaklaşık olarak %42’si (21 kişi) katılmadığını ifade ettikleri görülmektedir. Bu görüşe, hemşirelerin arasında hiç katılmayan olmadığı görülmektedir. Bu sonuca göre hemşirelerin çoğunluğunun hizmet içi eğitim programlarında sosyal konulara ağırlık verilmesi gerektiği görüşünü benimsedikleri görülmektedir.

Hizmet içi eğitim programlarında sosyal konulara ağırlık verilmesine ilişkin olarak hemşirelerin ortalama tutum puanı (1,73)'tür. Bu sonuca göre hemşirelerin bu görüşe katıldıkları belirlenmiştir.

Yirmibeşinci tabloda ise hizmet içi eğitim programlarında klinik ile ilgili konulara ağırlık verilmesine ilişkin görüşleri yer almaktadır.

Tablo 3.25. Hizmet İçi Eğitim Programlarında Klinik İle İlgili Konulara Ağırlık Verilmesine İlişkin Görüşleri

KATILMA DERECELERİ										
Hizmet içi eğitim programlarında klinikle ilgili konulara ağırlık verilmesi gerektiğine inanıyorum	Tamamen Katılıyorum (1)		Katılıyorum (2)		Kararsızım (3)		Katılmıyorum (4)		Hiç Katılmıyorum (5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
	203	41,2	244	49,5	23	4,7	22	4,5	1	0,2

Tablo 3.25’de hizmet içi eğitim programlarında klinik ile ilgili konulara ağırlık verilmesi gerektiği görüşüne hemşirelerin yaklaşık olarak %41.2’si (203 kişi) tamamen katıldığını, %49.5’i (244 kişi) katıldığını, yaklaşık olarak %5’i (23 kişi) kararsız olduğunu, %4.5’i (22’kişi) katılmadığını, %0.2’si (1 kişi) hiç katılmadığını ifade ettikleri görülmektedir. Bu sonuç bize hemşirelerin çoğunluğunun hizmet içi eğitim programlarında klinik ile ilgili konulara ağırlık verilmesi gerektiği görüşüne sahip olduklarını göstermektedir.

Hizmet içi eğitim programlarında klinik ile ilgili konulara ağırlık verilmesine ilişkin olarak hemşirelerin ortalama tutum puanı ise (1,55)’tir. Bu sonuca göre hemşirelerin bu görüşe katıldıkları belirlenmiştir.

Yirmialtıncı tabloda ise hizmet içi eğitim programlarında teknolojik olanaklardan etkin biçimde yararlanılmasına ilişkin görüşleri yer almaktadır.

Tablo 3.26. Hizmet İçi Eğitim Programlarında Teknolojik Olanaklardan Etkin Bir Şekilde Yararlanılmasına İlişkin Görüşleri

	KATILMA DERECELERİ									
	Tamamen Katılıyorum (1)		Katılıyorum (2)		Kararsızım (3)		Katılmıyorm (4)		Hiç Katılmıyorm (5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Hizmet içi eğitim programlarında teknolojik olanaklardan etkin bir biçimde yararlanılmasına gerektiğine inanıyorum	234	47,5	250	50,7	8	1,6	1	0,2	0	0

Tablo 3.26’da hizmet içi eğitim programlarında teknolojik olanaklardan etkin biçimde yararlanılması gerektiği görüşüne hemşirelerin %47.5’i (234 kişi) tamamen katıldığını, yaklaşık olarak %51’i (250 kişi) katıldığını, yaklaşık olarak %2’si (8 kişi) kararsız olduğunu, %0.2’si (1 kişi) katılmadığını ifade ettikleri görülmektedir. Bu görüşe hiç katılmayan hemşire olmadığı görülmektedir. Bu sonuca göre hizmet içi eğitim programlarında teknolojik olanaklardan yararlanılması gerektiği görüşünün hemşirelerin çoğunluğu tarafından benimsendiği söylenebilir.

Hizmet içi eğitim programlarında teknolojik olanaklardan etkin bir şekilde yararlanılmasına ilişkin olarak hemşirelerin ortalama tutum puanı (1,72)’dir. Bu sonuca göre hemşirelerin bu görüşe katıldıkları belirlenmiştir.

Yirmiyedinci tabloda ise hizmet içi eğitim programlarının değerlendirilmesi gerektiğine ilişkin görüşleri yer almaktadır

Tablo 3.27. Hizmet İçi Eğitim Programlarının Değerlendirilmesi Gerektiğine İlişkin Görüşleri

	KATILMA DERECELERİ									
	Tamamen Katılıyorum (1)		Katılıyorum (2)		Kararsızım (3)		Katılmıyorm (4)		Hiç Katılmıyorm (5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Hizmet içi eğitim programlarının değerlendirilmesi gerektiğine inanıyorum	192	38,9	264	53,5	25	5,1	6	1,2	6	1,2

Tablo 3.27’de hizmet içi eğitim programlarının değerlendirilmesi gerektiği görüşüne hemşirelerin yaklaşık olarak %39’u (192 kişi) tamamen katıldığını, %53.5’i katıldığını (264 kişi), yaklaşık olarak %5’i (25 kişi) kararsız olduğunu, yaklaşık olarak %1’i (6’kişi) katılmadığını, yaklaşık olarak %1’i (6 kişi) hiç katılmadığını ifade ettikleri görülmektedir. Bu sonuca göre hemşirelerin çoğunluğunun hizmet içi eğitim programlarının değerlendirmesi yapılması gerektiği görüşüne sahip oldukları görülmektedir.

Hizmet içi eğitim programlarının değerlendirilmesi gerektiğine ilişkin olarak hemşirelerin ortalama tutum puanı (2,99)’dur. Bu sonuca göre hemşirelerin bu görüşe kararsız oldukları belirlenmiştir.

Yirmisekizinci tabloda ise hizmet içi eğitim programlarının iş dışında yapılmasına gerektiğine ilişkin görüşleri yer almaktadır.

Tablo 3.28. Hizmet İçi Eğitim Programlarının İş Dışında Yapılmasına İlişkin Görüşleri

	KATILMA DERECELERİ									
	Tamamen Katılıyorum (1)		Katılıyorum (2)		Kararsızım (3)		Katılmıyorm (4)		Hiç Katılmıyorm (5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Hizmet içi eğitim programlarının iş dışında (hastane dışı) yapılması gerektiğine inanıyorum	62	12,6	104	21,1	146	29,6	140	28,4	41	8,3

Tablo 3.28’de hizmet içi eğitim programlarının iş dışında yapılması gerektiği görüşüne yaklaşık olarak %13’ü (62 kişi) tamamen katıldığını, yaklaşık olarak %21’i (104 kişi) katıldığını, yaklaşık olarak %30’u (146 kişi) kararsız olduklarını, yaklaşık olarak %29’u (140 kişi) katılmadıklarını, yaklaşık olarak %8’i (41 kişi) hiç katılmadıklarını ifade ettikleri görülmektedir. Bu sonuca göre hemşirelerin çoğunluğunun hizmet içi eğitim programlarının iş dışında yapılması gerektiği görüşüne katılanlar ile katılmayanların hemen hemen aynı oranda olduğu görülmektedir.

Hizmet içi eğitim programlarının iş dışında yapılmasına ilişkin olarak hemşirelerin ortalama tutum puanı (2,19)'dur.

Yirmidokuzuncu tabloda ise hizmet içi eğitim programlarının iş içinde yapılması gerektiğine ilişkin görüşleri yer almaktadır.

Tablo 3.29. Hizmet İçi Eğitim Programlarının İş İçinde Yapılmasına İlişkin Görüşleri

	KATILMA DERECELERİ									
	Tamamen Katılıyorum (1)		Katılıyorum (2)		Kararsızım (3)		Katılmıyorum (4)		Hiç Katılmıyorum (5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Hizmet içi eğitim programlarının iş içinde yapılması gerektiğine inanıyorum	104	21,1	258	52,3	79	16,0	38	7,7	14	2,8

Tablo 3.29'da hizmet içi eğitim programlarının iş içinde yapılması gerektiği görüşüne 104'ü yaklaşık olarak %21'i tamamen katıldığını, 258'i yaklaşık olarak %52'si katıldığını, 79'u (%16) kararsız olduğunu, 38'i yaklaşık olarak %8 katılmadığını, 14' ü yaklaşık olarak %3'ü hiç katılmadığını ifade ettikleri görülmektedir. Bu sonuca göre hemşirelerin çoğunluğunun hizmet içi eğitim programlarının iş içinde yapılması gerektiği görüşüne sahip oldukları görülmektedir.

Hizmet içi eğitim programlarının iş içinde yapılması gerektiğine ilişkin olarak hemşirelerin ortalama tutum puanı (1,74)'tür. Bu sonuca göre hemşirelerin bu görüşe katıldıkları görülmektedir.

Otuzuncu tabloda ise hizmet içi eğitim programları verilirken farklı yöntemler izlenmesi gerektiği görüşü yer almaktadır.

Tablo 3.30.Hizmet İçi Eğitim Programları Verilirken Farklı Yöntemler İzlenmesine İlişkin Görüşleri

	KATILMA DERECELERİ									
	Tamamen Katılıyorum (1)		Katılıyorum (2)		Kararsızım (3)		Katılmıyorum (4)		Hiç Katılmıyorum (5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Hizmet içi eğitim programları verilirken her eğitimde farklı yöntem izlenmesi gerektiğine inanıyorum	189	38,3	257	52,1	35	7,1	12	2,4	0	0

Tablo 3.30’da hizmet içi eğitim programları verilirken farklı yöntemler izlenmesi gerektiği görüşüne hemşirelerin yaklaşık olarak %38’i (189 kişi) tamamen katıldığını, yaklaşık olarak %52’si (257 kişi) katıldığını, yaklaşık olarak %7’si (35 kişi) kararsız olduğunu, yaklaşık olarak %2’si (12 kişi) katılmadığını ifade ettikleri görülmektedir. Hizmet içi eğitim programları verilirken farklı yöntemler izlenmesi gerektiğine hiç katılmayan hemşire olmadığı görülmektedir. Bu sonuca göre hemşirelerin çoğunluğunun hizmet içi eğitim programlarında farklı yöntemler izlenmesi gerektiği görüşünü benimsedikleri görülmektedir.

Hizmet içi eğitim programları verilirken farklı yöntemler izlenmesi gerektiği görüşüne ilişkin olarak hemşirelerin ortalama tutum puanı (1,66)’dır. Bu sonuca göre ise hemşirelerin bu görüşe katıldıkları belirlenmiştir.

Otuzbirinci tabloda ise hizmet içi eğitim programlarının konusunda uzman kişilerce verilmesi gerektiği görüşü yer almaktadır.

Tablo 3.31.Hizmet İçi Eğitim Programlarının Konusunda Uzman Kişilerce Verilmesi Gerektiğine İlişkin Görüşleri

	KATILMA DERECELERİ									
	Tamamen Katılıyorum (1)		Katılıyorum (2)		Kararsızım (3)		Katılmıyorum (4)		Hiç Katılmıyorum (5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Hizmet içi eğitim programının konusunda uzman kişilerce verilmesi gerektiğine inanıyorum	230	46,7	216	43,8	34	6,9	12	2,4	1	0,2

Tablo 3.31’de hizmet içi eğitim programlarının konusunda uzman kişilerce verilmesi gerektiği görüşüne hemşirelerin yaklaşık olarak %47’si (230 kişi) tamamen katıldığını, yaklaşık olarak %44’ü (216 kişi) katıldığını, yaklaşık olarak % 7’si (34 kişi) kararsız olduğunu, yaklaşık olarak %2’si (12 kişi) katılmadığını, %0.2’si (1 kişi) hiç katılmadığını ifade ettikleri görülmektedir. Bu sonuca göre, hemşirelerin çoğunluğunun hizmet içi eğitim programlarının konusunda uzman kişilerce verilmesi gerektiği görüşüne sahip oldukları görülmektedir.

Hizmet içi eğitim programlarının konusunda uzman kişilerce verilmesi gerektiğine ilişkin olarak hemşirelerin ortalama tutum puanı (2,06)’dır. Bu sonuca göre ise hemşirelerin bu görüşe katıldıkları görülmektedir.

Otuzikinci tabloda ise hizmet içi eğitim programlarının eğitim hemşiresi tarafından düzenlenmesi gerektiği görüşü yer almaktadır.

Tablo 3.32. Hizmet İçi Eğitim Programlarının Eğitim Hemşiresi Tarafından Düzenlenmesine İlişkin Görüşleri

	KATILMA DERECELERİ									
	Tamamen Katılıyorum (1)		Katılıyorum (2)		Kararsızım (3)		Katılmıyorum (4)		Hiç Katılmıyorum (5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bölümümüzde hizmet içi eğitim programlarının hizmet içi eğitim hemşiresi tarafından düzenlenmesi gerektiğine inanıyorum	160	32,5	209	42,4	65	13,2	50	10,1	9	1,8

Tablo 3.32’de hizmet içi eğitim programlarının eğitim hemşiresi tarafından düzenlenmesi gerektiği görüşüne hemşirelerin %32.5’i (160 kişi) tamamen katıldığını, yaklaşık olarak %42’si (209 kişi) katıldığını, yaklaşık olarak %13’ü (65 kişi) kararsız olduğunu, yaklaşık olarak %10’u (50 kişi) katılmadığını, yaklaşık olarak %2’si (9 kişi) hiç katılmadığını ifade ettikleri görülmektedir. Bu sonuç bize hemşirelerin çoğunun hizmet içi eğitim programlarının eğitim hemşiresi tarafından düzenlenmesi gerektiği görüşünü benimsediklerini ortaya koymaktadır.

Hizmet içi eğitim programlarının eğitim hemşiresi tarafından düzenlenmesine ilişkin olarak hemşirelerin ortalama tutum puanı (1,59)'dur. Bu sonuca göre hemşirelerin bu görüşe katıldıkları belirlenmiştir.

Otuzüçüncü tabloda ise kurumda oryantasyon eğitimi verilmesi gerektiğine ilişkin görüşleri yer almaktadır.

Tablo 3.33. Kurumda Oryantasyon Eğitimi Verilmesi Gerektiğine İlişkin Görüşleri

	KATILMA DERECELERİ									
	Tamamen Katılıyorum (1)		Katılıyorum (2)		Kararsızım (3)		Katılmıyorum (4)		Hiç Katılmıyorum (5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Kurumumuzda oryantasyon programının verilmesi gerektiğine inanıyorum	243	49,3	222	45,0	14	2,8	13	2,6	1	0,2

Tablo 3.33’de oryantasyon eğitimi verilmesi gerektiğine ilişkin olarak hemşirelerin yaklaşık olarak %49’u (243 kişi) tamamen katıldığını, %45’i (222 kişi) katıldığını, yaklaşık olarak %3’ü (14 kişi) kararsız olduğunu, yaklaşık olarak %3’ü (13 kişi) katılmadığını, %0.2’si (1 kişi) hiç katılmadığını ifade ettikleri görülmektedir. Bu sonuca göre hemşirelerin çoğunluğu kurumlarında oryantasyon eğitimi verilmesi gerektiğine inandıkları ortaya çıkmaktadır.

Kurumda oryantasyon eğitimi verilmesi gerektiğine ilişkin olarak hemşirelerin ortalama tutum puanı (1,60)’tır. Bu sonuca göre hemşirelerin bu görüşe katıldıkları belirlenmiştir.

Otuzdördüncü tabloda ise oryantasyon eğitiminin adaptasyonu olumlu yönde etkilediğine ilişkin görüşleri yer almaktadır.

Tablo 3.34.Oryantasyon Eğitiminin Adaptasyonu Olumlu Yönde Etkilediğine İlişkin Görüşleri

	KATILMA DERECELERİ									
	Tamamen Katılıyorum (1)		Katılıyorum (2)		Kararsızım (3)		Katılmıyorum (4)		Hiç Katılmıyorum (5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oryantasyon programı uygulamasının adaptasyonu olumlu yönde etkilediğine inanıyorum	245	49,7	212	43,0	26	5,3	8	1,6	2	0,4

Tablo 3.34’de oryantasyon eğitiminin adaptasyonu olumlu yönde etkilediği görüşüne ilişkin olarak hemşirelerin yaklaşık olarak %50’si (245 kişi) tamamen katıldıklarını, %43’ü (212 kişi) katıldıklarını, yaklaşık olarak %5’i (26 kişi) kararsız olduğunu, yaklaşık olarak %2’si (8 kişi) katılmadığını, %0.4’ü (2kişi) hiç katılmadığını ifade ettikleri görülmektedir. Bu sonuç da bize hemşirelerin çoğunun oryantasyon eğitiminin adaptasyonu olumlu yönde etkilediği görüşünde olduklarını göstermektedir.

Oryantasyon eğitiminin adaptasyonu olumlu yönde etkilediğine ilişkin olarak hemşirelerin ortalama tutum puanı ise (1,73)’tür. Bu sonuca göre de hemşirelerin bu görüşe katıldıkları belirlenmiştir.

Yukarıda yer alan sonuçlara göre hemşirelerin ortalama tutum puanları (1,55 ile 2,99) arasında dağılım göstermektedir. Hemşirelerin en olumlu tutumlarının “klinik ile ilgili konularda hizmet içi eğitim programlarına ağırlık verilmelidir” sorusuna olduğu görülmektedir. En olumsuz tutumlarının ise “hizmet içi eğitim programlarının değerlendirilmesi yapılması gerekmektedir” sorusuna ilişkin olduğu görülmektedir. Fakat bu sonuca göre de hemşirelerin kararsız olduklarını ifade ettikleri görülmüştür. Hemşirelerin toplam tutum puanlarına göre tüm görüşlere katıldıkları belirlenmiştir. Hemşirelerin toplam tutum puanları da incelenmiş olup, N: 493 ve toplam tutum puanlarının (41,0487) olduğu görülmüştür.

SONUÇ

Globalleşen dünyamızda eğitim, her geçen gün daha fazla önem kazanmaktadır. Teknolojik gelişmelerin sürekli değişim ve gelişme göstermesi kişilerin de sürekli olarak eğitim ihtiyaçlarının artmasına sebep olmaktadır. İnsanoğlunun doğumuyla başlayan eğitim sürecinde bireyler, gerek ailesi, gerekse eğitim kurumları tarafından bilgiye nasıl ulaşacakları ve bunun için nasıl bir yol izleyecekleri yönünde eğitilmelidir. Gelişmiş toplumların içinde yer alabilmek ancak bu doğrultuda verilen bir eğitimle mümkün olacaktır. Çünkü kişinin gelişmesi için temel eğitimler okulda başlamaktadır. Bu konuda öncelikle öğretmenlere büyük görevler düşmektedir. Öğretmenlerin yenilikçi ve gelişmelere açık, sürekli eğitimlerle bilgilerini geliştiren donanımlı ve işini seven bireyler olmaları gerekmektedir. İyi bir okul eğitimi alan birey daha sonrasında da kendini geliştirmek için alacağı eğitimlere açık, gelişmeleri yakından izleyen bir birey olarak toplumda yerini alacaktır.

Toplumsal ilerlemenin, eğitilmiş gençler yetiştirilmesinin yanı sıra, sanayini ve ticaret alanındaki gelişmeler ile beraber olacağı göz önünde bulundurulmalıdır. Bu nedenle her kurumun kendi içinde bir ilerleme kaydetmesi gerekmektedir. Teknolojik gelişmelere ayak uyduramayan kurumların toplum içinde varolması mümkün değildir. Bunun yanı sıra artan rekabet koşullarında kalite sistemlerinin de kurumlarda yer alması, kurumları yenilikleri takip etmek zorunda bırakmıştır. Ayrıca sanayi ve ticaretin gelişmesi ancak teknolojik gelişmeleri takip etmekle mümkündür. Kurumların bu gelişmeleri takip etmesi içinde sürekli eğitim ihtiyacı vardır. Sürekli eğitim, kurumun gelişmesinde büyük yararlar sağlamaktadır. Ancak kurumlar kendi gelişmelerini planlarken insan gücü faktörünü de görmezlikten gelemeyiz. Çünkü bir kurum ne kadar teknolojik gelişmeleri yakından takip ederse etsin eğer onu verimli kullanacak insan gücüne sahip değilse gelişme kaydedemeyecektir. Bu yüzden kurumun gelişmesi ve değişimi ancak iş görenlerin iyi eğitilmesi ile mümkün olacaktır. Yapılacak sürekli eğitimler planlanırken iş görenlerin fikirleri muhakkak alınmalıdır. Zorla yapılan eğitimlerin kuruma yararından çok zarar getireceği unutulmamalıdır.

Sağlık sektörü de sürekli gelişme ve değişme gösteren bir sistemdir. Tüm kurumlarda olduğu gibi sağlık sistemi de gelişmeleri takip etmek zorundadır. Her geçen gün yeni bir teknolojik gelişmenin hastanelere uygulanması sürekli eğitimleri vazgeçilmez hale getirmiştir. Ayrıca hastaneler oldukça karmaşık yapıya sahiptirler bu nedenle işe yeni başlayan her sağlık çalışanının kuruma oryantasyonun sağlanması gerekmektedir. Bu da sürekli eğitim programları ile mümkün olmaktadır. Çünkü kurumun politikalarının her çalışan tarafından bilinmesi hem onların adaptasyonunu olumlu şekilde etkileyecek hem de kendilerini kuruma ait hissetmelerine yardım edecektir.

Hastanelerde hasta bireyi devamlı takip eden ve onlar hakkında bütüncül bilgiye sahip olan tek grup hemşirelerdir. Hemşirelerin diğer tüm mesleklerde olduğu gibi gelişen bakım sistemleriyle beraber kendini geliştirmesi kaçınılmaz bir hal almaktadır. Çünkü okulda alınan eğitimler zamanla güncelliğini yitirecek yeni gelişmeleri uygulamasına olanak vermeyecektir. Bu nedenle hastanelerde uygulanan sürekli eğitim programına katılmalı ve bu eğitimleri yakından takip etmelidirler. Fakat sağlık kurumlarının kesintisiz hizmet vermesi nedeniyle vardiya/nöbet sisteminde çalışan hemşirelerin bazı eğitimlere katılabilmelerini sınırlamaktadır. Bu da hemşirelerin fikirlerinin alınmasının ne denli önem arz ettiğini ortaya koymaktadır.

Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Hastanesi hemşirelerine uygulanan bu çalışmada elde edilen sonuçlar ile hizmet içi eğitim programlarının hemşirelik mesleğinde de vazgeçilmez bir yere sahip olduğu bir kez daha gösterilmeye çalışılmaktadır. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Hastanesinde uygulanan hizmet içi eğitim programlarından içeriğinde gerekli düzenlemeler yapılması gerektiği, eğitim konularında hemşirelerin istekleri de dikkate alınarak, sosyal konular ve güncel tıp konularına da ağırlık verilmesi gerektiği görülmüştür. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi hemşirelerinin eğitim programları hazırlanırken teknolojik olanaklar kullanılarak değişik sunuş yöntemleri uygulanmasını istedikleri de görülmektedir. Böylelikle eğitim programlarını hemşirelerin ilgisini çekeceği yoğun ve sıkıntılı geçen nöbetler sonraları daha istekli

şekilde eğitime katılacakları düşünülmektedir. Çünkü hemşire, ilgi duymadığı bir eğitime nöbet sonrası katılmak istemeyecek katılsa da yeterince ilgi göstermeyecektir. Ayrıca verilen eğitimlerde konuların uzman kişilerce verilmesini istedikleri görülmüştür. Konuya hakim olmayan kişilerce verilen bir eğitimden hemşirelerin tatmin olmayacağı gibi eğitiminde amacına ulaşmayacağı düşünülmektedir. Hizmet içi eğitimlerin sonucunda, eğitimin başarıya ulaşıp ulaşmadığını belirlemek için değerlendirilmesinin yapılmasını istedikleri görülmektedir. Böylece eğitimlerin aksayan yönleri bulunarak, bundan sonra yapılacak eğitimlere de rehberlik edecek olup, eğitimin başarıya ulaşması hakkında bilgi sahibi olunacağı ve Cerrahpaşa Tıp Fakültesi hemşirelerinin eğitimlerin kendilerine ne kadar yararlı olduğunu görmek istedikleri düşünülmektedir. Tüm bu sonuçların takip edilmesi, hemşirelerden verilerin toplanması için eğitim hemşirelerinin de birimlerde bulunmasını istedikleri görülmektedir. Ayrıca Cerrahpaşa Tıp Fakültesi hemşirelerinin eğitim programlarının işletme içinde yapılması istedikleri görülmektedir. Böylelikle hemşirelerin zamandan tasarruf sağlayacağı, ulaşım açısından ekstra maliyet gerektirmeyeceği için işletme içi eğitimi tercih ettikleri düşünülmektedir.

Bu çalışmada elde edilen diğer sonuçlar ise; hizmet içi eğitim programlarında çoğu birimlerde klinikle ilgili konulara ağırlık verilmesine rağmen Cerrahpaşa Tıp Fakültesi hemşirelerinin tüm konularla ilgili bir hizmet içi eğitim programları istediği görülmüştür. Hemşirelerin, hizmet içi eğitim programlarının sürekliliğinin devam etmesini istedikleri görülmektedir. Hizmet içi eğitim programının amacına uygun olarak yapıldığı görülmektedir. Ayrıca, oryantasyon eğitiminin kuruma adaptasyonlarını olumlu etkilediği görülmektedir. Bu nedenle oryantasyon eğitiminin devam etmesini istedikleri görülmüştür. Hemşirelerin çoğunun hizmet içi eğitim programlarında aktif rol almadığının fakat aktif rol alınması gerektiğini düşündükleri görülmektedir. Aktif rol almama nedenleri olarak ise, çok yoğun ve vardiyalı çalışma düzeni olduğu düşünülmektedir.

Sonuç olarak; hemşirelerin Cerrahpaşa Tıp Fakültesinde sunulan hizmet içi eğitim programlarının yararlı olduğuna ve gerekliliğine inandıkları görülmektedir.

Ancak bununla birlikte hemşirelerin kendi beklenti ve ihtiyaçlarını da kapsayarak oluşturulacak hizmet içi eēitim programlarının daha etkin ve verimli olacaēı kanısında oldukları sonucuna ulaşılmaktadır.

KAYNAKÇA

- AKSOY, G., 1991 “Hemşirelere Uygulanan Hizmet İçi Eğitim Programlarına İlişkin Bir Çalışma”, **Hemşirelik Bülteni**, C.4, Sayı:16, s.20-24.
- AKYOLCU, N., 1996 “Çalışan Hemşirelerin, Hizmet İçi Eğitim Programlarına İlişkin Bilgi Gereksinimlerin”, **3. Hemşirelik Eğitimi Sempozyumu Bildirileri**, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Basımevi.
- AKYÜZ, N., 2001 **İşletmelerde Eğitim Programlarını Ölçme, Değerlendirme Metotları Ve Eğitime Yapılan Yatırımın Geri Dönüşünün, Hesaplanması Üzerine Bir Uygulama**, İstanbul, Yüksek Lisans Tezi.
- AYTAÇ, T., 2006 “Hizmet İçi Eğitim Kavramı Ve Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar”, (Çevirimiçi), <http://www.meb.gov.tr/dergiler/147/aytac.htm>, 3 Haziran 2006.
- BADEMCI, G., 2003 “Kırıkkale Üniversitesi Hastanesinde Hizmet İçi Eğitim Organizasyonu”, **Tıp Eğitimi Dünyası Dergisi**, Sayı:11, Nisan, s.26-31
- BARKURT, M. Y., 1990 Kamu Kesiminde Hizmet İçi Eğitim, (Çevirimiçi) <http://www.jmo.org.tr/resimler/ekler>, Ankara, 27 Temmuz 2006.
- BAŞBOĞA, M. Ş., 1985 **Polis Örgütünde Hizmet İçi Eğitim**, İstanbul, Yüksek Lisans Tezi.
- BEACH, D.S., 1985 **Personel The Managment Of People At Work**, New York, Fifty Edition Macmillan Publishing Company.
- BEATRICE, H. S. R., 1997 **Nursing Admistration Handbook**, Rowland a Aspen Publishers Inc. Gaithersburg, Maryland.
- BİLGE, H., 2003 “İnsan Kaynaklarının Sürekli Artan İşgücü”, **Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, C.1, Sayı:1, Manisa, s.8-10

- BÜYÜKUSLU, A. R., 1998 **Globalizasyon Boyutunda İnsan Kaynakları Yönetimi**, İstanbul, Der Yayınları.
- ÇAKIRLI, E., 2000 **Hasta Bakım Ve Tedavisinde Temel İlke Ve Uygulamalar**, İzmir, Güven Kitapevi.
- ÇALIK, C., 2006 “Örgütsel Sosyalleşme Sürecinde Eğitimin Değişen Rolü Ve Önemi”, **Kastamonu Eğitim Dergisi**, C.14, No:1, Mart , s.2-8
- ÇEVİKBAŞ, R., 2002 Hizmet İçi Eğitim Ve Türk Merkezi Yönetimdeki Uygulaması, Ankara, Nobel Yayın.
- ÇÖRTELEKOĞLU, T., 2002 Boomerang-Eğitimin Geri Dönüşü, (Çevirimiçi) <http://www.insankaynaklari.com>, 5 Haziran 2006.
- DEVLET MEMURLARI YASASI, (Çevirimiçi) <http://www.hukuk.beyform.net/Cesitli%20Konular/Kanun%20657%20Devlet%20Memurlari.htm>, 8 Eylül 2006
- DURUCAN, M., 2002 “Nitelikli Öğretmen Ve Eğitim”, **Anahtar Dergisi**, Ankara, Yıl 16 Sayı 189, s.13-18.
- EKİCİ, G., 2004 “Eğitim Ve Yaratıcılık”, **Standart Dergisi**, Yıl 43, Sayı:514, s.74-78
- EMNİYET GENEL MÜDÜRLÜĞÜ, **Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği**, (Çevrimiçi), <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/21451.html>, 9 Mayıs 2006.
- ERASLAN, L., 2004 “Eğitimin Değişen Anlamı Ve Değişim Kültürü”, **Anahtar Dergisi**, Ankara, Yıl 16 Sayı:192, s.18-23
- ERDEM, R., 1999 “Eğitim Programları Ve Örgütsel Verimliliğe Etkisi”. **Modern Hastane Yönetimi Dergisi**, C.3, S:4, s.29-32

- ERDEMİR, F., 1998 “Hemşirenin Rol Ve İşlevleri Ve Hemşirelik Eğitiminin Felsefesi”, **Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi**, C.1, Sayı:2, Sivas, s.60-66
- ERDEMİR, F., 1990
ALTUN, E. “Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Öğrencilerinin Hasta Bakımında Bütünleyici, Destekleyici, Eğitici Rollerinin Kullanma Durumları”, **2.Ulusal Hemşirelik Kongresi Bildirileri**, İzmir.
- ERDEN, M., 1997
AKMAN, Y. **Eğitim Psikolojisi** , 4.bs., Ankara, Arkadaş Yayınevi.
- EREFİ, İ., 1997
TÜRKİSTANLI, E. Hemşirelerin Hizmet İçi Eğitim Gereksinimlerinde Kendilerinin, Yöneticilerinin Ve Hekimlerin Görüşleri 4. **Hemşirelik Eğitimi Sempozyumu Bildirileri**, Kıbrıs.
- ERGÜL, Ş., 2004
BAYIK, A. “Hemşirelik Ve Manevi Bakım”, **Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi**, C.8, Sayı:1, Sivas, s.37-44.
- FARIMAZ, M., 1992 **Türk Sigorta Sektöründe Eğitim Faaliyetlerinin Araştırılması**, İstanbul, Yüksek Lisans Tezi.
- FERİK, F., 2006 “İnsan Kaynakları Gelişim Süreci” (Çevrimiçi) <http://www.insankaynaklari.com>, 18 Mayıs 2006.
- FERİK, F., 2006 İşletmelerde Öğrenme İlkeleri, (Çevrimiçi) <http://www.insankaynaklari.com>, 18 Mayıs 2006.
- FINDIKÇI, İ., 1994 **İnsan Kaynakları Yönetimi Ve Ekonomisi**, İstanbul, Beta Yayınevi.
- FINDIKÇI, İ., 2000 **İnsan Kaynakları Yönetimi**, İstanbul, Alfa Yayın Dağıtım.
- FİDAN, N., t.y., **Eğitime Giriş**, Ankara, Alkım Kitapçılık.
- FONTAINE, K. L., 2000 **Healing Practices Alternative Therapies For Nursing**, New Jersey, Prentice Hall Upper Saddle River.

- FURZE, G., 1996
Continuing Education In Nursing A Review Of
The Literature **Journal Of Advanced Nursing**,
Canada, p.352-359
- GORMAN, L., 2002
RAINES, M. L.
SULTAN, D.
**Psychosocial Nursing For General Patient
Care**, Philadelphia, David Company, Secont
Edition.
- GRİSETİ, O., 2005
JACONO, J.
“Effectiveness of Continuing Education
Nursing:Literature Review”, **Journal Of
Advanced Nursing**, Canada, p.450-454
- GÜL, G., 2004
“Birey Toplum Eğitim Ve Öğretmen”, **Hasan
Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi**, Sayı:1,
s.226-233
- GÜL, H., 2000
“Türkiye’de Kamu Yönetiminde Hizmet İçi
Eğitim”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal
Bilimler Enstitüsü Dergisi**, C.2, Sayı:3,
s.10-13
- HESAPÇIOĞLU, M., 1994
İnsan Kaynakları Yönetimi Ve Ekonomisi,
İstanbul, Beta Yayınevi.
- İNANÇ, N.,v.d., 2000
Hemşirelik Esasları, Ankara, Gata
Basımevi.
- İNFORMAL EĞİTİM NEDİR, 2006,
(Çevirimiçi), [http://:www.itüsozluk.com](http://www.itüsozluk.com),
15 Mart 2006.
- İNKA DANIŞMANLIK BÜLTENİ, 2006,
“Hizmet İçi Eğitim Nedir?” (Çevirimiçi),
<http://:www.inkadanismanlik.com>, 27 Temmuz
2006.
- İNSAN KAYNAKLARI İÇERİK EKİBİ, 2002,
“Çalışan Gelişiminde Şirketin Rolü”
(Çevirimiçi)
<http://:www.insankaynaklari.com>, 18 Mayıs
2006.

- İNSAN KAYNAKLARI İÇERİK EKİBİ, 2006
“Eğitim Parametreleri,” (Çevirimiçi)
<http://www.insankaynaklari.com>, 18 Mayıs 2006.
- İNSAN KAYNAKLARI İÇERİK EKİBİ, 2002
“İş Analizi Ve Değerlendirilmesi”,
(Çevirimiçi)
<http://www.insankaynaklari.com>, 27 Temmuz 2006.
- İNSAN KAYNAKLARI İÇERİK EKİBİ, 2006
“Yetişkin Eğitiminde Hassas Noktalar”,
(Çevirimiçi), <http://www.insankaynaklari.com>,
27 Temmuz 2006.
- KAHVECİ, F., 1999
“**Toplam Kalite Yönetim Yaklaşımının Eğitim, Geliştirme, Motivasyon Boyutu Ve Bir Uygulama Örneği**”, İstanbul, Yüksek Lisans Tezi.
- KARAGÖZ, S., 2000
“Cerrahi Hemşirelik Ve Etik” **Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi**, C.4, Sayı:1, Sivas, s.1-7
- KARYAĞDI, N., 2006
Toplam Kalite Yönetimi, (Çevirimiçi)
<http://www.maliye.gov.tr/kalite/menu/tkynedir>
5 Haziran 2006.
- KAYNAK, T., v.d., 1998
İnsan Kaynakları Yöntemi, İstanbul, İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayınları.
- KELEŞ, Z., 1998
“**Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Hizmet İçi Eğitime Yönelik Düşünce, Beklenti Ve Sorunları**”, İstanbul, Yüksek Lisans Tezi,
- KIM, H.S., 1999
Ingrid Kollak, **Nursing Theories Conceptual And Philosophical Foundations**, New York, Springer Publishing Company, p.28-35
- KOÇEL, T., 1989
İşletme Yöneticiliği, İstanbul, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.

- KOZIER, B., 1995 Gienora Erb, Kathleen Blais, Judith Wilkinson, **Fundamentals Of Nursing Concepts, Process And Practice**, California, A Division Of The Benjamin Cummings Publishing Company, p.17-20
- KRAAIJEVELD, A., 2004 “İnsanlara İstemeyi Öğretmek.Şirketlerde Öğrenmekten, Şirketlerde Öğrenmeye”, **Mercek Dergisi**, Yıl:9, Sayı:36, s.97-100
- KUZUOĞLU, S., 1990 **Eğitim Kavramı Ve Türk Bankacılık Sektöründe Eğitim Faaliyetleri**,İstanbul, Yüksek lisans Tezi
- KÜÇÜKDEVECİ, A., 2005 “Rehabilitasyonda Yaşam Kalitesi”, **Fiziksel Tıp Ve Rehabilitasyon Dergisi**, C.51, Sayı: 4, s.24-29
- METE, S., 2005 Eğitim Yöntemleri, (Çevirimiçi)
http://www.bsm.gov.tr/sunu/docs/Egitim_KKMM_Egitim_Yontemleri.ppt, 15 Eylül 2006.
- MUCUK, İ., 1989 **Modern İşletmecilik**, İstanbul, Der Yayınları.
- ÖĞRENME NEDİR, 2006 (Çevirimiçi)
<http://www.egitim.com/ilkgenclik.ogrenme-nedir?>, 20 Ağustos 2006.
- ÖRÜCÜ, E., 2003
TOPALOĞLU, C.
ÖNGÖREN, B. “Otel İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitim Ve Yöneticilerin Hizmet İçi Eğitime Bakış Açıları" **Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**,C:9, Sayı:1-2, s.95-101
- ÖZKAN, H. H., 2006 “Popüler Kültür Ve Eğitim”, **Kastamonu Eğitim.Dergisi**, C:14 No:1, s.29-33
- ÖZYURT, A., 1997 “Hizmet İçi Eğitim”, **Human Resources Dergisi**, Sayı:1, s.23-30
- ÖZYURT, A., 1997 “Eğitim Gereksinimlerinin Belirlenmesi”, **Human Resource Dergisi**, Sayı:2, s.22-30

- ÖZYURT, A. , 1998 “Hizmet İçi Eğitim Programının Hazırlanması”, **Human Resource Dergisi** Sayı:4, s.59-69
- ÖZYURT, A., 1998 “Öğrenme İlkeleri Ve Öğretim Yöntemleri” **Human Resource Dergisi**, Sayı:5, s.61-70
- PAKSOYLU, E., 2003 Uygulamada Eğitim İhtiyacı Analizi, (Çevirimiçi) [http://:www.insankaynaklari.com](http://www.insankaynaklari.com), 27 Temmuz 2006.
- RIDER, E., 1998 LOVE, J. H. **Nursing In Today’s World Challenges, Issue, And Trends**, Philadelphia., 6th Edition, Lippincott.
- SABUNCUOĞLU, Z., 2000 **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Bursa, Ezgi Kitapevi.
- SAĞLIK ALANINDA TEMEL KAVRAMLAR, 2006 (çevrimiçi), <http://www.aof.edu.tr.esaslar> kitabı s.39, 15 Eylül 2006.
- SAĞLIK BAKANLIĞI GENELGESİ, 2001
- SARA T. F., 2000 **Hemşirelik Uygulamalarında Etik**, Çeviren Beyhan Bağ, Erzurum, Aktif Yayınevi.
- SÖNMEZ, N., 2006 Polis Eğitiminde Dikkat Edilmesi Gereken Temel Esaslar, (Çevirimiçi), [http://:www.egm.gov.tr/StratejiGelistirmeDB/Dergi/34/yeni/web](http://www.egm.gov.tr/StratejiGelistirmeDB/Dergi/34/yeni/web), 5 Haziran 2006.
- ŞENATALAR, F., 1975 “İşletmede Eğitim”, **İstanbul İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi**, Sayı:1, s.93-98
- TAŞOCAK, G., 2000 “Eğitimde Süreklilik”, 1. Ulusal Klinisyen Hemşireler Ve Ebeler Kongresi Bildirileri, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Basımevi.
- TAŞPINAR, M., 2002 **Öğretmen Mesleği**, Ankara, Elazığ Üniversitesi Kitapevi.

- TAYMAZ, H., 1992 **Hizmet İçi Eğitim Temel Kavramlar, İlkeler, Yöntemler**, Ankara, Pegem Yayınları.
- TEKİN, N., 2003 “Nöroöroloji Hemşireliği”, **Fiziksel Tıp Ve Rehabilitasyon Dergisi**, C.49,Sayı:3, s.30-33
- TERAKYE, G., 1998 **Hasta Hemşire İlişkileri**, Ankara, Zirve Ofset.
- TÜZÜNER, L., 2002 **İnsan Kaynakları Yönetimi İşlevlerinin Ölçümü Ve Değerlendirmesi Ve İnsan Kaynakları Yönetimi Faaliyetlerinin Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma**, İstanbul, Doktora Tezi.
- ULUPINAR, S., 1997 GENÇ, Z. “Özel Bir Hastanede Yapılan Hizmet İçi Eğitim Programlarının Değerlendirilmesi”, **4. Ulusal Hemşirelik Sempozyum Bildirileri** , K1brıs.
- ULUSOY, M. F. , R. , 1995 GÖRGÜLÜ, S. **Hemşirelikte Esaslar,Kuram, Kavram, İlke Ve Yöntemler**, Ankara, Çağın Ofset, C.1.
- UŞUN, S., 2003 CÖMERT, D. “Okul Öncesi Öğretmenlerinin Hizmet İçi Eğitim Gereksinimlerinin Belirlenmesi”, **Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi**, C.23, Sayı:2, s.126-131
- UŞUN, S., 2004 Hizmet İçi Eğitimde Bilgisayar Destekli Öğretime Yönelik Personel Ve Yönetici Görüşleri, **Kastamonu Eğitim Dergisi**, C.12, No:1, s.19-24
- UYER, G., v.d., 1996 **Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi El Kitabı**, İstanbul, Birlik Ofset.
- UYER, G., 1993 **Hemşireliğe Genel Bakış**, Ankara, Hürbilek Matbaası.
- VELİOğLU, P. , 1994 **Hemşireliğin Düşünsel Temelleri**, İstanbul, Alaş Ofset.
- VELİOğLU, P. , 1999 **Hemşirelikte Kavram Ve Kuramlar** İstanbul, Alaş Ofset.
- VELİOğLU, P., 1993 PEKTEKİN, Ç. SANLI, T. **Hemşirelikte Kişilerarası İlişkiler**, Eskişehir, Açıköğretim Fakültesi Yayınları.

- VELİOĞLU, P., 1982 **Hemşirelikte Yönetim**, Ankara, Meteksan Yayınları.
- YAPICI, M., 2003 “Yaygın Eğitim”, **Eğitim Ve Düşünce Dergisi**, C.3, Sayı1, s.1-6
- YAPICI, M., 2006 “Eğitim Politikaları Ve Etkileri”, **Üniversite Ve Toplum Dergisi**, C:6, Sayı:2, s.1-5
- YAYLA, A., 2006 “Eğitim Kavramının Etik Açısından Analizi”, **Yüzüncü Yıl Üniversitesi Elektronik Eğitim Fakültesi Dergisi**, C:2, Sayı:1., s.2, (çevrimiçi), <http://efdergi.yyu.edu.tr>., 27 Temmuz 2006.
- YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ, 2006 HİZMET İÇİ EĞİTİM YÖNETMELİĞİ (Çevrimiçi), <http://www.prs.yildiz.edu.tr/getfile.php?dosyano120>, 27 Temmuz 2006.

Ek 1 : Anket Formu

**HEMŞİRELİKTE HİZMET İÇİ EĞİTİM ETKİNLİĞİNİN
DEĞERLENDİRİLMESİ**

Bu anket, hemşirelik uygulama alanında yürütülen hizmet içi eğitim etkinliklerinin, bu eğitimleri alan hemşireler tarafından değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır. Verdiğiniz bilgiler gizli tutulacaktır. Şimdiden teşekkür ederim.

Sevdan KARTOĞLU
İ.Ü. Sosyal Bilimler
Enstitüsü, Hastane ve
Sağlık Kuruluşlarında
Yönetim Bilim Dalı
Yüksek Lisans Öğrencisi

1. EĞİTİM DURUMUNUZ

- ☐ LİSE
- ☐ ONLİSANS
- ☐ LİSANS
- ☐ YÜKSEK LİSANS VE ÜSTÜ

2. YAŞINIZ :.....

3. MEDENİ DURUMUNUZ

- ☐ BEKAR
- ☐ EVLİ

4. ÇALIŞMA SEKLİNİZ

- ☐ GÜNÜZ
- ☐ VARDİYALİ

5. HEMŞİRELİKTE ÇALIŞMA YILINIZ :.....

6. KURUMDA ÇALIŞMA YILINIZ.....

7. ÇALIŞTIĞINIZ ANABİLİMDALİ.....

8. BİRİMİNİZDE YAPILAN HİZMET İÇİ EĞİTİMİN AMACI NEDİR?

(Birden fazla şık işaretleyebilirsiniz.)

- ☐ Daha iyi hizmet
- ☐ Teknolojik gelişmelerden haberdar olma
- ☐ Mesleki bilginin gelişmesi
- ☐ Okul eğitimi ile iş yaşamı arasındaki eksiklikleri giderme
- ☐ Diğer

9.BİRİMİNİZDE HİZMET İÇİ EĞİTİM NE SIKLIKLA YAPILIYOR?

- ☐ Hafta bir
- ☐ İki hafta bir
- ☐ Ayda bir
- ☐ İki ayda bir
- ☐ Üç ayda bir
- ☐ Altı ayda bir

10.BİRİMİNİZ DE HİZMET İÇİ EĞİTİM PROGRAMLARI VERİLİRKEN HANGİ KONULARA AĞIRLIK VERİLİYOR?

(Birden fazla şık işaretleyebilirsiniz.)

- ☐ Güncel tıp konuları
- ☐ Sosyal içerikli konular
- ☐ Klinikle ilgili tıp konuları
- ☐ Diğer

11.BİRİMİNİZDE HİZMET İÇİ EĞİTİM PROGRAMLARI HAZIRLANIRKEN HERHANGİ BİR AŞAMASINDA AKTİF OLARAK ROL ALIYORMUSUNUZ?

- ☐ Evet
- ☐ Hayır
- ☐ Bazen

12.BİRİMİNİZDE HİZMET İÇİ EĞİTİM PROGRAMLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ YAPILIYOR MU?

- ☐ Evet
- ☐ Hayır

13.BİRİMİNİZDE HİZMETİÇİ EĞİTİM HEMŞİRESİ BULUNUYOR MU?

- ☐ Evet
- ☐ Hayır

14.KURUMUNUZDA İŞE BAŞLAMA AŞAMASINDA VERİLEN BİR ORYANTASYON EĞİTİM PROGRAMI VAR MI ?

- ☐ Var
- ☐ Yok

Cevabınız var ise,

15.SİZ BU ORYANTASYON EĞİTİMİNİ ALDINIZ MI ?

- ☐ Evet
- ☐ Hayır

Aşağıda yer alan ifadelerin karşısında sizin bu ifadelere katılma dereceniz yer almaktadır. Katılma derecenize göre tamamen katılıyorum, katılıyorum, kararsızım, katılmıyorum, hiç katılmıyorum ifadelerinden size en uygun olanını işaretleyiniz.

	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
1) Çalıştığım birimde hizmet içi eğitim yeterli sıklıkta yapıldığına inanıyorum.					
2) Hizmet içi eğitim programlarının, daha iyi hizmet vermek için yararlı olduğuna inanıyorum.					
3) Hizmet içi eğitim programlarının , teknolojik gelişmelerden haberdar olunması için yararlı olduğuna inanıyorum.					
4) Hizmet içi eğitim programlarının, mesleki bilginin gelişmesi için yararlı olduğuna inanıyorum.					
5) Hizmet içi eğitim programlarının, okul eğitimi ile iş yaşamı arasındaki eksiklikleri gidermesi için yararlı olduğuna inanıyorum.					
6) Hizmeti içi eğitim programlarının sürekliliğinin devamına inanıyorum.					
7) Hizmet içi eğitim programlarının herhangi bir aşamasında aktif olarak rol almanın yararlı olduğuna inanıyorum.					
8) Şimdiye kadar katıldığım hizmet içi eğitim programlarının iş verimimi olumlu yönde etkilediğini inanıyorum.					
9) Hizmet içi eğitim programları, kişilerarası iletişimimi olumlu yönde etkilediğine inanıyorum.					
10) Hizmet içi eğitim programları hazırlanırken fikrimizin yeterince alındığına inanıyorum.					

	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
11) Hizmet içi eğitim programlarında güncel tıp konularına ağırlık verilmesi gerektiğine inanıyorum.					
12) Hizmet içi eğitim programlarında sosyal konulara ağırlık verilmesi gerektiğine inanıyorum.					
13) Hizmet içi eğitim programlarında klinikte ilgili konulara ağırlık verilmesi gerektiğine inanıyorum					
14) Hizmet içi eğitim programlarında teknolojik olanaklardan etkin bir biçimde yararlanılması gerektiğine inanıyorum.					
15) Hizmet içi eğitim programlarının değerlendirilmesi gerektiğine inanıyorum.					
16) Hizmet içi eğitim programlarının iş dışında (hastane dışı) yapılması gerektiğine inanıyorum.					
17) Hizmet içi eğitim programının iş içinde yapılması gerektiğine inanıyorum.					
18) Hizmet içi eğitim programlarını verilirken her eğitimde farklı yöntem izlenmesi gerektiğine inanıyorum(rol oynama, düz anlatım, tartışma, vaka çalışması)					
19) Hizmet içi eğitim programının konusunda uzman kişilerce verilmesi gerektiğine inanıyorum					
20) Bölümümüzde hizmet içi eğitim programları eğitim hemşiresi tarafından düzenlenmesi gerektiğine inanıyorum.					
21) Kurumumuzda oryantasyon programının verilmesi gerektiğine inanıyorum.					
22) Oryantasyon programı uygulanmasın, adaptasyonu olumlu yönde etkilediğine inanıyorum.					

Ek 2:Anket Uygulama İzin Belgesi

	EK.2.	T.C. İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ CERRAHPAŞA TIP FAKÜLTESİ DEKANLIĞI	
Sayı : 8485		Sayın Sevdan Kartoğlu Cihangir Mah.Kirazlı Cad. Palacı Sok.No:10/3 Avcılar/İSTANBUL	İstanbul, ... / /
Konu :			14 Nisan 2006
İLGİ:10.04.2006 tarihli, dilekçenize:			
“Hemşirelere uygulanan HİE programlarından hemşirelerin beklenti, öneri ve uygulanması hakkında görüşleri” başlıklı tezinizi Fakültemiz hemşirelerine uygulamanızın uygun görüldüğü Fakültemiz Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğünün 11.04.2006 tarihli, 746 sayılı yazısından anlaşılmış olup, konu Dekanlığımızca da uygun görülmüştür. Bilgilerinizi, rica ederim.			
			Prof.Dr.Hajil YANARDAĞ Dekan Vekili