

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Gaye TOPA ÇİFTÇİ

DİJİTAL TABANLI HİZMET İÇİ İLETİŞİM EĞİTİMLERİ:
İLETİŞİM EĞİTİMİ BLOG TASARIMI ÜZERİNE BİR MODEL ÖNERİSİ

İletişim Ana Bilim Dalı
Doktora Tezi

Antalya, 2017

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Gaye TOPA ÇİFTÇİ

DİJİTAL TABANLI HİZMET İÇİ İLETİŞİM EĞİTİMLERİ:
İLETİŞİM EĞİTİMİ BLOG TASARIMI ÜZERİNE BİR MODEL ÖNERİSİ

Danışman

Doç. Dr. Ahmet AYHAN

İletişim Ana Bilim Dalı

Doktora Tezi

Antalya, 2017

Akdeniz Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Gaye TOPA ÇİFTÇİ'nin bu çalışması jürimiz tarafından İletişim Ana Bilim Dalı
Doktora Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Prof. Dr. Mehmet KESİM (İmza)

Üye (Danışmanı) : Doç. Dr. Ahmet AYHAN (İmza)

Üye : Yrd. Doç. Dr. Ali KORKMAZ (İmza)

Üye : Yrd. Doç. Dr. Fulya ERENDAĞ SÜMER (İmza)

Üye : Yrd. Doç. Dr. İsmail Aşad GÜDEKLİ (İmza)

Tez Başlığı : Dijital Tabanlı Hizmet İçi İletişim Eğitimleri: İletişim Eğitimi
Blog Tasarımı Üzerine Bir Model Önerisi

Onay : Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi : 08/02/2017

Mezuniyet Tarihi : 16/02/2017

(İmza)

Prof. Dr. İhsan BULUT
Müdür

AKADEMİK BEYAN

Doktora Tezi olarak sunduğum ‘‘Dijital Tabanlı Hizmet İçi İletişim Eğitimleri: İletişim Eğitimi Blog Tasarımı Üzerine Bir Model Önerisi’’ adlı bu çalışmanın, akademik kural ve etik değerlere uygun bir biçimde tarafımda yazıldığını, yararlandığım bütün eserlerin kaynakçada gösterildiğini ve çalışma içerisinde bu eserlere atıf yapıldığını belirtir; bunu şerefimle doğrularım.

İmza

Gaye TOPA ÇİFTÇİ



İÇİNDEKİLER

ŞEKİLLER LİSTESİ.....	v
TABLolar LİSTESİ.....	vi
GÖRSELLER LİSTESİ.....	vii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	viii
ÖZET.....	ix
SUMMARY.....	xi
ÖNSÖZ.....	xiii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

HİZMET İÇİ İLETİŞİM EĞİTİMİ

1.1 Hizmet İçi Eğitim.....	5
1.1.1 Hizmet İçi Eğitimi Zorunlu Kılan Nedenler.....	7
1.2 Hizmet İçi Eğitimin Yararları.....	7
1.2.1 Hizmet İçi Eğitimin Kurum Açısından Yararları.....	8
1.2.2 Hizmet İçi Eğitimin Çalışanlar Açısından Yararları.....	9
1.2.3 Hizmet İçi Eğitimin Toplum Açısından Yararları.....	10
1.3 Hizmet İçi Eğitimin Amaçları ve İlkeleri.....	10
1.4 Hizmet İçi Eğitimin Temel Unsurları.....	11
1.4.1 Gereksinim Analizi.....	12
1.4.2 Programların Düzenlenmesi ve Uygulanması.....	12
1.4.3 Öğrenme Kuramları.....	12
1.4.4 Değerlendirme.....	13
1.4.5 Örgütlenme.....	13
1.5 Hizmet İçi Eğitim Türleri.....	13
1.5.1 Hizmete Yeni Girenler İçin Düzenlenen Eğitimler.....	14
1.5.2 Çalışmakta Olanlar İçin Yapılan Eğitim.....	14
1.5.3 Meslek Kazandırma Eğitimi.....	14
1.5.4 Yöneticiler İçin Yapılan Eğitim.....	14
1.6 Hizmet İçi İletişim Eğitimleri.....	15
1.6.1 Hizmet İçi İletişim Eğitimini Zorunlu Kılan Nedenler.....	17
1.6.2 Hizmet İçi İletişim Eğitimlerinin Temel Unsurları ve Uygulamalardaki Sınırlılıklar.....	18
1.6.3 Hizmet İçi İletişim Eğitiminde Uygun Yöntem Seçimi.....	20

İKİNCİ BÖLÜM

DİJİTAL TABANLI EĞİTİM

2.1 Uzaktan Eğitim	22
2.2 Dijital Tabanlı Eğitim	23
2.2.1 Dijital Tabanlı Ortamlar	24
2.2.1.1 Wikiler.....	24
2.2.1.2 Podcast Servisleri	24
2.2.1.3 Dosya Paylaşım Servisleri.....	24
2.2.1.4 Sosyal Etkileşim Siteleri	25
2.2.1.5 İşbirlikçi Düzenleme Servisleri.....	25
2.2.1.6 RSS Yayınları.....	25
2.2.1.7 Blog (Weblog).....	25
2.3 Hizmet İçi İletişim Eğitiminde Dijital Tabanlı Eğitimin Kullanılması	25
2.3.1 Dijital Tabanlı Eğitimde Öğretim Tasarımı	26
2.3.2 Dijital Tabanlı Hizmet İçi İletişim Eğitimi İçin Ortam Seçimi.....	28
2.3.3 Blogların Hizmet İçi Eğitimlerde Kullanılması	29
2.4 İletişim Ortamları Zenginliği Kuramı.....	30
2.4.1 İletişim Ortamları Zenginliği Kuramının Genel Özellikleri	32
2.4.1.1 İletişimde Anlam Belirsizlikleri (Ambiguity).....	32
2.4.1.2 Çokanlamlılık (Equivocality).....	32
2.4.1.3 Belirsizlik (Uncertainty).....	33
2.4.2 İletişim Ortamları Zenginliği Kuramının Ölçütleri	33
2.4.2.1 Anında Geri Bildirim Özelliği	34
2.4.2.2 Ortamın Ses/Konuşma, Görüntü ve Vücut Dili Özelliklerini Taşıyabilmesi...	34
2.4.2.3 Doğal Dilin Kullanımı.....	35
2.4.2.4 Kişiyeye Odaklanma	35
2.4.3 İletişim Ortamları Zenginliği Kuramının Uzaktan Eğitim Bağlamında Özellikleri	35
2.5 Sosyal Yapısalcı Öğrenme Kuramı	36
2.5.1 Sosyal Yapısalcı Öğrenme Kuramının Özellikleri.....	39
2.5.1.1 Karmaşık Öğrenme Ortamları ve Gerçekçi Görevler (Gerçeklik)	39
2.5.1.2 Sosyal Uzlaşma ve Öğrenmenin Bir Parçası Olarak Sorumluluğu Paylaşma (Sosyal Kültür ve Birliktelik)	39
2.5.1.3 İçeriğin Çoklu Sunumu	39

2.5.1.4 Bilginin Yapılandırılması (Yaratıcılık)	40
2.5.1.5 Öğrenen Merkezli Öğretim (Bireysellik)	40
2.6 İletişim Ortamları Zenginliği Kuramı ve Sosyal Yapısalcı Öğrenme Kuramı	
Çerçevesinde Dijital Tabanlı Hizmet İçi İletişim Eğitimi	40
2.6.1 Hizmet İçi İletişim Eğitimleri ve İletişim Ortamları Zenginliği Kuramı	40
2.6.2 Hizmet İçi İletişim Eğitimi ve Sosyal Yapısalcı Öğrenme Kuramı	41

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

3.1 Amaç	45
3.2 Sınırlılıklar	46
3.3 Araştırmanın Modeli	46
3.3.1 Pilot Çalışma	48
3.4 Dijital Tabanlı Eğitim Öncesi Verilen Yüz Yüze Eğitimi Değerlendirme Süreci: Alan	
Araştırması	50
3.4.1 Yüz Yüze Eğitiminin Değerlendirme Sürecine İlişkin Bulgular	51
3.4.1.1 Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular	51
3.4.1.2 Eğitim Öncesi Sürece İlişkin Bulgular	51
3.4.1.3 Eğitim Programına İlişkin Bulgular	52
3.4.1.4 Eğitim Grubuna İlişkin Bulgular	53
3.4.1.5 Eğitimin Planlanmasına İlişkin Bulgular	54
3.4.1.6 Eğitim Sonu Kazanımlarına İlişkin Bulgular	55
3.5 Dijital Tabanlı Hizmet İçi İletişim Eğitimi Ortamı: Blog Tasarımı	55
3.5.1 Ders Ortamı	59
3.5.2 Tartışma Ortamı	61
3.5.3 Beyin Fırtınası Ortamı	61
3.5.4 Değerlendirme Ortamı	62
3.5.5 Özel Mesaj Ortamı	63
3.6 Dijital Tabanlı Eğitim Süreci Değerlendirmesi: Gözlem	64
3.6.1 Dijital Tabanlı Eğitim Sürecine İlişkin Bulgular	65
3.6.1.1 Eğitim Ortamı Boyutuna İlişkin Bulgular	65
3.6.1.2 Fiziksel Ortam Boyutuna İlişkin Bulgular	68
3.6.1.3 Sosyal Ortam Boyutuna İlişkin Bulgular	70
3.6.1.4 Etkinlikler Boyutuna İlişkin Bulgular	71
3.6.1.5 Sözel Boyuta İlişkin Bulgular	72

3.7 Dijital Tabanlı Blog Eğitimi Sonrası Değerlendirme	74
3.7.1 Dijital Tabanlı Eğitim Değerlendirme Soru Formu	74
3.7.1.1 Dijital Tabanlı Eğitim Katılımcılarının Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular	74
3.7.1.2 Dijital Tabanlı Eğitim Öncesi Sürece İlişkin Bulgular	74
3.7.1.3 Dijital Tabanlı Eğitim Programına İlişkin Bulgular.....	75
3.7.1.4 Dijital Tabanlı Eğitim Grubuna İlişkin Bulgular	75
3.7.1.5 Dijital Tabanlı Eğitimin Planlanmasına İlişkin Bulgular.....	76
3.7.1.6 Dijital Tabanlı Eğitim Sonu Kazanımlara İlişkin Bulgular.....	77
3.7.2 Yarı Yapılandırılmış Görüşme	77
3.7.2.1 Görüşme Bulguları	78
3.7.2.1.1 Öğrenme Sürecinde Bireysel Öğrenmenin Etkililiğine İlişkin Bulgular .	78
3.7.2.1.2 Öğrenme Ortamlarındaki Etkileşime İlişkin Bulgular	80
3.7.2.1.3 Destek Ortamlarına İlişkin Bulgular	81
3.7.2.1.4 Eğitimin Anlaşılabilirliğine İlişkin Bulgular	82
3.7.2.1.5 Öğrenme Ortamlarına İlişkin Bulgular.....	83
3.7.2.1.6 Eğitimde Katılımcıların Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular	85
3.7.2.1.7 Sosyo-Kültürel Etkilere İlişkin Bulgular.....	86
SONUÇ	88
KAYNAKÇA.....	98
EK 1- Dijital Tabanlı Eğitim Konuları Tablosu	106
EK 2- İzin Belgesi	107
EK 3- Eğitim Değerlendirme Soru Formu	108
EK 4- Eğitim Bilgilendirme e-Postası	110
EK 5- Rıza Formu	111
EK 6- Dijital Tabanlı Eğitim Bilgilendirme e-Postası.....	112
EK 7- Gözlem Formu	113
EK 8- Görüşme Soruları	114
ÖZGEÇMİŞ	116

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1 Hizmet İçi Eğitimin Yararları.....	8
Şekil 1.2 Hizmet İçi Eğitimin Türleri.....	14
Şekil 2.1 Uzaktan Eğitimin Tarihsel Gelişimi.....	23
Şekil 2.2 Öğretim Tasarımına Etki Eden Faktörler	27
Şekil 2.3 İletişim Ortamları Zenginliği Kuramı Dereceleri.....	31
Şekil 2.4 Sosyal Yapısalıcı Öğrenme Kuramı Diyagramı	38
Şekil 3.1 Araştırma Süreci.....	45
Şekil 3.2 Çalışmanın Deseni.....	47



TABLolar LİSTESİ

Tablo 1.1 Hizmet İçi Eğitim Yöntemleri.....	21
Tablo 2.1 Geleneksel Eğitim ve Dijital Tabanlı Uzaktan Eğitimin Karşılaştırılması	23
Tablo 2.2 Blogların Eğitimde Kullanılmasının Genel Avantajları.....	29
Tablo 2.3 İletişim Ortamları Zenginliği Kuramının Uzaktan Eğitim Bağlamında Özellikleri	36
Tablo 2.4 Hizmet İçi İletişim Eğitimi Bağlamında İletişim Ortamları Zenginliği Kuramı ve Sosyal Yapısalcı Öğrenme Kuramı Temelleri	43
Tablo 3.1 Eğitim Öncesi Sürece İlişkin Bulgular.....	51
Tablo 3.2 Eğitim Programına İlişkin Bulgular	52
Tablo 3.3 Eğitim Grubuna İlişkin Bulgular.....	53
Tablo 3.4 Eğitimin Planlanmasına İlişkin Bulgular	54
Tablo 3.5 Eğitim Sonu Kazanımlara İlişkin Bulgular	55
Tablo 3.6 Ders Videolarının Dağılımı.....	60

GÖRSELLER LİSTESİ

Görsel 3.1 Blog Açılış Sayfası	57
Görsel 3.2 Blog Sayfa Tasarımı	57
Görsel 3.3 Blog Giriş Sayfası	58
Görsel 3.4 Blog Ortamları Sekmeler Şeridi.....	59
Görsel 3.5 Ders Ortamı.....	60
Görsel 3.6 Tartışma Ortamı	61
Görsel 3.7 Beyin Fırtınası Ortamı	62
Görsel 3.8 Değerlendirme Ortamı	63
Görsel 3.9 Özel Mesaj Ortamı.....	63

KISALTMALAR LİSTESİ

İÖZK : İletişim Ortamları Zenginliği Kuramı

SYÖK : Sosyal Yapısalcı Öğrenme Kuramı



ÖZET

21. yüzyıl çalışma hayatında kurumların gelişimi ve devamlılığı için hizmet içi iletişim eğitimleri kaçınılmaz unsurlardan biri haline gelmiştir. Buna karşın iş hayatındaki yoğunluk nedeniyle bu eğitimlerin etkili bir şekilde verilmesi konusunda çeşitli sınırlılıklar oluşmaktadır. Teknolojik gelişmelerle çeşitlilik kazanmış olan uzaktan eğitim yöntemleri, hizmet içi eğitimlerde oluşan bu sınırlılıklara farklı açılardan çözümler sunsa da, uzaktan eğitim ile yapılan hizmet içi iletişim eğitimleri için belli bir standart oluşturulamamıştır.

Bu doğrultuda bu çalışmada, hizmet içi iletişim eğitimi vermek üzere öğrenme ve iletişim kuramları çerçevesinde bir blog hazırlamak ve bu blogta gerçekleştirilen eğitimi inceleyerek, dijital tabanlı hizmet içi iletişim eğitimlerinin geliştirilebilmesi için bir model önermek amaçlanmıştır.

Çalışma üç aşamalı bir durum çalışması olarak Antalya Belek bölgesindeki bir otelin çalışanları ile yapılmıştır. İlk aşamada blog eğitimi öncesi hedef kitle analizi yapmak ve hazır bulunuşluğu sağlamak için, çalışanlara yüz yüze eğitim verilmiştir. Yüz yüze eğitim sonunda katılımcıların eğitime ilişkin düşüncelerini almak üzere katılımcılara eğitim değerlendirme formu uygulanmıştır. Çalışmanın ikinci aşamasında blog eğitim sürecini değerlendirmek için hazırlanan blog aracılığıyla yapılan 24 günlük dijital tabanlı hizmet içi iletişim eğitimi gözlemlenmiştir. Gözlem bulguları belirlenen beş boyut çerçevesinde incelenmiştir. Çalışmanın son aşamasında ise gözlem yoluyla elde edilen verileri ayrıntılandırmak için yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır. Toplanan nicel veriler frekans analizi, nitel veriler ise betimsel analiz yöntemiyle incelenerek sentezlenmiştir.

Sentezlenen bu veriler çerçevesinde dijital tabanlı hizmet içi iletişim eğitimleri için eğitim öncesi, eğitim süreci ve eğitim sonrası dönemleri kapsayan üç basamaklı bir model önerilmiştir. Eğitim öncesi süreçte yüz yüze içerik ve teknik eğitim verilmesinin hazır bulunuşluğun sağlanması açısından önemli olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bu eğitimler sürdüğü sırada kurum tarafından teknolojik ve değerlendirmeye ilişkin gerekli altyapı oluşturulmalıdır. Şekil, içerik ve ortam tasarımı olarak üç farklı boyuttan oluşan blog tasarım özellikleri bölümü yine eğitim öncesi süreçte tamamlanması gereken adımdır.

Modelin ikinci basamağı olan eğitim süreci, bireysel öğrenmenin desteklenmesine, etkileşimin güçlendirilmesine ve etkinlikler ile iş birlikli öğrenmenin sağlanmasına ilişkin yapılması gereken unsurları içermektedir.

Modelin son aşaması ise eğitim sonrası süreklilik ve değerlendirme teknikleri ile ilgili dikkat edilmesi gereken noktalardan oluşmaktadır.

Tüm bu unsurların sağlanması ile yapılacak dijital tabanlı hizmet içi iletişim eğitimlerinin daha verimli olacağı sonucuna varılmıştır. Modelin farklı alanlarda ve kamu kuruluşlarında da denenerek sonuçların karşılaştırılması önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet İçi Eğitim, İletişim Eğitimi, Uzaktan Eğitim, Dijital Tabanlı Eğitim.



SUMMARY

**DIGITAL BASED IN-SERVICE COMMUNICATION EDUCATION: A
MODEL SUGGESTION ON COMMUNICATION EDUCATION BLOG DESIGN**

In the 21st century, in-service communication trainings have become an inevitable part of the working life; however a variety of restrictions are experienced when these trainings are meant to be given effectively because of the busy schedule in working life. Distance education methods which have acquired diversity with technological improvements have appeared as a solution for these restrictions, but there is not any specific standard for in-service communication trainings issue.

In this study, it has been aimed to create a blog within the framework of learning and communication theories in order to give in-service communication trainings and to analyze the education given in this blog so that in-service communication trainings can be improved and a model can be suggested.

The study has been carried out as a case study in three phases with the hotel staff working in Belek, Antalya. In the first phase, in order to analyze the target group before the blog education period and to provide readiness, a face to face education was given to the hotel staff. At the end of this face to face education, an assessment form for the education was submitted to the staff in order to learn their opinions on the education. In the second phase of the study, 24 days of digital based in-service communication training was observed through the blog created for the purpose of assessing the education process. The observation findings were examined within the frame of five dimensions determined earlier. In the last phase of the study, semi structured interviews were carried to detail the findings obtained from the observations. The acquired quantitative data were synthesized through the frequency analysis and the qualitative data were synthesized through descriptive analysis.

Within the frame of these synthesized findings; three stages model has been suggested for in-service communication training with digital based learning. This suggested model contains pre-education, on-education and post-education processes. Giving content and technological education with a face to face education is important to provide readiness for the pre-education process. Meanwhile, technical and evaluation infrastructures have to be prepared by the organization. Furthermore; the part of the blog design which contains figure, content and environment design phases have to be completed in the pre-education process. Points to take into consideration are support of self-access learning, strengthen of interaction, providing the cooperative learning with activities in the second stage of the model. In the last

stage of the model contains education continuity and evaluation techniques for after the education process.

This education model has resulted in a more efficient digital-based in-service communication training by providing all these factors. It is suggested that the model should be tested in different areas and in public institutions to compare the results.

Keywords: In-service Communication Training, Communication Training, Distance Education, Digital Based Learning.



ÖNSÖZ

Her şeyden önce doktora sürecim boyunca desteklerini her zaman hissettiğim ve bugüne gelmemi sağlayan kişilere teşekkürlerimi sunmak isterim.

Öncelikle, seçtiğim tez konusunda beni destekleyerek; tüm etkenlere rağmen beni cesaretlendiren, hem akademik hem de kişisel bilgi ve tecrübelerini benimle paylaşarak çok şey öğrenmemi sağlayan danışmanım Sayın Doç. Dr. Ahmet AYHAN'a teşekkürlerimi sunarım. Sayın hocam tezimin her aşamasında gösterdiği yapıcı tavrı ve verdiği fikirlerle bana yeni yollar açarak tezimin gelişmesine katkı sağlamıştır.

6 ayda bir Kayseri'den tez izleme jürilerime gelerek alandaki birikimi ve kıymetli yorumları ile tezime katkılarını esirgemeyen Sayın Yrd. Doç. Dr. Ali KORKMAZ'a teşekkür ederim.

Yeterlilik jürisinden çıktığım andan itibaren benimle birlikte heyecanlanıp benimle birlikte dertlenen, umutsuzluğa her düştüğümde beni cesaretlendirerek akademik hayata doğru yerden bakmamı sağlayan, Sayın Yrd. Doç. Dr. Fulya Erendağ SÜMER'e tüm bu süreçte bana önderlik edip, birikimleriyle bana yol gösterdiği için minnettarlığımı sunarım. Özellikle yöntem konusunda bana öğrettiklerinden, benim bile kendimden vazgeçtiğim anlarda yapabileceğime inancından dolayı kendisine ne kadar teşekkür etsem azdır. Kendisi ile yolumun kesişmesi doktora sürecimin en önemli değerlerinden biridir.

Başka bir üniversitede okuyor olmama karşın doktora programına girişimden tezimi bitirme sürecime kadar her aşamada; gerek akademik gerek yaşamsal tecrübeleri ile benden yardımlarını esirgemeyen ve destekleri ile hayatıma ışık tutan, Sayın Prof. Dr. Mehmet KESİM, Sayın Prof. Dr. T. Volkan YÜZER, Sayın Prof. Dr. Gülsün KURUBACAK ve Sayın Öğr. Gör. Nermin ÇETİNÖZ'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Değerli hocalarım gerçekten birbirlerini tanıyan ve değer veren insanlar için mesafelerin bir engel olmadığını, telefonda bile öğretim yapılabilceğini, tüm sorunlara çözüm bulunabileceğini ve bir insanın hayatına etki edilebileceğini bana bir kez daha gösterdiler. Bu sebeple kendilerine teşekkürü bir borç bilirim.

Eğitim hayatım boyunca maddi, manevi emeklerini sunan, bugünlere gelmem konusunda beni cesaretlendiren ve güvenini hep hissettiğim sevgilim ablam Cavide Yeşim TOKTAŞ ve sevgili abim Murat TOKTAŞ'a minnettarım.

15 yıldır hayatımda her konuda arkamda olan, her zorluğu beraber aştığımız, okumamdan hiç sıkılmayan sevgili eşim Deniz Baran ÇİFTÇİ'ye teşekkür ederim.

Aslında en büyük teşekkürü daha hayata adım atmadan benimle beraber doktora sürecine başlamış, ödev yapacağım, derse gideceğim, tezimi bitireceğim diye onunla oyun oynamak yerine ders çalışmama sabır gösterdiği için canım oğlum Kemal Eren ÇİFTÇİ'nin hak ettiğine inanıyorum. Kendisine tüm sabrı ve desteği için teşekkür ederim.

Bu tezi hayatta olsalardı doktorayı bitirmemle gurur duyacaklarına emin olduğum sevgili annem Gülse TOPA ve sevgili babam Hüseyin Nejat TOPA'ya ithaf ediyorum.

Gaye TOPA ÇİFTÇİ

Antalya, 2017



GİRİŞ

Bilgi çağı olarak adlandırılan 2000'li yıllarda en önemli sermaye, üretimi saniyelerle hesaplanan bilgidir. İletişim teknolojilerini işe koşarak tüm dünyada yayılan bilginin güncelliğini koruması ve günlük hayatın üretilen bu yeni bilgilere göre şekillenmesi hem iş hem de sosyal yaşantımızda etkilerini göstermekte ve hızlı değişimlere sebep olmaktadır. Teknoloji sayesinde gelişiminin ve paylaşılmasının durmaksızın devam ettiği bilgi üretim sürecini yakından takip etmek sosyal ve ekonomik alanlarda buna bağlı olarak meydana gelen bu değişim ve gelişime uyum sağlamak anlamına gelmektedir. Bu durum kurumlar açısından ele alındığında kurumun yaşamını sürdürmesi ve üretimini etkili ve verimli bir düzeye taşıması açısından temel unsurlardan biri sayılmaktadır. Çünkü değişime ayak uyduramayan kurumlarda ortaya çıkabilecek olumsuz etkiler önce kendilerini sonra bireyleri ve toplumu etkilemektedir. Bu nedenle kuruluşlar hem üretim hem de bu üretimin sunulması aşamasında yeni üretilen bilgi ve teknolojileri kullanarak gerekli değişiklikleri ve gelişimi göstermek zorundadırlar. Bu gelişimi gösterebilmenin temel koşulu ise üretimi sağlayan çalışanların kendilerini geliştirmesi üzerine yapılmaktadır. Bu nedenle çalışan neslin var olan yeterliliklerini sürekli geliştirmesi ve kendini yetiştirmesi yadsınamaz bir unsur haline gelmektedir.

Bu bağlamda günümüzde kurumlar çalışanlarından öncelikle gelişime açık olunmasını beklemektedir. Çünkü bir işe kabul edinilen süre içinde sahip olunan gerek teorik gerekse pratik bilgiler bir işte başarılı olunması açısından yeterli görülmemektedir. Yaşanan değişimlere göre kendini geliştirebilme ve yeniliklere göre sahip olunan bilginin güncellenmesi ihtiyacı doğmaktadır.

Bir diğer yandan, günümüzde gelişmenin yanında bu gelişimi takım çalışması içinde ortaya çıkarmak üretim ve sonuçlarını doğrudan etkilemektedir (Wasti, 2002). Bu bağlamda, bireysel gelişim ve yeterlilikler, ancak takım çalışması ile bir kurum adına önem teşkil etmektedir. Takım çalışması ile yaratılan sinerji, çalışanların potansiyelini açığa çıkararak, bu potansiyeli örgüt ve hedef kitle lehine aynı amaç doğrultusunda kullanılması sürecini başlatır. Bu şekilde, çalışanların gelişimi, aynı motivasyonla hareket ederek ortak bir amaca yönlendirmesi, örgüt kültürünün sağlanmasına yol açar. Bu da bir kurumun bilgi çağındaki değişime uyum sağlamak ve gereklilikleri yerine getirerek sürekliliğini sağlaması için ön koşuldur.

Kısaca; bir kurumun 21. yüzyıl koşullarında gelişerek devamlılığını sağlaması için hem çalışanların hem de sistem kurucuların sinerji oluşturarak, kendi gelişimleri ile birlikte kurumu geliştirmeleri sağlanabilir. Sözü edilen gelişimi yakalamak için çalışanların değişimi, takım çalışması ile tüm kuruma yansıtılmalıdır. Bu sinerji ortamının kurulması ve eşzamanlı olarak tüm birimlerde gelişimin sağlanması ancak örgüt kültürünün sağlanması ile olanaklıdır. Bu sebeple kurum sisteminin oluşturulduğu süreçte öncelikle bu açıdan vizyon oluşturulmalıdır.

Kurumlarda sinerji ile amaçları destekleyen ve hedeflere ulaşmayı sağlayan bir ortam, bir sistem oluşturulmaya çalışılır. Politika ve stratejiler, çalışma ilkeleri, roller, tutum ve davranışlar, normlar ve gelenekler bu sistemin parçalarıdır. Bunlar işletme için bir “kimlik” oluşturur. İşletmenin her bir üyesinin uyum göstermesinin beklendiği bu kimlik örgüt kültürüdür. (Güneş ve Berberoğlu, 1997) Bir kurumda verimliliğin artması öncelikli olarak örgütsel kültürün oluşturulması ile ortaya çıkacak örgüt içi uyumla ve bu bağlamda oluşturulmuş örgüt içindeki ve dışındaki iletişimin sağlam temeller üzerine yapılandırılmış olması ile doğru orantılı şekilde gerçekleşebilir.

Bu sebeple aşamalı (basamaksal) ve yatay olarak oluşturulan kurum yapısı içerisinde çeşitli iletişim mekanizmaları geliştirilmeli ve bu şekilde örgüt kültürünün temelleri atılmalıdır.

Bunun yanında kurumların nitelikli ürün ve hizmet üretmesi etkin bir örgüt içi iletişimle mümkündür. Zira kalite odaklı üretim sürecinde, kurum içi yönetsel çalışmalarda yaşanan aksamalar nedeniyle birimler arası kopukluk yaşanabilir. Birimler arasındaki kopukluk kurumun işleyişini olumsuz etkileyecektir. Bu noktada kurum, çalışanları arasında doğru bir iletişim döngüsü geliştirmeye çalışmalı ve bu şekilde çalışanların her birinin bireysel yeterliliklerini bir bütün halinde üretime yansıtma odaklı bir çalışma modeli benimsemelidir.

Örgüt kültürünün sağlanması çalışmaları çerçevesinde, bireysel yeteneklerin kurumun ortak paydalarında geliştirilmesi amaçlanarak yapılan çalışmalardan biri de kurumlarda gerçekleştirilen yaşam boyu eğitim çalışmalarıdır. Kurumlarda yaşam boyu eğitim etkinlikleri hizmet içi eğitimler adı altında toplanmaktadır. Hizmet içi eğitimler kurumlarda çalışanların örgüt içinde ve dışında meydana gelen değişimlere uyum sağlamasına yardımcı olur (Peker, 2010).

Hizmet içi eğitim dendiğinde akla ilk olarak alana özel uzmanlaşma konusundaki kuramsal beceriler üzerine yapılan eğitimler gelse de bu eğitimlerin etkili olabilmesi ve kurumda istenen örgüt kültürünün oluşumunu ve bu bağlamda verim artışını sağlayabilmesi

için kişisel beceri ve davranış değişikliklerini sağlayabilen eğitimlerle bireyin gelişiminin desteklenmesi gerekmektedir.

Tüm bu bilgiler ışığında, bir kurumun kendini geliştirebilmesi için örgüt kültürünü sağlaması, bu amaçla yapılan hizmet içi eğitimler kapsamında sadece özel uzmanlık alanları değil, öncelikli olarak iletişim alanında da eğitim programları düzenlemesinin kaçınılmaz olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır.

Gerek kamu gerekse özel sektör kurum ve kuruluşlarının bir kısmı kişisel gelişim eğitimleri başlığı altında iletişim eğitimi verse de hizmet içi eğitimlerin içinde az bir oranla sınırlı kalmaktadır. Buna karşın kuruluşlarda yapılan yüz yüze hizmet içi iletişim eğitimlerinin gerçekleştirilmesi mekânsal ve zamansal sorunlara neden olmaktadır. Ayrıca eğitim alacak çalışanların iş gücünden geçici bir süre de olsa yararlanılamamasından dolayı iş verimliliğinde yavaşlama söz konusu olabilir. Bu bağlamda gelişim için yapılan hizmet içi eğitim kuruluşu maddi olarak bir yükün altında bırakılmaktadır. Bu sebeplerden dolayı hizmet içi iletişim eğitimlerin hazırlanması ve gerçekleştirilmesi zor bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu zorlu hazırlık ve uygulama sürecini işe yeni başlayan her bir çalışana uygulamak ta olanaklı değildir.

Bunun yanında çalışan sayısının fazla olduğu kuruluşlarda hizmet içi iletişim eğitimleri yukarıda değinilen sebeplerden dolayı geniş gruplara verilmektedir. Bu bağlamda eğitimin bireyselleştirilmesi zorlaşmakta ve eğitim verimliliği düşmektedir. Ayrıca eğitimlerin verimliliğinin kontrol edilebilir olmasını da olumsuz yönde etkilemektedir. Buna ek olarak yapılan yüz yüze hizmet içi iletişim eğitimlerinde farklı düzeylerdeki çalışanların bir arada olması mobbing (mesleki baskı) çekincesiyle katılımcılar açısından etkililiği azaltmaktadır. Ayrıca demografik açıdan katılımcıların farklılıkları dikkate alınamamakta tüm kitleye yeterli ve gerekli bilgilerin özelleştirilerek verilmesi yerine genel bir eğitim programı ile eğitimi sınırlandırmaktadır.

Bunların yanında, hizmet içi eğitim sektörünün ticarileşmesinden dolayı eğitimciler şirketler tarafından belirlenmekte çoğu zaman iletişim disiplininin uzak kişilerce eğitimlerin verilmesine neden olmaktadır.

İletişim gibi her bireyin gelişiminin ve performansının yanı sıra örgüt verimliliğinin, örgüt kültürünün oluşmasının ve sürdürülebilmesinin temel işlevi olan bir konuda eğitimin sürekliliği, güncellenebilir ve geliştirilebilir olması yadsınamaz bir unsurdur.

Bu sebeple kolay erişilebilirliği ve dijital medyanın kullanım yoğunluğu göz önüne alınarak web 2.0 teknolojileri ile kolay kullanımından dolayı, yapılacak bir blog üzerinden iletişim disiplini uzmanları tarafından hazırlanacak veya kontrol edilebilecek bir sistem ile

hizmet içi iletişim eğitimlerinin desteklenmesinin oluşan bu kısıtların ortadan kalkması açısından önemli olduğu dşnlmektedir.

Bu bağlamda yapılacak bu çalışma uzaktan eğitim sistemi ile hazırlanan hizmet içi eğitimlerin etkililiğinin, çalışan üzerindeki etkilerinin ölçülmesi, kuruluşlara sağlayabileceği yararların ve sınırlılıklarının araştırılması ve analiz edilmesi, iletişim alanında verilen eğitimlerin alan çalışmaları ile geliştirilebilmesi açısından önemlidir.

Dünya ve Türkiye leğinde yapılan birçok hizmet içi eğitim araştırması bulunmaktadır. Bunun yanında iletişim eğitimi, kuruluşlarda kişiler arası eğitim, örgütsel iletişim, iletişimin önemi ve benzeri konularda yapılmış pek çok bağımsız araştırma olmasına karşın bu iki konuyu birleştirerek hizmet içi eğitimleri iletişim eğitimleri kapsamında irdeleyen var olan eğitimlerin sınırlılıklarını ve geliştirme yollarını araştıran bir çalışma mevcut değildir. Bu nedenle çalışmanın amacı öğrenme ve iletişim kuramları çerçevesinde hizmet içi iletişim eğitimi vermek üzere bir blog hazırlamak ve hazırlanan bu blog aracılığıyla gerçekleştirilen eğitim uygulaması ile dijital tabanlı eğitimin etkilerini ortaya koyarak hizmet içi iletişim eğitimlerinin geliştirilebilmesi için bir model önermektir. Bir başka deyişle, yukarıda kısaca sözü edilen ancak tezin ilerleyen bölümlerinde kapsamlı bir şekilde ele alınacak olan hizmet içi iletişim eğitimlerinin gerekliliği, ne kadar etkili olduğu ve daha etkili bir model oluşturmak tezin ana sorunsalını oluşturmaktadır.

Bu doğrultuda tez çalışmasının alan yazın bölümünde hizmet içi eğitim ve hizmet içi eğitimler bağlamında iletişim eğitimleri irdelenecektir. İletişim teknolojileri çerçevesinde gerçekleştirilen dijital tabanlı hizmet içi eğitimler ve özellikleri incelenecektir.

BİRİNCİ BÖLÜM

HİZMET İÇİ İLETİŞİM EĞİTİMİ

Kurumlarda dijital tabanlı hizmet içi iletişim eğitimlerinin araştırılması için öncelikle hizmet içi eğitimi tanımlamak, amaç, ilke, gereklilik ve sınırlılıklarını ayrıntılı olarak incelenmek gereklidir. Ancak bu şekilde günümüzde verilen eğitimlerin anlaşılması ve hazırlanacak dijital tabanlı bir hizmet içi iletişim eğitimi modeli önerisinin önemi ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda alan yazın bölümünde, hizmet içi eğitim açıklanmış, yaşam boyu öğrenme kapsamında yeni medya teknolojileri işe koşularak yapılan eğitim çalışmalarının özellikleri incelenerek karşılaştırmalar yapılmıştır. Birlikte kullanılması konusunda model önerisi sunulacak olan hizmet içi iletişim eğitimleri ve dijital tabanlı öğrenme, uyumlu kuramlar çerçevesinde araştırılacağı için iletişim ortamları zenginliği kuramı ve sosyal yapısalcı öğrenme kuramları açıklanmıştır. Bu şekilde hazırlanan model önerisi için yapılan çalışmalara alt yapı oluşturulmuştur.

1.1 Hizmet İçi Eğitim

Hizmet içi eğitim kavramının temeli, tarihteki usta çırak ilişkisine kadar dayanmaktadır. Zaman içinde ihtiyaçların değişmesi ile gelişen hizmet içi eğitim çeşitleri, tanımların da çeşitlenmesine sebep olmuştur. Genel olarak hizmet içi eğitim; istihdam edilmiş iş gücünün mesleğe uyum, meslekte ilerleme ve gelişme ihtiyaçlarını karşılayan her türlü eğitim-öğretim faaliyeti olarak tanımlanmaktadır. Fakat bu tanım günümüzde verilen hizmet içi eğitimler için çok genel ve yetersiz kalmaktadır.

Hizmet içi eğitimin Türk Dil Kurumu tanımlamasıyla kelime anlamı; çalışanlara mesleki bilgi ve becerini geliştirmeleri için çalıştıkları süre içinde verilen eğitim, işbaşında eğitim olarak açıklanmıştır. İktisat terimleri sözlüğünde ise belirli bir işyerinde çalışanların kurum temellerine göre eğitilmesi şeklinde tanımlanmaktadır.

1980'li yıllarda özellikle meslek liselerinden mezun olanların iş yaşamına adaptasyonu ile ilgili yapılan hizmet içi eğitim çalışmalarında, hizmet içi eğitimin tanımı;

"Belli bir öğretim kurumunun belli bir programını tamamlayan ve iş yaşamına katılan bireylerin, kurumca istenen bilgi, beceri ve tutumları yeterince kazanamamış olmaları durumunda üst kademelere eleman yetiştirilmesi ve gerektiğinde veya üretim sürecinde ortaya çıkan yeniliklere uyum sağlamak gerektiğinde verilen eğitim sürecidir (Pehlivan, 1988: 36)." şeklinde yapılmıştır.

90'lı yıllara gelindiğinde sektörel çeşitliliğin artması iş gücünün üretimde önemli bir yere gelmesi toplam kalite yönetimi uygulamalarının hız kazanması ile hizmet içi eğitimlerde

uzmanlık alanları üzerine verilen eğitimlerin önemi artmış ve bu konularda hizmet içi eğitim verilmesi yaygınlaşmıştır.

“Bu dönemde hizmet içi eğitim; üretim ve hizmette etkinliğin, 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, karların yükseltilmesi, vergi gelirlerinin ve tasarruflarının artırılması amacıyla işgücüne verilen temel meslek ve beceri eğitimi yanında; iş görene yönelik çalışma hayatı süresince bilgi, beceri, davranış ve verim düzeyini yükseltici planlı eğitim etkinlikleri” (Aytaç, 2007: 5) olarak tanımlanmıştır.

90'lı yılların son dönemlerinde ve özellikle 2000'li yılların başlarında teknolojideki gelişimle birlikte bilgi üretiminin artması ve iletişim teknolojilerinin eşzamanlı kullanılması ile ortaya çıkan küreselleşme sürecinde bilginin paylaşılması sosyal ve ekonomik yaşamın her alanında, sahip olunan bilginin çok kısa sürede geçerliliğini veya yeterliliğini kaybetmesine neden olmuştur. Ayrıca hayatın birbirine bağlı bilgilerin döngüsü altında devam etmesi ortak çalışma alanlarının çoğalmasına neden olmuş ve takım çalışmasının kurumlar için önemli bir unsur haline gelmesini sağlamıştır. Bu bağlamda sürekli kişisel gelişimin sağlanması ve bunun takım çalışması içinde sürdürülebilmesi ve ancak bu sayede oluşturulabilecek kurumsal ilerleme her alanda kendini göstermiştir. Bu temellerle oluşturulan bir kurumda yapılan hizmet içi eğitimlerle kurumlar, çalışanlar temelinde sürekli gelişime destek olabilirken; kurum temelinde de örgüt kültürünü oluşturarak üretimin ve verimin gelişmesini ve devamlılığını sağlayabilmektedirler (Aytaç, 2007). Her kurumda var olan örgüt kültürü ve kurumların, çalışma alanları farklı olduğu için çalışanlarını bu konularda hizmet içi eğitimlerle destekleyerek aynı seviyeye getirmek kurumlar için önemlidir.

Tüm bu sebeplerden dolayı bahsedilen süreçte verilen hizmet içi eğitimler yeniden şekillenmiş ve verilen bu yeni hizmet içi eğitim sistemine göre yeniden tanımlanmıştır. Bu gelişmeler çerçevesinde hizmet içi eğitim bir kurumda çalışanların mesleki ve kişisel gelişimlerinin sürekliliğinin sağlanması, etkili takım çalışmasını destekleyerek örgüt kültürüne yararlı olması, çalışanlarda çok yönlü beceri sahibi olmaya fırsat tanınması, örgüt içi ve dışı ilişkileri kavrayabilme yeteneğinin geliştirilmesine olanak sağlayacak eğitimler olarak tanımlanabilir.

İlk ortaya çıktığı dönemlerde iş öğretme üzerine olan bu eğitim tarzının, yaşam boyu öğrenme kavramı içinde sosyal ve ekonomik hayatın her alanına ve aşamasına taşındığı görülmektedir. Hizmet içi eğitimlerin hayatın her alanına yayılması sağladığı yararlılardan dolayıdır. Eryılmaz, 2004'te yaptığı çalışmada, hizmet içi eğitimin iş başında eğitim olmasından dolayı, çalışanların, yöneticilerin gözetimi ve denetimi altında bir yandan işlerini

yaparak ve tecrübe ederek alacakları eğitimin daha etkili ve yararlı olacağını ortaya koymuştur.

1.1.1 Hizmet İçi Eğitimi Zorunlu Kılan Nedenler

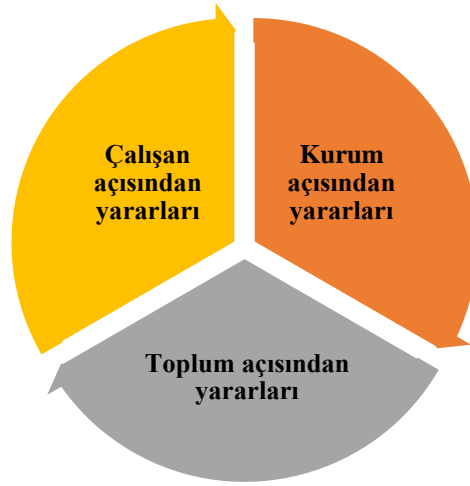
Hizmet içi eğitimlerin yararlarını anlayabilmek için öncelikle kurumlar ve çalışanlar yönünden hizmet içi eğitimi zorunlu kılan nedenleri açıkça ortaya koymak gerekmektedir. Çünkü hangi unsurlar yüzünden hizmet içi eğitimlere ihtiyaç duyulduğunun bilinmesi, neden yapıldığı konusunda farkındalığın ortaya çıkmasına neden olacaktır. Hizmet içi eğitimlerin gerekliliğini Taymaz 1978'de yaptığı çalışmada aşağıdaki gibi özetlemiştir.

- Eğitim süresince alınan bilgilerin alanda eksik ve yetersiz kalışı,
- kurumlarda zaman zaman özel geniş kitleler şeklinde işe alım yapılması,
- bilim ve teknolojilerdeki gelişime uyum sağlama gereksinimi,
- kişisel gelişme ve yükselme isteği,
- bazı bilgi ve becerilerin sadece hizmet içinde kazanılması,

hizmet içi eğitimi zorunlu kılan nedenlerdir.

1.2 Hizmet İçi Eğitimin Yararları

Hizmet içi eğitim, kurumlar adına kısa vadede bir maliyet olarak görülse de; orta ve uzun vadede kurumların sürekliliği için önemlidir (Heyes, Stuart, 1998). Çünkü daha önceki bölümlerde de bahsedildiği gibi kurumların dünyadaki gelişime ve değişime uyum sağlaması kurum geleceği açısından önemlidir. Kişisel gelişimi sağlayarak, bu gelişime eş zamanlı olarak oluşturulması gereken sinerjik ortamı kurma, kurumun belirlenmiş hedeflerine yönelik olarak ve kurum politikasına göre çalışanlarını geliştirme zorunluluğunu da getirmiştir. Alan yazında hizmet içi eğitimin yararları genelde yönetim/kurum/örgüt açısından ve çalışan açısından incelenirken bu çalışmada toplum açısından yararları da ortaya konmuştur. Çünkü hizmet içi eğitimin bireylere ve dolayısıyla kurumlara sağladığı yararlar sosyal hayata da yarar sağlayarak toplumun tümünü etkilemektedir.



Şekil 1.1 Hizmet İçi Eğitimin Yararları

1.2.1 Hizmet İçi Eğitimin Kurum Açısından Yararları

Hizmet içi eğitimin kurum açısından yararları kurum açısından hizmet içi eğitimi zorunlu kılan nedenleri ortadan kaldırmak anlamına gelir.

Gül (2002) hizmet içi eğitimlerin kurumsal yararlarını aşağıdaki gibi özetlemiştir:

- Çalışanların hata oranı düşer, iş verimi artar.
- Yöneticilerin denetleme imkânı artar.
- Yönetici hatalarla daha az karşılaşır ve daha önemli sorunlarla uğraşmasına olanak verir.
- Çalışanlar kurumsal amaçları tanır, kurumsal politikanın anlaşılması sağlanır.
- Ast - üst ilişkileri ve kurum içi iletişim gelişir.
- Kurumda doyum ve güven artar.
- Çalışanlarda kurumsal araçlara özen başlar.
- Çalışanların değişime uyum sağlaması kolaylaşır.

Farklı çalışmalarda da (Gül, 2000: 17; Taymaz, 1992: 13; Öztürk ve Sancak, 2007: 6) kurum açısından aşağıdaki yararlar gözlemlenmiştir.

- Kurumda ürün/hizmet miktarı, kalitesi artar maliyeti azalır ve böylece kurum kazancını ve karını artırır.
- Kurumun her düzeyinde işe ilişkin bilgi ve beceriler gelişir.
- Kurum ortamında moral, liderlik becerileri, güdülenme ve sadakat artar, kuruma karşı olumlu tutumlar gelişir.
- İş güvenliği sağlanır ve iş kazaları azalır.
- İş metotları geliştirilir.

- Kurumun ilişkide bulunduğu kurumlar/kişiler arasında itibarı artar, iyi bir imaj oluşturur.
- Kurum kendisini kolaylıkla yeniler.

Bu durumlar sayesinde, üretimin niteliği ve verimlilikte artış gözlenir.

1.2.2 Hizmet İçi Eğitimin Çalışanlar Açısından Yararları

Alınan mesleki uzmanlık bilgileri ve belgeleri iş bulmada bireylere yardımcı olsa da her kurumun ve işin dinamiklerini toplum ve kurum politikası belirlediği için bir işte başarılı olmak adına yeterli değildir. Bunun yanında eğitim sisteminin içinde alınan teorik bilgiler genel kuralları kapsamaktadır ve yine farklı olaylardaki dinamiklere karşı yeterli çözümü sağlayamamaktadır. Kurumlarda hizmet içi eğitim; genellikle kişiye o kurumdaki işiyle ilgili bilgi, beceri ve tutumlar kazandırmak amacıyla yapıldığından mesleki eğitim niteliği taşır (Gül, 2000: 19). Kişinin o dönemde ve o dinamikler içerisinde kendini geliştirmesiyle başarıyı yakalamasına olanak sağlar. Bunun yanında değişimlere karşı kendi ihtiyaçlarını belirleyebilmesi ve gerekli durumlara uyum sağlamasına yardımcı olur şeklinde özetlenebilecek kişisel yararları Öztürk ve Sancak, 2007 yılında yaptığı çalışmada şu şekilde maddeleştirmiştir;

- Çalışanın öz güveni artar.
- Terfi beklentisi oluşturarak rekabeti canlandırır.
- Çalışanların işten zevk ve heyecan duymalarını sağlar, motivasyonlarını artırır.
- Yaptıkları işlerini yöneticileri tarafından beğenilmesi neticesinde işe karşı güdülenme artar.
- Çalışanın bakış açısı genişler, ortama uyumu kolaylaşır, işe yatkınlığı artar.
- Çalışanların daha sağlıklı karar vermesi ve etkili sorun çözme becerilerinin gelişmesine yardımcı olur.
- Güdüsel değişkenler olan başarı, gelişme, sorumluluk alma ve ilerleme düşüncesinin gelişmesine yol açar.
- Kurumdaki stres, gerilim, engelleme ve çatışmalarla mücadele gücünü artırır.

Öte yandan eğitim merkezlerinde verilen eğitim hizmetleri, pratiğe ve bilgiye dönüşmedikçe, gelişmiş bir performansa dönüşmesini beklemek yerinde olmayacaktır. (Pehlivan, 1995: 10)

1.2.3 Hizmet İçi Eğitimin Toplum Açısından Yararları

Toplumsal gereksinimlerin karşılanabilmesi için kurulan kurumların temel amacı bir mal, hizmet veya düşünce üreterek toplumsal gereksinimlerin bir bölümünü karşılamaktır (Pehlivan, 1997: 106). Kurumların eğitimler sayesinde çalışanlarının gelişimini ve öz gelişimlerini sağlaması toplumun gereksinimlerinin sorunsuz bir düzen içinde işlemesine neden olacaktır. Bu da toplumsal istikrarı beraberinde getirmektedir.

Tüm boyutlardaki faydalar karşılaştırıldığında; kurumsal yararların daha çok maddi; buna karşın kişisel yararların daha çok manevi olduğu görülmektedir (Gül, 2000: 15).

1.3 Hizmet İçi Eğitimin Amaçları ve İlkeleri

Amaçları açıkça belirlenmemiş hiç bir oluşumun başarıya ulaşamayacağı gibi hizmet içi eğitimlerde de öncelikle ihtiyaç analizi yapılmalı ve varılmak istenen noktalar amaçlar olarak ortaya konmalıdır. Hizmet içi eğitimin alan yazında bahsedilen yararlarına gerek kurum gerekse bireysel açılardan ulaşılabilmesi için bu amaçların belirlenmiş ilkeler çerçevesinde hazırlanması gereklidir. İlke teorisinin bir parçası, sistemin işleyişine yön veren bir kavramdır. Belirli alanlarda yapılacak çalışmalara, değerlendirmelere ve gelişmelere rehberlik eden dayanak niteliğindedir (Alkan, 1973: 83). Amaç ve ilkeler, her kurumun kendi politikasına göre özelleştirilmesi gerekliliğinden dolayı, çeşitlendirilebilse de hizmet içi eğitimin genel amaçlarının ve ilkelerinin ortaya konmasında yarar vardır.

Hizmet içi eğitimin amaçları aşağıdaki gibi sıralanabilir. (Devlet Memurları Kanunu, 2006):

- Çalışan işinde gerekli olan bilgi ve beceriyi kazandırmak ve işini daha iyi yapmasını sağlamak,
- Çalışana daha fazla sorumluluk ve kabiliyet gerektiren daha üst görevlere geçebilecek yeterliği kazandırmak, yani çalışanları yükselme olasılığına karşı hazırlamak,
- Çalışanın örgüte ve işlerine karşı tutumlarını güçlendirmek,
- Çalışanların işlerini daha verimli bir şekilde yapmaları ve becerilerini geliştirmek için fırsat sağlamak,
- Kurum hizmetleri nitelik ve nicelik açısından artışını sağlamak,
- Muhtemel açık kadrolar için yetişmiş çalışan bulundurmak,
- Çalışana fikir ve bilgi alışverişinin önemini benimseterek kurum içinde ve dışında daha etkili ve daha kapsamlı bir haberleşme, koordinasyon ve işbirliğini sağlamak,

- Eğitimin kazandıracığı maddi ve manevi faydaların neler olduğunu bütün çalışanlara duyurarak, çalışanların güdülemek, kuruma ve görevine bağlılığını artırmak,
- Hizmet öncesi eğitim kurumlarında verilen eğitim açığını kapatmak,
- Çalışanların kabiliyetleri hakkında bilgi sahibi olmak ve görülen eğitim neticesinde bu görevlilerden en iyi şekilde istifade edilmesini sağlamak.
- Çalışanların birbirleri ile tanışma ve kaynaşma ortamı için zemin teşkil etmek

Hizmet içi eğitimde bu amaçlara ulaşılması için belirlenen genel ilkeler aşağıda verilmiştir;

- Kurum bilgi ve teknik etkinliğin artırılması düşüncesinin yerleştirilmesine destek olunması,
- Hizmet içi eğitim, yaşam boyu eğitim ve kendini geliştirme kavramlarının bütünleştirilmesi,
- Hizmet içi eğitimlerin sürekliliği,
- Hizmet içi eğitim-verimlilik-meslekte ilerleme bağının kurulması,
- Hizmet içi eğitim sonunda eğitim-ücret-yükselme dengesinin kurulmasını sağlayacak yasal düzenlemelerin yapılması,
- Hizmet içi eğitim almış kişilerin aldıkları eğitimle ilgili alanlarda çalışması,
- Hizmet içi eğitim faaliyetlerinin süreklilik göstermesi,
- Kurumdaki her amirin maiyetinde çalışanların yetiştirilmesinden sorumlu olması,
- Hizmet içi eğitim programlarının değerlendirilmesi,
- Hizmet içi eğitim faaliyetlerinden yararlanmada bütün çalışana eşit fırsat sağlanması,
- Hizmet içi eğitimde maliyet etkililiğinin sağlanması esastır. (Pehlivan, 1997: 19)

Belirli amaç ve ilkeler temelinde, oluşturulan hizmet içi eğitimler başarıyı doğrudan etkilemektedir (Taymaz, 1978). Bu doğrultuda hizmet içi eğitimler için genel amaç ve ilkelere dayanan özel amaç ve ilkeleri belirlemek hazırlanan bir hizmet içi eğitim programının temelini oluşturmalıdır.

1.4 Hizmet İçi Eğitimin Temel Unsurları

Önceki bölümde sözü edilen ilke ve amaçları belirlemenin yanı sıra hizmet içi eğitimin genel gerekliliklerine de özen gösterilmesi önemlidir. Belirli amaçlara ve ilkelere dayanmayan

oluşumların başarıya ulaşamayacağı gibi temel unsurlar sağlanmadan yapılacak oluşumlarda uzun vadede etkili olmayacaktır. Hizmet içi eğitimin temel unsurlarını beş ayrı başlıkta toplamak mümkündür (Milli Prodüktivite Merkezi hizmet içi eğitim yönetmeliği, 2002).

1.4.1 Gereksinim Analizi

Hizmet içi eğitimler için temel unsurlardan biri gereksinim analizlerinin yapılmasıdır. Gereksinim analizleri yapılırken çalışanların istek ve şikayetler ile değerlendirme raporları, kurum dışı, gelen istek, öneri ve şikayetler göz önüne alınmalıdır. Gereksinim analizlerinin yapılması için görev tanımları ve görev analizlerinin iyi yapılmış olması gereklidir.

Görev analiz ve tanımları çalışanların yapacakları işleri açık bir şekilde bilmeleri ve eğitilmeleri gereken konuların ortaya konması açısından önemlidir.

Bu şekilde, hizmet içi eğitimin tesadüfi zaman zaman düzenlenen ve uygulanan bir süreç olmadığını tersine, sürekli, görev analizleri ve görev tanımlarına dayandırılarak sorunları çözmeye yönelik girişimler olarak ortaya çıkar.

1.4.2 Programların Düzenlenmesi ve Uygulanması

Programların düzenlenmesi ve uygulanması için belli gereklilikleri yerine getirmek gereklidir. Bunlar;

- Çalışan gereksinimlerinin ve niteliklerinin belirlenmesi (Bu şekilde uygun personele ihtiyaç olan eğitimin verilmesi),
- Kurumun hizmet içi eğitim verme konusundaki amaçlarına dikkat edilmesi,
- Kurumun teknik ve fiziki olanaklarının belirlenmesi,
- Eğitim faaliyetlerinin sürdürülebilmesini sağlayacak uzman kadronun sağlanması,
- Hizmet içi eğitimde kullanılacak yöntem de belirlenmesi (Yöntem seçiminin belirleyici ögesi hizmet içi eğitimin, amacı ve eğitime tabi tutulacakların özellikleridir.)
- Zaman sınırlılıklarının belirlenmesi gereklidir.

1.4.3 Öğrenme Kuramları

Hizmet içi eğitimlerde de öğrenme ilkelerine bağlı kalmak gereklidir. Bu ilkeleri şöyle sıralayabiliriz:

Katılım: Hizmet içi eğitim alanların eğitime aktif bir şekilde katılmalarını sağlamak öğrenmenin daha kolay ve kalıcı olmasını sağlar.

Tekrarlama: Katılımcılara bilgilerini belirli periyotlarda tekrarlama olanağı sunulmalıdır.

Anlamlılık: Bilgilerin içerik açısından alana ilişkin, dikkat çekici ve anlaşılabilir olması öğrenmeyi olumlu yönde etkiler.

Uygulanabilirlik: Katılımcı teorik olarak aldığı bilgileri günlük ve mesleki hayatında pratiğe dökülebilmelidir. Hizmet içi eğitimde amaç, kazandırılan bilgi, beceri ve davranış biçimlerinin kurumda uygulanabilmesidir.

Geri Besleme: Değerlendirme ve değerlendirme sonuçlarının kişiye bildirilerek katılımcıya geri beslemenin yapılması eğitimi olumlu şekilde etkiler.

1.4.4 Değerlendirme

Değerlendirme, katılanların kazanımlarını sistemli bir biçimde saptamaya yarayan bir eğitim aşamasıdır. Ayrıca programın düzenleniş amaç ya da amaçlarının, ne derece gerçekleştirilebildiğini göstererek güvenilirliği ölçmeye imkan sağlar. Değerlendirme 3 farklı aşamada yapılmalıdır.

- Eğitim süresince değerlendirme,
- Programı sonu değerlendirme,
- Performans değerlendirme (kalıcılığın, değerlendirilmesi).

1.4.5 Örgütlenme

Hizmet içi eğitimin diğer tüm aşamalarının gerçekleşmesi ve kontrolünü sağlanması gereklidir. Bu da ancak iyi yapılanmış bir örgütlenme ile mümkündür.

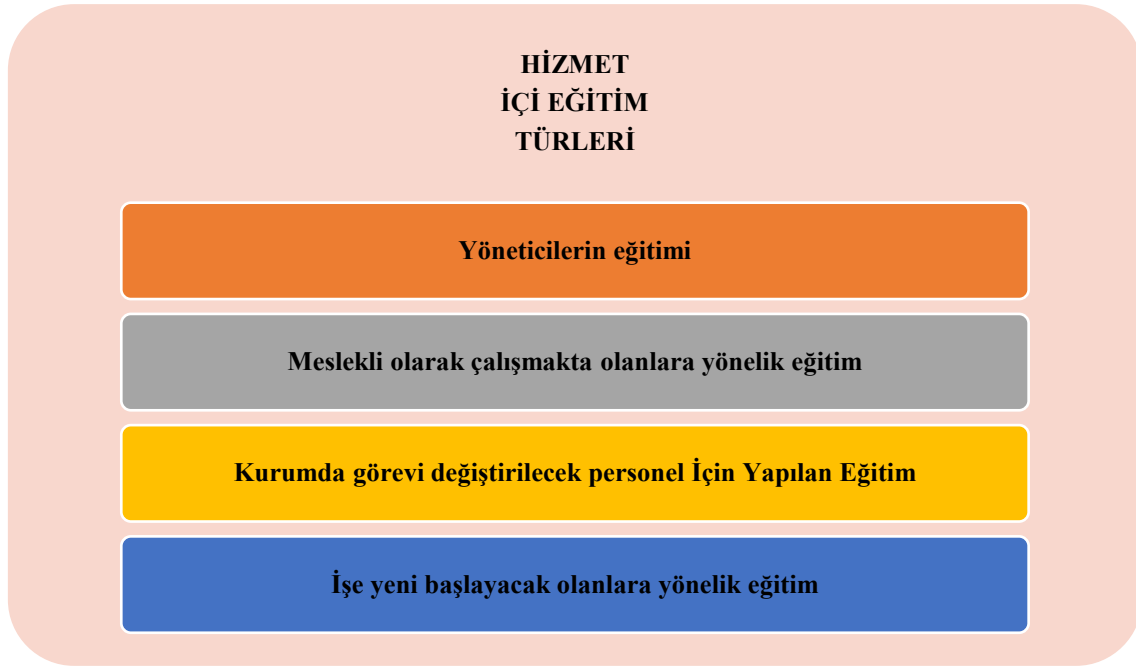
Kurum ve kuruluşlardaki eğitim birimlerinin önemli bir kısmı kendi ihtiyaç ve imkânlarına göre değişik türlerde hizmet içi eğitim programları hazırlamakta ve uygulamaktadır. Ancak bazı gözlemler, görüşmeler ve incelemelerle elde edilen bulgular, hizmet içi eğitim etkinliklerinde tür ve yöntem seçimindeki yanlışlıklar nedeniyle birçok sorunun ortaya çıktığı ve eğitimin amacına tam olarak ulaşılamadığını göstermektedir.

1.5 Hizmet İçi Eğitim Türleri

Hizmet içi eğitimin türlerini eğitimin hedefleri ve eğitimi zorunlu kılan nedenler belirlemektedir. Ayrıca çalışanların becerileri, kurum politikasındaki değişiklikler de söz konusu belirlemenin etkenlerindedir.

Eğitim türlerinin belirlenmesinde değişik ölçütler kullanılmaktadır. Bu ölçütler, eğitim veren kuruluşların türü, eğitilenlerin hizmette buldukları aşama, eğitilenlerin nitelikleri ve görevlerine göre çeşitlilik göstermektedir (Canman, 1995: 88).

Bu ölçütlere göre oluşturulmuş hizmet içi eğitim türleri temelde dört başlık altında toplanmaktadır;



Şekil 1.2 Hizmet İçi Eğitimin Türleri

1.5.1 Hizmete Yeni Girenler İçin Düzenlenen Eğitimler

Burada hedef, örgüte yeni katılmış çalışanlara kurumu, politikalarını, iş ve uğraş alanını, birlikte çalışacağı kişileri, görev, yetki ve sorumluluklarını ve varsa görevine ilişkin hizmet öncesi yetişme eksikliklerini gidermektir (Canman, 2000: 100). Bu tür hizmet içi eğitimlerin sınırları, amaçları, süresi net bir şekilde belirlenmiştir.

1.5.2 Çalışmakta Olanlar İçin Yapılan Eğitim

Bu tür eğitim bir kurumda çalışmakta olanların gelişimlere uyum sağlamasına destek olmak, gelişmelere bağlı olarak iş ortamına yansıyan bilgi beceri ve tutum kazandırmaktır (Çevikbaş, 2002: 33).

1.5.3 Meslek Kazandırma Eğitimi

Alanıyla ilgili özel bir eğitim almamış personel için veya çalışmakta olduğu görevinden başka bir göreve yönlendirilecek personel için yapılan eğitimlerdir (Arıkbay, 1993: 14).

1.5.4 Yöneticiler İçin Yapılan Eğitim

Tamamlayıcı türde olan bu hizmet içi eğitimin uzman personel ihtiyacını kurum içinden kısa sürede sağlamak, bireyin değişik alanlardaki yeteneklerini geliştirmektir (Gül, 2002: 22)

Peker (2010) bu tür eğitim alacak çalışanlar tespit edilirken statik ve dinamik durumlar analiz edilir. Statik durumda sadece kurumun ihtiyaçları belirlenir. Dinamik durumda ise, kurumun gelişmesi göz önüne alınır ve kurumun gelecekte alacağı şekle göre ihtiyacı saptanır. Bu alan ve kademelerin görevlerine göre hizmet içi eğitim programları ile kuruma personel yetiştirilir.

1.6 Hizmet İçi İletişim Eğitimleri

Hizmet içi eğitimin amaçlarından biri kurumların iletişim politikasının sağlamaştırılması, gerekliliklerinden biri etkili iletişim ortamının sağlanması ve yararları arasında gösterilen kurum içi ve dışı iletişimin güçlendirilmesi iken iletişim eğitimlerinin hizmet içi eğitimlerde zorunluluk olarak görülmemesi bir eksiklik olarak ortaya çıkmaktadır.

Etkili iletişim becerileri, hayatın tüm alanlarında ilişkileri kolaylaştırıcı bir etkiye sahiptir. Özellikle insanlarla daha fazla bir arada olunması gereken meslek alanlarında çalışanların iletişim becerilerine daha fazla hakim olmaları gerekmektedir (Korkut, 2005: 143). Egan 1994'teki çalışmasında kişiler arası iletişimin zorunlu olduğu tüm mesleklerde iletişim becerilerinin verimi etkilediğinden bahseder.

Yapılan araştırmalarda, çalışma yaşamında iletişimin bütünleştirici rolünden dolayı iletişim becerilerinin çok önemli olduğu savunulmaktadır. Aynı şekilde başka bir çalışmada da; kurumların en önemli kaynağının insanlar olduğu ve çalışanların iletişim becerilerinin gerek kurumu gerekse hizmet alanları etkilediği tespit edilmiştir (Claypool, 2003).

Bunun yanında, çalışanlar arası iletişimin sorunsuz gelişebilmesi kurumsal olarak gelişmenin ön koşuludur. Çünkü amaçları ne olursa olsun toplumsal yapının bir parçası olan kurum ve kuruluşlar, yaşamlarını içte ve dışta kurulan bir ilişkiler düzeni içinde sürdürürler. Bu ilişkilerin denetim altına alınması, belirli bir yapısal düzen ve amaç içinde işlemesi örgüt kültürüne bağlıdır (Sabuncuoğlu, 1991). Örgüt kültürü de öncelikle etkili bir iletişim politikasının izlenmesini zorunlu kılmaktadır (Özkalp ve Kirel, 2003). Bu bağlamda, iletişim bir iş yerinde kişiler arası uyumun sağlanması, en önemli unsurlardan biri olarak ortaya çıkmaktadır. Yani kurumların başarısı bir şekilde çalışanların kurum içi ve kurum dışı iletişim becerilerine bağlı olmaktadır. Özellikle çalışan değişimlerinin çok olduğu kurumlarda, iletişim sorunlarından kaynaklanan sorunların çok olduğunu dikkat çekmektedir. Doğru iletişim ortamları oluşturulduğunda devam edebilecek olguların iletişim hataları yüzünden veya iletişimsizlikle çözümsüz sorunlar haline geldiği bilinmektedir. Bu bağlamda iletişim hataları ve iletişim yetersizliği kişilerin, kuruma olan inancını ve bağlılığını olumsuz yönde etkilemektedir (Akyürek, 2005).

İnsan ilişkilerinde yer alan bütün davranışlar bir mesaj içerir ve iletişim bu mesajlar çerçevesinde oluşur. İletişimi tanımlayabilmek için öncelikle iletişim birimlerini iyi tanımlamak gereklidir. Çünkü iletişimin kendi kendine olan iletişim, kişiler arası iletişim, kitle iletişim araçlarıyla kurulan iletişim gibi farklı iletişim çeşitleri vardır. Bu bağlamda en önemli iletişim birimi, hayatın sürdürülebilir olmasını sağlayan kişiler arası iletişimidir. Kişiler arası iletişim yalın olarak, en az iki kişi arasında anlamları anlama ve paylaşma süreci olarak tanımlanmaktadır (Pearson ve Nelson, 1997). Daha ayrıntılı bir tanımda Verdener (1999) kişilerarası iletişimi, iletişim kuran kişiler, mesaj(lar), bağlam, kanallar, yanlış anlamalara ya da anlayamamalara neden olacak çevresel ya da kişi içi gürültünün varlığı ya da yokluğu ve geribildirimi içeren bir süreç olarak açıklamaktadır.

Etkili kişilerarası iletişim mesajı alan kişinin mesajın anlamını, veren kişinin iletmek istediği anlamda alması halinde gerçekleşir (Johnson ve Johnson, 1997). Aksi takdirde kişilerarası iletişim etkili olmamaktadır. Çünkü iletişim becerilerinin etkin şekilde kullanılarak etkili iletişimin sağlanması, sözel olan ve olmayan mesajlara duyarlılık, etkili olarak dinleme ve etkili olarak tepki verme biçiminde özetlenebilecek çok yönlü bir süreçtir (Baker ve Shaw, 1987; Egan 1994). Nelson-Jones'da (2002), iletişim becerilerinin etkili iletişim unsurları haline gelebilmesine ilişkin yaptığı çalışmada iletişimi sözel, sese dayalı, bedensel, dokunsal, hareket içeren mesajlar ve bu mesajların çeşitli karışımları olarak açıklamaktadır.

Bu doğrultuda etkili bir iletişim kurabilmek için, sadece iletişim becerisine sahip olmanın yeterli olmadığı, bununla birlikte farklı becerileri de işe koşarak iletişimi bir süreç şeklinde görme gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Etkili iletişim ortamlarını oluşturabilmek için, empati kurabilme, iletişim engellerini görme ve ortadan kaldırabilme, beden dilinin kullanabilme, doğru dinleme yöntemleri geliştirebilme unsurları öne çıkmaktadır. Etkili iletişim kurabilmenin doğuştan ve sezgi yoluyla gerçekleştiğini düşünenler olsa da pek çok çalışma iletişim tekniklerinin çoğu öğesinin öğrenilebilir ve öğretilebilir özellikler gösterdiğini ispatlamıştır (Buckman, 2001; Egan, 1994).

Bu bağlamda, bir kurumda çalışanların bireysel yetenekleri işe koşularak bir bütün oluşturulması, kurumların hedefleri açısından süreklilik gösteren bir yapıyı kurması ve geliştirmesi etkili iletişimi sağlayabilecek hizmet içi iletişim eğitimlerinin her kademedeki çalışana verilmesi gerekliliği savını desteklenmektedir. Aksi takdirde verilen mesleki eğitimler de, kurum içi ve dışı çatışmalara sebep olabilecek davranışsal problemler nedeniyle amaçlarına ulaşamayacaktır.

1.6.1 Hizmet İçi İletişim Eğitimini Zorunlu Kılan Nedenler

Organizasyonlarda; çalışanlar arası beşeri ilişkilerin düzenlenmesinde ve faaliyetlerin etkin biçimlerde yönlendirilmesinde, iletişim önemli bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır (Ergün, 2013: 244). İletişimle çalışanlar ve kurum ortak bir görüş ve anlayışa vararak, sinerji yaratır hedeflere ulaşabilmesi için ortam oluşturulur. 21. yüzyıl çalışma hayatı, birey ve gruplar şeklinde organize olmuş insanların etkin iletişim ağları ile düzenlenmektedir.

“Başarılı bir yönetim ve örgüt sistemi, etkin bir iletişim sistemi ile mümkündür. Başka bir ifadeyle örgüt bir iletişim ağı olarak düşünülmelidir. İletişim ağının iyi kurulmuş olması ve işlemesi, örgütsel başarıyı etkileyerek; örgütsel çıktılarının yüksek olmasına neden olacaktır. Çünkü iletişim, içinden bütün yönetsel faaliyetlerin aktığı bir kanal olarak kabul edilmektedir. Bu durum örgüt içinde ve dışında meydana gelen gelişmeleri takip etmeyi kolaylaştırdığı gibi bunlara kısa sürede uyum sağlanmasına da imkân vermektedir” (Bakan ve Büyükbeşe, 2004: 24).

Hedeflerin gerçekleştirilmesi için kurum içinde etkin bir iletişim sisteminin kurulmasına ihtiyaç vardır. Yetersiz bir iletişimle çalışanlarla birimler arası işbirliği ve sağlamak olanaksızdır. İletişimin koordinasyon işlevi, bireysel amaçların değil örgütsel ortak amacın gerçekleştirilmesini kolaylaştırmaktır. İletişim benzer çalışmaların tekrar yapılmasını önler.

İletişimin yararlarından birisi de bireylerin hislerini ve duygularını ifade etmesine izin vermektir. Çalışanların işyerinde içinde buldukları ruh halleri, kendi davranışları kadar diğer insanları, durumları algılamalarını ve değerlendirmelerini de etkilemektedir (Georges ve Jones, 1999). Ruh halinin ve duyguların iletilmesi, örgüt üyelerinin birbirlerini daha iyi anlamalarına yardımcı olur. İnsanlar birbirlerini anlayabildikleri takdirde, birlikte daha iyi performans gösterir ve hedeflerine ulaşabilirler (Gökçe, 2007). 1988 yılında Almanya’da yapılmış olan bir araştırmaya göre kurumları hakkında bilgilendirilmiş hissedenlerin işlerinde doyum ve verimin artırdığı saptanmıştır. Bu bağlamda; kurum içi iletişimin ne kadar etkili olduğunu ortaya çıkmaktadır (Okay, 2000: 177).

Etkili iletişim sistemleri kurulması kurumsal politikaları, amaç ve düşüncelerin aktarılmasını sağlar. Bu doğrultuda; çalışanlar kurumla bütünleşecek ve doyum artacaktır. Ayrıca çalışanlar arası iletişimin güçlendirilmesi kurumsal davranış için bir temel oluşturacaktır. Çalışanlara iletilen bilgiler ne kadar iyi, makul ve ikna edici olursa onların kurum ile bütünleşmeleri ve dolayısıyla daha verimli olmalarını sağlayacaktır (Küçük, 2005).

Bunlara ek olarak, 2000’li yıllarda iletişim becerileri çalışmaları önem kazanmıştır. Bu araştırmalar da, gerçekleştirilen iletişim becerileri eğitimlerinin olumlu yönde fark yarattığı desteklemektedir. Abacı (1995), Egan ve Nottigham insan ilişkilerinde iletişim becerileri

eğitim modellerinin kişilere kendilerini gerçekleştirme, kendini kabul ve kendine saygı düzeylerinde artış yarattığını ortaya koymuştur.

1.6.2 Hizmet İçi İletişim Eğitimlerinin Temel Unsurları ve Uygulamalardaki Sınırlılıklar

Hizmet içi eğitimlerin analiz, öğrenme kuramı seçimi, değerlendirme gibi genel gereklilikleri iletişim eğitimleri için de geçerli olsa da iletişim becerileri gibi çok yönlü davranış eğitimlerinde farklı gerekliliklerde ön plana çıkmaktadır. Teorik eğitimler gibi alan eğitimlerindeki keskin öğretiler olmadığından ve öğrenilmesi gereken kurallar kesin olarak belirtilmediği, kişiye, duruma, yere, zamana göre değişiklik gösterebilen değerlere sahip olduğu için iletişim becerileri eğitimleri için en önemli unsur sürekliliğinin sağlanmasıdır. İletişim eğitimi alan kişinin çözümsüz kaldığı noktalarda danışabileceği bir uzmanın olması veya bu konuda araştırma yapmayı alışkanlık haline getirmiş olması gerekmektedir. Bir konuda bireysel araştırma yapmak da informal eğitim kapsamında eğitimin sürekliliği olarak görülebilmektedir. İletişim gibi çok yönlü davranış değişikliği hedefleyen eğitimlerin belirli ve uzun bir süreçten oluşması gerekliliği vardır.

İletişim becerilerinin kişisel olarak değişmesinden dolayı mümkün olduğu kadar az sayıda katılımcı ile yapılması gereklidir. Her bireyin eşit koşullarda duygu ve düşüncelerini paylaşabileceği anlatılan beceriye göre yorum yaparak kendi hatalarını bulabileceği esnek bir eğitimin ortamının sağlanmış olması öne çıkan unsurlardan biridir. Fakat esnek ortamların sağlanmasında mekânsal ve zamansal kısıtlar öne çıkmaktadır. Bunun temel nedeni çalışan sayısının fazla olduğu kuruluşlarda hizmet içi eğitimlerin geniş gruplara verilerek kısa sürede tamamlanmak istenmesidir. Mekansal ve zamansal açıdan küçük grupların oluşturulamaması, eğitimin bireyselleştirilmesini zorlaştırmakta ve eğitim verimliliğini düşürmektedir. Ayrıca eğitimlerin verimliliğinin kontrol edilebilir olmasını da olumsuz yönde etkilemektedir.

Bunun yanında gruplar oluşturulurken aynı düzeydeki çalışanların bir arada eğitime alınması mobbing (mesleki baskı) tehlikesini azaltacağı için iletişim eğitimleri açısından yararlı olacaktır. İletişim hataları veya iletişimsizlik genelde ast üst ilişkilerinde meydana gelmekte ve bu noktada ciddi sorunlara neden olmaktadır. Bu sebeple farklı düzeylerdeki çalışanların aynı beceriyle ilgili farklı düşünceler de eğitim sırasında mobbing tehlikesi yüzünden bunu dile getiremedikleri bilinmektedir.

Gerek kamu gerekse özel kurum ve kuruluşların bir kısmı kişisel gelişim eğitimleri başlığı altında iletişim eğitimi verse de hizmet içi eğitimlerin içinde az bir oranla sınırlı kalmaktadır. Bunun nedeni çalışanlardaki bu tarz eğitimlere karşı olan motivasyon

eksikliğidir. Oysa ki, davranış geliştirme eğitimlerinde bireysel katılım ve eğitime motivasyon son derece önemlidir. Karşılığının net olarak belirtilmemesi ve çalışan açısından yararlarının görevde yükseltme veya maddi açıdan bir getiri sağlamadığı düşüncesi bu motivasyon eksikliğinin nedeni olarak görülebilir.

Hizmet içi eğitim verilirken çalışanların demografik özellikleri de göz önünde bulundurulmalıdır. Yaş, cinsiyet, meslekteki çalışma süresi, kıdem gibi demografik özelliklerin hizmet içi eğitime bakış açısının etkilemekte olduğu bilinmektedir. Bunlara ek olarak iletişim eğitimlerinde sosyal kültür, farkındalık gibi bireysel farklılıklar da öne çıkmakta ve eğitim grubunun demografik özelliklerinin daha önemli bir unsur haline gelmesine neden olmaktadır. Bu da demografik açıdan katılımcıların farklılıklarına göre eğitimin düzenlenmesi tüm kitleye yeterli ve gerekli bilgilerin özelleştirilerek verilmesi yerine genel bir eğitim programı ile sınırlı kalmasına sebep olmaktadır.

Farklı bakış açılarıyla değerlendirilen iletişim durumlarında ortak bir noktaya varmak çok zordur. Geçerliliği ve güvenilirliği olan bir eğitim süreci sunmak için eğitimin, eğitim ortamındaki ve konusundaki tüm bakış açılarını iletişim çerçevesinde doğru değerlendirebilecek bir uzman tarafından yapılması gereklidir. Eğitim veren uzmanın ayrıca eğitim verdiği grubun mesleki alanı hakkında önceden hazırlanmış olması da eğitimin güvenilirliğini arttırmaktadır. Buna karşın, hizmet içi eğitim sektörünün ticarileşmesinden dolayı eğitimciler şirketler tarafından belirlenmekte çoğu zaman iletişim disiplininin uzak kişilerce eğitimlerin verilmesine neden olmaktadır. Bu da sadece genel bir eğitim verilmesini çoğu zaman eğitim yapılan grubun alanına göre güncellenmeden ve ortaya çıkan özel durumlara değinilmeden eğitimin gerçekleşmesine sebep olmaktadır.

Bu doğrultuda, iletişim gibi her bireyin gelişiminin ve performansının yanı sıra örgüt verimliliğinin, örgüt kültürünün oluşmasının ve sürdürülebilmesinin temel işlevi olan bir konuda eğitimin sürekliliği, güncellenebilir ve geliştirilebilir olması, eğitim grubunun homojen ve olabildiğince az katılımcılı bir grupla bireyselleştirilebilir şekilde yapılması hizmet içi iletişim eğitiminin temel unsurlarıdır. Günümüzde kuruluşlarda yapılan iletişim eğitimleri genelde iş dışında yapılan eğitim yöntemleri ile yüz yüze gerçekleştirildiğinden ve özellikle zamansal ve mekansal kısıtlılıklardan dolayı tüm bu gereklilikleri yerine getiremediği görülmektedir.

Ayrıca eğitim alacak çalışanların iş gücünden geçici bir süre de olsa yararlanılamamasından dolayı iş verimliliğinde yavaşlama söz konusu olabilir. Bu bağlamda gelişim için yapılan hizmet içi eğitim kuruluşu maddi olarak bir yükün altında bırakılmaktadır. Bu sebeplerden dolayı hizmet içi iletişim eğitimlerinin hazırlanması ve gerçekleştirilmesi zor

bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu zorlu hazırlık ve uygulama sürecini işe yeni başlayan her bir personele uygulamak ta olanaklı değildir. Bu gereklilikleri yerine getirerek iletişim eğitimlerinde oluşan kısıtları ortadan kaldırmak için eğitimin verileceği yöntem seçimine özen gösterilmelidir.

1.6.3 Hizmet İçi İletişim Eğitiminde Uygun Yöntem Seçimi

Hizmet içi eğitimin temel amacı, kişiye, hizmetin daha iyi verilmesi için gerekli olan bilgi, beceri ve davranışları kazandırmaktır. Dolayısıyla burada karşılaşılan bilgi, beceri ve davranışların hangi yöntemler uygulanarak kazandırılacağı konusu ön plana çıkmaktadır. Hizmet içi eğitim programında uygulanacak olan yöntem, o eğitim programının başarılı ya da başarısız olmasında çok önemlidir. Çünkü bir eğitim programının başarılı olması, eğitim yöntemlerinin iyi seçilmesine bağlıdır.

Bu yöntemler içinden uygun olanların seçimi yapılırken dikkat edilmesi gereken bazı hususlar bulunmaktadır. Bunları aşağıdaki şekilde sıralanabilir.

- Eğitimin Amacı
- Eğitileceklerin Yetenekleri
- Eğitimin Konusu
- Eldeki Olanaklar
- Maliyet
- Eğitileceklerin Sayısı
- Eğitimin İlkeleri
- Eğitimcinin Özellikleri
- Diğer Eğiticilerin Uyguladıkları Yöntemler
- Öğretim Yöntemlerinin Özellikleri

Ayrıca her amaç için ihtiyaçlara göre belirlenmiş ayrı bir eğitim yöntemi uygulanmalıdır. Böylece çalışanların eğitim ihtiyaçlarının ve yetersizliklerinin giderilmesi veya yeni gelişmelere uyum sağlanması için uygun eğitim türleri uygulanmış olur. En genel anlamda bu eğitim türleri iş başında ve iş dışında eğitim olarak tanımlanabilir.

En genel anlamda bu eğitim türleri iş başında ve iş dışında eğitim olarak tanımlanabilir. Bu eğitim türleri kendi için farklı yöntemlerle yapılmaktadır. Eğitim yöntemleri aşağıdaki tabloda başlıklar halinde verilmiştir.

Tablo 1.1 Hizmet İçi Eğitim Yöntemleri

İş Başında Eğitim	İş Dışında Eğitim
Gözetimci Nezaretinde Eğitim	Anlatım Yöntemi
Oryantasyon Eğitimi	Evrak Sepeti Yöntemi
İş Değiştirme (Rotasyon) Yoluyla Eğitim	Örnek Olay Yöntemi
Yetki Devri Yoluyla Eğitim	Seminer ve Kurslar
Monitör (Kılavuz) Aracılığıyla Eğitim	Grup Tartışmaları (panel, sempozyum, açık oturum ve beyin fırtınası)
Özel Tasarımlar (Proje Çalışması)	Rol Oynama Yöntemi (Role Playing)
Staj Yoluyla Eğitim	Gezi-Gözlem
	Simülasyon (Taklit) Yöntemi

Görüldüğü üzere hangi yöntem seçilirse seçilsin hizmet içi eğitim her zaman iletişim tabanında ilerlemektedir ve ancak güçlendirilmiş iletişim politikalarıyla sunulduğu zaman etkili olabilmektedir.

Buna karşın hizmet içi eğitimin türlerine bakıldığında mesleki eğitimler üzerine yapılandığı görülmektedir ve hizmet içi eğitim türleri arasında kişisel gelişim veya iletişim eğitimi hala bir tür olarak kendini gösterememiştir.

Seçilen yöntem uygulanırken en iyi sonuca ulaşmak için gerekli plan yapılmalı ve hizmet içi eğitim bu plan doğrultusunda gerçekleştirilmelidir.

Hizmet içi eğitimler için sunulan bu yöntemler genelde mesleki hizmet içi eğitimler için geliştirildiğinden dolayı bazıları hizmet içi iletişim eğitimlerinde kullanılamazlar. İletişim eğitimlerinin bir önceki bölümde nedenleriyle açıklanmış gerekliliklerini yerine getirebilmesi için farklı unsurları bir arada sunabilen bir yöntem seçilmesi önemlidir.

Teknolojideki ilerlemeler ve artan ihtiyaçlar her alanda olduğu gibi eğitim alanında da değişiklikler yapmayı ve yeni yöntemler bulmayı zorunlu kılmıştır. Eğitimi, zamandan ve mekândan bağımsız hale getiren, kişiselleştirmeyi ve fırsat eşitliğini sağlamasının yanı sıra, verilmek istenen eğitimin daha çok kişiye ulaşmasını ve ekonomik hale gelmesini sağlayan bir eğitim yöntemi olan uzaktan eğitim yöntemleri eğitimin hemen her alanında, dünyada ve ülkemizde, kurumlar ve kitleler tarafından tercih edilir hale gelmiştir. Çalışma hayatındaki yoğunluk da göz önüne alındığında iletişim gibi uzun süreli bir eğitimin zamandan ve mekandan bağımsızlığa olanak veren, sürekliliği sağlayan, geliştirilebilir ve güncellenebilir olan, kişiye özel ortamlarla bireyselliği ön plana çıkararak, değerlendirmeye olanak veren dijital tabanlı yöntemlerle verilmesi hizmet içi iletişim eğitimlerinde ortaya çıkan kısıtların aşılması açısından önemlidir.

İKİNCİ BÖLÜM

DİJİTAL TABANLI EĞİTİM

2.1 Uzaktan Eğitim

Uzaktan eğitim, farklı ortamlarda, farklı şartlara sahip öğrenenlere eşit şartlarda öğrenme şartı veren bir eğitim sistemidir. Başka bir tanımlamada eğitimde fırsat eşitliği sağlayabilmek amacıyla farklı fiziksel mekanlardaki öğrenen ve öğretenlerin çeşitli iletişim teknolojileri yardımıyla etkileşimde buldukları öğretme etkinliklerini gerçekleştirdiği sistemdir (Yalın 2001). Uzaktan eğitimin gelişmesi ile değişiklik gösteren bir başka tanımda ise, uzaktan eğitim öğrenenlerin birbirlerinden ve öğrenme kaynaklarından zaman ve mekan bağlamında uzakta olduğu, birbirleri ve kaynaklarla etkileşimlerinin iletişim teknolojilerine dayalı gerçekleştiği öğrenme süreci olarak algılanmalıdır (Aydın, 2011).

Özellikle 2000'li yıllardan sonra tüm dünyada ve Türkiye'de uzaktan eğitim uygulamalar hızla yaygınlaşmaya başlamıştır (Collis ve Moonen, 2002; Eby, Yamamoto ve Demiray, 2012). Uzaktan eğitimin diğer tüm avantajlarının yanı sıra bunun yaygınlaşmanın bir başka nedeni de Salmon da (2002) göre geleneksel eğitim sistemindeki yüz yüze iletişim, grubun genel yeteneklerini göz önünde bulduran bir sistemdir; buna karşın uzaktan eğitimle bu sorun aşılmaktadır. Uzaktan eğitim sistemi sayesinde öğrenenlere değişik öğrenme yeteneklerine uygun ders içerikleri ve yöntemlerle eğitimler vermek olanaklı hale gelmektedir.

Uzaktan eğitimde hedef kitle çok değişik özellikler taşımaktadır. Yetişkinler, gençler ve çocuklar; deneyimleri, gelişme evreleri, güdülenmeleri, öğrenme istekleri ve kendilerini yönlendirmeleri açısından ele alınarak eğitilmelidir. Uzaktan gerçekleştirilen öğrenmelerde öğrenciye büyük sorumluluklar düşmektedir (Eby, 2012).

Uzaktan hizmet içi eğitimi yüz yüze ortamda verilen hizmet içi eğitimden ayıran temel faktörler:

- Maliyetin azalması
- Fırsat eşitliğinin sağlanması
- Kolay yenilenebilen içerik
- Yer ve zaman sınırlaması olmaması
- Kişiselleştirme imkânı
- Değerlendirmenin ve kontrolün yapılması

- Eğitimcinin ve eğitim yöntemlerinin kalitesinin topluca arttırılabilmesi olarak sıralanabilir (Porter, 2004).

Tablo 2.1 Geleneksel Eğitim ve Dijital Tabanlı Uzaktan Eğitimin Karşılaştırılması

Geleneksel Eğitim Ortamı	Uzaktan Eğitim Ortamı
Ders tabanlı	Tartışma Tabanlı
Yapısal	Esnek
Amaca yönelik	Sonuca yönelik
Kalabalık öğrenme ortamı	Küçük öğrenme ortamları
Öğreten bilgi kaynağı	Öğreten rehber

Kaynak: Odabaş, 2004

Uzaktan eğitimin içerikleri çok kolay güncellenebildiği için mevzuatı veya içeriği sık değişen eğitimler ve kurumlar için uygundur (Demiray ve Kurubacak, Yüzer, 2012).

“Eğitileceklerin sayısı, eğitim ilkeleri, eğitimcinin özellikleri ve maliyet gibi esaslar, kurumları, hizmet içi eğitimin personele verilmesi açısından düşünüldüğünde uzaktan eğitim önemli hale gelmiştir. Ayrıca eğitimin en önemli kriterlerinden birisi olan fırsat eşitliğini sağlamak için ve küreselleşen ekonomide kurumların hizmet içi eğitime ayırdığı maliyetler göz önünde bulundurulduğunda uzaktan hizmet içi eğitim oldukça cazip bir alternatif olarak öne çıkmaktadır” (Taylor vd., 1998: 767).

2.2 Dijital Tabanlı Eğitim

Uzaktan eğitimlerde birçok farklı ortam kullanılabilir. Bunlar tasarım ihtiyaçları dahilinde seçilen ve tasarlamaya olanak veren ortamlardır. Teknolojinin gelişmesiyle uzaktan eğitim ortamları da çeşitlenmiştir. Uzaktan eğitimin ilk ortaya çıktığı yıllarda tek taraflı bilgi aktarımı ve etkileşimi sağlayan mektup, gazete gibi yazılı materyaller araç olarak kullanılırken, günümüzde her bir iletişim teknolojisi kanalı uzaktan eğitim aracı olarak kullanılmaktadır (Kaya ve Odabaşı, 1996). Kullanılmaya başlanan her yeni teknoloji ile uzaktan eğitim de farklı basamaklara ayrılmıştır.



Şekil 2.1 Uzaktan Eğitimin Tarihsel Gelişimi

Kaynak: Aktaş, 2007

İletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle birlikte, hizmet içi eğitimde kullanılan teknolojilerde aynı paralellikte gelişmektedir. Web 2.0 teknolojilerinin gelişmesiyle, bireyselliğe izin veren, katılımı sağlayan, etkileşim özellikleri sunan, eşzamanlı ve eşzamansız iletişim kanallarının aynı anda kullanımına olanak veren iletişim teknolojileri kanalları ile uzaktan eğitimin tüm gereklilikleri sağlanabilir hale gelmiştir. Web 2.0'ın kullanıldığı uzaktan eğitim ortamlarına dijital tabanlı eğitim uygulamaları denmiştir (Moore ve Kearsley 2005).

2.2.1 Dijital Tabanlı Ortamlar

Popüler Web 2.0 teknolojileri, bireylerin elektronik ortamda sosyal etkileşim içerisine girmesine, hazır web sistemlerinin içeriğine müdahale edebilmesine ve bilgi paylaşımında bulunabilmesine imkan tanıyan servisler ve web siteleri olarak ön plana çıkmaktadır (Deperlioğlu ve Köse, 2010). İşbirlikçi çalışmayı güdüleyen, sosyal etkileşimin elektronik ortamda devam etmesini sağlayan ve farklı türlerde bilgi paylaşımını destekleyen Web 2.0 teknolojilerinin eğitimde de çok sık kullanıldığına rastlanmaktadır. Eğitim faaliyetlerinde kendilerine kullanım alanı bulan başlıca Web 2.0 teknolojileri bloglar, wikiler, podcast servisler, sosyal etkileşim siteleri, dosya paylaşım servisleri, işbirlikçi düzenleme servisleri, RSS yayınları olarak sıralabilir (Bozkurt, 2013).

2.2.1.1 Wikiler

Wikiler, işbirlikçi çalışma neticesinde kullanıcıların belirli konular üzerinde bilgileri düzenleyip yayımlayabildikleri ortamlardır. Wikilere kayıtlı olan her kullanıcı, sayfalarda sunulan bilgilere müdahale edebilmekte, neticede kullanıcıların katkılarıyla, işbirlikçi çalışmanın bir ürünü olan web sayfaları yaratılmaktadır. Wikilerin yaygın bir kullanım alanına sahip olmalarında en büyük pay, hiç kuşkusuz Wikipedia adındaki “Özgür Ansiklopedi” uygulamasındadır (Ferret, 2006) .

2.2.1.2 Podcast Servisleri

Podcast servisleri, video veya sesin, uyumlu herhangi bir aygıt için İnternet üzerinden paylaşılması ilkesine dayanan, bir yayın türüdür. Podcast, diğer bir Web 2.0 teknolojisi olan RSS ile gerçekleştirilmektedir. Podcast için gerekli olan yazılım ve donanıma sahip herhangi bir kişi, video veya ses yayınına kolaylıkla yapabilmektedir (Thacker, 2007).

2.2.1.3 Dosya Paylaşım Servisleri

Dosya paylaşım servisleri, çeşitli formatlarda dosyaların, önceden tanımlanmış kategoriler altında paylaşılmasına imkân tanıyan web servisleridir (Bozkurt, 2013).

2.2.1.4 Sosyal Etkileşim Siteleri

Sosyal etkileşim siteleri, kullanıcıların, çevrimiçi sosyal topluluklar içerisinde birbirleriyle iletişim kurmalarını sağlayan teknolojilerdir. Sosyal etkileşim siteleri sayesinde kullanıcılar, kendileriyle yakın ilgi alanlarına veya ortak özelliklere sahip diğer kullanıcıları tespit edebilmekte ve sunulan araçlar yardımıyla da onlarla iletişim kurabilmektedir (Woolf, 2006). Temelde, kullanıcılar arası sosyal etkileşimi sağlamayı amaçlayan bu siteler, kullanıcıların fotoğraflarını, dosyalarını veya kişisel girdilerini İnternet’te yayınlamasına ve hatta çevrimiçi organizasyonlar düzenlemesine de yardımcı olmaktadır (Bozkurt, 2013).

2.2.1.5 İşbirlikçi Düzenleme Servisleri

Bu servisler, farklı iş kollarıyla ilgileri bulunan kullanıcıların, çevrimiçi araçlar yardımıyla, benzer nitelikteki kullanıcılarla işbirliğine girerek, çeşitli ürünler çıkarmasını sağlamaktadır (Ferret, 2006).

2.2.1.6 RSS Yayınları

RSS yayınları, Web 2.0 ile birlikte gelen bir yenilik olmakla birlikte, web sitelerindeki güncellemeleri daha kolay takip etmek amacıyla kullanılan bir teknolojidir. RSS yayınlarının alınabilmesi için kullanıcılar, “RSS Okuyucusu” adı verilen program ya da servisleri kullanırlar. Bir sitenin güncellemeleri takip etmek istendiğinde, ilgili sitenin RSS yayınına üye olmak gerekmektedir. Kullanıcılar, RSS sayesinde tek seferde yüzlerce sitenin içeriğini takip edebilmektedir (Thacker, 2007).

2.2.1.7 Blog (Weblog)

Blog, “web-log” kelimesinin kısaltmasıdır. Kısaca “web’de oluşturulan günlük” şeklinde tanımlanabilir. Blog, haberlerin toplandığı, çeşitli internet bağlantılarının bulunduğu, kişisel bir günlük olarak sürekli güncellenen bir web siteleridir. Ayrıca bloglar, bilgisayar kullanıcıları tarafından, kişisel girdilerini diğer İnternet kullanıcılarına sunmak amacıyla kullanılan bir tür web siteleri olarak da tanımlanabilir (Woolf, 2006).

2.3 Hizmet İçi İletişim Eğitiminde Dijital Tabanlı Eğitimin Kullanılması

Web 2. 0 teknolojilerinin kapsamında geliştirilen tüm ortamlar dijital tabanlı eğitim ortamları olarak görülebilir. Eğitim ortamı olarak seçilen dijital tabanlı eğitimde önemli olan eğitim verilecek kitleye ve kurum politikalarına, eğitim hedeflerine uygun dijital ortama karar verilmesidir. Bunun yanında dijital tabanlı eğitimler tamamen bilgisayar kullanımına bağlı geliştiği için çalışanlar arasında algı ve bilgisayar kullanma becerisi farkları analiz edilmeli

ortam bu analizden sonra seçilmeli ve çalışan profillerine yakın yöntemlerle donatılarak oluşturulmalıdır. Ancak bu şekilde dijital tabanlı hizmet içi eğitimden alınacak doyum ve verimlilik artırılabilir.

Verilen eğitimde istenen başarıların sağlanması için kişilerin tutumları da verilecek eğitim yönünde olumlu olmalıdır. Böylece eğitim alan kişilerin de üst düzey doyum alması sağlanabilir.

Dijital tabanlı hizmet içi eğitim alanında uzman kişiler tarafından tasarlanmalıdır. Çalışanlara özgü içerik geliştirilmeli, kullanıcılar katılıma teşvik edilmeli, motivasyon eksiklikleri giderilmeli, konu seçiminde konuların tamamı değil, ölçülerek ihtiyaç duyulan konular hakkında eğitim verilmelidir.

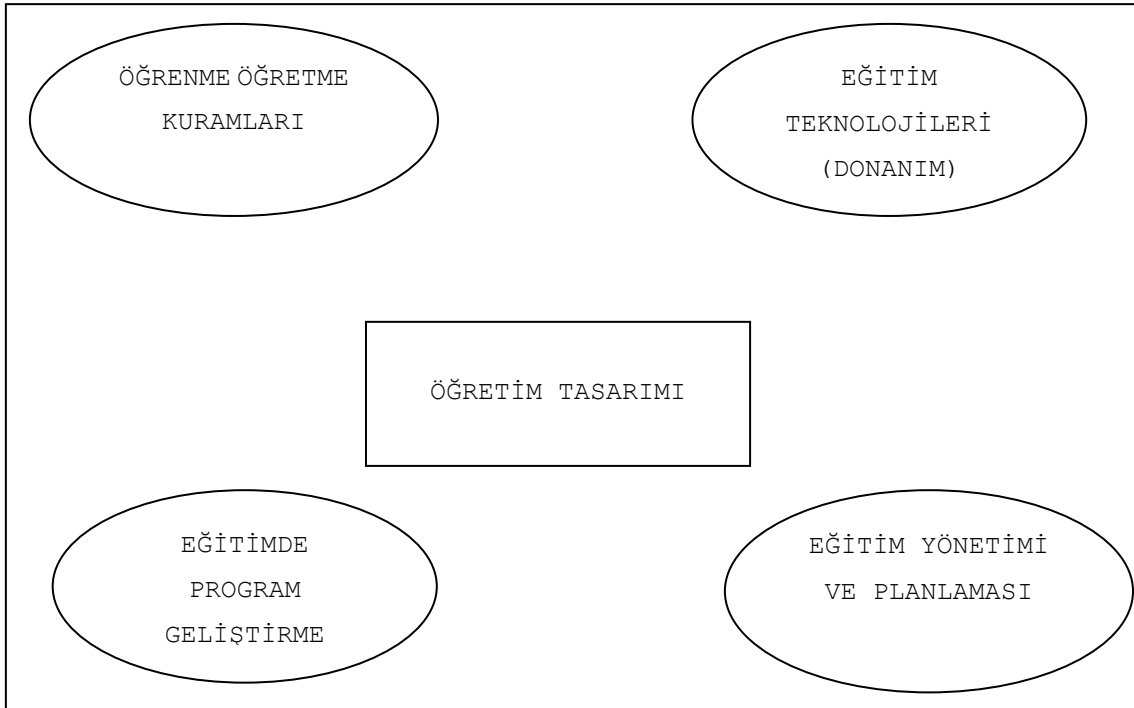
Uzaktan eğitimde karşılaşılan en büyük sorunlardan biri teknik alt yapı eksikliğidir. Mevcut internet altyapısı göz önüne alınarak ders içeriği ve uygulamalar hazırlanmalıdır. Yüz-yüze eğitimin en önemli özellikleri iletişim, anında geri bildirim, hatalı ve yanlış öğrenmeyi düzeltebilmedir. Uzaktan eğitimde etkileşimsiz ortamların sohbet ortamı, e-mail, forum gibi eşzamanlı ve eşzamansız gibi teknolojilerle desteklenmesi daha sağlıklı iletişim kurulmasını sağlar. Ayrıca kurumların vermiş oldukları hizmet-içi eğitim programlarına, ilk olarak istekli personeli alması eğitimin daha başarılı sonuçlar vermesini ve kişilerin kendilerini ilgi duydukları alanlarda geliştirmesini sağlar. Böylece hizmet içi eğitimler daha sağlıklı ve olumlu sonuçlar verecektir.

2.3.1 Dijital Tabanlı Eğitimde Öğretim Tasarımı

Tasarımı yapılacak eğitimin gerekliliklerini iyi tespit etmek ve uygun ortam tasarımını yapabilmek için öğretim tasarımını ayrıntılarıyla planlamak gereklidir. 2000'li yıllarda ortam tasarımı için çoğunlukla sistem yaklaşımı temel alınmaktadır. Sistem yaklaşımı ihtiyaçlar dahilinde uygun tasarımı yapabilme temeline dayanır. Öğretim tasarımlarında kullanılan sistem yaklaşımında dört temel soru sorulmalıdır.

1. Kimin için program geliştirilecek?
2. Neler öğretilecek?
3. Gerekli olan öğrenmelerin oluşup oluşmadığını nasıl kontrol edilecek?
4. Öğrenmeyi en iyi biçimde gerçekleştirmede ne gibi kaynaklar ve prosedürler kullanılacak? (İşman ve Eskicumalı, 2001).

Öğretim tasarımında bu sorulara cevap aranırken tasarıma etki eden çeşitli faktörler bulunmaktadır ve bu soruları bu faktörler çerçevesinde cevaplandırmak gereklidir. (İşman ve Eskicumalı, 2001).



Şekil 2.2 Öğretim Tasarımına Etki Eden Faktörler

Kaynak: İsmail ve Eskicumalı, 2001

İlk olarak; tasarlanacak olan dijital tabanlı eğitim programı kimin için geliştirileceği ortaya konulmalı. Diğer bir ifade ile, katılımcıların genel özellikleri, eğitim ihtiyaçları, hazır bulunuşluk düzeyleri, ön araştırma ile ortaya çıkarılmalıdır.

İkinci olarak; internet destekli eğitim-öğretim sürecinde hangi bilgilerin öğretilmesi gerektiği belirlenmelidir. Diğer bir ifade ile, hedef ve davranışlar, eğitim yönetimi ve planlaması açık ve net olarak ortaya çıkarılmalıdır. Eğer hedef ve davranışlar açık ve net olarak belirlenirse öğrenme ortamlarında yapılan faaliyetler daha etkili olacaktır.

Sonrasında yapılan eğitim-öğretim faaliyetlerinde kazanılması düşünülen hedef ve davranışların değerlendirilmesinin nasıl yapılacağına karar verilmelidir.

Son aşamada ise, kullanılacak öğrenme yönetim sistemi seçilmelidir. Öğretim yönetim sistemi, seçimi eğitimin hangi ortamlarda ve nasıl sürdürüleceğinin belirlenmesiyle ilgili yönetsel bir karardır. Her hangi bir öğretim yönetim sistemi seçilmeden önce eğitim hizmetinin sunulacağı öğrenciler ve bu öğrencilere nasıl bir eğitim sunulacağı açık şekilde tanımlanmalıdır. Öğrenme yönetim sistemi öğrenme materyali sunma, sunulan öğrenme materyalini paylaşma ve tartışma, dersleri yönetme, ödev alma, sınavlara girme, bu ödev ve sınavlara ilişkin geribildirim sağlama, öğrenme materyallerini düzenleme, öğrenci, öğretmen ve sistem kayıtlarını tutma, raporlar alma gibi işlevleri sağlarlar.

Sistem seçiminde, amaçların gerçekleştirilebileceği öğrenme-öğretme kuramları ile yöntemleri ve bu yöntemlerin hangi ortamda en etkili şekilde uygulanabileceğini göz önünde

bulundurmak önemlidir. Öğretim yönetim sistemi seçiminde bu unsurların yerine getirebileceği ve katılımcıların kolay kullanımına olanak sağlayabilecek bir sistem seçilmesine dikkat edilmelidir. Bir öğrenme yönetim sistemi yönetim, iletişim, etkileşim, işbirliği, ders sunumu ve yönetimi, içerik geliştirme süreçlerini kapsamaktadır. Bu tür ürünlerin, kullanıcılara maksimum fayda sağlaması amacıyla, birlikte çalışabilirlik, yeniden kullanılabilirlik, yönetilebilirlik, ulaşılabilirlik, devamlılık, ölçeklenirlik gibi bir takım özelliklere sahip olmaları gerekmektedir (Wheeler, 2008):

Birlikte Çalışabilirlik (Interoperability) farklı kaynaklardan alınan içeriklerin birleştirilmesi; farklı sistemlerde çalıştırılabilmesi; farklı sistemlerin birbirleri ile iletişim kurması ve etkileşimidir.

Yeniden kullanılabilirlik (Re-usability), e-Öğrenme içeriğini oluşturan bilgi nesnelerinin (metin, grafik, ses, animasyon, video, kod...) yeniden kullanılabilir olması, bu nesnelerin bir araya getirilerek farklı bir öğrenme nesnesine dönüşebilmesidir.

Yönetilebilirlik (Manageability), kullanıcıya ya da içeriğe ait bir bilginin eğitim yönetim sistemi tarafından izlenmesidir.

Ulaşılabilirlik (Accessibility), kullanıcının bir öğrenme nesnesine ne zaman isterse ulaşabilmesidir.

Devamlılık (Durability), teknolojik bir gelişmenin; örneğin içerik üretilirken kullanılan bir aracın yeni bir sürümünün çıkmasının, yeniden tasarım ya da kodlama gerektirmemesidir.

Ölçeklenirlik (Scalability), teknolojinin kullanıcı sayısında, ders sayısında ya da içerikte muhtemel bir artışı kaldırabilecek nitelikte olmasıdır.

Dijital tabanlı bir eğitim ortamı tasarımında bu unsurların oluşturulabileceği bir ortamın seçilmesi önemlidir.

2.3.2 Dijital Tabanlı Hizmet İçi İletişim Eğitimi İçin Ortam Seçimi

Daha önce açıklanmış olan başlıca Web 2.0 teknolojilerinden bloglar, wikiler, podcast servisler, RSS yayımları, sosyal etkileşim siteleri, dosya paylaşım servisleri, işbirlikçi düzenleme servisleri, eğitim ortamı olarak kullanılabilirler de hizmet içi iletişim eğitimleri için kullanılmalarında her birinin farklı sınırlılıkları bulunmaktadır.

Wikilerde kullanıcıların tümünün içeriklere müdahale ederek değişiklik yapabiliyor olması doğru bilgiye ulaşmada bir sınırlılık olarak görülebilir. Ayrıca etkileşimin sağlanamaması ve sadece metinsel içeriklerin oluşturulabilmesi wikilerin eğitim ortamı olarak kullanılmasını olumsuz yönde etkilemektedir.

Podcast servisleri ve RSS yayımları aynı prensiplerle çalışmaktadır. Eğitim ortamı olarak kullanıldıklarında en büyük avantajı öğrenenlerin ve öğretmenin ihtiyaç duyduğu eğitim materyallerini kısa bir süre içerisinde, görsel ve/veya işitsel olarak hazırlanabilmesidir.

Fakat farklı ortamlar oluşturmada sınırlılıklar içermekte ve öğrenen katılımında sınırlılıklara neden olmaktadır.

Dosya paylaşım servisleri ise farklı ortamların kurulmasına izin vermesine karşın etkileşim ortamları konusunda sınırlılıklara sahiptir. Ayrıca wikilerdeki gibi içeriklere tüm katılımcıların müdahale edebiliyor olması zaman zaman sorunlara neden olabilmektedir.

İşbirlikçi düzenleme servislerinde temel amaç farklı ortamlardaki katılımcılarla etkileşime girmek olduğu için, hizmet içi eğitimlerin kurum özelinde yapılmasını sınırlandırmaktadır. Sosyal etkileşim siteleri de benzer sınırlılıklara sahiptir.

Buna karşın bloglara tüm diğer web 2.0 ortamlarının özellikleri adapte edilebilmektedir. Bu açıdan blogların eğitimde kullanılabilirliği dünya çağında bir çok çalışmayla incelenmiştir.

2.3.3 Blogların Hizmet İçi Eğitimlerde Kullanılması

Bloglara, metinler, bağlantılar, resimler, ses kayıtları, videolar yüklenebilir. Ağ günlükleri, karmaşık işleri ileri düzey web bilgisine sahip olmadan oluşturulabilen, metin ve grafiklerle desteklenebilen, yazarların yazıları hakkında yorumlar alabildiği, yapılan yorumların kronolojik olarak arşivlenmesini sağlayan, kullanıcıların belirlenmesine, sınırlandırılmasına imkan veren, diğer web sayfalarına, videolara vb. uygulamalara bağlantı sağlayabilen çevrimiçi günlükler'dir.

Blogların kişisel, temasal, toplumsal, şirket, eğitim gibi farklı kullanım alanları vardır. Blogların eğitimde kullanım avantajları üzerine yapılan bir çok çalışma vardır. Bu çalışmaların sonuçları aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 2.2 Blogların Eğitimde Kullanılmasının Genel Avantajları

	Beale (2007)	Cameron & Anderson (2006)	Dickey (2004)	Hernández-Ramos (2004)	Huffaker (2005)	Jacovi, Shahar, & Soroka (2004)	McPherson et al. (2007)	Luehmann & MacBride (2008)	Salen (2007)	Williams & Jacobs (2004)
Etkileşim (interaction)	√	√	√	√	√	√	√	√	-	√
İşbirlikçi (Cooperation)	-	√	√	√	√	√	√	-	√	√
Öğrenme Aktiviteleri (Learning Act.)	√	√	√	-	√	-	-	√	√	√
Dönüt (Feedback)	√	-	√	√	-	√	√	√	-	√
Zengin Öğrenme Ortamları (Enriched Learning Environment)	√	√	√	-	√	-	-	-	√	√

Kaynak: Göktas, 2009: 33

Blogların eğitim için kullanılmasının nedenleri şu şekilde özetlenebilir;

- Kullanıcılarının teknik bilgi gerektirmeden sayfalarını düzenleyebileceği yazı yazabileceği uygun ortamlar olması
- Okuma alışkanlıklarına uygun olması (Dizin-kategori sistemi)
- Yapılışına göre genellikle basit, anlaşılır, sistemli olması
- Aynı blog içinde dikkatin dağılmamasını sağlayacak sayfa yapılarının bulunması (Standart sayfa düzeni)
- Etiketleme, paylaşım, bağlantı verme vb. araçlar sayesinde karışık bağlantıların daha da kolay takip edilebilir olması (Benzer yazı ve benzer bağlantılarla ilişkilendirme)
- Uygulama alanlarının genişliği (Eğitim, paylaşım, proje yönetimi, içerik geliştirme, vb. uygulamalar)
- Okuyucular sayesinde takip edilebilirliğinin üst düzeyde olması (Güncellemelerin sürekliliği)
- Zararlı yazılımların diğer web teknolojilerine oranla daha da az olması
- Blog oluşturma servislerinin yaygınlığı ile düşük maliyet sağlaması
- Kullanım kolaylığı
- Bilgileri doğrudan sunucuya aktarma olanağı
- Anında Yayım ile güncellemenin her an yapılabilmesi
- Herhangi bir internet bağlantısı ile erişilebilmesi
- Oldukça geniş işbirliğine olanak sağlayacak özellikleri bir arada sunabilmesi olarak sıralanabilir.

Bu nedenlerden dolayı hizmet içi eğitimlerde bloglar kurumlar açısından uygun eğitim ortamları olarak görülebilir.

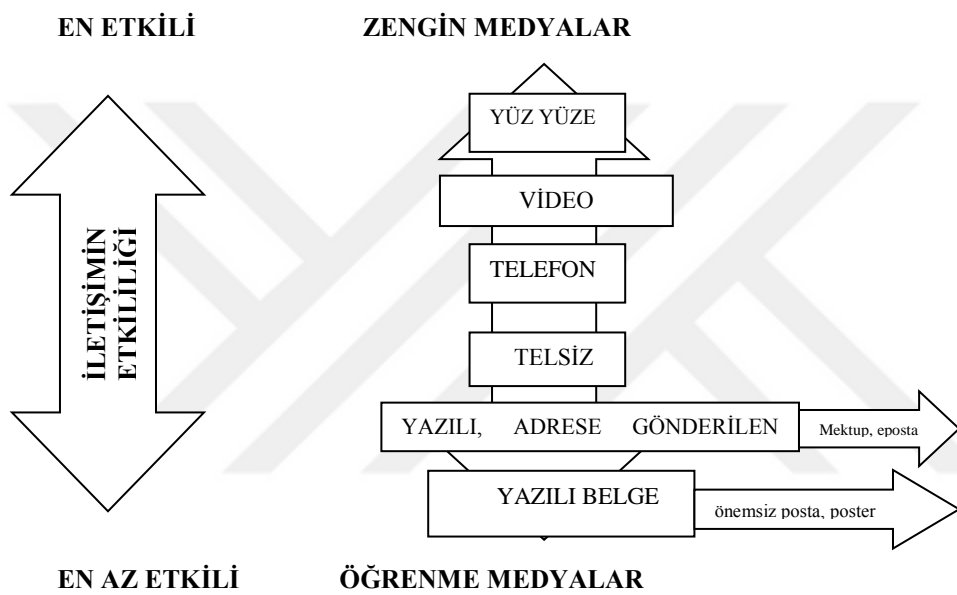
Dijital tabanlı bir iletişim eğitiminin istenen sonuçlara ulaşabilmesi için ortam seçiminde sonra bu ortamın eğitimin türüne, içeriğine uygun iletişim ve eğitim kuramlarına göre temellendirilmesi ve tasarlanması gerekmektedir.

2.4 İletişim Ortamları Zenginliği Kuramı

İletişim Ortamları Zenginliği Kuramı (İÖZK), Durumsallık Kuramı (Contingency Theory) ve Bilgi İşleme Kuramı (Information Process Theory) temel alınarak geliştirilmiştir (Galbraith, 1977: 274). Bir iletişim ortamının enformasyon taşıma becerisine iletişim zenginliği denilmektedir. İletişim zenginliğinin bazı ölçütleri vardır. Bunlar; anında geri bildirim verme, doğal dili kullanma, kişiye odaklanma, ses, görüntü, vücut dili özelliklerini taşıyabilmesidir. Uzmanlara göre bireyler birbirlerini en etkili şekilde anlayabilmek için her

zaman “en zengin” iletişimi tercih ederler. İletişim görevi, ne kadar karmaşıkça, o kadar zengin bir ortam gerekir (Thurlow vd., 2004: 98).

Bu kurama göre, en zengin iletişim türü yüz yüze iletişimidir. Ortamın zenginliği yüz yüze etkileşime ilişkin ses ve konuşma dili, vücut dili, görüntü, geribildirim verme olanağı gibi belirtiler azaldıkça azalır. Bundan dolayı iletişim ortamları, yüz yüze iletişimle karşılaştırılarak, kullanılan kanal ve gönderilerin sayısı, sözel ve sözel olmayan geri besleme göndermeleri, dilin kullanımı ve kişi boyutu açılarından zengin ve zayıf araçlar olarak sınıflandırılmaktadır. Daft ve Lengel İÖZK için oluşturdukları hiyerarşide sınıflandırmayı aşağıdaki gibi şekilselleştirmişlerdir.



Şekil 2.3 İletişim Ortamları Zenginliği Kuramı Dereceleri

Kaynak: Daft ve Lengel, 1986: 561

2000’li yıllarda bilgilerin hızlı ve dünya çapında paylaşılması gerekliliği, teknolojik araçlar aracılığı ile yapılan iletişim oranının, yüz yüze iletişime göre daha fazla kullanılır hale gelmesine neden olmuştur. Bu sebeple iletişim ortamları çeşitlenmiştir. Kuram bağlamında bakıldığında iletişim teknolojileri de sınıflandırılmıştır. Örneğin, video konferans, telefon kanal kapasitelerine bağlı olarak az-çok zengindir, buna karşılık mektup en zayıf iletişim aracıdır. Bu yaklaşıma göre bilgisayar iletişimi zayıf olarak nitelenmekte ancak basit ve zayıf iletişim için uygun bir ortam olarak değerlendirilmektedir (Timisi, 2003: 36). İletişim teknolojilerindeki gelişmelerle bilgisayar donanımına eklenebilen kamera, mikrofon gibi farklı donanımlar aracılığı ile iletişim güçlenmektedir ve iletişimin gücünü yüz yüze iletişim düzeyine yaklaştırmaktadır. Bu noktada düşünülmesi gereken, eklenen her farklı donanımın değişik özelliklerinden dolayı ortaya çıkan yeni sorunlardır. Buna örnek olarak, bu konuda,

yapılan araştırmalardan birisi verilebilir. Bu çalışmada, bilgisayara eklenen kamerada göz temasının olmamasından ya da çok zor sağlanabilmesinden dolayı ortaya çıkan sorunlardır.

Bu kuramın temel amacı, iletişimde ortaya çıkan anlam belirsizliklerini, okanlamlılıktan kaynaklanan karışıklıkları ve genel olarak belirsizliği azaltmaktır. Kuramın temel amacına ulaşmak için iletmeye çalışılan enformasyona ve kullanıcıların ihtiyaçlarına uygun bir iletişim ortamının seçilmesi gerekmektedir (Timisi, 2003: 36).

şekil 2.1.'de de belirtildiği gibi, İOZK'ya göre en iyi iletişim yöntemi yüz yüze iletişimdir. Daft ve Lengel (1986: 570) bunun sebebini aıkladarken, yüz yüze iletişimde jest ve mimiklerin sözel anlatımı desteklemesinin, anında gelebilecek geri bildirimlerden sonra açıklama fırsatının oluşunun, kişiye odaklanıldığı için dikkatin toplanmasının ve doğal dilin kullanılabilmesinin iletişime yardımcı olduğunu savunmaktadır. Bu yardımcı unsurlar aracılığı ile İOZK'nın daha önce belirtilen amaçlarına ulaşıldığı savunulmaktadır; fakat iletişim ortamlarının zenginliği her birey ve durum için aynı olmayabilir. Bir bireyin ihtiyaç duyduğu belirtilere başka bir birey ihtiyaç duymayabilir. Kuram, iletiye uygun ortamın kişiye göre seçilmesi ile amaçlara ulaşmayı niteler.

Bireylerin kullandıkları teknolojik araçları kapsamlı olarak tanımaları ve kendi zengin iletişim ortamlarını ortaya çıkarmaları gerekmektedir. Bunun için de öncelikle zengin bir iletişim ortamını gerçekleştirmenin amaçlarını anlamak gereklidir.

2.4.1 İletişim Ortamları Zenginliği Kuramının Genel zellikleri

2.4.1.1 İletişimde Anlam Belirsizlikleri (Ambiguity)

Bir kelime, sembol ya da işaretin birden fazla anlama ilişkin yorumlanabilmesi verilen iletide anlam belirsizliklerine sebep olabilir. Anlam belirsizliği içeriğe bağlıdır: iletişimsel bir öğe, kelime ya da cümle bir içerikte anlamsızken başka bir içerik bağlamında bakıldığında aynı öğeye anlam yüklenebilmektedir (Daft ve Lengel, 1986: 554). Daft ve Lengel (1984: 193), iletişimdeki doğru bilgi paylaşımı için gerekli olan temel unsurun bilgi edinme sürecindeki anlam belirsizliklerinin ve buna bağlı olarak gelişen çok anlamlılığın azaltılması olduğunu savunmaktadır. İletiyi alacak olan kişi ile veren kişinin içeriği aynı anlamda yorumlayabilmesi halinde anlam belirsizlikleri ortadan kalkabilmektedir. Bunun içinse bireylere uygun çoklu kanal seçimi ile farklı bileşenlerin sağlanması gereklidir (Trevino vd., 1987: 557).

2.4.1.2 okanlamlılık (Equivocality)

Çok anlamlılık verilmek istenen iletide anlam belirsizliklerinin oluşmasıyla farklı anlamların ortaya çıkabildiği durumdur. Aktarılan ileti her bireyde aynı etkiyi yaratmayabilir.

Bilgi düzeyi, aynı sözcüklerden farklı anlamların çıkarılmasına sebep olabilmektedir. Bu da, iletinin yanlış alınmasıyla verilecek geribildirim yanlışı olması ve iletişimin içeriğinin değişmesi ihtimalini güçlendirir. Daft ve Lengel (1984: 197), çok anlamlılığı azaltmak için yüz yüze iletişim ortamlarının yazılı iletişim ortamlarına göre tercih edildiğini belirtmektedir. Bunun nedeni ortamdaki jest, mimik ve ses tonu gibi iletişime yardımcı unsurların artırılmasıyla, iletinin anlaşılmasının veya alıcıya iletilip iletilmediğinin fark edilmesinin daha kolay olmasıdır. Kısacası, bilginin alıcının açık şekilde alabileceği ölçüde verilmesi gerekmektedir. Aksi takdirde bilgi eksik kalacağından dolayı çok anlamlılık olasılığı artmakta ve belirsizliğe yol açmaktadır.

2.4.1.3 Belirsizlik (Uncertainty)

Gerçekçi ve anlamlı bir iletişim kurabilme açısından gönderilen iletiyle, verilmek istenen anlamın aynı olmasını sağlamak gereklidir. Bu sebeple iletinin açık bir şekilde anlatılması sağlanmalıdır. Galbraith (1977: 274) verilmek istenen iletinin içerdiği bilgi ile söylem sırasında anlatılış tarzından da, kaynaklanan farklılıklar nedeniyle değişik bilgilerin de iletiye eklenmesinin belirsizliklere yol açtığını savunmaktadır. Her bireyin geçmiş yaşam deneyimlerinden kaynaklanan anlayış tarzları farklı olabileceği için iletişimde belirsizliklerin olabilme ihtimali artmaktadır. Buna ek olarak Duncan (1972: 31) bulunan ortamın da belirsizliklere neden olabileceğini savunmaktadır. Benson ve Harkavy, (2000: 47), iletişimdeki belirsizliklerin katılımcılara ortamdaki izole olgunmuşluk duygusunu yaşatabileceğini belirtmiştir. Örneğin; yine Benson ve Harkavy'nin (2000: 49) yaptığı araştırmaya göre; çevrimiçi iletişimde zenginleştirilmiş medyalar aracılığı ile kişi belirsizlikleri azaltabilmekte ve kendini ortama dahil hissedebilmektedir.

Bu bağlamda İÖZK yardımcı unsurlar ile bu belirsizliklerin çözülebileceğini savunmaktadır.

2.4.2 İletişim Ortamları Zenginliği Kuramının Ölçütleri

Daha önce belirtildiği gibi farklı araçlarla ve ortamlarla İÖZK'nın amaçlarına ulaşabilmek için belli ölçütler sağlanmalıdır. Bu ölçütler de kişisel özelliklere göre değişkenlik gösterebilmektedir. Örneğin; önceki bölümde belirsizliği azaltan unsurlardan biri olarak açıklanan ortam seçimini de etkileyen en önemli etkenlerden biri, o araca ve ortama ilişkin sahip olunan deneyimlerdir (King ve Xia, 1997: 128). King ve Xia; bireyin belirli bir görevi yerine getirmek için yapacağı ortam seçimi, ortamla görev arasındaki uyumun yanı sıra kişinin deneyimi ile de yakından ilişkilidir (King ve Xia, 1997: 131) şeklinde belirtmektedir. Bunun yanında deneyimin, ortam önceliğini belirleyen bir değişken olduğu savunulmaktadır. Sunulan ortamda yeterli deneyime sahip olan bireylere göre o ortam zengin olarak değerlendirilebilmekte ve öncelikli olarak tercih edilmektedir (Lee, 1994: 146). Her birey,

kendi kullandığı ortama ve kendi kişisel özelliklerine göre iletişimde gereksinim duyduğu ölçütleri sağlamalıdır. Bu ölçütler ve iletişimi nasıl etkiledikleri aşağıda açıklanmaktadır.

2.4.2.1 Anında Geri Bildirim Özelliği

İletişimde verilen iletinin anlaşıldığını, iletiye açıklık getirildiğini alıcının verdiği geribildirim doğruluğu gösterir. Geribildirim, iletenin, kurduğu iletişimin etkisini anlamasını sağlar. Geribildirimde önemli olan anında, açık ve destekleyici olmasıdır; çünkü anında ve çoklu ortamlar aracılığı ile verilen geribildirim sosyal bulunuşluk algısını geliştirir, iletinin açıklığını güçlendirir ve alıcı/ların değerlendirme kapasitesini artırır. İletişimin devamını ve sürekliliğini, açıklığını ve belirliliğini, içerikten uzaklaşmamasını sağlayan unsur geri bildirimdir. İçerik bağlamının dışında alınan geri bildirimler de verilmek istenen iletinin yanlış aktarıldığını göstereceği için anında açıklama fırsatı sunmaktadır ve yararlıdır. Geribildirim eşzamanlı olmasının önemi ise bilgilerin yanlış alınmasıyla ortaya çıkabilecek yanlış öğrenmeleri engelleyecek olmasıdır. Geribildirim özellikleri şu şekilde sıralanabilir. Anlamayı güçlendirmek için daha iyi ve daha çok bilgi sağlar, bilgilerin anlaşılmasında çok anlamlılık veya belirsizlik olup olmadığını denetler, iletişimden alınacak verimin kısıtlanmasına sebep olacak sorunlara çözüm üretme fırsatı verir ve gelecek iletişim ortamları için öngörü sağlar. Bunların yanında karşılıklı tatmin duygusunu, güdülenmeyi ve verimi artırır. Geribildirim gecikmesi durumunda gereksiz zaman kaybı ve kaynak kaybı yaşanması olasıdır.

2.4.2.2 Ortamın Ses/Konuşma, Görüntü ve Vücut Dili Özelliklerini Taşıyabilmesi

Yüz yüze iletişimde vericinin olduğu kadar alıcının da ses tonu, görüntü, jest ve mimikleri sözel anlatımı ve anlamayı destekleyerek iletişimin doğruluğunu ve açıklığını güçlendirmektedir (Daft, Lengel, 1984: 213).

İletişimde ses/konuşma, görüntü ve vücut dili özelliklerinin önemini söz –eylem teorisi de desteklemektedir. Söz-eylem teorisi (Sprechhandlungs-theorie), “Bir sözcüğün/sözün anlamı dildeki kullanımıdır.” şeklinde formüle edilen temel bir düşünceye dayanır (McMahan, 1998: 1052). Burada sözcüklerin veya ifadelerin sözlük anlamından çok, sosyal anlamına, ilgili dilde kullanıldığı bağlama dikkat çekilmektedir. Anlamı belirleyen sadece sözcüklerin kendisi ya da sosyal normlar değil, söz konusu ifadenin/kelimenin kullanıldığı bağlamdır; bu bağlam alıcının ve vericinin ses tonu, görüntüsü, konuşması veya konuşma anındaki jestleri ve mimikleriyle de değişebilir (Aziz, 1982: 2). Bu unsurları belirleyen de sözcüklerin/ ifadelerin sosyal toplum içindeki anlamlarıdır. Temel olarak bu nedenlerden dolayı, iletişimde kullanılan ifadelerde belirsizliklerin azaltılarak iletişimin doğru şekilde devam edebilmesi için vücut dili, ses tonu ve görüntünün de etkileri önemlidir. İÖZK bu nedenlerden dolayı yüz yüze iletişimi en güçlü iletişim ortamı olarak değerlendirmektedir.

Daha önce belirtildiği gibi, 21. yüzyıl teknolojileri her ne kadar görüntü ve ses özelliğini sağlasa da olumsuzlukları ortadan kaldırmak için kaliteli bağlantı ile eşzamanlı iletişimi sağlayabilecek çoklu ortamlar sağlanmalıdır.

2.4.2.3 Doğal Dilin Kullanımı

Kişi kullandığı ifadeye doğru anlamı verebilmesi için dilsel bütünlüğü de doğru şekilde kavrayabilmelidir. Örneğin, dil iyi bilinmediği takdirde kullanılan ifadeye uymayan bir ses tonu, görüntü veya vücut dili verilecek olan geri bildirim de etkileyebilmektedir. Bu da iletişimin sürekliliğinin ve doğruluğunun olumsuz yönde gelişmesine neden olabilmektedir. Kişinin kendi doğal dili kullanıldığında veya doğal dilde yardım alınabildiği bir ortamda, doğru ifadeler seçilebilir, bu ifadelere en uygun ses, görüntü özellikleri yüklenebilir ve bunun sonucu olarak doğru geribildirimler alınabilir. Buna rağmen hala iletişimde belirsizlikler söz konusu ise doğal dil kullanılırken belirsizliklerin kaynağı, net bir şekilde anlaşılabilir. Bu noktada iletişimin devamının sağlanması yeniden yapılacak olan açıklamaya bağlıdır. Doğal dilde aynı konu hakkında farklı ifadelerle değişik bir açıklama yapmak doğal dil yeterliliğine göre değişse de farklı bir dilde kullanmaya göre daha kolay olabilmektedir.

2.4.2.4 Kişiyi Odaklanma

Güçlü bir iletişim için kanalların temiz, hem alıcı hem de vericinin iletişime açık ve hazır olmasının gerekli olduğunu savunmaktadırlar. Bunu sağlayabilmek için en önemli unsur ileti akışının sağlandığı ortamdır (McQuail, Windahl, 1997: 87). Alıcı ve verici karşılıklı olarak iletişime ve birbirlerine odaklanabilmelidirler. Gürültü, veri akışının net olmaması ve bunun gibi dikkat dağıtıcı diğer dış etkenlerle kirlenen iletişim ortamında veriye odaklanma olamayacağı için belirsizlikleri anlama güçlükleri ortaya çıkacaktır. İÖZK, güçlü bir iletişimin sağlanabilmesi için daha önce belirtilen tüm ölçütlerle beraber kişiyi odaklanma sağlanması gerektiğini savunmaktadır.

İÖZK açısından, yukarıda açıklaması yapılan tüm ölçütler ve aşılması gerekli görülen amaçlar birbirlerine girişik şekildedir ve birbirlerinden etkilenmektedir. Kuram anlam belirsizliklerinin, ona bağlı olarak ortaya çıkan çok anlamlılığın ve iletişim belirsizliklerinin giderilmesi için bireylere uygun ortamlar seçilerek belirtilen ölçütlerle giderilmesini öngörmektedir.

2.4.3 İletişim Ortamları Zenginliği Kuramının Uzaktan Eğitim Bağlamında Özellikleri

İÖZK kişilerin deneyimlerine, iletişimin amaçlarına göre farklı açılardan incelenebilir. İÖZK uzaktan eğitim bağlamında incelendiğinde temel özellikleri ve ölçütlerine ek olarak

değişik gereksinimlerin sağlanması gerekliliğini Kurubacak (2006: 20) aşağıdaki tabloda özetlediği şekilde ortaya koymuştur.

Hizmet içi iletişim eğitimlerinin uzaktan eğitim çerçevesinde uygulanabilirliği, İÖZK'nın temel ölçüt ve amaçlarının yanı sıra, Kurubacak'ın (2006: 20) ortaya koyduğu İÖZK'nın uzaktan eğitim bağlamındaki özellikleri temel alınarak araştırılacaktır.

Tablo 2.3 İletişim Ortamları Zenginliği Kuramının Uzaktan Eğitim Bağlamında Özellikleri

Açıklık	Bütünlük	Bağlam	İçeriğin Doğruluğu	Farklılık	Esneklik	Geçerlilik
Çeşitli sosyal gruplar içindeki farklı kültürel bilgi transferlerini anlamak	Özsaygıyı ve öz bakışı geliştirmek için güçlü bir motivasyon kurmak	Kültürel farklılıklara dikkat ederek yeni edinimleri öncelikli bilgiyle birleştirmek	İlişkileri güç, kültür ve sosyal toplum arasındaki ilişkilerin farkında olmak	Önceden öngörülmeden koşullardaki durumu değerlendirebilmek için öğrenenlerin sosyo-kültürel geçmişi, bilgileri ve becerilerini düşünmek	Yapısal olarak baskın olan farklı kültürel geleneklere saygılı ve kabul edici olmak	Demokratik ortamlarda yararlı bilgi kazanmak için dikkatle kontrol yapmak
Çevrimiçi etkinlikleri düzenleyen ve davranışları etkileyen açık bir dil kullanmak	Farklı gerçek yaşam deneyimlerini öğrenim aktarmak için güçlü kararlar alabilmek	Etkileşimli sınıf yönetimi ile inanırlık sorunları ile başa çıkmak	Öğrenme hakkında güncel ve ilişkili bilgileri sağlamak	Toplu çalışmalardaki ayrımları ve önyargıları sonlandırmak	Olası olumlu özelliklerini ve onların değişim modellerini tartışmak	Gerçekleşme basamakları ve engellerini tanımlamak
Öğreten ve öğrenenlerin farklı teknolojik deneyimler kazanmaları için çoklu fırsatlar yaratmak	Etkileşim gelişimlerini ortaya çıkarmak için iletişimdeki teknolojik becerilerine odaklanmak	Temel teknoloji sorunlarını ve engellerini kaldırmak için bir rehber sağlamak	Öğreten ve öğrenenlerin temel teknoloji ihtiyaç ve beklentilerini belirlemek	Geleneksel teknolojileri kullanmak için yeni yaklaşımlar kurmak	Eşzamanlı ve eşzamansız ve/veya etkileşimli iletişim modellerini edinmek	Öğrenen ve öğretmenlerin birbirleriyle nasıl iletişim kuracaklarına ilişkin hareket planı geliştirmek

Kaynak: Kurubacak, 2006: 2

2.5 Sosyal Yapısalcı Öğrenme Kuramı

19. yüzyılda Piaget ve Bruner'in çalışmalarıyla bugünkü yapısının büyük bir kısmına ulaşan Sosyal Yapısalcı Öğrenme Kuramı (SYÖK), insanın nasıl öğrendiği üzerine geliştirilmiş bir kuramdır (Durmuş, 2001: 91). Başlangıçta öğrenenlerin bilgiyi nasıl öğreneceklerine ilişkin bir kuram olarak gelişmiş ve zaman içinde öğrenenlerin bilgiyi nasıl yapılandırdıklarına ilişkin bir yaklaşım biçimine dönüşmüştür. SYÖK beş ölçüt üzerine yapılandırılmıştır. Bunlar; bireysellik, yaratıcılık, sosyal-kültür olgusu, katılım ve gerçekliktir. Kuramda tüm ölçütler birbiriye girişik olarak yapılandırıldığı için aşağıdaki bölümlerde birleşik bir şekilde açıklanmaktadır.

SYÖK, geleneksel kavramsallaştırmalardan radikal olarak ayrılmaktadır. Zihin ve dünya arasında bir eşleştirme ya da uygunluk aramaktan daha çok yeni bilgi ile önceki bilgi arasında işlevsel uyum kurma ya da uyum sağlama arayışındadır (Olssen, 1990: 278).

Her türlü bilginin temelini deneyime dayandığını ileri süren felsefi görüşe ve 1920’li ve 1930’lu yılların davranışçı psikolojisine bir alternatif olarak ortaya çıkan SYÖK ile ilgili olarak şu yorumlar yapılabilir (Olssen, 1990: 278):

- A. Bilgi bireysel ve sosyal olarak yapılandırılır (Miller ve Drive, 1987: 36). (Bireysel ve Sosyo- Kültür)
- B. Bilgi “keşfetmekten” çok “üretilir” (Hacking, 1990: 276).(Yaratıcılık)
- C. Gerçek “kesin” olmaktan daha çok “geçicidir” ve “kusursuz olmaktan daha çok “sınırlıdır” (Confrey, 1996: 113). (Gerçekçi)
- D. Bilgi dünyayı açıklamaktan çok deneyimler yoluyla edindiğimiz “yapılar” ya da “çerçeveler” hakkında bilgi verir (Olssen, 1990: 278). (Katılım)

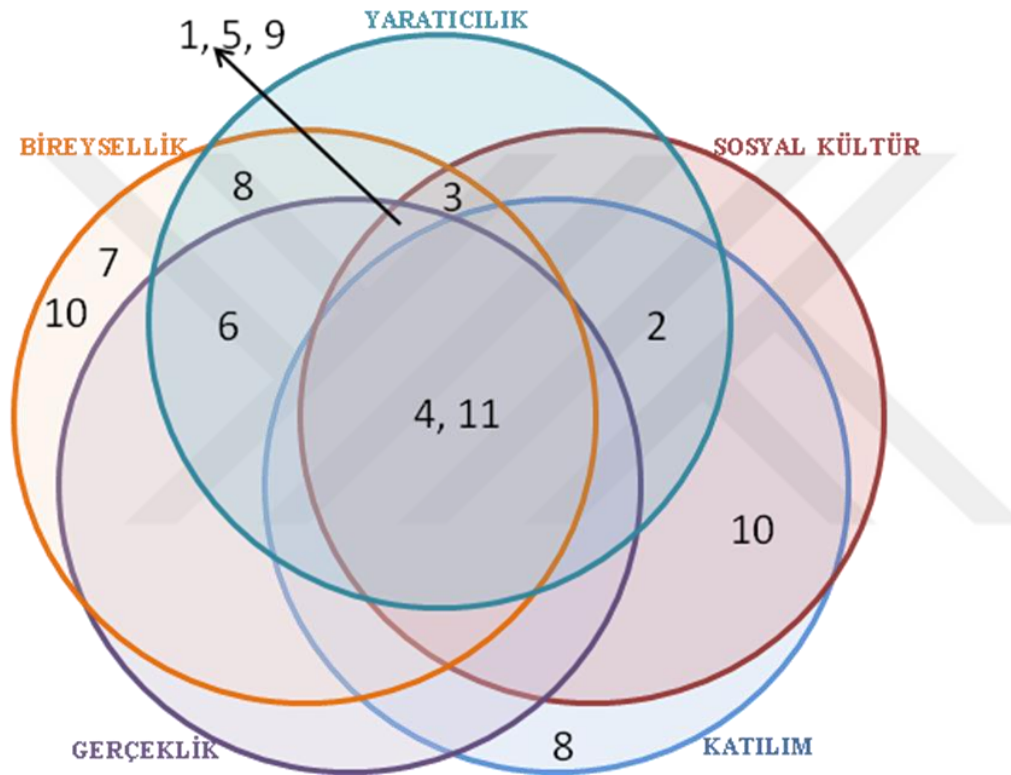
SYÖK’nin öğretim uygulamalarına yönelik çıkarımları şöyle özetlenebilir (Şaban, 2002: 89):

1. SYÖK, davranışçıların öne sürdüğü “uyarıcı-tepki-pekiştirici” ilişkisini “uyarıcı-zihin-tepki” olarak yeniden düzenlemiştir.
2. SYÖK, bilginin keşfedilmek yerine yorumlandığını, ortaya çıkarılmak yerine oluşturulduğunu savunmaktadır.
3. SYÖK’te öğretimden çok öğrenme üzerinde durulur. İnsanın nasıl öğrendiği, bilgiyi nasıl oluşturduğu bilinirse, ona uygun bir öğrenme ortamı oluşturulabilir.
4. SYÖK, bilginin çevreden pasif bir şekilde alınmasını değil, algılayan birey tarafından etkin olarak yapılandırılmasını istemektedir.
5. SYÖK’te, bilginin, öğrenenin var olan değer yargıları ve yaşantıları tarafından üretildiği düşünülür. Bilgi, konu alanlarına bağlı olarak değil, bireyin yarattığı ve ifade ettiği biçimde yapılandırılarak var olur.
6. SYÖK’ün tüm çabası, öğrenmenin kalıcılığını sağlamak ve üst düzey bilişsel becerilerin oluşturulmasına katkı getirmektir. SYÖK’nin temeli, bilgiyi kurmadır. Bilginin alınmasıyla ilgili değildir. Temel olan, bilginin öğrenen tarafından alınıp kabul görmesi değil, bireyin bilgiden nasıl bir anlam çıkardığıdır.
7. SYÖK, eğitimde bireylerin daha çok düşünmeyi, anlamayı, kendi öğrenmelerinden sorumlu olmayı ve kendi davranışlarını kontrol etmeyi öğrenmeleri gerektiğini vurgulamaktadır.
8. SYÖK, bilgi edinme ya da yaratma sorumluluğunu öğrenene vermekte, öğretene yüklenen geleneksel rolleri değiştirmektedir. Ortamda, öğretenden çok öğreneni merkeze almaktadır.
9. Öğrenenlerin etkin olduğu SYÖK’da öğrenme, transfer edilebilir, anlamlı ve kullanışlıdır.

10. SYÖK, bireylerin çevreleriyle daha fazla etkileşimde bulunmalarına, dolayısıyla zengin öğrenme yaşantıları geçirmelerine olanak sağlayacak eğitim ortamları oluşturulmasını öngörmektedir.

11. SYÖK’da başarı değil, süreç odaklı değerlendirme temeldir. SYÖK’da öğrenmeler değerlendirilirken, öğrenenlerin belirli yorumlar yapıp yapmadığına bakılmaz, yalnızca düşüncelerini ne denli iyi formüle ettikleri ve tartıştıkları değerlendirilir. Çoklu değerlendirme teknikleri kullanılır.

Tüm bu maddeler Şekil 2.2.’de özetlenmiştir.



Şekil 2.4 Sosyal Yapısalcı Öğrenme Kuramı Diyagramı

Kaynak: Çiftçi, 2011

SYÖK öğrenmeyi, gerçek yaşamla ilgili problem çözme ve özgün görevler üstlenme kadar, sosyal ve işbirliğine dayalı bir çaba olarak görür. Bu nedenle öğretim, ne kadar öğrenildiğinden çok öğrenenlerin nasıl öğrendiği ile öğrenme ve düşünme stratejileri geliştirmeleri üzerine odaklanır (Şaban, 2002: 89). SYÖK’te öğretim, temel becerileri de dikkate alarak düşünme, anlama, sorgulama ve bilginin uygulanmasını vurgulamaktadır. Öğrenenin başka birinin bilgisini yeniden üretmek yerine kendi bilgisini yapılandırması istenmektedir (Moussiaux ve Norman, 2003: 425). Başka bir deyişle, SYÖK’in temel özelliği, öğrenenlerin rolünün tanımlanmasındadır. Bu süreçte, öğrenen, fikir ve algılarını oluştururken onları pasif olarak diğer kaynak ya da öğretmenlerden almak yerine etkin olarak kendisi

yapılandırır. Bu, zihinsel etkinlikler yoluyla sağlanabileceği gibi kimi zaman da fiziksel etkinlikler yoluyla, başka bir deyişle yaparak ve yaşayarak da sağlanabilir (Gültekin vd., 2007: 520).

SYÖK öğrenenlere bir takım temel bilgi ve becerilerin kazandırılması gerektiği görüşünü reddetmez; fakat eğitimde bireylere daha çok düşünmeyi, anlamayı, kendi öğrenmelerinden sorumlu olmayı ve kendi davranışlarını kontrol etmeyi öğrenmelerini vurgular. Dolayısıyla SYÖK'ün temelinde başkalarının bilgilerini olduğu gibi bireylere aktarmak yerine, insanların kendi bilgilerini yine kendilerinin yapılandırması gerektiği görüşü vardır (Şaban, 2002: 89). SYÖK'ün öğretim uygulamaları da göstermektedir ki, SYÖK'ün öğretme öğrenme süreçleri tasarımı üzerindeki yansıması daha çok öğrenme ve öğrenen kavramı üzerinedir; çünkü SYÖK'e göre öğrenme, pasif bir alma süreci değil, etkin bir anlam oluşturma sürecidir.

Öğrenenlerin bilgiyi ve anlamı yapılandırabilmesini sağlayacak etkileşimli öğrenme ortamları, SYÖK'te öğrenme için oldukça önemlidir. Bu kapsamda, SYÖK'te öğrenme ortamlarında önde çıkan özellikler aşağıda ayrıntılı şekilde anlatılmıştır (Eggen ve Kauchak, 1997: 108).

2.5.1 Sosyal Yapısalcı Öğrenme Kuramının Özellikleri

2.5.1.1 Karmaşık Öğrenme Ortamları ve Gerçekçi Görevler (Gerçeklik)

SYÖK'da öğrenme ortamları basit değil karmaşık bir yapıdadır. Bireylerin çeşitli kavramlarla ilgili daha önceki anlayışları karmaşık bir yapıda sunulur ve kavramları daha geçerli hale getirmesi sağlanır. Bu yönüyle gerçek dünya problemleri SYÖK'te öğretim uygulamalarının ortak bileşenidir. Öğrenenleri, konuya ilgi uyandıran problemlere yöneltmek bu öğretim uygulamalarının temel amacıdır.

2.5.1.2 Sosyal Uzlaşma ve Öğrenmenin Bir Parçası Olarak Sorumluluğu Paylaşma (Sosyal Kültür ve Birliktelik)

SYÖK'te öğretim uygulamaları öğrenmenin sosyal yanını vurgulamakta ve öğrenme etkinliklerini işbirliğine dayalı bir yaklaşımla sürdürmeyi öngörmektedir. Bu yönüyle işbirliğine dayalı öğrenme, SYÖK'ün diğer uygulamalarının temelini oluşturmaktadır.

2.5.1.3 İçeriğin Çoklu Sunumu

SYÖK'te içerik tek bir kaynaktan değil, öğrenenlerin ulaşabilecekleri tüm canlı ve cansız kaynaklara dayalı olarak oluşturulmaktadır. Ayrıca, önceden belirlenmiş bir içerik yerine öğrenenlerin içeriği kendilerinin oluşturması öngörülmektedir.

2.5.1.4 Bilginin Yapılandırılması (Yaratıcılık)

SYÖK'te öğrenenlerin bilgiye ulaşması, ulaştığı bilgiyi analiz etmesi ve düzenlemesi, bilgiyi sorunların çözümünde kullanması istenmektedir. Öğrenenlerin bilgiyi yapılandırma sürecinde araştırma ve inceleme yapması, elde ettiği bilgiyi sorunların çözümü için kullanması ve sonucu sunması beklenmektedir.

2.5.1.5 Öğrenen Merkezli Öğretim (Bireysellik)

SYÖK'ün en temel özelliklerinden biri öğrenen merkezli olmasıdır. SYÖK'da tüm etkinliklerin öğrenenler tarafından gerçekleştirilmesine özen gösterilir. Öğrenenler içeriği belirleme, etkinlikleri gerçekleştirme ve değerlendirmede öncelik sahibidirler. Öğrenenlere etkinlikleri, kendi ilgi ve yeteneklerine göre seçme ve fırsatı verilir.

Sonuç olarak SYÖK'te öğretim uygulamaları, karmaşık ve gerçek dünya problemleri temelinde, işbirliğine dayalı öğrenme etkinlikleri yoluyla problemlerin çözümü için öğrenenin bilgiye ulaşması, bilgiyi alması, analiz etmesi, düzenlemesi ve kullanmasını gerektiren zengin ve etkileşimli bir öğrenme ortamı öngörmektedir.

2.6 İletişim Ortamları Zenginliği Kuramı ve Sosyal Yapısalcı Öğrenme Kuramı Çerçevesinde Dijital Tabanlı Hizmet İçi İletişim Eğitimi

2.6.1 Hizmet İçi İletişim Eğitimleri ve İletişim Ortamları Zenginliği Kuramı

Tüm bu ölçütlerin sağlanmasıyla, İÖZK'nın amaçlarından belirsizliklerin ve çok anlamlılıkların azaltılması amaçlarına ulaşılması, iletişimin kalitesini arttırmaktadır. Bu da, iletişim kanallı verilen kararların ve ulaşılan bilgilerin geçerliğini ve güvenilirliğini olumlu yönde etkilemektedir (El-Shinnawy ve Markus, 1997: 445). Christophel (1990: 326) yaptığı araştırmada "Zengin iletişim ortamı sosyal bulunuşluk algısını arttırmakta ve sosyal bulunuşluk algısı da istendik yönde öğrenme çıktılarıyla yüksek ilişkilidir." sonucuna varmıştır.

İnternet kullanımının yaygınlaşması ile dünya çapında iletişim, çevrim içi ortamlara doğru hızlı bir geçiş yapmıştır.

Bunun nedeni, çevrimiçi iletişim ortamları İÖZK ölçütleri çerçevesinde geliştirildiğinde güçlü iletişimlerin dünya çapında, hızlı ve kaliteli bir şekilde yapılabiliyor olmasıdır.

Daha önce belirtildiği gibi, kullanılan teknolojilerin tüm gelişmişliklerine rağmen yüz yüze iletişime göre zayıf yönleri vardır. İÖZK'ya göre (Daft ve Lengel, 1986: 559), zengin bilgi aktarımı; anlık geri bildirim ve zengin ortamın özelliğine bağlı olarak yüksek derecede etkileşimlilik gerektirmektedir. İletişimin etkililiği; iletiye uygun zenginlikte (ileti içeriğinin

ne kadar karmaşık, belirsiz, çok anlamlı, görev odaklı, sosyal içerikli, resmi, kişisel ya da duygusal olmasına göre) ortamın seçilmesiyle yakından ilişkilidir. İÖZK'ya göre teknolojik ortamlar genellikle görev odaklı iletişim için tercih edilirken, sosyal odaklı iletişim için daha çok yüz yüze ortamlar tercih edilmelidir.

Bu noktada hizmet içi verilebilecek iletişim eğitimlerinin gerekliliği daha açık bir şekilde ortaya çıkmaktadır. Kişisel gelişim eğitimlerinden iletişim eğitimlerinin mesleki uzmanlık eğitimlerine göre daha çok sayıdaki personele aynı anda ve daha sınırlı sürede verilmesi kuramda belirtilen yüz yüze iletişim ortamının özelliklerini azaltmaktadır. buna karşın gelişen teknoloji sayesinde teknolojiyi bireysel olarak şekillendirebilme imkanı hem görev hem de sosyal odaklı olan böyle bir eğitimin etkililiğinin artmasına sebep olabilecektir.

Çevrimiçi ortamların farklı etkileşim özellikleri sayesinde anında geri bildirim verebilme kapasitesi; görüntü ve ses hizmetleri aracılığı ile ses tonu, görüntü ve vücut dili ölçütlerini iletişime katabilme olasılığı; bireysel kullanım, istenilen zamanda ve mekanda bilgiye ulaşma imkanı vermesi, kişisel özelliklerin eklenebilmesi ile kişiye özel iletişimi sağlama, iletişimde süreklilik fırsatı sunması, eşzamanlı ve eşzamansız özel kullanım ile doğal dil kullanabilme fırsatı ile dijital hizmet içi iletişim eğitimlerinin İÖZK'nın temellerine uygun olduğu düşünülmektedir. Bu bağlamda; dijital hizmet içi iletişim eğitimlerinin İÖZK çerçevesinde incelenmesi gerekliliği desteklemektedir.

2.6.2 Hizmet İçi İletişim Eğitimi ve Sosyal Yapısalcı Öğrenme Kuramı

SYÖK, “Bilgi ve gerçeklik arasındaki geleneksel ilişkiyi ayırt eden” farklı bir yaklaşım olarak tanımlanmaktadır (Hayes ve Oppenheim, 1997: 225). SYÖK'te, bireyler dışsal gerçekliğin pasif alıcısı değil; deneyimlerin etkin düzenleyicisi olarak görülmektedir (Erikson, 1998: 269). SYÖK, bilginin, bireyin deneyimlerinin üzerine kurularak şekillendirildiğini belirtmektedir. Bu şekillendirme; etkinlikler, konuşmalar, görüşmeler yoluyla olmaktadır. Bu nedenle, SYÖK'da öğrenme, bilginin öğretenden öğrenene aktarıldığı basit bir süreç değil, öğrenenin arkadaşları, uzmanlar ve bilgiyle etkileşerek kendi bireysel anlamını oluşturması sürecidir. Böyle bir öğrenme çevresi öğrenme deneyimlerinin merkezinde olan “öğrenen” üzerine vurgu yapmaktadır (Whitsed, 2004).

SYÖK'te öğrenen dış uyarıcıların edilgen bir alıcısı olmayıp, onların özümleyicisi ve davranışların etkin oluşturucusudur. Öğrenen kendi öğrenmesinden sorumludur ve kendisine sunulan bilgiler arasından uygun olanları seçen ve işleyen kişi olarak öğrenmede etkin olan kişidir (Fidan, 1985: 79). Bu nedenle, SYÖK'in öngördüğü öğrenme ortamlarında bireylerin öğrenmede daha fazla sorumluluk almaları ve etkin olmaları gerekmektedir. Öğrenenlerin

zengin öğrenme yaşantıları geçirmelerine ve çevreleri ile daha fazla etkileşimde bulunmalarına olanak sağlayacak etkinliklere yer verilmesi, kuramın önemli bir öngörüsüdür. Bireysel öğrenmeyi öne çıkaran uzaktan eğitim tüm bu sebeplerden dolayı, yapısalcı öğrenmeyi işlevsel bir kuram olarak görmektedir (Gültekin, Karadağ, Yılmaz, 2007: 509). Buna ek olarak uzaktan eğitimde kullanılan çevrim içi çok ortamlı iletişim teknolojileri SYÖK temellerine göre öğrenmeyi güçlendirmektedir. Bu bağlamda; SYÖK'nın öngördüğü gibi bilgi verme süreci, zengin eğitsel yaşantıları içeren ortamlar yoluyla öğrenenlere sunulduğunda, öğrenenlerin daha önce zihinlerinde yapılandırdıkları bulguların doğruluğunu sınama, yanlışlarını düzeltme ve belki de önceki bilgilerinden farklı yeni şemalar oluşturabilme fırsatına sahip olabilirler.

İletişim becerisi diğer pozitif bilimler gibi belli formülleri, keskin ispatları olmamasından ve diğer tüm disiplinlerle girişik bir yapıda olmasından dolayı sosyal ve ekonomik yaşamın içinde öğrenilen bir beceridir. Bu bağlamda iletişim becerisi hayatın dinamikleri içinde duruma, zamana ve yere göre şekillenir ve yaratılır. Bu sebeple, SYÖK'nın temellerinin iletişim becerisinin geliştirilmesine uygun olduğu düşünülmektedir. Ayrıca dijital hizmet içi iletişim eğitiminin SYÖK'nın süreklilik, sosyal kültür, bireysellik gibi temellerine uyum gösterdiği için bu kuram bağlamında incelenmesinin yararlı olacağı kanısına varılmıştır.

Tüm bu bilgiler çerçevesinde, İOZ ve SYÖ kuramlarının temellerinin, dijital hizmet içi iletişim eğitimleri ortak paydasında bir araya getirilmesi ile ortaya çıkan çapraz tablo aşağıda verilmiştir. Çalışmanın araştırma aşaması bu çapraz tabloya göre temellendirilmiş bir eğitim ile bu çapraz tablodan çıkarılan soruların kullanıcılara yöneltilmesi üzerine yapılandırılmıştır.

Tablo 2.4 Hizmet İçi İletişim Eğitimi Bağlamında İletişim Ortamları Zenginliği Kuramı ve Sosyal Yapısal Öğrenme Kuramı Temelleri

Hizmet İçi Eğitim		İletişim Ortamları Zenginliği Kuramı							
Öğrenme		Temeller	Açıklık (Clarity)	Bütünlük (Completeness)	Bağlam	İçeriğin Doğruluğu (Contextually Truthfulness)	Farklılık (Diversity)	Esneklik (Flexibility)	Geçerlilik (Accountability)
Sosyal Yapısal Öğrenme Kuramı	Bireysellik	Etkinliklerin anlatım tarzında açık bir dil kullanma	Motivasyonu geliştirerek öz becerileri artırma	Farklı bilgilerin arasında bağlamsal transferi sağlama	İhtiyaçları doğru belirleme	Bireye göre bilgi oluşumunun değişmesiyle öngörülemeyen durumları değerlendirme	Katılımcıların etkili ve sağlıklı tepki verebilmesini sağlama	Yararlı bilgiyi edinmede öz kontrol yapma	
	Yaratıcılık	Öğreten ve öğrenenlerin deneyimlerinden çoklu bilgi fırsatları yaratma	Yaşantıyı zenginleştirerek bilgiyi yaratma	Etkileşimli ortamlarda öğrenme ortamı düzenleyebilme	Gerekli bilgiyi seçebilme	Yeni yaklaşımlarla bilgiye ulaşma	Bilgi edinmede ve yaratmada öğrenene görev verme	Bilgiye ulaşmada yararlı bir iletişim için hareket planı oluşturma	
	Sosyal kültür	Kültürel bilgi transferinin sağlanması	Sosyal ve mesleki becerilerle bilginin yapılandırılması	Kültürel farklılıklara göre bilgileri birleştirme	Güç, kültür ve sosyal yapı çerçevesinde ilişki kurarak bilgiye ulaşma	Sosyal kültürle edinilen bilginin geçmiş bilgi ve becerileri şekillendirmesi	Baskın olan farklı kültürel geleneklere saygılı olma	Edinilen bilgi kontrol edilirken demokratik ortamlar oluşturma	
	Birlikte ve katılım	Farklı sosyal gruplarda bilginin edinilmesi ve ayrıştırılması	Gelişmiş etkileşimle öğrenilenlerin bir araya getirilmesi	Teknolojik sorun ve engelleri kaldırarak bilgiye ulaşma	Katılımcıları ortak ihtiyaçlarını belirleme	Önyargıları sonlandırarak sadece zengin öğrenme yaşantıları sağlamak	Eşzamanlı ve eşzamansız etkileşimli iletişim modelleriyle sorunları çözerek bilgiye ulaşımı sağlama	Planlı bir şekilde iletişim kurarak bilgiyi paylaşma	
	Gerçeklik	Bilgi edinilirken doğruluğundan emin olma	Geçmiş yaşam deneyimlerini öğrenme deneyimlerine aktarma	Anlamli ve kullanışli bilgi için rehber sağlama	Güncel ve ilişkili bilgi sağlama	Geleneksel teknolojileri ve yeni yaklaşımları birleştirme	İletişimde farklı değişim modellerini tartışabilme	Gerçekleşme basamakları ve engellerini tanımlama	

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

Bu güne kadar yapılmış yüz yüze hizmet içi iletişim eğitimleri katılımcılar, eğitim verenler, kuruluşlar bağlamında incelenmiştir. Bu çalışmada teknolojik değişimler ve internetteki son gelişmeler göz önüne alınarak, alana uygun iletişim ve öğrenme kuramları çerçevesinde oluşturulabilecek dijital tabanlı bir hizmet içi iletişim modeli önermek için araştırma yapılmıştır. Var olan durumun ortaya konması için düzenlenen yüz yüze bir eğitimin soru formuyla değerlendirilmesiyle ön bilginin toplandığı, dijital tabanlı eğitim ortamı olan blog aracılığıyla yapılan eğitimin gözlemlenmesi ve bu eğitime katılanlarla görüşme yapılarak toplanan verilerin incelendiği farklı veri toplama teknikleri ile çeşitlendirilmiş, nitel bir durum araştırması olarak tasarlanmıştır.

Yüz yüze eğitim 3 saatlik tek bir oturumdan oluşan etkili iletişim eğitimini kapsamaktadır. Katılımcıların eğitim değerlendirmesini yapması için yüz yüze eğitimin sonunda katılımcılara eğitimi değerlendirme eğitim değerlendirme soru formu uygulanmış frekans analizi sonuçlarına göre yorumlanmıştır. Dijital tabanlı hizmet içi iletişim eğitiminin verilebilmesi için web 2.0 teknolojilerinden blog sistemi ile 24 günlük bir eğitim programı oluşturulmuştur. Blog sisteminde hazırlanan eğitimin özellikleri ve katılımcıların davranışları gözlemlenerek gözlem formu ile eğitim süresince toplanan veriler ve dijital tabanlı eğitim sonunda, katılımcılarla yarı yapılandırılmış görüşme formu ile görüşme yapılarak toplanan veriler betimsel analiz yöntemiyle incelenmiştir. Tüm bu verilerin sentezinden hizmet içi iletişim eğitimlerinin geliştirilebilmesi için bir model önerisi sunmak planlanmıştır. Bu desenleme çerçevesinde hazırlanan çalışmanın aşamaları aşağıdaki şekilde özetlenmiştir.



Şekil 3.1 Araştırma Süreci

Çalışmanın yöntem bölümü araştırmanın amacı ve araştırma soruları, sınırlılıklar, araştırma modeli, veri toplama araçları, verilerin analizi, bulgular ve değerlendirmeleri içermektedir.

3.1 Amaç

Bu çalışmada, öğrenme ve iletişim kuramları çerçevesinde hizmet içi iletişim eğitimi vermek üzere bir blog hazırlamak ve hazırlanan bu blog aracılığıyla gerçekleştirilen eğitim uygulaması ile dijital tabanlı eğitimin etkilerini ortaya koyarak hizmet içi iletişim eğitimlerinin geliştirilebilmesi için bir model önermek amaçlanmıştır.

Bu amaç doğrultusunda aşağıdaki araştırma sorularına cevap aranmıştır:

1. Teknoloji okuryazarlığı dijital tabanlı hizmet içi iletişim eğitimi için önemli mi?
2. Dijital tabanlı hizmet içi iletişim eğitimi iletişim becerilerini geliştirme açısından tek başına yeterli midir?
3. Dijital tabanlı hizmet içi iletişim eğitimlerinin temel faktörleri neler olmalı?
4. Dijital tabanlı hizmet içi iletişim eğitimlerinde hangi eğitim ortamları olmalı?
5. Dijital hizmet içi eğitimin etkili olabilmesi için ortamlar nasıl düzenlenmelidir?
6. Dijital hizmet içi eğitim ortamlarında hangi öğrenme yöntemleri kullanılmalıdır?
7. Dijital tabanlı hizmet içi iletişim eğitiminin güçlü yanları nelerdir?
8. Dijital tabanlı hizmet içi iletişim eğitiminin kısıtları nelerdir?
9. Dijital tabanlı hizmet içi iletişim eğitimlerinde öğrenme nasıl gerçekleşir?

3.2 Sınırlılıklar

Bu araştırmada sosyal bilimlerde gerçekleştirilen betimleyici araştırmaların genel sınırlılıkları geçerlidir. Ayrıca araştırmanın Antalya Belek Bölgesinde tek bir otelle gerçekleştirilmiş olması bu araştırmaya zɡu sınırlılıktır. Dijital tabanlı hizmet içi iletişim eğitiminin sadece 24 gün süre ile verilmiş olması araştırmanın süre bakımından sınırlılığıdır.

3.3 Araştırmanın Modeli

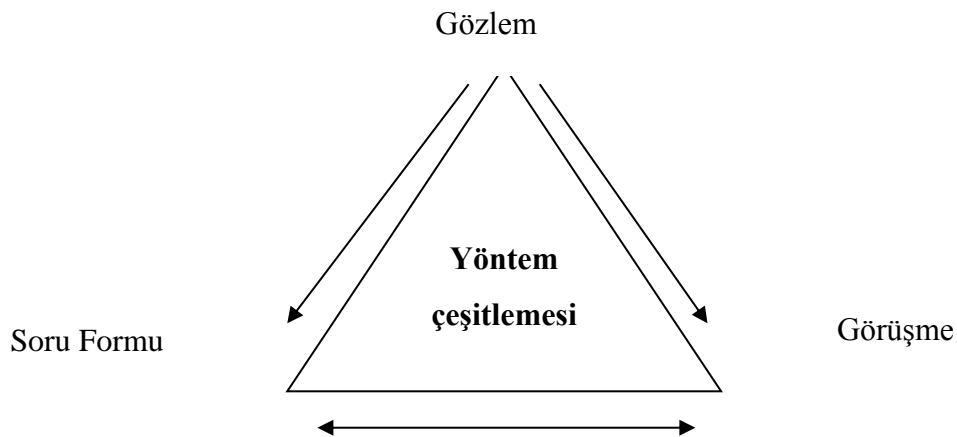
Algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik çalışmalarda nitel tasarımlar gereklidir. (Yıldırım, Şimşek, 2005) Bireylerin ölçülebilir bir görüngü olmayan dünya ile olan etkileşimleri sonucunda kendi anlamlı ağlarını oluşturması ve bu oluşumu meydana getiren yapıların ve yorumlamaların değişkenlik göstermesi nitel araştırmaların kullanılmasında belirgin bir etmendir (Merriam, 2002: 194). Merriam'a (2002: 194) göre, nitel araştırmacılar değişkenlik gösteren olgular karşısında belirli bir zaman dilimi içinde bireylerin konu hakkındaki yorumlamaları ile ilgilidirler. Bu araştırmalarda amaç, insan davranışlarını ve deneyimlerini (Biklen ve Bogdan, 1998: 224), derinlemesine görüşme, gözlem ve yazılı doküman (Patton, 2002: 47) yoluyla incelerken, araştırmayı yönlendiren katılımcı düşüncelerinin ve araştırılan olgunun anlaşılabilirliğini artırmada zengin tanımlamalar sağlamaktır (McMillan, 2004: 175). Yıldırım ve Şimşek, 2005'teki çalışmalarında nitel araştırma sonuçlarının, nicel verilere göre daha derin bir Şekilde incelenebilmesinden, nasıl ve neden sorularına da cevap bulmasından dolayı nicel verilere ayrıntı ve anlam kazandırdığını savunmaktadır. Bu yönüyle model geliştirme ve kuram oluşturma çalışmalarında nitel tasarımların daha etkili olduğunu vurgulamaktadır. Yine Yıldırım ve Şimşek (2005) nitel araştırma sonuçlarını hem uygulamacı bağlamında hem de kurumsal ve örgütsel bağlamda uygulamaya katkısını, alana yeni deneyimler kazandırmak ve hlihazırda yapılan işe ilişkin çeşitli düzeylerde örnekler ortaya koymak olarak zetlemektedirler.

Nitel araştırmada temel amaç, araştırılan konu ile ilgili okuyucuya betimsel ve gerçekçi bir resim sunmaktır. Bunun için de toplanan verilerin ayrıntılı ve derinlemesine olması ve araştırmaya konu olan bireylerin görüş ve deneyimlerinin mümkün oluğu lde doğrudan sunulması, araştırma sonucunda ulaşılan sonuçların geçerlik ve güvenirliğine ilişkin önemli göstergelerdir (Yıldırım ve Şimşek, 2011: 48).

Çalışılan konu hakkında geniş bir bakış açısı kazanmak ve bir çalışma içerisinde farklı gruplar veya seviyelerle araştırma yapılmak istendiğinde çeşitleme (triangulation) yöntemi kullanmak yararlıdır (Baki ve Gökçek 2012). Nitel araştırmalarda, birden fazla veri toplama

tekniklerinin birlikte kullanılması, toplanan verilerin ve yapılan açıklamaların güvenilirliğinin ve geçerliliğinin artırılması açısından da önem kazanmaktadır. Buna yöntem içi veya eşzamanlı iç içe geçmiş çeşitleme denir (Kimchi vd., 1991). Nicel ve nitel veriler aynı zamanda toplanır ve analiz edilir. Ancak, genelde nicel ya da nitel veriye ağırlık verilir. Bu tasarımlarda bir tür veri diğerinin içinde olduğundan içte kalan veri türüne daha az önem verilir. Bunun bir sebebi, az önem verilen veri türünün tümüyle farklı bir soru veya soru takımlarına cevap vermede yardımcı olmak için kullanılıyor olmasıdır. Verilerin birleştirilmesi genelde veri analizi aşamasında yapılır. Denzin (1970), bir araştırmada geçerliğin ve güvenilirliğin artırılması, yorumlama gücünün artması, araştırmacı yanlılığının en aza indirgenmesi ve farklı bakış açılarının sunulması için çeşitleme (nirengi) yönteminin kullanılmasını önermektedir. Çeşitleme, bulguların yorumlanma kabiliyetini arttırmak için araştırma tasarımını daha güçlü kılan iki ya da daha fazla yönü işe koşmaktır şeklinde özetlenebilir. (Campbell ve Fiske, 1959; Denzin, 1970; Polit ve Hungler, 1995). Bu şekilde incelenilecek olgu ya da olayın en açık ve ayrıntılı bir şekilde araştırılması, betimlenmesi ve açıklanması için farklı tekniklerle elde edilen veriler birbirleriyle karşılaştırılarak sentezlenir. Çeşitleme özellikle nitel çalışmalarda özel bir öneme sahiptir. Çünkü nitel çalışmalar nicel çalışmalara göre güvenilirlik bakımından daha çok desteğe ihtiyaç duymaktadır (Thumound, 2001).

Çalışmanın verileri üç aşamada toplanmıştır. Var olan durumun ortaya konulması için nicel verilerden yararlanılmış, hazırlanan blog ile uygulaması yapılan dijital tabanlı hizmet içi iletişim eğitim süreci gözlemlenerek nitel veriler elde edilmiş, gözlem yoluyla elde edilen verileri ayrıntılandırmak için de yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır. Bu şekilde çalışma, üç farklı yöntemle verileri toplanmış, yöntem çeşitlemesi ile geçerlilik ve güvenilirliği güçlendirilmiş bir durum çalışması olarak tasarlanmıştır.



Şekil 3.2 Çalışmanın Deseni

3.3.1 Pilot Çalışma

Araştırma sürecine başlamadan önce var olan durumu incelemek için pilot çalışma yapılmıştır. Pilot çalışma her yıl hizmet içi iletişim eğitimi veren bir kamu kurumun eğitim sürecinin gözlemlenmesi, kurum yöneticileri, eğitim katılımcıları ve eğitmenlerle görüşmesi ile gerçekleştirilmiştir.

Pilot çalışma yapılan kurumun Türkiye genelindeki şubelerinde toplam 14.200 çalışanı bulunmaktadır. Kurumun hizmet içi eğitimleri kendi bünyesindeki eğitim müdürlüğünce organize edilmektedir. Eğitim müdürlüğü eğitimleri organize ederken özel eğitim şirketleri ile işbirliği yapmaktadır. Verilmek istenen eğitim konusuna göre basında yayımlanan ilana başvuran şirketler arasında değerlendirme yapılmakta ve anlaşmaya varılan eğitim şirketi ile eğitimler hazırlanmaktadır. Bu hazırlık sürecinde eğitimin süresi, yeri, eğitmenler, gereklilik ve ihtiyaçlar, eğitim konuları ile ilgili alternatifler şirket tarafından kuruma sunulmakta ve nihai kararı kurum vermektedir. Hizmet içi iletişim eğitimleri “Kişisel Gelişim” başlığı altında 1 haftada tamamlanmaktadır. Hizmet içi iletişim eğitimleri her yıl 8 defa yapılmaktadır. 100’er kişilik grupların 1’er haftalık eğitim alması ile 8 haftada tamamlanan hizmet içi iletişim eğitimi her yıl toplam 800 çalışana verilmektedir. Eğitimler bahar aylarında Antalya’da seçilen bir otelde gerçekleştirilmektedir.

Kurumun eğitim programları kendi internet sitesinde ocak ayında ilan edilmektedir. Çalışanların eğitim duyurularına başvurularının değerlendirmesi ile eğitim grupları oluşturulmaktadır. Başvuruların değerlendirmesinde eğitim konusuna göre aynı eğitimi belli bir süre içinde ancak bir kez alma, kurumdaki görev süresi disiplin cezası almamış olma, 2 yıldır çalışıyor olma kriterleri bulunmaktadır. Çalışanlar masraflarını kendileri karşılamak koşulu ile istedikleri kişilerle birlikte gelebilmektedir.

Eğitmenler eğitim şirketi tarafından seçilmektedir. Bu doğrultuda eğitmenler, eğitim şirketinin çalışma politikasına göre kişisel gelişim konusunda sertifikası olan bireyler veya iletişim fakültelerinde görevli akademisyenler olarak çeşitlilik gösterebilmektedir. 6 günde tamamlanan bir eğitim periyodunda 1 tam gün serbest zaman etkinliği, 5 gün 8’er saatlik eğitim programı yapılmaktadır. Eğitimin zamansal planlaması 1 saatlik öğlen yemeği molası haricinde eğitmenin inisiyatifinde tamamlanmaktadır.

Pilot çalışma, araştırmacının kurumun belirlediği bu genel çerçevede düzenlenen hizmet içi kişisel gelişim eğitimlerine katılarak gözlem ve görüşmeler yapması ile tamamlanmıştır. Araştırmacı 2014 Kasım ve 2015 Nisan aylarında yapılan 1’er haftalık toplam 8 eğitime katılmıştır. Her 1 haftalık eğitim periyoduna 100 kişi olmak üzere toplam 800 çalışan eğitim almıştır. Eğitimler boyunca eğitim müdürlüğünden 4 yönetici eğitim

sorumlusu olarak görev yapmıştır. Gözlemlenen eğitime katılan 5 eğitmenin 2 tanesi iletişim fakültelerinde görevli akademisyen, 2'si kişisel gelişim uzmanı, 1'i ise iletişim uzmanıdır.

Gözlem sırasında eğitim müdürlüğü yöneticileri ile yapılan görüşmelerde yöneticilerden bazıları kurum içi ve kurum dışı iletişim kökenli birçok farklı sorunun çok sık yaşandığı bu sebeple bu eğitimlerin çok önemli olduğunu düşündüğünü belirtmiştir. Aynı zamanda, eğitimin tüm çalışanlara verilememesinden dolayı kurum içi genel bir gelişmenin mümkün olmayacağını kanısındadır. Bazı yöneticiler ise bu eğitimlerin çalışanlara işten belli bir süre uzaklaşarak farklı bir ortamda bulunma fırsatının sağlanması ile çalışanların kuruma bağlılığının arttığını, bireysel gelişim ihtiyaçları konusunda güdülenmelerine yardımcı olduğunu savunmaktadır. Bu noktada çalışanların eğitime katılımlarının takip ve kontrolünün çok önemli olduğu eğer bu sağlanamazsa eğitimin amacından sapabileceğini düşünmektedir. Ayrıca, burada yapılan eğitimlerin yararlı olduğunu fakat değerlendirmesi yapılamadığı için etkisini saptayamadıklarını belirtmiştir.

Eğitmenlerle yapılan görüşmelerde katılımcıların bir kısmının eğitim almaktan daha çok tatil yapmak için geldiklerinin belli olduğunun bu sebeple eğitime karşı yeterli motivasyonlarının olmayışının eğitimi olumsuz şekilde etkilediğini belirtmişlerdir. Bunun yanında 100 kişiden oluşturulan grupların eğitimin etkileşimli bir şekilde yürütülmesi önünde bir engel oluşturduğunu düşünmektedirler. Ayrıca emeklilik süresine az kalmış çalışanların motivasyonlarının genelde daha düşük olduğunu gözlemlediklerini dile getirmişlerdir.

Katılımcılarla yapılan görüşmelerde ve araştırmacı gözlemlerinden ortaya çıkan en önemli unsurlar aşağıda özetlenmiştir.

Görev yeri, kıdem, unvan ile ilgili her hangi bir kısıtlama veya ayırım olmadığı için gruplar homojenik olarak oluşturulamamaktadır. Oluşturulan gruplarda ast ve üstlerin aynı anda ve ortamda eğitim almasından dolayı katılımcıların çoğunda görüşlerini bildirme, soru ve sorunlarını paylaşma konusunda mesleki baskı çekincesi ortaya çıkmaktadır. Bunun yanında farklı şehirlerden ve farklı büyüklükteki şubelerden gelen katılımcıların iletişim konusunda sorunları farklılık gösterdiği için eğitim özelleştirilememektedir. Eğitimcilerin de belirttiği gibi emekliliğine az bir süreç kalmış olan katılımcıların geliş amaçları tatil yapma olarak ortaya çıkmakta ve eğitime ilişkin bir beklentide bulunmamaktadırlar. Eğitim almaktan memnun olan ve eğitime ilişkin yüksek motivasyona sahip olan katılımcılar ise eğitimin kısa sürdüğünü bu sürenin yeterli olmadığından şikayetçi olmuşlardır. Eğitim sonrası ise eğitime ilişkin sürekliliğin sağlanamaması yine eleştirilen konulardan biri olmuştur.

Katılımcılara uzaktan eğitim gibi zaman ve mekan kısıtı olmayan bir eğitim sistemi ile bu eğitim olanağı verilmesi konusunda ne düşündükleri sorulduğunda ise görüşme yapılan

tüm katılımcılar, bu eğitimlerin bir yandan da onlara verilmiş bir ödül olduğunu bu sebeple bu sistemin bitmesini istemediklerini belirtmişlerdir. Ancak yapılan bu eğitimlere ek olarak sürdürülebilir eğitim fırsatları oluşturulmasından çok memnun kalacaklarını belirtmişlerdir. Ayrıca bu tarz bir dijital ortamda farklı şehirlerden farklı deneyimler yaşayan meslektaşları ile paylaşımda bulunabilmelerinin çok yararlı olacağına değinmişlerdir.

3.4 Dijital Tabanlı Eğitim Öncesi Verilen Yüz Yüze Eğitimi Değerlendirme Süreci: Alan Araştırması

Turizm çalışanlarının iletişim becerilerinin hizmetin kalitesini doğrudan etkilemesi sebebiyle iletişim eğitimlerinin turizm sektöründeki öneminden ve Antalya'nın turizm sektörünün merkezi olmasından dolayı araştırmanın, Antalya Belek Bölgesindeki otel çalışanları ile yapılmasına karar verilmiştir. Çalışma personel sayısının yoğun olduğu, kalite çalışmalarında iletişim becerilerini temel unsur olarak kabul eden ve iletişim eğitimini düzenli olarak gerekliliklerini yerine getirerek yaptığı için seçilerek izin alınan (Ek 2) bir otelde yapılmıştır.

Çalışanların hazırlanan blog eğitimi için hazır bulunuşluklarını sağlayabilmek için 307 kişiye yüz yüze eğitim düzenlenmiştir. Bu eğitim sonunda katılımcılara, eğitim hakkındaki düşüncelerini almak ve var olan durumu ortaya koymak için eğitim değerlendirme soru formu uygulanmıştır. 307 form'dan 196'sının geri dönüşü sağlanmıştır. Geri dönüş oranı %64'tür.

Eğitim değerlendirme soru formu (Ek 3) açık kaynaklı olarak internette yayınlanan Milli Eğitim Bakanlığı 2013 yılı "Hizmet İçi Eğitim Değerlendirme Anketinin" düzenlenerek kullanıma hazır hale getirilmesiyle oluşturulmuştur. Eğitim değerlendirme soru formunun güncellemesi SYÖK ve İOZK'ların ilkelerinin hizmet içi iletişim eğitimi açısından değerlendirilmesi ile yapılmıştır.

Eğitim değerlendirme soru formu demografik özellikler, eğitim süreci, eğitim programı, eğitim grubu, eğitimin planlanması ve eğitim sonu kazanımlar olmak üzere 6 temel bölümden oluşmaktadır. Eğitim değerlendirme soru formunda toplam 34 soru bulunmaktadır.

Eğitim değerlendirme soru formu yüz yüze eğitim sonunda eğitim salonunda uygulanmıştır.

Nicel veri toplama aracı olan eğitim değerlendirme soru formundaki maddeler "Evet", "Hayır", "Fikrim yok - Kararsızım" şeklinde belirtilen 3'lü derecelendirme sistemi bağlamında spss 22.0 programı kullanılarak frekans analizi ile incelenmiştir.

3.4.1 Yüz Yüze Eğitiminin Değerlendirme Sürecine İlişkin Bulgular

3.4.1.1 Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular

Yüz yüze eğitime katılan otel çalışanlarının %47'si (92) kadın, %53'ü (104) erkektir. Çalışanların yaşları 17 ile 54 arasında değişmektedir; yaş ortalaması 34'tür.

Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde, %53'ü üniversite, %42'i lise, %5'i ortaokul mezunu olduğunu belirtmiştir.

3.4.1.2 Eğitim Öncesi Sürece İlişkin Bulgular

Bu bölümde eğitim öncesi süreçte, katılımcıların eğitime ilişkin bilgilendirme alıp almadıkları ve bu bilgilendirmenin eğitime ilişkin motivasyon yaratıp yaratmadığı incelenmiştir.

Tablo 3.1 Eğitim Öncesi Sürece İlişkin Bulgular

EĞİTİM ÖNCESİ SÜREÇ	evet %	hayır %	fikrim yok-kararsızım %
Eğitim öncesinde katıldığım eğitimin konusunu biliyordum.	70	29	-
Eğitim öncesinde katıldığım eğitimin içeriği konusunda detaylı bilgilendirme yapıldı.	13	87	-
Eğitim öncesinde eğitim destek materyali verildi.	25	75	-
Eğitim öncesinde eğitim hakkında araştırma yapabileceğim olanaklar sağlandı.	19	73	8
Eğitim öncesinde eğitim hakkında verilen bilgilendirmeler sebebiyle eğitime ilişkin motivasyonum arttı.	20	48	32

Tablo 3.2'de yer alan yüzdeler genel olarak değerlendirildiğinde; katılımcıların yüz yüze eğitim öncesi süreçte eğitime ilişkin bilgilendirme almadıkları (%87) görülmektedir. Katılımcılar bilgilendirme almadıklarından dolayı araştırma yapacak olanak (%73) da bulamamıştır. Eğitim öncesi bilgilendirme yapılmayarak, destek materyali verilmeyerek araştırma olanağı sağlanmadığından dolayı eğitim konusu ve içeriğine ilişkin motivasyonun artmadığı (%48) sonucuna ulaşılmıştır. Eğitim öncesi bilgilendirmenin sağlanması için; eğitmen araştırmaya katılan otel ile görüşerek eğitimde kullanılacak olan slaytları teslim etmiş ve dağıtılmasını istemiştir. İnsan kaynakları dağıtımını gerçekleştirilmemiş, katılımcılara sadece eğitim saatlerinin ve konu başlıklarının bulunduğu program bilgilendirmesi e-postası (Ek 4) gönderilmiştir. Bu doğrultuda; yüz yüze eğitimlerde eğitim öncesi bilgilendirme tamamen kurum inisiyatifinde kalmakta; bilgilendirme yapılmaması halinde eğitim olumsuz yönde etkilenmektedir sonucuna varılabilir.

3.4.1.3 Eğitim Programına İlişkin Bulgular

Bu bölümde, programının süresi, güncelliği ve güvenilirliği, kullanılan kaynakların yeterliliği, eğitimin mesleki alana uygunluğu ve araştırma olanakları sağlanması sorgulanarak eğitim programının özelliklerine ilişkin katılımcıların fikirleri alınmıştır.

Tablo 3.2 Eğitim Programına İlişkin Bulgular

EĞİTİM PROGRAMI	evet %	hayır %	fikrim yok-kararsızım %
Eğitimin süresi eğitim amacının anlaşılabilirliği açısından yeterliydi.	24	50	26
Eğitimin içeriği günceldi.	63	6	31
Eğitimin içeriği güvenilirirdi.	48	23	29
Eğitimde kullanılan kaynaklar yeterliydi.	20	52	28
Katıldığım eğitimin içeriği mesleki alanıma uygun olarak düzenlenmişti.	54	12	34
Eğitim içeriği ilerleyen zamanlarda da inceleyebileceğim şekilde düzenlenmişti.	6	71	23

Katılımcılar, yüz yüze eğitiminin süresini, eğitimin anlaşılabilirliği açısından yeterli (%50) bulmamıştır. Yüz yüze hizmet içi eğitimlerde eğitim süresi eğitmenin tavsiyesi ile kurum tarafından belirlenmektedir. Bu sürenin belirlenmesinde eğitmenin tavsiyesinin yanı sıra çalışanların işten ayrı kalacağı süre, maliyet, eğitimin verileceği ortamın müsaitlik durumu etkin rol oynamaktadır (Bilgin vd., 2007: 14). Eğitim konularının uygun sürede verilmesi, eğitimin anlaşılabilirliği ve edinimi açısından önemli rol oynamaktadır. Katılımcıların anlamadığı yerleri sormaları, zor anlaşılabilir konularda zaman kaygısı olmadan katılımcıların yorumları ile eğitimin geliştirilebilmesi ve katılımcıların zihinlerinde anlaşılmamış unsurlar bırakılmaması öğrenmeyi etkileyen noktalardır (Bilgin vd., 2007: 26). Buna karşın; yüz yüze eğitimler kurum tarafından belirlenmiş bir zaman diliminde ve kalabalık gruplarla yapıldığı için içeriğin zenginleştirilmesi, konunun soru cevap yöntemi ile tartışılması noktalarında kısıtlar yaşanmaktadır. Nitekim, yüz yüze eğitimde sürenin yeterli bulunmaması bu yorumu destekler niteliktedir.

Eğitimde kullanılan kaynaklar sınırlı (%52) bulunmuştur. Yüz yüze eğitim önceden oluşturulmuş kaynaklarla sınırlı kalmasından ve geliştirebilmenin eğitim sırasında mümkün olmamasından dolayı kaynakların geliştirilebilmesi yüz yüze eğitimin kısıtlarındandır sonucuna varılmıştır.

Katılımcılar (%71) eğitim içeriğinin sonradan inceleme ve araştırmaya uygun bulmamışlardır. Bu bulguya göre, eğitimin sürekliliğinin sağlanması için önemli olan, eğitim sonrası araştırma konusunda güdülenmenin sağlanamadığı görülmektedir.

3.4.1.4 Eğitim Grubuna İlişkin Bulgular

Bu bölümde, katılımcılar, diğer katılımcıların eğitime ilgi düzeylerini ve iş birliği yaparak eğitime katkı sağlamalarını değerlendirmişlerdir. Ayrıca katılımcılardan, eğitimi, katılımcı sayısı ve eğitim grubu içindeki hiyerarşik dağılım açısından değerlendirmeleri istenmiştir.

Tablo 3.3 Eğitim Grubuna İlişkin Bulgular

EĞİTİM GRUBU	evet %	hayır %	fikrim yok-kararsızım %
Diğer katılımcıların eğitime ilgi düzeyleri yeterliydi.	32	50	18
Katılımcılar işbirliği yaparak eğitime katkı sağladı.	33	61	6
Eğitim grubundaki katılımcı sayısı eğitimin etkili olabilmesi açısından uygun şekilde düzenlenmişti.	12	65	23
Eğitim grubu içinde mobbing (mesleki açıdan baskı) unsuru bir durumla karşılaşılacak şekilde düzenlenmişti.	24	56	21
Eğitim süresince sorunlarımı rahatça dile getirebileceğim bir homojenik bir ortam hazırlanmıştı.	9	69	22

Tablo 3.4'te de görüldüğü üzere yüz yüze eğitimde katılımcılar, diğer katılımcıların eğitime olan ilgi düzeylerini (%50) yeterli bulmamışlardır. Eğitime katılımın zorunlu olması eğitime ilgi duymayanlarında eğitime katılmasını beraberinde getirmektedir. Bu diğer katılımcılar tarafından fark edilmekte ve eğitimdeki katılımcılar arası etkileşimi düşürmektedir. Eğitimde iş birliği ile katkı sağlanamamasına ilişkin çıkan sonuç (%61) da bu bulguyu destekler niteliktedir.

Katılımcıların %65'i katılımcı sayısını eğitimin etkililiğine uygun bulmamıştır. Yüz yüze eğitimlerde katılımcı sayısı kurum tarafından belirlenmekte, mekansal ve iş yükü ile ilgili zamansal kısıtlardan dolayı genelde kalabalık gruplar oluşturulmaktadır. Kalabalık gruplar, eğitmen ve diğer katılımcılarla gerçekleşebilecek etkileşim olanaklarının düşmesi eğitimin verimliliğini olumsuz yönde etkilemektedir (Ulus, 2009).

Katılımcıların %56'sının eğitim grubunun mobbing (mesleki açıdan baskı) unsurunu engelleyecek şekilde oluşturulmadığını düşünmeleri, eğitim grubunda hiyerarşik açıdan homojenik bir dağılım yapılamadığını göstermektedir. Bu bulgu, tüm kademelerin bir arada eğitim almasının katılımcılarda mobbing'e uğrama şüphesi oluşturduğunu ortaya koymaktadır.

Eğitim ortamını katılımcıların sadece %9' unun, soru ve sorunlarını rahatça dile getirebildikleri bir ortam olarak değerlendirmesi de eğitim grubunun oluşturulmasında kısıtlar olduğunu göstermektedir.

3.4.1.5 Eğitimin Planlanmasına İlişkin Bulgular

Eğitimin planlanması başlığı, eğitimin içeriği, zaman ve mekan düzenlemesi, eğitim süresince katılımcı ihtiyaçlarının karşılanması ve katılımcılara sağlanan olanakları açısından incelenmiştir.

Tablo 3.4 Eğitimin Planlanmasına İlişkin Bulgular

EĞİTİMİN PLANLANMASI	evet %	hayır %	fikrim yok-kararsızım %
Eğitim içeriği ile ilgili fikrim alınmıştı.	17	83	-
Eğitimin düzenlendiği tarih iş planlaması açısından uygundu.	39	61	-
Eğitim süresi iş planlarını etkilemeyecek şekilde düzenlenmişti.	27	73	-
Bireysel ihtiyaçların karşılanması için gerekli zamansal düzenlemeler (molalar) yapılmıştı.	-	100	-
Eğitim süresince kişisel ihtiyaçlarım açısından rahat edebileceğim bir ortam hazırlanmıştı.	3	52	45
Eğitime katılım gönüllülük esasına göre düzenlenmişti.	29	54	17
Eğitim eğitmenle rahatça paylaşımda bulunabileceğim şekilde düzenlenmişti.	17	58	25
Eğitim, eğitim süresince ve sonrasında diğer katılımcılarla işbirliği yapabileceğim şekilde düzenlenmişti.	11	64	25
Eğitim ortamının planlanması eğitime olan ilgimi arttırdı.	28	58	14

İçerik ve konuya ilişkin katılımcıların fikrinin alınmamış olması (%83) eğitim konusunun kurum tarafından belirlendiğini ortaya koymaktadır.

Katılımcıların eğitimin tarihsel planlamasına (%61) ve eğitim süresince yapılan zamansal düzenlemelere (%100) ilişkin olumsuz yönde düşündüğü ortaya çıkmıştır. Yüz yüze eğitimlerde eğitimin tarih planlanmasının kurum tarafından belirlenmesinden dolayı tüm katılımcı grubunun bireysel iş planı farklılıklarına uyum sağlaması mümkün değildir. Kurum tarafından verilen karara göre, katılımcılarda eğitime dönüş olmama ihtimalinden dolayı mola verilmemiş tek bir oturumda eğitim tamamlanmıştır. Bunun sonucu olarak katılımcılar (%52) bireysel ihtiyaçları açısından gerekli düzenlemelerin yapılmadığı yargısına varmışlardır.

Katılımcılar eğitimin eğitmenle paylaşımda bulunabilme (%58) ve eğitim süresince ve sonrasında diğer katılımcılarla işbirliği yapabilme olanaklarına (%64) göre planlanmadığını düşünmektedir.

Katılımcı sayısının yoğunluğu, düzenlemelerin kurum tarafından yapılmasından dolayı bireysel ihtiyaçlarının karşılanmadığı, iş planlarının aksadığı bir ortamda eğitime ilişkin ilginin artmadığı (%58) gözlemlenmiştir Nitekim Seppala, Alamaki de (2003) kalabalık eğitim grupları olması eğitimdeki önemli sorunlardan biridir. Bu durum öğrenme sürecinde verimin düşmesi yanında eğitimci ve katılımcıların bilişsel ve sosyal sorunlar yaşamalarına yol açmakta olduğunu belirtmektedir.

3.4.1.6 Eğitim Sonu Kazanımlarına İlişkin Bulgular

Eğitim değerlendirme soru formunun son bölümünde katılımcılardan, eğitimin genelini; mesleki motivasyon, kişisel ve mesleki gelişim açısından değerlendirmeleri istenmiştir.

Tablo 3.5 Eğitim Sonu Kazanımlara İlişkin Bulgular

EĞİTİM SONU KAZANIMLAR	evet %	hayır %	fikrim yok-kararsızım %
Aldığım eğitim mesleki motivasyonumu arttırdı.	28	48	24
Aldığım eğitim, eğitim konusuna olan ilgimi arttırdı.	24	39	37
Aldığım eğitimin mesleki gelişimime katkı sağlayacağını düşünüyorum.	31	39	30
Aldığım eğitimin kişisel gelişimime katkı sağlayacağını düşünüyorum.	30	52	18
Katılmış olduğunuz iletişim eğitimini yeterli buldunuz mu?	23	49	28
Bundan sonra benzeri bir mesleki gelişim faaliyetine katılmak ister misiniz?	28	26	46

Katılımcılar eğitimin mesleki motivasyonlarını (%48) ve eğitim konusuna olan ilgiyi arttırmadıklarını (%39) düşünmektedir. Eğitimin planlanması ve eğitim süreci bölümlerindeki bulgularda ortaya çıkan kısıtların ilgi ve motivasyonun artmama nedeni olabileceği sonucuna varılmıştır.

Kişisel gelişimi destekleyerek mesleki gelişime katkı sağlaması (Taymaz, 1997) beklenen bir hizmet içi iletişim eğitiminde, katılımcıların eğitimin kendilerine katkı sağlamadığını %30 oranında ifade ediyor olmaları eğitimin amacına ulaşmadığını göstermektedir. Nitekim eğitimin %49 oranında yeterli bulunmaması eğitim düzenlemesinde sorunlar olduğunu desteklemektedir.

Yüz yüze eğitimlerde kurumun iç işleyişi nedeniyle zaman ve mekanda esneklik sağlayamaması, iş akışı nedeniyle eğitimin, geniş kitleler şeklinde oluşturulmuş homojenik olmayan gruplara verilmesi, katılımcılarda eğitime karşı olumsuz ön yargıların oluşmasına neden olmaktadır. Bu da katılımcılarda isteksizlik ve motivasyon eksikliğinin oluşmasını sağlar.

3.5 Dijital Tabanlı Hizmet İçi İletişim Eğitimi Ortamı: Blog Tasarımı

Bu çalışmada gözlemlenecek dijital tabanlı eğitim ortamının eğitimde blog kullanımının öğrenme sürecine etkilerinden dolayı blog olmasına karar verilmiştir. Bu etkiler şu şekilde sıralanabilir (Göktaş, 2009)

- Öğrencilerin Aktif Olması,
- Daha fazla öğrenen özelliğine hitap etmesi,

- Yeterli zaman,
- Tartışma – geribildirim sağlayabilme,
- Etkili grup çalışmaları,
- Değerlendirme kolaylığı,
- Kullanıcı grubunu sınırlandırılabilme,
- Sınıfı duvarlar arasından çıkarma,
- Daha Fazla Katılım,
- Kitlelere Ulaşım,
- Öğrenmeyi Destekleyici Özellikler,
- Çalışma Kolaylığı,
- Öğrenmenin İçselleştirilmesi

Bu doğrultuda, blogun eğitim ortamı olarak tasarımı yapılırken; yaratıcılığa önem veren, bireysel öğrenmenin yanı sıra sosyo-kültürel özelliklerin iş birlikli çalışmalarla öğrenme sürecine katılması gerektiğini savunan, gerçek bilginin edinilmesinden ortaya çıkarılmasına olanak sağlayan sosyal yapısalcı öğrenme kuramı ve ortam zenginliği ile açık dil kullanımının sağlanması, bağlam bütünlüğünün oluşturulması, içeriğin doğruluğunun ispatlanması, bireysel farklılıklara dikkat edilmesi, zaman ve mekan esnekliğinin iletişimi güçlendireceğini savunan iletişim ortamları zenginliği kuramı temelinde sunulmasına karar verilerek araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

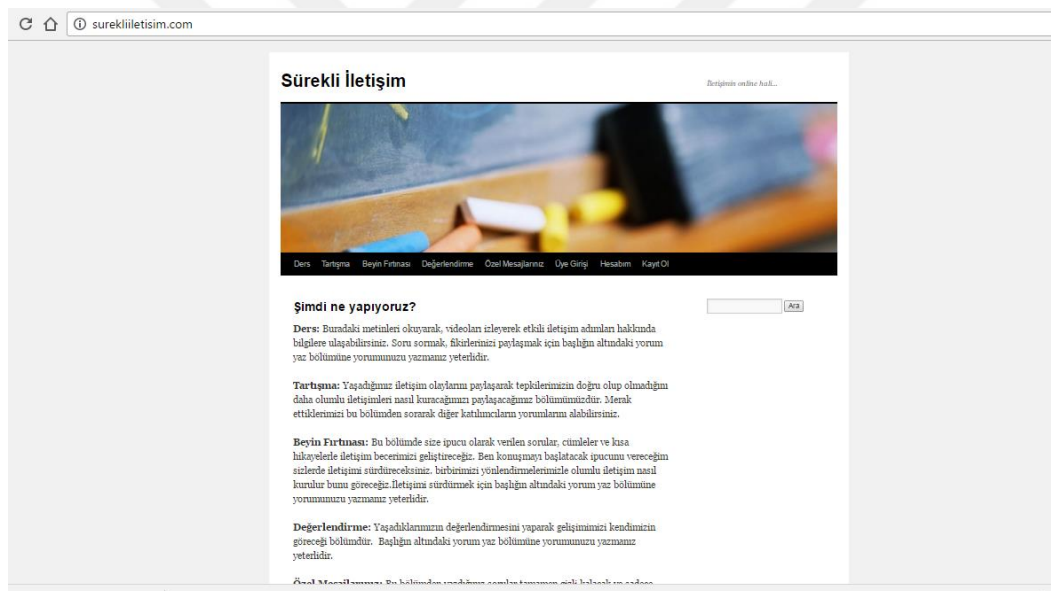
Kuramlar çerçevesinde yapılan blog tasarımında sistem yaklaşımı ilkeleri temel alınmıştır. Sistem yaklaşımı ihtiyaçlar dahilinde uygun tasarımı yapmaya dayanır (İşman ve Eskicumalı, 2001). Sistem yaklaşımında öğrenme ortamı tasarımı yapılırken dört ana soruya cevap aranmıştır.

1. Kimin için program geliştirilecek?
2. Neler öğretilecek?
3. Gerekli olan öğrenmelerin oluşup oluşmadığını nasıl kontrol edilecek?
4. Öğrenmeyi en iyi biçimde gerçekleştirmede ne gibi kaynaklar ve prosedür kullanılacak? (İşman ve Eskicumalı, 2001).

İlk olarak verilen yüz yüze eğitim sayesinde otel çalışanlarının genel özellikleri incelenmiştir. Katılımcılara uygulanan eğitim değerlendirme soru formunda iletişimin sürekliliğinin öneminin bilinmediği görülmüş ve sistemin adresini oluşturacak blog ismi seçilirken iletişim eğitiminin sürekliliğinin gerekli olduğu vurgusunun yapılabilmesi bağlamında "Sürekli iletişim" şeklinde bir isim seçilmiş ve bu isimle bir domain alınmıştır.

Şekilsel düzenleme her sayfada daha önce açıklanan sekme şeridinin ve tahta resminin altında, konu ve bilgilendirme mesajlarını kapsayacak şekilde ikiye ayrılarak yapılmıştır. Sayfanın dikkatin daha çok yoğunlaştığı sol tarafına konu yerleştirilmiştir. Sürekli bilgilendirme ve farkındalık unsurlarını yerine getirerek eğitime ilişkin motivasyon güçlendirilmelidir (Torres, 1998) tespitinden dolayı sağ taraftaki 1/4 dilime de "Her sekmeye göz atmayı unutmayın" hatırlatması, en son yorum yapılan bölümün belirtildiği "son konu" başlığı ve etkinliklerin işaretlenebildiği takvim görseli yerleştirilmiştir. Bu şekilde katılımcı hangi ortamda, hangi konuyu incelerse incelesin diğer sayfalara bakmayı hatırlamakta ve kendisi başka bir ortamdayken bile diğer bir katılımcının başka bir ortamda yaptığı yorumu görüp o ortama doğrudan geçiş yapabilmektedir.

Giriş sayfasında blog kullanımına kılavuzluk etmesi açısından hangi ortamın ne amaçla, ne şekilde kullanılabileceği anlatılmıştır.



Görsel 3.3 Blog Giriş Sayfası

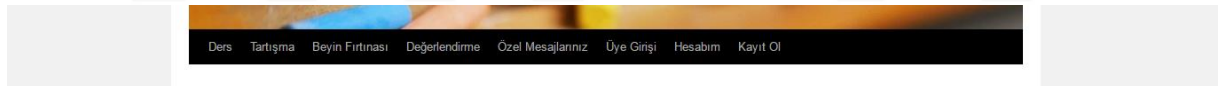
İşlenecek konuların hangi ortamda, hangi başlıkla sunulacağı eğitimin ilk gününden itibaren, katılımcılara eğitim içeriği hakkında ön bilgi vermek amacıyla, blogun giriş sayfasında ayrıntılı bir tablo ile verilmiştir (Ek 1). Ön bilgilendirmenin eğitime ilişkin farkındalığı arttırması ve bununla kişisel motivasyon ve güdülenmeye olumlu etki etmesinden (Moore ve Kearsley, 2005) dolayı giriş sayfası bilgilendirme amaçlı olarak eğitim süresince değişmeden kalmıştır.

Eğitim konularına karar verilirken kurum ve katılımcı ihtiyaçları göz önünde tutularak hizmet içi iletişim eğitiminin etkili iletişim konuları çerçevesinde oluşturulmasına karar verilmiştir.

24 temel konu seçilmiştir. Konuların, dijital tabanlı eğitimin avantajlarından anında güncellenebilirlik özelliği ile eğitim süresince katılımcı ihtiyaçlarına göre güncellenebilir içerik tasarımı ilkesi ile şekillendirilerek geliştirilmesine karar verilmiştir. Bu konuların her birinin bir günde sunulması ile gözlemlenecek eğitimin toplamda 24 günde tamamlanması planlanmıştır.

Oluşturulmuş içeriğe göre ortamların tasarlanmasında dijital eğitimin gereklilikleri ve ortam tasarım kriterlerine dikkat edilmiştir. Dijital tabanlı bir eğitim ortamında konuların verildiği ders ortamı, etkileşimli görüşmelerin yapıldığı tartışma tabloları, konunun geliştirilebileceği örnek olay ortamları ve değerlendirme ortamları bulunmalıdır. Bunların yanı sıra moderatör veya eğitimci ile bire bir özel görüşmelerin yapılabileceği bir ortamın sağlanmış olması gerekmektedir. Eşzamanlılık ve zamanda esneklik sağlanmalıdır (Moore ve Kearsley, 2005).

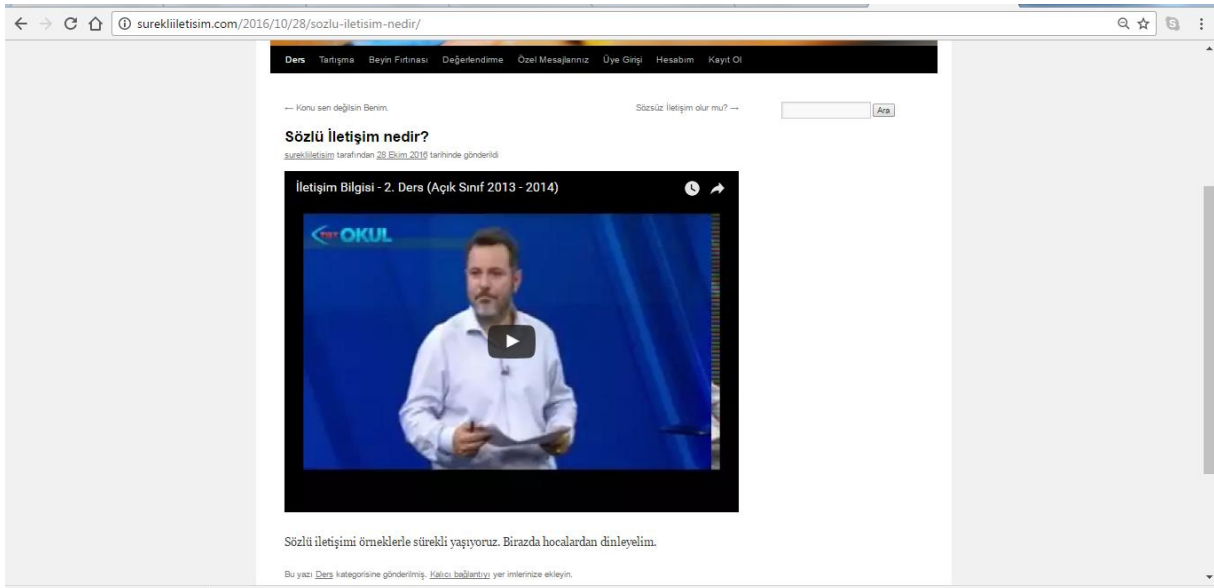
Bu bağlamda; blogta 5 farklı eğitim ortamı oluşturulmasına karar verilmiştir. Konuların işlendiği ortama "ders", etkileşimin sağlanması için yaratılan ortama "tartışma", örnek olay incelemesi için oluşturulan ortama "beyin fırtınası", öz değerlendirmenin yapıldığı ortama "değerlendirme" ve eğitimciyle özel yazışmaların yapıldığı ortama "özel mesaj" adı verilerek dijital tabanlı eğitim ortamı tamamlanmıştır.



Görsel 3.4 Blog Ortamları Sekmeler Şeridi

3.5.1 Ders Ortamı

İletişim konularının ele alındığı ve seçilen konular hakkında bilgi aktarmanın hedeflendiği ders sekmesinde işlenecek konuları, katılımcıları sistemden uzaklaştırmadan eğlendirerek vermek düşüncesinden dolayı video ile anlatım yöntemi kullanılmıştır. Videolar sisteme birer gün arayla yüklenmiştir. Ekran tasarımı içim koyu siyah tonla yazılmış başlık, video ve videonun alt kısmında en fazla üç cümlelik kısa bir açıklama şeklinde bir çerçeve oluşturulmuştur. Her açıklamanın altında "yorum yazmak için bu bölümü kullanınız" açıklaması ile katılımcıların isterlerse video hakkında yorum yapabilecekleri bir alan verilmiştir. Videolar sunulurken başlık seçiminde eğitim konusuyla ilişkili; fakat bire bir konu adını vermeyen, dikkat çekici başlıklar olmasına özen gösterilmiştir.



Görsel 3.5 Ders Ortamı

Videolar katılımcıların iletişimle ilgili bilgilere her zaman, kolaylıkla ulaşılabileceğini gösterebilmek, günlük hayatta ulaşılabilen ve izlenen birçok videonun aslında bilgi aktarma içerikli paylaşımlar olduğu konusunda farkındalık yaratmak için açık kaynaklı bir video izleme sitesi olan "youtube" sitesinden seçilmiştir. İçerik açısından seçilen iletişim eğitimi konularına uygun olarak seçilen videoların bir kısmı, “Ted x” konuşmalarından, bir kısmı “TRT Okul” videolarından, bir kısmı da hizmet içi iletişim eğitimleri kapsamında yapılan etkinlik videolarından oluşmaktadır. Aşağıdaki tabloda videolar hakkında ayrıntılı bilgi verilmiştir.

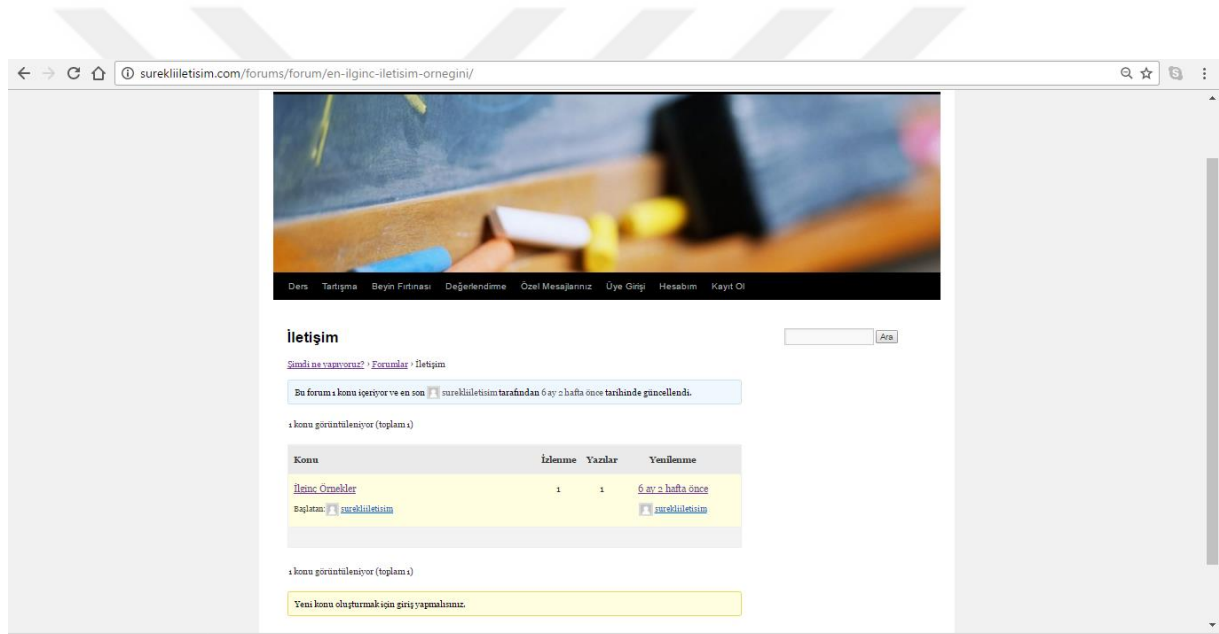
Tablo 3.6 Ders Videolarının Dağılımı

Sayı	Tür
8	Ted x konuşması
6	Açık öğretim ders videosu
5	Power point sunumu
3	Etkinlik videosu
3	Seminer videosu

Araştırmacı, katılımcıların videoları izleme süreleri, sıklıkları ve yaptıkları yorumları gözlemleyerek katılımcıların bu ortamda ki bilgi edinme davranışlarını, ortaya çıkarmayı hedeflemiştir.

3.5.2 Tartışma Ortamı

Katılımcıların gerek eğitim gerekse gündelik veya mesleki hayatları ile ilgili kendi duygu ve düşüncelerini eğitimci yönlendirmesi olmadan tartışabilecekleri ortamdır. Deneyimlenen iletişim olaylarını paylaşarak verilen tepkilerin doğru olup olmadığı, daha olumlu iletişimlerin nasıl kurulabileceğinin tartışılması için tasarlanmıştır. Bu ortamda önemli olan katılımcıların kendi aralarında etkileşimi sağlayabilmeleridir. Tartışma forumu başlığı altında katılımcılar tarafından açılan konular altı çizili başlıklar halinde dizilmiştir. Katılımcı isterse konuya girip yapılan yorumları okuyarak yorum yazma çerçevesi ile yorum yazabilmektedir. Tartışma konularının başlıklarının olduğu sayfanın sol alt köşesinde yeni konu aç butonu yer almaktadır. Katılımcı yeni bir başlık açmak istediğinde bu butonu kullanarak yeni başlık açabilmektedir.



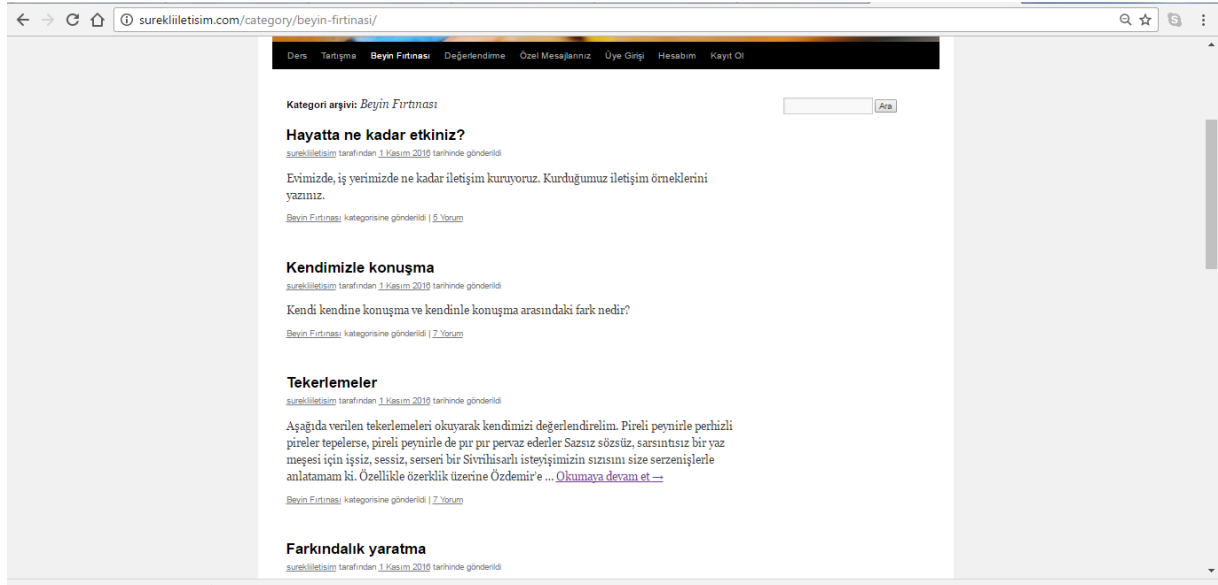
Görsel 3.6 Tartışma Ortamı

Katılımcılar arası sosyal ortamın oluşması ve fikir paylaşımının sağlanması için oluşturulmuştur. Açılan konuların ve konulara yapılmış yorumların içeriği ve sayıları incelenerek sosyal farklılıkların ve sistemin etkileşim özelliklerinin gözlemlenmesi hedeflenmiştir.

3.5.3 Beyin Fırtınası Ortamı

Ders ortamında ele alınan konu hakkında eğitimci tarafından bu bölümde verilen örnek olaylara yorum yapılarak katılımcıların iş birliği ile gelişmesi beklenen ortamdır. Bu ortamda eğitimci tarafından o gün ki konuyla ilgili ipucu olarak verilen sorular, cümleler ve kısa hikayeler ve bunlara katılımcıların yaptığı yorumlarla iletişim becerilerini geliştirmek

hedeflenmiştir. Eğitimcinin etkileyici ve dikkat çekici bir başlığın altında örnek olayı verdiği kısım bulunmaktadır. Altındaki yorum yazınız başlığı ile sunulan çerçevenin içine katılımcılar yorumlarını yazabilmektedir.

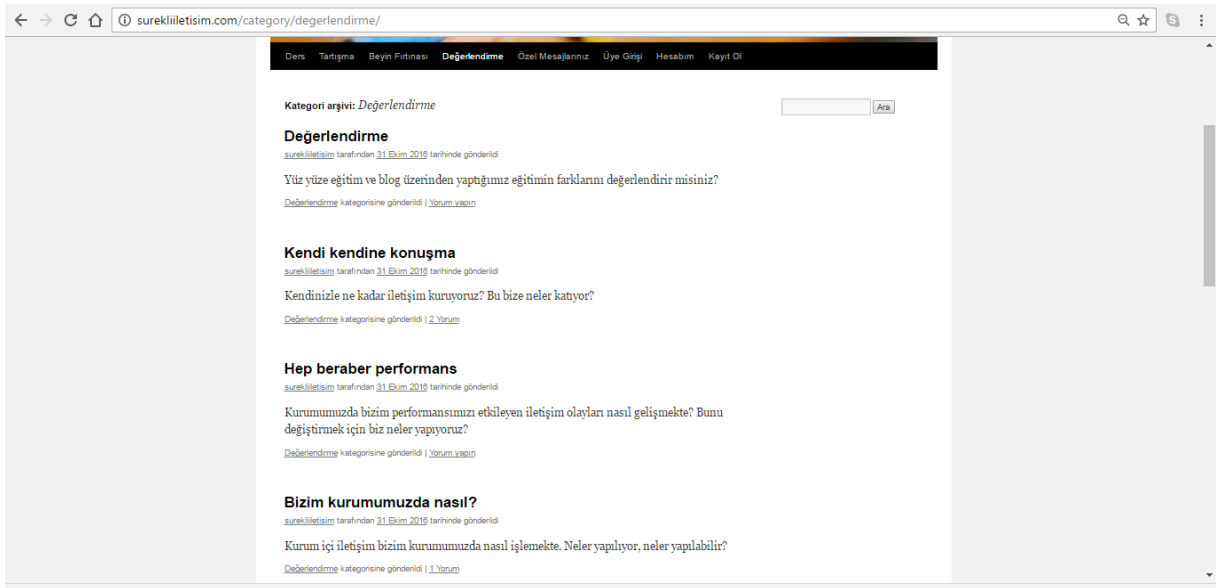


Görsel 3.7 Beyin Fırtınası Ortamı

Yine birer gün arayla her bir ders videosunun sisteme yüklenmesinin ardından ilgili örnek olay verilmiştir. Konuya ilişkin kaç yorumun yapıldığı sisteme yüklenen her yorumdan sonra güncellenmektedir. Bu ortamda katılımcıların yorumları ve aralarındaki etkileşim ve iletişim becerileri sözel ve sosyal açılardan gözlemlenerek incelenmiştir.

3.5.4 Değerlendirme Ortamı

Katılımcıların edindikleri bilgilerin doğruluğunu sınavabilmeleri ve konular hakkındaki kazanımlarını değerlendirebilmeleri için oluşturulmuş ortamdır. Eğitimcinin ders ortamında işlenen konunun kazanımlarını katılımcılara anlatarak konu hakkında farkındalık sağlanması ve öz değerlendirme yapılması amaçlanmıştır. Diğer ortamlarda olduğu gibi dikkat çekici bir başlığın altında kazanımlar özetlenmiş, bu kazanımlara ilişkin katılımcılara kendilerini değerlendirebilecekleri, günlük hayatta karşılaşılabilecek bir duruma ilişkin yorum yapmaları veya sorulan bir soruya cevap vermeleri istenmiştir. Sorunun altında, diğer bölümlerdeki yorum çerçevesi ve yorum sayısı verilmiştir.

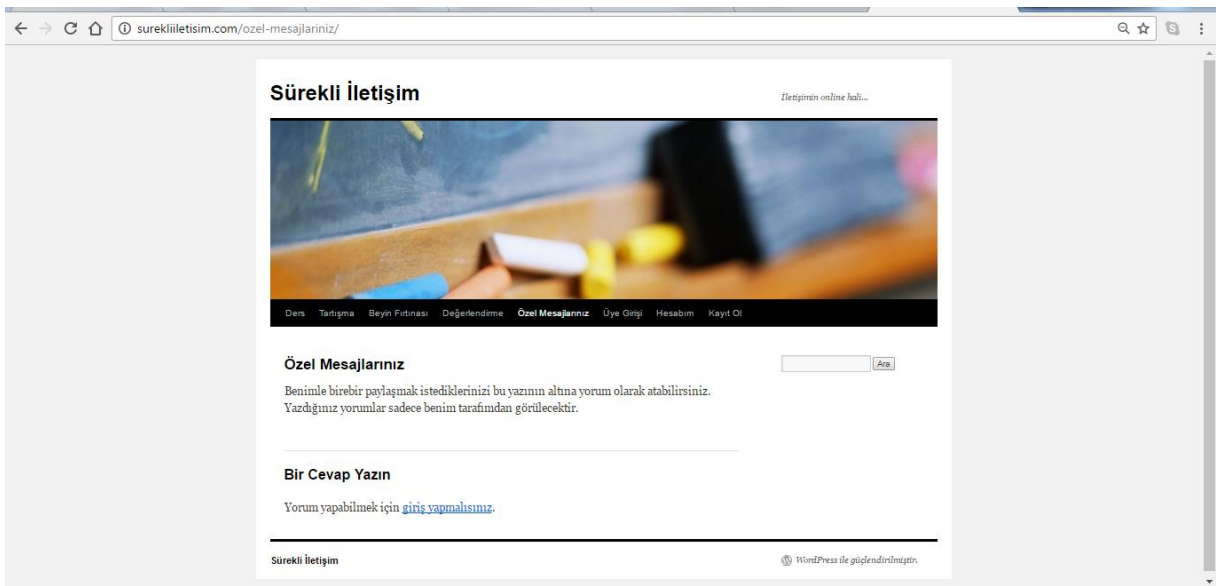


Görsel 3.8 Değerlendirme Ortamı

Bu ortamda katılımcıların yaptığı yorumlar incelenerek katılımcıların kazanımları gözlemlenmiştir.

3.5.5 Özel Mesaj Ortamı

Katılımcıların kendilerini rahat hissedebilmeleri ve gizli kalmalarını istedikleri konuşmaları yapmaları için tasarlanmıştır. İsteyen her katılımcının kendini tanıtmadan istediği soruyu veya yorumu eğitimci ile bire bir paylaşabilmesi hedeflenmiştir. Bu ortamda özel mesaj bölümünü anlatan kısa bir açıklamanın ardından yorum yazma çerçevesi ve yorum gönder butonu bulunmaktadır.



Görsel 3.9 Özel Mesaj Ortamı

Bu bölümde paylaşılan sorular veya yorumların neden ortak ortamlarda paylaşılmadığı sosyal boyut açısından incelenmiştir.

3.6 Dijital Tabanlı Eğitim Süreci Değerlendirmesi: Gözlem

Dijital tabanlı hizmet içi iletişim eğitimine katılanların eğitim süresince eğitime ilişkin deneyimleri, tutumları, niyetleri, görüşleri, tepkileri, duygularına ilişkin bilgi elde ederek blog eğitim sürecini değerlendirmek amacıyla gözlem yapılmıştır. Gözlem türü olarak yapay ortamda yapılandırılmamış gözlem şekli olan tür 3 (Yıldırım, Şimşek, 2005) seçilmiştir. Araştırmacı gözleme moderatör olarak katılım sağlamıştır.

Yüz yüze eğitim sonunda çalışma ve amacı açıklanarak yapılmak istenen dijital tabanlı hizmet içi iletişim eğitimi konusunda bilgi verilmiştir. Yüz yüze eğitim katılımcılarından 67 tanesi dijital tabanlı iletişim eğitimine katılmayı kabul etmiştir. Nitel çalışmalarda gönüllülük esasına uygun olarak çalışma öncesi imzalanması gereken rıza formu (Ek 5) ve gizlilik ilkesinin bozulmaması açısından katılımcıların tüm özel bilgilerinin gizli kalacağına ilişkin gizlilik sözleşmesi dijital tabanlı eğitime katılmayı kabul eden tüm katılımcılara yüz yüze eğitimin sonunda teslim edilmiştir. Katılımcıların sisteme girişleri için gerekli olan kullanıcı adı ve şifre oluşturulmuş, çalışmanın amacını, yöntemini, ne kadar süreceğini açıklayan ve sistemi nasıl kullanacaklarını anlatan bir kılavuzla birlikte katılımcılara e-posta olarak gönderilmiştir (Ek 6).

E-postasının gönderilmesinin ardından 15 gün beklenmiştir. Yeterli katılım sağlanamadığı için eğitim konusunda anlaşmanın yapıldığı otel ile yeniden iletişime geçilmiştir. İnsan kaynakları tarafından sisteme girişin zorunlu olmadığı; fakat eğitime katılmanın olumlu olduğunun düşünüldüğü bir e-posta ile personele bildirilmiştir.

Sisteme girişleri için gereklilikleri yerine getirilen 67 personelin 38'i eğitim süresince sisteme düzenli olarak giriş gerçekleştirerek gözlem grubu içinde yer almıştır.

Dijital tabanlı eğitim sürecine ilişkin veriler, blog'un hazırlanan gözlem formu (Ek 7) çerçevesinde incelenmesi ile toplanmıştır. Gözlem formu ile blog içindeki gözlem üniteleri belirlenmiş, gözlemin bu ünitelerde hangi boyutlarda inceleneceğine karar verilmiştir.

Gözlem verileri beş boyut çerçevesinde incelenmiştir.

1. Eğitim ortamı boyutu: En çok işlem yapılan sayfa, en çok yorum yapılan sayfa,
2. Fiziksel ortam boyutu: Sisteme girişlerin hangi araçla ve hangi ortamdan yapıldığı, giriş sıklığı, sistemde kalış süresi, kullanılan teknolojinin güçlü yönleri ve sınırlılıkları

3. Sosyal ortam boyutu: Katılımcı - danışman, katılımcı - katılımcı etkileşimi (davranış biçimleri) etkileşim
4. Etkinlikler boyutu: Bireysel ve grup etkinliklerine katılım
5. Sözel boyut: Katılımcıların paylaşımlarına ilişkin bilgiler

Sisteme giren katılımcıların davranışları belirlenen bu boyutlarda 11 Temmuz 2016 ile 3 Ağustos 2016 tarihleri arasında 24 günlük eğitim süresince gözlemlenerek incelenmiştir.

3.6.1 Dijital Tabanlı Eğitim Sürecine İlişkin Bulgular

3.6.1.1 Eğitim Ortamı Boyutuna İlişkin Bulgular

Dijital tabanlı eğitim ortamına 24 günde toplam 2167 kez giriş yapılmıştır.

Katılımcıların en çok işlem yaptıkları ortam, konulara ilişkin teorik bilgileri aldıkları ders ortamı olarak gözlemlenmiştir. Ders ortamında 1057 kez video izleme işlemi yapılmıştır. Yayınlanmış 24 videonun bazıları aynı katılımcılar tarafından arka arkaya, bazıları ise farklı zamanlarda yeniden izlenmiştir. Arka arkaya izlenen videolar, seminer tarzında olan ve içinde iletişime ilişkin terimler bulunduran videolar olurken, Tedx konuşmaları gibi güncel videolar aynı katılımcılar tarafından farklı zamanlarda yeniden izlenmiştir. Yine Tedx konuşmalarının ve oyun veya kısa film içeren videolar en çok izlenen videolar olarak dikkat çekmiştir. Buna karşın bilgi içeren bu ortamda yorum yapma olanağı sağlanmış olmasına rağmen katılımcıların hiçbir videoya yorum yapmadıkları tespit edilmiştir.

Kişinin kendi durumuna göre bilgiye ulaşmasını sağlamak, planlanan eğitim süresince ve eğitim sonrasında kendi kendine öğrenme yollarının sunulmuş olması bir eğitimde olması gereken unsurlardandır. Bu çalışmada katılımcıların anlamadıkları dersleri birden çok izlemeleri, geriye dönük bilgilere ulaşabilmeleri eğitimde sürekliliğin önemini ve bunun öğrenime katkısını ortaya koymuştur. Öğrenene kendi öğrenme hızında ve istediği ortamda eğitim alabilmesi açısından esneklik kazandırarak bilgiye ulaşmayı öğretmesi dijital tabanlı eğitimin avantajlarından (İşman, 2005). Nitekim bir insanın eğitimli insan olarak nitelendirilebilmesi için bilgiye ulaşmayı bilmesi ve bilgiyi anlayabilme yeteneğine sahip olması gerekir (Drucker, 1993: 293, 301) savı bu sonucu desteklemektedir. Buna karşın videolara hiç yorum yapılmaması eğitimci veya moderatör güdülemesinin dijital tabanlı eğitimlerdeki önemini kanıtlamıştır.

Benzer şekilde, eğitimcinin hiç müdahale etmediği tartışma ortamının en az giriş yapılan ve hiç içerik oluşturulmamış eğitim ortamı olması bu sonucu destekler niteliktedir. Tartışma ortamında katılımcılar kendi içeriklerini oluşturarak istedikleri bilgiyi diğer katılımcılarla paylaşp işbirliği yapabilecek olmalarına karşın; eğitimci etkisi olmadığı için bu

ortamda katılımcılar arası etkileşim sağlanamamıştır. Video ortamında kendi öğrenme tarzını bulan ve buna göre hareket eden katılımcıların bireysel öğrenme konusunda etkin davranırken, birbirleri arası etkileşim kurmada bir destek olmadan bunu sağlayamaması etkileşim kurmada destek ortamlarının oluşturulması gerektiğini ispatlamaktadır. Nitekim, Kaya (2002) dijital tabanlı eğitimin bireysel bir etkinlik olmasının yanı sıra öğrenmenin güdülenme üzerine kurulu olduğunu, öğrenmenin rehberli olması gerektiği ve katılımcıları etkinleştirmenin sürekli destek vermeyi gerektirdiğini belirtmektedir. Ayrıca, İşman (2005) da, katılımcıların sürekli desteklenmesinin dijital tabanlı eğitimin öğretme bileşenini oluşturduğunu belirtmiştir.

Soru cevap ve yorumlarla geliştirilen değerlendirme ortamında 324, beyin fırtınası ortamında 643 yorum yapılmıştır. Eğitimci sorularıyla edinilen bilginin ölçüldüğü değerlendirme ortamında katılımcıların her konu başlığı için tek bir yorum yapmalarına karşın, örnek olayların tartışıldığı beyin fırtınası ortamında katılımcıların konulara genelde birden çok yorum yaptıkları gözlemlenmiştir. Aynı katılımcı tarafından, aynı konuya en fazla 8 kez yorum yapılmıştır.

Araştırmada bu iki ortam benzer şekilde oluşturulsa da, bilginin test edilmesine olanak veren değerlendirme ortamında katılımcılar daha çekingen davranarak daha az etkileşim kurmuşlardır. Buna karşın sohbet tarzında geliştirilen beyin fırtınası ortamında diğer ortamlarda sağlanamayan katılımcılar arası etkileşimin sağlandığı gözlemlenmiştir. Katılımcılar eğitimci güdülemesi ile daha rahat etkileşim kurmaktadırlar. Ayrıca beyin fırtınası ortamında öğrenme süreci sağlandıkça, değerlendirme ortamında da daha çok ve bilgi açısından doğru yorumların yapılmış olması araştırmacı tarafından grup etkinlikleri ile öğrenme arasında bağ olduğu yönünde yorumlanmıştır. Nitekim Aydın (2012) da öğrenme sürecini tekrarlanan grup diyalogları ve işbirliğine dayalı problem çözme ile gerçekleşen bir süreç olarak tanımlamaktadır. Katılımcıların iş birliği yapmaları ile bireysel öğrenme konusunda motivasyonlarının artması eşzamanlı olarak gelişerek öğrenmeyi olumlu şekilde etkilemektedir.

Bunun yanında özel mesaj bölümüne 378 kez giriş yapılmış, 234 soru sorulmuştur. Sorulan soruların konu açısından dağılımı şöyledir:

- teknik destek talebi 78,
- katılımcıların kişisel iletişim becerileri ile ilgili 51 soru,
- mesleki iletişim becerileri ile ilgili 39 soru,
- değerlendirme ve beyin fırtınası ortamlarında yorum yapmadan önce yapılacak yorumun doğrulanmasına ilişkin 22 soru,

- içerik ve bilgiye ilişkin 18 soru,
- bireysel ödev cevaplarına ilişkin 16 mesaj,
- grup ödevlerine ilişkin 10 sorudur.

Özel mesaj bölümünde sorulan soru tarzları değerlendirildiğinde, katılımcıların bilişsel ve sosyal açıdan destek ihtiyaçlarını bireysel etkileşim unsurunu kullanarak her hangi bir çekince yaşamadan rahat bir şekilde dile getirdikleri ortaya çıkmıştır. Bireysel mesajlardaki katılımcı dağılımı değerlendirildiğinde ise eğitimci tarafından güdülenen katılımcıların öğrenmelerinde olumlu sonuçlar olması ile öz güvenlerinin geliştiği ve motivasyonlarının arttığı bunun sonucunda da katılımcı katılımcı arası etkileşime girdikleri tespit edilmiştir. Bu bulgu araştırmacı tarafından eğitimci katılımcı arası bireysel etkileşimin katılımcıların motivasyon ve öz güvenini artırması katılımcı arası etkileşimi ve iş birliğini geliştirerek öğrenmeyi olumlu yönde etkilemektedir şeklinde yorumlanmıştır. Bu konuda Zhang (2008) ve Zhu ve Baylen (2005) yaptığı çalışmalarda benzer sonuçlar elde etmiştir.

Bunun yanında teknoloji ile ilgili soruların yoğunluğu, dijital tabanlı eğitimlerde teknolojik desteğin sağlanmasını yadsınamaz bir unsur olarak ortaya çıkarmaktadır. Özellikle teknoloji okur yazarlığının bir sınırlılık olarak ortaya çıktığı dijital tabanlı eğitim ortamlarında mutlaka eşzamanlı teknolojik desteğin sağlanması eğitime ilişkin motivasyon ve güdülemeyi arttırdığı tespit edilmiştir. Usta ve Mahiroğlu da (2008) dijital tabanlı öğrenme uygulamalarında, katılımcıların eğitmen desteği, teknolojik destek, kurumsal destek ve katılımcı katılımcı desteği ile daha fazla doyum elde ettiklerini, daha başarılı bir performans sergilediklerini ve öğrenmenin daha kalıcı olduğunu gözlemlemişlerdir. Ayrıca, özel mesaj bölümünden, katılımcıların yönlendirme yapılan ortamlarda yapılacak yorumlara ilişkin bile doğrulama istemeleri katılımcıların kendi özgür içeriklerini oluşturarak geliştirebilecekleri tartışma ortamında hiç yorum yapılmamasının nedeni olarak güdülenme olmaması ve doğru konuyu seçememe çekincesi bulgusunu desteklemektedir.

Tüm bunlara ek olarak bu çalışmada eğitim öncesi ve eğitim süresince katılımcıların eğitime ilişkin etkin rol oynamasına olanak sağlanması ile katılımcılarda eğitime ilişkin farkındalığın yaratılması arasında eğitimi olumlu yönde etkileyen bir ilişki tespit edilmiştir. Araştırmacı tarafından eğitim öncesi süreçte katılımcılara eğitim konusu ve içeriği hakkında bilgilendirme yapılması, ön hazırlık olanakları sağlanması, eğitim süresince eğitmen ve diğer katılımcılarla iletişim kurabileceği etkileşimli ortamların sunulması, hizmet içi eğitime ilişkin farkındalık yaratmada etkili olduğu tespit edilmiştir. Nitekim Gelen'e (2003) göre de farkındalık, bireye eğitim süreci içerisinde, ne kadar öğrendiğinin, nasıl öğrendiğinin, hangi düşünme yollarını izlediğinin takip edebilmesine, bunu geliştirmesine ve bu becerileri bir

yaşam tarzı haline getirmesine yardımcı olur. Bu çalışmada, dijital tabanlı eğitim ortamında katılımcıların bilgilendirme ve kılavuz ortamına eğitim süresince sürekli giriş yapmaları, bireysel mesaj ortamını özellikle teknolojik ve sosyal destek olarak güdülenmeyi sağlamak için kullanmaları farkındalığın hizmet içi eğitimler için önemli olduğu sonucunu desteklemektedir. Ayrıca eğitime ilişkin farkındalığı yüksek olan katılımcıların öğrenme ortamlarını daha bilinçli kullanmaları araştırmacı tarafından farkındalığın eğitim konusuna karşı motivasyonun arttırması ile ilişkilendirilmiştir. Bu bulgu Demir ve Doğanay'ın 2009'da gerçekleştirdikleri çalışmada ulaştıkları, sosyal yapısalcı öğrenme kuramına göre eğitim hakkında bilgilendirme ve eğitim süresince destek verilmesi, farkındalık yaratarak kişinin eğitime ilişkin motivasyonunu arttırmakta, bireysel stratejiler geliştirmesini sağlamaktadır sonucu ile örtüşmektedir.

3.6.1.2 Fiziksel Ortam Boyutuna İlişkin Bulgular

Eğitimin sürdüğü 24 gün boyunca, 67 katılımcının 38'i sisteme düzenli olarak giriş yapmıştır. Düzenli giriş yapma ölçütü olarak sistemde en az 15 dakika kalıp, farklı ortamlara bağlanma durumu gözlemlenmiştir.

Dijital tabanlı eğitimde, katılımcıların etkinliklerinin takip edilememesi önemli bir sınırlılıktır (Kaya, 2002). Ancak teknolojideki gelişmeler sayesinde katılımcıların hangi ortamda ne kadar kaldıkları tespit edilmekte sistem içindeki hareketleri takip edilebilmektedir. Araştırma süresince eğitim ortamlarında en uzun kalış süresi 1 saat 17 dakika olarak tespit edilmiştir. Bu süre tespit edilirken etkin olarak sistemde kalma, yani katılımcının farklı ortamları kullanma video izleme, yorum yapma gibi işlemler yapması ölçüt alınmıştır. Araştırmacı tarafından sistemde kalış süresi ile yapılan yorumlar arasında ilişki tespit edilmiştir. Katılımcıların bazıları sadece ders ortamında video izleyip sistemden çıkış yaparken, bazıları video izleyip hemen arkasından beyin fırtınası ortamında ve değerlendirme ortamında yorum yapmışlardır. Sistemi daha etkin kullanan katılımcıların, iletişim becerilerinin geliştiği yaptıkları yorumlarla pasif öğrenen konumundan aktif öğrenen ve destek veren katılımcı konumuna geldikleri görülmüştür. Bu doğrultuda araştırma kapsamında, eğitimde sürekliliğin sağlanması ve bireysel öğrenme ortamlarının oluşturulabilmesi ile davranış değişikliği arasında olumlu bir bağ olduğu belirlenmiştir. Nitekim Arslantaş da (2006) kişinin kendi öğrenme stratejisini belirleyerek kendine uygun öğrenme ortamına istediği zamanda ve süre ile girebilmesinin öğrenmeyi etkilediğini belirtmiştir. Ayrıca Aydın'ın (2012) öğretmenlerin hizmet içi eğitiminde harmanlanmış eğitim yöntemlerinin kullanılması çalışmasında bireysel öğrenme farklılıkları konusunda öğrenene

farklı ortamlarda öğrenme fırsatları sunulmasıyla öğrenmenin kalıcı olacağı sonucu da bu bulgu ile örtüşmektedir.

Bu araştırma kapsamındaki blog eğitimi süresince, yorum yapan katılımcılar genelde beyin fırtınası ve değerlendirme ortamlarına aynı gün içinde birden fazla kez giriş yapmıştır. Yapılan yorumları kontrol etmek ve kendilerine verilen cevaplara yorum yazmak için birden çok giriş yaptıkları yorum yapma sıklıklarından gözlemlenmiştir. Yılmaz ve Düğenci (2010) yüz yüze eğitimin en önemli özelliklerinden birini bilişsel desteğin anında geri bildirimlerle sağlanarak, hatalı ve yanlış öğrenmeyi düzeltebilmesi olarak ortaya koymuşlardır. Buna karşın araştırmada katılımcıların zaman ve mekan kısıtlarından dolayı geniş katılımcı kitlesi ile oluşturulan eğitim gruplarında yeterli etkileşimi sağlayamadıkları; fakat dijital tabanlı eğitimde eşzamansız etkileşimsiz ortamların bile eğitimin sürekliliği konusunda katılımcıları teşvik ettiği belirlenmiştir. İşman 2011'de yaptığı çalışmada, dijital tabanlı eğitimlerin sohbet ortamı, e-posta, forum gibi eşzamanlı ve eşzamansız teknolojilerle desteklenmesi ile geniş kitlelere aynı anda verilen yüz yüze eğitimdekinden daha sağlıklı bir iletişim ortamı kurulabileceğini belirtmiştir. Araştırma süresince katılımcıların eşzamansız ortamlarda kendi yorumlarına verilen cevapları takip edebilmek için sisteme sürekli giriş yapmaları, zaman ve mekan esnekliği ile bir konuyu istedikleri kadar devam ettirebilmeleri bunu somutlaştırmaktadır.

Sisteme girişlerinin saatleri gözlemlendiğinde 24 saatlik dilimde farklı dağılımlar tespit edilmiştir. Özel olarak daha çok katılımcının girdiği belirli bir zaman dilimi tespit edilemese de, gündüz saatlerinde daha kısa süreli girişlerin olduğu, akşam 22:00'den sonra giriş yapan katılımcıların ise sistemde daha uzun süre kaldıkları gözlemlenmiştir. Bunun nedeninin otel çalışma saatlerinin vardiyalı olmasından dolayı olduğu sonucuna varılmıştır. Bu bulgular zaman ve mekan esnekliğinin, vardiyalı ve yoğun çalışma saatlerine sahip sektör çalışanları açısından eğitime ulaşılabilirliği mümkün kıldığını göstermiştir. Ayrıca dijital tabanlı eğitimin farklı mekanlarda olursa da etkileşimin kurulabilmesine olanak vermekte ve sürekliliğin sağlanmasına yardımcı olduğu tespit edilmiştir. Bu da eğitimden beklenen davranış değişikliğinin olması için temel unsurlardan biridir. Çünkü sürekliliği sağlanamayan bir eğitimin davranış değişikliğine yol açması beklenemez (Taymaz, 1992). Dijital tabanlı eğitimlerde eğitimin zamana yayılması ve geriye dönük eğitimlere ulaşılabilirliği avantajının yanında katılımcıların kendilerine uygun eğitim ortamı ile uygun zamanda ve mekan sınırlaması olmadan eğitim olanağına ulaşabilmesi eğitimde ulaşılmak istenen sürekliliği desteklemektedir (Moore, 1995)

Eğitim ortamına en çok mobil olarak bağlanıldığı tespit edilmiştir. Katılımcıların internete bağlanma aracı olarak mobil araçlara sahip olmalarının bu oranı etkilediği görülmektedir. Buna karşın, özel mesaj ortamından teknik destekle ilgili soruların 21 tanesi mobil araçlardan sisteme giriş yapılırken ekran tasarımında ve yorum yazmada aksaklıklar yaşandığı, arama motoru üzerinden giriş yapmanın zor olduğuna ilişkindir. Katılımcılar sosyal ağlar gibi telefonlarına indirebilecekleri bir uygulama olmasını tercih ettiklerini yorumlarında bildirmişlerdir. Moore ve Kersley (2005) dijital tabanlı eğitimlerin en çok eleştiri aldığı noktalardan biri olarak teknolojik alt yapıdan kaynaklanan sorunların varlığını sunmuşlardır. Bu çalışmada da katılımcıların çoğunun mobil uygulamalar kullanması ile farklı teknolojik sorunlar yaşanmıştır.

3.6.1.3 Sosyal Ortam Boyutuna İlişkin Bulgular

Katılımcı – eğitimci, katılımcı – katılımcı arası etkileşiminin sosyo – kültür bağlamında gözlemlendiği boyuttur.

Dijital tabanlı eğitimin başında katılımcıların gönüllü olmalarına rağmen sisteme giriş yapmadıkları ancak çalışılan kurumun bu eğitimi desteklediği bilgilendirmesi katılımcılara ulaştıktan sonra sisteme girişlerin başlaması ile sosyal olarak güdülenme olmadan katılımcıların bu tarz eğitimlere ilgilerinin kısa sürede söndüğü belirlenmiştir. Nitekim bu bulgu, Çetin'in (2004) de çalışması ile örtüşmektedir. Ayrıca Pease (2006) çalışmasında daha önce böyle bir eğitim deneyimi yaşamamış katılımcıların ön yargılarından dolayı dijital tabanlı eğitime mesafeli olabileceğini, bu durumun ancak kurum tarafından güdülenmenin sağlanması ile aşılabileceğini belirtmiştir.

Çalışma süresince video ortamında soru sorulmadan isterlerse yorum yaparak etkileşim sağlayabilecekleri ortam hiç kullanılmamıştır. Bunun gibi katılımcıların tamamen kendilerinin içerik oluşturarak etkileşime girmeleri beklenen tartışma ortamında da hiç içerik oluşturulmamış olması eğitimci etkileşimi olmadan katılımcı-katılımcı etkileşiminin sağlanamadığını göstermektedir. Verilen bireysel görevlere ilişkin gelen 28 dönütün 16 tanesinin özel mesaj bölümünden gönderilmesi eğitimci katılımcı etkileşiminin sağlandığı; fakat kişilerin bireysel görevlerine ilişkin yorumlarını diğer katılımcılarla paylaşmak istemediklerini göstermektedir. Bu da katılımcıların kendi aralarında etkileşimden çekindiğini göstermektedir.

Katılımcılar yorumlarına ilişkin diğer katılımcıların yaptıkları yorumlara ya cevap vermemiş, ya da bu şekilde karşılıklı konuşmalar en fazla 3 cevapla sınırlı kalmıştır. İncelenen yorumlarda sosyal açıdan farklılıkları görmeleri açısından yararlı olduğunu, bakış

açısı çeşitliliklerini fark ettikleri saptanmıştır. Bu yorumlara örnek olarak; "Bu konuya resort otellerde deneyim sahibi olanlarla, iş otellerinde çalışanlar farklı bakabilir.", "Büyük şehirlerde yetişmiş bir çalışanla, küçük bir şehirden gelen bir çalışanın aynı tarzda cevap vermez; ama bu durum çalışma ortamımıza çeşitlilik katacaktır." yorumları gösterilebilir. Bunun yanında "birbirimizi çok az tanıyormuşuz, normalde neden böyle tepki verildiğini anlayamazdım." tarzında yapılan yorumlardan etkileşime girmeseler de katılımcıların sosyal açıdan birbirlerini tanımaya başladıklarına ve daha çok etkileşime girme ihtiyaçlarına ilişkin farkındalık olduğu tespit edilmiştir.

Moderatör olarak eğitmen, bazı katılımcıların yorumlarını, sosyal açıdan uygun bulmayarak ve katılımcılar arası etkileşimi olumsuz yönde etkileyeceğini düşünerek sisteme eklememiş yorum sahibine "yorumunuz sosyal açıdan uygun bulunmamıştır" mesajı gönderilmiştir. Bu yorumlar genelde beyin fırtınası ortamında eğitmen tarafından verilen örneğe ilişkin katılımcının fikrinin sorulduğu yorumlardır. Engellenen yorumlara örnek olarak "Çünkü şef benim." tarzındaki statü farkını öne çıkaran, "evde erkek ne diyorsa o olur." tarzında cinsiyet ayırımına yönelik veya "bu yorum çok saçma" tarzındaki yorumlar gösterilebilir. Bu tarz bakış açılarının iletişim engeli olduğu eğitmen tarafından yorum yapan kişiye özel mesaj kanalıyla bildirilmiş, ilgili doğru iletişim kurma içeriğinin bağlantısı ile birlikte gönderilmiştir.

Dijital tabanlı eğitimlerde etkileşimin sağlanması için gerekliliklerden biri olan eşzamanlı etkileşimli video konferans oturumları katılımcıların çalışma saatlerinden dolayı ayarlanamadığı için yapılamamıştır. Bu etkileşim açısından bir sınırlılık yaratmıştır.

3.6.1.4 Etkinlikler Boyutuna İlişkin Bulgular

Katılımcılar bu boyutta bireysel etkinliklere katılımları ve grup etkinliklerine katılımları olmak üzere 2 farklı açıdan gözlemlenmiştir.

Bireysel etkinlikler sistem içindeki yorum yapma, video izleme, tartışma açma etkinlikleri ve verilen konuya ilişkin mesleki ve günlük hayatlarında yapmaları istenen görevler şeklinde ikiye ayrılmıştır. Grup etkinlikleri ise verilen grup görevlerini sistem içinde diğer katılımcılarla etkileşime girerek hazırlamaya yöneliktir.

Katılımcılar bireysel etkinliklere daha fazla ilgi göstermişlerdir. Video izleme ortamının en çok giriş yapılan ortam olması bulgusu bunu destekler niteliktedir. Bunun yanında yapılan yorumlarda diğer katılımcıların yorumlarına cevap vermeksizin kendi fikirlerini sunmaları bireysel olmayı tercih ettiklerini göstermektedir. Bazı katılımcıların video ortamını düzenli takip etseler de yorum yazma ve değerlendirme ortamlarında video

izleme oranlarına göre daha az katılımında buldukları gözlemlenmiştir. Bu bulgu bireysel öğrenme farklılıklarının eğitimde öne çıktığını göstermektedir. Bireysel bir ortam olmayan tartıma ortamında hiç yorum yapılmaması bireyselliğin ön planda olduğunu destekler niteliktedir. "Aaa bende bunu yaşıyorum" gibi dikkat çekici başlıklarla sunulan etkinliklerde etkinliklere katılım oranının yükseldiği tespit edilmiştir.

24 günde, günlük veya mesleki hayatlarında uygulayarak sonuçlarını yorum bölümüne yazmaları gereken 6 bireysel görev verilmiştir. Bu görevlere 28 farklı kişiden dönüt gelmiştir. Ayrıca, eğitmen tarafından her bir görev için farklı katılımcıları içeren farklı gruplar oluşturularak 6 grup görevi verilmiştir. Gruplar 5'er kişilik 5 ve 3 kişilik 1 grup olmak üzere 6 grup olarak düzenlenmiştir. Hiç bir grup etkinliğinde bütün grupların cevabı alınamamıştır. En fazla dönüt gelen grup görevinde 4 cevap gelmiştir.

Sosyal ortamlar, etkinlikler ve bu etkinliklerde ortaya çıkan katılımcı - eğitmen, katılımcı - katılımcı etkileşimi çerçevesinde incelendiğinden sosyal ortam ve etkinlikler boyutları beraber yorumlanmıştır.

Bu çalışmada dijital tabanlı hizmet içi eğitimlerde etkileşim yapılan etkinlikler ve bu etkinlikler için oluşturulmuş sosyal ortamlarla sağlanabileceği tespit edilmiştir. Yüz yüze hizmet içi eğitimlerde konuya ilişkin etkinlik yapma, eğitim ortamında sosyal bir ilişki yaratma zaman mekan kısıtlılığı ve eğitim grubunun geniş katılımcı kitleleriyle oluşturulması sebebiyle sınırlı kalmaktadır (Gelen, 2004). Yüz yüze eğitimin en önemli avantajlarından bir olan sosyo kültürel paylaşım ile eşzamanlı etkileşim sağlanamamakta, kişilerin birlikteliği yalnızlığa dönüşmektedir (Çetin, 2004). Bu çalışmada dijital tabanlı eğitimdeki eşzamansız etkileşim ortamlarının eğitmeni desteği ve yönlendirmesi ile güçlendirilebileceği; fakat eşzamanlı etkileşim ortamlarının kurulmasında teknolojik alt yapı ve zaman planlaması açısından kurum desteğine ihtiyaç duyulduğu ortaya çıkmıştır. Dijital tabanlı bir eğitimde, öğrenmenin gerçekleşmesi için katılımcıların bireysel olarak edindikleri bilgileri diğer katılımcıların katkılarıyla zenginleştirmeleri ve grup etkinlikleriyle bu bilgileri uzun süreli kazanım haline getirmeleri gerekmektedir (Wilcox, 2009). Nitekim Vincent de (2003) bireylerin sosyo kültürel farklılıklarıyla şekillenen iletişim becerilerinin, etkileşimin sağlanabildiği etkinliklerle sosyal ortamlarda öğrenilmesinin daha yararlı olduğunu desteklemektedir.

3.6.1.5 Sözel Boyuta İlişkin Bulgular

Sözel boyuta ilişkin bulgular, katılımcıların paylaşımlarındaki olumlu dil kullanımı, öznel ve genel dil kullanımı, soru sorma tarzları ve sistemle ilgili yorumlarına ilişkin gözlem

süresince oluşturulan kodlar çerçevesinde incelenmiştir. Beyin fırtınası ortamındaki 643, değerlendirme ortamındaki 324 ve özel mesaj ortamındaki 234 yorum incelenmiştir.

Yorumlarda olumsuz dil kullanımından kaçınılmıştır. Toplamda 1201 yorum ve soruda 33 olumsuz yoruma rastlanmıştır. Bunun da 24 tanesi özel mesaj bölümündeki sistemde bireysel olarak çözülemeyen teknik sorunlarla ilgili olmuştur. Bu olumsuz yorumlara örnek olarak, *"Bir türlü yorumu yükleyemiyorum. Ne biçim sistem?"* *"Cep telefonundan girince hiç bir şey anlaşılıyor. Buna bir çözüm bulun."* tarzında yorumlar verilebilir. Eğitimci bu tarz yorumlara cevap verirken hem sorunun çözümünü anlatmış hem de eğitim konusuyla ilgili doğru soru sorma veya iletişim kurma videolarındaki bilgilere gönderme yaparak iletişim becerisi davranışını da düzeltme yoluna gitmiştir. Eğitimin ilerleyen süreçlerinde olumsuzlukların dile getirilmesinde dahi kullanılan dilin olumlu hale geldiği gözlemlenmiştir. Ortak yorumların yapıldığı ortamlarda, kişilerin olumlu dil kullanılmasından etkilenecek kısıtları veya sıkıntılarını bile daha kibar bir dille anlattıkları gözlemlenmiştir. Bu gelişime örnek olarak; *"6. videoyu izleyemiyorum. İlgilenirseniz sevinirim."* *"lütfen, rica etsem, teşekkür ederim"* gibi kalıpların kullanımı gösterilebilir.

Yapılan yorumlar genelde *"bence, bana göre, benim fikrime göre"* kalıplarıyla kurularak ben dili kullanılmıştır. Katılımcılar yaptıkları yorumlar doğru bilgi içerse de genel konuşmaktan kaçınmışlardır. *"Bence iyi dinlemek iletişimin temel unsuru sayılabilir."* yorumu buna örnek gösterilebilir. *"Soruyu açık bir şekilde sormak doğru bilgi almayı kolaylaştırır"* tarzında genel ve objektif bir dille yapılan yorum sayısı 1201 yorum içinde 56 ile sınırlı kalmıştır. Grup görevlerine verilen cevaplarda 1. çoğul kişi kullanımına özen gösterilmiştir. *"Departman toplantılarında etkili iletişim ortamı oluşturulması için neler yapılmalı ?"* sorusuna grup olarak verilen cevapta *"Toplantı içeriğinin önceden verilmesi gerektiğini düşünüyoruz."* şeklinde biz dili kullanılmıştır.

Eğitim süresince katılımcıların, *"fark ettim, anladım, yakaladım"* gibi yargıları 418 kez kullanmış olmalarından iletişim becerileri konusunda bireysel farkındalığa ulaştıkları sonucuna varılmıştır. *"İletişim kurmak sadece konuşmak değilmiş, kendimi hiç anlatamıyordum, bu eğitimde bunu fark ettim."* *"Doğru soruyu sorarak konuşmayı istediğim gibi yönlendirebildiğimi anladım."* gibi yorumlar bu bulguya örnek olarak gösterilebilir.

Eğitim ortamına istenilen yerde ve zamanda ulaşabilmenin katılımcıların eğitim konusuna ilişkin motivasyonunu arttırdığı gözlemlenmiştir. Bu konuda değerlendirme ortamında paylaşılan *"Gün içinde iletişim sorunu yaşarsam buradaki örneklere bakarak yeniden konuşmayı deniyorum ve burada anlatılanları uygulamak sorunumu çözmeme"*

yardımcı oluyor.”, “İletişimle ilgili izleyebileceğim okuyabileceğim çok fazla kaynak varmış. Oralardan da yardım alıyorum.”, Matematik problemi çözmek gibi iletişim problemi çözülebiliyormuş.” “Facebook'tan da iletişimle ilgili gruplara üye oldum” tarzındaki yorumlar iletişim konusuna ilginin arttığını göstermektedir.

Ayrıca bu yorumlar katılımcıların öğrenmede sürekliliği sağladığını, konuya ilişkin araştırma yaptıklarını, mesleki ve günlük yaşamlarında edindikleri bilgileri kullandıklarını göstermektedir.

3.7 Dijital Tabanlı Blog Eğitimi Sonrası Değerlendirme

3.7.1 Dijital Tabanlı Eğitim Değerlendirme Soru Formu

24 günlük eğitim sürecinin sonunda katılımcılara blog aracılığı ile eğitim değerlendirme soru formu uygulanmıştır. Bu form yüz yüze eğitim sonunda uygulanan eğitim değerlendirme soru formu ile aynı özellikleri taşımaktadır. Eğitime düzenli katılım sağlayan 38 kişiye özel mesaj ortamında gönderilen soru formlarının hepsinin geri dönüşü sağlanmıştır.

3.7.1.1 Dijital Tabanlı Eğitim Katılımcılarının Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular

Dijital tabanlı eğitime katılan otel çalışanlarının %63' ü (24) kadın, %37' si (14) erkektir. Çalışanların yaşları 20 ile 44 arasında değişmektedir; yaş ortalaması 32'dir.

Katılımcıların %24'ü lise, %76' sı üniversite, mezunu olduğunu belirtmiştir.

3.7.1.2 Dijital Tabanlı Eğitim Öncesi Sürece İlişkin Bulgular

Bu bölümde eğitim öncesi süreçte, katılımcıların eğitime ilişkin bilgilendirme alıp almadıkları ve bu bilgilendirmenin dijital tabanlı hizmet içi iletişim eğitimine ilişkin motivasyon yaratıp yaratmadığı incelenmiştir.

Dijital tabanlı eğitim öncesi sürece ilişkin bulguların incelendiği soru formunun birinci bölümünde katılımcılar %100 oranında yapılan bilgilendirmeleri aldıkları tespit edilmiştir. Dijital tabanlı eğitim sistemi olan blog'un giriş sayfasında eğitim konuları, hangi başlıkla ilişkilendirildiği, tarihleri, içerik ve eğitim süresince beklenenler yer almaktadır. Ayrıca hangi ortamın nasıl ve hangi amaçla kullanılacağına ilişkin basitleştirilmiş bir kılavuz bulunmaktadır. Bu şekilde katılımcılara ön bilgilendirme yapılmıştır. Bunun da eğitime ilişkin motivasyonu yükselttiği görülmektedir. "Eğitim öncesi eğitim hakkında verilen bilgilendirmeler sebebiyle eğitime ilişkin motivasyonum arttı." ifadesine katılımcıların % 63'ü evet yanıtını vermesi bu bulguyu ispatlamaktadır.

Bu veriler doğrultusunda, dijital tabanlı hizmet içi eğitimin gerekliliği olan eğitim öncesi bilgilendirme yaparak farkındalık sağlanmış ve katılımcıların motivasyonu arttırmıştır sonucuna varılmıştır.

3.7.1.3 Dijital Tabanlı Eğitim Programına İlişkin Bulgular

Bu bölümde, programının süresi, güncelliği ve güvenilirliği, kullanılan kaynakların yeterliliği, eğitimin mesleki alana uygunluğu ve araştırma olanakları sağlanması sorgulanarak dijital tabanlı eğitim programının özelliklerine ilişkin katılımcıların fikirleri alınmıştır.

Dijital tabanlı eğitimin süresi 24 konu için her bir konunun 1 günde ele alınması ile 24 günde tamamlanacak şekilde tasarlanmıştır. Ayrıca katılımcılar istedikleri geçmiş konulara 24 gün boyunca her istedikleri zaman ulaşabilmişlerdir. Bu sebepten dolayı eğitim süresi konunun anlaşılabilirliği açısından tamamen bireylere bırakılmış ve bireysel öğrenme farklılıklarına cevap verebilmiştir. Çıkan %100'lük olumlu sonuç buna bağlanmaktadır.

Dijital tabanlı eğitim katılımcıları eğitimin güncelliğine ilişkin %84 olumlu yanıt verirken, katılımcıların %74'ü eğitimi güvenilir bulmuştur. Dijital tabanlı eğitimin anında güncellenebilme özelliğinden dolayı bireysel ihtiyaçlara cevap verebildiği ve güncel bulunduğu, ayrıca katılımcılara sunulan bilgileri isterlerse kontrol edebilecekleri internet bağlantılarına sahip olmaları ve eşzamanlı olarak araştırma yapma olanağının eğitimin güvenilirliğini arttırdığı araştırmada ortaya çıkan bu bulgularla desteklenmektedir.

Katılımcılar %58 oranında eğitimin mesleki alana uygun hazırlandığını düşündüklerini bildirmiştir. Farklı departmanlarda çalışan katılımcıların dijital tabanlı eğitimde kendi alanlarına ilişkin soru sorabilme veya moderatörle iletişime geçerek alanlarına ilişkin güncelleme isteyebilmelerinden dolayı alana uygunluk sağlanabilmektedir.

Eğitimin sürekliliği için önemli olan, eğitim sonrası araştırma konusunda güdülenmenin sorgulandığı "Eğitim içeriği ilerleyen zamanlarda da inceleyebileceğim şekilde düzenlenmişti." ifadesine katılımcılar %100 oranında evet yanıtını vermişlerdir. Dijital tabanlı eğitim ortamlarında açık kaldığı sürece eğitime ulaşılabilmesinde, geriye dönük bilgilerin bulunabilmesinde bir kısıt bulunmamaktadır. Bu açıdan değerlendirildiğinde içeriğe zaman kısıtı olmadan ulaşmak dijital tabanlı eğitimin olumlu yönlerindedir.

3.7.1.4 Dijital Tabanlı Eğitim Grubuna İlişkin Bulgular

Bu bölümde, katılımcılar, diğer katılımcıların eğitime ilgi düzeylerini ve iş birliği yaparak eğitime katkı sağlamalarını değerlendirmişlerdir. Ayrıca katılımcılardan, dijital tabanlı eğitimi, katılımcı sayısı ve eğitim grubu içindeki hiyerarşik dağılım açısından değerlendirmeleri istenmiştir.

Dijital tabanlı eğitime katılımında gönüllük esas ve bireysel motivasyon etkili olduğu için katılımcıların eğitime ilgi düzeyleri ve işbirliği yaparak katkı sağlama oranı %100 çıkmıştır.

Araştırmada, katılımcı sayısını eğitimin anlaşılabilirliği açısından uygun şekilde düzenlenmiş (%47) bulmuşlardır. Çünkü dijital tabanlı eğitimde zamanda esneklik olmasından dolayı katılımcılar birbirleri ile küçük gruplar şeklinde etkileşime girebildikleri için katılımcı sayısı eğitim ortamını etkilememektedir.

Dijital tabanlı eğitimde kişilerin kimliklerinin gizli tutulması ve takma isimlerle etkileşimin sağlanması katılımcıların mobbing çekincesini ortadan kaldırmıştır. Katılımcılar ortamın mobbing açısından %100 güvenilir şekilde düzenlendiğini düşünmektedirler. Katılımcıların takma isimlerle yorum yapılabildiği için blog eğitimini sorularını ve sorunlarını rahatça dile getirebildikleri bir ortam olarak değerlendirmeleri (%100) bu bulguyu destekler niteliktedir. Araştırmacı katılımcıların fikirlerini özgürce dile getirebilme ve kimlik gizliliği arasında ilişki kurarak dijital tabanlı eğitimde kimlik gizliliğinin eğitimi olumlu yönde etkilediği sonucuna varmıştır.

3.7.1.5 Dijital Tabanlı Eğitimin Planlanmasına İlişkin Bulgular

Eğitimin planlanması başlığı, eğitimin içeriği, zaman ve mekan düzenlemesi, eğitim süresince katılımcı ihtiyaçlarının karşılanması ve katılımcılara sağlanan olanakları açısından incelenmiştir.

Dijital tabanlı eğitimde eğitimin planlamasına ilişkin tüm yargılarda olumlu (%100) bulgulara ulaşılmıştır. Bu kadar anlamlı bir bulgunun çıkmasını araştırmacı dijital tabanlı eğitimde eğitimin planlaması tamamen bireysel olarak yapılmasına bağlamaktadır.

İçerik hakkında katılımcıların fikirlerinin alınması dijital tabanlı eğitimde mümkündür. Blog eğitiminde katılımcılar içerik hakkında fikir beyan edebilmekte ve ihtiyaca göre eğitim anında güncellenebilme özelliği ile zenginleştirilebilmektedir.

Katılımcılar eğitim planlarını tarih, zaman ve bireysel ihtiyaçlar açısından kendilerine uygun şekilde yapabilmekte; bu şekilde de mesleki ve günlük yaşamları olumsuz olarak etkilenmemektedir. Bunun sebebi, dijital tabanlı eğitimde kişi istediği ortam ve zamanlarda eğitime katılabildiği için eğitime ara verme durumunu kendi bireysel ihtiyaçlarına göre düzenleyebilmektedir.

"Eğitim eğitimle rahatça paylaşımda bulunabileceğim şekilde düzenlenmişti." ve "Eğitim, eğitim süresince ve sonrasında diğer katılımcılarla işbirliği yapabileceğim şekilde düzenlenmişti." yargılarına dijital tabanlı eğitim katılımcıları %100 olumlu yanıt vermişlerdir.

Dijital tabanlı eğitimde katılımcıların kendi aralarında ve eğitimci ile bireysel konuşma olanağına sahip olmaları ve kimlik gizliliği bu sonucun çıkmasında etkili olduğu düşünülmektedir.

Araştırmada eğitim planlamasının tamamen bireysel şekilde yapılabilmesinin dijital tabanlı eğitim katılımcılarının eğitime ilişkin ilgilerinin artmasının ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır. Eğitime ilişkin ilginin %100 oranında artması bu sonucu desteklemektedir.

3.7.1.6 Dijital Tabanlı Eğitim Sonu Kazanımlara İlişkin Bulgular

Dijital tabanlı eğitim değerlendirme soru formunun son bölümünde katılımcılardan, dijital tabanlı eğitimin genelini; mesleki motivasyon, kişisel ve mesleki gelişim açısından değerlendirmeleri istenmiştir.

Katılımcılar eğitimin mesleki motivasyonlarını (%76) arttırdığını ifade etmektedir. Kişisel gelişimi destekleyerek mesleki gelişime katkı sağlaması beklenen bir hizmet içi iletişim eğitiminde, katılımcıların eğitimin kendilerine katkı sağladığını %71 oranında ifade ediyor olmaları eğitimin amacına ulaştığını göstermektedir. Nitekim eğitimin %55 oranında yeterli bulunması eğitimin amacına ulaştığını; fakat bazı açılardan desteklenmesi gerektiği sonucunu ortaya çıkarmıştır.

Benzeri mesleki eğitim faaliyetlerine katılmak isteyen katılımcıların (%63) olması dijital tabanlı eğitimin ilgi çektiğini ve amaca hizmet ettiğini göstermektedir.

3.7.2 Yarı Yapılandırılmış Görüşme

Yapılan gözlemlerden elde edilen verilerin derinlemesine araştırılması ve detaylandırılması için görüşme formu (Ek - 8) ile yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır. Yapılan yarı yapılandırılmış görüşmeler, dijital tabanlı eğitime devam edenler arasından amaçlı örnekleme yöntemi ile seçilmiştir. Dijital tabanlı eğitim sistemindeki etkinliklere en çok ve en az giren 5'er katılımcı belirlenerek 10 kişilik örneklem grubu oluşturulmuştur.

Yarı yapılandırılmış görüşme soruları İÖZK'nın temelleri, SYÖK'nın temelleri, Hizmet İçi İletişim Eğitimi ortak paydasında karşılaştırılarak oluşturulmuştur. 7 ana tema altında toplanmış toplam 35 soruya yer verilmiştir. Oluşturulan sorular iletişim ve uzaktan eğitim konusunda uzman iki akademisyenden oluşan danışma kuruluna sunulmuş ve tartışılmıştır. Hazırlanan sorularda soruyu anlamaya engel oluşturabilecek terimsel kelimelerin olmasından dolayı değişiklikler yapılması önerilmiştir. Hazırlanan sorularda gerekli değişiklikler yapılarak görüşme formu ikinci kez danışma kuruluna sunulmuştur. Danışma kurulu onayı alındıktan sonra demografik özelliklerin sorulduğu sorular eklenerek sorular tamamlanmıştır.

Görüşmeler katılımcıların çalıştıkları otelde, blog eğitiminin bitişinden 1 hafta sonra gerçekleştirilmiştir.

Görüşme bulguları kuramlar, iletişim eğitimi temelleri ve dijital tabanlı eğitim temelleri bağlamında literatür araştırması boyunca ortaya çıkarılan ana temalar çerçevesinde sunulmuştur. Bu bağlamda;

1. bireysellik
2. etkileşim
3. destek
4. anlaşılabilirlik
5. değerlendirme
6. öğrenme ortamı
7. sosyal kültür şeklinde 7 ana tema belirlenmiştir.

Görüşme verilerinin analizi betimsel analiz yöntemiyle yapılmış ve diğer verilerle sentezlenmiştir. Alan yazında konuya ilişkin temalara ve kategorilere göre sınıflandırılmış, özetlenmiş ve yorumlanmıştır. Toplanan veriler için, bulgular arasında neden-sonuç ilişkisi kurularak, gerekli yerlerde olgular arasında karşılaştırmalar yapılmış, gerekli yerlerde de doğrudan alıntılarla desteklenerek veriler yorumlanmıştır.

Nitel araştırma yöntemleri kullanarak yapılan bir çalışmada bulguların sistematik hale getirilmesi, kodlanması, analiz edilmesi, yorumlanması ve görsel hale getirilmesi en zor konulardan birisidir (Yıldırım ve Şimşek, 2011). Bu nedenle kalitatif veri analizleri oluşturabilmek için toplanan veriler Excel programına aktarılmıştır. Verilerin kategorilere atanması sürecinde araştırmacı, kategorileri kuramsal çerçeveye ve verilerinden çıkardığı ayrımlara dayandırmıştır.

3.7.2.1 Görüşme Bulguları

3.7.2.1.1 Öğrenme Sürecinde Bireysel Öğrenmenin Etkililiğine İlişkin Bulgular

Dijital tabanlı hizmet içi eğitimlerde bireyselliğin etkilerini sorgulamak için sorulan sorulardan zaman ve mekan esnekliği, ortam esnekliği, araştırma olanakları ile bilgiyi yaratma kategorileri öne çıkmıştır.

Katılımcılar istedikleri yer ve zamanda eğitim olanağı buldukları için iş planlamalarını aksatmadan bireysel ihtiyaçlarını karşılayarak bilgiye ulaşmanın eğitime karşı motivasyonlarını arttırdığını ve kişisel gelişimlerine katkı sağladığını ifade etmektedirler. Bu konuda katılımcıların ifadeleri şöyledir;

Lale: " Akşam tüm işlerim bittikten sonra telefonumla vakit geçirirken sosyal medyada gezineceğime kendim için yararlı bir şeyler yapmak bu eğitimin en sevdiğim yönüydü."

Filiz: " Canım sıkıldığında telefonda oyun oynamak yerine eğitim alabiliyor olmak güzeldi."

Volkan: " Eğitim adı altında bizi işimiz varken ya da işten geç çıkartarak bir yere doldurmaları çok mantıklı değil. O eğitimden çok eziyete dönüşüyor. Bu şekilde müsait olduğumuzda eğitim alabiliyoruz. Bu da eğitimi sıkıcı değil cazip hale getiriyor."

Eren: " Akşam elimde kahvemle film izler gibi ya da arkadaşlarımla mesajlaşır gibi eğitim almak daha güzeldi. Bu şekilde dinlediğimi de okuduğumu da daha iyi anladım."

Gülşün: " Kafamda başka şeyler varken bir salonda mecburi tutulmaktansa müsait olduğum anda gerçekten isteyerek eğitim olanağı bulmak daha yararlı oldu."

Bazı katılımcılar ise eğer değerlendirme ve kontrol süreci olmazsa bu esnekliğin olumsuz olabileceğini ifade etmişlerdir. Bu ifadeler örnek olarak;

Onur: " İstedğim yer ve zamanda eğitime girebilmem kendi programımı kendim yapabilmem güzel ama eğitim hoşuma gitmeseydi katılmaya devam etmezdim. Sonuçta bu sadece kendimiz için yaptığımız bir şey."

Deniz: " Eğitim zamanını benim ayarlamam hoşuma gitti, ama hepsini bir seferde de izleyebilirim. Bunu kimse kontrol etmiyor."

Dijital tabanlı eğitimde farklı öğrenme ortamları sunulduğu için katılımcılar kendi öğrenme tarzlarına uygun ortamı seçmenin öğrenme üzerinde etkili olduğunu ifade etmişlerdir.

Volkan: " Ben dinleyerek değil okuyarak daha iyi anlıyorum. Okuma metinlerinin olması, diğer yorumları okumak konuyu anlamamı kolaylaştırdı."

Onur: " Önceleri videoları izleyip yorum yapmaya çalışıyordum. Bir süre sonra örnek olayları okuduktan sonra videoları izlemenin daha yararlı olduğunu fark ettim."

Mehmet: " Eğitimdeki videolar çok hoşuma gitti. Çok fazla yorum yapmadım. Ama videolardan izlediğim kadarıyla öğrendiklerimi günlük yaşantımda paylaştığımı fark ettim."

Filiz: " Ben en çok değerlendirme ortamında öğrendiğime inanıyorum. Videoları izlediğimde konuyla ilgili tam bağlantı kuramadığım zamanlar oldu. O günün değerlendirme sorusunu okuduğumda neyi öğrenmem gerektiğini o videonun neyle ilgili olduğunu ortaya çıkarabiliyordum."

Ayrıca yapılan görüşmelerden kendi öğrenme tarzları konusunda farkındalığa ulaşarak, bilgiyi bireysel olarak yaratma sürecine girdikleri sonucuna varılmıştır. Bunun için

konu üzerine araştırma yaparak, farklı ortamlar bularak bu ortamlardan da yararlandıklarını ifade etmişlerdir.

Onur: " Ayrıca anlamadığım bir konu olduğunda merak edip internetten konuyla ilgili farklı kaynaklar bulabildim. Bu da konuları anlamamda yardımcı oldu."

Lale: " Videoların youtube'dan alındığını görünce bende araştırma yapmaya başladım. farklı videolar, buldum. Konu uzmanlarını öğrenip onların sayfalarına üye oldum. Bazı yazıları çıktı alıp ailemle de paylaştım. Sadece eğitim vermeye gelen bir kişiyi dinlemektense kendim konuyla ilgili bir şeyler buldukça iletişime karşı ilgim arttı."

3.7.2.1.2 Öğrenme Ortamlarındaki Etkileşime İlişkin Bulgular

Etkileşim ana teması üzerine yapılan görüşmelerde eşzamanlı ve eşzamansız etkileşim, eğitmen - katılımcı, katılımcı - katılımcı arası etkileşim, kimlik gizliliği, mesleki baskı kategorileri öne çıkmıştır.

Katılımcılar, sistem içinde, günlük hayatlarında etkileşime girdiklerinden daha çok etkileşime girdiklerine dikkat çekmişlerdir. Ayrıca eğitmen ile bire bir konuşabilme imkanının eğitimlerine katkı sağladığını belirtmişlerdir.

Deniz: " Eğitmeniye soru sorabilmek benim çok işime yaradı. Anlamadığım her şeyi sorabildim."

Lale: "Otelde iş yoğunluğundan çok fazla bu tarz şeyleri konuşmaya fırsatımız olmuyor. Blogta yorum yapabilmek hem daha rahat hem de bazen bir tek yoruma cevap yazıp çıkabiliyorduk. Saatler sonra aynı konu hakkında konuşmaya devam edebildik. Gün içinde buna fırsatımız olmuyor. "

Katılımcı - katılımcı etkileşimi sağlansa da, etkileşime giren katılımcıların sayıca az oluşu da etkileşim konusunda önemli bir başka sınırlılık olarak ortaya çıkmaktadır, bu sınırlılık eğitmen etkileşimi ile tamamlanmaya çalışılmıştır.

Onur: " Bazı konulara kimse yorum yapmayınca bende yorum yapmaktan çekindim. Bu konularda sorum varsa özel mesajdan eğitmeniye sordum."

Özellikle kimliklerinin gizli olmasından dolayı soru ve sorunlarını daha rahat dile getirebildiklerini bununda etkileşimi arttırdığından bahsetmişlerdir. Herhangi bir statü farkı olmaması veya bu farkın hissedilmemesi katılımcıların daha özgür olmalarına neden olmuştur.

Mehmet: "Kimliğim gizli olduğu için rahatça yorum yapabilmek düşüncelerimi rahatça dile getirmemi sağladı. Bu şekilde başkalarının da aynı konu hakkında ki düşüncelerini ön yargısız olarak öğrenebildim."

Filiz: " Ben en çok kimseye anlatamadığım, üstlerimle yaşadığım iletişim sorunlarını paylaşıp başkalarının da fikirlerini alabilmekten mutlu oldum. Hem beni sakinleştirdi hem de hatam varsa düzeltmeme neden oldu."

Deniz: " Oteldeki eğitimlerde bazen arkadaşlarım dalga geçerler diye utandığım için sormadığım şeyleri bile sorabildim. Zamanla eğitime sorduğum soruları yorumlarda diğer katılımcılara da sormaya başladım. Nasılsa kimliğim gizli olduğu için kimse anlamıyor."

Eşzamanlı ortamların olmamasının zaman zaman kısıt oluşturduğu öne çıkmıştır. Katılımcıların geneli eşzamansız etkileşimin yeterli olmadığını düşünmektedirler.

Mehmet: " Yaptığım yoruma saatler sonra cevap almak çok sıkıcıydı. Söylediğim şeyi bile unuttuğum zamanlar oluyordu."

Lale: "Eğitime sorduğum soruların geç cevaplanması benim için sıkıcıydı. Keşke anlık cevap alabilme fırsatım olsaydı."

Onur: " Bazı yorumlar çok anlamsız geldi. Belki de aynı anda sistemde olmadığımız için bu kopukluklar yaşandı."

3.7.2.1.3 Destek Ortamlarına İlişkin Bulgular

Katılımcıların gerek bilişsel, gerek teknolojik gerekse sosyal sorunlarını nasıl çözdükleri, onlara sunulan çözüm yollarına ilişkin sorulara destek ortamlarına ilişkin bilgi toplanmıştır.

Yapılan görüşmelerde, teknolojik sorunlarla ilgili eşzamanlı teknolojik destek ortamının olmayışının aksaklıklara neden olduğu bununda sisteme karşı güvenilirliği etkilediği ortaya çıkmıştır. Bu doğrultuda, eğitime ilişkin motivasyonda olumsuz yönde etkilenmiştir.

Lale: " Sistemle ilgili sorun yaşadığımda otelin bilgi işlem servisinden yardım aldım. Ama orada da mecburen katılımcı adımları vermek zorunda kaldım. Sorunumun sistem içinde çözülmesini tercih ederdim."

Filiz: " Bilgisayar kullanmayı bilmeseydim çok zor olurdu ve bir süre sonra sıkıldım. Çünkü bazen çok sorun yaşadım. Yaptığım yorumu sistem kabul etmedi. Şifremini kabul etmedi. Şifremini değiştirirken sorun yaşadım. Aslında bunlar herhangi bir sosyal ağa girerken de yaşadığımız sorunlar ama buna alışkın olmayanlar için telaşlandırıcı olabilirdi. Benim asıl sorunum soru sorduğumda cevap almamın uzun sürmesi oldu."

Bazı katılımcılar bu noktada kendileri çözüm yolu bulmaya gitmiş, eksiklikleri konusunda farkındalığa ulaşmış ve araştırma yollarını denemişlerdir. Bunun da kişisel gelişim adına yararlı olduğunu ifade etmişlerdir.

Lale: "Eğitimle ilgili sorunum olduğunda özel mesaj bölümünden soruyordum ya da internetten araştırma yaptım. Onu da o şekilde çözdüm. Bazı katılımcıların yaptığı yorumlar hoşuma gitmedi. Konumuz iletişim olmasına rağmen iletişim tarzları rahatsız ediciydi. Buna nasıl tepki vereceğimi bilemedim ve bu konuda yardım alamadım."

Eren: " Bu sistemde yardımcımın olmayışı bilgisayar bilgimi arttırdı. Mecburen internetten, blog kullanmayı bilen arkadaşlarımdan yardım aldım. En çok yorum yaparken bağlantı ya da resim paylaşma konusunda zorlandım."

Katılımcılar teknolojik desteğin yanı sıra bilişsel ve sosyal desteğe de ihtiyaç duymuşlardır. Katılımcılar bu konularda da özel mesaj ortamını yeterli bulmamış ve eşzamanlı desteğin gerekli olduğunu düşünmektedirler.

Şükran: "Bazı sorularımı herkesle paylaşmak istememe rağmen yanlış anlaşılırım korkusuyla yapamadım. O anda da eğitimciden cevap alamadığım için paylaşmadığım yorumlarım oldu."

3.7.2.1.4 Eğitimin Anlaşılabilirliğine İlişkin Bulgular

Anlaşılabilirlik teması konuların anlaşılabilirliği, dilin açık kullanımı, güncellenebilirlik, geliştirilebilirlik, eşzamanlı iletişim kısıtı kategorilerinde incelenmiştir. Ayrıca katılımcılara konuları anlatma için seçilen dilin anlaşılabilirliği, ortamlarda anlamayı zorlaştıran veya anlamaya yardımcı olan unsurlar hakkında sorular sorulmuştur.

Katılımcılar anlatım tarzını genel olarak günlük hayata uygun ve anlamada zorluk yaşamayacak tarzda bulsalar da bazı terimleri anlamakta zorluk yaşadıklarını belirtmişlerdir. Özellikle yapılan açıklamalar, eğitimciye soru sorma imkanı veya internetten araştırma olanağı ile bu sorunu aşmışlardır; fakat eşzamanlı iletişimin olmamasını bu noktada bir kısıt olarak görmektedirler. Eğitimcinin mesleki hayata uygun şekilde hazırladığı örneklerin konuların anlaşılabilirliğini kolaylaştırdığını ileri sürmektedirler.

Lale: "Genel olarak anlatış tarzı günlük hayatıma uygundu. Mesleğimiz konusunda bilgi sahibi olmanızdan dolayı seçilen etkinlikleri anlamada sorun yaşamadım."

Onur: "Video gibi örnek uygulamaların olduğu etkinliklerde daha rahat anlayabiliyordum."

Mehmet: "Genel olarak kullanılan dilde sorun yaşamadım. Konu öncesi açıklamalar olması işimi kolaylaştırdı."

Teorik konu anlatımında anlaşılabilirliğin düştüğü günlük hayatla ilişkili konu anlatımlarının daha verimli olduğu savunulmuştur. İletişim konusu için öğrenmenin uygulayarak olması gerektiği yapılan eleştiriler arasındadır.

Onur: "Konu anlatımı olan videolarda (özellikle) uzmanların kullandığı bazı kelimeleri anlamada zorluk yaşadım. Bazı videolar için konuşuyorum biraz daha fazla günlük hayattan kelimeler kullanılmasını isterdim."

Anlaşılmayan konularda anında güncellenebilirlik özelliği ile yeni tartışma olanaklarının eklenmesi, ek bilgi ve kaynak verilmesi katılımcılar tarafından anlaşılabilirliği güçlendiren bir unsur olarak öne çıkmıştır.

Eren: " Yeni konularda sizin verdiğiniz örnekler olmasa zorlanabilirdim. Videoları izlerken anlamadığımız yerler konusunda hemen cevap alamamak anlamamı biraz zorlaştırdı."

Katılımcılar iş yoğunluğundan dolayı eğitime odaklanılmadığında anlaşılabilirliğin zorlaştığı zaman esnekliğinin bu noktada yararlı olduğunu buna benzer şekilde konuların farklı tarzlarda anlatıldığı ortam farklılığının da artırılması gerektiğini savunmaktadırlar.

Mehmet: " Anlamadığım yerleri internetten araştırabildim. İşimin yoğun olduğu günler tabi ki odaklanmam da daha zor oluyordu. Onun için istediğim zaman sisteme ulaşabiliyor olmak avantaj oldu."

Filiz: " Anlamadığım yerlerde soru soramamak devamını da anlamamı etkiledi. Sadece konuşma olan videolar vardı. Özellikle onlarda konuların ders anlatır gibi anlatılması iletişim gibi bir konu için bence doğru değildi. "

Gülsün: " Daha fazla örnekle açıklanmalıydı. Birçok yerini anlamıyordum. Sadece dinlenerek öğrenilebilecek bir şey olduğuna inanmıyorum."

Şükran: " Her konu için daha fazla içerik olmalıydı. Birinden anlamazsak bir başkasından anlayabilirdik. Az içerik vardı."

3.7.2.1.5 Öğrenme Ortamlarına İlişkin Bulgular

Katılımcılara sistemin sınırlılıkları ve eklenmesi gereken veya geliştirilmesi gereken ortamlar hakkında yorum yapmalarının istendiği sorular yöneltilerek öğrenme ortamları ana teması incelenmiştir.

Katılımcıların bazıları dijital tabanlı öğrenmeye ilgi duysalar da teknolojik okur yazarlık gerektirdiği için sorun yaşadıklarını dile getirmişlerdir. Bu tüm öğrenme ortamını ilgilendirdiği için öncelikli konu olarak incelenmiştir. Katılımcılar bu konuda isteyenlere sistem kullanma kılavuzuna ek olarak sistem eğitimi verilmesini yararlı olabileceğini düşünmektedirler. Katılımcıların hepsi diğer temalarda da vurguladıkları gerek eğitimci ile

gerekse diğ er katılımcılarla eş zamanlı etkileşim ortamının gerekliliğine dikkat çekmişlerdir. Bunun için otel tarafından hem teknolojik alt yapı hem de zamansal düzenlemeler açısından desteklenmeleri gerekliliğini ifade etmişlerdir.

Şükran: " Kılavuz olsa da ilk başta sistemi çözene kadar zorlandım. Eğitimciyle beraber eğitim başlamadan önce bir örnek uygulama yapmak yararlı olabilirdi."

Eren: " Ne zaman teknolojik bir sorun yaşasam ve destek için yorum ya da mesaj yazsam saatler sonra cevap alabiliyordum. Sırf bunun yüzünde sisteme girmek istemedim"

Bunun yanı sıra teknoloji okuryazarlığı yeterli olsa da akıllı telefonların farklı özelliklerinden dolayı telefonda internete bağlanarak sisteme girişin daha zor olduğunu sosyal ağlar gibi uygulama tarzında olsa daha rahat bir şekilde eğitim alabileceklerini görüşünü paylaşmışlardır.

Lale: "Sisteme her girmek istediğimde internete girip oradan bloğa bağlanmak uzun vakit alıyordu. Bazı arkadaşlarımdan duyduğuma göre bazı akıllı telefonlarda ekran tasarımı da yaşanabiliyormuş. Bunun yerine sosyal ağlar gibi uygulama olsa hem girişimiz daha kolay olur hem de bu tarz sorunlar ortadan kalkabilirdi."

Mehmet: " Tek tuşla girilebilecek bir uygulama daha sık girmeme sağladı."

Görevlerin teslimi konusunda, doğrudan yorum yapılan ortamda görevleri yerine getirmek yerine bu konuda özel bir alan olmasını ödevleri o ortama yükleyebilmenin daha işlevsel olabileceğini savunmuşlardır. Ayrıca katılımcılar sadece görevlere ilişkin yorumlarını değil, görevlerin verilmesi, görüşülmesi, tamamlanması ve sisteme yüklenmesi için tamamen ayrı bir ortamın olmasını hatta bu ortamın zamansal sınırlılıklara sahip olmasının heyecan vereceğini ifade etmişlerdir. Buna ek olarak, yorum yapmanın yanı sıra resim, dosya, ödev yüklemeleri konusunda ek bir buton olmasının eğitimlerdeki paylaşımlarında yararlı olacağı görüşündedirler.

Gülsün: " Bireysel görevlerde yazdıklarımı başkalarının görmesini ve onların benim yazdıklarımın fikir almalarını istemediğimden hep özel mesajdan yazdım. Kişiyeye özel sayfalar oluşturulabilirdi, bu sayfalardan paylaşımında bulunmamız daha kolay olurdu."

Ekip görevleri açısından grup olarak bir araya gelmekte zorlandıklarını yorum yapma ortamlarının haricinde etkileşimde bulunabildikleri bir ortamın olmamasından dolayı sınırlılıklar yaşadıklarını dile getirmişlerdir.

Şükran: " Ekip görevlerini yaparken diğ er katılımcılarla bir araya gelmekte zorlandık. Onların doğrudan bize özel bir gönderi yapamamaları bir sorundu. Bunun için ayrı bir ortam oluşturulmalıydı. Ayrıca görevler için ayrı bir ortam olsa tarihleri teslim zamanı belli olsa yetiştirmeye çalışmak heyecanlı olurdu. Bu şekilde sonra yazarım derken başka bir konuya geçilmiş oluyordu ve kaçırabiliyordum. İnternette yaptığım araştırmaları paylaşmak istediğimde zorlandım. Sistem sadece yorum yapmama olanak veriyordu bazen resim yada video da paylaşmak isteyip paylaşamadım."

Lale: "Grup görevlerinde birbirimizle iletişim kurmamız çok zor oldu bu konuda ayrı bir ortam yapılabilirdi."

Buna benzer olarak bazı katılımcılar kendi aralarında konuşma olanaklarının olmayışından bahsettiklerinde "tartışma ortamı" hatırlatılarak o ortamı hiç kullanmadıkları dile getirildiğinde tamamen bire bir konuşmaların yapılabildiği bir ortam olmasını istediklerini bildirmişlerdir. Fakat ortak yorum ortamlarında bile birbirlerini incitebilecek içeriklerin yapıldığı hatırlatılarak bire bir ortamlarda bunun daha fazla olabileceği hatırlatılmış ve kimlik gizliliği unsurunu olumsuz yönde etkileyebileceği bu konuda ne yapılmasını düşündükleri sorulmuştur. Bu son bilgi verildikten sonra birebir konuşma ortamı olmamasının doğru bulunduğu söylenmiştir.

Lale: "Bazı katılımcılarla sürekli birbirimizin yorumlarına cevap yazıyorduk çünkü herkesin yorumu çok anlamlı gelmiyordu. Ortak alanda konuşmak yerine onlarla konuşabileceğimiz ayrı bir ortam olabilirdi. Bu şekilde ortak yorum da yapabiliydik."

Volkan: " Kendimizin merak ettiği konuları aramızda tartışabileceğimiz bir ortam olmalıydı. " (Tartışma ortamı hatırlatılır.) Ben tartışma ortamında kimse bir şey yazmıyor diye ne yapılacağını anlamadım. Onun için hiç kullanmadım."

Blogta gerekli görülen yerlerde verilen tüm ek kaynaklara toplu olarak ulaşılabilecek bir ortamın yararlı olabileceğini savunmaktadırlar. Bunun yanında ek kaynakların çıktı alınabilecek tarzda yazılı metinler olmasının eğitim adına daha işlevsel olacağını belirtmişlerdir.

Lale: "Hoşuma giden ek kaynakları sonradan yeniden aradığımda bulmakta zorlandım bunun için ek kaynakların hepsinin aynı yerde olması işimizi kolaylaştırırdı."

Mehmet: " Evde ailemle de bu eğitimi paylaşmak istedim. Fakat çalışanlar dışında katılımcı kayıt olamıyordu. Videoları youtube'tan açabiliyordum bunun yanında ek kaynaklar çıktı alabileceğim şekilde olsaydı paylaşmak daha kolay olurdu."

3.7.2.1.6 Eğitimde Katılımcıların Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular

Değerlendirme ana teması incelenirken, performans değerlendirme, güdülenme, anlık dönüt alabilme kategorileri öne çıkmıştır.

Sistem katılımcılara sadece öz değerlendirme yoluyla farkındalığı sağlamayı amaçlayan bir ortam sunmuştur. Katılımcılar bunun yanında geleneksel değerlendirme yöntemlerinden olan çoktan seçmeli değerlendirme sorularının ve bu değerlendirmeye ilişkin anlık dönüt alınabilen bir değerlendirme sisteminin eğitimlerine katkı sağlayabileceğini ifade etmişlerdir. Bu tarz bir değerlendirme sistemi ile kendi yanlış edinimlerini belirleyerek gerekli konulara yeniden dönüş yapma olanağına sahip olabileceklerini öne sürmüşlerdir. Ayrıca edinimlerini öz kontrol ile değerlendirdiklerinde olumlu sonuçların motivasyonlarını

arttırabileceklerini savunmuşlardır. Örnek olay görselleri veya videoları ile doğru ve yanlış davranışın gösterildiği değerlendirme ortamlarının eğitimlerine katkı sağlayacaklarını ifade etmişlerdir.

Volkan: " Zaman zaman testler yapılabilirdi bizde nerede hatalı olduğumuzu öğrenir o konulara yoğunlaşabilirdik."

Lale: " Gerçekten yaptıklarımızın işe yarayıp yaramadığını görebileceğimiz testler olabilirdi. İletişim konusunda bu nasıl yapılırdı bilemiyorum. Belki beyin fırtınasındaki örnek olaylar gibi sorular sorulabilir uygun olan davranışı seçmemizi isteyebilirdi. Yanlış cevabı seçtiğimizde ekranda uyarı çıkabilirdi. Açık öğretim sistemindeki deneme sınavlarında olduğu gibi. Ya da ders anlatım videoları gibi örnek olaylar için de videolar kullanılabilirdi. Video bir yerde kesilip bizim yorumlarımız istenirdi, yorum yapmamız için belli bir süre verildikten sonra videonun sonunu izleyip doğru düşünüp düşünmediğimizi görebilirdik."

Mehmet: " Bizim bu sisteme girip girmediğimizi kimse bilmiyor. Gerçekten istersek giriyoruz. Ama çoğu zaman buna vakit bulamıyorum. Eğer değerlendirme olsaydı ya da kontrol edilseydi belki de buna vakit bulmak zorunda olurduk ve daha yararlı olabilirdi."

Bazı katılımcılar sisteme girenle girmeyenin ayırt edilmesi açısından otel tarafından yapılacak bir değerlendirmenin gerekli olduğunu ifade etmişlerdir. Çabalarının ödüllendirileceğini ve kontrol edileceğini bilmenin eğitime ilgiyi, motivasyonu etkileyebileceğini ileri sürmüştür.

Volkan: " Dışarıda ücretli yapılan bu tarz eğitimlerde sertifika alınıyor bize de verilebilirdi. O zaman daha ciddiye alınırdı."

Şükran: " Eğitim sonunda genel bir değerlendirme yapıp bunun sonucuna göre bir belge verilebilir. İlerde mesleki anlamda bu belge işimize yarar. Hem sonucunda bir şeye sahip olacağımızı bilmek motivasyonumuzu arttırırdı."

Gülsün: " Eğitim sonunda mesleki açıdan gerçekten işe yarayıp yaramadığını benden başka kimse bilmeyecek. Bunun dışarıdan da değerlendirilmesi gerekir. Benim açımdan yararlı olsa da işime yansımayacağını bilmek zaman zaman eğitimden uzaklaşmama sebep oluyor. Bu eğitim sonunda bir ödüllendirme olsaydı eminim daha çok kişi katılırdı."

3.7.2.1.7 Sosyo-Kültürel Etkilere İlişkin Bulgular

Sosyo-kültürel etkilere ilişkin bulgular; yaşam deneyimlerinin mesleki ve eğitim hayatına aktarılması ve katılımcılar bağlamında incelenmiştir.

Katılımcılar iletişim becerilerini aslında farklı şekillerde hayatlarında karşılarına çıkan rutin nezaket kurallarına benzetmişlerdir. Günlük yaşamda iş yoğunluğundan çalışma

ortamında kaynaklı olarak bunların zamanla kullanmadıklarını ama hayatlarını asıl bunların kolaylaştıracağını fark ettikleri düşüncesini paylaşmışlardır. Davranışları anlamlandırmada bu eğitimin kendilerine yararlı olduğunu savunmaktadırlar.

Katılımcılar yapılan yorumlardan birbirlerini daha iyi tanıdıklarını aslında çalışma ortamında etkileşime girmediklerini fark ettiklerini ortaya koymuşlardır. Diğer katılımcıların yaptıkları yorumlar sayesinde mesleki davranışların ve iletişim davranışlarının nedenlerini daha iyi değerlendirme olanakları bulduklarından bahsetmişlerdir. Kişilerin günlük hareketlerinde sosyo-kültürel temellerin bulunduğunu fark ettiklerini ve bunun da mesleki yaşamlarındaki ön yargılarından kurtulmalarına yardımcı olduğunu düşünmektedirler.

Filiz: "Yapılan yorumlardan aynı etkinlikten herkesin nasıl farklı şeyler görebildiğini farkettim. Bakış açımı biraz daha genişlettim. Ders kategorisinde herkes kendi bilgilerine göre farklı noktaları anlayıp ortaya çıkarabiliyordu. Dersleri tekrar tekrar izlediğimde bende yorumlara bakarak yeni şeyler öğrendim. Bazı yorumlar da kafamın karışmasına neden oldu bu noktaları mutlaka size özel mesaj bölümünden sordum."

Lale: "Herkes kendi çalıştığı bölüme göre değişik yorumlar yapabiliyordu. Aslında hepimizin işinin çok zor olduğunu anladım. Örnek olaylar bölümünü merakla takip ettim. Çünkü sizin sorduğunuz aynı soruya hepimiz farklı cevaplar verebildik. Bu da bölümlerimizin farklılığı ile ilgiliydi. En çok sorun çözmeye ilgili yapılan farklı yorumlar bana bir şeyler öğretti. Bir sorunla karşılaştığımda kendi işimle alakalı olan kısmına bakardım. Artık diğer bölümleri de düşünmem gerektiğini biliyorum."

Volkan: "Antalya gibi bir yerde herkes farklı bir şehirden gelmiş uzakta çalışıyoruz. Önceden bunu hiç düşünmezdim. İş dışında daha fazla bir araya gelmeliyiz birbirimizi daha iyi tanıyacağımız için daha anlayışlı olabilir, aramızdaki anlaşmazlıkları daha kolay çözebiliriz. "

Eren: " Başkalarının bakış açılarıyla bir olaya bakmak ve bunu önyargısız yapabilmek güzeldi. Özellikle bir iki arkadaş çok güzel yorumlar yapıyordu. Videolarda anlamadığım yerlerde onların yaptığı yorumlar çok etkili oldu."

Şükran: "Otelde sisteme girenlerle konuşuyorduk fakat gizlilik konusunda en başında uyarıldığımız için kimin kim olduğunu bilmiyorduk. Kimin hangi yorumu yaptığını bilmeye çalışmak eğlenceliydi. zamanla kişilerin olaylara bakış açılarından kim olduğunu anlamaya başladım."

SONUÇ

Teknolojide ortaya çıkan yeniliklerle sürekli yeni bilgi üretilmesi, küreselleşme ile bilginin durmaksızın paylaşılr hale gelmesi ve dünyadaki gelişim, kurumları varlıklarını sürdürebilmek için kendilerini sürekli geliştirerek bu duruma uyum sağlamaya mecbur bırakmaktadır. Bu gelişimi gösterebilmenin temel koşulu ise üretimi sağlayan çalışanların kendilerini geliştirmesi üzerine yapılanmaktadır. Bu nedenle çalışanların var olan yeterliliklerini sürekli geliştirmesi ve kendini yetiştirmesi yadsınamaz bir unsur haline gelmiştir.

Öte yandan çalışanlar için artık eğitim öğretim sürecinde öğrendikleri bilgiler yeterli olmamakta ve bu doğrultuda yaşam boyu öğrenme önemli bir unsur olarak ortaya çıkmaktadır. Bu sebeple hizmet içi eğitimler iş yaşamında kaçınılmaz bir noktaya gelmiştir. Teorik konularda verilen hizmet içi eğitimlerin yanı sıra kişisel gelişim eğitimlerinin de yapılması gerekli görülerek ve alanda yaygınlaşmaya ve önemli hale gelmeye başlamıştır. Nitekim iletişim gibi her bireyin gelişiminin ve performansının yanı sıra örgüt verimliliğinin, örgüt kültürünün oluşmasının ve sürdürülebilmesinin temel işlevi olan bir konuda eğitim verilmesi gereklidir.

Bir diğer yandan, hizmet-içi eğitim faaliyetlerinin yapıyor olması, her zaman etkili olacağı ve amaçlarına ulaşacağı garantisini de vermemektedir. Hizmet içi eğitimlerin verimli olması ve hedeflerine ulaşılması için kurum yapısı, çalışma alanı, çalışan ihtiyaçlarının da işe koşulduğu ayrıntılı bir planlamanın yapılması gereklidir. Bu planlamanın en önemli unsurlarından biri de verilecek hizmet içi eğitimin amacına ve hedef kitleye göre en uygun eğitim türünün saptanmasıdır. Karar verilecek eğitim türünün, bireysel farklılıklara cevap verebilmesi, eğitimin sürekliliğini sağlaması, değerlendirme fırsatları sunması; bu değerlendirmeye ve ortaya çıkabilecek ihtiyaçlara bağlı olarak eğitimin geliştirilebilmesine olanak vermesi hizmet içi iletişim eğitimlerinin verimli olması açısından önemlidir.

Teknolojik gelişimlerle farklı bir boyut kazanmış olan uzaktan eğitim, iş hayatındaki yoğunluk nedeniyle 21. Yüzyılda her konu için çok sık başvurulanan eğitim yöntemlerinden biri haline gelmiştir. Dijital kanalların kullanılması ile dijital tabanlı eğitimler olarak da adlandırılan bu eğitim yöntemi, zaman ve mekan kısıtlarını ortadan kaldırarak, çeşitlendirilmiş öğrenme ortamları sunarak hizmet içi iletişim eğitimleri konusundaki sınırlılıklara alternatif çözüm yolu olarak görülebilmektedir.

Bu bağlamda yapılan bu çalışma dijital tabanlı eğitim sistemi ile hazırlanan hizmet içi iletişim eğitimlerinin verimliliği ve çalışanlar üzerindeki etkilerinin ölçülmesi, kuruluşlara sağlayabileceği yararların ortaya konması, avantaj ve dezavantajlarının analiz edilmesi ile iletişim alanında verilen eğitimlerin geliştirilebilmesi açısından önemlidir.

Bu doğrultuda hazırlanmış olan bu çalışmada kurumlarda verilen hizmet içi iletişim eğitimlerinin dijital tabanlı eğitim ile geliştirilebilmesi çerçevesinde oluşturulan araştırma sorularına cevap aranmıştır.

Bu sorular doğrultusunda bu araştırmanın en dikkat çekici ve önemli sonuçlarından biri yüz yüze hizmet içi iletişim eğitimlerinin belirlenen amaçlar doğrultusunda beklenen etkiyi ve verimi sağlayamadığıdır. Yüz yüze hizmet içi eğitimler, eğitim sürekliliğinin sağlanması ile bilginin sürekli güncellenmesi, zaman, mekan ve sosyal kısıtları ortadan kaldırılarak özgür ve bireysel öğrenme ortamları oluşturulması gibi etkili eğitim ihtiyaçlarını karşılayamamakta, kişilerin ve kurumların gelişiminde etkili olamamaktadır. Ayrıca, hizmet içi eğitimler için ayrılan zaman ve kaynakların boşa harcanmasına neden olmaktadır. Nitekim yapılan araştırma da göstermiştir ki, yüz yüze hizmet içi eğitimlerin yapısı 21. Yüz yıl gelişmiş eğitim ihtiyaçlarına cevap vermede çeşitli kısıtlara sahiptir. Bu kısıtlar şu şekilde sıralanabilir:

Hizmet içi eğitim çalışmalarında eğitim konuları, eğitim zaman ve mekanının kurum tarafından belirlenmesinden dolayı katılımcıların eğitime ilişkin hazır bulunuşlukları ve eğitime ilişkin güdülenmeleri sağlanamamaktadır. Bu sebeple eğitim etkinliği katılımcılar için zorunlu bir görev haline gelmektedir. Ayrıca katılımcı grubunun da kurum tarafından eğitimin verimi düşünülmeden oluşturulması ile eğitim amacına ulaşamamakta ve etkililiğini kaybetmektedir. Gerek katılımcı grubunun kalabalıklığından dolayı gerekse homojenik düzenlenmemiş olmasından dolayı etkileşim sağlanamamakta katılımcılar mesleki baskı çekincesi ile karşı karşıya kalmaktadır.

Tüm bunların yanında bireysel öğrenme farklılıklarından dolayı ortaya çıkan katılımcıların bireysel öğrenme ihtiyaçlarının tek tip bir eğitimle karşılanması mümkün değildir. Buna karşın bir eğitmenin kısıtlı zamanda geniş bir gruba verdiği eğitimi bireysel farklılıklara göre çeşitlendirebilmesi ve güncellenmesi de mümkün olmamaktadır. Bu doğrultuda yapılan hizmet içi eğitim hem eğitmen hem de katılımcılar için zorlu bir süreç olmaktadır. Eğitmen sürekli olarak katılımcıların dikkatini eğitime çekmeye çalışırken, katılımcılarda bıkkınlık oluşmaktadır. Bu duruma zamansal ve mekânsal sınırlılıklar da eklenince eğitimin verimli olması imkansız hale gelmektedir.

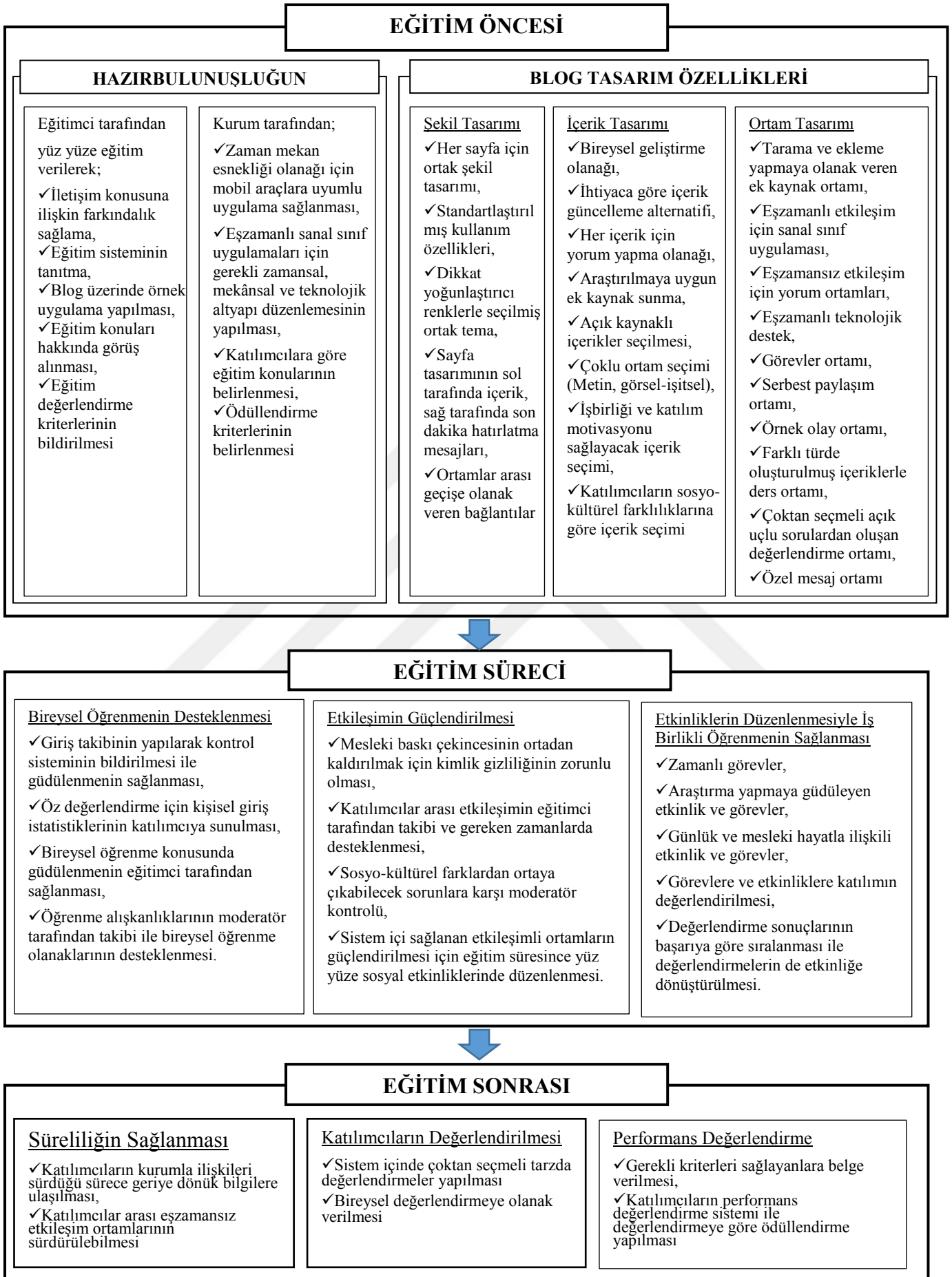
Kısa sürede ve yoğun bir şekilde etkileşimsiz olarak aktarılmış olan bilgilerin kalıcılığı sağlanamadığı için eğitimin etkisi kısa sürede sönmektedir. Eğitimin nihai amacı olan kalıcı davranış değişikliğinin sağlanabilmesi için eğitim sürekli hale getirilmelidir. Genelde kurum dışından gelen eğitmenlerle tamamlanan eğitimlerden sonra eğitim ile ilgili tüm süreç sonlanmakta eğitimin sürekliliği unsuru gerçekleştirilememektedir.

Bu sebeplerle dijital tabanlı eğitimlerin alternatif hizmet içi iletişim eğitimi yöntemi olarak sunulmasının önemi ortaya çıkmaktadır. Çünkü dijital tabanlı eğitimler küçük gruplarla, etkileşimli süreçlerde, bireysel farklılıkları göz önüne alan, özelleştirilmiş eğitimlere olanak sağlamaktadır. Nitekim gerçekleştirilen blog eğitimi süresince yapılan gözlemlerde, katılımcıların zaman ve mekan kısıtı olmadan eğitim alabilmelerinin öğrenme üzerindeki olumlu etkileri tespit edilmiştir. Bunun yanında zaman kısıtının ortadan kalkması eğitimde sürekliliği sağlama açısından da önemli bir unsur olarak ortaya çıkmaktadır. Çeşitlendirilmiş eğitim ortamlarının bireysel öğrenme farklılıkları ve ihtiyaçlarının karşılanması açısından önemi saptanmıştır. Bu bağlamda öğrenme ortamlarındaki esneklik ile eğitimin verimliliğinin olumlu yönde geliştiği ilişkilendirilmiştir.

Eşzamanlı ve eşzamansız etkileşim ortamları sayesinde katılımcılar arası sosyo kültürel paylaşımın artmasının eğitimin yanı sıra çalışma hayatına da etki ettiği saptanmıştır. Bu açıdan dijital tabanlı eğitimler hizmet içi eğitimlerin kurum içi iletişimi geliştirmesi amacına da hizmet etmektedir.

Ayrıca dijital tabanlı eğitimde, eğitimin değerlendirilme olanağının sunulması ile gerek katılımcılar gerekse eğitimci ve kurum ihtiyaçları tespit edebilmekte ve eğitimi bu ihtiyaçlar dahilinde güncelleştirebilmektedir. Değerlendirmenin yapılabilmesi eğitime karşı motivasyona da katkı sağlamaktadır.

Bu değerlendirmeler çerçevesinde dijital tabanlı hizmet içi iletişim eğitiminin geliştirilebilmesi için eğitim öncesi, eğitim süreci ve eğitim sonrası dönemleri kapsayan üç aşamalı bir model önerilmiştir. Önerilen model aşağıdaki gibi şekillendirilmiştir.



Şekil 1. Dijital Tabanlı Hizmet İçi İletişim Eğitimi Modeli

Modelin birinci basamağı blog eğitimi öncesi süreçte tamamlanması gereken hazır bulunuşluğun sağlanması için yapılması gerekenleri ve blog tasarım özelliklerini kapsamaktadır. Eğitim öncesi süreçte yüz yüze içerik eğitimi ve teknik eğitim verilmesinin, ayrıca kurum tarafından teknolojik ve değerlendirmeye ilişkin gerekli altyapının sağlanmasının hazır bulunuşluk açısından önemli olduğu tespit edilmiştir.

İletişim gibi günlük hayattaki bireyler arası davranış değişikliklerini hedef alan bir eğitim konusunda çalışanlara farkındalık kazandırmak dijital tabanlı hizmet içi iletişim eğitimlerinde öğrenmeyi etkileyen önemli unsurlardan biri olarak tespit edilmiştir. İletişim eğitimleri konusunda farkındalığın yaratılması için çalışanlara ön bilgilendirme yapılması çalışanlar ve kurum açısından iletişim becerilerinin önemi vurgulanarak güdülenme sağlanması gereklidir. Güdülenmenin sağlanabilmesi için teknolojik okur yazarlığın da eşit bir seviyeye getirilmesi hazır bulunuşluğu sağlamada önemlidir. Ayrıca farkındalık yaratmak için yapılan bu eğitimlerde sistem ve eğitmen tanıtımı da yapılarak eğitim ortamları ve sistem ayrıntılarıyla anlatılmalı, kontrol ve değerlendirme sistemleri hakkında bilgi verilmelidir. Katılımcıların, değerlendirme ölçütleri hakkında bilgi sahibi olmalarının katılımcıların güdülenmesini ve motivasyonunu artırarak eğitimin niteliğini yükselteceği tespit edilmiştir. Bunun yanında katılımcıların kurumları tarafından da değerlendirileceğini bilmeleri, eğitime karşı ilgiyi ve dikkati arttırmaktadır. Kurum tarafından yapılan değerlendirmenin güdülenmeyi arttırması sayesinde eğitimde süreklilik unsuru katılımcılar açısından önem kazanmaktadır.

Dijital tabanlı eğitimlerde katılımcılar birbirlerinden ayrı ortamlarda eğitim alacaklarından eşzamanlı etkileşim ortamları sağlanmalıdır. Bu konuda da eğitim öncesi süreçte kurum desteğine ihtiyaç duyulmaktadır. Eşzamanlı etkileşim için zaman planlaması yoğun çalışma saatleri olan ve vardiya sisteminin uygulandığı sektörlerde kolay olmamaktadır. Ayrıca mekan bağımsızlığı eğitim olanağına sahip olma açısından olumlu bir etkenken, eşzamanlı iletişimin sağlanabilmesi açısından gerekli teknolojik alt yapıya her yerden ulaşılamamasından dolayı eşzamanlı etkileşimin sağlanmasında bir sınırlılık olarak ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle hizmet içi eğitimi düzenleyen kurumun bu unsurlara dikkat ederek gereklilikleri yerine getirmesi ve eğitimi desteklemesi gerekmektedir. Bu destek öncelikle zaman konusunda belirli ölçütlere göre çalışma saatlerinde ayarlama yapılması şeklinde olmalıdır. Mekan konusundaki destek de 21. yüz yılda dijital ortamlara girmek için en çok kullanılan mobil araçlardan kolay giriş yapılmasını sağlayabilecek uygulama oluşturulması şeklinde bir destek olarak değerlendirilebilir.

Şekil, içerik ve ortam tasarımı olarak üç farklı boyuttan oluşan blog tasarım özellikleri basamağı yine eğitim öncesi süreçte tamamlanması gereken adımdır. Blog tasarımında öncelikle standart bir şekil tasarımının yapılmasının, kullanılabilirlik açısından katılımcılara kolaylık sağladığı tespit edilmiştir. Dikkatin sayfaların sol tarafında yoğunlaşmasından ötürü, sol tarafa konu yerleştirilmeli, sağ tarafına ise son güncellemeler eklenerek katılımcının diğer ortamlara ilişkin fikir sahibi olması sağlanmalıdır. Ayrıca bloğun şekil tasarımında mutlaka ortamlar arası geçişe olanak veren sekmelerin sayfada dikkat çekici bir yere konması gerekmektedir.

Dijital tabanlı eğitimlerde mutlaka bilişsel, sosyal ve teknolojik destek ortamları oluşturulmalıdır. Bunun yanında, dijital tabanlı eğitimdeki etkileşimli ortamlar aracılığıyla ve kimlik gizliliği sayesinde bilişsel ve sosyal açıdan destek ihtiyaçlarının yüz yüze ortamlara göre daha fazla karşılanabilmektedir. Sosyal ortamlar sayesinde katılımcılar arası işbirliği fırsatları yaratılarak katılımcıların birbirlerine de destek olduğu belirlenmiştir. Bunun yanında teknolojik desteğin sağlanması yadsınamaz bir unsurdur. Özellikle teknoloji okur yazarlığının bir sınırlılık olarak ortaya çıktığı dijital tabanlı eğitim ortamlarında mutlaka eşzamanlı teknolojik desteğin sağlanması eğitimi olumlu yönde etkilemektedir. Ayrıca destek ortamları sayesinde sosyal, bilişsel ve teknolojik değerlendirme yapılabilmesi, katılımcıların kendilerini; kurumunda, sistemi ve katılımcıları değerlendirebilmesine fırsat vermektedir. Değerlendirmenin yapılabilmesi eğitimin güvenilirliğini arttırmakta, sınırlılıklara göre güncellenmesine olanak vermekte ve eğitimi güçlendirmektedir. Ayrıca destek ve etkileşim ortamları katılımcılarda eğitime ilişkin bağlılık duygusu oluşturarak eğitimde sürekliliği sağlamaktadır.

Dijital tabanlı eğitimlerde öğrenme sürecinin zaman ve mekan bağımsızlığı unsuru ile bireysel olarak düzenlenebilmesi, bireysel öğrenme farklılıklarına göre farklı ortamların seçilebilmesi bir avantaj olsa da, öğrenme hem eş zamanlı hem de eş zamansız ortamlarda diğer katılımcılar ve öğretmenle girilen etkileşim ile güçlenmektedir. Dijital tabanlı eğitimlerde hem bireysel hem de kitlesel iki yönlü, eşzamanlı ya da eşzamansız iletişim kurabilmekte; öğrenenlerin bireysel gereksinim ve farklılıklarını dikkate alma olanağı elde edilmektedir. Bu doğrultuda; güncelleme özelliği ile kaynak ve ortam güncellemesi yapılabilmekte ve öğrenme ortamında esneklik ile bireysel gereksinim ve farklılıklara cevap verilen bireysel etkinlikler yapılabilir. Bunun da öğrenme üzerindeki verimliliği etkilediği tespit edilmiştir. Bu doğrultuda içerik tasarımı yapılırken katılımcılara bireysel olarak içeriği kendi ihtiyaçlarına göre güncelleyerek geliştirebilme olanağı sunulmalıdır. Her içerik için yorum yapma kriterinin sağlanması ile bu gelişim sağlanabilir. İçeriklerin ek kaynaklarla desteklenmesi ve

bireysel öğrenmeyi geliştirmek adına sunulan ek kaynakların araştırmaya uygun olması önemlidir. Yine öğrenmenin sürekli hale getirilmesinde ve katılımcıları konuya ilişkin araştırarak öğrenmeye güdülemesi açısından açık kaynaklı ulaşılabilir içerikler seçilmesine dikkat edilmelidir. Ayrıca bu aşamada katılımcıların sosyo-kültürel farklılıkları dikkate alınarak içerik seçimi yapılması olası anlam belirsizliklerini ve öğrenme güçlüklerini ortadan kaldırmaya yardımcı olabilir. Bu unsur aynı zamanda katılımcılar arası işbirliği ve katılım motivasyonu sağlanmasına destek olacaktır. Katılımcılar arası iş birliğini sağlarken yine sosyo-kültürel açıdan farklıların neden olduğu bireysel öğrenme farklılıkları göz önüne alınarak içeriklerin çoklu ortam (metin, görsel-işitsel) çeşitliliği ile oluşturulması önemlidir.

Eğitim ortamları oluşturulurken, bireysel öğrenme farklılıklarına hitap edebilen etkileşimin gerçekleşebileceği farklı öğrenme ortamlarının oluşturulmasının eğitimin verimliliğine katkı sağladığı tespit edilmiştir. Bu açıdan hem işbirliğini sağlayabilen hem bireyselliğe olanak veren ortamlar oluşturulmalıdır. Bu ortamlar kuruma ve sağlanabilecek alt yapıya göre çeşitlendirilebilecek olsa da bu çalışmada öne çıkan ortamlar şu şekilde sıralanabilir;

- Tüm kaynakların bir arada bulunabileceği ulaşılabilirliği kolaylaştıran, tarama ve ekleme yapmaya olanak veren ek kaynak ortamı,
- Eşzamanlı etkileşimin sağlanabilmesi için sanal sınıf uygulaması,
- Eşzamanlı teknolojik destek ortamı,
- Görevler için özel olarak ayrılmış etkinlikler ortamı,
- Katılımcılar arası serbest paylaşım ortamı,
- Eğitim konularının mesleki ve günlük hayatla ilişkili örneklerinin bulunabileceği örnek olay ortamı,
- Metin, görsel, işitsel gibi farklı türlerde oluşturulmuş içeriklerle ders ortamı,
- Çoktan seçmeli açık uçlu sorulardan oluşan değerlendirme ortamı,
- Eğitimci veya moderatörle birebir iletişime geçilebilecek özel mesaj ortamı

Modelin ikinci basamağı olan eğitim sürecinde dikkat edilmesi gereken temelleri bireysel öğrenmenin desteklenmesi, etkileşimin güçlendirilmesi için gerekli adımları ve etkinlikler ile iş birlikli öğrenmenin sağlanmasına ilişkin yapılması gereken unsurları içermektedir. Dijital tabanlı eğitimlerle öğrenmenin bireyselleştirilmesi katılımcının öğrenmeye karşı ilgi ve motivasyonunu artırarak eğitimin verimliliğini olumlu yönde etkilemektedir. Bu sebeple katılımcıların bu konuda desteklenmesi gerekmektedir. Dijital tabanlı öğrenmelerde öğrenme sürecinin planlamasının tamamen katılımcı kontrolünde olması eğitim sürekliliğinde sorunlara neden olmaktadır. Buna karşın kurum tarafından kontrol

edildiğini bilmek katılımcıların motivasyonunu arttırmaktadır. Bu doğrultuda giriş takibinin yapılarak katılımcılara bildirilmesi ile güdülenmenin sağlanması gerekli görülmektedir. Ayrıca bu giriş istatistiklerinin katılımcıyla da paylaşılması katılımcıların öz değerlendirme yapabilmesi açısından önemlidir. Eğitiminin de bu istatistikleri takip etmesi sayesinde katılımcıların eğitimden uzaklaşması halinde gerekli zamanda güdüleme yapılmasına olanak sağlar. Bunun yanında öğrenme alışkanlıklarının da eğitmen tarafından kontrolü ile bireysel öğrenme olanakları desteklenebilmektedir.

Dijital tabanlı eğitimlerdeki etkileşim ortamlarında sağlanan kimlik gizliliğinin mesleki baskı konusunda katılımcıların çekincelerini azaltmakta olduğu ve bu sayede katılımcıların, mesleki baskı çekincesi olmadan etkileşim ortamlarını zenginleştirdikleri belirlenmiştir. İletişim gibi günlük ve mesleki yaşamda önemli sınırlılıklara neden olabilen bir konunun eğitiminde sağlanan kimlik gizliliği katılımcıların gerçek örnekler üzerinde daha rahat paylaşımda bulunmalarını ve etkileşime girebilmelerini sağlamaktadır. Bu şekilde dijital tabanlı iletişim eğitimi zaman kısıtı olmaksızın katılımcıların sorularını sorabilmesi ve cevap alabilmesine, katılımcılara kimlik gizliliği ile mesleki baskı çekincesi olmaksızın fikirlerini paylaşmada özgür olabilmesine olanak vererek işbirlikli öğrenmelerin oluşmasını sağlamakta, eğitimin verimini ve katılım oranını arttırmaktadır. Bu sebeple dijital tabanlı eğitimlerde sağlanabilen kimlik gizliliği hizmet içi eğitimlerde öğrenme açısından olumlu sonuçlar verdiği için zorunlu olması gerekmektedir.

Buna karşın kimlik gizliliği takip açısından bir sınırlılık sebep olabilmektedir kimliklerin açıklanması ise mesleki baskı açısından sınırlılığa sebep olabileceği için, takip yapımının sistem kurulurken sistem tarafından otomatik olarak verilen takma isimlerle yapılması ancak eğitim sonunda gerekli görülen durumlarda kimliklerle takma isimlerin eşleştirilme hakkının kuruma verilmesi sağlanmalıdır.

Bu bağlamda; zaman kısıtı ve mesleki baskının ortadan kalkması ile fikirlerini paylaşmakta özgür olan katılımcıların dijital tabanlı eğitimde daha istekli ve ilgili olması şarttır. Çünkü paylaşım ortamları sayesinde ortaya çıkabilen işbirlikli öğrenme, katılımcıların bir arada olmasından öte paylaşımı engelleyen unsurları ortadan kaldırmakla ilgilidir. Bunun yanında katılımcılar arası etkileşimin eğitmen tarafından takibi ve etkileşimin gerçekleşmediği durumlarda desteklenmesi yararlıdır. Daha önce de değinilmiş olan, iletişim gibi günlük hayattaki bireyler arası davranış değişikliklerini hedef alan bir eğitimin, sosyo-kültürel farkları işe koşmadan yapılması mümkün değildir. Bu sebeple katılımcıların sosyo-kültürel farklarından ortaya çıkabilecek sorunlara karşı moderatör kontrolü de etkileşimin güçlenmesi açısından önemli bulunmaktadır. Kimlik gizliliği yine bu aşamada bu sosyal

paylaşımların yapılması konusunda katılımcıları desteklemekte ve kurum içi çalışanlar arasındaki ön yargıların azalmasına olanak vermektedir. Öyle ki, ön yargılarından kurtulan katılımcıların eğitimin sağladığı olumlu etkileşim ortamı sayesinde yüz yüze etkileşimleri de güçlenmektedir. Buna paralel olarak eğitim süresince yüz yüze sosyal etkinliklerin de düzenlenmesi sistem içi sağlanan etkileşimli ortamların güçlendirilmesine katkı sağlayacaktır.

Bunun yanında katılımcılara etkinlikler yaptırılarak ve hem bireysel hem grupta yapılabilecek görevler verilerek işbirlikli öğrenme ortamının sağlanması ile tüm katılımcıların eğitime katkıda bulunmalarının, bireysel motivasyonun, kurum içi sinerjinin ve eğitime ilginin artmasında etkili olduğu görülmüştür. Bu etkinlik ve görevlerin seçiminde konuya ilişkin araştırma yaptırmaya güdülemesine, günlük ve mesleki hayatla ilişkili olmasına özen gösterilmelidir. Etkinlik ve görevlerin zaman sınırlaması ile verilmesi, etkinliğe ilişkin değerlendirme yapılması katılımcı motivasyonunu arttırmaktadır.

Modelin son aşaması ise eğitim sonrası sürekliliğin devam ettirilmesi ve değerlendirme teknikleri ve buna bağlı ödüllendirme ile ilgili dikkat edilmesi gereken noktaları içermektedir.

Uzun süre zaman ayrılan ve katılımcıların bireysel çabaları ile gelişen bir eğitim olmasından dolayı eğitim sonrasında eğitimin tamamlandığına ilişkin bir belge verilerek ödüllendirme yapılması yine dijital tabanlı eğitime güdülenmeyi yükseltecektir. Bunun yanında katılımcıların bu tarz bir eğitim sonunda yapılacak değerlendirme ile mesleki yaşamlarına ilişkin bir ödüllendirme de bekledikleri söylenebilir. Bu ödüllendirmenin performans değerlendirme sistemi gibi sistemlerle eğitim sonrası mesleki hayata yansımaları sonucunda yapılması eğitimin sürekliliğine ve katılımcıların motivasyonuna da katkı sağlayacaktır. Bu doğrultuda, eğitimin sürekliliğinin sağlanması için sistemin eğitim sonrasında da kapatılmaması ve katılımcıların kendi aralarında ki etkileşimi devam ettirmelerinin de önemli olduğu tespit edilmiştir. Bireysel değerlendirme sistemlerinin çoktan seçmeli ve açık uçlu sorularla oluşturulması ve kazanımların belirli aralıklarla ölçülmesi gereklidir.

Tüm bu sonuçlarla geliştirilebilecek, hem bireysel ihtiyaçlara cevap verebilen ve sınırlılıkları ortadan kaldırabilen, hem de işbirliği sayesinde sosyal farklılıklarla zenginleştirilmiş bir ortamda, güdülenme sağlanarak dijital tabanlı hizmet içi iletişim eğitimlerinin daha sağlıklı ve olumlu sonuçlar vereceği düşünülmektedir.

Tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'de de uygulamalarına çok sık rastlanan ve farklı araştırmalarla geliştirilmeye çalışılan dijital tabanlı hizmet içi eğitimleri iletişim becerileri

açısından araştırıldığı ve geliştirilmesi adına model sunulan bu çalışmanın dijital tabanlı hizmet içi eğitimler konusunda literatüre katkı sağlaması beklenmektedir.

Turizm sektöründe ve tek bir örneklem ile gerçekleştirilen bu çalışmanın farklı sektörlerde birden çok örneklem ile denemesi önerilmelidir. Geliştirilen modelin farklı kuruluşlarda uygulanması ile çıkan sonuçların karşılaştırılması da bir diğer öneri olarak sunulmaktadır. Özellikle hizmet içi eğitimler konusunda büyük oranda kaynak ayrılan fakat çeşitli sınırlılıkları bulunan kamu kuruluşlarında da denemesi ve çıkan sonuçların özel kurumda ki sonuçlarla karşılaştırılması önerilmektedir. Ayrıca bu modelin farklı sosyal medya ve mobil uygulamalarla çalışma denenerek çıkan sonuçların karşılaştırılması önerilmektedir.



KAYNAKÇA

- Abacı, R. (1995). *Egan ve Nottingham İnsan İlişkileri Becerileri Eğitiminin Grup Üyelerinin Kendine Saygı, Kendini Kabul ve Kendini Gerçekleştirme Düzeylerine Etkisi Açısından Karşılaştırılması*. Pegem Yayıncılık, Ankara.
- Aktaş, C. (2007). "Enformasyon Toplumunda Türkiye". *Selçuk İletişim Dergisi*, 4(4): 181-193.
- Akyürek, R. (2005). *Halkla İlişkiler, Kurumsal İletişim Yönetimi*. R. Akyürek (ed.). Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir.
- Alkan, C. (1973). "Cumhuriyetin 50. Yılında Yetişkinler Eğitimi". *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 6(1): 83-89.
- Arıkbay, C. (1993). *Yerel Yönetimlerde Eğitim ve Danışmanlık Hizmetleri Gereksinimi ve Karşılama Kaynakları*. Milli Prodüktivite Merkezi Yayını, Ankara.
- Arslantaş, C. (2006). "Örgütsel Öğrenmenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Görgül Bir Araştırma". *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(3): 32-36.
- Aydın, C. H. (2011). *Açık ve Uzaktan Öğrenme: Öğrenci Adaylarının Bakış Açısı*. Ankara Pegem Yayıncılık, Ankara.
- Aydın, C. H. (2012). "Harmanlanmış Hizmet-İçi Eğitimin Öğretmen Görüşleri Doğrultusunda Değerlendirilmesi". *Atılım Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1): 33-56.
- Aziz, A. (1982). *Radyo ve Televizyonla Eğitim*. A.Ü.E.F. EFAM Yayınları, Ankara.
- Bakan, İ. ve Büyükbeşe, T. (2004). "Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması". *İ.İ.B.F Dergisi*, 6(7): 1-30.
- Baker, S. B. ve Shaw, M. C. (1987). *Improving counseling through primary prevention*. Merrill Publishing Company, Ohio.
- Baki, A. ve Gökçek, T. (2012). "Karma Yöntem Araştırmalarına Genel Bir Bakış". *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(42): 1-21.
- Benson, L. ve Harkavy, I. (2000). "Higher education's third revolution: The emergence of the democratic cosmopolitan civil university". *A Journal of Policy Development and Research*, 5(1): 47-57.
- Berberoğlu, G. N. (1997). "Akademik Organizasyonlarda Örgüt Kültürü Tartışmasına Bir Uygulama Katkısı". *Ulusal Yönetim Kongresi*. 29-31 Mayıs 1997, Ankara, s. 251-264
- Biklen, S. K. ve Bogdan, R. C. (1998). *Qualitative Research For Education: An Introduction To Theory And Methods*. 3. Basım. Allyn and Bacon, Boston, NewYork.
- Bilgin, K. U., Akay, A., Koyuncu, H. E. ve Haşar, E. Ç. (2007). *Yerel Yönetimlerde Hizmet İçi Eğitim Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı Yayınları*, 6(2): 19-27.

- Bozkurt, A. (2013). "Açık ve Uzaktan Öğretim: Web 2.0 ve Sosyal Ağların Etkileri". *Akademik Bilişim Kongresi Akdeniz Üniversitesi, 23-25 Ocak 2013, Antalya*, s. 689-694.
- Buckman, R. (2001). "Communication Skills In Palliative Care Neurologic Clinics". *The Journal of Open and Distance Education*, 19(4): 989-1004.
- Campbell, D. T. ve Fiske, D. W. (1959). "Convergent And Discriminate Validation By The Multitrait-Multimethod Matrix". *Psychological Bulletin*, 56(2): 81-105.
- Canman, D. (1995). *Çağdaş Personel Yönetimi*. TODAİE Yayınları, Ankara.
- Canman, D. (2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Yargı Yayınevi, Ankara.
- Christophel, D. (1990). "The Relationship Among Teacher Immediacy Behaviors, Student Motivation, & Learning". *Communication and Education*, 39(1): 323-340.
- Claypool, C. (2003). "Improving The Communication Skills Of Your Most Valuable Resource: Your People". *Techniques Association for Career and Technical Education*, 78(1): 56-7.
- Collis, B. ve Moonen, J. (2002). "Flexible Learning In A Dijital World. Open Learning". *The Journal of Open and Distance Education*, 17(3): 217-230.
- Confrey, J. (1996). "Constructivist Views On The Teaching And Learning Mathematics: What Constructivism Implies For Teaching". Davids, R. B., Maher, C. A. ve Noddings, N. (ed.). *National Council of Teachers of Mathematics*. Reston, VA, s.113.
- Çetin, M. Ö. (2004). *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık*. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Çevikbaş, R. (2002). *Hizmet İçi Eğitim ve Türk Merkezi Yönetimindeki Uygulaması Alan Araştırması*. Nobel Yayını, Ankara.
- Çiftçi, G. (2011). *Uzaktan Eğitimde IPTV'nin Kullanılabilirliğine İlişkin Bir Delphi Çalışması*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Daft, R. L. ve Lengel, R. H. (1986). *Organizational Information Requirements, Media Richness & Structural Design*. *Management Science*, s.554-571.
- Daft, R. L. ve Lengel, R. H. (1984). "Information Richness: A New Approach To Managerial Behavior And Organizational Design In Cummings". L. L. ve Staw, B. M. (ed.), *Research in Organizational Behavior*. JAI Press, Homewood, IL, s.191-233.
- Demir, Ö. ve Doğanay, A. (2009). "Öğretmen Eğitiminde Bilişsel Koçluk Yaklaşımı". *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 22(8): 717-739.
- Demiray, U., Kurubacak, G. ve Yüzer, T. V. (ed.). (2012). *Meta-Communication For Reflective Online Conversations: Models For Distance Educations*. Information Science Reference, Hershey, PA.

- Denzin, N. K. (1970). *The Research Act: A Theoretical Introduction To Sociological Methods*. Aldine, Chicago.
- Deperlioğlu, Ö. ve Köse, U. (2010). “Web 2.0 Teknolojilerinin Eğitim Üzerindeki Etkileri ve Örnek Bir Öğrenme Yaşantısı”. *XII. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri*. 10 - 12 Şubat 2010, Muğla, s. 346-652.
- Devlet Memurları Kanunu, Resmi Gazete, 23.07.1965.
- Drucker, P. F. (1993). *Postcapitalist Society*. HarperCollins Publishers, New York.
- Duncan, S. D. (1972). “Toward A Grammar For Dyadic Conversation”. *The Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJET*, 4(2): 29-47.
- Durmuş, S. (2001). *Matematik Eğitiminde Oluşturmacı Yaklaşımlar. Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri I*. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Eby, G. (11 Ağustos 2012). İsteddiğiniz Üniversitede İsteddiğiniz Bölümü Okuyabilirsiniz. Ulaştırma Günlüğü Söyleşisi. Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Eby, G., Yamamoto, G. T. ve Demiray, U. (ed.). (2012). *Türkiye’de e-öğrenme: Gelişmeler ve uygulamalar-III*. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Ergün, Z. (2013). “İçsel Pazarlama Uygulamalarının İşletme Performansı Üzerine Etkisi: Kamu-Özel Hastane Karşılaştırması”. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13(25): 244
- Egan, G. (1994). *Psikolojik Danışmaya Giriş*. (çev. F. Akkoyun). Form Ofset, Ankara.
- Eggen, P., ve Kauchak, D. (1997). *Educational Psychology: Windows On Classroom. Third Edition*. A Viacom Company. New Jersey.
- El-Shinnawy, M. ve Markus, M. L. (1997). “The Poverty Of Media Richness Theory: Explaining People's Choice Of Electronic Mail etc. Voice Mail”. *International Journal of Human Computer Studies* 46(4): 443-467.
- Erikson K. (1998). “Toward a Constructivist And Developmental Identity For The Counseling Profession: The Context-Phase-Stage-Style Model”. *The Journal of Counseling and Development*, 77(6): 267-280.
- Eryılmaz, B. (2004). “Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Perspektifi”. Karizma Yayıncılık, İstanbul.
- Ferret, L. J. (2006). “Wikis and e-learning”. Berman, P. (ed.). *E-Learning Concepts And Techniques Bloomsburg*. Bloomsburg Üniversitesi Publish, NY.
- Fidan, N. (1985). *Okulda Öğrenme ve Öğretme*. Alkım Kitapçılık Yayınları, Ankara.
- Galbraith, J. (1977). *Organization Design*. Addison-Wesley Reading, NY.
- Gelen, İ. (2003). *Bilişsel Farkındalık Stratejilerinin Türkçe Dersine İlişkin Tutum, Okuduğunu Anlama ve Kalıcılığa Etkisi*. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

- Gelen, İ. (2004). “Bilişsel Farkındalık Stratejilerinin Türkçe Dersine İlişkin Tutum, Okuduğunu Anlama ve Kalıcılığa Etkisi”. *XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı*. 6–9 Temmuz 2004, İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi, Malatya, s. 317-328.
- George, J. M. ve Jones, G. R. (1999). *Understanding And Managing Organizational Behavior, Second Edition*, Addison–Wesley, New York.
- Gökçe, O. (2007). *İletişim Bilimi*. Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Göktas, Y. (2009). “Incorporating Blogs And The Seven Principles Of Good Practice Into Preservice ICTs Courses: A Case Study”. *New Educational Review*, 19(3): 29-44.
- Gül, H., (2000), “Türkiye’de Kamu Yönetiminde Hizmet İçi Eğitim”. *Dokuz Eylül Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(3): 14-23.
- Gültekin, M., Karadağ, R., ve Yılmaz F. (2007). “Yapılandırmacılık ve Öğretim Uygulamalarına Yansımaları”. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2): 503-528.
- Gültekin, M. ve Yaşar, Ş. (1998). “Yapısalcı Kuram ve Öğrenme - Öğretme Süreci”. *Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(1-2): 68-75.
- Hacking, I. (1990). “Perspective On Quine Natural Kinds”. Barrett, R. B. ve Gibson, R. F. (ed.). *British Journal of Educational Studies*, 44(3): 275-295.
- Hayes, R. L. ve Oppenheim R. (1997). “Reality Is What You Make It, Constructivist Thinking In Counseling Practice, Research And Training”. Sexton, T. L. ve Griffin, B. L. (ed.). *Constructivism*. Teachers College Press, New York, s. 200-225.
- Heyes, J. ve Stuart, M. (1998). “Bargaining For Skills: Trade Unions And Training At The Workplace”. *British Journal of Industrial Relations*, 36(3): 465.
- İşman, A. (2005). *Uzaktan Eğitim*. Pegem Akademi, Ankara.
- İşman, A. (2011). *Uzaktan Eğitim*. Pegem Akademi, Ankara.
- İşman, A. ve Eskicumalı A. (2001). *Eğitimde Planlama ve Değerlendirme*. Değişim Yayınları, İstanbul.
- Johnson, D. W. ve Johnson, F. P. (1997). *Joining Together Group Theory And Group Skills (Sixth Ed)*. Allyn ve Bacon, NewYork.
- Kaya, Z. ve Odabaşı, F. (1996), “Türkiye’de Uzaktan Eğitimin Gelişimi”. *Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı 1.
- Kaya, Z. (2002). *Uzaktan Eğitim*. Pegem Yayıncılık, Ankara.
- Kimchi, J., Polivka, B. ve Stevenson, J. S. (1991). “Triangulation: Operational Definitions. Nursing Research”. *The Journal of Educational Technology*, 40(6): 364-366.
- King, R. ve Xia, C. (1997). *Media Appropriateness. Effects of Experience On Communication Media Choice*. Allyn ve Bacon, NewYork.
- Korkut, F. (2005). “Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi”. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4(28): 143-149.

- Kurubacak, G. (2006). "Critical Curriculum Design For Blended Learning In Higher Education: The Strategies, Principles And Challenges Of Interactive Classroom Management". *I-manager's Journal of Educational Technology*, 3(2): 20.
- Küçük, F. (2005). *Kurum İmajı Açısından Kurumsal İletişim*. Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları. Ankara.
- Lee, A. S. (1994). "Electronic Mail As A Medium For Rich Communication: An Empirical Investigation Using Hermeneutic Interpretation". *MIS Quarterly*, 19 (2): 143-157.
- Mahiroğlu, A. ve Usta, E. (2008). "Harmanlanmış Öğrenme ve Çevrimiçi Öğrenme Ortamlarının Akademik Başarı ve Doyuma Etkisi". *Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(2): 1-15.
- McMahan K. (1998). *Distance Educator's Desk Guide*. IOS Press, New York.
- Mcmillan, J. H. (2004). *Educational Research: Fundamentals For The Consumer*. Pearson Education, Boston. NY.
- McQuail, D. ve Windahl, S. (1997). *Communication Models for the Study of Mass Communication*, Pearson Education Limited. IOS Press, New York.
- Merriam, S. B. (2002). *Qualitative Research In Practice: Example For Discussion And Analysis*. 1st ed. Jossey-Bass, San Francisco, CA.
- Miller, R. ve Drive, R. (1987). "Beyond Process Studies". *Journal of Science Education*, 14(3): 33-62.
- Moore, M. (1995). *Education and Culture, Cyberspace Divide*. Routledge, London.
- Moore, M. ve Kearsley, G. (2005). *Distance Education: A Systems View*. Wadsworth, New York. Belmont, CA.
- Moussiaux, S. J. ve Norman, J. T. (2003). *Constructivist Teaching Practices: Perceptions Of Teachers And Students*. IOS Press, New York.
- Nelson-Jones, R. (2002). *Essential Counselling And Therapy Skills: The Skilled Client Model*. SAGE Publications Ltd., London.
- Odabaş, H. (2004). *İnternet Tabanlı Uzaktan Öğrenim Modelinin Bilgi Hizmetlerine Yönelik Yüksek Öğretim Programlarında Kullanımı*. Saga of Librarianship International Symposium Proceedings Book, Ankara.
- Okay, A. (2000). *Kurum Kimliği*. MediaCat Yayınları, Ankara.
- Olssen, M. (1990). "Radical Constructivism And Its Failings: Anti-Realism And Individualism". *British Journal of Educational Studies*, 44(3): 275-295.
- Özkalp, E. ve Kırel, Ç. (2003). *Örgütsel Davranış Ders Kitabı*. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Öztürk, M. ve Sancak, S. (2007), "Hizmet İçi Eğitim Uygulamalarının Çalışma Hayatına Etkileri". *Journal of Yasar University*, 2(7): 761-794.

- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods. 3rd edition.* Thousand Oak, Sage. London.
- Pearson, J. C. ve Nelson, P. E. (1997). *An Introduction To Human Communication, Understandingsharing. Seventh Edition.* Mc Graw Hill, USA.
- Pease, P. (2006). *Blended Learning Gpes Totally Virtual By Design: The Case Of A For Profit, Online University.* PA: Pfeiffer, San Francisco.
- Pehlivan, İ. (1993). “ Hizmet İçi Eğitim – Verimlilik İlişkisi”. *A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 25(1): 6-17.
- Pehlivan, İ. (1995). “Türk Kamu Kesiminde 1985-1993 Yılları Arasında Hizmet İçi Eğitime İlişkin Sayısal Gelişmeler”. *Amme İdaresi Dergisi*, 28(4): 10.
- Pehlivan, İ. (1997). “Örgütsel ve Bireysel Gelişme Aracı Olarak Hizmet İçi Eğitim”. *Amme İdaresi Dergisi*, 30(4): 105-120.
- Pehlivan, İ. (1988). “Çıracılık ve Mesleki Eğitim Kanunu Gereğince Sümerbank Banka Şubelerinde Ticaret Lisesi Öğrencilerine Yaptırılan Beceri Eğitimi ile İlgili Araştırma”. *Milli Eğitim Vakfı Dergisi*, 3(1): 36.
- Peker, K. (2010). “Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Hizmet İçi Eğitim ve Yöntemleri”. *Mevzuat Dergisi*, 14(6): 156-164.
- Philip, T. ve Urwin, P. (2001). “Age and Participation in Vocational Education and Training”. *Work, Employment&Society*, 15(4): 763-779.
- Polit, D. F. ve Hungler, B. P. (1995). *Nursing Research: Principles and Methods (6th ed.)*. Lippincott, Philadelphia.
- Porter, L. R. (2004). *Developing An Online Curriculum: Technologies and Techniques.* Hershey, PA, Publishing, London.
- Sabuncuoğlu, Z. (1991). *Personel Yönetimi.* Uludağ Üniversitesi İ.İ.B.F. Yayını, İstanbul.
- Salmon, G. (2002). *E-tivities: The Key To Active Online Learning.* Kogan Page, London.
- Seppala, P. ve Alamaki, H. (2003). “Mobile Learning in Teacher Training”. *Journal of Computer Assisted Learning*, 19(6): 330-335.
- Şaban, A. (2002). *Öğrenme Öğretme Süreci.* Nobel Yayınları, Ankara.
- Şahin, Ü. (2013). Sınıf Öğretmenlerinin Hizmet İçi Eğitim İhtiyaçlarının Belirlenmesi ve Bir Model Önerisi. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Doktora Tezi. Aydın.
- Taymaz, A. H., Sunay, Y. ve Aytaç T. (1997). “Hizmet İçi Eğitimde Koordinasyon Sağlanması Toplantısı”. *Millî Eğitim, Eğitim-Kültür-Sanat Dergisi*, (133): 13-21.
- Taymaz, A. H. (1978). *Hizmet İçi Eğitim.* A.Ü. E.B.F. Yayınları, Ankara.
- Taymaz, A. H. (1992). *Hizmet İçi Eğitim, Kavramlar, İlkeler, Yöntemler.* PEGEM, Personel Eğitim Geliştirme Merkezi Yayınları, Ankara.
- Thumound, V. A. (2001). “The Point of Triangulation”. *Clinical Scholarship*. 33(3): 253-258.

- Thurlow, C., Lengel, L. ve Tomic, A. (2004). *Computer Mediated Communication: Social Interaction And The Internet*. Sage, London.
- Timisi, N. (2003). *Yeni İletişim Teknolojileri ve Demokrasi*. Dost Yayınları, Ankara.
- Torres, C. A. (1998). *Democracy, Education And Multiculturalism: Dilemmas Of Citizenship In A Global World*. Rowman & Littlefield, Lanham, MD.
- Trevino, L. K., Lengel, R. K. ve Daft, R. L. (1987). "Media Symbolism, Media Richness And Media Choice In Organizations". *Communication research*, 14(5): 553-574.
- Tufan, A. (2000) "Hizmet İçi Eğitim Kavramı ve Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar". *Milli Eğitim Dergisi*, 147(2): 26-35.
- Ulus, O. (2009). *Hizmet İçi Eğitim Faaliyetlerinin Öğretmen Görüşlerine Göre Değerlendirilmesi (Konya İli Uygulaması)*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Verdener, R. F. (1999). *Communicate! (Nineth Ed)*. Wadsworth Publishing Company. NewYork.
- Vincent, C. (2003). *Social Justice, Education And Identity*. RoutledgeFalmer, New York.
- Wasti, S. A. (2002), "Affective And Continuance Commitment to The Organization: Test of an Integrated Model in the Turkish Context". *International Journal of Intercultural Relations*. 26(5): 525-550.
- Whitsed, N. (2004). "Learning and Teaching". *Health Information & Libraries Journal*, 21(2): 273-275.
- Wilcox, S. (2009). "Transformative Educational Development Scholarship: Begining With Ourselves". *International Journal For Academic Development*, 14(2): 123-132.
- Yalın, H. İ. (2001). *Öğretim Teknolojileri ve Materyal Geliştirme*. Nobel Yayınları, Ankara.
- Yang, Y. ve Cornelious, L. F. (2005). "Preparing Instructors For Quality Online Instruction". *Online Journal Of Distance Learning Administration*, 8(1): 171-180.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2005). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2011). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Yıldırım, Ş., Göktaş, Y., Gedik, T. N. ve Kocaman, A. (2004). "İyi Bir Öğrenme Yönetimi Sistemi İçin Kriter Önerisi". *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 2(4): 463-464.
- Yılmaz, H. ve Düğenci, M. (2010). "Hizmet İçi Eğitime Farklı Bir Yaklaşım: E-Hizmet İçi Eğitim". *XII. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri*, Muğla, s.67-74.
- Zhang, J. (2008). *Hybrid Learning And Ubiquitous Learning*. Springer, Berlin.
- Zhu, E. ve Baylen D. M. (2005). "From Learning Community To Community Learning: Pedagogy, Technology And Interactivty". *Education Media International*, 42(3): 251-268.

İnternet Kaynakları

- Milli Eğitim Bakanlığı, “2013 Yılı Hizmet İçi Eğitim Değerlendirme Anketi”. <http://e-hedb.meb.gov.tr/anketler/index.php?sid=97293>. (erişim tarihi: 17.02.2016)
- Milli Prodüktivite Merkezi, “Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği” <http://www.denetci.gen.tr/mevzuat/21265.html> (erişim tarihi: 24.01.2016)
- Thacker, C. (2007). “Podcasts In Education”. <http://www.macinstruct.com/node/43>. (erişim tarihi: 18.12.2015)
- Türk Dil Kurumu, Bilim ve Sanat Terimleri Sözlüğü, “Hizmet içi eğitim tanımı” http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&view=bts&kategori1=veritbn&keli_mesec=157267. (erişim tarihi: 25.06.2015)
- Wheeler, A. D. (2008). “How to Evaluate Open Source Software / Free Software (OSS/FS) Programs”. http://www.dwheeler.com/oss_fs_eval.html (erişim tarihi: 18.12.2015)
- Woolf, B. (2006). “Wiki vs. blog. E-Content: IBM Developer Works”. <http://www.ibm.com/developerworks/wikis/display/woolf/Wiki+vs.+Blog>. (erişim tarihi: 14.12.2015)

EK 1- DİJİTAL TABANLI EĞİTİM KONULARI TABLOSU

Konu	Ders	Beşin fırtınası	Değerlendirme	Tarih
Etkili iletişimin yararları	İletişimde kazanç nerde başlar	Tek başına ağlayarak tatil yapma konuşmayan misafir	Yüz yüze iletişim eğitiminden sonrası	11.07.2016
Etkili iletişim teknikleri 1	Övmek mi eleştirmek mi	Eksik davranışı anlatma	Eleştiri örnekleri ve başımıza gelenler	12.07.2016
Bir bütün olarak iletişim	Konuştuklarımız nasıl daha çok etkiler	Misafir çağırma	Nasıl konuşmalıyız	13.07.2016
Etkili dinleme teknikleri	Biraz susar mısın	Klima sorunu	Nasıl dinletiyoruz	14.07.2016
İkna yöntemleri	İkna etmek bir iletişim sanatı mıdır	Restorant değişikliği	İkna etmek için yaptıklarımız	15.07.2016
Vücut dili	Vücudumuz konuşuyor	İlk karşılaşma	Vücuttan ne anladım	16.07.2016
Ben dili	Konu sen değilsin benim	Kırıldığımızı nasıl söylemeliyiz	Ben dilini kullanarak sorun çözme	17.07.2016
Sözlü İletişim	Sözlü iletişim nedir	Otelde bir tek siz olsanız	Sözlü iletişim başlatma örnekleri	18.07.2016
Sözsüz İletişim	Sözsüz iletişim olur mu	İletişim kurmaya misafir	Sözsüz iletişimde dikkat etmemiz gerekenler	19.07.2016
Etkili iletişim teknikleri 2	Nasıl daha mutlu olunur		Hayatımızı etkiliyor mu	20.07.2016
Takım çalışmasında iletişim	Takımın parçası ol	Grup çalışması	Takımımıza nasıl dahil oluyoruz	21.07.2016
Empati	Empati nedir ne değildir	Biz şef olsaydık	Hiç konuşmadığımız biri gibi düşünme	22.07.2016
Etkili dinleme yöntemleri	Etkili dinleme yöntemleri geliştirme	Dinleyemiyoruz	Nasıl dinliyoruz	23.07.2016
Etkili iletişim teknikleri 3	Konuşmayı yönetme	Konuşmayı yönetebilirim	İstedığımız yöne çekebilme	24.07.2016
İletişim hataları	Nerede hata yapıyoruz	Kendimize bakalım	Konuşmayı dışarıdan izleme	25.07.2016
Utangaçlık	Utangaçlığı nasıl yeneriz		Hiç konuşamadığımız biriyle konuşmaya çalışma	26.07.2016
İletişim engellerini aşma	Engelleri aşalım	Engelleri aşalım	Karşılaştığımız engelleri nasıl aştık	27.07.2016
Etkili iletişim kurma yöntemleri	Hizmet satıyoruz	Farkındalık yaratma	Aslında ne yapıyoruz	28.07.2016
Ses tonu ve diksiyon	Ses tonu ve diksiyon	Tekerlemeler	Kendi hatalarımız	29.07.2016
Empati eksikliği	Aa bende bunu yaşadım	-	Değişen hayatlar	30.07.2016
Kurum içi iletişim	Kurum içi iletişim	-	Dışarıdan izleme	31.07.2016
Örgüt içi iletişim	İş yerinde sağlıklı iletişim ve performans	-	Takım nasıl etkiliyor	01.08.2016
Bireysel iletişim	Kendinle iletişim	Kendi kendine konuşma ve kendinle konuşma arasındaki fark nedir?	Kendimizle baş başa kalıyor muyuz	02.08.2016
Etkili iletişimin etkileri	İletişimimiz kadarız	Hayatta ne kadar etkiniz?	İletişim hayatımıza ne kadar	03.08.2016

EK 2- İZİN BELGESİ

25.03.2016

**CALİSTA RESORT HOTEL
ANTALYA**

Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi İletişim Ana Bilim Dalında doktora yapmaktayım. Dekan Yardımcısı Doç. Dr. Ahmet AYHAN danışmanlığı ile öğrenme ve iletişim kuramları çerçevesinde hizmet içi iletişim eğitimi vermek üzere bir blog hazırlamak ve hazırlanan bu blog aracılığıyla gerçekleştirilen eğitim uygulaması ile dijital tabanlı eğitimin etkilerini ortaya koyarak hizmet içi iletişim eğitimlerinin geliştirilebilmesi için bir model önermek amacıyla, bir tez çalışması yapmaktayız. Bu çalışma kapsamında kurumunuz çalışanlarının gönüllü katılımı bağlamında gerçekleşecek bir araştırma konusunda gerekli izinlerin tarafımıza verilmesini rica ederiz.

Gereğinin yapılmasını rica eder, saygılarımızı sunar iyi çalışmalar dileriz.

Doç. Dr. Ahmet AYHAN
Doktora Öğrencisi GAYE TOPA ÇİFTÇİ



EK 3- EĞİTİM DEĞERLENDİRME SORU FORMU

Değerli katılımcılar, almış olduğunuz bu eğitimin hazırlanması, düzenlenmesi ve size kazandıkları ile ilgili hazırlanmış olan bu anketi doldurarak eğitim sürecini değerlendirmeniz beklenmektedir. Bu formun sonuçlarına göre yapılan eğitimin sınırlılıkları ve güçlü yönleri ortaya konularak gelişmiş eğitim ortamlarının hazırlanması hedeflenmektedir.

Form demografik özellikleri ve eğitim sürecini değerlendiren 34 sorudan oluşmaktadır.

Formdaki her bir yargıyı dikkatle okuyarak her bir maddeyi cevaplamanızı rica ediyorum. Her madde için sadece tek bir seçeneği işaretleyiniz. Formun doldurulmasında gerekli özeni göstereceğinizi umar, katkılarınız için teşekkür ederim.

EĞİTİM DEĞERLENDİRME FORMU						
DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER						
1.	Cinsiyet	Kadın	Erkek			
2.	Yaş					
3.	En son mezun olduğunuz eğitim kurumu	İlkokul	Ortaokul	Lise	Üniversite	Yüksek lisans – Doktora
EĞİTİM ÖNCESİ SÜREÇ						
4.	Eğitim öncesinde katıldığım eğitimin konusunu biliyordum.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok- kararsızım		
5.	Eğitim öncesinde katıldığım eğitimin içeriği konusunda detaylı bilgilendirme yapıldı.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok- kararsızım		
6.	Eğitim öncesinde eğitim destek materyali verildi.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok- kararsızım		
7.	Eğitim öncesinde eğitim hakkında araştırma yapabileceğim olanaklar sağlandı.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok- kararsızım		
8.	Eğitim öncesinde eğitim hakkında verilen bilgilendirmeler sebebiyle eğitime ilişkin motivasyonum arttı.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok- kararsızım		
EĞİTİM PROGRAMI						
9.	Eğitimin süresi eğitim amacının anlaşılabilirliği açısından yeterliydi.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok- kararsızım		
10.	Eğitimin içeriği günceldi.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok- kararsızım		
11.	Eğitimin içeriği güvenilirli.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok- kararsızım		
12.	Eğitimde kullanılan kaynaklar yeterliydi.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok- kararsızım		
13.	Katıldığım eğitimin içeriği mesleki alanıma uygun hazırlanmıştı.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok- kararsızım		
14.	Eğitim içeriği ilerleyen zamanlarda da inceleyebileceğim şekilde düzenlenmişti.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok- kararsızım		
EĞİTİM GRUBU						
15.	Diğer katılımcıların eğitime ilgi düzeyleri yeterliydi.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok- kararsızım		
16.	Katılımcılar işbirliği yaparak eğitime katkı sağladı.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok- kararsızım		
17.	Eğitim grubundaki katılımcı sayısı eğitimin etkili olabilmesi açısından uygun şekilde düzenlenmişti.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok- kararsızım		
18.	Eğitim grubu içinde mobbing (mesleki açıdan baskı) unsuru bir durumla karşılaşılacak şekilde düzenlenmişti.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok- kararsızım		
19.	Eğitim süresince sorunlarımı rahatça dile getirebileceğim bir homojenik bir ortam hazırlanmıştı.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok- kararsızım		

EĞİTİMİN PLANMASI						
20.	Eğitim içeriği ile ilgili fikrim alınmıştı.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok-kararsızım		
21.	Eğitimin düzenlendiği tarih iş planlaması açısından uygundu.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok-kararsızım		
22.	Eğitim süresi iş planlarını etkilemeyecek şekilde düzenlenmişti.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok-kararsızım		
23.	Bireysel ihtiyaçların karşılanması için gerekli zamansal düzenlemeler (molalar) yapılmıştı.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok-kararsızım		
24.	Eğitim süresince kişisel ihtiyaçlarım açısından rahat edebileceğim bir ortam hazırlanmıştı.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok-kararsızım		
25.	Eğitime katılım gönüllülük esasına göre düzenlenmişti.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok-kararsızım		
26.	Eğitim eğitmenle rahatça paylaşımında bulunabileceğim şekilde düzenlenmişti.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok-kararsızım		
27.	Eğitim, eğitim süresince ve sonrasında diğer katılımcılarla işbirliği yapabileceğim şekilde düzenlenmişti.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok-kararsızım		
28.	Eğitim ortamının planlanması eğitime olan ilgimi arttırdı.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok-kararsızım		
EĞİTİM SONU KAZANIMLAR						
29.	Aldığım eğitim mesleki motivasyonumu arttırdı.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok-kararsızım		
30.	Aldığım eğitim, eğitim konusuna olan ilgimi arttırdı.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok-kararsızım		
31.	Aldığım eğitimin mesleki gelişimime katkı sağlayacağını düşünüyorum.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok-kararsızım		
32.	Aldığım eğitimin kişisel gelişimime katkı sağlayacağına düşünüyorum.	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok-kararsızım		
33.	Katılmış olduğunuz iletişim eğitimini yeterli buldunuz mu?	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok-kararsızım		
34.	Bundan sonra benzeri bir mesleki gelişim faaliyetine katılmak ister misiniz?	A)evet	B)hayır	C)fikrim yok-kararsızım		

EK 4- EĞİTİM BİLGİLENDİRME E-POSTASI

Özgül EKMEKÇİ <oekmekci@calista.com.tr>

Alıcı: all,

Değerli Müdürlerim,

Değerli Calistalıları,

Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi danışmanlığında Sn. Gaye TOPA ÇİFTÇİ tarafından tüm Calistalıları verilecek olan Etkili İletişim Becerileri seminerlerinin programı aşağıdaki gibidir. **Seminer Programı :**

Ø 12.05.2016 – PERŞEMBE 14:15 – 17:15

Sinema Salonu

Konu Başlıkları :

- § **İletişim Nedir? İletişim Çeşitleri**
- § **Empatik İletişim Nedir?**
- § **İletişimde Uyum ve Ahenk**
- § **Beden Dilinin Etkin Kullanımı**
- § **İletişim Tarzımız**
- § **İletişim Engelleri ve Aşma Yolları**
- § **Kazan-Kazan İlkesi**
- § **İyi Bir Dinleyici Olmak**
- § **İletişim Kurarken Dikkat Etmemiz Gerekenler**
- § **İnsanlarla İyi İletişim Bize Ne Kazandırır**
- § **Soru Yöntemi Öneri Yöntemi Şikayet Yöntemi**
- § **Zor İnsanlar**
- § **Doğru İletişim Teknikleri**
- § **Sözlü ve Sözsüz İletişim**

Seminerin süresi 3 - 3,5 saat arasındır.

B vardiyasında görev alan Calistalıları , 14:00 otelde olacaklar .

A vardiyası dönüş servisleri 17:30 te otelden hareket edecektir. (Seminerin bitişine göre, İnsan Kaynaklarının onayı ile hareket edecektir.)

Departmanınızda çalışan tüm Calistalıların Kişisel Gelişim seminerine eksiksiz katılımları için gerekli düzenlemelerin yapılması önemle rica olunur.

İyi çalışmalar dileriz.

Özgül Ekmekçi

Calista
Human

Luxury
Resources

Resort
Manager

oekmekci@calista.com.tr

hr@calista.com.tr

Mobile : [+90 530 232 3552](tel:+905302323552)

EK 5- RIZA FORMU

Saygıdeğer Katılımcılar,

Çalıştığınız kurumdan aldığınız bu ve benzeri eğitimler üzerine Akdeniz Üniversitesinde bilimsel bir çalışma yapılmaktadır. Bu çalışmada günümüzde yaygın olarak kullanılan kişisel gelişim olanaklarından biri olan uzaktan eğitim ve yüz yüze eğitim konusunda karşılaştırmalar yapılarak sizin ihtiyaçlarınızın ve isteklerinizin saptanması ile uygun gelişim olanakları oluşturmak amaçlanmaktadır.

Bu çalışmaya katılmanız halinde sizlerin istediğiniz her türlü konuda zaman ve mekan kısıtlaması olmadan uzaktan eğitim sistemlerini kullanarak eğitim ve bilgilenme olanaklarına ulaşabilmeniz, ulaştığınız kaynakları daha etkili ve rahat bir biçimde kullanabilmeniz konusunda sizlerin kişisel gelişimine de katkısı olacağına inanılmaktadır.

Çalışmamızı yapabilmemiz için interaktif desteğinize ihtiyaç duymaktayız. Çalışmamıza katılmak için bugün almış olduğunuz eğitimi, videolar ve eğitmenler tarafından yapılan sunumlarla pekiştirebileceğiniz, farklı açıları öğrenebileceğiniz, sorularınızı sorabileceğiniz ve paylaşım forumlarına girerek örnek olaylar hakkında görüşlerinizi paylaşabileceğiniz yaşadığınız olayları anlatabileceğiniz bir blog olan <http://surekliiletisim.com/> adresini kullanmanız yeterli olacaktır. Tüm bunlar için herhangi bir zaman kısıtlaması bulunmamaktadır.

Tamamen gönüllülük esasına dayalı devam edecek olan çalışmamıza katılmayı kabul etmeniz halinde sisteme girişiniz için kaydınız bugün araştırmacı olarak benimle beraber yapılarak her birinize bir rumuz ve parola verilecektir. Bu şekilde iletişim bilgileriniz ve kimliğiniz çalıştığınız kurumda dahil olmak üzere hiçbir kurum ve kişi ile paylaşılmayacaktır.

Saygılarımla
Gaye TOPA ÇİFTÇİ
Akdeniz Üniversitesi Doktora Programı Öğrencisi
mail: gayetopa@gmail.com
Telefon:0555 689 4553

Katılımcı bilgileri

Ad Soyad :

Mail adresi:.....

EK 6- DİJİTAL TABANLI EĞİTİM BİLGİLENDİRME E-POSTASI

27 May

Gaye Topa <gayetopa@gmail.com>

Alıcı: bcc

Merhaba,

Mayıs ayında Calista Otel'in düzenlemiş olduğu etkili iletişim eğitimi'ne devam etmek için yararlanabileceğiniz sistemimiz yayına başlamıştır. İçeriğimizin her gün yenileneceğini unutmayınız.

<http://surekliiletisim.com/>

adresine tıklayarak iletişimle ilgili farklı bilgilere ulaşabilir, örnek olay ve eğitim videoları izleyerek sistemden yararlanabilirsiniz.

Etkili iletişim unsurlarını kullanmak, sektörünüzdeki farklı tartışmalara katılarak fikir paylaşımında bulunmak, yaşadığınız olayları paylaşmak ve soru sormak için üye girişi yapmanız gerekmektedir. Üst bölümde bulunan başlıklardan "Üye Girişi" başlığına giriş yaparak sizin için düzenlenmiş kullanıcı adı ve parolayı kullanarak sistemin içeriğine ulaşabilirsiniz.

**kullanıcı adınız otelinizin size sağladığı mail adresinizdir
parolanız -**

Ayrıca üyelere özel içeriklere ulaşabileceğinizi unutmayınız.

Sitede görüşmek üzere

Saygılarımla

Gaye TOPA ÇİFTÇİ

EK 7- GÖZLEM FORMU

Amaç:

Bu gözlemde, dijital tabanlı hizmet içi iletişim eğitimine katılanların eğitim süresince katılımcıların eğitime ilişkin deneyimleri, tutumları, niyetleri, görüşleri, tepkileri, duyguları ve inançlarına ilişkin bilgi elde etmek amaçlanmıştır. Bu amaca ulaşmak için aşağıdaki sorularla tematik çerçeve oluşturulmuştur.

1. Dijital tabanlı ortamda katılımcılar bilgiyi nasıl edinir?
2. Katılımcılar dijital tabanlı ortamda tartışmalara nasıl katılmaktadır?
3. Katılımcıların, öğrendikleri bilginin niceliğini ve niteliğini etkileyen unsurlar nelerdir?
4. Dijital tabanlı ortamda katılımcılar hangi konularda zorlanmaktadır?
5. Dijital tabanlı ortamın yüz yüze eğitim ortamına göre farkları nelerdir?

Veri Toplama:

Araştırma verileri beş boyut çerçevesinde toplanmıştır.

1. **Eğitim Ortamı Boyutu:** En çok giriş yapılan sayfa, en çok yorum yapılan sayfa
2. **Fiziksel Ortam Boyutu:** Sisteme girişlerin hangi araçla ve hangi ortamdandır yapıldığı, giriş sıklığı, sistemde kalış süresi, kullanılan teknolojinin güçlü yönleri ve sınırlılıkları
3. **Sosyal Ortam Boyutu:** Katılımcı - danışman, katılımcı - katılımcı etkileşimi etkileşim
4. **Etkinlikler Boyutu:** bireysel ve grup etkinliklerine katılım
5. **Sözel Boyut:** katılımcıların paylaşımlarına ilişkin bilgiler

Gözlem Notlarının Analizi

Gözlem verileri betimsel analiz yaklaşımına göre incelenmiştir. Verilerin düzenlenmesinde kullanılan temalar, gözlem süresinde kullanılan boyutlar dikkate alınarak yapılacaktır. Kodlar oluşturulurken alan yazın araştırmasında dijital tabanlı eğitim ve hizmet içi eğitimlere ilişkin öne çıkan noktalara dikkate alınacaktır.

EK 8- GÖRÜŞME SORULARI

BİRİNCİ KISIM

1. Uyuşgunuz:
2. Yaşınız:
3. Cinsiyetiniz:
4. Mesleğiniz:
5. Çalışma süreniz:
6. Bilgisayar okur yazarlığınız: Yok Az Orta İyi Çok iyi
7. Kariyer hedefiniz: İşimi koruyabilme Yükselme Başka bir firmada çalışma

İKİNCİ KISIM

Blog aracılığı ile aldığımız hizmet içi iletişim eğitiminde;

1. etkinliklerin anlatılış tarzını (anlatım dilini) anlamada sizin açınızdan zorlaştıran veya kolaylaştıran unsurlar nelerdir?
2. öğreten ve öğrenenlerin deneyimlerinden nasıl bilgilenme fırsatları yaratılır?
3. kültürel bilgi paylaşımı nasıl sağlanır?
4. farklı sosyal gruplarla edindiğiniz bilgileri nasıl grupladınız (ayrıştırdınız)?
5. edindiğiniz bilgilerin doğruluğundan nasıl emin oldunuz?
6. becerilerinizi geliştirmek için gerekli olan motivasyonunuzu nasıl sağladınız?
7. edindiğiniz bilgileri sosyal ve mesleki hayatınızda farklı ortamlarda nasıl geliştirebilirsiniz?
8. sosyal ve mesleki hayatınızda sahip olduğunuz becerilerle öğrendiğiniz bilgileri birleştirdiğiniz alanlar nelerdir?
9. diğer katılımcılarla yaptığımız paylaşımlar öğrendiklerinizi nasıl etkiledi?
10. sosyal ve ekonomik hayatınızdaki deneyimleriniz (bilgisayar kullanma, iletişim eğitimleri) öğrenmenizi nasıl etkiledi?
11. gördüğünüz farklı bilgilerin arasında bağlantıyı nasıl sağladınız?
12. sizce eğitimin düzenlenmesinde başka neler olabilirdi?
13. farklı katılımcıların paylaştığı bilgilerin sizin eğitiminizdeki olumlu veya olumsuz etkileri nelerdir?
14. yaşadığımız teknolojik sorun varsa eğitiminize devam etmek için bu konuya nasıl bir çözüm buldunuz?
15. sosyal ve ekonomik alanda işinize yarayacak anlamlı ve kullanışlı bilgi için sistem size nasıl yardımcı olabilirdi?
16. sistemin size uygun bilgi içeriği ile ilgili ihtiyaçlarınıza hitap etmesi için nasıl geliştirilmeliydi?
17. ihtiyacınız olmadığını düşündüğünüz bölümleri nasılelediniz?
18. sosyal ve ekonomik hayatınızdaki belirleyicilerle ilişki kurarak bilgiye ulaşmada nasıl bir yol izlediniz?
19. sistemdeki katılımcıların tümünün faydalanabileceği ortak bilgi içeriği ile ilgili ihtiyaçlara hitap etmesi için neler yapılmalı?

20. sosyal ve ekonomik hayatınızla ilişkili güncel bilgiler nasıl sunulmalıdır?
 21. her katılımcıya göre farklı ihtiyaçların karşılanması nasıl sağlanabilir?
 22. edindiğiniz bilgilerle konuya ilişkin yeni bilgilere ulaşmak için neler yapılabilir?
 23. yeni bilgiler öğrendikçe geçmişte bildiğiniz şeyler konusunda ne gibi değişiklikler yaşadınız?
 24. diğer katılımcılarla ortak yaptığınız görevler öğrenmenizi nasıl etkiledi?
 25. yüz yüze öğrenme ve teknolojik öğrenme arasındaki farklar nelerdir?
 26. motivasyonunuzu arttırmak için neler yapılabilirdi?
 27. bilgi edinmede ve yaratmada öğrenene nasıl görevler verilmeli?
 28. katılımcıların bir konudaki olumlu veya olumsuz önyargılı paylaşımları nasıl yönetilmelidir?
 29. sorularınız ve sorunlarınız için sunulan cevaplar ve çözümler bilgiyi edinmenizi nasıl etkiledi?
 30. eğitiminizde ilgili sorunlar yaşadığınızda nasıl çözüm yolları sunuldu?
 31. yararlı bilgiyi edinmede öz kontrol nasıl yapılır?
 32. bilgiye ulaşmada yararlı bir iletişim nasıl oluşturulur?
 33. diğer katılımcılarla edindiğiniz bilgiyi kontrol ederken demokratik ortamlar nasıl oluşturulmalı?
 34. bilgi paylaşımı için iletişim planı nasıl olmalı?
 35. bilgi edinmede kullandığınız iletişimin gerçekleşme basamakları ve engellerini nasıl tanımlarsınız?
-

ÖZGEÇMİŞ

Adı ve SOYADI : Gaye TOPA ÇİFTÇİ

Eğitim Durumu

Mezun Olduğu Lise : Kağıthane Anadolu Lisesi, İstanbul, 2001

Lisans Diploması : Anadolu Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Fransızca Öğretmenliği Bölümü, Eskişehir, 2007

Yüksek Lisans

Diploması : Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uzaktan Eğitim Ana Bilim Dalı, Eskişehir, 2010

Tez Konusu : IPTV'nin Uzaktan Eğitimde Kullanılabilirliği

Doktora Diploması : Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İletişim Ana Bilim Dalı, 2017

Tez Konusu : Dijital Tabanlı Hizmet İçi İletişim Eğitimleri: İletişim Eğitimi Blog Tasarımı Üzerine Bir Model Önerisi

Yabancı Diller : İngilizce, Fransızca

Bilimsel Faaliyetler

1. Sakarya Üniversitesi Kadın Çalışmaları Kongresi 2009; “Kadın Kullanıcıların Yaşam Boyu Öğrenme Etkinlikleri Web Günlükleri”, Mart 2009, Sakarya
2. Yüksek Lisans Tezi; “IPTV’ye ilişkin Uzman Görüşleri üzerine Bir Delphi Çalışması”, Şubat 2011, Eskişehir
3. 2. İCONTE; “İletişim Ortamlarının Eğitimde Kullanılabilirliği IPTV Örneği”, Mart 2011, Antalya
4. İETC; “İptv'nin Uzaktan Eğitim Bağlamında Kuramsal Temelleri”, Mayıs 2011, İstanbul
5. İETC/Etat; “Sosyal Yapısalcı Öğrenme ve İletişim Ortamları Zenginliği Kuramları Bağlamında Iptv'nin Eğitimde Kullanılabilirliği”, Mayıs 2011, İstanbul
6. Türkiye’de e-Öğrenme: Gelişmeler ve Uygulamalar III; “IPTV’de Eğitim Uygulamalarına Geçiş”, 2012
7. Türkiye’de e-Öğrenme: Gelişmeler ve Uygulamalar IV; “Engelli Öğrencilere Uzaktan Erasmus Değişim Programı Analizi”, 2013
8. Uluslararası Medya Sempozyumu; “İletişim Ortamları ile Zenginleştirilmiş Bireysel Öğrenme Ortamlarının Sınıflandırılması”, Mayıs 2013
9. TOJET “The Theoretical Foundations of Distance Education” Ekim 2013
10. ITTES “Kamu Spotunun Yaşam Boyu Eğitime Etkisinin Araştırılması” Mart, 2014

İş Denevimi**Çalıştığı Kurumlar**

- : 2007 - 2009 Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi
Bilgisayar Destekli Eğitim Birimi, İçerik Geliştirme Uzmanı
2010 - 2013 Akdeniz Üniversitesi Uzaktan Eğitim Merkezi, İçerik
Geliştirme Uzmanı
2014 - 2015 Özel Adalya Anadolu Lisesi, Fransızca Öğretmeni
2015 - 2016 Özel Liderler İlkokulu, Yabancı Diller Bölüm Başkanı

E-Posta

: gayetopa@gmail.com

