

ÖZET

Günümüz modern dünyasının getirdiği yenilikler ve teknolojideki gelişmeler; kurumların bilhassa halka direkt hizmet götürmekle yükümlü yerel yönetimlerin örgütlenmesinin ve yönetim anlayışının revize edilmesini zorunlu kılmıştır. Bu revizeler ışığında personelin kendini yetiştirmesi ve geliştirilmesinden söz edilince, hizmet içi eğitim akla gelmektedir.

Globalleşen dünyada bilginin önemli bir rekabet aracı haline gelmesiyle hizmet içi eğitime ihtiyaç talebi daha çok artmıştır. Özellikle nüfus bakımından dev dünya metropollerıyla rekabet halinde olan İstanbul da bu global değişim hızına ayak uydurmak zorundadır.

Hizmette değişme ve gelişmelere ayak uydurabilmek için ortaya çıkan değişim ve gelişmelerin süratle personele ve örgüte uygulanması gereklidir. Bu da ancak sistemli bir hizmet içi eğitimle sağlanabilir. Ayrıca öğrenmenin üst yönetimin liderliğinde yapılması ve üst yönetim tarafından desteklenmesi, herkesin katılımına dayanan bir yönetim felsefesine sahip olunması, çalışanların memnuniyetine odaklanılarak, insan kaynağının öğrenmesini destekleyecek çalışma ortamının oluşturulması, öğrenme açısından çalışan motivasyonunun sağlanması, insan kaynakları dairesinin ve ait alt birimlerinin işbirliği içerisinde yürütecekleri hizmet içi eğitimlere önem verilmesi, bilgi paylaşımını destekleyecek ve kolaylaştıracak teknolojik yapıya sahip olunması önemlidir.

Yerel yönetimlerin gelişmesi modern yönetim yaklaşımlarına göre tüm personelin ortak gelişim amacı taşımasını ve paylaşılan bir vizyonun oluşturulmasını gerekli kılmaktadır. Bu şekilde örgütsel gelişimin hedefleri çalışanlarca bilinmeli, amaçlar ve vizyon paylaşılmalı, çalışanlarca genel olarak benimsenmelidir. Benimsenmeyen bir amaca hizmet etmek verimliliği azaltacaktır. Bu durumda hizmet içi eğitimin önemi gene devreye girmektedir. Verilecek hizmet içi eğitimlerle kurum personelinin kuruma karşı olan aidiyet hissi kuvvetlendirilmeli ve kurumsal hedefler doğrultusunda bireysel gelişimi de dikkate alınmalıdır.

Yaptığım araştırma İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü'nde görevli memur personelin hizmet içi eğitime bakış açılarını, kurumlarında uygulanan hizmet içi eğitime dair görüşlerini, hizmet içi eğitimin onlara kazanımlarını ve buna bağlı isteklerini saptama amacıyla yapılmıştır.

Araştırmada ki amaçlarım yerel yönetimlerdeki hizmet içi eğitim programlarının türleri, temel amacı, programlarındaki konuların içeriği, katılma şekli, programlara eğitmen olarak katılanların yeterliliği, programların hangi öğretim yöntemiyle işlendiği, eğitim tesislerinin özellikleri, hizmet içi eğitimle ilgili konular oluşturmaktadır.

Bu araştırma, betimsel nitelikte, genel tarama modeli bir alan araştırması olarak planlanmış ve yürütülmüştür. Bu çerçevede literatür taranmış, İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü'ndeki hizmet içi eğitim etkinliklerine ilişkin verilere ulaşılmış ve gerekli durumlarda yetkililerle görüşülmüş, araştırmanın bulguları anketin değerlendirilmesi kısmında özetlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet İçi Eğitim, Yerel Yönetimler, Belediyelerde Eğitim, İETT ve Eğitim, Hizmet İçi Eğitim Analizi

ABSTRACT

Innovations in the modern world and technological developments have made it necessary for institutions, especially local authorities which are responsible for providing direct service to people to revise their understanding of management. When we think about personal development and improvement of workers in the light of these revisions, in-service training is the first notion that comes to mind.

As information has become an important subject of competition in the global world, the demand for in-service training has arisen considerably. Istanbul, as being in competition with other metropolitan cities around the world in regards to population, has to keep up with this fast transformation in global scale.

It is necessary to apply changes and developments to personnel and organization quickly in order to keep up with changes and developments in services. And this can be accomplished through a systematic in-service training. Also it is important that studies are conducted under the supervision of senior management and supported at this level. Having a management philosophy which involves everybody's participation, creating a working environment which will support human resources' training by focusing on workers' satisfaction, motivating personnel for training, attaching importance to in-service training which will be conducted by human resources department and sub-units and having a technological infrastructure which will facilitate and support information sharing are vital.

Developments in local authorities have made it necessary for all workers to bear a common objective of development and vision with modern management approaches. Personnel should be informed about these organizational development objectives and they should bear and adopt these common objectives and vision. Working for an objective which is not adopted will decrease efficiency. The importance of in-service training is to be mentioned again in this regard. The sense of belonging to institution should be enhanced by in-service trainings and personal development should be taken into consideration within corporate objectives.

This study is conducted to understand General Directorate of IETT's government workers' perception of in-service training, their opinions on in-service training carried out in their institution, their gains and demands in this regard. I am also working at this institution which working under the authority of Istanbul Metropolitan Municipality.

Objectives of the study include understanding the types of in-service trainings in local authorities and their main purposes, contents of the subjects included in programs, participation rules, qualifications of trainers, teaching methods used for these programs, features of training facilities and subjects of in-service trainings.

This study was planned and conducted as a field research in general screening method with a descriptive nature. A literature search and a database scan for General Directorate of IETT's in-service training applications were conducted. When necessary, interviews were made with officials and findings were summarized in the conclusion section.

Keywords: In-Service Training, Local Authorities, In-Service Training at Municipality, İETT and Training, Analysis Of In-Service Training