

Kamuya Hizmet Veren Bir Kuruluşta Çalışanların Web Tabanlı Hizmet-içi Eğitime ve E-Öğrenme Materyalinin Kullanışlılığına İlişkin Görüşleri

Esin Arslan¹, Serpil Yalçınalp² & Ümmühan Avcı³

Özet: Bu araştırmanın amacı kamuya hizmet veren bir kuruluşta uygulanmış olan web tabanlı hizmet içi “Office 2010 Eğitimi (e-öğrenme)” programına ve kullanılan e-öğrenme materyalinin kullanılabilirliğine ilişkin katılımcı görüşlerini değerlendirmektir. Bu çalışmada karma araştırma yöntemlerinden yakınsak paralel desen kullanılmıştır. Araştırmanın örneklemini kamuya hizmet veren bir kuruluşta çalışmakta olan 41 personel oluşturmaktadır. Bu durum çalışmasında veriler 33 likert tipi sorudan oluşan “E-öğrenme Materyali Kullanışlılık Anketi” ve yarı yapılandırılmış görüşme formu aracılığıyla toplanmıştır. Anketten elde edilen veriler betimsel istatistikler ile görüşme formlarından elde edilen veriler ise içerik analizi ile analiz edilmiştir. Yapılan analizler sonucu; katılımcıların hizmet içi “Office 2010 Eğitimi (e-öğrenme)” programına ilişkin görüş ve önerilerinin büyük çoğunlukla olumlu olduğu, ayrıca programın sunumunda kullanılan e-öğrenme materyalini de oldukça kullanışlı buldukları belirlenmiştir. Sonuçların ışığında benzeri eğitimlerin geliştirilmesi ve uygulanması sürecinde öneriler sunulmuştur.

Anahtar kelimeler: E-Öğrenme, Web Tabanlı Öğrenme, Uzaktan Eğitim, Hizmet-içi Eğitim, E-Öğrenme Materyali, Kullanışlılık

Geliş Tarihi: 27.08.2019 – **Kabul Tarihi:** 06.12.2019 – **Yayın Tarihi:** 24.12.2019

DOI: 10.29329/mjer.2019.218.18

User Perceptions on Web Based In-Service Training and Usability of E-Learning Material in a Public Service Organization

Abstract: The purpose of this study is to investigate the perception of users towards the web based in-service “Office 2010 Training (e-learning) program and the usability of e-learning material used in a public service organization. In this research, convergent parallel design which is one of the mixed research methods was used. The participants were 41 users attaining this web based in-service training program. Data were collected by using “Usability of E-learning Materials” questionnaire and semi- structured interview forms. The data obtained from the questionnaire were analyzed with descriptive statistics and the data obtained from the interview forms were analyzed with content analysis. The results showed that participants generally had positive views on the Office 2010 training (e-learning). Results also revealed that users liked the e-learning material and found it

¹ Esin Arslan, Cert, Baskent University, ORCID: 0000-0002-5201-2009

² Serpil Yalçınalp, Assoc. Prof. Dr., Cert, Baskent University

³ Ümmühan Avcı, Assoc. Prof. Dr., Cert, Baskent University, ORCID: 0000-0001-7007-1478

İrtibat Yazarı: uavci@baskent.edu.tr

usable. Suggestions were presented during the development and implementation of similar trainings in the basis of the results.

Keywords: E-Learning, Web Based Education, Distance Education, In-Service Training, E-Learning Material, Usability

GİRİŞ

Çağımızda teknolojik ilerlemeler her alanda olduğu gibi iş hayatını da yakından etkilemektedir. Bilgilerin zamanla değişime uğraması nedeniyle, bilgiyi güncelleme ihtiyacı doğmakta ve ancak değişime uyum sağlayabilen kurumların ve işletmelerin ömürlerinin devamlılığı sağlanabilmektedir. Sürekli eğitim ile kendini yenileyen kurumların ve işletmelerin bu hızlı değişime etkili ve kalıcı bir şekilde uyum sağladıkları gözlenmektedir.

Günümüzde gelişen teknoloji ve iletişime karşı kurum çalışanları kendilerinden istenilen yeterliliklere sahip olabilmek için bilgi ve becerilerini sürekli geliştirmelidirler. Çalışanların, çalışma hayatlarının başlangıcından bitimine kadar işlerinin özelliklerine göre gerekli bilgi ve becerileri edinmesi, kendilerini mesleklerinin gerektirdiği şekilde eğitmesi gerekmektedir ve bunun ancak hizmet içi eğitim yoluyla sağlanabileceği düşünülmektedir. Teknolojinin hızla gelişmesi nedeniyle hizmet içi eğitimlerde kullanılan yöntemlerde de yenilenmeler gerekli olmuş ve yeni yaklaşımlar ortaya çıkmıştır. Kurumlar ve işletmeler personellerine en uygun, en tasarruflu (zaman, iş ve para kaybı en az vb.) eğitim sunmanın yollarını aramaktadırlar.

Hizmet içi eğitim yaşam boyu eğitimin alt süreçlerinden birisidir. Kurumlarda ya da işletmelerde belirli bir göreve atanan bireyler mesleği ve yaptığı çalışmalar ile ilgili kendisini geliştirmek ve çağın gereksinimlerinin gerisinde kalmamak için sürekli eğitime ihtiyaç duyarlar. Hizmet içi eğitim ile çalışanlar teknik, ekonomik ve sosyal gelişmeler doğrultusunda bilgi ve becerilerini geliştirir ve geliştirirler (Sabuncuoğlu, 2005).

Teknolojideki gelişmeler, her alanda olduğu gibi eğitim hayatımızda da bazı yenilikleri beraberinde getirmiştir. Eğitimler zamandan ve mekândan bağımsız yapılmaya başlanmış ve böylece daha geniş kitlelere daha hızlı ve daha ekonomik ulaşabilmek mümkün olmuştur. Uzaktan eğitim ile teknolojik ortamlar kapsamlı kullanılarak bilgi, beceri ve tutumların paylaşılması ve böylece özellikle eğitim-öğretimin kalitesinin artması için çok sayıda öğrencinin aynı anda ve farklı yerlerde öğrenim görmesi mümkün kılınmaktadır. Uzaktan eğitim sayesinde bir mekândaki öğretim bir veya birden fazla uzak mekânda bulunan öğrencilere kolaylıkla iletilebilir (Holmberg, 1977; Schunk, 2008). Uzaktan eğitim programlarının büyük çoğunluğu hizmet içi eğitim için de kullanılabilmektedir. Hizmet içi eğitimde kullanılan teknolojiler bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yeniliklerle birlikte günden güne gelişmektedir. Günümüzde web tabanlı hizmet için eğitim yöntemleri bu süreçte yeni bir yaklaşım getirmiştir. Ancak bu yöntemlerin etkililiği ve istenilen sonuca varılması için hem

planlayıcılar hem de eğitime katılan personel boyutunda araştırmalar ve değerlendirmeler gerektirmektedir.

Uzaktan eğitim, teknolojinin eğitimde kullanımının giderek yaygınlaşmasıyla birlikte dünyayla paralel olarak Türkiye’de de hizmet içi eğitimde kullanılmaya başlanmıştır. Uzaktan eğitim zaman ve mekân bağımsızlığı sağlayarak, kendi kendine öğrenme sürecini destekleyerek ve eğitim-öğretim sürecine fırsat eşitliği getirerek öğrenciler için yaşam boyu öğrenme avantajları sunmaktadır (Kaya, 2002). Bu nedenlerle uzaktan eğitim pek çok kurum tarafından personel ve büyük kitlelerin eğitiminde kullanılmaktadır. Günümüz teknolojisinde ülkemizdeki birçok kamu işletmesi çalışanlarına zorunlu ya da tercihlerine bağlı hizmet içi web tabanlı eğitim programları hazırlamakta ve onlara kendileri yetiştirip geliştirebilecekleri eğitim olanakları sağlamaktadır.

Uzaktan eğitimin doğası gereği eğitimler bilgisayarlar ve ders yazılımları aracılığı ile sunulmaktadır. Bu da programa katılan kişiler ile programı yürüten eğitimcilerin yüz yüze olmak yerine sanal ortamda, gerçek zamanlı veya zamansız iletişim kurmalarını gerektirmektedir. Dolayısıyla uzaktan eğitim materyalinde meydana gelebilecek aksaklıkların ya da yetersiz yönlerin geleneksel sınıf eğitimlerinde olduğu gibi hemen ve anında düzeltilme şansı bulunmamaktadır (Tuncer ve Taşpınar, 2007). Bu nedenle geliştirilen materyalin etkin, esnek ve kullanışlı bir tasarıma sahip olması, kullanıcı memnuniyetinin sağlanması ve daha da önemlisi başarılı öğrenme ortamlarının oluşturulması açısından büyük önem taşımaktadır.

Yurtdışında ve ülkemizde alanyazında Web-tabanlı hizmet içi eğitime yönelik kamu ve özel çeşitli sektörü temel alan birçok çalışmanın yer aldığını söyleyebiliriz. Bu konuda yapılan çalışmalar eğitimden tıp alanına, tekstilden mahkumların eğitimine, ve ticari işletme/kurum personelinin eğitimine kadar çok geniş bir yelpazede web tabanlı hizmet-içi eğitimini kapsamaktadır (Akahori, Horiguschi, Suzuki, ve Nambu 2001; Fan, Wang, Wang, 2011; Jimenez ve O'Shanahan, 2016; Ramakrishnan, Udayakumar, ve Kalanidhi, 2000; Pyon, Bae, Woo, ve Park, 2005; Dogu, Karabay, Parlak, 2016, Lee ve Kim, 2015; Attrı, ve Wu, 2016; Subramanian, 2016; Blaga, Harpa, Radulescu, Stepjanovic, 2017; Moreira, Reis-Monteiro, ve Machado, 2017; Stadler, de Camargo, ve Maioli, 2017; Kao, ve Lin, 2018).

Eğitimcilere yönelik web tabanlı hizmet içi uygulamalara yönelik çalışmalardan birisi olan Jimenez ve O'Shanahan (2016)’ın araştırmasında hizmet öncesi ve hizmet içi İspanyolca öğretmenlerine verilen bir web tabanlı hizmet içi eğitimin öğretmenlerin örtük değerlerini pozitif önde etkilediği ve öğretmenlerin programa karşı olumlu düşünceler belirttiklerini ortaya çıkarmıştır. Özellikle içeriğin deneyimli öğretmenler tarafından aday öğretmenlere kıyasla daha olumlu bulunması sonucu dikkati çekmektedir. Akahori, Horiguschi, Suzuki ve Nambu (2001)’nın çalışmasında öğretmenlere verilen web tabanlı hizmet-içi eğitimde sağlanan materyalin ön bilgi ne düzeyde olursa olsun öğrenmeyi desteklemesi açısından etkin olduğu sonucuna varılmıştır.

Lee ve Kim (2015), beş farklı meslek grubundan 157 çalışan ile yaptıkları çalışmada etkili web tabanlı eğitimde önemli rol oynadığını düşündükleri kullanıcı tercihlerini incelemişlerdir. Sonuçlar içeriğin yeterliliğinin ve dolgunluğunun kullanıcılar için en önemli faktörlerden birisi olduğunu ve bu özelliğin web tabanlı eğitim geliştirirken dikkatle ele alınması gerektiğini göstermiştir.

Moreira, Reis-Monteiro ve Machado (2017) ise çok ilginç bir alanda web tabanlı eğitim uygulaması gerçekleştirmiştir. Özellikle herkese eşit eğitim ile uyumlu olarak tutukluların eğitimine yönelik yapılan bu web tabanlı uzaktan eğitimde, katılan tutuklu kullanıcılar teknik ve eğitimsel kaynakların yetersizliğine ve öğretmen desteğinin eksikliğine dikkat çekmiştir.

Kamu personelinin mesleki eğitimine yönelik 670 çalışanın görüşlerinin incelendiği Stadler, de Camargo ve Maioli (2017) 'nin çalışmasında katılımcıların web tabanlı e-öğrenmeye tanıklık olduklarını ve bu tür öğrenme yöntemini genellikle kabul ettiklerini belirtmişlerdir. Bu çalışmada katılımcıların basılı materyale daha fazla bağlı oldukları ve uzaktan eğitimde basılı bir kitabın ana faktör olduğunu öne sürmeleri dikkate değerdir.

Yine çok farklı bir alanda polis eğitimde kullanılan web tabanlı bir eğitim uygulamasında 277 katılımcının görüşlerini inceledikleri çalışmaları sonucunda Kao ve Lin (2018), algılanan kolaylığın ve kullanışlılığın polislerin mesleki eğitimleri için e-öğrenmeyi seçmelerinde olumlu bir faktör olduğunu göstermiştir. Bunun yanı sıra konulardaki mesleki uygunluk, sistem kalitesi ve hizmet kalitesi e-öğrenmenin kullanışlılığına ilişkin algılarında olumlu rol oynamıştır.

Ülkemizde de web tabanlı hizmet içi eğitim konusunda uygulamalar kamu ve özel sektörde çalışanların mesleki gelişimini sağlamada giderek hız kazanmakta ve kurumların potansiyel başarısını artırmada etkin bir yol olarak kabul edilmektedir. Ülkemizde web tabanlı hizmet-içi uygulamaları özellikle eğitim alanında öğretmenlerin ve eğitimcilerin hizmet-içi eğitimlerinde çok sık yer almaktadır. Baran (2008) çalışmasında, Milli Eğitim Bakanlığı tarafından düzenlenen hizmet içi eğitimlerde video konferans sistemiyle uzaktan eğitim olarak verilmesine yönelik öğretmenlerin görüşlerini tespit etmeyi amaçlamıştır. Araştırmanın sonucunda öğretmenlerin klasik hizmet içi eğitim uygulamasına göre uzaktan hizmet içi eğitim yöntemiyle bilgisayar eğitimi uygulamasını daha verimli buldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Yılmaz ve Düğenci (2010) 'nin yaptığı çalışmada ülkemizde yapılan web tabanlı hizmet içi eğitim örnekleri yer verilmiştir. Bunlarda biri de bankacılık sektöründe uygulanan bir web tabanlı eğitim uygulamasıdır. Uzaktan eğitim sistemi ile yapılan Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası'nın "Yeni Bankacılık Uygulaması" adındaki uzaktan hizmet içi eğitimi toplamda 1250 şubede bulunan 17 personele verilmiştir. Oldukça geniş bir kitleyi kapsayan söz konusu eğitimde katılımcılar eğitimin web tabanlı olması; zaman ve mekândan esneklik sağlaması ve maliyet kaybını engellemiş olması yönleriyle e-öğrenmenin kullanışlı olduğunu belirtmişlerdir.

Bu araştırmanın amacı; kamuya hizmet veren bir kuruluştaki hizmet içi web tabanlı eğitim alan çalışanların programa ilişkin görüş, deneyim ve önerilerini belirlemek ve kullanılan e-öğrenme materyaline ilişkin kullanıcı görüşlerini değerlendirmektir. Araştırmanın temel problem cümlesini “Kamuya hizmet veren bir kuruluştaki uygulanmakta olan web tabanlı hizmet içi “Office 2010 Eğitimi (e-öğrenme)” programına ve kullanılan eğitim materyalinin kullanılabilirliğine ilişkin katılımcıların görüşleri nelerdir?” sorusu oluşturmaktadır.

YÖNTEM

Araştırmanın yöntemi

Bu çalışmada, karma araştırma yöntemlerinden yakınsak paralel desen kullanılmıştır (Creswell, 2012). Yakınsak paralel desen, nitel ve nicel verilerin eş zamanlı olarak toplandığı, toplanan verilerin ayrı olarak analiz edildiği ve daha sonra çıkan sonuçların birbirlerini destekleyip desteklemediğinin araştırıldığı bir araştırma yöntemidir. Veri toplama süreçleri eş zamanlı ilerler, toplanan veriler ayrı ayrı analiz edilir, sonuçlar karşılaştırılır ve birbirleriyle çelişen ya da birbirini destekleyen yorumlar yapılır. Bu desende, nitel ve nicel verilerin birbirlerine üstünlüğü yoktur, esas olan toplanan verilerin ilişkilendirilip birlikte yorumlanmasıdır (Creswell, 2012).

Katılımcılar

Araştırma, kamuya hizmet veren bir kuruluştaki “Office 2010 Eğitimi (e-öğrenme)” hizmet içi eğitim programına katılmış olan 41 çalışan üzerinde yürütülmüştür. Eğitim bir danışmanlık firması tarafından verilmiş olup araştırmacılar bu süreçte yer almamıştır. Araştırmaya katılan 41 kişiden 26’sı kadın, 15’i erkektir. Üç kişi 3-5 yıl, 38 kişi ise 5 yıldan fazla süredir internet kullanmaktadır. İki kişi haftada 4 saatten az, 7 kişi 4-6 saat arası, 32 kişi ise haftada 6 saatten fazla internet kullandığını belirtmiştir. Katılımcıların tam isimleri etik olarak çalışmada verilmemiş, isimler K1, K2, K41 şeklinde kodlanarak belirtilmiştir.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak iki bölüm altında toplam 33 maddeden oluşan “Office 2010 (e-öğrenme) Eğitimi konulu “E-öğrenme Materyalini Kullanılabilirlik Anketi” ile yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır.

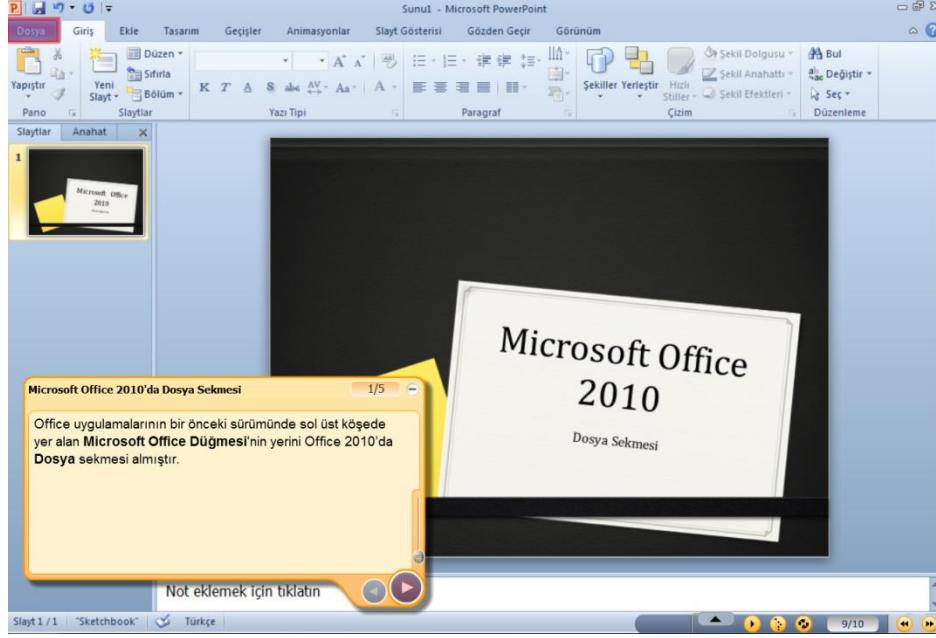
Şener Bilgiç (2005) tarafından geliştirilmiş “E-öğrenme Materyalini Kullanılabilirlik Anketi” bu çalışmanın içeriği yönüyle uyumlu bulunmuş ve anket formu araştırmacının izni alınarak bu çalışmada kullanılmıştır. E-öğrenme Materyalini Kullanılabilirlik Anketi iki bölüm altında toplam 33 maddeden oluşmaktadır. Birinci bölüm, bir demografik soru ile üç adet kişisel bilgi sorusundan oluşmaktadır. Bunlar cinsiyet, kaç yıldır internet kullanıldığı ve internet kullanma sıklığıdır. İkinci bölüm, iyi tasarlanmış bir e-öğrenme materyalinin ara yüzünde bulunması gereken bazı özellikler temel alınarak

Şener Bilgiç (2005) tarafından hazırlanmıştır. Bunlar; görüntü düzeni, görüntü özellikleri, içerik, gezinme, geri bildirim, hata ve kullanım kolaylığı olmak üzere yedi ölçüt kapsamaktadır. Bu yedi ölçüt altında toplam 33 soru bulunmaktadır. Anketin bu bölümünde, 5 dereceli Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Bunlar “1=Hiç katılmıyorum”, “2=Katılmıyorum”, “3=Kararsızım”, “4=Katılıyorum” ve “5=Tamamen katılıyorum” cevap seçeneklerinden oluşmaktadır. Anket için Şener Bilgiç (2005) tarafından Cronbach Alpha güvenirlik analizi yapılmış, alfa katsayısı .91 olan formun oldukça güvenilir olduğu belirlenmiştir.

Öte yandan 41 kişi ile ayrıca yarı yapılandırılmış görüşme formu aracılığıyla görüşme yapılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme formu soruları; ”1. Bu hizmet içi eğitim programının sizce olumlu yönleri nelerdir? 2. Bu hizmet içi eğitim programının sizce olumsuz yönleri nelerdir? 3. Bu hizmet içi eğitim programında kullanılan eğitim materyali tasarım ve görsellik olarak yeterli geldi mi? 4. Bu hizmet içi eğitim programında kullanılan eğitim materyali içerik olarak yeterli geldi mi? 5. Bu hizmet içi eğitim programında kullanılan eğitim materyalinin geliştirilmesine yönelik önerileriniz nelerdir? 6. Bu eğitimin web tabanlı eğitim üzerinden verilmesi konusunda neler düşünüyorsunuz? Ayrıntılı bir şekilde açıklar mısınız?” şeklindedir. Görüşme formuna yönelik uzaktan eğitim ile ders veren bir öğretim üyesinin de görüşleri alınmış ve bu görüşler çerçevesinde gerekli düzeltmeler yapılarak görüşme formuna son şekli verilmiştir. Kullanıma hazır hale gelen veri toplama araçları e-posta aracılığı ile ya da basılı kopya halinde çalışma grubuna dağıtılmıştır.

Hizmet içi Eğitim Materyali

Hizmet içi eğitim programında yer verilen “Office 2010 (e-öğrenme)” içeriğinde Outlook, PowerPoint, Excel ve Word temel Office yazılımları yer almaktadır. Materyale zaman ve mekândan bağımsız olarak kullanıcı kodu ve şifre yardımıyla internet üzerinden erişilebilmektedir. Materyale başlarken kullanıcılara kolaylık sağlaması için kullanım kılavuzu sunulmuştur. Materyalde simülasyonlar birincil öğrenme yöntemi olarak sunulmuştur. Her bir konu ve alt konu anlatımları için bir simülasyon eklenmiştir. “İleri” ve “Geri” butonları ile simülasyonlar arası geçiş sağlanabilmektedir. Simülasyonların başında yönergeler ve kazanımlar sunulmuştur. Seslendirmeler bulunmaktadır. Simülasyon sayfaları arasında alıştırma-uygulama yapılmasını sağlayan çalışmalar yer almaktadır. Materyal zaman ve mekândan esneklik sağlıyor olmanın yanında, kalındığı yerden devam edilebilme özelliğini de içerecek şekilde hazırlanmıştır. Materyalin tamamlanması için kullanıcılara toplamda üç ay süre tanınmıştır. Her seferinde başa dönmek yerine, kalındığı yerden devam edilebilir olması sürenin de etkin ve etkili şekilde kullanılmasına olarak tanınmaktadır. Örnek çalışma sayfası Şekil 1’de gösterilmiştir.



Şekil 1. Eğitim Materyali Örnek Çalışma Sayfası

Verilerin Analizi, Geçerlilik ve Güvenirlik

“E-öğrenme Materyali Kullanışlılık Anketi” nde yer alan toplam 33 soru aracılığıyla toplanan verilerin SPSS 19.0 paket program aracılığıyla analizleri yapılmıştır. Her bir madde için verilen yanıtların ortalamaları yedi temel ölçüt (görüntü düzeni, görüntü özellikleri, içerik, gezinme, geri bildirim, hata ve kullanım kolaylığı) çerçevesinde hesaplanmıştır. Bu çalışma öncesinde söz konusu anket aynı kurumdan 96 kişiye uygulanmış ve bu pilot uygulamada Cronbach alpha güvenirlik katsayısı .89 olarak bulunarak, oldukça güvenilir olduğu belirlenmiştir. Bu çalışma kapsamında ise 41 kişiye uygulanan anketin Cronbach alpha güvenirlik katsayısı .88 olarak bulunmuştur.

Nitel aşamada, kamuya hizmet veren bir kuruluştaki çalışmakta olan katılımcıların web tabanlı hizmet içi eğitime ilişkin görüşleri ile ilgili açık uçlu soruların yer aldığı görüşme formundan elde edilen veriler içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmiştir. Birbirine benzeyen veriler belirli temalar altında toplanmış ve aralarındaki ilişkiler ortaya konmuştur ve veriler anlamlı sonuçlar çıkarılmaya çalışılarak yorumlanmıştır (Yıldırım ve Şimşek, 2005). İçerik analizinden sonra katılımcılara bulgular gösterilerek katılımcı kontrolü sağlanmıştır (Cho & Trent, 2006). Ayrıca katılımcıların görüşleri bulgular kısmında doğrudan aktarım yoluyla verilmiştir. Verilerin tümünü iki farklı araştırmacı kodlamış, oluşturulan kategori ve kodlarda iki araştırmacı arasında %80 uyum sağlanmıştır. Daha sonra kodlayıcılar bir araya gelerek kategorilere ilişkin görüşmüşlerdir ve aralarında fikir birliği sağlamışlardır.

BULGULAR

E-öğrenme Materyalinin Kullanışlılığına İlişkin Bulgular

Katılımcıların materyalin kullanılabilirliğine ilişkin görüşlerini almak amacıyla 5 dereceli likert tipi ölçekle hazırlanan anket, 7 kullanılabilirlik kriteri altında yer alan 33 maddeden oluşmaktadır. Her bir kriter bazında kişilerin anket maddelerine katılım ortalamaları aşağıda yer almaktadır. Görüntü düzenine ilişkin kullanıcı görüşleri Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Görüntü Düzeniyle İlgili Katılımcı Görüşleri

Görüntü Düzeni	$\bar{x}$	SS
1 Ekranda sunulan yazı karakterleri kolayca okunmaktadır.	4.46	.71
2 Materyalin yazı ve satır boşluğu uygun aralıktadır.	4.44	.80
3 Materyalin farklı ekranları arasında bir uyum vardır.	4.49	.59
4 Ekran tasarımı esneklik.	4.27	.70
5 Ekranların görüntü düzeni karmaşadan uzaktır.	4.41	.63
6 Ekranların düzeni, içeriğin daha kolay anlaşılmasını sağlamaktadır.	4.34	.65
Genel Ortalama	4.40	

Tablo 1’de görüldüğü gibi, gerek genel olarak madde bazındaki ortalamalara bakıldığında katılımcıların e-öğrenme materyalinin görüntü düzeni hakkında olumlu yönde görüş bildirdikleri anlaşılmaktadır. Ortalama puanlar 4.274 ile 4.49 arasında değişmekte ve eğitim görenlerin çoğunun bu ifadelerle katıldığı görülmektedir. “Materyalin farklı ekranları arasında bir uyum vardır” ($\bar{x}$ =4.49) ifadesi katılımcılar tarafından en yüksek puanlandırılan maddedir. “Ekran tasarımı esneklik” ($\bar{x}$ =4.27) ifadesi ise en düşük değerlendirilen maddedir.

Katılımcıların kullanılan web tabanlı öğretim materyalinin görüntü özelliklerine ilişkin görüşleri “materyalde kullanılan görsel öğeler” ve “materyalde kullanılan renkler” alt kategorileri altında Tablo 2’de belirtilmiştir.

Tablo 2. Görüntü Özellikleriyle İlgili Katılımcı Görüşleri

Görüntü Özellikleri	$\bar{x}$	SS
Materyalde kullanılan görsel öğeler		
7 Sunulmak istenen içerik tutarlıdır.	4.44	.63
8 Açık ve kolay bir şekilde anlaşılabilir.	4.51	.64
9 Tüm ekranlarda tutarlı bir şekilde kullanılmıştır	4.37	.62
10 Gereğinden fazla kullanılmamıştır.	4.32	.72
Materyalde kullanılan renkler		
11 Bağlantıları açıkça ayırt etmeye olanak vermektedir.	4.27	.70
12 Önemli bilgileri açıkça ayırt etmeye olanak vermektedir.	4.27	.77
13 Tüm ekranlarda tutarlı bir biçimde kullanılmıştır.	4.37	.82
Genel Ortalama	4.36	

Tablo 2’de görüldüğü gibi, gerek genel olarak madde bazındaki ortamlara bakıldığında katılımcıların e-öğrenme materyalinin görüntü özellikleri hakkında olumlu yönde görüş bildirdikleri ve ifadelerle çoğunlukla katıldıkları anlaşılmaktadır. Ortalama puanlar 4.27 ile 4.51 arasında

değişmektedir. “Açık ve kolay bir şekilde anlaşılmaktadır” ($\bar{x}$ =4.51) ifadesi katılımcılar tarafından en yüksek puanlandırılan maddedir. “Bağlantıları açıkça ayırt etmeye olanak vermektedir” ($\bar{x}$ =4.27) ile “Önemli bilgileri açıkça ayırt etmeye olanak vermektedir” ($\bar{x}$ =4.27) ifadeleri ise en düşük puanlandırılan maddelerdir.

Katılımcıların kullanılan web tabanlı öğretim materyalinin içerik özelliklerine ilişkin görüşleri Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 3. İçerik Özellikleri İlgili Katılımcı Görüşleri

İçerik Özellikleri	$\bar{x}$	SS
14 Materyalde sunulan içerik beklentilerime cevap vermektedir.	4.27	.67
15 İçerikte yer alan konular birbirini tamamlayıcı niteliktedir.	4.37	.69
16 Sunulan bilgiler yeterlidir.	4.39	.73
17 Materyal, konuyla ilgili öğrenme isteği uyandırmaktadır.	4.22	.79
18 Testler ve alıştırmalar konunun pekiştirilmesine yardımcı olmaktadır.	4.27	.80
Genel Ortalama	4.30	

Tablo 3 ‘de görüldüğü gibi, gerek genel olarak madde bazındaki ortamlara bakıldığında katılımcıların e-öğrenme materyalinin içeriği hakkında olumlu yönde görüş bildirdikleri anlaşılmaktadır. Ortalama puanlar 4.22 ile 4.39 arasında değişmektedir. “Sunulan bilgiler yeterlidir” ($\bar{x}$ =4.39) ifadesi katılımcılar tarafından en yüksek puanlandırılan maddedir. “Materyal, konuyla ilgili öğrenme isteği uyandırmaktadır” ($\bar{x}$ =4.22) ifadesi en düşük puanlandırılan madde olmuştur.

Katılımcıların kullanılan web tabanlı öğretim materyalinin gezinme özelliğine ilişkin görüşleri Tablo 4’de belirtilmiştir.

Tablo 4. Gezinme Özelliği İle İlgili Katılımcı Görüşleri

Gezinme Özellikleri	$\bar{x}$	SS
19 Materyal içerisinde gezinmek ve aranan bilgiye ulaşmak kolaydır.	4.15	.91
20 Öğrencinin, istenilen konudan başlama, istenilen konuya geçme ve önceki konuları tekrar etme olanağı vardır.	4.20	.78
21 Ekranlar arası hızlı geçiş mümkündür.	4.00	1.00
Genel Ortalama	4.11	

Tablo 4 ‘de görüldüğü gibi, gerek genel olarak madde bazındaki ortamlara bakıldığında katılımcıların e-öğrenme materyalinin gezinme özelliği hakkında olumlu yönde görüş bildirdikleri anlaşılmaktadır. Ortalama puanlar 4.00 ile 4.20 arasında değişmektedir. “Öğrencinin, istenilen konudan başlama, istenilen konuya geçme ve önceki konuları tekrar etme olanağı vardır” ($\bar{x}$ =4.20) ifadesi katılımcılar tarafından en yüksek puanlandırılan maddedir. “Ekranlar arası hızlı geçiş mümkündür” ($\bar{x}$ =4.00) ifadesi ise katılımcılar tarafından en düşük puanlandırılan maddedir.

Katılımcıların kullanılan web tabanlı öğretim materyalinin geri bildirim özelliklerine ilişkin görüşleri Tablo 5’de belirtilmiştir.

Tablo 5. Geribildirim özelliği ilgili katılımcı görüşleri

Geribildirim Özellikleri	$\bar{x}$	SS
22 Yapılan işlemlere ilişkin verilen geribildirimler yeterlidir.	4.10	.83
23 Materyalde verilen yönergeler ve mesajlar bilgilendiricidir.	4,07	.73
24 Ekrandaki mesajları okumak için yeterli süre verilmektedir.	4.17	.86
Genel Ortalama	4.14	

Tablo 5 ‘de görüldüğü gibi, genel olarak madde bazındaki ortamlara bakıldığında katılımcıların e-öğrenme materyalinin geri bildirim özelliği hakkında olumlu yönde görüş bildirdikleri anlaşılmaktadır. Ortalama puanlar 4.10 ile 4.17 arasında değişmektedir. “Ekrandaki mesajları okumak için yeterli süre verilmektedir” (4.17) ve “Materyalde verilen yönergeler ve mesajlar bilgilendiricidir” ($\bar{x}$ =4.17) ifadeleri katılımcılar tarafından en yüksek puanlandırılan maddelerdir. “Yapılan işlemlere ilişkin geri bildirimler yeterlidir” ($\bar{x}$ =4.10) ifadesi ise olumlu yönde yüksek katılım göstermekle birlikte atılımcılar tarafından diğerlerine göre göreceli olarak en düşük puanlandırılan maddedir.

Katılımcıların kullanılan web tabanlı öğretim materyaldeki hatalara ilişkin görüşleri Tablo 6’da belirtilmiştir.

Tablo 6. Hatalar ile ilgili katılımcı görüşleri

Hata ile İlgili Özellikleri	$\bar{x}$	SS
25 Materyal hatasız ve sorunsuz çalışmaktadır.	4.05	.80
26 Verilen hata mesajları kolayca anlaşılmaktadır.	3.90	1.09
27 Yardım menüsü problemleri gidermede etkilidir.	4.07	.93
Genel Ortalama	4.00	

Tablo 6 ‘da görüldüğü gibi, genel olarak madde bazındaki ortamlara bakıldığında katılımcıların e-öğrenme materyalinin sorunsuz çalışma ve hataları önleme özelliği hakkında olumlu yönde görüş bildirdikleri anlaşılmaktadır. Ortalama puanlar 3,90 ile 4,07 arasında değişmektedir. “Yardım menüsü problemleri gidermede etkilidir” ($\bar{x}$ =4.07) ifadesi katılımcılar tarafından en yüksek puanlandırılan maddedir. “Verilen hata mesajları kolayca anlaşılmaktadır” ($\bar{x}$ =3.90) ifadesi ise katılımcılar tarafından en düşük puanlandırılan maddedir.

Katılımcıların kullanılan web tabanlı öğretim materyalinin kolaylığına ilişkin görüşleri Tablo 7’de belirtilmiştir.

Tablo 7. Kullanım kolaylığı ile ilgili katılımcı görüşleri

Kullanım kolaylığı ile ilgili özellikleri	$\bar{x}$	SS
28 Programın nasıl kullanılacağını keşfetme/anlama konusunda bir problem yaşanmamıştır.	4.37	.69
29 Kullanım kılavuzu, materyalin kullanımı konusunda yol göstericidir.	4.27	.74
30 Materyaldeki; yardım, sözlük, not al gibi menüler açık, net ve anlaşılabilir.	4.15	.88
31 Kullanılan menü isimleri ile bunların işlevleri arasında bir tutarlılık vardır.	4.17	1.02
32 Ders notlarından istenildiği zaman çıktı alabiliyor olmak kullanım kolaylığı sağlamaktadır.	4.29	.92
33 Konuya kullanıldığı yerden devam edebilmek kullanım kolaylığı sağlamaktadır.	4.68	.47
Genel Ortalama	4.32	

Tablo 7 ‘de görüldüğü gibi, genel olarak madde bazındaki ortamlara bakıldığında katılımcıların e-öğrenme materyalinin kullanım kolaylığı hakkında olumlu yönde görüş bildirdikleri anlaşılmaktadır. Ortalama puanlar 4.15 ile 4.68 arasında değişmektedir. “Konuya kalındığı yerden devam edebilmek kullanım kolaylığı sağlamaktadır” ($\bar{x}$ =4.68) ifadesi katılımcılar tarafından en yüksek puanlandırılan maddedir. “Materyaldeki; yardım, sözlük, not al gibi menüler açık, net ve anlaşılırdır” ($\bar{x}$ =4.15) ifadesi ise katılımcılar tarafından en düşük puanlandırılan maddedir.

Sonuç olarak, yedi kullanışlılık kriterinin sorgulandığı Likert tipi sorulardan elde edilen ortalamalar en yüksek puandan en düşük puana doğru incelendiğinde, “Office 2010 (e-öğrenme) Eğitimi” konulu e-öğrenme materyalinin sırasıyla, görüntü düzeni (4.40), görüntü özellikleri (4.36), kullanım kolaylığı (4.32), içerik (4.30), geribildirim (4.14), gezinme, (4.11) ve hata (3.54) ve açılarından çoğunluk tarafından olumlu bulunduğu görülmektedir.

Hizmet içi Eğitim Programına İlişkin Katılımcı Görüşleri

Katılımcıların aldıkları hizmet içi web tabanlı eğitim programına ilişkin görüşlerinin analiz edilmesi sonucu oluşan ana temalar ve alt kategorileri Tablo 8’de belirtilmiştir.

Tablo 8. Temalar, kodlar ve kod sıklıkları

Temalar	Kodlar	Kod Sıklıkları	Toplam
Olumlu Yönleri	Bilgiye hızlı erişim	1	48
	Zaman planlamasında esneklik	12	
	Mekân planlamasında esneklik	10	
	Bireysellik	6	
	Akıcılık	6	
	Tekrar edebilme	8	
	Etkileşimli uygulamalar	4	
	Dil uyarlanabilirliği	1	
Olumsuz Yönler	Süre kısıtlaması	1	15
	Karmaşık olma	2	
	Sıkıcılık	3	
	İletişim eksikliği	2	
	Konuyu anlamayı zorlaştırma	1	
	İçerik yoğunluğu	6	
Tasarım/İçerik	Görsellik	5	25
	Başlangıç düzeyinde olma	3	
	Sesli anlatım	4	
	Pratiklik	1	
	Kullanışlılık	3	
	Geriye dönebilme	2	
	Kullanım kılavuzu	1	
	Kolaylıkla erişim	1	
	Yardımsız Kullanım	4	
	Kullanım Kolaylığı	1	

Uygunluk	Hedefe uygunluk	3	6
	Kendi hızına uygunluk	1	
	Çalışma şekline uygunluk	2	
Teşvik	Günlük hayata katkı	3	13
	Çalışma hayatına katkı	8	
	Araştırmaya yönlendirme	1	
	Puan kazanma	1	

Katılımcılar web tabanlı uzaktan eğitimi değerlendirmiş ve en çok “olumlu” yönlerine ilişkin tespitlerde bulunulmuştur. Katılımcıların eğitimin zaman ve mekânda esneklik sağlaması, bireysel kullanımı, akıcı olması, etkileşimli uygulamalar içermesi, dilinin uyarlanabilir olması, tekrar edebilmeye ve bilgiye hızlı erişime olanak tanınması yönleri ile web tabanlı uzaktan eğitimi olumlu buldukları görülmüştür. Aşağıda katılımcılara ait doğrudan alıntılara yer verilmiştir.

“Eğitim istediğimiz yer ve zamanda açıp öğrenebilme imkânı sunuyor. Aynı zamanda, hem kendimiz hem de program interaktif olarak sürece dâhil ediyoruz” (K 33)

“İş açısından; bulunduğum yerde çalışabildiğim için yapmam gereken işlerle de ilgilenabildim. Ayrıca programı durdurabildiğim için, dikkatim dağıldığında, başka bir şeyle ilgilenmem gerektiğinde vs. kaldığım yerden devam etme imkânım oldu” (K 12)

Personelin hizmet içi web tabanlı eğitimde vurguladığı diğer bir konu olan “tasarım/içerik” kategorisinde ise; içerik doluluğu, görsel tasarım, pratik ve kullanışlı olması, geriye dönüşlere imkân tanınması, kolay erişim, sesli anlatım vb. yönleriyle yeterlilik sağlaması ortaya çıkan alt kategorilerdir. Bunlara ek olarak eğitimin başlangıç düzeyinde verilmiş olması içerik yeterliliği yönünden olumlu değerlendirilmiştir. Aşağıda katılımcılara ait doğrudan alıntılara yer verilmiştir.

“Görsel açıdan menülerin yer aldığı ve adım adım ilerleyen eğitim şekli verimli oldu. Sesli anlatım eğitimi güçlendirmekte” (K 11)

“Başlangıçta kullanım kılavuzu sunulması eğitimi nasıl uygulayacağımı anlamamda büyük kolaylık sağladı” (K 8)

“Bilgi eksikliği gördüğüm başlıklar üzerinde tekrar tekrar geriye dönebildim” (K 25)

“Eğitime evden de, işyerinde de ulaşabildiğim için kolay erişim sağlayabildim” (K 40)

“Program süresince başkalarının yardımına hiç ihtiyaç duymadım, çünkü anlaşılabilir ve kolaydı” (K 13)

Analiz sonucu ortaya çıkan “teşvik” kategorisinde hizmet içi eğitimin çalışma ve günlük hayatına katkı sağlıyor olmasının yanında, araştırmaya yönlendirme ve puan kazandırması önemli alt kategoriler olarak belirlenmiştir. Aşağıda katılımcılara ait doğrudan alıntılara yer verilmiştir.

“Gündelik işlerde ve raporlama yaparken bana yardımcı olacağını düşünüyorum”

(K 28)

“Programları temel anlamda kavramış olup çalışma hayatında da kullanmaktayım” (K38)

“Eğitimin sonundaki puanlama sistemi eğitimi teşvik etmektedir” (K 4)

“Bu eğitim sonrasında öğrendiklerim yardımıyla konuya ilişkin olarak internetten daha detaylı araştırmalar yapmaktayım” (K 18)

Personelin hizmet içi eğitime ilişkin görüş ve önerilerini belirttikleri yorumların analizinde verilen eğitimin “olumsuz” yönleri kategorisinde bazı vurgular yapılmıştır. Buna ilişkin alt kategoriler; eğitimde sürenin kısıtlı tutulması, konunun karmaşık olması, uzun sürmesi nedeniyle sıkıcı bulunması, diğer kursiyerler ve eğitmenin sürekli olmaması nedeniyle iletişim eksikliği oluşması, konunun yüz yüze eğitime oranla daha zor anlaşır biçimde sunulması olarak belirtilmiştir. Aşağıda katılımcılara ait doğrudan alıntılara yer verilmiştir.

“Belli bir süre sonra eğitim sistemine giriş yetkileri iptal edilmekte. Hâlbuki bu eğitime her zaman erişim olanağı olsa, ihtiyaç duyulduğunda yardım alınabilir” (K 6)

“Eğitim esnasında her adım için “ilerle” butonuna basmak sıkıcı olmakta” (K 21)

“Takıldığımız noktalarda bir eğitimciye danışamıyor olmamız olumsuz olarak değerlendirilebilir” (K 9)

Personelin hizmet içi web tabanlı eğitime ilişkin görüş ve önerilerinin analizi sonucu oluşan beşinci tema ise “uygunluk” olmuştur. Eğitimin hedefe uygun bir biçimde hazırlanmış olması, adım adım (kendi hızına uygun) ilerlemesi ve çalışma şekline uygun olması uygunluk kapsamında değerlendirilmiştir. Aşağıda katılımcılara ait doğrudan alıntılara yer verilmiştir.

“Eğitim kesinlikle hedefe uygun bir şekilde hazırlanmıştı ve amacına ulaştı, ayrıca çalışma hayatımda çok faydalı oldu” (K 16)

“Eğitim tarafımda iş hayatımda sıklıkla kullandığım Office programlarını içerdiğinden hem amacına uygunluk sağladı, hem de çalışma şeklime uyumlu buldum” (K 29)

“Kendi hızımda sistemi kullandım, herhangi bir sıkıntı yaşamadım” (K 32)

Yapılan görüşmeler genel olarak incelendiğinde, programa katılan personellerin hizmet içi web tabanlı eğitime ilişkin yoğun olarak olumlu görüş ve değerlendirmelerde bulunduğu ifade edilebilir.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Kurumların etkililiklerini ve verimliliklerini artırmada en önemli faktörlerden birisinin kendi çalışanlarının mesleki bilgi ve becerilerinin gelişimine verdikleri önem ve bunu gerçekleştirmenin bir

yolu olarak sağladıkları hizmet-içi eğitimler olduğu açıktır. Bununla birlikte bu tür eğitimlerin katılımcıların görüşleri alınarak sistem ve içerikte ilgili güncellemelerin yapılması, verilen eğitimlerin etkililiği ve verimliliği açısından ayrıca önem taşımaktadır.

Bu yaklaşım temel alınarak gerçekleştirilen bu araştırmanın sonuçlarına göre hizmet-içi eğitime katılan kurum personelinin, verilen hizmet içi web tabanlı eğitime ilişkin görüş ve önerileri ile programda kullanılan materyalin etkililiğine ilişkin görüşleri genel olarak olumludur. Bu çalışmanın sonuçlarına benzer şekilde kamu personelinin mesleki eğitimine yönelik 670 çalışanın görüşlerinin incelendiği Stadler, de Camargo, ve Maioli (2017) 'nin çalışmasında katılımcıların büyük çoğunluğu web tabanlı e-öğrenme yöntemini kabul ettiklerini belirtmişlerdir. Yine Jimenez ve O'Shanahan (2016)'ın çalışması katılımcı öğretmenlerin kendilerine verilen eğitimin web tabanlı olarak verilmesine karşı olumlu düşünceler belirttiklerini ortaya çıkartmıştır.

Bu çalışmadan elde edilen verilerde ankette yer alan yedi kullanışlılık ölçütü çerçevesinde materyalin sırasıyla görüntü düzeni, görüntü özellikleri, kullanım kolaylığı, içerik geri bildirim ve gezinme boyutlarında oldukça beğenildiği dikkati çekmektedir. Hata barındırmama boyutunda katılımcıların çoğunlukla olumlu görüş bildirdiği, ancak “verilen hata mesajları kolay anlaşılmaktadır” ifadesine diğerlerine göre göreceli daha düşük ($\bar{x}=3.90$) katıldıkları görülmüştür. Bununla birlikte özellikle kullanım kolaylığı açısından konuya kullanıldığı yerden devam edebilme, programın nasıl kullanılacağına kolay keşfedilebilir olması ve kullanım kılavuzun yol gösterici olması katılımcıların çoğunluğu tarafından olumlu bulunmuştur. Çalışmada, kullanıcıların çoğunluğu materyalde sunulan içeriğin beklentilerine cevap verdiğini belirtirken, nicel sonuçlarda programın olumsuz yönlerinden birinin içerik yoğunluğu olduğunun sıklıkla belirtilmesi dikkat çekicidir. Lee ve Kim (2015), beş farklı meslek grubundan 157 çalışan ile yaptıkları ve etkili web tabanlı eğitimde önemli rol oynadığını düşündükleri kullanıcı tercihlerini inceledikleri araştırmanın sonuçları da bu çalışmanın sonuçları ile paralellik göstermektedir. Lee ve Kim içeriğin yeterliliğinin ve dolgunluğunun kullanıcılar için en önemli faktörlerden birisi olduğu ve bu özelliğin web tabanlı eğitim geliştirirken dikkatle ele alınması gerektiği sonucuna varmıştır.

Bu araştırmanın nitel sonuçlarına göre katılımcıların çoğu hizmet içi web tabanlı eğitimi hem gündelik hayatlarında hem de çalışma hayatlarında aktif olarak kullandıkları için ve zaman/mekân planlamasına esneklik sağlaması, bireysel olarak uygulanabilmesi, akıcı olması, tekrar etmeye imkân tanınması, bilgiye hızlı erişim sağlaması ve etkileşimli uygulamalar içermesi nedeniyle yararlı bulmuşlardır. Ayrıca kullanıcıların materyali görsel tasarım, geri bildirim vb. yönleriyle de olumlu buldukları, görülmüştür. Burada özellikle alınan web tabanlı eğitimin çalışma hayatına katkısının olduğunun düşünülmesinin programa karşı olumlu tutumda önemli rol oynadığı düşünülmektedir. Benzer şekilde Kao, ve Lin (2018), algılanan kolaylığın ve kullanışlılığın yanı sıra konulardaki mesleki uygunluğun polislerin mesleki eğitimleri için e-öğrenmeyi seçmelerinde olumlu bir faktör olduğunu

belirtmişlerdir. Bunun yanı sıra, sistem kalitesi ve hizmet kalitesi e-öğrenmenin kullanışlılığına ilişkin algılarında olumlu rol oynadığı görülmüştür. Yine bu çalışmanın sonuçları ile uyumlu olarak Yılmaz ve Düğenci'nin (2010) yaptığı çalışmada da katılımcılar eğitimin web tabanlı olması; zaman ve mekândan esneklik sağlaması ve maliyet kaybını engellemiş olması yönleriyle e-öğrenmenin kullanışlı olduğunu belirtmişlerdir.

Bu çalışmada süre kısıtlılığının yaşanması, karmaşık olarak değerlendirilmesi, yüz yüze eğitime göre anlaşılması daha zor olması ve sıkıcı bulunması personel tarafından olumsuz yönler olarak değerlendirilmiştir.

Web tabanlı hizmet içi eğitim programları tasarlanmadan önce katılımcıların beklentilerini belirlemek, bu istek ve beklentilerini dikkate alarak tasarım yapmak gerekmektedir. Özellikle programların gereksiz ayrıntılardan arındırılarak içerik yoğunluğunu azaltmanın, sıkıcı ve karmaşık olmasını önlemenin, eğitim sonrasında sorularına cevap bulmalarını sağlayarak iletişim eksikliklerinin önüne geçmenin, böylece onlara daha fazla zaman ayırmanın, konunun kolay anlaşılmasını sağlayacak eğitim teknoloji ve materyallerinden yararlanmanın bu süreçte katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kurumların ve işletmelerin ömürlerinin sürekliliği ancak değişime uyum sağlamaları ile mümkün olmaktadır. Bu hızlı değişime uyum sağlamanın en etkili ve kalıcı yolu ise sürekli eğitim ile yenilenmekten geçmektedir. Sürekli eğitimin hem kuruluşlara hem de bireylere gelişim, ekonomi ve üretim açısından katkı sağlayacak yeni öğrenme ortamlarında verilmesi gerekmektedir. Bu ortamların başında hizmet içi web tabanlı öğrenme ortamları gelmektedir. İyi tasarlanmış, etkili öğrenme materyalleriyle donatılmış bir öğrenme ortamı katılımcıların da ilgisini çekmekte ve süreci verimli hale getirmektedir. Bu yenilenmelerin verilen hizmet içi eğitimlerin hem zaman hem de mekân bağımsızlığı ile gerçekleştirilmesinin olumlu sonuçları olduğu düşünülmektedir. Web tabanlı hizmet içi eğitimlerin tüm kurum ve kuruluşlardaki eğitim süreçlerinde yaygınlaştırılması ve bu süreçte katılımcılardan gelen görüşlere iyileştirmeler yapılması önerilebilir.

KAYNAKÇA

- Akahori, K., Horiguschi, H., Suzuki, K., & Nambu, M. (2001). Development and evaluation of Web-based in-service training system for improving the ICT leadership of school teachers. *Journal of Universal Computer Science*, 7(3), 211-225.
- Attri, R & Wu, W (2016). *E-learning Strategies at Workplace That Support Speed to Proficiency in Complex Skills*. Proceedings Of The 11th International Conference On E-Learning (Icel 2016). Book Series: Proceedings of the International Conference on e-Learning, 176-184
- Baran, F. (2008) *Milli Eğitim Bakanlığı'nın uzaktan hizmet-içi eğitim yöntemiyle bilgisayar eğitimi uygulamasına ilişkin öğretmen görüş ve önerileri*, Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

- Blaga, M., Harpa, R., Radulescu, I.R., & Stepjanovic, Z. (2017). *E-learning for textile enterprises innovation improvement*. 17th World Textile Conference Autex 2017 - Shaping The Future Of Textiles, Book Series: IOP Conference Series-Materials Science and Engineering, Volume: 254
- Cho, J., & Trent, A. (2006). Validity in qualitative research revisited. *Qualitative Research*, 6(3), 319-340.
- Creswell, J. W. (2012). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Dogu, O., Karabay, O., ve Parlak, Z. (2016). *A New Model For In-Service Education In A Public Hospital: Web-Based Distance Education*. 2nd International Conference On Lifelong Learning And Leadership For All (ICLEL 2016) , 618-624
- Fan, Y. C., Wang, T. H., & Wang, K. H. (2011). A web-based model for developing assessment literacy of secondary in-service teachers. *Computers & Education*, 57(2), 1727-1740.
- Holmberg, B. (1977). *Distance education: A survey and bibliography*. London: Kogan Page.
- Jimenez, J.E. & O'Shanahan, I. (2016) Effects of web-based training on Spanish pre-service and in-service teacher knowledge and implicit beliefs on learning to read. *Teaching And Teacher Education*, 55, 175-187.
- Kao, R.H. & Lin, C.T. (2018). The usage intention of e-learning for police education and training. *International Journal Of Police Strategies & Management*. 41(1), 98-112.
- Kaya, Z. (2002). *Uzaktan Eğitim*, Pegem A Yayıncılık, Ankara.
- Lee, S. & Kim, B.G., (2015). Users' preferential factors in Web-based e-learning systems for ease of workplace learning in Korea. *Learning and Individual Differences*, 39, 96-104.
- Moreira, J.A., Reis-Monteiro, A., & Machado, A. (2017). Higher Education Distance Learning and e-Learning in Prisons in Portugal, *COMUNICAR*, 51, 39-49
- Pyon, C.U., Bae, S., Woo, J.Y., & Park, S.C., (2005). *The framework of web-based voice of the customers management for business process Management in service industry*. E-Commerce and Web Technologies, Proceedings. Book Series: Lecture Notes In Computer Science, 3590, 168-177
- Ramakrishnan, S., Udayakumar, K., & Kalanidhi, A. (2000). *Web based postgraduate engineering programmes for in-service technical teachers*. 3rd UICEE Annual Conference On Engineering Education, Conference Proceedings: Collaboration In Engineering Education, Book Series: Monash Engineering Education Series, 351-352.
- Sabuncuoğlu, Z. (2005). *İnsan kaynakları yönetimi*. Bursa: Alfa Aktüel Basım Yayınları.
- Schunk, D. H. (2008). *Learning Theories: An Educational Perspective*. Saddle River, New Jersey: Pearson Education. Eğitimsel bir Bakışla Öğrenme Teorileri. (Çev. Ed. Şahin M.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Stadler, A., de Camargo, R.T.M, & Maioli, M.R. (2017). E-Learning As A Training Tool For Civil Servants: A Case In The State Of Parana – Brazil. *Turkish Online Journal Of Distance Education-TOJET*, 18(2), 94-105
- Subramanian, V, (2016). *Towards Business Process Management based Workplace e-Learning*. 2016 IEEE 16th International Conference On Advanced Learning Technologies (ICALT). Book Series: IEEE International Conference on Advanced Learning Technologies.

- Şener Bilgiç, E. (2005). *E-Öğretim Tasarım Süreci: Bir Materyalin Kullanışlılığına İlişkin Katılımcı Görüşleri. (Uzmanlık Yeterlilik Tezi)*. Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü, Ankara. XIII. 116s.
- Tuncer, M. ve Taşpınar M. (2007). Sanal eğitim-öğretim ve geleceğı. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (20), 112-133.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2005). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Yılmaz, H. ve Düğenci, M. (2010). *Hizmet içi eğitime farklı bir yaklaşım: e-hizmet içi eğitim*. XII. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, 67-74.

User Perceptions on Web Based In-Service Training and Usability of E-Learning Material in a Public Service Organization

EXTENDED SUMMARY

Introduction

Web based in-service education is one of the effective teaching methods in which staff in public and private sector gain the chance of improving his/her knowledge and ability in related work.. This is in return, for potential success of the institution coping with rapid changes in society and technology. The purpose of this study is to investigate the perception of staffs towards the web based in-service "Office 2010 Training (e-learning) program and e-learning material used in a public service organization. Quantitative and qualitative research methods were used in this study. The participants were 41 staff attending that web based in-service course on office 2010.

Method

In this research, convergent parallel design which is one of the mixed research methods was used. Participants of this study were one of the sections consisting 41 staff who take a web based in-service training course on office 2010. The non-random convenient selection method was used for the selection of participants. The reason for the selection of that group was the easy access to this sample concerning training hours. Data were collected through the "Usability of E-learning Materials" questionnaire and semi-structured interview forms. Questionnaire was composed of 33 items in 5 point Likert scale such as 1 = Strongly disagree, 2 = Disagree, 3 = Neutral, 4 = Agree, and 5 = Strongly agree. The alpha coefficient of this questionnaire were stated as 0,91. This questionnaire was piloted to a group of non-participants of that study. The alpha coefficient of this scale was found as 0.89 and pointed as a very reliable one. On the other hand, open-ended interview questions were asked to participants and they were required to write their answers and send them via emails or as papers. Semi-structured interview questions were; i. what do you think about the positive and negative aspects of this training program, ii. what do you think about the advantages and disadvantages of this training program and iii how did you feel on taking this course through web based instruction. Quantitative data from questionnaire were analyzed statistically and qualitative data from the questionnaire were undergone content analysis. Means and standard deviations were determined by statistical analysis through SPSS 19 program. Content analysis revealed the main categories and subcategories based on the coding and recoding of answers to interview questions.

Results

Results of quantitative analysis revealed that participants generally had positive views on the web based education and the material used. They indicated that this web based education is helpful since they actively used the knowledge and skill gained in their daily lives and job related situations.

The content, screen features, visual design, feedback and link characteristics were perceived positively by the users. In addition, most of the participants agreed strongly on usability features of the web-based material. Qualitative results based on document analysis revealed that users positive approaches for this web training were mainly relied on the features as supplying individual learning, easy and rapid access to content, repeat and fluency, fitting to aims and study preferences, and being motivated. The negative issues were appeared as the limitation in study time, complexity in some topics, language, and problems in the lack of communications.

Discussion

Institutions need to cope with rapid changes in knowledge and skills required for their staffs. One of the effective ways to realize this is web based e-learning applications. Continuous search for the performance of that program and investigation of participated personal is important for the success and correct implication of that kind of training. Results of this study could contribute to considerations of design and implementation features of other such programs.