

## Bankalarda Yürütülen Hizmet İçi Eğitim Uygulamaları ve Personelin Sınav Başarısına Etkileri\*

Emine Didem BİBER<sup>a</sup>, Mehmet ARSLAN<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Kastamonu Üniversitesi, Daday MYO, Kastamonu/Türkiye,

[edbiber@kastamonu.edu.tr](mailto:edbiber@kastamonu.edu.tr), <https://orcid.org/0000-0002-3736-5826>

<sup>b</sup>Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Yüksekokulu, Ankara/Türkiye,

[mehmet.arslan@hbv.edu.tr](mailto:mehmet.arslan@hbv.edu.tr), <https://orcid.org/0000-0002-0966-3463>

<b>Anahtar Kelimeler:</b> Banka, Hizmet içi eğitim, SPK temel düzey Lisanslama sınavı <b>Makale Türü:</b> Araştırma	<b>Öz</b> Bankacılık sektörü hukuki, yönetsel ve ekonomik açıdan son derece dinamik bir ortamda faaliyette bulunmaktadır. Personelin sektördeki gelişmelerin bankacılık faaliyetlerine olası etkilerinden haberdar olması ve uygulama prensipleri konusunda eğitime tabi tutulması gerekmektedir. Nitekim bankacılık sektöründe personelin yılda belli miktarda eğitim alınması zorunlu kılınmıştır. Bu eğitimler büyük oranda hizmet içi uygulamalar şeklinde gerçekleşmektedir. Ama özellikle pandemi etkisiyle uzaktan eğitim yaklaşımı da hızla yaygınlaşmaktadır. Hizmet içi eğitimler hem çok maliyetli hem de banka açısından hizmet kaybı olarak olarak görülmektedir. Bu araştırmanın amacı, bir devlet bankasında görev yapan personelin SPK Lisanslama Sınav sonuçları ile bu sınavlara hazırlık aşamasında bankanın düzenlemiş olduğu eğitim programlarına katılım durumları arasındaki ilişkiyi çeşitli değişkenlere göre incelenmektir. Bu amaç doğrultusunda araştırmada ayrıca personele ait cinsiyet ve yaş aralığı değişkenleri de dikkate alınmıştır. Araştırmada ilişkiyel tarama modeli uygulanmıştır. Çalışmada bir kamu bankasının, SPK-Temel Düzey Lisanslama Sınavına Ağustos 2012 döneminde katılan 1490 personelin Temel Finans Matematiği, Değerleme Yöntemleri, Muhasebe ve Mali Analiz sınav sonuçları dikkate alınmıştır. Elde edilen bulgulara göre, genel olarak sınıf içi eğitim alan personelin başarısının, diğerlerine göre belirgin bir şekilde daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu nedenle yetişkin eğitiminin bir parçası olan hizmetiçi eğitimlerin, yüz yüze eğitim verilen sınıf içi ortamlarda yapılması tavsiye edilebilir.
---	--

\*Bu makale yazarın yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

## In-Service Training Practices Conducted in Banks and Exam Success of Personnel\*

Emine Didem BİBER<sup>a</sup>, Mehmet ARSLAN<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Kastamonu University, Daday Vocational High School, Kastamonu/Turkey,  
[edbiber@kastamonu.edu.tr](mailto:edbiber@kastamonu.edu.tr), <https://orcid.org/0000-0002-3736-5826>

<sup>b</sup>Hacı Bayram Veli University, High School of Banking and Insurance, Ankara/Turkey,  
[mehmet.arslan@hbv.edu.tr](mailto:mehmet.arslan@hbv.edu.tr), <https://orcid.org/0000-0002-0966-3463>

Keywords:	Abstract
Bank, In-Service training, SPK basic licensing Exam.  <b>Paper Type:</b> Research	In-service trainings in banks are generally carried out in the form of in-class training and distance learning. Considering the fees paid to the instructors, the accommodation expenses of the participants during the training and travel expenses, in-class trainings are high-cost programs for banks. In addition, when evaluated from the perspective of the bank, in-class training periods can be seen as the loss of workforce of the personnel. For this reason, banks have recently benefited from distance education systems in in-service training. In this study, it was aimed to examine the relationship between the CMB Licensing Exam results of August 2012 and their participation in the training programs organized by the bank in preparation for these exams, according to various variables. For this purpose, gender and age range variables of the personnel were also taken into consideration in the study. Relational scanning model was applied in the research. The results of the Basic Finance Mathematics, Valuation Methods, Accounting and Financial Analysis exam results of 1490 personnel who participated in the CMB-Basic Level Licensing Exam of a public bank in August 2012 were taken into consideration in the study. According to the findings obtained, it is seen that the success of the personnel who received in-class training in general is significantly higher than the others. For this reason, it can be recommended that in-service trainings, which are a part of adult education, be conducted in classroom settings where face-to-face training is provided.

\* This article was produced from a master's thesis

## Giriş

Hizmet içi eğitim bilgi tazeleme, yeni bilgiler edinme ve genel kültür gelişiminin yanında, mesleki davranış değişikliği kazandırmaktır (Gül, 2000). Bireyler örgün eğitim ile edinmiş oldukları bilgileri zamanla unutabilmektedirler (Drucker, 1991). Bu nedenle hizmet içi eğitim önceden öğrenilen bilgilerin hatırlanması, bunun yanında yeni bilgilerin de öğretilmesini amaçlamaktadır (Şimşek, 1999). Hizmet içi eğitim ile çalışana, işe başladığı tarihten işten ayrıldığı güne kadar geçen süre içinde, işinde yetkin olabilmesi için gereken bilgi, beceri ve davranışların sistemli bir şekilde öğretilmesi hedeflenmektedir (Can, 1995). Hizmet içinde verilen eğitimin nihai amacı çalışanlara işlerini en iyi şekilde yapmalarını mümkün kılacak bilgi, beceri ve davranışları kazandırmaktır (Yüksel, 1999). Söz konusu bilgi, beceri ve davranışların nasıl kazandırılacağı göz önünde bulundurularak seçilen eğitim programının başarısı, tercih edilen eğitim yöntemine büyük ölçüde bağlıdır (Güneş, 1996). Hizmet içi eğitim, iş hayatındaki yetişkin bireylerin bilgi ve birikimlerinin yenilenmesini ve işe yönelik öğretimi örgün eğitimin dışında gerçekleştirmesi açısından “yetişkin eğitimi” kapsamında değerlendirilir (Yazar, 2012). Yetişkin eğitimi, zorunlu öğrenim çağının dışına çıkmış ve asıl uğraşısı okula gitmek olmayan kişilerin, yaşamın herhangi bir aşamasında duyacağı öğrenme gereksinimini ve ilgisini tatmin etmeye düzenlenen eğitim etkinlikleri şeklinde tanımlanmaktadır (Bülbül, 1991). Eğitimciler, yetişkinlere yönelik yürütülen eğitim etkinliklerinin geleneksel pedagojik uygulamalardan farklı olması gerektiği noktasında hemfikirlerdir. Bu farklılıkların oluşturduğu temeller üzerine oluşan yapıyı, “Androgoji” adı altında, “yetişkinlere öğretme bilim ve sanatı” olarak tanımlamışlardır (Knowles, 1996). Yetişkinlerde benlik kavramı gelişmiştir, belirli bir bilgi ve deneyim birikimine sahiptirler. Bu nedenle yetişkinler, ihtiyaç hissetmedikleri bilgiyi kabule hazır değildirler ve sadece sorunlarına çözüm getirebilecek öğrenmelere ilgi duyarlar (Bülbül, 1991). Yetişkin eğitimleri de örgün eğitim gibi planlı ve programlı olmalıdır. Ayrıca bu kapsamda yürütülecek eğitimler, düzenleyenler ve katılımcılar tarafından bir ihtiyaç olarak görülmelidir. Bir amaç doğrultusunda düzenlenen eğitimlerin sürekli olması için katılımcıların istekli ve bilinçli olmaları büyük önem arz etmektedir (Duman, 2000). Yetişkin çalışanlara verilen hizmet içi eğitimler farklı yöntemlerle yürütülmektedir. Belli başlı hizmet içi eğitim yöntemleri arasında iş başında eğitim, sınıf içi eğitimler, panel ve seminerler, rol oynama, duyarlılık eğitimleri ve uzaktan öğretim gelmektedir. Uzaktan öğretim, son yıllarda hizmet içi eğitim ile birlikte söylenir hale gelmiştir. Özellikle web tabanlı asenkron uzaktan öğretim yöntemi hizmet içi eğitim faaliyetlerinin vazgeçilmez öğelerinden biri olmaya başlamıştır (Usun, 2006). Dünya nüfusunun sürekli artışı, eğitim yöntemlerinin yetersiz kalması, birey başına düşen eğitim maliyetinin azaltılması gerekliliği teknolojinin eğitimde etkin şekilde kullanılmasını zorunlu hale getirmiş, yeni eğitim öğretim yaklaşımlarına ihtiyaç duyulmasına neden olmuştur (Verduin ve Clark, 1994). Uzaktan eğitim, özellikle coğrafi bakımdan dağınıklık arz eden iş örgütleri tarafından çalışanlarına yeni ürünler, politikalar, prosedürler, yetenek ve beceri eğitimleri konularında bilgi aktarmak amacıyla kullanılır. Çift yönlü iletişime imkân yaratır. Uzaktan eğitimin en büyük avantajı iş örgütlerinin seyahat masraflarında tasarruf sağlamasıdır. Çok uzaklarda olup gelmesi zor olan uzmanlardan yararlanma olanağı sağlar. Ancak tarafların yüz yüze ilişki kuramaması nedeniyle pozitif etkileşim söz konusu değildir (Şimşek ve Öge, 2007). Uzaktan eğitimin en önemli özelliği zaman ve mekandan bağımsız olmasıdır. Öğretici tarafından kaydedilen bir öğretim farklı bir zamanda ve farklı bir mekanda öğrenen tarafından izlenebilmektedir. Uzaktan eğitim bu özelliği ile günümüz şartlarında yüz yüze eğitim şartlarının ağırlaştığı durumlarda önemli bir eğitim alternatifi olarak görülmektedir (Özaygen, 2000).

Bankalarda hizmet içi eğitimler genellikle, sınıf içi eğitim ve uzaktan eğitim şeklinde yürütülmektedir. Eğitimcilerle ödenen ücretler, eğitim süresince katılımcıların konaklama masrafları ve yolculuk giderleri düşünüldüğünde sınıf içi eğitimler bankalar için yüksek maliyetli programlardır. Ayrıca banka açısından değerlendirildiğinde sınıf içi eğitimlere ayrılan süreler,

eğitime katılan personelin iş g¼c¼ kaybı olarak da g¼r¼lebilmektedir. Bu nedenle bankalar son zamanlarda hizmet i¼i eğitimlerde ¼zellikle uzaktan eğitim sistemlerinden faydalanmaktadırlar. Bu araştırmada bir devlet bankasında g¼rev yapan personelin, Ağustos 2012 d¼nem SPK Lisanslama Sınav sonu¼ları ile bu sınavlara hazırlık aşamasında bankanın d¼zenlemiř olduğu eğitim programlarına katılım durumları arasındaki ilişkinin ¼eřitli değişkenlere g¼re incelenmesi ama¼lanmıřtır. Bu nedenle araştırmanın problemi “Personelin SPK Lisanslama Sınavı Temel Finans Matematiği, Değerleme Y¼ntemleri, Muhasebe ve Mali Analiz sınavı başarı not ortalaması ile hazırlık eğitim durumu arasında bir ilişki nasıldır?” şeklinindedir. Bu ana problem ¼erçevesinde; araştırmada incelenen banka personelinin SPK Lisanslama Sınavında girmiş olduğu sınavların sonu¼ları dikkate alınarak aşağıda yer alan alt problemlere cevap aranmıştır.

1. Personelin sınavı başarı not ortalaması, hazırlık eğitim durumuna g¼re anlamlı bir şekilde değişmekte midir?

2. Personelin başarı not ortalaması, cinsiyet değişkeni sabit tutulduğunda hazırlık eğitim durumuna g¼re anlamlı bir şekilde değişmekte midir?

3. Personelin başarı not ortalaması, yaş aralığı değişkeni sabit tutulduğunda hazırlık eğitim durumuna g¼re anlamlı bir şekilde değişmekte midir?

### **Sermaye Piyasası Kurulu Lisanslama Sınavları**

11.08.2001/24490 tarih ve sayılı Resmi Gazete’de yayınlanarak y¼r¼rl¼đe giren “Seri: VIII No:34 Sermaye Piyasası’nda Faaliyette Bulunanlar İ¼in Lisanslama ve Sicil Tutmaya İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ”, aracı kurum acentesi olarak faaliyet g¼steren banka şubelerinde acentelik işlemlerinden sorumlu m¼řteri temsilcilerinin lisanslama sınavına girmesinin zorunlu olduğunu ve lisans belgesi almaya hak kazanamayanların lisansa konu alanlarda ¼alıřamayacaklarını h¼k¼m altına almıştır. Dolayısıyla ilgili Tebliğ’in yukarıda belirtilen h¼k¼mleri dikkate alındığında Y Yatırım Menkul Değerler A.ř.’nin acentesi olan X Bankasının şubelerindeki acente işlemlerinden sorumlu m¼řteri temsilcilerinin lisanslama belgesine sahip olması gerektiği anlaşılmaktadır. Bu kapsamda; Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yılda ¼ kez (Ocak, Mart ve Eyl¼l aylarında) d¼zenlenen lisanslama sınavlarına katılımı uygun g¼r¼len personel i¼in Banka’nın Eğitim Daire Başkanlığı tarafından; dokuz mod¼lden oluşan lisanslama sınavlarına hazırlık ama¼ıyla sınav ¼ncesinde (her bir personel i¼in yalnızca bir kez) gerekli g¼r¼lmesi halinde sınıf i¼i ve uzaktan eğitimler d¼zenlenmektedir. Ayrıca s¼z konusu sınavlara hazırlık ama¼ıyla materyal desteği sağlanmaktadır.

Temel d¼zey lisanslama sınavları Temel Finans Matematiği, Değerleme Y¼ntemleri, Muhasebe ve Mali Analiz, Genel Ekonomi, Sermaye Piyasası Mevzuatı, İlgili Mevzuat ve Etik Kurallar, Menkul Kıymetler ve Diğer Sermaye Piyasası Ara¼ları, İlgili Vergi Mevzuatı, Hisse Senedi Piyasaları, Tahvil ve Bono Piyasaları, Diğer Teşkilatlanmış Piyasa ve Borsalar, Takas ve Operasyon İşlemleri şeklinde toplam 9 (dokuz) mod¼lden oluşmaktadır. G¼r¼ld¼đu ¼zere 9 mod¼lden oluşan bu eğitimler zengin i¼erikleriyle ilgili dikkat ¼ekmektedirler ve sınavlardan ¼nce sınava girecek personelin mutlaka bu konularda eğitime tabi tutulmaları zorunlu g¼z¼kmektedir

### **Y¼ntem**

Araştırmada ilişkisel tarama modeli uygulanmıştır. Tarama modelleri, bir durumu var olduğu haliyle betimlemeyi ama¼lar (Karasar, 2006), ilişkisel tarama modeli ise iki ve daha ¼ok sayıda değişken arasındaki ilişkinin varlığını ve derecesini belirlemeyi ama¼layan araştırma yaklaşımıdır (Crano ve Brewer, 2002). Araştırılan olgunun anlaşılmasında ve keşfinde tarama modelindeki araştırmalar kuramcılara ve uygulayıcılara ¼nemli bilgiler sunar (Balcı, 1997). Bu araştırmada banka personelinin SPK Lisanslama sınav sonu¼ları bağımlı değişken, personelin bu sınavlara hazırlık aşamasında bankanın d¼zenlemiř olduğu eğitim programlarına katılım durumları ise bağımsız değişken olarak ele alınarak, bu iki değişken arasındaki ilişki incelenmiştir.

Biber, E. D., & Arslan, M. (2022). Bankalarda Y¼r¼t¼len Hizmet İ¼i Eğitim Uygulamaları ve Personelin Sınav Başarisına Etkileri. *Online Journal of Mathematics, Science and Technology Education (OJOMSTE)*, 3(1), 1– 12.

**Çalışma Grubu**

Araştırmada bir kamu bankasının, SPK-Temel Düzey Lisanslama Sınavına Ağustos 2012 döneminde katılan 1490 personelin sınav notları ele alınmıştır. Personelin demografik özellikleri Tablo 1’de verilmiştir.

**Tablo 1. Sınava katılan personelin demografik özellikleri**

		f	%
Cinsiyet	Erkek	1009	67,72%
	Kadın	481	32,28%
Yaş Aralığı	20-30	926	62,15%
	30-40	509	34,16%
	40 ve üzeri	55	3,69%

Tablo 1’e göre sınava katılan 1490 personelin %67,72’sinin erkek, %32,28’inin ise kadın olduğu görülmektedir. Dolayısıyla sınava girenler arasında erkekler ağırlıktadır. Ayrıca tabloya bakıldığında sınava daha çok genç yaştaki personelin katıldığı tespit edilmiştir. 20-30 yaş aralığında (%62,15) ve 30-40 yaş aralığında (%34,16) toplam 1435 aday bulunmaktadır. Bu sayı ise 1490 adayın %96,31’ini teşkil etmektedir.

Personelin demografik bilgilerinin yanı sıra, personelin SPK-Temel Düzey Lisanslama Sınavına nasıl hazırlandıkları bilgisi de araştırma kapsamında büyük önem arz etmektedir. SPK-Temel Düzey Lisanslama Sınavına katılan personel Bankalarının kendilerine sunduğu hazırlık imkânlarından yararlanmışlardır. Sınava katılması Bankaca uygun görülen personelin sınava hazırlık durumları Tablo 2’de verilmiştir.

**Tablo 2. Sınava Hazırlık Türleri**

Sınava Hazırlık	Sınava Katılım	f	%
Sadece sınıf içi eğitim almış	Zorunlu	364	24,43%
Hem sınıf içi eğitim, hem de uzaktan eğitim almış	Zorunlu	211	14,16%
Sadece uzaktan eğitim almış	Zorunlu	505	33,89%
Kendi imkânları ile	Zorunlu	341	22,89%
Kendi imkânları ile	Gönüllü	69	4,63%
<b>Genel Toplam</b>		<b>1490</b>	<b>100,00%</b>

Tablo 2’ye göre Banka’nın görevlendirmesi dışında kendi isteği ile sınava katılan 69 kişi (%4,63), sınava hazırlık aşamasında Banka’nın imkânlarından faydalanarak değil, kendileri hazırlanarak bu sınava katılmışlardır. Bu sınavlara hazırlık aşamasında, Bankaca bu sınavlara katılmakla görevlendirilen personelin %24,43’ü (364 kişi) sadece sınıf içi eğitimlere katılmış, %33,89’u (505 kişi) sadece uzaktan eğitim almış, %14,16’sı (211 kişi) ise hem uzaktan eğitim, hem de sınıf içi

eğitim almıştır. %22,89'u (341 kişi) Banka'nın sunduğu hiçbir hazırlık imkânından faydalanmayıp, kendi imkanları ile hazırlanarak sınavlara katılmışlardır.

### Veri Toplama Araçları

Araştırmada, bir kamu bankasının 1490 personelinin SPK-Temel Düzey Lisanslama Ağustos 2012 dönemi sınav sonuçları ve bu personele ilişkin demografik bilgilerinin yer aldığı bir tabloda yararlanılmıştır. Ayrıca bu tabloda personelin ilgili sınavlara hazırlık aşamasında hangi tür hazırlık eğitimi aldığı da yer almaktadır.

### Verilerin Analizi

Araştırmada toplanan veriler, istatistik çözümü için yardımcı paket program olan SPSS 20,0 ile çözümlenmiştir. Tüm örneklemden elde edilen veriler, yapılacak analizlerin varsayımlarının karşılanıp karşılanmadığına göre tespiti için bağımlı değişkenin (sınavı başarı not ortalamaları) normal dağılım gösterip göstermediği test edilmiş ve Kolmogorov-Smirnov normallik testi yapılmıştır. Normallik testleri için grup büyüklüğünün 50'den az olması durumunda Shapiro-Wilkis, 50'den fazla olması durumunda ise Kolmogorow Smirnow testlerinin kullanılması uygundur. Kolmogorow Smirnow test sonucunda anlamlılık düzeyi 0,05'den büyük çıktıysa dağılım normal dağılım, küçük çıktıysa dağılımın normal dağılım olmadığı yorumu yapılır (Büyüköztürk, 2007).

Personelin sınav notlarına yönelik yapılan Kolmogorov-Smirnov normallik testi Tablo 3'te verilmiştir.

**Tablo 3. Kolmogorov-Smirnov Normallik Testi**

	N	X	S.S.	Z	p
Test puanları	1382	47,29	15,90	3,324	,000

Tablo 3'e göre örneklemden toplanan verilerin (sınavı notları) normal dağılım göstermediği ( $p < .05$ ) tespit edilmiştir. Test puanlarının normal dağılım göstermemesi, veriler üzerinde parametrik olmayan testlerin uygulanabileceği anlamına gelmektedir. Çalışmadaki bağımsız değişkenler, hazırlık eğitim durumu, cinsiyet ve yaş grubu olarak belirlenmiştir. Araştırmada belirtilen soruların yanıtı, parametrik olmayan Kruskal Wallis H-Testi kullanılarak tespit edilmeye çalışılmıştır (Büyüköztürk, 2007).

### Bulgular

Birinci alt problem olan "Personelin Temel Finans Matematiği, Değerleme Yöntemleri, Muhasebe ve Mali Analiz sınavı başarı not ortalaması, hazırlık eğitim durumuna göre anlamlı bir şekilde değişmekte midir?" sorusunun cevabı için personelin sınavı başarı not ortalaması ile hazırlık eğitim durumu arasındaki ilişkinin anlamlılığını tespit etmek için Kruskal Wallis H-Testi yapılmıştır. Gruplar arasındaki farklar, Tablo 4'de gösterilmiştir.

**Tablo 4. Sınav Puanlarının Hazırlık Eğitim Durumuna Göre Analizi**

Gruplar	N	Serbestlik Derecesi(sd)	Sıra Ortalaması	X <sup>2</sup>	p
Sınıf içi	361		902,24		
Uzaktan eğitim	452		708,71		
Sınıf içi-uzaktan eğitim almış	180	4	672,85	167,05	,000
Zorunlu-ders almamış	328		497,26		
Gönüllü-ders almamış	61		888,08		

Tablo 4’de verilen analiz sonuçları, personelin sınavından aldıkları puan ortalamalarının hazırlık eğitim durumuna göre farklılaştığını göstermektedir [ $X^2(4) = 167.05, p < .05$ ]. Bu bulgu, grupların sıra ortalamaları arasında anlamlı bir farklılığın olduğunu göstermektedir. Grupların sıra ortalamasına bakıldığında en yüksek sıra ortalaması; sınıf içi eğitim almış olanlar ile gönüllü, ders almamış bireylerin aldıkları puanlardan oluşmaktadır.

İkinci alt problem olan “Personelin başarı not ortalaması, cinsiyet değişkeni sabit tutulduğunda hazırlık eğitim durumuna göre anlamlı bir şekilde değişmekte midir?” sorusunun cevabı için personel kadın ve erkek olarak iki farklı grupta değerlendirilmiştir. Bu kısımda kadın ve erkek personelin başarı not ortalaması ile hazırlık eğitim durumu arasındaki ilişki incelenmiştir.

Kadın personelin sınavı başarı not ortalaması ile hazırlık eğitim durumu arasındaki ilişkinin anlamlılığını tespit etmek için Kruskal Wallis H-Testi yapılmıştır. Gruplar arasındaki farklar, Tablo 5’de belirtilmiştir.

**Tablo 5. Kadın Personelin Sınav Puanlarının Hazırlık Eğitim Durumuna Göre Analizi**

Gruplar	N	Serbestlik Derecesi(sd)	Sıra Ortalaması	X <sup>2</sup>	p
Sınıf içi	138		286,79		
Uzaktan eğitim	132		204,65		
Sınıf içi-uzaktan eğitim almış	58	4	176,12	50,55	,000
Zorunlu-ders almamış	94		191,90		
Gönüllü-ders almamış	24		201,52		

Tablo 5’de verilen analiz sonuçları, kadın personelin sınavından aldıkları puan ortalamalarının hazırlık eğitim durumuna göre farklılaştığını göstermektedir. [ $X^2(4) = 50.55, p < .05$ ]. Bu bulgu, grupların sıra ortalamaları arasında anlamlı bir farklılığın olduğunu göstermektedir. Grupların sıra ortalamasına bakıldığında; en yüksek sıra ortalaması, sınıf içi ve uzaktan eğitim almış olan bireylerin aldıkları puanlardan oluşmaktadır.

Erkek personelin sınavı başarı not ortalaması ile hazırlık eğitim durumu arasındaki ilişkinin anlamlılığını tespit etmek için Kruskal Wallis H-Testi yapılmıştır. Gruplar arasındaki farklar, Tablo 6’da belirtilmiştir.

**Tablo 6. Erkek Personelin Sınav Puanlarının Hazırlık Eğitim Durumuna Göre Analizi**

Biber, E. D., & Arslan, M. (2022). Bankalarda Yürütülen Hizmet İçi Eğitim Uygulamaları ve Personelin Sınav Başarısına Etkileri. *Online Journal of Mathematics, Science and Technology Education (OJOMSTE)*, 3(1), 1– 12.

Gruplar	N	Serbestlik Derecesi(sd)	Sıra Ortalaması	X <sup>2</sup>	p
Sınıf içi	223		630,58		
Uzaktan eğitim	320		415,44		
Sınıf içi-uzaktan eğitim almış	122	4	349,56	131,03	,000
Zorunlu-ders almamış	234		427,81		
Gönüllü-ders almamış	37		600,05		

Tablo 6’da verilen analiz sonuçları, erkek personelin dersinden aldıkları puan ortalamalarının hazırlık eğitim durumuna göre farklılaştığını göstermektedir. [ $X^2(4) = 131.03, p < .05$ ]. Bu bulgu, grupların sıra ortalamaları arasında anlamlı bir farklılığın olduğunu göstermektedir. Grupların sıra ortalamasına bakıldığında; en yüksek sıra ortalaması, sınıf içi eğitim almış olan ve gönüllü, fakat derslere katılmayan bireylerin aldıkları puanlardan oluşmaktadır.

Üçüncü alt problem olan “Personelin başarı not ortalaması, yaş aralığı değişkeni sabit tutulduğunda hazırlık eğitim durumuna göre anlamlı bir şekilde değişmekte midir?” sorusunun cevabı için, personel belirli yaş aralıklarına göre gruplara ayrılmıştır. Bu bölümde de her bir yaş aralığı için personelin başarı not ortalaması ile hazırlık eğitim durumu arasındaki ilişki incelenmiştir.

Yaşları 20 ile 30 arasında olan personelin dersi sınavı başarı not ortalaması ile hazırlık eğitim durumu arasındaki ilişkinin anlamlılığını tespit etmek için Kruskal Wallis H-Testi yapılmıştır. Gruplar arasındaki farklar, Tablo 7’de belirtilmiştir.

**Tablo 7. Yaşları 20 ile 30 Arasında Olan Personelin Sınav Puanlarının Hazırlık Eğitim Durumuna Göre Analizi**

Gruplar	N	Serbestlik Derecesi(sd)	Sıra Ortalaması	X <sup>2</sup>	p
Sınıf içi	194		555,72		
Uzaktan eğitim	296		391,49		
Sınıf içi-uzaktan eğitim almış	131	4	355,71	70,32	,000
Zorunlu-ders almamış	193		410,94		
Gönüllü-ders almamış	46		448,43		

Tablo 7’de verilen analiz sonuçları, yaşları 20 ile 30 arasında olan personelin dersinden aldıkları puan ortalamalarının hazırlık eğitim durumuna göre farklılaştığını göstermektedir. [ $X^2(4) = 70.32, p < .05$ ]. Bu bulgu, grupların sıra ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olduğunu göstermektedir. Grupların sıra ortalamasına bakıldığında; en yüksek sıra ortalaması, sınıf içi eğitim almış olan ve gönüllü, fakat derslere katılmayan bireylerin aldıkları puanlardan oluşmaktadır. Bu yaş aralığında olan personelin sıra ortalamalarının 350-550 aralığında olması dikkat çekicidir.



Yaşları 30 ile 40 arasında olan personelin dersi sınavı başarı not ortalaması ile hazırlık eğitim durumu arasındaki ilişkinin anlamlılığını tespit etmek için Kruskal Wallis H-Testi yapılmıştır. Gruplar arasındaki farklar, Tablo 8’de belirtilmiştir.

**Tablo 8. Yaşları 30 ile 40 Arasında Olan Personelin Sınav Puanlarının Hazırlık Eğitim Durumuna Göre Analizi**

Gruplar	N	Serbestlik Derecesi(sd)	Sıra Ortalaması	X2	p
Sınıf içi	154		312,32		
Uzaktan eğitim	144		214,67		
Sınıf içi-uzaktan eğitim almış	44	4	149,00	88,65	,000
Zorunlu-ders almamış	118		191,19		
Gönüllü-ders almamış	15		328,20		

Tablo 8’de verilen analiz sonuçları yaşları 30 ile 40 arasında olan personelin dersinden aldıkları puan ortalamalarının hazırlık eğitim durumuna göre farklılaştığını göstermektedir. [ $X^2(4) = 88.65$ ,  $p < .05$ ]. Bu bulgu, grupların sıra ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olduğunu göstermektedir. Grupların sıra ortalamasına bakıldığında; en yüksek sıra ortalaması, sınıf içi eğitim almış olan ve gönüllü, fakat derslere katılmayan bireylerin aldıkları puanlardan oluşmaktadır. Bu yaş aralığında olan personelin sıra ortalamaları 150-320 aralığında olması dikkat çekicidir.

Yaşları 40 ve üzeri olan personelin sınavı başarı not ortalaması ile hazırlık eğitim durumu arasındaki ilişkinin anlamlılığını tespit etmek için Kruskal Wallis H-Testi yapılmıştır. Gruplar arasındaki farklar, Tablo 9’da belirtilmiştir.

**Tablo 9. Yaşları 40 ve Üzeri Olan Personelin Sınav Puanlarının Hazırlık Eğitim Durumuna Göre Analizi**

Gruplar	N	Serbestlik Derecesi(sd)	Sıra Ortalaması	X2	p
Sınıf içi	13		38,12		
Uzaktan eğitim	12		15,62		
Sınıf içi-uzaktan eğitim almış	5	3	13,60	21,56	,000
Zorunlu-ders almamış	17		22,18		

Tablo 9’da verilen analiz sonuçları yaşları 40 ve üzeri olan personelin belirtilen derslerden aldıkları puan ortalamalarının hazırlık eğitim durumuna göre farklılaştığını göstermektedir. [ $X^2(3) = 21.56$ ,  $p < .05$ ]. Bu bulgu, grupların sıra ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olduğunu göstermektedir. Grupların sıra ortalamasına bakıldığında; en yüksek sıra ortalaması, sınıf içi eğitim almış olan ve zorunlu fakat derslere katılmayan bireylerin aldıkları puanlardan oluşmaktadır. Bu yaş aralığında olan personelin sıra ortalamaları 20-40 aralığında olması dikkat çekicidir.

## Tartışma ve Sonuçlar

Bu çalışmada ilk araştırma sorusu kapsamında bir kamu bankasında çalışan personelin Temel Finans Matematiği, Değerleme Yöntemleri, Muhasebe ve Mali Analiz sınavı başarı not ortalaması ile hazırlık eğitim durumları arasındaki ilişki incelenmiştir. Genel olarak bakıldığında; sınıf içi eğitim almış olan ve gönüllü, fakat derslere katılmayan personelin aldıkları puanların diğer üç gruba oranla daha yüksek olduğu görülmüştür. Ancak burada sadece uzaktan eğitim alarak sınava hazırlananların genel başarı ortalamalarına göre üçüncü sırada olduklarını belirtmek gerekir. Dolayısıyla sınavlara uzaktan eğitim ile hazırlanmak başarı açısından dezavantajlı bir durum olarak gözükmemektedir.

İkinci araştırma sorusu kapsamında cinsiyet değişkeni sabit tutulduğunda, personelin sınavı başarı not ortalaması ile hazırlık eğitim durumları arasındaki ilişki incelenmiştir. Yapılan analizler ışığında, erkek ve bayan personelin genel olarak sınıf içi eğitim almış olan ve gönüllü, fakat derslere katılmayanların puanlarının diğer üç gruba oranla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Uzaktan eğitim alarak hazırlanan personelin başarı ortalamasının gönüllü olarak sınava katılan personelin başarı ortalamasına yakın olması dikkat çekicidir. Buna göre; hiçbir ön hazırlık eğitimi almayan gönüllü katılımcılar, uzaktan eğitimle sınavlara hazırlananlar kadar başarılı olmuşlardır. Burada gönüllü bir katılımcının uzaktan eğitim ile sınava hazırlanmaya ihtiyacı olmayacağı söylenebilir.

Üçüncü araştırma sorusu kapsamında yaş aralığı değişkeni sabit tutulduğunda, personelin sınavı başarı not ortalaması ile hazırlık eğitim durumları arasındaki ilişki incelenmiştir. Yapılan analizler ışığında, bütün yaş gruplarında sınıf içi eğitim almış olan ve gönüllü, fakat derslere katılmayanların puanlarının diğer yaş gruplarına oranla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Burada yine gönüllü katılımcıların sınavlardaki başarıları dikkat çekicidir.

Elde edilen bulgulara göre; genel olarak sınıf içi eğitim alan personelin başarısının diğerlerine göre belirgin bir şekilde daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu nedenle personelin yüz yüze eğitim verilen sınıf içi ortamlarda daha başarılı oldukları söylenebilir. Knowles (1996) yetişkinler için kabul edildiğini, saygı duyulduğunu ve desteklendiğini hissettirecek bir eğitim ortamının mutlaka olması gerektiğini vurgulamaktadır. Bu da en iyi sınıf içi eğitimlerde mümkün olmaktadır. Ayrıca Banka'nın sunduğu hiçbir hazırlık imkânından faydalanmayan gönüllü katılımcıların başarıları da çok dikkat çekicidir. Bülbül (1991) yetişkin eğitimi, "zorunlu öğrenim çağının dışına çıkmış ve asıl uğraşısı okula gitmek olmayan kişilerin, yaşamın herhangi bir aşamasında duyacağı öğrenme gereksinimini ve ilgisini tatmin etmek üzere düzenlenen eğitim etkinlikleridir." şeklinde tanımlanmıştır. Dolayısıyla yetişkinin ilgisini çekmeyen ve öğrenim gereksinimini karşılamayan hiçbir eğitim yetişkinler için faydalı olamamaktadır. Buna karşın konuya ilgi duyan ve bir gereksinim hisseden yetişkin kendi imkanları dahilinde de olsa başarılı olabilmektedir.

## Öneriler

Bu çalışmadan elde edilen sonuçlara göre Bankalarda verilen hizmet içi eğitim programlarının daha etkin olabilmesi için aşağıdaki önerilere yer verilmiştir;

1. Bankalarda yürütülen hizmet içi eğitimler, yetişkin eğitimi olarak ele alınıp, yetişkin eğitiminin esaslarına göre eğitimler düzenlenmelidir.
2. Hizmet içi eğitimlerden önce dersin gerekliliği personele mutlaka anlatılmalıdır.
3. Eğitimlerde gönüllülük esas alınmalı, yani eğitimler eğitim taleplerine göre düzenlenmelidir.

4. Personeler daha çok sınıf içi eğitimler vermek başarıyı arttıracaktır.
5. Personeler verilen uzaktan eğitim mutlaka sınıf içi eğitimlerle desteklenmelidir.

### Kaynakça

- Balcı, A. (1997). *Sosyal Bilimlerde Araştırma: Yöntem, Teknik ve İlkeler* (2. Baskı). Ankara: A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi.
- Bülbül, A.S. (1991). *Halk Eğitimine Giriş Yetişkin Eğitimi, Türkiye’de Halk Eğitimi, Toplum Kalkınması*. Eskişehir: AÖF Yayınları.
- Büyüköztürk, Ş. (2007). *Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı*, Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Can, H. (1995). *Kamu ve Özel Kesimde Personel Yönetimi*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Crano, W.D., ve Brewer, M.B. (2002). *Principles and methods of social research*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Duman, A. (2000). *Yetişkinler Eğitimi*. Ankara: Ütopya Yayınları.
- Drucker P. F., (1991). *Yeni Gerçekler*, Çeviren: Birtane Karanakçı. Ankara: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Gül, H. (2000). Türkiye’de Kamu Yönetiminde Hizmet içi Eğitim. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 2, Sayı 3.
- Güneş, F. (1996). *Yetişkin Eğitimi*. Ankara: Ocak yayınları.
- Karasar, N. (2006). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Knowles, M. (1996). *Yetişkin Öğrenenler: Göz Ardi Edilen Bir Kesim*. Serap Ayhan (Çev.). Ankara: A.Ü. Yayınları.
- Özaygen, A. (2000). İnternet’e Dayalı Uzaktan Eğitim. *Bilim ve Teknik Dergisi*, Mart 2000, Sayı: 388;100-103.
- Şimşek N. (1999). *Müfredat Laboratuvar Okullarında Hizmet İçi Eğitim*, MEB Yayını, Ankara.
- Taymaz, H. (1997). *Hizmet içi Eğitim*. Ankara: TAKAV Matbaası.
- Titmus, C., Buttedahl, P., Ironside, D. ve Lengrand, P. (1985). *Yetişkin Eğitimi Terimleri*. F.Oğuzkan (Çev.). Ankara: UNESCO Türkiye Milli Komisyonu Yayınları.
- Uzun, S. (2006) *Uzaktan Eğitim*. Ankara: Nobel.
- Verduin, J.R. ve Clark, J. (1994). *Uzaktan Eğitim: Etkin Uygulama Esasları*. Đ. Mavis (Çev.). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Basımevi.
- Yazar, T. (2012). Yetişkin Eğitiminde Hedef Kitle. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 7.
- Yüksel, Ö., (1999). *Uluslararası İşletme Yönetimi ve Türkiye Uygulamaları*. Ankara: Gazi Kitabevi.

ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara ve bilimsel atıf gösterme ilkelerine riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde OJOMSTE'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir.

ARAŞTIRMACILARIN MAKALEYE KATKI ORANI BEYANI

1. yazar katkı oranı : % 60
2. yazar katkı oranı : % 40