

SEKRETERLERİN HİZMET İÇİ EĞİTİM ÖNCESİ VE SONRASI MESLEĞE BAKIŞ AÇILARININ DEĞERLENDİRİLMESİ: ADALET BAKANLIĞI ÖRNEĞİ

Aslı ÖZTÜRK¹, İlknur KILIÇ²

Özet

İçinde bulunduğumuz bilgi toplumunda, bilim ve teknoloji alanındaki hızlı gelişme ve değişimler nitelikli insan gücüne olan ihtiyacı zorunlu hale getirmiştir. Nitelikli insan gücünün yetiştirilmesi ve devamlılığının sağlanması için bireyin yaşamını sürekli olarak eğitim süreci içerisinde geçirmesi bir gerekliliktir. Mesleki bilgilerin gelişmelere bağlı olarak hızla eskimesi ve sürekli yenilenmesi hizmet içi eğitim programlarının uygulanmasını zorunlu kılmaktadır. Teknolojinin hızla gelişmesiyle gün geçtikçe karmaşık hale gelen büro yönetiminde, yöneticinin en yakın desteği olan sekreterlere önemli görevler düşmektedir. Sekreterler bilgi ve iletişim teknolojilerini yakından takip etmeli, iletişim güçlerini geliştirmelidir. İmaj yönetimi, toplantı yönetimi, zaman yönetimi gibi konularda geniş bilgilere sahip olmalıdır. Bu nedenle yönetici sekreterliği mesleğinde hizmet içi eğitimin rolü yadsınamaz. Bu araştırmanın amacı, Adalet Bakanlığı'nda görev yapan sekreterlerin hizmet içi eğitim öncesi ve hizmet içi eğitim sonrası sekreterlik mesleğine bakış açılarının değerlendirmektir. Türk Dil Kurumu hizmet içi eğitimi, çalışanlara mesleki bilgi ve becerilerini geliştirmeleri için çalıştıkları süre içinde verilen eğitim olarak tanımlamaktadır. Çalışmada hizmet içi eğitimin sekreterlerin mesleğe bakış açılarına etkisini araştırmak amacıyla, Adalet Bakanlığı'nda görev yapmakta olan sekreterlere hizmet içi eğitim verilmeden ve hizmet içi eğitim verildikten sonra anketler uygulanmış, sonuçlar SPSS 17,0 Paket Programı ile analiz edilerek tablolar halinde yorumlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hizmet içi eğitim, sekreter, sekreterlik.

EVALUATION OF SECRETARIES ATTITUDES ABOUT SECRETARIAL BEFORE AND AFTER IN SERVICE TRAINING :THE CASE OF THE MINISTRY OF JUSTICE

Abstract

In the current information society rapid changes in science and technology needs qualified human community.to educate and ensure continuity this qualified human community it becomes a necessity to live all life with education.professional knowledges becomes useless depending on the developments and need to be refreshed.that is why in service education programs are necessary.Secretaries who are the closest assistance of the managers have important tasks about office management which gets complicated at those days with the rapid development of technology.secretaries must follow the information and communication technologies very closely.They must strengthen their communication powers and must have wide knowledge about image management, meeting management and time management.so it is not possible to ignore the importance of in service training at secretarial.The aim of this research is to evaluate the attitudes about secretarial before and after in service training of the secretaries who worked at ministry of justice.Turkish language institution defines the in service training as the education which is given to the workers to develop professional knowledge and skills by the time they work.At this work to research the attitudes of the ministry of justice secretaries about secretarial before and after in service training applied questionarries and the results are analyze by the SPSS 17,0 pocket programme and interpreted by charts.

Key words: in service training, secretary, secretarial.

¹Öğr. Gör., Ankara Üniversitesi, Elmadağ Meslek Yüksekokulu. arslana@ankara.edu.tr

²Öğr. Gör.,Hitit Üniversitesi, Osmancık Ömer Derindere Meslek Yüksekokulu. ilknurkilig@hitit.edu.tr

Giriş

Bu araştırmanın amacı, Adalet Bakanlığı'nda görev yapan sekreterlerin hizmet içi eğitim öncesi ve hizmet içi eğitim sonrası sekreterlik mesleğine bakış açılarının değerlendirmektir. Çalışmada hizmet içi eğitimin sekreterlerin mesleğe bakış açılarına etkisini araştırmak amacıyla, Adalet Bakanlığı'nda görev yapmakta olan sekreterlere hizmet içi eğitim verilmeden ve hizmet içi eğitim verildikten sonra anketler uygulanmış, sonuçlar SPSS 17,0 Paket Programı ile analiz edilerek tablolar halinde yorumlanmıştır.

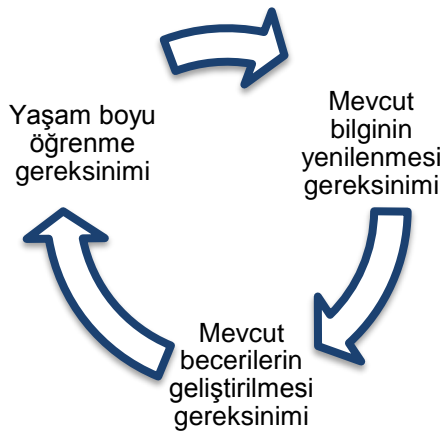
Kavramsal Çerçeve

Hizmet İçi Eğitim Kavramı

Bilginin üretim için temel kaynak olduğu, bilgi üretimi ve iletiminin yaygınlaştığı, bilgi üretimi ve dağıtımında çalışanların çoğunlukta olduğu, sürekli öğrenme ve bilgilenme yoluyla değişme ve gelişmenin kaçınılmaz hale geldiği yeni toplumsal ve ekonomik örgütlenme dönemini işaret etmekte olan enformatik yüzyıl ya da bilgi çağı öğrenmeyi herkes ve her yaş için olanaklı kılmaktadır. (Öğüt, 2003) Küreselleşme ve bilgi çağı dinamik, süreklilik arz eden bir oluşumdur. Bilgi çağının bu özelliği küresel çağda eğitim sürecinde bazı değişimlere yol açmış, yetişkinleri eğitim süreci dışında bırakmayı; eğitim ve teknolojiye uyumları konusunda sürekli eğitilmelerini gerekli kılmıştır.

Eğitimde beceri düzeyinin yükselmesi, bireyin kendini yetiştirmesi, geliştirmesi ve bireysel yeteneklerini sonuna kadar kullanmasının ön plana çıktığı bilgi çağında, bireyin bilgiye odaklı bir yaşamı öğrenme, analitik düşünme, sentez yapabilme, sorunları çözme ve etkili iletişim kurma gibi becerilere sahip olması beklenmektedir. Hızla çoğalan bilgi karşısında, her şeyi bilmek yerine, hangi bilgiyi nereden ve nasıl sağlayacağını bilen, seçici davranan, yani öğrenmeyi öğrenen insana gereksinim duyulmaktadır. (Numanoğlu, 1999).

Araştırmaya konu alınan hizmet içi eğitim küreselleşen Dünya'da bilgi ve iletişim teknolojilerinin getirdiği yaşam boyu öğrenme kavramıyla ilişkilidir. Yaşam boyu öğrenme "temel becerilerin güncellenmesi yoluyla kişilere ikinci bir fırsat yaratabilmek ve daha ileri düzeylerde öğrenme olanakları sunmak" anlamına gelmektedir. Yaşam Boyu Öğrenme, sürekli inceleme, soruşturma ve kişinin kendi uzmanlık alanında ya da diğer ilgi alanlarında bilgi araştırması davranışdır. Şekil 1.'de Yaşam Boyu öğrenme gereksinimi özetlenmektedir. (AKKOYUNLU, 2008)



Şekil 4. Yaşam Boyu Öğrenme Gereksinimi

Günümüz bilgi teknolojileri meslek alanlarına da yeni bilgi, teknik, yöntem ve araçlar getirmekte, çalışanları bu bakımdan öğrenmeye, yetiştirmeye zorlamaktadır. Bu zorlama kuşkusuz hizmet içi eğitimi gerekli kılmaktadır.

Hizmet içi eğitim; kişiye işi ile kesin hukuki ilişkisinin kurulduğu tarihten, işten ayrıldığı tarihe kadar geçen süre içinde, işin gerektirdiği performans düzeyine ulaşması için gereken bilgi, beceri ve davranışların sistemli bir şekilde öğretilmesidir (Can vd., 1995)

Hizmetiçi eğitim, kişilerin hizmetteki verim ve etkinliklerinin artırılması, gelişmeyi sağlayan bilgi, beceri ve tutumların geliştirilmesini amaç edinen ve kurumların genel çalışma düzeni ve verimliliğini sürekli etkileyen bir eğitimidir(Gökçe, 2001)

Hizmet içi eğitim etkinlikleri personelin eğitim ihtiyacını karşılamak, kurumun saptanmış olan amaçlarına ulaşmasını sağlamak ve insan kaynaklarından beklenen verimliliği elde etmek üzere programlanır ve uygulanır. Kurumlarda hizmet içi eğitim genellikle personele işiyle ilgili bilgi, beceri ve tutumlar kazandırmak amacı ile yapıldığından dolayı mesleki eğitim niteliği de taşımaktadır. (Gökçe, 2000)

Hizmet içi eğitim kuruluşlara,

- Hizmet kalitesi ve verimlilik artışı,
- Kuruluşun kendisini yenilemesi,
- Yenilik ve gelişmelere kolaylıkla uyumu,
- İş güvenliği, iş kazaları azalma,
- Amortisman, bakım ve onarım giderlerinde azalma,
- Toplumsal saygınlık,
- Kurumda iletişim ve ilişkilerin sağlanması,
- Üst kademe veya alanlara personel hazırlama,
- Personel arası anlaşmazlıklar ve disiplin sorunlarında azalma,
- Personelin işinden ve başkalarından şikayetlerinde azalma gibi faydalar sağlarken,

Bireylere de aşağıdaki yararları kazanmalarına olanak verir.

- Bireyin işinde güven duygusu gelişir.
- Bireyin morali yükselir, huzurlu çalışma sağlanır.
- Hizmet içinde kurumda yükselme olasılığı artar.
- Bireyin işinde memnuniyetsizliği azalır.
- İş yerinde insan ilişkilerinde gelişme olur.
- İş arkadaşları arasında iletişim daha kolaylaşır.
- Geleceğe daha güven ve ümitle bakılır.
- Kurum içinde ve dışında saygınlık kazanılır.
- Öğrenme yolu ile bireysel doyum sağlanır.
- İşinde sınıma-yanılma süresi kısalmır.
- Birey işinde isteklenir ve güdülenir.
- Rahat ve emin iş yapma olanağı sağlanır. (Kazu ve Gümüüş, 2000)

Sekreterlik Kavramı

Bürolarda yapılan işin niteliğine göre sekreterleri yönetici sekreter ve sekreter olarak iki gruba ayırmak mümkündür. Yönetici sekreterler, bir anlamda yönetici yardımcılarıdır. Yönetimsel işlerin gerçekleşmesi sürecinde tüm işlerin organizasyonunu (toplantı organizesi, örgüt dışı kişi ve kurumlarla yazışmalar vb.) yapan kişilerdir. Örneğin özel kalem müdürü, fakülte sekreteri gibi. Sekreter ise, bürodaki işlerin düzgün bir biçimde yapılmasını sağlayan, telefon konuşmaları, ziyaretçilerin kabulü, yazışmalar gibi kırtasiyelerle ilgilenen kişidir. (Koç ve Topaloğlu, 2002)

Yönetici sekreteri, eskiden olduğu gibi yalnızca telefonları cevaplayan, yazışma ve dosyalamayı yapan, kişi değil, yönetsel işlemleri takip eden, bilgi üreten, gerektiğinde insiyatif kullanarak karar verebilen, çalışma arkadaşlarını yönlendirebilen, yetki ve sorumluluk sahibi, orta kademe yönetici düzeyinde bir bakıma yöneticisinin sağ kolu olarak tanımlanabilir.

Yönetici sekreterinin mesleğinde başarılı olabilmesi için bir takım nitelikleri taşıması gerekmektedir. Bu niteliklere çeşitli kaynaklarda çeşitli başlıklar halinde rastlanmaktadır. Araştırmada hizmet içi eğitimin Sekreterlik mesleğine etkisi sekreterlerin “yönetsel yetkinlikleri”, “mesleki bilgi ve becerileri” ve “kişisel özellikleri” çerçevesinde incelenmiştir.

Yönetsel Yetkinlikler başlığı altında,

- İmaj yönetimi,
- Zaman Yönetimi,
- Yönetim ve Organizasyon Becerileri,
- Problem Çözme Becerileri,
- Kriz ve Stres Yönetimi

Mesleki Bilgi ve Beceriler başlığı altında,

- İletişim Becerisi,
- Telefonda Konuşma Kuralları,
- Protokol Bilgisi,
- Büro teknolojileri bilgi ve becerisi,
- Yazışma ve Dosyalama Bilgisi,
- Seyahat ve randevu organize bilgisi,

Kişisel Yetkinlikler Başlığı altında,

- İnsiyatif kullanma,
- Duygu yönetimi,
- Dış görünüş,
- Sır saklama,
- Empati,
- Yaratıcılık
- Güven duygusu vb. beceriler ölçüt olarak alınmıştır.

Yöntem

Bu bölümde araştırma modeline, araştırmanın evren ve örnekleme, verilerin toplanması ve verilerin analizi ile yorumuna yer verilmiştir.

Araştırmada deneysel yöntem kullanılmıştır. Bu yöntemin kontrol grupsuz ön-test, son-test deseni uygulanmıştır. Ayrıca araştırmada sekreterlerin sekreterlik mesleğine ilişkin mevcut algıları belirlenerek ön test ve son test sonuçları karşılaştırılmıştır.

Araştırmada evren ve örneklem tayinine gidilmemiştir. Evren ve örneklem aynı tutulmuştur. Çalışmada hizmet içi eğitimin sekreterlerin mesleğe bakış açılarına etkisini araştırmak amacıyla, Adalet Bakanlığı'nda görev yapmakta olan 20 sekretere sekreterlik mesleğine ilişkin hizmet içi eğitim programı düzenlenmiştir. Hizmet içi eğitimde sekreterlere Sekreterlik bilgisi, Dosyalama ve Arşivleme Bilgisi, Yazışma Teknikleri, Yönetim ve Organizasyon, İmaj-Zaman-Kriz ve Stres Yönetimi gibi başlıklar altında 2 iş günü eğitim verilmiştir. Hizmet içi eğitim verilmeden ve hizmet içi eğitim verildikten sonra anketler uygulanmış, sonuçlar SPSS 17,0 Paket Programı ile analiz edilerek tablolar halinde yorumlanmıştır.

Sekreterlerin mesleğe ilişkin algılarını belirlemek üzere hazırlanan Yönetsel Yetkinlikler, Mesleki Bilgi ve Beceriler, Kişisel Yetkinlikler başlıkları altında toplam 20 adet anket maddesi 5'li likert yöntemi ile hazırlanmıştır. Ankete verilen cevaplar aşağıdaki gibi puanlandırılmıştır;

- Kesinlikle Katılmıyorum 1 puan
- Katılmıyorum 2 puan
- Biraz Katılıyorum 3 puan
- Katılıyorum 4 puan
- Kesinlikle Katılıyorum 5 puan

Bu araştırmada elde edilen verilerin analizi için istatistik teknikleri olarak aritmetik ortalama, standart sapma, t testi, varyans analizi kullanılmıştır.

Bulgular

Bu bölümde anketlerden elde edilen verilerin SPSS 17,0 programı ile analizi sonucunda elde edilen bulgular ve yorumlar yer almaktadır.

Kişisel Bilgilere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Tablo 24. Kişisel Bilgilere İlişkin Tablo

Kişisel Bilgiler	F	%	
Yaş	20-30	13	65,0
	31-40	5	25,0
	41-50	2	10,0
	Toplam	20	100
Eğitim	Ortaöğretim	2	10,0
	Önlisans	4	20,0
	Lisans	12	60,0
	Lisansüstü	2	10,0
	Toplam	20	100,0
Deneyim	0-5 yıl	11	55,0
	6-11 yıl	7	35,0
	12-16 yıl	2	10,0
	Toplam	20	100,0

Katılımcıların kişisel bilgilerine ilişkin sayı ve yüzde değerleri Tablo 1'de gösterilmektedir. Tabloya göre katılımcıların büyük çoğunluğu (%65'i) 20-30 yaş grubundadır. Eğitim bilgilerine bakıldığında katılımcıların %60

ile büyük çoğunluğunun Lisans mezunlarından oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun genç olduğu bilgisinden beklenildiği üzere 0-5 yıl arası deneyim sahibi katılımcıların oranı %55'tir.

Araştırma sonuçlarına ilişkin istatistikler

Araştırmada sekreterlerin mesleğe ilişkin algıları sekreterlerin taşınması gereken özellikler çerçevesinde ölçülmek istenilmiştir. Sekreterlik mesleğinin gerektirdiği bu özellikler 3 başlık altında toplanmış, bu özellikler "yönetimsel özellikler, mesleki bilgi ve beceri, kişisel özellikler" olarak adlandırılmış, bu başlıkları açıklayan toplam 20 adet anket maddesi oluşturulmuştur.

Tablo 25. Katılımcıların sekreterlik mesleğine ilişkin algılarının hizmet içi eğitim öncesi ve sonrası öntest ve sontest ortalama puanlarının t-testi sonuçları

Kriter		N	\bar{X}	S	Sd	t	p
Yönetimsel Özellikler	Ön Test	20	3,34	,705	19	-8,423	,000
	Son Test	20	4,80	,204			
Mesleki Bilgi ve Beceri	Ön Test	20	3,34	,496	19	-11,204	,000
	Son Test	20	4,82	,238			
Kişisel Özellikler	Ön Test	20	3,37	,486	19	-9,485	,000
	Son Test	20	4,67	,257			

Tablo 2'de sekreterlik mesleğinin gerektirdiği yönetimsel özellikler başlığı altında bulunan anket maddelerine katılımcıların hizmet eğitim öncesinde yapılan ön testte ve hizmet içi eğitim sonrasında yapılan son testte verdikleri yanıtların ortalama puanlarının t testi sonuçları bulunmaktadır. Sekreterlerin hizmet içi eğitim sonrasında sekreterlik mesleğine ilişkin algılarında anlamlı bir artışın olduğu görülmektedir. Sekreterlik mesleğinin gerektirdiği yönetimsel özelliklere ilişkin sekreterlerin algı puanlarına bakıldığında hizmet içi eğitim öncesi $\bar{X}=3,34$ iken hizmet içi eğitim sonrası $\bar{X}=4,80$ 'e yükselmiştir. Mesleki bilgi ve beceri özelliklerine ilişkin algı puanlarında da aynı yönde değişimin izlendiği ortalama puanlarına bakıldığında görülmektedir. Hizmet içi eğitim öncesi $\bar{X}= 3,34$ iken, hizmet içi eğitim sonrası $\bar{X}= 4,82$ olmuştur. Yine kişisel özelliklere ilişkin sekreterlerin algılarının ortalamaları $\bar{X}= 3.37$ iken $\bar{X}= 4,67$ 'ye yükselmiştir. Bu bulgu, hizmet içi eğitim uygulamasının sekreterlerin sekreterlik mesleğinin gerektirdiği özellikler ile ilgili algılarını pozitif yönde etkilediğini göstermektedir.

Tablo 26 Yaş'a göre sekreterlik mesleğine ilişkin algılarının ön test ve son test puanları Anova Testi sonuçları

Kriter	Yaş	\bar{X}	S	F	p	
Yönetsel Özellikler	20-30	3,57	,491	4,076	,036	
	Ön Test	31-40	3,17			,467
	41-50	2,28	1,616			
	Son Test	20-30	4,74	,219	1,313	,295
		31-40	4,88	,156		
		41-50	4,92	,101		
Mesleki Bilgi ve Beceri	20-30	3,48	,502	3,070	,073	
	Ön Test	31-40	3,23			,302
	41-50	2,66	,235			
	Son Test	20-30	4,79	,255	,695	,513
		31-40	4,93	,149		
		41-50	4,75	,353		
Kişisel Özellikler	20-30	3,42	,515	1,817	,193	
	Ön Test	31-40	3,48			,328
	41-50	2,78	,303			
	Son Test	20-30	4,61	,256	1,136	,344
		31-40	4,80	,239		
		41-50	4,78	,303		

Tablo 3'e göre "yönetsel özellikler" başlığında toplanan ön test puan ortalamalarında yaşa göre farklılık bulunurken $p < ,05$ son test puan ortalamalarında farklılık gözlenmemektedir. $P > ,05$. (Farkın hangi gruplar arasında olduğunun bulunmasına ilişkin yapılan Scheffe testinin sonucuna göre 20-30 yaş ile 41-50 yaş gruplarının arasındaki farklılık tespit edilmiştir.) Buna göre hizmet içi eğitim öncesinde ve sonrasında yaşa göre meslek algısının değiştiği sonucuna varılmaktadır. Mesleki Bilgi ve Beceri ve Kişisel Özellikler kriterlerinin öntest ve sontest puanları arasında yaşa göre farklılık bulunmamaktadır. $P > ,05$

Tablo 27. Eğitim durumuna göre sekreterlik mesleğine ilişkin algılarının ön test ve son test puanları Anova Testi sonuçları

Kriter	Eğitim	\bar{X}	S	F	p	
Yönetsel Özellikler	Ön Test	Ortaöğretim	2,00	1,212	5,275	,010
		Önlisans	3,57	,308		
		Lisans	3,38	,507		
		Lisansüstü	4,00	,404		
	Son Test	Ortaöğretim	4,78	,101	,272	,845
		Önlisans	4,75	,316		
		Lisans	4,83	,200		
		Lisansüstü	4,71	,000		
Mesleki Bilgi ve Beceri	Ön Test	Ortaöğretim	2,75	,353	2,228	,124
		Önlisans	3,75	,751		
		Lisans	3,30	,361		
		Lisansüstü	3,33	,235		
	Son Test	Ortaöğretim	4,91	,117	,243	,865
		Önlisans	4,83	,235		
		Lisans	4,79	,276		
		Lisansüstü	4,91	,117		
Kişisel Özellikler	Ön Test	Ortaöğretim	2,50	,101	3,721	,033
		Önlisans	3,57	,680		
		Lisans	3,41	,336		
		Lisansüstü	3,64	,101		
	Son Test	Ortaöğretim	4,71	,404	,394	,759
		Önlisans	4,64	,340		
		Lisans	4,71	,243		
		Lisansüstü	4,50	,257		

Tablo 4'e göre "yönetmelik özellikler" ve "Kişisel Özellikler" başlığında toplanan ön test puan ortalamalarında eğitim durumuna göre farklılık bulunurken $p < ,05$ (Farkın hangi gruplar arasında olduğunun bulunmasına ilişkin yapılan Scheffe testinin sonucuna göre Ortaöğretim-önlisans ve ortaöğretim-lisans ve ortaöğretim-lisansüstü grup aralıklarında farklılık tespit edilmiştir.) Son test puan ortalamalarında farklılık gözlenmemektedir. $P > ,05$. Buna göre hizmet içi eğitim öncesinde ve sonrasında eğitim durumuna göre meslek algısının değiştiği sonucuna varılmaktadır. Mesleki Bilgi ve Beceri öntest ve sontest puanları arasında eğitim durumuna göre farklılık bulunmamaktadır. $P > ,05$

Tablo 28. Deneyim durumuna göre sekreterlik mesleğine ilişkin algılarının ön test ve son test puanları Anova Testi sonuçları

Kriter	Deneyim	\bar{X}	S	F	p	
Yönetmelik Özellikler	0-5	3,55	,504			
	Ön Test	6-11	2,91	,899	2,215	,140
		12-16	3,64	,303		
		0-5	4,74	,219		
	Son Test	6-11	4,87	,173	1,061	,368
		12-16	4,85	,202		
0-5		3,48	,502			
Mesleki Bilgi ve Beceri	6-11	3,14	,465	1,057	,369	
	12-16	3,25	,589			
	0-5	4,81	,229			
	Son Test	6-11	4,90	,251	1,495	,252
		12-16	4,58	,117		
		0-5	3,42	,560		
Kişisel Özellikler	6-11	3,32	,434	,122	,886	
	12-16	3,28	,404			
	0-5	4,61	,231			
	Son Test	6-11	4,85	,218	3,943	,039
		12-16	4,42	,202		

Tablo 5'e göre "kişisel özellikler" başlığında toplanan son test puan ortalamalarında deneyime göre farklılık bulunurken $p < ,05$ ön test puan ortalamalarında farklılık gözlenmemektedir. $P > ,05$. (Farkın hangi gruplar arasında olduğunun bulunmasına ilişkin yapılan Scheffe testinin sonucuna göre 12-16 yıl ile 0-5 yıl gruplarının arasındaki farklılık tespit edilmiştir.) Mesleki Bilgi ve Beceri ve Yönetmelik Özellikler kriterlerinin öntest ve sontest puanları arasında deneyime göre farklılık bulunmamaktadır. $P > ,05$

Sonuç

Bu bölümde araştırma sonucunda elde edilen bulgulara dayanılarak varılan sonuçlara yer verilmektedir.

1. Katılımcıların büyük çoğunluğu (%65'i) 20-30 yaş grubundadır. Oldukça genç bir katılımcı kitlesi mevcuttur
2. Eğitim bilgilerine bakıldığında katılımcıların %60 ile büyük çoğunluğunun Lisans mezunlarından oluştuğu görülmektedir.
3. Katılımcıların büyük çoğunluğunun genç olduğu bilgisinden beklenildiği üzere 0-5 yıl arası deneyim sahibi katılımcıların oranı %55tir.
4. Sekreterlerin hizmet içi eğitim sonrasında sekreterlik mesleğine ilişkin algılarında anlamlı bir artışın olduğu görülmektedir.
5. Sekreterlik mesleğinin gerektirdiği yönetsel özelliklere ilişkin sekreterlerin algı puanlarına bakıldığında hizmet içi eğitim öncesi $\bar{X}=3,34$ iken hizmet içi eğitim sonrası $\bar{X}=4,80$ 'e yükselmiştir. Mesleki bilgi ve beceri özelliklerine ilişkin algı puanlarında da aynı yönde değişimin izlendiği ortalama puanlarına bakıldığında görülmektedir. Hizmet içi eğitim öncesi $\bar{X}= 3,34$ iken, hizmet içi eğitim sonrası $\bar{X}= 4,82$ olmuştur. Yine kişisel özelliklere ilişkin sekreterlerin algılarının ortalamaları $\bar{X}= 3.37$ iken $\bar{X}= 4,67$ 'ye yükselmiştir. Bu bulgu, hizmet içi eğitim uygulamasının sekreterlerin sekreterlik mesleğinin gerektirdiği özellikler ile ilgili algılarını pozitif yönde etkilediğini göstermektedir.
6. "Yönetsel özellikler" başlığında toplanan ön test puan ortalamalarında yaşa göre farklılık bulunurken $p<,05$ son test puan ortalamalarında farklılık gözlenmemektedir. $P>,05$.
7. "Yönetsel özellikler" ve "Kişisel Özellikler" başlığında toplanan ön test puan ortalamalarında eğitim durumuna göre farklılık bulunurken $p<,05$ (Farkın hangi gruplar arasında olduğunun bulunmasına ilişkin yapılan Scheffe testinin sonucuna göre Ortaöğretim-önlisans ve ortaöğretim-lisans ve ortaöğretim-lisansüstü grup aralıklarında farklılık tespit edilmiştir.) Son test puan ortalamalarında farklılık gözlenmemektedir. $P>,05$.
8. "Kişisel özellikler" başlığında toplanan son test puan ortalamalarında deneyime göre farklılık bulunurken $p<,05$ ön test puan ortalamalarında farklılık gözlenmemektedir. Mesleki Bilgi ve Beceri ve Yönetsel Özellikler kriterlerinin öntest ve sontest puanları arasında deneyime göre farklılık bulunmamaktadır. $P>,05$

Kaynakça

Akkoyunlu, B. (2008). Bilgi Okuryazarlığı ve Yaşam boyu Öğrenme. 8. International Educational Technology Conference. Anadolu University, Eskişehir. <http://ietc2008.home.anadolu.edu.tr/ietc2008/1b.doc>

Can, H., Akgün, A., Kavuncubaşı, Ş. (1995) Kamu ve Özel Kesimde Personel Yönetimi. Ankara: Siyasal Kitabevi.

Gökçe, E. (2001), Emniyet Teşkilatında Hizmet içi programlarının Hazırlanması ve Geliştirilmesi. 21.Yüzyılda Polisin eğitimi Sempozyumu Bildirileri, Ankara: EGM Matbaası, ss.197-208

Gökçe, E. (2000). Emniyet Teşkilatı Tarafından Düzenlenen Hizmet içi Eğitim Programlarının Geliştirilmesine Yönelik Bir Araştırma. Polis Bilimleri Dergisi, (7-8), 159-176

Kazu, I. Y. ve Gümüş, Ç.(2000). Polisin Eğitiminde Hizmet İçi Eğitimin Yeri ve Önemi. 21. Yüzyılda Polisin Eğitimi Sempozyumu. 25-27 EKİM 2000, (Bildirili). EGM Polis Akademisi Başkanlığı-Eğitim Daire Başkanlığı. Ankara

http://perweb.firat.edu.tr/personel/yayinlar/fua_35/35_21793.doc

Numanoğlu, G. (1999). Bilgi Toplumu-Eğitim-Yeni Kimlikler-II: Bilgi Toplumu ve Eğitimde Yeni Kimlikler. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi. 32, (1-2), 341-350.

Öğüt, A. (2003). Bilgi Çağında Yönetim (2. Baskı), Ankara: Nobel Yayıncılık.

Koç, H., Topaloğlu, M. (2002). Büro Yönetimi Kavramlar ve İlkeler. Ankara: S