

BÜYÜK ÖLÇEKLİ KURUMSAL YAZILIM GELİŞTİRME PROJESİNDE EĞİTİCİ EĞİTİMİ MODELİNİN ETKİ DEĞERLENDİRMESİ

Yavuz İnal
yavuz.inal@tubitak.gov.tr

Gülben Ünal
gulben.unal@tubitak.gov.tr

Ömer Aydın
omer.aydin@tubitak.gov.tr

Nesibe Özen
nesibe.ozen@tubitak.gov.tr

İsmail Tekin
ismail.tekin@tubitak.gov.tr

Ahmet Dikici
ahmet.dikici@tubitak.gov.tr

Ahmet Tümay
ahmet.tumay@tubitak.gov.tr

TÜBİTAK-BİLGEM-UEKAE
Yazılım ve Veri Mühendisliği Bölümü, Ankara

Özet

Bu çalışmada, Bütünleşik Sosyal Yardım Hizmetleri Projesi üzerinden, bu projede uygulanan Eğitici Eğitimi Modeli ile Son Kullanıcı Eğitimlerinin etki değerlendirmesi yapılmaktadır. Bütünleşik Sosyal Yardım Hizmetleri Projesi, ülke genelinde devlet eliyle dağıtılan yardımların merkezi bir yapıya bürünmesi amacıyla otomasyon sisteminin geliştirilmesini hedeflemektedir. Eğitici Eğitimine katılmak üzere Son Kullanıcılar arasından 411 kişi seçilmiştir. Toplam 7 hafta süren Eğitici Eğitimleri boyunca proje hakkında genel bilgiler, yazılım kullanımı ve pedagojik formasyon oturumlarından oluşan eğitim programı uygulanmıştır. Programa katılan eğitimcilerin kendi bölgelerindeki toplam 1555 son kullanıcıya verdiği eğitimler 14 haftada tamamlanmıştır. Çalışma sonunda, eğitici eğitimindeki yüksek memnuniyet oranının, son kullanıcı eğitimlerindeki memnuniyette etkili olduğu görülmüştür. Yazılımı kullanma bilgisinin eğitimcilerden son kullanıcılara transferinde, bölgeler arası farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Yazılımın kullanılabilirliğinin kullanıcıların beklentilerinin karşılanmasında tek başına yeterli olmadığı görülmüştür.

Anahtar Sözcükler: Bütünleşik Sosyal Yardımları Hizmetleri Projesi, Eğitici Eğitimi, Son Kullanıcı Eğitimi.

IMPACT ASSESSMENT OF TRAINER TRAINING MODEL IN LARGE-SCALED GOVERNMENTAL SOFTWARE DEVELOPMENT PROJECT

Abstract

In this study, impact assessment of trainer training model with end users trainings was conducted in a large-scaled governmental software development project, namely "Integrated Social Assistance Services Project". The Integrated Social Assistance Services Project aims to gather all social assistance provided by the state under a central structure with an automation system. 411 participants, selected among the whole end users, were involved in Trainer Training program. They were given instruction about mission and vision of the project,

software usage and pedagogic formation during 7 weeks. Trainings of 1555 end users were completed in 14 weeks by the trainers. Results of the study revealed that high satisfaction in trainer training influenced satisfaction in end user training. There were differences in regions while transferring information about using the software from trainers to end users. However, satisfaction rates of trainers and end users were similar. Usability was not merely enough to encounter users' expectations.

Key Words: Integrated Social Assistance Services Project, Trainer Training, End User Training.

GİRİŞ

Günümüz dünyasında pek çok organizasyon, son kullanıcı eğitimleri için büyük miktarlarda bütçeler ayırmayı tercih etmektedir (Gupta & Bostrom, 2006). Son kullanıcı eğitimlerinde uygulanan eğitim programları sayesinde, geliştirilen yazılımların istenilen seviyede kullanılması amaçlanmaktadır. Bugünün yazılım uygulamalarının sahip oldukları çok kapsamlı ve karmaşık özellikler nedeniyle, son kullanıcı eğitimi önemli bir ihtiyaç olarak görülmektedir (Bannert, 2000). Etkili olarak verilen son kullanıcı eğitimi, sistemlerin [yazılımların] başarı ile uygulanması ve geliştirilen sistemlerin anlamlı ve bilinçli biçimde kullanılmasına yardımcı olması açısından oldukça yararlıdır (Ang & Koh, 1997).

Kullanıcı eğitimleri, kullanıcıların yalnızca yazılımı kullanma becerilerinin artırılmasının yanında, memnuniyetlerinin ve yazılımı kabullenmelerinin de olumlu yönde geliştirilmesine katkı sağlayabilecek potansiyele sahiptir. Son kullanıcıların yazılım geliştirme yaşam döngüsüne etkin olarak dâhil edilmeleri ve ihtiyaç duydukları eğitimleri alabilmeleri, projelerin başarısı için önemli olmaktadır. Geliştirilen yazılımın doğru biçimde kullanılabilmesi için son kullanıcı eğitimi önemlidir. Literatürde bulunan pek çok çalışmada (Summer, 1999; Jones, 2004 gibi), özellikle geniş ölçekli yazılım projelerinde, projelerin başarısızlıklarının arkasında bulunan faktörlerin başında son kullanıcıların ihmal edilmesi veya yeterince etkili eğitim alamamaları gösterilmektedir. Son kullanıcı eğitimi ayrıca kullanıcıların yazılımı nasıl kullanmalarının öğretilmesinin yanında, geliştirilen yazılımın neden kullanılmasının gerektiğinin de anlatılması açısından önemlidir (Waldrop, 1984).

Geliştirilen yazılımların etkili kullanımı açısından son kullanıcı eğitimlerinin süreçlere daha fazla dâhil olması önemlidir (Bannert, 2000). Son kullanıcıların eğitim programlarına daha fazla dâhil edilmesi ve daha fazla bilgisayar kullanımlarının teşvik edilmeleri gerekmektedir (Mahmood, Burn, Gemoets & Jacquez, 2000). Son kullanıcıların bilgisayar kullanma becerilerinin artırılması sistemin başarısını doğrudan veya dolaylı olarak etkilemektedir (Torkzadeh & Lee, 2003). Kişiler iş yaşamlarına ne kadar çok bireysel beceri ve bilgi birikimlerini katarlarsa, o derece yüksek ve etkin bir performans gösterme ihtimalleri bulunmaktadır (Niederman & Webster, 1998). Bunun yanında, bilgisayar kullanma becerileri yeterli seviyede olmayan son kullanıcıların, bilgisayar kullanmaları gereğinden dolayı ortaya çıkabilecek endişe ve olası dirençlerinin de kullanıcı eğitimleri ile önüne geçilmiş olabilecektir. Bilgisayar kullanma becerilerinin gelişmesi, son kullanıcıların geliştirilen sistemlerin kullanımına yönelik oluşabilecekleri bariyerlerin de ortadan kalkmasını sağlayacaktır (Igbaria, 1990).

Kullanıcı eğitimleri ile birlikte, son kullanıcılarda yazılımın kullanımına yönelik oluşabilecek her türlü direnç ve isteksizliklerin önlenmesi sağlanabilecek, bu sayede adaptasyon ve kabullenme süreçleri daha kolaylıkla tamamlanabilecektir. Kullanıcılar, geliştirilen yazılımdan ne kadar memnun kalırlarsa, yazılımı sahiplenmeleri o derece daha kolaylaşacaktır. Kullanıcıların yazılımı kullanımları ve projeyi kabullenmeleri, kullanıcı memnuniyetleri (Baroudi, Olson & Ives, 1986; Gelderman, 1998; Mahmood, Burn, Gemoets & Jacquez, 2000) ve son kullanıcı eğitimleri (Gupta & Bostrom, 2006) ile doğrudan ilişkilidir. Kullanıcıların memnuniyetlerinin yüksek oranda olması, geliştirilen sistemlerin geçerlilikleri açısından da büyük önem taşımaktadır (Al-Maskari & Sanderson, 2010). Diğer bir ifadeyle, kullanıcı memnuniyeti geliştirilen yazılımların başarısının anlaşılması için ortaya konulabilecek önemli konulardan birisidir (Thong & Yap, 1996). Igberia ve Nachman (1990) son kullanıcı memnuniyetinde yaş, iş yükü, bilgisayar kullanmaya olan eğilim gibi kriterlerin de son kullanıcı memnuniyetinde düşünülmesi gerektiğini belirttiktedirler. Özellikle bilgisayar kullanma becerilerine sahip olmanın son kullanıcı memnuniyetinde olumlu etkilere neden olduğunu belirtmişlerdir. Bunun yanında, son kullanıcı memnuniyeti ile kullanıcıların tecrübelerinin ve becerilerinin arasında güçlü bir ilişki olduğu da söylenmektedir (Mahmood, Burn,

Gemoets & Jacquez, 2000). Igberia ve Nachman (1990) daha iyi bilgisayar kullanma becerisine sahip olan kullanıcıların kendilerini daha rahat hissettikleri ve memnuniyetlerinin daha fazla olduklarını ortaya koymaktadırlar.

Son kullanıcılar genelde yazılım veya donanım konularında bilgi sahibi değildir (Mahmood, Burn, Gemoets & Jacquez, 2000). Ancak, kendilerine sunulan bilgi sistemleri tarafından bilginin nasıl sunulacağını ve kendilerine iş yaşamındaki problemlerin çözümü için nasıl yardımcı olacağını bilmek istemektedirler (Mahmood, Burn, Gemoets & Jacquez, 2000). Bu sebeple, son kullanıcı eğitimleri, geliştirilen yazılımların son kullanıcılar tarafından hedeflenen seviyelerde kullanılması ve son kullanıcıların kendi iş yaşamlarında bu yazılımları hangi amaçla ve nasıl kullanacaklarını bilmeleri açısından büyük önem taşımaktadır.

Ne var ki, büyük ölçekli kurumsal yazılım geliştirme projelerinde çok sayıda son kullanıcıya, yazılımı nasıl kullanacaklarına yönelik eğitim verilmesi zor bir süreçtir. Son kullanıcıların geniş bir alanda faaliyet gösterdiği ve son kullanıcı sayısının binlerle ifade edildiği kurumsal yazılım geliştirme projelerinde, tüm son kullanıcılara eğitim verilmesi daha da zorlaşmaktadır. Son kullanıcıların tamamına ulaşılmasının zor olduğu durumlarda, eğitici eğitimi modeli, tüm son kullanıcıların eğitim alabilmeleri için bir fırsat olarak görülmelidir. Yazılım eğitimleri, bilgisayar başında, uygulamalı olarak ve küçük gruplar halinde verildiği takdirde, kullanıcıların geliştirilen yazılımı daha etkin ve etkili kullanımı sağlanabilecektir. Tüm kullanıcıların yüz yüze eğitim alabilmeleri ve proje hakkında yeterli bilgiye sahip olabilmeleri için eğitici eğitimi modeli faydalı olacaktır. Ancak, uygulanan eğitici eğitimi ve eğiticilerin verdiği son kullanıcı eğitiminin etki değerlendirilmesinin yapılması, son kullanıcıların yazılımı kullanma becerileri ve proje memnuniyetlerinin belirlenmesi açısından önemlidir. Bu çalışmada, Bütünleşik Sosyal Yardım Hizmetleri Projesi üzerinden, bu projede uygulanan Eğitici Eğitimi Modeli ile Son Kullanıcı Eğitimlerinin etki değerlendirmesi yapılmaktadır.

YÖNTEM

Bu çalışmada betimleyici araştırma yöntemi kullanılmıştır. Toplanan veriler, eğitim memnuniyet anket sonuçları ve konu sonu testleri ile elde edilmiştir. Bunun yanında, eğitici eğitimlerinde yer alan öğretim teknologlarının her eğitim sonunda katılımcılar ile ilgili aldıkları gözlem notları da analizlerde kullanılmıştır. Eğitim memnuniyet anketi eğitici eğitimi ve son kullanıcı eğitimlerine katılan tüm katılımcılara uygulanmıştır. Anketin amacı, katılımcıların genel memnuniyetleri, eğiticiler, yazılım ve eğitim programı hakkındaki düşüncelerinin ortaya çıkarılmasıdır. Katılımcılar, eğitim süresince, her konu sonunda konu sonu testine tabi tutulmuş, böylelikle, anlatılan konunun doğru ve istenilen seviyede öğrenilip öğrenilmediği ortaya çıkarılmıştır.

Katılımcı Bilgileri

Eğitici eğitimi uygulamasına, Türkiye genelindeki 973 ilçe ve il merkezinde faaliyet gösteren Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'ndan seçilen 411 son kullanıcı katılmıştır. Katılımcıların 284'ü erkek, 127'si kadındır. Katılımcılar yaklaşık 4 bin son kullanıcı arasından eğitici olmak üzere seçilmişlerdir. Proje kapsamında geliştirilen Yardımlar Modülü ve Kaynak Yönetimi Modülü konularında eğitici eğitimine katılan eğitimcilere yazılım kullanımının dışında, projenin misyonu ve vizyonu hakkında bilgiler ve pedagojik formasyon seminerleri verilmiştir. Eğitici eğitimi 7 hafta boyunca 14 gruba uygulanmıştır. Her eğitici grubu 13-15'er kişilik sınıflarda öğretim teknologları tarafından eğitime tabi tutulmuşlardır.

Seçilen 411 son kullanıcı, eğitici eğitimi programına katıldıktan sonra, kendi vakıflarına döndükleri zaman, benzer programı eğitime katılamayan geri kalan kullanıcılara (n=1555) eğitimlerini tamamlamalarının ardından 3 hafta içerisinde eğitim programı uygulamaları beklenmiştir. Son kullanıcı eğitimlerinde 635 kadın 920 erkek katılımcı yer almıştır. Programa katılan eğiticilerin kendi bölgelerindeki toplam 1555 son kullanıcıya verdiği eğitimler 14 haftada tamamlanmıştır.

Bütünleşik Sosyal Yardım Hizmetleri Projesi

Bütünleşik Sosyal Yardım Hizmetleri Projesi, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü ve TÜBİTAK işbirliği ile yürütülen kurumsal ve çok kullanıcı bir projedir. Projenin temel amaçları, devlet eliyle yoksul kesimde bulunan vatandaşlara dağıtılan bütün sosyal yardımlara ilişkin bilgilerin tek merkezde ve merkezi bir veritabanında toplanmasıdır. Bunun yanında, sosyal yardımlarla ilgili bilgilerin

bütüncül bir şekilde yürütülmesi ile birlikte, daha adil ve etkili sosyal yardım kararlarının alınmasının sağlanması ve kaynakların daha adil dağıtılmasına imkân verecek bir sistemin kurulması amaçlanmaktadır.

Proje kapsamında, yardım talebinde bulunan vatandaşların muhtaçlık seviyelerinin belirlenmesi amacıyla, farklı kurum ve kuruluşlardan bazı bilgiler çekilmektedir. İhtiyaç duyulan bilgilerin çevrimiçi olarak çekildiği kurum, kuruluşlar ve bilgi sistemleri; Milli Eğitim Bakanlığı E-Okul, Aile Hekimliği Bilgi Sistemi (AHBS), Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu, Gelir İdaresi Başkanlığı, Türkiye İş Kurumu, MERNİS, Sosyal Güvenlik Kurumu, Tarım ve Köyişleri Bakanlığı, TAKBİS, Vakıflar Genel Müdürlüğü, Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'dur. Yardıma muhtaç vatandaşlara yapılan yardım ödemelerinde, mevcut durumda PTT ve Ziraat Bankası ile entegrasyon sağlanmıştır. Bu sayede, kişilerin nakdi yardım ödemeleri sistem üzerinden ilgili banka hesaplarına yapılabilmektedir.

Projenin hedef kitesinde yer alan 973 SYD Vakfı'nda çalışanların toplam sayısı yaklaşık 4 bindir. Bunun yanında, Türkiye'de devlet eliyle yapılan sosyal yardımların SYD Vakıfları aracılığıyla yoksulluk sınırı altındaki vatandaşlara ulaştırıldığı düşünüldüğünde, geliştirilen sistemin etkilediği kitle yaklaşık 15 milyonu bulmaktadır. Proje kapsamında, geliştirilen Şartlı Eğitim ve Sağlık Yardımları Modülü 2010 yılı Eylül ayı, Yardımlar Modülü ve Kaynak Yönetimi Modülü 2011 yılı Ekim ayı, Genel Sağlık Sigortası (GSS) Modülü, 2012 yılı Ocak ayı itibarı ile tüm SYD Vakıfları'nın kullanımına açılmıştır. Proje sonucunda Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü ve Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nın iş ve işlemlerini bilgisayar üzerinden yerine getirecekleri ve iş yüklerini önemli ölçüde azaltacak kurumsal iş süreçleri otomasyonu geliştirilecektir.

Projenin son aşamasında, yardım bilgilerinin tek bir merkezde ve merkezi bir veritabanında toplanmasının ardından, bu bilgilerin belediyeler ve sivil toplum kuruluşları ile belirlenecek protokoller çerçevesinde paylaşılması hedeflenmektedir. Yardım faaliyetlerinin tek çatı altında yürütülmesi ile mükerrer yardımlar engellenecek ve aynı ailenin farklı kurumlardan mükerrer yardımları almasının önüne geçilecektir. Bu sayede, daha fazla ihtiyaç sahibi vatandaşa ulaşılması ve sosyal yardımlara ayrılan bütçenin daha adil ve planlı olarak dağıtılması sağlanacaktır.

BULGULAR VE YORUMLAR

Eğitim Memnuniyet Anketi Sonuçları

Eğitici eğitimleri ve son kullanıcı eğitimleri sonunda, katılımcılara eğitim memnuniyet anketi uygulanmıştır. Uygulanan eğitim memnuniyet anketi, eğitici eğitimi ve son kullanıcı eğitimi sonuçlarına göre bölgesel farklar dikkate alınarak analiz edilmiştir. Eğitim sonunda yapılan analizlerde, eğitici eğitimlerinde uygulanan eğitim programı, yazılım ve eğiticilere yönelik memnuniyetleri düşünüldüğünde, memnuniyet oranları en yüksek olan bölge Ege Bölgesi (%93,16) olurken, İç Anadolu Bölgesi (%82,98) en az memnuniyet gösteren bölge olmuştur. Eğiticilerin kendi bölgelerinde uyguladıkları son kullanıcı eğitimlerindeki memnuniyet oranlarına bakıldığı zaman ise, Akdeniz Bölgesi'nde (%89,48) bulunan son kullanıcılar, uygulanan eğitim programından en fazla memnuniyet gösteren katılımcı olmuşlardır. Benzer olarak, son kullanıcılar arasındaki memnuniyetlerde İç Anadolu Bölgesi (%80,37), eğitici eğitimlerinde olduğu gibi, son kullanıcı eğitimlerinde de en az memnuniyet gösteren bölge olmuştur (Tablo 1).

Tablo 1: Eğitim Memnuniyet Anketi Sonuçları

	Eğitici Eğitimi (%)	Son Kullanıcı Eğitimi (%)
İç Anadolu Bölgesi	82,98	80,37
G. Doğu Anadolu Bölgesi	85,31	83,30
Karadeniz Bölgesi	85,98	84,77
Doğu Anadolu Bölgesi	87,71	86,16
Akdeniz Bölgesi	85,22	89,48
Marmara Bölgesi	88,41	86,53
Ege Bölgesi	93,16	86,59
Toplam	86,96	85,31

Gerek eğitici eğitimi gerekse de son kullanıcı eğitimlerine katılan kullanıcıların, eğitici eğitimleri ile son kullanıcı eğitimleri arasında memnuniyet oranları arasında büyük farklar olmadığı söylenebilir. Eğitici eğitimine katılan kullanıcıların memnuniyetleri ne kadar fazla olursa, son kullanıcı eğitimlerine katılan kullanıcıların memnuniyetlerinin de fazla olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla, etkin ve etkili olarak verilecek eğitici eğitimleri ile geliştirilen yazılımı kullanacak olan tüm son kullanıcıların, yazılım, proje ve eğitim uygulamalarına karşı yüksek bir memnuniyet göstermeleri sağlanabilir.

Eğitici eğitimi ve son kullanıcı eğitimlerindeki tüm eğitimlerin genel memnuniyetlerine bakıldığında, eğitici eğitimlerinde belirlenen memnuniyet oranlarının, son kullanıcı eğitimlerindeki memnuniyet oranlarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bunda, eğitici eğitimlerinin TÜBİTAK personeli tarafından verilmiş olması ve her kullanıcının bilgisayar başında uygulamalı olarak eğitimini tamamlaması önemli bir etken olabilir. Eğiticilerin verdiği son kullanıcı eğitimlerinde, büyük oranda bilgisayar başında uygulama olsa da, bazı il ve ilçelerde verilen eğitimlerde yeterli olanakların sağlanamaması nedeniyle uygulamalı eğitimlerin yapılmasının sağlanamadığı belirlenmiştir.

Konu Sonu Testleri Sonuçları

Eğitici eğitimleri ve son kullanıcı eğitimleri esnasında, yazılım ile ilgili anlatılan tüm konuların sonunda katılımcılara konu sonu testleri uygulanmıştır. Uygulanan konu sonu testleri, eğitici eğitimi ve son kullanıcı eğitimi sonuçlarına göre bölgesel farklar dikkate alınarak analiz edilmiştir. Eğitici eğitimi ve son kullanıcı eğitimlerinde uygulanan konu sonu testlerine katılımcıların vermiş oldukları cevaplara bakıldığında, Marmara Bölgesi (%93,35) kullanıcılarının en başarılı sonuçlara sahip olduğu belirlenmiştir. Buna karşın Ege Bölgesi (%86,32) katılımcıların konu sonu testlerine göre en az başarılı olan bölgedirler. Son kullanıcı eğitimlerindeki konu sonu testleri sonuçlarına bakıldığında, Ege Bölgesi (%85,17) katılımcıları en başarılı kullanıcı grubu olmuşlardır. Son kullanıcı eğitimlerinde en az başarılı olan bölge ise, G. Doğu Anadolu Bölgesi (%80,00) katılımcılarıdır (Tablo 2).

Tablo 2: Konu Sonu Testleri Sonuçları

	Eğitici Eğitimi (%)	Son Kullanıcı Eğitimi (%)
Ege Bölgesi	86,32	85,17
İç Anadolu Bölgesi	89,10	82,98
G. Doğu Anadolu Bölgesi	92,59	80,00
Karadeniz Bölgesi	92,76	80,01
Doğu Anadolu Bölgesi	92,75	80,50
Akdeniz Bölgesi	92,51	83,50
Marmara Bölgesi	93,35	84,50
Toplam	91,34	82,38

Eğiticilerin vermiş oldukları son kullanıcı eğitimlerinde, katılımcıların başarıları eğiticilerin başarıları ile farklılık göstermiştir. Bilgisayar başında uygulamalı eğitim verme olasılıkları yüksek bölgelerde son kullanıcı eğitimlerindeki başarı oranları yüksek olurken, bilgisayar başında uygulamalı eğitim veremeyen bölgelerde son kullanıcı eğitimlerindeki başarı oranları düşük olmaktadır. Konu sonu testlerinde yer alan sorular, kullanıcıların yazılımı kullanma becerilerinin ölçülmesini amaçladığından dolayı bilgisayar başında uygulamalı verilmeyen eğitimlerde başarı oranlarının diğer bölgelere göre düşük olması beklenmektedir.

Eğitici Eğitimi Gözlem Sonuçları

Eğitici eğitimi programına katılan kullanıcıların bilgisayar kullanma becerilerinin genel olarak düşük seviyede olduğu belirlenmiştir. Eğiticilerin kendi bilgisayar kullanma becerileri hakkında verdikleri yanıtı göre 98 katılımcı bilgisayar becerisinin düşük olduğunu belirtmiştir. Yazılımı kullanabilmeleri için katılımcıların Vakıf iş ve işlemlerini yerine getirebilecekleri alan bilgisine ihtiyaçları bulunmaktadır. Buna göre, katılımcıların neredeyse yarısının (n=205) alan bilgisi konusunda kendisini yetersiz gördüğü belirlenmiştir.

Eğitici eğitimleri esnasında yapılan gözlemlere göre, katılımcıların 59'unun anlatılan yazılıma karşı ilgisiz olduğu gözlemlenmiştir. Buna karşın, 187 katılımcı yeni geliştirilen yazılımı öğrenme konusunda oldukça ilgili bir şekilde katılım sağlamıştır. 116 katılımcı bilgisayar kullanma pratikleri yeterli seviyede olmadığı için eğitim esnasında zorluk yaşamışlardır. 55 katılımcı derse katılım sağlamazken, sadece 55 katılımcı yeni geliştirilen yazılımı öğrenmeye karşı direnç göstermiştir.

Eğitici eğitimlerine katılan kullanıcıların özellikle mesleki bilgi gerektiren uygulamalarda zorluk yaşadıkları görülmüştür. Muhasebe uygulamaları ile ilgili eğitimin yapıldığı bölümlerde muhasebe bilgisi yeterli seviyede olmayan katılımcıların oldukça zorlandığı, yazılımın kullanılabilirliği, kullanıcı dostu olma bakımından ne kadar üst düzeyde olursa olsun, memnuniyetlerinin yüksek seviyelerde olmadığı gözlemlenmiştir. Buna karşın, muhasebe bilgisi yeterli kullanıcıların, beklentilerinin fazlasıyla karşılandığı ve memnuniyetlerinin yüksek seviyelerde olduğu belirlenmiştir.

SONUÇ

Bilgisayarların yaygın kullanımı neticesinde bilgisayar destekli eğitim pedagojik olarak da eğitimin önemli bir parçasıdır (Gupta & Bostrom, 2006). Özellikle yazılım eğitimlerinin bilgisayar başında uygulamalı olarak son kullanıcılara verilmesi, geliştirilen yazılımın etkin ve etkili kullanımı açısından önemlidir. Zaten uygulanan eğitim programları da bireylerin ve organizasyonların üretim kapasitelerini artırma konusunda en yaygın yöntemlerden birisidir (Gupta & Bostrom, 2006). Bu çalışmada bahsedilen eğitici eğitimi ve son kullanıcı eğitimi uygulamalarının bilgisayar başında uygulamalı olarak yerine getirilmesi amaçlanmıştır.

Çalışma sonunda, eğitici eğitimindeki yüksek memnuniyet oranının, son kullanıcı eğitimlerindeki memnuniyette etkili olduğu görülmüştür. Eğitici eğitimlerinde memnuniyet oranları yüksek olan kullanıcıların, kendi vermiş oldukları eğitimlerdeki memnuniyet oranının da yüksek olduğu belirlenmiştir. Igberia ve Nachman (1990) son kullanıcı memnuniyetinde cinsiyet, eğitim ve organizasyon seviyesinin, memnuniyetle bir ilişkisinin olmadığını söylemektedirler. Benzer şekilde, bu çalışmada katılımcıların memnuniyetlerinde cinsiyetin etkili olmadığı görülmüştür. Ancak, eğitimler esnasında yapılan gözlemlere göre, eğitim seviyesi yüksek olan katılımcıların memnuniyetlerinin daha yüksek oranda olduğu belirlenmiştir. Bunda, yazılımı daha rahat kullanabilme ve kolay adapte olabilme gibi özelliklerin etkili olduğu söylenebilir.

Çalışma sonunda elde edilen bulgulara göre, bilgisayar kullanma becerilerine sahip kullanıcıların eğitimler esnasında daha rahat oldukları gözlemlenmiştir. Ayrıca bilgisayar kullanma becerisinin daha iyi olduğu görülen kullanıcıların, diğer kullanıcılara oranla eğitimlerde daha başarılı oldukları da söylenebilir. Yazılımı kullanma bilgisinin eğitimcilerden son kullanıcılara transferinde, bölgeler arası farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Bunda genellikle bilgisayar başında eğitim verme imkânına sahip olmayan kullanıcıların bulunduğu bölgelerin başarısının daha az olması etkili olmuştur. Yazılım eğitimlerinde başarının yüksek olması için sınıf ortamında bilgisayar destekli eğitimin verilmesi ve kullanıcılara uygulamalı eğitim verilmesi önemlidir. Bu sayede kullanıcıların yazılımı daha iyi öğrenebileceği söylenebilir.

Yazılımın kullanılabilirliğinin kullanıcıların beklentilerinin karşılanmasında tek başına yeterli olmadığı görülmüştür. Özellikle alan bilgisi gerektiren iş süreçlerinin otomasyonunda, kullanıcıların alan bilgisindeki yetersizliklerin yazılımın kullanımının önüne geçtiği görülmüştür. Kullanımı ne kadar kolay olursa olsun, alan bilgisi yetersiz kullanıcıların, geliştirilen yazılıma karşı olan memnuniyetleri ve sahiplenmelerinin yüksek olmadığı görülmüştür.

Bu çalışma, Bütünleşik Sosyal Yardım Hizmetleri Projesi kapsamında geliştirilen yazılımın eğitici eğitimi ve son kullanıcı eğitimlerinin etki değerlendirmesini amaçlamıştır. Çalışmada elde edilen bulgular benzer süreçlere ve hedef kitleye sahip kullanıcı profilinin olduğu projeler için yol gösterici olabilecektir. Farklı organizasyonlarda gerçekleştirilen projelerde eğitici eğitimi modeli ve son kullanıcı eğitiminin bilimsel verilerle ele alınıp ortaya konulması faydalı olacaktır.

Not: Bu çalışma 26-28 Nisan 2012 tarihlerinde Antalya’da 46 Ülkenin katılımıyla düzenlenmiş olan “3rd International Conference on New Trends in Education and Their Implications”da sözlü bildiri olarak sunulmuş olup, “Journal of Research in Education and Teaching” Bilim Kurulu tarafından yayınlanmak üzere seçilmiştir.

KAYNAKÇA

Al-Maskari, A. ve Sanderson, M. (2010). A review of factors influencing user satisfaction in information retrieval. *Journal of American Society for Information Science and Technology*, 61(5), 859-868.

Ang, J. ve Koh, S. (1997). Exploring the relationships between user information satisfaction and job satisfaction. *International Journal of Information Management*, 17(3), 169-177.

Baroudi, J.J., Olson, M.H., ve Ives, B. (1986). An empirical study of the impact of user involvement on system usage and information satisfaction. *Management of Computing*, 29(3), 232-238.

Bannert, M. (2000). The effects of training wheels and self-learning materials in software training. *Journal of Computer Assisted Learning*, 16, 336-346.

Gupta, S., & Bostrom, R.P. (2006). End-user training methods: what we know, need to know. SIGMIS-CPR’06, pp. 172-182, Claremont, California, USA.

Igberia, M. (1990). End-user computing effectiveness: a structural equation model. *International Journal of Management Science*, 18(6), 637-652.

Igberia, M. ve Nachman, S.A. (1990). Correlates of user satisfaction with end user computing: an exploratory study. *Information & Management*, 19, 73-82.

Jones. C. (2004). Software Project Management Practices: Failure versus success, *Project Management*.

Mahmood, M.A., Burn, J.M., Geomets, L.A. ve Jacquez, C. (2000). Variables affecting information technology end-user satisfaction: a meta-analysis of the empirical literature. *International Journal of Human-Computer Studies*, 52, 751-771.

Niederman, F. ve Webster, J. (1998). Trends in end-user training: a research agenda. CPR 98, 224-232, Boston, USA.

Sumner, M. (1999). Critical success factors in enterprise wide information management systems projects, SIGCPR, 297-303, 1999.

Thong, J.Y.L. ve Yap, C.S. (1996). Information systems effectiveness: a user satisfaction approach. *Information Processing & Management*, 32(5), 601-610.

Torkzadeh, G. ve Lee, J. (2003). Measures of perceived end user computing skills. *Information & Management*, 40, 607-615.

Waldrop, J. H. (1984). Project management: How we applied all that we know?, *Information & Management*, 7, 13-20.