



T. C. ANADOLU ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**PTT GÖREVLİLERİNİN YABANCI DİL ÖĞRENME ETKİNLİKLERİ VE  
(BU KONUDAKİ)  
HİZMET İÇİ EĞİTİM İHTİYAÇLARI**

(Yüksek Lisans Tezi)

**Nilgün SARIGÖL**

ESKİŞEHİR, 1990

DEĞERLENDİRME ÜYELERİ

(Unvanı, Adı ve Soyadı)

(İmza)

Başkan: .....

Üye : .....

Üye : .....

Üye : .....

Tez'in kabul edildiği tarih : .....

## ÖNSÖZ

Bu araştırma, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü "Eğitim İletişimi ve Plânlaması Yüksek Lisans Programı" nda yapılan bir çalışmadır.

Bu çalışmanın temel amacı, İstanbul'da Sirkeci PTT Merkezinde hizmet veren görevlilerin "Yabancı dile yönelik etkinliklerinin belirlenmesi ve yabancı dile ilişkin hizmet içi eğitim ihtiyaçlarını saptamaktır. Aynı zamanda gelecekte yabancı dile yönelik yapılacak hizmet içi eğitim programlarına öneriler geliştirmek, böylece yabancı dil hizmet içi eğitim politikasına katkıda bulunmak da bu çalışmanın amaçları arasındadır.

Çalışma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, dil-iletişim ilişkisi, yabancı dilin önemi, kamu görevlilerinin yabancı diline ilişkin hizmet içi eğitim, kalkınma planları ve yasalardaki hizmet içi eğitim, kurum ve birey açısından probleme yer verilmektedir.

İkinci bölümde, araştırmanın yöntemi, evren ve örnekleme, bilgi toplama araçları, uygulama ve istatistiksel yöntemler anlatılmaktadır.

Üçüncü bölümde, araştırmada elde edilen bulgular ve bulgulara dayanılarak yapılan yorumlar yer almaktadır.

Dördüncü bölümde, bulgulara kadar olan bölümün özeti, bulgulara dayalı yargı ve yargıya dayanılarak da öneriler yer almaktadır.

Araştırma uygulamaya yönelik bir çalışma olduğundan bilgi toplama, rapor yazma aşamalarında pek çok meslekdaşın ve yöneticinin katkıları olmuştur. Bunlardan bazılarını burada anımsamak bana sevinç verecektir.

Bu araştırmada yardımları büyük olan danışmanım Sayın Doç.Dr.Sezen ÜNLÜ'ye, yapıcı eleştirileriyle bana yol gösteren ve kaynak temininde büyük yardımlarını gördüğüm Sayın Doç.Dr.Mehmet ALIÇ'a teşekkürlerim sonsuzdur.

Araştırmanın uygulama aşamalarında yardımlarını esirgemeyen İstanbul PTT Bş.Müd.Eğitim Amiri Sevgi GÜNEY ve personeline, anketi uyguladığım Sirkeci PTT Merkezi yönetici ve PTT Personeline, anketin yazım ve basım aşamalarında büyük yardımlarını gördüğüm Hüseyin UZUN'a ve personeline, teşekkür ederim.

Nilgün SARIGÜL

Eskişehir, Haziran 1990

## İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ÖNSÖZ .....	ii-iii
TABLolar .....	vi-vii
BÖLÜM	
I. GİRİŞ .....	1
Problem Durumu .....	1
Problem .....	9
Sayıltılar .....	11
Sınırlamalar .....	12
Araştırmanın Önemi .....	12
Tanımlar .....	13
İlgili Kaynaklar .....	13
II. YÖNTEM .....	16
Araştırmanın Yöntemi .....	16
Evren ve Örneklem .....	16
Bilgi Toplama Araçları .....	17
Uygulama .....	18
İstatistiksel Teknikler .....	18
III. BULGULAR VE YORUM .....	19
A. PTT Görevlilerinin Kişisel Özellikleri İle İlgili Bulgular ve Yorumlar .....	20
B. PTT Görevlilerinin Yabancı Dile Yönelik Et- kinlikleri İle Bulgular ve Yorumlar .....	25

Sayfa

C. PTT Görevlilerinin Yabancı Dil Düzeyi ve Hizmet İçi Eğitim İhtiyaçları İle İlgili Bulgular .....	32
IV. ÖZET, YARGI VE ÖNERİLER .....	43
Özet .....	43
Yargı .....	47
ÖNERİLER	
Uygulayıcılar İçin Öneriler .....	47
Araştırmacılar İçin Öneriler .....	48
EKLER .....	49
KAYNAKÇA .....	54

## TABLÖLAR

TABLO	Sayfa
1. PTT GÖREVLİLERİNİN YAŞ GRUPLARINA GÖRE DAĞILIMI	20
2. PTT GÖREVLİLERİNİN CİNSİYETE GÖRE DAĞILIMI ...	21
3. PTT GÖREVLİLERİNİN HİZMET SÜRESİNE GÖRE DAĞILIMI .....	22
4. PTT GÖREVLİLERİNİN EĞİTİM DÜZEYİNE GÖRE DAĞILIMI .....	23
5. PTT GÖREVLİLERİ YABANCI DİLİN TÜRÜNE GÖRE DAĞILIMI .....	24
6. PTT GÖREVLİLERİNİN YABANCI DİL BİLGİSİNİ KAZANMA BİÇİMİ .....	25
7. PTT GÖREVLİLERİNİN KATILDIKLARI YABANCI DİL SINAV SONUCUNA GÖRE DAĞILIMI .....	26
8. PTT GÖREVLİLERİNİN KATILDIKLARI YABANCI DİL ETKİNLİKLERİ .....	27
9. PTT GÖREVLİLERİNİN KATILDIKLARI YABANCI DİL PROGRAMININ YETERLİK DERECEŚİ .....	29
10. YABANCI DİLE DUYULAN GEREKSİNİMENİN NEDENLERİ .	30
11. KURUMUN YABANCI DİL ETKİNLİKLERİNE KATKISI ...	31
12. PTT GÖREVLİLERİNİN YABANCI DİL BİLME DERECE- LERİNE GÖRE DAĞILIMI .....	33
13. PTT GÖREVLİLERİNİN YABANCI DİLDE OKUDUKLARI BİR METNİ ANLAMA YETERLİK DERECEŚİ .....	34

14. PTT GÖREVLİLERİNİN YABANCI DİLDE DİNLEDİKLERİ BİR KONUŞMAYI ANLAMA YETERLİK DERECESESİ .....	35
15. PTT GÖREVLİLERİNİN DÜŞÜNDÜKLERİ BİR KONUYU YABANCI DİLDE ANLATMA YETERLİK DERECESESİ .....	37
16. PTT GÖREVLİLERİNİN DÜŞÜNDÜKLERİ BİR KONUYU YABANCI DİLDE YAZABİLME YETERLİK DERECESESİ .....	39
17. PTT GÖREVLİLERİNİN HİZMET İÇİ EĞİTİM KURS- LARIYLA YABANCI DİL BİLGİLERİNİ GELİŞTİRE- BİLECEKLERİ GÖRÜŞÜNE KATILMA DERECESESİ .....	41
18. PTT GÖREVLİLERİNİN YABANCILARLA İLETİŞİM KURABİLME DERECESESİ .....	42



## BÖLÜM I

### GİRİŞ

Bu bölümde araştırmanın gerekçesini içeren problem durumu, problem, alt problemler, sayıltılar, sınırlamalar, araştırmanın önemi ve tanımlar yer almaktadır.

#### Problem Durumu

Toplumü örgüleyen iletişim ağının en önemli aracı dildir. Dil toplumu kuran insanın en önemli buluşlarından-  
dır. Et tırmaktan ayrılamayacağı gibi, dil kişiden, kişi  
de toplum ve toplumsal yaşamın biçimlendirdiği çevreden  
soyutlanarak düşünülemez (Cem, 1978 40). Bilim ve teknolo-  
jinin hızla geliştiği bir çağda sosyal, kültürel ve ekono-  
mik alanlarda köklü değişmeler ve gelişmeleri izleme, uyum  
sağlama, bilimsel araştırmalar yapma, diğer ülkelerle iliş-

kiler kurabilme çabaları gözlemlenmektedir. Ülkelerin birbirleri ile iletişim kurabilmeleri, değişiklik ve gelişmelerden yararlanabilmeleri, en etkin dil yardımıyla gerçekleşmektedir. Çünkü dil; "düşünce, duygu ve isteklerin bir toplumda ses ve anlam yönünden ortak olan öğelerden, kurallardan yararlanarak başkalarına aktarılmasını sağlayan çok yönlü, çok gelişmiş bir dizge" olarak tanımlanmaktadır (Aksan, 1977:55). Ancak çağımızda bireylerin diğer ülkelerdeki gelişmeleri izleyebilmeleri, yeniliklerden yararlanabilmeleri için, kendi toplumunda konuşulan dil yeterli olmamakta, bir başka dili öğrenmeleri zorunlu hale gelmektedir. Dalgalian yabancı dili; "karşılıklı etkileşimleri geliştiren, evrenselleşme ile doğrudan ilişkili bir iletişim aracı ve önemi hızıyla büyüyen sosyal, insancıl bir temel düşünce olarak tanımlamaktadır (Yazıcıoğlu, 1986: 1).

Türkiye'de de Cumhuriyet döneminde batılı devletlerle ilişkiler kurulunca, yabancı dil eğitiminin önemi anlaşılmıştır. Yabancı dil eğitimi özel amaçlı öğretim kurumlarında ve Milli Eğitim Gençlik ve Spor Bakanlığına bağlı ortaöğretim kurumlarında verilmeye çalışılmaktadır. 17506 Sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan 2547 Sayılı Yükseköğretim Yasası'nda, yükseköğretimin amaçları arasında "bilimsel çalışma ve araştırma yapmak, bilgi ve teknoloji üretmek, bilim verilerini yaymak, yurt içi ve yurt dışı kurumlarla işbirliği yapmak suretiyle bilim dünyasının seçkin bir

üyesi haline gelmek, evrensel ve çağdaş gelişmelere katkıda bulunmak" ifadesi yer almakta ve yabancı dil eğitimine büyük önem verildiği vurgulanmaktadır. Ancak öğrenim kurumlarında altı yıl süre ile yabancı dil eğitimi görmelerine rağmen yükseköğrenim kurumlarını kazanan öğrencilerin yabancı dil bilgilerinin, yabancı dille yazılmış kaynakları anlayıp aktarabilecek düzeyde olmadığı gözlemlenmektedir. Bu nedenle yükseköğretim kurumlarında yabancı dil öğretimine temelden başlanmaktadır (Küçükahmet, 1979: 49).

Türkiye'de de, hemen her ülkede olduğu gibi iletişim-dil gereksinmesinin günümüzde daha güçlü bir biçimde bir bilinç düzeyine çıkmış olduğu açıkça görülmektedir. İnsanlar ve özellikle yetişkinler, bu bilincin ürünü olarak, artık yalnızca bir yabancı dil kitabının sayfalarından öğrenebilecekleri bir yabancı dilin, çevresindeki insanlarla (yabancılarla) iletişim kurmalarına yetmeyeceğini de sezinlemektedir. Yabancı dilde çekingenlik duygusunun tutsağı olmaktan kendini kurtarabilmek için ancak o dilin sevdasına düşüp, iksirini içmek ve bu tutkuya kendini vermek gerekmektedir. Böylelikle insan, yabancı dili bir iletişim aracı olarak kullanabilmede kendi ana dili ölçüsünde bir güven ve özgürlüğe kavuşarak, hem çevresindeki insanları daha çok etkileyecek, hem de kendileriyle kendi dillerini güvenle konuşarak onların arasına girebilecektir.

Bugünün gelişen Türkiye'sinde de, öteki gelişmekte olan ülkelerde olduğu gibi, kamu görevlilerinin de yer aldığı genç ve aydın kuşak, yabancı dilin, bir yandan çağdaş uygarlığa açılma, öte yandan da uğraşsal ve bilimsel alanlarda ilerleme aracı olarak algılanmaktadır (Cem, 1978: 115).

Türkiye'de kamu görevlilerinin yabancı dil sorunları ile Türk Eğitim dizgesinde yabancı dil tartışmaları arasında bir bağıntı bulunduğu bir gerçektir. Bu gerçek kamu görevlilerinin eğitim koşullarından gelmektedir. 1960'lı yıllarda Türkiye'de kamu görevlilerinin eğitimi konusunda yapılan tartışmalar yabancı dilin bir sorun olarak idareciler bakımından olduğu kadar, üniversite eğitimi bakımından da önem taşıdığını ortaya koymaktadır (Meray, 1966: 68).

Her toplumun kendine özgü bir eğitim sistemi vardır. Bu eğitim sistemi, toplumdaki bireyleri iş yaşamında yüksek verimi sağlamaya yöneliktir. Çağdaş toplumda eğitim ve iş, insan yaşamını çok etkilemektedir. İnsanların çoğu çocukluk ve gençlik dönemlerinde belirli bir öğrenim görmekte ve yaşamlarını büyük bir kısmı çalışma ve teknolojik gelişmelerin çok hızlı olduğu iş ortamında geçmektedir. İş ortamında yıllar önce kazanılan yeterliliklerle başarılı olmaları güçtür. Ayrıca eğitim sistemindeki gelişmeler, teknik yenilikler kadar hızlı olmadığından, eğitim ile kazandırılan bilgi,

beceri ve tutumlar ile gereksinme duyulanlar arasındaki fark gün geçtikçe artmaktadır (Taymaz, 1981, s.21).

Zoga (1988, s.10), insanın karşı karşıya kalacağı bilgi eksikliği, deney noksanlığı, beceri zayıflığı, adaptasyon zorluğu gibi tüm olumsuz olguların giderilmesinde ya da dengelenmesindeki tek vasıtanın hizmet içi eğitim olduğunu vurgulamaktadır. Yaşamının büyük bir kısmını bir iş ya da meslekte çalışarak geçiren insan, bu süre içinde çalıştığı kuruma uyum sağlama, diğer kişi ve gruplarla ilişkisi kurup sürdürme, mesleğinde yükselme, çağdaş teknolojiyi kullanabilme gibi durumlarla karşı karşıyadır. Ortaya çıkan bu durumların olumsuz etkileri sorun yaratmaktadır. Bu sorunların çözüme kavuşturulmasında ilk iş olarak hizmet içi eğitim görülmektedir (Karabaş, 1989, s.2).

Hizmet içi eğitim, özel ve tüzel kişilere ait işyerlerinde, belirli bir maaş veya ücret karşılığında işe alınmış ve çalışmakta olan bireylere görevleri ile ilgili bilgi ve beceri ve tutumları kazanmalarını sağlamak üzere yapılan eğitimidir (Taymaz, 1981: 4). Hizmet içi eğitimin önemi ve gerekliliği kalkınma planlarının yanı sıra yasayla da desteklendiği görülmektedir. 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu'nda her kurumun bir eğitim birimi kuracağı ve bu birimde yetiştirme faaliyetleri düzenliyerek, yürütme ve değerlendirme görevlerinin yapılacağı belirtilmektedir. Ayrıca kurumların kendi eğitim ihtiyacını karşılamak üzere eği-

tim merkezleri açabileceği üzerinde durulmaktadır (D.M.K., 1982; 93).

Bir ülkede ya da toplumda yabancı dil sorununa çözüm ararken, devlet yasalarının düzenlemelerine eğilmekte yarar vardır. Türkiye'de yasal düzenlemelerin öğrencilerin ve kamu görevlilerinin yabancı dil durumlarına değin hükümler taşıdıkları görülmektedir.

Devlet memurlarını yabancı dil öğrenmeye, yabancı dil bilgilerini ilerletmeye özendirmek için 2656 ve 2659 sayılı yasalara dayanılarak her yıl (1939) Mayıs ve Kasım aylarında olmak üzere "devlet yabancı dil" sınavı açılması, bu sınavda başarı gösterenlerin durumlarına göre bir üst dereceye terfi ettirilmeleri, sürekli memur olanlara para ödülü vermesi öngörülmüştü. Sınavlarda ilk önce yabancı dilden türkçeye, Türkçeden yabancı dile çeviri yaptırılmakta, çeviride başarılı olanlar sözlü sınava alınmaktadır. Her iki sınavda başarılı olanlar, bu sınavı geçmiş sayılmakta, yasanın belirlediği ödüle hak kazanmaktadır (Tebliğler Dergisi, 20.3.1939, I/10: 41). 1965 yılında çıkarılan 657 sayılı Yeni Personel Yasası'nda bu uygulamaya son verilmiştir. Üniversitelerde öğretim, kamu ve özel kuruluşlarda ise yönetim hizmetlerinde çalışmak isteyenlerin işe girerken yabancı dil bilgileri de sınanmakta, meslekte yükselmelerinde etkili olmaktadır. Sınavı geçenlere bunun karşılığında ayrıca aylık ödenek verilmektedir. Aranana nite-

likler ve bunların nasıl saptanacağı çıkarılan yönetmeliklerle belirlenmektedir.

1968 yılında "Kamu Kuruluşları için Yabancı Dil Kursları" yönetmeliği çıkarılarak, Ankara'da 1965 yılından beri yürütülen uygulamalar ışığında, "Devlet Memurları Yabancı Diller Eğitim Merkezi" kurulmuştur (Tebliğler Dergisi, 1970: 125). Açılan merkezde, yurt dışına gönderilecek devlet memurlarına, ihtiyaçları olan yabancı dil en az bir yıl süreyle öğretilmektedir. 1970 yılı öncesinde ve bugün, yabancı kültür merkezlerinde olsun, özel dersanelerde olsun, kurumlar kendi elemanları için özel kurslar düzenlemektedir (Demircan, 1988: 110). Yabancı Diller Eğitim Merkezinin sağladığı eğitim hizmetinin görece az ve sınırlı sayılması, kamu kuruluş ve kurumlarının zaman zaman kendi yapıları içinde yabancı dil izlenceleri düzenlemelerine neden olabilmektedir (Cem, 1978: 113). PTT gibi büyük kuruluşlar ise, bu öğretimi kendi içlerinde özel bir birim eliyle yürütmektedir.

PTT İşletmesi Genel Müdürlüğü hizmet içi eğitim faaliyetlerine ilk kez 1960 yılında, önce Ulus, daha sonra Cebeci postahanesinin üzerinde başlamıştır. Ancak gerçek anlamda sistemli ve planlı eğitime, İTÜ tarafından (Uluslararası Telekomünikasyon Birliği) geliştirilen Milli Telekomünikasyon Eğitim Projesi uyarınca yapımı tamamlanan Ankara

Eğitim Merkezinde 1968 yılında gerçekleşmiştir.

Gelişen teknoloji ve değişen çağa paralel olarak gelişim gösteren eğitim etkinlikleri, 1977 yılında İstanbul ve İzmir'in 1984 yılında ünitelerinin devreye girmesiyle giderek artmıştır. Söz konusu eğitim birimlerine, bölgesel Eğitim Merkezleri Projesi kapsamında alınan ve inşaatı devam eden Trabzon, arsaları temin edilerek proje çalışmalarına başlanan İstanbul ve İzmir'deki yeni tesisler ile Antalya ve Diyarbakır eğitim ünitelerinin katılımıyla yurt çapında yaygınlaşması sağlanacaktır (PTT Eğitim Yıllığı, 1987: 4).

PTT Genel Müdürlüğü, düzenlediği hizmet içi eğitim Programlarıyla personelinin mesleki yeterliklerini arttırma, kişiliklerini geliştirme, yükselme gibi çabalarının gerektirdiği bilgi ve becerilerin, alışkanlıkların kazandırılmasına yönelik çalışmalar yapmaktadır. PTT Genel Müdürlüğü personeline mesleki kurslar (İşl kursu, telgraf kursu ve posta işl kursları), teknik kurslar ve Lisan idarecilik kursları düzenlemektedir.

Bu araştırma ile PTT Genel Müdürlüğüne bağlı İstanbul, Sirkeci PTT Merkezinde görev yapan PTT görevlilerinin yabancı dil düzeylerini ve yabancı dile ilişkin hizmet içi eğitim ihtiyaçlarını saptamak amaçlanmaktadır. Bu araştırma, PTT görevlilerinin yabancı dile ilişkin sorunlarının çözümü



için, gelecekte kurum tarafından düzenlenecek yabancı dil hizmet içi eğitim programlarının hazırlanmasında yardımcı olacaktır. Türkiye'de kamu kesiminde görev yapan kamu görevlilerine ya da yabancı dile ilişkin hizmet içi eğitim programlarına yönelik olarak yapılmış araştırmalar, araştırmacı tarafından incelenmiştir. Araştırmanın çeşitli aşamalarında yer alan bu çalışmaların hiç biri doğrudan PTT görevlilerinin yabancı dil sorunlarıyla ve hizmet içi eğitimleriyle doğrudan ilgili değildir. Bu araştırma sonucunda elde edilecek bilgiler, kurum tarafından düzenlenen hizmet içi eğitim programlarının geliştirilmesine ve yaygınlaştırılması yönünde yapılacak çalışmalara ışık tutacaktır.

### Problem

"Sirkeci Merkez PTT görevlilerinin, kendi görüşleri açısından yabancı dil öğrenmeye yönelik etkinliklerinin belirlenmesi ve aynı görevlilerin yabancı dile ilişkin hizmet içi eğitim ihtiyaçlarının saptanması", bu araştırmanın ana problemini oluşturmaktadır. Araştırmada problem üç boyutta ele alınmaktadır. Bu boyutlar, aşağıdaki paragraflarda alt problemlerle birlikte verilmektedir.

### Alt Problemler

- A. PTT görevlileri, aşağıda verilen kişisel özellikler yönünden nasıl bir dağılım göstermektedir?

1. PTT görevlileri, yaş yönünden nasıl bir dağılım göstermektedir?
2. PTT görevlileri, cinsiyet yönünden nasıl bir dağılım göstermektedir?
3. PTT görevlileri, hizmet süresi yönünden nasıl bir dağılım göstermektedir?
4. PTT görevlileri, eğitim düzeyi yönünden nasıl bir dağılım göstermektedir?
5. PTT görevlileri, bildikleri dilin türüne göre nasıl bir dağılım göstermektedir?

B. PTT görevlileri, yabancı dil öğrenmeye yönelik ne gibi etkinliklerde bulunmaktadır?

6. PTT görevlileri, yabancı dili nasıl öğrenmişlerdir?
7. PTT görevlileri, yabancı dile ilişkin yeterlik sınavında ne derece başarılı olabilmektedir?
8. PTT görevlileri, ne tür yabancı dil programlarına devam etmektedir?
9. PTT görevlileri, devam ettikleri yabancı dil programının yeterliğini nasıl bulmaktadır?
10. PTT görevlileri, yabancı dil öğrenmeye niçin gereksinme duymaktadır?
11. PTT görevlilerininin yabancı dil öğrenmelerine,

PTT'nin ne gibi katkıları olmaktadır?

C. PTT görevlilerinin kendi görüşlerine göre; yabancı dile yönelik hizmet içi eğitim ihtiyaçları

12. PTT görevlileri, bir yabancı dili ne derece bilmektedir?

13. PTT görevlileri, yabancı dildeki bir metni okuduklarında, hangi yeterlikte anlayabilmektedir?

14. PTT görevlileri, yabancı dildeki bir konuşmayı dinlediklerinde, hangi yeterlikte anlayabilmektedir?

15. PTT görevlileri, düşündüklerini yabancı dille, hangi yeterlikte anlatabilmektedir?

16. PTT görevlileri, düşündüklerini yabancı dilde, hangi yeterlikte yazabilmektedir?

17. PTT görevlileri, hizmet içi eğitim programları ile yabancı dil bilgilerini geliştirebilecekleri görüşüne, ne derece inanmaktadır?

18. PTT görevlileri, yabancılarla iletişim kurabilme yönünden, yabancı dil düzeylerini, ne derece yeterli bulmaktadır?

Sayıltılar

Bu araştırmanın dayandığı sayıltılar şunlardır;

1. PTT görevlilerinin anket formundaki sorulara ver-

dikleri cevaplar, varolan durumu yansıtmaktadır.

2. Seçilen araştırma yöntemi, bu araştırmanın amacına, konusuna ve problemlerin çözümlenmesine uygundur.

3. İstanbul PTT Baş Müdürlüğünden alınan sayısal verilerin doğruyu yansıttığı kabul edilmektedir.

### Sınırlamalar

Bu araştırmanın kapsamına sadece PTT Genel Müdürlüğüne bağlı, İstanbul PTT Baş Müdürlüğü bünyesindeki Sirkeci PTT Merkezinde görev yapan ve özellikle doğrudan halka hizmet veren gişe memurları alınmıştır.

### Araştırmanın Önemi

1. Bu araştırma sonucunda elde bulgular, kamu görevlileri için yabancı dile ilişkin hizmet içi eğitim veren kurumların eksikliklerini karşılamada yararlı olabilir.

2. Araştırma, Türkiye'de kamu kuruluşlarının yabancı dil hizmet içi eğitimi ile ilgili düzenliyecekleri seminer ve çalışmalara ışık tutabilir.

3. Bu araştırma, PTT Genel Müdürlüğünce yürütülen yabancı dil eğitimi ile ilgili hizmet içi eğitim programlarının eksikliklerini karşılamada, geliştirilmesinde ve yaygınlaştırılmasında yararlı olabilir.

### Tanımlar

Bu araştırmada sıkça kullanılan kavramlar ve tanımlar aşağıda verilmiştir;

Amaç: Eğitim sırasında bir toplumun yeni yetişen bireylerine kazandırmak istediği davranışların bireyde oluşturacağı özellikler (Çilenti, 1984: 5).

Eğitim: Bireyin davranışında kendi yaşantısı yoluyla kasıtlı olarak istendik değişme meydana getirme süreci (Ertürk, 1975: 12).

Hizmet İçi Eğitim: Yönetici ve personel nitelikleri ile görevlerin gerektirdiği nitelikler arasındaki farkın giderilmesi ve personel niteliklerinin geliştirilmesi için yapılan eğitim (Kaya, 1979: 38).

İçerik: Eğitim amaçlarının gerçekteşmesi için yararlanılan kaynak (Varış, 1978: 38).

İletişim: Davranış değişikliği meydana getirmek üzere fikir, bilgi, haber, tutum duygu ve becerilerin paylaşılması süreci (Çilenti, 1984: 43).

Program: Eğitimci açısından, eğitim durumları düzeni, öğrenci açısından, eğitim yaşantıları düzeni (Ertürk, 1977: 96).

### İlgili Kaynaklar

Türkiye'de kamu kesiminde görev yapan kamu görevli-

lerine veya yabancı dille ilgili hizmet içi eğitim programlarına yönelik olarak yapılmış araştırmalar, araştırmacı tarafından incelenmiştir. Araştırmanın çeşitli aşamalarında yer alan bu çalışmaların hiç biri PTT görevlilerinin yabancı dil sorunları ve hizmet içi eğitimleriyle doğrudan ilişkili değildir. Ancak her çalışmada kamu görevlilerinin dil sorunlarına yer verilmiştir.

Bu araştırma, PTT görevlilerinin yabancı dil bilmelerine ilişkin hizmet içi eğitim ihtiyaçlarının saptanması ile ilişkili ilk araştırmadır.

"Kamu görevlilerinin yabancı dil sorunları" na yönelik benzer bir çalışma Cemil Cem (1978) tarafından yapılmıştır. Cem araştırmasında, Kamu görevlilerinin yabancı dil sorunlarını inceleyerek, yabancı dil gereksinmelerinin hangi nedenlerden doğduğunu ortaya çıkarmakta olup, kamu görevlilerine uygulanacak bir yabancı dil siyasasının ilke ve amaçlarını saptamaktadır. Cem'e göre kamu görevlilerinin uğraşsal amaçları yanında, güncel yaşamlarında iç içe buldukları toplumsal ve kültürel çevrenin gereklerine yatkın bir yabancı dil bilgisine sahip kılınmaları da, yabancı dil öğretim izlencelerinin içeriğinin saptanmasında önemle gözönünde bulundurulması gerektiğini vurgulamaktadır.

Fransa'da yabancı dil öğretimiyle ilgili Dalgalian'ın (1981) yaptığı bir araştırmada, dil öğretiminde pedago-

jinin önemi belirtilmektedir. Araştırmada dil öğretiminin bir iletişim olayı üzerine kurulduğu, iletişimin iyi kurulabilmesi için dil öğretmenin insan psikolojisini çok iyi bilmesinin gerekliliği vurgulanmaktadır (Yazıcıoğlu, 1986: 10).

"Türk kamu kesiminde hizmet içi eğitim" ve "Ölçme ve değerlendirme" ye ilişkin bir araştırma Canman (1979) tarafından yapılmıştır. Araştırmada, bir kısım kamu kuruluşlarının mesleki ve teknik personel gereksinmesini karşılamak amacıyla, kendilerine bağlı olarak, çeşitli tarihlerde kurdukları "Meslek Okulları"nda genellikle, bir kurumun gereksindiği dar uzmanlık alanı için eleman yetiştirdiğinden ve sayıları çok sınırlı olduğundan, çağdaş kamu görevlerine nitelikli eleman yetiştirmekte fazla etkili olamadıkları vurgulanmaktadır".

## BÖLÜM II

### YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın yöntemi, araştırma için belirlenen evren, araştırmada kullanılan bilgi toplama araçları, uygulama, kullanılan istatistiksel teknikler yer almaktadır.

#### Araştırmanın Yöntemi

Bir alan çalışması niteliğinde olan bu araştırma ile İstanbul'da, Sirkeci PTT Merkezinde görev yapan memurların mevcut durumlarının betimlenmesi amaçlanmaktadır.

#### Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu araştırmanın evrenini, İstanbul, Sirkeci PTT Merkezinde görevli 110 PTT memuru oluşturmaktadır.



Sirkeci PTT Merkezinde görev yapan 110 görevlinin tümüne ulaşılması istendiğinden ayrıca örneklem alma yoluna gidilmemiştir. Ancak evreni oluşturan 110 PTT görevlisinden 80'i anket sorularını cevaplamıştır. Bu nedenle 80 kişilik PTT görevlisi grubu örneklem olarak kabul edilmiştir.

### Bilgi Toplama Araçları

Bilgi toplama aşamasının en önemli yönlerinden biri, araştırmanın amaçlarını gerçekleştirecek araçların geliştirilmesidir. Bu nedenle araç geliştirmeye özen gösterilmiştir. İstanbul PTT Baş Müdürlüğü Eğitim Amirliği yetkililerinden, Sirkeci PTT Merkezinde görevli memur sayısı ve ayrıca PTT Genel Müdürlüğünce düzenlenen eğitim faaliyetleri ile ilgili istatistikî bilgiler görüşme yoluyla elde edilmiştir.

Alan araştırması için PTT görevlilerine yönelik 18 sorudan oluşan anket formu, önceden 25 PTT görevlisinden oluşan bir gruba dağıtılıp, bir ön deneme yapılmıştır. PTT görevlilerinden gelen tepkiler ve önerilere göre anlaşıl-mayan durumlar düzeltilmiştir. Araştırmacıların ve PTT Baş Müdürlüğünde görevli Eğitim Amirinin ve Eğitim Bilimcilerin görüşleri alınarak, ankete son şekli verilmiştir. Anket formları uygulamanın bittiği tarihten sonra tek tek incelenip değerlendirilmiştir.

### Uygulama

Anket formu, evreni oluşturan 110 PTT görevlisinin tümüne ulaştırılmıştır. Anket formlarının görevlilere dağıtılıp, geri toplanması için 15 günlük bir süre ayrılmıştır. Anket formlarının 110 görevliye ulaştırılmasına rağmen, PTT görevlilerinin bir kısmı nöbetli çalışmalarını nedeniyle çalışma saatlerinin farklı olduğundan anket formları geri alınamamış ve görevlilerin bir kısmı da anket sorularını cevaplamak istememişlerdir. 15 günlük sürenin bitiminde 80 PTT görevlisinden anket formları toplanabilmiştir. Böylece 80 PTT görevlisi araştırmanın örnekleme olarak kabul edilmiştir.

### İstatistiksel Teknikler

Araştırma PTT görevlilerinin görüşlerine dayandığından veriler üzerinde yüzdeler hesaplanmış, bulgular tablolar halinde gösterilmiştir.

## BÖLÜM III

### BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde, yöntem bölümünde açıklanan veri toplama ve istatistiksel çözümlene teknikleriyle elde edilen bulgular ve ilgili yorumlar yer almaktadır. Konunun daha iyi anlaşılmasını sağlamak amacıyla bulgular tablolar halinde verilmektedir. Bulgular ve yorumların verililişinde Şu sıra izlenmektedir:

A. PTT görevlilerinin kişisel özellikleri ile ilgili bulgular ve yorumlar.

B. PTT görevlilerinin yabancı dile yönelik etkinlikleri ile ilgili bulgular ve yorumlar.

C. PTT görevlilerinin yabancı dil düzeyleri ve hizmet içi eğitim ihtiyaçları ile ilgili bulgular ve yorumlar.

A. PTT Görevlilerinin Kişisel Özellikleri

Bu başlık altında önce PTT görevlilerinin kişisel özellikleri boyutunda yer alan **beş** alt probleme ait bulgular ve bu bulgulara ilişkin yorumlar yer almaktadır.

Alt Problem 1. "PTT görevlileri yaş yönünden nasıl bir dağılım göstermektedir?".

Derneklerin birinci alt probleme ilişkin görüşleri ile ilgili bulgular Tablo 1'de görülmektedir.

TABLO 1  
PTT GÖREVLİLERİNİN YAŞ GRUPLARINA  
GÖRE DAĞILIMI

Yaş Grubu	Sayı N	Yüzde %
18 - 25	13	16
26 - 30	38	48
31 - 35	13	16
36 - 40	5	6
41 - 45	11	14
Toplam	80	100

Tablo 1'deki bulgulara göre, PTT görevlilerinin yüzde 16'sı "18-25" yaş grubunda, yüzde 48'i "26-30" yaş grubunda, yüzde 16'sı "31-35" yaş grubunda, yüzde 6'sı "36-40" yaş grubunda ve yüzde 14'i "41-45" yaş grubunda dağılım göstermektedir.

Tablo 1'deki bulgulardan da anlaşıldığı gibi, PTT görevlilerinin yüzde 80'i "18-35" yaş grubunda dağılım göstermektedir. Bulgulardan "18-35" yaş grubundaki PTT görevlilerinin genç, dinamik, yeniliklere ve değişikliklere uyma bilincinde bireyler oldukları düşünülebilir.

Alt Problem 2. "PTT görevlileri cinsiyet yönünden nasıl dağılım göstermektedir?".

TABLO 2

PTT GÖREVLİLERİNİN CİNSİYETE GÖRE DAĞILIMI

Cinsiyet	Sayı N	Yüzde %
Kadın	38	48
Erkek	42	52
Toplam	80	100

Tablo 2'deki bulgulara göre PTT görevlilerinin yüzde 48'i kadın, yüzde 52'sinin erkek olduğu anlaşılmıştır.

Tablo 2'deki bulgulardan da anlaşıldığı gibi, PTT görevlilerinin cinsiyet açısından yaklaşık birbirine eşit oranda dağılım göstermektedir.

Alt Problem 3. "PTT görevlileri, hizmet süresi yönünden nasıl bir dağılım göstermektedir?".

Tablo 3, PTT görevlilerinin bu alt probleme ilişkin

görüşleri ile ilgili bulguları göstermektedir.

TABLO 3  
PTT GÖREVLİLERİNİN HİZMET SÜRESİNE GÖRE  
DAĞILIMI

Hizmet Süresi	Sayı N	Yüzde %
0 - 5 yıl	40	50
6 - 11 yıl	18	23
12 - 17 yıl	10	12
18 - 23 yıl	10	12
24 ve daha fazla	2	3
Toplam	80	100

Tablo 3'deki bulgulara göre, PTT görevlilerinin yüzde 50'si "0-5" yıl, yüzde 23'ü "6-11" yıl, yüzde 12'si "12-17" yıl ve yüzde 12'si "18-23" yıl ve yüzde 3'ü meslekte 24 yıl daha fazla kıdemli oldukları anlaşılmaktadır.

Tablodaki dağılımda da görüldüğü gibi, PTT görevlilerinin büyük bir bölümünü oluşturan yüzde 73'ü meslekte "0-5" yıl arası ve "6-11" yıl arası meslekte kıdemli oldukları anlaşılmaktadır.

Özellikle PTT görevlilerinin yüzde 50'sinin "0-5" yıl arası meslekte kıdemli olmaları, mesleğe yeni başlamış, meslekteki yenilikleri ve teknolojik gelişmeleri hızla öğrenebilecek bireyler oldukları düşünülebilir.

Genç PTT görevlilerinin hizmet verdikleri kuruma uyma, mesleki yeterliklerini artırma, yeni mesleki bilgi ve becerilerin kazandırılmasına yönelik PTT tarafından gerçekleştirilecek hizmet içi eğitim programlarının önemi büyüktür.

Alt Problem 4. "PTT görevlileri, eğitim düzeyi yönünden nasıl bir dağılım göstermektedir?".

Deneklerin dördüncü alt probleme ilişkin görüşleri ile ilgili bulgular Tablo 4'de görülmektedir.

TABLO 4  
PTT GÖREVLİLERİNİN EĞİTİM DÜZEYİNE GÖRE  
DAĞILIMI

Eğitim Düzeyi	Sayı N	Yüzde %
Ortaokul	19	24
Lise ve dengi okul	47	59
İki Yıllık Yüksek Okul	4	5
Fakülte	10	12
Toplam	80	100

Tablo 4'deki bulgulara göre, PTT görevlilerinin yüzde 24'ünün ortaokul, yüzde 59'unun lise ve dengi okul, yüzde 5'inin İki Yıllık Yüksek Okul, yüzde 12'sinin Fakülte mezunu oldukları anlaşılmaktadır.

Bulgular, PTT görevlilerinin yüzde 83'unun ortaöğretim mezunu olduklarını ortaya koymaktadır. Örneklemeye giren deneklerin yabancı dil düzeylerinin sadece ortaöğretimde verilen yabancı dil düzeyi ile sınırlı olduğu ortaya çıkmaktadır.

Alt Problem 5. "PTT görevlileri, bildikleri yabancı dilin türüne göre nasıl bir dağılım göstermektedir?".

Deneklerin, bu alt probleme ilişkin görüşleri ile ilgili bulgular Tablo 5'de görülmektedir.

TABLO 5  
PTT GÖREVLİLERİNİN YABANCI DİLİN TÜRÜNE  
GÖRE DAĞILIMI

Yabancı Dilin Türü	Sayı N	Yüzde %
İngilizce	56	70
Almanca	10	12
Fransızca	8	10
Yabancı dil bilmeyen	6	8
Toplam	80	100

Tablo 5'deki dağılımı göre, PTT görevlilerinin yüzde 70'i İngilizce, yüzde 12'si Almanca, yüzde 10'u Fransızca bildiklerini ifade etmektedir. Öte yandan araştırmaya katılan deneklerin yüzde 8'i yabancı dil bilmediklerini



ifade etmektedir.

Bulgulardan da anlaşılacağı gibi, en çok bilinen yabancı dilin, deneklerin yüzde 70'inin katılımıyla İngilizce olduğu dikkati çekmektedir.

B. PTT Görevlilerinin Yabancı Dile Yönelik Etkinlikleri

Bu başlık altında PTT görevlilerinin yabancı dile yönelik etkinlikleri boyutunda yer alan altı alt probleme ait bulgular ve bulgulara ilişkin yorumlar yer almaktadır.

Alt Problem 6. "PTT görevlileri, yabancı dili nasıl kazanmışlardır?".

Deneklerin altıncı alt probleme ilişkin görüşleri ile ilgili bulgular Tablo 6'da görülmektedir.

TABLO 6

PTT GÖREVLİLERİNİN YABANCI DİL BİLGİSİNİ  
KAZANMA BİÇİMİ

Yabancı Dil Bilgisini Kazanma Biçimi	Sayı N	Yüzde %
Okulda	61	77
Kendi kendine	4	5
Özel Dersane vb.	13	16
Yurt Dışında	2	2
Toplam	80	100

Tablo 6'daki dağılıma göre, PTT görevlilerinin yüzde 77'si yabancı dil bilgilerini okulda kazandıklarını, yüzde 5'i kendi çabalarıyla, yüzde 16'sı özel dersane ve benzeri kurumlarda, yüzde 2'si ise yurt dışında kazandıklarını ifade etmektedir.

Bulgulardan da anlaşıldığı gibi, ankete cevap veren deneklerin büyük bir kısmını oluşturan yüzde 77'si yabancı dil bilgilerini okulda kazanmışlardır. Buna göre deneklerin bildikleri yabancı dili, geniş ölçüde ortaöğretim sırasında kazandıkları söylenebilir.

Alt Problem 7. "PTT görevlileri, yabancı dile ilişkin yeterlik sınavında ne derecede başarılı olabilmektedir?".

PTT görevlilerinin bu alt probleme ilişkin görüşleri ile ilgili bulguları Tablo 7'de görülmektedir.

TABLO 7

PTT GÖREVLİLERİNİN KATILDIKLARI YABANCI DİL  
SINAV SONUCUNA GÖRE DAĞILIMI

Yabancı Dil Yeterlik Sınavında Başarı Denececi	Sayı N	Yüzde %
Başarılı	3	4
Başarılı-Para Ödülü	2	2
Başarılı-Derece Yükselmesi	1	1
Başarısız	3	4
Sınava Katılmayan	71	89
Toplam	80	100

PTT görevlilerinin yüzde 4'ü katıldıkları yabancı dil yeterlik sınavında başarı, yüzde 2'si başarılı ve para ödülü, yüzde 1'i başarılı ve derece yükselmesi, yüzde 4'ü ise katıldıkları yabancı dil yeterlik sınavında başarısız olduklarını ifade etmektedir. PTT görevlilerinin yüzde 89'u yabancı dil yeterlik sınavına katılmadıklarını belirtmektedir. PTT görevlileri, yabancı dil yeterlik sınavında başarılı oldukları takdirde, yabancı dil tazminatı almaya hak kazanmaktadır.

Alt Problem 8. "PTT görevlileri, ne tür yabancı dil programlarına devam etmektedir?".

Deneklerin bu alt probleme ilişkin görüşleri ile ilgili bulgular Tablo 8'de görülmektedir.

TABLO 8  
PTT GÖREVLİLERİNİN KATILDIKLARI  
YABANCI DİL ETKİNLİKLERİ

Yabancı Dil Etkinlikleri	Sayı N	Yüzde %
Kültür Dernekleri	3	4
Kurumdaki Yabancı Dil Etkinlikleri	4	5
Dersane ve Benzeri Kurumlar	16	19
Yabancı Dil Programına Devam Etmeyenler	57	72
Toplam	80	100

Tablo 8'deki bulgulara göre, PTT görevlilerinin yüzde 4'ü Kültür Derneklerince yürütülen yabancı dil programlarına, yüzde 5'i PTT tarafından düzenlenen yabancı dil hizmet içi eğitim programlarına, yüzde 19'u dersane ve benzeri kurumlarda yürütülen etkinliklere katıldığı ifade etmektedir. Yabancı dil programlarına katılmayanlar, deneklerin yüzde 72'sini oluşturmaktadır.

Bulgularda da görüldüğü gibi, PTT görevlilerinin yüzde 72'si yabancı dil programlarına devam etmeyip, örneklem büyük bir çoğunluğunu oluşturmaktadır. PTT Merkezinin sürekli ve yoğun bir şekilde halka hizmet veren işleyişi nedeniyle, PTT görevlilerinin özellikle nöbetli ve haftasonu da nöbetli çalışması nedeniyle, kurum dışında, yabancı dil etkinliklerinin yürütüldüğü programlara zaman yetersizliği ve yüksek maliyeti nedeniyle katılamadıkları düşünülmektedir.

Alt Problem 9. "PTT görevlileri, devam ettikleri yabancı dil programlarının yeterliğini nasıl bulmaktadır?".

Yabancı dil programlarına katılan PTT görevlilerinin yüzde 4'ü "Çok İyi", yüzde 8'i "İyi", yüzde 12'si "Orta", yüzde 5'i "Az" seçeneğinde dağılım göstermektedir. Deneklerin yabancı dil programlarına katılmayanları, örneklem büyük bir kısmını, yüzde 71'ini oluşturmaktadır.

Deneklerin bu alt probleme ilişkin görüşleri ile ilgili bulguları Tablo 9'da görülmektedir.

TABLO 9  
YABANCI DİL PROGRAMLARININ YETERLİK DERECEŚİ

Yabancı Dil Programının Yeterlik Derecesi	Sayı N	Yüzde %
Çok İyi	3	4
İyi	6	8
Orta	10	12
Az	4	5
Yabancı Dil Programına Katılmayan	57	71
Toplam	80	100

Bulgularda da görüldüğü gibi, PTT görevlilerinin yüzde 12'si katıldıkları yabancı dil programının yeterlik düzeyini oldukça yeterli, yüzde 17'si ise yetersiz olarak bulmaktadır.

Alt Problem 10. "PTT görevlileri, yabancı dili öğrenmeye niçin gereksinme duymaktadır?".

Deneklerin 10 alt probleme ilişkin görüşleri ile ilgili bulgular Tablo 10'da görülmektedir.

TABLO 10  
YABANCI DİLE DUYULAN GEREKSİNMENİN  
NEDENLERİ

Yabancı dile duyulan gereksinme nedenleri	Sayı N	Yüzde %
Türkçe bilmeyen yabancılarla görevimin gerektirdiği iletişimi kurabilmek.	38	48
Kademe ilerlemesi ya da daha iyi görev konumuna gelmek	25	31
Boş zamanlarını değerlendirme	10	12
Göreviyle ilgili bilimsel ve teknolojik gelişmeleri yabancı dilde izleyebilmek	7	9
Toplam	80	100

Tablo 10'daki bulgulara göre, PTT görevlilerinin yüzde 48'i yabancı dil öğrenme gereksinimini; Türkçe bilmeyen yabancılarla görevinin gerektirdiği iletişimi kurabilmek, yüzde 31'i bu gereksinmenin "kademe ilerlemesi ya da daha iyi bir görev konumuna gelmek", yüzde 12'si "boş zamanlarını değerlendirme", yüzde 9'u "göreviyle ilgili bilimsel ve teknolojik gelişmeleri yabancı dilde izleyebilmek gereksiniminden doğduğunu ifade etmektedir.

Bulgular da görüldüğü gibi, PTT görevlilerinin yüzde 88'i yabancı dil öğrenmeye duydukları gereksinmenin, görevlerinde yabancı dile duydukları ihtiyaçtan kaynaklandığı anlaşılmaktadır. Sürekli halka hizmet veren ve özellikle ül-

kemize gelen yabancılarla iletişimde bulunan PTT görevlilerinin, görevlerini en etkin ve verimli bir şekilde gerçekleştirebilmeleri için, yeterli düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olmayı gerektirmektedir.

Alt Problem 11. "PTT görevlilerinin yabancı dil öğrenmelerine PTT'nin ne gibi katkıları olmaktadır?".

PTT görevlilerinin bu alt probleme ilişkin görüşleri ile ilgili bulgular Tablo 11'de görülmektedir.

TABLO 11  
KURUMUN YABANCI DİL ETKİNLİKLERİNE  
KATKISI

Yabancı Dil Etkinlikleri	Sayı N	Yüzde %
Parasal Destek	2	2
Çalışma saatleri içinde izin vermek	1	1
Kurumca açılan yabancı dil kurslarına göndermek	7	9
Kurum tarafından hiç bir destek yapılmamaktadır.	70	88
Toplam	80	100

Tablo 11'in bulgularından da anlaşılacağı gibi, PTT'nin bünyesinde çalışan PTT görevlilerine, yabancı dil öğrenmede çok az sayılabilecek düzeyde yardımı olmaktadır. PTT görevlilerinin yüzde 2'si çalıştıkları kurumdan yabancı dil öğrenmede parasal destek, yüzde 1'i çalışma saatleri

içinde izin vererek, yüzde 9'u kurumca açılan yabancı dil kurslarına gönderilerek, yabancı dil öğrenmelerine katkıda bulunduğunu ifade etmektedir. PTT görevlilerinin yüzde 88'i, çalıştıkları kurumdan hiç bir yardım görmediklerini belirtmektedir.

PTT Genel Müdürlüğü, kendi bünyesinde kurduğu Eğitim Merkezleri ile çalışanlarına teknik kurslar, mesleki kurslar ve lisan idarecilik kursları düzenlemektedir. PTT Genel Müdürlüğü, Ankara, İzmir, İstanbul ve Mersin Eğitim Merkezlerinde 1988 yılında toplam 367 Lisan kursu düzenlemiş ve toplam 6735 PTT görevlisine lisan kursu vermiştir. Ancak PTT Genel Müdürlüğü kurumunda çalışan toplam PTT personeli 85.979'dur (T.C. PTT Genel Müdürlüğü, 1988 PTT istatistikleri, 179, 153). PTT'nin toplam personel sayısına baktığımız zaman, lisan kurslarından yararlanan kişi sayısının oldukça az sayılabilecek düzeyde olduğu anlaşılmaktadır.

C. PTT Görevlilerinin Yabancı Dil Düzeyleri ve Hizmet İçi Eğitim İhtiyaçları İle İlgili Bulgular ve Yorumlar

Bu başlık altında PTT görevlilerinin kendi görüşlerine göre; yabancı dil düzeyleri ve hizmet içi eğitim ihtiyaçlarına yönelik problem boyutunda yer alan (7) yedi alt probleme ait bulgular ve bu bulgulara ilişkin yorumlar yer



almaktadır.

Alt Problem 12. "PTT görevlileri, bir yabancı dili ne derece bilmektedir?".

Deneklerin 12. alt probleme ilişkin görüşleri ile ilgili bulgular Tablo 12'de verilmektedir.

TABLO 12  
PTT GÖREVLİLERİNİN YABANCI DİL BİLME DERECELERİNE  
GÖRE DAĞILIMI

Yabancı Dil Bilme Derecesi	Sayı N	Yüzde %
Çok İyi	5	6
İyi	3	4
Orta	20	24
Az	46	58
Hiç	6	8
Toplam	80	100

Tablo 12'deki bulgulara göre, PTT görevlilerinin yüzde 6'sı yabancı dil bilme düzeylerini çok iyi, yüzde 4'ü iyi, yüzde 24'u orta, yüzde 58'i az olarak belirtmektedir. PTT görevlilerinin yüzde 8'i yabancı dili hiç denilecek düzeyde bildiklerini ifade etmektedir.

Tablodaki dağılımda da görüldüğü gibi, PTT görevlilerinin yüzde 10'unun yabancı dil bilme düzeyinin iyi, yüzde 24'ü orta seçeneğinde dağılım gösterirken, yüzde 58'i

örneklemin büyük bir çoğunluğunu oluşturan kısmı yabancı dil bilme düzeyinin az seçeneğinde dağılım göstermektedir. Bu durum, PTT görevlilerinin yüzde 10'unun yabancı dilinin yeterli, yüzde 24'ünün orta, yüzde 66'sının yabancı dilinin yetersiz olduğunu göstermektedir. PTT görevlilerinin yabancı dil düzeylerinin yetersiz sayılacak düzeyde olması, yabancılarla olan iletişimlerini olumsuz yönde etkileyerek yabancı dil sorununu ortaya çıkarmaktadır.

Alt Problem 13. "PTT görevlileri, yabancı dildeki bir metni okuduklarında, hangi yeterlikte anlayabilmektedir?".

PTT görevlilerinin bu alt probleme ilişkin görüşleri ile ilgili bulgular Tablo 13'de görülmektedir.

TABLO 13

PTT GÖREVLİLERİNİN OKUDUKLARI BİR METNİ ANLAMA  
YETERLİK DERESESİ

Okudukları Bir Metni Anlama Derecesi	Sayı N	Yüzde %
Çok	7	9
Oldukça	5	6
Biraz	42	52
Hiç	26	33
Toplam	80	100

Tablodaki dağılımda da görüldüğü gibi, yabancı dilde okudukları bir metni anlama konusunda, örnekleme giren

PTT görevlilerinin yüzde 9'u "çok", yüzde 6'sı "Oldukça", yüzde 52'si "Biraz" ve yüzde 33'ü "Hiç" seçeneğini işaretlemiştir. Bu dağılıma göre, deneklerin yüzde 85'i okuduğu bir metni anlama konusunda yetersiz olduğunu ifade etmektedir.

Bulgulardan PTT görevlilerinin yüzde 85'inin gramer bilgisi, sözcük bilgisi, sözcük dağarcığı, cümlelerin yapısını kavrama ve çeviri yönünden yetersiz oldukları düşünülmektedir. Okunan bir metnin iyi anlaşılması için sözcük dağarcığının da zengin olması gerekir. Çünkü anlamada temel yapı taşı sözcüktür.

Alt Problem 14. "PTT görevlileri, yabancı dildeki bir konuşmayı dinlediklerinde, hangi yeterlikte anlayabilmektedir?".

PTT görevlilerinin bu alt probleme ilişkin görüşleri ile ilgili bulgular Tablo 14'de görülmektedir.

TABLO 14

PTT GÖREVLİLERİNİN YABANCI DİLDE DİNLEDİKLERİ BİR  
KONUŞMAYI ANLAMA YETERLİK DERESESİ

Dinlediği Bir Konuşmayı Anlama Derecesi	Sayı N	Yüzde %
Çok	6	8
Oldukça	9	11
Biraz	44	55
Hiç	21	26
Toplam	80	100

Tablo 14'deki bulgularda da görüldüğü gibi, yabancı dilde dinledikleri bir konuşmayı anlama konusunda PTT görevlilerinin yüzde 8'i "Çok", yüzde 11'i "Oldukça", yüzde 55'i "Biraz", yüzde 26'sı ise "Hiç" seçeneğine dağılım göstermektedir. Bu dağılıma göre, deneklerin yüzde 19'u yabancı dilde dinledikleri bir konuşmayı anlama konusunda yeterli olduğunu, yüzde 81'inin yabancı dilde dinledikleri bir konuşmayı anlama konusunda yetersiz olduğunu ifade etmektedir.

Bulgulardan PTT görevlilerinin dil-kulak alışkanlıklarının yetersiz olduğu, sözcük dağarcıklarının zengin olmadığı söylenebilir. Çünkü sözcükler düşünmeyi ve duymayı boyutlandıran öğelerdir. Türkiye'de ortaöğretim ve yükseköğretim kurumlarında öğrencilerin okuma-anlama, duyma-anlama çalışmaları yapmadıkları, pratik yetersizlikleri olduğu düşünülmelidir. Tablo 14'ün bulgularından PTT görevlilerinin yüzde 81'inin yabancı dilde dinledikleri bir konuşmayı anlama konusunda yetersiz olduğu anlaşılmaktadır. Buna göre PTT görevlileri, yabancılarla olan iletişimlerinde, yabancı dilde kendilerine söylenenleri anlamada yetersiz ve dolayısıyla görevlerinde yabancı dil sorunundan doğan güçlüklerle karşı karşıya oldukları söylenebilir.

Bulgulardan PTT görevlilerinin okuduğunu anlama ve dinlediğini anlama konularında hizmet içi eğitime ihtiyaçları olduğu söylenebilir.

Alt Problem 15. "PTT görevlileri, düşündüklerini yabancı dilde, hangi yeterlikte anlatabilmektedir?".

Tablo 15 PTT görevlilerinin, düşündükleri bir konuyu yabancı dilde anlatma yeterlik derecesini göstermektedir.

TABLO 15  
PTT GÖREVLİLERİNİN DÜŞÜNDÜKLERİ BİR KONUYU YABANCI  
DİLDE ANLATMA YETERLİK DERESESİ

Düşündüğü Bir Konuyu Anlatma Derecesi	Sayı N	Yüzde %
Çok	7	9
Oldukça	7	9
Biraz	37	46
Hiç	29	36
Toplam	80	100

Tablo 15'deki bulgularda da görüldüğü gibi, düşündüklerini yabancı dille anlatabilme konusunda, PTT görevlilerinin yüzde 9'u "Çok", yüzde 9'u "Oldukça", yüzde 46'sı "Biraz" ve yüzde 36'sı "Hiç" seçeneğinde dağılım göstermektedir. Bu dağılıma göre, deneklerin yüzde 18'i düşündüklerini yabancı dille anlatma konusunda yeterli olduğunu, yüzde 82'si düşündüklerini yabancı dille anlatma konusunda yetersiz olduğunu ifade etmektedir.

Dil bir iletişim aracıdır. Gerçek dil konuşmadır.

Bir insanın düşündüğünü yabancı dille anlatabilmesi için anlatım yeteneğinin gelişmiş olması gerekir. Anlatım kuramsal olmaktan çok, yaparak, deneyerek öğrenilir. Anlatımda kulak alışkanlığının, el ve kol hareketlerinin rolü büyüktür. Bunun yanı sıra sözcük bilgisi, cümle ezgisi, sözcük dağarcığının zenginliği gibi kuramsal bilgilerin de konuşmada rolü büyüktür.

Tablo 15'de PTT görevlilerinin yüzde 82'si düşündükleri bir konuyu, yabancı dilde anlatma yeterliklerinin yetersiz olduğu ve bu konuda hizmet içi eğitim ihtiyaçları olduğu kanaatine varılmaktadır. Çünkü PTT görevlilerinin düşüncelerini yabancılara anlatmada, onların sorularına cevap vermedeki yetersizliği, yabancılarla olan iletişimi olumsuz yönde etkilemekte olup, görevini gerektiği biçimde yerine getirmesine engel olucu bir faktör olarak, yabancı dil sorunu ortaya çıkmaktadır.

Alt Problem 16. "PTT görevlileri, düşündüklerini yabancı dilde hangi yeterlikte yazabilmektedir?".

Araştırma kapsamına giren PTT Görevlilerinin yüzde 8'i düşündüğü bir konuyu yazma yeterlik derecesini "çok", yüzde 10'u "Oldukça", yüzde 30'u "Biraz", yüzde 52'si ise "Hiç" olarak belirtmektedir. Bu dağılıma göre, deneklerin yüzde 18'i düşündüklerini yabancı dilde yazabilme konusunda yeterli olduğunu, yüzde 82'side yetersiz olduğunu ifade etmektedir.

PTT görevlilerinin, bu alt probleme ilişkin görüşle-  
ri ile ilgili bulgular Tablo 16'da görülmektedir.

TABLO 16

PPP GÖREVLİLERİNİN DÜŞÜNDÜKLERİ BİR KONUYU YABANCI DİLDE  
YAZABİLME YETERLİK DERECESESİ

Düşündüğü Bir Konuyu Yazabilme Derecesi	Sayı N	Yüzde %
Çok	6	8
Oldukça	8	10
Biraz	24	30
Hiç	42	52
Toplam	80	100

Bulgulardan PTT görevlilerinin düşündükleri bir ko-  
nuyu anlatma konusunda olduğu kadar, yazabilme konusunda  
da yetersiz olduğu gözlemlenmektedir. PTT görevlilerinin  
düşündükleri bir konuyu yazabilmesi için bilinçli yazım  
kurallarını, söz dizimini, sözcük bileşimlerini öğrenmesi  
gerekir. Anlamlı sözcük ve sözcük bileşimleri bir dilin  
yapısal dizgesini oluşturmaktadır. Araştırma bulgularına  
göre deneklerin yüzde 83'ünün ortaöğretimden mezun olması,  
yabancı dil düzeyinin ortaöğretimle sınırlı oluşu itibarıy-  
le düşündükleri bir konuyu yazabilme becerisini geliştirme  
konusunda yeterli olmadıkları anlaşılmaktadır. İnsanın  
normal gelişiminde duymadan önce konuşulmaz, konuşulmadan

önce okunmaz, okunmadan önce yazılmaz şeklinde bir kural, dil öğrenimi için uygun görülmektedir.

Bulgulardan da anlaşıldığı gibi, PTT görevlilerinin okuma, yazma anlama ve konuşma yeterliklerinin yetersiz olduğu gözlemlenmektedir. PTT görevlilerinin yabancı dil konusuna yönelik yetersizlikleri birbirini tamamlayıcı olarak iki grupta toplanabilir: 1) Hizmet öncesi eğitimlerinin yetersiz ve sınırlı oluşundan, 2) Hizmetleri sırasında yabancılarla sürekli iletişimde bulunmalarına rağmen eğitimden gelen eksikliğin verdiği yetersizlik, yeni bilgiler öğrenmelerine, yetersizliklerini giderme konusunda yeterli çaba göstermemelerinden kaynaklanan yetersizliklerdir.

Hizmet öncesi yetersizlikler, PTT görevlilerinin büyük bir kısmının ortaöğretimde verilen sınırlı ve yetersiz yabancı dil eğitimiyle hizmete başlamalarından kaynaklanmaktadır. Ancak, görevleri sırasında sürekli yabancılarla iletişimde olmaları, onlara pratik yapma olanağını sağlamakla beraber eğitimden süre gelen yabancı dil bilgilerindeki eksiklikleri, bu olanağı tam tersine olanaksız kılmakta ve ayrıca görevlerini olumsuz yönde etkilemektedir.

Alt Problem 17. "PTT Görevlileri, hizmet içi eğitim programları ile yabancı dil bilgilerini geliştirebilecekleri görüşüne ne derece inanmaktadır?".

Deneklerin bu alt probleme ilişkin görüşleri ile ilgili bulgular Tablo 17'de görülmektedir.



TABLO 17  
PTT GÖREVLİLERİNİN HİZMET İÇİ EĞİTİM KURSLARIYLA  
YABANCI DİL BİLGİLERİNİ GELİŞTİREBİLECEKLERİ  
GÖRÜŞÜNE KATILMA DERECE Sİ

Görüşe Katılma Derecesi	Sayı N	Yüzde %
Çok	53	66
Oldukça	6	8
Biraz	9	11
Hiç	12	15
Toplam	80	100

Tablo 17'deki bulgularda da görüldüğü gibi, hizmet içi eğitim kurslarıyla yabancı dil bilgilerini geliştirebilecekleri görüşüne, PTT görevlilerinin yüzde 66'sı "Çok", yüzde 8'i "Oldukça", yüzde 11'i "Biraz", yüzde 15'i "Hiç" seçeneğine dağılım göstermektedir. Bu dağılıma göre, deneklerin yüzde 74'ü hizmet içi eğitim kurslarıyla yabancı dil bilgilerini geliştirebilecekleri görüşüne katılım gösterirken, yüzde 26'sı hizmet içi eğitim programlarıyla yabancı dil bilgilerini geliştirebilecekleri görüşüne katılmadıklarını ifade etmektedir.

Bulgulardan da anlaşıldığı gibi, PTT görevlilerinin yabancı dil sorununu çözümleyici programlara, yabancı dil bilgisindeki eksikliklerini gidermeye ve kendilerini yenilemeye karşı olumlu bir tutum içinde oldukları düşünülmektedir.

Alt Problem 18. "PTT görevlileri, yabancılarla iletişim kurabilme açısından yabancı dil düzeylerini ne derece yeterli bulmaktadır?"

Deneklerin bu alt probleme ilişkin görüşleri ile ilgili bulgular Tablo 18'de verilmektedir.

TABLO 18  
PTT GÖREVLİLERİNİN YABANCILARLA İLETİŞİM  
KURABİLME DERECEŚİ

İletişim Kurabilme Derecesi	Sayı N	Yüzde %
Çok	7	9
Oldukça	2	2
Biraz	24	30
Hiç	47	59
Toplam	80	100

Tablo 18'in bulgularına göre, yabancılarla iletişim kurabilme açısından PTT görevlilerinin yüzde 9'u "Çok", yüzde 2'si "Oldukça", yüzde 30'u "Biraz", yüzde 59'u "Hiç" seçeneğine dağılım göstermektedir. Bu dağılıma göre, deneklerin yüzde 11'i yabancılarla iletişim kurabilme açısından yabancı dil düzeylerini yeterli, yüzde 89'u yetersiz bulmaktadır.

Bulgulardan PTT görevlilerinin anlama, konuşma, yazma ve okuma yetersizliklerinin yabancılarla iletişim kuramalarının nedeni olarak görülmektedir.

## BÖLÜM IV

### ÖZET, YARGI VE ÖNERİLER

Bu bölümde, sırasıyla önceki bölümlerin kısa bir özeti yapılmakta, bulgulara dayalı olarak erişilen yargılar ve uygulamacılar ile araştırmacılar için öneriler verilmektedir.

### ÖZET

Toplumların varlığını, kalkınmasını, sosyal ilişkilerin kurulmasını ve sürdürülmesini sağlayan en önemli olgulardan bir eğitimidir. Kişinin okul yaşamından sonra, işte bilgi eksikliği, deneyim noksanlığı, beceri zayıflığı, adaptasyon zorluğu çektiğinde, kurumlar da yeni teknolojiden yararlanarak produktivitelerini arttırmak, maliyetleri ucuzlatmak istediklerinde hizmet içi eğitim kaçınılmaz olmuştur. Bu zorunluluk kalkınma planlarına ve yasalarına

girmiştir. Kurumlarda da uygulamaları gün geçtikçe artmıştır. Bu çalışmada Sirkeci Merkez PTT görevlilerinin kendi görüşleri açısından yabancı dil öğrenmeye yönelik etkinliklerinin belirlenmesi ve yabancı dile ilişkin hizmet içi eğitim ihtiyaçlarını saptamaya çalışılmıştır.

Çalışma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, yabancı dil ve hizmet içi eğitim, kalkınma planları ve yasalardaki hizmet içi eğitim, kurum, birey, ekonomik ve toplum açısından probleme yer verilmiştir.

İkinci bölümde, araştırmanın yöntemi, evren ve örnekleme, bilgi toplama araçları, uygulama, istatistiksel yöntemler ele alınmıştır.

Üçüncü bölümde, araştırmada elde edilen bulgular ve bulgulara dayanılarak yapılan yorumlara yer verilmiştir.

Dördüncü bölümde, bulgulara kadar olan kısmın özeti, bulgulara dayanılarak yapılan yargı ve öneriler yer almaktadır.

Bu araştırmada PTT görevlilerinin yabancı dile ilişkin bilgi düzeyleri ve yabancı dil hizmet içi eğitim ihtiyaçları saptanmaya çalışılmaktadır. Araştırmada bulgu ve yorumların verilisinde şu sıra izlenmektedir.

A. PTT Görevlilerinin kişisel özellikleri ile ilgili bulgular

B. PTT Görevlilerinin yabancı dile yönelik etkinlikleri ile ilgili bulgular

C. PTT Görevlilerinin yabancı dil düzeyleri ve hizmet içi eğitim ihtiyaçları ile ilgili bulgular

A. PTT Görevlilerinin Kişisel Özellikleri

Bulgular PTT görevlilerinin yüzde 80'inin "18-35" yaş grubunda toplandığını göstermektedir. PTT görevlilerinin yüzde 48'inin kadın, yüzde 52'sinin erkek olduğu anlaşılmaktadır. Meslekte hizmet süresi yönünden PTT görevlilerinin yüzde 73'u "0-5" ve "6-11" yıl arası kıdemli olup, yüzde 83'ünün eğitim düzeyinin ortaöğretim mezunu olduğu ortaya çıkmaktadır. Deneklerin yabancı dil düzeylerinin sadece ortaöğretimde verilen yabancı dil düzeyi ile sınırlı olduğu anlaşılmaktadır.

B. PTT Görevlilerinin Yabancı Dile Yönelik Etkinlikleri

PTT görevlilerinin yüzde 77'si yabancı dil bilgilerini okulda kazandıklarını belirtmektedir. Öte yandan deneklerin yüzde 89'unun yabancı dil yeterlik sınavına katılmadığı anlaşılmaktadır. Bulgulardan görevlilerin yüzde 72'sinin yabancı dil programlarına devam etmedikleri anlaşılmakta olup, yabancı dille ilgili bilgilerini geliştirme konusunda bir çaba göstermedikleri saptanmaktadır. Deneklerin yüzde 88'inin yabancı dil öğrenmeye duydukları ge-

reksinmenin, görevlerinde yabancı dil bilmeye duydukları ihtiyaçtan kaynaklandığı ortaya çıkmaktadır. Bulgular, yabancı dil öğrenme konusunda PTT görevlilerinin % 88'i, çalıştıkları kurumun hiç bir katkısı olmadığını ifade etmektedir.

C. PTT Görevlilerinin Yabancı Dil Düzeyleri ve Hizmet İçi Eğitim İhtiyaçları

Bulgular, PTT görevlilerinin yüzde 10'unun yabancı dil bilme düzeyinin yeterli, yüzde 24'ünün, orta, yüzde 66'sının yetersiz olduğunu göstermektedir. PTT görevlilerinin en az yüzde 80'inin yabancı dilde esas olan okuma, anlama, konuşma ve yazma konusunda bilgilerinin yetersiz olduğu ve hizmet içi eğitime ihtiyaçları olduğu bulgulardan anlaşılmaktadır. Deneklerin yüzde 90'ı yabancı dil düzeylerinin yabancılarla iletişim kurabilme açısından yetersiz olduğunu ifade etmektedir.

PTT görevlilerinin yabancı dil düzeylerinin ortaöğrenimde verilen yabancı dil düzeyi ile sınırlı olduğundan, yabancı dil düzeylerinin yetersiz oluşu, görevleri sırasında yabancılarla olan iletişimlerinde yetersiz olmaları açısından sorunlar yaratabilir. Kurumun hizmet içi eğitim faaliyetlerini yürüten PTT eğitim merkezi, yabancı dile ilişkin hizmet içi eğitim programlarının sayısını arttırıp, daha çok sayıda personelin yararlanmasını sağlayacak şekilde, çalışmalarını ülke düzeyinde yaygınlaştırabilir.

### Yargı

1. PTT görevlilerinin büyük bir kısmını oluşturan yüzde 83'ünün ortaöğretim mezunu oldukları, araştırmanın bulgularından anlaşılmaktadır. PTT görevlilerinin yabancı dil düzeylerinin sadece ortaöğretimde verilen yabancı dil düzeyi ile sınırlı olduğundan, yabancı dil düzeylerinin yetersiz oluşu, görevleri sırasında yabancılarla iletişimlerinde yetersiz olmaları açısından sorunlar yaratabilir.

2. PTT görevlilerinin okuma, anlama, yazma ve konuşma düzeylerinin yeterli olmadığı, herşeyden önce bu temel bilgilerinin geliştirilmesi için, hizmet içi eğitim ihtiyaçları olduğu sonucuna varılmaktadır.

3. PTT görevlilerinin yabancı dil öğrenmeye duyduğu gereksinmenin, görevlerinde yabancı dil bilmeye duydukları ihtiyaçtan kaynaklandığı ve büyük bir çoğunluğunu oluşturan PTT görevlilerinin çalıştıkları kurumdan yardım görmedikleri bulgulardan anlaşılmaktadır. PTT Genel Müdürlüğüne düzenlenen yabancı dil programları hazırlanırken, bu eksikliklerin ve yetersizliklerin gözönüne alınması gerekmektedir. Özellikle kurumca yürütülen hizmet içi eğitim programlarının daha çok sayıda personeli kapsayacak şekilde geliştirilip yaygınlaştırılmasının gerekli olduğu düşünülmektedir.

### Uygulayıcılar İçin Öneriler

1. PTT Genel Müdürlüğüne bağlı olarak hizmet içi

eğitim faaliyetlerini yürüten PTT Eğitim Merkezi, personelinin yabancı dil bilgi düzeylerini ön değerlendirme ile saptayıp, belirli aralıklarla hizmet içi eğitim programları düzenleyip, ülke düzeyinde yaygınlaştırmalıdır.

2. İlgili kurumca PTT görevlilerinin yabancı dildeki okuma, anlama gücünü geliştirebilmesinin sağlanmasına yönelik periyodik yayınlar sağlanmalıdır.

3. PTT görevlilerinin tümüne yönelik kurs ve seminerlere katılma imkânı verilmelidir.

4. Kurumca düzenlenen yabancı dil kursları sayıca artırılıp, daha çok sayıda PTT görevlisine yararlanma imkânı tanınmalıdır.

### Araştırmacılara Öneriler

Bu araştırma sadece Sirkeci PTT'sinde çalışan PTT görevlilerinin yabancı dil hizmet içi eğitim ihtiyaçlarını saptamaya yöneliktir. Bu nedenle araştırmacılar;

1. Türkiye'deki tüm PTT görevlilerinin hizmet içi eğitim ihtiyaçlarını saptamaya yönelik araştırmalar yapmalıdır.

2. Kurumca düzenlenecek hizmet içi eğitim programlarının verimini saptamaya yönelik araştırmalar yapmalıdırlar.

3. PTT Eğitim Merkezine yardımcı olmak amacıyla yeni bir hizmet içi eğitim modeli geliştirmelidirler.



EK A

AÇIKLAMA

Sayın PTT Görevlisi,

Mesleğiniz gereği, doğrudan halka hizmet veren bir çalışma olarak, halkla iletişim içerisindeyiz. Halkımızın yanı sıra çeşitli nedenlerle ülkemize gelen yabancıların haberleşme ihtiyaçlarının giderilmesine ilişkin hizmetlerde vermektесiniz. Daha iyi bir yabancı dil eğitimi ni gerçekleştirmeye yardımcı olabilmek için, sizlerin yabancı dil bilme düzeyiniz ve karşılaştığınız sorunlar ile ilgili bir araştırma yapma gereği duyulmuştur.

Anket Anadolu Üniversitesinde sürdürülen bir yüksek lisans tezine gerekli verileri sağlamak için hazırlanmış olup, iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, PTT çalışanlarının mevcut durumu, ikinci bölümde, yabancı dil bilgisine dayanan hizmet içi eğitim ihtiyaçları yer almaktadır.

Anket formunu dikkatle doldurmak suretiyle, yabancı dile ilişkin sorunlarınızın çözümü için gelecekte hazırlanacak nitelikli bir hizmet içi eğitim programının gerçekleştirilmesine katkıda bulunabilirsiniz. Vereceğiniz cevaplar kesinlikle bilimsel amaçların dışında kullanılmayacaktır. Anketin hiç bir bölümüne ADINIZI SOYADINIZI YAZMAYINIZ. Bu takdirde daha samimi cevaplar vereceğinizi umar, katlanacağınız zahmetler için teşekkürlerimi sunarım.

Nilgün SARIGÜL

Anadolu Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Eskişehir

ANKET

BÖLÜM A

Aşağıdaki sorularla ilgili seçeneklerden durumunuza uygun olanın karşısına (x) işareti koyunuz. Lütfen birden fazla seçenek işaretlemeyiniz.

1. Yaşınız?

( ) a. 18-25

( ) b. 26-30

( ) c. 31-35

( ) d. 36-40

( ) e. 41-45

( ) f. 46-50

( ) g. 50 ve üstü

2. Cinsiyetiniz?

( ) a. Kadın

( ) b. Erkek

3. Toplam Hizmet süreniz ?

( ) a. 0-5 yıl arası

( ) b. 6-11 yıl arası

( ) c. 12-17 yıl arası

( ) d. 18-23 yıl arası

( ) e. 24 ve üstü

4. Eğitim düzeyiniz?

( ) a. Ortaokul

( ) b. Lise ve dengi okullar

( ) c. İki yıllık Yüksek Okul

( ) d. Fakülte

5. Yabancı dil bilme düzeyinizi belirtiniz?

( ) a. Çok iyi

( ) b. İyi

( ) c. Orta

( ) d. Az

( ) e. Hiç

6. Hangi yabancı dili biliyorsunuz?

- a. İngilizce
- b. Almanca
- c. Fransızca
- d. ....

Not: İngilizce, Fransızca ve Almanca dışında bildiğiniz yabancı dili belirtiniz.

7. Yabancı Dil bilginizi nasıl kazandınız?

- a. Okulda
- b. Kendi kendime
- c. Özel dersone ve benzeri kurumlara devam ederek
- d. Yurt dışında

8. Bildiğiniz yabancı dile ilişkin yeterlik sınavına girmiş iseniz sonucunun ne olduğunu belirtiniz?

- a. Başarılı
- b. Başarılı - para ödülü
- c. Başarılı - derece yükselmesi
- d. Başarısız
- e. Girmedim

9. Halen (ya da daha önce) katıldığınız bir yabancı dil programı varsa, bu program hangi kurumda yürütülmektedir?

- a. Kültür dernekleri
- b. Kurumunuzda açılan yabancı dil kursu
- c. Dersane ve benzeri kurumlar
- d. Yabancı dil programına katılmıyorum.

10. Yukarıda katıldığınızı belirttiğiniz yabancı dil programının yeterlik düzeyini belirtiniz?

- a. Çok iyi
- b. İyi
- c. Orta
- d. Az
- e. Hiç

11. Halen yabancı dil öğrenmeye gereksinim duymanızın nedenini belirtiniz?

- a. Türkçe bilmeyen yabancılarla görevimin gerektirdiği iletişimi kurabilmek
- b. Kademe ilerlemesi ya da daha iyi görev konumuna gelmek
- c. Boş zamanları değerlendirme isteği
- d. Görevimle ilgili bilimsel ve teknolojik gelişmeleri yabancı dilde izleyebilmek

12. Yabancı dil öğrenme çabalarınızda kurumunuzun, size ne gibi yardımları olmaktadır?

- a. Parasal destek (Kurs, kitap giderlerini karşılamak)
- b. Çalışma saatleri içinde izin vererek
- c. Kurumca açılan yabancı dil kurslarına göndererek
- d. Diğer yıllardan (Yazınız) .....

BÖLÜM B

Bu bölüm PTT çalışanlarının yabancı dil bilgileri ile ilgili hizmet içi eğitim ihtiyaçlarını saptamayı amaçlamaktadır.

Cevapların doğru ya da yanlış olanı yoktur. İfade edilen her görüş için dört seçenek verilmiştir. Durumunuza en uygun olanı seçenekten birini daire içine alınız.

<u>Yabancı Dilde,</u>	<u>Çok</u> <u>A</u>	<u>Oldukça</u> <u>B</u>	<u>Biraz</u> <u>C</u>	<u>Hiç</u> <u>D</u>
1. Okuduğunuz bir metni anlama bakımından kendinizi yeterli buluyor musunuz?	A	B	C	D
2. Dinlediği bir konuşmayı anlama bakımından kendinizi yeterli buluyormusunuz?	A	B	C	D
3. Düşündüğünüz bir konuyu anlatma bakımından kendinizi yeterli buluyor musunuz?	A	B	C	D
4. Düşündüğünüz bir konuyu yazma bakımından kendinizi yeterli buluyor musunuz?	A	B	C	D
5. Hizmet içi eğitim kursları ile PTT görevlilerinin yabancı dil bilgilerini geliştirebileceklerine görüşüne katılıyor musunuz?	A	B	C	D
6. Yabancılarla iletişim kurabilmeniz açısından kendinizi yeterli buluyor musunuz?	A	B	C	D

#### KAYNAKÇA

- Aksan, Doğan. Her Yönuyle Dil: Ana Çizgileriyle Dilbilim I  
Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları, No: 439, 1977.
- Bozkurt, Ömer. Memurlar: Türkiye'de Kamu Bürokrasisinin  
Sosyolojik Görünümü. Ankara: Türkiye ve Orta Doğu  
Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları No: 187, 1980.
- Canman, Doğan. Türk Kamu Kesiminde Hizmet İçi Eğitim Ölç-  
me Ve Değerlendirme. Türkiye ve Orta Doğu Amme İda-  
resi Enstitüsü Yayınları No: 181, 1979.
- Cem, Cemil. Türkiye'de Kamu Görevlilerinin Yabancı Dil So-  
runları. Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitü-  
sü Yayınları No: 176, Ankara: 1978.
- Demircan, Ömer. (1982 a), Türkiye'de Yabancı Dil Öğretimi  
Üzerine Bir Kaynakça Denemesi, Yabancı Dil: Öğretim  
Sorunları Gözlemler-Öneriler. İ.Ü. YDO Yayını, No:  
20 s. 56-110.
- Demircan, Ömer. Dünden Bugüne Türkiye'de Yabancı Dil.  
Remzi Kitabevi, İstanbul: 1988.
- Ertürk, Selahattin. On Yıl Öncesine Kıyasla Öğretmen Dav-  
ranışları. Ankara: T.C.Milli Eğitim Bakanlığı Plan-  
lama Araştırma ve Koordinasyon Dairesi Başkanlığı,  
1970.

- Karabaş, Ali Rıza. Hizmet İçi Eğitim Programlarının Değerlendirme Durumları, Eskişehir 1989, s.2.
- Karasar, Niyazi. Bilimsel Araştırma Yöntemi, Kavramlar, İlkeler, Teknikler. Ankara: Matbaş Matbaacılık ve Ambalaj Sanayi, 1982.
- Kaya, Yahya, Kemal. Eğitim Yönetimi. Kuram ve Türkiye'deki Uygulama. Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Yayınları, Doğan Basımevi, 1979.
- Küçükahmet, Leyla. Öğretmen Yetiştiren Kurum Öğretmenlerinin Tutumları. Ankara: Ankara Üniversitesi Basımevi, 1976.
- Meray, Seha L. Kamu Personelini Yetiştirilmesi ve Üniversitesi Programları. Kamu Personelinin Eğitim Konferansı Raporları ve Tartışmaları. Ankara: Sevinç Matbaası, 1968.
- PTT Eğitim Yıllığı, PTT Genel Müdürlüğü, 1987: 4.
- Taymaz, Haydar. Hizmet İçi Eğitim. Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi, Yayın No: 94 Ankara, 1981.
- Varış Fatma. Eğitimde Program Geliştirme. Ankara: Ankara Üniversitesi Basımevi, 1978.
- Yazıcıoğlu, Dürnev. Eskişehir'deki Ortaöğretim Kurumlarında Görevli Yabancı Dil Öğretmenlerinin Hizmet İçi Eğitim İhtiyaçları ve Eğitim-Öğretimde Karşılaştıkları Güçlükler, Eskişehir: 1986, 1, 10.

Zoga, Ergün. Türk Sanayiinde Hizmet İçi Eğitim Faaliyetleri, Sorunlar, Beklentiler, Öneriler. Ankara, 1988.

Yasa ve Yönetmelikler

T.C.M.E.B., Tebliğler Dergisi, Ankara: 20.3.1939, 1/10:41.

T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Tebliğler Dergisi, Ankara:  
1970, 125.

T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Tebliğler Dergisi, Ankara:  
Sayı 1/10: 41 s.

"Yüksek Öğretim Yasası" Ankara: Resmi Gazete Sayı: 17506  
6 Kasım 1981.

T.C. PTT Genel Müdürlüğü, 1988 PTT İstatistikleri, 179,  
153.

\_\_\_\_\_. Son Değişiklikleriyle 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu. Kocaoluk Basım ve Yayınevi,  
İstanbul, 1982. 193.