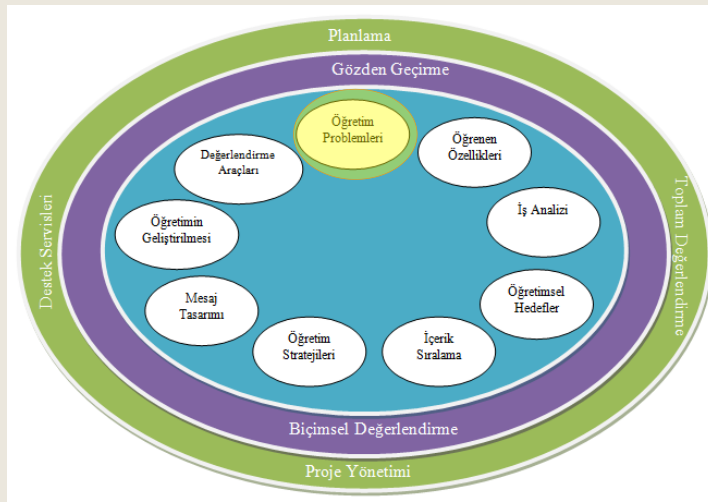


# MORRISON, ROSS & KEMP ÖT MODELİ -1

## ÖĞRETİMSEL PROBLEM

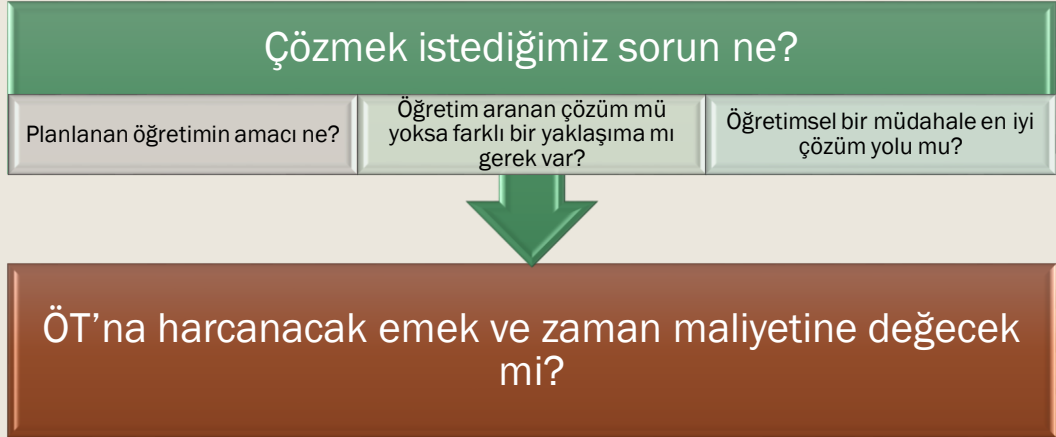
Doç. Dr. M. Betül YILMAZ

### Morrison, Ross ve Kemp ÖT Modeli



Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

## ÖT'na başlamadan önce sorulması gerekenler



Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

## ÖT Açısından Problem

- Belirli bir grubun (öğrenen / çalışan) belirli bir performansı gerçekleştirmekte sorun yaşaması ve/veya başarısız olması
- Bu problemin öğretim yoluyla giderilebilecek özellikte olması

112 hattındaki operatörler polis, itfaiye ya da sağlık ekiplerine acil vaka ile ilgili doğru ve eksiksiz bilgi geçemiyorlar!

• Örnek Durum #1

Zincir bir okulun Bakırköy kampüsündeki 5.sınıfların 'kesirler' konusu ile ilgili sınavlarının ortalaması diğer kampüslerdeki 5. sınıfların ortalamasından daha düşük.

• Örnek Durum #2

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

## ÖT Açısından Problem

112 hattındaki operatörler polis, itfaiye ya da sağlık ekiplerine acil vaka ile ilgili doğru ve eksiksiz bilgi geçemiyorlar!

• Örnek Durum #1

Zincir bir okulun Bakırköy kampüsündeki 5.sınıfların 'kesirler' konusu ile ilgili sınavlarının ortalaması diğer kampüslerdeki 5. sınıfların ortalamasından daha düşük.

• Örnek Durum #2

Peki, bu iki durumda sorunlar nereden kaynaklanıyor, biliyor muyuz?

Problemi öğretim düzenleyerek çözebilir miyiz?

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

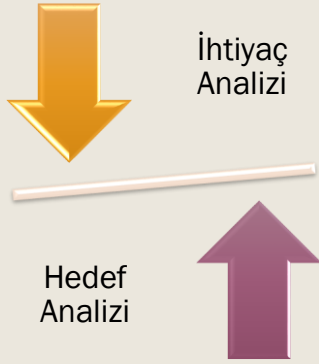
## Problemi anlamak için **analiz**

- Belirli bir grubun (öğrenen / çalışan) belirli bir performansı gerçekleştirmekte sorun yaşaması ve/veya başarısız olması halinde analiz yapılması gerekir.
- Seçenekler:



Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

## Hangisi kullanılabilir?



- Öncelik ihtiyaç analizindedir.
- Her zaman ihtiyaç analizi yapılamayabilir (pratik olmaması ya da imkansızlıklar, vb.)
- Hedef analizi, problemi belirlemeye yönelik bir ihtiyaç olup olmadığını araştırılması yerine, problemi baştan işaret ederek başlar.
- Bu durumda 'ihtiyaç'a hedef analizi uygulanır. Bu durumda ihtiyacı tek bir kişinin dahi fark etmesi yeterli olabilir.
- Ek olarak, hedef analizi ihtiyaç analizinden elde edilen verilerin öncelik sırasına konmasında da kullanılabilir.

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

## İHTİYAÇ ANALİZİ

Nedir? Türleri nelerdir?

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

# İHTİYAÇ



Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

**Örnek Problem:** 112 hattındaki operatörler polis, itfaiye ya da sağlık ekiplerine acil vaka ile ilgili doğru ve eksiksiz bilgi geçemiyorlar!

■ Bu vakada ihtiyaç nedir?



Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

## İhtiyaç analizi sayesinde...

Belirli bir iş ya da göreve yönelik ihtiyaçlar belirlenir, böylelikle hangi problemlerin performansı olumsuz etkilediği ortaya çıkar.

Kritik ihtiyaçlar (finansal etki, güvenlik, öğretimin durmaması, vs) açığa çıkarılır.

Ne tür bir öğretimsel bir müdahale gerektiğini belirleyecek öncelikler belirlenmiş olur.

Öğretimin etkililiğini ölçmeye yarayacak referans verileri elde edilmiş olur.

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

**Problem:** 112 hattındaki operatörler polis, itfaiye ya da sağlık ekiplerine acil vaka ile ilgili doğru ve eksiksiz bilgi geçemiyorlar!

### Analiz Bulguları

- 112 operatörlerinin önlerindeki ekranlarda çağrılardan elde edilecek, vaka türü, aciliyet, arayan kişinin numarası, gidilecek adres vb. bilgileri girebilecekleri formlar var.
- Bu formları çağrı gelince seçmeleri gerekiyor ama bu zaman alıyor.
- Seçilen formu doldurmaları gerekiyor. Ama formların tasarımları farklı düzenlerde (ör: arayanın adı her birinde farklı bir alana giriliyor) ve bu durum operatörleri yanıltıp yavaşlatıyor.

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

### Analiz Bulguları

- 112 operatörlerinin önlerindeki ekranlarda çağrılardan elde edilecek, vaka türü, aciliyet, arayan kişinin numarası, gidilecek adres vb. bilgileri girebilecekleri tek bir form var.
- Vaka türüne uygun alanı tıklatarak doldurulacak ilgisiz diğer alanlar kendiliğinden pasif oluyor.
- Yine de ilgili alanları yavaş dolduruyorlar, çünkü klavye kullanımları yeterince hızlı değil.

## İhtiyaç türleri



Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

## Normatif İhtiyaç belirleme

- Hedef kitlenin otoritelerce belirlenmiş normlara ulaşamaması durumunda 'normatif ihtiyaç' söz konusu demektir.
  - MEB, YÖK, meslek odası, dernek, STK, TÜİK, vb.
  - ALES, TEOG (??)
- Belirleyebilmek için normatif verilere ihtiyaç vardır.
  - 5. sınıf öğrencilerinin 'kesirler'le ilgili problemlere verecekleri cevapların ortalaması tüm ülke ya da ülkeler bazında belirlendiğinde bir norm oluşturulmuş olur.
- Bu veriler elde edilebilirse normatif ihtiyaçların belirlenmesi de mümkün olur.

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

## Karşılaştırmalı İhtiyaç belirleme

- Normatif ihtiyaçlara benzer.
- Her ikisinde de hedef kitlenin dış bir ölçütle karşılaştırılması söz konusudur.
- Fark –belirlenmiş bir norm yerine- benzer bir grupla karşılaştırma yapılmasıdır.
  - *Başka bir sınıfla karşılaştırma*
  - *İki farklı departman personeli arasında karşılaştırma, vb.*
- Her iki gruptan da veri toplanarak ihtiyaç belirlenir.

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

## Hissedilen İhtiyaç belirleme

- Bireysel ihtiyaçlardır.
- Var olan ve beklenen performans ya da beceri düzeyi arasındaki farkı gösterir.
- Belirlenmesi için görüşme ya da anketler kullanılır.
- "İş performansınızı arttırmak için neler yapılabilir?" gibi sorular yöneltilerek veri toplanır.
- Bulgular öğretim yoluyla çözülebilecek ihtiyaçları belirleyebileceği gibi yönetsel problemleri de yansıtabilir.
  - *Pandora'nın kutusu!*
  - *İşyeri kreşi açılması da bir ihtiyaç olarak belirlenebilir.*

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz



## İfade edilen İhtiyaç belirleme

- Hissedilen ihtiyaçların eyleme dönüşmüş hali olarak tanımlanır.
- Velilerin daha az/fazla ödev verilmesi yönündeki sözlü/yazılı talepleri, çalışanların hizmet içi eğitim alma dilekçeleri bu tür ihtiyaca örnektir.
- Bu ihtiyaç türü ile ilgili veriler farklı kanallardan gelebilir.
  - *Dilekçeler*
  - *Toplantı notları*
  - *vb.*

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

## Öngörülen İhtiyaç belirleme

- Var olan değil gelecekte ortaya çıkacak değişimlere yönelik ihtiyaçların belirlenmesi ile ilgilidir.
  - *Gelecek sene okulun tüm dersliklerine akıllı tahta konulması*
  - *Yılbaşından itibaren tüm doktorların hasta kayıtlarını tablet kullanarak tutması*
  - *vb.*
- Veriler yine gözlem ve anketler yoluyla toplanır.
- Diğer bir veri toplama yolu potansiyel problemleri alanlarını belirlemek olabilir.

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

## KRİTİK DURUM İhtiyacı belirleme

- Nadir ancak olumsuz getirileri olabilecek kritik durumların yaşanması halinde duyulacak ihtiyaçların belirlenmesi bu başlığın konusudur.
  - *Olası depremler, yangın, hatalı tıbbî müdahale, İnternet bankacılığı sisteminin çökmesi, okulda ağır yaralanan öğrenci, vb.*
- Bu ihtiyaçların belirlenmesine yönelik veriler potansiyel problemlerin belirlenmesi ile toplanabilir.

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

Problem: 112 hattındaki operatörler polis, itfaiye ya da sağlık ekiplerine acil vaka ile ilgili doğru ve eksiksiz bilgi geçemiyorlar!

- Ne tür bir ihtiyaç var?



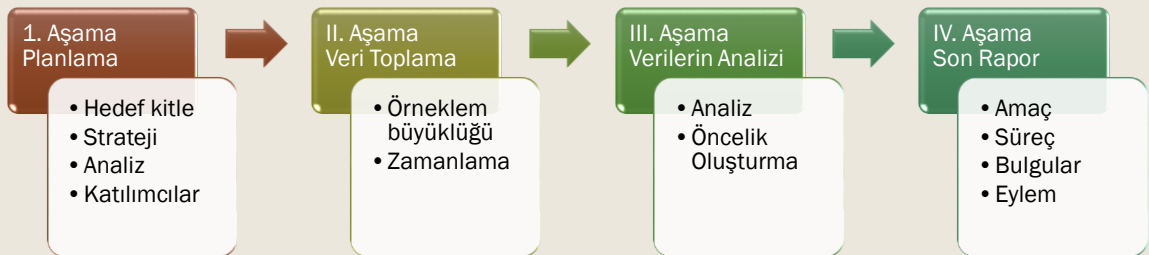
Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

# İHTİYAÇ ANALİZİ

Nasıl?

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

## İhtiyaç belirleme sürecinin yönetilmesi



Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

## I. Aşama (Planlama)

- Ne tür bir ihtiyaç söz konusu (normatif, vb.)?
- Kaç kişi için planlama yapılacak?
- Her çalışan sürece katılacak mı?
- Veriler hangi yol(lar)la toplanacak?
- Verilerin geçerli ve güvenilir şekilde toplanmasını nasıl sağlarız?

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

## II. Aşama (Veri Toplama)

- Örneklem büyüklüğüne karar verme
- Örneklemin evreni temsil etmesini garanti altına alma
- Kayıp verileri öngörme
- Süreci yürütme

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

### III. Aşama (Verilerin analizi)

- Analizin çıktısı ihtiyaçların önceliğini belirlemek için yol göstericidir.
- Öncelikleri belirlerken
  - *Ekonomik faktörler*
  - *Etki büyüklüğü (etkilenecek kişi sayısı)*
  - *Puanlama ölçütü*
  - *vb.*

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

### IV. Aşama (Son Rapor)

- Bu raporda bulunması gerekenler;
  - *Çalışmanın amacını özetleme*
  - *Süreci özetleme (nasıl yapıldı, kimlerle çalışıldı, vb.)*
  - *Tablolaştırarak ve anlatarak bulguları aktarma*
  - *Verilere dayalı olarak gerekli tavsiyelerde bulunma*

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

## Örnek Vaka

- Bir telekomünikasyon firması ticari müşterilerine sesli arama ve İnternet aramalarında kullanabilecekleri indirimli bir tarife sunuyor. Bununla ilgili olarak Müşteri Hizmetleri'nde çalışan personelin eğitilmesi amaçlanıyor.
  - 4 farklı lokasyonda 70 kadar çağrı merkezi çalışanı
  - Bu çalışanları takip eden, onlara koçluk yapan, her biri 10 ila 15 operatörü denetleyen süpervizörler
  - Her biri 5 ila 10 süpervizörü denetleyen şef operatörler

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

## Örnek Vaka

- Bir telekomünikasyon firması ticari müşterilerine sesli arama ve İnternet aramalarında kullanabilecekleri indirimli bir tarife sunuyor. Bununla ilgili olarak Müşteri Hizmetleri'nde çalışan personelin eğitilmesi amaçlanıyor.
  - 4 farklı lokasyonda 70 kadar çağrı merkezi çalışanı
  - Bu çalışanları takip eden, onlara koçluk yapan, her biri 10 ila 15 operatörü denetleyen süpervizörler
  - Her biri 5 ila 10 süpervizörü denetleyen şef operatörler

### ■ İhtiyaç türü?

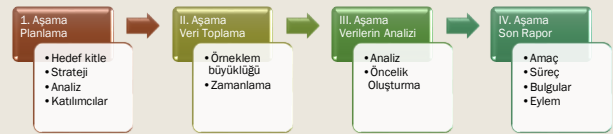


Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

## Örnek Vaka

- Bir telekomünikasyon firması ticari müşterilerine sesli arama ve Internet aramalarında kullanabilecekleri indirimli bir tarife sunuyor. Bununla ilgili olarak Müşteri Hizmetleri'nde çalışan personelin eğitilmesi amaçlanıyor.
  - 4 farklı lokasyonda 70 kadar çağrı merkezi çalışanı
  - Bu çalışanları takip eden, onlara koçluk yapan, her biri 10 ila 15 operatörü denetleyen süpervizörler
  - Her biri 5 ila 10 süpervizörü denetleyen şef operatörler

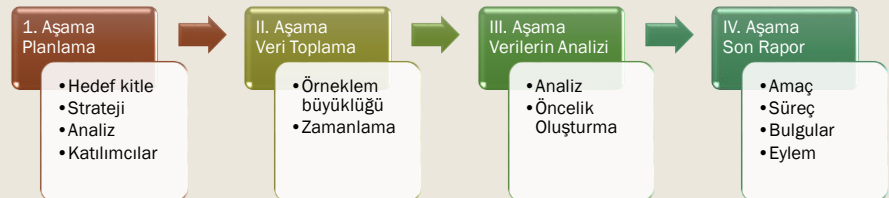
## ■ İhtiyaç belirleme süreci?



Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

Problem: 112 hattındaki operatörler polis, itfaiye ya da sağlık ekiplerine acil vaka ile ilgili doğru ve eksiksiz bilgi geçemiyorlar!

## ■ Nasıl bir ihtiyaç analizi?



Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

# HEDEF ANALİZİ

Nasıl?

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

## Hedef Analizi

- İhtiyaç analizi gerçekleştiril(e)miyordur. Bunun yerine direkt hedef analizi uygulanabilir.
- Hedef analizi probleme aşına 4 – 12 kişilik bir küçük grup çalışması ile gerçekleştirilir.
- Grubun problemle karşılaşmış farklı düzeylerdeki / rollerdeki bireylerden oluşturulmuş heterojen özellikte olması gerekir  
(bir okul için öğretmen, idareci, veli, öğrenci, rehber öğretmen, vb.)  
(bir banka için memur, yönetmen, müdür, genel merkez çalışanı, grup başkanı, vb.)
- Grup istenilen hedefe hangi yöntemle ve nasıl ulaşılacağı ile ilgili fikirler üretir ve bu fikirleri aşamalar halinde düzenler.

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz



## Hedef Analizin Aşamaları

1. Bir amaç (uzak hedef) belirleyin

2. Hedefleri oluşturun

3. Hedefleri gözden geçirin

4. Hedefleri sıralayın

5. Hedefleri tekrar gözden geçirin

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

## Hedef Analizin Aşamaları (Örnek Vaka)

Şirketin Eğitim Departmanındaki ekip ÖT Uzmanı başkanlığında toplandı.

1. Bir amaç (uzak hedef) belirledi

- Çağrı merkezi çalışanlarının yeni paketin fiyatını ve şartlarını 2 hafta içinde öğrenmesi

2. Hedefleri oluşturdu

- İptal durumunda yapılacakların öğrenilmesi
- Bu tarifiyi kullanamayacak grupların öğrenilmesi
- Mevcut paketleri kullananlar için fiyatların öğrenilmesi
- Yeni müşteriler için fiyat farklarının öğrenilmesi

3. Hedefleri gözden geçirdi (ekledi / çıkardı)

- Bu tarifiyi kullanamayacak grupların öğrenilmesi
- Mevcut paketleri kullananlar için fiyat farklarının öğrenilmesi
- Yeni müşteriler için fiyat farklarının öğrenilmesi

4. Hedefleri sıraladı

- Yeni müşteriler için fiyatların öğrenilmesi.
- Mevcut paketleri kullananlar için fiyat farklarının öğrenilmesi
- Bu tarifiyi kullanamayacak grupların öğrenilmesi

5. Hedefleri tekrar gözden geçirdi

- Çok farklı bir paket olduğu için ekran tasarımındaki değişikliklere dikkat çeken ekstra bir eğitimin en sona eklenmesine karar verildi..

Bir telekomünikasyon firması ticari müşterilerine sesli arama ve İnternet aramalarında kullanabilecekleri indirimli bir tarife sunuyor. Bununla ilgili olarak Müşteri Hizmetleri'nde çalışan personelin eğitilmesi amaçlanıyor.

4 farklı lokasyonda 70 kadar çağrı merkezi çalışanı

Bu çalışanları takip eden, onlara koçluk yapan, her biri 10 ila

15 operatörü denetleyen süpervizörler

Her biri 5 ila 10 süpervizörü denetleyen şef operatörler

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

Problem: 112 hattındaki operatörler polis, itfaiye ya da sağlık ekiplerine acil vaka ile ilgili doğru ve eksiksiz bilgi geçemiyorlar!

■ Nasıl bir hedef analizi?

1. Bir amaç (uzak hedef) belirleyin

2. Hedefleri oluşturun

3. Hedefleri gözden geçirin

4. Hedefleri sıralayın

5. Hedefleri tekrar gözden geçirin

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

## Hedef Analizi x İhtiyaç Analizi

- Hedef analizi daha az zaman alır.
- İhtiyaç değerlendirme daha geniş kapsamlı bir süreçtir.

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz

## Kaynaklar

- Fer, S. (2011). *Öğretim tasarımı*. Anı Yayıncılık.
- Morrison, G. R., Ross, S. M., Kemp, J. E., & Kalman, H. (2013). *Designing effective instruction*. John Wiley & Sons.

Doç. Dr. M. Betül Yılmaz