

**T. C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ
ANABİLİM DALI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**TÜRKİYE'DE İŞ VE MESLEK DANIŞMANLIĞI
HİZMETLERİNİN ETKİNLİĞİ:
KOCAELİ İLİ ÖRNEĞİ**

**Tuğba ÖZER
2501111419**

**TEZ DANIŞMANI
Prof. Dr. Sedat MURAT**

İSTANBUL – 2019



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



YÜKSEK LİSANS
TEZ ONAYI

ÖĞRENCİNİN;

Adı ve Soyadı : TUĞBA ÖZER Numarası : 2501111419
Anabilim Dalı / Anasanat Dalı / Programı : ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ VE İNSAN KAYNAKLARI Danışmanı : PROF. DR. SEDAT MURAT
Tez Savunma Tarihi : 07.10.2019 Saati : 10.00
Tez Başlığı : TÜRKİYE'DE İŞ VE MESLEK DANIŞMANLIĞI HİZMETLERİNİN ETKİNLİĞİ: KOCAELİ İLİ ÖRNEĞİ

TEZ SAVUNMA SINAVI, İÜ Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin 36. Maddesi uyarınca yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin KABULÜNE OYBİRLİĞİ / ÇOKLUĞUyla karar verilmiştir.

JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATI (KABUL / RED / DÜZELTME)
1- PROF. DR. SEDAT MURAT		Kabul
2- PROF. DR. ABDÜLKADİR ŞENKAL		Kabul
3- DR. ÖĞR. ÜYESİ EMİR KAYACAN		Kabul

YEDEK JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATI (KABUL / RED / DÜZELTME)
1- DOÇ. DR. BORA YENİHAN		
2- DR. ÖĞR. ÜYESİ ŞENOL KURT		

ÖZ

TÜRKİYE'DE İŞ VE MESLEK DANIŞMANLIĞI
HİZMETLERİNİN ETKİNLİĞİ:KOCAELİ İLİ ÖRNEĞİ

TUĞBA ÖZER

2005 yılında üyelik müzakereleri başlamış ve Avrupa Birliği'ne üyelikle birlikte mali ve toplumsal etkiye yol açacak birçok kaydadeğer fayda elde edilecektir. Türkiye'de çalışma hayatındaki bazı sıkıntılar ciddi ekonomik ve sosyal sorunlardır. Çalışma hayatındaki bu sorunların ülkemizin üstesinden gelmesi gerekli önemli noktalardan bazıları olduğu aşikardır.

Bu sorunlara çözüm sunabilmek adına sahada aktif olarak çalışacak iş ve meslek danışmanlarına önemli bir rol biçilmiştir. Bu sistem işarayanlara, işverenlere ve öğrencilere istihdam boyutunda danışmanlık hizmeti verilmesi faaliyetidir. Ayrıca bu faaliyetler kapsamında, talebelerin meslek tercihlerine, iş arayanların iş bulabilmelerine, mesleğini değiştirmek isteyen kişilere dayanak olunmakta, işverenlerin ise mevzuat hakkında bilgilendirilmesi ve işgücü pazarına yönelik mevzularda işverenlerin talepleri bu sistemce karşılanmaktadır. Böylece iş hayatındaki sıkıntıların büyük bir kısmının giderilmesi planlanmaktadır.

Çalışma hayatındaki bu sorunlar doğrultusunda yapmış olduğumuz çalışmanın amacı da; Türkiye'deki iş ve meslek danışmanlığı sisteminin incelenmesi; aktif olarak çalışan danışmanların iş arama sürecindeki vatandaşlara sunduğu hizmetler, işverenlere çalışma yaşamında karşılaştıkları personel sıkıntıları endüstriyel ilişkiler ve çalışma ilişkileri hususunda danışmanlık sağlanması. Bu kapsamda İŞKUR'a kayıtlı 450 işveren ve İŞKUR'a başvuruda bulunan 450 işarayanla memnuniyet anketi çalışması yapılmış olup somut özellikler haricinde diğer boyutlarda(güven, güvenilirlik, empati, heveslilik, yeterlilik) memnuniyet açısından olumlu geri dönüşler alınmıştır.

Anahtar Kelimeler: Avrupa Birliği, iş ve meslek danışmanlığı, çalışma hayatı, endüstriyel ilişkiler, çalışma ilişkileri.

ABSTRACT

**THE EFFICIENCY OF JOB AND PROFESSION CONSULTANTS
SERVICES IN TURKEY: KOCAELİ PROVINCE CASE**

TUĞBA ÖZER

With the start of accession talks in 2005, Turkey-EU relations have moved to a higher level. Since then, many changes and developments regarding daily life have been seen with the arrangements adopted in line with the EU. With the EU membership, there will be many significant advantages that will create economic and social impacts. Some difficulties of the working life in Turkey are serious economic and social-related problems. These problems in working life are considered as one of the major challenges to overcome in Turkey.

In order to provide solutions to these problems, an important role has been given to job and profession consultants who will work actively in the field. It is the activity of providing consultancy services to job seekers, employers and students on the line of employment. In addition, within the scope of these activities, the demands of the students, job seekers to find jobs, resolving the vocational adaptation problems, the ones who want to change their profession, the employers' information about the legislation and the demands of the employers in the issues related to the labor market are covered by this system. Thus, it is planned to eliminate most of the problems in business life.

The aim of this study is the investigation of job and profession consultants system in Turkey; supplying services to the citizens in the job search process provided by active counselors, also providing the employers consultancy services on industrial relations and labour relations. In this scope 450 employer (those registered to Turkish Employment Organization) and 450 jobseeker (who had already applied to Turkish Employment Organization) participated in this satisfaction survey. In terms of satisfaction, the feedbacks are positive for the parameters (Trust, Reliability, Empathy, Readiness, Sufficiency)– except tangible features -

Key Words: European Union, job and profession consultant, work life, industrial relations, working relationships.

ÖNSÖZ

AB'ye uyum süreci içerisinde atılan adımlardan biri olan, İŞKUR'a bağlı olarak çalışan İş ve meslek danışmanlığı sistemi, Türkiye'deki çalışma hayatına gerek işveren gerek iş arayan kısmında bir çok soruna çözüm getirecek önemli bir yaklaşım olarak benimsenmiş, işleme konulmuş ve sonuçları da gözlemlenmeye başlamıştır.

Bu araştırma İş ve meslek danışmanlarının çalışma hayatına etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bu kapsamda İŞKUR'a başvuran iş arayan işsizler ve İŞKUR'un bağlantılı olduğu işveren anketleriyle de araştırma desteklenmiştir..

Tezimle ilgili tüm süreçlerde bana sonsuz yardımı olan, her zaman yanımda hissettiğim, desteğini benden esirgemeyen danışman hocam Prof.Dr. Sedat Murat'a, tezimdeki emekleri yanı sıra bana inandığı ve beni desteklediği için çok teşekkür ederim.

Bu aşamaya gelmemde büyük katkı sağlayan bütün bölüm hocalarıma ayrıca teşekkür ediyorum.

Son olarak her başarımda büyük payları olan sevgili aileme, eşim Hüseyin Özer'e, annem Nurşen Malakçı ,babam Fehmi Malakçı ,abilerim Fatih Sancak ve Akif İbrahimoglu'na destek ve anlayışları için çok teşekkür ediyorum.

İSTANBUL, 2019

Tuğba ÖZER

İÇİNDEKİLER

ÖZ	iii
ABSTRACT	iv
ÖNSÖZ	v
TABLOLAR LİSTESİ	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ	ix
KISALTMALAR LİSTESİ	x
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ ve MESLEK DANIŞMANLIĞI VE AB DÜZENLEMELERİ

1.1. TANIMLAR.....	3
1.1.1. İş	3
1.1.2. Meslek.....	5
1.1.3. Kariyer.....	7
1.1.4. Danışmanlık	8
1.1.5. Rehberlik	10
1.1.6. Mesleki Rehberlik ve Danışmanlık.....	12
1.1.7. İş ve Meslek Danışmanlığı.....	14
1.2. İŞ VE MESLEK DANIŞMANLIĞININ ÇERÇEVESİ	16
1.2.1. İş ve Meslek Danışmanlığı Tanımı ve Tarihçesi	16
1.2.2. İş ve Meslek Danışmanlığı Hizmetinin Hedef Kitlesi	17
1.2.3. İş ve Meslek Danışmanlığı Hizmetinin Yasal Dayanağı	18
1.2.4. İş ve Meslek Danışmanının Sahip Olması Gereken Özellikler	19
1.2.5. İş ve Meslek Danışmanlığı İlkeleri	24
1.2.6. İş ve Meslek Danışmanlığında Temel Aşamalar.....	26
1.2.7. İş ve Meslek Danışmanlığı Hizmetinin Tarihçesi	31
1.2.8. İş ve Meslek Danışmanlığı Hizmetleri.....	33
1.3. AB DÜZENLEMELERİNDE İŞ VE MESLEK DANIŞMANLIĞI	36

İKİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE İŞ KURUMU VE ÇEŞİTLİ ÜLKELERDE İŞ VE MESLEK DANIŞMANLIĞI UYGULAMASI

2.1. TÜRKİYE ÇALIŞMA VE İŞ KURUMU	38
2.1.1. Kuruluş ve Tarihçesi	38
2.1.2. Görevleri	41
2.1.3. Türkiye İş Kurumu Hizmetleri	42
2.1.3.1. İş Arayana Yönelik Hizmetleri	42
2.1.3.2. İşverene Yönelik Hizmetler	43
2.1.3.3. İşsizlik Sigortası Uygulamaları	44
2.1.3.3.1. İşsizlik Sigortası (İşsizlik Maaşı)	44
2.1.3.3.2. İş Kaybı Tazminatı	45
2.1.3.3.3. Ücret Garanti Fonu	47
2.1.4. İşgücü Eğitimi	48
2.1.4.1. Aktif İşgücü Programları	48

2.1.4.2. Mesleki Eğitim Kursları	49
2.1.4.3. İşbaşı Eğitim Programları	50
2.1.4.4. Girişimcilik	52
2.1.4.5. Toplum Yararına Programlar	53
2.1.5. Meslek Danışmanlığı.....	54
2.2. TÜRKİYE’ DE İŞ VE MESLEK DANIŞMANLIĞI UYGULAMASI	55
2.3. AB’YE BAĞLI BAZI ÜLKELERDE İŞ VE MESLEK DANIŞMANLIĞI	58
2.3.1. Almanya.....	58
2.3.2. Bazı AB Ülkelerinde İş ve Meslek Danışmanlığı Uygulaması.....	64

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE İŞ KURUMU VE ÇEŞİTLİ ÜLKELERDE İŞ VE MESLEK DANIŞMANLIĞI UYGULAMASI

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	70
3.2. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ	71
3.3. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI VE KISITLAR	71
3.4. ÖRNEKLEM SEÇİMİ VE VERİLERİN TOPLANMASI	72
3.5. VERİ TOPLAMA ARACI.....	74
3.6. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ	77
3.7. ANKETİN GÜVENİLİRLİK ANALİZİ	77
3.8. İŞ ARAYANLARA YÖNELİK BULGULAR VE DEĞERLENDİRME	78
3.8.1.Yüzde Dağılım Tabloları	78
3.8.2. Açıklayıcı Faktör Analizi.....	81
3.8.3. Beklenen ve Algılanan Boyutlar için Farklılıkların Değerlendirilmesi.....	82
3.9. İŞVERENLERE YÖNELİK BULGULAR VE DEĞERLENDİRME	83
3.9.1.Yüzde Dağılım Tabloları	83
3.9.2. Açıklayıcı Faktör Analizi.....	86
3.9.3. Beklenen ve Algılanan Boyutlar için Farklılıkların Değerlendirilmesi.....	87

SONUÇ VE ÖNERİLER..... 90

EKLER 103

EK-1: TABLO 3.4: SOMUT ÖZELLİKLER BOYUTU SIKLIK DAĞILIM TABLOSU	103
EK-2 : TABLO 3.5: GÜVEN BOYUTU SIKLIK DAĞILIM TABLOSU	104
EK-3 : TABLO 3.7: EMPATİ BOYUTU SIKLIK DAĞILIM TABLOSU	105
EK-4 : TABLO 3.8: HEVESLİLİK BOYUTU SIKLIK DAĞILIM TABLOSU.....	106
EK-5 : TABLO 3.9: YETERLİLİK BOYUTU SIKLIK DAĞILIM TABLOSU	107
EK-6 : TABLO 3.10. İŞ ARAYANLARA YÖNELİK BEKLENEN BÖLÜM AÇIKLAYICI FAKTÖR ANALİZİ SONUÇLARI.....	108
EK-7 : TABLO 3.11: İŞ ARAYANLARA YÖNELİK BEKLENEN BÖLÜM AÇIKLAYICI FAKTÖR ANALİZİ SONUÇLARI.....	110
EK-8 : TABLO 3.15: GÜVEN BOYUTU SIKLIK DAĞILIMI TABLOSU.....	112
EK-9 : TABLO 3.16: GÜVENİLİRLİK BOYUTU SIKLIK TABLOSU.....	113
EK-10 : TABLO 3.17: EMPATİ BOYUTU SIKLIK DAĞILIM TABLOSU	114
EK-11 : TABLO 3.18: HEVESLİLİK BOYUTU SIKLIK DAĞILIM TABLOSU	115
EK-12 : TABLO 3.19: YETERLİLİK BOYUTU SIKLIK DAĞILIM TABLOSU	116
EK-13 : TABLO 3.20: İŞVERENE YÖNELİK BEKLENEN BÖLÜM AÇIKLAYICI FAKTÖR ANALİZİ SONUÇLARI.....	117
EK-14 : TABLO 3.21: İŞVERENE YÖNELİK ALGILANAN BÖLÜM AÇIKLAYICI FAKTÖR ANALİZİ SONUÇLARI	119

KAYNAKÇA..... 121

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 2.1 - 2007-2017 yılları arası İş ve meslek Danışmanlarının Hedefleri.....	57
Tablo 3.1 - Araştırmanın Hipotezleri	71
Tablo 3.2 - Örneklem Büyüklüğü Tablosu	72
Tablo 3.3 - Anketin Güvenilirlik Analiz Sonuçları.....	77
Tablo 3.5 - Güven Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu	78
Tablo 3.6 - Güvenilirlik Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu	79
Tablo 3.7 - Empati Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu	80
Tablo 3.8 - Heveslilik Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu	80
Tablo 3.9 - Yeterlilik Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu	80
Tablo 3.10 - İş arayanlara Yönelik Beklenen Bölüm Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları	81
Tablo 3.11 - İş arayanlara Yönelik Beklenen Bölüm Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları	82
Tablo 3.12 - Normallik Testi Sonuçları	82
Tablo 3.13 - Wilcoxon Bağımlı Grup Testi Sonuçları (Beklenen ve Algılanan Farkları).....	83
Tablo 3.14 - Somut Özellikler Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu	84
Tablo 3.15 - Güven Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu	85
Tablo 3.16 - Güvenilirlik Boyutu Sıklık Tablosu	85
Tablo 3.17 - Empati Boyutu sıklık Dağılım Tablosu	85
Tablo 3.18 - Heveslilik Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu	86
Tablo 3.19 - Yeterlilik Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu	86
Tablo 3.20- İşverene Yönelik Beklenen Bölüm Açıklayıcı Faktör Ana. Sonuçları ..	86
Tablo 3.21 - İşverene Yönelik Algılanan Bölüm Açıklayıcı Faktör Ana. Sonuçları.	87
Tablo 3.22 - Normallik Testi Sonuçları	88
Tablo 3.23 - Wilcoxon Bağımlı Grup Testi Sonuçları (Beklenen ve Algılanan Farkları).....	88

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1 - İş arayan Bazında Müşteri Ayrımı.....	59
Şekil 2.2 - Ofislerdeki Servis Yapılanması	63
Şekil 2.3 - İş Akış Şeması	60
Şekil 3.1 - Grup Farklılığı Analizi İçin Güç Analizi Sonuçları Ekran Çıktısı	73
Şekil 3.2 - Algılanan Hizmet Kalitesi	73



Kısaltmalar Listesi

ABGS	: Avrupa Birliği Genel Sekreterliği
a.g.e.	: adı geçen eser
BA	: Bundesgantung für arbeit
BİLDEMİR	: Bilgisayar Destekli Meslek Rehberliği Programı
bkz.	: bakınız
CSGB	: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
GYTB	: Genel Yetenek Test Bataryası
ILO	: Uluslararası alışma Teşkilatı
İİBK	: İş ve İşçi Bulma Kurumu
İMD	: İş ve meslek Danışma Servisi
İşKUR	: Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü
MDM	: Meslek Danışma Merkezi
MEB	: Milli Eğitim Bakanlığı
MEDAK	: Meslek Danışma Komisyonu
MYK	: Mesleki Yeterlilik Kurumu Başkanlığı
OECD	: Ekonomik İş birliği ve Kalkınma Teşkilatı
RAM	: Rehberlik Araştırma Merkezi
RG.	: Resmi Gazete
s.	: sayfa
TAMEM	: Türk-Alman Mesleki Eğitim Merkezi
TESK	: Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu
TİSK	: Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu
TOBB	: Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
TÜRK-İş	: Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu
vb.	: ve benzeri
vd.	: ve diğerleri
vs.	: vesaire
YK	:Yükseköğretim Kurulu

GİRİŞ

Dünyadaki küreselleşme hareketi, ülkelerin çalışma hayatında çok büyük değişimlere neden olmuştur. Başta değişen ve gelişen teknolojik alt yapı, üretim tekniklerinin dönüşümü, işgücünün Dünya üzerinde hareketinin daha kolay hale gelmesiyle birlikte yerel çalışma piyasaları yeniden yapılanmıştır. Bilimin ve teknolojinin gelişimi, üretim teknolojilerinin gelişimine etken olmuştur. Bu değişim birçok mesleğin yok olmasına ve birçok yeni mesleğin ortaya çıkmasında etkisi olmuştur. Dünyadaki ekonomik krizler ve beceri uyumsuzlukları işsizliğe neden olmuştur.

İşsizlik, dünyada gelişmiş ülkeler dâhil birçok ülkenin kaçınılmaz sorunlarından biri olmuştur. Bu problem imalat ve mali gelişim üzerinde etkiye yol açarken bununla birlikte toplumsal sorunlar, toplumsal dışlanmışlık ve fakirliğe davetiye çıkarmaktadır. Bundan dolayı mali ve toplumsal gelişimin gerçekleştirilmesi, işgücü ve verimin yükseltilmesiyle mümkün olacaktır. İstihdamda seviyenin artırılması amacıyla yatırımların artması, istihdam alanlarının çoğaltılması ve güçlü bir istihdam siyasetinin kullanılması işsizliğe çare olabilecektir. Aynı zamanda ülkemizde, işsizlikle mücadelede kapsamında önemli rolü olan İş ve Meslek Danışmanlığı Sistemi çalışma piyasasında etkin bir şekilde uygulanmaktadır.

Ülkemizdeki en yeni mesleklerden biri olan İş ve Meslek Danışmanlığı çalışma hayatımızda çok önemli bir yer kapsamaktadır. Eğitim hayatını tamamlayıp çalışma hayatına ilk kez girecek yeni mezunlardan, emekliliğine çok kısa süre kalmış çalışanın iş arayış sürecine kadar olan bölümde emek piyasasında emeğini arz eden bütün kesimlere hizmet vermektedir. Aynı zamanda işyerlerine personel arayışı içinde olan işverenlere de kendilerine uygun iş gücünün teminini sağlamaktadır. İş ve Meslek Danışmanlığı çalışma hayatında bir nevi köprü vazifesi görmektedir. İş arayan ve işçi arayanları ortak noktada buluşturmaktadır.

Günümüz çalışma hayatının en önemli ihtiyacı olan nitelikli iş gücü ihtiyacının doğru yönlendirilmesi ve çalışma hayatına bütünleşmiş edilmesi başta olmak üzere birçok noktada çalışma hayatına etki etmektedir.

Bu kapsamda çalışmanın ilk bölümünde iş ve meslek danışmanlığının genel çerçevesi, konuyla ilgili kavramların tanımlarına ve AB düzenlemelerinde iş ve meslek danışmanlığına yer verilmiştir. İkinci bölümde iş ve meslek danışmanlarının aktif olarak hizmet verdikleri kamu kurumu olan İŞKUR'un tarihçesi ve hizmetleri ayrıca Türkiye'de ve AB'ye bağlı ülkelerde iş ve meslek danışmanlığı uygulamaları anlatılmıştır. Çalışmanın üçüncü bölümünde ise iş ve meslek danışmanlığı hizmetlerine ilişkin servaqual analizi ile memnuniyet ölçümü yapılmış ve çalışmada iki hipotez öne sürülmüştür.

H₁: İş ve meslek danışmanlığı hizmetleri işarayanların beklentilerini karşılamakta olup, memnuniyet sağlanmaktadır.

H₂: İş ve meslek danışmanlığı hizmetleri işverenlerin beklentilerini karşılamakta olup, memnuniyet sağlanmaktadır.

Hipotezlerin kontrolleri ve yapılan çalışma sonucunda hem işarayanların hemde işverenlerin iş ve meslek danışmanlarına yaklaşımları incelenerek genel hatlarıyla bu sistemden memnun olup olmadıkları hakkında bilgi sahibi olunması sağlanacaktır.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ VE MESLEK DANIŞMANLIĞI VE AB DÜZENLEMELERİ

1.1. Tanımlar

Bu kısımda; meslek, iş, kariyer, danışmanlık, rehberlik, mesleki rehberlik ve danışmanlık, İş ve meslek danışmanlığı, kariyer danışmanlığı kavramlarına yönelik tanımlamalar yapılarak bu kavramlarla ilgili detaylı bilgiler verilecektir.

1.1.1. İş

Bir sonuç elde etmek, herhangi bir şey ortaya koymak için güç harcayarak yapılan etkinlik, çalışma. Günümüz şartlarında yaşantımızı sürdürebilmek adına hem maddi hemde manevi ihtiyaçlarımızı gidermek için yapmış olduğumuz rutin ve sürekli faaliyetlerimize iş diyebiliriz. İş; hayatımızı sadece maddi yönde etkilemez ayrıca psikolojik açıdanda bireylerin ihtiyaç duyduğu kendilerinin sosyal çevre içerisinde kabullendirdikleri faaliyettir.

“İş, belli bir işyerinde sürdürülen benzer etkinlikler grubudur. İş mesleki bilgi ve becerilerin uygulamaya konulmasıdır.”¹

İş; bir etkinlikler süreci olup bireyin gördüğü eğitim neticesinde kazandığı mesleğine ait yerine getirilmesi gereken düzenli ve benzer faaliyetlerin birey tarafından gerçekleştirilmesi ve bu eylemlerinin karşılığı olarak yaşantısını devam ettirmesi için kullanacağı maddi bir kazanç elde etmesini kapsar.² Tanımın temel noktası bir mesleğe sahip olunmasıdır ve birey sahip olduğu mesleğin gereklerini

¹ Erdal Usluer, **Meslek İncelemeleri Kılavuzu**, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2005., s. 6.

² Başak Karagülle, “Türkiye’de İşsizliğe Bir Çözüm Önerisi Olarak Türkiye İş Kurumu’nun İş Danışmanlığı Hizmetleri”, **Uzmanlık Tezi**, Ankara, 2007, s. 5.

yerine getirir. Bundan dolayı bu tanımın meslek seçimi noktasında işgücü piyasası şartları açısından doğru olarak nitelendirilebilecek bir seçim yapmış bireyler için geçerli olduğu açıktır. Bireylerin vakitlerinin önemli bir bölümünü işlerinde geçirildiği göz önüne alındığında işte elde edilen doyumun hayatın tamamını etkilediğini söylemek mümkündür.

İş sahibi olmanın önemli bir basamağı meslek sahibi olmak olsa da meslek sahibi niteliği taşımayan bireylerin de iş sahibi olması durumu söz konusudur. Bu açıdan işi meslek sahibi olmayan bireylerin yaşamlarını idame ettirmeleri için gerekli kazancı elde etmek için gerçekleştirdikleri vasıf gerektirmeyen faaliyetler olarak tanımlamak mümkündür.³ Bu kavramın temel noktası ise geçim kavramıdır. Bireyler hem kendilerinin hem de ailelerinin geçimini temin etmek için çalışmak zorundadırlar. Aksi durumlarda iş tatmininin olması mümkün olmayacağından birey hayatta kendisini mutsuz ve yorgun hissedecektir.

Bireyin meslek sahibi olmasına karşın iş sahibi olamaması durumu da söz konusudur. Bireyin yaşadığı ülkenin yapısal şartları ve işgücü piyasası, ülkenin gelişmişlik düzeyi gibi etkenler bu duruma yol açabilmektedir. Bu şartlar altında iş; bireyin mesleğini yapması neticesinde toplumsal aidiyet ile ekonomik ve kişisel tatmin olma duygusuna yönelik bir olgu olarak ifade edilebilir. Birey bir meslek sahibi değildir fakat aynı zamanda iş sahibi de olmayabilir. Bu noktada iş; bireyin sahip olduğu psikolojik olarak zorlanma, toplumsal dışlanmışlık, mali ve toplumsal yoksunluğun bitirilmesiyle, bireyin işsizlikten kaynaklanan maddi ve manevi çöküntüden çıkması, kendisini tekrar topluma ait bir parça olarak görmesi için gereken ve ekonomik, psikolojik ve sosyolojik etkenleri kapsayan ögedir.⁴

Tüm bu bakış açılarının ortaya koyduğu tanımlamalardan işin; bireyin hayatının bütününe etkileyen ve çok yönlü etkilere sahip bir olgu olduğu görülmektedir. Devletlerin geleceğini belirleyen unsurların başında da doğru kişinin

³ A.e., s. 6.

⁴ A.e.

doğru işe yerleştirilmesi suretiyle insan potansiyelinin en verimli bir şekilde kullanılması gelmektedir. Bununla birlikte insana yapılan yatırım en iyi yatırımdır. Mevcut kaynakların en doğru şekilde kullanılabilmesi için insan kaynağının geliştirilmesine yönelik yatırımların bireylerin beklentilerine ve özelliklerine göre yapılması gerekmektedir. Bu açıdan bir değerlendirme yapıldığında bireylere sunulan iş danışmanlığı hizmetinin yalnızca kişisel olarak değil ülke açısından da ciddi kazanımlara fayda sağlayacağı açıktır.

1.1.2. Meslek

Bireylerin belli başlı eğitimler sonucu kazanmış oldukları ünvanlar olarak tanımlayabiliriz. Kişiler iş hayatları süresince kazandıkları tecrübe ve bilgilerle meslek sahibi olabilirler. Bireylerin bir iş sahibi olabilmesi için meslek sahibi olması şart değildir. Herhangi bir mesleği olmadanda iş hayatına atılabilirler.

“Meslek, insanlara yararlı mal veya hizmet üretmek ve akabinde para kazanmak için yapılan, belli bir eğitimle kazanılan, sistemli bilgi ve yetkinliğe dayalı, kuralları toplumca belirlenmiş sistemli etkinlikler bütünüdür.”⁵

“Diğer bir tanımla meslek, belirli bir öğrenim ve tecrübe sonunda kazanılan bilgi ve beceriler yoluyla, belirli çalışma kurallarına uyularak yapılan çalışmalar olarak ifade edilebilir.”⁶

“Meslek; bireyin hayatını devam ettirebilmek amacıyla gerçekleştirdiği ve çoğunlukla çok fazla çalışma ve eğitim dönemini gerekli kılan ve bu dönemin sonrasında da bireylerin elde ettiği ünvanın ismidir.”⁷

⁵ Yıldız Kuzgun, **Meslek Rehberliği Ve Danışmanlığına Giriş**, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2003, s. 3.

⁶ Ferhat Şenatalar, **Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler**, İstanbul Üniversitesi Kitabevi, İstanbul, 1978, s.58.

⁷ Ayşe Çay Atay, “Mesleklerin İsmi Değiştirmek İmajlarını Değiştirmek için Yeterli Mi? (Sekreterlik Mesleği Örneği)”, **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi** **Yıl 1**, 2013, ss. 223-234

“Meslek; bir kimsenin hayatını kazanmak için yaptığı, kuralları toplum tarafından belirlenmiş ve belli bir eğitimle kazanılan bilgi ve becerilere dayalı faaliyetler bütünüdür.”⁸

“Meslek; bir kimsenin belli bir eğitim yolu ile edindiği ve para kazanmak için yaptığı, sonucunda bir ürün veya hizmet ortaya koyduğu, kuralları toplum tarafından belirlenmiş etkinlikler bütünüdür.”⁹

“Meslek; insanlara yararlı mal ve hizmet üretmek ve karşılığında bir gelir kazanmak için yapılan, belirli bir eğitim sayesinde elde edilen ve ilkeleri toplum tarafından tespit edilmiş aktiviteler bütünüdür.”¹⁰

“Günümüzde meslek seçeneklerinin artması, buna bağlı olarak meslekte uzmanlaşmanın artması, mesleğe hazırlanmanın uzun süreli eğitimi gerektirmesi, meslek seçiminin önemini artırmaktadır.”¹¹

Meslek; belli bir iş tecrübesine ve/veya eğitime dayanan, sürekli olarak gerçekleştirilen amacı hayat için gerekli kazancın elde edilmesi olduğu, ortak ahlaki değerler ile çelişmeyen ve bireye manevi doyum sağlayan bir faaliyettir. ¹² Meslek bir yönüyle bireyin yaşadığı toplumda bulunacağı yeri tanımlama ve kendini ortaya koyabilme sürecidir. Bu sebeple bir bireyin yapacağı ve tüm hayatını etkileyecek en önemli seçimlerden biri meslek seçimidir. Bireyin tüm hayatını şekillendirecek olan bu seçimde her mesleğin kendine özgü yetenekler ve ilgi alanları gerektirdiği göz ardı edilmemelidir. Bir bireyin kendisine uygun yetenek ve ilgi gerektiren bir meslek seçimi ile başarılı ve mutlu olması mümkündür.

⁸ “Çağdaş İnsanın En Önemli Kararı: Meslek Seçimi”, (Çevrimiçi) <http://www.meslekrehberi.org/meslek-secimi-rehberi/cagdas-insanin-en-onemli-karari-meslek-secimi.html>, 15 Nisan 2019.

⁹ Kuzgun, **a.g.e.**, s.4.

¹⁰ **A.e.**

¹¹ Çağdaş İnsanın En Önemli Kararı, **a.g.e.**

¹² “Meslek Nedir?”, (Çevrimiçi) http://www.kademe.com.tr/meslek_nedir.asp, 15 Nisan 2019.

Meslek seçiminin bireyin hayatını tümüyle etkileyecek bir karar olduğunu düşünürsek, danışmanlık hizmetinin alınması ile bu kararın en faydalı ve bilinçli bir şekilde verilmesi için önemli bir adım atılmış olur. Bu hizmet sayesinde birey kendisi ile en uyumlu mesleği seçebilme imkânına kavuşurken aynı zamanda hangi mesleğin hangi nitelikleri gerektirdiğini ve ne ile meşgul olduğunu da öğrenir.

1.1.3. Kariyer

Kariyer, günlük kullanımda kişinin iş hayatı içerisinde geldiği yer, kazandıkları deneyimleri olarak dilimize oturmuştur. Oysaki kariyer kişinin nereden nereye taşıdığıyla ilgilidir. Kariyer maaştaki zam, arabanın modeli, iş hayatındaki ünvanlardan ziyade kariyer istenilen yere ulaşırken kişinin kendine yaptığı tüm yatırımları kapsar.

“Kariyer; izlenen hedefler doğrultusunda iş deneyimi kazanılırken; bireyin gerekli eğitimleri alıp, mesleki ve bireysel açıdan kendisinin gerçekleştirilmesi sürecidir.”¹³

“Kariyer; bireyin çalışma yaşamı boyunca herhangi bir iş alanında ilerlemesi, deneyim ve beceri kazanmasıdır.”¹⁴

“Kariyer; mesleklerin ve diğer yaşam rollerinin birbirini izlemesi sonucu oluşan genel örüntü ve gelişim çizgisinde, özellikle meslek rollerinde ilerleme, duraklama ve gerileme ifade eden bir kavramdır.”¹⁵

¹³ Adnan Çelik, **Kariyer Yönetimi**, Ankara, Gazi Kitabevi, 2004, s.11.

¹⁴ Nihat Erdoğan, **Kariyer Geliştirme: Kuram Ve Uygulama**, Ankara, Nobel Yayınları, 2003, s.11.

¹⁵ Kuzgun, a.g.e, s.5

“Kariyer; mesleğimizi yaparken koyduğumuz hedefler doğrultusunda iş deneyimi kazanırken, gerekli eğitimleri alıp, mesleki ve bireysel açıdankendimizi gerçekleştirme sürecimizdir.”¹⁶

Bunun yanında icab eden uzmanlık alanı göz önüne alındığında kariyer kavramının anlamı değişebilmektedir:

“(…) bazı meslekler (yöneticilik, hukuk, tıp vb. gibi) kariyer olarak görülmekte, diğerleri ise (garsonluk, işçilik, memurluk, daktiloculuk, bilgi işlemcilik gibi) iş olarak ele alınmaktadır.”¹⁷

Kariyer kavramı denildiğinde, birey tarafından meslek seçiminin yapıldığı ilköğretim dönemi ve seçmiş olduğu mesleğe yönelik aldığı eğitimle bu eğitim sonrasında başlayan iş döneminin bireysel gelişim noktasında oluşturduğu basamakları tanımlamaktadır. Böylelikle hayat boyu devamlılık arz eden kariyer kavramı, kendisine iş bulma sürecinde olumlu bir etki göstermekle eşdeğerdir.

1.1.4. Danışmanlık

Danışmanlık; kişilerin bireysel nitelikleri, beceri ve ilgileri doğrultusunda meslek seçimi konusunda yardım eden birey şeklinde tarif edilen ve konusunda uzman olan danışman ve danışan olarak tabir edilen ve kendisi için uygun meslek ya da işe karar vermek amacıyla danışmana müracaat eden birey arasında meydana gelen görüşmeye göre, bireyin kendine ait özellikleri uygun bir şekilde aktarmasıyla meslek alanlarına uygun görüşlerinde gelişme sağlayarak ilerleyen zamanlardaki hal ve hareketlerini etkileyen bir süreci tanımlamaktadır.¹⁸

¹⁶ Ayşin Akdağ, “Kariyer Koçluğu”, (Çevrimiçi) <http://aysinakdag.com.tr/kariyer-koclugu/>, 9 Ağustos 2017.

¹⁷ Çelik, **a.g.e.**, s.14.

¹⁸ Karagülle, **a.g.e.**, s.7.

Danışmanlık süreci sayesinde bireyler kendilerine en uygun meslek/iş seçiminin karar aşamasında, konusunda uzman kişilerden destek alırlar. Bu sürecin temelinde yatan faaliyet kişinin kendisini tanıması ile yeteneklerinin ve ilgi alanlarının tespit edilmesinde dışardan yardım almasıdır.

Danışmanlık sürecinin temel amacı danışanın bir yandan iş piyasası ve meslekler hakkında bilgi sahibi olurken diğer yandan da kendisine en uygun mesleği seçmesidir.

Sürecin başarı ile yürütülmesinde en önemli unsur ise danışmanın sahip olduğu niteliklerdir. Danışman, iş olanakları ve meslekler hakkında bilgilendirme yaparken danışanın hem bireysel özelliklerine hem de eğitim seviyesini göz önünde bulundurması gerekir.

Meslek seçiminde bulunacak bir bireyin herhangi bir danışmandan bilgi almaksızın hangi mesleğin ne ile uğraştığını ve iş piyasasında hangi mesleklerle ihtiyaç olduğu gibi bilgilere ulaşması olanaksızdır. Çünkü bireylerin tüm meslekleri gözlemleyerek tanımaları mümkün değildir. Tüm bu sebeplerden dolayı istihdam konusunda çalışan kamu kurumlarının bireylere sundukları iş olanakları ve meslekler ile ilgili danışmanlık hizmetlerinde işgücü piyasası analizlerine uygun yönlendirme yapmalarına gereksinim duyulmaktadır.

Danışmanlık yardımını gerektiren unsurlar şunlardır: ¹⁹

- Meslek ve iş tanımları bireyler adına çok önemli bir yere sahiptir. Bedenen kişilik ve varolma gelişimi, bu kavramlara ait temeli teşkil etmektedir.
- Ülkelerin toplumun iş ve meslekle ilgili umutlarını hayata geçirebilmesi işgücü piyasasındaki fırsatların özelliğini (iş bulma, iş teklifi vb.) ve niceliğini artırdığı düzeyde mümkündür.

¹⁹ Gerhard Latsch, **İşe Yerleştirme ve İstihdam Danışmanlığı**, Ankara, Siyasal Yayıncılık, 2000, s.119.

- Uzmanlaşma ve gelişmiş teknoloji temeline dayanan çağdaş ekonomi düzeninde bireyler tarafından kendi tecrübeleri ile tüm meslek ve iş sektörü hakkında bilgiye sahip olmaları mümkün değildir.
- Herhangi bir kuruma başvuruda bulunan bireyler danışman kişilerden uzmanlık isteyen bir danışmanlık beklentisi içindedirler. Danışmanın sürdürdüğü süreçte birey, bütün sorularına yanıt bulmayı, mesleğe dair kararları ya da ilgili olduğu konuda kendine öneri ve tekliflerde bulunulması beklentisi içindedir. Zaten meslek danışmanlığı da kişilere mesleki kararları sürecinde tüm sorularını yanıtlamayı ve kişilerin durumlarına göre öneriler içermelidir. Danışma sürecinde, bireyin ilgi alanları, yaşadığı ortam, iş yetkinliği, beşeri sermaye piyasası koşulları dikkate alınarak kişinin mesleğe dair uygun olup olmadığı analiz edilmelidir.

Danışman kişilerin sahip olması gereken özellikler şöyledir:²⁰

- Kendini bu işe adanmış ve mesleki yeterlilik sahibi danışmanlar
- İşgücü piyasası hakkında bilgi ve öngörüler,
- Mesleki bilgiler içeren geniş kapsamlı belgeler,
- Gruplara ve bireylere göre farklılık arz eden danışmanlık tavsiyeleri.

1.1.5. Rehberlik

Seçim yapma, uyum sağlama, problem çözme gibi etkinliklerde başkasına verilen yardımdır. Kişinin kendisini ve çevresini anlaması için yardımcı olma sürecidir. Bireyin uyum sağlamasına yardımcı olmak diye de tanımlayabiliriz.

“Rehberlik; bireyi tanımak ve kendisine tanıtmaktır.”²¹

²⁰ A.e.

²¹ Suat Çelik, “Rehberlik Nedir?”,(Çevrimiçi) <http://www.koncalisesi.com/content/view/44/93/>, 10 Ağustos 2017. s.2

Rehberlik; kişinin kendini tanımlaması ve kavraması, problemlerine çözüm getirmesi, doğru bir şekilde karar vermesi, becerilerini optimum şekilde artırması amacıyla alanında uzman kişiler tarafından verilen ruhsal destektir.²²

“Rehberlik; alternatif yollar gösterme olarak tanımlanabilir. Bireye tüm seçenekler ve bu seçeneklerin iyi ve kötü tarafları gösterilir, bireyin kendi seçimini kendisi yapması sağlanır.”²³

Rehberlik; profesyonel ve bilimsel bir yardım süreci olmakla birlikte bireyin kendini gerçekleştirmesi amacını güder.²⁴

Bunun yanında öğretimin gerekli seviyede ortaya çıkabilmesi amacıyla, devamlı değişim ve gelişim gösteren yaşam şartlarında öğrencinin tanınması ve sorunlarına çözüm bulmasına destek olunması gerekir. Bu kapsamda, öğrencinin rehberlik hizmeti alması söz konusu olmaktadır.²⁵

Rehberlik prosesi içerisinde verilmesi gereken bir diğer hizmet ise danışmanlıktır. Mevcut sorunlara çözüm getirebilmek amacıyla öğrenci/öğrenciler ile danışman arasında kurulan psikolojik etkileşim süreci danışmanlık olarak ifade edilir. Danışmanlık sürecinden öncelikli beklentiler; öğrencilerin kendi sorunlarına çözüm bulabilmeleri, kişisel özelliklerinin farkına varmaları ve seçenekler arasında kendileri için en uygun olanı seçmelerinin sağlanmasıdır.²⁶ Bu nedenle danışmanlık bireysel olarak ele alınır ve içerdiği eylem planları da bireyseldir ancak rehberlik daha genel bir süreci ifade eder.²⁷

²² Muharrem Kepçeoğlu, **Psikolojik Danışma ve Rehberlik**, Ankara, Alkım Yayınevi, 2011, s.23.

²³ Kepçeoğlu, **a.g.e.**, s.24

²⁴ Ümit Doğan, “Rehberlik Nedir? Kapsamı ve Amaçları”, (Çevrimiçi) <http://www.okulpdr.net/rehberlik.htm>, 31 Temmuz 2017.

²⁵ Çelik, Rehberlik Nedir?, s.5

²⁶ “İlköğretim 1.ve2. Kademe Öğrencilerine Uygulanan Rehberlik Yöntemleri”(Çevrimiçi), http://www.rehberlik.biz/index.php?option=com_content&task=view&id=144&Itemid=3, 10 Ağustos 2017.

²⁷ Türkiye İş Kurumu, Yayınlanmamış Bilgi Notu, s.54.

Danışman veya rehber kişinin bireysel kararına yardım etmek üzere bilgileri değerlendirir, analiz eder ve yorumlar. Rehberlik ve danışmanlıkta amaç bireyin en doğru kararı vermesine yardımcı olmaktır bu nedenle bunları birey hakkında gerekirse bireye rağmen karar almak olarak değerlendirmek doğru bir yaklaşım değildir.²⁸

1.1.6. Mesleki Rehberlik ve Danışmanlık

Mesleki Rehberlik ve Danışmanlık Hizmetleri, öğrencilerin temel eğitimleri başlangıç noktası alınarak, kendileri için optimum mesleki seçimlerini ve mesleğe dair eğitim planlamalarını yaparak iş hayatına hazırlık yapmalarına destek vermeyi hedefleyen bir süreç olmanın yanında, hayat süresinde öğrenim görme görüşünün gelişmesiyle ülkelerin insankaynakları izlemelerinin bir parçası şeklinde kendine yer bulmuştur. Bu görüş doğrultusunda Mesleki Rehberlik ve Danışmanlık, “Eğitimde ve iş dünyasında, bireylerin meslekî gelişimine, meslekî seçim ve kararlarına yönelik hayat boyu verilen tüm hizmetleri”²⁹ belirtmektedir.

Türkiye’de Mesleki Rehberlik ve Danışmanlık hizmetleri İŞKUR ve MEB’in öncülüğünde üniversiteler, özel kuruluşlar ve sivil toplum kuruluşları tarafından yerine getirilmektedir. MEB tarafından verilen hizmetin hedef kitlesi ilköğretim seviyesindeki öğrencilerdir. Danışmanlık hizmeti ya rehber öğretmenlerce ya da sınıf öğretmenlerince verilir. Sınıf öğretmenleri tarafından verilmesi durumunda rehber öğretmenle sınıf öğretmeni iritibat halinde çalışır. Her iki durumda da bu hizmet müfredatın bir parçası olarak sunulmaktadır. Bu görevden sorumlu MEB bağlısı Özel Eğitim Rehberlik ve Danışmanlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü birimidir. Bu hizmet il bazında Özel Eğitim ve Rehberlik Şubeleri ve Rehberlik Araştırma Merkezleri tarafından yürütülür.³⁰

²⁸ İbrahim Ethem, Özgüven, **Bireyi Tanıma Teknikleri**, Nobel Akademik Yayıncılık, 1998, s.126.

²⁹ Meslekî Bilgi, Rehberlik ve Danışmanlık Hizmetleri İşbirliği Protokolü, İmza Tarihi: 26.10.2004.

³⁰ Necdet Kenar, “Türkiye’de Meslek (Kariyer) Danışmanlığı ve Rehberliği Hizmetleri”, **İstihdamda 3İ**, Sayı:4, Ankara, 2012, s.52.

İŞKUR tarafından verilen bu hizmetler 2 farklı şekilde sunulmaktadır:

- İlköğretim ikinci kademe ile ortaöğretimdeki öğrenciler ve çıraklık eğitime alan öğrencilere yönelik hizmetlerdir. Bu hizmet grubunda öğrenciler meslek, mesleğe yönelik eğitim yerleri ve iş yaşamına dair ilgili bilgi kaynakları verilir.
- “İş ve meslek danışma Servisleri” tarafından yürütülen bir diğer danışmanlık hizmetinde ise çalışma hayatına uyum sağlayamayan, iş bulmada zorluk yaşayan, kendini mesleğinde geliştirmek isteyen veya iş/mesleğini değiştirmek isteyen bireylere yönelik hizmetler yürütülür. Kişisel görüşmeler bu hizmetlerin yürütülmesinde kullanılan temel araçlardır.³¹

Mesleki danışmanlık alanında gerek İŞKUR gerekse de MEB tarafından yürütülen çalışmalar birbirini tamamlayıcı bir nitelik taşımaktadır. Bununla birlikte bu çalışmalarda iki kurumun işbirliği de söz konusudur.

Hayat boyu öğrenim yaklaşımı ile birlikte yalnızca eğitimi devam eden bireylerin değil aynı zamanda mesleki gelişim süreçlerinde yer alan tüm bireylere mesleki danışmanlık ve rehberlik sunulmaktadır. Bu amaçla “Meslekî Bilgi, Rehberlik ve Danışmanlık Hizmetleri İşbirliği Protokolü” adında bir protokol hazırlanmış ve bu protokole İŞKUR ve MEB haricinde şu kurumlar da imza atmışlardır:

- Devlet Planlama Teşkilatı (DPT),
- Yüksek Öğretim Kurumu(YÖK),
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB),
- Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı(KOSGEB),
- Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK),
- Milli Prodüktivite Merkezi Başkanlığı (MPM),
- Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB),

³¹ Türkiye İş Kurumu, Yayınlanmamış Bilgi Notu, s.56.

- Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK),
- Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu(TÜRK-İŞ).

Böylelikle tüm bu kurumlar mesleki bilgi, danışmanlık ve rehberlik hizmetlerinin sunulmasında kendi nitelikleri doğrultusunda gerekli koordinasyon ve işbirliğini sağlamayı taahhüt etmişlerdir.

1.1.7. İş ve Meslek Danışmanlığı

İşyerlerinin ve mesleki şartlarla nitelikler ile bireyleri özellikleri ve yetenekleri karşılaştırılmak suretiyle bireyin özelliklerine ve isteklerine en uyumlu mesleği ve işi seçmesi, işe girmesi, uyum sağlaması ve seçtiği meslek/işle ilgili eğitim olanaklarından faydalanması konularında bireylere sağlanan hizmete meslek ve iş danışmanlığı denir.³²

Meslek ve iş danışmanlığının temelinde meslek ve iş yaşamı ile alakalı bilgilerin organize edilmesi ve bireysel olarak ele alınan bu bilgilerin kullanılması faaliyetleri vardır.³³

İŞKUR bünyesinde bulunan iş ve meslek danışmanlığı birimlerince sunulan bu hizmetin hedef kitlesinde özellikle meslek seçimi yapacak olan gençler, iş ya da meslek edinmek isteyenler veya sahip olduğu iş ya da mesleği değiştirmeyi düşünenler, iş bulma konusunda zorluklar yaşayanlar ve mesleki bilgilerini arttırmak isteyen kişiler yer almaktadır. Ücretsiz sunulan bu hizmetten tüm vatandaşlar yararlanabilmektedir.

Meslek seçme sürecinde olan, ilköğretim okulları 2. basamak öğrencileri, ortaöğretim öğrencileri ve çıraklık eğitimi almak isteyen genç danışanlara bu hizmet

³² “İş ve meslek Danışmanlığı Hizmetleri”, (Çevrimiçi)
<http://www.iskur.gov.tr/mydocu/danisman.html>, 8 Haziran 2017.

³³ Türkiye İş Kurumu, Yayınlanmamış Bilgi Notu, s.58.

verilmektedir. Bu hizmetin verildiği merkezler; mesleki eğitim kurumları, iş yaşamına dair konuları kapsayan bilgilerin bulunduğu ve bu bilgilerden kişilerin yararlanabileceği bilgi merkezleridir. Bu yerlerde meslekle ilgili akla gelen kitap, bilgi, doküman, evrak ve geniş bilgi kaynakları mevcuttur.

İŞKUR bünyesinde bulunan yalnızca Meslek Danışma Merkezi olan birimlerde, mesleğe yönelik dokümanlardan faydalanılmakta ancak danışmanlık hizmeti verilmemektedir.³⁴

İŞKUR iş bulma konusunda zorluklar yaşayanlara, meslek seçimi yapacak olanlara, iş ya da meslek edinmek isteyenlere veya sahip olduğu iş ya da mesleği değiştirmeyi düşünenlere ve mesleki bilgilerini arttırmak isteyen kişilere danışmanlık hizmeti sağlamaktadır. Her bireye ayrı ayrı sunulan bu hizmet ile bireylerin kendileri için en uygun işe yönlendirilmesi yapılmakta, iş bulmalarına yardım edilmekte, duyulan ek gereksinimlerin söz konusu olması halinde eğitim imkanlarından haberdar olmaları sağlanmakta, istihdam planlarının yapılmasına yardımcı edilmekte ve iş arama becerisi kazanmaları amaçlanmaktadır. Süreç boyunca değişik gruplara da iş arama becerileri kazandırmak üzere oturum ve konferanslar düzenlenmektedir. Bu grupların başında üniversite son sınıfta ya da meslek liselerinde okuyan öğrenciler, mesleki (çıraklık) eğitim merkezi öğrencileri, tutukluluk hali bitecek olan hükümlüler ve askerliğini tamamlamak üzere olan er ve erbaşlar gelmektedir.³⁵

Bunlara ilave olarak üniversite bünyelerinde kurulan kariyer merkezleri İş ve Meslek Danışmanlığı hizmetleri vermektedirler.

³⁴ Türkiye İş Kurumu, Yayınlanmamış Bilgi Notu, s.58.

³⁵ Türkiye İş Kurumu, Yayınlanmamış Bilgi Notu, s.59.

1.2. İş ve Meslek Danışmanlığının Çerçevesi

1.2.1. İş ve meslek Danışmanlığı Tanımı ve Tarihçesi

İş ve meslek danışmanları, İŞKUR kayıtlı kişilerin iş bulmaları, öğrencilerin meslek seçimleri, bireylerin mesleki becerilerini geliştirmeleri ve mesleki uyum gereksinimleri, mesleklerinde değişiklik yapmalarına destek vermenin yanı sıra işverenlere de mevzuat çerçevesinde bilgilendirme yapan kişiler olarak ifade edilebilir.

“İş ve meslek Danışmanı Ulusal Meslek Standardı”nda:³⁶

“Meslek seçimi aşamasında bulunan, iş bulmada/seçmede güçlükleri olan, mesleki uyumsuzluk problemleri bulunan, mesleki becerilerini geliştirmek, mesleğini veya işini değiştirmek isteyenlere yönelik olarak; kişisel özellikler ile mesleklerin gerektirdiği nitelikleri, şartları ve iş piyasasının gereksinim duyduğu iş/meslekleri karşılaştırarak, bireyin istek ve durumuna en uygun iş/mesleği seçmesi, seçtiği iş/meslekle ilgili eğitim imkânlarından yararlanması, işe yerleştirilmesi ve işe uyumunun sağlanması ile ilgili sorunların çözümüne sistemli olarak yardım eden kişidir. İş ve meslek danışmanı, bu çalışmalarını iş sağlığı ve güvenliği ile çevreye ilişkin önlemleri alarak, kalite sistemleri çerçevesinde yürütür ve mesleki gelişim faaliyetlerinde bulunur.”

ifadesi bulunmaktadır.³⁷

Bu ifadeye göre iş ve meslek danışmanlığı; meslek seçimi yapacak olanlara, iş ya da meslek edinmek isteyenlere veya sahip olduğu iş ya da mesleği değiştirmeyi düşünenlere, iş bulma konusunda zorluklar yaşayanlara ve mesleki bilgilerini arttırmak isteyen kişilere sağlanan hizmetleri kapsar. Sağlanan bu hizmet aracılığıyla bireyin nitelik ve isteklerine en uygun iş/mesleği seçmesini sağlamak üzere bireyin sahip olduğu niteliklerle mesleklerin gereklilikleri ve iş piyasasında eleman ihtiyacı olan meslekler karşılaştırılır. Bireyin seçimin ardından o meslekle alakalı eğitim³⁸

³⁶ Mesleki Yeterlilik Kurumu, İş ve meslek Danışmanı Ulusal Meslek Standardı, **Resmi Gazete**, Tarih: 7.6.2011, Sayı: 27957 (Mükerrer). (SEVİYE 6)

³⁷ Türkiye İş Kurumu, “İşlemler El Kitabı-İş ve meslek Danışmanlığı Hizmetleri”, 2012, s.15.

³⁸ Mesleki Yeterlilik Kurumu, **a.g.e.**, s.3.

imkânları hakkında bilgi verilir ve iş bulmasına yardımcı olunulur. Bireylere işe uyum konusunda da destek sağlanılır.³⁹

İş ve meslek danışmanlığı, ISCO 08: 2423 (Personel ve kariyer ile ilgili profesyonel meslek mensupları) sınıflandırma sistemi içinde yer almaktadır.⁴⁰

İş ve meslek danışmanlarında aranan temel bilgi ve beceriler şunlardır: İnsan psikolojisi bilgisi, analitik düşünme yeteneği, bilgisayar programları bilgisi, iş arama teknikleri bilgisi, genel iş sağlığı ve güvenliği bilgisi, dezavantajlı grupların özelliklerine ilişkin bilgi, anket değerlendirme bilgisi, kalite standartları bilgisi, genel eğitim, öğretim ve sınav sistemleri bilgisi, işyeri çalışma prosedürleri bilgisi, empati kurma becerisi, araç, gereç ve ekipman bilgisi, karar verme yeteneği, işgücü piyasası bilgisi, ekip içinde çalışma yeteneği, ikna yeteneği, çevre düzenlemeleri bilgisi, meslekle ilgili yasal düzenlemeler bilgisi, meslekler hakkında bilgi, bireysel tipler ve davranış usulleri bilgisi, dinleme becerisi, planlama ve organizasyon becerisi, mesleki terim bilgisi, öğrenme ve öğrendiğini aktarabilme yeteneği, mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgi, problem çözme becerisi, değerlendirme ve ölçme vasıtaları kullanma ve değerlendirme bilgisi, temel çalışma mevzuatı bilgisi, soru sorma becerisi, temsil kabiliyeti, ulusal meslek standartları ve ulusal yeterliliklerle ilgili bilgi, sözlü ve yazılı iletişim yeteneği, temel çalışma mevzuatı bilgisi, raporlama bilgisi, zaman yönetimi bilgisi ve sunum becerisidir.⁴¹

1.2.2. İş ve Meslek Danışmanlığı Hizmetinin Hedef Kitlesi

İş ve meslek danışmanları için hedef kitle;⁴² çalışma hayatına yeni katılacak veya meslek seçme aşamasında olan kişiler, meslek ya da iş değişikliği yapmak isteyenler, mesleki uyum problemleri olanlar, işsizlik ödeneği alan işsizler, uzun süredir iş bulamayan ve iş bulmakta sıkıntıları bulunanlar, dezavantajlı gruplar, iş

³⁹ Türkiye İş Kurumu, Yayınlanmamış Bilgi Notu, s.60.

⁴⁰ Mesleki Yeterlilik Kurumu, **a.g.e.**, s.4.

⁴¹ **A.e.**

⁴² Nihat ,Erdoğan , “ **İş ve Meslek Danışmanlığı**”, 1.bölüm, 1.baskı, Ankara, 2011, s.8-9

seçmede veya meslek edinmede güçlükleri olanlar, mesleki becerilerini geliştirmek isteyenler, rehber öğretmenler, veliler, işverenler vb. gruplardır. Bunlara ilaveten meslek eğitimi alacak bireyler (meslek lisesinde alan ve dal seçiminde, genel lisede alan seçiminde, lise sonrası eğitim programı tercihinde yardım ve bilgi gereksinimi olan ilköğretim ve ortaöğretim öğrencileri) öteki hedef kitlelerdir.

Bu hizmet vasıtasıyla; bireysel nitelikler ile meslekler için gerekli olan özellikler, koşulları ve iş piyasası tarafından ihtiyaç duyulan meslekler arasında karşılaştırma yaparak, kişinin talepleri ve şartları çerçevesinde optimum meslek seçimi, seçtiği iş veya mesleğe ilişkin eğitim olanaklarından faydalanması, işe yerleştirilmesi ve işle uyum sürecinin atlatılmasına ilişkin problemlerin çözülmesine ve işverenin işgücü gereksinimlerinin giderilmesine planlı bir şekilde destek verilmesi hedeflenmektedir

1.2.3. İş ve Meslek Danışmanlığı Hizmetinin Yasal Dayanağı

Türkiye İş Kurumu, 4904 sayılı kanunla istihdama yönelik uygulamaları gerçekleştirmektedir. İş ve meslek Danışmanlığı hizmetine yönelik ilgili Kanunun 3. Maddesine göre “(...) iş ve meslek danışmanlığı hizmetleri vermek, verdirmek (...)” ve 9. Maddesine göre, “(...) meslek ya da alan seçme aşamasında olan öğrencilere mesleki rehberlik hizmetleri sunmak, yetişkinlere iş ve meslek danışmanlığı hizmetleri vermek, verdirmek (...)”⁴³ ibareleri yer almaktadır.

Aktif İşgücü Hizmetleri Yönetmeliği 101. Maddesine göre ise “Uygulanacak aktif işgücü programlarına esas olmak üzere sunulan iş ve meslek danışmanlığı hizmetleri; bireylerin ilgi ve yeteneklerine uygun iş ve mesleği seçmesi, seçtiği meslekle ilgili eğitim imkanlarından yararlanması, işe yerleştirilmesi ve işe uyumunun sağlanması amacıyla, doğrudan Kurum tarafından ya da Genel Müdürlükçe belirlenen esaslara bağlı olarak hizmet alımı yoluyla yürütülür.”⁴⁴

⁴³ “4904 Sayılı Türkiye İş Kurumu Kanunu”, **Resmi Gazete**, 05.07.2003–25159.

⁴⁴ “Aktif İşgücü Hizmetleri Yönetmeliği”, **Resmi Gazete**, 12.03.2013-28585.

ibaresi bulunmaktadır. Bu mevzuatlar İŞKUR'un sunduğu İş ve Meslek Danışmanlığı hizmetinin yasal temelini teşkil etmektedir.

1.2.4. İş ve Meslek Danışmanın Sahip Olması Gereken Özellikler

Meslek ve iş danışmanlığı yalnızca yardımcı ve destek olmak faaliyeti değil bunun ötesinde profesyonel bir meslektir. Bu nedenle sağlanan destek ve yardımın belli yöntem ve prensiplere göre sistematik olarak sağlanması gerekmektedir. Bundan dolayıdır ki iş ve meslek danışmanı olarak görev alacak bir kişinin bazı asgari özelliklere sahip olması büyük önem arz eder.

Bu yetkinlikleri şu şekilde sıralamak mümkündür:⁴⁵

- Kariyer geliştirme programı hazırlama, yönetme ve uygulama yeteneği,
- Kişisel ve grup danışmanlığı yapma yeteneği,
- Değerlendirme ve araştırma yapabilme becerisi,
- Kariyer geliştirme kuramı bilgisi,
- Yapılan faaliyetleri denetleme becerisi,
- Hem bireyleri hem de grupları ölçme ve değerlendirme becerisi,
- Yasal ve etik konularda hassasiyet gösterme ve bunlara uyma,
- Farklı grup ve kültürleri anlama ve onlarla çalışabilme yeteneği,
- Alanı konusunda güncel ve doğru kaynak ve bilgileri elde edebilme,
- Alanı konusunda teknolojiden faydalanabilme yeteneği,
- Koçluk, danışma ve performans iyileştirme yeteneği.

⁴⁵ Erdoğan, a.g.e. , s.9

Mesleki Yeterlilikler Kurumu tarafından, iş ve meslek danışmanının sahip olması gereken mesleki yeterlilikler hakkında standartlar belirlenmiştir. Tanımlanan standartlar şöyledir.⁴⁶

“İş ve meslek Danışmanı (Seviye 6); meslek seçimi aşamasında bulunan, iş bulmada/seçmedegüçlükleri olan, mesleki uyumsuzluk problemleri bulunan, mesleki becerilerini geliştirmek, mesleğini veya işini değiştirmek isteyenlere yönelik olarak; kişisel özellikler ile mesleklerin gerektirdiği nitelikleri, şartları ve iş piyasasının gereksinim duyduğu iş/meslekleri karşılaştırarak, bireyin istek ve durumuna en uygun iş/mesleği seçmesi, seçtiği iş/meslekle ilgili eğitim imkânlarından yararlanması, işe yerleştirilmesi ve işe uyumunun sağlanması ile ilgili sorunların çözümüne sistemli olarak yardım eden kişidir. İş ve meslek danışmanı, bu çalışmalarını iş sağlığı ve güvenliği ile çevreye ilişkin önlemleri alarak, kalite sistemleri çerçevesinde yürütür ve mesleki gelişim faaliyetlerinde bulunur.”

Mesleki Yeterlilikler Kurumu tarafından hazırlanan belgeye göre iş ve meslek danışmanları şu yetenek ve bilgilere sahip olmalıdır:⁴⁷

Bilgi ve Beceriler

- Meslekler hakkında bilgi
- Zaman yönetimi bilgisi
- Meslek standart ve yetkinliklerle ilgili bilgi
- Temsil becerisi
- Temel çalışma mevzuatı bilgisi
- Problemleri grupların nitelikleri ile ilgili bilgi
- Sunum kabiliyeti
- Sözlü ve yazılı iletişim yeteneği
- Soru sorma becerisi
- Raporlama bilgisi
- Problem çözme yeteneği
- Planlama ve organizasyon becerisi

⁴⁶ Mesleki Yeterlilik Kurumu, **a.g.e.**, s. 6.

⁴⁷ **A.e.** , s. 29.

- Ölçme ve değerlendirme v kullanasalarına ilişkin kullanma ve değerlendirme tecrübesi
- Anket değerlendirme bilgisi
- Öğrenme ve öğrendiğini aktarabilme yeteneği
- Mesleki terim bilgisi
- Mesleki teknolojik gelişmelere dair bilgi
- Meslekle ilgili yasal mevzuata hâkim olma
- Kişilik ve davranış tarzları bilgisi
- Karar verme yeteneği
- Kalite standartları bilgisi
- İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
- İşgücü piyasası bilgisi
- İş arama teknikleri bilgisi
- İnsan psikolojisi bilgisi
- İkna yeteneği
- Genel iş sağlığı ve güvenliği bilgisi
- Genel eğitim, öğretim ve sınav sistemleri bilgisi
- Analitik düşünme yeteneği
- Empati kurma becerisi
- Ekip içinde çalışma yeteneği
- Dinleme becerisi
- Çevre düzenlemeleri bilgisi
- Bilgisayar programları bilgisi
- Araç, gereç ve ekipman bilgisi

Mesleki Yeterlilikler Kurumu tarafından hazırlanan belgeye göre iş ve meslek danışmanları şu tutum ve davranışlara sahip olmalıdır.⁴⁸

⁴⁸ A.e., s. 30.

Tutum ve Davranışlar

- Cinsiyet, siyasi görüş, mezhep, ırk, din, dil gibi konularda ayrımcılık yapmamak
- Tecrübe, bilgi ve yetkisi kapsamında karar vermek
- İşyeri tertibine, temizlik ve düzene özen göstermek
- Süreç kalitesine özen göstermek
- Sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek
- İstekli bir şekilde hizmet içi eğitim ve seminerlere katılmak
- Sorunlara çözüm üretebilmek, sakin ve sabırlı olmak
- Güler yüzlü ve nazik davranmak
- Güncel olayları takip etmeye ve mesleki bilgilerini geliştirmeye önem vermek
- Çalışmalarında disiplinli, planlı ve organize olmak
- Meslek etiğine uygun davranmak
- Kişisel bakım ve hijyenine özen göstermek
- İşyerine ait araç, gereç ve donanımın kullanımı konusunda dikkatli olmak
- Etkili ve güzel konuşmak
- İleri görüşlü olmak
- Hoşgörülü olmak
- Hizmeti geliştirici ve iyileştirici tavsiyelerde bulunmak
- Hazırlıklı, aktif şekilde ve geç kalmaksızın grup toplantılarında yer almak
- Ekip içerisinde uyumlu çalışmak
- Deneyimlerini iş arkadaşlarına aktarmak
- Kurum kültürünü benimsemek ve yaygınlaştırılmasına yardımcı olmak
- Değişen koşullara uyum sağlamak ve değişime açık olmak
- Çevre, kalite ve İSG mevzuatına uygun hareket etmek
- Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
- Çalışma zamanını verimli ve etkili kullanmak

Mesleki Yeterlilikler Kurumunun oluşturduğu bilgi ve beceriler ile tutum ve davranışlar liste çalışmalarına ilave olarak aşağıda sunulan şu çalışmalara ihtiyaç bulunmaktadır⁴⁹:

- Bu danışmanlıklar için gerek duyulan eğitim düzeyi, yabancı dil bilgisi, tecrübe, bilgisayar bilgisi, sertifikalar gibi gereklilikler ile bu niteliklerin tercih edilme nedeni ya da zorunluluk olmasının belirtilmesine gerek duyulmaktadır.
- Bu danışmanlıklar için gerek duyulan bilgi ve beceri ile tutum ve davranışlara ait seviyeler tespit edilmelidir. Bir başka deyişle bu niteliklerin derecelendirilmesi ve gereken düzeyin tespit edilmesi gereklidir.
- İş ve meslek danışmanlıklarına yönelik bilgi ve beceri ile tutum ve davranışların ölçüm tekniği tespit edilmelidir. Danışman adaylarının, uygunluk düzeylerini tespit etmeye ilişkin lme-değerlendirme metot ve vasıtalarının seçilmesi gereklidir.

Bu konular, meslek adına optimum niteliklerde, verimliliği yüksek danışmanların tarafsız bir şekilde seçilmesinin mevzu bahis olması durumunda önem kazanacaktır. Bu çalışmaların getireceği bilgiler sayesinde danışmanların performans değerlendirmesi ve mesleki gelişimleri adına bir altyapı sağlanacaktır.

Sonuç olarak; söz edilen çalışmalar, danışman seçimi, eğitimi ve gelişimi, performans değerlendirmesi, kariyer gelişimi gibi işlemler için gerekecektir.

⁴⁹ Erdoğmuş, **a.g.e.** , s.12

1.2.5. İş ve Meslek Danışmanlığı İlkeleri

Danışmanlık hizmetinin sunulması esnasında belirli prensiplere göre hareket edilmesi önemli bir husustur. İş ve meslek danışmanlığı prensipleri ile genel danışmanlık ve rehberlik prensiplerinin büyük kısmı aynıdır. Bu noktadan hareketle iş ve meslek danışmanlığında takip edilmesi gereken ilkelerin açıklanmasında genel rehberlik ve danışmanlık ilkelerini açıklayan⁵⁰ araştırmalardan yararlanılarak bunları şu şekilde sıralamak mümkündür:

a. Her birey seçme özgürlüğüne sahiptir:

Her birey kendisi ile ilgili kararları özgürce verebilir. Ancak bu özgürlüğünü kullanabilmesi için hem kendi kapasite ve yeteneklerini tanımalı hem de çevresindeki imkânlardan haberdar olabilmelidir. Bu sebeple iş ve meslek danışmanı bireyin özgürce vereceği kararlarda doğru sonuçlara ulaşabilmesine yardımcı olabilmek için onun seçenekleri bilmesine yardım eder.

b. İnsan saygıya değer bir varlıktır:

Danışmanlık; insancıl ve demokratik bir anlayış olmakla birlikte insanın sahip olduğu hak ve sorumluluklarla da sıkı bir bağı vardır. Bundan dolayı iş ve meslek danışmanı hizmet sunduğu insanlara karşı duyarlı olmalı ve onları değerli bir varlık olarak değerlendirmelidir. Karşısındaki insana saygı göstermek zorunda olan iş ve meslek danışmanı bireyleri dikkatlice dinlemek suretiyle onların ihtiyaçlarını tespit etmeli, bu ihtiyaçlar doğrultusunda onlara gerekli destek ve bilgiyi sağlamalı ve onların kendi problemlerini kendilerinin aşabilmesine yardımcı olmalıdır.

c. İş ve meslek danışmanlığı hizmetlerinden faydalanmak bireyin isteğine bağlıdır:

Danışman için hedef kişinin psikolojisini ve gereksinimlerini belirlemek ve kişinin içinde bulunduğu sorunlar için bireyin çözüm olduğunu göstermektir. Bundan

⁵⁰ A.e. , s.12-14

dolayı kişinin bu noktada istekli olması işi kolaylaştıracaktır. Bireyde istek uyandırmak amacıyla uygun bir ortam hazırlanması gerekebilir.

d. İş ve meslek danışmanlığı yaşam boyu faydalanabilecek bir hizmettir:

Hayat boyu devam eden bir süreç olan bireyin kendini gerçekleştirmesi ve gelişimi sürecinin her aşamasında danışmanlık hizmeti bireye sağlanmalıdır. Danışmanlık hizmetinin yalnızca meslek seçimi veya sorunla karşılaşılması halinde sunulacak şekilde sınırlandırılması doğru bir yaklaşım değildir.

e. İş ve meslek danışmanlığı hizmetlerinde gizlilik esastır:

İş ve mesleki danışmanlıkta önemli hususlardan biri de kişinin mahremiyetidir. Kişinin onayı olmaksızın ona ait hiçbir kişisel veri başkalarıyla paylaşılmamalıdır. Aksi takdirde bireylerin danışmana karşı duydukları güven zedelenir ve bireye duyulması gereken saygı gösterilmemiş olur.

f. İş ve meslek danışmanlığı tüm kişilere sunulabilir:

Yalnızca meslek seçimi yapacak olan, işini kaybeden veya işsiz olan bireylere iş ve meslek danışmanlığı hizmeti sağlanmaz. Bunun yanı sıra iş sahibi olan ancak farklı alanlarda gelişim hedefleyen veya yeni beceriler edinmek isteyen bireyler de bu hizmetlerden faydalanabilirler.

g. İş ve meslek danışmanlığı hizmetleri ilgililerin tarafların işbirliğiyle yapılmalıdır:

Danışmanlık uygulamalarında hizmet alan bireyle ilgili hoşgörü ve işbirliği ortamı gereklidir. Bu hizmetin etkin bir şekilde yürütülmesi için örgüt, yönetici, çalışan, üniversite, mesleki kurum ve kuruluş ve de ailelerin ortak bir amaç için uzman kişi öncülüğünde koordineli çalışmaları gerekmektedir. Böylelikle bireylerin daha rahat ortamlarda çalışma imkânı elde etmesi sağlanmakla birlikte hem aile üyelerinin birbirlerini hem de yöneticilerin çalışanlarını daha iyi anlamalarını ve onlarla daha etkin bir iletişim kurabilmelerinin önü açılır.

h. İş ve meslek danışmanlığı hizmetlerinde kişisel farklılıklara saygı gösterilmelidir:

Kişisel özellikleri nedeniyle her birey başkalarına göre farklılık arz eder. Değişik çevrelerde büyüyen kişilerin gereksinimleri de farklıdır. Bireysel farklılıklar göz önüne alınarak hazırlanan programların verimi artırabileceği değerlendirilmektedir. Danışmanlığın etkili olması hizmetin kişisel gereksinimlere göre dikkate alınmasıyla olur.

i. İş ve meslek danışmanların birey ve topluma karşı sorumluluğu vardır

Danışman bireyin kendi gereksinimleri ile çalışma ortamının gereksinimleri arasında ortaya çıkan uyumsuzluk durumlarında bireyi kendi ihtiyaçlarından vaz geçmeye zorlayamayacağı gibi bireye yapacağı toplumsal kuralların gereksiz ve yanlış olduğu şeklinde söylemlerle bireyin topluma karşı isteklerini gerçekleştirebileceği gibi yönlendirmeler yaparak birey ile toplumu karşı karşıya getirmez. Çünkü danışmanlığın temel hedeflerinden biri de bireye bulunduğu ortama ve topluma uyum sağlaması konusunda beceri ve duyarlılık kazandırılmasıdır.

j. İş ve meslek danışmanlığı hizmetleri iş yaşamı için bir bütündür:

Bireylerin ve kurumların ihtiyaç ve amaçları doğrultusunda iş ve meslek danışmanlığı hizmeti sağlanmalıdır. Etkili ve faydalı bir iş ve meslek danışmanlığı ancak bireyin ihtiyaç ve nitelikleri ile çevre özellikleri ve koşullarının sistemli ve düzenli olarak değerlendirilmesi çerçevesinde gerçekleşir.

1.2.6. İş ve Meslek Danışmanlığında Temel Aşamalar

İş ve meslek danışmanlık sürecinde temel aşamalar dört alt başlıkta toplanabilir. Bunlar;⁵¹

- Birey hakkında bilgi toplama, tanıma ve analiz etmek,

⁵¹ Kepçeoğlu, a.g.e., s.78.

- İş dünyası, işler ve meslekler hakkında bilgi toplama ve analiz etmek,
- Bireyin özelliklerini, iş dünyası, işler ve mesleklerin gereklilikleriyle karşılaştırma yapmak,
- Kişiyne yönelik gelişim ve eylem planı hazırlanması.

İş ve meslek danışmanlığı sürecindeki temel aşamalar şöyledir:⁵²

a. Birey Hakkında Bilgi Toplama, Tanıma ve Analiz Etme:

Kişilerin değişik özellikleriyle ilgili bilgi toplanması suretiyle bireyi tanımak mümkündür. İş ve meslek danışmanlığı hizmeti sunulurken bireyle alakalı toplanacak bilgiler şunlardır:

Bireyin benlik algısı: Bireyin kendini görüş biçimi onun benliğini şekillendirir. Örneğin bireyin kendisini bir çalışan olarak başarılı şekilde değerlendirmesine karşın insani ilişkilerinde başarısız ve düzensiz olarak nitelendirmesi mümkündür. Bireyin sahip olduğu ego algısı; iş başarısı, meslek seçimi ve ruh sağlığıyla ile yakından bağlantılıdır.

Bireyin kişilik özellikleri: Bireyin kişisel özelliklerinin başında değerleri, mizacı, liderlik özelliği, duygusal kararlılığı, alışkanlıkları, bağımsız davranabilme yeteneği, duygusal yaşamı ve diğer bireylerle koordinasyon gibi nitelikler gelir.

Bireyin ilgi alanları: Bireylerin bir ögeden ne derece hoşlandıkları onların ilgilerini ifade eder. Bireyin ilgisi ne kadar iyi bilinirse onun kendisine en uygun mesleğe yönlendirilmesinde o derece başarı sağlanır.

Bireyin yetenekleri: Öğrenebilme gücü olarak ifade edilebilmesi mümkün olan yetenek ile asıl vurgulanması amaçlanan nokta bireyin herhangi bir konuda alacağı eğitimle neler yapabileceği ve kazanabileceğidir. Bireyin yeteneklerinin belirlenmesi

⁵² Süleyman Ç. Özoğlu, **Eğitimde Rehberlik Ve Psikolojik Danışma**, 3.baskı, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayınları, Ankara, 2007, s.109-133.

ile bireyin neleri başarabileceği hakkında çıkarım yapabilmek mümkün hale gelir. Bireylerin en doğru şekilde yönlendirilebilmeleri ancak onların potansiyellerinin ve yeteneklerinin bilinmesi ile mümkündür.

Bireyin bedensel ve biyolojik özellikleri: Bazı işlerin yerine getirilmesinde bireylerin fiziksel özellikleri ön plana çıkar. Bu nedenle bu tür işlerde bireyin boy, kilo, duyu organları, fiziksel yapı vb. özelliklerinin bilinmesi büyük önem taşır.

Bireyin başarısı: Bireyin hangi konularda başarılı olduğunun bilinmesi, onun zayıf ve güçlü yanlarının anlaşılması ile birlikte bireylerin başarılı ve güçlü oldukları alanlara yönlendirilmeleri ve başarısızlıklarının önüne geçilmesi daha mümkün hale gelir. Bireylerin özellikle geçmişte elde ettikleri başarılar onların gelecekte neleri yapabileceklerini tahmin etmede ve böylelikle kendilerine en uygun mesleğe yönlendirilmelerinde yarar sağlar.

Bireyin ortamı ve sosyal destek sistemi: Bireylerin değer yargılarında ve kişisel tutumlarında çevrelerinin ve ailelerinin rolü büyüktür. Sosyal destek sistemi denildiğinde, bireyin yaşadığı çevre, çevresinde iletişimde bulunduğu insanlar ve önemli diğer bireylerle olan ilişkilerinin kalitesi; bu kimselerden aldığı desteği ifade etmektedir. Bireyin uyum ve gelişim özelliklerini tanımlayıcı bilgileri sağlamanın en etkili yollarından biri onun içinde bulunduğu yakın çevrenin sahip olduğu sosyal ve kültürel özelliklerin belirlenmesidir. Böylelikle bireyin ortaya koyduğu davranışların sebepleri ortaya konulurken daha iyi tanınan bireye daha fazla yardımcı olunması mümkün hale gelir. Ancak bu noktada en önemli husus bireyin sosyal destek sistemi ve çevresiyle ilgili bilgi edinirken danışmanlık prensiplerine göre hareket edilmesidir.

Sağlık durumu: İş başarısı ve işe uygunluğu belirleyen en önemli faktörlerden biri bireyin beden sağlığıdır. Bu durum aynı zamanda iş sağlığı ve güvenliği açısından da önemli bir husustur. Bireyler, sağlık, gelişme, başarı, ilgiler, yetkinlik, beceri, davranış problemleri, talepleri, fikirleri ve tutumlarının ölçülmesiyle ve

değerlendirilmesiyle tanınmaktadır. Bu tanıma ve değerlendirme tekniğinde faydalanan araç ve gereçler ise yetenek, yetkinlik ve başarı test sonuçları, mülakatlar, eğitmen/işveren gözlemleri, envanterler, sağlık raporları, sıralama ölçekleri vb. araç ve gereçler olmaktadır.⁵³

b. İş Dünyası, İşler ve Meslekler Hakkında Bilgi Toplama ve Analiz Etme:

İş ve meslek danışmanlığında sürecin ikinci aşamasında, meslekler, işler ve iş dünyasına yönelik bilgi toplama ve toplanan bilgileri analiz yapmaktır. Bu süreçte İş ve mesleklerle ilgili şu başlıklarda bilgi toplanmaktadır:

- Gerekli nitelikler
- Temel görevler
- İş veya mesleğe giriş öncesi hazırlıklar
- Kullanılan araç-gereç ve malzemeler
- Çalışma ortam ve koşulları
- İş bulma olanağı
- Gelir düzeyi
- Ücret dışı sağlanan diğer olanaklar
- İlerleme imkânları ve koşulları
- İş ya da meslek üyelerinin bağlı olduğu oda, meslek örgütü ve sendikalar.

İş ve meslek danışmanlığında İş ve meslek grupları hakkında güncel durumla ilgili bilgilerin toplanmasından da daha büyük önem taşıyan husus gelecekte yaşanacak değişimlerin ve eğilimlerin bu İş ve meslek gruplarını nasıl etkileyeceğinin belirlenmesine ait bilgilerin toplanmasıdır. Yani danışmanlık sürecinde İş ve meslek hakkında temel bilgiler yanında gelecekte ne gibi durumların ortaya çıkabileceği bilgisi de bireylere aktarılmalıdır. Daha belirli bir şekilde olarak sektör ve mesleki noktada çevresel etkenlerin izlenmesi, bilhassa bu hususta alt uzmanlıkların bulunması icap etmektedir. Aksi takdirde böylesine geniş bir alanın kontrol edilmesi

⁵³ Özoğlu, a.g.e., s. 144-146.

güçtür. Bu hususta danışmanların tüm dünyaya yönelik her anlamdaki gelişmeleri ve bu gelişmelerin sektörel etkilerinin yakından takip edilmesi gerekmektedir. Bu çerçevede danışmanlık niteliklerinin etkili olabilmesi için İş ve mesleklere yönelik anlık gelişmelerin izlenmesi önemlidir.

Günümüz şartlarında sektör ve mesleki alanların analiz edilmesi oldukça zorlaşmaktadır. Bir tarafta örgütsel farklılaşmalar, diğer tarafta mesleklerdeki özelliklerin hızlı değişim göstermesi karar verme ve tercih yapmayı güçleştirmektedir. Anlık değişen sektör nedeniyle İş ve meslek çekiciliği süresi tahmin edilememektedir.

Bilhassa üniversite sınavı esnasında bu önemli bir sorun olmaktadır. Başlangıçta çekici görünen meslekler üniversite bitene kadar çekiciliğini yitirmektedir. Benzer durum tüm meslek grupları için geçerlidir. Dolayısıyla bir mesleğe sahip olursa dahi o mesleğin geleceğinin de takip edilmesi gerekmektedir.

Bir meslek seçilirken öncelikle o meslekle ilgili tüm bilgiler (bilgi, doküman, sektör gezileri, stajlar, konferans, makaleler, eski ve yeni çalışanlar) derlenebilir.⁵⁴

Sektörel deneyimi olan bireyler bile bu teknikten faydalanabilir. Bu husus bir anlamda o çalışan için günümüz ve geleceğe yönelik aranan özelliklerin izlenmesi için önemli olabilir.

“Bilgi toplanması esnasında İş ve meslek tanımı ile İş ve meslek gerekleri formları kayda değer bir kaynağa dönüşebilir. Çünkü bu sayede detaylı bilgiler derlenip formlara geçirilmesiyle şirketler eleman temininde bu formlardan yararlanabilirler.

⁵⁴ Kuzgun, a.g.e., s. 89-92.

1.2.7. İş ve Meslek Danışmanlığı Hizmetinin Tarihçesi

Rehberlik ve danışmanlık hizmetlerinde önemli role sahip olan İŞKUR, Uluslararası standartlar çerçevesinde bu faaliyetlerine 1951’de başlamış ve etkinlikleri 1951-72 arası servis, 1972-91 arası ise “Mesleğe Yönelme Şube Müdürlüğü” şeklinde yürütmüştür.⁵⁵

1972’de bu hizmetlere, psikoteknik laboratuvarının kurulmasıyla destek verilmiştir. Psikoteknik ilkesinde, iş ortamı laboratuvar şartlarında sağlanmaktadır. Bu teknik sayesinde bireylerin iş yetkinlikleri, işe yönelik bedeni, psikomotor ve zihinsel nitelikler, testler vasıtasıyla ölçülmektedir.

1972-1991 arası Ankara Çocuk İslahevi, Kız Yetiştirme Yurdu, Türk-Alman Mesleki Eğitim Merkezi ve benzeri kuruluşlarla işbirliği yapılmasıyla psikoteknik teknikler kullanılmış ve gençlerin meslek seçimlerine yönelik destek verilmiştir.

İş ve İşçi Bulma Kurumunun iş yaşantısında etkili ve çağdaş bir yapıya kavuşturulması amacıyla “İstihdam ve Eğitim Projesi” çerçevesinde “İş ve İşçi Bulma Kurumu’nun Reorganizasyonu Bileşeni” kapsamında, 1991 tarihinde, bazı illerin Şube Müdürlükleri altında “İş ve Meslek Danışmanlığı” birimleri açılmıştır.⁵⁶

İş ve meslek danışmanlığında, İş ve meslek yaşamına ilişkin bilgiler sistemli getirilir ve bu bilgiler kişisel olarak değerlendirilir. Bu çerçevede danışmanlar iş, meslek, iş yaşamı ve eğitim yerlerine yönelik bilgiler toplayarak 1992’de bu hizmetin olduğu şubeler “Meslek Danışma Merkezleri” açılmıştır.

Böylelikle “Ankara Meslek Danışma Merkezi”; uygun bir ortam sağlamak, halihazırda devam eden 5 ilde yapılan planlamalar ve bilgi kaynaklarının sistemli bir şekilde ilgili servislere verilmesi için kurulmuştur.

⁵⁵ Karagülle, a.g.e., s.31.

⁵⁶ Zeynep, Bodur,” İŞKUR İş Ve Meslek Danışmanlığı Hizmetlerinin Etkinliğinin Arttırılmasında Performans Ölçümünün Rolü”, **Uzmanlık Tezi** , Ankara, 2013, s.30

Bu amaç doğrultusunda birim yöneticileri, iş ve meslek danışmanları, plasman memurları, Almanya’da teorik ve uygulamalı eğitim almışlardır.⁵⁷

İstihdam ve Eğitim Projesi’nde hedef, sadece iş ve meslek danışmanlığı birimlerinin kurulması değil, bütün kurumsal etkinliklerin danışmanlık süreci içerisinde yapılmasının sağlanması olması sebebiyle yeni bir yapılanma, iş akımı, kurum içi iletişim ve koordinasyon ağının kurulmasıdır.

Ayrıca bu projeyle, danışmanlık uygulamalarında etkinleştirme ve yaygınlaştırma hedeflenmiştir. Bu bağlamda; fiziksel açıdan uygun ve yeterli özellikte personele sahip şube müdürlükleri yapısında “Meslek Bilgi Merkezi” ile “İş ve Meslek Danışmanlığı” birimleri kurularak, yaygınlaştırma çalışmaları sürdürülmüştür.

Bu proje çerçevesinde, ABD Çalışma Bakanlığı’nın kullandığı Genel Yetenek Test Bataryası alınarak adapte edilmiştir. Bu batarya, kalem-kâğıt ve aletli olmak üzere 12 bölüme sahiptir ve böylelikle büro algısı, sayısal, sözel, şekil-uzay algısı, motor koordinasyon, el ve parmak yetenekleri değerlendirilmektedir.

Meslek seçme sürecinde olan bireylerle ilgili hizmetler “Meslek Danışmanlığı”, iş bulma ve seçiminde zorluk yaşayan, mesleki uyum sorunu yaşayan, meslekle ilgili yeteneklerini artırmak isteyen, meslek ya da iş değişikliği yapmak isteyen bireylerle ilgili hizmetler ise “İş Danışmanlığı” hizmetleri çerçevesinde incelenmektedir.

Kullanılan süreçler her ne kadar benzer olsa da her iki danışmanlık için de farklı yapılanmalara ihtiyaç bulunmaktadır.

⁵⁷ A.e

Bu nedenle, kurum hizmetlerinde faydalanılmak üzere 300 danışman personel 2008, 2009 ve 2010'da İş Danışmanlığı Eğitimine tabi tutularak il şube müdürlükleri birimlerinde görevlendirilmişlerdir.

Bu çerçevede, “İşe Yerleştirme ve İş Danışmanlığı” biriminde verilen hizmetlerden dolayı isminde “Meslek Danışmanlığı” olarak değişiklik yapılmasının faydalı olacağı değerlendirilmiş ve bununla ilgili düzenleme gerçekleştirilmiştir.⁵⁸

2011'de iş ve meslek danışmanlıklarının ayrılmasının mümkün olmadığı değerlendirilmesiyle bu etkinlikler için tekrar yapılandırmaya gidilmiştir.

1.2.8. İş ve Meslek Danışmanlığı Hizmetleri

İŞKUR'da kayıtlı tüm sektör aktörlerine daha etkili bir hizmet verilebilmesi için her bir danışmana iş arayan, işveren ve okul portföyü verilerek bu aktörlerin bir danışmanının olması gerçekleştirilmiştir.⁵⁹

İş ve meslek Danışmanlarına ait görev alanları üç temel başlığa ayrılmaktadır:

- Öğrencilere Yönelik Hizmetler

Alan ve dal tercihi sırasında bilgi ve desteğe gereksinim duyan öğrenciler ile kariyer planlaması sürecindeki üniversite öğrencilerine verilen hizmetler şunlardır⁶⁰:

1. *“Kendilerini, meslekleri ve eğitim olanaklarını tanımak ve mesleki yönelim konusunda daha ayrıntılı bilgiye sahip olmak isteyen öğrencilerle meslek danışmanlığı boyutunda bireysel görüşmeler yapılmaktadır.”*

⁵⁸ Deniz Kartal, “Dünden Bugüne İŞKUR'da İş ve meslek Danışmanlığı Hizmetleri”, **İstihdamda 3İ**, Sayı:4, 2012, Ankara, s. 42.

⁵⁹ Bodur, a.g.e. , s.32

⁶⁰ A.e

2. “Eğitim Kurumu toplantı salonu, meslek bilgi merkezi vb. yerlerde öğrencilerden oluşturulan gruplara, meslek seçiminin önemi ve meslek seçiminde dikkat edilecek noktaların anlatıldığı, meslekler hakkında bilgilendirmenin yapıldığı, mesleki eğitim olanakları, bir üst eğitim-öğretim seçenekleri vb. anlatıldığı grup çalışmaları yapılmaktadır.”

3. “Öğrencilere meslek seçiminin önemi ve meslek seçiminde dikkat edilecek noktalar anlatılmakta, meslekler hakkında bilgilendirme yapılmakta, mesleki eğitim olanakları ve bir üst eğitim-öğretim seçenekleri hakkında detaylı bilgiler verilmektedir.”

4. “Rehberlik ve danışmanlık faaliyetlerinin etkinliği ve ulaşılabilirliği ile Kurumun tanınırlığının artırılması için üniversitelerde oluşturulmuş İŞKUR İrtibat Noktaları ile bireysel/ grup halinde öğrencilere yüz yüze danışmanlık hizmeti verilmekte ve öğrencilere işgücü piyasası, Kurum faaliyetleri, iş arama becerileri, işverenle mülakat/görüşme teknikleri, özgeçmiş hazırlama, Avrupa Birliği düzleminde iş arama ile “europass cv oluşturma” gibi konularda bilgilendirme faaliyetlerinde bulunmaktadır.”

- İş Arayanlara Yönelik Hizmetler

Yeni iş hayatına atılan, iş değiştirmek isteyen ya da iş arama sürecinde olup iş bulamayan danışanlara sunulan hizmetler şunlardır⁶¹:

1. “İş ve meslek Danışmanlarının iş arayan portföyleri (varsa hizmet merkezi baz alınarak); iş arayanların yaş, öğrenim seviyesi, sosyal durumu (normal, eski hükümlü, dezavantajlı grup içerisinde sayılan engelli, bayan genç işsiz vb.), işgücü ve iş arama durumları ile sosyal yardım alıp almadıkları dikkate alınarak İŞKUR sistemi tarafından eşit şekilde dağıtılmıştır.”

⁶¹ A.e , s.33

2. “Danışmanlar, iş arayan portföylerinde bulunan bireylerle bireysel iş veya meslek danışmanlığı görüşmeleri yaparak, kişilerin kendilerini tanımalarına, meslekler ve mesleki eğitim yerleri hakkında bilgi edinmelerine ve edindikleri bilgileri bireysel bazda değerlendirerek kendilerine uygun iş seçimi konusunda karar vermelerine, istihdam eylem planı oluşturmalarına yardımcı olmaktadır.”

3. “İş ve meslek danışmanları, iş arayanlara, iş arama becerilerinin geliştirilmesi süreci, becerilerin tanımlanması, işveren beklentileri, iş olanakları, iş talep formu, etkili özgeçmiş hazırlama yöntemleri, takdim mektubu, görüşme esnasında işveren tarafından beğenilmeyen davranışlar ve benzeri konuların anlatıldığı iş arama becerilerinin geliştirilmesi semineri vermektedir.”

4. “Danışmanlar, İŞKUR’ a başvuran herhangi bir mesleği olmayan ya da mesleği olup da mesleğinde iş bulamayan, mesleki gelişime ihtiyaç duyan bireylerin farkındalıklarının artırılmasına yönelik olarak bireysel meslek danışmanlığı görüşmesi ile grup görüşmeleri yapmaktadır.”

- İşverenlere Yönelik Hizmetler

İşverenlere yönelik olarak yapılan hizmetleri aşağıdaki gibi sıralayabiliriz.⁶²

1. “Her danışmanın, işyerinin sektörü, büyüklüğü ve coğrafi konumları dikkate alınarak oluşturulmuş işveren portföyü bulunmaktadır. Söz konusu portföyde tüm sektörlerden ve büyüklükten işyerinin eşit şekilde yer alması sağlanmıştır.”

2. “Danışmanlar portföylerinde yer alan işverenleri ziyaret ederek onlara da İŞKUR hizmetlerini tanıtmaya, işgücü talebi alma, güncel devlet teşvikleri hakkında bilgilendirme, engelli açığı takibi yapma, İŞKUR ile ilgili işlerini gerçekleştirme konularında yardımcı olmaktadır.”

⁶² A.e. , s.34

1.3. AB Düzenlemelerinde İş Ve Meslek Danışmanlığı

AB'ye uyum süreci içerisinde ülkemizde gerçekleştirilen istihdam uygulamaları aktif ve pasif olarak iki kısma ayrılmaktadır. Aktif politikaların içerisinde; Kamu ve özel sektörde işe yerleştirme, mesleki eğitim ve gençlere, engellilere diğer dezavantajlı gruplara yönelik politikalar. Pasif işgücü istihdam politikalarında ise; işsizlik sigortası, erken emeklilik ve kıdem tazminatı gibi konular içeriğini oluşturmaktadır.

İş ve meslek Danışmanlığı uygulaması ise; Avrupa Birliği'ne uyum sağlanan konularda Aktif İşgücü İstihdam Politikası kapsamı içerisinde yer almaktadır. Türkiye'de kamuda istihdam yaratma ve işsizlikle mücadelede İŞKUR tarafından yürütülen iş ve meslek danışmanlığı hizmeti, iş bulunması, mesleki uyum sorunlarının giderilmesi, mesleki yeteneklerin geliştirilmesi, meslek değişimi, işverene bilgi verilmesi ile taleplerinin karşılanmasına sistematik bir şekilde destek olunması sürecidir.

Türkiye'de bu hizmetin başlatılması Uluslararası Çalışma Teşkilatınca onaylanan 87 sayılı Mesleğe Yönelme Tavsiyenamesi esaslarına dayanmaktadır. Bu etkinlikler; 1951-72 arasında birim şeklinde, 1972-91 arasında ise Mesleğe Yönelme Şube Müdürlüğü bünyesinde Ankara'da yapılmıştır. Bu süreçte, Ankara Çocuk İslahevi, Kız Yetiştirme Yurdu, Türk-Alman Mesleki Eğitim Merkezi birimleriyle işbirliği yapılarak, psikoteknik teknikler sayesinde bireylerin meslek seçiminde doğru karar almalarına destek verilmiştir.⁶³

Türkiye'de bu hizmete Alman Çalışma Kurumu ile koordineli yapılan, 'İş ve İşçi Bulma Kurumu Reorganize Projesi' kapsamında 1991'de Adana, Ankara, Bursa, İstanbul ve İzmir Şubelerinde birimlerin kurulmasıyla başlanmıştır. İŞKUR

⁶³ Seyhan Taş, Gülferah Bozkaya, "Avrupa Birliği'ne Uyum Sürecinde Türkiye'de Uygulanan İstihdam Politikaları", **Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı:2, 2012, s. 151-176.

bünyesinde söz konusu eğitimden geçen değişik unvanlara sahip yaklaşık 400 personel bu hizmeti vermiştir. Ancak 2011’de “İş ve Meslek Danışmanlığı Mesleki Yeterlilik Belgesi”ne sahip kişilerce verilmeye devam edilmiştir. 2012 ve 2013 döneminde ise hükümet programı gereği 4000 danışmanı görevlendirmiştir.



İKİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE İŞ KURUMU VE ÇEŞİTLİ ÜLKELERDE İŞ VE MESLEK DANIŞMANLIĞI UYGULAMASI

2.1. Türkiye Çalışma ve İş Kurumu

2.1.1. Kuruluş ve Tarihçesi

Türkiye’de kamu istihdamına yönelik ilk yasal uygulama, 1936’da yürürlüğe giren 3008 sayılı İş Kanunu olmuştur. Bu kanunla iş ve işçi bulma aracısı konumundaki özel firmalar kapanmış, bu hizmetin İş ve İşçi Bulma Kurumu tarafından yapılmaya başlanması öngörülmüştür. Ancak kurumun kurulamaması nedeniyle 3612 sayılı Kanunla yasa tasarısı hazırlanmasına karar verilmiştir. II. Dünya Savaşı’nın patlak vermesiyle 1946 tarihli 4837 sayılı Kanunla İş ve İşçi Bulma Kurumu kurulmuştur. Kurum 15 Mart 1946’da faaliyetlerine başlamıştır. 4837 sayılı Kanunla Kurumun görevi *"işçilere vasıflarına uygun işler bulmak ve işverenlere de işlerine uygun vasıfta işçi bulmak"* şeklinde belirlenmiştir.

İş ve İşçi Bulma Kurumu 1946’dan sonra iş ve işçi bulmak amacıyla aracılık hizmeti sunmaya başlamış, bilhassa gelişmekte olan endüstrinin işgücü gereksinimini giderme ve işgücünün sektöre ait ve coğrafi hareketliliğini temin etmede görevini başarılı bir şekilde sürdürmüştür.⁶⁴

1960 döneminde Avrupa’da yükselen işgücü gereksinimleri ve bunun yabancı işgücü vasıtasıyla gidermek istemeleri üzerine kurum yurtdışına işçi göndermeye başlamıştır.

⁶⁴ Özhan Tutar, “Türkiye’nin Kamu İstihdam Kurumu Olarak Türkiye İş Kurumu’nun Toplumdaki İmaj Tesbiti Ve İmaj Geliştirme Üzerine Bir Çalışma”, **Uzmanlık Tezi**, Ankara, 2012, s. 36.

1973’de yaşanan Petrol Kriziyle birlikte endüstrileşmiş ülkeler meydana gelen durgunluk nedeniyle işçi alımlarını durdurmuşlardır. Bu gelişmeyle birlikte İş ve İşçi Bulma Kurumunda kamu istihdam hizmetlerinde gerileme yaşanmaya başlamıştır. Farklılaşan işgücü sektörü nedeniyle kendini revize edemeyen kurum bu aşmada rolünü kaybetmeye başlamıştır.

Kurumun etkinliklerinde belirleyici olan sözleşmeye göre; “*ücretli iş bulma bürolarının kapatılması hakkındaki 1933 tarihli ve 34 No’lu sözleşmesi 11.02.1946 tarihinde; iş ve işçi bulma servisi kurulması hakkındaki 1948 tarihli ve 88 No’lu Sözleşmesi 30.11.1949 tarihinde; özel iş bulma büroları hakkındaki 1949 tarihli ve 96 No’lu Sözleşmesi 08.08.1951 tarihinde ve istihdam politikasıyla ilgili 1964 tarihli ve 122 No’lu Sözleşmesinin de 9.11.1976 tarihinde onaylanmasına rağmen İş ve İşçi Bulma Kurumunun asli görevleri ancak 25.08.1971 tarihli ve 1475 sayılı İş Kanunu’nda belirtilmiştir*”.⁶⁵

İş piyasasındaki düzenleme, planlı sürece başlanmadan ve bahsedilen sözleşmeler kabul edilmeden önce ortaya çıkmış bulunmaktadır. Bundan dolayı, Kurumda iş sektörünün ülke genelinde ve belirlenen bir plan ve program dâhilinde revize edilmesine olanak verecek çağdaş ve dinamik bir yapı sağlanamamıştır.

Böylelikle, Kurumun gelişmesi, bilhassa yasal düzenlemeler yönünden gereksinimlerini tamamlayamamış, ara sıra gerçekleştirilen değişiklikler ise istenilen etkinliği vermemiştir.⁶⁶

Bu gelişmelerle birlikte Kurum, sözleşmelere istinaden gerekli yapıyı, hukuki statüyü ve personel kalitesini artıramadığından yalnızca iş ve işçi bulma aracılık etkinlikleriyle ilgili bir takım muameleleri sağlamaya gayret eden bir kurum görüntüsünde olmuştur.

⁶⁵ Fuat , Bayram, **İş ve Meslek Danışmanlığı**, “İstihdam İle İlgili Kuruluşlar” , 1.bölüm, 1.baskı , Ankara, 2011, s.37

⁶⁶ A.e. , s.37-47

1980 döneminde ateşlenen globalleşme, teknolojiye yeni yaklaşımlar ve bilgi toplumu istihdam kurumlarına olan önemi yükseltmiş, işlevlerini artırmıştır. Bu anlamda Kurumun hem dünyada hem de Türkiye’de gerçekleşen teknolojik ve sektör gelişimlerini takip edebilecek, modern iş kurumları tarafından yerine getirilen görevleri gerçekleştirebilecek bir yapıya kavuşması için 4 Ekim 2000’de İş ve İşçi Bulma Kurumunun faaliyetlerine son verilerek, Türkiye İş Kurumu (İŞKUR) kurulmuştur.

Fakat Anayasa Mahkemesinin Kararnamesiyle iptal edilmesiyle birlikte bir dönem yeni bir yasal düzenleme olmadığından Kurum faaliyetleri gayri yasal sürdürülmüştür.

Nihayetinde, TBMM tarafından 25 Haziran 2003’de kabul edilen 4904 sayılı Türkiye İş Kurumu Kanunu ile Kurum kuruluş yarasını kazanmıştır.

*“İstihdamın korunması, geliştirilmesi, yaygınlaştırılması ve işsizliğin önlenmesi faaliyetlerine yardımcı olmak ve işsizlik sigortası hizmetlerini yürütmek” üzerine kurulmuş olan İŞKUR yeni yasayla, “görev alanı genişletilerek klasik iş ve işçi bulma hizmetlerinin yanı sıra, aktif ve pasif işgücü politikalarını uygulayabilecek bir yapıya” kavuşturulmuştur.*⁶⁷

*“Katılımcı ve sosyal diyaloga açık bir örgütlenme modeli benimsenerek; Türkiye’nin istihdam politikasının oluşturulmasına yardımcı olmak üzere, Sosyal tarafların çoğunlukta olduğu, kamu ve üniversite temsilcilerinin” de bulunduğu bir Genel Kurul oluşturulmuştur.*⁶⁸

Kurumun, *“en yüksek yönetim, karar, yetki ve sorumluluk taşıyan organı olarak, işçi, işveren ve esnaf ve sanatkârlar temsilcilerinin de içinde bulunduğu Yönetim Kurulu”* oluşturulmuştur.⁶⁹

⁶⁷ A.e.

⁶⁸ A.e.

⁶⁹ A.e.

Yurtiçi ve yurtdışı iş ve işçi bulma etkinlikleri adına özel büroların açılmasına müsaade edilerek, Kurum tekeli kalkmıştır. İllerdeki etkili hizmete yönelik Bölge Müdürlükleri kaldırılıp İl Müdürlükleri kurulmuştur. Görevlerini etkili olarak ifa edilmesi için, kaliteli personel istihdamının sağlanması için kariyer meslek anlamında İstihdam ve Meslek Uzmanlığı açılmıştır.

2.1.2. Görevleri

Türkiye Çalışma ve İş Kurumu'nun belli başlı görevleri bulunmaktadır. Bunları aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:⁷⁰

- “*Ulusal istihdam politikasının oluşturulmasına ve istihdamın korunmasına, geliştirilmesine ve işsizliğin önlenmesi faaliyetlerine yardımcı olmak, işsizlik sigortası işlemlerini yürütmek*”
- “*İşgücü piyasası verilerini, yerel ve ulusal bazda derlemek, analiz etmek, yorumlamak ve yayınlamak, İşgücü Piyasası Bilgi Danışma Kurulunu oluşturmak ve Kurul çalışmalarını koordine etmek, işgücü arz ve talebinin belirlenmesine yönelik işgücü ihtiyaç analizlerini yapmak, yaptırmak*”
- “*İş ve meslek analizleri yapmak, yaptırmak, iş ve meslek danışmanlığı hizmetleri vermek, verdirmek, işgücünün istihdam edilebilirliğini artırmaya yönelik işgücü yetiştirme, mesleki eğitim ve işgücü uyum programları geliştirmek ve uygulamak, istihdamdaki işgücüne eğitim seminerleri düzenlemek*”
- “*İşçi isteme ve iş aramanın düzene bağlanmasına ilişkin çalışmalar yapmak, işgücünün yurt içinde ve yurt dışında uygun oldukları işlere yerleştirilmelerine ve çeşitli işler için uygun işgücü bulunmasına ve yurt dışı hizmet akitlerinin yapılmasına aracılık etmek, istihdamında güçlük çekilen işgücü ile işyerlerinin*

⁷⁰ Tutar, a.g.e., s.38.

yasal olarak çalıştırmak zorunda oldukları işgücünün istihdamlarına katkıda bulunmak, özel istihdam bürolarına ilişkin Kuruma verilen görevleri yerine getirmek, işverenlerin yurt dışında kendi iş ve faaliyetlerinde çalıştıracağı işçileri temin etmesi ile tarım işlerinde ücretli iş ve işçi bulma aracılığına izin verilmesi ve kaldırılmasına ilişkin işlemleri yapmak”

- *“Gerektiğinde Kurum faaliyet alanı ile ilgili ihalelere katılmak suretiyle, yurt içinde veya uluslararası düzeyde kurum ve kuruluşlara eğitim ve danışmanlık hizmeti vermek”*
- *“Avrupa Birliği ve uluslararası kuruluşların işgücü, istihdam ve çalışma hayatına ilişkin olarak aldıkları kararları izlemek, Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti'nin taraf olduğu Kurumun görev alanına giren ikili ve çok taraflı anlaşma, sözleşme ve tavsiye kararlarını uygulamak”.*⁷¹

2.1.3. Türkiye İş Kurumu Hizmetleri

Türkiye İş Kurumu’nun vermiş olduğu hizmetler ; işsizlik sigortası uygulamaları, işarayanlara ve işverenlere yönelik hizmetler olarak 3 grupta toplayabiliriz.

2.1.3.1. İş Arayana Yönelik Hizmetleri

Yerel işgücü piyasasındaki gereksinimler göz önünde bulundurularak, İl ve Şube Müdürlüklerinin sunmuş olduğu hizmetler şöyledir;⁷²

- *“İş arayana uygun iş imkânlarının netleştirilmesi; İş Arama Planı”,*
- *Açık işler hakkında bilgi,*
- *Gelen açık işlerle eşleştirme,*

⁷¹ A.e.

⁷² Türkiye İş Kurumu, İşlemler El Kitabı-Birinci Bölüm, 2016, s.3-4.

- *Self-servis imkânları,*
- *Uygun bir iş bulma konusunda yardım ve danışmanlık hizmetleri,*
- *İş arama becerileri eğitimi,*
- *İş ve meslek Danışmanlığı Hizmetleri,*
- *Mesleki Eğitim”*

2.1.3.2. İşverene Yönelik Hizmetler

Kurumun işveren hizmetleri kapsamında, işverenlere yönelik sağlamış olduğu hizmet ya da etkinlikleri aşağıda ki şekilde sıralanabilir ;⁷³

- *“İşyeri ziyaretleri,*
- *İşvereni Kurum hizmetleri hakkında bilgilendirmek,*
- *İşverene yükümlülükleri ve hakları ile ilgili olarak danışmanlık yapmak,*
- *İşveren kaydı,*
- *Açık işlerin alınması,*
- *Açık işlerin karşılanması,*
- *Karşılanamayan açık işlerle ilgili olarak işverenle özel çalışma yapmak,*
- *Aranan niteliklerde işgücü yetiştirilmesine yönelik işverenlerle işbirliği yapmak,*
- *İşverenin Kurumun sunduğu diğer hizmetlere ilişkin taleplerini karşılamak,*
- *İşgücü/iş arayanların arzına yönelik analizler yapmak,*
- *İşgücü piyasası beklentilerine yönelik analizler yapmak,*
- *Analiz sonuçlarını işverenlerle paylaşmak,*
- *İşgücü yetiştirme alanında bir hizmet sağlayıcı olarak işverenden etkin olarak yararlanmak,*
- *Kurumda ya da Kurum dışında işverenlerle toplu görüşme ve işverenlere yönelik toplu bilgilendirme”*

⁷³ Türkiye İş Kurumu, Yayınlanmamış Bilgi Notu, s.11.

2.1.3.3. İşsizlik Sigortası Uygulamaları

2.1.3.3.1. İşsizlik Sigortası (İşsizlik Maaşı)

İşsizlik sigortasının kapsamı; “5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanununun 4 üncü maddesinin birinci fıkrasının (a) bendi ile ikinci fıkrası kapsamında olanlardan bir hizmet akdine dayalı olarak çalışan sigortalılar, 506 sayılı Sosyal Sigortalar Kanununun geçici 20 nci maddesinde açıklanan sandıklara tabi sigortalılar, İstekleri halinde; 4857 sayılı Kanuna göre kısmi süreli iş sözleşmesi ile çalışan sigortalılar, Ticari taksi, dolmuş ve benzeri nitelikteki şehir içi toplu taşıma aracı işyerleri ile Kültür ve Turizm Bakanlığınca belirlenecek alanlarda kısmi süreli iş sözleşmesiyle bir veya birden fazla kişi tarafından çalıştırılan ve çalıştıkları kişi yanında ay içerisinde çalışma gün sayısı 10 günden az olan kişiler, işsizlik sigortasının kapsamındadır.”⁷⁴

İşsizlik sigortasından yararlanabilmek için gerekli koşullar şunlardır;⁷⁵

- “Kendi istek ve kusuru dışında işsiz kalmak,
- Hizmet akdinin feshinden önceki son 120 gün içinde prim ödeyerek sürekli çalışmış olmak,
- Son üç yıl içinde en az 600 gün süre ile işsizlik sigortası primi ödemiş olmak,
- Hizmet akdinin feshinden sonraki 30 gün içinde en yakın İŞKUR birimine şahsen ya da elektronik ortamda başvurmak gerekmektedir”.

İşsizlik sigortasına başvurmak için sözleşme feshinin sonrasındaki 30 gün içinde en yakın İŞKUR birimine müracaat etmek gereklidir. Başvuru şahsen ya da www.iskur.gov.tr adresinden yapılabilmektedir.

⁷⁴ Türkiye İş Kurumu, İşlemler El Kitabı - İşsizlik Sigortası Uygulamaları, 2016, 4. Bölüm s.2

⁷⁵ Bayram, a.g.e. bölüm 2 , s.72

İşsizlik sigortası başvurusuyla birlikte bireyin iş arayan kaydı yapılarak güncelleme yapılmaktadır. Böylelikle sigortalı işsizlerin danışmanlık, işe yerleştirme ve mesleki eğitim hizmetlerinden faydalanması gerçekleştirilmektedir.

İşsizlik ödeneğinin süresi;

“Hizmet akdinin feshinden önceki son üç yıl içinde; 600 gün sigortalı olarak çalışıp işsizlik sigortası primi ödemiş olan sigortalı işsizlere 180 gün, 900 gün sigortalı olarak çalışıp işsizlik sigortası primi ödemiş olan sigortalı işsizlere 240 gün, 1080 gün sigortalı olarak çalışıp işsizlik sigortası primi ödemiş olan sigortalı işsizlere 300 gün süre ile işsizlik ödeneği (kanunda yer alan diğer şartları taşınması kaydıyla) verilmektedir.”⁷⁶

2.1.3.3.2. İş Kaybı Tazminatı

Özelleştirme kapsamına alınan kuruluşlarda (iştirakler hariç) bir hizmet akdine dayalı olarak ücret karşılığı çalışırken, bu kuruluşların özelleştirmeye hazırlanması, özelleştirilmesi, küçültülmesi veya faaliyetlerinin kısmen veya tamamen durdurulması, süreli veya süresiz kapatılması veya tasfiye edilmeleri nedeniyle, hizmet akitleri, tabi oldukları iş kanunları ve toplu iş sözleşmeleri gereğince tazminata hak kazanacak şekilde sona erenlere belirli bir süre gelir ve sosyal güvenlik devamlılığı sağlamak.⁷⁷

- Kapsam ;

“Özelleştirme Uygulamalarının Düzenlenmesine ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair 24.11.1994 tarih ve 4046 sayılı Kanun, özelleştirme nedeniyle işini kaybeden ve iş kaybı tazminatı almaya hak kazanan sigortalı işsizler”.

⁷⁶ A.e , s.74

⁷⁷ Türkiye İş Kurumu, İşlemler El Kitabı - İş Kaybı Tazminatı 4.Bölüm, 2016, s.5

- İlgili Kurumlar ;

“Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü; iş kaybı tazminatının ödenmesi ve sağlanacak diğer hizmetlere ilişkin işlemlerin yürütülmesinden”,

“Özelleştirme İdaresi Başkanlığı; kuruluşların özelleştirilmesine ilişkin her türlü işlemin yerine getirilmesi ile bunların özelleştirilmelerine hazırlık amacıyla yönlendirilmesini, faaliyetlerinin takip ve koordinasyonunu yürütülmesinden, sorumludur”.

- Faydalanma Şartları ve Süreleri

“Özelleştirme nedeniyle işine son verilenlerin iş kaybı tazminatına hak kazanabilmeleri için, hizmet akitlerinin sona erdiği tarihten itibaren en geç 30 gün içinde en yakın Türkiye İş Kurumu birimine başvurmaları gerekmektedir.”

“Özelleştirme kapsamına alınan kuruluşlarda çalışırken hizmet akitleri sona erenlerden, hizmet akdi kesintisiz en az;

- *“550 gün devam edenlere 90 gün,*
- *1100 gün devam edenlere 120 gün,*
- *1650 gün devam edenlere 180 gün,*
- *2200 gün devam edenlere 240 gün”*

iş kaybı tazminatı ödenmektedir”.⁷⁸

- Sunulan Hizmetler

- *“İş kaybı tazminatı ödenmesi,*
- *Yeni bir iş bulma,*
- *Meslek geliştirme, edindirme ve yetiştirme eğitimi verilmesi,*
- *Sosyal güvenlik kuruluşları kesintilerinin hak sahipleri adına ilgili kurumlara yatırılması”*

⁷⁸ A.e.

- Ödeme Miktarının Hesabı

“İş kaybı tazminatı, hizmet akdinin fesih tarihindeki günlük net asgari ücretin iki katıdır.Özürlü personele (ilgili kanunların öngördüğü 1,2 ve 3. derece), günlük net asgari ücretin dört katı iş kaybı tazminatı olarak ödenir”

2.1.3.3.3.Ücret Garanti Fonu

İşçilerin, işverenin ödeme güçlüğüne düşmesi hallerinde iş ilişkilerinden kaynaklanan üç aylık ücret alacaklarını/alacağını garanti etmek.⁷⁹

- Kapsam

“4447 sayılı İşsizlik Sigortası Kanununa göre sigortalı sayılan kişileri hizmet akdine tabi olarak çalıştıran işverenin, konkordato ilan etmesi, işveren için aciz vesikası alınması, iflası, iflasın ertelenmesi nedenleri ile işverenin ödeme güçlüğüne düştüğü hallerde geçerli olmak üzere, işçilerin iş ilişkilerinden kaynaklanan üç aylık ücret alacakları”

- Başvuru

“01.06.2003 tarihinden itibaren ödeme aczine düşen işverenden ücret alacağı bulunan işçilerin, Kurum birimine aşağıdaki belgelerden en az biri ile şahsen veya vekili (noter tasdikli vekâletnameye haiz vekil) aracılığıyla başvurmaları gerekmektedir”⁸⁰

- *“İcra Dairesinden alınan Aciz Vesikası veya Aciz Vesikası hükmündeki Haciz Tutanağı”,*
- *“İflas Kararının, Ticaret Sicil Gazetesi veya yurt düzeyinde traşı 50.000 üzerinde en yüksek beş gazeteden birinde yapılan ilanı”,*
- *“İflasın Ertelenmesi Kararının, Ticaret Sicil Gazetesi veya yurt düzeyinde traşı 50.000 üzerinde en yüksek beş gazeteden birinde yapılan ilanı”,*

⁷⁹ Türkiye İş Kurumu, İşlemler El Kitabı – Ücret Garanti Fonu 4.Bölüm, 2016, s.5

⁸⁰ A.e.

- *“İcra Tetkik Merciiince verilen Konkordato Mühletine ait kararın tasdikli sureti veya yurt düzeyinde traji 50.000 üzerinde en yüksek beş gazeteden birinde yapılan mühlet ilanı veya Ticaret Sicil Memurluğundan alınacak konkordatoya ilişkin belge”*

2.1.4. İşgücü Eğitimi

2.1.4.1. Aktif İşgücü Programları

"Türkiye İş Kurumu tarafından “istihdamın korunmasına ve artırılmasına, işsizlerin mesleki niteliklerinin geliştirilmesine, işsizliğin azaltılmasına ve özel politika gerektiren grupların işgücü piyasasına kazandırılmasına yardımcı olmak üzere aktif işgücü hizmetleri kapsamında mesleki eğitim kursları, işbaşı eğitim programları, girişimcilik eğitim programları, toplum yararına programlar ve diğer kurs, program, proje ve özel uygulamalar” düzenlenmektedir.⁸¹

Ülke genelinde tüm il müdürlükleri tarafından yapılan İşgücü Piyasası İhtiyaç Analizleri doğrultusunda en fazla gereksinim duyulan meslekler belirlenmekte ve buna yönelik kurs ve program düzenlemek için Yıllık İşgücü Eğitim Planları yapılmaktadır.

İŞKUR tarafından sunulan hizmetlerden faydalanmak isteyen kayıtlı işsizlere iş ve meslek danışmanlarınca danışmanlık hizmeti sunulmaktadır. Danışmanların sunduğu bu hizmetlerle işsiz kişiler en uygun kurs ve programa iştirak etme olanağına sahiptirler.

⁸¹ Türkiye İş Kurumu, İşlemler El Kitabı -İşgücü Eğitim, 5.bölüm, s.4

İŞKUR'un Aktif İşgücü Programları çerçevesinde temel etkinlikleri⁸²;

- Mesleki Eğitim Kursları
- Engellilere Yönelik Meslek Eğitim Kursları
- Hükümlü ve Eski Hükümlülere Yönelik Mesleki Eğitim Kursları
- İşbaşı Eğitim Programları
- Girişimcilik Eğitim Programları
- Toplum Yararına Programlar
- İş Meslek Danışmanlığı faaliyetleri

Bunlara ek olarak İŞKUR;

- Çalışanların Mesleki Eğitimi
- Uzmanlaşmış Meslek Edindirme Merkezleri Projesi (UMEM)
- Özel Politika ve Uygulamalar
- Korumalı İşyerleri Projesi
- Engelli ve Eski Hükümlüye Kendi İşini Kurma Desteği
- Engellinin İş Bulmasını Sağlayacak Destek Teknolojilerine İlişkin Projeler
- Engellinin İşe Yerleştirilmesi, İşe ve İşyerine Uyumunun Sağlanmasına Yönelik Projeler
- Engellilerin İstihdam Edilebilirliklerini Artırmayı Amaçlayan Mesleki Eğitim ve Rehabilitasyon Projeleri yürütmektedir.

2.1.4.2. Mesleki Eğitim Kursları

Bu kurslar “İşgücü piyasasının ihtiyaç duyduğu tüm mesleklerde işsizlerin niteliklerini geliştirerek istihdam edilebilirliklerini artırmak amacıyla yapılan meslek edindirme ve geliştirme kursları”dır.⁸³

⁸² Leyla Filiz, “İş Ve Meslek Danışmanlığı Hizmetinin Avrupa Birliği Normları Ve Bazı Üye Ülke Uygulamaları Çerçevesinde Değerlendirilmesi”, **Lisansüstü Tezi**, İstanbul, 2018, s.11

⁸³ Türkiye İş Kurumu, **a.g.e.** ,İş Gücü Eğitimi, s.10.

*“İstihdam garantili mesleki eğitim kurslarına katılanların en az yüzde ellisi, en az yüz yirmi gün olmak üzere kurs süresi kadar istihdamda kalmaktadır”.*⁸⁴

Mesleki Eğitim Kursları için gereken koşullar;⁸⁵

- “Kuruma kayıtlı işsiz olmak”,
- “15 yaşını tamamlamış olmak”,
- “Yetiştirilecekleri mesleğe uygun özelliklere sahip olmak”,
- “İşverenin aradığı özel şartları taşımak”,
- “İş ve meslek danışmanlığı hizmetlerinden faydalanmış olmak”,
- “Emekli olmamak”.

Eğitim almaları ve istihdam edilmelerinde engel görülmeyen yükseköğretim ve açık öğretim öğrencileri kurslara katılabilmektedirler.

Bu kurslar için herhangi bir ücret talep edilmemekte aynı zamanda kursiyerlere katıldıkları eğitim gününe göre ödeme yapılmaktadır. Bunun yanında İŞKUR; İş Kazası, Meslek Hastalığı Sigortası, Genel Sağlık Sigortası Prim Giderlerini karşılamaktadır.

2.1.4.3. İşbaşı Eğitim Programları

Bu programlar “Kuruma kayıtlı işsizlerin mesleki deneyim edinmeleri ve teorik eğitimini aldıkları mesleklerde uygulamayı görmesi, çalışma ortamına uyumunun sağlanması amacıyla düzenlenen programlardır.”⁸⁶ İşsizler bu yolla mesleki yetkinliklerini geliştirebilmekte ve tecrübe edinmektedirler.

⁸⁴ A.e , s.11

⁸⁵ A.e

⁸⁶ A.e. , s.14

Programa iştirak etmek isteyen kişiler işbaşı eğitiminin yapılacağı işyerini kendileri bulabileceği gibi Kurum tarafından da kendileri için işyeri bulunmasını isteyebilirler. İlave olarak işveren talep ettikleri nitelikteki adayı kendileri bulabilirler ya da adayın bulunması için İşKUR’dan yardım isteyebilirler.

İşbaşı Eğitim Programları en az 320 iş günü ve haftalık en fazla 45 saatten oluşmaktadır.

İşbaşı Eğitim Programlarından faydalanma koşulları;⁸⁷

- “Kuruma kayıtlı işsiz olmak”,
- “15 yaşını tamamlamış olmak”,
- “İşverenin birinci veya ikinci dereceden kan hısmı veya eşi olmamak”,
- “Emekli olmamak”,
- “Programın başlama tarihinden önceki üç aylık dönemde programa başvuru yapan işverenin çalışanı olmamak”,
- “İş ve meslek danışmanlığı hizmetlerinden faydalanmış olmak”,

Yukarıdaki şartlara uyan ve programa devam etmelerinde engel teşkil etmeyen öğrenciler de programlara iştirak edebilirler.

İşbaşı Eğitim Programlarında Karşılanabilecek Giderler;⁸⁸

- “Katılımcı zaruri gideri (Günlük 77,7TL)”
- “İş Kazası ve Meslek Hastalığı Sigortası Primi”
- “Genel Sağlık Sigortası Prim Giderleri”

⁸⁷ A.e. , s.17

⁸⁸ A.e. , s.18

Başvuru Yeri ve Zamanı;

“81 ilde bulunan Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlükleri ile hizmet merkezlerine istenildiği zaman başvuru yapılarak iş ve meslek danışmanlığı hizmetlerinden faydalanarak programa katılabilir.”⁸⁹

2.1.4.4. Girişimcilik

Girişimcilik eğitim programı, “Kuruma kayıtlı kişilere yönelik olarak kendi işlerini kurmalarına ve geliştirmelerine yardımcı olmak amacıyla uygulanan programlardır.”⁹⁰

“Girişimcilik eğitim programı kapsamında temel seviye girişimcilik eğitimi, Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB) ile Türkiye İş Kurumu (İŞKUR) arasındaki Uygulamalı Girişimcilik Eğitimi İşbirliği Protokolünde belirlenen esaslar çerçevesinde gerçekleştirilmektedir.”⁹¹

Eğitim programı bittikten sonra, katılımcılara “Uygulamalı Girişimcilik Eğitimi Katılım Belgesi” verilmektedir. KOSGEB Yeni Girişimci Desteği başvurusu için bu belge gereklidir.

Girişimcilik Eğitim Programından Yararlanma Şartları ;⁹²

- “Kuruma kayıtlı olmak,
- 18 yaşını tamamlamış olmak,
- Girişimcilik eğitim programında aynı modülden daha önce yararlanmamış olmak,
- İş ve meslek danışmanlığı hizmetlerinden faydalanmış olmak,

⁸⁹ A.e. , s.19

⁹⁰ Türkiye İş Kurumu, KOSGEB Girişimcilik Protokolü, 2016.

⁹¹ A.e.

⁹² Türkiye İş Kurumu, a.g.e. , İşgücü Eğitimi, s.30

- *Bu kapsamda Kuruma kayıtlı olanlardan özellikle işletmesini geliştirmek isteyenler için de girişimcilik eğitimleri verilebilmektedir.*
- *Ayrıca tarımsal faaliyette bulunanlar ile isteğe bağlı sigortalı sayılanlar, sosyal yardım, özürlü maaşı ile dul ve yetim aylığı alanlar da girişimcilik eğitim programlarından yararlanabilirler”.*

Girişimcilik Eğitim Programları kapsamında Karşılanan masraflar;⁹³

- “Katılımcı zaruri gideri”
- “İş Kazası ve Meslek Hastalığı Sigortası Primi”
- “Genel Sağlık Sigortası Prim Giderleri”
- “Başvuru Yeri ve Zamanı”

Türkiye genelinde Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlükleri ile hizmet merkezlerine müraccat edilerek hizmetlerden faydalanabilirler.

2.1.4.5. Toplum Yararına Programlar

“İşsizliğin yoğun olduğu dönemlerde veya yerlerde doğrudan veya yüklenici eli ile toplum yararına bir iş ya da hizmetin gerçekleştirilmesi yoluyla özellikle istihdamında zorluk çekilen işsizlerin çalışma alışkanlık ve disiplininden uzaklaşmalarını engelleyerek işgücü piyasasına uyumlarını gerçekleştirmek ve bunlara geçici gelir desteği sağlamak amacıyla İŞKUR tarafından uygulanan programlardır.”⁹⁴

Katılım Şartları ;⁹⁵

- “Kuruma kayıtlı işsiz olmak”,
- “18 yaşını tamamlamış olmak”,
- “Emekli, malul, dul ve yetim aylığı almıyor olmak”,
- “Öğrenci olmamak (açıköğretim öğrencileri hariç)”,

⁹³ A.e. , s.31

⁹⁴ Türkiye İş Kurumu, a.g.e. ,İş Gücü Eğitimi, s.42

⁹⁵ A.e., s.43

- “TYP’den yararlanılmaya başlanan gün itibarıyla Sosyal Yardım Bilgi sistemi üzerinden yapılacak sorgulamada herhangi bir nakdi sosyal yardım almıyor olmak”

Katılımcıların seçimi için 3 farklı yöntem mevcuttur. Hangi yöntemin kullanılacağı İl Müdürlüğünce belirlenmektedir.⁹⁶

- “Noter kurası yöntemi”,
- “Liste (başvuranlar içinden mülakat ya da iş ve meslek danışmanlığı sonucu katılımları uygun görülenlerin belirlenmesi) yöntemi”,
- “Yüzde seksen noter kurası, yüzde yirmi liste yöntemi”
TYP Programının uygulama alanları;⁹⁷
- “Çevre temizliği”
- “Kamusal altyapının yenilenmesi”
- “Milli Eğitim Bakanlığına bağlı resmi okullarda çevre düzenlemesi”
- “Milli Eğitim Bakanlığına bağlı resmi okullarda bakım onarım ve temizlik işleri yapılması”
- “Restorasyon, tarihi ve kültürel mirasın korunması”
- “Ağaçlandırma”
- “Park düzenlemeleri”
- “Vadi ve dere ıslahı”
- “Erozyon engelleme çalışmaları”

2.1.5. Meslek Danışmanlığı

Bu faaliyet kapsamında meslek tercihi yapılması, bireylere meslek danışmanlığı yapılması, iş yaşamına başlayacak bireylere, işsiz kişilere, iş değişimi ve işinde ilerlemek isteyen bireylere, tek ya da grup olarak konuşmalar yapılarak

⁹⁶ A.e., s.44

⁹⁷ A.e. , s.45

bilgilendirme ve bilinçlendirme faaliyetleriyle destek verilmektedir.⁹⁸

Bunun yanında, kuruma müracaat ederek iş arayanlara, mesleki eğitim merkezleri meslek liseleri, meslek yüksekokulları ve üniversiteler ile er ve erbaşlara iş arama ve bulma, işverenle görüşme, özgeçmiş hazırlanması hususlarında eğitim verilmektedir. Bu tür hizmetler ülke genelindeki İŞKUR'larda sunulmaktadır.

İş arama yeteneklerinin geliştirilmesi kurum tarafından; işsiz, meslek lisesi, meslek yüksek okulu ve üniversite öğrencilerine ve yetişkin bireylere, işverenle görüşme, özgeçmiş hazırlanması konularında destek vermek, kendi girişimleriyle iş bulmak isteyenlere doğru metotlar kullanarak iş aramalarına olanak vermek için İş Arama Becerileri Eğitimi sunulmaktadır.⁹⁹

Eğitimler, İŞKUR yetkilileri tarafından hazırlanan bir sunum vasıtasıyla minimum 8 kişiden teşkil gruplara seminer olarak sunulmaktadır. Askerliği bitmek üzere olan kişiler, öğrenciler, işsiz kişiler bu eğitimi alarak açık pozisyonadaki işlerin tespit edilmesi, iş bulma yeteneklerinin kazandırılmasında etkili olmaktadır.

2.2. Türkiye’ de İş ve Meslek Danışmanlığı Uygulaması

İstihdam kurumları bünyesinde iş ve meslek danışmanlığı sistemi bulunması Uluslararası Çalışma Örgütü sözleşmelerinde olan bir durumdur. İç hukukta ise danışmanlara ait görev, yetki ve sorumluluklar, 4904 Sayılı Türkiye İş Kurumu Kanunu, Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü Görev, Yetki ve Sorumluluk Yönetmeliği ve Aktif İşgücü Hizmetleri Yönetmeliği hükümleri kapsamı içerisinde. Danışmanlık faaliyetleri ilgi alt yapının sağlanması memur statüsünde olan kişilere eğitimler vasıtasıyla olmuştur. 2012’de ise mesleki yeterlilik belgesi bulunan kişiler görevlendirilmeye başlamıştır.¹⁰⁰

⁹⁸ Bodur, **a.g.e.** , s.40

⁹⁹ Bodur, **a.g.e.** , s.42

¹⁰⁰ Kemal Yıldız, “Türkiye’de İş Ve Meslek Danışmanlığı Sisteminin İşlerliği”, **Bilgi Akademisi ve Yönetimi Dergisi**, Sayı:1, 2017, s. 97-109.

Meslek, ücretli olarak adlandırılan çalışmanın çok yaygın olduğu toplumlarda, kişinin bir “konum” ve “kimlik” ile bulunabilmesi için şart olarak görülen bir ögedir. Topluma adaptasyon sağlamak isteyen kişiler, adaptasyonun ilk basamaklarından itibaren bir meslek edinmeye, bilhassa da işlevsel bir meslek için motive edilmektedirler. Kurumsal yapının da bu paralelde düzenlenmesiyle meslek edindirmenin olanakları gerçekleşmektedir. Kurumsal eğitimin meslek edindirmeye ilişkin dizayn edilmiş olması da bu uygulamayı örneklerle açıklamaktadır. Meslek, toplumun şekillenmesinde, organize olmasında, işbölümünün yapılmasında önemli bir role sahiptir. Toplumsal uzlaşmanın ve istikrarın sağlanmasında büyük katkısı bulunmaktadır.

Toplumsal, kültürel ve mali boyut ve işlevleri ile sosyal etkileşimin esas belirleyicisi konumundadır. Mali getirilerinin yanında statü kaynağı olması, kişilerin bireysel ve fiziksel gelişimlerinde etkili olması, imalatın temel mekanizmalarından oluşu, topluma entegrasyonu sağlanması, mesleğin merkezi özelliğine atıfta bulunmaktadır.¹⁰¹

İş, mesleki yetenek ve bilginin harekete geçirilmesiyle üretim üzerindeki katkı şeklinde tanımlanabilir. Bu tanımdan hareketle vasıfsız bir işçinin bile toplumla adaptasyonunun sağlanmasıyla bu tanım içerisine girdiği aşikârdır.

Emirgil ve diğerleri (2014) İş ve meslek danışmanlığını “*iş arayan, işe hazırlanan ve mevcut işini değiştirmek isteyen kişilerin istek ve yeteneklerine göre en uygun iş ve meslekleri seçmelerini sağlayan, onları işverenlerle buluşturarak iş bulmalarına yardımcı olan, yine bu bireylerin mesleki eğitim olanaklarından yararlanmasını sağlayarak işe yerleştirilme, işe uyum ile ilgili sorunların çözümüne yönelik gerçekleştirilen sistemli bir yardım mekanizması*” şeklinde tarif etmektedir.¹⁰²

¹⁰¹ İlhan Doğanay, “Türkiye’de İşyeri Kayıtları ve İŞKUR”, **Uzmanlık Tezi**, Ankara, 2013, s. 59.

¹⁰² Burak Faik Emirgil, Zeynep Aca, Özlem Işığışok, “Türkiye’de İş ve Meslek Danışmanlığının Etkinliği: Sorun Alanları ve Beklentiler (Bursa İşkur Örneği)”, **Çalışma ve Toplum**, 2014/1, s.139-162.

Tablo 2.1: 2007-2017 Yılları Arası İş ve Meslek Danışmanlarının Hedefleri

<i>Yıllar</i>	<i>Açık İş</i>	<i>İşe Yerleştirme</i>	<i>İşyeri Ziyareti</i>	<i>Bireysel Görüşme</i>	<i>Grup Görüşmesi</i>	<i>Açılan Kurslar</i>
2007	186.922	111.375	40.379	151.754	303.508	1.200
2008	178.620	109.595	35.939	145.534	291.068	1.806
2009	165.890	118.278	33.978	152.256	304.512	10.113
2010	368.636	205.231	42.025	247.256	494.512	11.821
2011	660.623	363.672	70.505	434.177	868.354	16.594
2012	991.804	556.587	183.373	739.960	1.479.920	27.351
2013	1.481.196	671.578	376.654	1.048.232	2.096.464	31.385
2014	1.735.892	701.435	410.734	1.112.169	2.224.338	33.064
2015	2.043.256	889.640	477.606	1.367.246	2.734.492	86.227
2016	2.105.436	789.133	552.505	1.341.638	2.683.276	112.027
2017	2.691.257	1.057.249	601.202	1.658.451	3.316.902	116.624

İŞKUR, 9.12.2018, www.iskur.gov.tr

Türkiye İş Kurumu'nda iş ve meslek danışmanlığının işleyişini birinci bölümde detaylı bir şekilde aktarmış bulunmaktayız. Yalnız uygulamada etkinliğin görülebilmesi için 2012 yılı öncesi ve sonrasındaki kurum amaçlarını ve gerçekleştirilme seviyelerini karşılaştırmak uygun olur.

İki dönem açısından da hedeflerin tutturulmasında bir problem bulunmamaktadır bununla birlikte bu etkinliklerin 2012 sonrasında artış göstermiştir. İş ve meslek danışmanlığı hizmetinin pozitif bir etkisi olduğu görülmektedir. İşe yerleştirme hedefinde danışmanlık hizmeti olmadığı dönemlerde de tutturulduğu, ancak 2012'den sonraki dönemde bu etkinliğin önce iki katına sonrasında da milyonlara ulaştığı görülmektedir. Genel olarak hedefler bir önceki yılın üstüne çıkan bir rakam olarak genel müdürlükçe belirlenir. Danışmanlık hizmetinde de gerek 2012 öncesi gerek de sonrası hedeflerin tutturulduğu görülmektedir. Nitekim danışmanların işe başlamasıyla bu etkinlik önce iki katına sonra da sayı katlanarak artmaktadır. Burada Kurumun çok önemli gördüğü kurslar, işe yerleştirme ve danışmanlık hizmeti hedefleri incelenmiştir. İşe gönderme, ziyaret ve kurs hedeflerinin tablo üzerinden incelediğimizde 2012 yılında itibaren sayılarda gözle görülür bir biçimde artış gözlemlenmektedir. Danışmanlık hizmetlerinin tüm faaliyetlere dair pozitif etkisi olduğu aşikardır.

2.3. AB'ye Bağlı Bazı Ülkelerde İş ve Meslek Danışmanlığı

2.3.1. Almanya

Almanya, danışmanlık hizmetlerini geleneksel şekilde eğitim danışmanlığı ve mesleki danışmanlık olarak kurumsal bir ayrıma dayanarak sürdürmektedir. Türkiye’de ki temel de zaten buradan alınmaktadır. Eğitim sistemindeki kurum ve kursların seçilmesine dair danışmanlık hizmeti, eğitim kurumları bünyesinde gerçekleştirilmektedir. 1998 yılına dek mesleki danışmanlık ve işe yerleştirme hizmetleri için tek yetkili kuruluş Federal İstihdam Servisi olmuştur. Bu servis kaldırıldıktan sonra bu hizmetler özel sektör tarafından yapılmaya başlanmıştır. Fakat kamu sektörünün gerçekleştirdiği danışmanlık hizmetleri kapsamında eğitim danışmanlığı ve mesleki danışmanlık arasındaki kurumsal farklılık korunmuştur.¹⁰³ Kamu tarafından sunulan danışmanlık hizmetlerinde okullarla ilgili Federal İstihdam Servisi'nin önemli sorumlulukları arasında okul sonrası kariyer seçimiyle ilgili bilgilendirme, yönlendirme ve yerleştirme hizmetleri ile okul dönemindeki eğitim seçimlerine rehberlik etmektir.¹⁰⁴

Almanya’da yakın zamana kadar rehberlik ve danışmanlık hizmetlerinin sunumunda oldukça karışık bir yapı mevcut olup; rehberlik ve danışmanlık hizmetlerinin sunumunda ortak şartlar yoktu. Bundan dolayı Eğitim, Kariyer ve İstihdam Ulusal Rehberlik Forumu ile Heidelberg Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü birlikte “Kalite Gelişimi İçin Açık Koordinasyon Süreci” projesini başlatmıştır. Proje sayesinde sosyal ortaklar, örgütler, ekonomi, bilim ve politika insanlarıyla, Federal bir yapının kurulması amaçlanmıştır. Proje iki safhada Federal Eğitim ve Araştırma Başkanlığı tarafından maddi olarak karşılanmaktadır.¹⁰⁵

¹⁰³ P. Plant, T. Watts, Review of career Guidance Policies: Germany National Questionnaire, **OECD**, 2002, s.4

¹⁰⁴ A.e., s.6

¹⁰⁵ Alman Çalışma Ve Sosyal İşler Federal Bakanlığı, **Özetle Sosyal Güvenlik 2017**, s.23.,(Çevrimiçi) https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF-Publikationen/a985-sozialesicherung-gesamt-tuerkisch.pdf?__blob=publicationFile&v=4 (Erişim Tarihi:06.07.2018)

2009-2012 yılları arasındaki ilk aşamada proje ile hedeflenen; eğitim sistemi ve iş gücü piyasasında etkinliğin artırılması, personel işlemlerinde bütün potansiyellerin kullanılabilmesi, kişinin istihdamını teşvik edilmesi, geleceğe yönelik nitelikli işgücü talebinin güvence altına alınması, fırsat eşitliğinin ve sosyal içerme politikalarına destek verilemsidir. 2012-2014 yılları arasındaki İkinci aşama döneminde “Uygulama ve Sistemli Bilgilenme”yi hedeflenmiştir

Almanya hükümeti, iş ve meslek danışmanlığı hizmetlerinde titiz davranırken, bu anlamda “Mesleksel Danışma Merkezi” verdiği kaliteli hizmetlerle önemli emsallerden biridir. Ülke genelinde çok yaygın olan bu merkezlerden tüm vatandaşlar ücretsiz yararlanabilirken, öğrencilerin meslek seçimlerinde destek verilmektedir. Bu bağlamda öğrenciler tarafından az bilgi sahibi olunan meslekler tespit edilerek bu mesleklerle ilgili tanıtım yapılmaktadır. Bu merkez, genel okul mezunu öğrencilere, mesleki okullardaki öğrencilere, yüksekokul öğrencilerine ve ailelere hizmet vermektedir. Merkez, ebeveynlere yönelik bilgilendirme geceleri organize ederek meslek seçimine ilişkin bilgi vermektedir. Bu organizasyonlar, meslek tanıtım seminerleri ve proje günleri etkinlikleri şeklinde gerçekleştirilmektedir. Bu seminerler sırasında alan uzmanları mesleki tecrübeleri aktarmaktadır. Proje günlerinde ise; Hauptschule ve Realschule öğrencileri daha küçük oldukları için ebeveynleri bilgilendirilmektedir.¹⁰⁶

Türkiye’deki iş ve meslek danışmanlığının temel kaynağı da Almanyadır. 2012 yılının mayıs ayında Almanya’ya ziyaret gerçekleştirilmiştir. Rapordan alınan notların bir kısmı aşağıdaki gibidir;

“Herhangi bir kişiye hizmet veren herhangi bir danışman, kişi ile ilgili her şeyi bilmek zorunda. Çünkü onların hedef belirlemesine yardımcı olunuyor. Belirli bir yelpazede var olan hizmetler ilgililere öneriliyor.

¹⁰⁶ A.e., s.24.

İMD hizmetlerinin yürütülmesi ile ilgili olarak 4 aşamalı bir model benimsenmiş.¹⁰⁷

1. Profil oluşturma: Danışan danışman ilişkisi, birey hangi mesleğe sahip,güçlü ve zayıf yönleri, piyasaya çok yakın olabilir veya dezavantajları olabilir ve bunun için de ek önlemler talebindedir. İki profil çok önemli piyasaya yakın ve uzak olması.
2. Entegrasyon hedeflerini tespit etmek: Gerçekçi hedefler oluşturmak önemli. Buradaki hedef, belirli bir zaman içerisinde kişiyi işe yerleştirmek. Örneğin 6 aylık bir süre içerisinde dil kursuna gidilecek, en az 5 iş yerine başvuru yapılacaktır. Entegrasyon planı içerisindeki hedefler, danışan ve danışman arasındaki ortak planlardır ve ne kadar süre içerisinde planda yer alan hangi hedefe ulaşılması gerekli. Yani zaman ve hedef bu eylem planının ana kalemleri. Görüşmelerde sonrası belirli bir anlaşma imzalanıyor ve belirli zamanlarda kontrol ediliyor.
3. Strateji belirlemek.
4. Uygulama yapma ve izleme.

Danışmanlık hizmetlerinin sunumunda psikolojik servisten de yararlanılıyor. 176 yerel ofiste psikoloji servisi bulunmakta. Ülke çapında 400 psikolog, 300 asistan bu servislerde görev yapmakta. Servislerde büro elemanları ve sekreteryaya da bulunmaktadır. Bilirkişi raporları da bu servislerde yazılır. BA’da görev yapan 30 000 danışman var bunların 400’ü psikolog ve sayı yetersiz. Öğrenci ve iş arayanlardan danışmanlar sorumludur. Psikolojik hizmetler servisi esasen danışmanlık hizmetlerinin bir parçası. Danışmanlar danışanlarda her hangi bir sorun tespit ettiklerinde psikolojik hizmetler servisine yönlendiriyor. Nadiren danışmanla birlikte görüşmeye eşlik edilmekte. Ancak genelde psikolojik hizmetler servisi arka planda.

¹⁰⁷ A.e.

Meslek danışmanlığı BA'da nasıl yapılıyor. Öncelikli hedef kitle öğrenciler. Meslekte nasıl yön bulunacak, meslekler neye göre seçilecek? Meslek danışmanlığı faaliyetleri okullarla birlikte direk okullarda yürütülmekte. Öğrencilere hangi meslekte, hangi mesleki eğitim yerine yönelecekleri konusunda danışmanlık yapılıyor. Dual sistem kapsamında hangi eğitim yerinde ve işletmede çıraklık eğitimine yönlendirilecekler. Mesleki eğitimde ne tür destekler var. Öte yandan mesleki eğitim geçişlerinde ne tür şartlar var. Bu konular meslek danışmanlığının ana konuları. Almanya sisteminde meslekte yön bulma 6. sınıfta başlıyor. Çalışmalar temel eğitimin son sınıfından bir önceki yıl başlıyor. Genel liseye yönelecek veya devam etmek isteyen öğrencilere yönelik de danışmanlık hizmetleri sunulmakta. Meslek danışmanları sırayla okullara giderek konferans veriyorlar. Daha sonra öğrencilerin bireysel danışmanlık görüşmelerin yararlanma hakları var. Aynı şekilde velilere yönelik faaliyetler de yapılmakta. Meslek bilgi merkezlerinde 150 meslekte meslek filmi mevcut. 3 000 meslek danışmanı görev yapmakta.

İş danışmanlığı ve meslek danışmanlığı için iki temel unsur var.

1. Oryantasyon. Karar verme yön verme.
2. Entegrasyon. İşe yerleştirme.

Öte yandan danışmanlık hizmetlerinin yürütülmesinde psikolojik hizmetler servisi dışında, tıbbi ve teknik danışmanlık gibi özel hizmetlerden de yararlanılmaktadır. Teknik danışmanlıkta psikolojik ve tıbbi ihtiyaç olmadan örneğin görme zorluğu olanlar bir iş yerinde çalışırken o iş yerini uygun hale getirmek gibi bir görevi üstlenir.

Ayrıca, kuruma başvuran bireyler internet ortamında deneme testi yapabilirler ve kendilerinde ne tür yetenekler var ve bu yeteneklerini ne tür İş ve mesleklerde kullanabilecekleri konusunda bilgi edinebilirler. Yani kendilerini, meslekler uzayında testle deneyebilirler.

Danışmanlık hizmetinden yararlanmadan önce kişilere formlardan oluşan bir paket veriliyor. Beklentiler, güçlü yönleri, nerelerden iş istiyor vb. konularda bilgileri

içeren formları doldurduktan sonra danışmanlık hizmetlerinden yararlanmak üzere randevu alabiliyor. Danışmanların tümü tekrar eden kişisel gelişim eğitimlerine katılmak zorundalar.

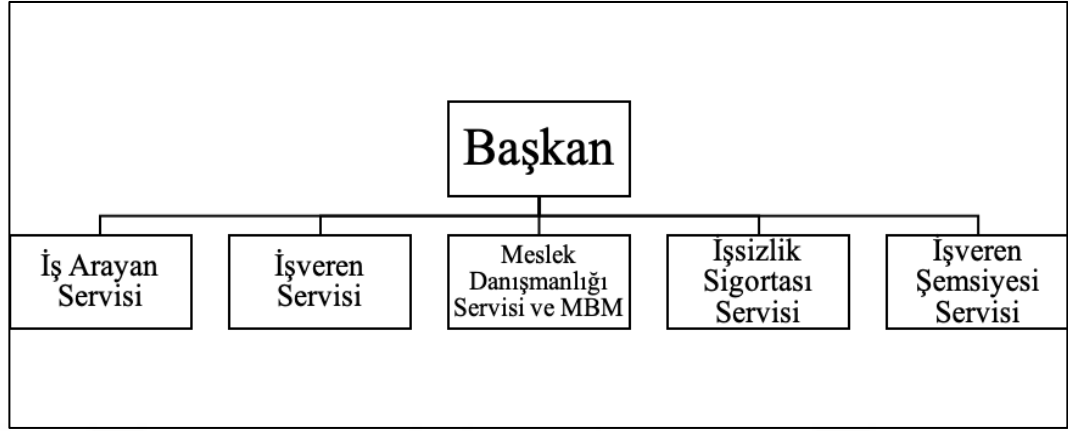
Danışmanlık görüşmelerinde profil çıkarmak en önemli adımdır. Kişinin kalifikasyonu, motivasyonu, diploma ve sertifikaları, kişilik, yetenek vb. kişisel bilgileri alınır ve tüm bilgilerin sisteme girilmesi zorunludur. İş arayan bazında müşteriler 4 gruba ayrılır ve o kapsamda eylem planı hazırlanır.

Şekil 2.1: İş arayan Bazında Müşteri Ayrımı

Aktif hale getirilmesi gereken iş arayanlar İş arama konusunda kendilerine sorumluluklar verilen grup. İş arama konusunda yöreklendirilmeye ihtiyaç duyan, motivasyon eksikliği olan iş arayanlar. Yönlendirmek gerek. Haftada 5 işyerine dilekçe vermelisin, gazete ilanlarına bakmalısın şeklinde görevler verilir.	Piyasaya yakın iş arayanlar Kendi kendilerine iş bulabilirler
İş piyasasında şansı olmayan iş arayanlar Çalışma ofisi danışmanlık servislerinden tam destek almaya ihtiyaçları vardır. Bu grupta özel ekip ilgilenir. Yavaş yavaş daha hafif işlerde iş piyasasına dahil edilmeye çalışılır.	Geliştirmeye ihtiyaç duyan iş arayanlar Çok yeterliliği ve kalifikasyonu olmayıp ek yardıma ihtiyaçları vardır. Ek eğitim ve kursa ihtiyacı vardır. Şayet işveren işe alırsa teşvikten yararlanır. Bu gruptaki iş arayanlara kupon verilir ve istedikleri kursa bu kuponla başvurabilirler

Danışmanlık hizmetleri kapsamında, profil oluşturma sürecinde iş arayanlarla yapılan görüşmelerde hedefler ve hedefe nasıl ulaşılacağı ve nasıl işe yerleştirileceği konusunda eylem planları hazırlanır ve bu yazılı bir anlaşmaya dönüştürülür. Bu anlaşmada iş arayanların sorumlulukları da kalem kalem belirlenir ve iş arayana imzalatılır. İş danışmanına düşen yıllık danışman sayısı 200 kadar. Ancak, engelli ve zor iş bulacak kişiler için sayı 65'e düşüyor.

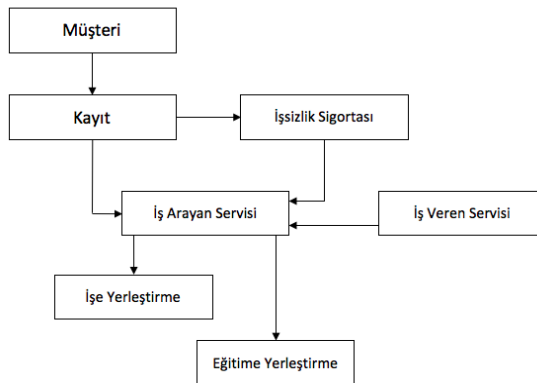
Şekil 2.2: Ofislerdeki Servis Yapılanması



İş danışmanları iş arayan ve işveren servislerinde görev alıyorlar. Bir ofisteki iş danışmanlarının yaklaşık %70'i iş arayan servisinde, iş arayanlara,%30'u işveren servisinde işverenlere danışmanlık hizmetlerini yürütmektedir. Mesleki eğitim ile ilgili faaliyetleri işveren servisi yürütmekte ve VERBİS sistemine yüklemektedir. Ingolstadt çalışma ofisinde 230 personelden 20 kayıt memuru, 15 meslek danışmanı, 90 iş danışmanı görev yapmakta.

Almanya'daki danışmanlık hizmetleri kapsamında iş akışı aşağıdaki gibi özetlenebilir.¹⁰⁸

Şekil 2.3: İş Akış Şeması



¹⁰⁸ Rukiye Şahin, “Almanya’da Meslek Danışma Merkezleri Tarafından Yürütülen Mesleki Danışmanlık Etkinlikleri: Hannover Kenti Örneği”, **Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, Cilt:1, Sayı:2, s. 162.

Danışmanlık hizmetleri kapsamında iş arayanın eğitim ihtiyacı ilk görüşmede, birkaç kez işyerine gönderilip olumsuz yanıt almaları durumunda, kişi kendisi herhangi bir alanda daha iyi iş bulabileceğine inanıyorum şeklindeki yorumları ile belirlenir.

Öte yanda iş borsası olarak kurgulanmış internet sitesinde iş arayan, işveren, karşılaştırma ve eşleştirme sistemi bulunmakta.

BA kurumu, işsiz kişilerin becerilerinin geliştirilmesi ve kapasite oluşturulmasında BA ile işbirliği içinde çalışan eğitim kurumu TÜD SÜD Akademi de ziyaret edilmiş, bu ziyaret bir BA tedarikçisinin İMD sisteminin bir parçası olarak spesifik eğitim hizmetlerini nasıl verdiğine ilişkin bilgi sağlamamıza katkıda bulunmuştur.”

2.3.2. Bazı AB Ülkelerinde İş ve Meslek Danışmanlığı Uygulaması

AB’ye uyumlu kimi ülkelerde Hükümet tarafından mali olarak karşılanan ve kısmi olarak özerkliğe sahip iş arama ve danışmanlık merkezlerinden çoğu yerleşim yerlerinde bulunmakta ve kapalı bir ağ sistemi vasıtasıyla birbirleriyle iletişim kurmaktadır.¹⁰⁹ Bazı ülkelerdeki danışmanlık faaliyetlerine göz gezdirecek olursak;

İngiltere’de 1994’de bu merkezlerin özelleştirilmesiyle ülke genelinde verilen bu hizmetin sektöre uğramasına yol açmıştır. 1997 yılında İşçi Partisi yönetime geldikten sonra, danışmanlık merkezlerinin verdiği hizmet gençler için ücretsiz yapılmış ve bu hak onlara kanunen verilmiştir. Bunun yanında hükümet çalışma hevesini kaybetmiş çalışmak isteyen fakat kısıtlı olanaklara sahip gençlere yoğun ilgi gösterilmiştir. 2001 yılında hükümet tarafından Connexions adıyla yeni bir ulusal

¹⁰⁹ Mustafa Kemal Biçerli, **İşsizlikle Mücadelede Aktif İstihdam Politikaları**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, 2004, s. 191.

gençlik destek merkezi kurulmuştur. Bu merkezde toplumsal ve akademik sorunlarla ilgili rehberlik ve danışmanlık hizmetinin yanında okula gitmeyen, işsiz veya herhangi bir kursta eğitim görmeyen gençler için yoğun destek sağlanmıştır. Sadece gençlere yönelik destek vermek için kurulan bu merkezlere ait bütçe Eğitim ve Beceriler Departmanı kontrolünde iken, danışmanlık merkezleri Connexions bünyesinde toplanmıştır. Ancak İngiltere değişik yapılanmaların varlığına da müsaade etmiştir.¹¹⁰

İngiltere, eğitimini sürdüren gençler için danışmanlık hizmetlerini 1997'den beri 14 ila 16 yaş aralığındaki öğrencilere müfredat kapsamında zorunlu hale getirmiştir. Kapsam ve içerik bakımından belirlenmemiş ve okullara göre farklılıklar gösteren yaklaşımlar bulunmasına karşın, 2003'ten itibaren öğrencilere yönelik danışmanlık hizmetlerinin alınması için sınır on bir yaşına çekilmiştir.¹¹¹

İzlanda, Eğitim ve meslekle ilgili rehberlikte 21.yüzyılda hızlı gelişim gösteren bir ülkedir. Eğitim sisteminde bulunan danışmanlık ve rehberlik hizmetleri en çok görülen danışmanlık hizmetleri olmuş, son zamanlara doğru kamu istihdam merkezleri, hayat boyu öğrenme merkezleri ve işletmelerde uygulanan mesleki rehberlik ve danışmanlık hizmetleri artış göstermiştir.¹¹²

İzlanda, bunun yanında işletme danışmanlık hizmetlerine önem vermektedir. Leonardo da Vinci ismiyle iki pilot uygulama hayata geçirilmiş ve işyeri rehberlik hizmetlerine başlanmıştır. Bahse konu uygulama, ülke genelinde yetişkin eğitimiyle ilgili kötü tecrübeler nedeniyle başlatılmıştır. Bu proje sayesinde işyerinin pratik olarak uyguladığı danışmanlık tekniklerinin önemi artış göstermektedir.

¹¹⁰ OECD, Türkiye İş Kurumu, **Kariyer Rehberliği Ve Kamu Siyaseti - Boşluğu Doldurma**, Ankara Üniversitesi Basımevi, Ankara, 2005, s.172.

¹¹¹ Biçerli, **a.g.e.**, s.198.

¹¹² Stefánsdóttir, "Educational And Vocational Guidance in Iceland", Euroguidance Centre, 2008, s.13.

İşçilere bu uygulama ile mevcut iş ortamındaki çalışma şartlarına yönelik duyguların anlaşılması, buna açıklık getirilmesi ve mevcut durumun düzeltilmesi hususunda destek vermektedir.¹¹³

İzlanda danışmanlık hizmetleri konusuna hassasiyet göstermekte ve bu alanda görevlendirilen bireylerin eğitim seviyelerine özen gösterilmektedir. Bu kapsamda 2007'deki bir araştırmada danışmanların % 50'sinden fazlasının lisans ya da master derecesinde eğitilmiş olduğu görülmüştür.¹¹⁴

Norveç; rehberlik ve danışmanlık hizmetini 1947 tarihli İstihdam Kanunuyla geleneksel olarak örgün eğitimde vermektedir. 1965'lere kadar okul bünyesindeki rehberlik hizmeti kamu istihdam birimlerindeki meslek danışmanları tarafından verilmiştir. 1965 yılından sonra kamu istihdam birimlerinden destek alınmıştır. Fakat 1985'li yıllarda bu duruma son verilerek, kariyer danışmanlığı ve bilgilendirme hizmetlerinin kamu istihdam servislerindeki yerleştirme ve diğer etkinliklerine eklenmesi sağlanmıştır. Sisteme yönelik bazı sorunlar olduğu dile getirilirken bu noktada sorunun meslek danışmanlığının, sosyal ve mesleki problemlerle ilgilenmesinden kaynaklandığı düşünülmektedir.¹¹⁵

İsveç'te kamusal danışmanlık hizmetinin uzun bir geçmişi vardır. 40 istihdam bürosu mesleki rehberlik hizmetinin verilmesi amacıyla kurulmuştur. Ülkede danışmanlık ve rehberlik hizmetinin alınması tüm vatandaşların kanuni hakkı olup, bireyler bu hizmeti ücretsiz almaktadır. Eğitim ve meslek danışmanlığı, tüm öğrencilere verilirken aynı zamanda yetişkinlere de verilmektedir. Danışmanlar, çoğunlukla okul ya da öteki eğitim kuruluşlarında görev almaktadırlar. Bununla birlikte belediyeler de bünyelerinde okullar için faaliyet gösteren danışmanları istihdam etmektedirler.¹¹⁶

¹¹³ Plant, **a.g.e.**, s. 276-277.

¹¹⁴ Stefánsdóttir, **a.g.e.**, s.13.

¹¹⁵ OECD, **a.g.e.**, s.172.

¹¹⁶ Skolverket, "Education, Work, Guidance in Sweden", (Çevrimiçi)

<http://www.dokumentanse/pubs/od838e84-fe4e-4a20-68de-5ea851f7fbd3/education-work-guidance-in-sweden.pdf>, 4 Mayıs 2018. s.18.

Yetişkinlerle ilgili eğitim etkinliklerine çok önem gösterilen İsveç'te, değişik yetişkin grupları için bilgi, gözetim ve öğütler şeklinde değişik danışmanlık hizmeti verilmektedir. Verilen bu tür etkinlikler çoğunlukla, kurumlar, belediyeler ve istihdam bürolarınca yapılmakta olup yetişkinler için danışmanlık hizmetlerinin ülke çapında yürütüldüğü 418 istihdam bürosu mevcuttur.¹¹⁷ Bu büroların verdiği hizmet genellikle işsizler içindir. Diğer yandan, İsveç'te hizmet sunan farklı departmanlar kendi hedeflerini kendileri belirlerken hükümet herhangi bir yaptırım uygulayamamaktadır.

Finlandiya, mesleki rehberlik ve danışmanlık hizmetlerini 1939'de Helsinki'deki bir istihdam bürosunda, psikolojik danışmanlık hizmetleri vererek başlatmıştır. Bu alana yönelik istihdam edilen psikologlar, öğrencilere ve mesleki danışmanlığa gereksinim duyanlara hizmet sunmakla görevlendirilmiştir. 1940 ve 1950'li dönemlerde 13 belediye mesleki danışmanlık hizmetlerini başlatmıştır. 1960 yılında “*Mesleki Rehberlik Kanunu*” onaylanmıştır. Mesleki rehberlik hizmetlerinin ülke genelinde gelişimi Çalışma Bakanlığınca yapılmıştır. Mesleki rehberlik büroları, istihdam ofislerini bağlı olmaksızın açılmıştır. 1973'de istihdam büroları ile mesleki rehberlik büroları aynı yapıda birleşmiştir.¹¹⁸

Finlandiya, 1970'lere kadar, okul bünyesindeki rehberlik ve danışmanlık hizmeti, mesleki rehberlik bürolarında görevli psikologlar tarafından yapılmıştır. Fakat sonrasında bu hizmetler eğitimin bir parçası olmuştur.¹¹⁹ Finlandiya şu anda iş ve meslek danışmanlığı hizmeti, birbirini tamamlayan ikili bir sistemle yapılmaktadır. Danışmanlık hizmetinin okullarda verildiği Finlandiya'da, mesleki rehberlik ve kariyer planlama hizmetleri ise, Emek Yönetimi Kurumunca

¹¹⁷ Skolverket, **a.g.e.**, s.18.

¹¹⁸ Anna Rajita Nummenmaa, Pentti Sinisalo, “Career Counseling and Counselor Training in Finland”, **Journal of Employment Counselling**, 1997, s. 157.

¹¹⁹ Nummenmaa, **a.g.e.**, s. 158.

verilmektedir.¹²⁰ Finlandiya’da rehberlik ve danışmanlık merkezlerinin esas hedefi, kişilere yaşamlarının herhangi bir sürecinde öğretim ve eğitimle ilgili seçimlerinde ve kariyer planlamalarında destek vermektir. Finlandiya, tüm vatandaşlarına danışmanlık hizmeti vermektedir.¹²¹

Meslek danışmanlığında Türkiye’ye en benzeyen Çek Cumhuriyetidir. Burada Kariyer eğitimi, 7. Sınıf ila 12. Sınıf arasındaki bütün öğrencilerin müfredat programında bulunmaktadır. Türkiye’de bu ders olarak değil seminer olarak verilmektedir çek cumhuriyetinde ise; Okulların bu eğitimin nasıl verileceği konusunda serbestiyeti bulunmaktadır. Kariyer eğitimi zorunlu eğitim kapsamında olan okulların %25’inde farklı bir ders şeklinde yapılmaktadır.

Eğitim danışmanları okullarda yarım gün çalışmakta ve danışmanlığı karşılayabilmek amacıyla öğretim yükleri haftada en az bir saat indirilmiştir. Bu danışmanlar, psikoloji ya da pedagoji disiplinlerinde master derecesine sahip olabilirler ve ilave olarak hizmet içi eğitimlere iştirak edebilirler, fakat bu konulara yönelik zorunlu bir uygulama yoktur. Bunun yanında yaklaşık olarak 100 okulda psikolog bulunurken, okullara hizmet veren 94 adet psikolojik ve pedagojik danışma merkezi ağı bulunmaktadır. Psikologlar, psikolojik rehberlik yaparken, öğrenme güçlüğüne sahip bireylere destek vermekte ve bununla birlikte kariyer rehberliği yapmaktadırlar. İş ve İşçi Bulma Kurumu danışmanlarınca öğrencilere kariyer rehberliği hizmeti verilmektedir.

Çek Cumhuriyeti’nde, işsizlik sigortası, eğitim yardımı, okul terkleri için yapılan politikalar ve istihdam sübvansiyonu gibi programların yapılması için görevlendirilen kamu istihdam merkezleri, bu programları yalnızca işi olmayan kayıtlı kişilere uygulamaktadır. Bir işe sahipken iş değiştirmek isteyen kişiler ile işsiz olduğu halde cari olarak çalışabilir durumda olmayan kişiler istihdam büroları tarafından kayıt yapılmamaktadır. “İstihdamla İlgilenenler” şeklinde isimlendirilen bu gruptaki kişilere bürolar kayıt şartı olmaksızın danışmanlık ve bilgi desteği

¹²⁰ Helena Kasurinen, Raimo Vuorinen, “OECD Review of Career Guidance Policies: Finland National Questionnaire”, **OECD**, 2002, s. 7.

¹²¹ OECD, **a.g.e.**, s.173.

vermektedirler. İstihdam kanunu tarafından bu bürolara verilen emek piyasasında arz ve talebi dengeleme sorumluluğu nedeniyle, istihdamla ilgilenen tüm vatandaşlara iş danışmanlığı ve bilgi sağlama hizmetleri ücretsiz olarak verilmektedir. Bununla birlikte işten çıkarma ihbarı alan işçiler istihdam programlarına katılma konusunda işsiz kişilerle aynı haklara sahiptirler. Bürolar tarafından konulan kurallara riayet etmeyen ve iki uygun iş teklifini geri çeviren bireylerin kayıtları silinerek ve üç ay süresince tekrar kayıtları yapılmamaktadır.¹²²



¹²² OECD, **a.g.e.**, s.174.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ VE MESLEK DANIŞMANLIĞI HİZMETLERİNE İLİŞKİN MEMNUNİYET ÖLÇÜMÜ: KOCAELİ İLİ ÖRNEĞİ

Çalışmanın bu bölümünde, iş arayanlar ve işverenler için servqual anket sonuçları değerlendirilerek, her iki grubun beklentileri ve algıları arasındaki farkların istatistiksel anlamlılığı ortaya konulacaktır. Böylece her grubun aldıkları hizmetten memnuniyet duydukları ve duymadıkları noktalar ele alınacaktır.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Hizmet işletmelerinde kalite; anlaşılması, uygulaması ve sonuçlarının değerlendirilmesi bakımından güç ve karmaşık kavramlardan birisidir. Hizmetler elle tutulamayan ürünler arasında olduğu için, aynı kalitenin sağlanması ve sunulması işletmeler açısından oldukça zor olmaktadır. Hizmetlerin kalitesinin ölçümü ise kullanıcıların beklentileri ve algıları arasındaki farkların incelenmesi ile gerçekleştirilmektedir. Kar amacı gütmeyen ancak hizmet üreten İŞKUR gibi işletmelerin, sağladıkları hizmetlerin kalite düzeyinin iyileştirebilmesi, hizmet kalitesinin somut ve sağlam verilere dayalı bir şekilde ölçülmesine bağlıdır. Bu nedenle yeni bir uygulama olan İMD yapılanmasının sunduğu hizmetlerin iş arayanlar ve işverenler için nasıl algılandığı, eksiklerin neler olduğu ortaya konularak, yapılanmanın başarısının değerlendirilmesi büyük önem taşımaktadır.

Bu araştırmada, Kocaeli ili bölgesinde İŞKUR’a kayıtlı 450 işyeri ve İŞKUR’a başvuruda bulunan 450 işarayan ile memnuniyet ölçümü yapılacaktır. Araştırma sonucu elde edilen bulgular sonucunda “İş ve Meslek Danışmanları”nın hem iş arayanlar hem de işverenler açısından verdikleri hizmetten memnuniyet değerlendirilecektir. Bu araştırma sonucunda, iş arayanlar ve işverenler açısından hizmet kalitesinin tanımı, hizmet beklentileri ve etkileyen unsurlar ve hizmet kalitesinin boyutları konusunda önemli bilgiler elde edilecektir. Kaliteli bir hizmetin

sunulabilmesi için müşterilerin hizmet beklentilerinin karşılanması veya bu beklentilerin ötesinde hizmet verilmesi gerektiği düşüncesi bu çalışmanın temel motivasyonudur.

3.2. Araştırmanın Hipotezleri

Bu çalışmanın ana hedefi hem iş arayanlar hem de işverenler için İMD hizmetlerinden memnuniyet algılarını ortaya koymaktır. Buradan hareketle, servqual anketin beklenen ve algılanan bölümlerinde ortalama cevap skorları üzerinde anlamlı farklılık olup olmadığı sınınanacaktır. Beklenen ve algılanan skor arasında anlamlı farklılık yok ise İMD uygulamalarından memnuniyet, tersi durumda memnun olmamama sonuçları çıkacaktır.

Tablo 3.1: Araştırmanın Hipotezleri

	Hipotezler
H₀₁	İş ve meslek danışmanlığı hizmetleri işarayanların beklentilerini karşılamakta olup, memnuniyet sağlanmaktadır.
H₀₂	İş ve meslek danışmanlığı hizmetleri işverenlerin beklentilerini karşılamakta olup, memnuniyet sağlanmaktadır.

3.3. Araştırmanın Varsayımları Ve Kısıtlar

Çalışmaya katılan kişilerin ölçekte bulunan sorulara cevap verirken gerçek duygularını ve düşüncelerini ifade ettikleri kabul edilmiştir. Katılımcıların ankete isteyerek yanıt verdikleri ve anketi doğru ve eksiksiz bir şekilde yanıtladıkları kabul edilmiştir. Katılımcıların, sorulara yanıt verirken kelimeleri gerçek manası ile anladıkları kabul edilmiştir. Meydana gelebilecek kavramsal yanılgılar göz ardı edilmiştir.

Anketteki örneklem sayısının artırılmasında bir takım güçlükler meydana gelmiş, iş arayanlar ve işverenlerden çoğunluğu, yoğun olduklarını belirterek katılım göstermeyeceğini ifade etmiştir. Ankete katılıma olumlu bakmamaları önemli bir

kısıt olarak söylenebilir. Diğer taraftan anket 15.10.2018 ile 15.12.2018 tarihleri arasında mesai saatleri içinde uygulanmıştır, bu tarihlerde hasta olan ve kuruma gelmeyen kişiler ile ulaşılamayan işverenler örneklem dışında kalmıştır.

3.4. Örneklem Seçimi ve Verilerin Toplanması

Ampirik araştırmalarda örneklem sayının robust (sağlam) sonuçların alınmasını sağlayan bir yapıda olması, verilerin toplanma sürecinde yanlılıktan ve sistematik hatadan kaçınılması açısından oldukça önemlidir. Çalışmada, Kocaeli ili İŞKUR'a üç ay içinde (Eylül-Aralık 2018) müracaat eden hem iş arayan hem de işverenler için örneklem oluşturulmuştur. Bu süreç içerisinde kuruma yaklaşık 40.582 kişi gelmiştir. Uygulanan anketi dolduracak her bir bireye yeterli süre ve anket öncesinde araştırmayla ilgili detaylı bir bilgi verilmiştir. Araştırmanın tüm maliyeti araştırmacı tarafından karşılanmıştır. Araştırmanın yapıldığı işarayan anakütlesi 40.582 kişidir, işveren anakütlesi Kocaeli İş Kurumu'na kayıtlı 49.987 işyeri baz alınmıştır. Tablo 3.2'de işveren ve işarayan için 50.000 anakütle olarak bakıldığında $p=0.5$ ve $q=0.5$ için 381 örneklem yeterli olmaktadır. Bu çalışmada, hem iş arayan hem de işveren sayısı eşit alınarak 450 kişi ve işyeri yetkilisi ile görüşülmüştür.

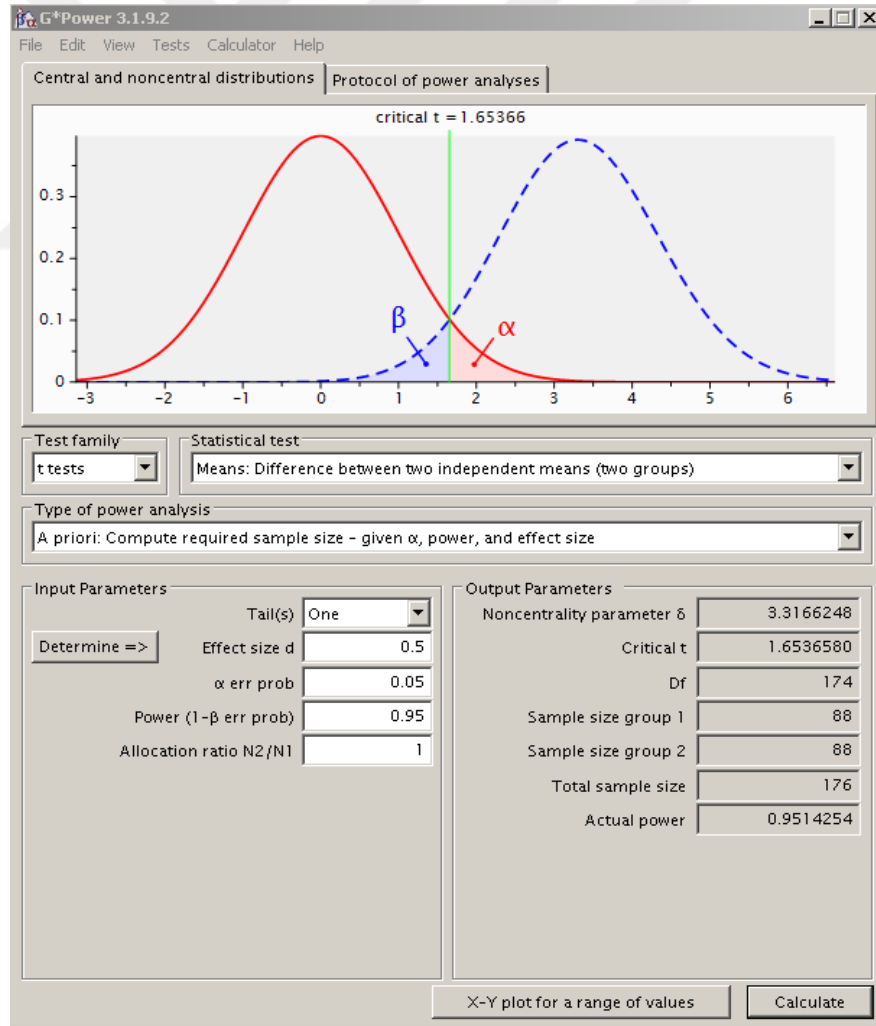
Tablo 3.2: Örneklem Büyüklüğü Tablosu

Anakütle büyüklüğü	± 0.03 örnekleme hatası (d)			± 0.05 örnekleme hatası (d)			± 0.10 örnekleme hatası (d)		
	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7
100	92	87	90	80	71	77	49	38	45
500	341	289	321	217	165	196	81	55	70
750	441	358	409	254	185	226	85	57	73
1000	516	406	473	278	198	244	88	58	75
2500	748	537	660	333	224	286	93	60	78
5000	880	601	760	357	234	303	94	61	79
10000	964	639	823	370	240	313	95	61	80
25000	1023	665	865	378	244	319	96	61	80
50000	1045	674	881	381	245	321	96	61	81
100000	1056	678	888	383	245	322	96	61	81
1000000	1066	682	896	384	246	323	96	61	81
100 milyon	1067	683	896	384	245	323	96	61	81

Kaynak: Yahşi Yazıcıoğlu, Samiye Erdoğan, *Spss Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ankara, Detay Yayıncılık, 2004, s.50.

Bununla birlikte güç analizi (power analysis) yapılacak analiz çalışması için en az kaç örneklemin gerekli olduğunu tespit edilmesini sağlamaktadır. Bu çalışmada grup farklılığı analizi yapılacaktır. Ankete katılmayı kabul eden kişi sayısının robust (sağlam) sonuçlar üretebilme yeteneğini tespit edebilmek açısından Güç (power) analizi G*POWER 3.1 sürümüyle yapılmıştır. Çalışmalarda, istatistiksel gücün $1-\beta=0.95$ olmasının yeterli olduğu Cohen (1988) ve Parajapati vd. (2010)'nin yapmış oldukları çalışmalarda ortaya koyulmuş olup ilişkiler ve grup farklılığı hesaplanacağı belirtilerek sonuçlar elde edilmiştir. İstatistik anlamlılık düzeyi $\alpha=0.05$ olarak belirlenmiştir.

Şekil 3.1: Grup Farklılığı Analizi İçin Güç Analizi Sonuçları Ekran Çıktısı



Güç analizinin neticesinde grup farklılığı sınamalarında en az 176 örnekleme çalışılması halinde çalışmanın geçerli olacağı tespit edilmiştir. Bu çalışmada 450 örneklem kullanılmış ve gerçekleştirilecek analizlerin güvenilir olacağı ortaya koyulmuştur.

3.5. Veri Toplama Aracı

Hizmet kalitesi, sunulan hizmetin tüketici beklentilerini karşılama ve tatmin seviyesinin bir göstergesidir. Bir başka ifadeyle hizmet kalitesi, işletmenin tüketici beklentilerini karşılayabilme ve geçebilme yeteneğidir.¹²³ Hizmet kalitesinde önemli olan tüketicinin algıladığı kalitedir. Bu bağlamda, hizmet kalitesinin, kalitenin tüketici tarafından algılanan performans düzeyi ya da hizmetin tüketiciyi tatmin etme seviyesi olduğu belirtilebilir.¹²⁴ Hizmet, kalite, hizmet kalitesi gibi konularla ilgili çalışma yapmış araştırmacılar tarafından hizmet kalitesinin modellerini oluşturmak amacıyla bazı önermeler oluşturulmuş ve bunlar doğrultusunda farklı modeller ileri sürülmüştür. Hizmet kalitesini ölçmek amacıyla geliştirilen bu modeller daha sonra yapılan çalışmalara hizmet kalitesi ölçümünün nasıl yapılabileceği noktasında farklı yaklaşımların oluşmasına yol açmaktadır.

Araştırmanın amacı doğrultusunda, Parasuraman, Zeithalm ve Berry (1988) Hizmet Kalite Modeli incelenecektir. Parasuraman, Zeithalm ve Berry tarafından geliştirilen bu model “Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli” (SERVQUAL) olarak adlandırılmış ve hizmet kalitesi araştırmalarında en fazla tercih edilen modeldir.¹²⁵ Model beklenen ve algılanan hizmet kalitesi olmak üzere iki temel bölümden oluşmaktadır. “Beklenen hizmet kalitesi, tüketicilerin aldıkları hizmetten arzuladıklarını veya isteklerini ifade ederken, algılanan hizmet kalitesi ise, müşterinin

¹²³ I-Ming Wang, Chich-Jen Shieh, “The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: The Example of CJCUC Library”, **Journal of Information & Optimization Sciences**, Vol:27, No:1, 2006, s.195.

¹²⁴ Eyüp Zengin, Ayhan Erdal, “Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi”, **Qafqaz Üniversitesi Dergisi**, Ocak Sayısı, 2005, s.4.

¹²⁵ Elena Nicoleta Untaru, Ana Ispas, Ioana Dan, “Assessing the Quality of Banking Services using the SERVQUAL Model”, **Romanian Journal of Marketing**, Issue:2, 2015, s. 85.

hizmet almadan önceki beklentileri ile hizmet aldıktan sonraki deneyimlerinin karşılaştırması” olarak tanımlanmaktadır.¹²⁶ Araştırmacıların çalışmaları sonucunda sundukları hizmet kalitesi boyutunu şu şekilde tanımlamışlardır ¹²⁷:

Fiziksel Özellikler: Hizmetin sunumu esnasında kullanılan bina, araç, malzeme gibi ekipmanlar fiziksel özellikleri olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca hizmet sunan personelin fiziksel görünüşü ve diğer hizmet alan personeli kapsamaktadır.

Güvenilirlik: Hizmetin doğru, dürüst ve etik değerlere uygun ve tüketiciye güvenilir şekilde sunulmasını ifade etmektedir. İşletmenin verdiği sözü zamanında, tutarlı ve belirtilen şartlara uygun yerine getirmesidir.

Heveslilik: Çalışanların hizmet verme konusunda hazır ve istekli olmaları ile açıklanmaktadır. Bu boyut, müşteriye anında hizmet sunma, müşteriye yardımcı olma ve zamanında onlara geri dönüş yapabilme faaliyetleri kapsamaktadır.

Yeterlilik: Hizmet sunanların gerekli tecrübe, bilgi, birikim ve beceriler sahip olması olarak açıklanmaktadır. Diğer bir ifadeyle çalışanların uzmanlık, yetenek, eğitim ve yeniklikçi gibi özellikleri içermektedir.

Güven: Sunulan hizmetlerin işletme tarafından algılanan risk seviyesinin en az seviyeye indirilmesi olarak tanımlanmaktadır. Tüketicilerin kişisel bilgilerinin gizliliğine saygı, finans bilgilerinin güvenilirliği ve ahlaki değerlere sahip personelin çalıştırılmasını kapsamaktadır.

Empati: Çalışanların tüketici taleplerine karşı dinleyen ve çözüm bulmaya çalışan tavırları bu boyutun kapsamına girmektedir.

Ölçekte 1 “tamamen katılıyorum” ile 5 “kesinlikle katılmıyorum” arasında değişen beşli Likert ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte ilk bölümdeki beklentiler ile ikinci bölümdeki algılar arasındaki farklılıklar hizmet kalitesi olarak belirlenmektedir. Algılanan hizmet kalitesi (SERVQUAL skoru) aşağıdaki gibi hesaplanmaktadır:

¹²⁶ Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, **Services Marketing**, Second Editon, New York, Mcgraw Hill, 2000, s.53.

¹²⁷ Ananthanarayanan Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, **Journal of Marketing**, Vol:49, 1985, s. 41-50.

Algılanan Hizmet Kalitesi = Algılanan Hizmet – Beklenen Hizmet

Hizmet kalitesi ölçümü sonucunda üç durum ortaya çıkmaktadır :

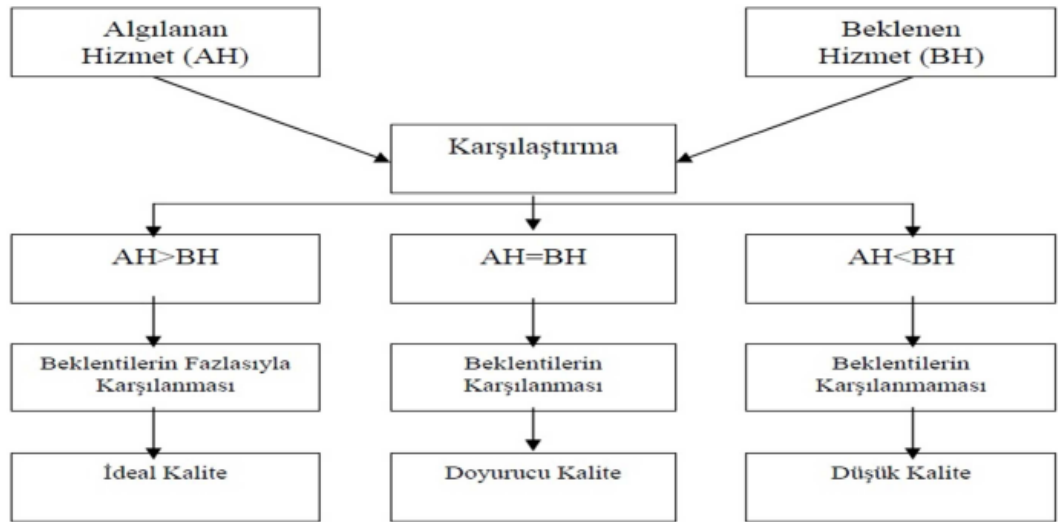
Beklenen Hizmet > Algılanan Hizmet ise; algılanan kalite tatmin edici değildir (müşteriyi tatmin etmez).

Beklenen Hizmet = Algılanan Hizmet ise; algılanan kalite tatmin edicidir (müşteriyi tatmin eder).

Beklenen Hizmet < Algılanan Hizmet ise; algılanan kalite tatmin edicidir, bu fark arttıkça ideal kaliteye yaklaşılr (Müşteriyi tatmin etme oranı çok yüksektir).

Hizmet kalitesi ölçümü sonucunda beklenen hizmetin algılanan hizmetten büyük olması durumunda kalite kabul edilemez düzeydedir. Beklenen hizmetin algılanan hizmete eşit olması durumunda doyurucu kalite düzeyine ulaşılır.¹²⁸ Bunu görsel olarak aşağıdaki gibi ifade etmek mümkündür.

Şekil 3.2: Algılanan Hizmet Kalitesi



Kaynak: Uğur Bulgan, “Kütüphanecilik Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümü Ve Bir Üniversite Kütüphanesi Uygulaması”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2002, s.7

¹²⁸ İbrahim Yılmaz, “Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteriler ve Yöneticiler Açısından Ölçülmesi: İzmir Örneği”, **Doktora Tezi**, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2007, s. 57.

3.6. Araştırma Yöntemi

Çalışmada, verilerin analizi IBM SPSS 24.0 sürümü yardımıyla gerçekleştirilmiştir. İlk olarak, anketteki demografik bilgiler bölümü soruları için sıklık (frekans) dağılımı verilmiştir. Daha sonra, anketin ikinci bölümündeki ölçekler için yüzde cevap ve ortalama cevap sonuçları ile ankete yönelik güvenilirlik kriterleri sonuçları verilmiştir. Diğer aşamada açıklayıcı faktör analizi (AFA) uygulanmış, elde edilen faktörlere Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk normal dağılım testi yapılmıştır. Bu testler sonucunda, faktörler normal dağılımlı olmadığı için grup farklılıklarının testinde 2’li gruplar için bağımlı örnek testi olan Wilcoxon testi analiz edilmiştir. Farklılıkların kaynağının belirlenmesinde ortalama sıra (mean rank) değerlerine bakılmıştır.

3.7. Anketin Güvenilirlik Analizi

Anketin güvenilirlik sınaması için kullanılan testler; “Cronbach Alpha (CA), İkiye Bölme (split), Paralel ve Mutlak Kesin Paralel (strict)” şeklindedir. Kullanılan tüm kriterlerden bulunan sonuç %70’i geçtiğinde iç tutarlık ve güvenilirlik sağlanmış olur. Tablo 3.3’den görüleceği gibi 4 kriter sonuçlarında %70 değeri geçilmiş, güvenilirlik sağlanmıştır. Böylece analiz çıktılarının da güvenilir olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3.3: Anketin Güvenilirlik Analiz Sonuçları

İŞ ARAYANLAR ANKETİ	
Kriterler	Anketin Güvenirlilik Sonuçları
Cronbach_Alpha	0.914
Split	0.912-0.915
Parelel	0.913
Strict	0.914
İŞVEREN ANKETİ	
Kriterler	Anketin Güvenirlilik Sonuçları
Cronbach_Alpha	0.909
Split	0.908-0.910
Parelel	0.909
Strict	0.908

3.8. İş Arayanlara Yönelik Bulgular ve Değerlendirme

3.8.1.Yüzde Dağılım Tabloları

Araştırma sonuçlarına göre ankete katılan iş arayanlar, % 22,9'u ilköğretim, % 40'ı lise ve dengi, % 20'i ön lisans, % 17,1'i lisans mezunudur. Danışanların %45,7'i 18 – 24 yaş aralığında olup, % 35,7'si 25 – 34 , %17,1'i 35-44 yaş aralığında ve % 1,4 ise 45 yaş üstü olduğu görülmektedir. İş arayanların %42,9'unun kadın katılımcılardan, %57,1'inin ise erkek katılımcılardan oluşmaktadır. Araştırmaya katılanların ikametlerine baktığımızda, % 60'nın ilçede, % 35,7'sinin şehir merkezinde ve %4,3'ünün köyde ikamet ettiği görülmektedir. Danışanların iş ararken başvurduğu kaynakların % 43,9'u nun İŞKUR'u , % 28,4'ü nün İnternet'i, % 5,4'ü nün Gazete'yi, % 16,2'i nin Eş-Dost'u, % 6,1'i nin Afiş-İlan'i tercih ettiği belirlenmiştir. Danışanların % 68,5'i iş ve meslek danışmanlığı uygulamasından haberdar olmuş durumdadır. Kalan %31,5 kişi uygulamayı yeni öğrenmiştir.

Tablo 3.4: Somut Özellikler Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu (bkz. **EK-1**)

Somut özellikler için beklentiler bölümü cevap ortalaması 3.51 ile “katılıyorum” yönüyle olan cevap sınırına uygunluk göstermektedir. Algılanan bölüm ise 1.62 ile yine “katılmıyorum” yönüyle olan cevap sınırına uygunluk göstermektedir. Algılanan yani gerçekleşen durum beklentilerin altında olduğu için memnuniyet “somut özellikler” açısından sağlanamamıştır.

Tablo 3.5: Güven Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu (bkz. **EK-2**)

Güven boyutu için beklentiler bölümü cevap ortalaması 3.88 ile “ katılıyorum” yönüyle olan cevap sınırına uygunluk göstermektedir. Algılanan bölüm ise 4.11 ile yine “katılıyorum” yönüyle olan cevap sınırına uygunluk göstermektedir. Algılanan yani gerçekleşen durum beklentilerin üzerinde olduğu için memnuniyet” güven boyutu” açısından sağlanmıştır.

Tablo 3.6: Güvenilirlik Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu

Güvenilirlik	1	2	3	4	5			
Beklentiler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ort. ± Ss.		
İMD ekip çalışanları hizmetlerini ilk seferde doğru olarak vermelidir	1,1	2,2	16,8	32,0	47,9	4,03	±	,884
İMD ekip çalışanları hizmetlerini daha önceden belirtilen zaman içinde vermelidir	1,9	6,1	19,8	36,1	36,1	3,98	±	,988
İMD ekip çalışanları kayıtların hatasız tutulmasında çok titiz olmalıdır	-	,8	9,4	32,8	57,0	4,16	±	,697
İMD ekip çalışanları hizmetlerin tam olarak ne zaman verileceğini danışanlara söylemelidir	,3	1,7	9,9	35,8	52,3	4,28	±	,753
Genel ortalama						4.11		
Güvenilirlik Algılanan	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ort. ± Ss.		
İMD ekip çalışanları hizmetlerini ilk seferde doğru olarak vermiştir.	,6	,6	8,8	35,8	54,3	4,04	±	,72
İMD ekip çalışanları hizmetlerini daha önceden belirtilen zaman içinde vermiştir.	,3	1,1	22,9	40,8	35,0	4,01	±	,800
İMD ekip çalışanları kayıtların hatasız tutulmasında çok titiz davranmıştır.	-	,3	3,0	48,2	48,5	4,19	±	,570
İMD ekip çalışanları hizmetlerin tam olarak ne zaman verileceğini danışanlara söylemiştir.	,8	1,1	9,6	39,7	48,8	4,30	±	,765
Genel ortalama						4.13		

Güvenilirlik boyutu için beklentiler bölümü cevap ortalaması 4.11 ile “katılıyorum” yönüyle olan cevap sınırına uygunluk göstermektedir. Algılanan bölüm ise 4.13 ile yine “katılıyorum” yönüyle olan cevap sınırına uygunluk göstermektedir. Algılanan yani gerçekleşen durum beklentilerin üzerinde olduğu için memnuniyet “güvenilirlik boyutu” açısından sağlanmıştır.

Tablo 3.7: Empati Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu (bkz. **EK-3**)

Empati boyutu için beklentiler bölümü cevap ortalaması 3.67 ile “katılıyorum” yönüyle olan cevap sınırına uygunluk göstermektedir. Algılanan bölüm ise 3.73 ile yine “katılıyorum” yönüyle olan cevap sınırına uygunluk göstermektedir. Algılanan yani gerçekleşen durum beklentilerin üzerinde olduğu için memnuniyet “empati boyutu” açısından sağlanmıştır.

Tablo 3.8: Heveslilik Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu (bkz. **EK-4**)

Heveslilik boyutu için beklentiler bölümü cevap ortalaması 3.79 ile “katılıyorum” yönüyle olan cevap sınırına uygunluk göstermektedir. Algılanan bölüm ise 3.83 ile yine “katılıyorum” yönüyle olan cevap sınırına uygunluk göstermektedir. Algılanan yani gerçekleşen durum beklentilerin üzerinde olduğu için memnuniyet “heveslilik boyutu” açısından sağlanmıştır.

Tablo 3.9: Yeterlilik Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu (bkz. **EK-5**)

Yeterlilik boyutu için beklentiler bölümü cevap ortalaması 3.81 ile “katılıyorum” yönüyle olan cevap sınırına uygunluk göstermektedir. Algılanan bölüm ise 3.88 ile yine “katılıyorum” yönüyle olan cevap sınırına uygunluk göstermektedir. Algılanan yani gerçekleşen durum beklentilerin üzerinde olduğu için memnuniyet “yeterlilik boyutu” açısından sağlanmıştır.

3.8.2. Açıklayıcı Faktör Analizi

Faktör analizi, birbiriyle ilişkili p tane değişkeni bir araya getirerek az sayıda ilişkisiz ve kavramsal olarak anlamlı yeni değişkenler (faktörler, boyutlar) bulmayı, keşfetmeyi amaçlayan çok değişkenli bir istatistiktir. Ölçeklere yönelik açıklayıcı faktör analizi sürecinde öncelikle verilerin faktör analizine uygunluğu test edilmiştir. Buna göre veri setinin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliği iyi düzey olan 0.70 değerinin üzerinde iş arayanlar için algılanan=0.927 ve iş arayanlar beklenen=0.924 olarak bulunmuştur. Analize tabi tutulan maddelerin/değişkenlerin tutarlılığını ölçen Bartlett küresellik testi istatistiksel olarak anlamlı (iş arayanlar algılanan= $\chi^2=3854.22$ ve $p=.000$; iş arayanlar beklenen= $\chi^2=3009.45$ ve $p=.000$) bulunmuş, testler sonucunda açıklayıcı faktör analizi için kullanılacak örneklemin yeterli olduğu ve ölçekte yer alan ifadelerin iç tutarlılığının sağlandığı görülmüştür. Veri setinin uygunluğunun yapılan testlerle onaylanmasının ardından faktör yapısının ortaya konulması amacıyla faktör tutma yöntemi olarak varimax döndürme metodu ile temel bileşenler analizi yöntemi uygulanmıştır.

Tablo 3.10 ve 3.11’de faktörleri oluşturan soru grupları, açıkladıkları varyans oranları, her bir faktörün alfa katsayıları ve her ifadenin faktör yük değeri ve ifade çıkartılırsa elde edilecek alfa değerleri yer almaktadır. Madde çıkarıldığında Cronbach alpha (CA) değerleri verilerek aynı zamanda uygulanan ölçeğin geçerliliği için bir bilgi sağlanmıştır. Kullanılan servqual ölçeği bir çok araştırmacı tarafından kullanılmış ve geçerliliği güvenilirliği ispatlanmış yapıdadır. Buna rağmen, bu örneklem için de geçerlik yapısı ortaya konulmak istenmiştir.

Tablo 3.10. İş arayanlara Yönelik Beklenen Bölüm Açıklayıcı Faktör Analizi
Sonuçları (bkz. EK-6)

İş arayanlar beklenen için toplam varyansın %70.33’ünü açıklayan 6 faktörlük bir yapı belirlenmiştir. Faktör analizi sonucunda Extraction (çıkartım) sütununda değeri 0.20’nin altında kalan soru olmadığı için herhangi bir soru dışarıda bırakılmasına gerek kalmamıştır.

Tablo 3.11: İş arayanlara Yönelik Beklenen Bölüm Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları (bkz. EK-7)

İş arayanlar algılanan için toplam varyansın %75.82'sini açıklayan 6 faktörlük bir yapı belirlenmiştir. Bu bölüm için de Extraction (çıkartım) sütununda değeri 0.20'nin altında kalan soru olmadığı için herhangi bir soru dışarıda bırakılmasına gerek kalmamıştır.

3.8.3. Beklenen ve Algılanan Boyutlar İçin Farklılıkların Değerlendirilmesi

Açıklayıcı faktör analizi (AFA) sonucunda elde edilen 12 faktör için farklılık sınamasında hangi yöntemin kullanılacağı için normallik sınaması gerçekleştirilmiştir.

Tablo 3.12: Normallik Testi Sonuçları

Boyutlar	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	İstatistik	s.d.	p	İstatistik	s.d.	p
Somut özellikler_beklenen	.147	449	.009	.906	449	.001
Somut özellikler_algılanan	.147	449	.009	.890	449	.000
Güven_beklenen	.174	449	.001	.883	449	.000
Güven_algılanan	.141	449	.015	.914	449	.001
Güvenilirlik_beklenen	.148	449	.008	.902	449	.001
Güvenilirlik_algılanan	.174	449	.001	.878	449	.000
Empati_beklenen	.194	449	.000	.919	449	.002
Empati_algılanan	.133	449	.028	.948	449	.029
Heveslilik_beklenen	.206	449	.000	.871	449	.000
Heveslilik_algılanan	.130	449	.003	.909	449	.001
Yeterlilik_beklenen	.152	449	.005	.879	449	.000
Yeterlilik_algılanan	.189	449	.000	.863	449	.000

Tablo 3.12' den görüleceği üzere; $p < 0.05$ olduğundan normal dağılımın sağlanmadığını belirten H_1 hipotezi kabul edilmiştir. Bu durumda, çalışmada non-parametrik yöntemler kullanılacaktır. Çalışmada iş arayanlar algılanan ve beklenen hizmet kalitesi farklılıklarının değerlendirilmesinde bağımlı örnekler olduğu için Wilcoxon bağımlı grup testi uygulanmıştır.

Tablo 3.13: Wilcoxon Bağımlı Grup Testi Sonuçları (Beklenen ve Algılanan Farkları)

	Somut Özellikler	Güven	Güvenilirlik	Empati	Heveslilik	Yeterlilik
Z istatistiği	-.671	-.179	-6.807	-8.018	-8.971	-.8488
Olasılık (p)	.005	.858	.220	.168	.342	.456

Tablo 3.13’den görüleceği üzere, somut özellikler haricinde tüm faktörler için $p > 0.05$ olduğundan istatistik anlamlı farklılık olmadığını belirten H_{01} hipotezi kabul edilmiştir. Yani; algılanan ve beklenen arasında istatistik anlamlı bir farklılık yoktur, memnuniyet sağlanmıştır. Beklentiler ve gerçekleştirenler arasında farklılık oluşmamıştır. Somut özellikler için beklentiler algılanan değerlerin altında kaldığı için memnuniyetsizlik söz konusudur. Diğer boyutlarda elde edilen cevap ortalamaları arasında anlamlı farklılık olmaması iş arayanlar açısından memnuniyetin sağlandığını ortaya koymuştur. İş ve meslek danışmanları gelen danışanlara dostça yaklaşmış onlara iş anlamında gerekli motivasyonu sağlamıştır. Kişiler bu motivasyonla aradıkları işi bulmuş ya da süreçte umutlarını yitirmeden aramaya devam etmişlerdir. Çıkabilecek farklı sıkıntılara ve imkânsızlıklara rağmen danışmanlar canla başla en etkili şekilde hizmetlerini sürdürmektedirler.

3.9. İşverenlere Yönelik Bulgular ve Değerlendirme

3.9.1. Yüzde Dağılım Tabloları

Araştırma sonuçlarına göre ankete katılan işverenlerin, % 50’i imalat, % 12,9’u eğitim, sağlık ve diğer sosyal hizmetler, % 11,4’ü toptan ve perakende ticaret, % 7,1’i ulaştırma, haberleşme ve depolama %4,3’ü konaklama ve yiyecek hizmetleri, %2,9’u elektrik, gaz, buhar ve iklimlendirme, %2,9 inşaat, %2,9’u mesleki bilimsel ve teknik faaliyetler, %2,9’u bilgi, iletişim ve teknoloji, %1,4 ü su temini kanalizasyonlar atık yönetimi ve iyileştirme %1,4’ü idari ve destek hizmetleri sektörlerinde yer almaktadır. İşverenlerin %44,3’ü 51-500 çalışan aralığında olup, % 38,6’sı 501 ve üstü , %17,1’i 0-50 çalışan sayısı aralığında olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan iş verenlerin bulundukları bölgelere baktığımızda, % 21’ü’nün

Gebze’de, % 15,7’sinin İzmit’te, %15,7sinin Kartepe’de, %12,9’u başiskele’de, %10’u Körfez’de, %7,1’i Derince’de, %7,1’inin Dilovası’nda, %2,9’unun Çayırova’da, %2,9’unun Gölcük’te, %2,9’unun Kandıra’da, %1,4’ünün Darıca ilçesinde olduğu görülmektedir.

Tablo 3.14: Somut Özellikler Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu

Somut Özellikler	1	2	3	4	5			
Beklentiler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ort. ± Ss.		
İŞKUR modern görünümlü donanımına sahip olmalıdır	7,7	10,3	13,0	40,3	28,8	3,52	±	1,13
İŞKUR binaları ve iç ortamları göze hoş görünmelidir	9,8	17,1	19,1	29,6	24,3	3,51	±	1,17
İŞKUR çalışanları temiz ve duzgün görünümlü olmalıdır	9,5	20,1	16,3	32,6	21,5	3,66	±	1,15
İŞKUR’da hizmet verirken kullanılan malzemelerin görünümleri güzel ve kaliteli olmalıdır(broşur, kitapçık vs).	12,0	15,8	16,1	32,4	23,6	3,69	±	1,21
Genel ortalama						3,59		
Somut Özellikler	1	2	3	4	5			
Algılanan	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ort. ± Ss.		
İŞKUR modern görünümlü donanımına sahiptir	10,1	28,3	16,3	22,0	23,3	1,68	±	1,19
İŞKUR binaları ve iç ortamları göze hoş görünür	7,5	40,6	13,0	15,8	23,1	1,96	±	1,12
İŞKUR çalışanları temiz ve duzgün görünümlüdür.	12,5	27,6	16,5	23,3	20,1	1,69	±	1,19
İŞKUR’da hizmet verirken kullanılan malzemelerin görünümleri güzel ve kalitelidir(broşur, kitapçık vs).	9,8	33,4	11,8	14,5	20,5	1,93	±	1,11
Genel ortalama						1,81		

Somut özellikler için beklentiler bölümü cevap ortalaması 3.59 ile “katılıyorum” yönüyle olan cevap sınırına uygunluk göstermektedir. Algılanan bölüm ise 1,81 ile “katılmıyorum” yönüyle olan cevap sınırına uygunluk göstermektedir. Algılanan yani gerçekleşen durum beklentilerin altında olduğu için memnuniyet “somut özellikler” açısından sağlanamamıştır.

Tablo 3.15: Güven Boyutu Sıklık Dağılımı Tablosu (bkz. EK-8)

Güven boyutu için beklentiler bölümü cevap ortalaması 3.73 ile “katılıyorum” yönüyle olan cevap sınırına uygunluk göstermektedir. Algılanan bölüm ise 3.77 ile yine “katılıyorum” yönüyle olan cevap sınırına uygunluk göstermektedir. Algılanan yani gerçekleşen durum beklentilerin üzerinde olduğu için memnuniyet “güven boyutu” açısından sağlanmıştır.

Tablo 3.16: Güvenilirlik Boyutu Sıklık Tablosu (bkz. EK-9)

Güvenilirlik boyutu için beklentiler bölümü cevap ortalaması 3.70 ile “katılıyorum” yönüyle olan cevap sınırına uygunluk göstermektedir. Algılanan bölüm ise 3.74 ile yine “katılıyorum” yönüyle olan cevap sınırına uygunluk göstermektedir. Algılanan yani gerçekleşen durum beklentilerin üzerinde olduğu için memnuniyet “güvenilirlik boyutu” açısından sağlanmıştır.

Tablo 3.17: Empati Boyutu Sıklık Dağılımı Tablosu (bkz. EK-10)

Empati boyutu için beklentiler bölümü cevap ortalaması 3.70 ile “katılıyorum” yönüyle olan cevap sınırına uygunluk göstermektedir. Algılanan bölüm ise 3.74 ile yine “katılıyorum” yönüyle olan cevap sınırına uygunluk göstermektedir. Algılanan yani gerçekleşen durum beklentilerin üzerinde olduğu için memnuniyet “empati boyutu” açısından sağlanmıştır.

Tablo 3.18: Heveslilik Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu (bkz. EK-11)

Heveslilik boyutu için beklentiler bölümü cevap ortalaması 3.97 ile “katılıyorum” yönüyle olan cevap sınırına uygunluk göstermektedir. Algılanan bölüm ise 4.01 ile yine “katılıyorum” yönüyle olan cevap sınırına uygunluk göstermektedir. Algılanan yani gerçekleşen durum beklentilerin üzerinde olduğu için memnuniyet “heveslilik boyutu” açısından sağlanmıştır.

Tablo 3.19: Yeterlilik Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu (bkz. EK-12)

Yeterlilik boyutu için beklentiler bölümü cevap ortalaması 3.98 ile “katılıyorum” yönüyle olan cevap sınırına uygunluk göstermektedir. Algılanan bölüm ise 4.02 ile yine “katılıyorum” yönüyle olan cevap sınırına uygunluk göstermektedir. Algılanan yani gerçekleşen durum beklentilerin üzerinde olduğu için memnuniyet “yeterlilik boyutu” açısından sağlanmıştır.

3.9.2. Açıklayıcı Faktör Analizi

İşveren örneklemini için veri setinin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliği iyi düzey olan 0.70 değerinin üzerinde algılanan=0.897 ve beklenen= 0.903 olarak bulunmuştur. Analize tabi tutulan maddelerin/değişkenlerin tutarlılığını ölçen Bartlett küresellik testi istatistiksel olarak anlamlı (işveren algılanan= $\chi^2= 2754.09$ ve $p= .001$; işveren beklenen= $\chi^2= 2841.35$ ve $p= .015$) bulunmuş, testler sonucunda açıklayıcı faktör analizi için kullanılacak örneklemin yeterli olduğu ve ölçekte yer alan ifadelerin iç tutarlılığının sağlandığı görülmüştür. Veri setinin uygunluğunun yapılan testlerle onaylanmasının ardından faktör yapısının ortaya konulması amacıyla faktör tutma yöntemi olarak varimax döndürme metodu ile temel bileşenler analizi yöntemi uygulanmıştır.

Tablo 3.20’de faktörleri oluşturan soru grupları, açıkladıkları varyans oranları, her bir faktörün alfa katsayıları ve her ifadenin faktör yük değeri ve ifade çıkartılırsa elde edilecek alfa değerleri yer almaktadır.

Tablo 3.20: İşverene Yönelik Beklenen Bölüm Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları
(bkz. EK-13)

İşverenler beklenen bölüm için toplam varyansın %62.33’ünü açıklayan 6 faktörlük bir yapı belirlenmiştir. Extraction (çıkartım) sütununda değeri 0.20’nin altında kalan soru olmadığı için herhangi bir soru dışarıda bırakılmasına gerek kalmamıştır.

Tablo 3.21: İşverene Yönelik Algılanan Bölüm Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları
(bkz. EK-14)

İşverenler algılanan bölüm için toplam varyansın %66.30’ünü açıklayan 6 faktörlük bir yapı belirlenmiştir. Extraction (çıkartım) sütununda değeri 0.20’nin altında kalan soru olmadığı için herhangi bir soru dışarıda bırakılmasına gerek kalmamıştır.

3.9.3. Beklenen ve Algılanan Boyutlar İçin Farklılıkların Değerlendirilmesi

Açıklayıcı faktör analizi (AFA) sonucunda elde edilen 12 faktör için farklılık sınamasında hangi yöntemin kullanılacağı için normallik sınaması gerçekleştirilmiştir.

Tablo 3.22: Normallik Testi Sonuçları

Boyutlar	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	İstatistik	s.d.	p	İstatistik	s.d.	p
Somut özellikler beklenen	.182	449	.000	.889	449	.000
Somut özellikler algılanan	.165	449	.000	.951	449	.000
Güven beklenen	.155	449	.000	.960	449	.000
Güven algılanan	.171	449	.000	.908	449	.000
Güvenilirlik beklenen	.097	449	.000	.948	449	.000
Güvenilirlik algılanan	.177	449	.000	.922	449	.000
Empati beklenen	.184	449	.000	.928	449	.000
Empati algılanan	.051	449	.027	.973	449	.000
Heveslilik beklenen	.189	449	.000	.864	449	.000
Heveslilik algılanan	.141	449	.000	.898	449	.000
Yeterlilik beklenen	.116	449	.000	.956	449	.000
Yeterlilik algılanan	.133	449	.000	.950	449	.000

Tablo 3.22’den görüleceği üzere; $p < 0.05$ olduğundan normal dağılımın sağlanmadığını belirten H_1 hipotezi kabul edilmiştir. Bu durumda, çalışmada non-parametrik yöntemler kullanılacaktır. Çalışmada işverenler algılanan ve beklenen hizmet kalitesi farklılıklarının değerlendirilmesinde bağımlı örnekler olduğu için Wilcoxon bağımlı grup testi uygulanmıştır.

Tablo 13: Wilcoxon Bağımlı Grup Testi Sonuçları (Beklenen ve Algılanan Farkları)

	Somut Özellikler	Güven	Güvenilirlik	Empati	Heveslilik	Yeterlilik
Z istatistiği	-.326	-.427	-.453	-.620	-.052	-.939
Olasılık (p)	.004	.469	.451	.535	.459	.348

Tablo 3.23’den görüleceği üzere, somut özellikler haricinde tüm faktörler için $p > 0.05$ olduğundan istatistik anlamlı farklılık olmadığını belirten H_{02} hipotezi kabul edilmiştir. Yani; işveren örneklemini için algılanan ve beklenen arasında istatistik anlamlı bir farklılık yoktur, memnuniyet sağlanmıştır. Beklentiler ve gerçekleştirenler arasında farklılık oluşmamıştır. Elde edilen cevap ortalamaları arasında anlamlı farklılık olmaması işverenler açısından memnuniyetin sağlandığını ortaya koymuştur. Fakat somut özellikler için, algılanan skor beklenen değerden daha düşük olduğu için memnuniyetsizlik belirlenmiştir, iki değer arasında anlamlı farklılık elde

edilmiştir. Fırsat ve imkânlar elverdiğince iş ve meslek danışmanları işverenlerle birebir ilgilenip sıkıntılarına çözüm getirmektedirler. İMD'lerin danışanlarla da ilgilenip onların özelliklerini bildikleri için, işverenlerin eleman açığı olduğu zaman onlara en doğru personelleri yönlendirerek en önemli sıkıntıları aşmalarına yardımcı olmaktadır. Aynı zamanda bu hizmeti özverili ve samimi bir şekilde yerine getirmektedirler.



SONUÇ VE ÖNERİLER

İşsizlik günümüzde birçok devletin sıkıntısı olduğu gibi ülkemizde de bir çok zaman önemli bir problem olarak karşımızı çıkmıştır ve böylesine önemli problemlerin çözümü kimi zaman ayrı ayrı, kimi zaman da birlikte kullanılması ve işleme konulmasıyla mümkündür. Bu çözüm yolları ve politikalar, imalata dayalı üretimi ve bununla birlikte gerçek istihdamı arttıracak makroekonomik çözümlerden geçmektedir. Günümüzde tecrübe eksikliği olan işgücüne nitelik kazandırıcı aktif işgücü programlarına kadar geniş bir alanda yer almaktadır. İşsiz sayısını düşürmeyi amaçlayan aktif istihdam tedbirlerinden en etkin olanı “İş ve Meslek Danışmanlığı”dır. Piyasasındaki iş arayanların çoğunluğu yeterli tecrübeye ve beceriye sahiptirler fakat hangi sektörlerde nasıl iş arayacaklarını hakim olamadıkları için kişiler istihdam edilememektedir. İşsizlerin bir bölümü ise yetkinliklerini gereği gibi bilemedikleri için yanlış sektörlerde iş aramakta ve işsiz kalmaktadır. Danışmanlık faaliyeti sadece işsizler için değil meslek değiştirmeyi hedefleyen çalışanlar için de önem arz etmektedir.

İş ve meslek danışmanlığı ile işsizlerin ve mesleğini değiştirmek isteyenlerin kişisel yetilerini, sahip oldukları tüm becerilerinin işgücü piyasası ile orantılı olup olmadığı, işgücü piyasasındaki hangi işlere daha eğilimi olduğu danışmanlar tarafından belirlendiğinde “doğru işe doğru danışan, doğru kursa doğru kursiyer” yönlendirilebilmektedir. Bu bakımından iş ve meslek danışmanlığı aktif istihdam politikası bakımında ortaya konan en etkili yöntemdir. İş ve meslek danışmanlığı (İMD) ülkemizde uygulanmakta olan yeni meslek gruplarından biridir. Yeni bir meslek olmasına rağmen Türkiye’deki çalışma hayatına olumlu etkisi es geçilemeyecek kadar büyüktür. Bu etkilerin neler olduğu, iş ve meslek danışmanlarının hangi konularda işveren ve iş arayanları hangi konularda olumlu hangi konularda olumsuz etkilediğine bakılarak olumlu konuların üstüne gidilmesi için daha da ilerletilmesi önem arz etmektedir.

Bu çalışmanın amacı, İMD çalışanlarının verdikleri hizmetlerin iş arayanlar ve işverenler açısından servqual hizmet kalitesi ölçümü anketi yardımıyla

belirlenmesidir. Çok önemli bir uygulama olan İMD'lerin kuruluşlarından günümüze hizmet kalitelerinin ölçülmesi sürdürülebilir yaklaşımlar yaratmasına ve iyileştirme politikaları üretilmesine imkan verecektir. Hizmet kalitesinin önemi gün geçtikçe artmaktadır. Bu alanda yapılan çalışmaların da buna paralel olarak arttığı görülmektedir. Artan önem, hizmet kalitesinin etkin şekilde ölçülmesi gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. “Ölçemediğinizi yönetemezsiniz” sözünden hareketle hizmet kalitesini daha etkin bir şekilde danışanlara sunulması İMD'lerin başarısı olacaktır.

Hizmetler soyut nitelikte olduğu için, hizmet kalitesi de soyut bir yapıya sahiptir. Bu nedenle, hizmet kalitesi yerine “algılanan hizmet kalitesi” terimi kullanılmaktadır. Algılanan hizmet kalitesi müşterilerin hizmeti almadan önceki beklentileri (beklenti) ile yararlandığı gerçek hizmet deneyimini (algılanan) kıyaslamasının bir sonucu olup, müşterilerin beklentileri ile algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak değerlendirilmektedir. Hizmet kalitesi yazınında “beklentiler” ise müşterilerin hizmete ilişkin istek ya da arzularını ifade etmektedir.

Buradan hareketle, Kocaeli Çalışma ve İş Kurumu bünyesinde kayıtlı olan 450 işveren ve iş kurumuna kayıtlı olan 450 iş arayan kişiler için araştırmanın örneklemini belirlenmiştir. Katılımcılar Eylül-Aralık 2018 arası İŞ-KUR'a gelmiş danışanlardan oluşmaktadır. İş arayan katılımcıların %52'si erkek ve yüzde 48'i kadındır. Bu orana bakıldığında, kadın ve erkek danışan sayıları arasındaki oran birbirine yakındır, geçmiş günlere kıyasla kadınların iş hayatına katılma isteği ve katılımı gözle görülür miktarda artmıştır. Araştırma sonuçlarına göre ankete katılan iş arayanlar, % 22,9'u ilköğretim, % 40'ı lise ve dengi, % 20'i ön lisans, % 17,1'i lisans mezunudur. İŞKUR için geçmişten genel bir yargı “herhangi bir vasfı olmayan genellikle ilköğretim mezunlarının tercih ettiği birimdir” görüşü, çoğunluğu lise mezunu ve lise mezunlarının içerisinde meslek lisesi mezunları ve %20 lisans katılımıyla artık bu yargının dağıldığını, tek bir kesime değil eğitim seviyesi daha yüksek olan kesime de hitap ettiğine dikkat çekilmelidir. Danışanların %45,7'i 18 -24 yaş aralığında olup, % 35,7'si 25-34 , %17,1'i 35-44 yaş aralığında ve % 1,4 ise 45 yaş üstü olduğu görülmektedir. Genç nüfusun bu derece yüksek olması gençlerin iş hayatı içerisindeki

tecrübesizliği nasıl iş arayacağını bilememesi bireyleri destek almaya yönlendirmektedir. 45 yaş üstü oranının fazla olmaması; o yaş grubunun iş hayatında tercih edilmemesi, kişilerin fiziksel ve sağlık durumlarından ötürü çalışamaması ya da sadece maddi veya manevi ihtiyaç duyulduğunda iş aramaktadırlar. Araştırmaya katılanların % 60'nın ilçede, % 35,7'sinin şehir merkezinde ve %4,3'ünün köyde ikamet ettiği görülmektedir. İş arama konusunda ilçelerde ikamet eden iş arayanların desteğe merkezdekilerden daha fazla ihtiyacı bulunmaktadır. Merkezde ikamet eden danışanların diğer kesimlere göre daha fazla imkanı (eğitim, ulaşım v.b.) bulunmasının rolü aktiftir. Kırsal kesimin 4,3 lük oranı bireylerin sadece tarım ve hayvancılık ile uğraşmadığını görmekteyiz. Danışanların iş ararken başvurduğu kaynakların % 43,9'u nun İŞKUR'u , % 28,4'ü nün İnternet'i, % 5,4'ü nün Gazete'yi, % 16,2'i nin eş-dostu, % 6,1'i nin Afiş-İlan'i tercih ettiği belirlenmiştir. Kuruma gelen danışmanlara yapılan araştırma sonuçlarına göre bireylerin yüzde 85,7 si gibi büyük bir kesim iş arama sürecinde bir desteğe ihtiyaç duymaktadır. Yeni mezun olmuş kişilerin iş hayatında yeterli miktarda rol alamaması, işverenlerin tecrübesizlikten sebep bireylere şans tanımaması, kişilerin kendini ve becerilerini ifade edememeleri, kişilerin profesyonel bir destek almaya itmektedir. Bu kapsamda gerek kişisel gelişim kendini ifade edebilme ya da kişinin kendini eğitmesi, hem mesleği ile alakalı tecrübe edinilebilmesi hem de mesleği için fayda sağlayacak diğer eğitimlerle alakalı desteğe ihtiyaç duymaktadırlar. Araştırma sonuçlarına göre, danışanların %68,5' i iş ve meslek danışmanlığı uygulamasından haberdar olmuş durumdadır. 2012 yılında atanan İMD'lerin hem çalışma hayatında yapmış olduğu başarılar hemde sosyal medya üzerinde yapılan reklam çalışmaları İMD'lerin duyulmasında etkin rol almıştır.

İş arayanlar için servqual ölçeği İMD yapılanması için sorular uyarlanarak kişilere 5'li Likert biçiminde uygulanmıştır. İlk aşamada, hizmet kalitesi anketinin 6 boyutu olan somut özellikler, güven, güvenilirlik, empati, heveslilik ve uygulamanın yeterliliği için yüzde cevap bilgileri ve ortalama cevap skorları verilmiştir. Somut özellikler haricinde diğer beş boyut için algılanan cevap ortalamaları beklenen cevap ortalamalarından daha yüksek bir değer çıkararak, memnuniyetin sağlandığı belirlenmiştir. İstatistik anlamlılığın ortaya konulması amaçlı ikinci aşamada

açıklayıcı faktör analizi uygulanmış ve hem beklenen hem de algılanan bölümleri için 6 boyut elde edilmiştir. Daha sonra bu boyutlara normallik testleri uygulanmış ve $p < 0.05$ olduğundan non-parametrik yöntem olan ve bağımlı örneklem testi olan Wilcoxon testi uygulanmıştır. Tüm boyutlar için $p > 0.05$ olduğundan beklentiler ve algılanan arasında anlamlı farklılık elde edilememiştir. Böylece, cevap ortalamaları için bulunan sonuç istatistik olarak da test edilerek onaylanmıştır. İş arayanlar İMD çalışanlarından somut özellikler haricinde, güven, güvenilirlik, empati, heveslilik ve uygulamanın yeterliliği açısından memnuniyet içindedir. Somut özelliklerin memnuniyeti karşılayamamasının sebeplerini incelediğimizde iş ve meslek danışmanlarından kaynaklanan nedenlerden olmadığı görülmektedir. Hizmet verilen binanın eski ve yetersiz oluşu hizmet kalitesini düşürmektedir. Danışmanlık hizmeti verilirken danışanların kendilerini daha rahat hissetmeleri adına daha sakin sesiz ve özel hayatın mahrumiyeti açısından diğer kişilerden (diğer danışan ve danışmanlardan) uzak bir ortam oluşturulması gerekmektedir. Binanın yetersizliğinden dolayı odaların büyüklüğüne göre kimilerinde oniki, on , sekiz ... iş ve meslek danışmanı aynı anda görev yapmaktadır. Hepsi birer danışan aldığında oluşan ses kirliliği iletişimi sıkıntıya sokmakta, sağlıklı iletişim kurulamamakta. Yada bir danışan diğer bir danışanın ya da danışmanın söylediklerini duyarak mahrumiyet kavramını sağlıklı bir şekilde yerine getirememekte. Bu sıkıntılarda verimliliği ve memnuniyeti direk olarak etkilemektedir. Bina ve fiziksel ortam şartlarının düzelmesiyle daha sağlıklı bir danışmanlık hizmetinin sunulması ve memnuniyet oranının artması beklenmektedir. Ahmet Çarman'ın 2018'de yazmış olduğu¹²⁹ “İşsizliğin Önlenmesinde İş Ve Meslek Danışmanlarının Etkinliğinin Değerlendirilmesi: Çanakkale İlinde Bir Alan Araştırması” başlıklı tez de yapılan çalışma da fiziksel ortam memnuniyeti ölçeği hesaplanmıştır. Ölçekte en yüksek memnuniyet” Numaratör sistemi yeterince kullanışlı” maddesinde elde edilirken en düşük memnuniyet ortalaması “Bina İŞKUR'un hizmetleri için uygun” maddesinde elde edilmiştir. Fiziksel sıkıntıların Çanakkale ilinde de olduğu belirlenmektedir.

¹²⁹ Ahmet Çarman, “İşsizliğin Önlenmesinde İş Ve Meslek Danışmanlarının Etkinliğinin Değerlendirilmesi: Çanakkale İlinde Bir Alan Araştırması”, **Lisansüstü Tezi**, Çanakkale, 2018,s.89

Fiziksel şartların haricinde anket sonuçlarına baktığımızda yüzde 78,5 lik kısım İMD hizmetinden sonra daha bilinçli bir şekilde iş arama sürecine girdiğini bildirmektedir. Danışmanlar sadece işe yerleştirme işe yönlendirme olarak değil iş arama sürecinde de kişilere destek olmaktadır. Özellikle, yeni iş hayatına atılan, uzun süreli işsizlik yaşayan ya da işini değiştirmek isteyen kişilerde iş arama sürecinde hangi yollara başvuracakları, hazırlayacakları CV, katılacakları mülakat hakkında bilgilendirme görüşmeye gitmeden hangi bilgileri edinmesi gerektiği gibi konularda iş hayatı boyunca süreci beraber yürütmektedirler. İş ve meslek danışmanlarının sorumluluklarından biride devletin sunmuş olduğu imkânları danışanlara kapsamlı bir şekilde aktarmaktadır. Danışanların yüzde 85,8'i İMD'ler sayesinde işveren teşviklerini daha iyi olduğu görülmektedir. İş arayanlar, İŞKUR'a gelmeden önce devlet teşvikleri ile ilgili yeterli bilgiye sahip değilken, danışmanlık hizmeti sonrası bilgi sahibi olduklarını belirtmişlerdir.

İşsizliğin yoğun yaşandığı günümüzde, danışanların iş bulma, iş arama konusunda bir kaç olumsuz yanıt ve görüşme yapıldıktan sonra psikolojik olarak yıkıma uğramakta ve işsizlik psikolojisinden çıkamayıp depresyona giren ağır vakalara bile rastlanmaktadır. Bu durumda da iş ve meslek danışmanlarına büyük görev düşmektedir. İş koçluğu kapsamında danışmanlık süreci içerisinde psikolojik olarak rahatlatmak ve hiçbir zaman umudunu kaybetmemeleri yönünde gerekli olan motivasyonu sağlamaktır. Bu konuyla ilgili sorumuzda alınan cevabın yüzde 72,9'u İMD'ler sayesinde iş arama motivasyonun arttığı yönündedir.

2012 yılında Türkiye genelinde 4000 iş ve meslek danışmanı atanmış olup Kocaeli bölgesine 70 danışman görevlendirilmiştir. Sadece gelen danışanlar için değil, kendilerine de farklı kariyer planlamaları yapan İMD'ler bulunmaktadır. Asıl meslekleri olan Mühendislik, hukuk ve bir çoğuda eğitim alanına yönelmektedir. İMD'ler meslekleri ile ilgili olarak farklı kurumlara atanıp gittikten sonra Kocaeli bölgesinde yaklaşık 52 danışan kalmıştır. Sayının azalmasıyla birlikte danışman başına düşen danışan sayısı artmış ve bu da danışmanların iş yükünü arttırmaktadır. İş ve meslek danışmanlarının iş yükünün artmasına rağmen kişilerle ilgilenme memnuniyetin ve kişilere ayrılan zamanın yeterli olduğu sonucu elde edilmiştir.

Danışmanların sayısının ve iş yükünün artmasına rağmen memnuniyet oranlarının bu derece yüksek çıkması danışmanların işini benimseyip ne denli özene sahip olduklarını göstermektedir. İş arayanlar bu hizmetin hem maddi hem de manevi açıdan yararlarının görmüş olup hizmetin daha fazla kişiye ulaşması ve hizmet verilen kişilerle daha profesyonel bir şekilde ilgilenebilmesi için yaygınlaşması gerektiğini yapılan görüşmelerde sözlü olarak dile getirmiştir.

İş ararken başvurduğumuz belli başlı kaynaklar mevcuttur. Bunlardan en yaygın olanı günümüz gelişen teknolojisi ile birlikte internet üzerinden kariyer siteleri, En büyük destekçilerimiz kamu kuruluşumuz İŞKUR, Gazeteler, meslek odaları, eş-dost tanıdık vasıtasıyla ya da afiş ve ilanlar kanalıyla iş arama sürecimizi gerçekleştirebiliriz. İŞKUR'un 2007'den 2017'ye kadar verilerine bakıldığında, 2007'de danışan sayısı 151.754 iken, 2017 tarihinde bu sayı 1.658.451 kişiye ulaşmıştır. İŞKUR'u tercih eden danışan sayısı geçtiğimiz yıllar içerisinde hızla ilerlemiştir. Yine Çarman'ın yazmış olduğu tez de¹³⁰ eğitim durumuna göre iş ve meslek danışmanlığı hizmeti memnuniyeti farklılıkları incelendiğinde en yüksek oranda memnuniyet İlköğretim ve Orta öğretim (Lise) eğitim seviyelerinde görülmektedir. Bu durum bu yaş gruplarına göre sunulan hizmetlerin eksiksiz olması ve taleplerinin karşılanması şeklinde yorumlanabilir. İŞKUR portalındaki açık iş ilanları incelendiği zaman ilanların büyük çoğunluğu lise ve aşağısı eğitim seviyesi talep etmektedir. Bu durum lise ve ilköğretim seviyesinde ki iş arayanların talep ettikleri işlere kısa sürede ulaşmalarını sağlamakta ve memnuniyet düzeyini arttırmaktadır. Ön Lisans, Lisans ve Lisansüstü eğitim seviyeleri için uygun eşleştirmenin yapılamaması ya da daha uzun zaman alması memnuniyeti düşürdüğü şeklinde yorumlanabilir. Aynı tezde ayrıca işsizlik durumu ve memnuniyet karşılaştırılması yapılmıştır¹³¹ sonuç olarak; İşsizlik durumları bireylerin hem yaşları hem eğitim durumları hem de işsizlik sürelerinin genel olarak toplamı şeklinde yorumlanabilir. Bu özelliği ile diğer kriterlerden ayrılan işsizlik durumu iş ve meslek danışmanlığı hizmeti memnuniyetine göre de belirli bir farklılık göstermemektedir.

¹³⁰ A.e.

¹³¹ A.e. , s.90

Bu durumun temel nedeni kurum tarafından sunulan iş ve meslek danışmanlığı hizmetinin kalitesinin yüksek olmasıdır. Bu hizmet her grup için grubun seviyesine uygun sunulduğundan belirgin bir fark ortaya çıkmamaktadır.

Uygulamanın iş arayanlar için genel olarak memnuniyeti sağladığı belirlendikten sonra işverenler açısından durum değerlendirilmiştir. İş ve meslek danışmanları işveren ile işarayan arasında köprü vazifesi görmektedir. Uygun kriterdeki danışanları uygun işlere yerleştirmek görevlerinden biridir. Bunun içinde sadece danışanların değil işverenlerinde ihtiyaç ve özelliklerini detaylı bir şekilde tanınması gerekmektedir, eşleştirmelerde başarılı olmanın koşullarından biridir.

İşverenler, İMD'lerden önce kurumun hizmetleri hakkında yeteri kadar bilgisi olanlar %38,5 olmayanlar ise, %45,7 olarak belirlenmiştir. Sektör dağılımına göz attığımızda, Kocaeli bölgesinin sanayinin kalbi olduğunu düşünürsek ankete katılımın yaklaşık % 50'sinin imalat sektöründe olması beklenen bir durumdur. İmalat sektöründen sonra en büyük ihtiyaçlarımız olan eğitim, sağlık ve diğer sosyal hizmetler %12,9' luk oranla ikinci sırada gelmektedir. Bu sektörlerden sonra toptan ve perakende ticaret %11,4 oranıyla üçüncü sırada gelmektedir. Firmaların birçoğu %21,4 lik oranla; sadece Kocaeli bölgesi için değil, ülkemiz imalat sektörünün büyük bir kısmını bünyesinde barındıran Gebze ilçesinde bulunmaktadır. Gebze'den sonra en çok firma %15,7'lik oranla İzmit ve Kartepe'de ve en az firma Darıca-Karamürsel bölgesinde bulunmaktadır. Bu bölgeler imalat sektörünün çok yaygın olmadığı ve daha çok turizm hizmeti vermekte olan kesimlerdir. Genellikle, mevsimlik işçi alımları, kamu ve temel ihtiyaçların olduğu sektörlerde alımlar gerçekleşmektedir, bu yüzden çok fazla işyerini bünyesinde barındırmamaktadır. Katılımcı firmalarda çalışan sayılarına bakıldığında, 51-500 arası çalışanı olan firmalar anketin %44,3' ünü, 500 üstü firmalar %38,6'sını ve 50'nin altındaki firmalarda %17,1' ini oluşturmaktadır.

İşverenler için, hizmet kalitesi anketinin 6 boyutu olan somut özellikler, güven, güvenilirlik, empati, heveslilik ve uygulamanın yeterliliği için yüzde cevap bilgileri

ve ortalama cevap skorları verilmiştir. İşverenler için somut özellikler hariç diğer beş boyuta yönelik algılanan cevap ortalamaları beklenen cevap ortalamalarından daha yüksek bir değer çıkarak, memnuniyetin sağlandığı belirlenmiştir. İkinci aşamada açıklayıcı faktör analizi uygulanmış ve hem beklenen hem de algılanan bölümleri için 6 boyut elde edilmiştir. Boyutların normalliği sağlamadığı belirlenmiştir ve non-parametrik yöntem olan ve bağımlı örneklem testi olan Wilcoxon testi uygulanmıştır. Tüm boyutlar için $p>0.05$ olduğundan beklentiler ve algılanan arasında anlamlı farklılık elde edilememiştir. Böylece, işverenler için de cevap ortalamaları için bulunan sonuç istatistik olarak da test edilerek onaylanmıştır. İş verenlerde İMD çalışanlarından somut özellikler haricinde, güven, güvenilirlik, empati, heveslilik ve uygulamanın yeterliliği açısından memnuniyet içindedir. Somut özelliklerin memnuniyeti karşılayamamasının işverence sebeplerini incelediğimizde fiziksel ortamdaki yetersizlikler göze çarpmaktadır. Bina içerisindeki araç gereç dağılımı yetersiz bulunmakta. İki danışana bir telefon hattı verildiğinde işverenler ulaşmak istediklerinde kendilerine ulaşamıyor, ihtiyaçlarını ve isteklerinin vaktinde dile getiremiyorlar. Ya da sistemsiz sıkıntıların çok fazla olması nedeniyle işverenler taleplerini danışanlara ulaştırsalar bile taleplerin sisteme girilmesi ve danışanlara ulaşması gecikmekte ve işler de dolayısıyla sarkmaktadır. Bu problem Acil ihtiyaçlarda bazı firmalarda üretimi sektöre uğratmaktadır. Bu da iş ve meslek danışmanlarıyla direkt olarak ilgili olmasa bile işleyiş açısından işverenlerce memnuniyetsizlikle karşılanmakta.

Devletin işverenlere sunduğu teşvikler, kurslar programları ve işbaşı eğitim programları her dönemde mevcuttur. Fakat, İMD uygulaması öncesinde İŞKUR personelinin sayısı yeterli olmadığı için, sadece ziyarete gidilen büyük firmaların ya da kendi imkanlarıyla araştıran firmaların bilgisi mevcut olmaktadır. İMD'lerin gelmesiyle birlikte kişilerin ilgilenmesi gereken işveren sayısı düştüğü için, İMD'lerin işverenlere ulaşma yüzdesi artmıştır. İşverenlerin İMD'ler den sonra devlet teşvikleri hakkında bilgisi olanların oranı %81,4 olmuş ve işverenlerin %87,2'sinin İEP ve kurs programları hakkında kendilerini bilgilendirdiği belirlenmiştir.

İşbaşı eğitim programlarında katılımcılara günlük 77 TL ücret ödenerek, genel sağlık sigortaları karşılanmaktadır. Diğer teşviklerde de aranan şartlara göre, sigorta primlerinin ya tamamını ya da işveren payını devlet karşılamaktadır. İşbaşı eğitim programlarında nitelikli eleman yetiştirmek adına deneme süreci içerisinde hem işverenin maddi olarak yükü hafiflemiş oluyor, hem de danışanlara tecrübesizlikten kapanan kapılar açılmaya başlamaktadır. Sadece teşvik bazında düşünürsek, asgari ücrete çalışan 1 kişi için yıllık işverenin kazancı yaklaşık 13.800 TL' dir. İşverenlerin %82,9'u devletin sağlamış olduğu kursların ve teşviklerin maddi olarak yükünü hafiflettiğini belirtmiştir.

Danışman sayısı arttığında, işverenlere de ulaşma noktasındaki sıkıntılar büyük oranda ortadan kalkmıştır ve işverenlerin İŞKUR'la iletişimi daha hızlı ve etkili hale gelmiştir. İşverenlerin de %90' ının görüşünde aynı yöndedir. Ziyaret kısmında da her ne kadar daha öncesinde de işveren ziyaretleri gerçekleştirilmiş olsa da sayının artmasıyla ziyaret oranları da artmıştır. Artık bir tane çalışanı olan işyerlerine dahi hizmet alabilmektedir. Küçük, orta ve büyük bütün işletmelere erişim arttığı için İŞKUR olarak daha yetkin çalışılmaya başlanmıştır, iş ve meslek danışmanları firmalarla kurum arasında bağ kurmada önemli bir rol almaktadır. Sahada çalışan bire bir işverenle ve iş arayanlarla irtibata geçen İMD çalışanları, iş ve meslek danışmanları olduğu için İŞKUR'un dışa dönük yüzünün de önemli parçası durumundadır.

İş ve meslek danışmanlığı sisteminde iş arayanlara manevi destekle birlikte çözüm sağlayan iş arama süreçlerine girilmektedir. Bu yaklaşım daha fazla vatandaş İŞKUR'a yönlendirmiştir. Böylelikle, vatandaşlardaki meslek çeşitliliği eğitim durumu çeşitliliği de artış göstermiştir. İşverenler meslek ve eğitim çeşitliliği sonrasında sadece vasıfsız değil nitelikli eleman arayışı sürecinde de İŞKUR'u tercih edenlerin sayısında da artış gözlemlenmektedir. İşverenlerin %74,3 gibi büyük bir oranı eleman ihtiyacını iş ve meslek danışmanları sayesinde daha hızlı karşıladığını belirtmiştir. Bu sistemle eleman arama sürecini de olumlu yönde etkilemiştir. Çoğu işveren eleman arama süresinin kısaldığını bildirmiştir.

Bu sistemdeki öncelikli hedef “doğru işe doğru kişiyi yerleştirme” olarak tanımlanabilir. Danışanların hem kişisel hem fiziksel özelliklerine hem de yetilerine uygun bir iş önceliklidir, daha sonrasında bireylerin işe girmesi gelmektedir. Bu hedef için yapılan çalışmalarda işverenlerin %71,4’ü iş ve meslek danışmanlarının “Doğru işe doğru kişi” yi yerleştirme oranını arttırdığını belirtmiştir.

Ahmet Cahit Akman’ın “İŞ,GÜÇ” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi’ndeki “İşsizlikle Mücadele’de İş Danışmanlık Hizmetleri ve Yalova örneği” başlıklı makalesinde Yalova İŞKUR’da iş danışmanlığında faydalanan 112 danışanın katılımıyla iş danışmanlarıyla ilgili bir çalışma gerçekleştirilmiş ve çalışmanın sonucu da yapmış olduğumuz çalışmanın sonuçlarıyla paralellik göstermektedir. Makaleyi incelediğimizde iş danışman danışmanlığı hizmeti ile ilgili görüşleri genel olarak;

Danışmanlık hizmeti alan iş arayanların büyük bir çoğunluğu, iş danışmanlığı hizmetini faydalı ve gerekli bulduğu ve İŞKUR’un bu hizmeti arttırması gerektiğini belirttikleri görülmektedir. İş arayanlar iş danışmanlığı sonrası, İŞKUR’un sunmuş olduğu bir çok hizmeti daha iyi öğrendiklerini, iş ararken artık daha bilinçli olarak davranacaklarını ve bu görüşmenin kendilerine farklı bir bakış açısı ve kısmen de olsa iş arama konusunda motivasyon kazandırdığını ifade etmişlerdir. İş arama sürecinde iş danışmanlığına ihtiyaç duyduklarını ve bu hizmetin iş bulmalarını kolaylaştıracağını düşünmekte olup, iş danışmanlığı görüşmesinin olumlu geçtiğini ve bu görüşmeden memnun kaldıklarını belirtmektedirler. Çalışma da ki İş arama süresi ile iş arama sürecinde desteğe olan ihtiyaç ilişkilendirildiğinde, iş arama süreci uzadıkça, iş arayanların iş bulma konusunda desteğe ihtiyaç hissettiklerini görülmektedir. İş arama süresi ile iş arama sürecinde desteğe olan ihtiyaç arasında doğru orantı olduğunu söylenebilir. Anket sonuçlarına göre süre uzadıkça desteğe olan ihtiyaç artmaktadır.

Yine çalışma da İş arama sürecinde desteğe olan ihtiyaç ile İŞKUR’un iş danışmanlığı hizmetini daha fazla yaygınlaştırılması sorusu ilişkilendirildiğinde,

desteğe ihtiyacı olanlar ve olmayanların nerdeyse tamamına yakını bu hizmetin faydalı olduğunu ve artırılması gerektiğini düşünüyor. İş danışmanlığı sonrasında motivasyon düzeyi ile daha bilinçli iş arayacağım sorusu ilişkilendirildiğinde bireysel iş danışmanlığı görüşmesi sonrası motivasyonu artan iş arayanlar daha bilinçli iş arayacaklarını belirtmişlerdir. Danışanların işsiz oldukları düşünüldüğünde motivasyon düzeyinin düşük olması normal kabul edilebilir olsa da genel sonuç olarak iş arayanlar danışman desteği sayesinde daha bilinçli iş arayacaklarını ifade etmektedirler. Makalenin sonucu olarak danışmanlık hizmeti alan iş arayanlar tarafından çok olumlu algılandığı ve işsizlik sorununun çözümünde, iş arama, iş bulma ve işi elinde tutma konusunda işsizlere çok önemli katkılar sağlayacağı görülmüştür. Hem literatür taraması esnasında ulaşılan bilgiler hem de çalışma esnasında Yalova'dan elde edilen verilerden iş danışmanlığının bu katkılar sağlayacağı anlaşılmıştır. Yalova'da elde edilen sonuçlarla Kocaeli'de yapılan çalışmanın sonuçları birbiriyle uyum göstermektedir. Kişiler aldıkları hizmetten memnun kalıp hizmetin yaygınlaştırılmasında hem fikirler. Alınan Bu olumlu sonuçlarla birlikte AB'ye uyum süreci içerisinde göreve başlatılan iş ve meslek danışmanlarının gerçekleştirmiş oldukları faaliyetlerin (bkz. s.55) her geçen yıl bir önceki yıldaki hedeflerin önüne geçerek yaptıkları işin ilerleyen zamanda da olumlu olacağını işaret etmektedir.

Başak karagülle'nin "Türkiye'de İşsizliğe Bir Çözüm Önerisi Olarak Türkiye İş Kurumu'nun İş Danışmanlığı Hizmetleri" uzmanlık tezinde konu olarak ele alınmıştır. Tez de iş danışmanları detaylı bir şekilde aktarılmış olup İŞKUR'un iş danışmanlığı hizmetinin etkin olarak kullanımıyla, ülkemizde yaşanan işsizlik sorununa bir çözüm önerisi getirilebileceği düşüncesiyle bu çalışma yapılmıştır. Çalışma değerlendirmeler kısmında iş danışmanlığının neden gerekli olduğu detaylandırılmıştır. Öneriler kısmında ise maddeler halinde iş danışmanlığı ile ilgili neler yapılırsa daha faydalı olur ve etkinliği artırır başlıklarına yer verilmiştir. Yapmış olduğumuz çalışmada somut özellikler kısmında memnuniyetsizlik saptanmıştır. Karagülle'nin öneriler kısmına baktığımızda ise yapılan çalışma ile doğru orantılı olduğu gözükmektedir. Karagülle'nin ilk olarak değindiği kısım;

“kurumsal tanınırlılık ve toplumsal farkındalık sağlamaya yönelik çalışmalar öncelikli olarak gerçekleştirilmelidir.”¹³² Tanıtım adına yapılacak olan faaliyetler ,Reklam ,tanıtım filmi ,broşür, dış görünüş vb. faktörler somut özellikler içerisin de yer almaktadır. Diğer bir değinilen konu “danışmanlık hizmetinin niteliğine uygun fiziksel ortam sağlanmalıdır.”¹³³ Danışmanlık hizmetinde danışanın kendini rahatlıkla ifade edebilmesi çok önemlidir. Bunun için, danışmanlık sürecinde kullanılacak mekan, hizmetin amacına uygun olarak düzenlenmelidir. Şuan ki fiziksel özellikleri ele aldığımızda yetersizliklerden dolayı danışanlara ve işverenlere sağlıklı iletişim kurulacak ortam sunulamamaktadır. Karagülle’nin tez tarihine bakıldığında 2011 olarak görmekteyiz ve aynı sıkıntılar o tarihten bu yana devam etmektedir. Danışmanlardan daha yüksek verim alabilmek adına somut özelliklerin tekrar ele alınıp yeni düzenlemelerin oluşturulması gerekmektedir. Bu faktörlerin yanı sıra Karagülle’nin diğer önerilerini de; Danışmanın nitelikli olması, İşgücü yetiştirme kurslarına yeterli önemin gösterilmesi, Hizmet’e ulaşılabilirliğin sağlanması olarak belirtmektedir.

Sonuç olarak; İş ve meslek Danışmanlığı, Ülkemizdeki yeni mesleklerden biridir. Dünya’nın ve ülkemizin en önemli problemlerinden biri olan işsizlikle mücadelede en önemli aktör olma yolunda hızla ilerlemektedir. Çalışma hayatının her alanında bulunan İŞKUR’un hizmetlerini tanıtan, uygulayan ve sahada bire bir yer alan personelleridir. Çalışma piyasasının her paydaşına danışmanlar kanalıyla hizmet sağlanmaktadır. Oldukça önemli bir görev yapan iş ve meslek Danışmanları, gelecekte çalışma hayatının her noktasında görev almaya ve önemini korumaya devam edecektir. Aldığımız sonuçlara genel olarak baktığımızda hem işveren kısmında hem de işarayan kısmında bu uygulamaya dair memnuniyet açıkça gözlemlenmektedir. Bu da yapılan işin ne kadar doğru ve yerinde bir çalışma olduğunu kanıtlamaktadır. Danışmanların sorunlarına bakıldığı zaman genellikle çalışma koşulları, iş yoğunluğu, performans sisteminin çalışma eforlarını tam yansıtamaması, ücret problemleri, fiziki ve alt yapı yetersizlikleri olarak

¹³² Karagülle, a.g.e., s.66

¹³³ A.e. , s.67

özetleyebiliriz. Çalışanların motivasyonu, performans kriterleri, mesleki gelişim, takdir ve ödüllendirme gibi konularda yapılacak dokunuşların birçok sorunu kendiliğinden çözüleceğini göstermektedir. Ayrıca teknolojik değişimler, bilgi teknolojilerinin daha etkin kullanımıyla iş yükünün azaltılması danışmanların gelişimi açısından önemli katkılar sağlayacaktır. Alt yapı sıkıntıları konusunda, modern hizmet binalarının hizmetine sunulması çalışanların mesleğini daha iyi koşullarda yapmasını sağlayacağı gibi vatandaşların ve işverenlerin kurumdan alacağı hizmet kalitesini oldukça arttıracaktır. Şuan ki tabloya baktığımızda iş ve meslek danışmanlarının etkisinin olumlu olduğu, hem işverenlerin hem de işarayanların bu hizmetten memnun kaldıkları açıkça ortadadır.

EKLER

EK-1: Tablo 3.4: Somut Özellikler Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu

Somut Özellikler	1	2	3	4	5			
Beklentiler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ort. ± Ss.		
İŞKUR modern görünümlü donanımına sahip olmalıdır	7,3	11,5	17,5	45,1	18,6	3,56	±	1,13
İŞKUR binaları ve iç ortamları göze hoş görünmelidir	9,0	9,3	22,1	40,9	18,5	3,53	±	1,16
İŞKUR çalışanları temiz ve düzgün görünümlü olmalıdır	8,8	17,1	29,0	33,9	11,0	3,48	±	1,12
İŞKUR’da hizmet verirken kullanılan malzemelerin görünümleri güzel ve kaliteli olmalıdır (broşür, kitapçık vs.).	10,1	17,3	24,0	39,4	9,2	3,49	±	1,14
Genel Ortalama						3.51		
Somut Özellikler	1	2	3	4	5			
Algılanan	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ort. ± Ss.		
İŞKUR modern görünümlü donanımına sahiptir	9,8	42,9	21,1	14,3	11,8	1,62	±	1,10
İŞKUR binaları ve iç ortamları göze hoş görünür	6,3	47,3	20,3	10,8	15,3	1,61	±	1,14
İŞKUR çalışanları temiz ve düzgün görünümlüdür.	7,2	46,9	9,8	3,5	32,6	1,63	±	1,12
İŞKUR’da hizmet verirken kullanılan malzemelerin görünümleri güzel ve kalitelidir (broşür, kitapçık vs.).	5,8	49,1	6,5	5,2	33,4	1,65	±	1,11
Genel ortalama						1.62		

EK-2 : Tablo 3.5: Güven Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu

Güven beklentiler	1	2	3	4	5			
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ort. ± Ss.		
İMD ekip çalışanları verdiği sözü zamanında yerine getirmelidir	9,4	15,4	19	28,7	27,5	3,49	±	1,29
İMD ekip çalışanlarının davranışları karşı taraf için güven duygusu uyandırır	1,7	4,7	21,2	36,1	36,4	4,00	±	,95
İMD uygulamasına başvuran kişiler ekibin sayesinde işverenlerle ilişkilerinde kendilerini güvende hissetmelidir	6,1	13,2	17,4	30,0	33,3	3,91	±	1,22
İMD ekip çalışanları başvuran kişilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahip olmalıdır	,6	6,1	18,7	41,0	33,6	4,01	±	,90
İMD ekibi her hizmet alıcı ile kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahip olmalıdır	1,7	5,5	20,1	46,8	25,9	3,99	±	,90
Genel ortalama						3.88		
Güven algılanan	1	2	3	4	5			
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ort. ± Ss.		
İMD ekip çalışanları verdiği sözü zamanında yerine getirmiştir	1,4	1,1	9,9	25,3	62,3	4,46	±	,82
İMD ekip çalışanlarının davranışları karşı taraf için güven duygusu uyandırmıştır	1,7	3,3	19,8	35,0	40,2	4,02	±	,93
İMD uygulamasına başvuran kişiler ekibin sayesinde işverenlerle ilişkilerinde kendilerini güvende hissetmektedir.	1,4	2,5	17,1	45,5	33,6	3,99	±	,85
İMD ekip çalışanları başvuran kişilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptir.	,8	,6	8,3	26,2	64,2	4,00	±	,74
İMD ekibi her hizmet alıcı ile kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir.	,6	3,6	15,4	44,1	36,4	4,10	±	,83
Genel Ortalama						4.11		

EK-3 : Tablo 3.7: Empati Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu

Empati	1	2	3	4	5			
Beklentiler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ort. ± Ss.		
İMD ekip çalışanları hiç bir zaman hizmet alıcıya cevap veremeyecek kadar meşgul olmamalıdır	6,2	10,5	17,6	45,3	20,5	3,63	±	1,10
İMD ekip çalışanları çalışma saatlerini tüm hizmet alıcılara uygun olacak şekilde düzenlemelidir	10,5	25,5	23,8	29,1	11,1	3,64	±	1,18
İMD ekip çalışanları hizmet alan kişilerin menfaatlerini korumalıdır	7,2	17,3	24,3	39,8	11,5	3,71	±	1,10
İMD ekip çalışanları hizmet alan kişilerin özel isteklerini anlamalıdır	5,0	6,5	19,8	47,4	21,3	3,73	±	1,02
Genel ortalama						3.67		
Empati Algılanan	1	2	3	4	5			
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ort. ± Ss.		
İMD ekip çalışanları hiç bir zaman hizmet alıcıya cevap veremeyecek kadar meşgul değildir.	4,8	4,3	9,2	43,3	38,4	3,70	±	1,20
İMD ekip çalışanları çalışma saatlerini tüm hizmet alıcılara uygun olacak şekilde düzenlemiştir.	8,2	8,0	12,5	39,9	31,4	3,69	±	1,06
İMD ekip çalışanları hizmet alan kişilerin menfaatlerini korumaktadır	6,2	7,0	19,3	47,3	20,3	3,77	±	1,02
İMD ekip çalışanları hizmet alan kişilerin özel isteklerini anlarlar.	4,8	8,8	17,8	50,2	18,3	3,78	±	1,03
Genel ortalama						3.73		

EK-4 : Tablo 3.8: Heveslilik Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu

Heveslilik Beklentiler	1	2	3	4	5	Ort. ± Ss.		
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum			
İMD ekip çalışanları hizmet alan kişilerin bir sorunu olduğu zaman sorunu çözmek için yakın, samimi ilgi göstermelidir	5,2	8,0	15,5	49,3	22,1	3,75	±	1,04
İMD ekip çalışanları hizmetleri mümkün olan en kısa sürede vermelidir	11,1	19,6	27,0	30,0	12,3	3,62	±	1,19
İMD ekip çalışanları hizmet alanlara yardım etmeye her zaman hazır ve gönüllü olmalıdır	7,0	14,8	25,3	41,3	11,6	3,65	±	1,08
İMD ekip çalışanları devamlı olarak hizmet alan kişilere karşı saygılı olmalıdır	3,2	3,5	13,5	52,1	27,8	3,97	±	,91
İMD ekip çalışanları her hizmet alıcı ile tek tek ilgilenmelidir	8,5	12,8	27,0	35,9	15,8	3,99	±	1,14
Genel ortalama						3.79		
Heveslilik Algılanan	1	2	3	4	5	Ort. ± Ss.		
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum			
İMD ekip çalışanları hizmet alan kişilerin bir sorunu olduğu zaman sorunu çözmek için yakın, samimi ilgi göstermektedir	12,0	22,1	23,1	29,8	13,0	3,80	±	1,22
İMD ekip çalışanları hizmetleri mümkün olan en kısa surede verirler.	9,7	12,8	28,5	38,4	10,6	3,67	±	1,11
İMD ekip çalışanları hizmet alanlara yardım etmeye her zaman hazır ve gönüllüdür.	3,7	2,8	9,0	50,1	34,4	3,68	±	,93
İMD ekip çalışanları devamlı olarak hizmet alan kişilere karşı saygılıdır.	9,0	11,5	25,0	38,4	16,1	3,99	±	1,15
İMD ekip çalışanları her hizmet alıcı ile tek tek ilgilenmektedir.	9,7	15,6	31,9	30,4	12,3	4,01	±	1,14
Genel ortalama						3.83		

EK-5 : Tablo 3.9: Yeterlilik Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu

Yeterlilik	1	2	3	4	5			
Beklentiler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ort. ± Ss.		
İMD uygulamaları sayesinde hizmet alıcılar çaresizlik hissetmemelidir.	7,8	13,3	31,4	34,3	13,1	3,61	±	1,10
İMD uygulamaları sayesinde iş arama motivasyonu artmalıdır	5,7	13,1	25,0	41,1	15,1	3,66	±	1,07
İMD uygulamalarının daha bilinçli iş arama etkisi olmalıdır	9,0	17,5	32,9	29,3	11,3	3,90	±	1,12
İMD gibi uygulamaların artması ve yaygınlaşması için çaba harcanmalıdır	6,3	13,5	28,1	37,4	14,6	3,98	±	1,08
İMD uygulaması sayesinde beceri ve yeteneklere uygun iş bulunmalıdır	4,7	11,3	26,0	42,4	15,6	3,93	±	1,03
Genel ortalama						3.81		
Yeterlilik	1	2	3	4	5			
Algılanan	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ort. ± Ss.		
İMD uygulamaları sayesinde hizmet alıcılar çaresizlik hissetmezler.	6,5	18,1	30,1	33,9	11,3	3,75	±	1,08
İMD uygulamaları sayesinde iş arama motivasyonu artmaktadır	5,8	11,0	21,0	46,3	16,0	3,69	±	1,06
İMD uygulamalarının daha bilinçli iş arama etkisi vardır.	5,3	8,8	23,6	44,6	17,6	3,98	±	1,04
İMD gibi uygulamaların artması ve yaygınlaşması için çaba harcanmaktadır.	6,2	11,1	29,6	40,8	12,3	4.01	±	1,04
İMD uygulaması sayesinde beceri ve yeteneklere uygun iş bulunmaktadır.	6,5	13,3	28,6	36,4	15,1	3,99	±	1,09
Genel ortalama						3.88		

EK-6 : Tablo 3.10. İş arayanlara Yönelik Beklenen Bölüm
Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Faktör 1: Somut özellikler	Açıkladığı varyans: 16.01	Cronbach alpha (CA):0.902
	Faktör yükü	Madde silinirse CA
İŞKUR modern görünümlü donanıma sahip olmalıdır	.676	0.882
İŞKUR binaları ve iç ortamları göze hoş görünmelidir	.614	0.873
İŞKUR çalışanları temiz ve düzgün görünümlü olmalıdır	.753	0.760
İŞKUR'da hizmet verirken kullanılan malzemelerin görünüşleri güzel ve kaliteli olmalıdır (broşür, kitapçık vs).	.532	0.804
Faktör 2: Güven	Açıkladığı varyans: 13.98	Cronbach alpha (CA):0.902
	Faktör yükü	Madde silinirse CA
İMD ekip çalışanları verdiği sözü zamanında yerine getirmelidir	.779	0.907
İMD ekip çalışanlarının davranışları karşı taraf için güven duygusu uyandırmalıdır	.721	0.893
İMD uygulamasına başvuran kişiler ekibin sayesinde işverenlerle ilişkilerinde kendilerini güvende hissetmelidir	.673	0.804
İMD ekip çalışanları başvuran kişilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahip olmalıdır	.780	0.763
İMD ekibi her hizmet alıcı ile kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahip olmalıdır	.665	0.751
Faktör 3: Güvenilirlik	Açıkladığı varyans: 11.55	Cronbach alpha (CA):0.897
	Faktör yükü	Madde silinirse CA
İMD ekip çalışanları hizmetlerini ilk seferde doğru olarak vermelidir	.641	0.828
İMD ekip çalışanları hizmetlerini daha önceden belirtilen zaman içinde vermelidir	.650	0.893
İMD ekip çalışanları kayıtların hatasız tutulmasında çok titiz olmalıdır	.598	0.762
İMD ekip çalışanları hizmetlerin tam olarak ne zaman verileceğini danışanlara söylemelidir	.799	0.801
Faktör 4:empati	Açıkladığı varyans: 10.08	Cronbach alpha (CA):0.895
	Faktör yükü	Madde silinirse CA
İMD ekip çalışanları hiç bir zaman hizmet alıcıya cevap veremeyecek kadar meşgul olmamalıdır	.630	0.816
İMD ekip çalışanları çalışma saatlerini tüm hizmet alıcılara uygun olacak şekilde düzenlemelidir	.557	0.804
İMD ekip çalışanları hizmet alan kişilerin menfaatlerini korumalıdır	.646	0.842
İMD ekip çalışanları hizmet alan kişilerin özel isteklerini anlamalıdır	.670	0.834
Faktör 5: heveslilik	Açıkladığı varyans: 9.86	Cronbach alpha (CA):0.904

	Faktör yükü	Madde silinirse CA
İMD ekip çalışanları hizmet alan kişilerin bir sorunu olduğu zaman sorunu çözmek için yakın, samimi ilgi göstermelidir	.857	0.900
İMD ekip çalışanları hizmetleri mümkün olan en kısa surede vermelidir	.593	0.893
İMD ekip çalışanları hizmet alanlara yardım etmeye her zaman hazır ve gönüllü olmalıdır	.707	0.875
İMD ekip çalışanları devamlı olarak hizmet alan kişilere karşı saygılı olmalıdır	.684	0.790
İMD ekip çalışanları her hizmet alıcı ile tek tek ilgilenmelidir	.552	0.744
Faktör 6: yeterlilik	Açıkladığı varyans: 8.85	Cronbach alpha (CA):0.899
	Faktör yükü	Madde silinirse CA
İMD uygulamaları sayesinde hizmet alıcılar çaresizlik hissetmemelidir	.632	0.863
İMD uygulamaları sayesinde iş arama motivasyonu artmalıdır	.509	0.880
İMD uygulamalarının daha bilinçli iş arama etkisi olmalıdır	.753	0.873
İMD gibi uygulamaların artması ve yaygınlaşması için çaba harcanmalıdır	.824	0.755
İMD uygulaması sayesinde beceri ve yeteneklere uygun iş bulunmalıdır	.542	0.790
Toplam açıklanan varyans: 70.33		

EK-7 : Tablo 3.11: İş arayanlara Yönelik Beklenen Bölüm

Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Faktör 1: Somut özellikler	Açıkladığı varyans: 16.87	Cronbach alpha (CA):0.904
	Faktör yükü	Madde silinirse CA
İŞKUR modern görünümlü donanıma sahiptir	.774	0.825
İŞKUR binaları ve iç ortamları göze hoş görünür	.602	0.811
İŞKUR çalışanları temiz ve düzgün görünüşlüdür.	.498	0.901
İŞKUR'da hizmet verirken kullanılan malzemelerin görünüşleri güzel ve kalitelidir(broşür, kitapçık vs).	.776	0.877
Faktör 2: Güven	Açıkladığı varyans: 14.95	Cronbach alpha (CA):0.889
	Faktör yükü	Madde silinirse CA
İMD ekip çalışanları verdiği sözü zamanında yerine getirmiştir	.599	0.880
İMD ekip çalışanlarının davranışları karşı taraf için güven duygusu uyandırmıştır	.556	0.815
İMD uygulamasına başvuran kişiler ekibin sayesinde işverenlerle ilişkilerinde kendilerini güvende hissetmektedir.	.614	0.874
İMD ekip çalışanları başvuran kişilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptir.	.521	0.866
İMD ekibi her hizmet alıcı ile kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir.	.733	0.790
Faktör 3: güvenilirlik	Açıkladığı varyans: 13.24	Cronbach alpha (CA):0.903
	Faktör yükü	Madde silinirse CA
İMD ekip çalışanları hizmetlerini ilk seferde doğru olarak vermiştir	.641	0.828
İMD ekip çalışanları hizmetlerini daha önceden belirtilen zaman içinde vermiştir.	.650	0.893
İMD ekip çalışanları kayıtların hatasız tutulmasında çok titiz davranmıştır.	.775	0.900
İMD ekip çalışanları hizmetlerin tam olarak ne zaman verileceğini danışanlara söylemiştir.	.708	0.901
Faktör 4: empati	Açıkladığı varyans: 12.29	Cronbach alpha (CA):0.903
	Faktör yükü	Madde silinirse CA
İMD ekip çalışanları hizmet alan kişilerin bir sorunu olduğu zaman sorunu çözmek için yakın, samimi ilgi göstermektedir	.592	0.852
İMD ekip çalışanları hizmetleri mümkün olan en kısa surede verirler.	.709	0.851
İMD ekip çalışanları hizmet alanlara yardım etmeye her zaman hazır ve gönüllüdür.	.674	0.900
İMD ekip çalışanları devamlı olarak hizmet alan kişilere karşı saygılıdır.	.857	0.893
İMD ekip çalışanları her hizmet alıcı ile tek tek ilgilenmektedir.	.655	0.887
Faktör 5: heveslilik	Açıkladığı varyans: 10.03	Cronbach alpha (CA):0.901

	Faktör yükü	Madde silinirse CA
İMD ekip çalışanları hizmet alan kişilerin bir sorunu olduğu zaman sorunu çözmek için yakın, samimi ilgi göstermektedir	.597	0.867
İMD ekip çalışanları hizmetleri mümkün olan en kısa surede verirler.	.550	0.861
İMD ekip çalışanları hizmet alanlara yardım etmeye her zaman hazır ve gönüllüdür.	.651	0.836
İMD ekip çalışanları devamlı olarak hizmet alan kişilere karşı saygılıdır.	.783	0.900
İMD ekip çalışanları her hizmet alıcı ile tek tek ilgilenmektedir.	.554	0.885
Faktör 6: yeterlilik	Açıkladığı varyans: 8.44	Cronbach alpha (CA):0.904
	Faktör yükü	Madde silinirse CA
İMD uygulamaları sayesinde hizmet alıcılar çaresizlik hissetmezler.	.661	0.901
İMD uygulamaları sayesinde iş arama motivasyonu artmaktadır.	.610	0.903
İMD uygulamalarının daha bilinçli iş arama etkisi vardır.	.625	0.890
İMD gibi uygulamaların artması ve yaygınlaşması için çaba harcanmaktadır.	.449	0.877
İMD uygulaması sayesinde beceri ve yeteneklere uygun iş bulunmaktadır.	.577	0.796
Toplam açıklanan varyans: 75.82		

EK-8 : Tablo 3.15: Güven Boyutu Sıklık Dağılımı Tablosu

Güven Beklentiler	1	2	3	4	5	Ort. ± Ss.		
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum			
İMD ekip çalışanları verdiği sözü zamanında yerine getirmelidir	10,8	14,8	13,8	36,6	24,0	3,78	±	1,19
İMD ekip çalışanlarının davranışları karşı taraf için güven duygusu uyandırmalıdır	7,0	10,6	6,5	48,4	27,5	3,59	±	1,10
İMD uygulamasına başvuran kişiler ekibin sayesinde işverenlerle ilişkilerinde kendilerini güvende hissetmelidir	11,3	17,8	9,1	36,3	25,5	3,76	±	1,24
İMD ekip çalışanları başvuran kişilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahip olmalıdır	8,6	16,3	9,0	37,3	28,8	3,81	±	1,21
İMD ekibi her hizmet alıcı ile kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahip olmalıdır	6,3	11,0	13,3	43,6	25,8	3,73	±	1,08
Genel ortalama						3.73		
Güven Algılanan	1	2	3	4	5	Ort. ± Ss.		
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum			
İMD ekip çalışanları verdiği sözü zamanında yerine getirmiştir	14,1	18,6	33,1	25,3	8,8	3,86	±	1,16
İMD ekip çalışanlarının davranışları karşı taraf için güven duygusu uyandırmıştır	8,0	14,8	19,0	36,6	21,6	3,62	±	1,10
İMD uygulamasına başvuran kişiler ekibin sayesinde işverenlerle ilişkilerinde kendilerini güvende hissetmektedir.	8,3	12,0	11,3	34,9	33,5	3,79	±	1,11
İMD ekip çalışanları başvuran kişilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptir.	6,7	14,6	18,3	38,3	22,1	3,84	±	1,07
İMD ekibi her hizmet alıcı ile kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir.	9,3	16,3	10,8	36,1	27,5	3,76	±	1,21
Genel ortalama						3.77		

EK-9 : Tablo 3.16: Güvenilirlik Boyutu Sıklık Tablosu

Güvenilirlik Beklentiler	1	2	3	4	5	Ort. ± Ss.		
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum			
İMD ekip çalışanları hizmetlerini ilk seferde doğru olarak vermelidir	6,3	14,0	13,1	34,9	31,6	3,51	±	1,05
İMD ekip çalışanları hizmetlerini daha önceden belirtilen zaman içinde vermelidir	6,3	12,6	16,0	43,1	22,0	3,73	±	1,05
İMD ekip çalışanları kayıtların hatasız tutulmasında çok titiz olmalıdır	5,7	12,1	18,1	40,6	23,5	3,74	±	1,04
İMD ekip çalışanları hizmetlerin tam olarak ne zaman verileceğini danışanlara söylemelidir	6,8	15,8	8,5	40,4	28,5	3,77	±	1,16
İMD ekip çalışanları kurs programları hakkında düzenli bilgilendirme yapmalıdır	8,8	11,9	4,2	32,5	42,7	3,78	±	1,21
Genel ortalama						3.70		
Güvenilirlik Algılanan	1	2	3	4	5	Ort. ± Ss.		
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum			
İMD ekip çalışanları hizmetlerini ilk seferde doğru olarak vermiştir	10,1	23,5	32,3	25,6	8,5	3,62	±	1,11
İMD ekip çalışanları hizmetlerini daha önceden belirtilen zaman içinde vermiştir.	6,5	12,0	28,6	36,9	16,0	3,75	±	1,09
İMD ekip çalışanları kayıtların hatasız tutulmasında çok titiz davranmıştır.	7,8	22,8	26,6	31,8	11,0	3,76	±	1,12
İMD ekip çalışanları hizmetlerin tam olarak ne zaman verileceğini danışanlara söylemiştir.	6,5	15,6	23,6	37,6	16,6	3,80	±	1,13
İMD ekip çalışanları kurs programları hakkında düzenli bilgilendirme yapmaktadır	5,7	11,9	18,0	35,1	29,4	3,81	±	1,17
Genel ortalama						3.74		

EK-10 : Tablo 3.17: Empati Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu

Empati	1	2	3	4	5			
Beklentiler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ort. ± Ss.		
İMD ekip çalışanları hic bir zaman hizmet alıcıya cevap veremeyecek kadar meşgul olmamalıdır	1,4	33,4	20,6	21,8	22,7	3,31	±	1,19
İMD ekip çalışanları çalışma saatlerini tüm hizmet alıcılara uygun olacak şekilde düzenlemelidir	5,3	22,0	19,5	37,6	15,5	3,36	±	1,14
İMD ekip çalışanları hizmet alan kişilerin menfaatlerini korumalıdır	17,9	17,9	16,9	16,0	31,3	3,25	±	1,50
İMD ekip çalışanları hizmet alan kişilerin özel isteklerini anlamalıdır	2,3	9,3	23,0	26,0	39,4	3,91	±	1,09
Empati Algılanan	1	2	3	4	5			
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ort. ± Ss.		
İMD ekip çalışanları hic bir zaman hizmet alıcıya cevap veremeyecek kadar meşgul değildir.	3,9	4,9	12,5	11,4	67,3	4,33	±	1,11
İMD ekip çalışanları çalışma saatlerini tüm hizmet alıcılara uygun olacak şekilde düzenlemiştir.	6,5	23,7	7,9	27,4	34,6	3,60	±	1,34
İMD ekip çalışanları hizmet alan kişilerin menfaatlerini korumaktadır	1,9	7,9	15,1	49,0	26,2	3,99	±	2,14
İMD ekip çalışanları hizmet alan kişilerin özel isteklerini anlarlar.	7,2	13,2	19,7	28,5	31,3	3,64	±	1,24

EK-11 : Tablo 3.18: Heveslilik Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu

Heveslilik Beklentiler	1	2	3	4	5			
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ort. ± Ss.		
İMD ekip çalışanları hizmet alan kişilerin bir sorunu olduğu zaman sorunu cozmek için yakın, samimi ilgi göstermelidir	1,9	2,1	11,1	6,5	78,4	4,08	±	0,90 4
İMD ekip çalışanları hizmetleri mümkün olan en kısa surede vermelidir	31,3	2,8	9,3	23,7	32,9	3,74	±	1,66
İMD ekip çalışanları hizmet alanlara yardım etmeye her zaman hazır ve gönüllü olmalıdır	14,4	14,4	17,4	11,4	42,5	3,63	±	1,50
İMD ekip çalışanları devamlı olarak hizmet alan kişilere karşı saygılı olmalıdır	2,1	2,1	17,4	20,0	58,5	4,71	±	0,96
İMD ekip çalışanları her hizmet alıcı ile tek tek ilgilenmelidir	3,1	15,5	19,1	34,0	28,4	3,69	±	1,13
İMD çalışanları düzenli ziyarete gelmelidir.	7,2	4,6	11,3	35,1	41,8	3,99	±	1,17
Genel ortalama						3.97		
Heveslilik Algılanan	1	2	3	4	5			
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ort. ± Ss.		
İMD ekip çalışanları hizmet alan kişilerin bir sorunu olduğu zaman sorunu cozmek için yakın, samimi ilgi göstermektedir	3,1	12,4	20,6	35,6	28,4	4,09	±	1,09
İMD ekip çalışanları hizmetleri mümkün olan en kısa surede verirler.	6,7	7,7	22,2	32,0	31,4	3,78	±	1,17
İMD ekip çalışanları hizmet alanlara yardım etmeye her zaman hazır ve gönüllüdür.	2,1	8,2	19,6	39,2	30,9	3,67	±	1,00
İMD ekip çalışanları devamlı olarak hizmet alan kişilere karşı saygılıdır.	4,1	8,8	16,5	35,6	35,1	4,80	±	1,10
İMD ekip çalışanları her hizmet alıcı ile tek tek ilgilenmektedir.	4,6	13,4	19,1	30,9	32,0	3,72	±	1,18
İMD çalışanları düzenli ziyarete gelmektedir.	5,7	9,3	20,1	32,0	33,0	4,00	±	1,17
Genel ortalama						4.01		

EK-12 : Tablo 3.19: Yeterlilik Boyutu Sıklık Dağılım Tablosu

Yeterlilik Beklentiler	1	2	3	4	5			
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ort. ± Ss.		
İMD'ler sayesinde personel ihtiyacı daha hızlı bir şekilde karşılanmalıdır	2,1	2,6	16,0	26,3	53,1	4,08	±	0,958
İMD hizmetleriyle doğru işe doğru kişiyi yerleştirme oranı artmalıdır	1,5	5,2	12,9	33,0	47,4	4,02	±	0,956
İMD sistemi sonrası eleman arayışı süreci kısalmalıdır	9,3	10,3	12,4	25,8	42,3	3,81	±	1,330
Devletin işverenlere sağlamış olduğu teşvikler ve kurslar maddi olarak yükümüzü hafifletmelidir	5,2	5,7	12,4	30,4	46,4	4,07	±	1,131
İMD sistemi ile İŞKUR'la iletişimimiz daha hızlı ve etkili hale gelmelidir	3,1	7,7	19,6	34,0	35,6	3,91	±	1,066
Genel ortalama						3.98		
Yeterlilik Algılanan	1	2	3	4	5			
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ort. ± Ss.		
İMD'ler sayesinde personel ihtiyacı daha hızlı bir şekilde karşılanmaktadır	9,3	17,5	17,5	24,2	31,4	4,11	±	1,340
İMD hizmetleriyle doğru işe doğru kişiyi yerleştirme oranı artmıştır	7,2	14,4	21,6	34,5	22,2	4,06	±	1,193
İMD sistemi sonrası eleman arayışı süreci kısalmıştır	10,8	15,5	19,6	31,4	22,7	3,86	±	1,289
Devletin işverenlere sağlamış olduğu teşvikler ve kurslar maddi olarak yükümüzü hafifletmiştir	13,4	22,2	21,6	27,3	15,5	4,09	±	1,284
İMD sistemi ile İŞKUR'la iletişimimiz daha hızlı ve etkili hale gelmiştir	8,8	10,3	17,5	33,0	30,4	3,99	±	1,254
Genel ortalama						4.02		

EK-13 : Tablo 3.20: İşverene Yönelik Beklenen Bölüm
Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Faktör 1: Somut özellikler	Açıkladığı varyans: 13.78	Cronbach alpha (CA):0.873
	Faktör yükü	Madde silinirse CA
İŞKUR modern görünümlü donanıma sahip olmalıdır	.737	0.812
İŞKUR binaları ve iç ortamları göze hoş görünmelidir	.768	0.803
İŞKUR çalışanları temiz ve düzgün görünümlü olmalıdır	.653	.809
İŞKUR’da hizmet verirken kullanılan malzemelerin görünümleri güzel ve kaliteli olmalıdır(broşur, kitapçık vs).	.631	.782
Faktör 2: Güven	Açıkladığı varyans: 12.09	Cronbach alpha (CA):0.856
	Faktör yükü	Madde silinirse CA
İMD ekip çalışanları verdiği sözü zamanında yerine getirmelidir	.683	0.774
İMD ekip çalışanlarının davranışları karşı taraf için güven duygusu uyandırmalıdır	.711	0.796
İMD uygulamasına başvuran kişiler ekibin sayesinde işverenlerle ilişkilerinde kendilerini güvende hissetmelidir	.465	0.804
İMD ekip çalışanları başvuran kişilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahip olmalıdır	.598	0.831
İMD ekibi her hizmet alıcı ile kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahip olmalıdır	.707	0.849
Faktör 3: Güvenilirlik	Açıkladığı varyans: 10.67	Cronbach alpha (CA):0.877
	Faktör yükü	Madde silinirse CA
İMD ekip çalışanları hizmetlerini ilk seferde doğru olarak vermelidir	.642	0.828
İMD ekip çalışanları hizmetlerini daha önceden belirtilen zaman içinde vermelidir	.760	0.863
İMD ekip çalışanları kayıtların hatasız tutulmasında çok titiz olmalıdır	.652	0.860
İMD ekip çalışanları hizmetlerin tam olarak ne zaman verileceğini danışanlara söylemelidir	.498	0.870
Kurs programları hakkında düzenli bilgilendirme yaparlar	.701	0.845
Faktör 4:empati	Açıkladığı varyans: 9.09	Cronbach alpha (CA):0.881
	Faktör yükü	Madde silinirse CA
İMD ekip çalışanları hiç bir zaman hizmet alıcıya cevap veremeyecek kadar meşgul olmamalıdır	.789	0.809
İMD ekip çalışanları çalışma saatlerini tüm hizmet alıcılara uygun olacak şekilde düzenlemelidir	.611	0.873
İMD ekip çalışanları hizmet alan kişilerin menfaatlerini korumalıdır	.743	0.885

İMD ekip çalışanları hizmet alan kişilerin özel isteklerini anlamalıdır	.663	0.790
Faktör 5: heveslilik	Açıkladığı varyans: 8.77	Cronbach alpha (CA):0.896
	Faktör yükü	Madde silinirse CA
İMD ekip çalışanları hizmet alan kişilerin bir sorunu olduğu zaman sorunu cozmek için yakın, samimi ilgi göstermelidir	.715	0.725
İMD ekip çalışanları hizmetleri mümkün olan en kısa surede vermelidir	.690	0.817
İMD ekip çalışanları hizmet alanlara yardım etmeye her zaman hazır ve gönüllü olmalıdır	.622	0.869
İMD ekip çalışanları devamlı olarak hizmet alan kişilere karşı saygılı olmalıdır	.753	0.890
İMD ekip çalışanları her hizmet alıcı ile tek tek ilgilenmelidir	.471	.883
İMD çalışanları düzenli ziyarete gelirler	.554	.821
Faktör 6: yeterlilik	Açıkladığı varyans: 7.93	Cronbach alpha (CA):0.859
	Faktör yükü	Madde silinirse CA
İMD'ler sayesinde personel ihtiyacı daha hızlı bir şekilde karşılanmalıdır	.510	0.803
İMD hizmetleriyle doğru işe doğru kişiyi yerleştirme oranı artmalıdır	.574	0.802
İMD sistemi sonrası eleman arayışı süreci kısalmalıdır	.601	0.736
Devletin işverenlere sağlamış olduğu teşvikler ve kurslar maddi olarak yükümüzü hafifletmelidir	.632	0.755
İMD sistemi ile İŞKUR'la iletişimimiz daha hızlı ve etkili hale gelmelidir	.453	0.823
Toplam açıklanan varyans: 62.33		

EK-14 : Tablo 3.21: İşverene Yönelik Algılanan Bölüm
Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Faktör 1: Somut özellikler	Açıkladığı varyans: 13.77	Cronbach alpha (CA):0.901
	Faktör yükü	Madde silinirse CA
İŞKUR modern görünümlü donanıma sahiptir	.504	0.867
İŞKUR binaları ve iç ortamları goze hoş görünür	.713	0.873
İŞKUR çalışanları temiz ve düzgün görünümlüdür.	.523	0.817
İŞKUR’da hizmet verirken kullanılan malzemelerin görünümleri güzel ve kalitelidir(broşur, kitapçık vs).	.669	0.816
Faktör 2: Güven	Açıkladığı varyans: 12.56	Cronbach alpha (CA):0.892
	Faktör yükü	Madde silinirse CA
İMD ekip çalışanları verdiği sozu zamanında yerine getirmiştir	.639	0.807
İMD ekip çalışanlarının davranışları karşı taraf için güven duygusu uyandırmıştır	.482	0.822
İMD uygulamasına başvuran kişiler ekibin sayesinde işverenlerle ilişkilerinde kendilerini güvende hissetmektedir.	.613	0.727
İMD ekip çalışanları başvuran kişilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptir.	.714	0.663
İMD ekibi her hizmet alıcı ile kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir.	.653	0.887
Faktör 3: güvenilirlik	Açıkladığı varyans: 11.82	Cronbach alpha (CA):0.890
	Faktör yükü	Madde silinirse CA
İMD ekip çalışanları hizmetlerini ilk seferde doğru olarak vermiştir	.602	0.817
İMD ekip çalışanları hizmetlerini daha önceden belirtilen zaman içinde vermiştir.	.338	0.803
İMD ekip çalışanları kayıtların hatasız tutulmasında çok titiz davranmıştır.	.605	0.705
İMD ekip çalışanları hizmetlerin tam olarak ne zaman verileceğini danışanlara söylemiştir.	.771	0.792
Kurs programları hakkında düzenli bilgilendirme yapmışlardır	.671	0.876
Faktör 4: empati	Açıkladığı varyans: 10.03	Cronbach alpha (CA):0.892
	Faktör yükü	Madde silinirse CA
İMD ekip çalışanları hizmet alan kişilerin bir sorunu olduğu zaman sorunu cozmek için yakın, samimi ilgi göstermektedir	.391	0.749
İMD ekip çalışanları hizmetleri mümkün olan en kısa surede verirler.	.667	0.708
İMD ekip çalışanları hizmet alanlara yardım etmeye her zaman hazır ve gönüllüdür.	.508	0.805
İMD ekip çalışanları devamlı olarak hizmet alan kişilere karşı saygılıdır.	.492	0.701

İMD ekip çalışanları her hizmet alıcı ile tek tek ilgilenmektedir.	.736	0.840
Faktör 5: heveslilik	Açıkladığı varyans: 9.63	Cronbach alpha (CA):0.891
	Faktör yükü	Madde silinirse CA
İMD ekip çalışanları hizmet alan kişilerin bir sorunu olduğu zaman sorunu cozmek için yakın, samimi ilgi göstermektedir	.539	0.833
İMD ekip çalışanları hizmetleri mumkun olan en kısa surede verirler.	.782	0.846
İMD ekip çalışanları hizmet alanlara yardım etmeye her zaman hazır ve gonulludur.	.562	0.772
İMD ekip çalışanları devamlı olarak hizmet alan kişilere karşı saygılıdırlar.	.644	0.887
İMD ekip çalışanları her hizmet alıcı ile tek tek ilgilenmektedir.	.601	0.804
İMD çalışanları düzenli ziyarete gelmişlerdir	.531	0.890
Faktör 6: yeterlilik	Açıkladığı varyans: 8.22	Cronbach alpha (CA):0.901
	Faktör yükü	Madde silinirse CA
İMD'ler sayesinde personel ihtiyacı daha hızlı bir şekilde karşılanmaktadır	.743	0.900
İMD hizmetleriyle doğru işe doğru kişiyi yerleştirme oranı artmıştır	.528	0.892
İMD sistemi sonrası eleman arayışı süreci kısalmıştır	.398	0.887
Devletin işverenlere sağlamış olduğu teşvikler ve kurslar maddi olarak yükümüzü hafifletmiştir	.772	0.783
İMD sistemi ile İŞKUR'la iletişimimiz daha hızlı ve etkili hale gelmiştir	.590	0.875
Toplam açıklanan varyans: 66.03		

KAYNAKÇA

- Akdağ, Ayşin: “Kariyer Koçluğu”, (Çevrimiçi)
<http://aysinakdag.com.tr/kariyer-koclugu/>, 9 Ağustos 2017.
- Alman Çalışma ve Sosyal İşler Federal Bakanlığı: **Özetle Sosyal Güvenlik 2017**, s.23.,(Çevrimiçi)
https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF-Publikationen/a985-sozialesicherung-gesamt-tuerkisch.pdf?__blob=publicationFile&v=4 (E.T.:6.7.18)
- Atalay, Ayşe Çay: “Mesleklerin İsmi Değiştirmek İmajlarını Değiştirmek için Yeterli Mi? (Sekreterlik Mesleği Örneği)”, **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Yıl 1**, 2013, ss. 223-234.
- Bayram , Fuat: “İstihdam İle İlgili Kuruluşlar”, **İş ve Meslek Danışmanlığı**, Ed. By. Salim ATAY, 1.bölüm, 1.baskı , Ankara, 2011.
- Biçerli, Mustafa Kemal: **İşsizlikle Mücadelede Aktif İstihdam Politikaları**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, 2004.
- Bodur , Zeynep: **İŞKUR İş Ve Meslek Danışmanlığı Hizmetlerinin Etkinliğinin Arttırılmasında Performans Ölçümünün Rolü**, **Uzmanlık Tezi** , Ankara, 2013
- Bulgan, Uğur: “Kütüphanecilik Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümü Ve Bir Üniversite Kütüphanesi Uygulaması”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2002.
- Büyüköztürk, Şener, Kılıç Çakmak , Ebru, Demirel, Funda: **Bilimsel Araştırma Yöntemleri**, 11. Baskı, Ankara, Pegem Akademi, 2012.
- Cohen, Jacob: **Statistical Power Analysis For The Behavioral Sciences**, (2nd ed.), Hillsdale, NJ: Lawrence Earlbaum Associates, 1988.
- Çarman, Ahmet: “İşsizliğin Önlenmesinde İş Ve Meslek Danışmanlarının Etkinliğinin Değerlendirilmesi: Çanakkale İlinde Bir Alan Araştırması”, **Lisansüstü Tezi**, Çanakkale, 2018
- Çelik, Adnan: **Kariyer Yönetimi**, Ankara, Gazi Kitabevi, 2004.
- Çelik, Suat: “Rehberlik Nedir?”, (Çevrimiçi),
<http://www.koncalisesi.com/content/view/44/93/>, 10.8.17

- Doğan, Ümit: “Rehberlik Nedir? Kapsamı ve Amaçları”, (Çevrimiçi) <http://www.okulpdr.net/rehberlik.htm>, 31 Temmuz 2017.
- Emirgil, Burak Faik, Aca, Zeynep, Işığışok, Özlem: “Türkiye’de İş ve Meslek Danışmanlığının Etkinliği: Sorun Alanları ve Beklentiler (Bursa İşkur Örneği)”, **Çalışma ve Toplum**, 2014/1, ss. 139-162.
- Erdoğmuş, Nihat: **Kariyer Geliştirme: Kuram Ve Uygulama**, Ankara, Nobel Yayınları, 2003.
- Erdoğmuş, Nihat: “İş ve meslek danışmanlığı”, **İş ve Meslek Danışmanlığı**, Ed. By. Salim ATAY 1.bölüm, 1.baskı, Ankara, 2011
- Ethem, İbrahim: **Özgüven, Bireyi Tanıma Teknikleri**, Nobel Akademik Yayıncılık, 1998.
- Filiz , Leyla: “İş Ve Meslek Danışmanlığı Hizmetinin Avrupa Birliği Normları Ve Bazı Üye Ülke Uygulamaları Çerçevesinde Değerlendirilmesi”, **Lisansüstü Tezi**, İstanbul,2018
- Filiz, Zeynep: “Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi İle Ölçülmesi Ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama”, **Finans Politik & Ekonomik Yorumlar**, Cilt:46, Sayı:538, 2009.
- İlhan, Doğanay: “Türkiye’de İşyeri Kayıtları ve İŞKUR”, **Uzmanlık Tezi**, Ankara, 2013
- İnternet Kaynağı: “Çağdaş İnsanın En Önemli Kararı: Meslek Seçimi”, (Çevrimiçi) <http://www.meslekrehberi.org/meslek-secimi-rehberi/cagdas-insanin-en-onemli-karari-meslek-secimi.html>, 21 Nisan 2019
- “Meslek Nedir?”, (Çevrimiçi) http://www.kademe.com.tr/meslek_nedir.asp, 15 Nisan 2019
- Karagülle, Başak: “Türkiye’de İşsizliğe Bir Çözüm Önerisi Olarak Türkiye İş Kurumu’nun İş Danışmanlığı Hizmetleri”, **Uzmanlık Tezi**, Ankara, 2007
- Kartal, Deniz: “Dünden Bugüne İŞKUR’da İş ve meslek Danışmanlığı Hizmetleri”, **İstihdamda 3İ**, Sayı:4, 2012, Ankara, s. 42.

- Kasurinen, Helena,
Raimo Vuorinen: “OECD Review of Career Guidance Policies: Finland National Questionnaire”, **OECD**, 2002, s. 7.
- Kenar, Necdet: “Türkiye’de Meslek (Kariyer) Danışmanlığı ve Rehberliği Hizmetleri”, **İstihdamda 3İ**, Sayı:4, Ankara, 2012, s. 52.
- Kepçeoğlu,
Muharrem: **Psikolojik Danışma ve Rehberlik**, Ankara, Alkım Yayınevi, 2011.
- Koçak, Orhan,
Akman,Ahmet Cahit : “İşsizlikle Mücadele İş Danışmanlık Hizmetleri ve Yalova Örneği”, **İŞGÜÇ, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, Nisan 2011, Cilt: 13, Sayı: 2, ss. 133-154.
- Kuzgun, Yıldız: **Meslek Rehberliği Ve Danışmanlığına Giriş**, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2003.
- Latsch, Gerhard: **İşe Yerleştirme ve İstihdam Danışmanlığı**, Ankara, Siyasal Yayıncılık, 2000.
- Mesleki Yeterlilik Kurumu: İş ve meslek Danışmanı Ulusal Meslek Standardı, **Resmi Gazete**,Tarih: 7.6.2011, Sayı: 27957 (Mükerrer)(SEVİYE 6)
- National Career Development Association: “A policy statement of the National Career Development Association”, (Çevrimiçi) <http://www.ncda.org/aws/NCDA/pt/sp/guidelines>
- Nummenmaa, Anna
Raija, Pentti Sinisalo: “Career Counseling and Counselor Training in Finland”, **Journal of Employment Counselling**, 1997, s. 157.
- OECD, Türkiye İş Kurumu: **Kariyer Rehberliği Ve Kamu Siyaseti - Boşluğu Doldurma**, Ankara Üniversitesi Basımevi, Ankara, 2005.
- Özoğlu
Süleyman Ç. **Eğitimde Rehberlik Ve Psikolojik Danışma**, 3.baskı, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayınları, Ankara, 2007, ss.109-133.
- Özkan, Mehmet Ali: “İŞKUR’un İş ve Meslek Danışmanlığı Yol Haritası”, **İstihdamda 3İ**, Sayı:4, 2012, Ankara, s. 46.
- Parasuraman,
Ananthanarayanan,
Valerie A. Zeithaml,
Leonard L. Berry: “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, **Journal of Marketing**, Vol:49, 1985, ss. 41-50.
- “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, **Journal of Retailing**, Vol:64, No:1, 1998, ss. 12-40.

- Plant, P., T. Watts: OECD Review of career Guidance Policies: Germany National Questionnaire, **OECD**, 2002, s.4
- Skolverket: “Education, Work, Guidance in Sweden”, (Çevrimiçi) <http://www.dokumentation.se/pubs/od838e84-fe4e-4a20-68de-5ea851f7fbd3/education-work-guidance-in-sweden.pdf>, 4 Mayıs 2018.
- Stefánsdóttir: “Educational And Vocational Guidance in Iceland”, Euroguidance Centre, 2008.
- Şahin, Rukiye: “Almanya’da Meslek Danışma Merkezleri Tarafından Yürütülen Mesleki Danışmanlık Etkinlikleri: Hannover Kenti Örneği”, **Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, Cilt:1, Sayı:2, ss. 162-164.
- Şenatalar, Ferhat: **Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler**, İstanbul Üniversitesi Kitabevi, İstanbul, 1978.
- Taş, Seyhan, Bozkaya, Gülferah: “Avrupa Birliği’ne Uyum Sürecinde Türkiye’de Uygulanan İstihdam Politikaları”, **Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı:2, 2012, ss. 151-176.
- Tutar, Özhan: “Türkiye’nin Kamu İstihdam Kurumu Olarak Türkiye İş Kurumu’nun Toplumdaki İmaj Tesbiti Ve İmaj Geliştirme Üzerine Bir Çalışma”, **Uzmanlık Tezi**, Ankara, 2012.
- Türkiye İş Kurumu: “İş ve Meslek Danışmanlığı Hizmetleri”, (Çevrimiçi) <http://www.iskur.gov.tr/mydocu/danisman.html>, 8 Haziran 2017.
- Türkiye İş Kurumu: “İşarayan”, (Çevrimiçi) <http://iskur.gov.tr/tr-tr/isarayan/aktifisgucuprogramlari.aspx>, 20 Ekim 2017.
- Türkiye İş Kurumu: İşlemler El Kitabı - İş Gücü Eğitimi, 5.bölüm, 2013.
- Türkiye İş Kurumu: İşlemler El Kitabı - İş Kaybı Tazminatı 4.Bölüm, 2016.
- Türkiye İş Kurumu: İşlemler El Kitabı , İş ve Meslek Danışmanlığı Hizmetleri, 1.bölüm, 2012.
- Türkiye İş Kurumu: İşlemler El Kitabı - İşsizlik Sigortası Uygulamaları, 4.bölüm 2016

- Türkiye İş Kurumu: KOSGEB Girişimcilik Protokolü, 2016.
- Türkiye İş Kurumu: “4904 Sayılı Türkiye İş Kurumu Kanunu”, **Resmi Gazete**, 05.07.2003–25159.
- Türkiye İş Kurumu: “Aktif İşgücü Hizmetleri Yönetmeliği”, **Resmi Gazete**, 12.03.2013-28585.
- Türkiye İş Kurumu: “Meslekî Bilgi, Rehberlik ve Danışmanlık Hizmetleri İşbirliği Protokolü”, İmza Tarihi: 26.10.2004.
- Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü: “Yayınlanmamış Bilgi Notları”, İş ve meslek Danışmanlığı Dairesi Başkanlığı.
- Untaru, Elena Nicoleta, Ana Ispas, Ioana Dan: “Assessing the Quality of Banking Services using the SERVQUAL Model”, **Romanian Journal of Marketing**, Issue:2, 2015, ss. 84-92.
- Usluer, Erdal: **Meslek İncelemeleri Kılavuzu**, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2005.
- Wang, I-Ming, Chich-Jen Shieh: “The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: The Example of CJCUC Library”, **Journal of Information & Optimization Sciences**, Vol:27, No:1, 2006, ss. 193-209.
- Yazıcıoğlu, Yahşi, Erdoğan, Samiye: **Spss Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri**, Ankara, Detay Yayıncılık, 2004.
- Yıldız, Kemal: “Türkiye’de İş Ve Meslek Danışmanlığı Sisteminin İşlerliği”, **Bilgi Akademisi ve Yönetimi Dergisi**, Sayı:1, 2017, ss. 97-109.
- Yılmaz, İbrahim: “Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteriler ve Yöneticiler Açısından Ölçülmesi: İzmir Örneği”, **Doktora Tezi**, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2007.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner: **Services Marketing**, Second Editon, New York, Mcgraw Hill, 2000.
- Zengin, Eyüp, Erdal, Ayhan: “Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi”, **Qafqaz Üniversitesi Dergisi**, Ocak Sayısı, 2005, ss. 3-25.