

PAPER DETAILS

TITLE: ISKUR'dan Hizmet Alan Isarayanların Danışmanlık Faaliyetlerinden Memnuniyeti: Çanakkale
ISKUR Örneği

AUTHORS: Ahmet SARMAN,Ebru KANYILMAZ POLAT,Bünyamin BACAĞ

PAGES: 575-602

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1202591>

- ARAŞTIRMA MAKALESİ -

**İŞKUR'DAN HİZMET ALAN İŞARAYANLARIN
DANIŞMANLIK FAALİYETLERİNDEN MEMNUNİYETİ:
ÇANAKKALE İŞKUR ÖRNEĞİ¹**

Ahmet ŞARMAN² & Ebru KANYILMAZ POLAT³ & Bünyamin BACAK⁴

Öz

Türkiye İş Kurumu'nun (İŞKUR) temel görevleri arasında işsizliğin azaltılması, işsizlerin istihdam edilebilirliklerinin artırılması, işgücü piyasası analizleri yapmak, işverenler ile işsizler arasında aracılık hizmeti sunmak ve işsizlik sigortası faaliyetlerinin yürütülmesi vardır. İŞKUR, bu hizmetleri 2012 yılında özel olarak eğitilmiş ve istihdam edilmiş "iş ve meslek danışmanları" (İMD) aracılığı ile gerçekleştirmeye başlamıştır. Böylece gelişmiş ülkelerde istihdam hizmetlerinde kullanılan yüz yüze, interaktif ve dinamik süreç Türkiye'de de uygulanmaya başlamıştır. Bu çalışmada İMD'lerin sunduğu danışmanlık hizmetlerinden iş arayanların ne kadar memnun olduğunun belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla Çanakkale İŞKUR'a başvuran iş arayanlar ile nicel bir araştırma gerçekleştirilmiştir. İŞKUR'a şahsen iş aramak için başvuran 385 kişiye anket uygulanmıştır. Araştırmada İŞKUR'un iş arayanlara sundukları hizmet İMD danışmanlık hizmeti, hizmet sunulan binanın fiziksel ortamı ve İŞKUR'un internet sitesi kullanımı olmak üzere üç boyutta incelenmiştir. SPSS analiz programı ile yapılan analizlerde İŞKUR'un sunduğu hizmetlerden yüksek bir ortalama ile memnun oldukları belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş ve Meslek Danışmanı, İŞKUR, Memnuniyet.

JEL Kodları: J64, J69.

Başvuru: 14.07.2020

Kabul: 27.12.2020

- 1 Bu çalışma 2018 tarihli, "İşsizliğin Önlenmesinde İş ve Meslek Danışmanlığının Etkinliğinin Değerlendirilmesi: Çanakkale İlinde Bir Alan Araştırması" başlıklı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.
- 2 İş ve Meslek Danışmanı, Çanakkale Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğü, Çanakkale, Türkiye, ahmet.sarman@iskur.gov.tr, <https://orcid.org/0000-0001-8785-8306>.
- 3 Dr. Öğr. Üyesi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Biga Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümü, Çanakkale, Türkiye, ekanyilmaz@comu.edu.tr (Sorumlu Yazar), <https://orcid.org/0000-0002-3396-0791>.
- 4 Prof. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Biga İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, Çanakkale, Türkiye, bbacak@comu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0003-1695-1866>.

SATISFACTION LEVELS OF JOB SEEKERS ABOUT THE COUNSELLING SERVICES OF İŞKUR: THE CASE OF CANAKKALE İŞKUR

Abstract

Turkish Employment Agency (İŞKUR) functions to reduce unemployment, increase employability of the unemployed make the labor market analysis provide mediation services between the unemployed with employers and conduct unemployment insurance activities. İŞKUR started to perform these services through “job and vocational counselors” who were specially trained and employed in 2012. Thus, a similar interactive and dynamic process in developed countries which consists of face-to-face interviews began to be implemented in Turkey. In this study, it is aimed to determine how satisfied job seekers are with the consultancy services offered by job and vocational counselors. For this purpose, a quantitative research has been carried out with jobseekers applying to Çanakkale İŞKUR. A questionnaire was applied to 385 people who applied to İŞKUR to search for a job personally. In the research, the service offered by İŞKUR to jobseekers was examined in three dimensions: job and vocational counselors consultancy service, the physical environment of the building served and the İSKUR website usage. In the analyzes made with the SPSS program, it has been determined that they are satisfied with a high average of the services provided by İŞKUR.

Keywords: *Job and Vocation Counsellor, İSKUR, Satisfaction.*

JEL Codes: *J64, J69.*

“Bu çalışma, Araştırma ve Yayın Etiğine uygun olarak hazırlanmıştır.”

1. GİRİŞ

İşsizlik, gelişmiş ve gelişmekte olan pek çok ülkenin başlıca sorunları arasındadır. Yeni iş olanaklarının yaratılması, çalışma isteği ve yeteneğinde olan bireylere istihdam hakkı sağlayabilmek sosyal devlet olmanın da bir gerekliliğidir. Türkiye İş Kurumu (İŞKUR); Türkiye’deki işgücü piyasasına ilişkin aktif ve pasif politikaları belirlemek, yürütmek, iş ve işçi arayanları eşleştirmek konularındaki faaliyetleri yürütmekle görevli bir kamu kuruluşudur. Daha öncesinde İş ve İşçi Bulma Kurumu adıyla hizmet veren kuruluş, 2003 yılında yapı ve teşkilatının yeniden organize edilmesi ile hizmet vermeye başlamıştır. Bu revizyon kurumun küresel dünyada yaşanan hızlı değişime ayak uydurabilmesi, iş ve işçi bulma hizmetlerinin kağıt üzerindeki eşleştirmeleri aşabilmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Mevzuatta yapılan bazı değişikliklerle kurumun faaliyetleri önemli ölçüde küresel ihtiyaçlara cevap verecek nitelikte dönüştürülmüştür.

Bu dönüşüm, İŞKUR'a işgücü piyasalarına yönelik aktif ve pasif nitelikte politika üretebilmesi yönünde hız ve adaptasyon gücü sağlamıştır. Yeni yapısı ile İŞKUR klasik olarak üstlendiği iş ve işçi bulma faaliyetlerinin yanında işgücü piyasalarını etkileyebilecek aktif ve pasif politikalar uygulayabilecek bir kuruma dönüştürülmüştür. Ayrıca Özel İstihdam Bürolarının kurulmasına izin verilerek İŞKUR'un iş ve işçi bulma hizmetlerindeki tekel yetkisi kaldırılmıştır. İŞKUR bölge müdürlüklerinin yerine her ilde İl Müdürlükleri kurulmuş, böylece daha katılımcı ve sosyal diyaloga açık bir örgütlenme modeli benimsenmiştir. Bu hamlelerle İŞKUR'un Türkiye'deki istihdam politikalarının oluşturulmasındaki etkinliği arttırılmıştır.

Gelişmiş ülkelerdeki iş ve işçi bulma sistemlerinin temeli çok uzun yıllardır "danışmanlık" hizmetlerinden oluşmaktadır. Örneğin İsveç'te kamu istihdam kurumunda çalışan yaklaşık 12 bin çalışanın 8 binini danışmanlar oluşturmaktadır. Türkiye'de de İŞKUR'un etkinliğinin arttırılması için danışmanlık faaliyetleri incelenerek uygulanabilir bir "danışmanlık" sistemi aktive edilmiştir. Bu konuda özel olarak eğitilen ve istihdam edilen İş ve Meslek Danışmanlığı (İMD) sisteme dahil edilerek Türkiye açısından gelişmiş ülkelere benzer bir hizmet yürürlüğe konmuştur. Böylece iş ve işçi arama faaliyetleri işverenlerle ve işsizlerle yüz yüze, derinlemesine görüşme olanağı tanıyan ve eşleştirme faaliyetlerinin etkinliğini arttıran yeni bir şekle dönüştürülmüştür. Böylece İŞKUR'un geçmişten gelen evrak üstünden gerçekleşen iş ve işçi bulma faaliyetleri İMD'ler ile birlikte yüz yüze danışmanlık ve rehberlik hizmetine dönüşmüştür.

2012 yılı itibari ile uygulamaya konulan yeni sistemin işlevselliği İŞKUR tarafından yapılan işe yerleştirme sayılarının artması ile gözler önüne serilmektedir. 2012 yılında toplam 2000 İMD istihdamı ile uygulamaya konulan sistem ile İŞKUR'un işe yerleştirme sayıları artmıştır. 2013 yılında İŞKUR tarafından yapılan işe yerleştirme sayısı 159 bin kişi iken, 2015 yılında 889 bin ve 2017 yılında ise 1.044.912 kişiye ulaşmıştır. İşe yerleştirme sayılarında artış İMD sisteminin işgücü piyasalarını canlandığı ve İŞKUR'un işe yerleştirme hizmetlerine dinamizm kazandığını gösterir niteliktedir.

Diğer yandan sistemde meydana gelen aksaklık ya da eksiklikler düzenlenerek Türkiye için en uygun ve kusursuz olacak şekilde dönüşümler devam etmelidir. Bu araştırmada iş arayanların İMD'lerden aldıkları hizmetin değerlendirilmesi yapılarak iş arayanlar açısından sistemde memnun olunan ve eksik kalan taraflar ortaya konmaya çalışılmıştır.

1.1. İş ve Meslek Danışmanlığı Kavramı

İşsizliğin sonuçlarının telafisinde ve azaltılmasında aktif ve pasif istihdam politikalarının rolü büyüktür. İşsiz kalmış bireye sağlanan ödemeler işsiz kaldığı süreçte bireye gelir desteği sağlarken, aktif politikalar ile bireyin yeniden ve hızla işgücü piyasalarına kazandırılması hedeflenmektedir. Türkiye'de Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı çerçevesinde işgücü piyasalarının düzenlenmesine yönelik önemli adımlar atılmıştır. 2003 yılında yürürlüğe giren Türkiye

İş Kurumu Kanunu konuyla ilgili önemli örneklerden biridir. İŞKUR, 2002 yılında Avrupa Komisyonu tarafından sağlanan Mali Yardım Programı ile 40 bin Euro'luk hibe desteği almıştır. Bu desteğe ek olarak alınan 10 milyon Euro ile İŞKUR'un kurumsal yapısında önemli gelişim sağlayacak kapsamlı bir proje hayata geçirilmiştir (Biçerli, 2011: 525). İŞKUR'da yaşanan dönüşüm kurumun pasif politikadaki rolü kadar aktif istihdam politikalarındaki rolünü de arttırmaya yöneliktir (Yıldız ve Yörübulut, 2017: 98).

Bu faaliyetlerin bir devamı niteliğinde 2011 yılında Türkiye'de ilk kez gelişmiş ülkelerde örnekleri görülen "İMD" bir meslek olarak tanımlanmıştır (Emirgil vd., 2014: 151). İMD hizmetleri, iş arayanların ve işverenlerin beklenti ve taleplerini daha iyi analiz edecek danışmanlık hizmetleri vermesi nedeni ile aktif istihdam politikaları arasında değerlendirilmektedir (Koçak vd., 2017: 270). İMD hizmeti ilk bakışta iş ve meslek yaşamının başlangıcında gerçekleştirilecek bir tercih gibi görülmektedir. Ancak günümüz kariyer yaklaşımlarında yaşanan sınırsızlık ve değişkenlikle aslında "iş ve meslek gelişimi" olarak daha geniş bir bakış açısına sahiptir (Erdoğan, 2011: 7).

Kamunun iş ve işçi bulmada danışmanlık ve eşleştirme hizmetleri aktif istihdam politikaları arasında sayılmaktadır. OECD ve Avrupa Birliği ülkelerinin çoğunda aktif istihdam politikaları arasında önemli miktarda kaynak danışmanlık hizmetlerine ayrılmaktadır (Koçak vd. 2017: 273). Bu hizmetler hem daha düşük maliyetli olması hem de işgücü piyasalarında daha etkili sonuçlar vermesi nedeni ile tercih edilmektedir (Koçak ve Akman, 2011: 138) Türkiye'deki İMD sistemi gelişmiş ülke örneklerin incelenmesi sonucunda uyarlanmış bir sistemdir. 2012 yılında 394 İMD ile başlayan süreç yıllar itibarı ile artarak 2019 Eylül ayı sonunda 4.759 İMD'ye ulaşmıştır (İŞKUR).

İMD'ler iş arayanların arzu, beklenti ve niteliklerini göz önünde bulundurarak açık işlerle eşleştiren kimse olarak tanımlanabilir. Diğer yandan açık işler ile bireylerin niteliklerini eşleştirirken gerekli görülen durumlarda uygun mesleki eğitim kurslarının organizasyonu İMD'lerin görevleri arasındadır. İMD'ler sadece işe yerleştirme esnasında değil işe yerleştirme sonrasında bireylerin işe uyum sürecini takip ederek gerekli destek ve danışmanlığı sağlamaktadırlar. İşverenler görüşmeleri ile de işverenin talep ve beklentilerine en uygun işçi eşleştirmesi İMD'ler tarafından yapılmaktadır (İŞKUR, 2011: 7; Karagülle, 2007: 50).

İMD'lerin amacı genç, işsiz, öğrenci ve iş gücü piyasalarında rehberlik ve danışmanlığa ihtiyacı olan herkese destek olmaktır. Danışmanlık hizmeti meslek seçimi yapacak olan öğrenciler ve üniversiteden mezun olan gençlerin bilgilendirilmesi, mesleklerin tanıtılması, bireylere kendilerine en uygun mesleğin seçiminde destek olmak şeklinde gerçekleştirilebilir. Bunun yanında mevcut bir işi olup da mutsuz olanlar, farklı kariyer olanaklarını değerlendirmek isteyenler, kariyer platosuna girenler de İMD'lerin danışmanlık hizmetlerinden faydalanabilmektedir. İşgücü piyasalarında dezavantajlı olan grupların desteklenerek, gerekirse mesleki eğitim planlaması yapılması ve işgücü piyasasına katılımları konusunda da İMD'lerin önemli bir görevi bulunmaktadır (İş ve Meslek Danışmanlığı, 2011: 8).

İMD'ler işyeri ziyaretleri, iş arayanlarla gerçekleştirdikleri yüz yüze görüşmeler ile işgücü piyasalarına dinamizm kazandırmıştır. İŞKUR'a kayıtlı iş arayan, işveren ve okullar portföylere bölünerek her danışmanın bir portföyü yönetmesi sağlanmıştır. Böylece her kesimle etkin görüşmeler sağlanabilmesi için İŞKUR'a kayıtlı olan tüm iş arayanlar, işverenler ve okullar için bir İMD sağlanmıştır.

Aynı zamanda İMD'lerin görev alanı; iş arayanlar, öğrenciler ve işverenler olmak üzere üçe ayrılmıştır (Bodur, 2013: 32). Öğrencilere yönelik faaliyetler arasında; meslek seçiminin önemi ve dikkat edilecek hususların anlatılması, mesleklerin tanıtımı, mesleki eğitim olanaklarının tanıtılması sayılabilir. Ayrıca İŞKUR'a ulaşılabilirliğin ve tanınırlığının artırılması için yükseköğretim kurumlarına İŞKUR irtibat büroları açılmaktadır. Böylece öğrencilerle yüz yüze iletişim sağlanabilmektedir. Ayrıca öğrencilere iş görüşmesi nasıl yapılır, özgeçmiş nasıl hazırlanır, etkili iş arama teknikleri nelerdir gibi konularda bilgilendirme faaliyetleri, iş kulüpleri düzenlenmektedir (Bodur, 2013: 33).

İş arayanlara yönelik faaliyetler arasında bireylerin kişisel özellikleri, ilgileri, yetenekleri göz önünde bulundurularak en uygun işe yerleştirme sayılabilir. Bireyin özellikleri ile açık iş olanakları arasında en uygun eşleştirme yapılmaya çalışılmaktadır. Diğer yandan kişi işe yerleştikten sonra da işe adaptasyonu, karşılaştığı sorunların çözümüne yardımcı olmakla da faaliyetler sürdürülmektedir (İŞKUR Faaliyet Raporu, 2017: 55).

İŞKUR'un diğer bir görev alanı işverenlerdir. İşverenler faaliyet gösterdikleri sektörlere, işyeri büyüklüklerine ve coğrafi konumlarına göre portföylere bölünmektedir. Her danışmanın sorumlu olduğu bir işveren portföyü mevcuttur. İMD'ler kendi portföylerindeki işverenleri ziyaret ederek İŞKUR'u tanıtan, işgücü taleplerini toplayan ve gerekli işlemleri gerçekleştirdikleri yüz yüze görüşmeler gerçekleştirmektedir (Bodur, 2013: 35).

Yıllar itibari ile İŞKUR'a başvuran danışan sayısı artmaktadır. İMD'lerin göreve başlamasını takip eden ilk beş yılda, geçmiş on yıla kıyasla bireysel görüşme sayıları 57 kat, işyeri ziyareti 11 kat, eğitim kurumu ziyaret sayısı 26 kat artmıştır (Temur, 2017: 56). 2020 Mayıs ayı istatistiklerine göre Ocak-Mayıs döneminde İMD kapsamında toplam 1.364.499 bireysel görüşme gerçekleştirilmiştir. Aynı dönemde İMD'ler 6.878 okul ziyareti, 174.653 işyeri ziyareti gerçekleştirmiştir. Bahsedilen dönemde İŞKUR 316.976 işe yerleştirmeye aracılık etmiştir. Bu sayılar günümüzde İMD sisteminin ne kadar aktif bir şekilde işlediğini gösterir niteliktedir (İŞKUR, 2020: 4).

Tablo 1: Yıllara Göre İş ve Meslek Danışmanlığı Faaliyetleri (2012-2019)

Yıl	Yapılan İşyeri Ziyareti Sayısı	Danışma Hizmeti Alanların Sayısı	Bireysel Görüşme Sayısı	Öğrencilere Yönelik Danışmanlık (Görüşme Yapılan Öğrenci Sayısı)
2012	183.373	670.876	841.493	277.393
2013	376.654	1.230.544	1.632.850	632.299
2014	410.734	1.854.514	2.564.340	981.238
2015	477.606	2.370.523	3.378.949	1.081.977
2016	552.505	2.800.949	4.072.924	1.185.264
2017	601.202	3.316.884	4.276.025	1.144.573
2018	663.715	3.679.115	5.928.010	1.122.636
2019 ⁵	527.829	3.513.637	5.470.708	574.526

Kaynak: (İŞKUR, 2019, 10. Olağan Genel Kurul Raporu: 63).

2019 yılında İMD’lerin etkinliğini arttırmak üzere görev alanlarında uzmanlaşma arttırılmıştır. Danışmanlar arasında işveren danışmanı, iş arayan danışmanı, meslek danışmanı ve iş kulübü lideri olmak üzere daha sistematik ve profesyonel görev dağılımları yapılmıştır. Verilen hizmetlerin faydalananlar tarafından etkin ve verimli bulunup bulunmadığını belirlemek üzere 2015 yılında “müşteri memnuniyeti anketleri” gerçekleştirilmiştir. Aldıkları hizmeti değerlendirmesi istenen 42.542 işverenin % 97,44’ü, 21.799 iş arayanın % 85,7’si aldıkları hizmetten memnun olduklarını belirtmişlerdir (İŞKUR Faaliyet Raporu 2017: 57). Anketlerde ölçülen kriterler İMD’nin davranışı, hitabet gücü ile sınırlı olsa da konuyla ilgili alınan ilk geri bildirimler olması açısından önem taşımaktadır. Ancak iş ve meslek danışmanlığı sisteminin ne kadar etkin ve faydalı olduğunun belirlenmesi için daha kapsamlı ve profesyonel şekilde gerçekleştirilecek ölçme yöntemlerine ihtiyaç vardır. Böylece sistemin yürütülmesi sırasında hizmeti alanlar açısından eksik, hatalı ya da geliştirilmesi gereken taraflar varsa belirlenmesi ve geliştirilmesi sağlanacaktır.

2. YÖNTEM

2.1. Çalışmanın Amacı ve Önemi

İMD mesleği Türkiye’de işsizliğin azaltılmasında rehberlik ve danışmanlık göreviyle önemli bir misyon yüklenmiştir. Bu anlamda İMD’lerin görevlerini etkin biçimde yerine getirmesi ve ulaştıkları her kesimin bu hizmetlerden memnuniyet duyması büyük önem taşımaktadır. Bu araştırmada 2012 yılında görevlerine başlayan İMD’lerin verdikleri hizmetten iş arayanların ne kadar memnun olduğunun belirlenmesi amaçlanmaktadır. İş arayanlar İMD arasındaki ilişki, hizmet sunulan binanın fiziki ortamı ve İŞKUR’un internet sitesi gibi boyutlar çerçevesinde araştırılmıştır. Böylece geçmişi çok uzun olmayan iş ve meslek danışmanlığı sisteminin işlevselliği, kullananlar tarafından ne kadar faydalı bulunduğu değerlendirilmeye çalışılmaktadır.

5 2019 verileri Eylül ayı sonuna kadardır

İŞKUR'un hizmetleri, İMD'lerin görevleri, yaşadıkları sorunlar hakkında araştırmalar yapılmış olmakla birlikte, İMD hizmet alan iş arayanların değerlendirmelerine yönelik yapılmış herhangi bir araştırma bulunmamaktadır. Diğer yandan İŞKUR Genel Müdürlüğü hizmet alanların memnuniyetini ölçmeye yönelik bir anket yapsa da bu iki sorudan oluşan ve telefonla gerçekleştirilen yüzeysel bir çalışma olarak kalmıştır. Bu açıdan İMD'lerden hizmet almış iş arayanların sistemi değerlendirmesinin konuyla ilgili önemli bir boşluğu doldurması hedeflenmiştir.

2.2. Çalışmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni Türkiye'de iş aramak üzere İŞKUR'a başvurarak İMD rehberlik ve danışmanlık hizmeti alan "iş arayanlardır". İŞKUR Genel Müdürlüğü tarafından İMD hizmetlerinin değerlendirilmesi için yapılmış iki soruluk bir anket mevcuttur. Ancak bu anket çalışması hem çok dar kapsamlı hem de İl Müdürlükleri arasındaki farklılıkları gösterir nitelikte değildir. Bu nedenle araştırmanın örneklemini Çanakkale Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğü olarak belirlenmiştir. Araştırmada veriler anket tekniği ile toplanmıştır. 2018 yılı Nisan – Haziran ayları içerisinde toplanmış olan veriler yatay kesit verilerden oluşmaktadır. 2017 yılı içinde Çanakkale İŞKUR'a iş arayan olarak başvurmuş 16.460 kişi bulunmaktadır. Bu sayı için anket tekniğinde yeterli örneklem büyüklüğünün hesaplanması için faydalanan eşitlik şu şekildedir;

$$n = \frac{N \cdot P \cdot Q \cdot Z^2}{[(N-1) \cdot d^2] + P \cdot Q \cdot Z^2}$$

Oranlara yönelik örneklem hacmi yaklaşımı ile hesaplama yapılmıştır. İŞKUR Genel Müdürlüğünün yaptığı memnuniyet anketinde danışanların İŞKUR ve İMD'lerden memnuniyet oranı 0,80 olarak tespit edilmiştir. Çanakkale İl Müdürlüğü için böyle bir oran bulunmadığından oran değeri 0,50 ile 0,80 arasında verilmiştir. Böylece araştırma için gereken en yüksek örneklem hacmine ulaşmak hedeflenmiştir. Eşitlikte;

N: Ana kütle büyüklüğü, P: Örneklem için Çanakkale ilinde İŞKUR'dan memnun olma olasılığı, Q = (1-P): Örneklem için Çanakkale ilinde İŞKUR'dan memnun olma olasılığı, Z: (1- α) düzeyindeki Z tablo değeri, α : Anlam düzeyi, D: Hata (tolerans) kabul oranıdır.

Anakütle parametrelerinin mümkün olduğu kadar yansız tahmin edilebilmesi için iş arayanların memnuniyet olasılığının 0,5 ile 0,8 arasında olduğu düşünülmüştür. Ek olarak % 5 anlam düzeyi ve % 5 hata payı ile ana kütle temsil edecek örnek büyüklüğünün 242 ile 375 arasında değiştiği tespit edilmiştir. Örneklem hacmi hesaplaması şu şekildedir;

$$n = \frac{16460 (0,5)(0,5)(1,96)^2}{[(16460-1)(0,05)^2] + (0,5)(0,5)(1,96)^2} \approx 375$$

Araştırmadaki katılımcı sayısı hesaplanan örneklem sayısı açısından yeterlidir. 427 ait veri ile analize başlanmış ancak İŞKUR'un internet sitesini hiç kullanmadıklarını belirten ve internet sitesi memnuniyet ölçeğini yanıtlamayan 42 kişinin çıkarılması ile analiz 385 kişi

üzerinden gerçekleştirilmiştir. Açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör ve güvenirlik analizinde bu kişiler çıkarılmıştır.

2.3. Araştırmanın Yöntemi ve Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada veriler nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği ile toplanmıştır. Öncelikle konuyla ilgili herhangi bir ölçek olup olmadığı araştırılmış, çalışmanın amacına uygun bir ölçek bulunamamıştır. Bu nedenle araştırmada kullanılacak ölçek soruları yazarlar tarafından oluşturulmuştur. Soruların hazırlanması aşağıdaki aşamalarda gerçekleştirilmiştir.

- Öncelikle detaylı bir literatür taraması gerçekleştirilmiştir. Ölçülmek istenen konuya ait olabilecek boyutlar belirlenmiştir.
- Araştırmacılar tarafından bir soru havuzu oluşturulmuştur.
- Soru havuzu konunun uzmanı 2 öğretim üyesi ile 3 İMD'nin görüşüne sunularak, katkı yapmak isteyenlerin soruları da soru havuzuna eklenmiştir.
- Araştırmacılar tarafından benzer ve aynı anlama gelebilecek sorular çıkartılmış, bazılarında değişiklik yapılmıştır.
- Soruların son hali yeniden öğretim üyeleri ve İMD'nin görüşüne sunulmuştur. Sorularla ilgili görüş birliği sağlanana kadar ufak değişiklikler yapılmıştır.
- Son şekli verilen ölçek 40 iş arayana pilot olarak uygulanmıştır. Pilot uygulama SPSS ile ön analize tabi tutulmuştur. Pilot uygulama için geçerlik gösteren Cronbach's Alpha sayısı 0,87 olarak tespit edilmiştir. Böylece ölçeğin geçerli ve uygun olduğu düşünülmüş ve uygulama başlamıştır.

Anketler 2018 yılında Nisan- Haziran ayları arasında İMD tarafından İŞKUR'a şahsen başvuru yapan iş arayanlara uygulanmıştır. İŞKUR'a gelen iş arayanlara önce ihtiyaç duydukları hizmetler verilmiş, daha sonra araştırmadan bahsedilmiştir. Gönüllülük esasına göre ankete katılmayı kabul eden iş arayanlara araştırmacı İMD tarafından anketler yüzyüze uygulanmıştır. Anket sayılarının yetersiz kalması üzerine İŞKUR'a son 6 ay içerisinde başvuru yapmış ve internet sitesi üzerinden sisteme giriş yapmış iş arayanlardan elektronik posta adresi sisteme kayıtlı olan 1600 iş arayana mail atılmıştır. Mailde araştırmanın amacı açıklanmıştır. Anketlerde kesinlikle kimlik bilgileri istenmediği ve toplanan verilerin yalnızca bilimsel bir çalışma için kullanılacağı bilgisi verilmiştir. Anketi sadece İMD ile görüşme yapanların yanıtlaması istenmiştir. 2018 Haziran ayı içerisinde toplam 165 katılımcı online anketleri yanıtlamıştır. Toplam 427 anket toplanmış, eksik ve hatalı doldurulan anketlerin çıkarılması ile 385 anket çalışmaya dahil edilmiştir.

2.4. Araştırma Sorusu ve Hipotezler

Araştırmada dünyada pek çok ülkede uygulanan ancak Türkiye'de 2012 yılından beri uygulanan iş ve meslek danışmanlığı hizmetinin ne kadar verimli ve etkin olduğunun hizmet alanlar tarafından değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu çerçevede araştırma soruları;

Araştırma Sorusu 1) İŞKUR'dan İMD hizmeti alan iş arayanlar bu hizmetlerden memnun mudur?

Araştırma Sorusu 2) İŞKUR'dan hizmet alan iş arayanlar İŞKUR'un fiziki ortamından memnun mudur?

Araştırma Sorusu 3) İŞKUR'a başvuran iş arayanlar İŞKUR'un internet sitesi kullanımından memnun mudur? şeklindedir.

Bu sorulara yanıt aramak üzere araştırmada 3 hipotez geliştirilmiştir. Hipotezler;

H1) İŞKUR'a başvuran iş arayanlar aldıkları İMD hizmetinden memnundurlar”

H2) İŞKUR'a başvuran iş arayanlar hizmet aldıkları fiziki ortamdan memnundurlar”

H3) İŞKUR'a başvuran iş arayanlar İŞKUR'un internet sitesinden memnundurlar” şeklindedir.

3. BULGULAR

Araştırmaya katılan iş arayanların % 40,2'si ise erkek, % 59,5'i ise kadınlardan oluşmaktadır. Eğitim düzeyleri açısından bakıldığında katılımcıların % 31,6 oranı ile en yüksek eğitim grubunu lisans mezunları oluşturmuştur. Katılımcıların büyük çoğunluğu (% 40,5) daha iyi şartlarda iş arayanlardır. İşsizlik süreleri açısından ise en yoğun katılımcı % 46,7 oranı ile 0-6 aydır işsiz olanlardır. Katılımcıların demografik özellikleri Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2: İş Arayan Katılımcıların Özellikleri ve Dağılımları

Değişkenler	Özellikler	n	%	Değişkenler	Özellikler	n	%
Cinsiyet	Erkek	173	40,5	Yaş	15-19 yaş	18	4,2
	Kadın	254	59,5		20-24 Yaş	96	22,5
Eğitim	İlköğretim	41	9,6		25-29 Yaş	121	28,3
	Orta Öğretim- Lise	109	25,5		30-34 Yaş	81	19,0
	Ön lisans	114	26,7		35-39 Yaş	57	13,3
	Lisans	135	31,6		40-44 Yaş	24	5,6
	Yüksek Lisans ve üstü	28	6,6		45-49 Yaş	14	3,3
					50+ Yaş	16	3,7
İşsizlik Durumu	İş hayatına ilk kez atılan	106	25,9	İşsizlik Süresi	0-6 Ay	178	46,7
	Daha iyi şartlarda iş arayan	166	40,5		6 ay- 1 Yıl	67	17,6
	Çalışırken işsiz kalan	124	30,2		1-3 Yıl	79	20,7
	Emekli olup iş arayan	14	3,4		3 Yıl ve Üstü	57	15,0

İş arayanların Çanakkale İŞKUR'daki İMD'lerin hizmetlerinden, kurumun fiziksel yapısından ve internet sayfasından ne kadar memnun olduklarını belirleyebilmek için öncelikle ölçeğin kaç boyutta toplandığı araştırılmıştır. Bu amaçla Açımlayıcı Faktör Analizi gerçekleştirilmiştir. Böylelikle ortak faktör yapılarıyla beraber gözlenen değişkenlerinin faktör oluşumlarına katkıları belirlenerek hangi değişkenin hangi faktörde majör rol oynadığı ve faktörlerin olayı tanımlanmasındaki önemleri ortaya konmuştur. Açımlayıcı faktör analizinden sonra ölçek 3 boyutta toplanmış ve bu faktörlerin isimleri; “İMD hizmeti memnuniyeti” (İMD), “İnternet Sitesi Kullanımı Memnuniyeti” (İNT) ve Fiziksel Ortam Memnuniyeti” (FO) olarak ifade edilmiştir. Faktör analizine ilişkin sonuçlar Tablo 3’de gösterilmiştir.

Tablo 3: Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları ve Güvenirlik

	Faktörler/Maddeler	Faktörler		
		1	2	3
İş ve meslek danışmanlığı hizmeti memnuniyeti	IMD7: Danışmanım ilanlar hakkında yeterince açıklama yaptı	,874	,898	
	IMD9: Danışmanım bana uygun seçenekler sundu	,873	,892	
	IMD12: Danışmanıma iş bulma sürecinde güveniyorum	,847	,886	
	IMD8: Danışmanım bana uygun seçenekler sundu	,866	,886	
	IMD10: Danışmanım kurumun diğer hizmetleri hakkında bilgi verdi	,758	,840	
	IMD6: Danışmanım beni uygun işe yönlendirdi	,788	,840	
	IMD11: Danışmanım alternatif iş arama kanalları hakkında beni bilgilendirdi	,765	,838	
	IMD13: Danışmanıma ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla ulaşabilirim	,790	,834	
	IMD2: Danışmanım beni anladı	,826	,825	
	IMD3: Danışmanımın açıklamaları yeterliydi	,765	,793	
	IMD14: Danışmanıma telefon ettiğim zaman ulaşabilirim	,650	,733	
	IMD1: Danışmanım bana güler yüzlü davrandı	,683	,722	
	IMD5: Danışmanıma isteklerimi açıkça ifade edebildim	,563	,660	

İnternet sitesi memnuniyeti	INT3: İnternet sitesi kullanımı kolaydır	,793	,849	
	INT2: İnternet sitesi yeterince anlaşılırdır	,778	,834	
	INT7: İnternet sitesinden ilanlara ulaşmak kolayca başvuru yapabiliyorum	,747	,810	
	INT5: İnternet sitesinden iş ilanlarına ulaşmak kolaydır	,730	,800	
	INT4: İnternette kayıt oluşturmak kolaydır	,695	,798	
	INT6: İnternet sitesinde CV'mi kolayca oluşturabiliyorum	,647	,791	
	INT8: Sosyal medyada İŞKUR'un duyurularına ulaşabiliyorum	,617	,692	
	INT1: İnternet sitesine kolayca ulaştım	,569	,677	
Fiziksel ortam memnuniyeti	FOM2: Bina İŞKUR'un hizmetleri için uygun değildir	,602	,769	
	FOM4: Danışmanlık hizmeti almak için çok sıra bekledim	,423	,635	
	FOM7: Hizmet binası danışmanlık hizmeti için uygun dekore edilmiştir	,513	,552	
	FOM6: Hizmet binası temizdi	,518	,544	
	FOM1: İŞKUR binasına kolayca ulaştım	,519	,504	
	FOM5: Numaratör sistemi yeterince kullanışlı	,436	,434	
Özdeğerler		9,801	6,114	2,721
Varyans açıklama oranı (%)		36,299	22,644	10,079
Kümülatif varyans açıklama oranı (%)		36,299	58,942	69,022
Cronbach Alpha değeri		,973	,934	,756
Ölçek ortalama		3,968	4,006	4,017
KMO = 0,948 Barlett's Test of Sphericity =10310,87 P=0,0001				

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenirlikleri için Cronbach's Alpha istatistiği kullanılmıştır. Cronbach's Alpha güvenirliğinin bir ölçüsü olarak kabul edilmektedir. Ölçeklere ait Cronbach's Alpha değerleri İMD Hizmeti Memnuniyeti için ,973; İnternet Sitesi Kullanımı Memnuniyeti için ,934; Fiziksel Ortam Memnuniyeti içinse ,756 olarak belirlenmiştir.

Ölçeklerde ölçeği bozan bir madde olup olmadığı geçerlilik ve güvenirlik analizi ile beraber Açıklayıcı ve Doğrulamalı Faktör Analizleri sonucu karar verilmiştir. Geçerlilik ve güvenirlik analizinde soru bütün korelasyonlarda negatif korelasyona sahip bir madde olup olmadığına bakılmıştır. Her üç ölçekte de negatif korelasyona sahip madde bulunmamıştır. Ölçekte yer alan sorular için soru ortalamalarının birbirine eşit olup olmadığı, diğer bir ifade ile soruların birimler tarafından aynı yaklaşım ile algılanıp algılanmadığını, soruların zorluk derecelerinin birbirine eşit olup olmadığı, soruların normal dağılım formunda hazırlanıp hazırlanmadığını görebilmek için Hotelling T2 değerlerine bakılarak karar verilmiştir. Tüm ölçeklerde Hotelling T2 istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Dolayısıyla ölçekte yer alan sorular gerekli ve birimlerin farklı farklı özelliklerini ölçmektedir. Ölçek bir bütün olarak

ele alındığı ve kurumdan memnuniyete yönelik tüm ölçeğin güvenilirliği araştırılmış ve tüm ölçek için Cronbach Alpha=0,960 elde edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 4’de verilmiştir.

Tablo 4: Ölçeklere Yönelik Güvenirlik Analizi Sonuçları Ve Bazı Tanımlayıcı İstatistikler

Mad.	Ortalama	Std. Sapma	Soru bütün korelasyon	Silindiğinde Cronbach Alpha	Mad.	Ortalama	Std. Sapma	Soru bütün korelasyon	Silindiğinde Cronbach Alpha
FO1	4,34	,980	,562	,706	İMD1	4,30	1,039	,777	,973
FO2	3,79	1,206	,481	,725	İMD2	4,22	1,067	,883	,971
FO4	3,72	1,312	,340	,771	İMD3	4,13	1,128	,841	,971
FO5	3,96	1,073	,515	,716	İMD5	4,28	,963	,710	,974
FO6	4,28	,953	,575	,704	İMD6	3,83	1,254	,863	,971
FO7	4,01	1,112	,570	,700	İMD7	3,94	1,256	,917	,970
Hotelling's T ² =157,54 P=0,0001 Ölçek varyans=1,239					İMD8	4,08	1,158	,909	,970
INT1	4,37	,863	,659	,933	İMD9	3,94	1,212	,917	,970
INT2	4,08	1,061	,838	,921	İMD10	3,74	1,311	,832	,972
INT3	4,06	1,068	,849	,920	İMD11	3,78	1,304	,840	,971
INT4	4,06	1,055	,775	,925	İMD12	3,83	1,324	,898	,970
INT5	4,01	1,103	,812	,922	İMD13	3,86	1,255	,869	,971
INT6	3,94	1,001	,722	,929	İMD14	3,67	1,300	,776	,973
INT7	3,81	1,182	,820	,922	Hotelling's T ² =224,301 P=0,0001 Ölçek varyans=1,447				
INT8	3,71	1,270	,713	,932	Tüm ölçek için Cronbach Alpha=0,960 Ölçek Ortalama=3,99 Hotelling's T ² =522,37 P=0,0001 Ölçek Varyans=1,318				
Hotelling's T ² =154,79 P=0,0001 Ölçek Varyans=1,169									

3.1. İş ve Meslek Danışmanı Hizmetinden Memnuniyet Boyutuyla İlgili Sonuçlar

Genel ortalamalar incelendiğinde İMD hizmeti memnuniyeti ölçeğinin genel ortalamasının 3,968±1,447 olduğu görülmüştür. Böylece “H1) İŞKUR’a başvuran iş arayanlar aldıkları İMD hizmetinden memnundurlar” hipotezi desteklenmiştir.

Memnuniyet düzeyinin yaşa, cinsiyete, eğitim durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığı araştırılmıştır. Memnuniyeti ölçen ölçeklere ait ortalama puanlar normal dağılım göstermediği için ortalamalar arasındaki farklılıklar için parametrik olmayan istatistiksel yöntemler kullanılmıştır. İMD'lerden hizmet alan iş arayanların memnuniyet puanları arasında cinsiyete göre anlamlı farklılık olup olmadığı Mann-Whitney U Testi ile araştırılmıştır. Teste göre; İŞKUR'a başvuru yapan kişilerin İMD'den aldığı hizmet memnuniyet düzeyi cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir ($Z = -0,060$ $p = 0,953$).

Memnuniyet düzeyinin yaşa göre farklılaşıp farklılaşmadığı Kruskal-Wallis Testi ile araştırılmıştır. Test sonucuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir (Test istatistiği=12,78 $p = 0,078$).

Memnuniyet düzeyinin anlamlı farklılık gösterdiği değişkenlerden birisi eğitim düzeyi olmuştur. Kruskal-Wallis Testine göre bireylerin aldıkları hizmete yönelik memnuniyet düzeyleri arasında eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık mevcuttur (Test İstatistiği=12,501; $p = 0,014$). Farklılığın hangi gruplar arasında olduğu Bonferroni çoklu karşılaştırma testi ile araştırılmıştır. Buna göre;

- Orta öğretim düzeyinde eğitimi olanların İMD'lerden aldıkları hizmete ilişkin memnuniyet düzeyleri eğitimi lisans olan bireylerden daha yüksektir (Test İstatistiği=12,501; $p = 0,014$).

Kruskal-Wallis Testi ile iş arayanların memnuniyet düzeylerinin işsizlik durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığı araştırılmıştır. Sonuçlara göre işsizliğin durumuna göre iş arayanların memnuniyet düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır (Test istatistiği = 3,785; $p = 0,286$). Diğer bir ifade ile İMD hizmetlerinden faydalanan ilk kez iş arayanlar, daha iyi şartlarda iş arayanlar, işsizler, emekli olup iş arayanların memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Memnuniyet düzeyinin anlamlı bir farklılık gösterdiği değişkenlerden biri de işsizlik süresi olmuştur. Memnuniyet düzeyinin işsizlik süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığı Kruskal-Wallis Testi ile araştırılmış ve anlamlı bir farklılık bulunmuştur (Test İstatistiği = 12,781; $p = 0,005$). Farklılığın hangi gruplar arasında olduğu Bonferroni çoklu karşılaştırma testi ile araştırılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre;

- İşsiz olduğu süre 0-6 ay arasında olan iş arayanların hizmet memnuniyeti düzeyi işsiz olduğu süre 3 yıl ve üzeri olan iş arayanların memnuniyet düzeyinden daha yüksektir ($p = 0,003$),
- İşsiz olduğu süre 0-6 ay arasında olan iş arayanların hizmet memnuniyeti düzeyi işsiz olduğu süre 6 ay ile 1 yıl arasında olan iş arayanlardan yüksektir ($p = 0,017$),
- İşsiz olduğu süre 0-6 ay arasında olan iş arayanların hizmet memnuniyeti düzeyi işsiz olduğu süre 1 yıl ile 3 yıl arasında olan iş arayanlardan yüksektir ($p = 0,026$).

İşsizlik süresine göre İMD'lerden alınan hizmetin memnuniyet düzeyi 0-6 ay arası işsizlik süresindeki gruplarda en yüksek bulunmuştur. Diğer bir ifade ile işsizlik süresi arttıkça işsizlerin İMD'den memnuniyet düzeylerinin düştüğü söylenebilir.

3.2. Fiziksel Ortamdan Memnuniyet Boyutuyla İlgili Sonuçlar

İŞKUR'a iş aramak için başvuran bireylerin İŞKUR binasının fiziki ortamından ne kadar memnun kaldığı araştırılmıştır. Fiziksel ortam memnuniyeti ölçeğine ait genel ortalama $4,006 \pm 1,169$ şeklinde hesaplanmıştır. Bu durumda geliştirilmiş ikinci hipotez olan H2) İŞKUR'a başvuran iş arayanlar hizmet aldıkları fiziki ortamdan memnundurlar" hipotezi desteklenmektedir.

Fiziksel ortam memnuniyet düzeyinin yaşa, cinsiyete, eğitim durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığı araştırılmıştır. Memnuniyeti ölçen ölçeklerle ilgili ortalama puanlar normal dağılım göstermediği için ortalamalar arası farklılıklar parametrik olmayan istatistiksel yöntemlerle araştırılmıştır. İŞKUR'a iş aramak üzere başvuran iş arayanların hizmet aldıkları binanın fiziksel ortam memnuniyet düzeylerinde cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığı Mann-Whitney U Testi ile araştırılmıştır. Teste göre fiziksel ortam memnuniyeti açısından iş arayanların cinsiyetine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($Z = 0,385$; $p = 0,700$).

Diğer yandan memnuniyet düzeyinin yaşa göre farklılaşıp farklılaşmadığı Kruskal-Wallis Testine göre araştırılmış ve istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir (Test istatistiği= 28,273; $p = 0,0001$). Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu tespiti için Bonferroni çoklu karşılaştırma testi kullanılmıştır. Buna göre;

- Yaş aralığı 20-24 olan iş arayanların fiziksel ortam memnuniyeti, yaş aralığı 30-34 olanların fiziksel ortam memnuniyetinden daha yüksektir ($P = 0,003$),
- Yaş aralığı 20-24 olan iş arayanların fiziksel ortam memnuniyeti, yaş aralığı 25-29 olanlardan arayanların fiziksel ortam memnuniyetinden daha yüksektir ($P = 0,005$),
- Yaş aralığı 15-19 arası olan iş arayanların fiziksel ortam memnuniyeti, yaş aralığı 30-34 arası olanlardan daha yüksektir ($P = 0,011$),
- Yaş aralığı 15-19 arası olan iş arayanların fiziksel ortam memnuniyeti, yaş aralığı 25-29 arası olan bireylerin fiziksel ortam memnuniyetinden daha yüksektir ($P = 0,021$).

Elde edilen sonuçlara göre iş arayanlar arasında İMD hizmetlerinden en yüksek memnuniyet duyanlar ortalama 4,36 puan ile 15-19 arası yaş grubudur. Kruskal-Wallis Testine göre birimler arasında anlamlı bir farklılık tespit edilen diğer bir değişken eğitim durumudur (Test İstatistiği=21,576; $p = 0,0001$). Hangi gruplar arasında farklılığın olduğunu belirlemek için Bonferroni çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. Buna göre;

- Eğitim durumu orta- lise düzeyinde olan iş arayanların hizmet aldıkları binanın fi-

ziksel ortamından memnuniyet düzeyleri, eğitim düzeyi yüksek lisans ve yukarı olan bireylerden daha yüksektir ($p=0,028$),

- Eğitim durumu orta- lise düzeyinde olan iş arayanların hizmet aldıkları binanın fiziksel ortamından memnuniyet düzeyleri, eğitim düzeyi lisans olan iş arayanların fiziksel ortam memnuniyetinden daha yüksektir ($p=0,010$).
- Eğitim durumu ön lisans düzeyinde olan iş arayanların hizmet aldıkları binanın fiziksel ortamından memnuniyet düzeyleri, eğitim düzeyi yüksek lisans ve üzeri olan iş arayanların fiziksel ortam memnuniyetinden daha yüksektir ($p=0,022$).
- Eğitim durumu ön lisans düzeyinde olan iş arayanların hizmet aldıkları binanın fiziksel ortamından memnuniyet düzeyleri, eğitim düzeyi lisans olan iş arayanların fiziksel ortam memnuniyetinden daha yüksektir ($p=0,006$).

Kruskal-Wallis Testi ile fiziksel ortam memnuniyetinin işsizlik durumuna göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Buna göre İŞKUR'a başvuran iş arayanların hizmet aldıkları binanın fiziki ortamından memnun olup olmadıkları konusunda işsizlik durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (Test istatistiği=2,327; $p=0,507$). İşsizlik durumuna göre fiziksel ortam memnuniyeti açısından göze çarpan bir nokta emekli olduktan sonra iş arayanların memnuniyet düzeyinin 3,53 ortalama ile en düşük olmasıdır.

Kruskal-Wallis Testine göre fiziksel ortam memnuniyeti açısından anlamlı bir farklılığın görüldüğü diğer bir değişken de işsizlik süresidir (Test istatistiği=12,781; $p=0,005$). Hangi gruplar arasında farklılığın olduğu Bonferroni çoklu karşılaştırma testi ile sınanmıştır. Buna göre;

- İşsizlik süresi 0-6 ay arası olan iş arayanların İŞKUR binasının fiziksel ortamından memnuniyet düzeyi işsizlik süresi 3 yıl ve daha uzun olan iş arayanların fiziksel ortam memnuniyetinden daha yüksektir ($p=0,004$).
- İşsizlik süresi 0-6 ay arası olan iş arayanların İŞKUR binasının fiziksel ortamından memnuniyet düzeyi işsizlik süresi 1-3 yıl arasında olan iş arayanların fiziksel ortam memnuniyetinden daha yüksektir ($p=0,020$).

Araştırmada fiziksel ortam memnuniyet ortalamaları işsizliğin süresi uzadıkça anlamlı şekilde azalmaktadır. İşsizlik süresi 0-6 ay arası olan işsizlerin fiziksel ortam memnuniyet ortalamaları 4,15'dir. Memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu grup ise 3,78 ortalama ile işsizlik süresi 3 yıldan uzun olan işsizlerdir.

3.2. İnternet Sitesi Kullanımı Memnuniyeti Boyutuna İlişkin Sonuçlar

Araştırmada katılımcıların memnuniyet düzeylerinin araştırıldığı diğer bir boyut da İŞKUR'un internet sitesinin kullanışlı olup olmadığıdır. Günümüzde internet ağı çok yaygınlaşmış ve internet üzerinden gerçekleştirilen işlemlerin sayısı ve yaygınlığı çok artmıştır. İnternetin sıklıkla kullanıldığı alanlardan biri de iş aramaktır. Özel iş arama siteleri çok yaygın

şekilde kullanılırken, İŞKUR'un sitesine üye olarak iş aramak isteyen bireylerin sayısı da oldukça fazladır.

İş arayanların internet sitesi kullanımı konusundaki memnuniyet ölçeğinin genel ortalaması $4,017 \pm 1,239$ olarak hesaplanmıştır. Buna göre araştırmanın üçüncü hipotezi olan "H3) İŞKUR'a başvuran iş arayanlar İŞKUR'un internet sitesinden memnundurlar" hipotezi desteklenmektedir.

İnternet sitesi kullanımı memnuniyet düzeyinin cinsiyet, yaş ve eğitim seviyesine göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Memnuniyeti ölçen ölçeklere ait ortalamalar normal dağılım göstermediği için ortalamalar arası farklılıklar parametrik olmayan istatistiksel yöntemlerle test edilmiştir. İŞKUR'a başvuran iş arayanların internet sitesi kullanımına ilişkin memnuniyet düzeylerinde cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı Mann-Whitney U Testi ile araştırılmıştır. Sonuçlara göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($Z = -0,146$; $p = 0,884$).

Kruskal-Wallis Testi ile yapılan çalışmada ise internet sitesi kullanımı memnuniyet düzeyi ile yaşa göre (Test İstatistiği= 17,73; $p = 0,013$) ve eğitim düzeyine göre (Test istatistiği=21,576; $p=0,0001$) anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Hangi yaş grupları arasında farklılık olduğunu belirlemek için Bonferroni çoklu karşılaştırma testine başvurulmuştur. Buna göre;

- Yaş aralığı 15-19 olan iş arayanların internet sitesi kullanımı memnuniyet düzeyi, arası bireylerin, yaş aralığı 25-29 olan iş arayanların internet sitesi kullanımı memnuniyet düzeyinden daha yüksektir ($p = 0,027$).
- Yaş aralığı 20-24 olan iş arayanların internet sitesi kullanımı memnuniyet düzeyi, arası bireylerin, yaş aralığı 25-29 olan iş arayanların internet sitesi kullanımı memnuniyet düzeyinden daha yüksektir ($p = 0,030$).
- Yaş aralığı 20-24 olan iş arayanların internet sitesi kullanımı memnuniyet düzeyi, arası bireylerin, yaş aralığı 30-34 olan iş arayanların internet sitesi kullanımı memnuniyet düzeyinden daha yüksektir ($p = 0,010$).
- Yaş aralığı 20-24 olan iş arayanların internet sitesi kullanımı memnuniyet düzeyi, arası bireylerin, yaş aralığı 50 ve üstü olan iş arayanların internet sitesi kullanımı memnuniyet düzeyinden daha yüksektir ($p = 0,019$).
- Yaş aralığı 40-44 olan iş arayanların internet sitesi kullanımı memnuniyet düzeyi, arası bireylerin, yaş aralığı 50+ olan iş arayanların internet sitesi kullanımı memnuniyet düzeyinden daha yüksektir ($p=0,041$).
- Yaş aralığı 45-49 olan iş arayanların internet sitesi kullanımı memnuniyet düzeyi, arası bireylerin, yaş aralığı 50+ olan iş arayanların internet sitesi kullanımı memnuniyet düzeyinden daha yüksektir ($p=0,047$).

İnternet sitesi kullanımından memnuniyet açısından eğitim durumuna göre farklılık testi Kruskal-Wallis ile araştırılmıştır. Eğitim durumuna göre internet kullanım memnuniyeti açısından anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir (Test İstatistiği= 21,576; $p = 0,0001$). Farklılığın

hangi gruplar arasında olduğunun belirlenmesi için çoklu karşılaştırma testlerinden Bonferroni yapılmıştır. Bonferroni testine göre;

- Eğitim düzeyi ilköğretim olan iş arayanların internet sitesi kullanım memnuniyet düzeyi, eğitim düzeyi yüksek lisans olan iş arayanların internet sitesi kullanım memnuniyet düzeyinden yüksektir ($p = 0,034$).
- Eğitim düzeyi orta öğretim-lise iş arayanların internet sitesi kullanım memnuniyet düzeyi, eğitim düzeyi lisans olan iş arayanların internet sitesi kullanım memnuniyet düzeyinden yüksektir ($p = 0,006$).
- Eğitim düzeyi ön lisans olan iş arayanların internet sitesi kullanım memnuniyet düzeyi, eğitim düzeyi lisans olan iş arayanların internet sitesi kullanım memnuniyet düzeyinden yüksektir ($p = 0,017$).

İnternet sitesi kullanımından memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu eğitim seviyesi guru-bu ilköğretim ve ortaöğretimdir. İnternet kullanımı memnuniyet düzeyinin işsizlik durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığı konusunda yapılan Kruskal-Wallis Testine göre bu konuda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir (Test İstatistiği= 4,421; $p= 0,219$). İş arayanların internet sitesi kullanım memnuniyet düzeylerinde işsizlik süresine göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir (Test İstatistiği= 12,781; $p= 0,005$). Bonferroni çoklu karşılaştırma testine göre;

- İşsiz olduğu süre 0-6 ay arasında olan iş arayanların internet sitesi kullanım memnuniyeti düzeyi, işsiz olduğu süre 3 yıl ve üzeri olan iş arayanların internet sitesi kullanım memnuniyet düzeyinden daha yüksektir ($p= 0,0001$),
- İşsiz olduğu süre 0-6 ay arasında olan iş arayanların internet sitesi kullanım memnuniyeti düzeyi, işsiz olduğu süre 1-3 yıl arası olan iş arayanların internet sitesi kullanım memnuniyet düzeyinden daha yüksektir ($p= 0,020$),
- İşsiz olduğu süre 0-6 ay arasında olan iş arayanların internet sitesi kullanım memnuniyeti düzeyi, işsiz olduğu süre 6 ay-1 yıl arası olan iş arayanların internet sitesi kullanım memnuniyet düzeyinden daha yüksektir ($p= 0,047$). İşsizlik süresi kısa olan bireylerde internet kullanımı memnuniyeti daha yüksektir.

4. TARTIŞMA

İMD'lerin etkinliğinin İMD memnuniyeti, fiziksel ortam memnuniyeti ve internet sitesi kullanımı memnuniyeti açısından incelendiği çalışmada işsiz bireylerin İMD memnuniyet açısından cinsiyete göre anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Yalova'da üniversite öğrencileri ile gerçekleştirilen bir çalışmada İŞKUR'un hizmetlerine ilişkin eğitim alan öğrencilerin, hizmetlere yönelik görüşleri eğitim öncesinde ve sonrasında araştırılmıştır. Buna göre kız öğrencilerin hizmetlere yönelik tutumları daha olumsuz yöndedir. Eğitim sonrasında kız ve erkek öğrencilerin tutumlarında olumlu yönde değişim gerçekleşmiştir (Koçak vd., 2017:

287). Kocaeli Üniversitesi öğrencileri ile yapılan araştırmada kız öğrencilerin İŞKUR hizmetlerinden faydalanma isteğinin erkeklere göre daha fazla olduğu görülmektedir (Yıldırım vd., 2015: 73). Öğrenciler arasında belirlenen farklılık bu araştırmada tespit edilmemiştir.

Yaş açısından ise fiziksel ortam memnuniyeti ve internet kullanımı memnuniyeti sonuçlarında genç yaşlarda memnuniyet düzeyinin daha yüksek olduğu görülmüştür. 15- 19 yaşı arasındaki gençlerin fiziksel ortam memnuniyeti ve internet sitesi kullanımı memnuniyet düzeyi diğer gruplardan daha yüksektir. Yalova'da üniversite öğrencileri ile gerçekleştirilen araştırmada yaş grupları arasında İŞKUR hizmetlerine yönelik algı açısından anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Yaşı 26- 30 arasında olan öğrencilerin tutumları, 18- 20 ve 21- 25 yaş aralığındaki gruba göre daha olumludur (Koçak vd., 2017: 292). Yaşı en büyük olan grubun algısının olumlu çıkması, yaş ilerledikçe iş arama hizmetlerine ihtiyaç duydukları için bu hizmetlerin önemini anlamaları ile açıklanabilir. Kocaeli Üniversitesi öğrencileri örneğinde öğrencilerin % 80'e yakınının İŞKUR'un hizmetlerinden haberdar olmadığı, % 66'sının ise İMD hizmetlerinden haberdar olmadığı görülmüştür (Yıldırım vd., 2015: 71- 72). Dolayısıyla öğrencilerin ya da yaşı küçük olanların iş arama faaliyetlerine henüz gerek duymadıkları için İŞKUR faaliyetlerinden haberdar olmadıkları, dolayısıyla da olumsuz bir algıya sahip oldukları düşünülebilir. Bu araştırmada katılımcılar İŞKUR'a kendi istekleri ile başvuran bireyler oldukları için iş bulma danışmanlık hizmetine ihtiyaç duyan ve bu hizmeti şahsen alan bireylerdir. Dolayısıyla katılımcılar arasında yaşa bağlı bir farklılık tespit edilmediği düşünülmektedir.

Araştırmada elde edilen sonuçlarda eğitim durumuna göre farklılık bulunmuştur. Eğitim durumuna göre sonuçlarda ilköğretim mezunlarının İMD hizmetlerinden memnuniyet düzeyi en yüksekken, fiziksel ortam memnuniyeti açısından orta ve lise derecesindeki mezunlar diğerlerinden daha yüksek memnuniyet duymaktadırlar. İMD'lerden aldıkları hizmetten memnuniyet düzeyi en yüksek olan grup ilköğretim ve Orta öğretim- Lise eğitim seviyesidir. Bu durum İŞKUR'ın açık iş ilanlarının büyük oranda lise ve daha alt seviyedeki eğitim grubuna yönelik olması ile ilgili olabilir. Diğer bir ifade ile İŞKUR'a başvurmuş iş arayanlardan lise ve altı eğitim seviyesindekiler daha kısa sürede uygun iş bulabilmekte ve bu da memnuniyet düzeylerini arttırmaktadır. Eğitim seviyesi arttıkça uygun iş ilanlarının sayısı azalmakta, bu da İMD'lerin uygun eşleştirme yapamamasına neden olmaktadır. İş bulma ümidiyle başvurduğu kurumdaki olumsuz yanıtla ayrılan iş arayanların memnuniyet düzeylerinin düştüğü düşünülmektedir. Yalova'da gerçekleştirilen benzer bir çalışmada tüm eğitim gruplarının İMD hizmetlerinden memnun oldukları görülmektedir (Koçak vd., 2015: 149).

İşsizler açısından ilk kez iş arayanlar, daha iyi şartlarda iş arayanlar, işsizler, emekli olup iş arayanların memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Bu sonuç, verilen İMD hizmetlerinin her kesimin seviyesine uygun olduğu ve her kesimi memnun ettiği şekliden yorumlanabilir.

Sonuçlarda genel olarak dikkat çeken nokta işsizlik süresi uzadıkça memnuniyet düzeylerinin düşmesidir. 0-6 ay arası süre ile işsiz olan bireylerde memnuniyet ortalamaları daha

yüksekken, işsizlik süresi uzadıkça katılımcıların İMD, fiziki ortam ve internet sitesi kullanımı memnuniyet ortalamaları düşmektedir. Elde edilen sonucun iş arama sürecinin başında olan bireylerde umutların daha yüksek olması ve İMD ile kurulan bağın daha güçlü olması ile ilişkisi olabilir. İş bulma ümidi yüksek olan bireyler danışmanın yol göstericiliğine daha açık olabilirler. İşsizlik süresi uzadıkça bireylerin iş bulmaya yönelik umutlarının azaldığı, stres düzeylerinin arttığı bilinmektedir (Kanyılmaz Polat ve Bacak, 2018: 37). İş bulma ümidi ve iş arama motivasyonu düştükçe İMD'ye olan güven de azalabilmekte ve memnuniyet düşebilmektedir. Bu durum iş aramak için başvurdukları İŞKUR'dan aldıkları hizmetlerin işe yaramadığı, yetersiz olduğu konusunda olumsuz bir duyguya yol açabilmektedir.

Yalova'da İŞKUR'a başvuran iş arayanlar ile gerçekleştirilmiş araştırmada İMD danışmanlığı hizmetinden memnuniyet ile iş arama süresi arasında doğru yönlü ilişki bulunmuştur. Diğer bir ifade ile Yalova örneğinde iş arama süresi arttıkça İMD hizmetlerinden memnuniyet artmıştır. Diğer yandan katılımcıların önemli bir kısmı iş arama sürelerinden bağımsız olarak iş arama sürecinde desteğe ihtiyaçları olduğunu ifade etmişlerdir Koçak vd., 2015: 149). Kocaeli örneğinde İŞKUR'a başvuran iş arayanların İMD'lere güven duydukları, empati ve heveslilik konularında da memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir (Özer, 2019: 93).

İşsizlerin İş-Kur başvurularında memnuniyetlerinin araştırıldığı diğer bir boyut fiziksel ortam memnuniyetidir. İş-Kur başvuruları esnasında fiziksel ortam açısından en yüksek memnuniyet duyan grup ortalama 4,36 puan ile 15-19 arası yaş grubudur. Bu durum genç iş arayanların ilk kez iş arama sürecine girmeleri ve olumlu duygular içinde olmaları olabilir. En düşük memnuniyet düzeyi ise 30- 34 ve 50 ve üstü yaş gruplarında gözlemlenmiştir. Bu durum iş arama faaliyetleri konusunda daha deneyimli olan bu yaş gruplarının diğer ayrıntılara da dikkat etmesi ile açıklanabilir.

Benzer bir farklılık eğitim açısından da belirlenmiştir. İMD hizmetlerinde fiziksel ortamdan en yüksek düzeyde memnuniyet duyan eğitim grubu önlisans ve orta öğretim seviyesidir. İş bulma konusunda bu iki eğitim grubunun daha avantajlı olması ve iş bulma faaliyetlerinin daha hızlı yapılabilmesi bu sonucun nedenleri arasında sayılabilir. En düşük ortalamaların yüksek lisans ve lisans olması da bu durumu destekler niteliktedir. Açık işler incelendiğinde yüksek lisans ve lisans mezunlarına yönelik uygun işler diğer eğitim gruplarına nazaran daha azdır. Dolayısıyla bu eğitim gruplarında uygun iş bulma ve yerleştirme faaliyetleri daha zor ve uzun sürelidir. Diğer yandan eğitim düzeyi arttıkça bireylerin beklentilerinin arttığı ve fiziksel ortam konusunda daha nitelikli yerler bekledikleri düşünülebilir.

İşsizlik durumuna göre fiziksel ortam memnuniyeti açısından göze çarpan bir nokta emekli olduktan sonra iş arayanların memnuniyet düzeyinin 3,53 ortalama ile en düşük olmasıdır. Bu durumun temel nedenleri arasında yaşı yüksek olan bireylerin çok katlı bir binada hizmet veren İŞKUR'daki işlemleri değişik katlarda halletmek zorunda olmaları sayılabilir.

Eğitim düzeyi açısından da fiziksel ortam memnuniyeti açısından farklılık belirlenmiştir. İşsizlik süresi en kısa olanların memnuniyeti en yüksek düzeydedir. Memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu grup ise 3,78 ortalama ile işsizlik süresi 3 yıldan uzun olan işsizlerdir. Bu durumun açıklaması işsizlik süresinin uzaması ile yaşanan olumsuz duygu durumu ile çevresel algıların da olumsuzlaşması olarak yapılabilir. Kocaeli ilinde İŞKUR'a kayıtlı iş arayanlar üzerinde gerçekleştirilmiş bir araştırmada katılımcıların İŞKUR'un binasının eski olmasından dolayı memnuniyet düzeylerinin düştüğü görülmüştür (Özer, 2019: 93). Çanak-kale'deki İŞKUR binasının yeni olması memnuniyet ortalamalarının yüksek olmasının bir nedeni olabilir.

İşsizlerin iş aramak için sıklıkla faydalandıkları diğer bir hizmet de İş-Kur'un internet sitesi-dir. İnternet sitesi kullanımından memnuniyet düzeyi en yüksek olan grup 15-19 ve 45-49 yaş gruplarıdır. Gençlerin yaygın olarak internet kullanması, teknolojiye yatkın olmaları, internet ve akıllı telefonların kullanımının yaygınlaşması bu sonucu desteklemektedir. Bu noktada 45-49 yaş arası grubun memnuniyet düzeyinin daha yüksek olması dikkat çekicidir. Bu gruptaki katılımcıların yoğunlukla 'daha iyi şartlarda iş arayanlar' olduğu görülmektedir. Mevcut işine rağmen başka iş araması İŞKUR'a şahsen gelmeden olanakları internet üzerinden değerlendirmesini gerekli kılmaktadır. Dolayısıyla İŞKUR'a şahsen başvurmak yerine internet üzerinden ilanları takip etmek bu kesim için daha uygun olduğu için memnuniyet düzeyleri de yüksek olabilir. Memnuniyet düzeyi en düşük olan grup ise 50+ yaş grubudur. Bu yaş grubunun jenerasyon olarak internet kullanımına daha uzak olması siteyi kullanmalarını zorlaştırıyor ve memnuniyet düzeylerini düşürüyor olarak yorumlanabilir.

Eğitim seviyesi açısından İnternet sitesi kullanımından memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu grup ilköğretim ve ortaöğretimdir. İŞKUR ilanlarının bu eğitim guruplarına daha yoğunlukla hitap etmesi kullanıcıların memnuniyet düzeyini arttırabilmektedir. Günümüzde yaygınlaşan akıllı telefonlar ile İŞKUR'un sistemine her an ve kolaylıkla ulaşılabilmesinin de memnuniyet düzeyinin yüksek olmasında etkili olduğu düşünülebilir. Eğitim düzeyi ön lisans, lisans ve yüksek lisans olan iş arayanlara uygun iş ilanlarının nispeten az olması memnuniyet düzeyinin düşmesinde etkili olabilir.

İşsizlik süresi kısa olan bireylerde internet kullanımı memnuniyeti daha yüksektir. Bunun nedeni aynı siteye daha uzun süre girmek zorunda kalanların olumsuz duygular geliştirmesi ya da iş bulamadıkça internet sitesinin yetersiz gelmesi olabilir. Katılımcıların genel olarak tüm boyutlarda işsizlik süresi uzadıkça memnuniyetsizlik düzeyinde artma eğilimi görülmüştür. Bu durum uzun süreli işsizliğin genel sonuçları ile açıklanabilir.

İMD sisteminin işlerliği ve etkinliği dünyadaki örnekleri ile birlikte Türkiye'de de görülmektedir. Danışanların sistemden memnuniyeti kadar İMD'lerin de yaptıkları görevden memnuniyet duyması önem taşımaktadır. İMD sisteminin yürürlüğe konmasının 3 yıl sonrasında Bursa'da gerçekleştirilen araştırmada İMD'lerin bu mesleğe Kamu Personeli Seçme Sınavında kendi alanlarında iş bulamadıklarından yöneldikleri görülmektedir. Diğer yandan

İMD'ler bu işi bir "kariyer fırsatı" olarak değerlendirmişlerdir. Katılımcılar meslekteki sorunları arasında İŞKUR'un fiziki ve altyapı eksikliklerini göstermişlerdir (Emirgil vd. 2014: 159- 160). Daha sonra yapılan İMD'lerin işlerinden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi üzerine yapılan araştırmada Muş, Bitlis, Hakkari ve Van'da görev yapan İMD'lerin memnuniyet düzeyleri düşük bulunmuştur (Küçükali ve Özmen, 2019: 155). Marmara bölgesinde bazı illerdeki diğer bir araştırmada ise İMD'lerin yaptıkları işi (neredeyse) anlamsız olarak gördükleri belirtilmiştir. Araştırmaya göre İMD'ler meslekte yükselme şanslarını düşük, maaş ve sosyal haklarını yetersiz, yönetici davranışlarının adaletsiz, verilen eğitimlerin ve sağlanan araç gereçlerin yetersiz olduğundan bahsetmişlerdir (Yıldız, 2019: 1331).

SONUÇ

İşsizlik, tüm dünya ülkelerinin ortak sorunu olan sosyo-ekonomik bir olgudur. Sosyal devlet olmanın gereği işsizlikle mücadelede pasif politikalar uygulandığı kadar işsizlik sorununu kökten ortadan kaldırmaya yönelik aktif politikaların da önemi büyüktür. Gelişmiş ülkelerde aktif istihdam politikaları etkili yöntemlerle işsizlikle mücadele etmektedir. Bu konuda çalışan kurumlar işsiz bireylerin nitelikleri, motivasyonlarını, yetkinliklerini arttıracak yöntemleri kullanırken bir yandan da uygun işe uygun işçi eşleştirmesi yapmayı hedeflemektedirler.

Pek çok gelişmiş ülkede iş ve işçi bulma faaliyetlerini yürüten resmi kurumlar iş ve işçi arayanlara yüz yüze, interaktif danışmanlık hizmeti veren iş ve meslek danışmanlığı sistemini kullanmaktadır. Türkiye'de iş ve işçi bulma hizmetlerinde yetkili resmi kurum olan İş-Kur farklı ülke örneklerini inceleyerek 2013 yılında İMD sistemini uygulamaya koymuştur. İMD sistemi ile İş-Kur'un hizmetleri daha dinamik, aktif ve diyaloga açık hale gelmiştir. Her iş arayan ve işçi arayana bir danışman hizmet vermekte ve böylece iş ve işçi bulma hizmetleri bilgisayar üzerinde yapılan eşleştirmelerden ziyade daha çok nitelik eşleştirmesi yapmaya olanak tanımaktadır.

Bu araştırmada geçmiş henüz yaklaşık yedi yıl olan İMD sisteminden iş arayanların ne kadar memnun olduğunun belirlenmesi amaçlanmıştır. İş-Kur'a başvuran iş arayanların İMD'den aldıkları hizmetten, danışmanlık hizmeti aldıkları fiziki ortamdan ve İş-Kur'un internet sitesinden ne derece memnun olduklarını belirlemek üzere nicel bir araştırma yapılmıştır. 385 iş arayandan anket tekniği ile toplanan verilere göre iş arayanların İMD, fiziki ortam ve internet sitesi memnuniyetleri oldukça yüksektir. Bu sonuçlar Türkiye'de yeni uygulamaya konulan sistemin amacına ulaştığını, kullananların beklentilerini karşıladığını ve bir anlamda işlevsel olduğunu belirtmektedir.

İş arama süreci bireyler açısından hem ekonomik hem de psiko-sosyal etkileri olan bir süreçtir. Bu süreçte işsizlere verilen destek işsizlerin bu süreci en az zararla geçirmelerinde büyük rol oynamaktadır. Bu anlamda bireysel görüşmelerin yapılmasına imkan veren İMD sistemi Türkiye'deki iş arama faaliyetlerine önemli bir katkı yapmıştır. Danışmanlık, yönlendirme,

eğitim gibi faaliyetler ile işsiz bireylerin yeniden işgücü piyasasına katılımının kolaylaştırılması hedeflenmektedir. Gerçekleştirilen bu araştırma ile sürecin işsizler açısından memnuniyetle karşılandığı görülmüştür. Eğitim düzeyi daha düşük işsizlerin memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olması işsizlik sürecindeki belirsizlikte bu kimselerin daha çok danışmanlığa ve kişisel gelişime ihtiyaç duydukları şeklinde yorumlanabilir. Diğer yandan işsizlik sürecinin uzaması ile bireylerde memnuniyet düzeyi düşmektedir. Bu bilgiler uzun süreli işsizlerin işgücü piyasasına katılımı ile ilgili yeni strateji ve planlar gerektirdiğini gösterir niteliktedir.

Elde edilen verilerden hareketle bazı öneriler sunulabilir. İlk öneri İMD'lerin sayısının artırılması şeklinde yapılabilir. araştırmada eğitim düzeyi düşük olanların memnuniyet puanları lisans ve yüksek lisans mezunu iş arayanlara göre daha yüksektir. Bu durum Çanakkale'deki işgücü piyasasının yapısı ile ilişkilendirilebilir. Açık işlerin yetersiz olması istihdam olanaklarını kısıtlamaktadır. İMD'lerin istihdam edildikleri yerlere yatırım çekilmesi ile ilgili çeşitli projeler üretmeleri desteklenmelidir. Girişimciler ve girişimcileri destekleyen kamu kurumları, üniversiteler, STK'lar işbirliği ile o bölgede en uygun yatırımların analizleri yapılarak girişimcilere yol gösterilebilir. Böylece İş-Kur ve İMD'lerin bölgelerine yeni yatırımlar çekmeleri ve yeni iş alanları yaratmaları sağlanabilir.

İşsizliğin bireylerin psikolojik durumunda olumsuz etkiler yarattığı bilinmektedir (Kanyılmaz Polat ve Bacak, 2018: 36, Bacak ve Kanyılmaz Polat: 2015: 549). Direkt olarak işsizlerle etkileşime geçerek "psikoloji" mezunu İMD'ler istihdam edilebilir. Ya da İş-Kur bünyesinde istihdam edilecek psikologlar işsizliğin psikolojik etkilerinin azaltılması ile ilgili çalışmalar yürütebilirler. Diğer yandan uzun süreli işsizler arasında iş aramayı bırakanlar tespit edilerek güvenmiş işçi etkisinden çıkarılmaları ile ilgili çalışmalar yapılabilir.

Gençlerin İş-Kur ve faaliyetlerini tanımaları için faaliyetler arttırılmalıdır. İş-Kur'un temas halinde olduğu eğitim birimleri ilköğretime kadar indirilmelidir. İlköğretimden itibaren çocuklara kariyer bilinci aşılanmalı, uygun işe uygun işçi yerleştirilebilmesi için alt yapı oluşturulmaya başlanmalıdır. Öğrencilerin merak ettikleri sorular yanıtlanmalı, meslek seçiminin önemine yönelik bilinçlendirmeler yapılmalıdır.

Türkiye çapında İş-Kur'larda fiziksel koşullar değerlendirilmeli ve eksiklikler giderilmelidir. Danışan bireylerin kendilerini özel hissedecekleri, özel konuşma imkanı bulacakları alanlar düzenlenmelidir. İMD'lerin sayısının artırılması ile herkese İMD atanmalı ve işsizlik sürecinin başından sonuna kadar danışanlar aynı İMD ile takip edilmelidir. Böylece İMD- birey etkileşim ve verimliliği arttırılabilir.

Günümüz teknoloji koşullarında İş-Kur'un internet sitesi sürekli bir revizyon halinde olmalıdır. Güncel akıllı teknolojiler ile donatılacak internet sitesi eğitim düzeyi düşük ya da yüksek kullanıcıların hepsinin niteliğine uygun bir içeriğe sahip olmalıdır.

Bu tür çalışmaların yaygınlaştırılması, İMD'lerin yaptıkları işe olan bağlılık, güven ve memnuniyet düzeylerinin artırılması tüm sisteme olumlu yansıyacaktır. Bundan sonra yapılacak

araştırmalarda İMD'lerin memnuniyet düzeyleri, İMD sistemine yönelik inançları, sistemdeki aksayan yönlerle ilişkin görüş ve önerileri araştırılabilir. Bundan sonraki çalışmalarda güvenmiş işçi etkisi yaşanmaması açısından uzun süreli işsizlerin desteklenmesi, İMD'lerin yeni iş alanları yaratılması konusunda nasıl bir rol oynayabilecekleri gibi hususlar ayrıca araştırma konusu olabilir.

SATISFACTION LEVELS OF JOB SEEKERS ABOUT THE COUNSELLING SERVICES OF İŞKUR: THE CASE OF CANAKKALE İŞKUR

1. INTRODUCTION

Fighting unemployment is among the main problems of many developed and developing countries. Turkey Employment Agency (İŞKUR) is a public agency in charge of carrying out active and passive policies for the labor market in Turkey. The structure and organization of İŞKUR was reorganized with the law enacted in 2003. With some amendments made in the legislation, the activities of the institution have been transformed to meet the global needs significantly.

The official institutions that carry out employment and employment activities in many developed countries use the job and vocational counseling system, which provides face to face and interactive counseling services to jobseekers . İŞKUR , the official agency in charge of the employment services in Turkey, introduced IMD system in 2013 after examining samples in different countries. With the IMD system, İŞKUR's services have become more dynamic, active and open to dialogue. A consultant serves every job seeker and employer, so job and recruitment services enable more quality matching rather than computer matching. (Emirgil et al., 2014: 151).

Counseling system began to be implemented in Turkey with the employment of 394 vocational counsellors. The number of counsellors employed at the end of September reached 4,759 (İŞKUR). Thus, İŞKUR's employment and employment activities, carried out over the documents in the past, have turned into face-to-face consultancy and guidance services together with these counsellors.

2. METHODOLOGY

A quantitative research has been carried out with 385 jobseekers who applied to Çanakkale İŞKUR to find a job. In the research, the data were collected using the survey technique. Survey questions were developed by researchers. The questionnaires were applied to job seekers who applied to İŞKUR personally by IMD between April and June 2018. Job seekers

who came to İŞKUR were first given the services they needed, and then they were informed about the research. The questionnaires were applied face-to-face to jobseekers who agreed to participate in the survey on a voluntary basis by the researcher IMD . Since the number of surveys was insufficient, 1600 jobseekers who had applied to İŞKUR in the last 6 months and entered the system through the website were sent e-mails. The purpose of the research were explained in the e-mail. In the questionnaires, it was stated that no identification information was required and the data collected would be used only for a scientific study. Only those who were interviewed by IMDs were asked to answer the questionnaire. A total of 165 participants answered online surveys in June 2018. A total of 427 questionnaires were collected and 385 questionnaires were included in the study after the missing and incorrectly filled questionnaires were removed.

3. FINDINGS

How satisfied the job seekers are with the services of the IMDs in Çanakkale İŞKUR has been discussed in three dimensions: satisfaction with the service of IMD, satisfaction of the physical environment and use of the website. When the general averages are analyzed, it has been seen that the overall average of the IMD service satisfaction scale is 3.968 ± 1.447 . This rate shows that job seekers are satisfied with the consultancy services they receive.

There was no significant difference in terms of satisfaction in terms of gender. In terms of age, as a result of physical environment satisfaction and internet use satisfaction, it was observed that the satisfaction level was higher at young ages. The physical environment satisfaction and website usage satisfaction level of the youth between the ages of 15-19 is higher than the other groups. According to the educational status, primary school graduates have the highest level of satisfaction with IMD services, while middle and high school graduates are more satisfied than others in terms of physical environment satisfaction.

The most striking point in the results is that as the unemployment period increases, the satisfaction levels decrease. While the average of satisfaction is higher with the individuals who have been unemployed for 0-6 months, the average of satisfaction of the participants for the use of IMD, physical environment and website decreases as the duration of unemployment increases. This may be related to the long-term consequences of unemployment. As the duration of unemployment increases, the hopes of unemployed people begin to decrease and their psychology deteriorates. This situation may lead to a negative feeling that the services they receive from İŞKUR are not working and that they are insufficient.

A similar case is seen as a result of satisfaction according to their educational status. Satisfaction points of those with low level of education are higher than those undergraduate and graduate job seekers. This situation can be related to the structure of the labor market in Çanakkale. Open job vacancies in Çanakkale İŞKUR are more suitable for lower education

groups than undergraduate and graduate groups. This situation can be perceived as İŞKUR providing a more beneficial and satisfying service in low education groups. When applying, there may be a decrease with the job satisfaction of undergraduate and graduate groups, who encounter job opportunities that are not suitable for them and who cannot meet their expectations.

4. DISCUSSION

IMD profession has been redefined with important mission guidance and counseling duties in reducing unemployment in Turkey. In this sense, it is of great importance that IMDs fulfill their duties effectively and that everybody they reach is satisfied with these services. In this research, it is aimed to determine how satisfied job seekers are with the service provided by IMDs, who started their duties in 2012. The relationship between jobseekers and IMD was investigated within the framework of the physical environment of the building served and İŞKUR's website. Thus, the functionality of the job and vocational counseling system, which doesn't have a very long history, is tried to be evaluated by the users

In this study, it is aimed to determine how satisfied jobseekers are from the IMD system, which has only about seven year-old history. The job seekers' consultant support in job search processes, where they serve support and counseling, will have a positive impact on job finding processes. The increase in job placements made by İŞKUR after the employment of IMDs shows the functionality of the system.

CONCLUSION

It has been determined that jobseekers in Çanakkale are satisfied with the service provided by IMDs. Job seekers with long unemployment, higher age and education, are slightly less satisfied. Measures need to be taken to prevent these people from moving away from the labor market. Increasing the number of consultants will be able to provide more productive results by allowing more contact with job seekers .

KAYNAKÇA

- Bacak, B.; Kanyılmaz Polat, E. (2015). An Investigation of Unemployed Univesity Graduates' Depression Levels: The Case of Çanakkale Province, "In Current Approaches in Social Sciences, Yılmaz, R., Löschningg, G., Arslan, H., Icbay, M. A., Editör: Frankurt: PL Academic Research, 545- 555.
- Biçerli, M. K. (2011), Çalışma Ekonomisi, Beta Yayınları, İstanbul.
- Bodur, Z. (2013), İŞKUR İş Ve Meslek Danışmanlığı Hizmetlerinin Etkinliğinin Artırılma-

- sında Performans Ölçümünün Rolü. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi.
- Erdoğan, N. (2011), “İş ve Meslek Danışmanlığı”, İş ve Meslek Danışmanlığı, İş ve Meslek Danışmanlığı Derneği, Ekim, Ankara.
- Emirgil, B. F.; Aca, Z.; Işığışok, Ö. (2014), Türkiye’de İş ve Meslek Danışmanlığının Etkinliği: Sorun Alanları ve Beklentiler (Bursa İŞKUR Örneği), Çalışma ve Toplum Dergisi, 2014/ 1.
- İŞKUR (2011), 2008 Yılı Faaliyet Raporu. Türkiye İş Kurumu, Ankara.
- İş ve Meslek Danışmanlığı Kitabı (2011), İş ve Meslek Danışmanlığı, Türkiye İş Kurumu, Ankara.
- İŞKUR (2018), 2017 Yılı Faaliyet Raporu. Türkiye İş Kurumu, Ankara.
- İŞKUR (2019), 10. Olağan Genel Kurul Raporu, <https://media.iskur.gov.tr/33490/10-genel-kurul-raporu.pdf> (Erişim Tarihi: 25.06. 2020).
- İŞKUR (2020), 2020 Yılı Mayıs Ayı İstatistik Bülteni, <https://media.iskur.gov.tr/38701/05-mayis-2020-aylik-istatistik-bulteni.pdf> (Erişim tarihi: 26.06.2020).
- Kanyılmaz Polat, E.; Bacak, B. (2018), Yükseköğrenim Mezunu İşsizlerde İşsizliğin Psikolojik Sonuçları ve İşsizlik Süresi İlişkisi: Çanakkale Örneği. Çalışma İlişkileri Dergisi, 9 (2), 24-47.
- Kaargülle, B.; (2007), Türkiye’de İşsizliğe Bir Çözüm Önerisi Olarak Türkiye İş Kurumu’nun İş Danışmanlığı Hizmetleri, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi.
- Koçak, O.; Akman, A. C. (2011), İşsizlikle Mücadelede İş Danışmanlık Hizmetleri ve Yalova Örneği, “İş, Güç”, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Nisan, Cilt: 13, Sayı: 2, 135- 154.
- Koçak, O.; Kırtay, Ç.; Kaya; A. (2017), Üniversite Öğrencilerinin İş Bulma ve Kariyer Beklentilerinin İş ve Meslek Danışmanlığı Hizmetlerinden Etkilenmesi: Yalova Üniversitesi Örneği, Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi E- Dergi, Haziran, Cilt: 6, Sayı: 1, 266- 308.
- Küçükali, A.; Özmen, K. (2019), İş ve Meslek Danışmanlarının Çalışma Hayatında Karşılaştıkları Problemler ve Eksik İstihdam Sorunu: Muş, Bitlis, Van ve Hakkari Örneği, İşve Hayat Dergisi, Cilt: 5, Sayı: 10, 136- 158.
- Özer, T., (2019), Türkiye’de İş ve Meslek Danışmanlığı Hizmetlerinin Etkinliği: Kocaeli İli Örneği, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Temur, S., (2017), Kamu İstihdam Hizmetlerinin Kalbi: İş ve Meslek Danışmanlığı, İstihdamda 3İ Dergisi, Sayı: 23, Nisan, Mayıs, Haziran, Türkiye İş Kurumu.

Yıldız, K., (2018), İş ve Meslek Danışmanlarının İş Problemleri ve Mesleki Memnuniyet Düzeyleri, Adıyaman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl: 10, Sayı: 30, 1319- 1337.

Yıldız, K.; Çiloğlu Yörübulut, M. (2017), Türkiye’de İş ve Meslek Danışmanlığı Sisteminin İşlerliği, Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi, Cilt: 12, Sayı: 1, 97- 109.

Yıldırım, S.; Acaray, A.; Şevik, N. (2015), Üniversite Öğrencilerinin İŞKUR Hizmetlerine İlişkin Algı ve Tutumları, Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi, Cilt: 10, Sayı: 1, 65- 78.

KATKI ORANI / CONTRIBUTION RATE	AÇIKLAMA / EXPLANATION	KATKIDA BULUNANLAR / CONTRIBUTORS
Fikir veya Kavram / Idea or Notion	Araştırma hipotezini veya fikrini oluşturmak / Form the research hypothesis or idea	Ebru KANYILMAZ POLAT Ahmet ŞARMAN
Tasarım / Design	Yöntemi, ölçeği ve deseni tasarlamak / Designing method, scale and pattern	Ebru KANYILMAZ POLAT
Veri Toplama ve İşleme / Data Collecting and Processing	Verileri toplamak, düzenlenmek ve raporlamak / Collecting, organizing and reporting data	Ahmet ŞARMAN
Tartışma ve Yorum / Discussion and Interpretation	Bulguların değerlendirilmesinde ve sonuçlandırılmasında sorumluluk almak / Taking responsibility in evaluating and finalizing the findings	Ahmet ŞARMAN, Ebru KANYILMAZ POLAT, Bünyamin BACAK
Literatür Taraması / Literature Review	Çalışma için gerekli literatürü taramak / Review the literature required for the study	Ahmet ŞARMAN Ebru KANYILMAZ POLAT

