



İŞ VE MESLEK DANIŞMANLARININ İŞ PROBLEMLERİ VE MESLEKİ MEMNUNİYET DÜZEYLERİ

Kemal YILDIZ*

Öz

Bu çalışmanın amacı, istihdamın korunması ve geliştirilmesi amacıyla 2012 yılında Türkiye İş Kurumu'nda işe başlatılan iş ve meslek danışmanlarının iş problemleri, mesleki memnuniyet düzeyleri ile yaşadıkları bürokratik ve idari sorunları tespit etmektir. Çalışma iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde iş ve meslek danışmanlığının tanımı ve sistemin Türkiye'deki tarihçesi üzerinde durulmuştur. İkinci bölümde ise anket yoluyla yapılan tespitler doğrultusunda iş ve meslek danışmanlarının işleri ile ilgili yaşadıkları problemler ve memnuniyet düzeylerinin neler olduğu izah edilmeye çalışılmıştır. Çalışma koşulları ile ilgili olarak pek memnun görünmeyen ve birçok problem yaşayan iş ve meslek danışmanların sorunlarının giderilmesi memnuniyet düzeylerini dolayısıyla verimliliklerini artıracaktır. İş ve meslek danışmanlarının kurumsal aidiyet ve verimliliklerinin artırılması için hangi sorunlarının giderilmesi gerektiği konusunda da öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: İş ve meslek danışmanı, mesleki memnuniyet, İŞKUR.



JOB PROBLEMS AND CAREER SATISFACTION LEVELS OF JOB AND CAREER COUNSELORS

Abstract

The aim of this study is to identify job problems, career satisfaction levels and bureaucratic and administrative problems of job and career counselors initiated at the Turkish Employment Agency in 2012. The study consists of two chapter. In the first part, definition of job and career counseling was stated and focused on the history of the system in Turkey. In the second part, in the direction of determinations made by questionnaire, it was tried to explain what the problems and satisfaction levels of job and career counselors about their job. Eliminating the problems of consultants who are not satisfied with working conditions and experiencing many problems will improve their level of satisfaction therefore their productivity. In order to increase the corporate belonging and productivity of job and career counselors, suggestions were made on which problems should be addressed.

Keywords: *Job and career counselor, career satisfaction, İŞKUR.*

1. GİRİŞ

İşsizlik gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler başta olmak üzere hemen hemen bütün ülkelerin sorunu olmaya devam etmektedir. Türkiye'nin son 15 yılına bakıldığında, işsizlik oranlarında dikkate değer bir düzelleme görülmemektedir. 2012 yılında %10,3 olan işsizlik oranı, 2017 yılında yaklaşık %10,2 civarlarında açıklanmıştır. 2000 yılında %6,5 gibi doğal işsizlik oranına yakın bir seviyede seyreden işsizlik oranı, 2001 yılında %8,4'e, 2002 yılında ise %10,3'e çıkmıştır. Yaklaşık 4 puanlık bu yükselişin en önemli sebebinin 2001 ekonomik krizi olduğu söylenebilir. 2002'den 2008 yılına kadar işsizlik oranları %10'lar seviyesinde seyretmiş, 2009 küresel ekonomik krizinin etkisiyle %13,1'lere kadar çıkmıştır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2017). 2010 ve sonrası işsizlik oranlarının seviyesine bakıldığında, 2009 krizi sebebiyle artan işsizlik oranlarının eski seviyesine döndüğünü, ancak 2001 krizinden önceki %8'ler seviyesine dönmediğini, 2001

ekonomik krizin bir histeri etkisi bıraktığını söylemek mümkündür. Aslında 2001 krizinden günümüze kadar geçen sürede yakalanması arzulanan işsizlik oranı, doğal işsizlik seviyesine yakın olduğu 2000 yılındaki seviyesidir. Bu durum da hükümet yetkilerince sık sık tek haneli işsizlik sloganıyla dile getirilmektedir (Bakan Tüfenkçi: İşsizlik oranı tek haneli rakamlara düşecek, CNNTURK, 19.05.2017). Bunu gerçekleştirmek için de çeşitli politikalar ortaya konulmaktadır.

İşsizliğe karşı makro ve mikroiktisadi düzeyde alınan tedbirlerin yanında istihdam tedbirleri de önem arz etmektedir (Doğan, 2010: 61). İstihdam tedbirlerinin en önemli hususlarından birisi de istihdam kurumlarının modernizasyonudur. Bu çerçevede AB uyum sürecinde olan Türkiye 2012 yılında kamu istihdam kurumu olan Türkiye İş Kurumu'nda 4000 iş ve meslek danışmanını işe başlatmıştır. İş ve meslek danışmanlığı, bireyin kendini tanıması, işler ve meslekler hakkında bilgi sahibi olması, bu işler ve meslekler ile kendi yeterliliklerini karşılaştırıp, bir istihdam ve kariyer planı oluşturabilmesi için yapılan sistematik yardım ve destek mekanizması olarak tarif edilmektedir (İŞKUR, 2012: 1). Temel görevi işgücü piyasası bilgilerini toplamak, işçi arayan işverene işçi ve iş arayan işçiye iş bulmak ya da işgücü piyasasına uyumlu hale getirmek için eğitim yönlendirmesi yapmak olan iş ve meslek danışmanlığı sistemi çağdaş bir istihdam kurumunun olmazsa olmazıdır. Daha önceki dönemlerde bu kapsamdaki işler, hizmet içi eğitimler verilerek kurumun memur statüsündeki personeline yaptırılmıştır (Yıldız, 2016: 263). Hem mesleki eğitim hem de sayıca yetersiz olan bu personelle sürdürülen bu işlerin, iş ve meslek danışmanlarının istihdamı ile profesyonel bir şekilde yapılması amaçlanmıştır. Bu kapsamda istihdam edilen 4000 kişiden her 5 yılda bir yenilenmesi zorunlu iş ve meslek danışmanlığı mesleki yeterlilik belgesi istenmiştir.

2. MESLEKİ MEMNUNİYETSİZLİK VE PROBLEMLER

Mesleki memnuniyet, tatmin edici çalışma getirisi ile birlikte, iyi çalışma koşulları, iş tatmini ve kariyerde yükselme olanaklarını içerir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998). İş ve meslek danışmanları, toplumun ekonomik ve sosyal yönden dezavantajlı kesimi olan işsiz, engelli işsiz, eski hükümlü işsiz gibi gruplara hizmet sunmaktadır (Alp, 2014). Bilindiği üzere kurumsal başarılar, performans yönetimi dolayısıyla işgören memnuniyeti ile doğrudan ilişkilidir (Duran vd., 2013: 38). Bu sebeple psikolojik olarak bazı problemler yaşayabilecek ve yaşatabilecek potansiyeldeki bu dezavantajlı gruplarla ilgilenecek olan meslek grubunun psikolojik olarak sağlam durabilmeleri için öncelikle kendilerinin problemlerinin minimum seviyeye çekilmesi bir gerekliliktir.

Türkiye’de iş ve meslek danışmanlığının sistematik olmadığı, belirli ilke ve yöntemlere göre uygulanmadığı ve altyapı sorunu, eğitim eksikliği, maaş düşüklüğü ve yönetsel bazı olumsuzlukların olduğu görülmektedir (Emirgil vd., 2014: 154). Kamu sektöründe bu olumsuzluklara benzer olumsuzluklar daha önceki birçok çalışma ile ortaya konmuştur. Emirgil vd. (2014) Bursa Çalışma ve İş Kurumunda yapmış olduğu bir araştırmada, iş ve meslek danışmanlığının batı ülkelerindeki uygulamalarını bilen danışmanlar; batıda altyapı sorunu olmadığını ve iş ve meslek danışmanlığı mekanizmasının sistemli bir şekilde işlediğini ifade etmişlerdir. Yaşanan olumsuzluklar diğer kamu kurumlarındakilere benzer şekilde; yeterli eğitimin olmayışı (Emirgil vd., 2014: 155,160), maaşların düşüklüğü (Uslu, 2013: 202), yöneticilerin adil davranmadıkları ve yeterli olmadıkları, iş yoğunluğu (Şahin vd., 2011: 238-239), özlük problemleri (Kılıç ve Tunç, 2004: 62), işin açık ve net olmaması (Eren ve Uluuysal, 2012: 154), kariyerde ilerleyememe olarak kendini göstermekte ve bunlardan dolayı iş ve meslek değiştirme istekleri ortaya çıkmaktadır (Akan vd., 2012: 152-153). Bu çalışmanın sonucundan ortaya çıkan diğer bir problem de iş ve meslek danışmanlarının işlerini yaparken karşılaştıkları fazla yazışma ve işyükü, mevzuatın açık olmaması gibi bürokratik engellerdir. Bu engellerin iş ve meslek

danışmanlarının sunduğu hizmeti nicelik ve kalite açısından olumsuz etkilediğini söylemek mümkündür. Kamunun sunduğu bir hizmete erişmek rutin bir işi sürdürebilmek için devlet kurumları tarafından istenen belgeler, bürokratik işlemler olarak isimlendirilmektedir. Bürokratik işlemler her ülkede bulunmakla beraber, istenen belgelerin çokluğu, kapsamı ve maliyeti arasında ciddi farklılıklar vardır. Bürokratik işlemlerin ve düzenlemelerin çokluğu zaman ve kaynak israfına neden olarak maliyetleri arttırmaktadır. Bürokratik işlemlerin fazlalığı, güven duygusu düşük toplumlara has bir özelliktir. Dolayısıyla aşırı bürokrasinin olduğu bir yerde tarafların birbirlerine algıları da negatiftir (Gür, 2017: 93,94).

Yaşanan memnuniyetsizlikler çalışanlarda en başta yorgunluk olmak üzere mesleki isteksizlik, zaman kaybı, stres ve performans kaybı olarak kendisini göstermektedir (Şahin vd., 2011: 237). Hizmet alan ile hizmeti sunanın karşılıklı etkileşim ve iletişimde olduğu, özellikle insana dayanan işlerde örgütler başarılı olabilmek için sürekli olarak insan gücü verimliliği ile ilgilenmek zorundadırlar (Kılıç ve Tunç, 2004: 41). Çalıştığı yerde mutlu olan ve bu sayede daha yüksek bir verimlilik düzeyiyle çalışan kişi, hem kendine hem de işyerine daha fazla yarar sağlar. Bunun farkında olan yöneticiler mutlu ortamı sağlamak için birtakım dinamikler ortaya koymakta, bu dinamiklere inanmayan işyerleri ise yüksek işgücü devri, verimsizlik ve iletişimsizlik gibi sorunlarla karşı karşıya kalmaktadır (Şahin vd., 2015: 29). Uyum yönetimi ile çalışan memnuniyeti ve işten ayrılmama arasında önemli bir bağ olduğu vurgulanmaktadır (Kasekende vd., 2013: 55). Yine bilişim sektöründe çalışan memnuniyeti ile kalite arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir (Shan vd., 2014: 457).

İnsan kaynakları yönetimi açısından çalışanların memnuniyeti çalışan bağlılığının bir unsurudur, yansımasıdır veya sonucudur. İhtiyaçların giderilmesinin her bir

safhası, işe bağlılık ve faydayı garanti eden bir basamak olarak karşımıza çıkmaktadır (Çözüm Arş. Danışmanlık, 2018).

3. METODOLOJİ VE BULGULAR

3.1. Araştırma Metodu ve Materyal

Bu araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket sorularının hazırlanmasında önceki örnek anketlerden faydalanılmıştır. Söz konusu anket Marmara Bölgesindeki bazı illerde çalışan Türkiye İş Kurumunda görev yapan iş ve meslek danışmanlarına uygulanmıştır. Anketler dağıtılırken iş ve meslek danışmanları, konu hakkında genel olarak bilgilendirilmiş ve gönüllü olarak katılımları talep edilmiştir. Katılımcılara dağıtılan anketler doldurma işlemi bitiminde kontrol edilerek geri alınmıştır. Toplamda 117 adet anket dağıtılmış, 105 tanesi geri alınabilmiştir. 105 anketin 1 tanesinin verileri uygun doldurulmamış olup, elde 104 tane verileri uygun doldurulmuş anket mevcuttur.

Tanımlayıcı nitelikte olan bu çalışmada elde edilen veriler frekans dağılımları ve aritmetik ortalama ile analiz edilmiştir. Ankete katılmayı kabul edenlerden ad, soyad gibi özel bir bilgi istenmemiştir. Anketin çalışana veya kuruma zarar verecek nitelikte bir amaç üzerine kurgulanmadığı, sorulara sadece içtenlikle cevap vermeleri durumunda araştırmacının bilimsel açıdan değerli ve anlamlı olacağı beyan edilmiş, verecekleri cevapların sadece bilimsel amaçla kullanılacağı ve kendilerini hiçbir şekilde bağlamayacağı teminatı verilmiştir.

İş ve meslek danışmanlarına yönelik kullanılan anket formu 2 bölümden oluşmuştur; ilk bölümde iş ve meslek danışmanlarının cinsiyet, medeni durum, eğitim, yaş gibi demografik durumlarını ölçmeye yarayan sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde ise katılımcılardan iş ve meslek danışmanlığı mesleğindeki memnuniyet durumları ile yaşanan problemlere ilişkin işyükü, eğitim, araç gereç

desteği, yapılan işin anlamlılığı, iş motivasyonu, mesleğın geleceği, işte yükselme şansı ve maaştan memnuniyet gibi konularda verilen ifadelere katılıp katılmadıkları Likert ölçek kullanılarak cevaplamaları istenmiştir.

Araştırmanın veri analiz yöntemi olarak betimleyici istatistik yöntemlerinden (deskriptif) frekans analizi yöntemi kullanılmış, bu analizler SPSS kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

3.2. Araştırma Bulguları ve Tartışma

Demografik Bilgiler

Araştırmanın birinci bölümünde katılımcıların demografik ve sosyal özelliklerini belirlemek üzere toplanan verilerle Tablo 1 oluşturulmuştur.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Bilgileri

Cinsiyet	Frekans	%	Medeni Durum	Frekans	%
Kadın	56	53,8	Evli	49	47,1
Erkek	48	46,2	Bekâr	55	52,9
Toplam	104	100	Toplam	104	100
Eğitim Düzeyi	Frekans	%	Yaş Aralığı	Frekans	%
Lisans	65	62,5	20-29	16	15,4
Yüksek Lisans	39	37,5	30-39	85	81,7
			40-49	3	2,9
Toplam	104	100	Toplam	104	100

Tablo 1’de görüldüğü gibi ankete katılanların, % 53,8’i kadın, % 46,2’si erkek, % 47,1’i evli, % 52,9’u bekâr ve katılımcıların hepsi lisans ve yüksek lisans mezunudur. Anket yapılan iş ve meslek danışmanları arasında lisans mezunlarının oranı % 62,5, yüksek lisans mezunlarının oranı ise % 39,0 olarak tespit edilmiştir. - Anket uygulamasına katılanların yaş grubu incelendiğinde çalışanların genellikle 30-39 yaş grubundan olduğu dikkat çekmektedir.

Kariyerde Yükselme ve Gelire İlişkin Olarak Yaşanan Problemler

Araştırmada çalışanların temel beklentileri denilebilecek kariyerde yükselme, hak ve ödeneklerden memnuniyet ve takdir edilme hususları sorulmuştur.

Tablo 2. İş ve Meslek Danışmanlarının Kariyer ve Gelire İlişkin Problemleri

	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
İşte Yükselme Şansım Düşüktür	104	1,00	5,00	3,9904	1,03806
Hak ve					
Ödeneklerde Memnun Değilim	103	1,00	5,00	4,1942	,97073
Aldığım Maaş Takdir Edilmediğimi Gösteriyor	103	1,00	5,00	3,9806	,98996

Katılımcılar 3,99 gibi katılıyorumu çok yakın bir ortalamayla yükselme şanslarının olduğuna inanmadıklarını, 4,19 gibi katılıyorumu aşan bir ortalamayla hak ve ödeneklerden memnun olmadıklarını ve 3,98 gibi katılıyorumu çok yakın bir ortalamayla verilen maaşın takdir edici bir düzeyde olmadığını bildirmişlerdir. Hak ve ödeneklerinden memnun olmayan, kariyerde yükselme imkânının olmadığını ve takdir edici bir maaşa sahip olmadığını düşünen çalışanların motivasyonunun düşük olacağı açıktır (Çolak, 2017).

Yöneticilerle İlgili Yaşanan Problemler

Araştırmada, yöneticilerde bulunması öncelikle beklenen özellikler olan adalet ve yeterlilik hususları sorulmuştur.

Tablo 3. Kurum Yöneticilerinin Özellikleri

	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
Yöneticiler Adil Davranmıyor	103	1,00	5,00	3,7476	1,06383
Yöneticilerim Yönetim Konusunda Yeterli Değil	104	1,00	5,00	3,7019	1,17316

Katılımcılar 3,74 gibi katılıyorumu çok yakın bir ortalamayla yöneticilerin adil olmadığını, yine 3,70 gibi katılıyorumu çok yakın bir ortalamayla yöneticilerin gerekli yeterliliğe sahip olmadıklarını beyan etmişlerdir. Adalet duygusuna inanılmayan bir çalışma ortamında kurumsal aidiyetin yüksek olması

beklenemez (Dere ve Kılıç, 2016: 143). Yöneticilerin yetersizliği ise örgütlerdeki krizlerin başlıca sebeplerindendir (Peker ve Aytürk, 2000: 388)..

Bürokratik Engeller

Bürokratik engel, bazen gereğinden fazla prosedür bazen verilen bilginin ve eğitimin eksikliği bazen de işin görülmesi için yeterli araç gereç desteğinin verilmemesi şeklinde kendisini göstermektedir. Katılımcılara bu bağlamda sorular yöneltilmiştir.

Tablo 4. İş ve Meslek Danışmanlarının Karşılaştığı Bürokratik Engeller

	N	Minimum	Maximum	Ortalama	Standart Sapma
Yapmam Gereken Çok İş Var	104	1,00	5,00	4,4135	,70519
Kurumda Çok Fazla Yazışma vb. Var	104	1,00	5,00	3,9038	,95041
İşler Açık ve Net Değil	104	2,00	5,00	3,9135	,94623
İşle İlgili Yeteri Sıklıkta Eğitim Verilmiyor	102	1,00	5,00	4,0098	1,03880
Kurumca Gerekli Doküman ve Araç Sağlanamıyor	103	1,00	5,00	3,7087	1,01587

Meslekte en az 4 yıl tecrübeye sahip katılımcılar 4,4 gibi neredeyse tamamen katılıyorumu yakın bir ortalama ile işlerin yoğun olduğunu, 3,9 gibi katılıyorumu çok yakın bir ortalama ile çok fazla yazışma olduğunu, 3,91 gibi katılıyorumu çok yakın bir ortalama ile işlerin açık ve net olmadığını ve 4,0 katılıyorumu aşan bir ortalama ile yeterli sıklıkla eğitim verilmediğini beyan etmiştir. Ayrıca 3,7 gibi katılıyorumu yakın bir ortalama ile doküman ve araç desteği konusunda da bir eksiklik olduğu söylenmiştir.

Çalışanların iş gereklerinin yeterince karşılanmaması, çalışma ortamının kötü olması ve beklentilerinin karşılanmaması her çalışana farklı seviyelerde olumsuz etkilemektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 283).

İş ve Meslek Danışmanlarının Memnuniyet Düzeyi

İş ve meslek danışmanlarının özlükle, yönetimle ve bürokrasiyle ilgili yaşadığı olumsuzlukların memnuniyet düzeyine yansımalarına bakılacak olursa;

Tablo 5. İş ve Meslek Danışmanlarının Memnuniyet Düzeyi

	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
Yaptığım İşin Anlamsız Olduğunu Hissediyorum	104	1,00	5,00	3,5481	1,28380
Başka Bir Kuruma Geçmek İsterim	104	1,00	5,00	4,0577	1,18097
İşyeri Motivasyonum Eksiktir	103	1,00	5,00	4,2525	,84851

İş ve Meslek Danışmanlığı Gelecekte Daha İyi Olmaz	103	1,00	5,00	3,0777	1,17731
--	-----	------	------	--------	---------

Yaşanan iş problemleri, yönetici ve bürokratik problemler sonucu katılımcılar 3,54 gibi katılıyorumu yakın gibi bir ortalamayla yaptıkları işin anlamsız olduğunu söyleyecek düzeye gelmişlerdir. 4,25 gibi katılıyorumu geçen gibi bir ortalamayla motivasyonun düşük olduğunu belirten iş ve meslek danışmanları, 4,25 gibi katılıyorumu geçen gibi bir ortalamayla başka bir kuruma geçmek isteklerini söylemektedir. İlginç bir şekilde, bütün bu memnuniyetsizliğe rağmen iş ve meslek danışmanları mesleğin geleceği ile ilgili soruya 3,07 gibi bir ortalamayla ne katılıyorum ne de katılmıyorum diyerek mesleğin gelecekte daha iyi olacağına dair çok kötümser bir tablo çizmemişlerdir.

4. TARTIŞMA ve SONUÇ

İş ve meslek danışmanlığı sistemi çağdaş işgücü piyasalarının bir gereği olarak Uluslararası Çalışma Örgütü sözleşmelerinde yer alan ve Türkiye’de yeni kurulmuş bir sistemdir. Sistemin başarılı olması işgücü piyasalarının etraflıca organize edilmesi, işgücü arz ve talebinin doğru bir şekilde eşleştirilmesiyle mümkün olabilir. Sistemin ana unsurunu oluşturan -iş ve meslek danışmanlarının başarıya ulaşabilmesi iş problemlerinin çözümü ve memnuniyet derecesiyle yakından ilgilidir. Bu sebeple bu çalışmada çalışanların memnuniyet ve motivasyonunu olumsuz etkileyebilecek iş problemleri, yönetici ve bürokrasi ile ilgili problem ve engellerin derecesi tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu problemlerin negatif olarak etkilediği bilinen memnuniyet düzeyine ilişkin sorular da sorulmuştur. Çalışmanın daha önceki bölümlerinde mevcut literatüre göre; çalışanların iş gereklerinin karşılanmaması, çalışma ortamının kötü ve

yorucu olması, kariyer, ücret ve hak beklentilerinin karşılanmaması, adalet olgusunun olmadığı iş ortamları, yöneticilerin yetersizliği, takdir edilme mekanizmasının olmaması iş motivasyonunu bozucu başlıca sebeplerdendir. Bu olumsuzlukları ölçmek amacıyla araştırma sonuçları analiz edilmiştir. Analiz sonucunda iş ve meslek danışmanları meslekte yükselme şanslarının düşük olduğunu, maaş ve sosyal haklarının yetersiz olduğunu, yöneticilerinin adil olmadığını ve yetersiz olduklarını, kurumda gereksiz bürokrasi olduğunu, yeterli eğitim verilmediğini, araç gereç desteğinin yetersiz olduğunu söylemişlerdir. Bu olumsuzluklar sebebiyle yaptıkları işin neredeyse anlamsız olduğuna inanmakta ve kurumdan ayrılıp başka bir kuruma geçmeyi düşünmektedirler. Geleceğe yönelik umutlarının olduğunu söylemek ise güçtür. İş ve meslek danışmanlarının motivasyon ve verimini artırmak için mesleklerinde yükselme imkânlarının tanınması, maaş ve sosyal haklarının iyileştirilmesi gerekmektedir. Bununla birlikte şu anda görev yapan İş Kurumu yöneticilerinin eğitimlerle yetiştirilmesi, denetlenmesi, yeni alınacak yöneticilerden gerekli yeterliliğin aranması, bürokratik engel ve problemlerin tespit edilerek biran önce ortadan kaldırılması, iş yükü ağır olan kuruma yeterli sayıda iş ve meslek danışmanı alınması, özellikle yeni uygulamalarda danışmanlara yeterli sıklıkta hizmet içi eğitimler verilmesi, araç gereç desteğinin artırılması da oldukça önemlidir. İşsizler başta olmak üzere, işçi ve işveren taraflarına hizmet sunan bu kesimde yapılacak olan bu iyileştirmeler daha sağlıklı bir işgücü piyasasının oluşumunda önemli bir katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

Akan, D., Yalçın, S. ve Yıldırım, İ. (2012). "Eğitim Deneticilerinin Mesleki Memnuniyet/Memnuniyetsizlik Düzeyleri." *KKEFD*, 25: 141-158.

Alp, L. (2014). “Dezavantajlı Grupların İstihdama Katılmaları: G20 Ülkelerindeki Başarılı Uygulamalar”, Dış İlişkiler ve Yurtdışı İşçi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Uzmanlık Tezi.

CNNTURK (2017). Bakan Tüfenkçi: İşsizlik oranı tek haneli rakamlara düşecek. <https://www.cnnturk.com/turkiye/bakan-tufenkci-issizlik-orani-tek-haneli-rakamlara-dusecek>, 18 Temmuz 2017 tarihinde CNNTURK’ün veri tabanından alınmıştır.

Çolak, H. (2017). “Çalışan Bağlılığı ve Motivasyon Araştırmasında Ücret ve Performans Düzeyinin Etkisi.” HRdergi. <http://www.hrdergi.com/tr/calisan-baglilik-ve-motivasyon-arastirmasinda-ucret-ve-performans-duzeyinin-etkisi/konuk-yazar/38>, 19 Kasım 2018 tarihinde HRdergi’nin veri tabanından alınmıştır.

Çözüm Arş. Danışmanlık (2018). Çalışan Memnuniyeti Araştırması. <https://www.cozumrastirma.com/calisan-memnuniyeti-arastirmasi/>, 18 Kasım 2018 tarihinde Çözüm Arş. Danışmanlık’ın veri tabanından alınmıştır.

Dere, G. ve Kılıç, E. (2016). “Aidiyet Perspektifinden Çatışma Yönetimi Üzerine Kuramsal Bir Çalışma” *Kara Harp Okulu Bilim Dergisi Science Journal of Turkish Military Academy*, 26(2), 127-154.

Doğan, S. (2010). Avrupa Birliğinin girişimcilik politikası KOBİ yaklaşımı ve Türkiye. İstanbul: İTO Yay.

Duran, A., Ocak, T., Yorgun, S., Okumuş, M., Kaya, H. ve Çıkrıklar, H. İ. (2013). “Acil Servis Çalışanları Memnuniyet Düzeyleri” *Düzce Tıp Dergisi*, 15(1): 37-40.

Emirgil, B. F., Aca, Z. ve Işığışık, Ö. (2014). "Türkiye'de İş ve Meslek Danışmanlığının Etkinliği: Sorun Alanları ve Beklentiler (Bursa İşkur Örneği)" *Çalışma ve Toplum*, 2014, 1: 139-162.

Eren, E. ve Uluuysal, B. (2012). "Bilişim Teknolojileri (BT) Öğretmenlerinin Mesleki Sorunları ve Çözüm Önerileri" *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(3): 152-171.

Gümüştekin, G.E. ve Öztemiz, A.B. (2005). "Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi" *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1): 271-288.

Gür, N. (2017). "Güven, Bürokrasi ve Refah Devleti" *İnsan ve Toplum*, 2017, 7(1): 89-115.

İŞKUR (2012). *İş ve meslek danışmanlığı*, Ankara.

Kasekende, F., Byarugaba, K. J. and Nakate, M. (2013). "Employee Satisfaction: Mediator of Organizational Service Orientation and Employee Retention" *Journal of Business and Management*, 19(3): 41-61.

Kılıç, M. ve Tunç, Ş. (2004). "İnsan Kaynakları Planlaması Açısından Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgelerinde Çalışan Hekimlerin Sorunları ve Memnuniyet Durumlarının Değerlendirilmesi" *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 7(1): 39-64.

Peker, Ö ve Aytürk, N. (2000). *Etkili yönetim becerileri öğrenilebilir ve geliştirilebilir*. Ankara: Yargı Yayınevi.

Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (1998). *Örgütsel psikoloji*. Bursa: Alfa-Aktuel Kitapevleri.

- Shan, S., Li, C., Yao, W., Shi, J. and Ren, J. (2014). "An Empirical Study on Critical Factors Affecting Employee Satisfaction." *Systems Research and Behavioral Science*, 31: 447–460.
- Şahin, L., Bacak, B. ve Güler M. (2015). "Çalışan Memnuniyetinin Sağlanmasında Temel Dinamikler: Dışsal Faktörlerin Çalışanların Memnuniyet Algıları üzerindeki Etkilerine Yönelik bir Alan Araştırması." *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 17(2): 28-44.
- Şahin, S., Çek, F. ve Zeytin, N. (2011). "Eğitim Müfettişlerinin Mesleki Memnuniyet ve Memnuniyetsizlikleri" *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 17(2): 221-246.
- TÜİK (2017). <https://biruni.tuik.gov.tr/medas/?kn=72&locale=tr>, 10 Temmuz 2017 tarihinde TÜİK'in veri tabanından alınmıştır.
- Uslu, B. (2013). "Eğitim Denetmenlerinin Seçimi, Atamaları Ve Mali Hakları İle Yetiştirilmelerine İlişkin Sorunların İncelenmesi" *CBÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 2013, 11(2): 191-205.
- Yıldız, K. (2016). "2008 Krizinden Günümüze İşkur'un Mesleki Eğitim Faaliyetlerinin Gelişimi." *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 12(27): 249-266.

EXTENDED ABSTRACT

Introduction

Unemployment is also a major problem in Turkey as in many other industrial countries. In order to combat unemployment, it is necessary to increase micro and macroeconomic measures. Job and career counseling is a newly established

mechanism in Turkey to increase employment. In order to regulate the labor market, 4.000 job and career counselors were recruited in İŞKUR in 2012. The professional satisfaction level of this profession group which is in contact with the most disadvantageous sections of society is very important.

For career satisfaction, it is must to be reduced bureaucratic processes and administrative problems.. Job satisfaction and career advancement are important. If someone has low career satisfaction, its job motivation is low also. The efficiency of such a person is also low. Firstly, literature related to the subject was searched and problems and dissatisfaction experienced in the public sector were identified with examples. In this study, participants were asked questions in the framework of the information obtained from the literature and tried to measure the level of problems and satisfaction. According to Maslow and Mercer, every stage of eliminating needs is a step that guarantees dependency and utility to job.

Method

In this study, questionnaire was used as data collection tool. The previous sample questionnaires were used to prepare the questionnaires. The questionnaires were applied to job and career counselors working in İşkur. While the questionnaires were distributed, job and career counselors were generally informed about the issue and asked to participate voluntarily.

Totally 117 questionnaires were distributed and 105 were retake. Totally 117 questionnaires were distributed and 105 were received back. The data of 1 of 105 surveys were not filled in properly, and 104 of them were filled properly. In this descriptive study, the data obtained were analyzed with frequency distributions and arithmetic mean. The survey form that we have made for job and career counselors consists of 2 parts. In the first part, there are questions

that measure the demographic situation such as gender, marital status, education, age. In the second part participants were asked to respond whether they participated in the statements about the problems and satisfaction experienced with likert scale. Data evaluation of the study was performed with statistics program using the descriptive frequency analysis method.

Findings (Results)

When we look at demographic characteristics; 53.8% of the participants were female, 46.2% were male, half were married (47.1%), half were single (52.9%) and the participants have bachelor degree and postgraduate degree. 62.5% of job and career counselors have bachelor degree and 39% postgraduate degree. The postgraduation degree of nearly 40% is also striking. When the age group of the respondents is examined, it is noteworthy that the employees are usually middle age group.

When we look at the career problems; Participants said that they believed that they had not the chance to rise, were not satisfied with the rights and benefits, and were not at an appreciable level of salary. In this case, it is obvious that the motivation of this profession group will be very low.

When we look at the problems experienced with the managers; Participants said that the managers were not fair and did not have the necessary competence. And when we look at the living bureaucratic problems; participants stated that the work was intensive, that there was too much correspondence, that things were not clear and that training was not given often enough. They also reported that there was a lack of documentation and tools support.

After these, questions were asked about satisfaction. Participants said that the work they do is meaningless and that their motivation is low. Thus, they said they wanted to go to another institution. However, the participants did not express a positive or negative opinion about the future of the profession.

Conculusion and Offers

According to the results of the research, it is seen that the level of dissatisfaction about work of the job and career consultants is high. In this case, it is impossible to obtain sufficient motivation and efficiency. In order to increase the motivation and productivity of job and career counselors, recognition of opportunities for promotion in their salary and social rights should be improved. In addition, it is necessary to educate and audit the administrators of current İşkur. The required qualifications should be sought for the new managers who to be assigned. The bureaucratic obstacles and problems must be identified and solved quickly. It is very important to get adequate number of job and career counselors to the institution. It is very important to provide enough in-service trainings to the consultants frequently about new applications and increase the support of tools. These improvements will make an invaluable contribution to the formation of a healthier work market.