

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ADİYAMAN HAVALİMANI ÇALIŞANLARININ ÖRGÜTSEL SAĞLIK VE
İŞ TATMİN DÜZEYLERİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hüseyin ÇİFTÇİ

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

EYLÜL 2014

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ADİYAMAN HAVALİMANI ÇALIŞANLARININ ÖRGÜTSEL SAĞLIK VE
İŞ TATMİN DÜZEYLERİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hüseyin ÇİFTÇİ

1203810077

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Hacı DURAN

Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün 1203810077 numaralı yüksek lisans öğrencisi Hüseyin ÇİFTÇİ, ilgili yönetmeliklerin belirlediği gerekli tüm şartları yerine getirdikten sonra hazırladığı “ADİYAMAN HAVALİMANI ÇALIŞANLARININ ÖRGÜTSEL SAĞLIK VE İŞ TATMİN DÜZEYLERİ” başlıklı tezini, aşağıda imzaları olan jüri önünde başarı ile sunmuştur.

Tez Danışmanı : Prof. Dr. Hacı DURAN
Adıyaman Üniversitesi

Jüri Üyeleri : Prof. Dr. Hacı DURAN
Adıyaman Üniversitesi

Yrd. Doç. Dr. Kemal TEKİN
Türk Hava Kurumu Üniversitesi

Yrd. Doç. Dr. Murat AYAN
Adıyaman Üniversitesi

Tez Savunma Tarihi: 26 Eylül 2014

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE**

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum, “ADİYAMAN HAVALİMANI ÇALIŞANLARININ ÖRGÜTSEL SAĞLIK VE İŞ TATMİN DÜZEYLERİ” adlı çalışmamın, tarafımdan akademik etik ve kurallara aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

08/09/2014

Hüseyin ÇİFTÇİ

ÖNSÖZ

Hava ulaşım sektöründe teknolojik gelişmeler paralelinde çok hızlı bir değişim ve dönüşüm yaşanmaktadır. Bu sektörün en önemli parçalarından biri olan havalimanlarının yapımı ve işletim faaliyetlerinin çok maliyetli olması sebebiyle mevcut kaynakların en verimli şekilde kullanılmasını zorunlu kılmaktadır. Bu hizmeti sunan kurum ve kuruluşların sağlıklı olması büyük bir önem arz etmektedir.

Bu tez çalışmasının hazırlanmasında birçok kişinin emeği söz konusudur. Başta Adıyaman Havalimanı çalışanlarına teşekkürlerimi arz ediyorum. Kendileriyle olmam gereken zamanlarından kısarak yaptığım bu çalışmada, bana destek olan aileme çok teşekkür ediyorum.

Tez konusunun belirlenmesi ve tez çalışmasının her aşamasında değerli katkılarından ve desteklerinden dolayı kıymetli Hocam Prof. Dr. Hacı DURAN'a, fikirlerini ve emeğini hiçbir zaman esirgemeyen Ezher ZENGİN'e teşekkürlerimi sunarım.

Eylül 2014

Hüseyin ÇİFTÇİ

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLO LİSTESİ	vii
KISALTMALAR	x
ÖZET	xi
ABSTRACT	xi
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	2
1. KURAMSAL ÇERÇEVE	2
1.1 Örgüt Sağlığı ve İş Tatmini	2
1.1.1 Örgüt Sağlığı	2
1.1.1.1 Miles'in örgüt sağlığı teorisi	3
1.1.1.2 Sağlıklı ve sağlıksız örgütün farkları	5
1.1.1.3 Örgüt sağlığını artırmak için yapılması gerekenler	6
1.1.2 İş Tatmini	8
1.1.2.1 İş tatmini önemi	8
1.1.2.2 İş tatminini etkileyen faktörler	10
1.1.2.3 İş tatmini kuramları	11
1.1.2.4 İş tatmini sonuçları	12
1.2 Havalimanı İle İlgili Kavramsal Açıklamalar	13
1.2.1 Havaalanı/Havalimanı Kavramı	13
1.2.2 Havalimanı Terminali	14
1.2.3 Pist Apron Taksiyolu	14
1.2.4 Havalimanı Sınıflandırması	15
1.2.4.1 ICAO'ya göre havalimanı sınıflandırması	15
1.2.4.2 Mülkiyet durumuna göre sınıflandırma	16
1.2.4.2.1 Askeri havalimanları	16
1.2.4.2.2 Sivil havalimanları	17
1.2.4.3 DHMİ yönetim sistemine birimine göre sınıflandırma	17
1.2.5 Türkiye'de Havalimanlarının Mevcut Durumu	17
1.6 Türkiye'de Havalimanı ile İlgili Ana Kurumlar	21
1.6.1 Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü	21
1.6.2 Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü	22
1.6.3 Altyapı Yatırımları Genel Müdürlüğü	23
1.6.4 Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürlüğü	24
1.6.5 Diğer Kurum ve Kuruluşlar	24
1.6.6 Havalimanlarındaki İşletme Faaliyetleri	25
1.7 Literatür Taraması	27
1.8 Adıyaman Havalimanı Mevcut Durumu	32
1.8 Adıyaman Havalimanı'nda İşletme Hizmetleri Genel Esasları	34

İKİNCİ BÖLÜM	36
2. YÖNTEM	36
2.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi	36
2.2 Yöntem	36
2.3 Evren ve Örnekleri	37
2.4 Veri Toplama Araçları ve Verilerin Analizi	38
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	40
3. BULGULAR VE DEĞERLENDİRME	40
3.1 Bulgular	40
3.1.1 Amaçların Ortaklığı Frekans Analizi	41
3.1.2 İletişim Düzeyi Frekans Analizi	42
3.1.3 Güç Dağılımı Frekans Analizi	44
3.1.4 Kaynakların Verimli Kullanımı Frekans Analizi	45
3.1.5 Örgütsel Bağlılık Düzeyi Frekans Analizi	47
3.1.6 Moral ve Motivasyon Frekans Analizi	48
3.1.7 Yeniliklere Açık Olma Frekans Analizi	49
3.1.8 Özerklik ve Otonomi Frekans Analizi	51
3.1.9 Uyumlu Örgüt Yapısı Frekans Analizi	52
3.1.10 Sorun Çözme Kapasitesi Frekans Analizi	54
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	85
4. SONUÇ VE ÖNERİLER	85
4.1 Sonuç	85
4.2 Öneriler	91
KAYNAKLAR	93
EKLER	98
Ek-A: Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmin Ölçeği	99
ÖZGEÇMİŞ	101

TABLO LİSTESİ

Tablo 1.1	: Sağlıklı ve sağlıksız örgütün farkları.	6
Tablo 1.2	: Havalimanı referans kodu.	15
Tablo 1.3	: Adıyaman havalimanına ilişkin istatistiki bilgiler	33
Tablo 3.1	: Havalimanı çalışanlarının demografik özellikleri.	40
Tablo 3.2	: Amaçların ortaklığı.	41
Tablo 3.3	: İletişim düzeyi.	42
Tablo 3.4	: Güç dağılımı.	44
Tablo 3.5	: Kaynakların verimli kullanımı.	45
Tablo 3.6	: Örgütsel bağlılık düzeyi.	47
Tablo 3.7	: Moral ve motivasyon.	48
Tablo 3.8	: Yeniliklere açık olma durumu.	49
Tablo 3.9	: Özerklik ve otonomi.	51
Tablo 3.10	: Uyumlu örgüt yapısı.	52
Tablo 3.11	: Sorun çözme kapasitesi.	54
Tablo 3.12	: Tüm değişkenlerin genel ortalamaları.	55
Tablo 3.13	: Cinsiyetin amaçların ortaklığı üzerindeki etkisi.	56
Tablo 3.14	: Medeni durumun amaçların ortaklığı üzerindeki etkisi.	56
Tablo 3.15	: Yaşlara göre dağılımın amaçların ortaklığı üzerindeki etkisi.	56
Tablo 3.16	: Eğitim durumunun amaçların ortaklığı üzerindeki etkisi.	57
Tablo 3.17	: Unvanın amaçların ortaklığı üzerindeki etkisi.	57
Tablo 3.18	: Hizmet yılının amaçların ortaklığı üzerindeki etkisi.	58
Tablo 3.19	: Ücret durumunun amaçların ortaklığı üzerindeki etkisi.	58
Tablo 3.20	: Cinsiyetin iletişim düzeyi üzerindeki etkisi.	59
Tablo 3.21	: Medeni durumun iletişim düzeyi üzerindeki etkisi.	59
Tablo 3.22	: Yaşlara göre dağılımın iletişim düzeyi üzerindeki etkisi.	59
Tablo 3.23	: Eğitim durumunun iletişim düzeyi üzerindeki etkisi.	60
Tablo 3.24	: Unvanın iletişim düzeyi üzerindeki etkisi.	60
Tablo 3.25	: Hizmet yılının iletişim düzeyi üzerindeki etkisi.	61
Tablo 3.26	: Ücret seviyesinin iletişim düzeyi üzerindeki etkisi.	61
Tablo 3.27	: Cinsiyetin güç dağılımı üzerindeki etkisi.	62
Tablo 3.28	: Medeni durumun güç dağılımı üzerindeki etkisi.	62
Tablo 3.29	: Yaşlara göre dağılımın güç dağılımı üzerindeki etkisi.	62
Tablo 3.30	: Eğitim durumunun güç dağılımı üzerindeki etkisi.	63
Tablo 3.31	: Unvanın güç dağılımı üzerindeki etkisi.	64
Tablo 3.32	: Hizmet yılının güç dağılımı üzerindeki etkisi.	64
Tablo 3.33	: Ücret seviyesinin güç dağılımı üzerindeki etkisi.	64
Tablo 3.34	: Cinsiyetin kaynakların verimli kullanımı üzerindeki etkisi.	65
Tablo 3.35	: Medeni durumun kaynakların verimli kullanımı üzerindeki etkisi.	65
Tablo 3.36	: Yaşlara göre dağılımın kaynakların verimli kullanımı üzerindeki etkisi.	66

Tablo 3.37	: Eğitim durumunun kaynakların verimli kullanımı üzerindeki etkisi.	66
Tablo 3.38	: Unvanın kaynakların verimli kullanımı üzerindeki etkisi.	67
Tablo 3.39	: Hizmet yılının kaynakların verimli kullanımı üzerindeki etkisi.	67
Tablo 3.40	: Ücret seviyesinin kaynakların verimli kullanımı üzerindeki etkisi.	67
Tablo 3.41	: Cinsiyetin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi.	68
Tablo 3.42	: Medeni durumun örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi.	68
Tablo 3.43	: Yaşlara göre dağılımın örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi.	68
Tablo 3.44	: Eğitim durumunun örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi.	69
Tablo 3.45	: Unvanın örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi.	69
Tablo 3.46	: Hizmet yılının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi.	70
Tablo 3.47	: Ücret seviyesinin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi.	70
Tablo 3.48	: Cinsiyetin moral ve motivasyon üzerindeki etkisi.	70
Tablo 3.49	: Medeni durumun moral ve motivasyon üzerindeki etkisi.	71
Tablo 3.50	: Yaşlara göre dağılımın moral ve motivasyon üzerindeki etkisi.	71
Tablo 3.51	: Eğitim durumunun moral ve motivasyon üzerindeki etkisi.	71
Tablo 3.52	: Unvanın moral ve motivasyon üzerindeki etkisi.	72
Tablo 3.53	: Hizmet yılının moral ve motivasyon üzerindeki etkisi.	72
Tablo 3.54	: Ücret seviyesinin moral ve motivasyon üzerindeki etkisi.	73
Tablo 3.55	: Cinsiyetin yeniliklere açık olma durumu üzerindeki etkisi.	73
Tablo 3.56	: Medeni durumun yeniliklere açık olma durumu üzerindeki etkisi.	73
Tablo 3.57	: Yaşlara göre dağılımın yeniliklere açık olma durumu üzerindeki etkisi.	74
Tablo 3.58	: Eğitim durumunun yeniliklere açık olma durumu üzerindeki etkisi.	74
Tablo 3.59	: Unvanın yeniliklere açık olma durumu üzerindeki etkisi.	75
Tablo 3.60	: Hizmet yılının yeniliklere açık olma durumu üzerindeki etkisi.	75
Tablo 3.61	: Ücret seviyesinin yeniliklere açık olma durumu üzerindeki etkisi.	75
Tablo 3.62	: Cinsiyetin özerklik ve otonomi üzerindeki etkisi.	76
Tablo 3.63	: Medeni durumun özerklik ve otonomi üzerindeki etkisi.	76
Tablo 3.64	: Yaşlara göre dağılımın özerklik ve otonomi üzerindeki etkisi.	76
Tablo 3.65	: Eğitim durumunun özerklik ve otonomi üzerindeki etkisi.	77
Tablo 3.66	: Unvanın özerklik ve otonomi üzerindeki etkisi.	77
Tablo 3.67	: Hizmet yılının özerklik ve otonomi üzerindeki etkisi.	78
Tablo 3.68	: Ücret seviyesinin özerklik ve otonomi üzerindeki etkisi.	78
Tablo 3.69	: Cinsiyetin uyumlu örgüt yapısı üzerindeki etkisi.	79
Tablo 3.70	: Medeni durumun uyumlu örgüt yapısı üzerindeki etkisi.	79
Tablo 3.71	: Yaşlara göre dağılımın uyumlu örgüt yapısı üzerindeki etkisi.	79
Tablo 3.72	: Eğitim durumunun uyumlu örgüt yapısı üzerindeki etkisi.	80
Tablo 3.73	: Unvanın uyumlu örgüt yapısı üzerindeki etkisi.	80
Tablo 3.74	: Hizmet yılının uyumlu örgüt yapısı üzerindeki etkisi.	81
Tablo 3.75	: Ücret seviyesinin uyumlu örgüt yapısı üzerindeki etkisi.	81
Tablo 3.76	: Cinsiyetin sorun çözme kapasitesi üzerindeki etkisi.	81
Tablo 3.77	: Medeni durumun sorun çözme kapasitesi üzerindeki etkisi.	82
Tablo 3.78	: Yaşlara göre dağılımın sorun çözme kapasitesi üzerindeki etkisi.	82
Tablo 3.79	: Eğitim durumunun sorun çözme kapasitesi üzerindeki etkisi.	83

Tablo 3.80	: Unvanın sorun çözme kapasitesi üzerindeki etkisi.	83
Tablo 3.81	: Hizmet yılının sorun çözme kapasitesi üzerindeki etkisi.	84
Tablo 3.82	: Ücret seviyesinin sorun çözme kapasitesi üzerindeki etkisi.	84
Tablo 4.1	: Değişkenlerin ortalama değerleri.	86
Tablo 4.2	: Değişkenlerin aldıkları sayısal değerlere göre sıralaması.	87
Tablo 4.3	: Mevcut çalışma ile Duran'ın 2010 yılındaki çalışmasının karşılaştırması.....	88
Tablo 4.4	: Demografik özelliklerin bağımlı değişkenlerle ilişkisi.	89
Tablo 4.5	: Hipotez sonuç tablosu.	91

KISALTMALAR

AGM	: Altyapı Genel Müdürlüğü
ANOVA	: Tek Yönlü Varyans Analizi
DHMİ	: Devlet Hava Meydanları İşletmesi
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
DSİ	: Devlet Su İşleri
ECAC	: European Civil Aviation Conference -Avrupa Sivil Havacılık Konferansı
EUROCONTROL	: European Organisation for the Safety of Air Navigation- Avrupa Hava Seyrüsefer Emniyeti Teşkilatı
FAA	: Federal Aviation Authority- Federal Havacılık Otoritesi
HAVAŞ	: Havaalanları Yer Hizmetleri A.Ş.
IATA	: International Air Transport Association- Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği
ICAO	: International Civil Aviation Organization- Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü
ILS	: Instrument Landing System-Aletle İniş Sistemi
Mean	: Ortalama
MGM	: Meteoroloji Genel Müdürlüğü
NDB	: Non-directional Radio Beacon- Yönlendirilmiş Radyo İşareti
OBM	: Orman Bölge Müdürlüğü
SHGM	: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü
Sig. (P)	: Anlamlılık Düzeyi
SPSS	: Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paket Programı (Statistical Package for the Social Sciences)
St.sapma	: Standart Sapma
THY	: Türk Hava Yolları A.O.
TSK	: Türk Silahlı Kuvvetleri
%	: Yüzdeler
N	: Katılan Sayısı
<	: Küçüktür
>	: Büyüktür
P	: Anlamlılık Derecesi

ÖZET

ADİYAMAN HAVALİMANI ÇALIŞANLARININ ÖRGÜTSEL SAĞLIK VE İŞ TATMİN DÜZEYLERİ

ÇİFTÇİ, Hüseyin

Yüksek Lisans, İşletme Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Hacı DURAN

Eylül 2014, 117 Sayfa

Dünyada ve Türkiye’de ticari hava ulaşımı çok büyük bir hızla gelişmektedir. Hava ulaşım sektörünün en önemli ayağını teşkil eden havalimanları da bu gelişmeden etkilenmekte ve havalimanlarında büyük bir değişim süreci yaşanmaktadır. Çok büyük maliyetlerle inşa edilen havalimanlarının işletme maliyetleri de büyük olmaktadır. Bu nedenle havalimanlarının ve havalimanlarındaki kaynakların verimli işletilmesi için örgütsel sağlık ve iş tatmini büyük bir önem arz etmektedir.

Yapılan bu tez çalışmasında, Adıyaman Havalimanı’nda çalışanların örgüt sağlığı ve iş tatmin düzeyleri incelenmiştir.

Bu amaçla birinci bölümde, örgüt sağlığına ilişkin temel açıklamalar yapılmış ve hava ulaştırma sektörünün önemli bir parçası olan havalimanları hakkında kavramsal açıklamalar ile işletme hizmetlerinin genel hatlarıyla açıklaması yapılmıştır. Daha sonra tez çalışmasının ana konusunu teşkil eden Adıyaman Havalimanı’na ait genel bilgilere yer verilmiştir. Havalimanında örgüt sağlığı ve iş tatmin düzeyini belirlemek amacıyla araştırma yapılmıştır. Bunun için, anket yöntemi kullanılarak birincil veriler toplanmıştır. Elde edilen veriler istatistiksel olarak değerlendirilmiş ve bazı bulgular elde edilmiştir.

Son bölümde, elde edilen bulgular yorumlanmış, havalimanı çalışanlarının örgüt sağlığı ve iş tatmin düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna varılmış ve

havalimanı işletme çalışanlarının refahına ve etkililiğine yönelik bazı öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Örgüt Sağlığı, İş Tatmini, Adıyaman Havalimanı

ABSTRACT

THE LEVELS OF ORGANIZATIONAL HEALTH AND JOB SATISFACTION OF THE EMPLOYEES IN ADIYAMAN AIRPORT

ÇİFTÇİ, Hüseyin

Master, Department of Management

Supervisor: Professor Doctor Hacı DURAN

2014 October, 117 pages

The commercial air transportation is developing very rapidly in Turkey and in the World. The Airports which constitutes the most important element of air transportation sector are influenced by this development and thus a huge adaptation process is experienced at Airports. The management cost of the airports are huge in amount as it is for building one. Thus organizational health and job satisfaction are very important for effective management of Airports and management of the resources that airports have.

In this thesis, the organizational health and the job satisfaction of the employees working at Adıyaman Airport is studied.

For this purpose, at the first section;

There are basic explanations about organizational health and conceptual explanations about the airports which are an important element of air transportation sector and there is a general explanation about management services. At the Second section; There is a general information about the Adıyaman Airport which is the main subject of this thesis. A research is done to determine the level of organizational health and job satisfaction. For this, primary data is collected by using the survey method. The collected data is evaluated statistically and some findings were obtained.

At the final section, the obtained data is interpreted and it is determined that the organizational health and job satisfaction levels of airport employees are high and suggestions for welfare and activity of the Airport Management employees are presented.

Key words: organizational health, job satisfaction, Adiyaman Airport

GİRİŞ

Ulaşım, insanoğlunun varlığı ile beraber var olan en temel ihtiyaçlardan biridir. İlk yıllarda hayvanlar aracılığıyla sağlanan ulaşım, gelişen teknoloji ile birlikte günümüzde hava yolu ile de yapılmaya başlanmıştır. Ulaşım sektörünün bir alt sektörü olan havayolu ulaşımı ise; hızlı bir şekilde yer değiştirmeyi ve zaman faydası sağlayan çağdaş bir hizmettir.

Dünyada gelişen teknoloji ve küreselleşmenin bir sonucu olarak uluslararası sınırlar ortadan kalkmış, dünyanın bir ucundan başka bir yere ulaşım çok hızlı bir şekilde mümkün olmaktadır. Uzaklık sorun olmaktan çıkmış, ülkeler arasında ekonomik ve ticari konularda işbirlikleri gerçekleştirilmiş, yolcu veya ürünler mümkün olan en kısa sürede bir yerden başka bir yere taşınması mümkün hale gelmiştir.

Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde ekonomik gelişmede ve bunun sürdürülebilirliğinde havayolu taşımacılığı ve havaalanı işletmeleri hayati bir rol oynamaktadır. Türkiye’de havaalanı işletmeleri son yıllarda hızlı bir gelişme süreci içerisindeyler. Aynı zamanda, dünya çapındaki serbestleşme, özelleştirme, liberalleşme, özelleştirme, ticarileşme ve rekabet yapıları gibi havayolu taşımacılığındaki değişim ve gelişmeler, havayolu taşımacılığı sisteminin bir parçası olarak havaalanlarını da etkilemektedir (Küçükyılmaz, 2007).

Türkiye’de havacılık büyük bir hızla gelişmektedir. Ticari filo 2000 yılında 162 iken bugün 385’e, çalışan sayısı 65000 kişi iken bugün 167.000’e, iç hat uçuş noktası 60’tan 236’ya çıkmıştır. Havalimanı sayısı 10 yılda 2 kat artmış, 2002 yılında 25 havalimanına uçuş gerçekleştirilirken bu sayı 2013 yılında 52’ye yükselmiştir.

Türkiye genelinde 2013 yılında %14,5 artış ile 150 milyon yolcu trafiği gerçekleşmiştir. 2014 yılı sonunda 163 milyonu aşması beklenmektedir. Hizmet verilen uçak trafiği ise 2013 yılında üst geçişlerle birlikte %9,3 artışla 1,5 milyon olmuş, 2014 yılı sonunda bu sayının %7,7 artışla 1,6 milyona ulaşacağı

beklenmektedir. Eurocontrol ve IATA tarafından, Türkiye için 2015 yılında öngörülen toplam trafik artışını Türkiye, 2005 yılı içerisinde yakalamıştır (www.dhmi.gov.tr).

Türkiye havacılık sektöründe önemli mesafeler kat ederek diğer ülkelerdeki uçak ve yolcu trafik artışının üzerinde bir gelişme göstermiştir. Bu çok hızlı büyüyen ve gelişen sektörde ortaya çıkan ihtiyaçlar ile sorunlara yönelik çözümleri zorunlu kılmaktadır. Bu durumda havalimanlarını kullanan iç ve dış hat müşterilere yönelik işletme hizmetlerini sunan havalimanı çalışanlarının örgüt sağlığı ve iş tatmin düzeylerinin belirlenmesi önem arz etmektedir.

Bu çalışmada örgüt sağlığı ve örgüt sağlığını etkileyen değişkenlerin analizi yapılmıştır. Birinci bölümde genel hatlarıyla örgüt sağlığı, iş tatmini ve havalimanlarına ait kavramsal açıklamalar yer almaktadır. İkinci bölümde araştırmanın amacı ve yöntemi, üçüncü bölümde anketlerin genel değerlendirmesi, dördüncü bölüm de ise sonuç ve öneriler yer alınmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1 Örgüt Sağlığı ve İş Tatmini

1.1.1 Örgüt Sağlığı

Örgüt, toplumsal gereksinimlerin bazılarını karşılamak için, gerçekleştirilmesi düşünülen amaçları, önceden belirlenmiş, eşgüdümlü bir şekilde çalışan insanlardan oluşan topluluktur (Başaran, 1984: 54).

Örgüt, yukarıda da belirtildiği gibi belli amaçları gerçekleştirmek için eylemlerini birleştirmiş insanlardan oluşmaktadır. Yani örgütle insanın ayrılmaz bir bütün olduğu görülmektedir. Örgütün insanı, insanın da örgütü etkileme özelliği vardır (Özkalp ve Sabuncuoğlu, 1990: 2-3).

Bayrak'a göre ise bir örgütün devamlılığını sağlaması için amaçlarına ulaşabilmesi gerekmektedir. Amacını gerçekleştiremeyen bir örgüt ya yıkılır ya da amacını değiştirerek o amacı yerine getirmek için çaba sarf eder. Belirlenmiş amaçları gerçekleştirmek üzere oluşturulan örgütler, bu amaçlarını gerçekleştirdikleri sürece varlıklarını sürdürebilmeleri ve destek görebilmeleri, örgütlerin etkililiği ile açıklanabilir (www.aof.edu.tr).

Her örgüt, toplumda bir ya da birkaç işlevi gerçekleştirmek için kurulur. Bir örgütün toplumsal olabilmesi için yasal olması; toplum içinde yerleşmiş olması; halka açık olması; toplumun bir kesimince ürünlerinin veya hizmetlerinin kullanılabilir olması gerekir. Bir örgütün amaçları doğrultusunda başarıya ulaşabilmesi için örgüt üyelerinin örgüte bakış açılarının pozitif olması, örgüt kültürüne sahip çıkmaları, pozitif bir örgüt iklimine sahip olması gerekmektedir (Küçükgöde, 2005:5).

1969 yılında Miles, örgüt sağlığı için bir model geliştirmiş ve sağlıklı örgütün, sadece bulunduğu ortamda yaşamını sürdürmekle kalmayan, uzun dönemde de

devamlı gelişen, baş etme ve yaşama yeteneğini geliştiren bir örgüt olarak tanımlamıştır. Örgüt sağlığı kavramı diğer pek çok yönetim kavramı gibi üzerinde uzlaşmaya varılmış net bir şekilde tanımlanmış değildir. Gerek tanımlama olarak gerekse boyutlarının tespiti olarak birçok araştırmacı kendi yaklaşımını ortaya koymuştur. Yukarıda yer verilen Miles'in tanımlamasından başka diğer bir tanıma göre sağlıklı örgüt; bir örgütün başarılı bir şekilde çevresine uyum sağlayabilmesi, üyeleri arasında işbirliği yaratması ve hedeflerine ulaşabilmesi için sahip olduğu yetenekleri biçiminde ifade edilmiştir (Köseoğlu 2009:177).

Ardıç ve Polatçı'ya göre örgüt sağlığı, ekonomik açıdan başarılı bir örgüt oluşturabilmek için işgören refahı ile örgütsel etkililiğin birlikte değerlendirilmesidir. İşyerlerine gelen ancak işyerlerindeki stres ve örgüt ikliminin sağlıksız yönlerinden dolayı örgüte katkı sağlamayan ya da çok az katkı sağlayan çalışanların olması halini "Presenteeism" (orada bulunmuş olmak için bulunma) kavramı ile tanımlamıştır. Örgütsel etkinlik ve verimliliğe faydası olmayan, örgütsel bağlılığı gelişmemiş bu tarz işgörenler, örgüte sırf orada bulunmuş olmak için gelirler. Bu kavramın söz konusu olduğu örgütler sağlıksız olarak adlandırılmıştır.(Ardıç ve Polatçı: 2007:139).

Sağlıklı örgüt, etkili liderliğe sahip olması, kendi içinde bir bütünlük taşıması, iç ve dış çevresiyle etkin bir etkileşimde bulunması, belli bir kimliğinin olması ve sağlıklı ürünler vererek zaman içerisinde büyüme ve gelişmesini sürdürmesidir (Akbaba, 1997).

Örgütün sağlıklı olması durumunda, düzenli işleyeceği, ürün ve hizmetlerinin etkili ve verimli olacağı görüşünü ileri sürmüşlerdir.

1.1.1.1 Miles'in örgüt sağlığı teorisi

Örgüt sağlığı kavramı Argyris'in ardından 1969 yılında Mathew Miles tarafından ele alınmıştır. Miles önerdiği modelde sağlıklı örgütü şöyle tanımlamıştır: "Sağlıklı örgüt, sadece bulunduğu ortamda yaşamını sürdürmekle kalmayan, devamlı gelişen, baş etme ve yaşama yeteneklerini geliştiren bir örgüttür". Miles'a göre sağlıklı yaşam, tüm yönleriyle işlevsel olarak yaşamaktır. Başka bir deyişle daha sonra olacakların, önceden keşfedilerek önlemlerinin alınması ve maceraya atılmadan değişime açık bir yaşam sürdürmedir. Miles (1969) yaptığı bir başka tanımda şöyle demektedir. Bir organizmada hastalığın, rahatsızlığın, acı çekmenin ve yanlışlığın yokluğu sağlığı temsil etmektedir. Miles (1969) sağlıklı bir örgütün kısa

dönem işleyişi etkili veya etkisiz olabilir fakat yaşamda kalma, problemlerle yeterince başa çıkma ve büyüme süreklidir. Bu durumda, kısa dönem etkinliklerinde etkisiz olan her örgütü sağlıksız olarak nitelemek doğru olmadığı gibi, kısa dönem etkinliklerinde etkili olan her örgütü sağlıklı olarak nitelemek doğru olmaz. Sürekli olarak etkisiz olan bir örgüt bazı önlemlerle kısa dönemde etkili olabilir; ancak bu etkililik uzun dönem değişkenleri pahasına yaratılır. Bu nedenle bir örgütün sağlığının göstergesi, etkinliklerinin uzun dönemde etkili olup olmadığıdır.

Miles çalışmasında sağlıklı örgütü 3 temel boyut altında on özelliği olduğundan söz etmiş ve bu boyutları aşağıdaki gibi açıklamıştır.

A- Görev İhtiyaçları Boyutu;

1) Amaç: Sağlıklı bir örgütte, sistemin amacı tüm sistem üyelerince açık ve kabul edildir. Bu amaçlar, üyeleri harekete geçirebilmeli ve ellerindeki kaynakları kullanmaya ya da yeni kaynaklar oluşturmaya itebilmelidir.

2) İletişim Yeterliliği: Sağlıklı örgütte, serbest ve her yöne açık bir iletişimin olması, iç gerginliklerin iyi ve çabuk hissedilmesi, sistemin problemleri hakkında yeterli verilerin toplanmasını ve sistemin zorluklarına iyi teşhisin konulmasını sağlar. İnsanlar bilgiye sahiptirler ve bilgi elde etmek için gereksiz çaba sarf etmezler.

3) Uygun Erk Eşitliği: Sağlıklı örgütlerde etkinin dağılımı nispeten eşittir. Sağlıklı örgütte etkinin kullanılması, olaya ve etkiyi kullananın uzmanlığı ile ilgilidir. Sonuçtaki tutumu, onun problemlerle ilgili olarak örgütteki pozisyonu, kişisel karizması veya diğer faktörlerden ziyade sahip olduğu bilgi ve verilere bağlıdır.

B- Yaşamını sürdürme ihtiyaçları boyutu;

4) Kaynakların Kullanımı: Örgüt seviyesinde sağlık sistemin girdilerini, özellikle personelin etkili kullanımını vurgular. İnsanlar ne başıboştur, ne de aşırı derecede baskı altındadırlar. Sağlıklı örgütlerde insanlar sadece işlerinde iyi olduklarını düşünmezler, aynı zamanda örgüte katkı yapma sürecinde birey olarak içten öğrenme, büyüme ve gelişme duygularını tatmin ederler.

5) Bağlılık: Sağlıklı bir örgütte, üyeler, üyeliklerinden memnunluk duyarlar, üye olmak ve üye olarak kalmak çekicidir, örgütten etkilenirler ve örgüte katkılarını işbirliği yönünde kullanırlar. Örgüt kim olduğunu bilir.

6) Moral: Örgütsel seviyede moral fikri; bireylerin duygularının, iyi hissetme duyguları etrafında merkezlenmesidir.

C- Büyüme ve Gelişme İhtiyaçları boyutu;

7) Yenileşme: Sağlıklı bir sistem yeni süreçleri davet etmeye eğilimlidir, yeni amaçlara yönelirler, yeni çeşit ürünler üretirler, kendi kendilerini değiştirirler ve zaman sürecinde fazla farklılaşma gösterirler.

8) Özerklik: Sağlıklı örgütte, dışarıdan gelen istemlere pasif olarak tepki vermeyeceği gibi saldırgan ve yıkıcı tepki de vermeyecektir. Örgüt çevreden bağımsız olma eğilimindedir.

9) Uyum: Sistem kendi içindeki düzeltici değişimi çevresinden daha hızlı yapma yeteneğine sahip olmalıdır.

10) Sorun Çözme Yeterliliği: Yeterli bir örgüt, problemin varlığının hissedilmesinde, olası çözümlerin bulunmasında, çözümlere karar verilmesinde, bu çözümlerin uygulanması ve etkililiğinin değerlendirilmesi için geliştirilmiş yapı ve süreçlere sahiptir. Böyle bir örgüt, sistemli bir şekilde kendi işleyişini kontrol eder. Problemler, onları pasif olarak karşılamak, inkar etmek veya sorumluluğu başkasına yüklemekten ziyade aktif olarak baş etmeyle çözülür.

1.1.1.2 Sağlıklı ve sağlıklı örgütün farkları

Örgüt sağlığını belirlemede amaç sadece örgütün ne kadar sağlıklı olduğunun tespit edilmesi değildir. Sağlıklı ve sağlıklı örgütleri ayırt edebilmek örgüt sağlığını geliştirici plan ve stratejilerin belirlenmesi açısından da çok önemlidir. Örgütün tamamının veya yürüttüğü fonksiyonların bir kısmının sağlıklı olması değişim ve yenileşme ihtiyacının bir belirtisidir. Sağlıklı örgütün özellikleri bilinmeli, bu özellikler ışığında örgüt analiz edilmeli, ortaya çıkan veriler yorumlanmalı ve sağlıklı yapıya neden olan problemlerin çözülmesi sağlanmalıdır.

Tablo 1.1: Sağlıklı ve sağlıksız örgütün farkları.

Sağlıklı ve sağlıksız örgütün farkları	
SAĞLIKLI ÖRGÜT	SAĞLIKSIZ ÖRGÜT
Uzun vadede etkinliği yüksektir	Uzun vadede etkinliği düşüktür
Yenilik ve gelişime açıktır	Yenilik ve gelişime açık değildir.
Çalışanların kararlara katılmaları sağlanır.	Çalışanlar tepe yönetim tarafından alınan kararları uygularlar
Örgütsel bağlılık gelişmiştir.	Örgütsel bağlılık gelişmemiştir.
Çevreye ve çalışanlara karşı sorumludur.	Çevreye ve çalışanlara karşı sorumlu değildir
Proaktiftir, önleyici tedbirler alınır.	Reaktiftir, düzeltici uygulamalar yapılır
İş stresi düşüktür.	İş stresi yüksektir
İş tatmini ve işyeri huzuru yüksektir	İş tatmini ve işyeri huzuru düşüktür
Çalışanlara önem verilir.	Çalışanlara önem verilmez
İşe gelmeme ve isten ayrılmalar azdır.	İşe gelmeme ve isten ayrılmalar çoktur.
Bireyler arası ve üst yönetimle iletişim güçlüdür.	Bireyler arası ve üst yönetimle iletişim zayıftır.
İşçi güvenliği vardır, is kazalarına pek rastlanmaz.	İşçi güvenliği yoktur, is kazalarına sık rastlanır
Çalışanlar yüksek motivasyonla çalışır ve yüksek performans sergiler	Çalışanlar düşük motivasyonla çalışıp düşük performans sergiler
Olumsuz iç ve dış çevre şartları örgüte zarar veremez.	Olumsuz iç ve dış çevre şartları örgüte zarar verir.
Takım ruhu gelişmiştir, çalışanlar “biz” duygusuyla hareket ederler.	Takım ruhu gelişmemiştir, çalışanlar bireysel çıkarları doğrultusunda hareket ederler.
Çalışanlar örgütte kendilerini güvende hissederler.	Çalışanlar örgütte kendilerini güvende hissetmezler.
Bilgi akısı sağlam ve zamanındadır.	Sağlam ve zamanında bir bilgi akısı yoktur
Stratejiler uygulamaya başarı ile geçirilir.	Stratejileri uygulamaya geçirecek güçleri yoktur.
Açık, güven odaklı ve teşvik edici bir örgüt kültürü mevcuttur	Kapalı, cezalandırıcı ve adil olmayan bir örgüt kültürü mevcuttur
Sorunların kaynaklarına inilerek müdahale edilir	Sorunun belirtileri ile ilgilenilir, asıl kaynak tespit edilemez
Örgüt verimli ve etkindir	Örgüt verimli ve etkin değildir

1.1.1.3 Örgüt sağlığını artırmak için yapılması gerekenler

İnsan organizmasında olduğu gibi örgütlerin çoğunda da sağlıksız yapı kalıtımsaldır. Ancak, yapılan bir araştırmada her örgütün örgüt sağlığını artırmaya yönelik kendine özgü yöntem ve araçlar kullanabileceği ortaya çıkmıştır. Örgüt

yapısının değiştirilmesi ve sağlıklı örgütün oluşturulabilmesi için bazı düzenlemeler gerekmektedir. Örgüt sağlığını artıran faktörlerden bazıları; yetki devri, yeteneklerin geliştirilmesi, sistem ve prosedür geliştirmede işgören katılımı, işgörenlerin eğitim ve gelişimi şeklinde sıralanabilir. Bunun yanı sıra takım çalışmasına daha fazla önem vermek, işçi sağlığı ve iş güvenliği için önleyici tedbirler almak da örgüt sağlığı üzerinde önemli etkiye sahiptir.

Miles'a göre örgüt sağlığını artırmak için aşağıdaki beş yaklaşım oldukça önemlidir (1969):

1. Bireysel gelişimi desteklemek: Örgüt yöneticileri, işgören başarısını takdir ederek ve onların örgüte olan bağlılıklarını arttırarak; işgörenleri bireysel gelişimleri konusunda cesaretlendirebilir. Bu şekilde örgütün gelişim ve değişimine katkıda bulunmuş ve örgüt sağlığı arttırılmış olur.

2. İletişime önem vermek: Astların kendi aralarında ve üstleriyle, üstlerin de kendi aralarında ve astlarıyla ve son olarak örgüt çalışanlarının müşteri ile olan iletişimini güçlendirmek, doğru ve kolay iletişimi sağlamak örgüt sağlığı oluşturmak ve arttırmak için gereklidir.

3. Bilgi akışını güçlendirmek: Bilgi akışı yatay ve dikey olarak gerçekleşmektedir. Örgüt sağlığını artırabilmek için yatay bilgi akışının yanı sıra, özellikle dikey bilgi akışının güçlenmesi ve geri beslemenin sağlanması için çok önemlidir. Sahip olunan veya yeni elde edilen tüm bilgilerin örgüt içerisinde doğru, çabuk ve engellemelere maruz kalmadan yayılması gerekmektedir. Böylelikle bilgi akışının güçlendirilmesi örgüt sağlığını artırıcı bir diğer unsur olarak karsımıza çıkmaktadır.

4. Değişime açık bir örgüt kültürü oluşturmak: Sağlıklı bir örgüt yapısının kurulabilmesi ve sürdürülebilmesi için değişime açık bir örgüt kültürünün oluşturulması gerekmektedir. Gelişen teknoloji ve hizmet anlayışına uygun örgüt yapısını oluşturan, emeğe ve işgörelere değer veren bir örgüt kültürü; işgörenlerin kendilerini örgüte ait hissetmelerine ve daha verimli çalışmalarına neden olacak, aynı zamanda maliyetleri azaltacaktır. Bu da örgüt sağlığını arttırmak için önemli bir adımdır.

5. Uzman desteği: Çalışanlar ve örgüt yapısı konusunda gerektiğinde içeriden veya dışarıdan konusunda uzman kişilerden danışmanlık hizmeti alınabilir. Uzmanlar yardımıyla sorunlar ortaya çıkmadan önleyici tedbirler alınabilir. Uzman kişilerin

bilgisinden faydalanma; konuyu en iyi bilenlerden yararlanmanın vermiş olduğu faydanın yanı sıra farklı özelliklerdeki kültürlerin pozitif yönlerini örgüte uyarlama imkanını da sunacaktır. Kısaca sağlıklı örgüt yapısını oluşturmak ancak; bireysel gelişim konusunda tüm çalışanların katkısı, iletişime önem verme, bilgi akışını güçlendirme, değişime açık örgüt kültürü oluşturma ve uzman desteğine başvurma konularında tepe yönetimin isteği ve örgüt yapısında gerekli değişimin yapılması ile mümkün olacaktır.

Tutar (2003)'a göre sağlıklı örgütlerde işbirliği havası hakimdir. İşgörenler arasında uyum ve birbirlerine saygı vardır. Birey hem psikolojik hem de fiziksel açıdan tatmin edilir. Birey örgütte yaşamını devam ettirmesinin yanı sıra kendisini geliştirme ve yetiştirme olanağına da sahiptir. Bu tip örgütlerde örgütün amacına ulaşabilmesinin yanında bireyler de hedeflerine ulaşırlar. Yani hem bireysel beklentiler hem de bürokratik beklentiler sağlanmış olur. İş doyumunu sağlayan bireylerin bulunduğu bu tip örgütlerde örgütsel verimlilik ve etkililikte vardır. Sağlıksız örgütlerde ise bireylerin mesai sırasında iş yapıp yapmamaları (presenteeism) söz konusudur. Yani sağlıksız örgütlerde çalışanlara bakıldığında herkes işinin başındadır ancak çok verimli ve etkili çalışmamaktadırlar. Çalışanlar işyerine göre değişmek üzere genelde akıl güçlerini, gönül güçlerini ve kas güçlerini kullanırlar. Ancak sağlıksız örgütlerde çalışanların bu üç gücünü aynı anda kullanmaları mümkün olmamaktadır (Tutar, 2006).

1.1.2 İş Tatmini

1.1.2.1 İş tatmini önemi

Çalışma hayatının en önemli konularından biri İş tatmini olmuştur. İş tatmininin bu derece önem kazanmasının nedenlerinden biriside, çalışanların verimiyle yakından ilgili olmasıdır. Çalışma, insan hayatında çok önemli bir yer tutmaktadır. Zamanının büyük bir kısmını, dolayısıyla ömrünün büyük bir bölümünü iş hayatında geçiren insanın mutlu yaşayabilmesi ve işinden tatmin olması; hem organik hem de psikolojik varlığı açısından zaruridir. Ayrıca iş tatmini hem bireyin mutluluğu hem de verimliliğinin artırılmasında büyük rol oynamaktadır (Şişman, 2007: 66).

Örgütsel davranış alanında iş tatmini, en çok önem verilen ve sıklıkla araştırılan bir davranış olarak görülmektedir. İş tatmininin kurumlar ve işletmeler için önemli bir öge olmasının nedenleri arasında iş yavaşlatma, düşük verim, başarısızlık, ilişkilerde bozulma ve disiplin sorunları sayılabilir (Torun, 2007: 76).

İş tatmini konusunda sistemli olarak yapılan araştırmalar 1930'lu yıllara kadar gitmektedir. İlk kez 1935 yılında Hoppock tarafından incelenen iş tatmini, verimlilik, performans ve başarı arasındaki etkileri ile birlikte ele alınmıştır. II. Dünya savaşı sonrasında iş tatmini kavramı daha belirgin bir boyut kazanmıştır (Dağdeviren Gözen, 2007: 6).

İş tatmininin açıklanabilmesi amacıyla çok sayıda teorik ve yüz yüze araştırmalar yapılmıştır. Maslow'un (1943) ihtiyaçlar Hiyerarşisi Yaklaşımı, Herzberg'in (1966) Çift Faktör Teorisi, Vroom'un (1964) Beklenti Teorisi, Hackman ve Oldham'ın (1980) geliştirdiği İş Özellikleri Modeli (Job Characteristics Model), gibi yaklaşımlar bu araştırmaların en önemli olanlarıdır. Diğer bir iş tatmini modeli ise, Price ve Mueller'in (1986) teorik olarak geliştirdiği iş tatmini modelidir.

İş tatmini kavramına yönelik çeşitli tanımlar yapılmıştır. Locke (1976) iş tatminini, işin değerlendirilmesi neticesinde ortaya çıkan olumlu duygusal durum veya memnuniyet durumu şeklinde ifade etmiştir. Başka bir tanıma göre, iş tatmini işgörenin işine yönelik içsel, dışsal ve genel anlamda müspet veya menfi hislerini kapsamaktadır (Yüksel,2005:293-294).

Hackman ve Oldham iş tatminini; "bireylerin yaptıkları işinden duyduğu mutluluk veya aldığı hizmetlerden duyduğu memnuniyet" olarak tanımlarken, Vroom ise; "kişinin işini veya iş deneyimini değerlendirmesinden kaynaklanan, hoş giden olumlu duygusal durumdur." şeklinde tanımlamaktadır (Türkoğlu, 2011: 4).

İş tatminini, işgörenlerin işlerinden zevk alıp almadıklarını, alıyorsa ne ölçüde mutlu olduklarını değerlendirmeye yönelik, işgörenlerin iş ve iş ortamına karşı tutumları olarak tanımlamak mümkündür. Şayet bireyin işine karşı gösterdiği genel tutum olumlu ise kişi tatmin olmuş demektir. Genel bir ifadeyle iş tatmini örgüt bireylerinin, iş süresince sahip oldukları olumlu tavırlardır (Kanoğlu, 2007: 87-89).

Bir insanın sağlıklı olması için moral veya iş tatminin ne anlam ifade ediyor ise, sağlıklı örgütler içinde moral ve iş tatmini o kadar gerekli ve önemlidir (Ünlü, 2011: 40). Motivasyon ile iş tatmini arasındaki farka bakılacak olunursa; motivasyon, bir hedefe doğru gösterilen çabayı ve bu çabanın devamlılığını

anlatırken, iş tatmini ise, işe bağlı olarak müspet duygulara sahip olmayı anlatmaktadır. Tatmin kelimesi ile anlatılmak istenen kişinin iç huzuru ve rahatlığıdır. Bireyin davranışına etki ederek onu harekete geçiren motivasyondur. Tatmin duygusu ise kişisel bir iç zevki tanımlamaktadır. Motivasyon iş tatminini, iş tatmini de motivasyonu etkilemektedir. Yani tatmin olmuş bir çalışanın motive olması için yeterli şartlar sağlanmış demektir. Bu nedenle tatmin olmuş bir çalışan harekete geçmeye ve motive olmaya en uygun adaydır (Altok, 2009: 28-29).

1.1.2.2 İş tatminini etkileyen faktörler

İş tatminini etkileyen unsurlar; genetik unsurlar, kişisel ve kurumsal unsurlar ve çevresel unsurlar olmak üzere üç ana guruba ayrılmıştır. İşletmelerin çalışanlarından maksimum düzeyde fayda sağlamaları için iş tatminini etkileyen unsurlar hakkında bilgi sahibi olmaları elzemdir.

Genetik unsurlar, doğuştan gelen faktörlerdir. Başka bir deyişle bireyin yaratılışında var olan eğilimlerdir. Bunlara örnek olarak tek yumurta ikizleri gösterilebilir. Araştırma sonuçlarına göre bu unsurların oranı yüzde otuzdan daha azdır.

Kişisel ve kurumsal unsurlar; Kişinin genel anlamda ruhsal durumu duygulanmaya göre kısmen daha uzun süreli bir durumdur ve çoğunlukla belli bir nedene kesin olarak bağlanamaz. Buna karşılık duygulanma ise anlıktır, sebebi daha açıktır ve daha yoğun yaşanır. Duygu durumunun iş tatmini üzerindeki etkisini açıklamak üzere 2 yöntem geliştirilmiştir;

1. Sosyal etkileşim yöntemi: Çalışma ortamındaki etkileşimler bireyin motivasyonunu ve iş tatminini etkilemektedir.
2. Duygusal uyumsuzluk modeli: Ortamın genel havası ile kişinin duygu durumunun örtüşmemesi iş tatminini olumsuz yönde etkileyebilmektedir

Kişisel unsurlar cinsiyet, eğitim, yaş, unvan ve sosyal çevredir. Kurumsal unsurlar ise; kurumsal süreçler, kurum stratejileri ve politikaları, çalışma ortamı, ücret durumu, terfi ve yükselme olanaklarıdır (Aksu, 2012:59-79).

Çevresel unsurlar; iş tatminini etkileyen çeşitli çevresel faktörler bulunmaktadır. Çalışma ortamı ve şartları, iş arkadaşları ve grupları, ücret durumu ve iletişim bu unsurlardan bazılarıdır. Bunlardan iletişim yetersizliği olumsuz etkiler

sergilerken, uygun ve doğru bir iletişim bireyi motive edebilir ve iş tatmini sağlayabilir.

İş tatmininin kişisel ve örgütsel açıdan önemli sonuçları bulunmaktadır. Bu nedenle, iş tatmini iş hayatında ve örgütsel psikoloji alanında üzerinde en çok araştırma yapılan konu olmuştur. İş tatmini konusu hem bireyler, hem de işletmeler için özel bir öneme haizdir. Bireyler açısından iş ve iş dışı hayatlarında mutluluk veyahut mutsuzluk kaynağı olabilmesi, işletmeler açısından da kalite ve verimlilik artışında veya azalışında önemli rol üstlenmesi bakımından iş tatmini, büyük önem arz etmektedir. Örgüt içerisinde sağlıklı ve verimli bir ortam olduğunun önemli göstergelerinden biri yine iş tatminidir (Toker, 2007: 92).

1.1.2.3 İş tatmini kuramları

İş tatmini bir tutum olarak, davranış içeren motivasyondan farklı olmasına karşın, iş tatmininin sistematik biçimde incelenmesi literatürde ilk kez motivasyon kuramlarıyla ele alınmıştır. İş tatminini açıklamak için çok sayıda teorik ve görgül çalışmalar yapılmıştır. Maslow'un (1943) ihtiyaçlar Hiyerarşisi Yaklaşımı, Herzberg'in (1966) Çift Faktör Teorisi, Vroom'un (1964) Beklenti Teorisi birer motivasyon teorisi olmakla birlikte, iş tatminini ilk inceleyen başlıca çalışmalardır. İş tatminini açıklamada önemli katkıları olan bu motivasyon teorilerinin yanında, Hackman ve Oldham'ın (1980) geliştirdiği İş Özellikleri Modeli (Job Characteristics Model), farklı bir bakış açısıyla iş tatminini açıklamaya çalışan bir yaklaşım olarak literatürde yer almıştır. Yakın dönemde, iş tatmini konusunu teorik açıdan inceleyen bir diğer çalışma ise Price ve Mueller'in (1986) iş tatmini modelidir (Yüksel, 2005:294).

İş tatmini teorilerinin temelleri genel motivasyonel teorilerine dayanır. İş tatmini teorileri genelde "kapsam" ve "süreç" teorileri olmak üzere iki kategoriye ayrılırlar. Kapsam teorileri motivasyonun dış kaynaklardan değil bireyin kendisinden kaynaklandığı fikrine dayanır. Bu teoriler, bireyin işe kendisinin taşıdığı bireysel faktörlerden oluşur; beklentileri, bireyselliği, ihtiyaçların tatminini, motivasyonu ve deneyimleri içerir. Kapsam teorileri kısaca insanları tatmine ulaştıracak ihtiyaçların neler olduğunu ortaya koymaya çalışır.

Süreç teorileri ise; insan davranışlarının nasıl başladığını, nasıl yönetildiğini, nasıl sürdürüldüğünü ve nasıl durdurulduğu sürecini açıklamayı amaçlar. Belli

davranışı gösteren kişinin, bu davranışı tekrarlaması veya tekrarlamaması nasıl sağlanabilir sorusu, cevaplanması gereken temel sorudur. Süreç teorileri davranışın ortaya çıkışından durdurulmasına kadar olan faaliyetlerdeki değişkenleri ve kişisel farklılıkların motivasyondaki önemini açıklar. Bunlara göre farklı kişiler değişik görüş ve değer yargılarına sahiptirler, ama hepsinde davranışı harekete geçiren güdüleme süreci aynıdır. Kapsam teorileri kişileri motive eden faktörler üzerine yoğunlaşırken davranışlar üzerindeki etkileri ve işleyişleri hakkında yeterli bilgi vermemektedir. Bu sebeple kapsam ve süreç teorilerinin birlikte değerlendirilmesi bu çalışmaya ilişkin değişkenlerin ortaya konulması açısından son derece önemlidir.

İş tatminine birçok faktör etki etmektedir. Bu faktörler iki ana gruba ayrılabilir. İş tatminine etki eden bireysel faktörler; yaş, cinsiyet, eğitim, statü, sosyo-kültürel çevre, kişiliktir. Kurumsal faktörler ise; kurumun işleyişi ve politikaları, fiziksel koşullar, ücret, kurumda yükselme olanaklarıdır (Aksu,2012:59-79).

Aslında başlıca iş tatmin faktörleri; kendisi için çalışma, terfi olanakları, ücret, denetim ve iş arkadaşlarıdır. İşinden haz alma ise hemen hemen her zaman yüksek düzeyde bir iş tatmini ile ileri derecede ilişkilidir.

1.1.2.4 İş tatmini sonuçları

İş tatmini konusunda yapılan araştırmalar neticesinde çalışanların genel anlamda iş yaşamında arzu ettiği hususlar şu şekilde sıralanabilir (Torun, 2007: 74)

- a. Yeterli ve adil bir ücret
- b. Adil bir terfi sistemi
- c. İyi bir çalışma ortamı
- d. Yükselme ve gelişme fırsatının tanınması
- e. Yapılan işlerin takdir edilmesi ve başarının ödüllendirilmesi
- f. İş güvenliği ve iş garantisi
- g. Bireysel sorunlara müsamaha gösterilmesi
- h. Demokratik bir yönetim yaklaşımı
- i. Yöneticilerden ilgi ve değer görme
- j. İşbaşı ve hizmet içi eğitim imkanı

İş tatmini sonucunda; işletmelerde işgörenin mutluluğunu artırdığı gibi, işgörenin işine bağlı kalmasına, verimli çalışmasına, üretimde hatalı ve özürlü ürünlerin azalmasına, işgücü devir oranının azalmasına ve bunların sonucunda

işletme verimliliğine yol açmaktadır. Kamu kurumlarında ise, hizmet kalitesi ve verimlilik artışına, güler yüzlü hizmet sunumuna, gereksiz izin veya rapor kullanımının azalmasına ve müşteri memnuniyetine imkan tanımaktadır.

İş tatminsizliği sonucunda ise; işletmelerde yüksek iş gören devir hızı, iş devamsızlığını ve işten ayrılma niyetini artırmakta, örgütsel bağlılığı azaltmakta, stres, kullanılan makine ve tesislere zarar verme, psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklara yol açma iş kazalarında artışa ve bunların sonucunda işletmelerde verimsizliğin artmasına neden olmaktadır. Kamu kurumlarında ise, çalıştığı birimden veya kurumdan ayrılma isteği, yöneticilerden şikâyetçi olma ve iş arkadaşları ile geçimsizlik biçiminde ortaya çıkmaktadır. Ayrıca rol belirsizliği, rol çatışması, aşırı iş yükü, işin zor ve yıpratıcı olması da iş tatminsizliğine yol açabilir (Duran ve Çelik, 2011: 398-399).

Sonuç olarak, bireysel bir olgu olarak değerlendirilen iş tatmini, örgütsel açıdan da oldukça önemli ve incelenmesi gereken bir konudur. Çalışanlar için iş ve özel yaşamlarında mutluluk ya da mutsuzluk kaynağı olabilme potansiyeline sahip olması, işletmeler için de verimlilik ve kalite artış ya da azalışı sağlaması nedeniyle tatmin konusu, hem çalışanlar hem de işletmeler açısından özel bir öneme sahiptir. Aynı zamanda iş tatmini, örgütte sağlıklı ve verimli bir ortam olduğunun önemli göstergelerinden biridir (Toker, 2007:92).

Literatürde iş tatmini konusunda farklı alanlarda birçok çalışma yapıldığı halde havalimanları çalışanlarının iş tatminine yönelik çok fazla çalışmaya rastlanılmamıştır.

1.2 Havalimanı İle İlgili Kavramsal Açıklamalar

1.2.1 Havaalanı/Havalimanı Kavramı

Havaalanı (aerodrome) - Havalimanı (airport), bütünü ya da bir bölümü içinde hava araçların, iniş kalkış ve yer hareketleri gerçekleştirebilmeleri için karada veya suda oluşturulmuş (bina, tesis ve teçhizatla donatılmış) tanımlanmış saha olarak tanımlanmaktadır.

Havalimanı, uluslararası hava trafiği, geliş ve gidişlerine hizmet vermek amacıyla tesis edilmiş olup, gümrük, göçmenlik, halk sağlığı, hayvan ve bitki karantina işlemleri ve benzeri işlemleri bünyesinde vakit kaybedilmeksizin

yürütüldüğü havaalanıdır. Türkiye’de bazen havaalanı bazen de havalimanı kelimesi kullanılmaktadır. Havalimanı ve havaalanı isimlendirmesinde yaşanan karışıklıkların ortadan kaldırılması ve uygulama birliğinin sağlanması açısından, Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğüne 2012 yılında işletimindeki tüm havaalanları ‘havalimanı’ şeklinde değiştirilmiştir. Sosyal bir alan olarak ta şu şekilde tanımlanabilir. Yolcu, bagaj ve uçak trafiğinin düzenli bir şekilde sağlandığı toplumsal kullanım alanlarıdır. Dünyanın dört bir yanında seyahat eden insanların karşılaştığı, bulunduğu bağlantı merkezleridir.

1.2.2 Havalimanı Terminali

Terminal, yer ve hava taşımacılığı arasındaki bağlantıyı sağlayan, hava araçlarının ihtiyaçları ile yük ve yolcu taşımacılığına cevap veren, yerel ulaşım sistemine bağlı kompleks yapılardır. Havalimanının geçiş noktası olan terminaller yolcu için ana kullanım alanı anlamına gelmektedir. Hava aracına transferinin yapılması ile hava aracından kara ulaşım aracına geçiş sağlayan ana alandır. Yolcuların güvenlik kontrolleri, check-in ve bagaj işlemleri ile uçuşa hazırlık için yapılan son işlemler de bu alanda yapılmaktadır. Günümüzün modern havalimanı terminalleri, yolcunun her türlü sosyal ihtiyacının karşılanması, konforlu ve rahat seyahat için gerekli alt yapıya sahip olmasının yanında estetik bir anlayışla da tasarlanmaktadır. Terminaller, yapısal ve kullanım amacına göre yolcu, kargo ve genel havacılık terminali şeklinde sınıflandırılabilirler.

1.2.3 Pist Apron Taksiyolu

Pist, apron, taksiyolu (pat) sahaları Havaalanı Tasarımı ve İşletim Kitabı olan Annex 14’te aşağıdaki şekilde tarif edilmektedir.

Pist, uçakların inişi ve kalkışı için hazırlanmış bir kara havaalanı üzerinde belirlenmiş bir dikdörtgen alan.

Apron, Bir kara havaalanı üzerinde, uçakların yolcu, posta ve kargo yükleme veya indirme, yakıt ikmali, park etme veya bakım amaçlı barınacakları belirli bir alan.

Taksiyolu, Bir kara havaalanında, uçakların taksi yapmaları için hazırlanmış ve havaalanının bir bölümü ile diğer bölümü arasında bağlantı sağlamak amacıyla belirlenmiş yol.

1.2.4 Havalimanı Sınıflandırması

Havalimanları yapısal özellikleri, kullanım amacı, büyüklük, mülkiyet durumları, hizmet kapasiteleri ve fiziksel büyüklüklerine göre sınıflandırılabilirler.

1.2.4.1 ICAO'ya göre havalimanı sınıflandırması

Havalimanları Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü, ICAO (International Civil Aviation Organization) tarafından referans kodu tanımlaması yapılarak sınıflandırılmaktadır.

Referans kodunun amacı, havalimanlarının özelliklerine ilişkin birtakım spesifikasyonları, havalimanında işletilmesi öngörülen uçaklar için elverişli olan bir dizi havalimanı tesislerini sağlayacak şekilde ilişkilendirmeye yönelik basit bir yöntem sağlamaktır. Kod, uçak performans özellikleri ve ebatları ile ilgili olan iki unsurdan oluşmaktadır. Birinci unsur uçak referans baz uzunluğuna dayanan bir rakam olup, ikinci unsur ise uçak kanat açıklığına ve dış ana tekerlek açıklığına dayanan bir harftir (Annex 14: 13-14).

Tablo 1.2: Havalimanı referans kodu.

	Kod unsuru 1			Kod unsuru 2
Kod	Uçak Referans	Kod	Kanat Açıklığı	Dış Ana
Numarası	Baz Uzunluğu	Harfi		tekerlek Açıklığı
1	800 m'den az	A	15 m'ye kadar	4.5 m'ye kadar
2	800 m'den 1200 m'ye kadar	B	15 m'den 24 m'ye kadar	4.5 m'den 6 m'ye kadar
3	1200 m'den 1800 m'ye kadar	C	24 m'den 36 m'ye kadar	6 m'den 9 m'ye kadar
4	1800 m ve üzeri	D	36 m'den 52 m'ye kadar	9 m'den 14 m'ye kadar
		E	52 m'den 65 m'ye kadar	9m'den14 m'ye kadar
		F	65 m'den 80 m'ye kadar	14 m'den 16 m'ye kadar

Küçük Havalimanı, Tablo 1’de kod numarası 1,2 ve kod harfi A,B,C olarak belirlenen uçak referans baz uzunluğu 1200 m’den küçük olan havalimanıdır. Bu havalimanları aydınlatma ve seyrüsefer cihazlarının bulunmadığı ve pilotların aletsiz ve görerek iniş-kalkış yapabildikleri, basit teknik yapılar dışında önemli üst yapı tesislerinin bulunmadığı havalimanlarıdır. Küçük havalimanlarına hava yolu işletmeleri tarafından yapılacak iniş ve kalkışlar hava yolu işletmecisi ve kaptan pilotun yetki ve sorumluluğundadır.

Orta Büyüklükte Havalimanı, Tablo 1’de kod numarası 3 olan, kod harfi A,B,C,D olarak tariflenen, uçak referans baz uzunluğu 1200 ile 1800 m arasında olan havalimanıdır. Bu kategorideki havalimanı iç hatlarda ve Havalimanı Tasarım Kılavuzu ek ’inde yayımlanan liste ve benzeri uçakların manevra yapabileceği ebatları içeren yolcu ve personel ihtiyacını karşılayabilecek terminal, teknik blok, kule, seyrüsefer cihazları, donanım yapılar, güvenlik ve benzeri gibi üstyapı binalarının yer aldığı; gece uçuşları düşünüldüğü hallerde ise, gerekli pist aydınlatma ve yeterli enerji teminine yönelik tesisleri de içeren ünitelere sahip olması gerekmektedir.

Büyük Havalimanı Tablo 1’de kod numarası 4 olan, kod harfi C,D,E,F olarak tariflenen, uçak referans baz uzunluğu 1800 m’den büyük olan havalimanıdır. Havalimanı trafik kapasitesine göre apron ve taksi yollarını içeren büyük havalimanları, orta ve büyük gövdeli uçakların değişik hava koşullarında aletli iniş ve kalkış yapabilecekleri, ICAO tarafından yayımlanan EK-2’nin standart ve tavsiyelerine uygun iç ve dış hat trafiğine müsait alt ve üst yapı kriterleri ile havalimanının seçilmiş kategorisine göre aydınlatma, sinyalizasyon ve uçuş güvenliği gibi elektronik ve seyrüsefer sistemlerine sahip ve bulunduğu yerleşim bölgesinin gelişimine göre büyüme potansiyeli olan havalimanıdır.

ICAO’nun belirlemiş olduğu bu uluslararası standarda göre referans kodu 3D olan Adıyaman Havalimanı orta büyüklükte bir havalimanıdır.

1.2.4.2 Mülkiyet durumuna göre sınıflandırma

1.2.4.2.1 Askeri havalimanları

Mülkiyet durumları itibariyle tamamen askeri olan havalimanlarıdır. Bu hava limanları ilk önce sadece askeri uçaklar tarafından kullanılmakta ve askerler

tarafından yönetilip işletilmekte iken dünyada ve ülkemizde değişen konjunktüre (askeri/ekonomik) göre sivil uçuşlara da hizmet vermeye başlamıştır.

1.2.4.2.2 Sivil havalimanları

Ülkemizde askeri amaçlı kullanılmayan ve sivil havacılık otoritesi kurallarına göre hizmet veren hava limanları olarak ifade edilebilir. Sivil hava limanları da kendi aralarında kullanım amacı, işletici yapısı, fiziksel özellikleri, hizmet kapasitesi gibi özellikler göz önüne alınarak sınıflandırılabilirler. Adıyaman Havalimanı mülkiyet yapısı olarak sivil havalimanı kategorisindedir.

1.2.4.3 DHMİ yönetim sistemine birimine göre sınıflandırma

Türkiye'deki havalimanlarının genel olarak işleticisi konumundaki Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü Yönetim Sistemi Birimi tarafından bir bölümlenme yapılmıştır. Havalimanları kapasite, imkan ve olanakları doğrultusunda 5 gruba ayrılmıştır.

1. Grup: Büyük- Kamu Özel Sektör İşbirliği (2 Havalimanı)
2. Grup: Büyük Havalimanı (2 Havalimanı)
3. Grup: Büyük-Orta Havalimanı (5 Havalimanı)
4. Grup: Küçük-Orta Havalimanı (11 Havalimanı)
5. Grup: Askeri Havalimanı (15 Havalimanı)

Bu gruplama kriterleri göz önüne alındığında Adıyaman Havalimanı Küçük-Orta Havalimanı sınıfına girmektedir.

1.2.5 Türkiye'de Havalimanlarının Mevcut Durumu

Havayolu taşımacılığı son 10 yılda büyüme hızını artırmış, son 10 yıllık döneme ait yolcu trafiği incelendiğinde dünya genelinde % 67 olarak kaydedilen kümülatif büyüme, Türkiye özelinde 3 kattan daha fazlaya karşılık gelen oldukça yüksek bir orana ulaştığı görülmektedir. Havalimanlarında 2013 yılında gerçekleşen trafıklere bakıldığında; gelen-giden- transit yolcu trafiğinin 150 milyona, inen-kalkan-overflight uçak trafiği ise 1.376.000'e ulaşmaktadır. Havacılık sektörünün en önemli ayağını teşkil eden havalimanları ülkemizde kamu tarafından finanse edilmekte ve işletilmektedir. Türkiye'de devlet adına işletmeyi Devlet Hava

Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü (DHMI) yapmaktadır. Sivil hava ulaşımına açık olan 52 havalimanınının 50 adeti DHMI Genel Müdürlüğü tarafından işletilmektedir (Ulaştırma Şurası, 2013: 207).

1. İstanbul Atatürk Havalimanı
2. Ankara Esenboğa Havalimanı
3. İzmir Adnan Menderes Havalimanı
4. Antalya Havalimanı
5. Muğla Dalaman Havalimanı
6. Muğla Milas - Bodrum Havalimanı
7. Adana Havalimanı
8. Trabzon Havalimanı
9. Isparta Süleyman Demirel Havalimanı
10. Nevşehir Kapadokya Havalimanı
11. Erzurum Havalimanı
12. Gaziantep Havalimanı
13. Adıyaman Havalimanı
14. Ağrı Havalimanı
15. Amasya Merzifon Havalimanı
16. Balıkesir Koca Seyit Havalimanı
17. Balıkesir Merkez Havalimanı
18. Batman Havalimanı
19. Bursa Yenişehir Havalimanı
20. Çanakkale Havalimanı
21. Denizli Çardak Havalimanı
22. Diyarbakır Havalimanı
23. Elazığ Havalimanı
24. Erzincan Havalimanı
25. Çanakkale Gökçeada Havalimanı
26. Hatay Havalimanı
27. Iğdır Havalimanı
28. Kahramanmaraş Havalimanı
29. Kars Havalimanı
30. Kayseri Havalimanı

31. Kocaeli Cengiz Topel Havalimanı
32. Konya Havalimanı
33. Malatya Havalimanı
34. Mardin Havalimanı
35. Muş Havalimanı
36. Samsun Çarşamba Havalimanı
37. Siirt Havalimanı
38. Sinop Havalimanı
39. Sivas Nuri Demirağ Havalimanı
40. Şanlıurfa GAP Havalimanı
41. Tekirdağ Çorlu Havalimanı
42. Tokat Havalimanı
43. Uşak Havalimanı
44. Van Ferit Melen Havalimanı
45. Bingöl Havalimanı
46. Kastamonu Havalimanı
47. Şırnak Şerafettin Elçi Havalimanı

20. Yüzyılın son çeyreğinde ekonomik, sosyal ve siyasal anlamdaki etkileşimler ve değişimler sonucunda, tüm altyapı hizmetlerinde olduğu gibi, havayolu ulaştırması sektöründe de devletin rolü birtakım değişikliklere uğramış, hizmet üreten ve işleten devlet anlayışından, politika belirleyen ve düzenleyen devlet anlayışına doğru bir dönüşüm yaşamıştır. Havalimanları açısından yaşanan değişimler ticarileşme, özelleştirme, küreselleştirme olmuştur. (Özenen, 2003:46)

Devlet işletmesi dışında da havalimanı veya terminal işletmeciliği yapan kuruluşlar bulunmaktadır. Türkiye’de İşletme şekillerine göre aşağıdaki gibi sıralanabilir.

- a. Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğünce İşletilen Havalimanları
- b. Kiralama Yoluyla İşletme Hakkı Devredilen Havalimanları;
- c. Zonguldak Çaycuma Havalimanı 2006 yılında Zonguldak Özel Sivil Havacılık Sanayi ve Ticaret A.Ş’ tarafından 25 yıllığına,

Gazipaşa Havalimanı 2007 yılında TAV Gazipaşa Yatırım Yapım ve İşletme A.Ş’ye 25 yıllığına,

Aydın Çıldır Havalimanı 2012 yılında THY Çıldır Havalimanı İşletme A.Ő'ye 20 yıllığına kiralanmıştır.

a. Kiralama Yoluyla İşletme Hakkı Devredilen Terminal Binaları;

Atatürk Havalimanı Dış ve İç Hatlar Terminal Binası, Katlı Otopark ile Genel Havacılık Terminallerinin işletme hakkı TAV İstanbul Terminal İşletmeciliğı A:Ő'ye,

Antalya Havalimanı Dış ve İç Hat Terminalleri Fraport-IC İçtaş Havalimanı Terminal Yatırım ve İşletmeciliğı A.Ő'ye

İzmir Adnan Menderes Havalimanı mevcut Dış ve İç Hat Terminalleri TAV EGE Terminal Yatırım ve Yapım İşletme A.Ő'ye kiralanmıştır.

b. Yap-İşlet Devret Kapsamında Yaptırılan ve Halen İşletilen Terminal Binaları/Havalimanları;

Adnan Menderes Havalimanı Yeni Dış Hatlar Terminal Binası, TAV İzmir Adnan Menderes Havalimanı İşletmeciliğı ve Yatırım A.Ő' tarafından,

Esenboğı Havalimanı Yeni İ ve Dış Hatlar Terminali TAV Esenboğı Yatırım Yapım ve İşletme A.Ő tarafından,

Dalaman Havalimanı Yeni Dış Hatlar Terminali ATM Havalimanı Yapım ve İşletim A.Ő tarafından,

Milas-Bodrum Havalimanı Dış Hatlar Terminali, Mondial Milas Bodrum Havalimanı Uluslararası Terminal İşletmeciliğı ve Yatırım A.Ő tarafından,

Zafer Bölgesel Havalimanı IC İçtaş Zafer Bölgesel Havalimanı Yatırım ve İşletme A.Ő tarafından işletilmektedir.

ukurova Bölgesel Havalimanı, Çukurova Bölgesel Havalimanı Yatırım Yapım A.Ő tarafından işletilecektir.

c. İkili Anlaşmalar Gereğı Faydalanılan Askeri Havalimanları;

Türkiye'de Bakanlıklar arası yapılan anlaşmalarla tamamen askeri olan birçok havalimanı zamanla sivil havacılık faaliyetlerine açılmıştır. 2013 yılı itibariyle ikili anlaşmalar gereğı sivil ulaşımda yararlanılacak askeri havalimanı sayısı 27'dir. Bunlarda; Amasya Merzifon, Balıkesir Merkez, Batma, Bursa Yenişehir, Çanakkale, Dalaman, Denizli ardak, Diyarbakır, Elazığ, Erzincan, Erzurum, Kayseri, Kocaeli Cengiz Topel, Konya, Malatya, Muş ve Tekirdağ Çorlu Havalimanlarında genel anlamda havalimanı işletmeciliğı yapan DHMİ tarafından sivil uçuşlara hizmet verilmektedir (İşletme Bütçesi, 2013:13).

1.6. Türkiye’de Havalimanı ile İlgili Ana Kurumlar

1.6.1 Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

Ülkemizde ilk havacılık çalışmaları,1912 yılında bugünkü Atatürk Havalimanının hemen yakınındaki Sefaköy’de, tesis olarak iki hangar ve küçük bir meydana başlamıştır. 1925 yılında kurulan ve daha sonraki yıllarda Türk Hava Kurumu adını alan Türk Tayyare Cemiyeti ile Türk Sivil Havacılığının kurumsal temelleri atılmıştır.

Milli Savunma Bakanlığı’na bağlı olarak kurulan Havayolları Devlet İşletme İdaresi Türkiye’de sivil hava yolları kurmak ve taşıma yapmak üzere görevlendirilmiştir.

Dünya sivil havacılığının hızlı bir gelişme göstermesi, teknolojide yaşanan büyük ilerleme karşısında, ulusal çıkarlarımızın korunması ile uluslararası ilişkilerimizin düzenli bir şekilde yürütülmesi ve denetlenmesi için 1954 yılında Ulaştırma Bakanlığı bünyesinde kurulan ‘Sivil Havacılık Dairesi Daire Başkanlığı’, 1987 yılında ‘Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü’ olarak günün koşullarına göre yeniden teşkilatlandırılmıştır. 18 Kasım 2005 tarihine kadar Ulaştırma Bakanlığının Ana Hizmet Birimi olan Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, bu tarihte yürürlüğe giren 5431 sayılı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun ile finansal açıdan özerk hale gelmiş ve şu anki yönetim yapısına ulaşmıştır.

Bugün, ülkemizdeki havacılık faaliyetleri, 2920 Sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu ve bu kapsamda yayımlanmış olan idari ve teknik yönetmelikler ve havacılık talimatları çerçevesinde yürütülmektedir.

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, uluslararası sivil havacılığını temelini oluşturan ‘Uluslararası Sivil Havacılık Anlaşması – Şikago Sözleşmesi’ ne ülkemiz 1945 yılında taraf olmuş ve Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı – ICAO kurucu üyeleri arasında yer almıştır. Bunun dışında, uluslararası sivil havacılık kural ve gerekliliklerini belirleyen Avrupa Sivil Havacılık Konferansı – ECAC’a ve ECAC bünyesinde yer alan Avrupa Hava Seyrüsefer Emniyet Teşkilatı – EUROCONTROL ile Havacılık Otoriteleri Birliği – JAA’ye üye durumundadır.

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, ülkemizdeki havacılık faaliyetlerinin ulusal ve uluslararası mevzuata uygun olarak sürdürülmesi hususunda otorite ve denetleyici konumdadır. Bu çalışmanın konusu olan havalimanlarına yönelik olarak,

havalimanlarının teknik niteliklerini ve işletme esaslarını tayin etmek uygulamaları denetlemek, havalimanındaki ticari kuruluşların ruhsatlandırılması işlemleri ile denetleme faaliyetlerini yürütmektedir. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, sektörün, düzenli, verimli ve güvenli işleyebilmesi için ülkemizdeki tüm sivil havacılık faaliyetlerinin planlanmasından ve denetiminden sorumludur. Emniyet ve güvenlik faktörlerinin çok büyük bir önem taşıdığı sivil havacılık alanındaki her türlü uygulamayı ulusal çıkarlar ve uluslararası ilişkilere uygun bir tarzda düzenlemek ve esaslarını belirlemekle sorumludur. Ülkemizde sivil havacılık alanındaki en yetkili otorite kurumdur (www.shgm.gov.tr).

1.6.2 Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü

Türkiye Havalimanlarının işletilmesi ile Türkiye hava sahasındaki hava trafiğinin düzenlenmesi ve kontrol görevi, Devlet Hava Meydanları İşletmesi (DHMİ) Genel Müdürlüğüne yerine getirilmektedir.

Türk Sivil Havacılık sektörünün alt yapısını oluşturan tesis donanımıyla, 1933 yılından bu yana değişik isim ve statülerle hizmetini yürütmekte olan kuruluş, 233 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname ve Ana Statüsü çerçevesinde 1984 yılından itibaren faaliyetlerini Kamu İktisadi Teşebbüsü olarak sürdürmektedir.

Devlet Hava Meydanları İşletmesi (DHMİ) Genel Müdürlüğü; tüzel kişiliğe sahip, faaliyetlerinde özerk, sorumluluğu sermayesi ile sınırlı, Ulaştırma Bakanlığı ile ilgili ve en son hukuki düzenlemeyle hizmetleri imtiyaz sayılan bir Kamu İktisadi Kuruluşudur (KİK). Kuruluşun Ana Statüsü ile belirlenen amaç ve faaliyet konuları ise; sivil havacılık faaliyetlerinin gereği olan hava taşımacılığını, havalimanlarının işletilmesi, meydan yer hizmetlerinin yapılması, hava trafik kontrol hizmetlerinin ifası, seyrüsefer sistem ve kolaylıklarının kurulması ve işletilmesi, bu faaliyetler ile ilgili diğer tesis ve sistemlerin kurulması, işletilmesi ve modern havacılık düzeyine çıkarılmasını sağlamaktır.

Üstlenmiş olduğu görevlerini Uluslararası sivil havacılık kural ve standartlarına göre yapmak zorunluluğunda olan DHMİ Genel Müdürlüğü bu doğrultuda; Uluslararası hava ulaşımında can ve mal emniyetini sağlamak ve düzenli ekonomik çalışma ve gelişmeyi temin maksadıyla yürürlüğe konulan Sivil Havacılık Anlaşmasına göre kurulan ‘Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı’nın (ICAO-International Civil Aviation Organization) üyesi bulunmaktadır. Ayrıca ‘Hava

seyrüseferinin Emniyeti için Avrupa Teşkilatı (EUROCONTROL)', Uluslararası Havalimanları Konseyi /ACI- Airports Council International) başta olmak üzere ilgili Uluslararası kuruluşların da üyesi bulunmaktadır (www.dhmi.gov.tr).

1.6.3 Altyapı Yatırımları Genel Müdürlüğü

1945 yılında Şikago'da imzalanan Sivil Havacılık Anlaşması kararlarına uyularak Yeşilköy'de uluslararası bir hava meydanı kurulmasına Hükümetçe karar verilmiş ve 1949 yılında hava ulaştırmasında kullanılan her türlü hava meydanı ve onunla ilgili tesislerin uluslararası standartlara genişletilmesi ve iyileştirilmeleri ile yenilerin yapılması görevi 11.04.1949 tarih ve 5367 sayılı Kanunla Bayındırlık Bakanlığına verilmiştir. Bunun üzerine Şose ve Köprüler bağlı olmak üzere bir Hava Meydanları Bürosu kurulmuştur.

1952 yılında NATO'ya katılmamız nedeniyle askeri amaçlı havaalanlarının yapımıyla da görevlendirilen Bayındırlık Bakanlığı, söz konusu büroyu 1954 yılında önce Hava Meydanları İnşaatı Genel Müdürlüğü olarak organize etmiş, bu arada akaryakıt boru hatları yapımı ile de görevlendirilen Müdürlük 1956 yılında Hava Meydanları ve Akaryakıt Tesisleri İnşaatı Reisiği 'ne dönüştürülmüştür.

1971 yılında Demiryolları ve Limanlar İnşaatı Reisiği ile birleştirilerek 'Demiryollar, Limanlar ve Hava Meydanları İnşaatı Genel Müdürlüğü' olarak hizmet vermiştir. 1977 yılında Demiryolları İnşaatı Genel Müdürlüğü, Limanlar İnşaatı Genel Müdürlüğü, Hava Meydanları ve Akaryakıt Tesisleri İnşaatı Genel Müdürlüğü olmak üzere üç ayrı genel müdürlüğe ayrılmıştır. Bu üç Genel Müdürlük 1983 yılında 'Demiryollar, Limanlar ve Hava Meydanları İnşaatı Genel Müdürlüğü' adı altında tekrar birleştirilmiştir.

1986 yılında Ulaştırma Bakanlığına devredilmiş olup, halen bu Bakanlık bünyesinde Ana Hizmet Birimi olarak faaliyetlerini sürdürmektedir.

2001 yılında Bakanlığın teşkilat yapısı değiştiğinden Genel Müdürlük 'Altyapı Yatırımları Genel Müdürlüğü' olarak hizmetlerine devam etmektedir.

Ülkemiz Sivil Havacılığının gelişmesine paralel olarak, hava ulaşım ihtiyacını karşılamak üzere; mevcut havaalanı iyileştirilmesi/ uluslararası standartlara getirilmesi ile ihtiyaç duyulacak havaalanlarının planlanması ve yapımı işlemlerini yürütmektedir (www.ubak.gov.tr).

1.6.4 Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürlüğü

Uçuş faaliyetleri bakımından önem arz eden meteorolojik parametrelerin gözlemlenmesi amacıyla ICAO kıstaslarına göre her havalimanında ulusal veya uluslararası meteorolojik bilgi taleplerini karşılayabilecek en az bir meteoroloji ofisinin bulunması zorunludur. Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun kapsamında; meteorolojik hizmetlerin eksiksiz ve zamanında yürütülebilmesi için lüzum görülen yerlerde çeşitli tipte meteoroloji istasyonları veya birimleri açmak ve çalıştırmak, meteorolojik hizmetlerin gerektirdiği rasatları yapmak ve diğer sektörler için hava tahminleri yapmak, askeri ve sivil; kara, deniz ve hava ulaştırması ile tarım ve diğer sektörler için hava tahminleri yapmak, gerekli görülen kurum ve kuruluşlar için meteorolojik destek sağlamak ve uluslararası anlaşmalarla sorumluluğuna verilmiş bulunan meteorolojik hizmetleri yürütmek (www.mgm.gov.tr).

1.6.5 Diğer Kurum ve Kuruluşlar

Havalimanları verdiği hizmetler ve stratejik konumları dolayısı ile birçok kurum ve kuruluşla birlikte hizmet vermektedir. Havalimanını kullanan yolcuların ve hizmet veren kurum ve kuruluşların birçok ihtiyacı karşılanmak durumundadır. Yolcuların ve hizmet verenlerin can ve mal güvenliği en önemli hususların başında gelmektedir. Bu amaçla Jandarma Genel Komutanlığı genel güvenlik önlemlerini sağlarken, Emniyet Genel Müdürlüğü ise havalimanı içerisine yönelik güvenlik hizmetlerini ile pasaport işlemlerini sağlamaktadır. Dış hatlara hizmet veren havalimanlarında Gümrük Müsteşarlığı, Hudut ve Sahiller Sağlık Genel Müdürlüğü bulunmaktadır. Ayrıca havalimanlarında, yer hizmeti veren kuruluşlar, havayolu kuruluşları, ikram hizmeti veren kuruluşlar, temsil gözetim ve yönetim hizmeti veren kuruluşlar, kargo hizmeti veren kuruluşlar, uçuş okulları, genel havacılık faaliyetinde bulunan kuruluşlar, otopark, büfe, rent a car, reklam ve benzeri hizmet veren müstecirler gibi hizmet üretmek için havalimanı tesislerini kullanan birçok kamu kurum, kuruluş ile gerçek ve özel tüzel kişiler hizmet vermektedir.

1.6.6 Havalimanlarındaki İşletme Faaliyetleri

Havalimanlarında kamu kurum ve kuruluşları, havayolu taşıyıcıları, yer hizmet kuruluşları ile gerçek ve özel-tüzel kişiler tarafından, uluslararası sivil havacılık örgütlerince yayımlanmış ve ülkemizde kabul edilmiş kural ve standartlarla, 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu ve yönetmelikler ile belirlenmiş kurallara uygun olarak verilen işletme faaliyetleridir.

Havalimanı Terminallerinde sağlanan terminal faaliyetleri/kolaylıkları şu şekilde sıralanabilir.

Terminal tesisleri işletimi, havalimanındaki terminal binaları ve terminal hizmetleriyle ilgili diğer bina ve tesislerdeki faaliyetlerin ulusal ve uluslararası kurallara göre işletilmesini sağlamayı ifade eder.

Yer tahsis hizmetleri, havalimanı terminali ve diğer tesislerde hizmetlerin yürütülmesi amacıyla yapılan yer tahsis ve kiralama işlemlerini ifade eder.

Hizmet sözleşmeleri, havalimanında hizmet veren kamu kurum ve kuruluşlarıyla yapılan protokoller ile gerçek ve özel tüzel kişilerle yapılan sözleşmeleri ifade eder.

Uçuş bilgi, anons ve danışma hizmetleri, havalimanı terminalinde yolcu, karşılayıcı, uğurlayıcı ve personele uçuş bilgileri verilmesi amacıyla danışma ofisleri ile uçuş bilgi sistemleri kurulmuştur. Uçuş bilgi sistemi, havayolu taşıyıcısı ismi, uçağın sefer sayısı, uçağın tarifeli saati ve uçuşla ilgili ilave bilgi (indi-kalktı, zamanında, gecikme, iptal) içermektedir. Danışma tarafından yapılan bilgilendirme amaçlı sesli duyuru sistemi olan anons belirli kalıplara bağlanmıştır.

Check-in kontuarları tahsis hizmeti, terminal binasında bulunan yolcu bilet ve bagaj işlemlerinin yapıldığı check-in kontuarlarının tahsisi ve işletilmesi hizmetlerini içermektedir.

Kayıp/buluntu eşya hizmeti, havalimanında sahibi tarafından unutulmuş veya kaybedilen eşyaların bulunarak havalimanı işletmesine teslim edilenler hakkında yapılacak işlemleri içeren hizmetlerdir.

Sağlık hizmeti, havalimanlarında meydana gelebilecek acil vakalar ile her türlü hava aracı kazalarında acil tedavi sağlanmaktadır. Adıyaman Havalimanında sefer saatlerinde Back-up hizmeti kapsamında hizmet satın alma yolu ile sağlık hizmeti verilmektedir.

Temizlik ve çöp toplama hizmeti, havalimanında hizmet sözleşmesi veya protokoller ile tahsis edilmiş yerler dışında kalan alanlara ilişkin temizlik hizmetlerinin yapılmasıdır

Bagaj arabaları hizmeti, yolcuların bagajlarını check-in bölgesine ulaştırmaları veya hava aracından gelen bagajlarını kara ulaşım aracına ulaştırmaları amacıyla bagaj arabaları hizmeti ücretsiz olarak verilmektedir.

Otopark hizmeti, havalimanı kullanıcılarının araçlarını belirli süre park etmeleri için hazırlanmış alanlardır. Genel itibariyle otopark hizmetleri ihale yolu ile kiralandığından, işletici, hizmetlerin belirlenen standartlarda yerine getirilmesinde idareye karşı sorumlu hale gelmektedir. Havalimanı yönetimi, hizmetin usul ve esaslara göre verildiğini denetler.

Bagaj handling sistemleri, havalimanında giden yolcu bagajlarının uçağa, gelen yolcu bagajlarının da uçaktan alınarak yolcuya intikalini en seri şekilde sağlayan sistemlerdir. Bu hizmetin zamanında gerçekleşmesi, bagajın zamanında uçağa yetiştirilememesinden kaynaklanan gecikmeler engellenmiş, gelen yolcunun bagaj bekleme süresi asgariye indirilerek terminal içerisindeki yolcu sirkülasyonu sağlanmış olur.

Yangın ihbar/söndürme sistemleri, havalimanında meydana gelebilecek; uçak kaza kırım ve yangınlarına, bina ve tesislerde çıkabilecek yangınlara zamanında ve uygun müdahalede bulunarak kurtarma ve söndürme faaliyetlerini kapsayan sistemdir. Ayrıca yangından korunma konusunda alınacak tedbirler ve yapılacak işler bu sistemin bir parçasıdır.

Elektrik sistemleri, havalimanındaki enerji nakil hatları, kuvvet santrali, jeneratör ve kesintisiz güç kaynakları, terminal aydınlatması, PAT sahaları özel aydınlatması, görsel yardımcı ışık sistemleri, otopark ve çevre aydınlatma sistemlerinin kapsamaktadır.

Mekanik altyapı sistemleri, sıhhi tesisat su sistemleri, ısıtma-soğutma (iklimlendirme) sistemleri, otomatik kapıları, konveyör sistemleri, asansör hizmetlerini kapsamaktadır.

Elektronik sistemler, terminal sistemleri (anons, yangın ihbar Sistemleri), güvenlik denetim sistemleri (cctv, x-ray bagaj kontrol ve metal arama detektörleri, haberleşme sistemleri (vcs, telsiz, telefon ve havacılık bilgi yayını sistemleri, seyrüsefer sistemleri, bilgi işlem sistemleri elektronik alt yapısına dahil sistemlerdir.

Sosyal hizmetler, insanların temel ihtiyaçları olan sosyal hizmetlerden, bebek bakım odaları, mescit/ibadet alanları ve tuvaletler için uygun alan ve yeterli sayıda bulundurulması gerekmektedir.

Özel güvenlik hizmetleri, havalimanlarının güvenlik hizmetleri, ICAO Ek-17(güvenlik), Kanun Dışı Eylemlere Karşı Sivil Havacılığı Koruma ve Güvenlik (Doküman 8973), Sivil Havacılık Güvenliği Alanında İlkeler (ECAC Doküman 30) Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programı ve diğer ilgili mevzuatlara uygun olarak İl'in Havalimanı Mülki İdare Amiri koordinesinde yürütülür.

Hava yolu taşıyıcıları hizmetleri, Türkiye'de Türk Hava Yolları ve özel sektör hava taşıma kuruluşlarının verdiği hizmetlerdir. Türkiye'de tarifeli ve tarifersiz yolcu ve yük taşımacılığı yapmaya yetkili 8,tarifersiz yolcu ve yük taşımaya yetkili 4 yerli havayolu şirketi bulunmakta olup, tarifeli ve tarifersiz kargo taşımacılığı yapmaya yetkili 3 yerli havayolu şirketi mevcuttur (Ulaştırma Şurası: 206).

Yer hizmet kuruluşları hizmetleri, yer hizmet kuruluşları, yolcu trafik, yük kontrolü ve haberleşme, ramp, kargo ve posta, uçak temizlik, uçak hat bakım, uçuş operasyon, ulaşım, ikram servis, gözetim ve yönetim, uçak özel güvenlik hizmet ve denetimi gibi hizmetlerden oluşmaktadır.

Özel kuruluş ve ticarethaneler, havalimanında yolcu ihtiyaçlarını karşılamak üzere hizmet veren ticari kuruluşlardır. Kafeterya, rent a car, lostra, pastane vb. kuruluşlar.

1.7 Literatür Taraması

Havalimanı ve örgüt sağlığı konusunda çeşitli araştırmalar literatürde mevcuttur. Bu araştırmalardan konumuzla yakın ilgisi olanların bir kısmı aşağıda kısaca özetlenmiştir.

Birey örgüt uyumu kuramı ve Dalaman Havalimanı çalışanları üzerine Mehmet ULUTAŞ'ın 2010 yılında yaptığı bir çalışma mevcuttur. Yapılan çalışmada birey örgüt uyumu ile iş doyumu, kurumsal bağlılık ve verimlilik arasında olumlu yönde bir ilişki mevcut olduğu, birey örgüt uyumu ile iş stresi ve çatışma arasında ise negatif yönde bir ilişki bulunduğu sonucuna varmıştır.

Hacı DURAN (Duran,2001) Adıyaman Emniyet Müdürlüğü çalışanlarının örgütsel bağlılık ve iş tatmin düzeyleri konulu araştırması bu konuda özgün bir araştırmadır. Duran 2010 yılında aynı değişkenlerle araştırmasını tekrar etmiş ve

önemli verilere ulaşmıştır. Adıyaman Emniyet Müdürlüğü personelinin kurum amaçlarına katılım, örgütsel bağlılık ve motivasyon düzeylerinin yüksek, güç dağılımı hakkındaki tutumları ise düşük çıkmıştır.

Sema KAYAPINAR tarafından, Havalimanı hizmet kalitesinin iyileştirilmesi çalışması yapılmıştır. Çalışmada öncelikli olarak yolcu istek ve beklentileri belirlenmeye çalışılmıştır. Yolcu beklentilerini belirlemek için mevcut havalimanı gözlemlenmiş, uzmanlara danışılmıştır. Belirlenen yolcu istekleri Servqual modeline uygun olarak düzenlenmiş ve yüz yüze yapılan anket yardımıyla değerlendirilmiştir. Servqual yardımıyla her bir yolcu beklentisi için algılanan ve beklenen hizmet kalitesi belirlenmiştir. Mevcut havalimanının hizmet kalitesini iyileştirmek için toplam kalite yönetimi yaklaşımı olan Kalite Fonksiyon Yayılımı uygulandıktan sonra belli kısıt ve hedefler altında, yolcu memnuniyetini eniyileyecek, teknik gereksinimler belirlenmiştir. Yapılan uygulama çalışmasında, hizmet kalitesi sadece ölçülmemiş, aynı zamanda iyileştirilmesine yönelik öneriler (teknik gereksinim) sunulmuş ve bunlar kendi içerisinde değerlendirilmiştir. Sonuçta, belli bir bütçe altında yolcu memnuniyetini en büyükleyecek öneriler seçilmiştir. Bu kapsamda bu çalışma oldukça geniş bir bakış açısıyla havalimanı hizmet kalitesini değerlendirmiştir.

Havaalanı terminal işletmeciliği ve Konya Havaalanı uygulaması adlı çalışma Ekrem KESİKBAŞ tarafından yapılmıştır. Yapılan tez çalışmasında havaalanları ve terminallerin kimler tarafından nasıl işletildikleri ve Türkiye’de bölgesel havacılığın geliştirilmesi amacıyla askeri havaalanlarından nasıl faydalandığı incelenmiştir. Havalimanlarının çok büyük yatırımlarla faaliyete girmesi ve işletiminin de çok maliyetli olması nedeniyle, kurumlar arası koordine ve uzun dönem planlarla projelerin hayata geçirilmesi gerekmekte olduğu belirlenmiştir.

Havalimanlarında yapılmış diğer bir çalışma ise, Hüseyin Nail PEKEL’in (Pekel, 2001). İşletmelerde Motivasyon Verimlilik İlişkisi: Devlet Hava Meydanları İşletmesi Antalya Havalimanı Çalışanları Arasında Bir Örnek Olay Araştırmasıdır. Araştırmada motivasyon ile verimlilik arasındaki ilişki teorik ve uygulamalı olarak ortaya konmaya çalışılmıştır. Çalışanların, inisiyatif kullanma, örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık, amaç birliği, iş arkadaşları ile uyumluluk, kararlara katılım, iş tatmini, moral ve motivasyon örgütsel faktörlerin verimliliği olumlu yönde etkilediği bulgulanmıştır.

Diğer bir çalışma, kalite yönetim sisteminin önemli bir esasını teşkil eden müşteri memnuniyeti konusundadır. Pınar ÖZDEMİR KARACA tarafından, havayolu müşterilerinin hizmet karşılaşmalarında tatmin düzeylerini etkileyen kritik anlar üzerine bir araştırma yapılmıştır. Araştırmada, havayolu müşterilerinin hizmet alma sırasında tatmin veya tatminsizliklerine neden olan kritik anlar ortaya konmuş ve irdelenmiştir. Havayolu işletmesinin fiyat avantajı sağlaması, işletmenin prestijli olması, dakikliğe önem vermesi, online işlem yapmaya elverişli olması, istenmeyen durumlarda izlediği müşteri politikası, personelin davranışları, bagaj sorunlarının hızlı çözümü, uçak gecikme bilgilendirmesinin zamanında yapılması gibi durumların algılamasının eğitim durumuna göre farklılaştığı sonucuna varılmıştır.

Sabiha Gökçen Havalimanında, Türkiye’de iç hatlardaki havayolu taşımacılığında müşteri tercihi ve memnuniyetini etkileyen faktörler adlı çalışma E. Soner ÇELİKKOL, C. Gazi UÇKAN, V. Nadir TEKİN ve Şimal ÇELİKKOL tarafından gerçekleştirilmiştir. Müşterilerin tercih nedenlerini etkileyen faktörler ve bu faktörlerin müşteri memnuniyetini belirleme dereceleri belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışma sonunda müşteri tercihinin ve memnuniyetini etkileyen faktörler, güvenilirlik, iyi hizmet, uzmanlık ve esneklik, avantaj ve uygunluk güvenlik ve kalite, rahatlık ve çeşitlilik olarak belirlenmiştir.

Gülcan DEMİR tarafından, havalimanı terminal binalarının mimari açıdan değerlendirilmesi çalışması yapılmış, çalışmada terminal binalarının tasarım kriterleri ve fonksiyonel kullanım alanlarının yolcu memnuniyeti açısından uygunluk derecesinin incelenmiştir. Öncelikle amaca uygun 4 adet havalimanı terminal binası seçilmiştir. Terminal binaları terminal konseptleri, yolcu kabul gişeleri, giden-gelen yolcu akışının katlara dağılımı, yolcu köprüleri, çatı sistemleri, terminal dönemleri, yapılarıdaki yeşil alan ve mavi deniz, terminal oturma alanı, bagaj alım konveyörleri, uzak uçak bekleme salonu tasarımı ve yolcu akışları mimari açıdan karşılaştırılmıştır. Elde edilen veriler değerlendirilmiş, terminal binalarının verimli hale getirilmesi ve sürdürülebilirliği için çözüm önerileri sunulmuştur.

Konumuza yakın çalışmalardan bir tanesi de Sadife GÜNGÖR tarafından çalışılmıştır. Havacılık ve yer hizmetleri yönetiminde insan kaynakları yönetimi uygulamalarının yeri ve önemi: Konya Havalimanı örneği. Bu çalışmanın amacı, temel işletme faaliyetleri içinde önemli bir yer tutan insan kaynakları yönetiminin, havacılık yer hizmetleri yönetimi açısından önemini vurgulamak ve temel insan

kaynakları yönetimi uygulamalarını açıklamaktır. İlk olarak havacılık yer hizmetleri kavramsal çerçevede açıklanmıştır. Daha sonra insan kaynakları yönetimi uygulamaları genel hatlarıyla ortaya konularak havacılık yer hizmetleri açısından önemi açıklanmış ve Konya havalimanında insan kaynakları yönetimi uygulamaları incelenmiştir.

Sema POLATÇI, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi'ne bağlı yüksekokulların örgüt sağlığı düzeylerini belirlemek ve örgüt sağlığının demografik değişkenlerle ilişkisini incelenmiştir. Yapılan çalışmada örgüt sağlığının demografik değişkenlerden ziyade örgütsel değişkenlerden etkilendiği sonucuna varılmıştır.

Türkiye'de örgüt sağlığı üzerine yapılmış bazı çalışmalara aşağıda değinilecektir. Akbaba (1997) "Ortaöğretim Okullarının Örgüt Sağlığı" isimli çalışmasında ortaöğretim okullarının örgüt sağlığını ölçmek için bir ölçek geliştirmiş ve bu ölçeğe göre Bolu il merkezinde görev yapan 243 yönetici ve öğretmenin örgüt sağlığı algılarını ölçmüştür. Çalışmada okulların örgüt sağlığı düzeyleri örgütsel liderlik, örgütsel bütünlük, çevresel etkileşim, örgütsel kimlik ve örgütsel ürün boyutlarında incelenmiş, bu boyutlarda öğretmen ve yöneticiler arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Bunun yanında liseler arasında örgüt sağlığı derecesinde farklar tespit edilen çalışmaya göre Genel Liselerin örgüt sağlığı Meslek Liseleri, Anadolu Meslek Liseleri ve Anadolu Liselerinden yüksek çıkmıştır.

Güler'in (1997) çalışmasında Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanesinin örgüt sağlığı araştırılmıştır. Örgütsel sağlığa ulaşmanın, örgütsel sağlık ölçütlerindeki sorunları doğru teşhis etmenin ve tedavi teknikleri uygulamanın para ve zaman açısından zor olmadığı tespit edilmiştir.

Uras (1997) Malatya İl merkezinde görev yapan lise öğretmenlerinin örgüt sağlığını Hardage ve Lucas tarafından 206 madde olarak geliştirilen, Holmes tarafından rafine edilerek 100 maddeye indirilen örgüt sağlığı anketini kullanarak ölçmüştür. Araştırma sonucunda Malatya ili liselerinde orta düzeyde algılanan bir örgüt sağlığı olduğu ve okullar arasında anlamlı bir farklılığı olmadığı görülmüştür.

Köseoğlu ve Karayormuk (2009) Afyonkarahisar ilindeki yöneticilere yönelik olarak örgüt sağlığını nasıl algıladıkları ile ilgili bir araştırma yapmıştır. Kendi oluşturdukları modele göre gerçekleştirilen araştırmada sonuç olarak: yöneticilerin örgüt sağlığı kavramını bireye veya performansa odaklı olmaktan ziyade hem bireye

hem de performansa odaklı bir yaklaşım olarak algılama eğiliminde oldukları ortaya konmuştur.

Tutar (2010) örgütsel sağlıkla ilgili bankacılık sektöründe bir araştırmada bulunmuş ve şu sonuçlara ulaşmıştır: Söz konusu kurumlarda çalışanların Örgütsel Sağlık algılarının olumlu, yabancılaşma algılarının ise olumsuz yönde olduğu anlaşılmaktadır. İşgören yabancılaşma algıları ile örgütsel sağlık algıları arasında anlamlı ilişki vardır. Örgütsel sağlık algıları ile işgören yabancılaşma algılarının boyutları arasında anlamlı ilişki vardır.

Hizmete Giriş Yılı	1998
Havaalanı Statüsü	Sivil
ICAO/ IATA Kodu	LTCP/ ADF
Şehir Uzaklığı	22 Km
Tarifeli Sefer	İstanbul-Ankara (THY Her Gün)
Pist	2500x45 m
Apron	240x120 m
Taksiyolu	190x24 m
Trafik Tipi	İç Hat
Terminal Binası Toplam Büyüklüğü	23.000 m ²
Coğrafi Koordinatları	37°43`51"N, 38°28`08"E
Personel Sayısı: DHMİ	72
Havaş	20
THY	5
Hizmet Satın Alma	25
Hizmet Satın Alma Güvenlik	40
Meteoroloji	4
Polis	20

Cem ÖZENEN tarafından yapılan araştırmada ise, havaalanı yatırımlarında özelleştirme dünyadaki uygulamalar ve Türkiye örneği ele alınmıştır. Öncelikle Türkiye'deki havalimanı işletmeciliği ele alınmış ve mevcut durum ortaya konmuştur. Ayrıca havayolu ulaştırması sektöründe yaşanan değişim ve gelişmelerin ışığında havaalanlarında özelleştirme uygulamaları incelenmiştir. Havaalanları hizmet üretilen yerlerdir ve işletimdeki temel amaç, havayollarına, yolculara ve diğer

kullanıcılara güvenli, emniyetli, verimli ve ekonomik hizmet sunulmasıdır. Zarar eden havalimanlarının devredilmesi veya kapatılması önerilmektedir. Havaalanı mülkiyetindeki değişiklikler bu amacın değişmesine neden olmamalıdır. Yönelmeden sorumlu kurumun tek ve bağımsız olması gereklidir. Bu kurumun uygulama ve denetim şartları şeffaf, tarafsız ve etkili olmalıdır.

1.8 Adıyaman Havalimanı Mevcut Durumu

Stol tipi bir havalimanı olarak planlanıp yapılan Adıyaman Havalimanı, 1998 yılında hizmete açılmıştır. 2500x30 m pist, 1 uçak kapasiteli 50x80 m apron ve 1000 m² terminal alanına sahip bir havalimanı olarak inşa edilmiştir. 2002 yılında uçaklardaki doluluk oranı çok düşük olunca havayolu kuruluşu tarafından düzenlenen seferler iptal edilmiştir. 2005 yılına kadar atıl durumda kalmıştır. Havacılık politikalarının değişimi ile beraber 2005 yılında havalimanına uçuşlar yeniden başlamıştır. Devlet Hava Meydanları İşletmesi genel Müdürlüğüne yapılan yatırımlar sonucunda, başta yeni terminal binası ve pist, apron ve taksiyolu genişletme çalışmaları ile kule, teknik blok, kaza yangın binası, garaj binası, kuvvet santrali gibi bir çok yeni imkan ve tesis kazandırılmıştır.

Adıyaman Havalimanı Genel Bilgileri:

Tablo 1.3: Adıyaman havalimanına ilişkin istatistikî bilgiler (www.dhmi.gov.tr).

Adıyaman Havalimanı (TCP/ADF)						
Tüm Uçak Trafikî (2001-2013)						
Yıllar	İç Hat		Dış Hat		Toplam	
2001	83				83	
2002	70				70	
2003	40				40	
2004	20				20	
2005	158				158	
2006	552				552	
2007	586				586	
2008	916				916	
2009	880				880	
2010	1.123		1		1.124	
2011	578				578	
2012	1.237				1.237	
2013	1.337				1.337	
Ticari Uçak Trafikî (2001-2013)						
Yıllar	İç Hat		Dış Hat		Toplam	
2001	6				6	
2002						
2003						
2004						
2005	146				146	
2006	530				530	
2007	564				564	
2008	900				900	
2009	820				820	
2010	1.044				1.044	
2011	518				518	
2012	1.113				1.113	
2013	1.223				1.223	
Yolcu Trafikî (Gelen-Giden) (2001-2013)						
Yıllar	İç Hat		Dış Hat		Toplam	
2001	242				242	
2002						
2003						
2004						
2005	6.864				6.864	
2006	37.669				37.669	
2007	48.621				48.621	
2008	86.280				86.280	
2009	85.112				85.112	
2010	108.507				108.507	
2011	45.346				45.346	
2012	100.522				100.522	
2013	118.124				118.124	
Yük Trafikî (Ton)* (Gelen-Giden) (2001-2013)						
Yıllar	Kargo ve Posta		Bagaj		Toplam Yük	
	İç Hat	Dış Hat	İç Hat	Dış Hat	İç Hat	Dış Hat
2001			2		2	
2002						
2003						
2004						
2005			74		74	
2006	2		323		325	
2007	20		464		484	
2008	51		735		786	
2009	49		700		749	
2010	55		821		876	
2011	21		336		357	
2012	41		858		899	
2013	45		1.003		1.048	

*İstatistik Yıllığı verileri ile Ton'a yuvarlama farkı vardır.

1.8 Adıyaman Havalimanı'nda İşletme Hizmetleri Genel Esasları

Havalimanı işletme hizmetlerinde uçuş can ve mal emniyeti söz konusu olduğundan standart performans sıfır hata olarak hedeflenmektedir.

Bu kapsamda İşletme Dairesi Başkanlığınca çalışmalara başlanılmış olup; Kalite Yönetim Sistemi için gerekli eğitim ve dokümantasyon hazırlıkları yapılmış ve 04.12.2006 tarihi itibarıyla sistem de uygulamaya geçilmiştir.

Genel Müdürlüğümüz ülkemiz sivil havacılık otoritesi “Ulaştırma Bakanlığı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü” ile yakın ilişki ve çalışma ortamı içerisinde bulunmakta olup, işletme hizmetlerinin tamamı üyesi bulunduğumuz uluslararası kuruluşların (ICAO, EUROCONTROL) düzenlemelerine uygun olarak verilmektedir.

Kuruluşumuzca verilen hizmetlerin temel amacı uçuş güvenliğinin maksimum düzeyde sağlanması ile yolcu ve uçaklara yönelik kolaylıkların hizmete sunulmasıdır. Bu amaçla hizmete verilen hava alanlarımızda en son teknolojiye sahip araç, gereç ve donanımla hizmet verilmektedir.

İşletme Hizmetlerinin ifası sırasında, 4749 Sayılı Kanunla onaylanan Uluslararası Sivil Havacılık Anlaşması Ekleri (ICAO Dokümanları), 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu, Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programı ve Ulaştırma Bakanlığı'nın Hava Alanı Yapım, İşletim ve Sertifikalandırma Yönetmeliği (SHY-14A) ile Hava Alanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği(SHY-22), ve Eurocontrol dokümanlarına dayanılmaktadır.

Kuruluşumuzca verilen hizmetlerin temelini uçuş, can ve mal güvenliği oluşturur. Müşterinin can ve mal güvenliğine ilaveten, müşteriden gelen talep ve gereksinimler de dikkate alınır. İşletme hizmetleri üst yönetimi; müşteri gereksinimlerinin öğrenilmesi ve işletme hizmetleri çalışma sisteminin, bu gereksinimler doğrultusunda ve uluslararası kriterlere uygun olarak geliştirilmesi için gerekli alt yapıyı oluşturur.

İşletme hizmetleri müşterileri;

- a. Hizmetlerimizi doğrudan verdiğimiz dış müşteriler (hava yolu kuruluşları, yer hizmet kuruluşları vb),
- b. Çalışanlarımızdan oluşan iç müşteriler,
- c. Hizmetleri dolaylı olarak alan müşteriler (yolcular),

- d. Havacılık sektöründe bulunan diğer kişi, kurum veya kuruluşlar,
- e. Toplum olarak dolaylı müşterilerden oluşur.

Hizmetlerimizi doğrudan/dolaylı olarak verdiğimiz müşterilerin istek ve gereksinimleri, Müşteri Şikayetleri Öneri - Şikayet ve Değerlendirme Formu ile öğrenilir.

Kuruluşumuzca havalimanlarında verilen işletme hizmetlerinin temel amacı olan uçuş, can ve mal emniyetini en üst düzeyde sağlamak üzere; ulusal ve uluslararası standart ve mevzuatlara uygun şekilde, uygun insan ve finansman kaynaklarını sağlayarak ve ülke kalkınmasına katkıda bulunarak gerekli çalışmaları yürütmek, yönetim ve çalışanların ilgili yükümlülükleri ve sorumluluklarını tanımlayarak işletme hizmetleri yönetim sistemlerine bilinçli katılımlarını sağlamak, yönetim sistemleri şartlarının sürekli karşılanmasında ve bu sistemlerin işletmedeki etkinliklerinin geliştirilmesinde güçlü iç iletişim kurmak, yönetim sistemleri ve faaliyet alanlarına ilişkin ulusal ve uluslararası eğitimlere çalışanların katılımını sağlamak, müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin müşteri odaklı bir yaklaşım içerisinde karşılanmasını sağlamak, çevre sorumluluğu bilincinde, atıkları kontrol altında tutmak, doğal kaynak kullanımını azaltmak, mümkün olduğunca yenilenebilir enerji kullanımını yaygınlaştırmak, enerjiyi verimli kullanmak ve kirliliği önleyerek çevreye saygılı olmak, yönetim sistemleri faaliyetlerinde etkin ve sürekli veri analizlerinden yararlanarak yapılan gözden geçirmelerle sürekli ve sürdürülebilir iyileştirmeleri sağlamak, ulusal ve uluslararası havacılık kural ve mevzuatlarını diğer kurum/kuruluşlar ile uyum ve işbirliği çerçevesinde uygulamak işletme hizmetleri yönetim sistemleri (entegre) politikası olarak belirlenmiştir.

Yapılan çalışmalar sonucunda 33 havalimanı ile birlikte Adıyaman Havalimanı için 14 Haziran 2007 tarihinde TS EN ISO 9001: 2000 belgesi alınmıştır.

İKİNCİ BÖLÜM

YÖNTEM

2.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi

Adıyaman Havalimanı çalışanlarının örgüt sağlığı ve iş tatmin düzeyini belirlemek ve örgüt sağlığının demografik değişkenlerle ilişkisini ortaya koymak bu araştırmanın amacı olarak belirlenmiştir. Ayrıca araştırmadan elde edilen veriler ışığında havalimanlarında örgüt sağlığı ve iş tatmin düzeylerinin artırılabilmesi için öneriler sunulmaya çalışılmıştır.

Türkiye havacılık sektöründe önemli mesafeler kat ederek diğer ülkelerdeki uçak ve yolcu trafik artışının üzerinde bir gelişme göstermektedir. Bu nedenle havalimanlarını kullanan dış ve iç hat müşterilerine yönelik işletme hizmeti veren havalimanı çalışanlarının örgüt sağlığı ve iş tatmin düzeylerinin değerlendirilmesi önem arz etmektedir. Böylece havalimanlarında ortaya çıkan eksikliklerin giderilmesi sağlanabilir ve belirlenen sorunlara yönelik çözümler üretilebilir.

Tez kapsamı içerisinde incelenen örgüt sağlığı ve iş tatmini, çeşitli kurumlar üzerinde araştırılmış ve bu konuda bazı tez hazırlanmıştır. Ancak Havalimanlarının örgüt sağlığı yönünden incelemesinin daha önce fazla çalışılmamış olması tezin özgün yanını oluşturmaktadır. Bu çalışma sonucunda Adıyaman Havalimanı'nda hizmet veren ve bu hizmetten yararlanan çalışanların örgüt sağlığı ve iş tatmin düzeylerinin ortaya çıkması beklenmektedir.

2.2 Yöntem

Yöntem bölümünde, araştırmanın amacı, araştırmanın evren ve örnekleme, veri toplama araçları ile kullanılan teknikler ile elde edilen bulgulara ait bilgiler yer

almıştır. Bu araştırmadaki bilgiler, Adıyaman Havalimanı çalışanlarına uygulanan anketlerden elde edilmiştir. Anketlerin doldurulması konusunda herhangi bir zorunluluk getirilmemiştir. Anketlere verilen cevapların tümü doğru olarak kabul edilmiştir.

Araştırmanın ana hipotezi;

Bu araştırmanın ana hipotezini, araştırma kapsamında bulunan kurum çalışanlarının örgütsel sağlık ve iş tatmin düzeyleri olumludur. Tezi oluşturmaktadır.

Ayrıca alışanların kişisel özellikleri; cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim, unvan, kıdem, ücret gibi değişkenlerin, hizmet üreten kurum çalışanlarının örgütsel sağlık ve iş tatmin düzeyi ile olan ilişkisi incelenecektir.

Araştırmanın Hipotezleri;

H₁. Çalışanların amaç birliği algı düzeyi yüksektir.

H₂. Çalışanların iletişim algı düzeyi yüksektir.

H₃ alışanların güç dağılımı algı düzeyi yüksektir.

H₄ alışanların kaynakların verimli kullanımı algı düzeyi yüksektir.

H₅ alışanların örgütsel bağlılık algı düzeyi yüksektir.

H₆ alışanların moral ve motivasyon algı düzeyi yüksektir.

H₇ alışanların yeniliklere açık olma algı düzeyi yüksektir.

H₈ alışanların özerklik ve otonomi algı düzeyi yüksektir.

H₉ alışanların uyumlu örgüt yapısı algı düzeyi yüksektir.

H₁₀ S alışanların orun çözme kapasitesi algı düzeyi yüksektir.

2.3 Evren ve Örnekleri

Araştırmanın evrenini, Adıyaman Havalimanı'nda hizmet veren personele uygulanan anket çalışmaları oluşturmaktadır. Bu kapsamda küçük-orta ölçekli havalimanlarından olan Adıyaman Havalimanı'nda işletme hizmetlerine yönelik 166 personel çalışmaktadır. Bu sayı DHMİ, Havaş, THY, Meteoroloji personeli ile hizmet satın alma personelini kapsamaktadır. Araştırmada tüm personele ulaşma hedeflendiğinden, personel sayısı kadar anket dağıtılmıştır. Dağıtılan anketlerden 107 tanesi geri dönmüştür. Ankete cevap verenlerin, tüm soruları okuyarak düşüncelerini ankete doğru bir biçimde yansıttıkları varsayılmaktadır

2.4 Veri Toplama Araçları ve Verilerin Analizi

Adıyaman Havalimanı'nda, örgüt sağlığının incelendiği bu araştırmada anket formu kullanılmıştır. Hazırlanan anket formunda 74 soru sorulmuş ve sorularda 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Hazırlanan ankette cevap şıkları; kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum, kesinlikle katılıyorum şeklinde sıralanmıştır. Anket iki ana bölümden kullanılmıştır. Birinci bölümde, bağımsız değişkene ait 7 soru, ikinci bölümde ise çalışanların, bağımlı değişken olan, işletme hizmetlerini yürütürken etkisi olduğu düşünülen yargıların belirlenmesine yönelik 67 soru sorulmuştur.

Araştırmada, Duran'ın (2001) Mathev Miles'in örgüt sağlığı konusunda ileri sürdüğü faktörleri esas alarak geliştirdiği 'Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Ölçeği' kullanılmıştır (Duran ve Çelik 2001:50).

İş tatminini ölçmeye yönelik hazırlanan sorular, Duran tarafından; Demirkan'ın doktora tezinde kullandığı iş tatmin ölçeği (Demirkan,1996), General Motors'un iş tatmin ölçeği (Gemicioğlu, 1993:94), Güler'in doktora tezinde kullandığı iş doyumu ölçeği (Güler,1990), İncir'in "Çalışanların örgütsel gereksinimi ve iş doyumu" adlı çalışmasında kullandığı iş doyumu ölçeği (İncir,1989:53) ve Özer'in "Öğretmen adaylarının etkili öğrenme ve ders çalışmadaki yeterliliği"(Özer, 1993) adlı çalışmalardaki ölçeklerden yararlanılarak geliştirilmiştir. Tutumları ölçmek için önermeler Minnesota iş tatmin ölçeği tarzında hazırlanmıştır. Çünkü çok sayıda sorudan oluşan bu ölçeğin güvenilirliği ve geçerliliği daha yüksektir.

Hazırlanan anket formunda iş tatmin düzeyini ölçmek amacıyla toplam yirmi adet (10,14,15,17,23,24,28,29,30,33,35,37,38,42,43,44,45,46,47,72) soru sorulmuştur.

Yapılan bu çalışmada, 107 anket değerlendirmeye alınmıştır. Değerlendirmeye alınan anketler SPSS 21.0 (Statistical Package for Social Sciences) programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Kullanılan ölçeğin güvenilirlik ve geçerliliği test edilmiştir. Oluşturulan tablo ve yorumlar anket formundaki düzene bağlı kalarak ana değişkenler bazında gruplandırılmıştır. Son değerlendirmeler ise demografik özellikler ile ana değişkenler arasındaki ilişkiler üzerinden yapılmıştır.

Bu çalışmada beşli likert cevap tekniği kullanılmıştır. En yüksek olumlu tutum bu çalışmanın skalasında 5, en düşük olumsuz tutum ise 1 kabul edilmiştir. Örgüt

sağlığı ve iş tatmin düzeyi algı derecelendirmeleri aşağıda tabloda gösterildiği şekilde belirlenmiştir.

1 Kesinlikle Katılmıyorum	0,00 -- 0,99	Çok düşük
2 Katılmıyorum	1,00 -- 1,99	Düşük
3 Kısmen Katılıyorum	2,00 -- 2,99	Orta
4 Katılıyorum	3,00 -- 3,99	Yüksek
5 Kesinlikle Katılıyorum	4,00 -- 5,00	Çok yüksek

Araştırmada elde edilen veriler; Tanımlayıcı istatistik (Descriptive Statistics), Frekans, Compare Means, t Testi (Independent Samples), Tek yönlü varyans (One way Anova-F Testi), Tukey testleri gibi analizler kullanılarak incelenmiştir. Analizlerin ne anlam ifade ettiğine ilişkin tanımlar şu şekildedir.

Tanımlayıcı (Descriptive) İstatistik; araştırmada kullanılan örneklemin okuyucuya açıklanması ve elde edilen sonuçlar hakkında basit tanımlayıcı istatistikler (aritmetik ortalama, mod, medyan, standart sapma gibi) vermek için kullanılır.

Means; değişkenlerin tek başına ya da diğer bağımsız değişkenlere göre alt grupların istatistiklerini hesaplar

t Testi; iki bağımsız grubun ortalamalarının birbirinden farklı olup olmadığını ortaya koymak için kullanılır.

Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA); ikiden fazla bağımsız grubun ortalamalarının birbirinden farklı olup olmadığını test etmek için kullanılır.

Tukey Testi; varyansların homojenliğini kontrol etmek için en yaygın kullanılan testlerden birisidir. Grup sayısı fazla olduğunda tercih edilir (Turan, 2012: 1).

Araştırmada öncelikle verilerin güvenilirlik yönünden değerlendirilmesi gerekmektedir. Bütün anketler girildikten sonra Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini ölçeği güvenilirlik analizi yapılmış ve güvenilirlik,965 olarak belirlenmiştir. Kullanılan ölçeğin güvenilirliğinden bahsedebilmek için alfa katsayısının 0,70 ve üzerinde olması gerekmektedir. Bir ölçeğin alfası, $0,80 \leq \alpha < 1,00$ arasında ise ölçek yüksek güvenilirliktedir (Duran ve Çelik, 2011). Bu nedenle kullanılan ölçek yüksek güvenilirliktedir.

Cronbach's Alpha	N of Items	N
,965	74	107

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

3.1 Bulgular

Araştırmaya Katılan Çalışanların Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans ve yüzdeler tablo 3.1’de belirtilmiştir.

Tablo 3.1: Havalimanı çalışanlarının demografik özellikleri.

	Frekans(n)	%
Cinsiyet		
Kadın	7	6,5
Erkek	100	93,5
Medeni Durum		
Evli	91	85
Bekar	16	15
Yaş		
18-23	1	,9
24-29	41	38,3
30-35	32	29,9
36-41	26	24,3
41 ve üstü	7	6,5
Eğitim Durumu		
İlk-Orta	14	13,1
Lise	46	43,0
Önlisans	12	11,2
Lisans	32	29,9
Yüksek Lisans	3	2,8
Kurumdaki Görev		
Hizmet Alımı	40	37,4
İşçi	20	18,7

Tablo 3.1 (Devam): Havalimanı çalışanlarının demografik özellikleri.

Memur	41	38,3
	Frekans(n)	%
Şef	6	5,6
Hizmet Yılı		
1-3	31	29,0
4-7	44	41,1
8-11	14	13,1
12-15	11	10,3
15 üstü	7	6,5
Ücret Durumu		
Çok Düşük	17	15,9
Düşük	21	19,6
Orta	55	51,4
Yüksek	14	13,1

Havalimanı çalışanlarının demografik özellikleri tablo3.1’de verilmektedir. Demografik yapı incelendiğinde Adıyaman Havalimanı çalışanlarının erkek (%93,5), evli (%85) ve genç (93,4) personelden oluşmaktadır. Havalimanı çalışanların büyük bir çoğunluğu lise, ön lisans ve lisans mezunu (%84,1), çalışma süresi olarak hizmeti 1-7 yılları arasında olanların oranı (%70,1)’dir. Adıyaman Havalimanı eğitilmiş ve genç bir personel yapısına sahip olduğu görülmektedir.

3.1.1 Amaçların Ortaklığı Frekans Analizi

Tablo 3.2: Amaçların ortaklığı.

Amaçların Ortaklığı	N	Ort	Sp
Kurumumuzun amaçları çalışanlar tarafından açıkça bilinir	82	3,84	,982
Kurumumuzda herkes üstlendiği görevin bilincindedir	66	3,54	1,092
Kurumumuzda herkes üstlendiği görevi yapabilecek yetenektedir	52	3,25	1,099
Çalışanlar hizmet kalitesini yükseltmek için imkanlarını kullanmaktadır	68	3,55	1,083
Ben kurumun amaçları için elimden geleni yaparım	89	4,09	1,041
Ortalama		3,65	
Valid N (listwise)	107		

Sağlıklı bir örgütün temel amaçlarından biri kurum amaçlarının kurum çalışanları tarafından bilinmesi, benimsenmesi, sahiplenilmesi ve paylaşılmasıdır. Kurum amaçlarının paylaşılma oranının yükselmesi, çalışanlar tarafından kurum amaçlarının benimsendiğinin ifadesidir.

Amaçların ortaklığı, kurum amaçlarının çalışanlar tarafından bilinmesi, görevinin bilincinde olma, görevi yapabilme yeteneği, hizmet için imkanları kullanma ve amaçlara ulaşma için elinden geleni yapma faktörlerine göre değerlendirilmiştir.

Tablo 3.2 de faktör bazında değerlendirildiğinde, çalışanlar 4,09 gibi yüksek bir ortalama ile kurum amaçları için ellerinden geleni yaptıklarını düşünmektedirler. Kurum amaçlarının bilinirliği 3,84, hizmet kalitesini yükseltmek için imkanların kullanıldığı 3,55, görevinin bilincinde olma 3,54 şeklinde belirlenirken, 3,25 ile çalışanların üstlendiği görevi yapabilecek yetenekte olması faktörü son sırada yer almaktadır. Bu durumda çalışanlar, bireysel olarak kurum amaçları için ellerinden geleni yaptıklarını düşünürken, bir başka çalışanın üstlendiği görevi yapabilecek yetenekte olduğu konusunda daha olumsuz düşündüğü söylenebilir. Havalimanı çalışanlarının, amaçlarının ortaklığı konusundaki tutumlarının ortalaması ise 3,65'tir. Bu düzey çalışanları amaçların ortaklığı konusunda çok olumlu bir tutuma sahip oldukları ifade edilebilir. Tablo 3.2'de incelendiğinde genel ortalama sonucuna göre H₁ hipotezi kabul edilir.

3.1.2 İletişim Düzeyi Frekans Analizi

Tablo 3.3: İletişim düzeyi.

İletişim Düzeyi	N	Ortalama	Sp.
Çalışanlar kurumdaki gelişmelerden haberdar olur	51	3,04	1,261
Çalışanlar görüş ve önerilerini kolayca yetkililere iletir	66	3,37	1,169
Çalışanlar kurumdaki değişimleri sormaktan çekinmez	49	3,09	1,232
Çalışanlar alınan kararlardan serbestçe haberdar olur	51	2,96	1,273
Kurumumuz halkın şikayetlerini anında öğrenir ve değerlendirir	83	3,78	1,018
Kurumumuzda gizli kapaklı işler yapılmaz	42	3,10	1,288
Ortalama		3,22	
Valid N (listwise)	107		

Her hizmet sektöründe olduğu gibi ulaşım sektöründe hizmet veren Havalimanı işletmelerinde de üretilen hizmet aynı anda tüketilmektedir. Sektörün ürettiği hizmet gereği oluşan bu ilişkilerin büyük çoğunluğu iletişime dayanmaktadır. Çalışanların üstleri, astları, kendi aralarında, kurumları ve müşteriler ile kurdukları iletişim düzeyi havalimanlarında verilen hizmetin esasını teşkil etmektedir. Sağlıklı bir örgütte temel amaçlardan biri hiç kuşkusuz kurum içi ve hizmet verilen hedef grupla çalışanların iletişim düzeyinin artırılmasıdır. Çünkü iletişim düzeyinin iyi olması kurumsal bağlılığın, iş tatmininin ve müşteri memnuniyetinin iyi olmasının temel etmenidir. Elde edilen bilgiler ile geri dönüşlerin yatay ve dikey olarak hızlı ve sağlıklı bir şekilde paylaşılması gerekir. İşletmede veya herhangi bir kurumda çalışan iş gören çalıştığı ortamda kendini iyi ifade edebilecek etkin bir iletişim kurabilirse, kendini çalıştığı kuruma feda edercesine bir bağlılık sergileyecektir (Duran, 2011).

Sağlıklı bir örgütte açık örgüt içi iletişim mevcuttur. Çalışanlar doğru bilgiye kolay ulaşır ve örgüt verimliliğini artırır (Polatçı,2008:148).

Adıyaman Havalimanı çalışanları arasında yapılan bu çalışmada iletişim düzeyi; çalışanlar kurumdaki gelişmelerden haberdar olur, çalışanlar görüş ve önerilerini kolayca yetkililere iletir, çalışanlar kurumdaki değişimleri sormaktan çekinmez, çalışanlar alınan kararlardan serbestçe haberdar olur, kurumumuzda gizli kapaklı işler yapılmaz ile kurumumuz halkın şikayetlerini anında öğrenir ve değerlendirir alt değişkenlerine bağlı olarak ölçülmüştür.

Havalimanı çalışanlarının iletişim düzeyinin incelendiği tablo 3.3'teki ortalamalar değerlendirildiğinde, kurumda gizli işlerin yapılmadığı 3,10, kurumdaki gelişmeleri sormaktan çekinmez 3,09, kurumdaki gelişmelerden haberdar olma 3,04, alınan kararlardan haberdar olma 2,96, görüş ve önerilerin kolayca yetkililere iletme 3,37, halkın şikayetlerinin değerlendirilmesi 3,78 şeklinde sıralanabilir.

Tablo 3.2 ve tablo 3.3' ün genel ortalamasına bakıldığında iletişim düzeyi, amaçların ortaklığına göre daha düşük çıkmıştır. Bu değerlendirme Duran'ın 2001 ve 2010 yılında Adıyaman Emniyet Müdürlüğünde yaptığı çalışma sonuçları ile paralellik göstermektedir(Duran, 2011). Kamu hizmeti veren kurumların hiyerarşik ve bürokratik yapısının bu duruma neden olduğu söylenebilir.

Sunulan hizmetler itibariyle problemleri ve hizmetlerle ilgili şikayetleri ortadan kaldırmaya yönelik çalışmalarda kaliteye önem veren kurumların başarısı daha çok olacaktır. Bir kurum veya işletmenin sürekliliğinin temel esaslarından biri de

hizmetten faydalananların şikayet, ihtiyaç ve önerilerine uygun hızlı geri dönüş yaparak kaliteli hizmet üretimi sağlamaktır. Bu yönüyle ‘Kurumumuz halkın şikayetlerini anında öğrenir ve değerlendirir’ alt değişkeni değerlendirildiğinde, çalışanların 3,78 gibi yüksek bir ortalama ile halkın şikayetlerinin değerlendirildiğini düşünmesi örgütün iletişim konusundaki etkinliği olarak düşünülmektedir. Çünkü Adıyaman Havalimanı’nda öneri ve şikayet kutuları aracılığıyla memnuniyet veya memnuniyetsizlikler rahatlıkla iletilebilmekte ve oluşturulan sistem gereği ilgili birim tarafından en geç iki gün içerisinde cevaplanması gerekmektedir. Tablo 3.3 incelendiğinde genel ortalama sonucuna göre H₂ hipotezi kabul edilir.

3.1.3 Güç Dağılımı Frekans Analizi

Tablo 3.4: Güç dağılımı.

Güç Dağılımı	N	Ortalama	Sp.
Kurumumuz çalışanları yaptıkları görevle uyumlu yetkiye sahiptirler	64	3,40	1,156
Kurumumuz çalışanları görevleri ile ilgili yetkileri özgürce kullanırlar	58	3,20	1,179
Kurumumuzda kararlar ortak alınır	38	2,79	1,241
Alt kademedekiler uygulanacak kararlara katılırlar	44	2,89	1,280
Ben bir çalışan olarak görüşlerimi açıkça ortaya koyarım	68	3,41	1,273
Ortalama		3,14	
Valid N (listwise)	107		

Sağlıklı bir örgüt yapısında, çalışanların kararlara katılım sağlaması söz konusudur. Her ne kadar kamu kurumlarında görev ve yetkiler yasalarla belirlenmiş ve güç dağılımı üstten asta doğru hiyerarşik bir düzen takip etse de, çalışanların karar alma aşamasında kararlara katılımının sağlanması kurumsal aidiyete ve kurumsal verimliliğe olumlu etkisi olduğu bilinmektedir. Yöneticilerin çalışanlara yetki devri yaparak onları süreçlere dâhil etmesi gerektiği bilinmektedir (Tekin ve Ehtiyar, 2011: 410).

Adıyaman Havalimanı'nda çalışanların güç dağılımı hakkındaki düşüncelerini öğrenmek için; çalışanlar yaptıkları görevle uyumlu yetkiye sahiptirler, çalışanlar görevleri ile ilgili yetkileri özgürce kullanırlar, kurumda kararlar ortak alınır, astlar uygulanacak kararlara katılırlar ve çalışanlar görüşlerini açıkça ortaya koyarlar değişkenlerine göre incelenmiştir.

Tablo 3.4 değişkenler ortalamaları bazında incelendiğinde; görevle uyumlu yetkiye sahip olma 3,40, yetkileri özgürce kullanma 3,20, kararların ortak alındığına inanma 2,79, uygulanacak kararlara katılma 2,89, çalışanların görüşlerini açıkça ortaya koyması 3,41 olarak belirlenmiştir. Çalışanların bir kısmı kararların ortak alınmadığı görüşündedir. Uygulanacak kararlara katılma oranı ile kararların ortak alınması konusunda çalışanların tutumları diğer değişken düzeylerinin altında kalmaktadır. Bu durumun, havalimanının kamu kuruluşu olması nedeniyle hiyerarşik yapıya göre çalışma düzeninden kaynaklandığı düşünülmektedir. Diğer bir nedeninin de çalışanların önemli bir kısmının (% 45) özel güvenlik personeli olması dolayısı ile yaptıkları görev gereği alınan kararları uygulama noktasında bulunmalarından kaynaklanmakta olduğu şeklinde değerlendirilmektedir.

Alt değişkenlerin toplamı olan güç dağılımı tablosunun sonucu 3,14 ile genel ortalamanın üzerinde iyi bir değere sahip olmuştur. Tablo 3.4 incelendiğinde genel ortalama sonucuna göre H_3 hipotezi kabul edilir.

3.1.4 Kaynakların Verimli Kullanımı Frekans Analizi

Tablo 3.5: Kaynakların verimli kullanımı.

Kaynakların Verimli Kullanımı	N	Ortalama	Sp.
Kurumumuzda verilen görevler rahatlıkla yapılabilir	78	3,71	1,090
Kurumumuzda herkes uzman olduğu alanda çalıştırılır	41	2,99	1,270
Kurumumuzda çalışanların istekleriyle yöneticilerin istekleri aynıdır	42	2,91	1,221
Kurumumuzda personeli yıpratıcı işler verilmez	59	3,14	1,306
Görevimizle ilgili bilgilere rahatlıkla ulaşabiliriz	73	3,51	1,215
Kurumumuzdaki teknolojik kaynaklar verimli kullanılır	72	3,54	1,215
Ortalama		3,3	
Valid N (listwise)	107		

Bir işletmenin amaçları doğrultusunda verimliliğini ve karlılığını artırabilmesi için elindeki en önemli kaynağı yetişmiş insan gücüdür. Her işletme gibi kamu hizmeti veren kuruluşların da topluma sundukları hizmetin kalitesini yükseltmeleri, hizmetten faydalanan kesimde memnuniyeti artıracaktır. Sağlıklı örgüt yapısına sahip işletmelerin temel hedeflerinden biri de kaynakların en verimli şekilde kullanılmasını sağlamaktır. Talepler ve ihtiyaçlar arasında denge vardır. Havalimanı işletmeleri için en önemli gereklilik mümkün olan en iyi hizmeti en verimli bir şekilde sunmaktır. Adıyaman Havalimanı'nda kaynakların verimli kullanımını belirleyebilmek için çeşitli değişkenler belirlenmiştir. Bu değişkenler; kurumda verilen görevlerin rahatlıkla yapılabilir olması, herkesin uzman olduğu alanda çalışması, çalışanlar ile yöneticilerin isteklerinin aynılığı, personeli yıpratıcı işlerin verilmemesi, çalışanın göreviyle ilgili bilgilere rahatlıkla ulaşabiliyor olması ve teknolojik kaynakların verimli kullanılması şeklinde altı değişken sıralanmıştır.

Kaynakların verimli kullanılması değişkenleri olumludan başlayarak sıralanacak olursa; verilen görevlerin rahatlıkla yapılabilirliği 3,71 ile ilk sırada yer almaktadır. Bunu sırasıyla teknolojik kaynakların verimli kullanılması 3,54, görevle ilgili bilgilere ulaşabilme 3,51, yıpratıcı işlerin verilmemesi 3,14 ile takip etmektedir. Herkesin uzman olduğu alanda çalıştığına inanma ise 2,99, çalışan istekleri ile yönetici isteklerinin aynılığı 2,91 ile en son sırada yer almaktadır.

Çalışanların 3,71 gibi yüksek bir ortalama ile verilen görevin rahatlıkla yapılabilmesi konusunda olumlu düşünmektedirler. Dolayısıyla görevin rahatlıkla yapılabilirliği kaynak israfını engellemektedir. Bu durum, kurumumuzdaki teknolojik kaynaklar verimli kullanılır, alt değişkeninin çalışanlar tarafından 3,54 düzeyinde tercih edilmesiyle de desteklenmektedir. Herkesin uzman olduğu alanda çalışması (2,99) ile çalışan ve yönetici isteklerinin aynı olması değişkenleri (2,91) kaynakların verimli kullanılması değişkeninin genel ortalamasının altında çıkmıştır. Kamu alımlarında yasal sistem gereği yapılan merkezi alımlar, hizmet satın alımlarında ise yerel siyasi dengelerin etkin olması oluşan olumsuz kanaatin nedeni olarak düşünülebilir. Tablo 3.5 incelendiğinde 3,3 genel ortalama sonucuna göre H_4 hipotezi kabul edilir.

3.1.5 Örgütsel Bağlılık Düzeyi Frekans Analizi

Tablo 3.6: Örgütsel bağlılık düzeyi.

Örgütsel Bağlılık Düzeyi	N	Ortalama	Sp.
Bu kurum mensubu olmaktan memnunum	85	4,00	1,145
Kurumumuz çalışanları mesleklerini seviyorlar	62	3,50	1,176
Şu anda işe girseydim yine aynı kurumu seçerdim	80	3,85	1,193
Bu kuruma mensup olmak bana güven veriyor	80	3,91	1,158
Bu kurum mensubu olmak bana önemli değerler kazandırdı	72	3,71	1,266
Ortalama		3,79	
Valid N (listwise)	107		

Giriş bölümünde belirtildiği üzere, sağlıklı bir örgütte, çalışanlar örgütü sever ve orada kalmaya devam ederler. Örgütsel bağlılık düzeyinin yüksek olduğu bir örgütte, çalışanlar tüm güçlerini örgütün birlikteliği için sarf ederler. Örgütsel bağlılık, çalışanın mesleğine ve çalıştığı işletmeye karşı geliştirdiği duygusal bağlıdır. Bu bağın güçlü olması ölçüsünde çalışanın etkinliğini ve verimi artmaktadır. Bu verim de işletmenin karlılığı ve müşteri memnuniyetini sağlamaktadır.

Adıyaman Havalimanı çalışanları arasında örgütsel bağlılık düzeyini belirlemek amacıyla beş değişken belirlenmiştir. Çalışılan kuruma mensubiyetten memnun olma, çalışanların mesleklerini sevmeleri durumu, tekrar çalışmak durumunda aynı kurumu seçme, kurumun mensubiyetinin çalışana güven vermesi ve kurumun mensubiyetinin çalışana değer katması şeklinde ifade edilmiştir.

Anket sonuçları incelendiğinde; kurumun mensubu olmaktan memnun olanların ortalaması 4,00, şu anda işe girseydim aynı kurumu seçerdim diyenler 3,85, bu kurumun mensubu olmak bana güven veriyor diyenler 3,91, bu kurumun mensubu olmak bana değer kazandırıyor diyenler 3,71 ve kurum çalışanları mesleklerini seviyorlar ifadesine katılanlar 3,50 olarak belirlenmiştir. Kurum çalışanlarının mesleklerini sevme oranının diğer değişkenlere göre biraz düşük çıkması (3,50), hizmet satın alma yolu ile işe alınan bazı vasıfsız personelin (%56 hizmet alımı +

işçi) düşük veya asgari ücretle çalışıyor olmasının etkisi olduğu düşünülmektedir. Adıyaman Havalimanı çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeyi genel ortalaması 3,79 ile çok iyi olduğu belirlenmiştir. Tablo 3.6 incelendiğinde genel ortalama sonucuna göre H₅ hipotezi kabul edilir.

3.1.6 Moral ve Motivasyon Frekans Analizi

Tablo 3.7: Moral ve motivasyon.

Moral ve Motivasyon	N	Ortalama	Sp.
Kurum mensupları kurumlarının başarısı için çalışır	65	3,53	1,160
Çalışanlar mesleki sorumluluklarını severek yerine getirirler	66	3,51	1,135
Çalışma arkadaşlarımla uyum içindeyiz	79	3,69	1,152
Kurumumuz çalışanları ekip ruhuyla birbirine bağlıdır	61	3,30	1,254
Çalışanlar birlikte çalıştıkları amirleriyle dostane ilişkiler içindedir	60	3,37	1,247
Kurumumuzda çalışanlar takdir edilir	44	2,96	1,359
Kurumumuzda terfi etme - yükselme olanakları iyidir	43	2,77	1,449
Çalışma ortamını sağlıklı ve güvenli buluyorum	71	3,51	1,389
Ortalama		3,33	
Valid N (listwise)	107		

İşletmelerde motivasyon, çalışanın işletme amaçlarına yoğunlaşmasını sağlayan, çalışanın performansını olumlu yönde etkileyen içsel psikolojik bir etki olarak değerlendirilmektedir. Havalimanları, yolcuların ve uçuşcuların ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla hizmet üreten endüstriyel kuruluşlar olarak tanımlanabilir. Havalimanlarında hizmet kalitesini yükseltmek, yalnız müşteri memnuniyetine bağlı olmayıp, aynı zamanda hizmeti sunanlar konumunda bulunan çalışanların hizmeti verme isteği büyük önem arz etmektedir. Bu yönüyle personelin moral ve motivasyon düzeyi hizmet kalitesi açısından çok önemlidir (Uyguç,1998).

Adıyaman Havalimanı çalışanlarının moral ve motivasyon düzeylerinin belirlenmesi amacıyla; kurum mensupları kurumlarının başarısı için çalışır, çalışanlar mesleki sorumluluklarını severek yerine getirirler, çalışma arkadaşlarımla uyum içindeyiz, kurumumuz çalışanları ekip ruhuyla birbirine bağlıdır, çalışanlar birlikte çalıştıkları amirleriyle dostane ilişkiler içindedir, kurumumuzda çalışanlar takdir

edilir, kurumumuzda terfi etme - yükselme olanakları iyidir ve çalışma ortamını sağlıklı ve güvenli buluyorum değişkenleri belirlenmiştir. Yapılan çalışma sonucu oluşan tablo 9'daki moral ve motivasyon değişkenlerine baktığımızda; çalışma arkadaşları ile uyum içinde olma değişkeni 3,69 ile ilk sırada yer almaktadır. Çalışma ortamını güvenli buluyorum 3,51, kurum mensupları kurumlarının başarısı için çalışır 3,53, mesleki sorumluluklarını severek yerine getirme 3,51, çalışanlar ekip ruhuyla birbirine bağlıdır 3,30, çalışanlar takdir edilir 2,96, terfi etme-yükselme olanaklarının iyi olduğunu düşünenlerin oranı ise 2,77'dir.

Yönetim sistemlerinin en önemli hedeflerinde birisi çalışanların motivasyon düzeyinin artırılmasıdır. Değerler incelendiğinde terfi ve yükselme olanaklarının iyi olduğunu düşünenlerin ortalaması 2,77 gibi bir düzeyde olduğu dikkatimizi çekmektedir. Çalışanların %56'sını hizmet alımı ve işçiler oluşturmaktadır. Bu grupta çalışanların terfi ve yükselme olanakları yok denecek kadar az olduğundan bu değişken düzeyinin diğer alt değişken düzeylerine göre düşük çıktığı söylenebilir. Kurumda terfi etme - yükselme olanaklarının az olduğunun belirtilmesinin diğer bir nedeni de terfi edilecek pozisyonların azlığından kaynaklanmakta olduğu düşünülmektedir.

Çalışanların takdir edilmediğini düşünenlerin oranının kısmen yüksek olması ise, kamu kurumlarındaki takdir olanaklarının sınırlı ve maddi olmaması ile ilgili olduğu düşünülmektedir. Bu durum, kamu yönetiminde takdir edilme konusunda bir sistem değişikliği gerektiğinin bir göstergesi olarak yorumlanabilir. Tablo 3.7 incelendiğinde genel ortalama sonucuna göre H_0 hipotezi kabul edilir.

3.1.7 Yeniliklere Açık Olma Frekans Analizi

Tablo 3.8: Yeniliklere açık olma durumu.

Yeniliklere Açık Olma Durumu	N	Ortalama	Sp.
Kurumumuz görevlerimizdeki başarı için sürekli yenilik yapar	65	3,42	1,173
Vazifemizi yaparken yeni yöntemleri çekinmeden kullanırız	70	3,45	1,084
Vazifemizi yaparken yeni teknolojileri çekinmeden kullanırız	72	3,53	1,261
Kurumumuz çalışanları ihtiyaca göre kendilerini değiştirirler	61	3,47	1,049
Kurumumuzun teşkilat yapısı sürekli olarak yenilenir	57	3,26	1,192
Ortalama		3,43	
Valid N (listwise)	107		

Ekonomik, sosyal, kültürel ve teknolojik açıdan çok hızlı bir değişimin yaşandığı günümüzde örgütler hayatta kalabilmek için çevresindeki değişmelere uyum sağlamak, dolayısıyla sağlıklı olmak durundadırlar(Uras, 1998: 14). Sağlıklı yapıya sahip olan bir örgüt, sürekli yeni hedeflere doğru hareket eder ve yeni süreçlere yatırım yapar. Bilindiği üzere, süreç odaklı kalite yönetiminde kurum ve çalışanların gereksinimlerinin karşılanması kalite göstergesi olarak ele alınmaktadır. Havalimanı çalışanları, yenilik ve değişimleri yakından takip ederek, eğitimin gerekliliğine inanmaları, sürekli öğrenme gücünün getireceği faydanın bilinciyle öğrenen bir organizasyon oluşturmaları gerekmektedir. (Tekin ve Ehtiyar, 2011: 410). Yeniliklere açık olma durumunu belirlemek için; kurumumuz görevlerimizdeki başarı için sürekli yenilik yapar, vazifemizi yaparken yeni yöntemleri çekinmeden kullanırız, vazifemizi yaparken yeni teknolojileri çekinmeden kullanırız, kurumumuz çalışanları ihtiyaca göre kendilerini değiştirirler ve kurumumuzun teşkilat yapısı sürekli olarak yenilenir olmak üzere beş değişken tespit edilmiştir.

Tablo 3.8' değişken düzeyinde incelediğimizde; kurumun, görev başarısı için yenilik yaptığını düşünenler 3,42, görevlerini yaparken yeni yöntemleri çekinmeden kullanırız diyenler 3,45, yeni teknolojileri çekinmeden kullanırız 3,53, çalışanlar ihtiyaca göre kendilerini değiştirirler 3,47 ve teşkilat yapısının sürekli olarak yenilendiğini düşünenler ise 3,26 gibi bir ortalamayı oluşturmaktadır. Yenilikler açık olma durumu genel ortalaması 3,43'tür. Yenilikler açık olma durumu belirleyen etmenler kamu kurumu olması hasebiyle yatırım programları kapsamına girmektedir. Yatırım programları merkezi otoritenin onayına bağlıdır. Buna rağmen Adıyaman Havalimanı çalışanlarının 3,43ortalaması ile yeniliklere açık olma konusunda çok olumlu bir düşünceye sahip oldukları görülmektedir. Tablo 3.8 incelendiğinde genel ortalama sonucuna göre H_7 hipotezi kabul edilir.

3.1.8 Özerklik ve Otonomi Frekans Analizi

Tablo 3.9: Özerklik ve otonomi.

Özerklik ve Otonomi	N	Ortalama	Sp.
Siyasi baskılar görevimizi yapmayı aksatmaz	61	3,25	1,360
Amirlerin direktifleri karşısında yasal görevimize göre bağımsız karar verebiliriz	45	2,98	1,251
Çalışanlar çevreye göre değil, vazife bilincine göre hareket eder	74	3,67	1,139
Ben bulunduğum her yerde yasal sorumlulukları olan bir memur gibi davranırım	80	3,82	1,079
Çalışanlar amirlerinden emir almasa da kanuni görevlerini yerine getirirler	79	3,77	1,057
Çalışanlar muhatapların gücüne göre tavır değiştirmez	61	3,49	1,168
Ortalama		3,5	
Valid N (listwise)	107		

Örgüt çevreye pasif olarak tepkide bulunmaz, çevreden bazı bağımsızlıklar gösterir. Ancak bunu yaparken yıkıcı ve saldırgan bir tutum da izlemeyecektir(Tekin, 2005:22). Türkiye’de tüm sivil havalimanı işletmeleri yakın zamana kadar sadece kamu iktisadi kuruluşu olan Devlet Hava Meydanları İşletmesi tarafından işletilmekteydi. Burada bir devlet tekeli söz konusudur. Son zamanlarda yapılan özelleştirme ve yap-işlet-devret modeli ile kiralananan havalimanlarında özel işletmecilik söz konusu olmuştur. Adıyaman Havalimanı’nda hizmet Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü tarafından verilmektedir. Burada hizmet kamu yönetimi tarafından verildiğinden kendi başına bir özerklik ve otonomiden söz edilemez.

Çalışanların özerklik ve otonomi ile ilgili düşüncelerini belirlemek için; siyasi baskılar görevimizi aksatmaz, amirlerin direktifleri karşısında görevimiz gereği bağımsız karar verebiliriz, çalışanlar çevreye göre değil vazife bilinciyle hareket eder, bulunduğum her yerde yasal sorumlulukları olan bir memur gibi davranırım, çalışanlar emir almasa da kanuni görevlerini yerine getirirler ve çalışanlar muhataplarının gücüne göre tavır değiştirmezler, olmak üzere altı değişken belirlenmiştir.

Tablo 3.9'daki değişkenler bazında konuyu incelediğimizde, siyasi baskılar görevimizi yapmayı aksatmaz 3,25, direktifler karşısında bağımsız karar verebiliriz 2,98, çalışanlar vazife bilinciyle hareket eder 3,67, yasal sorumluluklarımızın gerektirdiği gibi davranırım 3,82, emir almasa da görevimi yerine getiririm 3,77 ve çalışanlar muhataplarımızın gücüne göre tavır değiştirmez diyenler 3,49 ortalama düzeyinde belirlenmiştir.

Yasal sorumluluklarımızın gerektiği gibi davranırım (3,82) ile emir almasam da kanuni görevlerimi yerime getiririm (3,77) değişkenleri konusunda çalışanların arasında yüksek bir oranda olumlu katılım olmuştur. Çalışanların yasal hakları ve sorumlulukları konusunda belli bir bilinç düzeyine sahip oldukları sonucuna varabiliriz. Havalimanı bir kamu kurumu olmasına rağmen yine de çalışanlarının genel olarak özerklik ve otonomi konusunda iyi düzeyde olumlu düşünceye sahip olduğu (3,62) söylenebilir. Tablo 3.9 incelendiğinde genel ortalama sonucuna göre H₈ hipotezi kabul edilir.

3.1.9 Uyumlu Örgüt Yapısı Frekans Analizi

Tablo 3.10: Uyumlu örgüt yapısı.

Uyumlu Örgüt Yapısı	N	Ortalama	Sp.
Kurumumuz diğer kurumlarla ve halkla uyumlu çalışır	82	3,85	1,067
Kurumumuz yasal değişikliklere göre hızlı bir şekilde kendini yeniler	76	3,74	1,182
Çalışanlar görev gereği ihtiyaç duyduğu kurumlarla çekinmeden işbirliği yapar	72	3,55	1,151
Çalışanlar işini yaparken insan haklarını gözeterek davranır	80	3,81	1,100
Kurumumuzda bütün ekipler ve birimler işbirliği içindedir	68	3,34	1,339
Ekip çalışanları görev bilinciyle birbirine bağlıdır ve uyumlu çalışır	64	3,43	1,175
Ortalama		3,62	
Valid N (listwise)	107		

Çevreden kaynaklanan zorunluluklar örgüt kaynakları ile karşılanamadığında uyumsuzluklar ortaya çıkar. Örgütün sahip olacağı problem çözme ve yeniden yapılanma yaklaşımı örgütü farklı kılacaktır. Örgütü başarıya taşıyan dönüşümü çevrenin baskısından daha hızlı gerçekleştirmesidir (Karagüzel,2012:11). Yolcuya kaliteli bir hizmet verebilmek için işletmenin içindeki birimlerin ve bireylerin birbirlerine kaliteli hizmet vermeleri şarttır. Sağlıklı örgüt yapısında herkes kendi dışındaki çalışanı veya her birim diğer birimi iç müşteri gibi görmeli, onların beklentilerini karşılamalıdır. Kurumsal başarı ve müşteri memnuniyeti ile çalışanın moral ve motivasyonu açısından uyumlu örgüt yapısı çok önemlidir. Giriş bölümünde açıklandığı üzere havalimanları, değişik kurum ve kuruluşların, kamu ve özel şirketlerin aynı anda hizmet yaptıkları alanlardır. Havalimanı yönetimi, uçuş şirketleri, emniyet müdürlüğü, meteoroloji, yer hizmet kuruluşları, özel ticari işletmeler, başbakanlık güvenlik hizmetleri, jandarma gibi birçok kurum ve kuruluş aynı anda hizmet üretmektedir. Bu nedenle havalimanı çalışanlarının uyumlu örgüt yapısı hakkındaki düşünceleri önem arz etmektedir.

Havalimanında uyumlu örgüt yapısı düzeyini belirlemek amacıyla altı değişken belirlenmiştir. Bu değişkenler; kurum diğer kurumlar ve halkla uyumlu çalışır, kurumun yasal değişikliklere göre kendini yenilemesi, çalışanların diğer kurumlarla işbirliği yapması, çalışanların görevlerini yaparken insan haklarını gözetmesi, tüm ekipler ve birimlerin işbirliği içinde olması ve ekiplerin görev bilinciyle uyumlu çalışmaları şeklinde sıralanmıştır.

Çalışanların uyumlu örgüt yapısı ile ilgili düşünceleri belirlenen altı değişken aracılığıyla tablo 3.10' da değerlendirilmiştir. Tabloyu incelediğimizde; kurumumuz diğer kurumlarla ve halkla uyumlu çalışır 3,85, çalışanlar işini yaparken insan haklarını gözeterek davranır 3,81, kurumumuz yasal değişikliklere göre hızlı bir şekilde kendini yeniler 3,74, çalışanlar görev gereği ihtiyaç duyduğu kurumlarla çekinmeden işbirliği yapar 3,55, kurumumuzda bütün ekipler ve birimler işbirliği içindedir 3,34 ve ekip çalışanları görev bilinciyle birbirine bağlıdır ve uyumlu çalışır 3,43 şeklinde bir düşünce düzeyi belirlenmiştir.

Ortaya çıkan sonuca baktığımızda çalışanların diğer kurumlarla ve halkla uyumlu çalışıldığına inanma ortalaması 3,85'tir.Farklı kurum ve kuruluşlarla çalışılan bir ortamda kurumlar arası işbirliği düzeyinin yüksek olması kaliteli hizmet üretimini ve dolayısı ile müşteri memnuniyetini beraberinde getirecektir. Uyumlu

örgüt yapısına inanma genel ortalaması 3,62'dir. Bu durumda, uyumlu örgüt yapısının havalimanında önemli bir oranda sağlandığı söylenebilir. Tablo 3.10 incelendiğinde genel ortalama sonucuna göre H₀ hipotezi kabul edilir.

3.1.10 Sorun Çözme Kapasitesi Frekans Analizi

Tablo 3.11: Sorun çözme kapasitesi.

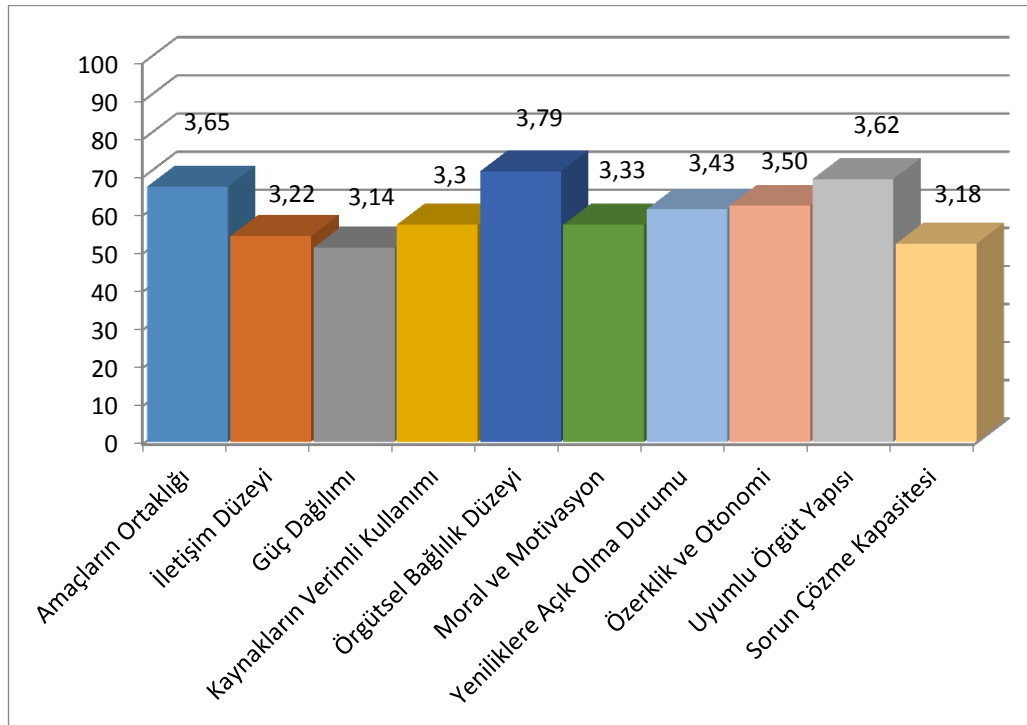
Sorun Çözme Kapasitesi	N	Ortalama	Sp.
Kurumumuzda sorunlar çıkmadan tedbir alınır	67	3,45	1,253
Çalışanlar karşı karşıya kaldığı sorunu amirine sormadan çözer	36	2,82	1,105
Ekipler iç sorunlarını amirine götürmeden çözmeye çalışır	56	3,15	1,142
Sorunların çözümü için hemen işbirliğine gireriz	69	3,46	1,101
Problem çıktığında ihmali olanlar aranmaz ve problem çözülür	50	3,07	1,241
Ortalama		3,18	
Valid N (listwise)	107		

Karşılaşılan problemlerin kaynağını hızlı bir şekilde bulabilmek ve bu problemleri en düşük seviyedeki enerjiyle çözmek gerekmektedir. Sorun çözme mekanizması sürekli desteklenmeli ve güçlendirilmelidir (Karagüzel, 2012:11). Sağlıklı bir örgüt yapısında işletmede meydana gelen problemlerin çözümünde tüm çalışanların fikir ve enerjilerinden yararlanmak daha olumlu sonuçlar doğurabilir. Sorun çözme kapasitesini belirlemek üzere; kurumumuzda sorunlar çıkmadan tedbir alınır, çalışanlar karşı karşıya kaldığı sorunu amirine sormadan çözer, ekipler iç sorunlarını amirine götürmeden çözmeye çalışır, sorunların çözümü için hemen işbirliğine gireriz, problem çıktığında ihmali olanlar aranmaz ve problem çözülür değişkenleri belirlenmiştir.

Tablo 3.11'i incelediğimizde; sorunların çözümü için hemen işbirliğine gireriz 3,46, kurumumuzda sorunlar çıkmadan tedbir alınır 3,45, ekipler iç sorunlarını amirine götürmeden çözmeye çalışır 3,15, problem çıktığında ihmali olanlar aranmaz ve problem çözülür 3,07 ve çalışanlar karşı karşıya kaldığı sorunu amirine sormadan çözer 2,82 şeklinde sıralandığı görülmektedir. Sorun çözme kapasitesi

değişkenlerinin genel ortalaması ise 3,18'dir. Bilindiği üzere Mİles'in sağlıklı örgüt teorisinde de sorunların yerinde ve işbirliği içerisinde çözülmesini önerilmektedir. Sorunların yerinde çözümü çalışanların sorumluluğunu ve sürece katılımını gerektirmektedir. Ancak Türk kamu yönetim sistemi, kamu yönetimi konusunda hiyerarşik yapıyı ön plana çıkarmaktadır. Bu durum yapılan çeşitli araştırmalar ile de açıklanabilmektedir. Sorun çözme kapasitesi konusunda, hem değişken bazında hem de genel ortalama düzeyinde elde ettiğimiz sonuçlar, Duran'ın 2001 yılında yaptığı çalışma ile çok yakın sonuçlar elde edilmiştir. Elde edilen sonuçlarla, kamu kurumlarında sorunların yerinden çözümü konusunda olumlu bir gelişmenin olduğu hususunda Adıyaman Havalimanı örnek olarak gösterilebilir. Tablo 3.11 incelendiğinde genel ortalama sonucuna göre H_{10} hipotezi kabul edilir.

Tablo 3.12: Tüm değişkenlerin genel ortalamaları.



Havalimanı çalışanlarının örgüt sağlığı boyutlarına ilişkin algılarını gösteren değişkenlerin genel ortalamalarını yukarıdaki tabloda (Tablo: 3.12) görülmektedir.

Değişkenlere Anova Testi Uygulaması yapıldığında aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Tablo 3.13: Cinsiyetin amaçların ortaklığı üzerindeki etkisi.

Cinsiyet	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Erkek	100	18,3300	3,78742	,590	,444
Kadın	7	17,5714	2,87849		
Total	107	17,9510	3,3330		

Adıyaman Havalimanında çalışan personelin %93,5'i erkek, %6,5'i ise bayanlardan oluşmaktadır. Cinsiyetin amaçların ortaklığı üzerindeki etkisi olduğuna dair anlamlı bir sonuca ulaşılmamıştır. Burada çalışanların kadın veya erkek olmasının bir önemi olmadığı ortaya çıkmaktadır.

Tablo 3.14: Medeni durumun amaçların ortaklığı üzerindeki etkisi.

Medeni Durum	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Evli	91	18,1648	3,78084	,015	,904
Bekar	16	18,9375	3,45386		
Total	107	18,5520			

Adıyaman Havalimanı'nda çalışan ve anketimize katılan personelin % 85'i evli %15'i ise bekadır. Havalimanı'nda ankete katılan çalışanların medeni durumun ile amaçların ortaklığı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Havalimanında çalışanların evli veya bekâr olması ile amaçları arasında bir fark oluşmamıştır.

Tablo 3.15: Yaşlara göre dağılımın amaçların ortaklığı üzerindeki etkisi.

Yaş Dağılımları	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
18 – 23	1	16,0000	.	,302	,876
24 – 29	41	18,6585	3,99130		
30 – 35	32	18,2813	3,34311		
36 – 41	26	17,9615	3,77869		
41 üstü	7	17,5714	4,39155		
Total	107	18,2804	3,72851		

Havalimanı çalışanlarının tamamına yakını (%93,5) genç yetişkin yaş aralığındadır. Havalimanı çalışanlarının yaşlara göre dağılımları ile amaçların ortaklığı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Tablo 3.16: Eğitim durumunun amaçların ortaklığı üzerindeki etkisi.

Eğitim Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
İlk – Orta	14	18,2857	3,51762	2,669	,036
Lise	46	19,2174	3,41834		
Önlisans	12	19,0833	4,07784		
Lisans	32	16,5938	3,86764		
Y.Lisans	3	18,6667	,57735		
Total	107	18,2804	3,72851		

Havalimanı çalışanlarının önemli bir kısmı %44'ü ön lisans – lisans ve yüksek lisans eğitimi almış kişilerden oluşmaktadır. Lise mezunlarının oranı ise %43'tür. Kurumun eğitimli bir personel yapısına sahip olduğu söylenebilir. Eğitim durumunun amaçların ortaklığı değişkeni üzerinde etkisine tablo 3.16'da bakılmıştır. Eğitim durumu ile amaçların ortaklığı değişkeni arasında anlamlı (0.03) bir ilişki bulunmuştur.

Tablo 3.17: Unvanın amaçların ortaklığı üzerindeki etkisi.

Unvan Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Hizmet Alımı	40	18,8500	3,80654	1,515	,215
İşçi	20	19,0500	3,47131		
Memur	41	17,6098	3,83978		
Müdür - Şube Müdürü	6	16,5000	2,34521		
Total	107	18,2804	3,72851		

Havalimanı'nda çalışanlar dört ana hizmet unvanına hizmet etmektedirler. Çalışanların %38'i memur, %37'si ise hizmet alımı personelinden oluşmaktadır. Yapılan analizde hizmet unvanı ile amaçların ortaklığı arasında anlamlı bir ilişki kurulamamıştır.

Tablo 3.18: Hizmet yılının amaçların ortaklığı üzerindeki etkisi.

Hizmet Yılı	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
1 – 3	31	19,9032	3,58101	2,275	,066
4 – 7	44	17,4545	3,62456		
8 – 11	14	17,9286	2,70226		
12 – 15	11	18,0909	3,83287		
15 üstü	7	17,2857	5,18698		
Total	107	18,2804	3,72851		

Çalışanların %41'i 4-7 yıl arasında hizmeti olan personelden oluşmaktadır. Ortalamalar bazında 1-3 yıl hizmeti olanlar diğerlerine göre farklı (19,90) düşünmekte oldukları görülmektedir. Ankete katılan Havalimanı çalışanları arasındaki bu farklılık istatistiki olarak anlamlı bulunmamıştır. Sonuç olarak, hizmet yılının amaçların ortaklığı değişkeni ile arasında olumlu bir ilişki bulunmamıştır.

Tablo 3.19: Ücret durumunun amaçların ortaklığı üzerindeki etkisi.

Ücret Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Çok Düşük	17	17,5882	3,72590	,532	,661
Düşük	21	18,7619	4,06085		
Orta	55	18,4909	3,54272		
Yüksek	14	17,5714	4,12710		
Total	107	18,2804	3,72851		

Çalışma karşılığında alınan ücretin seviyesi ile kurumsal bağlılık arasında bir bağ olduğu bilinmektedir. Havalimanı çalışan grupların alınan ücret ile amaçların ortaklığı arasında ilişki tespitine yönelik durum Tablo 3.19'da verilmektedir. Çalışanların %16'sı ücretini çok düşük, %20'si düşük, %51'i orta, %13'ü ise aldığı ücreti çok yüksek düzeyde görmektedir. Gruplar farklı oranlarda düşünseler de, ücret durumu ile amaçların ortaklığı değişkeni arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir ilişki kurulamamıştır.

Tablo 3.20: Cinsiyetin iletişim düzeyi üzerindeki etkisi.

Cinsiyet	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Erkek	100	19,3200	5,37461	1,256	,265
Kadın	7	20,0000	4,76095		
Total	107				

Adıyaman Havalimanında çalışan personelin %93,5'i erkek, %6,5'i ise bayanlardan oluşmaktadır. Anova testine (tukey) göre, cinsiyetin iletişim düzeyi üzerinde gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı ($p<0,05$) bir fark oluşmamıştır. Tablo'daki ortalama değerlere göre kadınların iletişim düzeyleri erkeklerinkine göre daha yüksek çıkmaktadır. Ama bu fark, cinsiyetin iletişim düzeyi üzerinde etkisi olduğuna dair istatistiki yönden anlamlı bir sonuç değildir.

Tablo 3.21: Medeni durumun iletişim düzeyi üzerindeki etkisi.

Medeni Durum	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Evli	91	18,1648	3,78084	1,071	,303
Bekar	16	18,9375	3,45386		
Total	107				

Adıyaman Havalimanı'nda çalışan ve anketimize katılan personelin % 85'i evli %15'i ise bekadır. Havalimanı'nda ankete katılanların medeni durumlarının iletişim düzeyine etkisi istatistiksel olarak % 5 önem düzeyinde ($p<0,05$) anlamlı bir farklılık oluşmamıştır.

Tablo 3.22: Yaşlara göre dağılımın iletişim düzeyi üzerindeki etkisi.

Yaş Dağılımları	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
18 – 23	1	10,0000	.	1,440	,226
24 – 29	41	19,6341	5,58908		
30 – 35	32	18,8438	4,29636		
36 – 41	26	19,1538	5,97791		
41 üstü	7	22,2857	4,53557		
Total	107	19,3645	5,31887		

Havalimanı çalışanlarının tamamına yakını (%93,5) genç yetişkin yaş aralığındadır. Ortalama değerler açısından bakıldığında gruplar arasında farklılıklar oluşmaktadır. Özellikle 41 ve üstü yaş grubu için yaş ile iletişim ilişkisinin önemli (22.28) olduğu görülmektedir. Fakat gruplar arası farka baktığımızda, havalimanı çalışanlarının yaşlara göre dağılımları ile iletişim düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Tablo 3.23: Eğitim durumunun iletişim düzeyi üzerindeki etkisi.

Eğitim Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
İlk – Orta	14	18,2857	3,51762	5,036	,001
Lise	46	19,2174	3,41834		
Önlisans	12	19,0833	4,07784		
Lisans	32	16,5938	3,86764		
Y.Lisans	3	18,6667	,57735		
Total	107	18,2804	3,72851		

Havalimanı çalışanlarının önemli bir kısmı %44'ü ön lisans – lisans ve yüksek lisans eğitimi almış kişilerden oluşmaktadır. Lise mezunlarının oranı ise %43'tür. Kurumun eğitimli bir personel yapısına sahip olduğu söylenebilir. Eğitim durumunun iletişim düzeyi değişkeni üzerinde etkisi tablo 3.23'te verilmiştir. Eğitim durumu ile iletişim düzeyi değişkeni arasında % 5 önem düzeyinde ($p < 0,05$) anlamlı bir (0.01) ilişki bulunmuştur. Havalimanı çalışanlarını eğitim düzeyine göre grupladığımızda, oluşan gruplar eğitim durumunun iletişim düzeyi üzerinde çok fazla etkisinin olduğunu düşünmektedirler.

Tablo 3.24: Unvanın iletişim düzeyi üzerindeki etkisi.

Unvan Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Hizmet Alımı	40	18,8500	3,80654	,296	,828
İşçi	20	19,0500	3,47131		
Memur	41	17,6098	3,83978		
Müdür - Şube Müdürü	6	16,5000	2,34521		
Total	107	18,2804	3,72851		

Havalimanında çalışanlar dört ana hizmet unvanına hizmet etmektedirler. Çalışanların %38'i memur, %37'si ise hizmet alımı personelinden oluşmaktadır. Buna göre kurum çalışanları unvan sınıfları ortalama değerler itibariyle farklı düşünmekte, ancak bu farklılık anlamlı ($p<0,05$) görülmemektedir. Yapılan analizde hizmet unvanı ile iletişim düzeyi arasında anlamlı bir ilişki kurulamamıştır.

Tablo 3.25: Hizmet yılının iletişim düzeyi üzerindeki etkisi.

Hizmet Yılı	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
1 – 3	31	19,9032	3,58101	,176	,950
4 – 7	44	17,4545	3,62456		
8 – 11	14	17,9286	2,70226		
12 – 15	11	18,0909	3,83287		
15 üstü	7	17,2857	5,18698		
Total	107	18,2804	3,72851		

Tablo 3.25'te görüldüğü üzere ankete katılan personelin %70'i 1-7 yıl arasında hizmeti olan yeni personel oluşturmaktadır. Ankete katılan Havalimanı çalışanlarında, hizmet yılının iletişim düzeyi değişkeni ile arasında olumlu bir ilişki bulunmamıştır.

Tablo 3.26: Ücret seviyesinin iletişim düzeyi üzerindeki etkisi.

Ücret Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Çok Düşük	17	16,1765	5,99203	2,720	,048
Düşük	21	19,2381	5,58484		
Orta	55	20,1636	5,18818		
Yüksek	14	20,2857	3,12382		
Total	107	19,3645	5,31887		

Alınan ücret ile iletişim düzeyi arasında ilişki tespitine yönelik durum Tablo 3.26'da verilmektedir. Çalışanların %51'i aldığı ücreti orta düzeyde görmektedir. Ücret seviyesini orta ve yüksek bulanlar ile çok düşük ve düşük bulanlar arasında ortalama değerlere göre farklılık oluşmaktadır. Ücret seviyesinin iletişim düzeyi üzerinde etkisi olduğu konusunda grupların farklı düşündüğü anlamına gelmektedir.

Oluşan bu farklılık ücret durumu ile iletişim düzeyi değişkeni arasında istatistiki olarak da anlamlı bir (0.04) ilişki kurulmuştur.

Tablo 3.27: Cinsiyetin güç dağılımı üzerindeki etkisi.

Cinsiyet	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Erkek	100	19,7300	5,44552	,005	,944
Kadın	7	21,0000	6,75771		
Total	107				

Adıyaman Havalimanında çalışan personelin %93,5'i erkek, %6,5'i ise bayanlardan oluşmaktadır. Cinsiyetin güç dağılımı üzerinde etkisi olduğuna dair bir sonuca ulaşılmamıştır.

Tablo 3.28: Medeni durumun güç dağılımı üzerindeki etkisi.

Medeni Durum	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Evli	91	19,9780	5,62134	,125	,724
Bekar	16	18,8750	4,89728		
Total	107				

Adıyaman Havalimanı'nda çalışan ve anketimize katılan personelin % 85'i evli %15'i ise bekarıdır. Havalimanı'nda ankete katılan çalışanların medeni durumu ile güç dağılımı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Tablo 3.29: Yaşlara göre dağılımın güç dağılımı üzerindeki etkisi.

Yaş Dağılımları	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
18 – 23	1	6,0000	.	3,111	,018
24 – 29	41	20,7561	4,89786		
30 – 35	32	19,8438	5,25547		
36 – 41	26	18,1154	6,10788		
41 üstü	7	22,4286	4,50397		
Total	107	19,8131	5,51179		

Havalimanı çalışanlarının tamamına yakını (18-41yaş, %93,5) genç yetişkin yaş aralığındadır. Tablo 3.29'daki değerlere bakıldığında yaş gruplarının ortalama değerler yönünden farklı düşündükleri görülmektedir. Sayısal olarak az bir oranı oluşturan grup olarak 41 yaş ve üstü olan grup daha farklı düşünmektedir. Ortalama değerler arasındaki bu farklılık sigma değeri ile de desteklenmektedir. Çünkü Likert ölçeğine göre sigma değeri 0,05'ten küçük olmadıkça gruplar arasında meydana gelen farklılıklar anlamlı değildir. Tabloda ortalama değerler arasında fark olduğu gibi yaş gruplarının güç dağılımı üzerinde etkisi olduğuna konusunda istatistiksel olarak da oluşan farklılıklar anlamlı görülmektedir. Havalimanı çalışanlarının yaşlara göre dağılımları ile güç dağılımı değişkeni arasında anlamlı ($0,018 < 0.05$) bir ilişki bulunmuştur.

Tablo 3.30: Eğitim durumunun güç dağılımı üzerindeki etkisi.

Eğitim Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
İlk – Orta	14	18,2857	3,51762	5,261	,001
Lise	46	19,2174	3,41834		
Önlisans	12	19,0833	4,07784		
Lisans	32	16,5938	3,86764		
Y.Lisans	3	18,6667	,57735		
Total	107	18,2804	3,72851		

Havalimanı çalışanlarının önemli bir kısmı %44'ü ön lisans – lisans ve yüksek lisans eğitimi almış kişilerden oluşmaktadır. Lise mezunlarının oranı ise %43'tür. Kurumun eğitimli bir personel yapısına sahip olduğu söylenebilir. Eğitim durumunun güç dağılımı değişkeni üzerinde etkisi tablo 3.30'da verilmiştir. Tablo ortalama değerleri açısından grupların farklı düşündüğü sonucunu vermektedir. Lise mezunları en yüksek ortalama değerle (19,21) eğitimin güç dağılımına etkisi olduğunu düşünmektedirler. Gruplar arasında oluşan bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunmaktadır. Eğitim durumu ile güç dağılımı değişkeni arasında anlamlılık düzeyinde (0.001) bir ilişki bulunmuştur.

Tablo 3.31: Unvanın güç dağılımı üzerindeki etkisi.

Unvan Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Hizmet Alımı	40	18,8500	3,80654	,407	,748
İşçi	20	19,0500	3,47131		
Memur	41	17,6098	3,83978		
Müdür - Şube Müdürü	6	16,5000	2,34521		
Total	107	18,2804	3,72851		

Havalimanı'nda çalışanlar dört ana hizmet unvanında hizmet etmektedirler. Çalışanların %38'i memur, %37'si ise hizmet alımı personelinden oluşmaktadır. Her ne kadar gruplar ortalama değerler yönündeki farklı düşünceler de yapılan analizde hizmet unvanı ile güç dağılımı arasında anlamlı bir ilişki kurulamamıştır.

Tablo 3.32: Hizmet yılının güç dağılımı üzerindeki etkisi.

Hizmet Yılı	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
1 – 3	31	19,9032	3,58101	1,354	,255
4 – 7	44	17,4545	3,62456		
8 – 11	14	17,9286	2,70226		
12 – 15	11	18,0909	3,83287		
15 üstü	7	17,2857	5,18698		
Total	107	18,2804	3,72851		

Tablo 3.32'de görüldüğü üzere ankete katılan personelin %70'i 1-7 yıl arasında hizmeti olan personel oluşturmaktadır. Ankete katılan Havalimanı çalışanlarında, hizmet yılının güç dağılımı değişkeni ile arasında olumlu bir ilişki bulunmamıştır.

Tablo 3.33: Ücret seviyesinin güç dağılımı üzerindeki etkisi.

Ücret Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Çok Düşük	17	16,7059	6,01835	2,505	,063
Düşük	21	19,6190	6,59906		
Orta	55	20,8000	5,12221		
Yüksek	14	20,0000	3,21056		
Total	107	19,8131	5,51179		

Alınan ücret ile güç dağılımı arasında ilişki tespitine yönelik durum Tablo 3.33'te verilmektedir. Çalışanların %51'i aldığı ücreti orta düzeyde görmektedir. Yapılan grupta grupların birbirinden farklı düşündüğü ortalama değerlerden anlaşılmaktadır. Ancak ücret durumu ile güç dağılımı değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki kurulamamıştır.

Tablo 3.34: Cinsiyetin kaynakların verimli kullanımı üzerindeki etkisi.

Cinsiyet	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Erkek	100	19,7300	5,44552	,005	,944
Kadın	7	21,0000	6,75771		
Total	107				

Adıyaman Havalimanında çalışan personelin %93,5'i erkek, %6,5'i ise bayanlardan oluşmaktadır. Kaynakların verimli kullanımı konusunda kadınlar erkeklerden farklı düşündüklerini tablo 3.34'te ortalama değerler bölümünden anlamaktayız. Tukey testi anlamlılık düzeyinde ($p < 0.05$), cinsiyetin kaynakların verimli kullanımı üzerinde etkisi olduğuna dair bir sonuca ulaşılmamıştır.

Tablo 3.35: Medeni durumun kaynakların verimli kullanımı üzerindeki etkisi.

Medeni Durum	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Evli	91	19,9780	5,62134	,125	,724
Bekar	16	18,8750	4,89728		
Total	107				

Adıyaman Havalimanı'nda çalışan ve anketimize katılan personelin % 85'i evli %15'i ise bekarıdır. Havalimanı'nda ankete katılan çalışanların medeni durumu ile kaynakların verimli kullanımı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Tablo 3.36: Yaşlara göre dağılımın kaynakların verimli kullanımı üzerindeki etkisi.

Yaş Dağılımları	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
18 – 23	1	16,0000	.	3,111	,018
24 – 29	41	18,6585	3,99130		
30 – 35	32	18,2813	3,34311		
36 – 41	26	17,9615	3,77869		
41 üstü	7	17,5714	4,39155		
Total	107	18,2804	3,72851		

Havalimanı çalışanlarının tamamına yakını (%93,5) genç yetişkin yaş aralığındadır. Ortalama değerlere baktığımızda grupların farklı düşündükleri tablo 3.36'ya yansımaktadır. Gruplardan 24-29 yaş aralığındaki çalışanlar yaş faktörünün kaynakların verimli kullanılması arasında ilişki olduğuna inanma düzeyi en yüksek grup olarak belirlenmiştir. Havalimanı çalışanlarının yaşlara göre dağılımları ile kaynakların verimli kullanımı arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Tablo 3.37: Eğitim durumunun kaynakların verimli kullanımı üzerindeki etkisi.

Eğitim Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
İlk – Orta	14	18,2857	3,51762	5,261	,001
Lise	46	19,2174	3,41834		
Önlisans	12	19,0833	4,07784		
Lisans	32	16,5938	3,86764		
Y.Lisans	3	18,6667	,57735		
Total	107	18,2804	3,72851		

Havalimanı çalışanlarının önemli bir kısmı %44'ü ön lisans – lisans ve yüksek lisans eğitimi almış kişilerden oluşmaktadır. Lise mezunlarının oranı ise %43'tür. Kurumun eğitimli bir personel yapısına sahip olduğu söylenebilir. Eğitim durumunun iletişim düzeyi değişkeni üzerinde etkisi tablo 3.37'de verilmiştir. Ortalama değerler yönünden, gruplar birbirinden farklı düşünmektedirler. Lisans düzeyindeki grup (16,59) ortalama ile en düşük değere sahip olmuştur. Lise düzeyindeki grup ise en yüksek ortalama (19,21) değere sahiptir. Eğitim durumu ile iletişim düzeyi değişkeni arasında anlamlı (0.01) bir ilişki bulunmuştur.

Tablo 3.38: Unvanın kaynakların verimli kullanımı üzerindeki etkisi.

Unvan Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Hizmet Alımı	40	18,8500	3,80654	,407	,748
İşçi	20	19,0500	3,47131		
Memur	41	17,6098	3,83978		
Müdür - Şube Müdürü	6	16,5000	2,34521		
Total	107	18,2804	3,72851		

Havalimanında çalışanlar dört ana hizmet unvanında hizmet etmektedirler. Çalışanların %38'i memur, %37'si ise hizmet alımı personelinde oluşmaktadır. Yapılan analizde hizmet unvanı ile kaynakların verimli kullanımı arasında anlamlı bir ilişki kurulamamıştır.

Tablo 3.39: Hizmet yılının kaynakların verimli kullanımı üzerindeki etkisi.

Hizmet Yılı	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
1 – 3	31	19,9032	3,58101	1,354	,255
4 – 7	44	17,4545	3,62456		
8 – 11	14	17,9286	2,70226		
12 – 15	11	18,0909	3,83287		
15 üstü	7	17,2857	5,18698		
Total	107	18,2804	3,72851		

Tablo 3.39'da görüldüğü üzere ankete katılan personelin %70'i 1-7 yıl arasında hizmeti olan personel oluşturmaktadır. Ankete katılan Havalimanı çalışanlarında, hizmet yılının kaynakların verimli kullanımı değişkeni ile arasında olumlu bir ilişki bulunmamıştır.

Tablo 3.40: Ücret seviyesinin kaynakların verimli kullanımı üzerindeki etkisi.

Ücret Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Çok Düşük	17	16,7059	6,01835	2,505	,063
Düşük	21	19,6190	6,59906		
Orta	55	20,8000	5,12221		
Yüksek	14	20,0000	3,21056		
Total	107	19,8131	5,51179		

Alınan ücret ile kaynakların verimli kullanımı arasında ilişki tespitine yönelik durum Tablo 3.40’da verilmektedir. Çalışanların %51’i aldığı ücreti orta düzeyde görmektedir. Ücret durumu ile kaynakların verimli kullanımı değişkeni arasında anlamlı bir ilişki kurulamamıştır.

Tablo 3.41: Cinsiyetin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi.

Cinsiyet	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Erkek	100	19,0800	5,02656	2,035	,157
Kadın	7	17,8571	6,46603		
Total	107				

Adıyaman Havalimanında çalışan personelin %93,5’i erkek, %6,5’i ise bayanlardan oluşmaktadır. Cinsiyete göre ortalamalar farklı çıkmıştır. Cinsiyetin örgütsel bağlılık üzerinde etkisi olduğuna dair bir sonuca ulaşılmamıştır.

Tablo 3.42: Medeni durumun örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi.

Medeni Durum	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Evli	91	19,2418	4,97626	,015	,904
Bekar	16	17,6250	5,76050		
Total	107				

Adıyaman Havalimanı’nda çalışan ve anketimize katılan personelin % 85’i evli %15’i ise bekarıdır. Havalimanı’nda ankete katılan çalışanların medeni durumu ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Tablo 3.43: Yaşlara göre dağılımın örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi.

Yaş Dağılımları	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
18 – 23	1	16,0000	.	2,219	,072
24 – 29	41	18,6585	3,99130		
30 – 35	32	18,2813	3,34311		
36 – 41	26	17,9615	3,77869		
41 üstü	7	17,5714	4,39155		
Total	107	18,2804	3,72851		

Havalimanı çalışanlarının tamamına yakını (%93,5) genç yetişkin yaş aralığındadır. Havalimanı çalışanlarının yaşlara göre dağılımları ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Tablo 3.44: Eğitim durumunun örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi.

Eğitim Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
İlk – Orta	14	18,0714	5,44150	2,795	,030
Lise	46	20,6522	4,75262		
Önlisans	12	18,0833	5,50138		
Lisans	32	17,1563	4,89970		
Y.Lisans	3	21,3333	2,30940		
Total	107	19,0000	5,10457		

Havalimanı çalışanlarının önemli bir kısmı %44'ü ön lisans – lisans ve yüksek lisans eğitimi almış kişilerden oluşmaktadır. Lise mezunlarının oranı ise %43'tür. Kurumun eğitimli bir personel yapısına sahip olduğu söylenebilir. Eğitim durumunun örgütsel bağlılık değişkeni üzerinde etkisi tablo 3.44'te verilmiştir. Eğitim durumu ile örgütsel bağlılık değişkeni arasında anlamlı (0.30) bir ilişki bulunmuştur.

Tablo 3.45: Unvanın örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi.

Unvan Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Hizmet Alımı	40	19,8750	5,21923	1,518	,214
İşçi	20	19,1000	5,59981		
Memur	41	18,6341	4,72629		
Müdür - Şube Müdürü	6	15,3333	4,32049		
Total	107	19,0000	5,10457		

Havalimanı'nda çalışanlar dört ana hizmet unvanında hizmet etmektedirler. Çalışanların %38'i memur, %37'si ise hizmet alımı personelinden oluşmaktadır. Yapılan analizde hizmet unvanı ile örgütsel bağlılık düzeyi değişkeni arasında anlamlı bir ilişki kurulamamıştır.

Tablo 3.46: Hizmet yılının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi.

Hizmet Yılı	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
1 – 3	31	20,4516	5,63820	2,078	,089
4 – 7	44	18,0455	4,54924		
8 – 11	14	18,0000	5,61591		
12 – 15	11	17,9091	4,78444		
15 üstü	7	22,2857	3,45033		
Total	107	19,0000	5,10457		

Tablo 3.46’da görüldüğü üzere ankete katılan personelin %70’i 1-7 yıl arasında hizmeti olan yeni personel oluşturmaktadır. Ankete katılan Havalimanı çalışanlarında, hizmet yılının örgütsel bağlılık değişkeni ile arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Tablo 3.47: Ücret seviyesinin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi.

Ücret Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Çok Düşük	17	17,2941	5,08386	,849	,470
Düşük	21	19,2857	5,12975		
Orta	55	19,1636	5,20599		
Yüksek	14	20,0000	4,73936		
Total	107	19,0000	5,10457		

Alınan ücret ile örgütsel bağlılık arasında ilişki tespitine yönelik durum Tablo 3.47’de verilmektedir. Çalışanların %51’i aldığı ücreti orta düzeyde görmektedir. Ücret durumu ile örgütsel bağlılık değişkeni arasında anlamlı bir ilişki kurulamamıştır.

Tablo 3.48: Cinsiyetin moral ve motivasyon üzerindeki etkisi.

Cinsiyet	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Erkek	100	26,5700	7,30055	,001	,977
Kadın	7	28,1429	8,89623		
Total	107				

Adıyaman Havalimanında çalışan personelin %93,5'i erkek, %6,5'i ise bayanlardan oluşmaktadır. Cinsiyetin moral ve motivasyon üzerinde bir etkisi olduğuna dair bir sonuca ulaşılmamıştır.

Tablo 3.49: Medeni durumun moral ve motivasyon üzerindeki etkisi.

Medeni Durum	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Evli	91	26,8462	6,94250	5,724	,019
Bekar	16	25,6875	9,70030		
Total	107				

Adıyaman Havalimanı'nda çalışan ve anketimize katılan personelin % 85'i evli %15'i ise bekar. Havalimanı'nda ankete katılan çalışanların medeni durumu ile moral ve motivasyon arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Tablo 3.50: Yaşlara göre dağılımın moral ve motivasyon üzerindeki etkisi.

Yaş Dağılımları	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
18 – 23	1	11,0000	.	2,706	,034
24 – 29	41	28,0244	7,96080		
30 – 35	32	26,5313	6,86264		
36 – 41	26	24,3462	6,92209		
41 üstü	7	30,2857	1,88982		
Total	107	26,6729	7,37637		

Havalimanı çalışanlarının tamamına yakını (%93,5) genç yetişkin yaş aralığındadır. Havalimanı çalışanlarının yaşlara göre dağılımları ile moral ve motivasyon arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Tablo 3.51: Eğitim durumunun moral ve motivasyon üzerindeki etkisi.

Eğitim Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
İlk – Orta	14	25,4286	9,31264	3,412	,012
Lise	46	29,4348	7,28668		
Önlisans	12	25,3333	6,48541		
Lisans	32	23,6875	5,96461		
Y.Lisans	3	27,3333	1,52753		
Total	107	26,6729	7,37637		

Havalimanı çalışanlarının önemli bir kısmı %44'ü ön lisans – lisans ve yüksek lisans eğitimi almış kişilerden oluşmaktadır. Lise mezunlarının oranı ise %43'tür. Kurumun eğitimli bir personel yapısına sahip olduğu söylenebilir. Eğitim durumunu ile moral ve motivasyon ile değişkeni üzerinde etkisi tablo 3.51'de verilmiştir. Gruplar arasında farklılıklar bulunmaktadır. Lisans mezunları (23,68) ortalamaya sahipken, lise mezunları (29,43) ortalamaya sahiptir. Ortalama düzeyinde büyük farklılıklar mevcuttur. İstatistiksel olarak da eğitim durumu ile moral ve motivasyon değişkeni arasında anlamlı ($0.012 < 0,05$) bir ilişki bulunmuştur.

Tablo 3.52: Unvanın moral ve motivasyon üzerindeki etkisi.

Unvan Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Hizmet Alımı	40	28,2500	8,56274	1,817	,149
İşçi	20	27,8500	7,34327		
Memur	41	24,9268	6,15382		
Müdür - Şube Müdürü	6	24,1667	3,97073		
Total	107	26,6729	7,37637		

Havalimanı'nda çalışanlar dört ana hizmet unvanında hizmet etmektedirler. Çalışanların %38'i memur, %37'si ise hizmet alımı personelinde oluşmaktadır. Yapılan analizde hizmet unvanı ile moral ve motivasyon değişkeni arasında anlamlı bir ilişki kurulamamıştır. Ancak unvanlar arasında farklılıklar mevcuttur. Hizmet alımı personeli (28,25) ortalamayla unvanın etkisi olduğunu düşünmektedirler. Fakat bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı (p) değildir.

Tablo 3.53: Hizmet yılının moral ve motivasyon üzerindeki etkisi.

Hizmet Yılı	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
1 – 3	31	29,9677	7,56079	2,390	,056
4 – 7	44	25,1136	7,40589		
8 – 11	14	25,7143	7,49799		
12 – 15	11	24,8182	5,11504		
15 üstü	7	26,7143	5,87975		
Total	107	26,6729	7,37637		

Tablo 3.53'te görüldüğü üzere ankete katılan personelin %70'i 1-7 yıl arasında hizmeti olan yeni personel oluşturmaktadır. Ankete katılan Havalimanı çalışanlarında, hizmet yılının moral ve motivasyon değişkeni ile arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Tablo 3.54: Ücret seviyesinin moral ve motivasyon üzerindeki etkisi

Ücret Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Çok Düşük	17	23,6471	8,65261	1,599	,194
Düşük	21	27,2857	7,88760		
Orta	55	27,7455	7,12642		
Yüksek	14	25,2143	5,01043		
Total	107	26,6729	7,37637		

Alınan ücret ile amaçların moral ve motivasyon arasında ilişki tespitine yönelik durum Tablo 3.54'te verilmektedir. Çalışanların %51'i aldığı ücreti orta düzeyde görmektedir. Ücret durumu ile moral ve moral ve motivasyon değişkeni arasında anlamlı bir ilişki kurulamamıştır.

Tablo 3.55: Cinsiyetin yeniliklere açık olma durumu üzerindeki etkisi.

Cinsiyet	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Erkek	100	17,0400	4,15585	,009	,926
Kadın	7	18,7143	4,57217		
Total	107				

Adıyaman Havalimanında çalışan personelin %93,5'i erkek, %6,5'i ise bayanlardan oluşmaktadır. Cinsiyetin yeniliklere açık olma durumu üzerinde etkisi olduğuna dair bir sonuca ulaşılmamıştır.

Tablo 3.56: Medeni durumun yeniliklere açık olma durumu üzerindeki etkisi.

Medeni Durum	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Evli	91	17,4176	3,96951	1,535	,218
Bekar	16	15,6250	5,11045		
Total	107				

Adıyaman Havalimanı'nda çalışan ve anketimize katılan personelin % 85'i evli %15'i ise bekar. Havalimanı'nda ankete katılan çalışanların medeni durumu ile yeniliklere açık olma durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Tablo 3.57: Yaşlara göre dağılımın yeniliklere açık olma durumu üzerindeki etkisi.

Yaş Dağılımları	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
18 – 23	1	9,0000	.	1,285	,281
24 – 29	41	17,1463	4,24005		
30 – 35	32	17,5313	4,41394		
36 – 41	26	16,6538	4,02932		
41 üstü	7	18,4286	2,43975		
Total	107	17,1495	4,18173		

Havalimanı çalışanlarının tamamına yakını (%93,5) genç yetişkin yaş aralığındadır. Havalimanı çalışanlarının yaşlara göre dağılımları ile yeniliklere açık olma durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Tablo 3.58: Eğitim durumunun yeniliklere açık olma durumu üzerindeki etkisi.

Eğitim Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
İlk – Orta	14	15,2143	4,40592	2,955	,023
Lise	46	18,2174	3,96043		
Önlisans	12	17,4167	2,67848		
Lisans	32	16,0000	4,46492		
Y.Lisans	3	21,0000	1,73205		
Total	107	17,1495	4,18173		

Havalimanı çalışanlarının önemli bir kısmı %44'ü ön lisans – lisans ve yüksek lisans eğitimi almış kişilerden oluşmaktadır. Lise mezunlarının oranı ise %43'tür. Kurumun eğitimli bir personel yapısına sahip olduğu söylenebilir. Eğitim durumunun u değişkeni üzerinde etkisi tablo 3.58'de verilmiştir. Eğitim durumu ile yeniliklere açık olma durumu değişkeni arasında anlamlı (0.02) bir ilişki bulunmuştur.

Tablo 3.59: Unvanın yeniliklere açık olma durumu üzerindeki etkisi.

Unvan Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Hizmet Alımı	40	17,7500	4,26524	,622	,602
İşçi	20	16,2000	4,74175		
Memur	41	17,0488	4,04939		
Müdür - Şube Müdürü	6	17,0000	2,36643		
Total	107	17,1495	4,18173		

Havalimanı'nda çalışanlar dört ana hizmet unvanında hizmet etmektedirler. Çalışanların %38'i memur, %37'si ise hizmet alımı personelinde oluşmaktadır. Yapılan analizde hizmet unvanı ile yeniliklere açık olma durumu değişkeni arasında anlamlı bir ilişki kurulamamıştır.

Tablo 3.60: Hizmet yılının yeniliklere açık olma durumu üzerindeki etkisi.

Hizmet Yılı	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
1 – 3	31	18,1935	4,68629	1,394	,241
4 – 7	44	16,6136	3,76159		
8 – 11	14	16,4286	5,34522		
12 – 15	11	16,0000	3,19374		
15 üstü	7	19,1429	1,67616		
Total	107	17,1495	4,18173		

Tablo 3.60'da görüldüğü üzere ankete katılan personelin %70'i 1-7 yıl arasında hizmeti olan yeni personel oluşturmaktadır. Ankete katılan Havalimanı çalışanlarında, hizmet yılının yeniliklere açık olma durumu değişkeni ile arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Tablo 3.61: Ücret seviyesinin yeniliklere açık olma durumu üzerindeki etkisi.

Ücret Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Çok Düşük	17	16,0000	3,87298	,936	,426
Düşük	21	16,4762	5,63577		
Orta	55	17,6909	3,86759		
Yüksek	14	17,4286	3,05625		
Total	107	17,1495	4,18173		

Alınan ücret ile yeniliklere açık olma durumu arasında ilişki tespitine yönelik durum Tablo 3.61’de verilmektedir. Çalışanların %51’i aldığı ücreti orta düzeyde görmektedir. Ücret durumu ile yeniliklere açık olma durumu değişkeni arasında anlamlı bir ilişki kurulamamıştır.

Tablo 3.62: Cinsiyetin özerklik ve otonomi üzerindeki etkisi.

Cinsiyet	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Erkek	100	20,9800	4,22111	,150	,699
Kadın	7	21,2857	5,28250		
Total	107				

Adıyaman Havalimanında çalışan personelin %93,5’i erkek, %6,5’i ise bayanlardan oluşmaktadır. Cinsiyetin özerklik ve otonomi üzerinde etkisi olduğuna dair bir sonuca ulaşılmamıştır.

Tablo 3.63: Medeni durumun özerklik ve otonomi üzerindeki etkisi.

Medeni Durum	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Evli	91	21,2857	4,24339	,135	,714
Bekar	16	19,3750	4,17732		
Total	107				

Adıyaman Havalimanı’nda çalışan ve anketimize katılan personelin % 85’i evli %15’i ise bekarıdır. Havalimanı’nda ankete katılan çalışanların medeni durumu ile özerklik ve otonomi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Tablo 3.64: Yaşlara göre dağılımın özerklik ve otonomi üzerindeki etkisi.

Yaş Dağılımları	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
18 – 23	1	8,0000	.	3,468	,011
24 – 29	41	19,1220	4,79163		
30 – 35	32	19,0938	5,30587		
36 – 41	26	18,1923	5,36671		
41 üstü	7	22,4286	2,22539		
Total	107	19,0000	5,10457		

Havalimanı çalışanlarının tamamına yakını (%93,5) genç yetişkin yaş aralığındadır. Havalimanı çalışanlarının yaşlara göre dağılımları ile özerklik ve otonomi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yaş dağılımının özerklik üzerinde etkisinin olduğu konusunda yüksek düzeyde ($p=011$) anlamlı bir farklılık oluşmuştur. 41 yaş üstü personel en yüksek (22,42) ortalamayla bu konuda tutum belirlemişlerdir.

Tablo 3.65: Eğitim durumunun özerklik ve otonomi üzerindeki etkisi.

Eğitim Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
İlk – Orta	14	18,9286	5,01481	2,982	,023
Lise	46	22,3043	3,66284		
Önlisans	12	21,0833	3,70401		
Lisans	32	19,7813	4,56307		
Y.Lisans	3	23,3333	1,15470		
Total	107	21,0000	4,26924		

Havalimanı çalışanlarının önemli bir kısmı %44'ü ön lisans – lisans ve yüksek lisans eğitimi almış kişilerden oluşmaktadır. Lise mezunlarının oranı ise %43'tür. Kurumun eğitimli bir personel yapısına sahip olduğu söylenebilir. Eğitim durumunun özerklik ve otonomi değişkeni üzerinde etkisi tablo 3.65'te verilmiştir. Eğitim durumu ile özerklik ve otonomi değişkeni arasında anlamlı (0.02) bir ilişki bulunmuştur.

Tablo 3.66: Unvanın özerklik ve otonomi üzerindeki etkisi.

Unvan Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Hizmet Alımı	40	20,7750	4,39981	2,606	,056
İşçi	20	21,8000	4,59519		
Memur	41	21,4634	3,86068		
Müdür - Şube Müdürü	6	16,6667	2,94392		
Total	107	21,0000	4,26924		

Havalimanı'nda çalışanlar dört ana hizmet unvanında hizmet etmektedirler. Çalışanların %38'i memur, %37'si ise hizmet alımı personelinden oluşmaktadır. Yapılan analizde hizmet unvanı ile özerklik ve otonomi değişkeni arasında ortalama

değerde farklılıklar bulunmaktadır. Unvanın etkisini, Şube Müdürü olanlar en az anlamlı (16,66) bulurken, işçiler (21,80) ortalamayla olumlu bir ilişki olduğu kanaatindedirler. Ancak bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı ($p < 0,05$) değildir.

Tablo 3.67: Hizmet yılının özerklik ve otonomi üzerindeki etkisi.

Hizmet Yılı	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
1 – 3	31	21,8710	4,45527	1,922	,112
4 – 7	44	21,4318	3,84222		
8 – 11	14	18,4286	5,70714		
12 – 15	11	20,0000	3,03315		
15 üstü	7	21,1429	2,91139		
Total	107	21,0000	4,26924		

Tablo 3.67’de görüldüğü üzere ankete katılan personelin %70’i 1-7 yıl arasında hizmeti olan yeni personel oluşturmaktadır. Ankete katılan Havalimanı çalışanlarında, hizmet yılının özerklik ve otonomi değişkeni ile arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Tablo 3.68: Ücret seviyesinin özerklik ve otonomi üzerindeki etkisi.

Ücret Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Çok Düşük	17	18,4118	4,69120	3,089	,030
Düşük	21	22,3810	4,40995		
Orta	55	21,3091	3,95752		
Yüksek	14	20,8571	3,77964		
Total	107	21,0000	4,26924		

Alınan ücret ile özerklik ve otonomi arasında ilişki tespitine yönelik durum Tablo 3.68’de verilmektedir. Çalışanların %51’i aldığı ücreti orta düzeyde görmektedir. Ücret durumu ile özerklik ve otonomi değişkeni arasında anlamlı bir ilişki kurulmuştur.

Tablo 3.69: Cinsiyetin uyumlu örgüt yapısı üzerindeki etkisi.

Cinsiyet	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Erkek	100	21,7200	5,43107	,030	,862
Kadın	7	22,2857	6,99319		
Total	107				

Adıyaman Havalimanında çalışan personelin %93,5'i erkek, %6,5'i ise bayanlardan oluşmaktadır. Cinsiyetin uyumlu örgüt yapısı üzerinde etkisi olduğuna dair bir sonuca ulaşılmamıştır.

Tablo 3.70: Medeni durumun uyumlu örgüt yapısı üzerindeki etkisi.

Medeni Durum	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Evli	91	21,9780	5,28936	4,629	,034
Bekar	16	20,5000	6,67333		
Total	107				

Adıyaman Havalimanı'nda çalışan ve anketimize katılan personelin % 85'i evli %15'i ise bekarıdır. Havalimanı'nda ankete katılan çalışanların medeni durumu ile uyumlu örgüt yapısı arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Tablo 3.71: Yaşlara göre dağılımın uyumlu örgüt yapısı üzerindeki etkisi.

Yaş Dağılımları	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
18 – 23	1	8,0000	.	3,639	,008
24 – 29	41	23,1707	4,61466		
30 – 35	32	20,9063	5,44983		
36 – 41	26	20,3462	6,36203		
41 üstü	7	24,5714	2,22539		
Total	107	21,7570	5,50787		

Havalimanı çalışanlarının tamamına yakını (%93,5) genç yetişkin yaş aralığındadır. Havalimanı çalışanlarının yaşlara göre dağılımları ile uyumlu örgüt yapısı arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Tablo 3.72: Eğitim durumunun uyumlu örgüt yapısı üzerindeki etkisi.

Eğitim Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
İlk – Orta	14	18,2857	6,74170	6,223	,000
Lise	46	24,1957	4,72638		
Önlisans	12	22,0833	3,08835		
Lisans	32	19,4375	5,31545		
Y.Lisans	3	24,0000	2,00000		
Total	107	21,7570	5,50787		

Havalimanı çalışanlarının önemli bir kısmı %44'ü ön lisans – lisans ve yüksek lisans eğitimi almış kişilerden oluşmaktadır. Lise mezunlarının oranı ise %43'tür. Kurumun eğitimli bir personel yapısına sahip olduğu söylenebilir. Eğitim durumunun uyumlu örgüt yapısı değişkeni üzerinde etkisi tablo 3.72'de verilmiştir. Eğitim durumu ile uyumlu örgüt yapısı değişkeni arasında anlamlı (0.000) bir ilişki bulunmuştur.

Tablo 3.73: Unvanın uyumlu örgüt yapısı üzerindeki etkisi.

Unvan Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Hizmet Alımı	40	22,8750	6,38182	2,020	,116
İşçi	20	22,7500	5,23023		
Memur	41	20,6341	4,63549		
Müdür - Şube Müdürü	6	18,6667	3,72380		
Total	107	21,7570	5,50787		

Havalimanı'nda çalışanlar dört ana hizmet unvanında hizmet etmektedirler. Çalışanların %38'i memur, %37'si ise hizmet alımı personelinden oluşmaktadır. Yapılan analizde hizmet unvanı ile uyumlu örgüt yapısı değişkeni arasında anlamlı bir ilişki kurulamamıştır.

Tablo 3.74: Hizmet yılının uyumlu örgüt yapısı üzerindeki etkisi.

Hizmet Yılı	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
1 – 3	31	24,0323	5,68908	2,832	,028
4 – 7	44	21,1136	4,78960		
8 – 11	14	18,5714	6,98035		
12 – 15	11	22,0000	4,07431		
15 üstü	7	21,7143	4,78589		
Total	107	21,7570	5,50787		

Tablo 3.74'te görüldüğü üzere ankete katılan personelin %70'i 1-7 yıl arasında hizmeti olan yeni personel oluşturmaktadır. Ankete katılan Havalimanı çalışanlarında, hizmet yılının uyumlu örgüt yapısı değişkeni ile arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Tablo 3.75: Ücret seviyesinin uyumlu örgüt yapısı üzerindeki etkisi.

Ücret Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Çok Düşük	17	20,2941	6,33211	,544	,653
Düşük	21	21,5714	6,53889		
Orta	55	22,2364	5,37471		
Yüksek	14	21,9286	2,89467		
Total	107	21,7570	5,50787		

Alınan ücret ile uyumlu örgüt yapısı arasında ilişki tespitine yönelik durum Tablo 3.75'de verilmektedir. Çalışanların %51'i aldığı ücreti orta düzeyde görmektedir. Ücret durumu ile uyumlu örgüt yapısı değişkeni arasında anlamlı bir ilişki kurulamamıştır.

Tablo 3.76: Cinsiyetin sorun çözme kapasitesi üzerindeki etkisi.

Cinsiyet	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Erkek	100	15,9700	3,93753	2,604	,110
Kadın	7	16,1429	5,87164		
Total	107				

Adıyaman Havalimanında çalışan personelin %93,5'i erkek, %6,5'i ise bayanlardan oluşmaktadır. Cinsiyetin değişkeninin sorun çözme kapasitesi algıları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermemiştir.

Tablo 3.77: Medeni durumun sorun çözme kapasitesi üzerindeki etkisi.

Medeni Durum	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Evli	91	16,1538	3,89279	2,747	,100
Bekar	16	15,0000	4,89898		
Total	107				

Adıyaman Havalimanı'nda çalışan ve anketimize katılan personelin % 85'i evli %15'i ise bekar. Havalimanı'nda ankete katılan çalışanların medeni durumu ile sorun çözme kapasitesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Tablo 3.78: Yaşlara göre dağılımın sorun çözme kapasitesi üzerindeki etkisi.

Yaş Dağılımları	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
18 – 23	1	8,0000	.	2,023	,097
24 – 29	41	16,8537	4,54181		
30 – 35	32	15,2188	3,60765		
36 – 41	26	15,5385	3,83907		
41 üstü	7	17,1429	1,67616		
Total	107	15,9813	4,05384		

Havalimanı çalışanlarının tamamına yakını (%93,5) genç yetişkin yaş aralığındadır. Havalimanı çalışanlarının yaşlara göre dağılımları ile sorun çözme kapasitesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Tablo değerlerine bakıldığında 18-23 yaş grubunun diğer yaş gruplarına göre sorun çözme kapasitesi konusunda daha olumsuz düşündükleri (8,00) görülmektedir. Ancak 18-23 yaş aralığında sadece bir örneklem bulunması nedeniyle gruplar arasında anlamlı bir karşılaştırma yapmaya elverişli değildir. 41 üstü yaş grubunda bulunanların sorun çözme kapasitesi konusundaki tutumlarının daha olumlu (17,14) olduğu görülmektedir. Ancak anova testine göre bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı ($p < 0,05$) değildir.

Tablo 3.79: Eğitim durumunun sorun çözme kapasitesi üzerindeki etkisi.

Eğitim Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
İlk – Orta	14	16,5714	4,27361	1,258	,291
Lise	46	16,7826	4,10373		
Önlisans	12	14,6667	3,70094		
Lisans	32	15,2188	3,87493		
Y.Lisans	3	14,3333	4,93288		
Total	107	15,9813	4,05384		

Havalimanı çalışanlarının önemli bir kısmı %44'ü ön lisans – lisans ve yüksek lisans eğitimi almış kişilerden oluşmaktadır. Lise mezunlarının oranı ise %43'tür. Kurumun eğitilmiş bir personel yapısına sahip olduğu söylenebilir. Eğitim durumunun sorun çözme kapasitesi değişkeni üzerinde etkisi tablo 3.79'da verilmiştir. Eğitim durumu ile sorun çözme kapasitesi değişkeni arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Tablo 3.80: Unvanın sorun çözme kapasitesi üzerindeki etkisi.

Unvan Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Hizmet Alımı	40	16,1000	4,29550	,834	,478
İşçi	20	17,1000	3,94568		
Memur	41	15,3902	3,96155		
Müdür - Şube Müdürü	6	15,5000	3,39116		
Total	107	15,9813	4,05384		

Havalimanı'nda çalışanlar dört ana hizmet unvanında hizmet etmektedirler. Çalışanların %38'i memur, %37'si ise hizmet alımı personelinden oluşmaktadır. Yapılan analizde hizmet unvanı ile sorun çözme kapasitesi değişkeni arasında anlamlı bir ilişki kurulamamıştır. Tablo değerlerine işçi grubunun sorun çözme konusunda daha olumlu bir tutum sergiledikleri (17,10) görülmektedir.

Tablo 3.81: Hizmet yılının sorun çözme kapasitesi üzerindeki etkisi.

Hizmet Yılı	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
1 – 3	31	15,6774	4,52686	,202	,937
4 – 7	44	16,2273	4,18671		
8 – 11	14	15,4286	4,39780		
12 – 15	11	16,0909	2,38556		
15 üstü	7	16,7143	2,92770		
Total	107	15,9813	4,05384		

Tablo 3.81’de görüldüğü üzere ankete katılan personelin %70’i 1-7 yıl arasında hizmeti olan yeni personel oluşturmaktadır. Ankete katılan Havalimanı çalışanlarında, hizmet yılının sorun çözme kapasitesi değişkeni ile arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Tablo değerlerine bakıldığında hizmet yılı 15 üstü grubunda olanların sorun çözme konusunda en fazla olumlu tutuma (16,71) sahip oldukları görülmektedir. Ortalama puanlara göre hizmet süresi grupları arasında farklılıklar görülmektedir. Ancak anova testine göre bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı ($p<0,05$) değildir.

Tablo 3.82: Ücret seviyesinin sorun çözme kapasitesi üzerindeki etkisi.

Ücret Durumu	N	Mean	Std. Dev.	F	Sig.
Çok Düşük	17	15,7647	4,49346	1,117	,346
Düşük	21	14,9524	4,69549		
Orta	55	16,6364	3,89379		
Yüksek	14	15,2143	2,83328		
Total	107	15,9813	4,05384		

Alınan ücret ile sorun çözme kapasitesi arasında ilişki tespitine yönelik durum Tablo 3.82’de verilmektedir. Çalışanların %51’i aldığı ücreti orta düzeyde görmektedir. Tablo değerlerine göre ücretini orta düzeyde bulan grubun sorun çözme konusunda daha olumlu bir tutum sergiledikleri (16,63) görülmektedir.

Ücret durumu grupları ile sorun çözme kapasitesi değişkeni arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

4.1 Sonuç

Örgüt sağlığını belirlemede temel amaç sadece mevcut durumu tespit etmek değil, elde edilen sonuçlara göre bir yol haritası belirlemektir. Mevcut sonuçlara göre bir iyileştirme ve yenileşme programı geliştirmektir. Aynı zamanda sağlıklı örgüt yapısına neden olan olumsuzlukların belirlenmesi ve bu olumsuzlukların ortadan kaldırılmasıdır.

Bir işletmenin en önemli kaynağı yetişmiş insan kaynağıdır. Çünkü insan unsuru, ürettiği ürüne veya hizmete deneyimini, şevkini ve üreticiliğini katarak fark oluşturduğu bilinmektedir. Havalimanı işletmeleri, hizmet sunmadaki başarısının değerlendirmesini müşterilerin hizmetteki kalite hakkındaki kararlarına göre belirlemektedir. En büyük hedef ve başarı müşteri memnuniyetidir. Hizmet sunma konumundaki çalışanlar, iç müşteri konumunda olduklarından önemleri daha da artmaktadır.

Örgüt sağlığını belirlemek amacıyla belirli periyotlarla yapılacak ölçümler, sistem performansını değerlendirme ve gelişime katkısını ölçme yönünden bir gerekliliktir. Adıyaman Havalimanı çalışanlarının örgüt sağlığı ve iş tatmin düzeyleri, örgüt sağlığı ve iş tatmin boyutlarını oluşturan değişkenler bazında yapılan araştırma ve uygulanan anket sonucu ölçülmüştür. Elde edilen verilerin değişken genel ortalamaları ile değerlendirdiğimizde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Adıyaman Havalimanı çalışanlarından araştırmaya 107 kişi katılmış ve uygulanan ankete cevap vermiştir. Ankete katılım konusunda her hangi bir zorunluluk getirilmemiştir.

Araştırmaya katılan Adıyaman Havalimanı çalışanlarının %93,5' erkek, %3,5 ise kadınlardan oluşmaktadır.

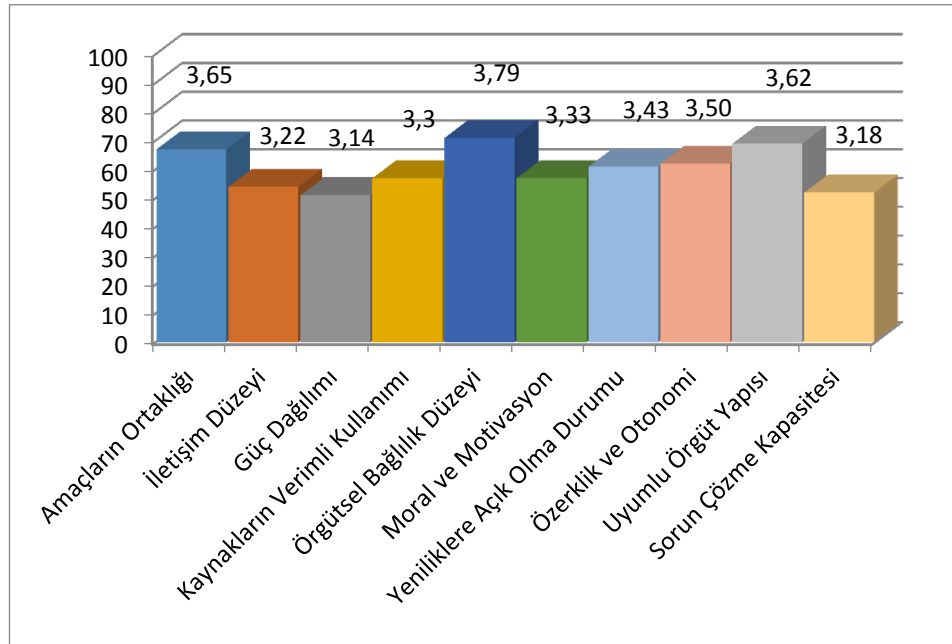
Adıyaman Havalimanı çalışanlarının, %85'i evli, %15'i bekar. Çalışanları yaş grubuna göre değerlendirdiğimizde, %93,4'ü 40 yaşın altındaki personelden oluştuğu görülmektedir.

Havalimanı çalışanların %84,1'i lise, ön lisans ve lisans mezunu, çalışma süresi olarak hizmeti 1-7 yılları arasında olanların oranı %70,1'dir. Adıyaman Havalimanı eğitimli ve genç yetişkin bir personel yapısına sahip olduğu görülmektedir

Çalışma kapsamına giren personelin %37,4'ü hizmet alımı, %18,7'si işçi, %38,3'ü memur, %5,6'sı şef pozisyonunda bulunmaktadır.

Ölçüm sonucu ortaya çıkan değerlerin değişken ortalamaları belirlenmiştir. Tüm değişkenleri bir arada görüp, daha iyi değerlendirebilmek ve birbirleriyle daha kolay karşılaştırabilmek amacıyla aşağıda yeni bir grafik oluşturulmuştur.

Tablo 4.1: Değişkenlerin ortalama değerleri.



Adıyaman Havalimanı çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeyleri diğer değişken ortalamalarına göre 3,79 ile daha yüksek çıkmaktadır. Bu durumda çalışan personelin yüksek oranda kurumlarını ve işlerini benimsedikleri söylenebilir.

Örgütsel bağlılık düzeyini 3,65 ile amaçların ortaklığı değişkeni takip etmektedir. Havalimanı işletmesi, bünyesindeki her personel için yaygın ve sürekli

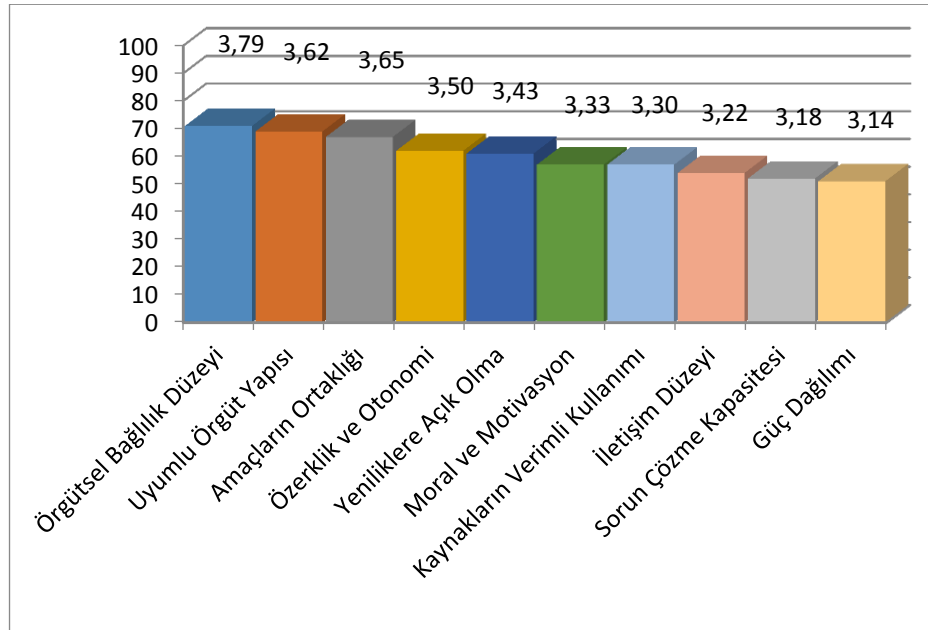
eğitim ile geliştirme programları uygulamaktadır. Bu eğitim faktörünün etkisi ile personelin büyük bir kısmının ortak bir amaç inancını paylaştığı söylenebilir.

Uyumlu örgüt yapısı 3,62 ile üçüncü sırada yer almaktadır. Çeşitli kurumların görev yaptığı bir kamu hizmet alanında çalışanların, yüksek uyumlu bir örgüt algısına sahip olmaları sağlıklı örgüt yapısı açısından başarılı bir durum olarak algılanabilir.

Havalimanı bir kamu kurumu olmasına rağmen, özerklik konusunda olumlu düşünenerler 3,50'lik önemli bir yekunu teşkil etmektedir. Bu durum çalışanların siyasi baskılar ile değil görev bilinciyle hareket etme konusunda daha bilinçli oldukları sonucuna varabiliriz.

Teknolojinin ve buna bağlı olarak ulusal ve uluslararası uygulamaların hızlı değiştiği havacılık sektöründe, kurumun ve çalışanların yeniliklere açık olduğunu düşünenerlerin ortalaması 3,43'tür. Kaynakların verimli kullanımı 3,30, moral ve motivasyon 3,33, iletişim düzeyi 3,22, sorun çözme kapasitesi 3,18 ve güç dağılımı 3,14 olarak tespit edilmiştir. İletişim düzeyi, sorun çözme kapasitesi ve güç dağılımı konusunda elde edilen sonuçlara baktığımızda, genel ortalamanın üzerinde olumlu bir tutumun söz konusu olduğu söylenebilir. Değişkenleri ortalama aldıkları sayısal değerlere göre yukarıdan aşağıya doğru sıraladığımızda, aşağıdaki tablo ortaya çıkmaktadır.

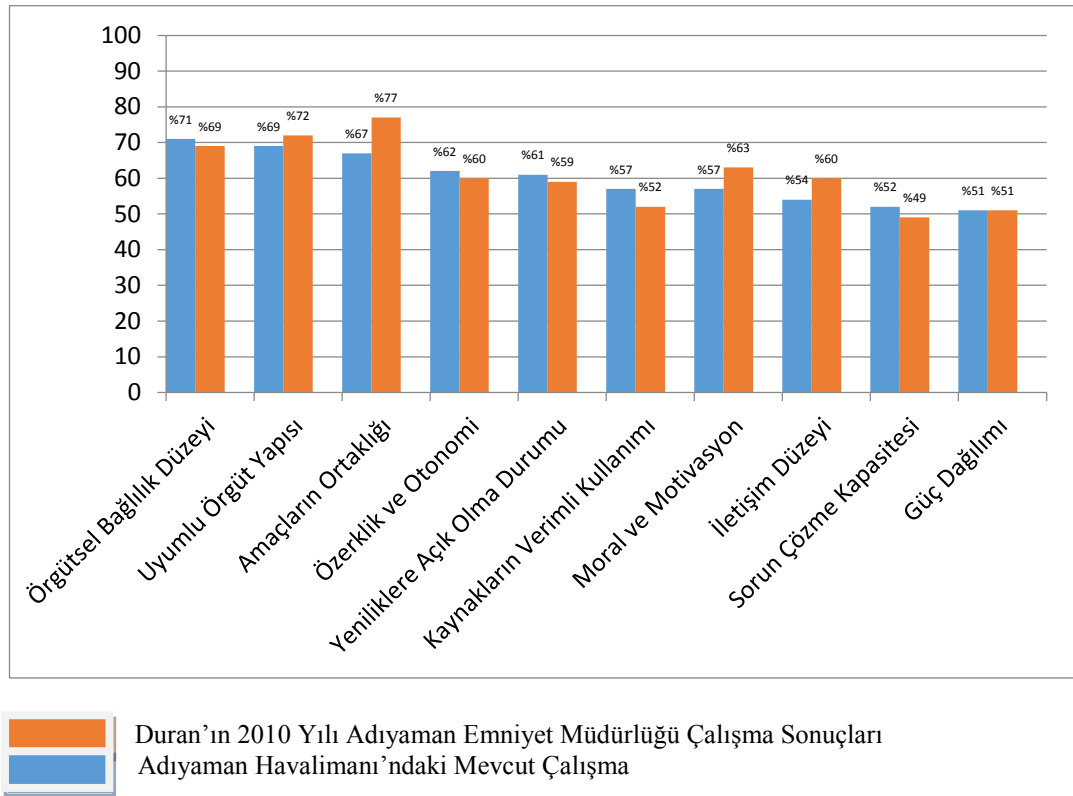
Tablo 4.2: Değişkenlerin aldıkları sayısal değerlere göre sıralaması.



Adıyaman Havalimanı çalışanları arasında yapılan anket sonucunda elde edilen verilere değişken bazında bakıldığında, çalışanların örgütsel bağlılık düzeyi, uyumlu örgüt yapısı ve kurum amaçların benimsenmesi faktörleri hakkındaki tutumlarının iyi bir düzeyde olduğu anlaşılmaktadır. Özerklik ve otonomi, yeniliklere açık olma durumu, kaynakların verimli kullanımı ile moral ve motivasyon değişkenleri ise ortalamanın üzerinde bir düzeyde kalmaktadır. İletişim düzeyi, sorun çözme kapasitesi ve güç dağılımı değişkenleri konusunda da ortalamanın üzerinde olumlu bir sonuç elde edilmiştir.

Alanda aynı değişkenler kullanılarak yapılan Duran'ın 2010 yılındaki araştırması ile mevcut araştırmamızı karşılaştırdığımızda aşağıdaki tablo ortaya çıkmaktadır.

Tablo 4.3: Mevcut çalışma ile Duran'ın 2010 yılındaki çalışmasının karşılaştırması.



Her iki kurumun birer hizmet ve kamu ile kalite sürecini yaşıyor olmaları bize değişken bazında karşılaştırma imkanını vermektedir. Tablo 4.3'te görüldüğü gibi, her iki araştırmayı yüzdeler oranlar üzerinden değerlendirdiğimizde, örgütsel bağlılık düzeyi Adıyaman Havalimanı'nda %76, Adıyaman Emniyet Müdürlüğü'nde %69,

uyumlu örgüt yapısı Adıyaman Havalimanı'nda %72, Adıyaman Emniyet Müdürlüğü'nde %72, amaçların ortaklığı Havalimanı'nda %73 iken Emniyet Müdürlüğünde %77, özerklik ve otonomi Havalimanı'nda %70, Emniyet Müdürlüğü'nde %60, yeniliklere açık olma Havalimanı'nda %68, Emniyet Müdürlüğü'nde %59, kaynakların verimli kullanımı Havalimanı'nda %66, Emniyet Müdürlüğü'nde %52, moral ve motivasyon Havalimanı'nda %67, emniyet Müdürlüğü'nde %63, İletişim düzeyi Havalimanı'nda %64, Emniyet Müdürlüğü'nde %60, sorun çözme kapasitesi Havalimanı'nda %64, Emniyet Müdürlüğü'nde %49, güç dağılımı Havalimanı'nda %63, Emniyet Müdürlüğü'nde %51 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 4.4: Demografik özelliklerin bağımlı değişkenlerle ilişkisi.

Değişkenler	Cinsiyet	Medeni Durum	Yaş	Eğitim	Unvan	Hizmet	Ücret
Amaçların Ortaklığı	-	-	-	+	-	-	-
İletişim Düzeyi	-	-	-	+	-	-	+
Güç Dağılımı	-	-	+	+	-	-	-
Kaynakların Verimliliği	-	-	+	+	-	-	-
Örgütsel Bağlılık	-	-	-	+	-	-	-
Moral ve Motivasyon	-	+	+	+	-	-	-
Yeniliklere Açık Olma	-	-	-	+	-	-	-
Özerklik ve Otonomi	-	-	+	+	-	-	+
Uyumlu Örgüt Yapısı	-	+	+	+	-	+	-
Sorun Çözme Kapasitesi	-	-	-	-	-	-	-

Kurum çalışanlarının demografik özellikleri ile değişkenlerin ilişkisi incelendiğinde; cinsiyetin, amaçların ortaklığı, iletişim düzeyi, güç dağılımı, kaynakların verimli kullanımı, örgütsel bağlılık düzeyi, moral ve motivasyon, yeniliklere açık olma durumu, özerklik ve otonomi, uyumlu örgüt yapısı ve sorun çözme kapasitesi değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Medeni durum ile amaçların ortaklığı, iletişim düzeyi, güç dağılımı, kaynakların verimli kullanımı, örgütsel bağlılık düzeyi, yeniliklere açık olma durumu, özerklik ve otonomi ve sorun çözme kapasitesi değişkenleri arasında

anlamli bir iliŒki bulunamamıŒtır. Medeni durumun moral ve motivasyon ve uyumlu örgüt yapısı arasındaki fark anlamli bulunmuŒtur.

ÇalıŒanların yaŒ grubuna göre dağılımların, kaynakların verimli kullanımı, güç dağılımı, moral ve motivasyon, özerklik ve otonomi ile uyumlu örgüt yapısı deđiŒkenleri arasında anlamli bir iliŒki bulunmuŒtur. YaŒ grubunun amaçların ortaklığı, iletiŒim düzeyi, örgütsel bağlılık düzeyi, yeniliklere açık olma durumu ve sorun çözüme kapasitesi arasında ise anlamli bir fark oluŒmamıŒtır.

Eğitim durumunun, amaçların ortaklığı, iletiŒim düzeyi, güç dağılımı, kaynakların verimli kullanımı, örgütsel bağlılık düzeyi, moral ve motivasyon, yeniliklere açık olma durumu, özerklik ve otonomi ve uyumlu örgüt yapısı deđiŒkenleri arasında anlamli bir iliŒki bulunmuŒtur. Yalnız eğitim durumu ile sorun çözüme kapasitesi deđiŒkeni arasında anlamli bir iliŒki bulgulanmamıŒtır. Eğitimle çalıŒanların düşünme biçimleri ve bakıŒ açılarında farklılık oluŒturmak yolu ile kaliteli hizmet sağlanabilir. Kalite yönetiminin ve sisteminin her çalıŒanın sorumluluğu olduğu bilinci kazandırılırsa sürekli iyileŒme de sağlanabilir.

Kurumdaki unvan ile amaçların ortaklığı, iletiŒim düzeyi, güç dağılımı, kaynakların verimli kullanımı, örgütsel bağlılık düzeyi, moral ve motivasyon, yeniliklere açık olma durumu, özerklik ve otonomi, uyumlu örgüt yapısı ve sorun çözüme kapasitesi deđiŒkenleri arasında anlamli bir iliŒki bulunamamıŒtır. ÇalıŒanların unvan ile özerklik ve otonomi arasında farklı düşünceleri olsa da istatistiki değer olarak anlamli bulunmamıŒtır

Hizmet yılı ile uyumlu örgüt yapısı deđiŒkeni arasında anlamli iliŒki bulgulanmıŒtır. Hizmet yılının, amaçların ortaklığı, iletiŒim düzeyi, güç dağılımı, kaynakların verimli kullanımı, örgütsel bağlılık düzeyi, moral ve motivasyon, yeniliklere açık olma durumu, özerklik ve otonomi ve sorun çözüme kapasitesi deđiŒkenleri arasında anlamli bir iliŒki bulunamamıŒtır. Hizmet yılı ile moral ve motivasyon iliŒkisinde istatistiki olarak anlamli olmasa da çalıŒanların farklı düşünceye sahip olduğu görölmektedir.

Ücret durumunun, amaçların ortaklığı, güç dağılımı, kaynakların verimli kullanımı, örgütsel bağlılık düzeyi, moral ve motivasyon, yeniliklere açık olma durumu, uyumlu örgüt yapısı ve sorun çözüme kapasitesi deđiŒkenleri arasında anlamli bir iliŒki bulunamamıŒtır. İletiŒim düzeyi ile özerklik ve otonomi

değişkenlerinin ücret durumu arasındaki ilişki anlamlı olarak ($p<0,05$) tespit edilmiştir.

Yapılan değerlendirmede $H_1, H_2, H_3, H_4, H_5, H_6, H_7, H_8, H_9, H_{10}$ kabul edilmiştir. Sonuç olarak Adıyaman Havalimanı çalışanlarının örgüt sağlığı ve iş tatmini düzeyine ilişkin algıları olumlu olarak belirlenmiştir.

Tablo 4.5: Hipotez sonuç tablosu.

Araştırma Soruları	Hipotez	Kabul	Red
1-Çalışanların amaç birliği algı düzeyi yüksek midir?	H_1 . Çalışanların amaç birliği algı düzeyi yüksektir.	+	
2-Çalışanların iletişim algı düzeyi yüksek midir?	H_2 . Çalışanların iletişim algı düzeyi yüksektir.	+	
3-Çalışanların güç dağılımı algı düzeyi yüksek midir?	H_3 Çalışanların güç dağılımı algı düzeyi yüksektir.	+	
4-Çalışanların kaynakların verimli kullanımı algı düzeyi yüksek midir?	H_4 Çalışanların kaynakların verimli kullanımı algı düzeyi yüksektir.	+	
5-Çalışanların örgütsel bağlılık algı düzeyi yüksek midir?	H_5 Çalışanların örgütsel bağlılık algı düzeyi yüksektir.	+	
6-Çalışanların moral ve motivasyon algı düzeyi yüksek midir?	H_6 Çalışanların moral ve motivasyon algı düzeyi yüksektir.	+	
7-Çalışanların yeniliklere açık olma algı düzeyi yüksek midir?	H_7 Çalışanların yeniliklere açık olma algı düzeyi yüksektir.	+	
8-Çalışanların özerklik ve otonomi algı düzeyi yüksek midir?	H_8 Çalışanların özerklik ve otonomi algı düzeyi yüksektir.	+	
9-Çalışanların uyumlu örgüt yapısı algı düzeyi yüksek midir?	H_9 Çalışanların uyumlu örgüt yapısı algı düzeyi yüksektir.	+	
10-Çalışanların orun çözme kapasitesi algı düzeyi yüksek midir?	H_{10} Çalışanların orun çözme kapasitesi algı düzeyi yüksektir.	+	

4.2 Öneriler

Kurumun örgüt sağlığı düzeyinin belirlenmesi havacılık sektöründe hizmet veren havalimanı işletmecilerine ışık tutacaktır. Havalimanı işletmelerinin belirlenen değişkenler açısından kurumunu ve çalışanlarını değerlendirmesi ve eksik görülen bölüm ve birimlerin geliştirilmesi gerekir. Tespit edilen eksikliklerin, kaynaklarını

ortadan kaldırarak daha verimli ve kaliteli hizmet üretilebilir. Ayrıca uluslararası hizmet veren havalimanlarının, uluslararası geçerliliği olan kurumlar tarafından belgelenmesi ülkemizin ve söz konusu havalimanının prestijinin artmasını sağlayacaktır.

Havalimanı çalışanlarının özellikle iletişim ve sorun çözme kapasitesi konusundaki tutumlarını olumlu yönde değiştirecek sürekli eğitim ve geliştirme programları uygulanmalıdır. İç müşteri durumundaki çalışanların örgüt sağlığı algıları düzeyinin daha da yüksek olması kurumsal başarıyı getirecektir. Çünkü sürekli yenileşme ve gelişim, müşterilerin artan ihtiyaç ve beklentilerini karşılar.

Belirli aralıklarla örgüt sağlığının ölçülüp, örgüt sağlığı boyutları yönünden kurumun eksik tespit edilen kısımları geliştirilmelidir.

Havalimanı işletmeciliğinde çağdaş ve kaliteli hizmet üretilmesini amaçlayan çalışmaların artarak devam etmesi gerekmektedir.

KAYNAKLAR

- Acuner, T. Ve Şebnem, A. A. (2001). Toplam Hizmet Kalitesi Yönetimi ve Müşteri Memnuniyeti Sağlamadaki Rolü. *Pazarlama Dünyası Dergisi*. Sayı:4 s;61-64
- Akalın, H.Y. (2006). Havalimanı İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon Sorunları; Adana Havalimanında Bir İnceleme
- Akbaba, S. A. (1997), “Ortaöğretim Okullarının Örgüt Sağlığı”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Aksu, N. (2012), İş Tatmininin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi, *Polis Bilimleri Dergisi*, Cilt:14 (1) s;59-79.
- Annex-14 Havaalanı Yapım ve İşletme Yönetmeliği (2010). SHGM İkinci Basım,
- Ardıç, K. ve POLATÇI, S. (2008). Akademik Kurumlarda Örgüt Sağlığı ve Örgüt Sağlığını etkileyen Değişkenlerin Analizi. *Celal Bayar Üniversitesi, Yönetim ve Ekonomi Dergisi*. Cilt:15 Sayı:2
- Balcı, A. Aydın, İ. (2003). *Anadolu Öğretmen Liseleri İçin Eğitim Yönetimi*. İstanbul: Milli Eğitim Basımevi
- Baransel, A. (1993). *Çağdaş Yönetim Düşüncesinin Evrimi*. (3.basım). İstanbul: Avcıol Basım-Yayın. S.12
- Başaran, İ. E. (2000). *Yönetim*. Ankara: Umut Yayım Dağıtım.
- Başaran İ.E. (1984). *Yönetime giriş*, Ankara üniversitesi eğitim bilimleri fakültesi yayınları no:135, Ankara.
- Bayrak, C. Çağdaş İnsan ve Örgütlü Yaşam, <http://www.aof.edu.tr/kitap/IOLTP/1268/unite06.pdf> (11.08.2006)

- Boran, T. (2007). Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş Ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (1) 2007, 92-107.
- Çelik, M ve DURAN, H. (2011). Demografik Özelliklerin Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Adıyaman Emniyet Müdürlüğü Örneği, *E-Journal of New World Sciences Academy*, Volume:6, Number: 2.
- Çelikkol, E. S. ÇELİKKOL, Ş. UÇKUN, C. G. TEKİN, V. N.(2012). Türkiye'de İç Hatlardaki Havayolu Taşımacılığında Müşteri Tercihleri, *İşletme Araştırmaları Dergisi*.
- Dağdeviren Gözen, E. (2007). İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık, Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- DHMİ Genel Müdürlüğü, 2013 Yılı İstatistik Yıllığı, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Ankara.
- DHMİ Genel Müdürlüğü, 2014 Yılı Eğitim Planı ve Programı, İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı, Ankara.
- DHMİ Genel Müdürlüğü, 2013 Yılı İşletme Bütçesi, Mali İşler Daire Başkanlığı, Ankara
- DHMİ Genel Müdürlüğü, 2013 Yılı Faaliyet Raporu, Mali İşler Daire Başkanlığı, Ankara
- DHMİ Genel Müdürlüğü. (2011), Havacılık Terimleri Sözlüğü, APK Daire Başkanlığı, Ankara
- Dinçer, Ö ve FİDAN, Y. *İşletme Yönetimine Giriş*, İz Yayıncılık, Birinci Baskı, İstanbul 1995, s:60.
- Demir, G. (2011). Havalimanı Terminal Binalarının Mimari Açısından Değerlendirilmesi, Yüksek lisans tezi, Yapı Eğitimi Anabilim Dalı, Isparta
- Eren, E. (2008). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. 11.basım. İstanbul: Beta Yayınları. S.220

Ekinci, M.B. (2005). Gelişmekte Olan Ülkelerin Hizmet Ticaretindeki Yeri ve Türkiye, *Ekonomi Bakanlığı Dergisi*, Ankara.

Gözlü, S. (1995) Kamu Hizmeti Veren Kuruluşlarda TKY, TODAİ.

Güngör, S.(2013). Havacılık Yer Hizmetleri Yönetiminde İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Yeri Ve Önemi: Konya Havalimanı Örneği, (Yüksek lisans tezi), Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı

<http://www.ubak.gov.tr> 12.08.2014

<http://www.mgm.gov.tr> 20.08.2014

<http://www.dhmi.gov.tr> 01.09.2014

<http://www.dhmi.gov.tr/kys.aspx> 10.07.2014

http://www.dhmi.gov.tr/dosyalar/kanun_yonetmelik/yonergeler/Y03.pdf. 01.07.2014

Kesikbaş, E. (2006). Havaalanı Terminal İşletmeciliği ve Konya Havaalanı Uygulaması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

Kayapınar, S. Havalimanı Hizmet Kalitesinin İyileştirilmesi, (Yüksek lisans tezi) Anadolu Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı.

Kuyucak, F. (2001). Havaalanlarında Referans Analizi İçin Bir Model Önerisi ve Türkiye Havaalanlarında Uygulanması.

Küçükylmaz, A.(2007). Havaalanlarında Kurumsal Risk Yönetimi: Atatürk Havalimanı Terminalleri İşletmesi İçin Kurumsal Risk Yönetimi Model Önerisi. Sivil Havacılık Yönetimi ABD, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir, Türkiye.

Okumuş, A, Asil, H. (2007). Havayolu Taşımacılığında Yerli ve Yabancı Yolcuların Memnuniyet Düzeylerine Göre Beklentilerinin İncelenmesi. *Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. Sayı:1

- Özdemir, K. P. (2011). Havayolu Müşterilerinin Hizmet Karşılaşmalarında Tatmin Düzeylerini Etkileyen Kritik Anlar Üzerine Bir Araştırma, *Electronic Journal of Vocational Colleges*. Aralık
- Özenen, C.G. (2003) Havaalanı Yatırımlarında Özelleştirme Dünyadaki Uygulamalar ve Türkiye İçin Öneriler, Uzmanlık Tezi, DPT:2666, Ankara
- Pekel, H. N. (2001). İşletmelerde Motivasyon Verimlilik İlişkisi: Devlet Hava Meydanları İşletmesi Antalya Havalimanı Çalışanları Arasında Bir Örnek Olay Araştırması (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Polatçı, S. ARDIÇ, K. KAYA, A. (2008). Akademik Kurumlarda Örgüt Sağlığı ve Örgüt Sağlığını Etkileyen Değişkenlerin Analizi, *CBÜ Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt:5, Sayı:2, s;145-161 Manisa.
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (2009), 2002'den 2008'e Sivil Havacılık, Ankara
- Şişman, F. (2007). İşletmelerde Yeniden Yapılanma Süreci ve Bunun Çalışanların İş Tatmini Ve Örgüte Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi. Bir Kamu Kuruluşunda Uygulama, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Taşçı, D. *Kalite Yönetim Sistemleri*, T.C. Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Üniversitesi Yayın No: 1768
- Tekin, Y. ve Ehtiyar, R. (2011). Başarının Temel Aktörleri: Vizyoner Liderler, *Journal of Yaşar University* 2011 24(6) 4007-4023.
- Toker, B. Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş Ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (1) 2007, 92-107
- Torun, E. (2007). İnsan Kaynakları Yönetiminde İş Tatmini ve Konu İle İlgili Yapılan Bir Çalışma, Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Turan, İ. (2012). Temel İstatistik, <http://www.doguc.com/spssmenu.pdf>, s. 1, (18.04.2014).

Tutar, H. İşyerinde Psikolojik Şiddetle (Mobbing) Başa Çıkma Yolları, <http://www.canaktan.org/yonetim/psikolojik-siddet/basa-cikma.htm>. 9 Nisan 2007.

Ulaştırma Bakanlığı,” Hava Alanı Yapım, İşletim ve Sertifikalandırma Yönetmeliği (SHY-14A)”, Resmi Gazete. 24755;14 Mayıs 2002

Ulaştırma Bakanlığı,” Havaalanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği (SYH 22)”, *Resmi Gazete*. 22741; 28 Ağustos 1996

Ulaştırma Bakanlığı, Ulaşımın İletişime Kalkınan Türkiye 2003-2007 Ankara

Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Şurası (2013), Çalışma Grupları Rapor Özetleri Ulaştırma Bakanlığı, Ankara.

Ulutaş, M.(2010). Birey Örgüt Uyumu Kuramı ve Dalaman Havalimanı Çalışanları Üzerine Bir Alan Araştırması. (Yayınlanmamış doktora tezi). Selçuk Üniv. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Uyguç, N. (1998). *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi: Stratejik Bir Yaklaşım*, Birinci Basım, İZMİR: Dokuz Eylül Yayınları.

Uysal, G. (2014). İnsan kaynakları Yönetimi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Samsun.

Ülgen, H. ve Mirze, K. (2007). *İşletmelerde Stratejik Yönetim*, İstanbul: Arıkan Yayınları.

Yüksel, İ. (2005). İşletmenin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir İşletmede Yapılan *Kırıkkale Üniversitesi, Doğu Üniversitesi Dergisi*, 6 (2) 2005, 291-306

Zengin, E. ve Erdal, A. (2000) Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi, *Journal Of Qafqaz University*, Volume: III, Number: I

EKLER

Ek-A: Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmin Ölçeği.....	99
---	-----------

Ek-A: Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmin Ölçeği

Tablo A.1: Örgütsel bağlılık ve iş tatmin ölçeği.

ANKET FORMU										
Sayın Katılımcı;										
Bu anket çalışması Türk Hava Kurumu Üniversitesi Yüksek Lisans Öğrencisi Hüseyin ÇİFTÇİ tarafından "Kalite Yönetim Sistemlerinin İşletme Hizmetleri Üzerindeki İyileştirme Etkisi" ile ilgili bilimsel araştırmaya veri toplamak amacıyla yapılmaktadır. Anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; kişisel bilgiler yer almaktadır. İkinci bölümde ise; çalışanların örgütsel bağlılık derecelerini, motivasyonlarını ve iş tatmin düzeylerini etkileyen unsurları belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır. Bu araştırmada elde edilen bilgiler tamamen bilimsel amaçlar için kullanılacak ve kesinlikle gizli tutulacaktır. Lütfen tüm soruları eksiksiz ve samimiyetle doldurmanızı rica eder, aşağıdaki ifadelerin sizi ne kadar tanımladığını (X işareti koyarak) belirtiniz. Mevcut 5 ayrı seçeneğe şu şekildedir.										
1 = Kesinlikle Katılmıyorum 2 = Katılmıyorum 3 = Kararsızım 4 = Katılıyorum 5 = Kesinlikle Katılıyorum										
1. Cinsiyetiniz	Erkek <input type="checkbox"/>		Kadın <input type="checkbox"/>							
2. Medeni Durumunuz	Evlü <input type="checkbox"/>		Bekar <input type="checkbox"/>							
3. Yaşınız	18-23 <input type="checkbox"/>	24-29 <input type="checkbox"/>	30-35 <input type="checkbox"/>	36-41 <input type="checkbox"/>	41 üstü <input type="checkbox"/>					
4. Eğitim Durumunuz	İlk-Orta <input type="checkbox"/>	Lise <input type="checkbox"/>	Ön Lisans <input type="checkbox"/>	Lisans <input type="checkbox"/>	Y. Lisans <input type="checkbox"/>					
5. Kurumdaki Göreviniz	Hizmet Alımı <input type="checkbox"/>	İşçi <input type="checkbox"/>	Memur <input type="checkbox"/>	Müdür <input type="checkbox"/>						
6. Hizmet Yılıınız	1-3 <input type="checkbox"/>	4-7 <input type="checkbox"/>	8-11 <input type="checkbox"/>	12-15 <input type="checkbox"/>	15 üstü <input type="checkbox"/>					
7. Ücret Durumunuz	Çok düşük <input type="checkbox"/>	Düşük <input type="checkbox"/>	Orta <input type="checkbox"/>	Yüksek <input type="checkbox"/>	Çok Yüksek <input type="checkbox"/>					
SORULAR						Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
						1	2	3	4	5
Amaçların Ortaklığı	8-Kurumumuzun amaçları çalışanlar tarafından açıkça bilinir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	9-Kurumumuzda herkes üstlendiği görevin bilincindedir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	10-Kurumumuzda herkes üstlendiği görevi yapabilecek yetenektedir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	11-Çalışanlar hizmet kalitesini yükseltmek için imkanlarını kullanmaktadır	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	12-Ben kurumun amaçları için elimden geleni yaparım	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	13-Herkes bildiği gibi davranır	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
İletişim Düzeyi	14-Çalışanlar kurumdaki gelişmelerden haberdar olur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	15-Çalışanlar görüş ve önerilerini kolayca yetkililere iletir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	16-Çalışanlar kurumdaki değişimleri sormaktan çekinmez	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	17-Çalışanlar alınan kararlardan serbestçe haberdar olur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	18-Kurumumuz halkın şikayetlerini anında öğrenir ve değerlendirir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	19-Kurumumuzda gizli kapaklı işler yapılmaz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Güç Dağılımı	20-Ben görüşlerimi söylemekten çekinirim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	21-Kurumumuz çalışanları yaptıkları görevle uyumlu yetkiye sahiptirler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	22-Kurumumuz çalışanları görevleri ile ilgili yetkileri özgürce kullanırlar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	23-Kurumumuzda kararlar ortak alınır	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	24-Alt kademedekiler uygulanacak kararlara katılırlar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	25-Ben bir çalışan olarak görüşlerimi açıkça ortaya koyarım	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Kaynakların Verimli Kullanımı	26-Bana ne emredilirse onu yaparım	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	27-Kurumumuzda verilen görevler rahatlıkla yapılabilir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	28-Kurumumuzda herkes uzman olduğu alanda çalıştırılır	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	29-Kurumumuzda çalışanların istekleriyle yöneticilerin istekleri aynıdır	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	30-Kurumumuzda personeli vıpratacak işler verilmez	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	31-Görevimizle ilgili bilgilere rahatlıkla ulaşabiliriz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
32-Kurumumuzdaki teknolojik kaynaklar verimli kullanılır	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
33-Yeteneklerimizin verimli olduğunu sanmıyorum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Lütfen ikinci sayfaya geçiniz...										

Tablo A.1 (Devam): Örgütsel bağlılık ve iş tatmin ölçeği.

SORULAR		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
		1	2	3	4	5
Örgütsel Bağlılık Düzeyi	34-Bu kurum mensubu olmaktan memnunum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	35-Kurumumuz çalışanları mesleklerini seviyorlar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	36-Şu anda işe girseydim yine aynı kurumu seçerdim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	37-Bu kuruma mensup olmak bana güven veriyor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	38-Bu kurum mensubu olmak bana önemli değerler kazandırdı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Moral ve Motivasyon	39-Fırsatını bulursam başka mesleğe geçerim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	40-Kurum mensupları kurumlarının başarısı için çalışır	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	41-Çalışanlar mesleki sorumluluklarını severek yerine getirirler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	42-Çalışma arkadaşlarımla uyum içindeyiz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	43-Kurumumuz çalışanları ekip ruhuyla birbirine bağlıdır	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	44-Çalışanlar birlikte çalıştıkları amirleriyle dostane ilişkiler içindedir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	45-Kurumumuzda çalışanlar takdir edilir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	46-Kurumumuzda terfi etme - yükselme olanakları iyidir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yeniliklere Açık Olma Durumu	47-Çalışma ortamını sağlıklı ve güvenli buluyorum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	48-Çalışanların mesleklerini sevdiğini sanmıyorum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	49-Kurumumuz görevlerimizdeki başarı için sürekli yenilik yapar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	50-Vazifemizi yaparken yeni yöntemleri çekinmeden kullanırız	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	51-Kurumumuz yeni teknolojileri hizmette hemen kullanır	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	52-Kurumumuz çalışanları ihtiyaca göre kendilerini değiştirirler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	53-Kurumumuzun teşkilat yapısı sürekli olarak yenilenir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	54-Kurumumuz yeniliklere açık değildir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Özerklik ve Otonomi	55-Siyasi baskılar görevimizi yapmayı aksatmaz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	56-Amirlerin direktifleri karşısında yasal görevimize göre bağımsız karar verebiliriz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	57-Çalışanlar çevreye göre değil, vazife bilincine göre hareket eder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	58-Ben bulunduğum her yerde yasal sorumlulukları olan bir memur gibi davranırım	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	59-Çalışanlar amirlerinden emir almasa da kanuni görevlerini yerine getirirler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	60-Çalışanlar muhatapların gücüne göre tavır değiştirmez	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uyumlu Örgüt Yapısı	61-Görevimi yaparken inisiyatif kullanamam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	62-Kurumumuz diğer kurumlarla ve halkla uyumlu çalışır	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	63-Kurumumuz yasal değişikliklere göre hızlı bir şekilde kendini yeniler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	64-Çalışanlar görev gereği ihtiyaç duyduğu kurumlarla çekinmeden işbirliği yapar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	65-Çalışanlar işini yaparken insan haklarını gözeterek davranır	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	66-Kurumumuzda bütün ekipler ve birimler işbirliği içindedir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	67-Ekip çalışanları görev bilinciyle birbirine bağlıdır ve uyumlu çalışır	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	68-Her çalışan bildiği gibi davranır	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sorun Çözme Kapasitesi	69-Kurumumuzda sorunlar çıkmadan tedbir alınır	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	70-Çalışanlar karşı karşıya kaldığı sorunu amirine sormadan çözer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	71-Ekipler iç sorunlarını amirine götürmeden çözmeye çalışır	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	72-Sorunların çözümü için hemen işbirliğine gireriz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	73-Problem çıktığında ihmali olanlar aranmaz ve problem çözülür	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	74-Sorunlar amirlere ulaştırılır	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anketimiz sona ermiştir. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.						

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Hüseyin ÇİFTÇİ
Uyruğu : T.C.
Doğum Yeri ve Tarihi : Şanlıurfa - 1971
E-Posta Adresi : hciftci63@gmail.com

EĞİTİM

Lise : 1990 Keçiören Sağlık Meslek Lisesi
Lisans : 1999 Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler
Yüksekokulu
Yüksek Lisans : 2014 Türk Hava Kurumu Üniversitesi

MESLEKİ DENEYİM

1995-2001 Esenboğa Havalimanı Başmüdürlüğü
2001-2007 Şanlıurfa Havalimanı Müdürlüğü
2007-..... Adıyaman Havalimanı Müdürü

YABANCI DİL : İngilizce