

**T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HAVACILIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HAVACILIK YÖNETİMİ BİLİM DALI**

**ÖRGÜTSEL ADALET VE ÖRGÜTSEL DESTEK ALGISININ
ÖZNEL İYİ OLUŞ ÜZERİNE ETKİSİ: HAVACILIK YER
HİZMETİ ŞİRKETİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Begüm Buse ÖZSAVANER

KOCAELİ 2019

**T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HAVACILIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HAVACILIK YÖNETİMİ BİLİM DALI**

**ÖRGÜTSEL ADALET VE ÖRGÜTSEL DESTEK ALGISININ
ÖZNEL İYİ OLUŞ ÜZERİNE ETKİSİ: HAVACILIK YER
HİZMETİ ŞİRKETİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Begüm Buse ÖZSAVANER

DOÇ. DR. DİDEM RODOPLU ŞAHİN

KOCAELİ 2019

**T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HAVACILIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HAVACILIK YÖNETİMİ BİLİM DALI**

**ÖRGÜTSEL ADALET VE ÖRGÜTSEL DESTEK ALGISININ ÖZNEL
İYİ OLUŞ ÜZERİNE ETKİSİ: HAVACILIK YER HİZMETİ ŞİRKETİNE
YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tezi Hazırlayan: Begüm Buse ÖZSAVANER

Tezin Kabul Edildiği Enstitü Yönetim Kurulu Karar ve No: 26.06.2019/18

Jüri Başkanı: DOÇENT DOKTOR DİDEM RODOPLU ŞAHİN

Jüri Üyesi: DOÇENT DOKTOR İRGE ŞENER

Jüri Üyesi: DR.ÖĞRETİM ÜYESİ EDNAN AYVAZ

KOCAELİ 2019

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	IV
ÖNSÖZ.....	V
ÖZET.....	VI
ABSTRACT	VIII
SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ.....	IX
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	X
TABLolar LİSTESİ.....	XI
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

1. ÖZNEL İYİ OLUŞ	4
1.1. ÖZNEL İYİ OLUŞ KAVRAMI.....	4
1.2. ÖZNEL İYİ OLUŞ KURAMLARI	5
1.2.1. Erek Kuramı.....	6
1.2.2. Uyum Kuramı.....	6
1.2.3. Etkinlik Kuramı	6
1.2.4. Tavandan Tabana (Top-down) ve Tabandan Tavana (Bottom-up) Kuramları	7
1.2.5. Akış Kuramı	7
1.2.6. Yargı Kuramı	7
1.2.7. Psikolojik İyi Oluş Kuramı	8
1.2.8. Dinamik Denge Kuramı.....	8
1.3. ÖZNEL İYİ OLUŞ İLE İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR	9

İKİNCİ BÖLÜM

2. ÖRGÜTSEL DESTEK	15
2.1. ÖRGÜTSEL DESTEK KAVRAMI	15
2.2. ÖRGÜTSEL DESTEK KAVRAMININ ÖNEMİ	16
2.3. ÖRGÜTSEL DESTEĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	17
2.3.1. Örgütsel Desteği Etkileyen Kişisel Faktörler	17
Yaş	17
2.3.2. Örgütsel Desteği Etkileyen Örgütsel Faktörler	19

2.3.2.1. Örgütsel Adalet	19
2.3.2.2. Yönetici Desteği	19
2.3.2.3. İnsan Kaynakları.....	20
2.4. ÖRGÜTSEL DESTEĞİN SONUÇLARI	20
2.5. HAVACILIK SEKTÖRÜNDE ÖRGÜTSEL ADALET İLE İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR	21

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. ÖRGÜTSEL ADALET	23
3.1. Adalet Kavramı	23
3.3. ÖRGÜTSEL ADALET KAVRAMI	25
3.4. ÖRGÜTSEL ADALETİN ÖNEMİ	26
3.5. ÖRGÜTSEL ADALET KAVRAMININ BOYUTLARI	26
3.5.1. Dağıtım Adaleti	26
3.5.2. Prosedür Adaleti	27
3.5.3. Etkileşim Adaleti	28
3.6. Havacılık Sektöründe Örgütsel Adalet İle İlgili Yapılan Çalışmalar	29

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. HAVACILIKTA YER HİZMETİ KURULUŞLARININ ROLÜ	31
4.1. TÜRKİYE'DE SİVİL HAVACILIK SEKTÖRÜNÜN GELİŞİMİ	31
4.2. HAVALİMANI YER HİZMETİ FAALİYETLERİ.....	33
4.3. TÜRKİYE'DE A SINIFI RUHSATA SAHİP YER HİZMETİ KURULUŞLARI	39

BEŞİNCİ BÖLÜM

5. ARAŞTIRMA BULGULARI	41
5.1. METODOLOJİ	41
5.1.2. Araştırmanın Amacı, Kapsamı Ve Önemi.....	41
5.1.2. Araştırmanın Varsayımları.....	42
5.1.3. Araştırmanın Modeli	42
5.1.4. Araştırmanın Hipotezleri	43
5.1.5. Anket Formu ve Ölçekler	43
5.1.6. Örneklem ve Sınırlılıklar.....	44
5.2. BULGULAR	45
5.2.1. Katılımcıların Özelliklerine İlişkin Bulgular.....	45

5.2.2.Ölçeklere İlişkin Bulgular	47
5.2.2.1.Ölçeklerin Normallik Analizine İlişkin Bulgular	47
5.2.2.2. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular.....	48
5.2.2.3. Frekans Analizine İlişkin Bulgular	49
5.2.2.4. Ortalamalar Arası Farklılıklara İlişkin Bulgular	54
5.2.3. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular	62
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	67
KAYNAKÇA	72



ÖNSÖZ

Yüksek lisans öğrenim dönemim boyunca beni her zaman yüreklendiren, pozitif enerjisi, ilgisi ve yardımlarıyla bana güç veren, çok kıymetli hocam ve aynı zamanda Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı Başkanı Sayın Doç.Dr.Didem Rodoplu Şahin'e, İstanbul Havalimanı'ndaki eski meslektaşlarıma, eğitim hayatım boyunca benden bir an olsun desteğini esirgemeyen sevgili anneme, bana inanan ve tez aşamamda beni yalnız bırakmayan eşime sonsuz teşekkürler.



ÖZET

ÖRGÜTSEL ADALET VE ÖRGÜTSEL DESTEK ALGISININ ÖZNEL İYİ OLUŞ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: HAVACILIK YER HİZMETLERİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA

Bu çalışmanın temel amacını, havalimanı yer hizmetleri çalışanlarının örgütsel adalet ve örgütsel destek algılarının öznel iyi oluşları üzerindeki etkisinin incelenmesi oluşturmaktadır. Çalışmada ayrıca, örgütsel adalet, örgütsel destek ve öznel iyi oluş ile bazı demografik değişkenler arasındaki ilişkiyi ortaya koymak da amaçlanmıştır.

Çalışmanın örneklemini Türkiye'nin birçok havalimanında hizmet vermekte olan A sınıfı çalışma sertifikasına sahip bir yer hizmeti kuruluşunun İstanbul Havalimanındaki 182 çalışanı oluşturmaktadır.

Analiz sonucunda elde edilen bulgular, çalışma hipotezlerini büyük ölçüde destekler niteliktedir. Söz konusu bulgulara göre, örgütsel adalet, örgütsel destek ve öznel iyi oluş değişkenlerinin bazıları ile demografik özelliklerin bir kısmı anlamlı farklılıklar göstermektedir. Ayrıca örgütsel adalet, örgütsel adaletin alt boyutları ve örgütsel destek ile öznel iyi oluş arasında anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Çalışmanın temel amacı üzerine kurulu söz konusu hipotezlerin bulguları, örgütsel adalet ve örgütsel destek algısının öznel iyi oluş üzerinde pozitif yönde etkisi olduğu yönündedir.

Anahtar Sözcükler: Havacılık, Yer Hizmeti Kuruluşları, Havacılık Çalışanları, Örgütsel Adalet, Öznel İyi Oluş, Örgütsel Destek

ABSTRACT

THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL JUSTICE AND ORGANIZATIONAL SUPPORT PERCEPTION ON THE OCCUPATIONAL PERFORMANCE: A STUDY ON AVIATION GROUND SERVICES EMPLOYEES

The main purpose of this study is to determine the place where the employees of airport ground handling services have a strong influence on organizational justice and organizational support. The aim of the study is to reveal the unity in organizational justice, organizational support, subjective well-being with some demographic variables.

The sample of the study is being consisted by 182 employees of a ground handling company at Istanbul Airport, that operates in various airports in Turkey which has A class labour certificate.

The findings of the analysis support the study hypotheses to a large extent. According to the findings, some of the variables of organizational justice, organizational support and subjective well-being and some of the demographic characteristics show significant difference. Significant relationships were also found between sub-dimensions of organizational justice and organizational support and between organizational support and subjective well-being. The findings of these hypotheses based on the main purpose of the study are that the perception of organizational justice and organizational support has a positive effect on subjective well-being.

Keywords: Aviation, Ground Handling Organizations, Aviation Employees, Organizational Justice, Subjective Well-Being, Organizational Support

SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ

ABD: Amerika Birleşik Devletleri

AB: Avrupa Birliği

ATC: Air Transport Command

DHMI: Devlet Hava Meydanları İşletmesi

IATA: International Air Transport Association

ICA: International Cooperation Administration

ICAN: International Commission for Air Navigation

ICAO: International Civil Aviation

IT: Information Technology

PICAO: Provisional International Civil Aviation Organization

SHGM: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

s.: Sayfa

S.: Sayı

yy.:Yüzyıl

CIT:Computer and Information Technology

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Yer Hizmeti Kuruluşları	39
Şekil 2. Araştırmanın Modeli.....	42



TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1. ICAO Havacılık Faaliyetleri Sınıflandırması.....	31
Tablo 2. Katılımcıların Özelliklerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	46
Tablo 3. Ölçeklere İlişkin Normallik Testi Analizi.....	48
Tablo 4. Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Testi Analizi.....	49
Tablo 5. Katılımcıların Örgütsel Adalet Algısına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler...	50
Tablo 6. Katılımcıların Örgütsel Destek Algısına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler ..	52
Tablo 7. Katılımcıların Öznel İyi Oluşlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	53
Tablo 8. Katılımcıların Örgütsel Adalet, Örgütsel Destek Algılarının ve Öznel İyi Oluşlarının Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılması	55
Tablo 9. Katılımcıların Örgütsel Adalet, Örgütsel Destek Algılarının ve Öznel İyi Oluşlarının Yaşlarına Göre Karşılaştırılması	55
Tablo 10. Katılımcıların Örgütsel Adalet, Örgütsel Destek Algılarının ve Öznel İyi Oluşlarının Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t Testi Sonuçları	56
Tablo 11. Katılımcıların Örgütsel Adalet, Örgütsel Destek Algılarının ve Öznel İyi Oluşlarının Öğrenim Durumlarına Göre Karşılaştırılması.....	57
Tablo 12. Katılımcıların Örgütsel Adalet, Örgütsel Destek Algılarının ve Öznel İyi Oluşlarının Departmanlarına Göre Karşılaştırılması	58
Tablo 13. Katılımcıların Örgütsel Adalet, Örgütsel Destek Algılarının ve Öznel İyi Oluşlarının Görevlerine Göre Karşılaştırılması	59
Tablo 14. Katılımcıların Örgütsel Adalet, Örgütsel Destek Algılarının ve Öznel İyi Oluşlarının Sektörel Tecrübelerine Göre Karşılaştırılması.....	60
Tablo 15. Katılımcıların Örgütsel Adalet, Örgütsel Destek Algılarının ve Öznel İyi Oluşlarının Mevcut İş Yeri Tecrübesine Göre Karşılaştırılması.....	61
Tablo 16. Katılımcıların Örgütsel Adalet, Örgütsel Destek Algılarının Öznel İyi Oluşlarının Vardiya Sistemleri İle Karşılaştırılması	61
Tablo 17. Katılımcıların Örgütsel Adalet, Örgütsel Destek Algılarının ve Öznel İyi Oluşlarının Genellikle Çalışılan Vardiyalarına Göre Karşılaştırılması	62
Tablo 18. Örgütsel Adalet ile Alt Boyutları, Örgütsel Destek ve Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Matrisi	63
Tablo 19. Örgütsel Adaletin Öznel İyi Oluşa Etkisine İlişkin Basit Regresyon Analizi.....	64
Tablo 20. Örgütsel Adalet Algısının Alt Boyutlarının Öznel İyi Oluşa Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi.....	64
Tablo 21. Örgütsel Desteğin Öznel İyi Oluş Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi.....	65

GİRİŞ

Günümüzde hizmet sektörünün en önemli varlığı haline gelen insan kaynakları, rekabet ortamında örgütte farklılık yaratarak örgütü ileri taşıyan en önemli unsurlardan biri haline gelmiştir. Havacılık sektörünün hizmet bileşenlerinin içinde önemli bir yer tutan yer hizmetleri, insan kaynaklarının en etkin kullanıldığı alanlardan biridir. Küresel rekabet ortamında ve uluslararası alanda hizmet bileşeni sunan insan kaynakları, örgütün fark yaratmasında ve örgütü ileri taşımada önemli bir rol oynamaktadır. Bu nedenle yer hizmetleri kuruluşlarında insan kaynaklarının başarısı örgütün başarısı haline gelmiş durumdadır.

Havacılık sektöründe insan faktörlerinin öneminin anlaşılması ile birlikte işgücünün nitelik kazanması gerekliliği ortaya çıkmıştır. İnsan kaynaklarının etkin kullanılabilmesi için örgüt ile iş gücü arasındaki bağların kuvvetlendirilmesine yönelik çalışmalar ve araştırmalar yapılmaktadır. Bu araştırmalardan biri de öznel iyi oluş olarak ortaya çıkmaktadır. İnsan kaynaklarını olumlu ve olumsuz etkileyen faktörlerden olan öznel iyi oluş düzeyi iş çıktılarına yansımaktadır. Bu anlamda yer hizmeti çalışanlarının adalet ve destek algılarının olumlu veya olumsuz olması öznel iyi oluşlarını etkileyecek ve sonuç olarak iş çıktıları etkilenecektir.

En basit tanımıyla herkesin hak ettiğini alması olarak tanımlanan örgütsel adalet kavramı, çalışanların ve buna bağlı olarak örgütün işlevlerini yerine getirebilmesi açısından bir gerekliliktir. Adaletsizlik kavramı örgütler için büyük bir sorun teşkil etmektedir çünkü çalışanların kendilerini değersiz hissetmelerine, uyum problemi yaşamalarına, güvensizliğe ve öznel iyi oluş düzeylerinde düşüşe neden olmaktadır.

Örgütün, çalışanlarına verdikleri değer ve çalışanları yararına gerçekleştirdiği faaliyetler olarak tanımlanan örgütsel destek kavramı, çalışanların örgüte karşı gösterdikleri davranışları doğrudan etkileyen bir unsurdur. Çalışanlar, örgüte olan katkılarının sonucunda beklentilerinin (ücret, çalışma koşulları vb.) karşılanmasını istemektedirler. Bu beklentilerin karşılanmadığını, örgüt tarafından yeteri kadar desteklenmediğini düşünen çalışanlar saygınlıklarının azaldığını düşünecek, kendilerini örgüte ait hissetmeyecek ve düşük performans sergileyeceklerdir. Buna

bağlı olarak çalışanların örgütsel katılımları azalmakta, öznel iyi oluş düzeylerinde düşüş meydana gelmektedir.

Pozitif duyguların daha fazla hissedildiği ve mutluluk anlamına gelen öznel iyi oluş düzeyinin yüksek olması kişilerin yaratıcılık ve performanslarını arttırmakta, iş hayatında başarılı olmalarını sağlamaktadır. Çalışan ve örgüt başarısının doğru orantılı olmasından dolayı, örgütlerin; verimlilik ve olumlu sosyal davranışlar açısından önemli bir yere sahip olan öznel iyi oluş düzeyini pozitif yönde etkileyecek davranışlar sergilemeleri gerekmektedir.

Havacılık alanında, havayollarının operasyon süreçlerini yönetmesinde önemli bir yere sahip olan yer hizmeti kuruluşlarının verdiği hizmet kalitesi en başta emniyet olmak üzere tüm uçuş safhalarını etkilemektedir. Hizmet kalitesini belirleyen çalışanların örgütsel adalet ve örgütsel destek algı seviyelerinin yüksek olması öznel iyi oluş seviyelerini etkilemektedir. Bu durum başta çalışanların dolayısıyla yer hizmeti kuruluşunun verimliliğini etkilemektedir.

Sivil havacılık faaliyetleri kapsamında hizmet veren yer hizmeti kuruluşu çalışanlarının, örgütsel adalet ile örgütsel destek algı seviyelerini belirlemek ve bu algı seviyesinin çalışanların öznel iyi oluş seviyelerine olan etkisini ölçmek bu çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır. Yapılan çalışmanın; sivil havacılık alanında daha önce çalışılmamış bir konu olması yönüyle, literatüre daha sonra yapılacak olan çalışmalara ışık tutması açısından katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışmanın birinci bölümünde öznel iyi oluş, ikinci bölümünde örgütsel adalet, üçüncü bölümünde örgütsel destek, dördüncü bölümünde havaalanı yer hizmetleri kuruluşları incelenecek ve son bölümde araştırma bulgularına yer verilecektir.

Birinci bölümde; öznel iyi oluş kavramı ile öznel iyi oluş kuramlarına değinilmiştir. Öznel iyi oluş ile ilgili yapılan çalışmaların özeti ortaya konmuştur. İkinci bölümde; örgütsel destek kavramı ile örgütsel destek kavramının önemine değinilmiştir ve örgütsel desteği etkileyen faktörler ile örgütsel desteğin sonuçları araştırılmıştır. Üçüncü bölümde; adalet kavramı, adaletin unsurları, örgütsel adalet kavramı ve önemi ile örgütsel adaletin alt boyutu olan dağıtım, prosedür ve etkileşim

adaleti konularına değinilmiştir. Havacılıkta yer hizmeti kuruluşlarının rolü başlığı ile dördüncü bölüm oluşturulmuş ve Türkiye'deki sivil havacılığın gelişiminden bahsedilmiş, havalimanı yer hizmetleri faaliyetleri kapsamında verilen hizmetlere değinilmiş, Türkiye'de A grubu çalışma ruhsatına sahip olan yer hizmeti kuruluşları belirtilmiştir. Son bölümde ise; çalışmanın amacı, önemi, sınırlılıkları, varsayımları, modeli, hipotezleri konularına değinilerek, bulgular ile sonuç ve önerilere yer verilmiştir.



BİRİNCİ BÖLÜM

1. ÖZNEL İYİ OLUŞ

1.1. ÖZNEL İYİ OLUŞ KAVRAMI

İnsanların; patolojik diğer bir ifadeyle olumsuz tarafları üzerinde değil olumlu tarafları üzerinde duran yaklaşım olan pozitif psikolojinin gelişimi 1980’li yıllardan sonra başlamıştır ve mutluluk konusu ile ilgili araştırmalar yapılmaya başlanmıştır (Yavuz, 15.03.2019; Serter ve Yamaner, 2017, s. 413). Pozitif psikoloji insan gelişimiyle alakalı ilmi yaklaşımı esas alarak araştırma yapar ve pozitif psikolojinin amacı, bireylerin hayatta mutluluğu bulmalarında etkili olabilmektir (Doğan, 15.03.2019).

Aristoteles’ e göre mutluluk fazilet ve iyiliktir. (Doğan Ö. , 2014, s. 57). Türk Dil Kurumu tarafından “bütün özlemlere eksiksiz ve sürekli olarak ulaşılmaktan duyulan kıvanç durumu” olarak tanımlanan ve iyi oluş anlamına da gelen mutluluk kavramı; pozitif psikolojide öznel iyi oluş kavramıyla beraber incelenir (Eryılmaz, 2010, s. 78; Yavuz; TDK). Öznel iyi oluş kavramı, ilk kez Bradburn (1969) tarafından ele alınmıştır. Bradburn (1969)’ a göre pozitif ve negatif duygular arasındaki denge şeklinde tarif edilmiştir (Aktaran:Aykaç, 2016, s. 27). Diener (1984)’e göre öznel iyi oluş; negatif duyguların az hissedildiği ve çoğunlukla pozitif duygulara malik olma durumu şeklinde tanımlanmaktadır (Diener, 1984).

Öznel iyi oluş düzeyinin ölçümü bireylerin kendi görüşüyle ve bireylerin hayatlarını ne şekilde değerlendirdikleriyle alakalıdır. (Şahin, 2011, s. 19; Gündoğan, 2016, s. 28). Kişilerin malik oldukları yaşam standartları onları tatmin ediyorsa, yüksek öznel iyi oluş düzeyine sahiptirler (Eryılmaz & Atak, 2011, s. 171) . Diener ve diğerlerinin (1999) araştırmasında bahsedilen bir çalışmada, mutlu olan insanların sıhhatli, maddi durumları iyi, sosyal, evli ve amaçları olan kişiler olduğu belirtilmiştir (Malkoç, 2011, s. 22).

Öznel iyi oluş kavramının üç önemli hususu vardır (Diener, 1984, s. 543-544). Bunlar;

1. Subjektif olması: Bireyin kendi tecrübelerini kapsamaktadır.
2. Pozitif etmenleri barındırması: Sadece negatif etmenlerin olmayışını değil pozitif etmenlerin de var oluşunu izah eder.
3. Genel manada ele alması: Bireylerin hayatlarıyla ilgili sadece belirli bir zaman aralığına değil bütününe bakılmasına dikkat çeker.

Öznel iyi oluşun bireylerin hayatlarına pozitif yönde etkilediği bilinmektedir. Bu etkiler; toplumla daha iç içe olma, başarımlarda ve maddi kazançta artış vb. şekilde sıralanabilir (Aktaran: Kermen, vd.,2016, s. 21). Tkach ve Lyubomirsky (2006)'nin çalışmasında öznel iyi oluş seviyesini yükseltmek için altı strateji vardır (Eryılmaz, 2010, s. 78). Bunlar;

1. Toplumsal münasebet içinde bulunmak
2. Öznel olarak iyi olduğuna dair hareketlerde bulunmak
3. Dinsel görüşün icabı neyse ona göre faaliyet göstermek
4. Aktif ve pasif aktivitelerde bulunmak.
5. Hedef tayin etmek ve hedefe ulaşabilmek.
6. Öznel iyi oluşun varlığını muhafaz etmek.

1.2. ÖZNEL İYİ OLUŞ KURAMLARI

Kaynaklara bakıldığında öznel iyi oluş kuramlarının sekiz başlık altında incelendiği görülmüştür. Bunlar;

1. Erek Kuramı,
2. Etkinlik Kuramı,
3. Tavandan Tabana ve Tabandan Tavana Kuramları,
4. Psikolojik İyi Oluş Kuramı,
5. Yargı Kuramları,
 - a. Çok Yönlü Uyuşmazlık Kuramı
 - b. Sosyal Karşılaştırma Kuramı
6. Uyum Kuramı,

7. Bağ Kuramı,
8. Dinamik Denge Kuramıdır.

1.2.1. Erek Kuramı

Türk Dil Kurumu'na göre erek kavramı; "Gerçekleştirmek için tasarlanan ve erişmek istenilen Őey, amaç, gaye, maksat, hedef" Şeklinde ifade edilmektedir (TDK). Bu kuramda, kişilerin bir gaye veya gereksinimlerin istenilen raddeye gelmesi sonucunda mutluluğa ulaşmanın m¼mk¼n olduğu belirtilmiştir (Gencer, 2018, s. 2624). Birey doğuştan ya da sonradan öğrenilmiş gereksinimlerin giderilmesiyle kendini gerçekleştirebilir. İstenilen Şeyler bireylere göre farklılık gösterse de ortak olan konu isteklerin, hedeflerin yerine getirilmesinin iyi oluşla ilişkili olduğudur (Canbay, 2010, s. 20). Wilson (1967)'a göre, gereksinimlerin vaktinde karşılanmaması mutluluğu sağlarken, tatmin edilmemiş gereksinimler mutsuzluğa neden olmaktadır.

1.2.2.Uyum Kuramı

Uyum kavramı bir duruma veya çevreye alışmak, adapte olmak anlamına gelmektedir. Uyum kuramı ise insanların yaşamlarının devamlı olan değişim durumuna adapte olması olarak ifade edilir. Meydana gelen değişiklere ayak uydurmak zor olsa bile kişiler bunun üstesinden gelerek hayatlarına devam ettiklerinde bu durum iyi oluş seviyelerine pozitif anlamda yansımaktadır.

Uyum kuramına göre, bireylerin iyi oluş halleri kalıcı değildir. Bireylere haz veren faaliyetler; bir süre sonra monoton bir hal alacak ve özelliğini kaybedecektir (Öztürk, 2017, s. 32-33). İnsanlar karşılaştığı durumlara karşı hissettiği hassasiyeti uzun süre koruyamamaktadır denilebilir.

1.2.3.Etkinlik Kuramı

Diener'e (1984) göre bu kuram, kişinin mutluluğunun kendi dinamiklerinden kaynaklandığını ortaya koyar. Etkinlik kuramı; kişinin mutlu olmak adına gerçekleştirdiği faaliyetlerin sonuçlarıyla değil, sonuca ulaşmak için harcadığı zaman diliminden aldığı zevki ifade eder (Malkoç, 2011, s. 31). (Dost 2004)' a göre, birey gayesine ulaşabilmek adına maharetlerine uyumlu faaliyetlerde bulunursa tatmin

olacaktır. Yetim (2001) ise, kişilerin hayat kalitesini ve mutluluğunu belirleyen unsurun olayları nasıl değerlendirdikleri olduğunu savunmuş ve bireylerin gayeleri doğrultusunda gerçekleştirdikleri eylemler sonucunda mutluluğun kendiliğinden geleceğini ileri sürmüştür.

1.2.4. Tavandan Tabana (Top-down) ve Tabandan Tavana (Bottom-up) Kuramları

Tavandan tabana veya tabandan tavana kuramları mutluluğu farklı yönden ele alıp açıklamaya çalışmaktadır. Aralarındaki fark; bir kuram kişinin yaşamdan aldığı hazların toplamıyken, diğer kuram kişinin şahsi özelliklerinin iyi oluşta bir faktör olduğunu savunmaktadır (Aykaç, 2016:25). Aşağıdan yukarıya kuramına göre, bireyler ömürleri boyunca hissettiği duyguların değerlendirmesini yapıp, olumlu veya olumsuz olduğu sonucuna varırlar. Hissettikleri parça parça iyi oluşların bütünsel oluşu bu kuramı yansıtır (Saföz, 2008, s. 34). Dost' a (2004) göre, yukarıdan aşağı kuramı, bireylerin olaylara bakış açısında objektiflik ikinci planda kalmaktadır. Bireyler kendilerine göre yorumlama yaparlar. Yukarıdan aşağı kuramında, bireyin genel kişilik özelliklerinin olaylara reaksiyon verme türünü belirlediği ileri sürülmektedir. Örneğin; bir insan pozitifse olaylar karşısında tepkisi de çoğunlukla bu yönde olacaktır (Alim, 2018, s. 15). Aşağıdan yukarı kuramı, kişilerin hayatta karşılaştığı durumlardan aldığı zevk ve üzüntünün seviyesine göre iyi olup olmadığının değerlendirilmesinin yapılmasıdır (Yıldırım S. , 2018, s. 33)

1.2.5. Akış Kuramı

Csikszentmihalyi (2005) akış kuramının öncüsüdür ve akışı bireylerin herhangi bir faaliyete, hiçbir konuya önem vermeksizin kendilerini kaptırmaları olarak tanımlamıştır. Bu kurama göre, kişinin mutluluğu değişik faaliyetler içerisinde yer almasına bağlıdır (İlhan, 2009, s. 67). Diener (2000), bireyin gerçekleştireceği faaliyet ile beceri seviyesinin birbirine denk olması gerektiğini aksi takdirde akış olmayacağını ve kişide stres meydana geleceğini ileri sürmüştür.

1.2.6. Yargı Kuramı

Yetim (2001), iyi oluşun içinde bulunulan şartlarla belirlenen standartların mukayese edilmesi sonucunda belirleneceğini ileri sürmüştür. Eğer içinde bulunulan

şartlar standardın üzerindeyse iyi oluş düzeyi yüksek olacaktır (Şahin, 2011, s. 26). Yargı kuramına göre kişiler öznel iyi oluş seviyelerini kendi belirledikleri ölçütleri baz alarak belirlemektedirler (İşleroğlu, 2018, s. 27). Yargı kuramları, standartların değişiklik göstermesine göre iki başlık altında incelenebilir.

Çok Yönlü Uyuşmazlık Kuramı: Bireyler, mutlulukları için farklı kıstasları göz önünde bulundurarak kendilerini başka insanların yaşam standartlarıyla mukayese eder. Bu mukayese sonucunda kendi yaşam koşullarının üzerinde bir durum ortaya çıkarsa kişiler mutsuz olacaklardır. Bireylerin hayattan ne kadar zevk aldıklarını bulmak için yapmış oldukları karşılaştırmanın sonucunda standartlarının altında bir yargıya varırlarsa mutsuz olacaklardır (Kaplan, 2016:13; Malkoç, 2011:37).

Sosyal Karşılaştırma Kuramı: Bu kuramda kişilerin kişisel özellik ve becerilerinin kıyaslaması yapılmaktadır. Kişi kendisini mukayese ettiği kişi veya gruptan daha iyi durumdaysa öznel iyi oluş seviyesi yüksek olacaktır (Aktaran: İşleroğlu, 2018, s. 27).

1.2.7. Psikolojik İyi Oluş Kuramı

Bireylerin hayattaki gayelerini, gizillerinin farkında olup olmadığını, diğer insanlarla münasebetinin niteliğini kapsamaktadır (Aktaran:Özen, 2010, s. 50). Ryff (1995)'a göre psikolojik iyi oluş, yalnızca psikolojik sorunların olmaması manasına gelmemekte, olumlu pozitif özellikleri de içermektedir (Malkoç, 2011, s. 40). Ryff (1995), altı alt boyuttan oluşan iyi oluşla ilgili alternatif bir kuram ortaya koymuştur (Yıldırım, 2018, s. 35). Bunlar; Kendini kabul, başkaları ile olumlu ilişkiler, özerklik, çevreye üstünlük, yaşamın amacı, kişisel gelişimdir.

1.2.8. Dinamik Denge Kuramı

Dinamik denge kuramına göre; bireylerin, günlük standart olarak meydana gelen hadiselerden öznel iyi oluş seviyeleri etkilenmemektedir, yalnızca standardın dışında ani değişimler kişileri etkilemektedir fakat bir süre sonra kişi normal vaziyetine dönüş yapmaktadır (Şahin, 2011). Bu kuramda iyi oluş seviyesi stabil bir haldedir.

Headey ve Wearing (1989) tarafından ileri sürülen bu kuram, öznel iyi oluşun bireyin karakterinin de tesiriyle belli bir düzeyde kaldığını savunmuştur (Aykaç, 2016, s. 35)

1.3. ÖZNEL İYİ OLUŞ İLE İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR

Diener (1984), öznel iyi oluşun; ölçülmesi, öznel iyi oluşa neden olan faktörler ve teoriye yönelik olarak literatürü incelemiştir. Öznel iyi oluş ölçümlerinin çoğu birbiriyle orta düzeyde ilişkilidir ve yeterli iç tutarlılığa sahip bulunmaktadır. Diener'e göre, küresel mutluluk olgusu daha spesifik ve iyi tanımlanmış kavramlarla değiştirmiş ve ölçme yöntemleri teorik ilerlemelerle gelişme göstermiştir. Bu konuda kullanılan çok maddeli ölçekler iyi bir gelişme olarak görülse de daha fazla testlere ihtiyaç olduğu belirtilmektedir. Diener, öznel iyi oluşun birkaç analiz düzeyinde kavramsallaştırılabilecek çok sayıda faktör tarafından belirlendiğini ifade etmekte ve birkaç değişkenin çok büyük önem taşıyacağını söylemenin gerçekçi olmayacağını savunmaktadır. Mutluluk ile ilgili çeşitli psikolojik teoriler önerilmiştir ve bu teoriler; telik (tükenmişlik), zevk ve acı, aktivite, assosiasyonistik (çağrışım bozukluğu) ve yargı teorilerini içerirler. Teori ile araştırmayı daha yakından bağlamak için büyük bir ihtiyaç olduğu ileri sürülmektedir. Diener araştırmasında, teori ile araştırmayı daha yakından ilişkilendirmek için bu alanda daha fazla çalışma yapılması gerektiğini belirtmiştir.

Diener (1994), öznel iyi oluşun değerlendirilmesi; gelişme ve fırsatları ele aldığı çalışmasında; öznel iyi oluşun, insanların uzun vadeli memnuniyet etki düzeylerini, memnuniyetsizlik etkisizliğini ve yaşam memnuniyetini içerdiğini belirtmektedir. Öznel iyi oluşun öz-raporlama ölçümleri, yeterli geçerliliği, güvenilirliği, faktör değişmezliği ve değişime duyarlılığı göstermektedir. Diener, yapılan ölçümlerin başarısına karşın öznel iyi oluşu tanımlamanın ve ölçmenin daha sofistike yaklaşımları oluştuğunu belirtmektedir. Diener'a göre öz-raporlar öncelikle etkinin bilişsel bileşenini değerlendirdiği için katılımcıların duygusal yaşamlarının tam bir resmini vermeleri pek mümkün olmamaktadır. Psikolojideki ilerlemeler, öznel iyi oluşun değerlendirilmesine yönelik çok yönlü bir yaklaşımın oluşabileceğini göstermektedir. Diener'a göre çok yönlü bir test sadece daha güvenilir veri sağlamakla kalmayıp, aynı zamanda çeşitli ölçüm yöntemleri arasındaki ve iyi oluşun çeşitli bileşenleri arasındaki tutarsızlıklar, hem öznel iyi oluş

göstergelerini hem de iyi oluş içindeki grup farklılıklarının daha iyi anlaşılmasına yardımcı olacaktır. Diener bu çalışmasında biliş, kişilik ve duygu bilgisi, öznel iyi oluşun sofistike teorik tanımlarının geliştirilmesine yardımcı olacağını belirtmektedir. Bu araştırmada son olarak, depresyon veya anksiyete gibi olumsuz tepkilerin ölçülmesinin, insanların iyi oluşun eksik bir göstergesi olduğu ve yaşam doyumunu ve olumlu duyguları ölçmenin zorunlu olduğu sonucuna varılmıştır.

Diener (2000), bu çalışmasında öznel iyi oluş kavramının tanımlanması ve ölçülmesi konusundaki görüşlerini belirttikten sonra üniversite öğrencilerinin öznel iyi oluşunun önemini ortaya koymuştur. Çeşitli milliyetlere sahip öğrencilere yaşam memnuniyeti ve mutluluğu ne sıklıkta düşündükleri ve yaşam memnuniyeti, mutluluk ile paranın ne kadar önemli olduğu sorularını sormuştur. Araştırmanın sonuçlarına göre öğrencilerden 14 ülkede mutluluğa daha çok önem verildiği ortaya konmuştur. Ayrıca 14 ülke için yaşam memnuniyetinden daha sık mutluluğun düşünüldüğü sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmada ayrıca çeşitli ülkeler için gelir (satın alam gücü paritesi, 1992 kullanılmıştır) ve ortalama yaşam memnuniyeti sonuçlarına yer verilmiştir. Diener çalışmasında araştırma bulgularının yanı sıra öznel iyi oluşa yönelik ulusal ve kültürel modeller ile ulusal bir öznel iyi oluş endeksine yer vermiştir.

Tsou ve Liu (2001) Tayvan için yaptıkları araştırmalarında, öznel iyi oluşun daha yüksek bir gelirle ilişkili olduğu temel bulgusuna ulaşmışlardır. Ayrıca kişisel özelliklerin etki alanı memnuniyetinde belirleyici olarak büyük rol oynadığını savunmaktadırlar. Daha yüksek gelir ve istikrarlı bir istihdam durumu mutlulukla pozitif ilişkilidir, bireysel mutluluktaki önemli farklılıkları hesaba katmazlar.

Diener, Oishi ve Lucas (2003) kişilik, kültür ve öznel iyi oluşa yönelik hayatın duygusal ve bilişsel bir değerlendirmesine yönelik olarak yaptıkları araştırmalarına göre insanların hayatlarının duygusal ve bilişsel değerlendirmeleri olan öznel iyi oluş; insanların neşe, barış, tatmin ve yaşam doyumları dediği unsurları içermektedir. Diener, Oishi ve Lucas çalışmalarında, öznel iyi oluşu etkileyen iki ilişkili faktöre odaklanmışlardır: kişilik ve 1 Arjantin, Avustralya, Bahreyn, Çin, Almanya, Yunanistan, Macaristan, Hindistan, Endonezya, Japonya, Litvanya, Singapur, Slovenya, Güney Afrika, Tanzanya, Türkiye, Amerika Birleşik

Devletleri. 2 Bulgaristan, Rusya, Belarus, Letonya, Romanya, Estonya, Litvanya, Macaristan, Türkiye, Japonya, Nijerya, Kore, Hindistan, Portekiz, İspanya, Almanya, Arjantin, Çin, İtalya, Brezilya, Şili, Norveç, Finlandiya, Amerika Birleşik Devletleri, Hollanda, İrlanda, Kanada, Danimarka, İsviçre. kültür. Dışadönüklük, nevroitiklik ve benlik saygısı gibi kişilik eğilimleri, öznel iyi oluş seviyelerini belirgin şekilde etkileyebilir. Kişilik, öznel iyi oluştaki değişkenliğin önemli bir miktarını açıklayabilse de, yaşam koşulları da uzun vadeli seviyeleri etkilemektedir. Kültürel değişkenler, öznel iyi oluşun ortalama seviyelerindeki farklılıkları açıklar ve zenginlik, objektif duyguları belirleyen normlar ve öznel iyi oluşun ne kadar önemli olduğu düşünülen ve toplumların kaçınma eğilimlerine karşı göreceli yaklaşım gibi objektif faktörlerden kaynaklanıyor gibi görünmektedir. Kültür ayrıca hangi değişkenlerin öznel iyi oluşu en çok etkilediğini gösterebilir. Topluluklar arasında öznel iyi oluşun değerlendirilmesi zor olsa da, önlemlerin bir miktar kültürlerarası geçerliliği bulunmaktadır.

Pavot ve Diener (2009) tarafından yapılan çalışmada Yaşam Memnuniyet Ölçeğinin, katılımcının hayatındaki bir bütün olarak memnuniyeti değerlendirmek için geliştirildiği belirtilmektedir. Ölçek, sağlık veya finans gibi yaşam alanlarıyla ilgili memnuniyeti değerlendirmekle kalmamakta, aynı zamanda deneklerin bu alanları istedikleri şekilde bütünleştirmelerini ve ağırlıklandırmasını sağlamaktadır. Diğer ölçeklerle ve öznel iyi oluşun diğer değerlendirme türleriyle iyi yakınsak geçerliliği gösteren ölçek için normatif veriler sunulmaktadır. Yaşam Memnuniyet Ölçeği tarafından değerlendirilen yaşam doyumu, bir dereceye kadar geçici stabilite gösterir (örneğin, 4 yıl boyunca 0.54), ancak bu ölçek, klinik müdahale sırasında yaşam doygunluğundaki değişikliği saptamak için potansiyel olarak değerli olmak için yeterli hassasiyet göstermiştir. Ayrıca, ölçek duygusal refah ölçütlerinden ayırt edici geçerliliği göstermektedir. Pavot ve Diener bu çalışmalarında yaşam memnuniyeti ölçeğini psikopatolojiye ya da duygusal iyiliğe odaklanan ölçeklerin bir tamamlayıcısı olarak önermektedir. Pavot ve Diener'a göre bireyin kendi yaşamını bilinçli bir şekilde değerlendirmesine karar vermesi, bireyin kendi ölçütlerini kullanarak değerlendirilmektedir.

Öznel iyi oluşa yönelik olarak ulusal literatürdeki araştırmalar çeşitli konular üzerine oluşturulmuştur. Psikoloji temelli olmak üzere, sosyoloji, eğitim, spor, iktisat, turizm gibi çeşitli alanlarda öznel iyi oluş kavramlarına yönelik çalışmalar bulunmaktadır. Öznel iyi oluş literatüründe Türkiye için az sayıda çalışma bulunmaktadır. Son dönemde, temsili anket verilerinin mevcudiyeti nedeniyle ortaya çıkan bir literatür oluşmuştur. Bu çalışmalar esas olarak, öznel iyi oluş ile ankete katılanların sosyo-demografik özellikleri arasındaki ilişkiye odaklanmaktadır. Bu konudaki son dönemde yapılan araştırmalar incelendiğinde; banka çalışanları (Güner ve Bozkurt, 2017), öğretmenler (Eryılmaz ve Kara, 2019), lise öğrencileri (Akdoğan ve Yalçın, 2018), orta öğretim öğrencileri (Gündoğan ve Sargın, 2018), akademisyenler (Öztürk vd., 2018) olmak üzere çeşitli gruplar üzerinde öznel iyi oluşa yönelik araştırmalar olduğu görülmektedir. Aşağıdaki kısımda ulusal literatürden seçilmiş bazı çalışmalara değinilmektedir.

Ulusal literatürde öznel iyi oluşa yönelik olarak yapılan ilk çalışma, Ankara'da yapılan bir ankete dayanarak, yaşam doyumu ile sosyo-ekonomik durum arasındaki ilişkiyi araştıran Gitmez ve Morçöl (1994)'ün çalışmasıdır. Anket verileriyle hesaplanan sosyo-ekonomik bileşik endeksin sonucuna göre temel bulguları; sosyoekonomik durumun memnuniyet için çok önemli bir belirleyici olduğunu ortaya koymaktadır.

Akın (2014) tarafından yapılan çalışmadaki temel amaç, 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan personelin kurumsallaşma algılarının belirlenerek bu algıların öznel iyi oluş ile öz uyum seviyelerine olan etkilerini belirleyebilmektedir. Bu amaçla İstanbul ili içinde 63 adet beş yıldızlı otel işletmesine yönelik çok boyutlu ölçeklerle anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın temel bulgusu; kurumsallaşma algısı yüksek olan otel işletmelerinde çalışan personelin öz uyum ile öznel iyi oluş seviyelerinin yüksek olduğu yönündedir.

Dumludağ vd. (2016), kolektivist bir toplumda gelir karşılaştırmalarının yaşam doyumu üzerindeki etkisini araştırmaktadır. Bu araştırmanın sonucuna göre; gelirdeki bir artış, ev hanımı ya da emekli olma ile kırsal alanlarda yaşamın yaşam doyumunu olumlu yönde etkilediği ortaya konmuştur.

Güner ve Bozkurt (2017) öznel iyi oluş konusunda bankacılık sektöründe çalışanları ele aldıkları çalışmalarında, öznel iyi oluşun demografik faktörlerce etkilenip etkilenmediğini ortaya koymayı amaçlamışlardır. Burdur il merkezindeki banka çalışanlarına yönelik olarak yapılan anket araştırmasında; çalışılan bankanın türü, medeni durum, cinsiyet, çalışılan süre gibi çeşitli demografik faktörler ile öznel iyi oluş arasında anlamlım düzeyde farklılık bulunamazken, yaş faktöründe öznel iyi oluş ile anlamlı bir sonuç elde edilmiştir.

Akdoğan ve Yalçın (2018), lise öğrencilerine yönelik olarak yaptıkları öznel iyi oluş araştırmalarında, çatışma çözme yeteneklerinin ve psikolojik dayanıklılık seviyelerinin, lise öğrencilerinde öznel iyi oluşu nasıl etkilediklerini ortaya koymayı amaçlamışlardır. Kırıkkale il merkezindeki 548 öğrenci üzerinde çeşitli ölçeklerle yaptıkları araştırmalarının temel sonuçlarına göre; Ergen Öznel İyi Oluş ölçeği alt boyutları ile Çatışma Çözme Davranışı Belirleme Ölçeği alt boyutlarından problem çözme ile pozitif yönde anlamlı bir ilişkiye rastlanırken saldırganlık ile negatif yönde bir ilişki ortaya konmuştur.

Gündoğan ve Sargın (2018) tarafından yapılan araştırmanın temel amacı, orta öğretimdeki öğrencilerin saldırganlık düzeylerini öznel iyi oluş ve sosyal destek bağlamında ortaya koymaktır. Niğde ilinde toplam 548 lise öğrencisine yönelik çeşitli ölçekler kullanılarak yapılan araştırmada; öznel iyi oluş ve saldırganlık arasında negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Öztürk vd. (2018) tarafından yapılan çalışmanın temel amacı, çift kariyerli akademisyen eşlerine yönelik olarak ev ve işyerindeki mutluluklarının demografik özelliklere göre değişip değişmediğini ortaya koymaktır. Bunun yanı sıra ev ve işyerindeki mutluluk arasındaki ilişkinin de belirlenmesini amaçlamışlardır. Araştırmanın örneklemi Süleyman Demirel Üniversitesi bünyesinde çalışan çift kariyerli akademisyenlerden oluşmaktadır. Toplam 244 çifte yönelik, yüz yüze anket yöntemi ile elde ettikleri veriler ile elde edilen sonuçlara göre; çift kariyerli olmaya yönelik olumsuz tutumun çocuk sayısı ile ilgili olmadığı ortaya konmuştur. Ayrıca 1'den fazla çocuğa sahip olan çift kariyerli akademisyenlerin işyerinde daha mutlu oldukları ortaya konmuştur. Çocuk sahibi olma ile akademik kariyer arasında bir ilişki tespit edilmemiştir. Çift kariyerli olma yönünde tutum sergileyen

akademisyenlerin evde ve işyerlerinde diğerlerine göre daha mutsuz olduğu tespit edilmiştir.

Eryılmaz ve Kara (2019) öğretmenlerin öznel iyi oluşlarına yönelik olarak yaptıkları araştırmalarında, kariyer uyumluluğu ile öznel iyi oluş arasındaki hedefler için mücadele etmenin aracılık etkisini tespit etmeyi amaçlamışlardır. Araştırmaları 26-62 yaş arasında toplam 244 öğretmene yönelik olarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmalarının temel bulgusu; öznel iyi oluşun kariyer uyumluluğunu arttırdığı yönündedir. Ayrıca kariyer uyumluluğu amacına yönelik yapılan mücadelelerin aracılık etkisinin bulunduğu ortaya konmuştu



İKİNCİ BÖLÜM

2. ÖRGÜTSEL DESTEK

2.1. ÖRGÜTSEL DESTEK KAVRAMI

Örgütsel destek; kurumun sağladığı yardım, mutluluk ve kıymetin kişiler tarafından algılanması iken; örgütsel destek algısı, çalışanların sosyo-duygusal gereksinimlerinin giderilmesine yardımcı olmaktır (Tanrıverdi ve Kılıç, 2016, s. 1). Çalışanların, örgüt içerisinde kendilerine ne kadar destek verildiği anlamına gelen örgütsel destek kavramı, çalışanların algılarına dayanmaktadır (Yoshimura, 2003, s. 10).

Örgütsel destek tanımının dayandığı varsayımlar şu şekildedir; (Eisenberg vd., 1986, s. 501-502; Yüksel, 2006, s.10-11)

- Çalışanların, örgüte katkı sağladığının,
- Çalışanların örgüte yaptıkları katkı sonucunda, örgüt tarafından verilen değer,
- Çalışanların katkıları sonucunda, örgütün çalışanların iyi olmalarını sağlama çabasının çalışanlar tarafından algılanması

Örgütsel destek algısı ise, toplumsal değiş-tokuş sistemi olarak tanımlanabilir ve bu sistem hem örgüt ve çalışanın bağlılığını gösterir hem de çalışanın örgütü algılama şekli olarak düşünülebilir (Akalın, 2006, s. 8). Örgütsel destek algısı, örgütün çalışanlarını önemsedikleri dereceye dair çalışanlarda oluşan düşüncedir (İplik vd., 2014, s. 111). Örgütsel desteğin sağlanabilmesi ile çalışanların sosyal duygusallıkları ve isteklilik davranışları doyuma ulaşmaktadır (Üner ve Çorbacıoğlu, 2012, s. 29). Örgütün reaktif yaklaşımı bırakıp, yaratıcı fikirlerin çalışanlar tarafından öne sürülmesine destek sağlanması, çalışanların içsel güdülerinin onarılmasına etki etmektedir (McLean, 2005, s. 227-228).

Örgütsel destek, örgüt içerisinde çalışanların refah düzeylerinin göz önünde bulundurulması ve verilen değerle beraber onların mutluluklarının artması durumudur. Destekleyici örgütün asıl özelliği, çalışanların düşünce ve tenkitlerini

önemseyerek, örgüt içerisindeki ilişkilerde pozitiflik sağlamak ve çalışanlara adaletli davranmak olarak belirtilmektedir (Özdevecioğlu, 2003, s. 116-118). Destekleyici örgütte olması gereken özellikler beş madde altında belirtilmiştir;

- Örgütteki çalışanlara karşı adaletli olmak
- Çalışanların fikir ve tekliflerini dikkate almak
- Çalışanlar arası münasebetin pozitif olmasını sağlamak
- Çalışanlara iş teminatı vermek
- Çalışanların başarılarının karşılığını vererek takdir etmek

Çalışanlara verilen değer ve destek ile beraber, performans düzeyleri artacaktır (Çakır, 2001, s. 154). Örgüt tarafından desteklendiğini düşünen çalışanın örgüte karşı bir gönül bağı oluşacaktır ve bu desteğin karşılığını verme çabasında olacakları söylenebilir (Bishop vd., 2000, s. 1116). Örgütün tam tersi bir tutum içinde olması, bireylerin öneri ve şikayetlerinin dikkate alınmaması ise bireylerin iş hayatında kabul görmediklerini hissetmelerine neden olabilir (Çakır, 2001, s. 154). Bu durum sonucunda çalışanların örgüte katkıları sınırlı olabilmekte ve hatta işten ayrılmayı düşünebilmektedirler (Sadaf, 2011, s. 7).

2.2. ÖRGÜTSEL DESTEK KAVRAMININ ÖNEMİ

Örgütler; sürekliliklerini sağlayabilmek için, yeni teşebbüslerde bulunup, araştırmalar yapıp, belirlenen yöntemler çerçevesinde belirli bir sistem kurup, bu sistemi geliştirmeye odaklanmışlardır. Düzenin sağlanması ve korunmasında çalışanlar büyük önem taşımaktadır. Örgüt ile çalışanlar arasında karşılıklılık unsurunun olması, destek kavramının gerekliliğini vurgulamaktadır. Çalışanın, örgüte olan katkısı sonucunda kendisinin kıymetli bulunması, örgüt ile çalışan arasındaki bağlılığı arttıran bir etmen olarak ifade edilmiştir.

Örgütsel destek ile ilgili yapılan çalışmalar sonucunda, algılanan örgütsel destek düzeyinin yüksek olması, çalışanların işlerinde daha verimli ve talepli olduğunu ortaya koymuştur. Böylece çalışanların iş doyumunda, başarılarında, örgütsel bağlılıklarında artış meydana geldiği görülmüştür (Eder & Eisenberger, 2008, s. 55). Çalışanların algıladıkları destek düzeyinin yüksek oluşunun; iş stresinin azalmasına yardımcı olduğu, çalışanların işe karşı mesuliyet bilincinde olduğu,

örgüte olan bağlılıklarında artış meydana geldiği ve algılanan desteğin kreatif fikirlerin ortaya çıkmasında büyük bir faktör olduğu saptanmıştır (Yılmaz & Görmüş, 2012, s. 4489). Rhoades ve Eisenberger'in (1986) çalışmasında, örgütsel destek ile örgütte kalma niyeti, fazladan rol performansı, öznel iyi oluş arasında pozitif yönde bir münasebet olduğunu ortaya konulmuştur. Stamper ve Johlke (2003), örgütsel desteğin; çalışanlarda rol stresini azalttığını, Hochwarter vd. (2003) ise örgütsel güveni arttırdığını ileri sürmüştür.

2.3. ÖRGÜTSEL DESTEĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Örgütsel desteği etkileyen faktörlerin, yapılan araştırmalar sonucunda kişisel ve örgütsel faktörler olmak üzere iki başlık altında toplandığı görülmüştür.

2.3.1. Örgütsel Desteği Etkileyen Kişisel Faktörler

Rhoades ve Eisenberger (2002, s.701), örgütsel desteği etkileyen kişisel faktörleri dört başlık altında ele almışlardır. Bunlar; yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, hizmet süresidir.

Yaş

Örgütsel destek ile yaş ilişkisi, yapılan çalışmalara bakıldığında safi bir biçimde ortaya konulamamıştır. Kimi çalışmalarda yaşın ilerlemesi ile örgütsel destek algısının arttığı söz konusu iken, kimi çalışmalarda ise durum tam tersidir (Derinbay, 2011, s. 26). Bireylerin istekleri, düşünceleri, bakış açıları, kararları ve ihtiyaçları sahip oldukları yaş gruplarına göre farklılık göstermektedir. Örneğin; 45 yaşındaki bir çalışan ile çalışma hayatına yeni başlamış bir kişinin bakış açıları farklılık göstermektedir (Güner, 2007). Gürbüz (2012)' ün yaptığı çalışmada, yaşlı ilerlemiş olan çalışanların, yaşlı genç olan çalışanlara göre algıladıkları örgütsel destek düzeyi düşüktür. Çalışanların yaşlarının ilerledikçe algıladıkları örgütsel destek seviyesi azalmaktadır (Gürbüz, 2012, s. 13).

Cinsiyet

Cinsiyetle ilgili çalışmalar sınırlıdır fakat var olan çalışmalara bakıldığında, kadın ve erkeklerin odak noktalarında fark olması sebebiyle iş ortamından umdukları konular genelde farklılık göstermektedir. İş ile alakalı konulara bakış açılarının farklı

olması, algılama konusunda da farklılık yaratmaktadır. Kadın çalışanlar, çalışma platformundaki kişilerle olan münasebetlerini destekleyici bulurken, erkek çalışanlar, örgütün kendilerine sağladığı kişisel ilerleme imkanlarını ve ödülleri destekleyici bulmaktadır (Parasuraman vd.,1992, s. 340). Örgütsel destek ile cinsiyet arasında münasebet olduğu ve cinsiyeti erkek olan çalışanların örgütsel destek seviyelerinin kadın çalışanlardan daha fazla olduğu belirlenmiştir (Kalağan, 2009, s. 18). Fuller vd.'nin (2006), yaptığı çalışmada ise örgütsel destek ile cinsiyet arasında herhangi bir ilişki olmadığı saptanmıştır (Aktaran: Yokuş, 2006, s. 59).

Eğitim Düzeyi

Bir çalışanın eğitim seviyesi, o kişinin herhangi bir konuya olan bakış açısını etkilemektedir. Aynı zamanda eğitim seviyeleri farklı olan bireylerin örgütten umdukları konularda fark meydana gelmektedir. Örneğin; ilkokul mezunu bir çalışanın tek beklentisi sigortalı bir işte süreklilik sağlamak olabileceği gibi, lisans mezunu bir çalışanın beklentisi örgütün kendini geliştirmesi için sağlayacağı imkan seçeneğinin çokluğu olabilmektedir. Eğitim düzeyinin artması ile beklentilerin artması arasında doğru oran olduğu söylenebilir. Akalın (2006)'nın çalışmasında, lise mezunu çalışanların, üniversite mezunu çalışanlara göre örgütsel destek seviyesinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Karakurt, 2012, s. 45). Rhoades ve Eisenberg (2002) tarafından yapılan çalışma sonucunda örgütsel destek algısı ile eğitim düzeyi arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu saptanmıştır. Yoon ve Lim'e (1999) göre ise, çalışanların eğitim düzeyleri arttıkça örgütsel destek algısında olumlu yönde gelişmeler olmaktadır (Rhoades & Eisenberger, 2002, s. 705).

Hizmet Süresi

Bir çalışanın örgütte çalışma yılı ile destek algısı ilişkisi incelendiğinde pozitif ve negatif sonuçlar ortaya çıktığı görülmüştür. Algılanan örgütsel destek ile hizmet süresi arasında negatif bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bu durum başlangıçta örgüt çalışanları birbirlerine daha iyi niyetli ve hoşgörülü iken zamanla oluşan karşılıklı çatışmalarla ilişkilendirilmiştir (Gürbüz, 2012, s. 15). Rhoades ve Eisenberger'in (2002:707-708) yaptığı çalışmada ise tam tersi bir durum söz konusudur. Bir kurumda hizmet yılı fazla olan bireylerin, hizmet süreleri az olan çalışanlara göre algıladıkları örgütsel destek seviyeleri daha yüksektir. Bu durumun

nedeni; çalışanların örgütte bulunmaktan, çalışmaktan mutlu ve memnun olmalarıdır (Rhoades & Eisenberger, 2002, s. 707-708).

2.3.2. Örgütsel Desteği Etkileyen Örgütsel Faktörler

Yapılan çalışmalar sonucunda, örgütsel desteğe etki eden örgütsel faktörleri; üç başlık altında sınıflandırmak mümkündür. Bunlar; örgütsel adalet, yönetici desteği ve insan kaynaklarıdır.

2.3.2.1. Örgütsel Adalet

Örgütsel destek algısını etkileyen en önemli unsurlardan birisi örgütsel adalettir. Örgütsel adalet algısı ile örgütsel destek algısının birbirleri üzerinde olumlu yönde bir etkileşimi olduğu saptanmıştır (Ambrose & Schminke, 2003, s. 299). Örgütte uygulanacak yöntemlerin adil olduğunu düşünen çalışanlar, örgütün de onları daha fazla desteklediğini hissetmektedirler (Giray, 2013, s. 69).

Önderoğlu (2010), örgütsel adalet ve adaletin alt kapsamaları ile örgütsel destek arasında olumlu yönde bir etkileşim olduğunu ileri sürmüştür. Yoon ve Thye (2002)'nin, yaptıkları araştırmada; örgütsel adaletin alt boyutu olan prosedür adalet ve dağıtım adaleti ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu ileri sürmüşlerdir. Moorman vd. (1998)'in, sivil çalışanlar ve yöneticiler üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda; örgütsel destek algısı ile prosedür adaleti kapsamı arasında olumlu bir etkileşim olduğunu saptamışlardır.

2.3.2.2. Yönetici Desteği

Örgütteki yöneticiler ile çalışan ilişkisi, hem örgüt hem çalışan için mühim bir unsurdur. Yöneticilerin, çalışana gösterdikleri her muamele örgütü simgelemektedir. Yöneticiler; çalışan ile örgüt arasında bir nevi köprü görevini üstlenmektedir.

Rhoades ve Eisenberger (2002)'e göre örgütü temsil eden yöneticilerin çalışanlara olan olumlu ve olumsuz muamelelerin sonucunda çalışanlarda örgütsel destek algısı oluşmaktadır (Rhoades & Eisenberger, 2002, s. 711). Sorumluluk verme yetkisi, çalışanların başarımlarının değerlendirilmesi gibi görevleri olan

yöneticilerin, verdikleri destek, örgütsel desteği temsil edeceğinden ötürü önemli role sahiptir (Silbert, 2005, s. 6-7).

Yönetici desteği algısını, Bhanthumnavin (2001)'e göre üç sınıfa ayırmak mümkündür (Aktaran: Gürbüz, 2012, s.18). Bunlar;

- 1) *Duygusal destek*: Çalışanlara örgüt için mühim olduğunu hissettirebilmek, duygudaş olabilmek.
- 2) *Bilgisel destek*: Çalışanlara başarımları ile alakalı malumat vermek, iş icabı düşüncelerini belirtmek ve onlara kılavuz olmak.
- 3) *Maddi destek*: Çalışanlara verilen kaynaklar, onların gereksinim duyduğu hizmetler ve mali destektir.

2.3.2.3. İnsan Kaynakları

İnsan kaynakları, örgütler arası pay yarışında daha çok kazanım sağlamak açısından en mühim unsur haline gelmiştir. İnsan kaynaklarının görevi; çalışanların emeklerinin karşılığı olan ücret oranının belirlenmesi, örgüt içerisindeki gelişmelerinin planlanması gibi birçok konuyu içine almaktadır.

İnsan kaynakları, çalışan için dayanak oluşturan örgüt yapısını simgelemektedir. İnsan kaynaklarının örgüt içerisinde aldığı kararlar sonucunda, kendi fikirlerinin önemsendiğini farz eden çalışanların örgütsel destek hakkındaki algıları olumlu yönde gelişecektir (Aykan, 2007, s. 129). Çalışanların örgüte verdikleri emeklerinin bir tahsisatı olarak kendilerine huzurlu bir çalışma platformu yaratan örgüte pozitif duygular içerisinde olur (Özkalp & Kırel, 2005, s. 553). İnsan kaynakları desteğiyle çalışana temin edilen; eğitim avantajları, emniyetli iş ortamı ile beraber yararlı olma hissi örgütsel destek algısını olumlu yönde etkilemektedir (Özkalp & Kırel, 2005, s. 553).

2.4. ÖRGÜTSEL DESTEĞİN SONUÇLARI

Örgüt çalışanları, algıladıkları örgütsel destek sonucunda olumlu veya olumsuz tutum ve davranış içerisinde olabilmektedirler. Buna bağlı olarak örgütsel davranış yazınında algılanan örgütsel destek kavramı, birçok tutum ve davranışın nedeni olabilmektedir (Taştan, vd., 2014, s. 123). Örgütsel destek algısı, örgüt ve

çalışanların, etkin ve verimli olabilmeleri açısından mühim bir nosyondur. Çalışanın, örgüte olan davranış, tutum ve düşüncelerinin pozitif olması, yaptığı işe de aynı seviyede yansıyacaktır (Özbek & Kosa, 189, s. 211). Örgütsel destek algısı fazla olan çalışanların daha fazla görev ve sorumluluk almak istedikleri ileri sürülmüştür (Polat & Aktop, 2010, s. 6).

Örgüt çalışanlarının, örgütsel destek algılarının hem yaptıkları iş ile hem de örgütün davranış ve etkinlik sonuçlarıyla yakından ilişkili olduğu ileri sürülmektedir (Önderoğlu, 2010, s. 15). Rhoades ve Eisenberger (2002)'nin yaptıkları çalışmalar ışığında örgütsel desteğin sonuçları 9 başlık altında incelenebilir. Bunlar; zorunluluk hissetme, işe bağlılık, performans-ödül beklentileri, devamsızlık, iş tatmini, işten ayrılma niyeti, örgütsel vatandaşlık davranış, stres, örgütsel bağlılıktır.

Çalışanların örgütsel destek algısının olumlu olması, iş görenin örgütteki pozitif duygularının artması ile ilişkilidir. Pozitif duyguların artması sonucunda çalışanların duygusal bağlılık ve başarımlarındaki artış meydana gelmektedir. (Duygulu, vd., 2008, s.111). Örgütün, çalışanların gereksinim ve beklentilerine yanıt verebilmede talepkar tutumlar sergilemesi, çalışanlarda, kendilerine kıymet verildiği ve hürmet duyulduğu algısını oluşturacak ve buna bağlı olarak çalışanlar olumlu tutumlar sergileme eğilimi göstereceklerdir (Duygulu, vd., 2008, s. 111).

2.5. HAVACILIK SEKTÖRÜNDE ÖRGÜTSEL ADALET İLE İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR

Örgütsel destek ile ilgili havacılık sektöründe yapılan akademik çalışmalar kısıtlıdır. İlgili çalışmaların özeti aşağıdaki gibidir:

Demir (2012) 'in havalimanı yer hizmetleri işletmelerinde örgütsel destek, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmasında 282 çalışana anket uygulanmış olup, çalışmanın sonucunda söz konusu yer hizmeti şirketinde, örgütsel destek uygulamalarının artmasının işe bağlılığı arttırdığından dolayı, çalışanların işten ayrılma eğiliminin düşük olduğu görülmüştür (Demir, 2012, s. 61).

Aydın'ın (2018), Atatürk Havalimanı temsil-gözetim ve yönetim hizmeti veren bir şirkete yönelik yaptığı çalışmada örgütsel destek algısı ile sinizmin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi konu alınmıştır. (Aydın, 2018, s. 62). 155 çalışana uygulanan anket analizi sonucunda örgütsel destek algısı ile işten ayrılma niyeti ve sinizm arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Aydın, 2018, s. 62)



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. ÖRGÜTSEL ADALET

3.1. Adalet Kavramı

Etimolojik köken bakımından Arap dilindeki “adi” sözcüğünden geçen (Çeçen, 1981, s. 18; Devellioğlu, 2005, s. 8); batı dilinde “justice” anlamına gelen adalet kavramı doğruluk, haklılık olarak bilinmektedir (Kaya, 2000, s. 232). Adalet; hakka uygunluk (TDK, 14.02.2019), doğruluk, dürüstlük, eşitlik, tarafsızlık, insaniyet, iyilik gibi anlamlara gelmektedir (Töremen & Tan, 2010, s. 59). Anayasamızda adalet kavramı ile ilgili yapılan tanımdan yola çıkarak, devletin temel amacı vatandaşların temel hak ve hürriyetlerini sınırlayan engelleri ortadan kaldırmaktır (TBMM, 14.02.2019). Genel olarak adalet kavramı, davranışların erdem kavramıyla denkliliğini ifade etmeyken; özel manada haklılık durumu için kullanılır (Güriz, 1994, s. 36). Tetik (2012)’ e göre adalet en basit tanımıyla, her kişinin hak ettiğini almasıdır (Tetik, 2012, s: 240).

Geçmişten günümüze adalet kavramının gelişimi incelendiğinde, bu kavramın toplumsal ve örgütsel açıdan en çok tartışılan konu olduğu göze çarpmaktadır. Özellikle de filozofların uzun yıllar boyu ilgisini çeken adalet kavramını (Greenberg & Bies, 1992, s. 433), ilk ele alan düşünür Aristoteles’tir. Aristo’nun anlayışına göre adalet; kaynakların insanlar arasında eşit ve adil olarak dağıtılmasıdır (Greenberg & Colquitt, 1990, s. 1). Platon’ a göre adalet; herkesin kendi üzerine düşeni yapmasıdır (Topakkaya, 2008, s. 31). Solon için adalet, farklılıklar üzerine kurulmuş bir denkliliktir ve bu denkliğin sağlanması kişilerin becerilerine göre paylarına düşeni almasıyla mümkündür (Aktaran: Ceylan, 2006, s. 166).

Günümüzde adalet kavramı, işletme alanında örgütsel adalet kavramı adı altında incelenmektedir (Aybay & Aybay, 1991, s. 40). Adalet, devletler ve toplumlar için olduğu kadar örgütler için de önemli bir erdemdir ve bu nedenle örgütsel adalet kavramı gündeme gelmiştir (Yıldırım vd., 2012, s. 331). Örgüt açısından ele alınan adalet tanımı, örgüt içerisinde doğruluğun rolü ve haklılığın

korunmasının sağlanmasında yöneticilerin en önemli işlevi şeklinde yapılabilir (İşcan & Naktiyok, 2004, s. 1).

3.2. Adaletin Unsurları

Adaletin tanımlarından yola çıkılarak, adaletin unsurlarını üç ana başlık altında incelemek mümkündür. Bu başlıklar:

- Eşitlik
- Karşılıklılık
- Rasyonelliktir.

Eşitlik

Adalet ve eşitlik kavramları her ne kadar birbirine yakın kavramlar olarak görünse de, temel farklılıklar içermektedir (Cihangiroğlu & Yılmaz, 2010, s. 197). Eşitlik, iki şeyin her yönden denk olması anlamına gelirken, adalet ise, hakkın yerine getirilmesi anlamını taşır (Mavus, 2016) Buna dayanarak, eşit bir davranış sergilemek o davranışın adaletli olacağı anlamına gelmediği gibi, adaletli bir davranış eşit bir sonuç yaratmayabilir (Çakır, 2006, s. 19). Adams'ın (1965) eşitlik teorisine dayanan adalet kavramının sağlanması; örgüt içerisinde motivasyonun sağlanması, çalışanların işletmeye bağlılıklarının artması, örgütsel güvenin oluşması için çalışanlara eşit bir ödüllendirme sistemi uygulanması gerekliliğini vurgular (Eren, 2014, s. 552). Sonuç olarak, eşitlik ile adalet her ne kadar birbirine karıştırılan iki kavram olsa da aynı anlama gelmemektedir. Bu iki kavram birbirleri ile etkileşim halindedir. Eşitlik, adaletin sağlanabilmesi adına gerekli bir unsurdur (Cihangiroğlu & Yılmaz, 2010, s. 197).

Karşılıklılık

Adaletin en önemli unsurlarından biri olan karşılıklılık kavramı, toplumsal, ekonomik, kişisel konuların hepsine mübadele içerdiği ilkesine dayanır ve ilişkinin boyutu ve düzeyi fark etmeksizin adaleti sağlayabilmek için verilen ve alınan denk olmalıdır (Budak & vd., 2018, s. 19). Bahsedilen ilişkilerin düzeyi, adaletin sağlanması adına verilen ve alınan değerlerin birbirine eş olması gerekmektedir (Çakır, 2006, s. 32). Örgüt açısından düşünüldüğünde, bir çalışan sorumluluğu gereği yaptığı işte ne kadar emek harcıyorsa, bu emeğin karşılığında o kadar

ödüllendirilmeye bekler ve ister. (Güriz, Adalet Kavramı, 1994, s. 11). Sonuç olarak örgütte alınan ve verilen değerler birbirine yakın olmazsa, bir istismar durumu ortaya çıkar (Vroom 1964, s.170). Bu durumda kişinin adalet algısı olumsuz yönde etkilenebilir (Güriz, 1994, s. 11).

Rasyonellik

Adaletin bir diğer unsuru olan rasyonellik, şahsi davranışlardan uzak bir kavram olup (Budak & vd., 2018, s. 21), örgüt tarafından belirlenen kurallar çerçevesinde, düzene uygun davranışlar sergilemek anlamına gelmektedir. Bu kavram gereği, karşılaşılan bir durumda subjektif değerlendirmeler yapmak yerine objektif kararlara yer verilmektedir (Güriz, 1994, s. 11). Rasyonellik kavramı, keyfi kararlar alınmasına karşı durmayı ifade etmektedir (Çakır, 2006, s. 33).

3.3. ÖRGÜTSEL ADALET KAVRAMI

Adalet kavramına ilişkin geçmişten günümüze ilk çağrışımlar, kişilerin kendi gerçeklerini savunmalarını başlamaları ile ortaya çıkmaya başlamıştır (Halis & Akova, 2008, s. 457). Adalet ile ilgili yapılan ilk araştırmalara bakıldığında, işletmelerdeki çalışanların adalet algıları üzerinde durulmadığı, sosyal hayattaki ilişkilerdeki adalete yoğunlaştığı göze çarpmaktadır (Özmen vd., 2007, s. 20).

Çalışma hayatında adalete ilişkin çalışmalar, 1960'lı yıllara dayanmaktadır. Bu çalışmalar geliştirilerek örgütsel adalet tanımı ortaya çıkmıştır (Öztürk, 2018, s. 26). Örgütün değerlerini daha kuvvetli kılmak ve örgüt içi kaynakların eşit paylaşılması amacıyla adalet kavramı örgütlere uyarlanmıştır (Konovsky, 2000, s. 490; İşbaşı, 2001, s. 60). Örgütsel adalet; işletmede uygulanan prosedürlerin çalışanlar üzerinde bıraktığı etkidir ve bu etkinin sonuçlarının ne olduğunu ortaya çıkaran bir kavramdır (İşcan & Sayın, 2010, s. 195; İçerli, 2010, s. 69). Örgütsel adalet; çalışanların yöneticiler tarafından değerlendirilirken adil ve objektif oldukları kanısına varmalarınıdır.

Adams'a (1965) göre örgüte katkı sağlayan çalışanlar, örgütten bunun karşılığını almayı umarlar. Fakat bu karşılığı bulamazlarsa kişilerde adaletsizlik düşüncesi oluşmaya başlamaktadır (Aktaran: Gündüz & Tepeci, 2006, s. 140).

Olumsuz yönde gelişen adalet algısı; çalışanların, çalışma hevesini kırmakta ve onların yöneticilere fevri davranışlar sergilemesine neden olmaktadır. Bu nedenle adalet kavramının örgütler için ne kadar mühim olduğunu anlayabilmek bir gerekliliktir.

3.4. ÖRGÜTSEL ADALETİN ÖNEMİ

Örgütlerin birbirleriyle yarış içinde olduğu göz önüne alındığında, en büyük payı almak isteyen şirketlerin avantaj sağlamalarının en önemli unsurunun çalışanlar olduğu söylenebilir çünkü yeni fikirler meydana getirip, stratejiler geliştirip bunları uygulamak çalışanlar tarafından gerçekleştirilmektedir.

Örgütün kritik bir pozisyonunda görev alan bir çalışanın kaybedilmesi, birçok zarara neden olabilmektedir. Bu durumun tam aksinde ise önemli bir pozisyona yerinde bir çalışan seçimi yapmak şirketi bir adım öteye taşıyabilir. Bu duruma bakıldığında çalışanların örgüt için ne derecede mühim olduğu görünmektedir.

Çalışanların başarımları ile örgütlerin başarımlarının doğru orantılı olduğu düşünüldüğünde, kişileri iş açısından doyuma ulaştırma gerekliliği göze çarpmaktadır. Çalışanlardan maksimumda verim sağlamak isteyen örgütün, çalışanlara yararlı bir ortam temin etmesi gerekmektedir (Toğa, 2016, s. 8). Bahsedilen ortamın yaratılabilmesi için çalışanlardaki örgütsel adalet algısı büyük önem arz etmektedir. Çalışan kendisi ile aynı görev ve sorumlulukta olan bir kişi ile tarafsız değerlendirildiğini, örgüte olan katkısının karşılığını yeteri kadar aldığını ve en az tüm çalışanlar kadar ödüllendirildiğini düşünüyorsa örgütsel adalet algısı olumlu olacaktır (Kalay, 2016, s. 148; Yücel & Palabıyık, 2016, s. 215).

3.5. ÖRGÜTSEL ADALET KAVRAMININ BOYUTLARI

3.5.1. Dağıtım Adaleti

Örgütsel adalet kaynaklarında ilk boyut olan dağıtım adaleti; kaynakların dağıtımındaki adilliği konu alır. Örgütün uyguladığı yöntemlere, çalışanların performans değerlendirmelerine ilişkin kişilerde oluşan adalet duygusu olarak tanımlanabilir. (Moon & Kamdar, 2008, s. 85; Polat & Ceep, 2008, s. 309). Çalışanlar kendi kazanımlarını diğer çalışanlarla mukayese eder ve bunun sonucunda

örgütün adaleti ile alakalı neticeye ulaşır. (Ünler & Gürel, 2015, s. 4). Herhangi bir eşitsizlik durumu çalışanlar tarafından hissedildiğinde başarımlarında düşüş davranışı sergilemektedirler (Beugre, 2002, s. 1093)

Dağıtım sal adalet; Yean ve Yusof'a (2016) göre; çalışanlar emeklerinin karşılığını maddi boyut olarak aldıkları ücret, başarıları sonucu aldıkları ödül vb. şeklinde almak isterken manevi boyut olarak takdir vb. davranışlar için beklenti içerisinde olmaktadır. Nirmala ve Akhilesh'e (2006) göre ise çalışanlara uygulanan ödül ve ceza sisteminin adil olması anlamına gelmektedir.

3.5.2. Prosedür Adaleti

Thibat ve Walker (1978) tarafından ilk olarak ele alınan prosedür adaleti; çalışanların başarımları sonucunda elde edecekleri kazanımların nasıl tayin edildiği ve örgütlerin yöntemlerinin çalışanlarca ne şekilde algılandığıyla ilgilidir (Aktaran: Greenberg, 1987). Prosedür adaleti; yöneticilerin, çalışanlar hakkında karar alma/verme aşamalarında belirledikleri yöntemler sonucu oluşan adalet olarak tanımlanır (Ayan vd, 2014, s. 396).

1970'li yıllardan sonra pay dağıtımına tesir eden öğelerin üzerinde durulmaya başlanmıştır. Bu da yöntemlerin nasıl belirleneceği, hakkaniyetli davranma mevzusunu ele alan prosedür adalet kavramının ortaya çıkmasını sağlamıştır (Eren, 2012, s. 552).

Levanthal'e (1980) göre uygulanacak hükümlerin dayanak noktası herhangi bir çelişki içermiyorsa, doğru ve eksiksiz ise çalışanların algısı adaletli olacaktır (Töremen & Tan, 2010, s. 65). Leventhal (1980) işlemsel adaleti örgütsel adalet kapsamında ele almıştır ve yazara göre bir kuruluştaki prosedür adaletin yürütülebilmesi için 6 ölçüte gereksinim duyulmaktadır (Colquitt vd, 2001, s. 426). Bu ölçütler;

- 1- Standart işlemlere oranlı olarak yapılacak muamelelerin zaman ve kişilerden bağımsız olarak yürütülmesi
- 2- Örgüt tarafından verilecek hükümlerin yürütülmesinde yanlılık olmaması

- 3- Bir konu için lüzumlu olan tüm malumatlar toplandıktan sonra örgüt içerisinde yöntem belirleme aşamasında belirtilen bilginin kullanıldığından emin olunması
- 4- Alınan hükümlerin eksik veya hatalı olması durumu karşısında ıslahat yapılabilmesi için bir işleyişin var olması
- 5- Geçerli olan ahlak unsurlarına ve etik kurallarına tabi olunması
- 6- Örgüt tarafından belirlenen hükümlerden etkilenebileceklerin dikkate alınmasıdır.

3.5.3. Etkileşim Adaleti

Etkileşim adaleti, kurum içerisindeki çalışanlar ile yöneticiler diğer bir ifadeyle kaynak dağıtıcılar arasındaki adalet algısını konu almaktadır (Özdevecioğlu, 2003, s. 79). İletişim odaklı olan bu adalet boyutu, çalışan ile idareci arasındaki münasebetin kalitesi etkileşim adaletinin sınırlarını belirlemektedir (Karaeminoğulları, 2006, s. 19; Abbasoğlu, 2015, s. 12).

Bies ve Moag (1986), adalet kavramı içerisinde kişiler arası münasebetler üzerinde çalışmalar yaparak etkileşimsel adaleti adıyla yeni bir kavram geliştirerek literatüre katkıda bulunmuşlardır (Eker, 2006, s. 22). Prosedür ve süreçlerin uygulanması sırasında kişilerin karşılaştığı bireyler arası etkileşimin de göz önünde bulundurulması gerekliliği ileri sürülmüş ve durumu konu alan etkileşimsel adalet türü tanımı oluşmuştur (Yürür, 2008, s. 298). Yöneticinin, işi ile ilgili hüküm verirken çalışanlara özenli davranması, saygılı olması, çalışanların gereksinimlerine hassasiyet göstermesi, çalışanların haklarını göz önünde bulundurması ve alınan hükümlerin çalışanlara ayrıntılı bir şekilde açıklanması etkileşimsel adalet model olarak gösterilebilir (Özler, 2015, s. 46).

Bies ve Moag (1986) etkileşimsel adalet ile prosedür adaletinin farkını ortaya koymak amacıyla, etkileşimsel adaleti etkileyen faktörleri belirlemeye uğraşmışlardır. Bu kurallar;

- **Doğruluk:** Örgütteki yöneticiler karar verme süreci sırasında açık, dürüst ve samimi olup, her türlü kandırmadan kaçınmalıdır.

- **Açıklama:** Yöneticiler aldıkları kararların sonuçlarını, çalışanlarına yeteri kadar açıklamalıdır.
- **Saygı:** Yöneticiler çalışanlarına saygı çerçevesi içerisinde davranıp kaba davranışlardan uzaklaşmalıdır.
- **Kurallara uymak:** Yöneticiler, çalışanlara uygun olmayan sorular sormaktan ve önyargılı konuşmalar yapmaktan kaçınmalıdır (Başar, 2011, s. 32-33).

3.6. Havacılık Sektöründe Örgütsel Adalet İle İlgili Yapılan Çalışmalar

Havacılık sektöründe örgütsel adalet ile ilgili yapılan çalışmalar kısıtlıdır. Çalışmaların özeti aşağıda belirtilmiştir:

Yalçinkaya'nın (2013) "Dağıtım Adaletinin Örgütsel Sinizm Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma" adlı çalışmasında araştırma evrenini Türkiye Havayolu Kabin Memurları Derneği'ne üye olan kabin memurları oluşturmaktadır. Yapılan çalışmaya farklı havayolu işletmelerinden 124 kabin memuru katılmıştır. Yapılan çalışma kapsamında ilk olarak dağıtım adaleti ve örgütsel sinizm algılamalarının çeşitli demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymuştur. Dağıtım adaletinin örgütsel sinizm alt boyutlarından bilişsel sinizm, duyuşsal sinizm ve davranışsal sinizm üzerinde etkisi olup olmadığını belirlemeye yönelik analizler yapmıştır. Kabin memurlarının çalışmış oldukları örgütlere yönelik düşük düzeyde sinik tutum sergiledikleri görülmüştür. Kabin memurlarının dağıtım adaleti algılamalarının duyuşsal sinizmi üzerindeki etkisi incelendiğinde, yine dağıtım adaletinin bilişsel sinizm üzerindeki etkisine benzer bir şekilde dağıtım adaletinin duyuşsal sinizmi de ters orantılı olarak etkilediği görülmüştür (Yalçinkaya, 2013).

Türen ve Erdem'in (2017) "Örgütsel Adalet Algısının İş Görenlerin Bilgi Teknolojileri Verimliliği Üzerindeki Etkisi: Havacılık Sektöründe Bir Araştırma" adlı çalışması, örgütsel adalet algısı ile teknolojik anlamda iş verimi arasındaki etkileşimi irdelemek amacıyla yapılmış olup, araştırmanın evrenini Türkiye'deki sivil havacılık kurallarına uygun faaliyet gösteren havacılık işletmelerinde çalışan pilotlar oluşturmaktadır. Yapılan keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizi, korelasyon ve çoklu korelasyon analizi ile örgütsel adaletin alt boyutlarından dağıtım, prosedür ve

etkileşim adalet algılarının, çalışanların teknolojik verimliliğini yükselttiği tespit edilmiştir. (Türen & Erdem, 2017)



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. HAVACILIKTA YER HİZMETİ KURULUŞLARININ ROLÜ

4.1. TÜRKİYE'DE SİVİL HAVACILIK SEKTÖRÜNÜN GELİŞİMİ

Sivil havacılığın tanımı, havacılık sporları (planör, yelken kanat vb.) ve havacılıkla alakalı ticari etkinliklerin uygulanması şeklinde yapılabilir. Askeri faaliyetler sivil havacılığın faaliyet kapsamına girmemektedir. Sivil havacılığın faaliyet kapsamı geniştir. Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (International Civil Aviation Organization/ICAO)'ne göre sivil havacılık faaliyet sınıflandırması aşağıdaki gibidir; (SHGM, 2018)

Tablo 1. ICAO Havacılık Faaliyetleri Sınıflandırması

<i>Ticari Hava Taşımacılığı Faaliyetleri</i>	<i>Genel Havacılık Faaliyetleri</i>
<ul style="list-style-type: none">• Planlı Hava Taşımacılığı• Plansız Hava Taşımacılığı<ul style="list-style-type: none">▪ Charter▪ Talep Üzerine<ul style="list-style-type: none">○ Hava Taksi○ Ticari İş Taşımacılığı○ Diğer	<ul style="list-style-type: none">• Ticari İş Havacılığı• Havadan Çalışma Faaliyetleri<ul style="list-style-type: none">▪ Tarımsal Faaliyetler▪ Hava Fotoğraf Çekim Faaliyetleri▪ Arama ve Kurtarma Faaliyetleri▪ Yangın Söndürme Faaliyetleri▪ Havadan Gözlem ve Devriye Faaliyetleri▪ Havadan İnceleme ve Harita Çizim Faaliyetleri▪ Diğer Havadan Çalışma Faaliyetleri<ul style="list-style-type: none">○ Öğretim Amaçlı Uçuş Faaliyetleri○ Eğlence Amaçlı Uçuş Faaliyetleri○ Diğer Genel Havacılık Faaliyetleri
<i>Diğer Havacılık Faaliyetleri</i>	
<ul style="list-style-type: none">• Havalimanı Faaliyetleri• Hava Seyrüsefer Faaliyetleri• Havaaracı Tasarım ve Üretim Faaliyetleri• Havacılık Eğitim Faaliyetleri	<ul style="list-style-type: none">• Havacılık Kuralları Düzenleme Faaliyetleri• Diğer Aktiviteler (Hava meteoroloji, çevre koruma vb.)• Havacılık Bakım ve Onarım Faaliyetleri

Ülkemizdeki sivil havacılık sektörünün gelişimini 1983 yılından önceki ve sonraki gelişmeler olarak iki başlık altında incelemek mümkündür. 1983 yılından önceki dönemde yer alan gelişmelere aşağıda yer verilmiştir:

- Havacılığın ilk adımları 1912 yılında faaliyete geçen iki hangar ve bir meydan ile atılmıştır
- 1925'te Türk Teyyare Cemiyeti bugünkü adıyla Türk Hava Kurumu kurulmuştur
- İlk sivil hava taşımacılığı 1933'te hava posta ile hayata geçmiştir (Taesa, 12.04.2019),
- 1933'te "Devlet Hava Yolları İşletmesi" kurulmuştur (Türk Hava Yolları, 12.04.2019),
- 1935 yılında ilk uçak fabrikası ve ilk uçuş okulu kurulmuştur,
- 1954 senesinde bugünkü adıyla Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) kurulmuştur,
- 1958 senesinde Hava Hizmetleri A.Ş. ve Çelebi Hava Servisi A.Ş. kurulmuştur,
- Havaş yer hizmetleri alanında faal iken, kuruluşun ikram kısmı 1987 'te USAŞ adıyla özelleştirilmiştir (Airport Haber, 12.04.2019).

1980'li yıllardan sonraki döneme bakıldığında ise globalleşmenin de etkisiyle beraber yurt dışı uçuşlarını arttırmaya başlayan THY kalite ve hizmet standartlarını yükseltmek adına filodaki uçakları yenileme yoluna gitmiş ve bu dönemde havayolu sayısında artış meydana gelmiştir (Türk Hava Yolları, 13.04.2019). Fakat o dönemde havacılık sektörünün yeteri kadar desteklenmemesinden dolayı birçok şirket iflas etmiştir. 1990'lı yıllara gelindiğinde ise sektörde var olan koşulların yapılandırılması yoluna gidildiği göze çarpmaktadır.

SHGM 2018 yılı verilerine göre; ülkemizde toplamda 167 hava işletmesi bulunmaktadır (SHGM, 2018, s. 29). Havayolu işletmesi sayısı 2017 yılında 13 iken, 2018 yılında yüzde -15,4'lük bir değişim göstermiştir ve şu anda aktif olarak 11 işletme faaliyet göstermektedir. Hava taksi işletmelerinde 2017' ye oranla herhangi bir değişim bulunmamakla beraber faaliyet gösteren toplamda 43 kuruluş vardır. Yüzde 5,1'lik artışla, 2017 yılında 78 hava taksi işletmesi bulunurken, 2018 yılında bu rakam 82'ye ulaşmıştır. Balon işletmelerinin yüzde 19,4'lük bir artış göstererek

sayısı 31' yükselmiştir. Yer hizmetleri kuruluşlarının 2017 ve 2018 verileri karşılaştırıldığında ise yüzde -11,9 gerileme göze çarpmaktadır.

SHGM 2018 yılı verilerine göre son 15 yıllık dilimde yolcu trafiği incelendiğinde, iç hatlarda yaklaşık 12,3 kat, dış hatlarda yaklaşık 3,84 kat bir artış gerçekleştiği ortaya konmuştur. Uçak trafiği son 15 yıllık dilimde iç hat, dış hat ve transit olarak yaklaşık 3,81 kat artış göstermiştir. Buna bağlı olarak taşınan yükte de olumlu yönde gelişmeler yaşanmıştır. 2003'den 2018 yılına kadar kargo, posta ve bagaj diğer bir ifade ile yük trafiğinde yaklaşık 3.96 kat artış gerçekleşmiştir. 2020 ve 2021 yılları için öngörülen tahmini istatistiki verilere bakıldığında, havacılık sektörünün rakamsal değerlerinde artış eğilimi görülmektedir. Buna dayanarak havacılık sektörü ülkemizde hala gelişmekte olan bir sektördür. 2019 yılı itibariyle faaliyete geçmiş olan İstanbul Havalimanı havacılık sektöründe en büyük adım ve yatırımlardan biri olmuştur. Daha fazla yolcu, yük, kargo kapasitesiyle, daha fazla destinasyona uçuş imkanı sunmasıyla, binlerce kişiye sağlanan istihdamla ve farklı hava işletmelerine yaptığı ev sahipliğiyle havacılığın odak noktası haline gelen bir havalimanı olmaya başlamıştır.

4.2. HAVALİMANI YER HİZMETİ FAALİYETLERİ

Hizmet kavramı her ne kadar elle tutulamayan, gözle görülemeyen, sadece belirli bir fiyat karşılığında sağlanan faaliyet olarak tanımlansa da hizmetin içinde somut özellikleri de mevcuttur. Örneğin; havayolu şirketinden seyahat alınan bir bilet karşılığında verilen hizmet sadece uçuşun gerçekleşmesi değil, aynı zamanda koltuk aralığının geniş olması, uçulan destinasyon için belirlenen saat dilimlerinin uygunluğu, ikram çeşitliliği veya ücretsiz ikram gibi somut hizmetlerdir. Havayolu açısından düşünüldüğünde soyut hizmetler ise; bilet satış memurunun güler yüzlü oluşu, kabin memurlarının samimiyeti ve nezaketidir.

Havayolları, operasyonlarını gerçekleştirebilmek adına uçağın gelişinden gidişine kadar geçen süre içerisinde hem teçhizat hem farklı birçok alanda bilgi sahibi personele ihtiyaç duyarlar. Fakat havayolunun uçtuğu her destinasyonda kendine ait teçhizatının olması hem de ihtiyaç olan personelin çalıştırılması maddi açıdan mümkün olmamaktadır. Örneğin; A havayolu 40 destinasyona uçuş gerçekleştiriyor. Gerekli olan minimum teçhizatlar düşünüldüğünde (konveyör, bagaj

arabası, merdiven, pushback aracı vb.) bile her destinasyon için bu araçları satın almak oldukça maliyetli olacaktır. Bu nedenle yer hizmet şirketlerine ihtiyaç duyulmuştur. Yer hizmeti şirketi, havayolunun ihtiyacı doğrultusunda bünyesindeki hizmetleri belirli ücret karşılığında bir paket halinde sunmaktadır. Bu hizmetler seyrüsefer dışında kalan destek hizmetlerdir ve hizmeti sunarken de belirli standart prosedürlere uyulması gerekmektedir.

Havalimanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği'ne (SHY-22) göre; "Havalimanlarında yer hizmetleri yapmak üzere çalışma ruhsatı alan veya yetkilendirilen kamu ya da özel tüzel kişiliği statüsündeki kuruluşlar" yer hizmeti kuruluşları olarak adlandırılmaktadır (SHY-22, 2016). Havayolu şirketi ile yer hizmeti kuruluşu arasında Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA) Standart Yer Hizmetleri Anlaşması (SGHA) yapılır. Ayrıca havayolu şirketi ile yer hizmet kuruluşu arasında havayolu Yer Hizmetleri El Kitabı'na (Ground Operation Manuel) uygun olarak Hizmet Düzeyi Sözleşmesi (Service Level Agreement) düzenlenir.

SHY-22'ye göre havaalanlarındaki yer hizmetleri çeşitleri 14 başlık altında incelenmiştir. Bunlar;

Temsil; havayolu ile yer hizmeti şirketi arasında yapılan anlaşma doğrultusunda, havayoluna destek sağlamak, operasyonel anlamda faaliyetlerini daha kolay hale getirmek adına verilen bir hizmettir. Bu hizmette yer hizmeti şirketi talebe uygun bazı faaliyetleri havayolu yerine ve adına gerçekleştirmektedir başka bir deyişle havayolunu temsil etmektedir. SHY-22' de yapılan açıklamaya göre, yer hizmeti şirketi havayolunun acentasıdır ve gerekli durumlarda SHGM, DHMI ve ilgili makamlarla iletişime geçer. Örneğin; A havayolu için X yer hizmeti şirketi için Ankara'da hizmet vermektedir. X yer hizmeti şirketi, A havayolunun Esenboğa Havalimanı'nda temsil hizmeti kapsamında uçuş müsaadesi anlamına gelen permi ile alakalı tüm işlemlerini yürütmektedir. Aynı zamanda uçağın operasyonu ile ilgili taraflara bilgi vermekle yükümlüdür.

Yolcu Hizmetleri; yolcuların terminale girişinden, uçağa binişine veya uçaktan inişinden havalimanını terk edene kadar geçen süre içerisinde yolculara sağlanan hizmeti kapsar. Bu hizmet kapsamında; kontuarda bilet, bagaj ve pasaport işlemleri

yapılır. Yolcunun uçağa kabulü ve check- in işleminden sonra eğer yolcunun özel bir durumu yoksa boarding kapısına yönlendirilmesi yapılır. Eğer yolcunun özel bir durumu varsa (unaccompanied minor, Deporte vb.), gerekli dökümanlar hazırlanır, kişiye refakat edilmesi gerekiyorsa uygun memur ve özel teçhizat temin edilerek uçağa kadar eşlik edilir. Eğer uçuşla alakalı herhangi bir sıkıntı varsa (teknik arızadan gecikme, iptal vb.) hizmet verilen havayolunun istekleri doğrultusunda yolculara bilgi verilir. Yolcu hizmetleri bünyesinde verilen hizmetlerden bir diğeri ise uçak karşılama (arrival) işlemidir. Uçağın havalimanına gelişinden sonra yolcuların tahliye sürecinde bir memur refakat eder. Transit yolcular varsa onların yönlendirmesi yapılır. Uçağın gelişinde, yolcunun bagajı hasarlı veya kayıpsa gerekli süreç başlatılır.

Yük Kontrolü ve Haberleşme hizmeti iki ayrı başlıkta ele alınabilir. Yük kontrolü; kargo, posta, bagaj gibi yüklerin uçuş emniyetini sağlamak adına uluslararası kurallara uygun bir şekilde yüklendikten sonra; yükleme ile alakalı tüm dökümantasyon ve bilgilendirmeyi sağlamaktır. Yer hizmeti şirketleri, bagaj ve kargo manifestoları, yükleme evrakları gibi formları kokpit ekibine iletmenin haricinde, havayolu ile anlaşma kuralları çerçevesinde bu evrakların hazırlanmasından, imzalanmasından, ilgili yerlere dağıtımının yapılmasından ve dosyalanmasından sorumludur.

Yer hizmeti kuruluşu; hem havayolu ile hem de havayolu adına gereksinim duyulan istasyon veya mevkilerle haberleşmeyi sağlamakla yükümlüdür. Haberleşmeyi sağlamak adına standart haberleşme sistemleri kullanılmaktadır. Örneğin; Uluslararası Havacılık Telekomünikasyon Birliği, Sabit Haberleşme Ağı sistemleri gibi. Belirli formata sahip olan bu sistemlerden gönderilen veya alınan mesajlardan yolcu, yük, kargo hakkında detaylı bilgi elde edilebilir.

Ramp hizmeti yer hizmeti kuruluşunun en önemli yapı taşıdır. Uçağın alan gelişinden gidişine kadar olan süreçte, uçağı karşılama ve marshalling (yer kontrol hareketleri) yapmak, çevrenin güvenliği ve emniyetini sağlamada yardımcı olma, uçak park ettirildikten sonra takoz atma işlemini gerçekleştirme, kokpitle iletişime geçme, bagajların standartlara uygun bir şekilde yüklenmesini sağlama, uçak temizliğini yapmak, uçağa tuvalet ve temiz su hizmeti sağlama, uçağa pushback

(uçağı geri itiş) işleminin yapılması vb. hizmetler sağlanmaktadır. Ayrıca kokpit ekibi, teknik personel veya havayolunun isteğı doğrultusunda GPU (ground power unit/harici takat), ACU (air condition unit/ havalandırma aracı), ASU (air starter unit/ motor çalıştırma aracı), de-icing (uçak üzerinde bulunan kar veya buzun temizlenmesi işlemi) ve anti-icing (Belirli bir süre buzlanmayı önlemek için uçağın bir sıvı ile kaplanarak korunması işlemi) hizmetleri de sunulmaktadır.

Uçak açık pozisyonda ise yolcuları uçağı ulaştırmak adına cobus hizmeti, yolcuların uçağı inip binmesini sağlayacak merdiven hizmeti, uçağı yükleme sırasında ihtiyaç duyulacak konveyör, high loader hizmeti, uçağın park yerinden ayrılmasını sağlamak amacıyla pushback hizmeti ramp tarafından verilmektedir.

Kargo ve Posta; kargoların kabulü, manifesto düzenlenmesi ile tehlikeli madde ve özel kargolar için NOTOC (Notification to Captain) gibi evrakların düzenlenmesi, uygun risk ve handling (elleçleme) etiketleme işlemleri, kargonun uçağı yüklenmesi ve indirilmesi, sayım ve tartımının yapılması, gümrük beyanının yapılması, depolama ve paletleme işlemlerinin gerçekleştirilmesi, kargoya nezaret, kargonun alıcıya veya acentaya teslimi hizmetlerini içermektedir.

Uçak hat bakım; hizmetine ilişkin tüm doküman ve belgeler yer hizmeti kuruluşlarında bulunmalıdır. Bu hizmet; anlaşmalı havayolunun teknik için gerekli olan malzemeleri ile alakalı faaliyetleri yürütür, düzenli olarak kontrollerini sağlar, tekniğın malzemeleri için depolama bölümleri temin eder, talep doğrultusunda uçaklar için hangar ve müsait park sahaları temini ile ilgilenir, uçağın emniyeti için gerekli olan tüm faaliyetleri gösterir (SHT, 2017, s. 16-17). Kısacası yer hizmeti tarafından verilen hat bakım hizmeti havayolu ile teknik arasındaki bağlantıyı sağlarken emniyet açısından çok önemli bir işleve sahiptir.

Uçuş operasyonu ve mürettebat yönetimi hizmetinde; operasyon süreci için gerekli olan uçuş dosyası hazırlanır. Bu dosyanın içine meteorolojik raporlar, uçağın gelişine dair MVT, LDM gibi mesajlar bulunur. Aynı zamanda operasyonla ilgili herhangi bir gelişme veya bir aksaklık yaşandığında havayoluna bilgi verilir. Yer hizmeti, operasyona dair her yeni gelişmeden haberdar olmalı ve gerektiği

durumlarda oluşan yeni koşullara uygun plan yapmaktadır. Havayolunun hareket uzmanları ile koordineli çalışılmaktadır.

Mürettebat başka bir ifadeyle ekip yönetiminde, havayolu ekip planlama ve ekip tahsis departmanı tarafından düzenlenen genellikle aylık programların ilgili yerlerle paylaşılmasını sağlamak yer hizmeti kuruluşunun bir diğer hizmetidir. Uçuş hakkında ekibe bilgileri iletme, ekibin ulaşım ve otel planlamalarını yapmak bu hizmet kapsamındadır.

İkram servis kuruluşları; havaalanında yolculara ve ekibe yiyecek içecek hizmetini havayolu ile anlaşması doğrultusunda sunarlar. Örneğin; yolculara ücretsiz sandviç ve içecek ikramında bulunulacaksa buna göre paket anlaşma yapılır. Uçağa yüklenen ikramların kabin amirleriyle sayımında mutabık olduklarında gerekli evraklar imzalanır ve gerekli departmanlara gönderilir. İkram kuruluşları talep doğrultusunda yastık, battaniye ve dergi değişimi hizmeti de verebilirler.

Yer hizmeti kuruluşunun görevi, havayolunun anlaşmalı olduğu ikram firmasıyla operasyon sürecinde ihtiyaç doğrultusunda koordineli çalışmaktır. Örneğin; Atlas Global Havayolları, Sancak ikram kuruluşu ile anlaşmalı ve Atlas Global Havayollarının Ercan uçuşunda üç tane business bilet satışı yapılmış olsun. Bu bilet satışına göre de ikram sayısı üç olarak belirlenmiş fakat son anda iki business bilet satışı daha yapıldığı varsayıldığında uçaktaki ikram sayısı yeterli olmayacaktır. Yer hizmetlerinin bu aşamadaki görevi koordineli çalışıp, ikram ile ilgili eksikliklerin ve aksaklıkların bildirilmesidir.

Gözetim ve yönetim uçuşun her safhasında verilen yer hizmeti uygulamalarının etkinliği ve kontrolünün sağlanmasına ilişkin bir hizmettir. Gözetim kapsamındaki uygulamalar; uçuş ekibiyle bilgi alışverişinde bulunmak, taşınan yüklerin kaybolması durumuyla alakalı kontrol sağlamak, havayolu temsilcilerine gerekli bilgileri rapor etmek gibi konularını kapsamaktadır (Karagülle, 2003, s. 62). Verilen yer hizmetlerinin kalite kontrolü, havayolu talebine göre belirlenen konularda istatistiki veriler oluşturmak, taşıyıcı yerine gerekli dökümanlarda imza işlemlerini gerçekleştirmek gözetim ve yönetimin konusudur.

Uçak özel güvenlik hizmet ve denetimi hizmeti, uçuş sırasında uçağın içinde bulunan her şeyin güvenlik kontrolünün sağlanmasını kapsamaktadır. Yolcuların ve bagajlarının detaylı bir şekilde incelenmesi, uçuş yapabilmek için gerekli olan pasaport kontrollerinin yapılması, uçak içindeki her bölümün güvenlik zafiyetine karşı incelenmesi, uçak temizliği ve ikram yüklenmesi sırasında personel ile teçhizat denetlemelerinin yapılması, uçak boş iken ve yükleme sırasında nezaret edilmesi konuları bu hizmet kapsamındadır.

Birim Yükleme Gereçlerinin Kontrolü hizmeti, yükleme için kullanılan palet, konteyner, palet vb. yükleme gereçlerinin depolanması, kontrolü, hasar kaydı işlemini kapsamaktadır. ULD'lerin (kargo yükleme üniteleri) stok kaydının yapılması ve ilgili mesajlarının çekilmesi bu hizmet kapsamındadır (SHGM, 2017, s. 5). ULD'lerin (kargo yükleme üniteleri) üzerindeki kodlardan hangi havayolu şirketine ait olduğu belli olmaktadır. Başka bir havayolunun izinsiz kullanımını önlemek ve kayıp durumları için önemli bir hizmet türüdür.

Hava Aracı Temizliği uçak içi ve uçak dışı temizlik olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Uçak içi temizlikte kokpit, tuvalet, mutfak (galley), kabin talep doğrultusunda detaylı temizliğinde zemin döşemesini süpürme, yerleri paspaslama, yolcu ikram ve kokpit masalarının silinmesi, yolcu koltuklarındaki, tuvalet ve galleylerdeki çöplerin alınmasını, koltuk ceplerine ihtiyaç poşeti ve dergilerin yerleştirilmesini, baş üstü dolaplarının ve camların silinmesi, koltuk başlıklarının değiştirilmesi ve uçuş ekibince gerekli görülen yerlerin temizliği hizmetleri verilir. Uçak dışı temizlik hizmeti bazı havayollarında teknik tarafından bazı havayollarında yer hizmetleri tarafından verilmektedir. Bu temizlik kapsamında motor çevresi, pencere, iniş takımı gibi bölümler yer almaktadır.

Yakıt ve Yağ hizmetinde, kokpit ekibinin talebi doğrultusunda alınacak yakıt için, havayolu şirketinin anlaşmalı olduğu firmayla iletişime geçilir. Yakıt alımı sırasında uçuş ekibi ile sürekli iletişim halinde bulunup, yakıt sızıntısı veya boşaltması gibi abnormal durumlarda uygulanması gereken prosedürler çerçevesinde müdahale edilir ve havayolu ile irtibata geçilir. Emniyet için kritik konu olan yakıt alımında eğer uçakta yolcu var ise itfaiye eşliğinde yakıt alınır. Yakıt alınmasında koordinasyonu sağlayacak olan yer hizmetleri kuruluşlarıdır.

Kara Ulaşımı hizmetinde, yolcuların cobuslar (apron otobüsleri), bagajların ve kargoların bagaj arabası ile park pozisyonuna veya havalimanından ilgili noktalara götürülmesini kapsamaktadır. Farklı bir ifade ile yolcu, bagaj ve kargonun yer hizmeti kuruluşunun araçları ile hava tarafında herhangi bir noktaya ya da havalimanı dışında talebe göre herhangi bir yere götürülmesidir.

4.3. TÜRKİYE'DE A SINIFI RUHSATA SAHİP YER HİZMETİ KURULUŞLARI

Yer hizmeti kuruluşlarının sağladıkları kriterlere uygun olarak verilen 3 ruhsat türü bulunmaktadır. A sınıfı çalışma ruhsatına sahip olabilmek için sağlanması gereken bazı koşullar bulunmaktadır (resmi gazete,15.04.2019). Örneğin; A sınıfı çalışma ruhsatına sahip olabilmek için, Kuruluşun havaalanı yer hizmet çeşitlerinin tamamını veya SHY-22'de belirtilen 4 ana hizmeti en az 3 faal havalimanında vermesi gerekmektedir.

SHGM verileri incelendiğinde, yer hizmeti kuruluşlarının sınıflarına göre 2017-2018 yıllarındaki sayı bazında değişim oranları Şekil 1.' de belirtilmiştir. Bu değişim oranlarında sadece C grubu çalışma ruhsatına sahip yer hizmetleri kuruluşlarında % -18,5'lik negatif bir değişim göze çarpmaktadır. 2017 yılına göre 5 kuruluşun artık hizmet vermediği anlaşılmaktadır. Yer hizmeti kuruluşlarının sayı bazında toplam oranına bakıldığında ise % -11,9 'luk bir değişim söz konusudur.

Yer Hizmetleri Kuruluşları	2017	2018	Değişim (%)
A Grubu	3	3	0
B Grubu	12	12	0
C Grubu	27	22	-18,5
Toplam	42	37	-11,9

Şekil 1. Yer Hizmeti Kuruluşları
(Kaynak: SHGM)

Türkiye’de A sınıfı çalışma ruhsatına sahip 3 kuruluş bulunmaktadır. Bunlar;

- TGS Yer Hizmetleri A.Ş.
- Havaalanları Yer Hizmetleri A.Ş.
- Çelebi Hava Servisi A.Ş.’dir.

TGS Yer Hizmetleri A.Ş.; Havaş ve Türk Hava Yolları Ortaklığıyla 2010 yılında kurulmuştur. Aktif olarak 8 havalimanında hizmet vermektedir. Anlaşmalı olduğu 194 havayolu bulunmaktadır. Harekat, yolcu, apron ve kargo hizmetlerini yaklaşık 14.000 çalışanı ile sunmaktadır (TGS, 15.04.2019.).

Havaalanları Yer Hizmetleri A.Ş.; Türk Hava Yolları’nın öncülüğünde, 1958 tarihinde Usaş A.Ş. adı ile kurulmuş sonrasında ise ikiye bölünen kuruluş 1987 yılında Havaş adıyla kurulmuş olup, yer hizmetleri faaliyetleri sunmak amacıyla ayrılmıştır. TAV havalimanları bünyesinde, 28 istasyonda 200’ü aşkın havayolu şirketine, yolcu ve bagaj işlemleri, ramp, uçak temizlik, yük kontrolü ve haberleşme, kargo, uçuş operasyon, ulaşım, temsil ve gözetim faaliyetleri ile hizmet sunmaktadır (TAV, 15.04.2019).

Çelebi Hava Servisi A.Ş.; ilk özel yer hizmeti kuruluşu ünvanına sahiptir. 1958 yılında Ankara’da kurulan şirket, 2013 yılında “yılın yer hizmetleri işletmesi” ödülünü almıştır. Kargo hizmetleri ve antrepo işletmeciliği, genel havacılık hizmetleri ile yaklaşık 13.000 üzerinde çalışanı bulunmaktadır (CHS,15.04.2019)

BEŞİNCİ BÖLÜM

5. ARAŞTIRMA BULGULARI

5.1. METODOLOJİ

Çalışmanın bu bölümünde, yer hizmeti çalışanlarının örgütsel destek ve örgütsel adalet algılarının öznel iyi oluş seviyeleri üzerindeki etkisine yönelik olan araştırmada; araştırmanın amacı, kapsamı, önemi, varsayımları, modeli, veri toplama araçları, örneklem, sınırlılıklar ve araştırma bulgularına yer verilmiştir.

5.1.2. Araştırmanın Amacı, Kapsamı Ve Önemi

Araştırmanın temel amacı; havaalanı yer hizmetleri sektöründe çalışmakta olan bireylerin örgütsel adalet ve örgütsel destek algılarının öznel iyi oluş seviyeleri üzerinde nasıl bir etki oluşturduğunu belirlemektir. Sivil havacılık alanında operasyonel süreçte önemli bir yere sahip olan yer hizmeti çalışanlarının, örgütsel adalet ile örgütsel destek algılarının öznel iyi oluşa etki düzeyini belirlemek amaçlanmıştır.

Literatürde örgütsel destek, öznel iyi oluş ve örgütsel adalet kapsamında çok fazla çalışma olmasına rağmen, havacılık alanında bu üç başlığı konu alan herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu nedenle, bu çalışma Türkiye'nin birçok havalimanında hizmet vermekte olan A sınıfı çalışma ruhsatına sahip bir yer hizmeti şirketinin İstanbul Havalimanı'ndaki çalışanlarının örgütsel adalet ve örgütsel destek algılarının öznel iyi oluş üzerinde nasıl bir etkisi olduğunu incelemek için tasarlanmıştır.

Bu çalışma, havacılık alanı ile ilgili çalışmaların kısıtlı olması ve aynı zamanda sektörde örgütsel adalet ve örgütsel destek algısının öznel iyi oluş üzerine etkisini inceleyen herhangi bir çalışmanın bulunmaması nedeniyle hem sonraki çalışmalara ışık tutmak, havacılık işletmelerine bilgi sağlayabilmek açısından önem taşımaktadır.

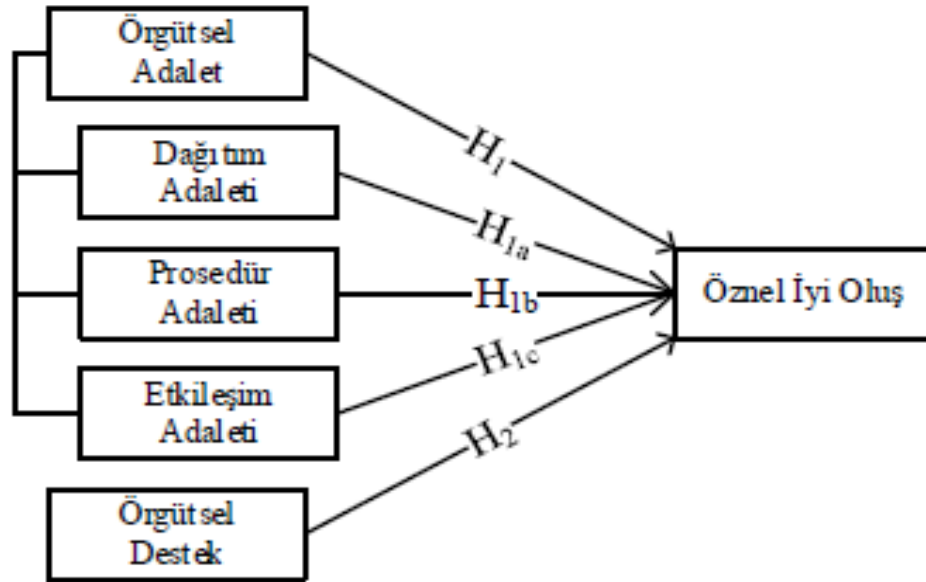
5.1.2. Araştırmanın Varsayımları

Yapılan tez çalışmasında, yer hizmeti çalışanlarının;

- İlgili ölçekler doğrultusunda hazırlanan anket sorularına doğru, samimi bir şekilde yanıt verdikleri,
- Anket sorularının tamamını doğru ve net bir şekilde anladıkları,
- Anket sorularını, örgütteki çalışma sürecinin tamamında karşılaştığı uygulamaları değerlendirerek yanıtladıkları,
- Demografik değişkenlere göre örgütsel adalet ve destek algısında farklılıklar olabileceği varsayılmıştır.

5.1.3. Araştırmanın Modeli

Belirtilen varsayımlar çerçevesinde, örgütsel adalet ve örgütsel destek algısının öznel iyi oluş üzerinde etkisi var mıdır? sorusuna yanıt aranmıştır ve Şekil 2’de görülen araştırma modeli oluşturulmuştur. Modele göre, bağımsız değişkenleri oluşturan örgütsel destek ve örgütsel adalet ile bağımlı değişkeni oluşturan öznel iyi oluş ilişkilendirilmiştir.



Şekil 2. Araştırmanın Modeli

5.1.4. Araştırmanın Hipotezleri

H₁: Örgütsel adalet algısının öznel iyi oluş üzerinde pozitif etkisi vardır.

H_{1a}: Dağıtım adaleti boyutunun öznel iyi oluş üzerinde pozitif etkisi vardır.

H_{1b}: Prosedür adaleti boyutunun öznel iyi oluş üzerinde pozitif etkisi vardır.

H_{1c}: Etkileşim adaleti boyutunun öznel iyi oluş üzerinde pozitif etkisi vardır.

H₂: Örgütsel destek algısının öznel iyi oluş üzerinde pozitif etkisi vardır.

5.1.5. Anket Formu ve Ölçekler

Araştırmanın hipotezlerini test edebilmek adına oluşturulan değişkenlerden online anket formu oluşturulmuştur. Anket kapsamında çalışanların örgütsel destek seviyelerini belirlemek için Eisenberger ve diğerleri (1986) tarafından geliştirilmiş, Erdaş (2010) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış 8 maddelik kısaltılmış versiyonuyla "Örgütsel Destek Ölçeği", çalışanların örgütsel adalet algılarını belirleyebilmek için Niehoff ve Moorman (1993) tarafından geliştirilmiş Yıldırım (2002) tarafından Türkçe'ye uyarlaması yapılan "Örgütsel Adalet Ölçeği", öznel iyi oluş seviyelerinin belirlenmesi için Hills ve Argyle (2002) tarafından geliştirilmiş Türkçe uyarlaması Yurcu (2014) tarafından yapılmış "Öznel İyi Oluş Ölçeği" kullanılmıştır. Ayrıca bireylerin kişisel bilgilerini elde etmek amacıyla demografik bilgiler başlığı altında 10 adet soru hazırlanmıştır.

Bağımsız değişken olan örgütsel destek ölçeği; Eisenberg vd. (1986) tarafından geliştirilen 36 maddelik orijinal ölçeğin, Erdaş (2010) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış 8 maddelik kısaltılmış versiyonu kullanılmıştır. Ölçekte 2, 3, 5 ve 7'nci sorular analiz aşamasında ters kodlanarak araştırmaya uygun hale getirilmiştir. Örgütsel destek ölçeği; 5 dereceli (1: Hiç Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum) Likert tipi ölçek kullanılarak puanlandırılmıştır.

Bağımsız değişken olan örgütsel adalet ölçeği olarak; Niehoff ve Moorman (1993) tarafından geliştirilen 20 maddelik orijinal ölçeğin, Yıldırım (2002) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış versiyonu kullanılmıştır. Söz konusu ölçek 3 alt boyuttan ve 20 ifadeden oluşmaktadır. 1.- 5. sorular dağıtım adaletini, 6.- 11. sorular prosedür adaletini, 12.- 20. Sorular etkileşim adaletini temsil etmektedir. Örgütsel destek

ölçeğinde bahsedildiği üzere 5 dereceli likert ölçeği kullanılarak puanlama yapılmıştır.

Bağımlı değişken olan öznel iyi oluş ölçeği; Hills ve Argyle (2002) tarafından geliştirilen 29 maddelik orijinal ölçeğin, Yurcu (2010) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış versiyonu kullanılmıştır. Ölçekte; 1, 5, 6, 10, 13, 14, 19, 23, 24, 27, 28 ve 29'uncu sorular analiz aşamasında ters kodlanarak araştırmaya uygun hale getirilmiştir. Yararlanılan diğer ölçeklerde olduğu gibi söz konusu öznel iyi oluş ölçeğinde de 5 dereceli likert tipi ölçek kullanılmıştır.

Anketin demografik bilgiler bölümünde, araştırmacı tarafından bağımlı ve bağımsız değişkenlerin test edilebilmesi için bilgi edinebilmek amacıyla demografik bilgiler ile alakalı sorulara yer verilmiştir. Demografik bilgiler başlığı altında;

- Cinsiyet
- Yaş
- Medeni Durum
- Öğrenim durumu
- Çalışılan Departman
- Görev
- Havacılık sektöründeki tecrübe (yıl bazında)
- Aktif olarak çalışılan yer hizmeti şirketindeki tecrübe (yıl bazında)
- Vardiya sistemi
- Genel olarak çalışılan vardiya düzeni ile ilgili sorular yer almaktadır.

5.1.6. Örneklem ve Sınırlılıklar

Araştırmanın örneklemini Türkiye ve yurtdışında hizmet vermekte olan A sınıfı çalışma ruhsatına sahip bir yer hizmeti kuruluşunun İstanbul Havalimanı çalışanları oluşturmaktadır. Bu amaçla ilk önce istasyon müdürleri ile görüşülmüş ve araştırma amacı detaylı bir şekilde anlatılmıştır. Onay alındıktan sonra 450 adet anket formu dağıtılmış, 182 adedinin geri dönüşü sağlanmıştır. 182 adet anket formu araştırmanın analizlerini yapabilmek için kullanılmıştır.

Araştırmanın sınırlılıkları şu şekilde sıralanabilir:

1. Araştırma 2019 yılında İstanbul Havalimanı yer hizmeti çalışanlarıyla sınırlı kalmış olup, bulguları benzer koşullarda görev yapan yer hizmeti çalışanları için genelleştirilebilecektir.
2. Araştırma, örgütsel adalet ve örgütsel destek algısı kapsamında incelenmiştir.
3. Araştırmada elde edilen veriler, kullanılan veri toplama aracı ile sınırlı kalmıştır.
4. Katılımcıların iş yoğunluğunun fazla olması nedeniyle ankete ayırdıkları zaman kısıtlılığı ve konsantrasyon eksikliği sonuçların sağlıklı olma düzeyini etkilemektedir.
5. Katılımcıların örgütlerini koruma ya da farklı nedenlerden dolayı durumu farklı bir şekilde gösterecek cevaplar vermesi ihtimal dahilindedir.

5.2. BULGULAR

Bu bölümde, hipotezlerin test edilmesi amacıyla araştırmadan elde edilen verilerin analizleri sonucunda elde edilmiş bulgulara yer verilecektir.

5.2.1.Katılımcıların Özelliklerine İlişkin Bulgular

Bu bölümde, İstanbul Havalimanı'nda A sınıfı çalışma ruhsatına sahip örneklem kapsamında bir yer hizmeti kuruluşu çalışanlarının demografik bilgilerine yer verilecektir.

Tablo 2. Katılımcıların Özelliklerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Değişken		F	%
Cinsiyet	Kadın	77	42,5
	Erkek	104	57,5
Yaş	18 - 29 arası	90	49,7
	30 -39 arası	62	34,3
	40 - 49 arası	28	15,5
	50 - 59 arası	1	,6
Medeni Durum	Evli	70	38,7
	Bekar	111	61,3
Öğrenim Durumu	İlköğretim veya altı	6	3,3
	Lise	24	13,3
	Ön lisans	36	19,9
	Lisans	103	56,9
	Lisansüstü	12	6,6
Departman	Yolcu Hizmetleri	88	48,6
	Harekat	61	33,7
	Kargo	17	9,4
	Ramp	15	8,3
Görev	Memur	146	80,7
	İşçi	12	6,6
	Uzman	10	5,5
	Şef	8	4,4
	Müdür Yardımcısı	1	,6
	Müdür	4	2,2
Sektörel Deneyim	Bir yıldan az	33	18,2
	1 - 3 yıl arası	48	26,5
	4 - 6 yıl arası	44	24,3
	7 yıl ve üzeri	56	30,9
İş Yeri Deneyimi	Bir yıldan az	42	23,2
	1 - 3 yıl arası	54	29,8
	4 - 6 yıl arası	36	19,9
	7 yıl ve üzeri	49	27,1
Vardiya Düzeni	Sabit	25	13,8
	Değişken	156	86,2
En sık Çalışılan Vardiya	Gündüz	112	61,9
	Akşam	49	27,1
	Gece	20	11,0

Katılımcıların özelliklerine ilişkin tanımlayıcı istatistik incelendiğinde; katılımcıların %42,5'inin kadın, %57,5'nin erkek, %49,7'sinin 18-29 yaş arası, %34,3'ünün 30-39 yaş arası, %15,5'inin 40-49 yaş arası, %0,6'sının 50-59 yaş arası, %38,7'sinin evli, %61,3'ünün bekar olduğu görülmektedir. Katılımcıların %3,3'nün ilköğretim veya altı, %13,3'nün lise, %19,9'unun ön lisans, %56,9'unun lisans, %6,6'sının lisansüstü eğitim aldıkları, %48,6'sının yolcu hizmetleri, %33,7'sinin hareket, %9,4'nün kargo, %8,3'ünün ramp departmanında çalıştıkları, %80,7'sinin memur, %6,6'sının işçi, %5,5'nin uzman, %4,4'ünün şef, %0,6'sının müdür yardımcısı, %2,2'sinin müdür olarak görev yaptığı görülmektedir.

Katılımcıların; %18,2'sinin bir yıldan az, %26,5'inin 1-3 yıl arası, %24,3'ünün 4-6 yıl arası, %30,9'unun 7 yıl ve üzeri sektörel tecrübesi olduğu, %23,2'sinin bir yıldan az, %29,8'inin 1-3 yıl arası, %19,9'unun 4-6 yıl arası, %27,1'inin 7 yıl ve üzeri söz konusu yer hizmeti şirketi deneyimi olduğu görülmektedir. Katılımcıların; %13,8'inin sabit, %86,2'sinin değişken vardiya sisteminde çalıştığı ve %61,9'unun gündüz, %27,1'sinin akşam, %11'inin gece, genel olarak en sık çalışılan vardiya olduğu görülmektedir.

5.2.2.Ölçeklere İlişkin Bulgular

Çalışmanın bu kısmında normallik, güvenilirlik, yüzde frekans ve ortalamalar arası farklılıklara ilişkin bulgulara yer verilecektir.

5.2.2.1.Ölçeklerin Normallik Analizine İlişkin Bulgular

Verilerin normal olarak dağılım gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla kullanılan normallik testinde, George ve Mallery (2012) ve *Hair (2013)* vd.'ne göre; kurtosis ve skewness değerlerinin -1 ile +1 arasında olması verilerin normal dağılıma sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 3'te ölçeklere ilişkin normallik testi bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 3. Ölçeklere İlişkin Normallik Testi Analizi

Ölçekler	Skewness		Kurtosis	
	İstatistik	Standart Hata	İstatistik	Standart Hata
Örgütsel Adalet	-,075	,181	-,329	,359
Dağıtım Adaleti	-,088	,181	-,030	,359
Prosedür Adaleti	,128	,181	-,515	,359
Etkileşim Adaleti	-,055	,181	-,668	,359
Örgütsel Destek	,151	,181	,104	,359
Öznel İyi Oluş	,170	,181	-,320	,359

Tablo 3 incelendiğinde; örgütsel adalet, örgütsel adaletin alt boyutları, örgütsel destek ve öznel iyi oluş skewness ve kurtosis değerlerinin -1 ile +1 aralığında olduğu görülmektedir. Skewness değerleri; örgütsel adalet için -0,075, dağıtım adaleti için -0,088, prosedür adaleti için 0,128, etkileşim adaleti için -0,055, örgütsel destek için 0,151, öznel iyi oluş için 0,170'tir. Kurtosis değerleri ise; örgütsel adalet için -0,329, dağıtım adaleti için -0,030, prosedür adaleti için -0,515, etkileşim adaleti için -0,668, örgütsel destek için 0,104, öznel iyi oluş için -0,320'dir.

Özetle uygulanan normallik testi sonucunda yararlanılan ölçeklerdeki verilerin normal dağılım gösterdikleri belirlenmiştir.

5.2.2.2. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular

Araştırmanın güvenilirliğinin ölçülebilmesi için Cronbach's alpha modeli kullanılmıştır. Cronbach's alpha ölçeklerde kullanılan tüm ifadelerin aynı kavramı ölçme konusunda ne kadar başarılı olduğunu belirlemektedir (George ve Mallery, 2001:209). Cronbach Alpha. 00-0.40 aralığında ise ölçek güvenilir değil, 0.40-0.80 aralığında ise ölçek oldukça güvenilir, 0.80-1.00 aralığında ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir (Altunışık. & Coşkun, 2005, s. 2005).

Tablo 3'te ölçeklerin güvenilirliklerini belirlemek amacıyla yapılan Cronbach's Alpha testi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 4. Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Testi Analizi

Ölçekler	Cronbach's Alpha	
	Kat Sayı	İfade Sayısı
Örgütsel Adalet	,969	20
Örgütsel Destek	,850	8
Öznel İyi Oluş	,886	29

Tablo 4 incelendiğinde örgütsel adalet ölçeğinde bulunan 20 ifadenin güvenilirlik katsayısı 0,969'dur ve yukarıda yapılan açıklamaya dayanarak yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğu söylenebilir. Örgütsel destek ölçeğinde bulunan 8 ifadenin güvenilirlik katsayısı 0,850 ve örgütsel iyi oluş ölçeğinde bulunan 29 ifadenin güvenilirlik katsayısı 0,886 ile yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğu söylenebilir.

Özetle çalışmada yararlanılan tüm ölçeklerin güvenilirlik katsayısı 0,80'den yüksektir ve yüksek derecede güvenilirliğe sahiptir.

5.2.2.3. Frekans Analizine İlişkin Bulgular

Çalışmanın bu kısmında katılımcıların örgütsel adalet, örgütsel destek ve öznel iyi oluş ölçeklerinde yer alan ifadelere verdikleri yanıtların frekans ve yüzde değerleri belirlenmiştir.

Tablo 5'te katılımcıların örgütsel adalet algılamalarına ilişkin tanımlayıcı istatistik sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 5. Katılımcıların Örgütsel Adalet Algısına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

İfadeler		1	2	3	4	5	\bar{x}
Dağıtım Adaleti	1. Yöneticim tarafından bana verilen çalışma programım adildir.	F 15 % 8,3	23 12,7	50 27,6	57 31,5	36 19,9	3,42
	2. Aldığım ücretin adil olduğunu düşünüyorum.	F 34 % 18,8	60 33,1	52 28,7	24 13,3	11 6,1	2,55
	3. İş yükümün oldukça adil olduğunu düşünüyorum.	F 25 % 13,8	40 22,1	54 29,8	49 27,1	13 7,2	2,92
	4. Bir bütün olarak değerlendirildiğinde iş yerimden elde ettiğim kazanımların adil olduğunu düşünüyorum.	F 20 % 11,0	35 19,3	65 35,9	45 24,9	16 8,8	3,01
	5. İş sorumluluklarımın adil olduğu kanısındayım	F 13 % 7,2	38 21,0	51 28,2	58 32,0	21 11,6	3,20
Boyut Ortalama				3,02			
Prosedür Adaleti	6. İşe ilişkin kararlar yöneticiler tarafından tarafsız bir şekilde alınmaktadır.	F 21 % 11,6	47 26,0	54 29,8	42 23,2	17 9,4	2,93
	7. Yöneticiler, işle ilgili kararlarını almadan önce bütün çalışanların görüşlerini alırlar.	F 48 % 26,5	42 23,2	43 23,8	32 17,7	16 8,8	2,59
	8. Yöneticiler, işle ilgili kararları vermeden önce doğru ve eksiksiz bilgi toplarlar.	F 36 % 19,9	35 19,3	60 33,1	31 17,1	19 10,5	2,79
	9. Yöneticiler, alınan kararları çalışanlara açıklar ve istendiğinde ek bilgiler verirler.	F 16 % 8,8	36 19,9	44 24,3	54 29,8	31 17,1	3,27
	10. İşle ilgili bütün kararlar, bunlardan etkilenen tüm çalışanlara ayırım gözetmeksizin uygulanır.	F 25 % 13,8	32 17,7	58 32,0	47 26,0	19 10,5	3,02
11. Çalışanlar, yöneticilerin işle ilgili kararlarına karşı çıkabilirler ya da bu kararların üst makamlarca yeniden görüşülmesini isteyebilirler.	F 31 % 17,1	33 18,2	63 34,8	37 20,4	17 9,4	2,87	
Boyut Ortalama				2,91			
Etkileşim Adaleti	12. İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim bana nazik ve ilgili davranırlar.	F 14 % 7,7	34 18,8	46 25,4	59 32,6	28 15,5	3,29
	13. İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim bana saygılı davranırlar ve önem verirler.	F 14 % 7,7	29 16,0	56 30,9	49 27,1	33 18,2	3,32
	14. İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim kişisel ihtiyaçlarıma karşı duyarlıdır.	F 15 % 8,3	32 17,7	60 33,1	48 26,5	26 14,4	3,21
	15. İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim bana karşı dürüst ve samimidirler.	F 18 % 9,9	30 16,6	60 33,1	44 24,3	29 16,0	3,20
	16. İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim bir çalışan olarak haklarımı gözetirler.	F 17 % 9,4	34 18,8	65 35,9	38 21,0	27 14,9	3,03
	17. Yöneticilerim işimle ilgili kararların doğuracağı sonuçları benimle tartışırlar.	F 23 % 12,7	42 23,2	46 25,4	46 25,4	24 13,3	3,14
	18. Yöneticilerim işimle ilgili kararlar için uygun gerekçeler gösterirler.	F 17 % 9,4	33 18,2	62 34,3	45 24,9	24 13,3	3,14
	19. İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim bana akla uygun açıklamalar yaparlar.	F 18 % 9,9	33 18,2	60 33,1	45 24,9	25 13,8	3,28
	20. Yöneticilerim işimle ilgili her kararı bana net olarak açıklarlar.	F 15 % 8,3	31 17,1	54 29,8	51 28,2	30 16,6	3,22

Boyut Ortalama	3,19
Ölçek Ortalama	3,04

Katılımcıların örgütsel adalet algısına ilişkin tanımlayıcı istatistiklerinin verildiği Tablo 5. incelendiğinde; örgütsel adaletin alt boyutları olan dağıtım, prosedür ve etkileşim adaletini oluşturan ifadelerin yüzde ve frekans değerleri görülmektedir. Dağıtım adaleti 3,02; prosedür adaleti 2,91; etkileşim adaleti 3,19 ortalamaya sahiptir. Örgütsel adalet genel ölçek ortalaması ise 3,04'tür. Dağıtım adaleti içerisinde yer alan ifadelere bakıldığında en düşük ortalamaya sahip iki ifade göze çarpmaktadır. "Aldığım ücretin adil olduğunu düşünüyorum" ifadesi 2,55 ortalama ile en düşük ortalamaya sahip iken, "iş yükümün oldukça adil olduğunu düşünüyorum" ifadesi 2,92 ortalama ile dağıtım adaleti içerisinde ikinci en düşük ortalamaya sahiptir. Söz konusu boyut içerisinde "yöneticim tarafından bana verilen çalışma programım adildir" ifadesi 3,42 ortalama ile en yüksek ortalamaya sahiptir ve bu ifade için çalışanların %79'u, 3 ve üzeri bir katılım gerçekleştirmişlerdir.

Boyutlar arası en düşük ortalamaya sahip prosedür adaleti boyutu incelendiğinde; 2,59 ortalama ile "yöneticiler, işle ilgili kararlarını almadan önce bütün çalışanların görüşlerini alırlar" ifadesi söz konusu boyut içerisinde en düşük ortalamaya sahiptir ve bu ifade için çalışanların %73,5'i, 3 ve altı bir katılım gerçekleştirmişlerdir. Söz konusu boyut içerisinde "yöneticiler, alınan kararları çalışanlara açıklar ve istendiğinde ek bilgiler verirler" ifadesi 3,27 ortalama ile en yüksek ortalamaya sahiptir ve bu ifade için çalışanların %53'ü, 3 ve üzeri bir katılım gerçekleştirmişlerdir.

Boyutlar arası en yüksek ortalamaya sahip etkileşim adaleti boyutu incelendiğinde; 3,03 ortalama ile "İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim bir çalışan olarak haklarımı gözetirler" ifadesi boyut içerisinde en düşük ortalamaya sahiptir ve bu ifade için çalışanların %64,1'i, 3 ve altı bir katılım gerçekleştirmişlerdir. Boyut içerisinde en yüksek ortalamaya "İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim bana nazik ve ilgili davranırlar" ifadesi sahiptir. 3,29 ortalamaya sahip bu ifade için çalışanların %73,5' i, 3 ve üzeri bir katılım gerçekleştirmişlerdir.

Tablo 6’da katılımcıların örgütsel destek algılamalarına ilişkin tanımlayıcı istatistiklere yer verilmiştir.

Tablo 6. Katılımcıların Örgütsel Destek Algısına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

İfadeler		1	2	3	4	5	\bar{x}
Örgütsel Destek	1. Çalıştığım kurum, kurumun iyiliğine yönelik yaptığım katkılara değer verir.	F 13	35	59	47	27	3,22
		% 7,2	19,3	32,6	26,0	14,9	
	2. Çalıştığım kurum, gösterdiğim fazla çabayı takdir etmez.	F 44	34	43	39	21	2,77
		% 24,3	18,8	23,8	21,5	11,6	
	3. Çalıştığım kurum, şikayetlerimi görmezden gelir.	F 24	37	50	46	24	3,05
		% 13,3	20,4	27,6	25,4	13,3	
	4. Çalıştığım kurum gerçekten iyiliğimi düşünür	F 16	36	73	38	18	3,03
		% 8,8	19,9	40,3	21,0	9,9	
5. İşimi mümkün olan en iyi şekilde yapsam bile çalıştığım kurum bunu fark etmez.	F 31	35	48	43	24	2,97	
	% 17,1	19,3	26,5	23,8	13,3		
6. Çalıştığım kurum genel olarak işteki memnuniyetimi önemser.	F 20	38	69	36	18	2,97	
	% 11,0	21,0	38,1	19,9	9,9		
7. Çalıştığım kurum bana çok az yakınlık gösterir.	F 14	36	55	57	19	3,17	
	% 7,7	19,9	30,4	31,5	10,5		
8. Çalıştığım kurum, işteki başarımla gurur duyar.	F 22	38	55	41	25	3,05	
	% 12,2	21,0	30,4	22,7	13,8		
Ölçek Ortalama							3,03

Katılımcıların örgütsel destek algısına ilişkin tanımlayıcı istatistiklerin verildiği Tablo 6. incelendiğinde; ifadelerin yüzde ve frekans değerlerinin yer aldığı görülmektedir. Örgütsel destek ölçeği genel ortalaması 3,03’tür. “Çalıştığım kurum, gösterdiğim fazla çabayı takdir etmez” ifadesi 2,77 ile en düşük ortalamaya sahiptir ve çalışanların %66,9’u, 3 ve altı katılım gerçekleştirmişlerdir. “Çalıştığım kurum, kurumun iyiliğine yönelik yaptığım katkılara değer verir” ifadesi 3,22 ortalama ile en yüksek ortalamaya sahiptir ve çalışanların %73,5’i, 3 ve üzeri katılım gerçekleştirmişlerdir. Çalışanların örgütsel destek algıları her ne kadar orta düzeyin üzerinde olsa da kritik bir ortalamaya sahip olduğu söylenebilir.

Tablo 7’de katılımcıların öznel iyi oluşlarına ilişkin tanımlayıcı istatistik sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 7. Katılımcıların Öznel İyi Oluşlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

	İfadeler		1	2	3	4	5	\bar{x}
Öznel İyi Oluş	1. Özellikle bu aralar kendimi mutlu hissetmiyorum.	F	32	30	47	44	28	3,03
		%	17,7	16,6	26,0	24,3	15,5	
	2. Yoğun bir şekilde diğer insanlarla ilgilenirim.	F	3	26	47	68	37	3,61
		%	1,7	14,4	26,0	37,6	20,4	
	3. Hayatımın çok değerli olduğunu hissediyorum.	F	11	18	44	43	65	3,73
		%	6,1	9,9	24,3	23,8	35,9	
	4. Neredeyse herkese karşı çok olumlu duygulara sahibim.	F	6	24	52	61	38	3,56
		%	3,3	13,3	28,7	33,7	21,0	
	5. Nadiren dinlenmiş olarak uyanırım.	F	29	58	55	29	10	2,63
		%	16,0	32,0	30,4	16,0	5,5	
	6. Gelecek ile ilgili iyimser değilim.	F	33	34	48	38	28	2,97
		%	18,2	18,8	26,5	21,0	15,5	
	7. Çoğu şeyi eğlenceli bulurum.	F	6	23	69	50	33	3,45
		%	3,3	12,7	38,1	27,6	18,2	
	8. Her zaman kararlı ve ilgiliyimdir.	F	1	15	38	79	48	3,87
		%	,6	8,3	21,0	43,6	26,5	
	9. Hayat güzeldir.	F	5	10	41	52	73	3,98
		%	2,8	5,5	22,7	28,7	40,3	
	10. Dünyanın iyi bir yer olduğunu düşünmüyorum.	F	28	36	48	38	31	3,04
		%	15,5	19,9	26,5	21,0	17,1	
	11. Ben çok gülerim.	F	2	24	51	48	56	3,73
		%	1,1	13,3	28,2	26,5	30,9	
	12. Hayatımdaki her şeyden çok memnunum.	F	9	32	78	50	12	3,13
	%	5,0	17,7	43,1	27,6	6,6		
13. Çekici göründüğümü düşünmüyorum.	F	15	41	53	51	21	3,12	
	%	8,3	22,7	29,3	28,2	11,6		
14. Yapmak istediklerimle yaptığım şeyler arasında fark var.	F	30	62	55	26	8	2,56	
	%	16,6	34,3	30,4	14,4	4,4		
15. Çok mutluyum.	F	10	29	61	60	21	3,29	
	%	5,5	16,0	33,7	33,1	11,6		
16. Bazı şeyleri güzel bulurum.	F	2	15	49	76	39	3,75	
	%	1,1	8,3	27,1	42,0	21,5		
17. Başkalarını her zaman neşemle etkilerim.	F	3	14	61	64	39	3,67	
	%	1,7	7,7	33,7	35,4	21,5		
18. İstedğim her şeye ulaşabilirim.	F	12	23	70	48	28	3,31	
	%	6,6	12,7	38,7	26,5	15,5		
19. Özellikle hayatımı kontrol edemediğimi hissediyorum.	F	20	38	52	50	21	3,08	
	%	11,0	21,0	28,7	27,6	11,6		
20. Her şeye sahip olabileceğimi hissediyorum	F	20	40	63	38	20	2,99	
	%	11,0	22,1	34,8	21,0	11,0		
21. Tam olarak kendimi zinde hissederim.	F	14	37	70	45	15	3,06	
	%	7,7	20,4	38,7	24,9	8,3		
22. Genellikle neşeli ve mutluyumdur.	F	2	16	53	70	40	3,72	
	%	1,1	8,8	29,3	38,7	22,1		
23. Kararlarımı kolay veremem.	F	26	37	50	41	27	3,03	

	F	11	19	35	54	62	3,76
	%	6,1	10,5	19,3	29,8	34,3	
24. Hayatımın özel bir anlam ve amacı yoktur.	F	0	21	68	50	42	3,62
	%	0	11,6	37,6	27,6	23,2	
25. Çok büyük bir enerjiye sahip olduğumu hissediyorum.	F	2	15	55	72	37	3,70
	%	1,1	8,3	30,4	39,8	20,4	
26. Genellikle olaylar üzerinde iyi bir etkiye sahibim.	F	15	24	45	52	45	3,49
	%	8,3	13,3	24,9	28,7	24,9	
27. Diğer insanlarla eğlenmiyorum.	F	12	20	50	44	55	3,61
	%	6,6	11,0	27,6	24,3	30,4	
28. Sağlıklı hissetmiyorum.	F	15	26	39	43	58	3,57
	%	8,3	14,4	21,5	23,8	32,0	
29. Geçmiş ile ilgili güzel anılara sahip değilim.							
Ölçek Ortalama							3,38

Katılımcıların öznel iyi oluşlarına ilişkin tanımlayıcı istatistiklerin verildiği Tablo 6. incelendiğinde ifadelerin frekans ve yüzde değerleri görülmektedir. Ölçek genel ortalaması 3,38'dir. "Yapmak istediklerimle yaptığım şeyler arasında fark var" ifadesi 2,56 ortalama ile en düşük ortalamaya sahiptir ve çalışanların %81,3'ü, 3 ve altı katılım gerçekleştirmişlerdir. "Nadiren dinlenmiş olarak uyanırım" ifadesi 2,63 ortalama ile diğer ifadeler arasında düşük ortalamalardan birine sahiptir. Çalışanların %78,4'ü, 3 ve altı katılım gerçekleştirmişlerdir. 3,98 ortalama ile hayat güzeldir ifadesi en yüksek ortalamaya sahiptir. Çalışanların %91,7'si, 3ve üzeri katılım gerçekleştirmişlerdir.

Genel olarak bakıldığında, bağımlı ve bağımsız değişkenler için yararlanılan ölçeklere ilişkin istatistiklerde, çalışanların 3 ve üzeri katılım gerçekleştirdikleri görülmektedir.

5.2.2.4. Ortalamalar Arası Farklılıklara İlişkin Bulgular

Çalışmanın bu kısmında değişkenler ile katılımcıların demografik ve hizmet verdikleri işletmenin özelliklerine göre bir karşılaştırma yapılacaktır. Bu karşılaştırmayı yapabilmek adına t testi ve varyans analizinden (ANOVA) yararlanılmıştır.

Tablo 8.'de, katılımcıların cinsiyetleri ile öznel iyi oluş, örgütsel adalet ve örgütsel desteğin karşılaştırılmasına yönelik t testi sonuçları yer almaktadır.

Tablo 8. Katılımcıların Örgütsel Adalet, Örgütsel Destek Algılarının ve Öznel İyi Oluşlarının Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılması

Değişken	Cinsiyet	\bar{X}	t	p
Örgütsel Adalet	Kadın	2,93	-1,363	0,175
	Erkek	3,12		
Örgütsel Destek	Kadın	2,96	-0,921	0,358
	Erkek	3,08		
Öznel İyi Oluş	Kadın	3,38	0,056	0,955
	Erkek	3,38		

Elde edilen bulgular doğrultusunda değişkenler ile çalışanların cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$). Ortalamalara bakıldığında; örgütsel adalet bağımsız değişkeninde kadın katılımcıların ortalaması 2,93, erkek katılımcıların ortalaması 3,12; örgütsel destek bağımsız değişkeninde kadın katılımcıların ortalaması 2,96, erkek katılımcıların oranı 3,08; öznel iyi oluş bağımlı değişkeninde kadın katılımcıların ortalaması ile erkek katılımcıların ortalamaları 3,38'dir. Genel olarak anlamlılık değerlerine bakıldığında tüm değerlerin 0,05'ten fazla olduğu görülmektedir. Her ne kadar anlamlı bir sonuç elde edilmiş olmasa da, kadınların örgütsel adalet ve destek algılarının erkeklere göre daha düşük oldu yorumu yapılabilir.

Tablo 9.'da katılımcıların yaş aralıkları ile değişkenlerin karşılaştırılmasına yönelik varyans analizi sonuçlarına yer verilmektedir.

Tablo 9. Katılımcıların Örgütsel Adalet, Örgütsel Destek Algılarının ve Öznel İyi Oluşlarının Yaşlarına Göre Karşılaştırılması

Değişken	Yaş	\bar{X}	F	p
Örgütsel Adalet	18 ve 29 Yaş Arası	3,14	2,384	0,982
	30 ve 39 Yaş Arası	3,06		
	40 ve 49 Yaş Arası	2,65		
	50 ve 59 Yaş Arası	3,92		
Örgütsel Destek	18 ve 29 Yaş Arası	3,05	0,057	0,059
	30 ve 39 Yaş Arası	3,00		
	40 ve 49 Yaş Arası	3,01		
	50 ve 59 Yaş Arası	2,88		
Öznel İyi Oluş	18 ve 29 Yaş Arası	3,48	2,524	0,071
	30 ve 39 Yaş Arası	3,24		
	40 ve 49 Yaş Arası	3,38		
	50 ve 59 Yaş Arası	3,34		

Elde edilen bulgular doğrultusunda değişkenler ile çalışanların yaş aralıkları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$). Her ne kadar istatistiki olarak anlamlı bir farklılık olmasa da; 40-49 yaş aralığında olan katılımcıların örgütsel adalet algılarının diğer yaş aralıklarına oranla daha düşük olduğu; 50-59 yaş aralığında olan katılımcıların örgütsel destek algılarının diğer yaş aralıklarına oranla daha düşük olduğu; 30-39 yaş aralığında olan katılımcıların ise öznel iyi oluş düzeylerinin diğer yaş aralıklarına oranla daha düşük olduğu söylenebilir.

Tablo 10.'da katılımcıların medeni durumları ile değişkenleri karşılaştırmak amacıyla uygulanan t testi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 10. Katılımcıların Örgütsel Adalet, Örgütsel Destek Algılarının ve Öznel İyi Oluşlarının Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t Testi Sonuçları

Değişken	Medeni Durum	\bar{X}	t	p
Örgütsel Adalet	Evli	2,84	-2,383	0,018*
	Bekar	3,17		
Örgütsel Destek	Evli	2,98	-0,577	0,565
	Bekar	3,06		
Öznel İyi Oluş	Evli	3,34	-0,789	0,431
	Bekar	3,41		

Tablo 10'daki sonuçlara bakıldığında sadece örgütsel adalet ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Bekar olan katılımcıların örgütsel adalet algısının, evli olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu söylenebilir.

İstatistiki olarak her ne kadar anlamlı olmasa da örgütsel destek algısının evli olan katılımcılarda daha düşük, öznel iyi oluş düzeyinin yine evli olan katılımcılarda daha düşük ortalamaya sahip olduğu söylenebilir.

Tablo 11'de katılımcıların öğrenim durumları ile bağımlı ve bağımsız değişkenlerin karşılaştırılabilmesi için varyans (ANOVA) analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 11. Katılımcıların Örgütsel Adalet, Örgütsel Destek Algılarının ve Öznel İyi Oluşlarının Öğrenim Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Değişken	Öğrenim Durumu	\bar{X}	F	p
Örgütsel Adalet	İlköğretim veya altı	2,21	1,979	0,100
	Lise	3,21		
	Ön lisans	3,23		
	Lisans	2,98		
	Lisansüstü	3,08		
Örgütsel Destek	İlköğretim veya altı	2,50	0,881	0,477
	Lise	2,93		
	Ön lisans	3,06		
	Lisans	3,05		
	Lisansüstü	3,23		
Öznel İyi Oluş	İlköğretim veya altı	3,13	1,157	0,332
	Lise	3,46		
	Ön lisans	3,49		
	Lisans	3,36		
	Lisansüstü	3,22		

Elde edilen veriler doğrultusunda Tablo 10’da katılımcıların öğrenim durumları ile bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Her ne kadar istatistiki olarak anlamlı bir farklılık olmasa da; örgütsel adalet bağımsız değişkeninde ilköğretim veya altı katılımcılarının adalet algılarının en düşük ortalamaya sahip olduğu söylenebilir. Örgütsel destek bağımsız değişkeninde yine ilköğretim veya altı öğrenime sahip katılımcıların örgütsel destek algılarının en az ortalamaya ait olduğu söylenebilir. Öznel iyi oluş bağımlı değişkeninde ise en düşük ortalamanın ilköğretim veya altı eğitim düzeyine sahip katılımcılara ait olduğu söylenebilir.

Tablo 12’de katılımcıların yer hizmeti şirketinde bağlı oldukları departman ile bağımlı ve bağımsız değişkenlerle karşılaştırılması için varyans analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 12. Katılımcıların Örgütsel Adalet, Örgütsel Destek Algılarının ve Öznel İyi Oluşlarının Departmanlarına Göre Karşılaştırılması

Değişken	Departman	\bar{X}	F	p
Örgütsel Adalet	Yolcu Hizmetleri	2,86	2,524	0,059
	Harekat	3,23		
	Kargo	3,30		
	Ramp	3,04		
Örgütsel Destek	Yolcu Hizmetleri	2,95	1,080	0,359
	Harekat	3,15		
	Kargo	3,18		
	Ramp	2,86		
Öznel İyi Oluş	Yolcu Hizmetleri	3,38	1,295	0,278
	Harekat	3,34		
	Kargo	3,62		
	Ramp	3,32		

Tablo 12 incelendiğinde, elde edilen veriler sonucunda katılımcıların bağlı oldukları departman ile bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Örgütsel adalet bağımlı değişkeninde 2,86 ile en düşük ortalamaya yolcu hizmetleri departmanı sahip iken; 3,30 ortalama ile en yüksek ortalamaya kargo departmanı sahiptir. Örgütsel destek bağımsız değişkeninde 2,86 ile en düşük ortalamaya ramp departmanı sahip iken; 3,18 ortalama ile en yüksek ortalamaya kargo departmanı sahiptir. Bağımlı değişken öznel iyi oluş düzeyinde 3,32 ile en düşük ortalamaya ramp departmanı sahip iken; 3,62 ortalama ile en yüksek ortalamaya kargo departmanı sahiptir.

Tüm değişkenler incelendiğinde en yüksek ortalamaya sahip departmanın, kargo departmanı oldu söylenebilir. Diğer departmanlara göre kargo departmanının çalışma koşullarının, diğer departmanlara göre daha iyi olduğu veya çalışanların çalışma koşullarından daha memnun olduğu yorumu yapılabilir.

Tablo 13'te katılımcıların yer hizmeti şirketindeki görevleri ile bağımlı ve bağımsız değişkenlerin karşılaştırılabilmesi adına varyans analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 13. Katılımcıların Örgütsel Adalet, Örgütsel Destek Algılarının ve Öznel İyi Oluşlarının Görevlerine Göre Karşılaştırılması

Değişken	Görev	\bar{X}	F	p
Örgütsel Adalet	Memur	3,02	2,683	0,023*
	İşçi	2,45		
	Uzman	3,32		
	Şef	3,27		
	Müdür Yardımcısı	3,51		
	Müdür	4,18		
Örgütsel Destek	Memur	3,02	2,954	0,014*
	İşçi	2,43		
	Uzman	3,41		
	Şef	3,22		
	Müdür Yardımcısı	2,75		
	Müdür	3,97		
Öznel İyi Oluş	Memur	3,37	1,248	0,289
	İşçi	3,25		
	Uzman	3,28		
	Şef	3,75		
	Müdür Yardımcısı	3,59		
	Müdür	3,68		

Tablo 13 incelendiğinde katılımcıların yer hizmeti şirketinde aldıkları görevler ile örgütsel adalet ve örgütsel destek bağımsız değişkenleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. 2,45 ortalama ile işçi olarak çalışanlar en düşük örgütsel adalet algısına sahip iken 4,18 ortalama ile müdür olarak çalışanlar en yüksek örgütsel adalet algısına sahiptir. Örgütsel adalet algısının yer hizmetleri şirketinde görev kademeleri yükseldikçe, arttığı söylenebilir.

Örgütsel destek bağımsız değişkenine bakıldığında; en düşük ortalama 2,43 ile işçi olarak çalışanlar en düşük örgütsel destek algısına sahip iken, en yüksek ortalama 3,97 ile müdür olarak çalışanlara aittir.

Örgütsel adalet ve örgütsel destek değişkenlerinde görev olarak en düşük ortalamaya işçi olarak çalışanlar, en yüksek ortalamaya müdür olarak çalışanlar sahiptir. Öznel iyi oluş değişkeni her ne kadar istatistiki olarak anlamlı farklılığa

sahip olmasa da yine işçi olarak çalışanların en düşük ortalamaya sahip oldukları göze çarpmaktadır.

Tablo 14'te katılımcıların havacılık sektöründeki toplam tecrübe yılları ile değişkenlerin karşılaştırılması adına varyans analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 14. Katılımcıların Örgütsel Adalet, Örgütsel Destek Algılarının ve Öznel İyi Oluşlarının Sektörel Tecrübelerine Göre Karşılaştırılması

Değişken	Sektörel Tecrübe	\bar{X}	F	p
Örgütsel Adalet	1 Yılden Az	3,19	1,895	0,132
	1-3 Yıl Arası	3,04		
	4-6 Yıl Arası	3,22		
	7 Yıl ve Üzeri	2,82		
Örgütsel Destek	1 Yılden Az	3,01	0,465	0,707
	1-3 Yıl Arası	3,00		
	4-6 Yıl Arası	3,16		
	7 Yıl ve Üzeri	2,97		
Öznel İyi Oluş	1 Yılden Az	3,55	2,457	0,065
	1-3 Yıl Arası	3,45		
	4-6 Yıl Arası	3,25		
	7 Yıl ve Üzeri	3,32		

Tablo 14 incelendiğinde çalışanların sektörel tecrübesi ile değişkenler arasında anlamlı bir farklılık elde edilememiştir. Fakat genel olarak ortalamalara bakıldığında, çalışanların yıl bazında sektörel tecrübeleri arttıkça örgütsel adalet ve örgütsel destek algıları ile öznel iyi oluş düzeylerinin azaldığı söylenebilir.

Tablo 15 incelendiğinde katılımcıların mevcut yer hizmeti şirketindeki iş tecrübesi değişkenlerle karşılaştırılması için varyans analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 15. Katılımcıların Örgütsel Adalet, Örgütsel Destek Algılarının ve Öznel İyi Oluşlarının Mevcut İş Yeri Tecrübesine Göre Karşılaştırılması

Değişken	Mevcut İş Yeri Tecrübesi	\bar{X}	F	p
Örgütsel Adalet	1 Yıldan Az	3,17	1,694	0,170
	1-3 Yıl Arası	3,15		
	4-6 Yıl Arası	3,05		
	7 Yıl ve Üzeri	2,80		
Örgütsel Destek	1 Yıldan Az	3,08	0,843	0,472
	1-3 Yıl Arası	3,15		
	4-6 Yıl Arası	2,94		
	7 Yıl ve Üzeri	2,92		
Öznel İyi Oluş	1 Yıldan Az	3,52	2,103	0,102
	1-3 Yıl Arası	3,43		
	4-6 Yıl Arası	3,24		
	7 Yıl ve Üzeri	3,32		

Tablo 15’te elde edilen sonuçlar incelendiğinde çalışanların mevcut yer hizmeti şirketindeki tecrübesi ile değişkenler arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Fakat genel olarak ortalamalara bakıldığında; mevcut yer hizmeti kuruluşunda tecrübe yıl bazında arttıkça örgütsel adalet ve örgütsel destek algısı ile öznel iyi oluş düzeyinin azalma eğiliminde olduğu yorumu yapılabilir.

Tablo 16.’da katılımcıların vardiya sistemi ile bağımlı ve bağımsız değişkenlerin karşılaştırılmasına yönelik t testi sonuçlarına yer verilmektedir.

Tablo 16. Katılımcıların Örgütsel Adalet, Örgütsel Destek Algılarının Öznel İyi Oluşlarının Vardiya Sistemleri İle Karşılaştırılması

Değişken	Vardiya Sistemi	\bar{X}	t	p
Örgütsel Adalet	Sabit	3,33	1,678	0,095
	Değişken	3,00		
Örgütsel Destek	Sabit	3,22	1,236	0,218
	Değişken	3,00		
Öznel İyi Oluş	Sabit	3,57	1,889	0,061
	Değişken	3,35		

Tablo 16. incelendiğinde, elde edilen sonuçlarda anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ortalamalara bakıldığında sabit vardiyada çalışan katılımcıların

örgütsel adalet ve örgütsel algılarının yüksek, öznel iyi oluş düzeylerinin yüksek olduğu yorumu yapılabilir.

Tablo 17’de yer hizmeti çalışanlarının en sık çalıştıkları vardiya ile değişkenlerin karşılaştırılması için varyans analizine yer verilmiştir.

Tablo 17. Katılımcıların Örgütsel Adalet, Örgütsel Destek Algılarının ve Öznel İyi Oluşlarının Genellikle Çalışılan Vardiyalarına Göre Karşılaştırılması

Değişken	Genellikle Çalışılan Vardiya	\bar{X}	F	p
Örgütsel Adalet	Gündüz	3,10	0,674	0,511
	Akşam	2,98		
	Gece	2,87		
Örgütsel Destek	Gündüz	3,08	0,478	0,621
	Akşam	2,96		
	Gece	2,93		
Öznel İyi Oluş	Gündüz	3,43	1,765	0,174
	Akşam	3,34		
	Gece	3,20		

Tablo 17’deki sonuçlar incelendiğinde genellikle çalışılan vardiyalar ile değişkenler arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Ortalamalara bakıldığında genellikle gece çalışan katılımcıların her bir değişkende en düşük ortalamaya sahip oldukları göze çarpmaktadır.

5.2.3. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında korelasyon ve regresyon analizlerine yer verilmiştir. Korelasyon analizi araştırmada ele alınan değişkenlerin karşılıklı ilişkilerini tespit etmek amacıyla kullanılmıştır. Korelasyon katsayısı, -1 ile +1 arasında değer almaktadır. Bu katsayı +1’e yaklaştıkça iki değişken arasındaki pozitif ilişkinin, -1’e yaklaştıkça iki değişken arasındaki negatif ilişkinin olduğu anlaşılır. Korelasyon katsayısının mutlak değer olarak, 0.00-0.30 arasında olması, düşük; 0.30-0.70 arasında olması, orta; 0.70- 1.00 arasında olması; yüksek düzeyde bir ilişkinin olduğunu göstermektedir (Gegez, 2010).

Tablo 18. Örgütsel Adalet ile Alt Boyutları, Örgütsel Destek ve Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Matrisi

Değişkenler	Dağıtım Adaleti	Prosedür Adaleti	Etkileşim Adaleti	Örgütsel Adalet	Örgütsel Destek	Öznel İyi Oluş
Dağıtım Adaleti	1					
Prosedür Adaleti	0,778	1				
Etkileşim Adaleti	0,784	0,854	1			
Örgütsel Adalet	0,910	0,943	0,945	1		
Örgütsel Destek	0,692	0,670	0,687	0,731	1	
Öznel İyi Oluş	0,375	0,297	0,360	0,368	0,382	1

Yukarıdaki açıklamalara dayanarak Tablo 18 incelendiğinde; örgütsel adalet ile öznel iyi oluş arasındaki ilişki (0,368) orta düzeydedir. Örgütsel adaletin alt boyutları olan dağıtım (0,375) ve etkileşim (0,360) adaletinin öznel iyi oluş ile arasındaki ilişki orta düzeydedir. Prosedür adaletinin (0,297) öznel iyi oluş ile ilişkisi zayıf düzeydedir. Örgütsel desteğin (0,382) öznel iyi oluş ile ilişkisi ise orta düzeydedir. İlişkilerin hepsi pozitifdir. Örneğin; kişilerdeki örgütsel adalet algısı arttıkça öznel iyi oluş düzeyleri de ilişki katsayıları olan 0,368 oranında artacaktır.

Regresyon analizi, bir ya da birden fazla bağımsız değişkenin bağımlı bir değişken üzerindeki etkisini ortaya koyar. Regresyon analizinin bir bağımlı bir bağımsız değişken ile yapılması basit doğrusal regresyon, bir bağımlı birden fazla bağımsız değişken ile yapılması çoklu regresyon olarak ifade edilmektedir.

Tablo 19’da örgütsel adaletin öznel iyi oluş üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla basit regresyon analizine yer verilmiştir.

Tablo 19. Örgütsel Adaletin Öznel İyi Oluşa Etkisine İlişkin Basit Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Beta	t	p
		20,852	0,000
Örgütsel Adalet	0,368	5,289	0,000

Bağımlı Değişken: Öznel İyi Oluş
R²: 0,135 Durbin-Watson: 1,574 F: 27,971

Tablo 19 incelendiğinde; katılımcıların örgütsel adalet algılarının öznel iyi oluşları üzerine etkisini tespit etmek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonucunda p değerinin 0,000 ve kat sayısının 0,368 olduğu tespit edilmiştir. Bu durum örgütsel adalet algısının öznel iyi oluş üzerinde pozitif etkisinin olduğunu göstermektedir. Bu bağlamda “*H₁: Örgütsel adalet algısının öznel iyi oluş üzerinde pozitif etkisi vardır.*” hipotezinin kabul edildiği sonucuna varılmıştır. Söz konusu etki düzeyi incelendiğinde 0,30 – 0,70 arasında olduğu ve bu etkinin orta düzey olduğunu söylemek mümkündür. Örgütsel adaletin öznel iyi oluşu açıklama oranı %14’tür. Özetle bu araştırma bulgularına göre yer hizmetleri çalışanlarının örgütsel adalet algıları arttıkça öznel iyi oluşlarının da pozitif yönde etkileneceğini söylemek mümkündür.

Tablo 20. Örgütsel Adalet Algısının Alt Boyutlarının Öznel İyi Oluşa Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	Beta	t	p	Tolerance	VIF
		20,162	,000		
Dağıtım	,283	2,398	,018	,343	2,919
Prosedür	-,155	-1,097	,274	,240	4,173
Etkileşim	,271	1,900	,059	,234	4,269

Bağımlı Değişken: Öznel İyi Oluş
R²: 0,158 Durbin-Watson: 1,649 F: 11,038

Tablo 20’deki verilerin yorumlanmasından önce çoklu doğrusallık problemi ve otokorelasyon probleminin var olup olmadığını belirlemek amacıyla Tolerance, VIF ve Durbin-Watson katsayısı incelenmiştir. İlgili alan yazın incelendiğinde katsayının 1,5-2,5 aralığında olması otokorelasyon probleminin olmadığını belirtirken, tolerance ve VIF değerlerinin sırasıyla 0,1’den büyük ve 10’dan küçük olması çoklu doğrusallık probleminin olmadığını belirtmektedir. Bu doğrultuda Tablo 5.19’deki Durbin-Watson değerinin 1,649 olduğu ve otokorelasyon probleminin olmadığı söylenebilir. Dağıtım adaleti için 0,343, prosedür adaleti için

0,240, etkileşim adaleti için 0,234 olan Tolerance değerlerinin tümünün 0,1'den büyük olması; dağıtım adaleti için 2,919, prosedür adaleti için 4,173, etkileşim adaleti için 4,269 olan VIF değerlerinin tümünün 10'dan küçük olması çoklu doğrusallık probleminin olmadığını kanıtlar niteliktedir.

Tablo 20 incelendiğinde prosedür adaletinin p değerinin 0,274 ve etkileşim adaletinin p değerinin 0,059 olduğu görülmektedir. Bu bağlamda prosedür adaletinin ve etkileşim adaletinin öznel iyi oluş üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir. Dağıtım adaletinin p değeri 0,018'dir ve dağıtım adaleti öznel iyi oluş üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Dağıtım adaletinin öznel iyi oluşu açıklama oranı (R^2 : 0,158) %16'dır. Bu bağlamda;

“H_{1a}: Dağıtım adaleti boyutunun öznel iyi oluş üzerinde pozitif etkisi vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.

“H_{1b}: Prosedür adaleti boyutunun öznel iyi oluş üzerinde pozitif etkisi vardır.” Hipotezi reddedilmiştir.

“H_{1c}: Etkileşim adaleti boyutunun öznel iyi oluş üzerinde pozitif etkisi vardır.” Hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 21. Örgütsel Desteğin Öznel İyi Oluş Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Beta	t	p
		18,548	0,000
Örgütsel Destek	0,382	5,532	0,000

Bağımlı Değişken: Öznel İyi Oluş
R²: 0,146 Durbin-Watson: 1,649 F: 30,608

Tablo 21. incelendiğinde; katılımcıların örgütsel destek algılarının öznel iyi oluşları üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yararlanılan basit regresyon analizi sonucunda p değerinin 0,000 ve katsayının 0,382 olduğu tespit edilmiştir. Bu veriler doğrultusunda örgütsel destek algısının öznel iyi oluş üzerinde pozitif etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bu doğrultuda *“H₂: Örgütsel destek algısının öznel iyi oluş üzerinde pozitif etkisi vardır.”* hipotezinin kabul edildiği sonucuna varılmıştır. Bu etkinin beta değeri ise 0,30-0,70 arasında olduğu için etkinin orta düzeyde olduğu söylenebilir. Özet olarak söz konusu bulgulara göre yer hizmetleri çalışanlarının

örgütsel destek algıları arttıkça öznel iyi oluş düzeylerinin de pozitif yönde etkilenecek olduğu söylenebilir.



SONUÇ VE ÖNERİLER

Havacılık alanında öznel iyi oluş, örgütsel adalet ve örgütsel destek ile ilgili yapılan akademik çalışmalar kısıtlıdır. Havacılığın ülkemizde hızla gelişmekte olan bir sektör olduğu düşünüldüğünde, ilerleyen dönemlerde hem kalifiye eleman yetiştirilmesi için gereklilik haline gelen havacılık alanındaki mezun sayısında hem de havacılık alanında yapılan akademik çalışmaların sayısında artış meydana geleceği düşünülmektedir.

Psikolojik iyi oluş veya kişisel iyi oluş olarak da ifade edilen öznel iyi oluş kavramı; kişinin pozitif duyguları negatif duygulardan daha fazla hissetmesi daha farklı bir ifade ile kişinin kendi mutluluğunu değerlendirmesi olarak tanımlanabilir. Öznel iyi oluşu etkileyen birçok etmen vardır. Bunlar; hayat koşulları, gerçekleştirilen faaliyetler veya etkinlikler, genetik etmenler olarak üç başlık altında toplanabilir ve iş hayatı koşulları hayat koşulları çerçevesinde değerlendirilebilir.

Örgüt uygulamalarının etkin bir biçimde uygulanabilmesi ve verimliliğin artırılabilmesi açısından önemli bir yere sahip olan örgütsel destek kavramı; çalışanlara, yöneticiler tarafından ne kadar destek verildiğinin çalışanlarca algılanması olarak ifade edilebilir. Destekleyici örgüt, çalışanların refah seviyelerini yüksek tutarak ve çalışanların kendilerine verilen değeri hissettirerek çalışanlarının performansını arttırmayı hedeflemektedir.

Tarafsızlık, eşitlik gibi anlamlara gelen adalet kavramı, işletme alanında örgütsel adalet kavramı ile ele alınmaktadır. Örgütsel adalet kavramı; örgütteki düzenin sürdürülmesi amacıyla uygulanacak kuralların adil ve objektif olması olarak tanımlanabilir. Örgütsel adalet algısı ise; örgüt içerisinde, çalışanların hakkaniyetli davranıldığına kanısına varmaları olarak tanımlanabilir. Adaletli örgütte; kişiler objektif olarak değerlendirilmekte ve ödüllendirme sistemi hakkaniyetli bir biçimde yürütülmektedir.

Çalışmanın bu bölümünde araştırma bulguları doğrultusunda araştırma sonuçlarına ve önerilere yer verilmiştir. Elde edilen sonuçlar İstanbul Havalimanı'nda A sınıfı çalışma ruhsatına sahip bir yer hizmeti kuruluşu ile sınırlı

kalmıştır, aynı veya benzer kuruluş çalışanları için genelleme yapılamayacağı göz önünde bulundurulmalıdır.

Araştırmada havaalanı yer hizmeti kuruluşu çalışanlarının örgütsel adalet, örgütsel destek ile öznel iyi oluş seviyeleri arasındaki ilişki ile örgütsel adalet ve örgütsel desteğin öznel iyi oluş üzerine etkisi incelenmiştir.

Katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde havaalanı yer hizmeti çalışanlarının çoğunluğunun; erkek, 18-29 yaş aralığında, bekar, lisans mezunu, görevinin memur, 7 yıl ve üzeri sektörel tecrübeye sahip, 1-3 yıl arası iş yeri deneyimi, değişken vardiya, genellikle gündüz vardiyası çalışanı olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durum katılımcıların genel olarak sektörel tecrübelerinin fazla olduğunu ve yaş ortalamalarının düşük olduğunu göstermektedir.

Yararlanılan ölçeklerin güvenilirliğini tespit etmek amacıyla yapılan güvenilirlik analizi sonucunda yüksek derecede güvenilir olduğuna ulaşılmıştır. Yapılan normallik testi sonucunda verilen normal dağılım gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Çalışanların ankette yer alan sorulara vermiş olduğu yanıtların ortalamaları değerlendirildiğinde aşağıdaki sonuçlar ortaya çıkmaktadır:

- Çalışanların örgütsel adalet algılarının orta düzeyde; dağıtım ve etkileşim adaleti boyutlarının orta, prosedür adaleti boyutunun düşük düzeyde olduğu,
- Çalışanların örgütsel destek düzeylerinin orta düzeyde olduğu,
- Çalışanların öznel iyi oluş düzeylerinin orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Bu tespitler sonucunda havaalanı yer hizmeti çalışanlarının, kaynakların adil dağıtımını ve çalışanlar arası ilişkilerde herkese eşit olarak davranılması yönündeki algılamalarının orta düzeyde olduğu yorumu yapılabilir. Fakat yer hizmeti çalışanlarının alınan kararlarda yeteri kadar söz sahibi olmadıklarını ve alınan kararların adil uygulanmadığını algıladıkları söylenebilir.

Katılımcıların örgütsel adalet ve örgütsel destek algıları ile cinsiyetleri karşılaştırıldığında, anlamlı bir farklılık elde edilememiştir.

- Çalışanların demografik değişkenlerinden; medeni durum ile örgütsel adalet arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Havaalanı yer hizmeti çalışanlarından medeni durumu evli olanların örgütsel adalet algılarının bekar olanlara göre daha düşük olduğu söylenebilir. Evli olan katılımcıların, bekar olan katılımcılara göre sosyal hayatlarında daha farklı ve fazla sorumluluk üstlenmeleri nedeniyle örgütten beklentileri artmaktadır yorumu yapılabilir. Benzer sonuçlar literatürdeki ilgili çalışmalarla uyumludur (Akduman ve diğerleri, 2015; San, 2017; Keleş, 2014)

- Çalışanların demografik değişkenlerinden görev ile örgütsel adalet ve örgütsel destek arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Yer hizmeti kuruluşunda görevi işçi olan çalışanların örgütsel adalet algıları en düşük, müdür olan çalışanların örgütsel adalet algıları en yüksek olduğunu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışanların görev olarak kademeleri yükseldikçe örgütsel adalet algıları da artmaktadır yorumu yapılabilir. Aynı durumla örgütsel destek algısında karşılaşılmıştır. Yer hizmeti kuruluşunda işçi statüsünde görev alan çalışanların örgütsel destek algısı diğer görevlere göre en düşük ortalamaya sahip iken müdür ise en yüksek ortalamaya sahiptir. Çalışanların örgütsel destek algıları ile görev kademeleri arasında doğru orantı söz konusudur. Yani görev olarak yüksek kademe görev alan çalışanların örgütsel destek algıları yüksektir. Benzer sonuçlar literatürdeki ilgili çalışmalarla uyumludur (Bülbül, 2010; Uçar, 2016).

Örgütsel adalet, örgütsel destek ve öznel iyi oluş arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için yapılan analiz sonuçları aşağıdaki gibidir:

- Algılanan örgütsel adalet ile öznel iyi oluş arasında pozitif yönlü ilişki saptanmıştır. Örgütsel adalet algısının öznel iyi oluşu açıklama oranı %14'tür. Bu anlamlı ilişki ile ilgili olarak; örgütsel adalet algısı yüksek olan kişilerin öznel iyi oluş düzeylerinin de yüksek olduğu sonucuna varılabilir. Hakkaniyetli davranış sergileyen örgütlerde çalışanların kendilerini mutlu hissettikleri söylenebilir. Bu doğrultuda yer hizmeti

kuruluşlarının çalışanlarına kaynakların dağıtımında adil olması, alınan kararlarda çalışanlara söz hakkı vermesi, yöneticilerin her çalışan ile eşit iletişimde olması çalışanların motivasyonunu etkilemekte, bu durum örgüt içerisinde uyumun sağlanmasında yardımcı olmakta dolayısıyla çalışanların mutluluğunu beraberinde getirmektedir.

- Örgütsel adaletin alt boyutu olan etkileşim ve prosedür adaleti ile öznel iyi oluş üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir. Fakat dağıtım adaletinin öznel iyi oluş üzerinde anlamlı etkisi olduğu tespit edilmiştir. Dağıtım adaletinin öznel iyi oluşu açıklama oranı %16'dır. Örgütteki kaynakların çalışanlar arasındaki dağıtımının adil bir şekilde yapılması, çalışanların öznel iyi oluş düzeylerinin olumlu yönde etkilendiği söylenebilir. Ücret ve verilen emeğe karşılık ödüllendirme konusunda adil olan, aynı zamanda çalışanlarını manevi olarak taktir eden yer hizmeti kuruluşlarında çalışanların mutluluk düzeyleri artış göstermektedir yorumu yapılabilir.
- Algılanan örgütsel destek ile öznel iyi oluş arasında pozitif yönlü ilişki saptanmıştır. Örgütsel destek algısının öznel iyi oluşu açıklama oranı %15'tir. Bu anlamlı ilişki ile ilgili olarak; yer hizmeti çalışanlarındaki örgütsel destek algısı arttıkça öznel iyi oluş düzeyleri de artacaktır sonucuna varılabilir. Örgüt; çalışanların örgüte olan katkıları sonucunda çalışana karşılığını verirse başka bir ifadeyle çalışanların beklentilerini karşılayabilirse çalışanların mutluluk düzeylerinde artış meydana geleceği söylenebilir. Yer hizmeti kuruluşlarında, çalışanların eğitim, sertifikasyon vb. konularda desteklenmesi kişilerin kendilerini örgüt içerisinde daha önemli hissetmesini sağlar. Aynı zamanda çalışanların önerilerinin değerlendirilmesi ilişkilerde pozitiflik sağlar.
- Demografik değişkenler ile öznel iyi oluş arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Fakat örgütsel adalet ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki söz konusudur. Medeni durumu bekar olan çalışanların evli olan çalışanlara göre örgütsel adalet algısı daha yüksektir sonucu çıkarılabilir. Ayrıca görevi işçi olan çalışanların örgütsel adalet ve örgütsel destek algılarının diğer görevlerde bulunan çalışanlara göre daha düşük olduğu sonucu çıkartılabilir.

Araştırmanın sonuçları doğrultusunda yer hizmeti kuruluşunda yönetici pozisyonunda görev alan ilgililere aşağıdaki öneriler sunulabilir:

- Örgütün, çalışanlarının güvenini kazanması ve örgüte olan bağlılıklarını arttırması adına hakkaniyetli davranışlar sergilemesi önemli bir unsurdur. Bu nedenle öznel iyi oluş düzeyini etkileyen adalet algısının daha yüksek olabilmesi adına gerekli önlemlerin alınması ve kaynakların adil dağıtımı konusunda daha dikkatli olunmasında fayda vardır.
- Örgütün çalışanlarının verimliliğini arttırmak adına onların beklentilerine cevap verebilmeli, çalışanların kendilerini geliştirebilmeleri açısından fırsat tanınmalıdır. Bu durum çalışanların öznel iyi oluş düzeyleri açısından önemlidir. Örgütün çalışanlarına daha fazla destek sağlamaları önerilebilir.
- Örgüt için en önemli göreve sahip işçi grubu çalışanlara daha fazla destek sağlanması ve daha adaletli olunması konusunda biraz daha dikkatli olunmasında fayda vardır.
- Araştırma sonuçlarının belli bir zaman aralığını temsil ettiği göz önünde bulundurulmalıdır.
- Havacılık alanında yapılan mevcut çalışmalar; zamanın kısıtlı olması, yapılacak olan araştırmalarda havalimanı izinleri ile çalışanların vardiya düzenlerinin değişken olması nedeniyle ulaşılabilirlik konusunda sıkıntı yaşanması ve havacılık mezun sayısının az olması nedeniyle yetersiz kalmaktadır.

Bu konuların farklı havalimanları, farklı havacılık kuruluşları ve farklı veri toplama araçları kullanılarak çalışmalar yapılmasında fayda vardır. Çalışmanın havacılık sektöründe faaliyet gösteren bir yer hizmeti şirketinde yapılması temel kısıt olup, farklı yer hizmetleri şirketleri ve havacılık sektöründe hizmet vermekte olan diğer kuruluşlarına yönelik yeni araştırmalar yapılması literatüre katkı sağlaması açısından önem taşımaktadır ve bu çalışma ile elde edilen sonuçların genellenebilmesine de katkı sağlayabilecektir.

KAYNAKÇA

Yazılı Kaynaklar

- A Bi-Objective Approach for Scheduling Ground-Handling Vehicles in Airports.** (2016). Computers and Operations Research 71, 34-53.
- Airbank;** (2017). Heathrow Airport Launches Smart Boarding System. Airbank.
- Akalın, Ç. (2006).** Duygusal örgütsel bağlılık gelişiminde çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve ara bir değişken olarak örgüt temelli öz saygı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aksoy, C. (2017).** Çalışanların Örgütsel Adalet ve Yönetici Desteği Algısının Güven Oluşumundaki Rolü. Journal of Aviation, 8-17.
- Alim, E. (2018).** Ergenlerde Mükemmeliyetçilik, Öznel İyi Oluş ve Depresyon Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi.
- Altunışık., R., & Coşkun, R. (2005).** Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı. Sakarya Kitapevi.
- Ambrose, M., & Schminke, M. (2003).** Organization Structure as a Moderator of the Relationship Between Procedural Justice, Interactional Justice, Perceived Organizational Support and Supervisory Trust. Journal of Applied Psychology, 295-305.
- ANDAÇ, S. (2019).** The Comparison Of Industry 4.0 Implementations Between Turkey And Eu Countries. Bahcesehir University.
- Angelakis, V., Tragos, E., & Pöhls, H. C. (2017).** Designing, Developing, and Facilitating Smart Cities. Sweden: Springer.
- Anne Graham. (2008).** Managing Airports, An International Perspective . (Third edition, Butterworth-Heinemann, 2008).
- Aybay, A., & Aybay, R. (1991).** Hukuka Giriş. İstanbul: Aybay Yayınları.
- Aydın, Ö. (2018).** Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Sinizmin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri: Atatürk Havalimanı Temsil-Gözetim Ve Yönetim Hizmetleri Şirketlerine Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aykaç, F. (2016).** Mobbing, Öznel iyi oluş Ve Mesleki Doyum:Psikolojik Danışmanlar Üzerinde Bir Çalışma:.. Tokat: Gaziosmanpaşa Üniversitesi.
- Aykan, E. (2007).** Örgütlerde İnsan Kaynakları ile Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 123-137.
- Başar, U. (2011).** Örgütsel Adalet Algısı, Örgütsel Özdeşleşme ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilere Yönelik Görgül Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi. Ankara.
- Belobaba, P., Odoni, A., & Barnhart, C. (2009).** The Global Airline Industry,. A John Wiley and Sons, Ltd., Publication.
- Berman, S., & Bell, R. (2011).** Digital transformation: Creating new business models where digital meets physical. . IBM Institute for Business Value, , 1-17.
- Beugre, C. (2002).** Understanding Organizational Justice and Its Impact on Managing Employees: An African Perspective. Int. J. of Human Resource Management 13:7 , 1091-1104.

- Bratlie, K. E., & Jøtne, A. (2012).** Capital structure in the airline industry -An Empirical Study of Determinants of Capital Structure. Independent work within the Master of Economics and Business Administration. Financial Economics, Norwegian School of Economics.
- Brujine, M. D., Kuit, M., & Heuvelhof, E. T. (2006).** Safety Science Airport Privatisation and Safety: Does Ownership Type Affect Safety? Safety Science Airport , 451-478.
- Budak, G., & vd. (2018).** Örgütsel Adalet. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Canbay, H. (2010).** Lise Öğrencilerinin Öznel İyi Oluş Düzeyleri İle Sosyal Beceri Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Caves, R. E., & Geoffrey D. Gosling. (1999).** Strategic Airport Planning . Amsterdam : Pergamon, .
- Ceylan, T. (2006).** Siyaset Felsefesinin Temel Problemlerinden Biri Ve Birlikte Yaşamın Koşulu Adalet (Platon). dergi park, 159-176.
- Chesher, M., Kaura, R., & Linton, P. (2013).** Electronic Business and Commerce. Second Edition. Londra: Springer.
- Chu, S. (2007).** Generating, Scheduling and Rostering of Shift Crew-Duties: Applications at the Hong Kong International Airport. . European Journal of Operational Research 177(3), , 1764-1778.
- Chui, M., Löffler, M., & Roberts, R. (2010).** Mckinsey quarterly.The Internet of Things. Mckinsey.
- Cihangiroğlu, N., & Yılmaz, A. (2010).** Çalışanların Örgütsel Adalet Algısının Örgütler için Önemi. SÜ iibf Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi.
- Cisco White Paper. (2014).** Cisco Visual Networking Index: Global MobileData Traffic Forecast Update, 2014. CISCO.
- CISCO;Amir, Fettah; Howard Lock; William Bullet; Shaun , Kirby. (2009).** Smart Airports: Transforming Passenger Experience To Thrive in the New Economy. CISCO.
- Conti, M., & diğerleri. (2018).** Internet of Things security and forensics: Challenges and opportunities. Science Direct .Volume 78 Part 2, 544-546.
- Çakır, Ö. (2001).** İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Çakır, Ö. (2006).** Ücret Adaletinin İş Davranışları Üzerindeki Etkileri. Doktora Tezi. Ankara.
- Delta Airlines. (2017).** Delta unveils redesigned gate and boarding experience. . Delta Airlines.
- Demir, M. (2012).** JournalÖrgütsel Destek, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimiİlişkisi: Havalimanı Yer Hizmetleri İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma. "İŞ, GÜÇ" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 47-64.
- Derinbay, D. (2011).** İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Algıladıkları Örgütsel Destek Düzeyleri. Yüksek Lisans Tezi. Denizli: Pamukkale Üniversitesi.
- Devlet Planlama Teşkilatı (DPT). (1990).** Havayolu Ulaştırması. . ANKARA: Devlet Planlama Teşkilatı Yayın No: 2217-ÖİK: 361, s. 4, Ankara 1990), s.4.
- DeVries, P. (2008).** The State of RFID for E ctive Baggage Tracking in the Airline Industry. International Journal Of Mobile Communications 6(2), , 151-164.
- Diener, E. (1984).** Subjective Well-Being. Psychological Bulletin, 542-575.
- Doganis, R. (2006).** The Airline Business. Routledge Taylor & Francis Group.

- Downes, L., & Mui, C. (1998).** The end of strategy. *Strategy & Leadership*, 26(5), 4-9.
- Doğan, Ö. (2014).** Ahlak Felsefesi. İstanbul: Notos Kitap.
- Drnevich, P., & Croson, D. (2013).** Information technology and business-level strategy: Toward an integrated theoretical perspective. *Mis Quarterly*, 37(2), 483-509.
- Eder, P., & Eisenberger, R. (2008).** Perceived Organizational Support: Reducing the Negative Influence of Coworker Withdrawal Behavior. *Journal of Management*, 55-68.
- Eker, G. (2006).** Örgütsel Adalet Algısı Boyutları Ve İş Doyumu Üzerindeki Etkileri. Yüksek Lisans Tezi. İzmir.
- Eren, E. (2012).** Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. İstanbul: Beta Yayınevi..
- Eryılmaz, A. (2010).** Ergenlerde Öznel İyi Oluşu Arttırma Stratejilerini Kullanma ile Akademik Motivasyon Arasındaki İlişki. *Klinik Psikiyatri*, 77-84.
- Eryılmaz, A., & Atak, H. (2011).** Ergen Öznel İyi Oluşunun, Öz Saygı ve İyimserlik Eğilimi ile İlişkisinin İncelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 170-181.
- Euring, E. (2017).** SMART AIRPORT –STRUCTURE AND ELEMENTS. *Buletinul AGIR, Supliment 3/2016* .
- European Parliament,. (2003).** Comission Regulation No: 1358/2003,. *Ofical Journal of the European Union*,.
- Eğilmez Mağfi. (2017).** Endüstri 4.0. Kendime yazılar. *Muhasebe ve Finans Tarihi Araştırmaları Dergisi July 2018*, 264-271.
- Fallah, N., Apostolopoulos, I., Bekris, K., & Folmer, E. (2013).** Indoor Human Navigation Systems: A Survey. *Interacting with Computers* 25(1), 21-33.
- Ferhan Kuyucak. (2007).** Havaalanlarında Değer Odaklı Yönetim Yönelimli Bilgi Sistemlerinin Kullanılması Ve Atatürk Havalimanı Terminal İşletmeciliği Uygulaması. *nadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi*, .
- Fitzgerald, M., Kruschwitz, N., Bonnet, D., & Welch, M. (2014).** Embracing digital technology: A new strategic imperative. *MIT sloan management review*, 1.
- Francisa, G., Humphreysb, I., & ISON, S. (2004).** Airports' Perspectives on The Growth of Low-Cost Airlines and The Remodeling of The Airport–Airline Relationship. *Tourism Management*, 5007-514.
- Gündüz, T., & Tepeci, M. (2006).** Örgütsel Adalet ve Yönetimde Merkezileşmenin Çalışan Hırsızlığına Etkileri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 137-152.
- Güner, A. R. (2007).** Sağlık Hizmetlerinde Örgütsel Bağlılık, İşe Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin Modellenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Antalya.
- Güran, T. (1997).** İktisat Tarihi. İstanbul: Acar Yayıncılık.
- Gürbüz, R. (2012).** Algılanan örgütsel Destek ve Örgütsel Güvenin, Örgütsel Bağlılık ile İlişkisi. Yüksek Lisan Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi.
- Güriz, A. (1994).** Adalet Kavramı. Ankara: Türkiye Felsefe Grubu.
- Güriz, A. (1994).** Adalet Kavramının Belirsizliği. Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu .
- Gencer, N. (2018).** Öznel İyi Oluş: Genel Bir Bakış. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 2621-2638.
- Ghariya S. (2017).** Industry 4.0 Design Principles. *Industry 4.0*.

- Giray, D. M. (2013).** İş yeri Desteği: Örgüt, Yönetici ve Çalışma Arkadaşları Desteğine Genel Bir Bakış. İŞ, GÜÇ" ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ VE İNSAN KAYNAKLARI DERGİSİ, 65-81.
- Gonnord, C., & Fabien Lawson. (2000).** "Airports: A Precious Resource of the Aviation Network". Air & Space Europe I VOL. 2 1 No 5, 2000, 33.
- Graham , A., & Dennis, N. (2007).** (2007). Airport traffic and Financial performance: a UK and Ireland case study,. Journal of Transport Geography, 161-171.
- Greenberg, J. (1987).** A Taxonomy of Organizational Justice Theories. Academy of Management Review, 9-22.
- Greenberg, J., & Bies, R. J. (1992).** Establishing the Role of Empirical Studies of Organizational Justice in Philosophical Inquiries into Business Ethics. Journal of Business Ethics, 433-444.
- Greenberg, J., & Colquitt, J. A. (1990).** Handbook of Organizational Justice. USA: Lawrence Erlbaum Associates.
- Gubbi B., Buyya R., & Marusic S. (2018).** Internet of Things (IoT): A Vision. Architectural Elements, and Future Directions.
- Halis, M., & Akova, O. (2008).** Turizm İşletmelerinde Örgütsel Adalet. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Heracleous, L., & Wirtz, J. (2006).** Biometrics: the Next Frontier in Service Excellence, Productivity and Security in the Service Sector. . Managing Service Quality 16(1), 12-22.
- Howes, J. (2006).** On the Cusp of CUSS. Kiosk Europe 18. Spring 14.
- İşcan, Ö. F., & Naktiyok, A. (2004).** Çalışanların Örgütsel Bağdaşmalarının Belirleyicileri Olarak Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Adalet Algılan. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 181-201.
- İşleroğlu, S. (2018).** Lise Öğrencilerinde Öznel İyi Oluşun Benlik Saygısı, Sosyal Yetkinlik Beklentisi Ve Duyguları İfade Etme Eğilimine Göre Yordanması. Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Ege Üniversitesi.
- IATA. (2017).** Airport of The Future. IATA.
- IATA. (2018).** AIRLINE INDUSTRY 2004-2018. MONTREAL: IATA PUBLICATIONS.
- ICAO. (2004).** Annex 14 Aerodromes: Volume I Aerodrome Design and Operation, Forth Edition. International Civil Aviation Organization.
- ICAO. (2005).** ANNEX 14 Volume I 2005. International Civil Aviation Organization
- İlhan, T. (2009).** Üniversite Öğrencilerinin Benlik Uyumu Modeli: Yaşam Amaçları, Temel Psikolojik İhtiyaçlar Ve Öznel İyi Oluş. Doktora Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi.
- Üner, S. G., & Çorbacioğlu, S. (2012).** Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: İmalat Sektöründe Faaliyet Gösteren BİR İşletme Örneği. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi , 29-52.
- Ünler, E., & Gürel, H. (2015).** Örgütsel Adaletin Peşinde. İstanbul: Beta Yayınları.
- Ip, W., Chung, N., & Ho, G. (2010).** Using Integer Programming for Airport Service Planning in Sta Scheduling. International Journal of Engineering Business Management , 85-92.
- I-scoop.eu. (2015).** The state of Industry 4.0 in the UK: on the road to 4IR leadership in 2030. I-scoop.eu.

- Jaffer, S., & Timbrell, G. (2014).** Digital Strategy in Airports. 25th Australasian Conference on Information System. Australasian Conference on Information System.
- Küçükonal, H. (2001).** Havaalanı Güvenliği ve Sabiha Gökçen Uluslararası Havaalanı Güvenlik Sistemi İçin Bir Model Önerisi Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Doktora Tezi).
- Kalağan, G. (2009).** Araştırma Görevlilerinin Örgütsel Destek Algıları ile Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi. Antalya: Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kane, G. C., Phillips, A. N., Kiron, D., & Buckley, N. (2015).** Technology, drives digital transformation - becoming a digitally mature enterprise. . MIT Sloan Management Review.
- Kane, G., Palmer, D., Phillips, A., Kiron, D., & Buckley, N. (2015).** 2015. Strategy, not technology, drives digital transformation. . MIT Sloan Management Review and Deloitte University Press, 14.
- Kaplan, B., Truex, D., Wastell, D., Wood-Harper, A., & DeGross, J. (2006).** Information systems research: Relevant theory and informed practice (Vol. 143). . Springer.
- Karagülle, A. Ö. (2003).** Havayolu Taşımacılık Sektöründe Faaliyet Gösteren Yer Hizmetleri İşletmelerinde Startejik Yönetim Modeli Uygulaması. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi.
- Karakurt, A. (2012).** Öğretmenlerin İş Yerinde Yalnızlık Düzeyinin Örgütsel Destek ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi. Konya: Necmeddin Erbakan Üniversitesi.
- Kaya, P. A. (2000).** Sosyal Adaletin Teorik Çerçevesi Üzerine Bir Değerlendirme.
- Kovynyov, I., & Mikut, R. (2018).** Digital Transformation in Airport Ground Operations. Airport Operations, 1-25.
- Lankshear, C., & Knobel, M. (2008).** Digital Literacies: Concepts, Policies and Practices, . Peter Lang International Academic Publishers.
- Lenka, S., Parida, V., & Wincent, J. (2017).** Digitalization Capabilities as Enablers of Value Co-Creation in Servitizing Firms. . Psychology & Marketing, 34(1), 92-100.
- Lueth L.K. (2014).** Why the Internet of Things is called Internet of Things: Definition, history, disambiguation. Amazon.
- Luethi, M., & Nash, A. (2009).** De-Peaking Strategies for Improving Airport Ground Operations Productivity at Mid-Sized Hubs. . Zurich : Technical report, Swiss Federal Institute of Technology, .
- Malkoç, A. (2011).** Öznel İyi Oluş Müdahale Programının Üniversite Öğrencilerinin Öznel İyi Oluş Düzeylerine Etkisi. Doktora Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi.
- Malkoç, A. (2011).** Öznel İyi Oluş Müdahale Programının Üniversite Öğrencilerinin Öznel İyi Oluş Düzeylerine Etkisi . İstanbul: Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Marques, R. C., & Brochado, A. (2008).** Airport Regulation in Europe: Is There Need for a European Observatory . Transport Policy, 163.
- Matt, C., Hess, T., & Benlian, A. (2015).** Digital transformation strategies. . Business & Information Systems Engineering, 57(5), 339-343.

- McCollough, M., Berry, L., & Yadav, M. (2000).** An Empirical Investigation of Customer Satisfaction after Service Failure and Recovery. . Journal of Service Research 3(2),, 121-137.
- McLean, L. D. (2005).** Organizational Culture's Influence on Creativity and Innovation: A Review of the Literature and Implications for Human Resource Development. Advances in Developing Human Resources, 226-246.
- Mell, P., & Grance, T. (2011).** "The NIST Definition of Cloud Computing," . Gaithersburg, Maryland, : National Institute of Standards and Technology.
- MIC Research Team. (2015).** Robots in Industries: Patent Analysis and Business Opportunities. MIC Research Team.
- Mohamed, M. M., Gomaa, H. A., & El-Sherif, N. S. (2018).** Evaluation of Current Smart Airport Technologies Implemented in Cairo International Airport. International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality Vol. (12), No. (2/2), September, 2018, 130-140.
- Moon, H., & Kamdar, D. (2008).** Me or We The Role of Personality And Justice as Other- Centered Antecedents to Innovative Citizenship Behaviors Within Organizations. Journal of Applied, 84-94.
- Mooney, E. J. (1937).** Aviation's Part in the Social and Educational Foundations of Our Country,. Pi Gamma Mu, International Honor Society in Social Science, Vol. 12, No. 2, , 209-212.
- Morris, R., Chang, M., Archer, R., Li, E., Thompson, S., Franke, J., . . . Hemann, G. (2016).** Self-Driving Aircraft Towing Vehicles: A Preliminary (August 2016), 41{48 (2015). Report The Case for Autonomous Towing.
- NEC. (2017).** Smart airport supports your smooth travel. www.nec.com.
- Norman Ashford, H., Stanton, M., & Clifton A. Moore. (1997).** Airport Operations . New York,: McGraw-Hill.
- Odiijk, D., & Kleijer, F. (2008).** Can GPS be Used for Location-Based Services at Schiphol Airport, the Netherlands? . 5th Workshop on Positioning, Navigation and Communication 2008, WPNC'08 , 143-148.
- Oum, T. H., Yu, C., & Fu, X. (2002).** A Comparative Analysis Of Productivity Performance Of The World's Major Airports: Summary Report Of The ATRS Global Airport Benchmarking Research Report. Journal of Air Transport Management,, 286.
- Ozlu, F. (2017).** The advent of Turkey's industry 4.0. Turkish Policy Quarterly.
- Önderoğlu, S. (2010).** Örgütsel Adalet Algısı, İş Aile Çatışması Ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki Bağlantılar. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özbek, M., & Kosa, G. (189).** Duygusal Bağlılık, Örgütsel Destek, Üst Yönetim Desteği ve Personel Güçlendirme'nin Hizmet Kalitesi Üzerindeki Etkisi: Kırgızistan'da Banka İşgörenleri Üzerinde Bir Uygulama. Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 189-212.
- Özdevecioğlu, M. (2003).** Algılanan Örgütsel Adaletin Bireylerarası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 78-96.
- Özdevecioğlu, M. (2003).** Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Dokuz Eylül Üniversitesi, 113-130.
- Özkalp, E., & Kirel, A. Ç. (2005).** Örgütsel Davranış. Anadolu Üniversitesi Eğitim. Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Dergisi.

- Özler, N. D. (2015).** Örgütsel Davranışta Güncel Konular. Ekin Yayınevi.
- Öztürk, B. (2018).** Örgütsel Stresle Başa Çıkma, Örgütsel Adalet Algısı, İş Tatmini ve Duyguların Üretkenlik Karşıtı İş Davranışlarındaki Rolü. Yüksek Lisans Tezi. TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi.
- Öztürk, Y. (2017).** Ergenlerde Dindarlık ile Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Çarşamba Örneği). Yüksek Lisans Tezi. Çorum: Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Patel K., & Patel M. (2016).** Internet of Things-IOT: Definitons, charecteristics Architecture, Enabling Technologies, Application &Future Challenges. International Journal of Engineering Science and Computing, May 2016 , 6123-6134.
- Polat, S., & Aktop, E. (2010).** Öğretmenlerin Duygusal Zeka ve Örgütsel Destek Algılarının Girişimcilik Davranışlarına Etkisi. Akademik Bakış Dergisi, 1-20.
- Polat, S., & Ceep, C. (2008).** Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet, Örgütsel Güven,Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Algıları. Educational Administration: Theory and Practice , 308-331.
- Rawassizadeh, R., Price, B., & Petre, M. (2015).** Wearables:Has the Age of Smartwatches Finally Arrived? . Communications of the ACM 58(1),, 45-47.
- Redpath, N., O'Connell F., C., & Warnock-Smith, D. (2016).** The strategic impact of airline group diversification: The cases of Emirates and Lufthansa. Journal of Air Transport Management,, 1-18.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002).** Perceived Organizational Support: A Review of The Literature. Journal of Applied Psychology, 698-714.
- Richard C. (2016).** Will Britain be a leading player in the 4th industrial revolution? Eef, the manufacturer organization.
- Rigas Doganis. (1992).** The Airport Business . London: (First Published, London, 1992) s.7.
- Sadaf, S. (2011).** Impact of Perceived Organizational Support. Lap Lamber Academic Publishing .
- Saföz, İ. G. (2008).** Fen ve Genel Lise Öğrencilerinin Cinsiyet ve Sosyometrik Statülerine Göre Öznel İyi Oluş Düzeyleri, Genel Sağlık Örüntüleri ve Psikolojik Belirti Türleri. Yüksek Lisans Tezi. Adana: Çukurova Üniversitesi.
- SHGM. (2002).** Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, Hava Alanı Yapım, İşletim ve Sertifikalandırma Yönetmeliği SYH-14A, 14 Mayıs 2002. SHGM.
- Siemens . (2016).** automatic digital factory. Siemens Corparation.
- Silbert, L. T. (2005).** The Effect of Tangible Rewards on Perceived Organizational Support. Dissertation of Master of Applied Science in Management Sciences,. Canada.
- Solis, B., & J. Szymanski. (2016).** "The race against Digital Darwinism: Six Stages of Digital Transformation," . Altimeter.
- Straszheim, R. M. (1969).** Airline Profitability, Financing, and Public Regulation. Penn State University Press, Transportation Journal, Vol. 8, No. 4., 16-33.
- Şahin, G. N. (2011).** Üniversite Öğrencilerinin Kendini Açma, Öznel İyi Oluş Ve Algıladıkları Sosyal Destek Düzeylerinin Karşılaştırılması. Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Şahin, G. N. (2011).** Yönetim Kuramları ve Motivasyon İlişkisi'. . Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 523-547.

- Töremen, F., & Tan, Ç. (2010).** Eğitim Örgütlerinde Adalet: Kavramsal Bir Çözümleme. Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi.
- Türen, U., & Erdem, H. (2017).** Örgütsel Adalet Algısının İşgörenlerin Bilgi Teknolojileri Verimliliği Üzerindeki Etkisi: Havacılık Sektöründe Bir Araştırma. Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, 91-110.
- Tanrıverdi, H., & Kılıç, N. (2016).** Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Yabancılaşma Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Hacettepe Sosyolojik Araştırmalar Dergisi.
- Tetik, S. (2012).** Kamu İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Adalet Algılarının Bazı Demografik Özellikler Açısından İncelenmesi. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 239-249.
- Thomas, C., Raper, D., Upham, P., Gillingwater, D., Yang, Y., Hinde, C., & “. (2001).** A Strategic Decision Support Tool For Indicating Airport Sustainability. Environmental Modelling & Software 16, .
- Topakkaya, A. (2008).** Adalet Kavramı Bağlamında Aristoteles- Platon Karşılaştırması. Felsefe Dergisi, 27-46.
- Toğa, N. (2016).** Örgütsel Adalet Algısının Tükenmişlik Sendromuna Etkisi ve Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi. Malatya : İnönü Üniversitesi.
- Tretheway, M., & Markhvida K. (2014).** The aviation value chain: Economic returns and policy issues. Journal of Air Transport Management , 3-16.
- Vasıgh, B., John M, O., & Yoo, K. E. (2003).** A Price Forecasting Model For Predicting Value of Commercial Airports: A Case Of Three Korean Airports. International Journal of Transport Management, 2003), 225-236.
- Want, R. (2006).** An Introduction to RFID Technology. EEE Pervasive Computing 5(1),, 25-33.
- Westerman, G., Calmėjane, C., Bonnet, D., Ferraris, P., & McAfee, A. (2011).** Digital Transformation: A roadmap for billion-dollar organizations. . MIT Center for Digital Business and Capgemini Consulting, , 1-68.
- Westerman, G., Calmėjane, C., Bonnet, D., Ferraris, P., & McAfee, A. (2011).** Digital Transformation: A roadmap for billion-dollar organizations. . MIT Center for Digital Business and Capgemini Consulting, 1-68.
- Wittmer, A. (2011).** Acceptance of Self-Service Check-in at Zurich Airport. . Research in Transportation Business and Management , 136-143.
- Yürür, S. (2008).** Örgütsel Adalet ile İş Tatmini ve Çalışanların Bireysel Özellikleri Arasındaki İlişkilerin Analizine Yönelik Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi , 296-312.
- Yıldırım, S. (2018).** Ergenlerin Öznel İyi Oluş ve Anne Baba Tutumları İle Akıllı Telefon Bağımlılığı Arasındaki İlişkinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi.
- Yılmaz, A. K. (2007).** Havaalanlarında kurumsal risk yönetimi . Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayınlanmış Doktora Tezi, Eskişehir, 2007).
- Yılmaz, H. (2010).** Havaalanı Sisteminde Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algısı Ve Raporlaması: Tav Havalimanları Holding A.Ş Uygulaması. Eskişehir : Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Yılmaz, H., & Görmüş, A. Ş. (2012).** Stratejik Girişimciliğin, Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Öğrenme Üzerine Etkilerinin Araştırılması: Tekstil Sektöründe Ampirik Bir Çalışma. Journal of Yasar University, 4483-4504.

- Yalçınkaya, A. (2013).** Dağıtım Adaletinin Örgütsel Sinizm Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.
- Yokuş, İ. (2006).** Erkek Egemen İşlerde Çalışanların Örgütsel Destek Algıları ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- Yoshimura, K. E. (2003).** Employee Traits, Perceived Organizational Support, Supervisory Communication, Affective Commitment, and Intent To Leave: Group Differences. Masters of Science . Raleigh : North Carolina: North Carolina State University.

Elektronik Kaynaklar

- Aggarwal M. (2015).** History of Industrial Revolution .
<http://www.historydiscussion.net/history/industrial-revolution/history-of-theindustrial-revolution/1784>.
- Birkner, C. (2017).** deltas-focus-on-customerexperience- created-a-powerhouse-brand. How Delta's Focus on Customer Experience Turned. Available at: <http://www.adweek.com/brand-marketing/how-deltas-focus-on-customerexperience- created-a-powerhouse-brand>. adresinden alındı
- Blatt, S. (2017).** Hartsfield-Jackson Atlanta International Airport 2016 Annual Report. . Atlanta Airport Report Available at: <http://www.atl.com/atl-releases-2016-annual-report>.
- Bosch Ltd. (2017).** History-Future of Industry. Bosch Ltd <http://www.sanayidegelecek.com/en/sanayi-4-0/tarihsel-gelisim/> [accessed21-11-2017].
- DHMI. (2017).** Havacılık Terimleri Sözlüğü, Devlet Hava Meydanları İşletmesi Yayını, www.dhmi.gov.tr. www.dhmi.gov.tr adresinden alındı
- DHMI YOLCU GRAFIK RAPORU. (2017, Mart).** DHMI YILLIK RAPORLAR. www.dhmi.gov.tr: www.dhmi.gov.tr/raporlar/yillik/yolcu/yuk adresinden alındı
- endustri40.com. (2019, 04 05).** Endüstri4.0 yatay ve dikey entegrasyon. <https://www.endustri40.com>: <https://www.endustri40.com/yatay-ve-dikey-entegrasyon-nedir/> adresinden alındı
- EUROCONTROL. (2015).** Flight Movements and Service Units 2015 – 2021 .
<https://www.eurocontrol.int>.
- futurenotes. (2019).** <https://www.futurenotes.org/internet-of-things-iot-nesnelerin-interneti/>. www.futurenotes.org: <https://www.futurenotes.org/internet-of-things-iot-nesnelerin-interneti/> adresinden alındı
- I. T. Union. (2017, 02 06).** "International Telecommunication Union. <http://www.itu.int/ITU-T/recommendations/rec.aspx?rec=11559&lang=en>. [Accessed 12 11 2017]. adresinden alındı
- improsyazilim. (2017, 04 10).** Endüstri 4.0 dönüşümleri. <http://improsyazilim.com/2017/04/10/endustri-4-0/> adresinden alındı
- İ-Scoop, & Yazar. (2019, 05 07).** <https://www.i-scoop.eu/internet-of-things/> adresinden esinlenerek yazar tarafından oluşturulmuştur. <https://www.i-scoop.eu/>: <https://www.i-scoop.eu/internet-of-things/> adresinden alındı

Martin M. (2017). Industry 4.0: Definition, Design Principles, Challenges, and the Future of Employment. . <https://www.cleverism.com:https://www.cleverism.com/industry-4-0/> adresinden alındı

Mirror, D. (2018, 10 22). Mirror., 2017. Heathrow T5. Available at: <http://www.mirror.co.uk/news/uknews/heathrow-t5-light-bulbs-fail-2847774> 2015. [Accessed on 22 Jan 2018]. <http://www.mirror.co.uk: http://www.mirror.co.uk/news/uknews/heathrow-t5-light-bulbs-fail-2847774> 2015 adresinden alındı

SHGM. (2017, 05 16). Havalimanları Yer Hizmet Türleri ve Detayları Talimatı. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü: <http://web.shgm.gov.tr> adresinden alındı

SHGM. (2018, Şubat). SHGM 2018 Yılı Faaliyet Raporu: <http://web.shgm.gov.tr> adresinden alındı

SHGM. (2019, Mart 20). SHGM, 20172021StratejikPlanı,. SHGM.GOV.TR: http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/pdf/kurumsal/strateji/stratejik_plan_2017-2021.pdf adresinden alındı

