

**T.C. STANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

HAVACILIĞI TEKNOLOJİLERİNDE İZLENİM VE BEKLENTİLERİNİN İZLENİMİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tevfik UYAR

Anabilim Dalı: İletişim

Programı: İletişim Yüksek Lisans

AĞUSTOS 2012

**T.C. STANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

HAVACILIĞI TEKNOLOJİLERİNDE İZLENİM VE BEKLENTİLERİNİN İZLENİMİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tevfik UYAR

Enstitü No: 0910010002

Tezin Enstitüye Verildiği Tarih: 15 Temmuz 2012

Tezin Savunulduğu Tarih: 1 Ağustos 2012

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Mahmut Paksoy

AĞUSTOS 2012

ÖNSÖZ

Bugün uçaklara güvenle binebilmemizin ardında sivil havacılık faaliyetlerinin başarılı günden bu yana edinilen deneyimlere dayanılarak oluşturulmuş sistemli bir emniyet yönetimi söz konusudur. Kısa bir emniyetlik ve ara tırma gelitirme deneyimim sayılmazsa, havacılık sektöründe yer aldığım süre boyunca kalite ve emniyet yönetimi üzerine çalıştığım söylenebilir.

Stuart Sutherland tarafından kaleme alınan, Türkçe çevirisi ülkemizde Domingo Yayınları'nca "Rasyonel" adıyla yayınlanan kitabı okuduktan sonra başlayan sosyal psikoloji ve davranış bilimlerine olan ilgim, bu program sırasında aldığım "Organizasyonel Davranış" dersi ile bende bu alanda bir çalışmaya yapma arzusu uyandırdı ve yüksek lisans tezimi organizasyonel davranış ve yönetim psikolojisi konusunda yapmaya karar verdim. Bu tez çalışması bu ilgi zincirinin bir ürünüdür.

Öncelikle bu tez çalışmasının hazırlandığı ve tamamlandığı süre boyunca fikir ve bilgilerini benden esirgemeyen ve beni yönlendiren tez danışmanım Prof. Dr. Mahmut Paksoy'a teşekkür ederim.

Ayrıca yüksek lisans ve tez çalışmamı bitirebilmem için çalıştığım kurumda bana gerekli vakit ve kolaylığı sağlayan yöneticim Kaptan Pilot Hürüt Ali Çullu'ya, hiçbir desteğini esirgemeyen arkadaşım ezayi Coşkun'a, özetlerimi gözden geçiren Dr. Çarın Yalgın'a, ölçme hakkında beni yönlendiren Prof. Dr. Paul Spector'a, bana kişiliğimi kazandıran, emniyet hayatım boyunca beni destekleyen sevgili aileme, ankete katılan tüm katılımcılar ile anketin doldurulması için çaba gösteren sektör arkadaşlarıma ve manevi desteklerinden ötürü Özge Filiz, Mine Çetin ile Eylem Eskici'ye teşekkürlerimi sunarım.

Temmuz 2012

Tevfik Uyar

Ç NDEK LER

ÖNSÖZ.....	i
Ç NDEK LER.....	ii
KISALTMALAR	iv
TABLolar L STES	v
EK LLER L STES	vi
ÖZET.....	vii
ABSTRACT	viii
G R	1
1. BÖLÜM: HAVACILIK SEKTÖRÜNDE HAVACILI I.....	2
1.1 DÜNYA'DA VE TÜRK YE'DE HAVACILI I.....	3
1.1.1 Dünya'da Havacılı I.....	4
1.1.2 Türkiye'de Havacılı I.....	4
1.2 HAVACILI I LETMELER VE ÇALI AN PROF LLER	5
1.2.1 Havacılı I letmeleri.....	6
1.2.2 Havacılı ında Teknisyenler.....	7
1.2.3 Teknisyenlerin Yeti tirilmesi.....	8
1.3 HAVACILIKTA EMN YET.....	10
1.3.1 SHELL Modeli.....	12
1.3.2 Reason Modeli.....	13
2. BÖLÜM: TATM N	17
2.1 TATM N NE YÖNEL K MOT VASYON KURAMLARI.....	19
2.1.1 Kapsam Kuramları.....	19
2.1.2 Süreç Kuramları.....	22
2.2 TATM N N ETK LEYEN FAKTÖRLER.....	25
2.2.1 Bireysel Faktörler.....	25
2.2.2 Örgütsel Faktörler.....	26
2.2.3 Grup Faktörleri.....	32
3. BÖLÜM: ARA TIRMA.....	33
3.1 ARA TIRMANIN AMACI VE ÖNEM	33

3.2 ARA TIRMANIN METODOLOJ S	34
3.2.1 Evren.....	34
3.2.2 Örneklem.....	34
3.2.3 Veri Toplama Aracı.....	34
3.2.4 Verilerin Analiz Yöntemi.....	36
3.3 H POTEZLER	36
3.4 BULGULAR VE YORUM	37
3.4.1 Ölçe in Geçerlili i ve Güvenilirli i.....	37
3.4.2 Bireysel Faktörler ve Tatmini.....	37
3.4.3 Örgütsel Faktörler ve Tatmini.....	52
3.4.4 Katılımcı Tatmin Profilleri.....	56
SONUÇ	61
KAYNAKÇA	63
EK-1: TATM N ÖLÇE (JSS)	69

KISALTMALAR

a.g.y.	: Adı geçen yapıt
ANOVA	: Varyans analizi
b.	: baskı
Bkz.	: Bakınız
ev.	: Çeviren
EASA	: Avrupa Havacılık Emniyet Ajansı
FAA	: Amerikan Federal Havacılık Ajansı
Fak.	: Fakóltesi
ICAO	: Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü
Mad.	: Madde
No	: Numara
s.	: Sayfa
s.s.	: Sayfalar
SHGM	: Sivil Havacılık Genel Müdürlü ü
SHT	: Sivil Havacılık Talimatı
SHY	: Sivil Havacılık Yönetmeli i
T.C.	: Türkiye Cumhuriyeti
v.d.	: Ve di erleri
y.y.	: Basım yeri yok

TABLolar L STES

Tablo 3.1 – Katılımcıların ya da ılımları.....	38
Tablo 3.2 – Ya de i kenine göre tek yönlü varyans analizi sonuçları.....	39
Tablo 3.3 – Katılımcıların medeni hâl da ılımları.....	40
Tablo 3.4 – Medeni hâl de i kenine yönelik gerçekleştirilen <i>t</i> -testi analizi sonuçları.....	41
Tablo 3.5 – Katılımcıların medeni hâllerine göre anlamlı bir ili ki sa ladıkları i tatmin alt boyutları için sahip oldukları puanların ortalama, standart sapma ve standart hata da ılımları.....	42
Tablo 3.6 – Katılımcıların lisans tipleri da ılımı.....	43
Tablo 3.7 – Lisans tipi de i kenine göre tek yönlü varyans analizi sonuçları.....	44
Tablo 3.8 – “ letme artları” alt boyutu için katılımcıların lisans tipleri gruplarına göre sahip oldukları puanların ortalama, standart sapma ve standart hata da ılımları...	45
Tablo 3.9 – Katılımcıların kökenlerine göre da ılımı.....	45
Tablo 3.10 – “Sivil/Asker kökenlilik” de i kenine yönelik gerçekleştirilen <i>t</i> -testi analizi sonuçları.....	46
Tablo 3.11 – Katılımcıların yeti tikleri kuruma göre da ılımları.....	48
Tablo 3.12 – “Yeti ilen Kurum” de i kenine göre tek yönlü varyans analizi sonuçları....	49
Tablo 3.13 – Katılımcıların i yerlerindeki pozisyonlarına göre da ılımı.....	50
Tablo 3.14 – “Pozisyon” de i kenine yönelik gerçekleştirilen <i>t</i> -testi analizi sonuçları.....	51
Tablo 3.15 – Katılımcıların çalı tıkları irketlerin yetki ve çe itlerine göre da ılımı.....	53
Tablo 3.16 – “Örgüt Tipi” de i kenine göre tek yönlü varyans analizi sonuçları.....	53
Tablo 3.17 – “ leti im” alt boyutu için katılımcıların lisans tipleri gruplarına göre sahip oldukları puanların ortalama, standart sapma ve standart hata da ılımları.....	54
Tablo 3.18 – Tek uçak i leten operatörlerde görev yapan katılımcılarla bakım onarım kurulu larında görev yapan katılımcuların “ leti im” alt boyutu için <i>t</i> -testi kar ıla tırmaları.....	55
Tablo 3.19 – Tek uçak i leten operatörlerde görev yapan katılımcılarla bakım onarım kurulu larında görev yapan katılımcuların “ leti im” alt boyutu için ortalama, standart sapma ve standart hataları.....	56
Tablo 3.20 – Katılımcıların i tatmini profilleri da ılımları.....	57
Tablo 3.21 – Katılımcıların i tatmini alt boyut puan ortalamalarının büyükten küçü e dizili i.....	58
Tablo 3.22 – Katılımcıların JSS’te yer alan 8. soruya verdikleri yanıtların da ılımı.....	59
Tablo 3.23 – Katılımcıların JSS’te yer alan 27. soruya verdikleri yanıtların da ılımı.....	59
Tablo 3.24 – Katılımcıların JSS’te yer alan 10. soruya verdikleri yanıtların da ılımı.....	60

EK LLER L STES

ekil 1.1: Reason kaza modelinin tematik anlatımı.....	14
ekil 2.1: Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi.....	20

Enstitüsü : Sosyal Bilimler
Anabilim Dalı : İletme
Programı : İletme Yüksek Lisans
Tez Danı manı : Prof. Dr. Mahmut Paksoy
Tez Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans – Ağustos 2012

KISA ÖZET

HAVACILI I TEKN SYENLER NDE TATM N VE B R ARA TIRMA

Tevfik UYAR

Havacılık faaliyetleri do aları gere i çe itli riskler içerir ve bu risklerin bertaraf edilmesi için verimli bir emniyet yönetimi gerçekleştirilmesi zorunludur. Emniyet yönetimi kazaların sebeplerini kaza öncesi ya da sonrasında anlayarak bu sebeplerin bertarafı yoluyla kazaların gerçekleştirilmesini önlemeyi amaçlar. Günümüzdeki kazaların çok büyük bir ço unlu u makina ya da teknoloji kaynaklı de il, insan kaynaklıdır. Havacılık emniyet yönetiminde en çok kullanılan iki model, Reason ve SHELL modelleri, insan faktörünü havacılık kazalarının temelinde oturtmu tur ve havacılık faaliyetlerinde yer alan insanların birbirleriyle, yönetimle, yazılım ve donanımla olan etkile imleri çok önemlidir. Bu etkile imlerin tamamı i görenlerin davranı ve tutumlarından etkilenmektedirler.

tatmini, çalı anın i ine ve i yerine kar ı olan tutumlarından birisidir. Bu çalı mada havacılık sektörünün “ Havacılı ı” alt sektöründe çalı an teknisyenlerin i tatminleri ara tırılmı tır. Veriler demografik bilgilerin toplandı ı bir ki sel form ve Tatmin Ölçe i (JSS) ile toplanmı , tek yönlü varyans analizi ve t-testi yardımıyla analiz edilmi tir.

Çalı ma sonunda teknisyenlerin medeni halleri ile i tatminleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ili kiler bulundu u, di er bireysel faktörlerin ise toplam i tatminini etkilemedi i, ancak i tatmininin bazı alt boyutlarının teknisyenlerin sivil/asker kökenli olma durumundan, yeti tikleri okullardan, çalı tıkları irket tipinden, sahip oldukları lisans tipinden etkilendi i görülmü tür. Teknisyenlerin ya ları ile i tatminleri arasında anlamlı bir ili kiye rastlanmamı tır. Teknisyenlerin en çok i lerinin do asından, en az i letme artlarından i tatmini duydukları sonucuna ula ılmı tır. Ayrıca katılımcılar “mutlu”, “tatmin olmu ” ve “mutsuz” çalı anlar olarak gruplandırılmı , katılımcıların büyük ço unlu unun mutlu ya da tatmin olmu çalı anlar oldu u, çok küçük bir kısmının mutsuz oldu u ortaya konmu tur.

Anahtar Sözcükler: i tatmini, performans, güdülenme, havacılık, i havacılı ı, emniyet yönetimi

University : **Istanbul Kültür University**
Institute : **Institute of Social Sciences**
Department : **Business Administration**
Programme : **Master of Business Administration**
Supervisor : **Prof. Dr. Mahmut Paksoy**
Degree awarded and date : **MBA – August 2012**

ABSTRACT

JOB SATISFACTION AMONG BUSINESS AVIATION TECHNICIANS AND AN INVESTIGATION

Tevfik UYAR

The aviation activities include a lot of risks due to their nature and an effective safety management is essential for the elimination of these risks. Safety management aims to understand the root causes of the accidents and eliminate them before or after an accident. A big majority of the accidents are related to human causes, rather than mechanical or technological. The most applicable models in safety management are Reason and SHELL models, which put the human factors at the center. According to these models, the interactions between human, management, software and hardware are crucially important and these interactions are affected by workers' behaviours and attitudes.

Job satisfaction is the attitude of a worker to his/her job. This study reports an investigation of job satisfaction among business aviation technicians. A demographic information form and Job Satisfaction Scale (JSS) were used to collect data, which was analyzed using one-way ANOVA and Student's *t*-test.

Our results show that there is significant correlation in total job satisfaction levels with regard to the marital status of technicians while other personal factors are not related to the total job satisfaction levels. However, some subdimensions of job satisfaction are affected by the workers' military or civilian origin, their training background, the types of companies they work in or the category of licence they have. We found no difference in job satisfaction levels in different age groups. Secondly, study shows that technicians are the most satisfied from the nature of their work, while they are the least satisfied by operational procedures. Finally most of the contributors to the study were categorized as happy or satisfied as opposed to unhappy, depending on their total job satisfaction scores.

Keywords: job satisfaction, performance, motivation, aviation, business aviation, safety management

G R

Havacılık sektöründe çok yaygın kullanılan bir söz olan “Havacılık tarihi kanla yazılmıştır” sözü, havacılık kural ve uygulamalarının daha önce gerçekle mi kaza ve kırımlardan yola çıkılarak oluştuğunu ifade etmektedir. Bugün uçaklara güvenle binebiliyorsak, üphesiz bunu havacılık kurallarının ve havacılık sektöründe yer alan şirketlerin yönetim biçiminin emniyetli bir faaliyet ortamı sağlamasına borçluyuz.

Bugüne dek yapılan çalışmalar, kazaların büyük ölçüde insan faktörüne bağlı olduğunu göstermiştir. Kaza ve kırımları ortaya çıkaran sebepler insanın insanla, kuralla, makinayla ve çevreyle olan etkileşimlerinden kaynaklanmaktadır. Tatmini ise çalışanların iş ve iş yerlerine olan bir tutumdur. Bu tutumun çalışanın performansını etkilediği bir çok çalışmaya ile ortaya konmuştur.

Tatmini, performans ve dolayısıyla emniyet arasında kurulabilecek ilişki sebebiyle, havacılık sektörü için tatmini çalışmalarının önem arz ettiğini düşünmekteyiz. Bu çalışmayla ulaşmak istediğimiz amaç, havacılık faaliyetlerinde önemli bir pozisyon arz eden teknisyenlik mesleğine yönelik anlayışımızı genişletmek, teknisyenlerin tatminlerinin hangi faktörlerden etkilendiği ve Türkiye sınırları içerisinde yürütülen işin havacılık faaliyetlerinde yer alan teknisyenlerin tatmini profillerini elde etmektir.

Çalışmanın birinci bölümde Türkiye’de işin havacılık sektörü hakkında açıklamalara yer verilmiştir, teknisyenlik mesleğinin nitelikleri, türleri ve teknisyenlerin nasıl yetiştirildikleri hakkında açıklamalar yapıldıktan sonra, havacılıkta emniyet kavramına değinilerek insan faktörünü temel alan kaza modelleri üzerinde durulmuştur.

Çalışmamızın ikinci bölümü işin tatmini kavramına ayrılmıştır. Bu bölümde işin tatmini, işin tatminine yönelik motivasyon kuramları ve işin tatminini etkileyen bireysel, örgütsel ve grup faktörleri üzerinde durulmuştur.

Üçüncü bölüm ise araştırmamızın yöntemini, bulgularımızı ve yorumlarımızı içermektedir. Araştırma kapsamında katılımcılara sunulan bir adet demografik bilgi formu ve Tatmin Ölçeği (JSS) ile elde edilen veriler kullanılarak istatistiksel analizler gerçekleştirilmiştir ve kurduğumuz hipotezlerin sınaması yapılmıştır.

Sonuç bölümünde bulgularımız özetlenerek önerilerimize yer verilmiştir.

1. BÖLÜM: HAVACILIK SEKTÖRÜNDE HAVACILI I

Havacılık en genel olarak *askeri havacılık* ve *sivil havacılık* olmak üzere iki kategoriye bölünebilir. Askeri amaçlarla ya da güvenlik sağlamak, gümrük ve sınır kontrolü gibi görevler için kullanılmayan hava araçları sivil hava aracı sayılır ve sivil hava araçlarıyla gerçekleştirilen havacılık faaliyetleri sivil havacılık kapsamına girer.

Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü'ne (ICAO) göre sivil havacılık, *ticari havacılık*, *hava çalması* ve *genel havacılık* olmak üzere üçe ayrılır. "Ticari havacılık", bir ücret karşılığında yolcu, kargo ya da posta taşımak suretiyle gerçekleştirilen sivil havacılık faaliyetidir. Ziraat, inşaat, fotoğrafçılık, gözlem, arama-kurtarma, reklam vb. özel amaçlarla gerçekleştirilen havacılık faaliyeti ise "hava çalması" olarak adlandırılır. "Genel havacılık" ise, ticari havacılık ve hava çalması sınıfına girmeyen diğer uçuşları kapsar¹.

Ticari havacılık faaliyetleri tarifeli ya da tarifersiz seferler olarak ortaya çıkarken, kullanılan hava aracının tipine, amacına, taşıdığı faydalı yükün ne olduğuna göre daha alt sınıflara ayrılır.

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün (SHGM) yayınladığı yönetmeliklerinde "hava taksi" olarak da adlandırılan ticari havacılık, tarifersiz, yani talep üzerine gerçekleştirilen bir ticari havacılık faaliyeti olmakla beraber, 1-19 kişilik hava araçlarıyla gerçekleştirilir².

Ticari uçaklarla yolcu ve kargo taşımacılığı şehir içinde belediyenin otobüslerle ya da metro hatlarıyla vermediği toplu taşıma hizmetine benzetilirse şehir, ticari havacılığı da taksi ile taşıma benzetilebilir. Yani ticari havacılığı dahilinde verilen uçuş hizmeti, belirli bir tarife ya da rota olmadan, o sefer için bilet almıyarak birbirinden bağımsız kişiler ya da kişilerle verilmeyebilir; bir kişi ya da grubun arzusu ise rotası belirlenmemiş, o kişi ve grubun başkasıyla paylaşılmamış durumda olmadığı bir hava taşımacılık faaliyetidir.

Bu çalışmada kapsamında incelenen "Havacılık Sektörü", 1-19 kişilik jet motorlu ya da turboprop motoru uçaklarla (sabit kanatlılar) veya helikopterlerle (döner

¹ John J. Sheehan, **Business and Corporate Aviation Management**. (y.y.:McGraw-Hill Professional, 2003) s. 1-1.

² Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü: SHY-6A Ticari Hava İşletmeleri Yönetmeliği. (2007, 1 Haziran) *T.C. Resmi Gazete*, 26539, Madde 19.

kanatlılar) uçuş hizmeti gerçekleştiren operatörlerle (uçak pilotları), bu operasyonların idamesi için operatörlerin aldığı bakım, eğitim gibi hizmetleri sunan işletmeleri kapsamaktadır.

Dünya’da ve Türkiye’de her geçen gün hacmi ve pazarı genişleyen iş havacılığı sektörü, havacılık sektörünün çok özel bir alanında yer almaktadır. Ayrıca bu özel alandaki hava aracı sayılarına yönelik bazı rakamlar ve hem Dünya’da hem de Türkiye’de iş havacılığı sektörünün yapısına ve beklentilere yer verilmiştir.

1.1 DÜNYA’DA VE TÜRKİYE’DE İŞ HAVACILIĞI

İnsanların taşımacılık üzere özel olarak üretilmiş ilk uçak Model 18 Twin Beech olarak 1937’de ortaya çıkmıştır. Standart konfigürasyona göre 8 ya da 9 kişilik taşıyabilen bu uçak kısa sürede sınırlı bir bütçe ile faaliyet gösteren küçük ve orta ölçekli firmaların gözdesi olmuştur. Otuz iki yıl boyunca 7000 adetten fazla üretilen bu uçağın “iş havacılığı” kavramını ortaya çıkarttığı söylenebilir³.

Ticari uçaklarla yolcu ve kargo taşımacılığı faaliyetleri artarken özellikle özel hava taşımacılığı hizmeti talebinin ortaya çıkması ve giderek artmasıyla üreticiler daha az sayıda yolcu kapasitesine sahip, iç ve dış tasarımıyla daha ayrıcalıklı ve özellikle özel uçak çözümleri üzerinde yoğunlaşmaya başlamıştır. Çok kısa mesafelerde Model 18 gibi küçük uçaklar ve helikopterler etkin olarak kullanılabilirken, uzun mesafelerde yeni uçaklara ihtiyaç duyulması üzerine üreticiler yeni çözümler üzerinde çalışmaya başlamışlardır. Bugün kullanılan lüks iş uçağı ailelerinin atası sayılan turboprop motorlu Gulfstream I, 14 A kişilik 1958’de ilk uçuşunu gerçekleştirmiş ve iş havacılığının “Rolls Royce”u ünvanıyla adını tarihe yazdırmıştır⁴. İlk hizmete girdiğinde 1 milyon USD gibi bir birim fiyata sahip olan uçak, 1964’te uzatılmış menzili ve ok açısı kazandırılmış kanatlarıyla jet motorlu Gulfstream II’ye dönüşürmüş ve 1967’de servise girmiştir⁵. Bu uçak bugün Türkiye Cumhuriyeti Başbakanlık ve Genel Kurmay Başkanlığı tarafından da kullanılan Gulfstream IV ve 550’lerin öncülü olmuştur.

³ US Centennial of Flight Commission, Erişim Tarihi: 13 May 2012, <http://www.centennialofflight.gov/essay/GENERAL_AVIATION/business/GA14.htm>.

⁴ US Centennial of Flight Commission, Erişim Tarihi: 13 May 2012, <http://www.centennialofflight.gov/essay/GENERAL_AVIATION/business/GA14.htm>.

⁵ FAA, **Type Certificate Data Sheet No. A12EA**, (1967, 19 Ekim).

“ jeti” kavramını literatüre kazandıran uçak ise, bugün hala Learjet adı altında üretilen uçak ailesinin de atası olan Learjet 23’tür. William P. Lear Sr.’nin bu sanat eseri, seri üretime geçen ilk küçük jet uçağı olmuştur. “Eski uçak yoktur, bakımsız uçak vardır” sözünü kanıtlarcasına, 1965 yapımı Learjet 23’ler hala faal olarak uçmaktadır ve bu klasik uçaklara olan talep sürmektedir.

1.1.1 Dünya’da Havacılığın Durumu

Havacılığın kavramının oluşmasından sonra bu pazara giren yeni üreticilerle birlikte jet çeşitliliği ve sayısı artmış, bugün muazzam büyük bir filoya ulaşmıştır. 2011 yılı Mayıs ayı itibarıyla Dünya üzerinde Havacılığın Durumu’nda 19.324 adet jet motorlu uçak, 12.736 adet turboprop motorlu uçak ve 16.902 adet helikopter vardır⁶.

Bu hava araçları arasında pazarı en hızlı büyüyen sınıf jet motorlu uçak, kısaca jeti pazarıdır. Jeti üreticilerinden Bombardier’in 2011 yılında hazırladığı 20 yıllık pazar analizine göre, 2011-2020 yılları arasında 10.000 yeni jeti hizmete girecek, buna karşılık sadece 3.100 adedi hizmetten çıkacaktır. Aynı çalışmaya göre 2021-2030 yılları arasında bu rakamlar 14.000 ve 4.700 olarak gerçekleşecek ve 2030’da toplamda 30.000 adet jeti hizmette olacaktır⁷.

1.1.2 Türkiye’de Havacılığın Durumu

Havacılığın sektörünün varlığı,

- Özel uçuş hizmeti talep edebilecek
- Bu talebi yerine getirmek için bir hava aracının satın alınmasına öncülük edebilecek,
- Ya da bu satın alma işini bizzat gerçekleştirebilecek

büyüklerde işletmelerin ya da finansal olarak güçlü kişilerin varlığına ve sayısına bağlıdır.

Hem ilk yatırım maliyetleri, hem de işletme maliyetleri yüksek olan ve büyük miktarda finansman gerektiren hava taksi amaçlı hava araçlarının sayısı, ülkedeki ekonomik etkinliğin ve uluslararası ticaret hacminin bir göstergesi olarak ele alınabilir.

⁶ Tom Benson, “AMSTAT Business Aviation Market Update Report,” **CAMP Insight** May. 2011: s. 6.

⁷ *Leading the way: Market Forecast 2011-2030*, Bombardier Business Aircraft Market Forecast. Haziran 2011. Bombardier Inc. Erişim tarihi 31 Mayıs 2012
<http://www.bombardier.com/files/en/supporting_docs/BA-BBA_2011_Market_Forecast.pdf>.

Ekonomik geli mi li e olan ba lılı ı sebebiyle, Türkiye’de ekonomik istikrarın elde edilememi oldu u çok uzun bir süre dü ük seviyede sabit bir seyir izleyen i havacılı ı sektörü, Türkiye’nin küresel ekonomiye entegrasyonu ve yerli firmaların küresel pazarlara açılabilmesi ile birlikte geli mi tir. 1980’lerin sonunda canlanmaya ba layan i havacılı ı sektörü önce 2001 krizinin sona ermesiyle atılımını ba latmı , daha sonra 2002 yılında THY dı ındaki özel irketlere konulan iç hat uçu yasa ının kaldırılmasıyla birlikte havacılık sektöründe gerçekle en canlanmanın yarattı ı sinerji ile birlikte a ırı ivmelenmi tir.

Helikopter ve turboprop motorlu uçaklar sayılmazsa,sadece i jeti sayısında 2001-2009 arasında büyük artı gerçekle mi , 2001 krizinde 15’e kadar dü en i jeti sayısı 2009 Nisan’a gelindi inde 56’ya ula mı tır⁸.

SHGM’nin resmi internet sitesinde yayınladı ı verilere göre 2012 yılı ortasında Türkiye’de hava-taksi i letme ruhsatıyla faaliyet gösteren 60 adet operatör ve bu operatörlerin filosunda 156’sı sabit kanatlı⁹, 51’i döner kanatlı olmak üzere 207 adet hava aracı bulunmaktadır¹⁰.

Türkiye’deki i havacılı ı pazarı ve bu alanda faaliyet gösteren operatörlerin hem sayıları hem de var olanların filoları gün geçtikçe büyümektedir. i havacılı ı sektörü aynı zamanda önemli bir istihdam sahasıdır ve havacılık sektöründe vasıflı personel istihdamında hatırı sayılır bir paya sahiptir.

Sıradaki ba lıkta i havacılı ı sektöründeki çalı an profili açıklanacaktır.

1.2 HAVACILI I LETMELER VE ÇALI AN PROF LLER

Daha önce de ifade edildi i üzere i havacılı ı sektörü genel olarak 1-19 ki ilik jet motorlu ya da turboprob motoru uçaklarla (sabit kanatlılar) veya helikopterlerle (döner kanatlılar) uçu hizmeti gerçekle tiren operatörlerle, bu operasyonların

⁸ “Hangi İş Adanı, Hangi Jeti Kullanıyor?” **CNBC-e Business** Eyl. 2009. Erişim tarihi 31 May 2012, <<http://busines.s.cnbce.com/0909/konuid=6.asp>>.

⁹ Bu rakama iş uçağı sınıfına girmeyen ancak iş uçağı operatörlerinin ruhsatları altında bulunan hafif hava araçları, çok hafif araçları ve yangın söndürme uçakları da dahildir. Bu uçaklar listeden elendiğinde 87’si sabit kanatlı 51’i döner kanatlı olmak üzere toplamda 138 hava-taksi amaçlı araç bulunmaktadır.

¹⁰ “Hava Taksi İşletmeleri” 18.04.2012. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Erişim tarihi 30.05.2012, <http://www.shgm.gov.tr/doc2/hava_taksi.xls>.

idamesi için operatörlerin aldığı bakım, eğitim gibi hizmetleri sunan işletmelerden oluşmaktadır. Öncelikle havacılık sektöründe faaliyet gösteren işletme tiplerine bir göz atalım:

1.2.1 Havacılık İşletmeleri

a. Operatörler

Operatörler hava aracını emniyetli bir şekilde işletmek üzere kurulmuş örgütlerdir.

Bu örgütlerin çalışanları asgari olarak hava aracını uçuran pilotlardan, bu araçlarda hizmet veren kabin memurlarından, bu araçların bakımını ya da bakım yönetimini gerçekleştiren mühendis ya da teknisyenlerden, yine bu araçların emniyetli operasyon gerçekleştirmesi için kurulan kalite ve emniyet sistemini yürüten vasıflı¹¹ havacılık personelinden oluşmaktadır.

SHGM'nin yayınladığı SHY-6A Ticari Hava İşletmeleri Yönetmeliği'ne göre ticari bir operatör her birisi belli eğitim ve tecrübe şartına dayalı olarak Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nce imza atmaya yetkilendirilmiş birer adet genel müdür, kalite müdürü, emniyet müdürü, uçuş işletme müdürü, eğitim müdürü, bakım müdürü, yer işletme müdürüne sahip olmak zorundadır. İşletmenin büyüklüğüne göre bazı görevler birleştirilebilmektedir¹².

Bu çalışmanın konusu olan teknisyenler, operatör firmalarda öncelikle bakım müdürü olmak üzere, yer işletme müdürlüğü ya da kalite müdürlüğü görevlerinde de yer alabildikleri gibi, görev tanımlarına bağlı olarak bu müdürlüklerde çeşitli görevleri olan yardımcı personel olarak da yer alabilirler.

b. Bakım kuruluşları

Havacılık taksi faaliyetlerinde kullanılan hava araçlarının bakımı, SHGM ya da Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı (EASA) tarafından yetkilendirilmiş yetkili bakım kuruluşlarınınca gerçekleştirilir.

¹¹ Burada bahsedilen vasıflı havacılık personeli tercihen pilot, mühendis veya teknisyenlik mesleklerine sahip olan havacılık personelinden oluşur ancak Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından kabul görece kadar gerekli eğitim ve tecrübeye sahip havacılık dışı personel de böyle bir göreve atanabilir.

¹² SHY-6A Ticari Hava İşletmeleri Yönetmeliği, Madde 19-21.

Bu kurulu larda da asgari olarak genel müdür, bakım müdürü, kalite müdürü ve emniyet müdürü gibi yetkili yönetici pozisyonları bulunmakla beraber, i letmenin bakım faaliyetlerinde nitelikli i gücü olarak bulunan teknisyen ve teknisyen yardımcıları yer alır. Teknisyenler bakım kurulu larında bahsi geçen tüm pozisyonlarda yer alabilirler.

c. E itim kurulu ları

Türkiye’de i havacılı ı sektörüne hizmet veren özelle mi e itim kurulu ları bulunmamaktadır ancak teknisyenler pilotaj ya da teknisyenlik konularında genel e itim veren kurulu larda çe itli idari görevlerde ya da ö retmenlik pozisyonlarında bulunabilirler. E itim kurulu ları bu çalı ma kapsamının dı ında bırakılmı tır.

1.2.2 Havacılı ında Teknisyenler

SHGM’nin yayınladı ı SHY-66-01 Hava Aracı Bakım Personeli Lisans Yönetmeli ine göre:

Bakım, birlikte veya ayrı yapılmak üzere hava aracı ya da hava aracı ¹³komponentinin muayenesini, revizyonunu, parça de i tirmesini,

Hava Aracı Bakım Lisansı, içeri inde belirtilen herhangi bir hava aracı temel kategori ve hava aracı tipi için, bilgi ve bakım deneyimi olarak ilgili yönetmeli in gereksinimlerini kar ılayan personelin niteli ini gösteren belgeyi,

Lisanslı Hava Aracı Bakım Personeli ise Hava aracı üzerinde bakım yapmak üzere SHGM tarafından yetkilendirilmi personeli ifade eder¹⁴. Lisanslı personel kısaca teknisyen olarak anılır.

Daha önce de belirtildi i gibi i havacılı ı sektöründe teknisyenler:

- SHY-145¹⁵ bakım yetkisine sahip bir i letmede (bakım onarım kurulu u) teknik müdür / bakım müdürü,

¹³ Hava aracı komponentleri, yapısal olarak hava aracına dahil olmayan, sökülüp takılabilien harici parça ve sistemlerdir.

¹⁴ Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü: SHY-66-01 Hava Aracı Bakım Personeli Lisans Yönetmeliği. (2007, 16 Mayıs) *T.C. Resmi Gazete*, 26524.

¹⁵ Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü: SHY-145.01 Onaylı Bakım Kuruluşları Yönetmeliği. (2007, 17 Temmuz) *T.C. Resmi Gazete*, 26585.

- SHY-145 bakım yetkisine sahip bir işletmede (bakım onarım kurulu) hava aracının bakımını gerçekleştiren teknisyen,
- SHY-6A kapsamında ruhsatlandırılmış bir hava-taksi işletmesinde bakım yönetimini gerçekleştiren teknik müdür / bakım müdürü,
- SHY-6A kapsamında ruhsatlandırılmış bir hava-taksi işletmesinde yer işletme müdürü veya kalite müdürü,
- SHY-6A kapsamında ruhsatlandırılmış bir hava-taksi işletmesinde teknik müdür / bakım müdürün yardımcısı olarak görev yapan bir teknisyen

olarak çalışabilirler.

SHY-6A kapsamında ruhsatlandırılmış hava-taksi işletmeleri –operatörler- SHY-145 yönetmeli kapsamında bakım yetkisi almadıkları müddetçe kendi uçaklarında herhangi bir bakım işlemi gerçekleştiremez, ancak ve ancak SHY-M¹⁶ kapsamında aldıkları yetkiyle ancak bakımın planlamasını ve yönetimini gerçekleştirebilirler. Bu sebeple operatörlerde bulunan teknisyenleri yönetici pozisyonunda görürüz. Fakat operatörler uygun tesis koşulları yaratarak kendi uçaklarında kısıtlı bakım işlemlerini gerçekleştirmek için bakım yetkisi alırlarsa, şirket bünyesindeki teknisyenler bakım işlemi gerçekleştiren personel olarak bulunabilir. Bu çalışmada bakım yetkisi almış operatörler için *Bakım Yetkili Operatörler* nitelemesi kullanılacaktır.

1.2.3 Teknisyenlerin Yetiştirilmesi

Havacılık sektörüne teknisyen yetiştirme üç kaynak mevcuttur:

- Üniversitelerdeki sivil havacılık yükseköğretileri ya da Türk Hava Kurumu gibi sivil bir kuruluştaki eğitim alarak teknisyenlik vasfı kazananlar,
- Bir SHY-145 yetkili bakım onarım kuruluştaki çalışarak deneyim yoluyla teknisyenlik vasfı kazananlar,
- Türk Hava Kuvvetleri, Türk Kara Kuvvetleri, Türk Deniz Kuvvetleri ve Jandarma Kuvvetlerinde teknisyen olarak çalıştıktan sonra emekli olarak ya da ayrılarak sivil sektöre geçen ve Silahlı Kuvvetler'deki deneyimlerini kredilendirerek teknisyenlik vasfı kazananlar.

Kişinin teknisyenlik vasfı kazanması, uçak üzerinde yetkisinin olanak sağladığı türdeki bakım işlemlerini gerçekleştirmesi ve gerçekleştireceği bir bakımı onaylaması anlamına gelmemektedir. Teknisyenlerin lisans kategorileri, onların hangi tip

¹⁶ Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü: SHY-M Sürekli Uçuşa Elverişlilik ve Bakım Sorumluluğu Yönetmeliği. (2011, 21 Aralık) T.C. Resmi Gazete, 28149.

bakımları gerçekle tirerek bu bakımları onaylayabileceklerini belirler. Onay yetkisi bulunmayan A kategorisi sayılmazsa, kalan kategoriler B1, B2 ve C olarak birbirinden ayrılır. Teknisyenlik vasfı kazanan bir personelin B1, B2 ya da C kategori onaylayıcı personel lisansına sahip olması için gereken deneyim süresi ve kredilendirme ko ulları SHY-66 yönetmeli inde tanımlanmıştır.

SHY-66-01'e göre bakım personeli lisanslarına göre öyle anılır¹⁷:

Kategori A : Hat bakım mekanik teknisyeni.

Kategori B1: Hava aracı bakım teknisyeni (Mekanik).

Kategori B2: Hava aracı bakım teknisyeni (Aviyonik).

Kategori C : Hava aracı üs bakım mühendisi veya teknisyeni.

Sadece e titimini tamamlayarak teknisyenlik vasfı kazanmış Kategori A lisansı sahibi bakım personelinin yetkileri çok kısıtlıdır. Herhangi bir onaylama yetkisi bulunmamaktadır.

B1 Kategori lisansa sahip bakım personeli uçaktaki mekanik bakımları gerçekle tirme veya gerçekle tirilen bakımları kontrol ederek onaylama –bakım çıkı sertifikası düzenleme- yetkisine sahiptir. Kategori B1 lisansına sahip bakım personeli, bu tip sahibine, do rudan A kategorisinin imtiyazlarını kullanma yetkisi verir.

B2 Kategori lisansa sahip bakım personeli ise aviyonik¹⁸ ve elektrik sistemleri üzerinde yapılmı bakım faaliyetlerinin sonrasında bakım çıkı sertifikası düzenleyebilme yetkisine sahiptir.

Kategori C lisansı, sahibine, hava aracının üs bakım faaliyetlerinin sonrasında bakım çıkı sertifikası düzenleyebilme yetkisi verir ve tek bir bakım çıkı sertifikası düzenleyerek hava aracının bakımının onaylanmasına yetki vermi olur. Kategori C lisanslı hava aracı bakım personelinin esas görevi, gerekli bütün bakım i lemlerinin tamamlanmış oldu unu ve "bakım çıkı sertifikası" düzenlenmeden önce B1 ve B2 kategorisinde lisanslı hava aracı bakım personelinin onaylarının olup olmadığını kontrol etmektir.

¹⁷ SHY-66-01 Hava Aracı Bakım Personeli Lisans Yönetmeliği, Madde 11-13.

¹⁸ İngilizceden dilimize geçmiş olan, "Uçak elektrik ve elektroniği" anlamındaki havacılık terimi.

Bir teknisyen B1, B2 ve C kategori yetkilerinin birine, ikisine ya da hepsine sahip olabilir.

Herhangi bir kategori lisansa sahip olan teknisyenlerin bir hava aracı üzerinde yukarıda tanımlı i lemleri yapabilmesi için ise *tip e itimi* adı verilen ve ilgili hava aracının tip ve/veya modeline ait ve hem otoritece hem de hava aracının/motorun üreticisi tarafından onaylanmış bir e itimi tamamlanması gerekmektedir¹⁹.

Teknisyenler, bu e itimi başarıyla tamamladığını gösterir belgelerle ilgili tipteki yetkisini lisanslarına i letirler. Bir teknisyen, birden fazla tip ve sınıfta hava aracında yetkili olabilir.

Yukarıda sunulan tüm bilgilerden anlaşıldığı üzere, kısaca teknisyen olarak anılan hava aracı bakım personeli havacılık sektöründe önemli bir i gücünü temsil etmektedir. Hava aracı bakımı ya da hava aracı bakımı yönetimi ise, emniyetli bir uçuşun ana unsurlarından olduğundan teknisyenlik mesleği pek çok açıdan incelenmeye ve değerlendirilmeye değer bir meslek olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu kapsamda gerçekleştirilen bu çalışma ve bulgular hakkında açıklamalara geçmeden önce havacılık emniyeti, havacılıkta kaza modelleri ve insan faktörü konularında bir takım açıklamalarda bulunarak bu kavramların i tatmini ile ilgili kisi ortaya konmaya çalışılacaktır.

1.3 HAVACILIKTA EMNİYET

Havacılık, insanın doğasına aykırı olan uçuş eylemini insan için mümkün hale getirmiştir, ancak bu aykırılık durumu çeşitli riskleri de beraberinde taşımaktadır. Düşük basınçta sahip, oksijenin bir insanın yaşaması için elverişsiz olduğu yüksek irtifalarda güvenli ve hızlı bir şekilde seyahat etmeyi mümkün kılan hava araçları oldukça kompleks makinalar olup, bu makinaların uçuşun herhangi bir safhasında kaza ya da kırıma uğraması can ve/veya mal kaybı ile sonuçlanmaktadır.

Gerçekleştirilen faaliyetin karmaşıklığının yarattığı riskler, bu risklerin bertarafı anlamına gelen bir emniyet anlayışını da doğaal olarak ortaya çıkarmaktadır.

“Havacılık Emniyeti” kavramı, gösterilen yaklaşıma göre çeşitli şekillerde tanımlanabilir. ICAO'nun bu kavrama yüklediği anlamlar:

¹⁹ SHY-66-01 Hava Aracı Bakım Personeli Lisans Yönetmeliği, Madde 24.

- Sıfır kaza ya da ciddi kırım – özellikle yolcu açısından
- Tehlikelerin bertaraf edilmesi
- Çalı anların emniyetsiz davranı lardan ve durumlardan kaçınması
- Hata farkınladı ı
- Kurallara/Yönetmeliklere uyma

eklindedir²⁰.

Bu tanımların her birisi kısmen havacılık emniyeti kavramını kar ılsa da her ne açıdan yakla ılırsa yakla ılsın nihai amaç olası hava aracı kazalarını ya da kırımlarını engellemektir.

Havacılık emniyetinin pek çok boyutu vardır ve bu boyutların önemi ve ayrıntıları havacılık tarihinde gerçekle mi kayda de er kazalarla ortaya çıkmı tır.

Genel olarak bakıldı ında boyutlardan birinin makine, di erinin ise insan oldu u görülebilir. Ancak daha derine inildi inde bu boyutların yönetim, çevre, kurallar gibi daha pek çok çe itte boyutla etkile im içerisinde karma ık bir yapıda oldu u görülür ve en nihayetinde insan faktörü tüm boyutların merkezinde olmak üzere ön plana çıkar.

Bir çok çalı ma göstermi tir ki insan faktörü, emniyeti sa lamak, sürdürmek, olası kaza ve kırımları engellemek konusunda hayati öneme haizdir²¹.

Nitekim havacılı ın ba ladı ı yıllarda kaza sebeplerinde makine ve donanıma ba lı hatalar ön plana çıkarken bugünkü tablo farklıdır ve havacılık kazalarının %80'i insan hatasından kaynaklanmaktadır²².

Oldukça dramatik olan ve vuku buldu unda tüm dünya ülkelerinin haber bültenlerinde kendine yer bulan havacılık kazalarının sebeplerinin anla ılması, havacılık emniyetini sa layabilmek açısından çok önemlidir. Bu yüzden havacılık

²⁰ ICAO Document 9859 Safety Management Manual (Quebec: ICAO, 2009) s. 2-1.

²¹ C. Hoole, L. P. Vermeulen, "Job Satisfaction Among South African Aircraft Pilots," **SA Journal of Industrial Psychology**, 29 (1), 2003: s.s. 52-57

²² Douglas A. Weigmann, Scott A. Shappell, "Human Error Analysis of Commercial Aviation Accidents: Application of the Human Factor Analysis and Classification System (HFACS)," **Aviation, Space and Environmental Medicine**, 72(11), Kasım 2011: s.s. 1006-1016.

kazalarını, sebeplerini, gerçekte mesinin ardındaki yönetsel mekanizmayı iyice irdeleyebilmek için çe itli kaza modelleri ve yakla ımlar geli tirilmi tir.

Bu yakla ım ve modeller arasında geçerlilik kazanmı olanlar *SHELL* ve *Reason sviçre Peyniri Modeli*dir. ICAO tarafından geçerli görülmü ve emniyet yönetim sistemine dahil edilmi olan bu her iki model de insanı emniyet sisteminin merkezine koymaktadır.

Bu modelleri kısaca açıklarsak:

1.3.1. SHELL modeli

Hava aracı kazalarının sebepleri konusunda ortaya konulmu modellerden ilki SHELL modelidir ve 1972 yılında Elwyn Edwards tarafından ortaya konmu tur²³.

SHELL kelimesi, yazılım (software), donanım (hardware), çevre (environment) ve canlı (liveware) kelimelerinin İngilizce yazımının baş harflerinden oluşur. 1979'da Yüzba ı Frank Hawkins tarafından insanların rolünü vurgulamak ve insan olarak sadece havacılık personelinin değil, organizasyondaki tüm insanların anlaşılması gerektiğine inanarak bir L daha eklemi ve modeli SHELL modeline dönü türmü tür²⁴.

Burada yazılım prosedürler, semboller gibi yönetsel ya da yazınsal araç ve i levleri kapsarken, donanım hava aracının kendisi ya da bu hava aracına yönelik kullanılan diğer makine ve ekipmanı kapsar. Çevre ise operasyonel çevreyi ifade etti i gibi, sosyal, ekonomik ve politik çevreyi de kapsar. Canlı ise tüm bunlarda kullanıcı, etken ya da edilgen olarak ilikide bulunan insanı ifade eder.

SHELL modeline göre insan kazayı oluşturacak bir sistemin merkezi konumundadır ve performansı fiziksel, fizyolojik, psikolojik ve psikososyal faktörlerden etkilenir. nsanın yazılım, donanım, çevre ve yine insan ile olan ilişkileri performansın belirleyicisidir²⁵. SHELL modeli, kazaların sebeplerini ve kazaya kadar varan gerçekte me sürecini tüm unsurların insan ile olan etkile imlerini analiz etme amacı güder.

²³ Joseph N. Pelton, Ram Jakhu, **Space Safety Regulations and Standards**. (y.y. Elsevier, 2010) s. 204.

²⁴ Pelton v.d. s. 204.

²⁵ ICAO Document 9859, s.s. 2-13 - 2-14.

SHELL modelinde kaza sebepleri bu modele ba h harfini veren her bir faktörün çiftleri olarak ele alınır. Örne in L-H, yani insan ve donanım ili kileri, ergonomi, kullanıcı dostu tasarımlar gibi insan makine ili kilerine yönelik etkile imleri tabir eder. Di er bir örnek, L-L, yani insan ve yine insan arasındaki ili kidir. yerindeki çekilme ve çatı malar, ast-üst arası ili kiler bu etkile imlere örnektir. L-E, yani çevre ve insan arasındaki ili kiler, havalandırma ve aydınlatmadan ses yalıtımına kadar pek çok etkile imi ifade etmektedir.

Kaza etmenlerine yönelik analitik bir yakla ımı ifade eden SHELL modeli 1989 yılında ICAO tarafından kabul edilmi ve emniyet yönetim sistemlerine bir temel olu turmu tur.

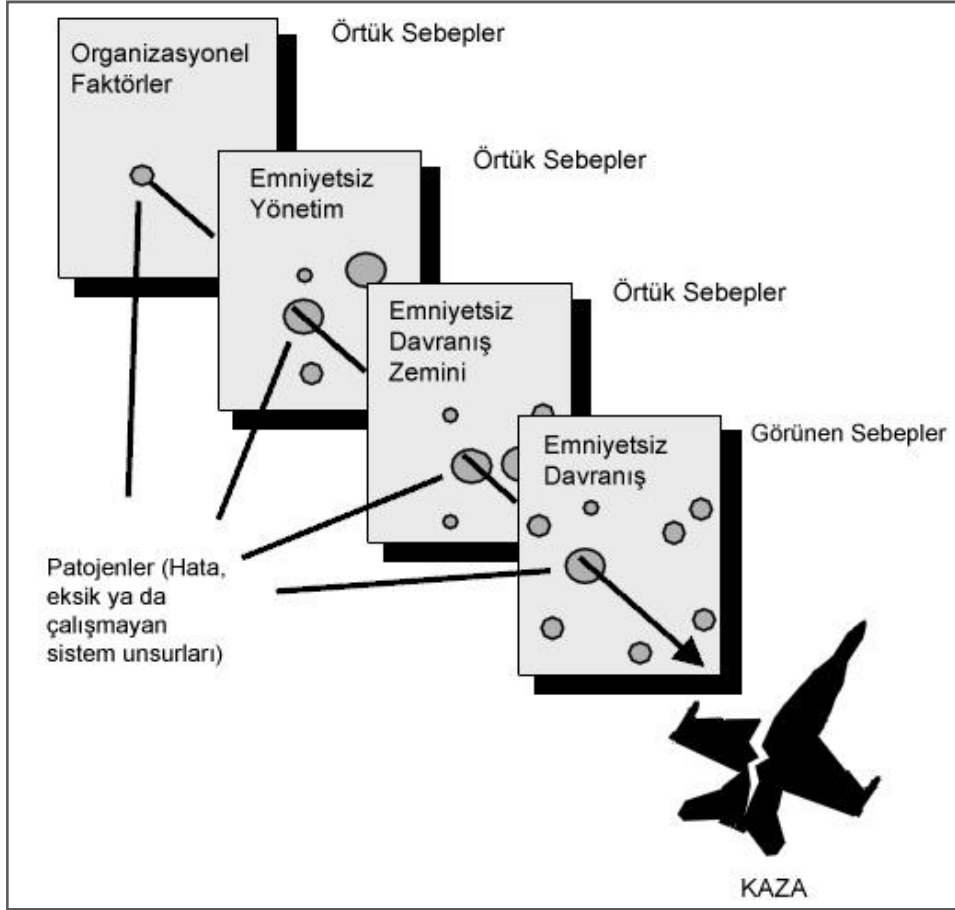
1.3.2. Reason Modeli

1990 yılında Reason kazaların temelinde donanım kaybı ya da operatör hatası gibi tek bir neden bulunmadı ını ve kazaların karma ık teknik ve sosyal etkile imlerden do du u fikrine dayanarak kazalarda insan faktörüne yeni bir yakla ım getirmi tir.

Reason, kazaların da kanser ya da kalp hastalıkları gibi, tek bir sebebe ba lı olarak de il, i letmenin çe itli fonksiyonlarından do an, birikerek birle en bir hatalar grubundan kaynaklandı ını iddia etmi ve hataları “*patojenler*” olarak adlandırarak görünen ve örtük hatalar olmak üzere ikiye ayırmı tır²⁶.

Reason, 1997 yılında ekil 1.1’de de görüldü ü gibi, faktör gruplarını birer kare, patojenleri de bu kareler üzerinde birer gedik olarak resmetmi , sviçre Peyniri yakı tırması da bu yolla ortaya çıkmı tır. Model kazayı bir ok olarak tanımlamı tır. Bu ok, tüm faktör gruplarındaki gediklerin üstüste gelebilmesiyle bu gediklerden geçebilecek ve kendine bir yol bulabilecektir.

²⁶ Jim Reason, “The contribution of latent human failures to the breakdown of complex Systems,” **Philosophical Transactions of the Royal Society**, B(327), (1990): s.s. 475-484.



ekil 1.1: Reason kaza modelinin ematik anlatımı²⁷

Reason modeline göre örtük sebeplerin ba nda organizasyonel etkenler vardır. Bu sebepleri yönetim hataları ikinci örtük sebepler olarak izlerler. Akabinde ise emniyetsiz davranı lara yol açabilecek zeminin hazırlanması gelir. Bu zemin yönetim hatalarından kaynaklanan bir uykusuzluk, yorgunluk ya da mesai tesliminde gözden kaçmı bir hata, ileilmemi bir uyarı olabilir. Zemin de hazırlandıktan sonra ortaya kazanın sebebi imi gibi görünen, oysa öncesinde örtük bir hata mekanizmasına ba lı olan aktif sebep ortaya çıkar ve kazaya sebebiyet verir.

Reason modeli Shappell ve arkada ları tarafından detaylı olarak incelenmi ve her bir blok ayrıca detaylandırılmı , üç bin adet kaza olayı da bu sınıflandırmaya göre incelenmi tir²⁸.

²⁷ Scott A. Shappell , Douglas A. Weigmann, "Applying Reason: The human factors analysis and classification system," **Human Factors and Aerospace Safety**, 1, 2001: s.s. 59-86.

²⁸ Shappell ve Weigmann, 2001, s.s. 59-86.

Reason emniyetsiz davranı ları hatalar ve ihlaller olarak ikiye ayırmaktadır. Hata, bir çalı anın elinden gelenin en iyisini yapmaya çalı masına kar ın görev için gerekli artları yerine getirememesi olarak tanımlanırken ihlaller çalı anın kasıtlı olarak kural, prosedür ya da e itimini aldı ı i in gerekliliklerini ihlal etmesi olarak tanımlanmaktadır²⁹.

Emniyetsiz davranı lardan ilki olan hata, performans ile ili kilendirilebilir. Performansı yüksek olan i görenin görevini daha büyük ba arıyla gerçekle tirdi i varsayılırsa, performans ve i tatmini arasındaki ba lantı bu ara tırmanın kuramsal zeminini olu turur.

Ara tırmacılar Hawthorne Ara tırmaları'na³⁰ kadar uzanan çok sayıda çalı ma ile performans ve i tatmini arasındaki ili kiyi ortaya koymaya çalı mı tır³¹.

tatmini ile performans arasındaki ili ki ba ta i görenin ki ilik özellikleri ile ilgili olup, bu özelliklere destek olarak da ödül beklentisi ve e itlik duygusu ile ili kilidir³². Petty ve di erleri 1984 yılında yapmı oldukları bir meta analizde bireysel performans ve bireysel tatmin arasında kuvvetli ve tutarlı bir ili ki oldu unu göstermi lerdir³³. Alta ve Çekmecelio lu, ülkemizde sanayi alanında yapmı

²⁹ ICAO Document 9859, s. 2-7.

³⁰ 1924 yılında Western Electric şirketinin Hawthorne'da yer alan fabrikalarında Elton Mayo ve arkadaşları tarafından başlatılan ve aralıklarla toplamda 8 yıl süren araştırmalardır. Bu araştırmalar, işgörenlere ait olumsuz tutum ve davranışların belirli örgütsel ortamlarda değiştirilebileceğini göstermesi açısından önemlidir.

³¹ Steve M. Jex, **Organizational Psychology: A Scientist-Practitioner Approach** (New York: John Willey & Sons, 2002) s. 130.

³² Hasan Gül, Ercan Oktay, Hakan Gökçe, "İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama," **Akademik Bakış**. 15 (2008):11 pp., 11 Mart 2012 <<http://www.akademikbakis.org/15/performans.pdf>>.

³³ M. M. Petty, Gail W. McGee, Jerry W. Cavender, "A Meta-Analysis of the Relationships between Individual Job Satisfaction and Individual Performance," **The Academy of Management Review** 9 (4) Ekim 1984: s.s. 712-721.

oldukları 2007 tarihli bir ara tırmada, i tatmini ve vatanda lık davranı ının tüm boyutlarının performans üzerinde etkili oldu unu göstermi lerdir³⁴.

kinci emniyetsiz davranı türü olan ihlal ise bir havacılık personelinin kasıtlı olarak kural, prosedür ihlali gerçeikle tirmesi ya da e itiminin dı ına çıkan bir davranı göstermesidir, ki bu hem örgütsel ba lılıkla hem de i tatmini ile ili kilidir. Alta ve Çekmecelio lu aynı çalı malarında, i tatmini ve örgütsel ba lılık unsurlarının vatanda lık davranı ları ile ili kili oldu unu ve örgütsel vatanda lık davranı ının tüm boyutlarının bireysel i performansı ile ili kili olması dolayısıyla performansın i tatmini ve örgütsel ba lılıktan etkilendi ini ortaya koymu lardır³⁵.

Ayrıca i tatmininin bazı alt boyutları, Reason'ın öngördü ü örtük sebep/hata gruplarından yönetim ve organizasyonel faktörlerden do rudan etkilenmektedir.

u halde i tatmini, SHELL ve Reason modellerinin öne sürdü ü üzere insan temelli bir kaza yakla ım modelinde, bir insan faktörü unsuru olarak kar ımıza çıkmaktadır ve havacılık emniyeti açısından da önemli bir ayrıntıyı ifade etmektedir.

³⁴ Sabiha Sevinç Altaş, Hülya Gündüz Çekmecelioğlu, "İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma," **Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 7(28), 2007: s.s. 47-57.

³⁵ Altaş ve Çekmecelioğlu, a.g.y.

2. BÖLÜM: TATMIN

İnsanların işleri hakkındaki düşünceleri birbirinin aynı değildir. Bir kısmı yaptıkları işi severken, bir kısmı ondan nefret eder ve mecbur oldukları için çalışır. Bir kısmı işinin olumlu yanlarını anlatırken ücreti ön planda tutabilir. Diğer bir kısmı ise arkadaşlarından, yönetiminden ya da yaptığı işin niteliğinden dolayı çok sıkıldığını ifade edebilir. İşte bu farklar, iki grup insan arasında ölçümlenebilir bir kavram olduğunu ortaya koyar.

İnsanların tamamının işlerinden mutlu oldukları bir Dünya olası mıdır? Böyle bir Dünya'nın varlığı tartışıldığında ona sanıldığı gibi ütopyalarda değil distopyalarda rastlanır. Bu distopyaların çoğunda, bir şekilde zihinsel ya da duygusal olarak manüpile edilmiş insanlar işleriyle ilgili ya tamamen olumlu bir tutuma sahiptirler ya da ne olumlu ne de olumsuz bir tutumları vardır. Tıpkı bir makinanın parçaları gibi, ne kendi duygularını ne de iş yerinin sağladıkları hakkında düşünürler ve sadece kendilerinden istedikleri gibi hareket ederler.

İşten duyulan tatminin ne kadar insani olduğunu düşünülürken iş tatmininin yönetimde insan ilişkileri yaklaşımının ana esaslarından birini oluşturduğunu söyleyebiliriz.

İş tatmini genel olarak bireyin işine karşı çeşitli tutumları olarak tarif edilebilse de³⁶ iş tatmini kavramının ortaya ilk çıktığı günden bu yana yapılan çalışmalar ile içerisinde daha bir çok boyut barındırdığı ortaya konulmuştur. Bu boyutları içeren ya da içermeyen pek çok iş tatmini tanımı yapılabilir.

Locke'a göre iş ortamında oluşan durumlara karşı iş görenin bir çeşit tepkisi olan iş tatmini, Spector'a göre iş görenlerin işlerini ne kadar sevdiğilerinin bir derecesidir³⁷.

Davis ise iş tatmininin iş görenin işinden hoşnut ya da hoşnutsuz olma durumu olduğunu düşünmektedir³⁸.

³⁶ Edwin A. Locke, "The nature and causes of job satisfaction," **Handbook of Industrial and Organizational Psychology**. (Palo Alto: Rand McNally, 1976) s.s. 1319 – 1328

³⁷ Paul E. Spector, **Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, and Consequences**. (y.y.: Sage Publications, 1997) s. vii.

³⁸ Arun Kumar, Rachana Sharma, *Personnel Management Theory and Practice* (Yeni Delhi: Atlantic Publishers & Distributors, 2001) s. 769.

Eren de i tatmini dendi inde akla ilk gelen konuların i ten elde edilen maddi çıkarlar ile i çinin i arkada ları ve bir eser ortaya koymanın sa ladı ı mutluluk oldu unu belirtir³⁹.

Sadece i görenin tutumları ele alınarak yapılan tanımlar, i tatmininin salt i görenin duygu ve dü ünçe dünyasının bir ürünü oldu u gibi algılanmasına sebep olabilir, lakin bu tepki ve sevgi yalnızca i görenin kendisinden kaynaklanmamaktadır ve i in i görene sundukları da i tatmininin belirleyicisi olmaktadır.

Davis i tatmininin i in nitelikleriyle i görenin isteklerinin birbirine uyması sonucunda ortaya çıktı nı söylemi tir⁴⁰. Yani i görenin bir takım istekleri, ihtiyaçları vardır. Bu istek ve ihtiyaçların i yeri tarafından ne kadar kar ılandı ı, daha do rusu i yerinin sundukları ile i görenin talep ettikleri arasındaki farklılık derecesi, i tatmininin belirleyicisi olmaktadır.

i görenin bu mukayese sürecini i tatmini tanımına entegre eden Oshagbemi olmu tur. Oshagbemi'ye göre ise, çalı anın i ten elde ettikleriyle, umdukları ve haketti ini dü ündüklerinin bir mukayesesini yaparak sahip oldu u duygusal tepkidir⁴¹.

tatmini konusuna ili kin ilk sistematik bilgiler 1930'lu yıllara dayanmaktadır⁴². tatmini için gösterilen yakla ım ve ili kide oldu u di er kavramlara göre pek çok tanım yapılmı ve kuram geli tirilmi tir. 1972'de, o güne dek konu üzerine 3350 makale yazıldı ı hesaplanmı tır⁴³.

tatmini konusunda yapılan ara tırma ve kaleme alınan makale sayısına bakıldı ında i tatmininin daha pek çok tanımının yapıldı ı ve pek çok kez farklı

³⁹ Erol Eren, **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**. (İstanbul: Beta Yayınevi, 2010) s. 202.

⁴⁰ Edip Örucü, Sedat Yumuşak, Yasin Bozkır, "Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma," **Yönetim ve Ekomomi**, 13(1), 2006: s. 39.

⁴¹ Titus Oshagbemi, "The Influence of Rank on the Job Satisfaction of Organizational Members," **Journal of Managerial Psychology**, 12(8), 1997: s.s. 511-519.

⁴² Hasan Gül v.d. s.15.

⁴³ Paul E. Spector, "Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey," **American Journal of Community Psychology**, 13(6), 1985: s. 693.

boyutlarının incelendiği anlaşılabılır; ancak biz bu çalışmada tatmini ile ilgili motivasyonel yaklaşımlar üzerinde duracağız. Spector'un, Davis'in ve Oshagbemi'nin tanımlarının performans, motivasyon ve tatmini arasındaki ilişkiyi kurabilmek açısından hem kuramsal hem de ampirik olarak uygun olduğunu kanıtladık.

2.1 TATMİNİNE YÖNELİK MOTİVASYON KURAMLARI

Görenler, işten ve iş çevresinden elde ettikleri memnuniyete paralel bir verimlilik gösterirler⁴⁴.

Tatminini iş görenin beklendikleri ile kendisine sunulanların bir mukayesesi sonucunda ortaya çıkmış bir tutum olarak değerlendirirsek tutumun bir ihtiyaç-motivasyon ekseninde gerçekleştiği sonucuna ulaşabiliriz.

Güdüler ihtiyaçların ortaya çıkması için zemin ve olanak hazırlayan potansiyel davranış belirleyicileridir⁴⁵. Güdülenme ihtiyacı belirgin kılar ve buna yönelik bir davranış oluşturur. Bu davranışın hedefine ulaşması ise tatmini getirir.

İhtiyaç, güdülenme ve tatmin arasındaki bu ilişki örgütsel davranış açısından yorumlanırsa süreçte sadece kavramlar değildir: Çalışan belli ihtiyaçları sebebiyle güdülenir, ve bu güdülerine iş yeri tarafından sunulanlar içerisinde karşılık buldukları ölçüde tatmin olur.

Bu sebeple tatmini kuramları, ihtiyaç kuramlarıyla açıklanmaya çalışılmıtır. İhtiyaç kuramları *Kapsam Kuramları* ve *Süreç Kuramları* olarak ikiye ayrılır.

Bu kuramlardan önemli olanlarına kısaca değinilecektir.

2.1.1. Kapsam Kuramları

İki gruba ayrılan motivasyon kuramlarından ilki iş görenin kendisinden ve kendi özelliklerinden kaynaklanan güdülenmeyi ön plana alan *Kapsam Kuramları*'dır. Bu kuramlardan yüksek öneme haiz olanları şunlardır:

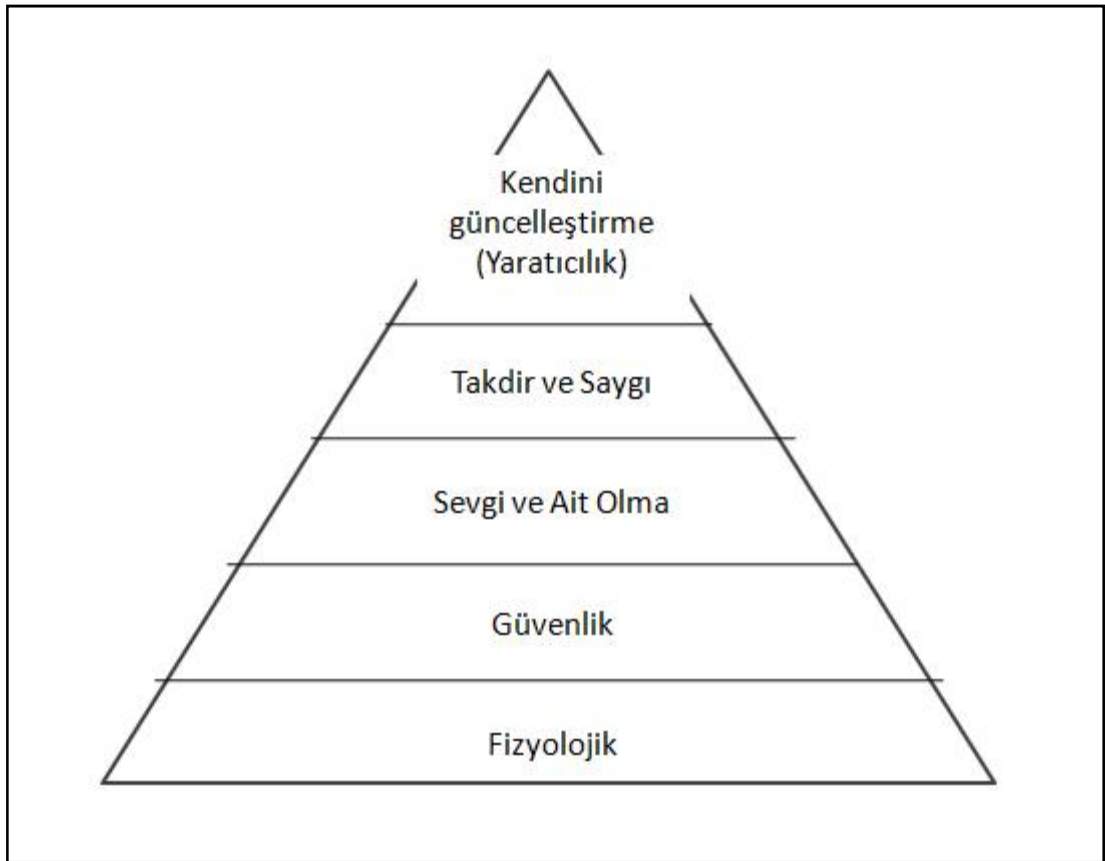
⁴⁴ Eren s. 497.

⁴⁵ Feyzullah Eroğlu, *Davranış Bilimleri*. (İstanbul: Beta Yayınevi, 2011) s. 53.

a. Maslow'un İhtiyaçlar Kuramı

Motivasyonla ilgili en önemli kuramlardan birisi Maslow tarafından ortaya atılmıştır. Maslow, güdülenmeyi ihtiyaçların tetiklediğini ileri sürmüştü ve bunları bir hiyerarşi içinde oturtmuştur.

Şekil 2.1'de görüldüğü gibi, bir piramit olarak da resmedilebilecek olan bu beş basamaklı hiyerarşi, tabandan tepeye, *Fizyolojik*, *Güvenlik*, *Sevgi ve Ait Olma*, *Takdir ve Saygı*, *Kendini Gerçekleştirme* ihtiyaçları olarak sıralanır. Birey, her bir basamaktaki ihtiyaçları karşıladıktan sonra, bir yüksek basamaktaki ihtiyaçlar için güdülenir. Piramitte yukarıya çıkıldıkça ihtiyacı hissedenden nüfus azalır. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi bilişsel ve estetik ihtiyaçları içermediği ya da bireysel etkenlere bağlı olarak değişlik gösterebileceği için eleştirilir⁴⁶.



Şekil 2.1: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi⁴⁷

⁴⁶ John B. Miner, **Organizational Behavior: Foundations, Theories, and Analyses** (New York: Oxford University Press, 2002) s.s. 134-137.

⁴⁷ Eren, a.g.y., s.32.

Maslow i tatmininden ziyade motivasyona odaklanmı tır.

Maslow'la benzer yakla ımı gösteren ancak i tatminine odaklanan ki i *ki Faktör Kuramı* sahibi Herzberg'dir⁴⁸.

b) Herzberg'in ki Faktör Kuramı

Herzberg, 1969 yılında ortaya koydu u kuramla, i tatminini sa layan faktörleri güdüleyici faktörler ve koruyucu faktörler (hijyen faktörleri) olarak ikiye ayırmı tır. Koruyucu faktörler i tatmini sa lamaz ancak tatminsizli i önler. Güdüleyici faktörler ise i tatmininin kayna ını olu turur.

Örne in bir çalı an, olumlu bir hissiyata sahip olmadı ı bir i yerinde sadece ücretinin dolgun olması sebebiyle çalı abilir. Bu noktada ücretin koruyucu bir faktör oldu unu söyleyebiliriz. Di er taraftan prestij, ba arı, bunlara ba lı olarak terfi, tanınma gibi faktörler güdüleyicidir. Dolgun bir ücrete kar ın yükselme olana ı olmayan ve çalı ana ba arı hissi sa lamayan bir i yerinde i gücü devri fazla olabilir.

Maslow'un ihtiyaç kuramı ile Herzberg'in çift faktör kuramı mukayese edilirse, Maslow'un fizyolojik, güvenlik ve sevgi ihtiyaçlarının Herzberg'in koruyucu faktörlerine, öte yandan saygınlık ve kendini gerçekleştirme de güdüleyici faktörlere tekabül etti i dü ünülebilir⁴⁹.

c) Alderfer'in V G kuramı

Maslow'un basamaklı yapısına kar ı, Alderfer ihtiyaçları üç grupta toplamı ve birden çok ihtiyacın hiyerar ik olmadan da e zamanlı olarak ki iyi güdüleyebilece ini öne sürmü tür.

Alderfer'e göre, hiyerar iye ba lı olmadan, herhangi bir ihtiyaç giderildi inde o ihtiyaca ait güdülenme azalır, ve öncesinde olmayan ya da az olan ba ka bir ihtiyaca ait güdülenme devreye girer⁵⁰.

⁴⁸ W. Warner Burke, *Organization Change: Theory and Practice* (y.y. SAGE Publications: 2011) s. 170.

⁴⁹ Eren a.g.y., s. 515.

⁵⁰ Paul E. Spector, *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice* (y.y.: John Wiley & Sons, 2003) s. 191.

V G ismi, ihtiyaçların ayrıldığı *Var Olma*, *li kide Bulunma* ve *Geli me* gruplarının baş harflerinden oluşur.

Alderfer'e göre bazı ihtiyaçlar var olmadan kaynaklanır; yani doğuştandır: Yeme, içme, barınma gibi. Var olmaya devam çinse bu ihtiyaçlar devam eder. li kide bulunma ihtiyacı ise sosyal ihtiyaçlara karşılık gelir ve insanın çevresindeki diğer insanlarla ilişkileri hem i te, hem de i dı nda tatmine etkide bulunur. Geli me ihtiyacı ise kişinin kendi kişisel gelişimini, başka bir deyişle yetenek ve kapasitelerini geli tirmesine yöneliktir⁵¹.

d) McClelland'ın İhtiyaçlar Yaklaşımı

McClelland diğerlerinden farklı olarak ihtiyaçların kişinin kendisinde var olduğunu de il, öğrenmeyle edinilebileceğini öne sürer. McClelland da ihtiyaçları üçe ayırmıştır, bunları *başarı ihtiyacı*, *ili ki ihtiyacı* ve *güçlülük ihtiyacı* olarak sınıflandırmıştır.

McClelland'a göre insanların kendi meslek alanlarındaki mükemmeliyetçi tutku ve duygularının ardında başarı ihtiyacı saklıdır ve başarı güdüsü toplumu ve bireyi en çok etki altında bırakan güdüdür⁵².

2.1.2. Süreç Kuramları

Kapsam kuramlarına bakıldığında, bireyin kendisinden kaynaklanan ihtiyaçları ön plana aldığı görülmüştür. Süreç kuramları ise davranışın ortaya çıkmasından durdurulmasına kadar süreçte ortaya çıkan i yerinin ya da i verenin tepkileri, i arkadaşlarının de i en durumları gibi de i kenleri de hesaba katan, böylelikle örgütsel davranış açısından sadece i görenin ihtiyaçlarını de il, aynı zamanda aldığı tepkileri de tutuma dahil eden kuramlardır.

Bu kuramlardan en önemlileri şunlardır:

a) Vroom Beklenti (Ümit) Kuramı

Vroom, içsel bir ihtiyaç için oluşması gereken güdülenmenin gerekli şekilde ödüllendirilmediği ya da ödüllendirilmeyeceği beklentisinin güdülenmeyi engelleyeceğini düşünerek kapsam kuramlarından farklı olarak i yerinin tutumunun

⁵¹ Nurhayat Özdayı, "Resmi ve Özel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini ve İş Streslerinin Karşılaştırmalı Analizi," İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayınlanmamış Doktora Tezi) 1990: 60.

⁵² Eren a.g.y., s. 526.

i gören üzerindeki etkisini, dolayısıyla da ki isel farklılıkları dikkate alması ve beklenti kuramını oluşturmuştur.

Eren'e göre beklenti kuramı i ve görev ba arısını büyük ölçüde ödüllendirilmiş bir davranışın fonksiyonu olarak ele alır⁵³.

Bu ödüller içsel ve dışsal ödüller olarak ikiye ayrılırlar. İçsel ödüller, i i ba arı ile yapan kişinin kendi ba arı düzeyini algılayarak ve kendine bir değer atfederek elde ettiği doyumdur. Dışsal ödül ise içsel ödülü tetikleyen ve üstleri tarafından sağlanan zam, ikramiye, terfi gibi ödüllerdir⁵⁴.

Ayrıca Vroom ödülü bir amaç olarak görmüş ve bu amaçları birinci ve ikinci dereceden amaçlar olmak üzere ikiye ayırmıştır. Birinci derece amaçlar çalışanın davranışının sonucunda elde etmeyi beklediği ödüdür. Bir işçinin daha çok çalışması karşılığında ücret artışı elde etmesi gibi. İkinci dereceden amaç ise, bu ücret artışı ile elde etmek istediği amaçtır. Ücret artışından faydalanarak otomobilini daha yüksek bir modeli ile değiştirmesi gibi.

b) Lawler ve Porter'in Geliştirilmiş Ümit Kuramı

Lawler ve Porter, Vroom'un ümit kuramını örgüt koşullarına uyarlamak suretiyle geliştirilmiş ve biraz daha rasyonalize ederek katkıda bulunmuşlardır. Örneğin bir geri besleme süreci eklenmiş, kişinin çaba ve performans gösterdikçe ödül beklentisinin arttığı düşününcesi beklenti kuramına ilave olmuştur⁵⁵.

Diğer bir katkı ise "algılanan ödül adaleti" kavramıdır. Lawler ve Porter'a göre kişi, kendisine verilen ödülü başkaları ile mukayese eder ve tatmin düzeyi kişinin ödülü kendi ba arısına uygun bulup bulmamasına göre olumlu ya da olumsuz değişebilir. Bir başka katkı da görev ve rollerin belirginliği faktörüdür. Lawler ve Porter'a göre örgütte görev tanımları belirgin bir şekilde yapılmaması ve yetki/sorumluluk sahasında bir karmaşa mevcutsa, kişinin çaba ve başarıları olumsuz etkilenebilir⁵⁶.

⁵³ Eren a.g.y., s. 532.

⁵⁴ Eren a.g.y., s. 536.

⁵⁵ Miner a.g.y., s. 193.

⁵⁶ Eren a.g.y., s. 541.

c) Adams'ın Ödül Etkili Kuramı

Adams'ın ödül etkili kuramı Lawler ve Porter gibi adalet algısı üzerine yoğunlaşmıştır. Adams'a göre bireyler, kendilerine verilen ödüllerle başkalarına verilen ödülleri, bunun yanı sıra kendileri ve başkalarının sunduğu girdileri mukayese ederek bunların ne oranda etkili olduğunu anlamaya çalışır. Bu anlamaya çalışması için elde edilen tatmini etkiler.

Adams'a göre kişinin ödül adaleti beklentisi aşağıda gösterildiği şekildedir:

$$\frac{A \text{ kişisine verilen ödül}}{A \text{ kişinin sunduğu girdiler}} = \frac{B \text{ kişisine verilen ödül}}{B \text{ kişinin sunduğu girdiler}}$$

Bu dengede bir bozulma gerçekleşirse ve bu bozulma kişinin kendi aleyhine olursa bu dengeyi tekrar sağlamak için ya payı büyütmeye çalışacak (ödüllerini artırma yollarını arayacak) ya da paydayı küçültme (sundukları girdileri azaltma) yoluna gidecektir. Benzer şekilde bu etkili sağlamak için başkasına verilen ödülü azaltmaya çalışmaya da başkasının sunduğu girdilere engel olma yolunu da tutabilir⁵⁷.

d) Diğer süreç kuramları

Davranı, başarı, adalet, ödül ve tatmin arasındaki ilişkilerle yönelik daha pek çok kuram geliştirilmiştir. Ödülün tatminin yanısıra nasıl bir davranıya deiktirici yarattığı sorusu da düşünürlerin ilgi alanında olmuştur.

Cranny ve Smith, ümit kuramını biraz daha basitleştirerek Basitleştirilmiş Süreç Modeli'ni ortaya atmışlar, çabanın başarıyı doğrudan etkileyen bir unsur olduğunu, ödülün tatmini etkilediğini ölçüde çabayı tetiklediğini öne sürmüşlerdir⁵⁸.

Skinner ise hedeflenen davranıya deiktiricinin olumlu pekiştirme ile gerçekleşeceğini, yani ödülün ödüle neden olan davranışın devamlılığını sağlamak üzere çevresel bir tetikleyici olduğu öne sürmüştür. Bireyin başarı algısı ve prestij sahibi olma ihtiyacının doyurulması gibi içsel ödüller, dışsal ödüller tarafından desteklenerek olumlu bir pekiştirme gerçekleşebilir. Skinner'a göre olumsuz

⁵⁷ Eroğlu a.g.y., s. 469.

⁵⁸ Eren a.g.y., s. 544.

peki tirme de mümkündür ve arzulanan dı sal ödülün elde edilememesi ki ide arzu edilen davranı de i ikli inin gerçekle mesine engel olur⁵⁹.

Bazı dü ünürler örgütsel adalet algısıyla ilgili kuramları da daha kapsamlı hale getirmi lerdir.

Salancik ve Pfeffer, Sosyal Etki Kuramı ile i görenin tatmin tutumu içerisinde sadece kendi i indeki ki ileri de il, aynı zamanda ba kalarının yaptığı i ler ve i yerlerini de mukayese etti ini öne sürmü tür⁶⁰.

Görüldü ü üzere süreç kuramları davranı ın ortaya çıkı ından durdurulu una kadar süreçteki de i kenleri de hesaba katmaktadır. Üstelik ki inin ihtiyaç ve beklentileri ile i yerinin sunduklarına ilaveten, i arkada larının imkanları ve ba ka i yeri ve sektörlerin sunduklarını da mukayese denklemine katmaktadır. Üstelik tatmin, ki inin gösterdi i bir çabanın fonksiyonu olarak ele alınmaktadır ki, bu da i yeri artları de i memesine kar ın ki inin zaman içerisindeki tatmin ve performansının de i imini açıklamak için iyi bir yanıttır.

Süreç kuramlarının kapsam kuramlarına göre daha kapsayıcı oldu u kanısındayız.

2.2 TATM N N ETK LEYEN FAKTÖRLER

tatminine yönelik motivasyon kuramları incelendi inde i tatminini etkileyen faktörlerin çe itlilik gösterdi i, bu faktörlerin örgütten, i görenin i ve sosyal çevresinden, çevresinden, kültürel altyapısından ve daha da önemlisi kendi ihtiyaç ve beklentileri do rultusunda bireysel özelliklerinden kaynaklandı ı görülmektedir.

2.2.1 Bireysel Faktörler

tatmini, her eyden önce ki ilerin ihtiyaç ve beklentileri farklı oldu undan özellikle bireysel faktörlere, ancak bunun yanısıra bu ihtiyaç ve beklentileri ekillendirme potansiyeline sahip olan inanç ve de erlere, dolayısıyla da kültürel faktörlere ba lıdır. Ekonomik, sosyal, politik bir çok durum da ki inin ihtiyaç ve beklentilerini de i tirebilece inden bu gibi çevresel faktörler de i tatmini üzerinde etkilidir.

⁵⁹ Eroğlu a.g.y., s.s. 464-465

⁶⁰ Özdayı a.g.y., s. 80.

Ancak bu durum mesleklere ya da incelenen sektöre göre ya da i tatmininin incelenen boyutuna göre de i iklik gösterebilir.

Örne in Konya Emniyet Müdürlü ü mensubu memurlarla gerçekleştirilen bir çalı mada ya , e itim düzeyi, rütbe ve hizmet yıllarının i tatminini etkileyen faktörler oldu u bulgusuna ula ılmı tır⁶¹. Buna keza kütüphane çalı anlarını ele alan bir çalı ma i tatmininin etkilendi ini, ancak i tatmininin alt boyutları incelendi inde bu boyutların bir kısmının ya , cinsiyet ve mesleki deneyim gibi bireysel faktörlerin en az birinden etkilendi ini bir kısmının ise hiç etkilenmedi ini ortaya koymu tur⁶². Özel bir e itim programına yönelik ö retmenleri içeren bir çalı ma ise i tatmininin cinsiyete ba lı olmadı ını göstermi tir⁶³.

Bireysel faktörlerin i tatmini üzerinde etkisi oldu u bir çok çalı mayla gözler önüne serilmi olsa da, genel geçer bir ili kiden bahsedilemeyece i için sektörlere ve mesleklere göre de i iklik gösterdi i bilinen bu ili kinin her sektör ve meslek için ayrıca ara tırılması gereklili i bulunmaktadır.

2.2.2 Örgütsel Faktörler

Bireysel ihtiyaç ve beklentilere kar ılık verecek di er taraf olarak örgüte; yani ücret, yükselme fırsatları, i in do ası ve niteli i, politika ve prosedürler, çalı ma artları, örgütsel adalet vb. gibi örgütsel faktörlere de ba lıdır.

2011 yılı ba ında yayınlanan, üç farklı ehirde altı adet sanayi kurulu u çalı anlarını içerek bir çalı ma ile örgütsel ileti im ile i tatmin düzeyi arasında ili ki oldu unu ortaya konmu tur⁶⁴. leti im ve i tatmini arasında benzer ili kinin arlı ı da sa lık sektörü çalı anları için 2009 yılında bulunmu tur⁶⁵.

⁶¹ Ruhi Yiğit, Bülent Dilmaç, M. Engin Deniz “İş ve yaşam doyumu: Konya Emniyet Müdürlüğü alan araştırması,” **Polis Bilimleri Dergisi**, 13(3), 2011: s.s. 1-18.

⁶² Reyhan Demirel, “Yaş, Cinsiyet ve Mesleki Deneyimin Üniversite Kütüphanelerinde Çalışan Kütüphanecilerin İş Tatminine Etkisi,” Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) 1989.

⁶³ Vildan Demirer, “Uluslararası Bakalorya (IB) Programı Uygulayan Özel Okullarda Çalışan Öğretmenlerin Bu Programa Karşı Olan Tutumlarının İş Tatminine Yansıması,” İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) 2002.

⁶⁴ Kemal Eroğlu, “Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Kuramsal Bir İnceleme,” **Ege Akademik Bakış**, 11(1), 2011: s.s. 121-136.

Hem ireler üzerine gerçekle tirilen bir ba ka ara tırma örgütsel yapıdaki netlik, örgütsel cesaretlendirme, ödüllendirme, i arkada ları ve yönetici-meslekte deste i gibi örgüt iklimi de i kenleri ile i tatmini arasında pozitif yönlü bir ili ki oldu unu göstermi tir⁶⁶.

Bireysel faktörler ve örgütsel faktörlerin i tatminine olan etkileri farklı olabilir. Kimi durumlarda bireysel faktörler tatminin a ırlıklı belirleyicisi olurken, di er tarafta i yerinin sundukları tatminin a ırlıklı kayna ı oldu u görülmektedir. Nitekim, Sosyal Sigortalar Kurumu Ba kanlı ı hastane ba hekim yardımcılarını üzerinde gerçekle tirilen bir i tatmini ara tırmasında örgütsel faktörlerin bireysel faktörlerden daha önemli rol oynadı ı sonucuna ula ılmı tır⁶⁷.

Bireysel faktörlerde oldu u gibi bu faktörler ve i tatmini arasındaki ili kinin varlı ı, yoklu u, yn ve iddeti sektör ya da mesle e göre de i iklim gösterebilir. Hatta aynı meslekte yer alıp aynı sektörde çalı an fakat uzmanlıkları farklı olan çalı anların i tatminleri arasında bile farklılık ba gösterebilir.

Örne in Ankara'daki devlet üniversitelerinde çalı an akademisyenleri konu alan bir çalı ma sosyal bilimler alanında çalı an akademisyenlerin dı sal etmenlere ba lı olan i tatminlerinin fen-mühendislik alanında çalı an akademisyenlere göre daha dü ük oldu u tespit edilmi tir.⁶⁸

Sektör ve mesleklere göre bu kadar e itlilik gösteren i tatmini konusu e itli alt boyutlarda incelenmelidir, zira her birisinin pek çok boyutta farklı özellikleri olabilir. Bu yüzden i tatminini e itli boyutlar seviyesinde incelemeyen genel olarak ele

⁶⁵ Fatih Karcioğlu, Kürřat Timurođlu, Orhan ınar, "rgtsel iletişim ve iř tatmini ilişkisi -Bir uygulama-," **Yönetim/İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadı Enstitüsü Dergisi**, 20(63), 2009: s.s. 59-76.

⁶⁶ Hulusi Doğan, Engin ngren, "rgt iklimi ve İř Tatmini İlişkisi: Hemřirelere Yönelik Karşılaştırmalı Bir Analiz alışması," **Uluslararası İktisadi Ve İdari İncelemeler Dergisi**, 8, 2012: s.s. 27-45.

⁶⁷ İsmail Ağırbaş, Yusuf elik, Hüseyin Bykkayıkçı, "Motivasyon Araçları ve İř Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Bařhekim Yardımcıları zerinde Bir Araştırma," **Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi**, 8(3), 2005: s.s. 326-350.

⁶⁸ Filiz Bilge, Yasemin Akman, Hülya Keleciođlu, "đretim Elemanlarının İř Doyumlarının İncelenmesi," **Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 32, 2007: s.s. 32-41.

almak ayrıntısız bir yaklaşımdır. Araştırmamızda iş tatmininin alt boyutları olarak ele aldığımız örgütsel faktörleri kısaca açıklamak gerekirse bunları söyleyebiliriz:

a. Ücret

Çalışanların emeği karşılığında yapılan ödemeye *ücret* denir. İlk bakışta ücretin iş tatmininde önemli bir rolü olduğu düşünülebilir. Ancak ücret iş tatmini ile sanıldığından daha az ilişki gösterir ve genel iş tatmininden daha çok *ücret tatmininin* belirleyicisidir⁶⁹. Zira Herzberg'e göre ücret, çalışanın iş tatminini koruyucu bir faktör olarak etkiler. Yani ücret tatmin sağlayıcı bir unsur olmasa da çalışanın işten ayrılmasını engelleyici bir etkiye sahiptir.

Buna keza, ücretin iş tatminindeki etkili rolünü Adams'ın ödüllendirici kuramında öne sürdüğü gibi kişinin kendini beğenmesiyle mukayesesinde görebiliriz. Ücretin kendisi olmasa da bir iş yerindeki adaletsiz ücret farklılıklarının iş tatminine olumsuz katkıları bulunur⁷⁰.

Koruyucu bir faktör olarak düşünülmesi ve ücret farklılıklarının iş tatminini etkilemesi sebebiyle bir iş tatmini araştırmasında bir örgüt faktörü olarak ücret faktörünün ölçülmesi gerekir.

b. Terfi ve Yükselme

Bir çalışanın daha yüksek yetki ve sorumlulukla çalışacağı ya da daha iyi olanaklara sahip bir pozisyona geçirilmesine *terfi* ya da *yükselme* denir.

Eren'e göre çalışanlar ilerini öğrenip tecrübe kazandıkça mevcut işleri cazibesini yitirecek, bu yüzden de terfi etmek isteyeceklerdir. Terfi, ihtirası tatmin eden bir araç olarak, insanı çalışmaya sevk etmedeki en önemli etmendir⁷¹.

Ayrıca yükselme arzusu olduğu bilenen çalışanın aynı iş yerinde çalışmaya devam etme eğilimi artar ve örgütler terfi ve yükselme olanaklarını güdüleyici bir faktör olarak kullanabilirler⁷².

⁶⁹ Spector 1997, s.42.

⁷⁰ Spector 1997, s.42.

⁷¹ Eren, a.g.y. s.248.

c. Yönetici

Yöneticinin i tatminine olan etkisi iki türdür. Bunlardan ilki yöneticinin yeterlili i ile ilgili, ikincisi ise çalı anın aynı zamanda sosyal çevresindeki bir birey olarak i yerindeki davranı ları ile ilgilidir.

Daha önce yapılan çalı malarda çalı anların yöneticilerinin yeterli oldu unu dü ünmeleri halinde yöneticilerinden kaynaklanan i tatminlerinin arttı ı görülmü tür⁷³.

Çalı anların üstlerinden gördükleri davranı ve üstlerine ait özellikler, çalı anlarda tatminsizlik ya da ikayetler yaratabilir. yerindeki ili ki ekilleri ki inin i yerindeki ruh hali üzerinde kayda de er bir etkidir. Eren'e göre i yerinde devamlı gerçekte en küçük kırgınlıklar ve i saatlerinde duyulan küçük kinler büyük ızrap ve üzüntülere dahi sebep olabilmektedir⁷⁴.

Bu durumun tersi de geçerlidir. Bilhassa üstlerin gösterdi i liderlik özellikleri i tatminini olumlu yönde etkileyebilir⁷⁵. Lider bir yönetici, çalı anları örgüt amaçlarına en do ru ve verimli bir ekilde sevkederken, onlarda bir içsel ödül olan ba arılı olma, de er yaratma hislerini de yaratır.

ç. İlave hak ve ödenekler

İlave hak ve ödenekler, çalı ana ücreti dı ında sunulan di er olanaklardır. Sosyal yardımlar, özel sigorta gibi olanaklar bu kapsama girer.

Ödüllendirme ile de ili kilendirilebilecek olan ilave hak ve ödenekler, çalı anın i tatmini üzerinde olumlu bir etki yaratır. Hatta bu ilave hak ve ödeneklerin esnek

⁷² James A. Johnson, Donald J. Breckon. **Managing Health Education And Promotion Programs: Leadership Skills for the 21st Century**. (y.y: Jones & Bartlett Publishers, 2007) s. 132.

⁷³ Mirza S Saiyadain, **Organizational Behaviour**. (Delhi: Tata McGraw-Hill, 2003) s. 64.

⁷⁴ Eren, a.g.y. s. 248.

⁷⁵ Faruk Şahin, "Liderin Kültürel Zekâsının Astların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İş Doyumu Üzerine Etkisi," Savunma Bilimleri Dergisi, 10(2) Kasım 2011: 80-104.

olması ve bu imkanlardan hangisini tercih edeceğini çalışanın kendisinin seçmesinin toplam iş tatminine katkısının önemli olduğu görülmüştür⁷⁶.

d. artlı Ödüllendirme

Bağcıoğlu ve Vroom'un beklenti kuramını daha sonra da Adams'ın ödül adaleti kuramını açıklarken ödülün güdülemede ve dolayısıyla iş tatmininin sağlanmasındaki önemine değinmiştir. artlı ödüllendirme, amaçlanan ya da hedeflenen bir davranışın gerçekleşmesi halinde uygulanan ödüllendirme davranışıdır.

Canlı organizmalar, belirli bir davranış sonucunda haz duymuşsa bu davranışı tekrar ederken, acı duymuşsa bu davranıştan vazgeçerler.

Pavlov, hayvanlarla yaptığı çalışmalarıyla "Klasik şartlandırma" kavramını ortaya çıkarmış, meşhur "Pavlov'un Köpeği" örneğinde olduğu gibi, yiyecek verilecek olmasının bir işareti olan zilin çalması ile birlikte köpeğin sindirim salgılarının harekete geçtiğini ortaya koymuştur. Ancak bir süre sonra yiyeğin gelmediğini gören köpek bu şartlanmayı kaybedecektir. Bu noktada Skinner "İlemsel şartlandırma" kavramı ile birlikte ilgili şartlanmanın arada bir pekiştirilmesi gerektiğini ileri sürmüştür⁷⁷.

Bir davranışın tekrarı isteniyorsa, ki işte o davranışa karşılık bir ödül sunularak bu davranıştan memnun olma hissi yaratılması gerekir. Bu da olumlu pekiştirme ile, başka bir deyişle ödüllendirme ile gerçekleştirilebilir⁷⁸.

artlı ödüllendirme uygulamalarının iş tatminini olumlu yönde etkilediği pek çok araştırmayla gösterilmiştir.

e. İletme Artları

Her işletmenin kendine has bir yönetim biçimi vardır. Bu yönetim biçimini pek çok etken belirler. Bir işletmenin yönetim biçimi o işletmenin kuralları ve prosedürleri gibi yazılı kaynaklarca belirlenebileceği gibi örgüt kültüründen gelen bir takım teamüller de bulunabilir. Ayrıca işletmenin çalışanlara sağladığı fiziki ve çevresel koşullar, işi

⁷⁶ Mirza S Saiyadain, a.g.y. s. 64.

⁷⁷ Feyzoğlu, a.g.y. s. 463.

⁷⁸ Eren, a.g.y. s. 545.

yapmak için gerekli formaliteler gibi o i letmeye ait özel hususlar da i letme artları arasındadır⁷⁹.

Örne in çalı anı robot haline getiren ve bulundu u mahalden ayrılmasını yasaklayan bir çalı ma artı ya da i görenin dü ünme ve hatta giyinme tarzını belirleyen politikalar ikayet ve tatminsizlik kayna ı olabilmektedir⁸⁰. Öte yandan i in çok fazla ka it i i gerektirmesi de bir tatminsizlik kayna ı yaratabilmektedir⁸¹.

f. in do ası

Çalı anın i yerinden ya da i yerinin sa ladı ı herhangi bir olanaktan de il de, i inin niteli inden duydu u i tatminidir. Örne in bir silahlı kuvvetler mensubu sadece i inin do asından tatmin duyabilir. Aynı durumun bir seks i çisi için geçerli oldu unu söylemek mümkün olmayabilir. in kendisinden kaynaklanan özellikler i tatmini ile güçlü bir ili ki içerisindedir⁸².

g. leti im

Örgütler aynı amaç için bir araya gelmi en az iki ki iden olurlar. Bu iki ki inin bu amaca ula ma sırasında ileti im kurmamaları imkansızdır. Hatta ne kadar ba arılı olacaklarının aralarındaki ileti imin kuvvetiyle paralel olabilece in söyleyebiliriz. Yeni evlenmi bir çift buna verilebilecek örneklerdendir.

Örgütsel ileti im örgüt üyelerini birbirine ba layan, onu çevresiyle ili kili kılan faktörlerden biridir ve yönetim fonksiyonlarının tamamının sa lıklı bir ekilde yerine getirilmesi için ileti im arttır⁸³.

Günümüzde i letmeler ileti imi arttırmanın önemini arttırmı lardır ve internet teknolojilerinden de yararlanarak kendi çevrimiçi sosyal a larını kurarak bu ihtiyaca yönelik çözümlerinin sayılarını arttırmaktadırlar⁸⁴.

⁷⁹ Mirza S Saiyadain, a.g.y. s. 64.

⁸⁰ Eren, a.g.y. s.s.242-244.

⁸¹ Charlene A Winters, Helen J Lee, **Rural Nursing: Concepts, Theory and Practice**. (y.y.: Springer Publishing Company, 2009) s. 294.

⁸² Mirza S Saiyadain, a.g.y. s. 64.

⁸³ Karcioğlu v.d., a.g.y. s.65.

leti im eksikli inin ortaya getirdi i belirsizlikler, örgütte gerçekte en de i imlerin yeterince net ve açık bir ekilde çalı anlarla payla ılmaması gibi durumların tatminsizlik yarattı ı daha önce yapılmı çalı malarda gösterilmi tir⁸⁵.

2.2.3 Grup Faktörleri

Çalı anın i ve sosyal çevresini olu turan i arkada larının ve birlikte çalı tı ı ast ve üstlerin davranı ları grup faktörlerini olu turur. arkada ları i tatmini ya da i tatminsizli i kayna ı olabilirler.

Kimi zaman i yerlerinde çe itli ekillerde gruplar olu abilir. Normlar, bu grupların üyelerinin bireysel faaliyetlerinde ya da kar ılıklı ili kilerinde uymak istedikleri davranı kurallarıdır. yerlerinde olu an gruplar kendi normlarını olu tururlar. Gruplar kendi normlarına uymayan üyeleri konu mama, azarlama, alay etme, i araç ve gerçeklerini saklama, çalı tı ı tezgah ya da makinalara sabotaj uygulama gibi pek çok çe itli cezalandırma yoluna gidebilirler. Öte yandan bir gruba üye olmak ki iye prestij, statü, tanınma olana ı ve sosyal de er de kazandırabilir⁸⁶.

Bahsi geçen olasılıklar de erlendirildi inde grup faktörlerinin i tatminini olumlu ya da olumsuz etkileme potansiyeline sahip oldu u söylenebilir. arkada larının niteli i ve onlarla kurulan ili kilerin i tatminine önemli bir katkı sa lamaktadırlar.

Örne in tekstil sektöründe gerçekte tirilen bir ara tırma yönetim tarzı, çalı ma ko ulları, i arkada ları ve takdir edilme duygusu ile i tatmini arasındaki ili kiyi incelemi ve bu faktörlerden i tatminini en çok etkileyenin i arkada ları faktörü oldu u sonucunu ortaya çıkarmı tir⁸⁷.

Bu çalı mada grup faktörleri ayrı ayrı de erlendirilmeyecektir, ancak Arkada ları faktörü bir tatmin alt boyutu olarak incelenecektir.

⁸⁴ "About us", Erişim tarihi: 18 Tem 2012, < <https://www.yammer.com/about/>>.

⁸⁵ Karcioğlu v.d., a.g.y. s. 67.

⁸⁶ Eren, a.g.y. s.s. 115-116.

⁸⁷ Oya Erdil, Halit Keskin, Salih Zeki İmamoğlu, Serhat Erat, "Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, İş Arkadaşları ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama," **Doğuş Üniversitesi Dergisi**. 5 (1), 2004: s.s. 17-26.

3. BÖLÜM: ARA TIRMA

3.1 ARA TIRMANIN AMACI VE ÖNEM

Bu çalı mada i havacılı ı sektöründe çalı an hava aracı bakım personelinin i tatmin düzeylerinin ölçülmesi ve ya , medeni hal, lisans tipi, asker ya da sivil kökenli olma, yeti ti i kurum ve pozisyon ile i tatminleri arasında anlamlı bir ili kinin olup olmadı ı ara tırılacaktır. Ayrıca i letme tipi ile çalı anların i tatmini arasındaki ili ki de ara tırma konusudur.

Ara tırmanın amacına ula abilmesi için a a ıdaki soruların yanıtlanmı olmaları gerekmektedir:

- havacılı ı sektörü teknisyenlerinin i tatmin düzeyleri ne durumdadır?
- Çalı anların bireysel özellikleri i tatmin düzeylerini etkilemekte midir?
- Örgütlerin bazı özellikleri i tatmin düzeylerini etkilemekte midir?
- havacılı ı sektörü çalı anlarının en yüksek ve en dü ük tatmin duydukları i tatmini alt boyutları nelerdir?
- havacılı ı sektöründe çalı an teknisyenlerin i tatmini düzeyleri yüksek midir?

Teknisyenler havacılık faaliyetlerinin bakım i lemi ya da bakım yönetimi gibi kritik kısımlarını gerçekte tirirler. Bu yüzden havacılık emniyeti söz konusu oldu unda bakım gibi önemli bir kalemi planlama ve uygulama görevini yüklenen teknisyenlerin i lerine kar ı tutumları önem kazanmaktadır.

Teknisyenlerin i tatmin düzeylerinin yüksek olması havacılık emniyeti açısından beklenen bir sonuçtur.

Öte yandan, i tatmini teknisyenlerin problem çözme becerilerini de etkileyebilir. Çetin ve di erleri özel sa lık sektöründe çalı anlarla gerçekte tirdikleri ara tırmalarında örgütsel adalet algısı ve i tatmininin i görenlerin problem çözme becerilerinin olu masında etkili oldu unu ortaya koymu tur⁸⁸. Havacılık sektörü içinde de problem çözme becerisinin i tatmini ile bir ili kisi mevcutsa -ki problem çözme becerisi teknisyenler için de önemli bir melekedir- bu ara tırmaya de er bir konudur.

⁸⁸ Fatih Çetin, Nejat Basım, Murat Karataş, "Çalı anların problem çözme becerilerinde örgütsel adalet algısı ve iş tatmininin rolü," **Yönetim ve Ekonomi**. 18(1), 2011: s.s. 71-85.

3.2 ARA TIRMANIN METODOLOJİSİ

3.2.1 Evren

Bu ara tırma i havacılı ı sektöründe Sivil Havacılık Genel Müdürlü ü'nden uçak i letme ruhsatı alarak faaliyet gösteren operatörler ve bu operatörlere bakım hizmeti veren bakım onarım kurulu larında yönetici ya da teknisyen olarak görev yapan hava aracı bakım personelini kapsamaktadır.

Co rafi sınır Türkiye olarak belirlenmi tir. Türkiye'de u an 60 adet operatör ve bu operatörlerin filosunda 156'sı sabit kanatlı , 51'i döner kanatlı olmak üzere 207 adet hava aracı bulunmaktadır. Kesin rakamlar dönem dönem de i mekle birlikte bu operatörlerde ve bu operatörlere hizmet veren bakım onarım kurulu larında 100-120 adet B1 ve/veya B2 ve/veya C lisanslı hava aracı bakım personelinin görev yaptı ı tahmin edilmektedir.

3.2.2 Örneklem

Ara tırma için kolayda örnekleme yolu kullanılmı ve ara tırmaya 44 adet lisanslı hava aracı bakım personeli katılmı tir.

3.2.3 Veri Toplama Aracı

Bu çalı ma için veri anketler aracılı ıyla toplanmı , katılımcının bir çekintisi olmadan yanıtlaması için anket internet ortamında olu turulmu ve daha sonra doldurulması için gerekli ba lantı gönderilmi tir. Katılımcı isim ya da herhangi bir ileti im adresi belirtip belirtmemekte özgür bırakılmı tir.

Ara tırmamızda kullanılan anket iki bölümden olu maktadır.

Birinci bölüm demografik verilerin toplanmasına yönelik bir form içermektedir. Bu form ile katılımcıların do um yılı, medeni durumu, çocuk sahibi olup olmadığı , lisans tipi, kökeni, görev alınan i letme tipi, pozisyonu, ve tip yetkileri sorularına yer verilmektedir.

İkinci bölüm ise i tatminini ölçmeye yöneliktir. Yapılan literatür ara tırmasıyla kayda de er bir ço unlukta emekli personelin bulundu u evren için en uygun i tatmini anketinin Paul Spector'a ait olan 36 soruluk Tatmin Ölçe i (ng. Job Satisfaction Scale: JSS) oldu una karar verilmi tir.

Spector'un Tatmin Ölçeği, bazı insani hizmetler için geliştirilmiş olsa da tüm sektörlerde uygulanabilmektedir⁸⁹.

Sözgelimi French, 2000 yılında radyoterapistler üzerindeki iş tatmini araştırmalarında⁹⁰, Kim ve arkadaşları ise otel çalışanları hakkındaki iş tatmini araştırmalarında JSS'i kullanmışlardır⁹¹.

Daha pek çok alanda ve araştırmada kullanılan JSS, 50'den fazla iş tatmini araştırmalarının ölçme aracı olmuştur⁹².

Ölçeğin orijinali 6'lı Likert ölçeği ile kullanılmaktadır, ancak bu çalışmada, Türkçe'deki anlam farklılıkları üzerinde durularak 5'li Likert Ölçeği kullanılmıştır⁹³, katılımcılara iş tatminine yönelik verilen ifadelere 1-5 arasında olmak üzere:

- Kesinlikle katılmıyorum
- Katılmıyorum
- Kısmen Katılıyorum
- Katılıyorum
- Tamamen Katılıyorum

seçeneklerinden birini seçerek katılma düzeylerini belirtmeleri istenmiştir. Soruları boş bırakma seçeneği sunulmamıştır.

JSS'te bulunan sorularla iş tatmininin aşağıdaki altboyutları incelenmektedir:

- Ücret

⁸⁹ Spector 1985, s.s. 693-713.

⁹⁰ J. G. French, "Job satisfaction amongst radiation therapists: A Canadian Study," **Canadian Journal of Medical Radiation Technology**, 31, 2000: s.s. 168-176.

⁹¹ BeomCheol Peter Kim, Suzanne K. Murrmann, Gyumin Lee, "Moderating effects of gender and organizational level between role stress and job satisfaction among hotel employees," **International Journal of Hospitality Management**, 28, 2009: s.s. 612-619.

⁹² JSS Bibliography, Erişim Tarihi 09 Haz 2012
<<http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/Jssbibliography.doc>>.

⁹³ JSS ölçeğini geliştiren Paul E. Spector ile e-posta ile temas kurularak, ölçeğin 5'li Likert Ölçeği ile kullanılmasında bir sakınca olmadığı öğrenilmiştir.

- Terfi
- Yönetici
- lave hak ve ödenekler
- artlı ödüller
- letme artları
- arkada ları
- in do ası
- leti im

Ve tüm soruların de erlendirilmesi ile toplam i tatmini bulunmaktadır.

Bazı sorular negatif oldu undan verilen yanıtlar puanlamaya tersi alınarak katılmış tır⁹⁴. Böylece toplamda ya da ortalamasını alma yoluyla elde edilen puanın tatmin derecesini yansıtmaları sa lanmıştır.

3.2.4 Verilerin Analiz Yöntemi

Tüm katılımcıların yanıtları analiz edilerek her bir boyuttaki ortalama i tatmin puanları ve tüm yanıtların ortalaması alınarak toplamdaki i tatmin puanları elde edilmiştir.

Bir ba ımlı de i ken ve bir ba ımsız de i kenin varlı ında, aralarındaki farklara bakılacak grup sayısı 2 ise *t*-testi, 2'den fazla ise tek yönlü varyans analizi kullanılmış tır⁹⁵.

Verilerin analizi ve tabloların olu turulmasında SPSS 17.0 (Statistical Package For Social Science) yazılımından faydalanılmış tır.

3.3 H POTEZLER

Çalı mamızda a a ıdaki hipotezler sınanacaktır.

⁹⁴ Olumsuz sorularda verilen yanıtların tatmine yönelik bir puan sağlaması amacıyla 1 puanlık olan "Hiç Katılmıyorum" ifadesi 5 puan, 2 puanlık olan "Katılmıyorum" ifadesi 4 puan, 4 puanlık olan "Katılıyorum" ifadesi 2 puan, 5 puanlık olan "Hiç Katılmıyorum" ifadesi 1 puan olarak sayılmıştır. "Kısmen Katılıyorum" şeklindeki nötral ifade, hem olumlu sorularda hem de olumsuz sorularda 3 puan olarak hesaba katılmıştır.

⁹⁵ Adnan Erkuş, **Davranış Bilimleri İçin Bilimsel Araştırma Süreci** (Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2009) s. 160.

1. Hipotez: Teknisyenlerin bireysel özellikleri i lerinden duydukları toplam tatmin düzeylerini etkiler.
2. Hipotez: Teknisyenler bireysel özelliklerine göre i tatmininin alt boyutlarından farklı düzeyde tatmin duyarlar.
3. Hipotez: havacılı ı sektöründe yer alan farklı tip i letmelerde çalı an teknisyenlerin i lerinden duydukları tatmin düzeyleri de farklıdır.
4. Hipotez: havacılı ı sektörü tatmin düzeyi yüksek bir sektördür.

3.4 BULGULAR VE YORUM

3.4.1 Ölçe in geçerlili i ve güvenilirli i

Anketin Türkçesi için Yelbo a'nın çalı masına ba vurulmu ⁹⁶, soruları daha anlaşılabilir kılmak için bir takım açıklamalar eklenmiş ve bazı sorular İngilizce aslına uygun olarak yeniden düzenlenmiştir. Daha sonra konusunda uzman kişilerle görüşülerek ölçe in araştırmamız için geçerlilik sağladığı görülmüştür ⁹⁷.

Anketin güvenilirliğinin anlaşılmasında Cronbach Alpha yöntemine başvurulmuş, güvenilirlik katsayısı olarak 0,872 değeri elde edilmiştir.

3.4.2 Bireysel Faktörler ve Tatmini

a. Yaş :

Bireysel faktörlerin başında gelen yaş faktörünün kişinin hayatı algılayışı ve dolayısıyla hem hayattan hem de iş yerinden beklentilerini etkilediği düşünülmüştür. Bugüne dek farklı sektörlerde, farklı çalışan gruplarıyla gerçekleştirilen araştırmaların bir kısmında yaş faktörünün iş tatmini üzerinde etkisi bulunduğu sonucuna, diğer kısmında ise bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

havacılı ı sektöründe çalışan hava aracı bakım personelinin iş tatmininin de yaş faktöründen etkilenip etkilenmediği sorusunun yanıtına ulaşmak üzere, bu çalışmada da katılımcıların yaşları ile iş tatminleri arasındaki ilişki araştırılmıştır.

⁹⁶ Atilla Yelboğa, "Validity and Reliability of the Turkish Version of the Job Satisfaction Survey (JSS)," **World Applied Sciences Journal**. 6(8), 2009: s.s. 1066-1072.

⁹⁷ Paul E. Spector ile de yazılarak ölçeğin havacılık sektöründe kullanılabileceği görüşü alınmıştır.

Ara tırmaya katılanlar 9 aralıklı ya gruplarına bölündü ünde Tablo 3.1'deki frekanslar elde edilmektedir.

Tablo 3.1 – Katılımcıların ya da ılımları

Gruplar	Sayı	Yüzde
27-35	7	15,91 %
36-44	13	29,55 %
45-53	16	36,36 %
54-62	7	15,91 %
63+	1	2,27 %
Toplam	44	100,00 %

Grup sayısının ikiden fazla olması dolayısıyla tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanarak ya faktörünün i tatmini ile ili kisi elde edilmeye çalı ılmı tır. A a ıda her bir i tatmini alt boyutu ve toplam i tatminiin ya gruplarıyla olan ili kisinin analizi yer almaktadır:

Tablo 3.2 – Ya da i kenine göre tek yönlü varyans analizi sonuçları

Ba ımsız De i ken: Ya	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Karekök Ortalaması	F	Anlamlılık
Ücret	,616	4	,154	,241	,914
Terfi ve Yükselme	1,534	4	,383	1,068	,385
Yönetici	2,129	4	,532	,968	,436
lave Hak ve Ödenekler	4,451	4	1,113	1,812	,146
artlı Ödüllendirme	,252	4	,063	,100	,982
letme artları	,171	4	,043	,097	,983
Arkada ları	3,178	4	,795	1,781	,152
in Do ası	1,267	4	,317	1,469	,230
leti im	,851	4	,213	,427	,788
Toplam	,507	4	,127	,697	,599

Tablo 3.2'den de görülece i üzere, ya gruplarının i tatminleri arasında istatistiksel açıdan ($p < 0,05$) anlamlı bir fark saptanamamı tır.

Ya artı nın i tatmini ya da herhangi bir alt boyutu ile olan ili kisinin istatistiksel olarak anlamlı olup olmadı na korelasyon analizi ile bakılmı , tatmin ve altboyutlarının ya ile anlamlı bir ili kisi olmadı ı sonucuna ula ılmı tır.

b. Medeni hal

Medeni hal i görenlerin i dı ndaki ya amının önemli bir belirleyenidir ve i görenin i yerinden olan beklentilerini de i tirece i dü ünülmektedir.

Bu çalı maya katılan hava aracı bakım personelinin medeni halleri ile i tatminleri arasında anlamlı bir ili ki olup olmadı nı ara tılmı tır.

Ara tırmaya katılanlar “bekar”, “evli” ve “bo anmı ” olarak gruplandırılmı lardır. Bu grupların frekansları ve toplam katılımcı sayısına olan oranları a a ıdaki tabloda gösterilmi tir:

Tablo 3.3 – Katılımcıların medeni hâl da ılımları

Gruplar	Sayı	Yüzde
Bekar	5	11,40 %
Evli	38	86,40 %
Bo anmı	1	2,30 %
Toplam	44	100,00 %

Bo anmı katılımcı sayısı istatistiksel analize konu olmayacak kadar dü ük oldu undan analiz kapsamına alınmamı tir. Bo anmı olanların yoksayılması sonucunda elimizde sadece 2 grup kaldı ndan medeni hal ve i tatmini arasındaki ili kinin ara tırılması için *t*-testi kullanılmı tir.

Yapılan *t*-testi ile anlamlı fark ara tırmasının sonuçlarıTablo 3.4'te verilmi tir.

Tablo 3.4 – Medeni hâl de i kenine yönelik gerçekte tirilen t-testi analizi sonuçları

Ba ımsız Örneklem t-testi (Ortalama ve Varyans E it)					
	t	Serbestlik Derecesi	p (çift taraflı)	Ortalama Farkı	Standart Hata Farkı
Ücret	-3,500	41	,001	-1,050000	,299957
Terfi ve Yükselme	-,379	41	,706	-,110526	,291471
Yönetici	-,419	41	,677	-,150000	,357857
lave Hak ve Ödenekler	-2,805	41	,008	-1,017105	,362618
artlı Ödüllendirme	-2,406	41	,021	-,834211	,346776
letme artları	,939	41	,353	,273684	,291546
Arkada ları	-1,509	41	,139	-,486842	,322725
in Do ası	-2,125	41	,040	-,452632	,213007
leti im	-2,609	41	,013	-,802632	,307632
Toplam	-2,731	41	,009	-,514474	,188381

Tablodan da görülece i üzere toplam i tatmini $p < 0,01$ düzeyinde medeni halden etkilenmektedir. Ayrıca alt boyutlar incelendi i zaman yine $p < 0,01$ anlamlılık düzeyinde Ücret, lave Hak ve Ödenekler, $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde ise artlı Ödüllendirme, in Do ası ve leti im boyutlarında anlamlı ili kiler saptanmı tır.

Bu sonucu yorumlayabilmek için hangi grupların ilgili boyutlarda tatminsizlik ya adıklarını ortalamalarına bakarak incelemek gerekir:

Tablo 3.5 – Katılımcıların medeni hâllerine göre anlamlı bir ili ki sa ladıkları i tatmin alt boyutları için sahip oldukları puanların ortalama, standart sapma ve standart hata da ılımları

	Medeni Hal	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata
Ücret	Bekar	5	2,20000	1,006231	,450000
	Evli	38	3,25000	,575396	,093342
lave Hak ve Ödenekler	Bekar	5	1,95000	1,242477	,555653
	Evli	38	2,96711	,690601	,112030
artlı Ödüllendirme	Bekar	5	2,35000	,698212	,312250
	Evli	38	3,18421	,732185	,118776
in Do ası	Bekar	5	3,85000	,487340	,217945
	Evli	38	4,30263	,443260	,071906
leti im	Bekar	5	2,75000	,968246	,433013
	Evli	38	3,55263	,601681	,097606
Toplam	Bekar	5	2,84444	,574873	,257091
	Evli	38	3,35892	,371522	,060269

Tablo 3.5'te belirtilen ortalamalar incelendi inde;

Bekar olanların evli olanlara göre ücret tatmininin zayıf oldu u görülmektedir. Bekar katılımcıların ortalama ücret boyutu tatmin puanları "tatminsiz" oldukları sonucuna i aret etmektedir. Bu sonucun sebepleri çok çe itli olabilse de, bekar personelin ev iktisadı konusunda evli personele nazaran sahip oldu u dezavantaj, temel ihtiyaçların ev dı ı ve nispeten daha pahalı kaynaklardan temin ediliyor olması gibi genel sebeplerin etkili oldu u dü ünülmektedir. lave Hak ve Ödenekler boyutunda da bekar katılımcılar daha tatminsizdirler. Gruplar arasındaki bu farkın ücret altboyutundaki fark ile aynı sebeplerden kaynaklandı ı dü ünülmektedir. Bekar katılımcıların ödüllendirme konusundaki beklentilerinin daha yüksek oldu u tespit edilmi tir. in do asından duyulan tatmin konusunda ve ileti im altboyutunda da

yine bekarların daha yüksek beklentilere sahip oldu u sonucuna ula ılmı tır. Altboyutlarda bekar ve evli katılımcılar arasında göze çarpan bu farklılıklar beklendi i ekilde toplam i tatminie de yansıma tır.

Tüm bu verileri göz önünde bulundurarak genel bir yorum yapılacak olursa, evli katılımcıların hayat akı larında daha farklı ihtiyaçları oldu u ve bu ihtiyaçların i e yönelik ihtiyaçların önüne geçebilece i, böylelikle bekarlara göre i yeri kaynaklı beklentilerinin daha alt sıralarda kaldı ı söylenebilir.

c. Lisans Tipi

Daha önceki paragraflarda açıklandı ı gibi, teknisyenlerin sahip oldukları lisans tipleri onların yetkili oldukları alanların sınırlarını ve daha da önemlisi yetkilerini belirlemektedir. B1 Kategori ve B2 Kategori teknisyenler, spesifik olarak sırasıyla gövde-motor ile aviyonik (uçak elektroni i) sistemler üzerinde gerçekleştirilen bakımları gerçekleştirme ve onaylama yetkilerine sahiptirler. B1 ve B2 kategorilerine aynı anda sahip olan teknisyen bakım gerçekleştirme ya da gerçekleştirilmi bir bakımı onaylamada daha yetkilidir. Bu durumun ki ilerinin kendilerine attettikleri de er ve dolayısıyla i yerinden olan beklentilerini etkileyebilece i ve buna ba lı olarak da bu grupların i tatmin düzeylerinin farklı oldu u dü ünülmektedir.

A a ıda katılımcıların sahip oldukları lisans kategorilerine göre gruplandırılmaları halinde elde edilen frekans ve yüzde tablosu yer almaktadır:

Tablo 3.6 – Katılımcıların lisans tipleri dağılımı

Gruplar	Sayı	Yüzde
B1 Kategori	31	70,45 %
B2 Kategori	3	6,82 %
B1 ve B2 Kategori	9	20,45 %
B1,B2 ve C Kategori	1	2,27 %
Toplam	44	100,00 %

B1, B2 ve C kategori lisansa sahip katılımcı sayısı istatistiksel analize konu olmayacak kadar düşük oldu undan analiz kapsamına alınmamı tır. Analizi yapılacak grup sayısı 3 oldu undan tek yönlü varyans analizine ba vurulmu tur.

Yapılan tek yönlü ANOVA sonucunda Tablo 3.7'deki bilgilere ula ılmı tır:

Tablo 3.7 – Lisans tipi de i kenine göre tek yönlü varyans analizi sonuçları

Ba ımsız De i ken: Lisans Tipi	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Karekök Ortalaması	F	Anlamlılık
Ücret	,506	2	,253	,404	,670
Terfi ve Yükselme	,273	2	,136	,357	,702
Yönetici	,411	2	,205	,381	,686
lave Hak ve Ödenekler	,600	2	,300	,434	,651
artlı Ödüllendirme	,655	2	,327	,549	,582
letme artları	3,159	2	1,580	4,638	,015
Arkada ları	,480	2	,240	,516	,601
in Do ası	,014	2	,007	,030	,970
leti im	,002	2	,001	,002	,998
Toplam	,120	2	,060	,333	,718

Tablo 3.7'den görülebilece i üzere i ten duyulan toplam i tatmin ile lisans tipleri arasında herhangi bir ili ki tespit edilmemi tir, ancak $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde, “ letme artları” alt boyutu ile lisans tipleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ili ki bulunmaktadır.

letme artları alt boyutundaki bu anlamlı farkın hangi grup lehinde oldu unu görmek için ortalamalara bakılmı ve Tablo 3.8'de yer alan sonuçların ortaya çıktığı görülmü tür.

Tablo 3.8 – “ İletme artları” alt boyutu için katılımcıların lisans tipleri gruplarına göre sahip oldukları puanların ortalama, standart sapma ve standart hata dağılımları

	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata
B1 Kategori	31	2,62903	,554793	,099644
B2 Kategori	3	3,33333	1,010363	,583333
B1 ve B2 Kategori	9	3,19444	,541667	,180556

“ İletme artları” alt boyutunda grupların tatmin düzeyleri incelendi inde B1 kategori teknisyenlerin daha tatminsiz oldukları bulgusuna ula ılmaktadır. Bu durum çe itli sebeplerden kaynaklanabilece i gibi, gibi di er gruplardaki standart hatanın yüksekli i sebebiyle de ortaya çıkmı olabilece inden sa lıklı bir yorum yapabilmek söz konusu de ildir.

ç. Sivil / Asker Kökenlilik

“Teknisyenlerin Yeti tirilmesi” ba lı nda teknisyen yeti tiren kurumlar arasında Türk Silahlı Kuvvetleri de sayılmı , sektörde yer alan teknisyenlerin bir kısmının emekli ya da ayrılma TSK personeli oldu una de inilmi ti.

Ticari kurulu lar ile askeri kurulu lar arasında önemli yönetimsel farklılıklar bulundu u dü ünüldü ünde, asker ve sivil kökenli personelin ihtiyaçları, i yerinden beklentileri ve dolayısıyla da i tatminleri arasında farklar olabilece i dü ünülmektedir. Bu çalı mada, dü ünülen farkların varlı ı ara tırılmı tır.

Katılımcılar asker ve sivil kökenli olarak gruplandırıldı nda elde edilen sonuç Tablo 3.9’da yer almaktadır.

Tablo 3.9 – Katılımcıların kökenlerine göre dağılımı

Gruplar	Sayı	Yüzde
Sivil Kökenli	29	65,91 %
Asker Kökenli	15	34,09 %
Toplam	44	100,00 %

Ara tırlacak grupların sayısı iki oldu undan i tatmini ve alt boyutlarını i görenin asker ya da sivil kökenli olmasıyla anlamlı bir ili kisi olup olmadı ı t-testi aracılı ıyla sınanmı tır. t-testinden elde edilen sonuçlar Tablo 3.10'da yer almaktadır:

Tablo 3.10 – “Sivil/Asker kökenlilik” de i kenine yönelik gerçekleştirilen t-testi analizi sonuçları

Ba ımsız Örneklem t-testi (Ortalama ve Varyans E it)					
	t	Serbestlik Derecesi	p (çift taraflı)	Ortalama Farkı	Standart Hata Farkı
Ücret	1,007	42	,320	,247126	,245338
Terfi ve Yükselme	,036	42	,972	,006897	,193416
Yönetici	-,355	42	,724	-,084483	,237850
lave Hak ve Ödenekler	,077	42	,939	,020115	,261518
artlı Ödüllendirme	,461	42	,647	,112644	,244197
letme artları	1,090	42	,282	,220115	,201881
Arkada ları	-1,403	42	,168	-,305172	,217549
in Do ası	-2,900	42	,006	-,404023	,139332
leti im	-,310	42	,758	-,068391	,220731
Toplam	-,210	42	,835	-,028352	,135226

Tablodan da görülece i üzere i tatmininin “i in do ası” alt boyutunda $p < 0,01$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel bir farkın oldu u tespit edilmi tir.

Grup istatistiklerine bakıldı nda asker kökenli katılımcıların i in do asından duydukları i tatmininin daha yüksek oldu u tespit edilmi tir. JSS'te yer alan ve “ in Do ası” alt tatmin boyutunu ölçen sorulara bakıldı nda soruların ki inin i ini keyifli bulması, sevmesi, onunla gurur duyması ya da i ini anlamlı bulup bulmamasıyla ili kili oldu u görülmektedir.

Böyle bir sonucun ortaya çıkmasında, silahlı kuvvetler gibi ast/üst ili kisinin oldukça keskin, ödüllendirme ve cezalandırma uygulamalarının yaygın olduğu disiplinli bir ortamdan sivil çalışma ortamına geçmesi askeri personelin nispeten daha rahat olması ini sevmesi ve onu keyifli bulmasının etkisi olduğu düşünülmektedir.

d. Yeti İlen Kurum

Bir çok sektörde “e itim durumu” olarak karımıza çıkabilecek demografik bilgi, havacılık sektöründe çalışan hava aracı bakım personeli için daha çok bir “yeti tiren kurum” bilgisi içermektedir.

Daha önce de belirtildiği üzere teknisyen yeti tiren kurumlar askeri ve sivil olarak ikiye ayrılmaktadır, ancak bu kurumlar da kendi içinde farklı gruplara ayrılmaktadırlar. Teknisyen yeti tirilmesine kaynaklık eden sivil kurumların ortaya çıkardığı “köken” kavramı, sivil personel için;

- Bünyelerinde Sivil Havacılık Yüksek Okulu ihtiva eden üniversitelerden mezun olanlar,
- Bir dernek ekinde faaliyet gösteren “Türk Hava Kurumu (Türkku u)” mezunları,
- ve “Di er” sivil kökenli personel olarak ayrılabilirler.

Çe itli kurullarda elde ettiği deneyim ile gerekli artları yerine getirerek teknisyenlik vasfı kazanmış alaylı personel di er seçeneğini i aretlemiştir.

Askeri kurumlar ise Türk Silahlı Kuvvetleri’ni oluşturan ayrı kuvvet komutanlıklarına göre bölünmektedirler.

Katılımcılar demografik bilgi formu aracılığıyla verdikleri yeti me kaynakları bilgilerine göre gruplandırıldı. İnda karımıza çıkan tablo aşağıdadır:

Tablo 3.11 – Katılımcıların yeti tikleri kuruma göre dağılımları

Gruplar	Sayı	Yüzde
Sivil (Üniversite)	17	38,64 %
Sivil (Türk Hava Kurumu)	6	13,64 %
Askeri (Hava Kuvvetleri)	4	9,09 %
Askeri (Kara Kuvvetleri)	10	22,73 %
Sivil (Di er)	6	13,64 %
Askeri (Jandarma)	1	2,27 %
Total	44	100,00 %

Jandarma kökenli olan personel sayısı istatistiksel olarak analiz verisi sağlamayacak kadar düşük olduğundan bu analiz kapsamına alınmamıştır.

Kalan 43 personelin i tatmini ve alt boyutlarının kökenleri olan ili kileri grup sayısının 5 olması dolayısıyla tek yönlü ANOVA analizi aracılığıyla araştırılmıştır. Yapılan ANOVA testinin sonuçları Tablo 5.12'de yer almaktadır:

Tablo 3.12 – “Yeti ilen Kurum” de i kenine göre tek yönlü varyans analizi sonuçları

Ba ımsız De i ken: Yeti me - Köken	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Karekök Ortalaması	F	Anlamlılık
Ücret	3,619	4	,905	1,572	,201
Terfi ve Yükselme	,518	4	,129	,329	,856
Yönetici	,788	4	,197	,333	,854
İlave Hak ve Ödenekler	,207	4	,052	,070	,991
Arttı Ödüllendirme	2,791	4	,698	1,210	,323
İletme artları	1,707	4	,427	1,033	,403
Arkada ları	2,511	4	,628	1,328	,277
in Do ası	2,109	4	,527	2,648	,048
İletim	1,684	4	,421	,890	,479
Toplam	,525	4	,131	,712	,589

Grupların toplam i tatmini durumları anlamlı bir fark arz etmemekteyken, yine “ in Do ası” alt boyutunda anlamlı bir fark elde edilmiştir ve bir önceki “Sivil/Asker Kökenlilik” analizimizle aynı sonucu vermiştir. Gerek Hava Kuvvetleri gerekse de Kara Kuvvetleri kökenli katılımcılar, sivil katılımcılara göre $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel anlama sahip olacak kadar daha fazla tatmin olmu lardır. in do asından duyulan tatminde ba ı Kara Kuvvetleri kökenli katılımcılar çekmekteyken, en dü ük tatmin düzeyi üniversite ya da THK mezunu olmayan sivil kökenli personele aittir.

e. Pozisyon

Çalı mamıza katılan katılımcıların birisi hariç tamamı teknisyen ya da teknik müdür olarak görev yapmaktadır. Teknisyenler sadece yapmı oldukları ya da onaylamı oldukları bakımdan sorumlu iken, operatör bünyesindeki teknik müdürler, sorumlu oldukları filoda gerçekleştirilmi tüm bakımların takibinden, bakım onarım kurulu u bünyesindeki teknik müdürler ise kurulu içerisinde gerçekleştirilmi tüm bakımlardan sorumludurlar.

Bu sorumluluk farkının i görenlerin ihtiyaç ve beklentilerini, dolayısıyla da i tatminini etkileyece i dü ünülerek katılımcıların pozisyonu ile i tatminleri arasında anlamlı bir fark olup olmadıkları ara tırılmı tır.

Katılımcıların pozisyonlarına göre dağılımları Tablo 3.13'teki gibidir:

Tablo 3.13 – Katılımcıların i yerlerindeki pozisyonlarına göre dağılımı

Gruplar	Sayı	Yüzde
Teknisyen	25	56,82 %
Teknik Müdür	18	40,91 %
Kalite Müdürü	1	2,27 %
Toplam	44	100,00 %

Tablodan da görülebilece i üzere katılımcılardan sadece birisi teknik müdür ya da teknisyen olarak görev yapmamaktadır. Tek ki ilik bu grup, istatistiksel olarak anlamlı bir örneklem te kil etmeyece i için analiz dı nda bırakılmı tır. Kalan iki grubun i tatminleri için yapılan *t*-testinin sonuçları Tabl 3.14'te yer almaktadır.

Tablo 3.14 – “Pozisyon” de i kenine yönelik gerçekte tirilen t-testi analizi sonuçları

Ba ımsız Örneklem t-testi (Ortalama ve Varyans E it)					
	t	Serbestlik Derecesi	p (çift taraflı)	Ortalama Farkı	Standart Hata Farkı
Ücret	,555	41	,582	,133889	,241136
Terfi ve Yükselme	-,097	41	,923	-,018333	,189704
Yönetici	-,218	41	,828	-,050000	,228996
lave Hak ve Ödenekler	,026	41	,979	,006667	,256525
artlı Ödüllendirme	-,024	41	,981	-,005556	,226794
letme artları	1,335	41	,189	,261111	,195522
Arkada ları	,971	41	,337	,204444	,210457
in Do ası	-,164	41	,871	-,023889	,145784
leti im	-1,189	41	,241	-,243333	,204735
Toplam	,230	41	,819	,029444	,128154

Tabloya bakıldı ında yapılan t-testinin katılımcıların pozisyonu ile ne toplam i tatmini, ne de alt boyutlarının istatistiksel olarak anlamlı bir ili kisi olmadı ını gösterdi i görülmektedir.

Bazı i tatmini boyutlarında anlamlı bir fark olu mamasının ardında yatan muhtemel sebepler öyle olabilir:

Ücret boyutu: havacılı ında teknik müdür ve teknisyen ücretleri arasındaki fark oldukça dü üktür.

lave Hak ve Ödenekler: irketler tüm teknik personele aynı hak ve ödenek politikasını uygulamaktadır.

Teknik müdür ve teknisyen arasındaki biçimsel farkın sosyal hayata ya da i in niteli ine yansımaması sebebiyle in Do ası, leti im, Arkada ları ve letme artları boyutlarında bir fark olu ması zaten beklenmemektedir.

Görüldü ü üzere ara tırmamız bizlere toplam i tatmininin katılımcıların bireysel özelliklerinden sadece medeni hallerinden, i tatmininin alt boyutlarının ise katılımcıların bireysel özelliklerinin pek ço undan etkilendi ini göstermi tir.

Bu sonuçlar de erlendirilirse birinci hipotezimiz sadece “medeni hal” faktörü için kabul edilebilir.

kinci hipotezimiz ise “ya ” ve “pozisyon” haricindeki tüm bireysel faktörler için kabul edilebilir.

3.4.3 Örgütsel Faktörler ve Tatmini

Kullanılan ki isel bilgi formunda i görenin yer aldı ı örgütle ilgili sadece örgütün yetkilerine yönelik iki soruya yer verilmi tir.

Bu sorularla:

letmenin tipi (operatör / bakım yetkili operatör / bakım onarım kurulu u)

Ve e er operatör ise filolarında kaç uçak bulundu u (tek uçak, 2-3 uçak, 4 veya daha fazla uçak) verileri toplanmı tır.

Daha önceki ba lıklarda açıklandı ı üzere çalı mamıza sadece operatörler ve bakım onarım kurulu ları dahil edilmi tir. Kendi uçaklarının bazı bakım kalemlerini gerçekle tirebilmek amacıyla yetki alan operatörler de bulunmaktadır. Bu sebeple katılımcıların yer aldı ı örgütler, “Operatörler”, “Bakım Yetkili Operatörler” ve “Bakım Onarım Kurulu ları” olarak sınıflandırılmı tır.

Katılımcıların çalı tıkları irketlerin yetki ve çe itlerine göre da ılımı Tablo 3.15’te verilmi tir.

Tablo 3.15 – Katılımcıların çalıştıkları şirketlerin yetki ve çeşitlerine göre dağılımı

Gruplar	Sayı	Yüzde
Operatör	31	70,45 %
Bakım Yetkili Operatör	5	11,36 %
Bakım Onarım Kurulu ü	8	18,18 %
Toplam	44	100,00 %

Gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi ile katılımcıların iş tatminleri ile örgüt tipleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırılmıştır. Varyans analizi sonuçları aşağıdaki tabloda yer almaktadır:

Tablo 3.16 – “Örgüt Tipi” değişkenine göre tek yönlü varyans analizi sonuçları

Bağımsız Değişken: Şirket Tipi	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Karekök Ortalaması	F	Anlamlılık
Ücret	1,131	2	,566	,948	,396
Terfi ve Yükselme	,148	2	,074	,198	,821
Yönetici	1,122	2	,561	1,025	,368
İlave Hak ve Ödenekler	1,871	2	,936	1,446	,247
Artı Ödüllendirme	1,148	2	,574	,991	,380
İletme artları	1,645	2	,822	2,139	,131
Arkadaşları	,324	2	,162	,328	,722
İn Doası	,910	2	,455	2,129	,132
İletim	2,799	2	1,399	3,282	,048
Toplam	,184	2	,092	,509	,605

Tablo 3.16'dan da görüldü ü üzere i tatmini ile katılımcıların çalı tıkları örgüt tipleri arasında sadece ileti im boyutunda olmak üzere, $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde bir ili ki tespit edilmi tir.

Bu ili ki için ortalamalara bakıldı nda bakım onarım kurulu larında görev yapan katılımcıların ileti im boyutunda duydukları i tatmininin operatörlere göre daha dü ük oldu u bulgusuna ula ılmı tır.

Tablo 3.17 – “leti im” alt boyutu için katılımcıların lisans tipleri gruplarına göre sahip oldukları puanların ortalama, standart sapma ve standart hata da ılımları

	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata
Operatör	31	3,59677	,669818	,120303
Bakım Yetkili Operatör	5	3,55000	,447214	,200000
Bakım Onarım Kurulu u	8	2,93750	,678101	,239745
Total	44	3,47159	,686701	,103524

Bakım yetkisi almı olsun ya da olmasın, operatörlerde görev yapan katılımcıların ileti im boyutundan duydukları tatminlerin hem ortalamaları hem de sapmaları birbirlerine yakındır. Buna keza, bakım onarım kurulu unda görev yapan katılımcılar daha dü ük bir i tatmin puanına sahiptirler.

Bakım yetkisi olmayan operatörler kendi uçaklarını i letip bakımlarını bakım onarım kurulu larında yaptırırken, görev alan teknik müdür ya da teknisyenler daha çok bakım planlama i yle ilgilenmektedirler. Bakım yetkisi olan operatörler de bazı hafif bakım kalemlerini kendileri gerçekle tirirken, a ır bakım kalemlerini yine bakım onarım kurulu larına yaptırmakta, büyük ölçüde bakım planlama ile ilgilenmektedirler. Ancak bakım onarım kurulu ları, ba ka i letmelere ait olan uçaklara kabiliyetleri dahilinde her tür bakımı yapmaktadırlar.

İletim boyutlarının sorularına bakıldığında çalışanların iş yerinde olup bitenlerden haberdar olup olmadığının, iş tanımının ve iş yeri hedeflerinin net olup olmadığının sorgulandığı görülmektedir.

Bu durumun ortaya çıkmasında bakımı gerçekleştiren uçakların bir müteeriyeye ait olması, bu müteeriyeye karşı bir sorumluluk bulunması ancak bu müteeriyeye ile yapılan anlaşmanın yönetim katında gerçekleştirmesinin etkisi olabileceği gibi özellikle rol ve sorumlulukların belirgin olarak birbirinden ayrılması konusunda bir kurumda çalışan aynı görevlere sahip çalışanların sayısının da etkisi olabilir.

Nitekim bakım onarım kurullarında aynı kurumda çalışan teknisyen sayısı operatörlere göre genelde daha fazladır. Tek uçak işleten operatörlerin çoğunda sadece bir teknisyen bulunurken bir bakım onarım kurulu 10'dan fazla teknisyen görev alabilir.

Bu hipotezleri desteklemek üzere tek uçak işleten operatörlerde görev yapan katılımcılarla, bakım onarım kurullarında görev yapan katılımcıların iletişim boyutunda duydukları tatmin araştırılması, yapılan t-testi sınaması ile Tablo 3.18'deki sonuçlar elde edilmiştir:

Tablo 3.18 – Tek uçak işleten operatörlerde görev yapan katılımcılarla bakım onarım kurullarında görev yapan katılımcıların “İletim” alt boyutu için t-testi karşılaştırmaları.

		t	df	p (çift taraflı)	Ortalama Farkı	Standart Hata Farkı
İletim	Erit Varyans Kabulü	-2,095	19	,050	-,697115	,332785
	Erit Olmayan Varyans Kabulü	-2,165	16,537	,045	-,697115	,321938

Sınanan grupların ortalama ve standart sapma bilgilerine ise Tablo 3.19'da verilmiştir.

Tablo 3.19 – Tek uçak i leten operatörlerde görev yapan katılımcılarla bakım onarım kurulu larında görev yapan katılımcıların “ leti im” alt boyutu için ortalama, standart sapma ve standart hataları.

	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata
leti im Bakım Onarım Kurulu u	8	2,93750	,678101	,239745
Tek Hava Aracına Sahip Operatör	13	3,63462	,774700	,214863

Bu analizler bize, tek uçak i leten operatörlerde görev yapan teknisyenler (genelde teknik müdür olarak görev yapmaktadırlar) kendi sahalarında olup biten her eyden haberdar olduklarından ileti im boyutunda tatminsizlik ya amazlarken, bakım onarım kurulu larında görev alan teknisyenler tatminsizlik ya amakta olduklarını göstermektedir.

Bu sonuçlara bakıldı nda farklı tip i letmelerde çalı an teknisyenlerin i tatmin düzeylerinin sadece tek bir alt boyutunda anlamlı bir fark bulundu u görülür. Yani toplam i tatminine yönelik olan üçüncü hipotezimiz geçerli de ildir.

3.4.4 Katılımcı Tatmin Profilleri

a. Gruplandırma

Ara tırmaya katılan katılımcılar için i lerinden duydukları tatmine göre bir gruplandırma gerçekte tirebilir.

Ba 'ın daha önce Türkiye'deki üniversitelerinde çalı an ö retim üyeleri ile ilgili ara tırmasında yapmı oldu u gibi, katılımcıların toplam i tatmini puanlarından yola çıkarak onların “mutsuz çalı anlar”, “tatmin olmu çalı anlar” ve “mutlu çalı anlar” olarak gruplanması mümkündür⁹⁸.

⁹⁸ Türker Baş, “Öğretim Üyelerinin İş Tatmin Profillerinin Belirlenmesi,” *D.E.Ü.İ.İ.B.F Dergisi*, 17(2), 2002: s.s. 19-37.

Bu çalı mada, 5'li likert ölçe i kullanımı olmasından yola çıkılarak, katılımcıların "Kısmen Katılıyorum" olarak verdikleri yanıt tatmin olmanın esası olarak kabul edilmek üzere, 3 puanını merkez alarak toplam i tatmini puanları:

- 1 ila 2,5 arasında olanlar mutsuz çalı anlar
- 2,5 ila 3,5 arasında olanlar tatmin olmu çalı anlar
- 3,5 ila 5 arasında olanlar mutlu çalı anlar

olarak gruplandırılmı tır.

Tüm katılımcıların toplam i tatmini puanlarının ortalaması 3,298 olarak elde edilmi tir. Bu bilgiye bakılarak söylenebilir ki i havacılı ı sektöründe görev yapan teknisyenler genel olarak tatmin olmu çalı anlardır.

Bu gruplandırmaya göre mutlu, tatmin olmu ve mutsuz çalı anların da ılımlarına bakıldı nda ise ortaya a a ıdaki Tablo 3.20'deki manzara çıkmaktadır:

Tablo 3.20 – Katılımcıların i tatmini profilleri da ılımları

Tatmin Grupları		
Gruplar	Frekans	Yüzde
Mutlu çalı an	19	43,2%
Tatmin olmu çalı an	22	50,0%
Mutsuz çalı an	3	6,8%

Tablo 3.20'den de görülebilece i üzere katılımcıların sadece %6,8'i mutsuz çalı anlar olarak gruplandırılabilmekte, mutlu ve mutsuz çalı anlar hemen hemen e it miktarda olmak üzere, katılımcıların büyük ço unlu unu olu turmaktadırlar.

b. Tatmininin Alt Boyutları Açısından Katılımcıların Profilleri

tatmininin alt boyutlarından elde edilen puanların ortalamasına bakıldı nda i tatminine en çok katkıda bulunan ve i tatminini en çok engelleyen boyutlar ortaya çıkar.

Tablo 3.21, katılımcıların alt boyutlara ait i tatmin puanlarının ortalamalarının büyükten küçü e sıralanmı halini göstermektedir.

Tablo 3.21 – Katılımcıların iş tatmini alt boyut puan ortalamalarının büyükten küçüğe dizilişi

Boyutlar	Ortalama Tatmin Puanı
İşin Doğası	4,267
Arkadaşları	3,699
Yönetici	3,494
İletişim	3,472
Artı Ödüllendirme	3,091
Ücret	3,080
Terfi ve Yükselme	2,955
İlave Hak ve Ödenekler	2,847
İletme artları	2,778
Toplam	3,298

Teknisyenlerin en çok tatmin olduğu boyut, “İşin Doğası”, yani işlerine yükledikleri anlam, ondan duydukları keyif ve işlerine duydukları sevgidir. Öte yandan en az tatmin duyulan boyut “İletme artları” boyutudur.

“İşin Doğası” boyutunun öne çıkmasındaki sebebin tekniklerin havacılık sektöründe çalışmaya başladığı anda ayrıcalıklı bulması ve mesleklerinin oldukça ilgi çekici olmasına bağlanabilir. “İletme artları” boyutu ise bu ayrıcalıklı işin diğer sektörlerde olmadığı kadar detaylı, kurallı ve disiplinli yapılaşma zorunluluğunun tatmin boyutuna yansımalarından dolayı geliyor olabilir.

Detaylı düzenlendiği zaman havacılık işini ayrıcalıklı, ulaşılmaz ya da prestijli kılan detaylar, bu disiplin ve kurallar bütününe gerektirdiği uzmanlık bilgisi ve yarattığı zorluk olduğu sonucuna da ulaşılabilir; ki bu da bu sonucu ironik kılar.

Sorulara verilen yanıtların ortalamasına bakıldığında benzer bir sonuca varılır. Sorular, verilen yanıtlardan elde edilen puan ortalamalarına göre sıralandığında, en yüksek puana sahip iki soru için elde edilen bulgular göstermektedir ki:

- Katılımcılar “bazen yaptım i in çok anlamsız oldu unu dü ünüyorum” ifadesine büyük ölçüde katılmamı tır. Bu sorudan elde edilen puan 4,386’dır. (Bkz: Tablo 3.22)

Tablo 3.22 – Katılımcıların JSS ölçe inde yer alan 8. soruya verdikleri yanıtların dağılımı

“Bazen yaptım i in çok anlamsız oldu unu hissediyorum” (Puan: 4,386)					
Yanıt	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Frekans	23	15	6	0	0
Yüzde	52,3%	34,1%	13,6%	0,0%	0,0%

- Katılımcılar aynı puana sahip di er soru olan “Yaptım i le gurur duyuyorum” ifadesine büyük ölçüde katılmı tır. (Bkz: Tablo 3.23)

Tablo 3.23 – Katılımcıların JSS ölçe inde yer alan 27. soruya verdikleri yanıtların dağılımı

“Yaptım i le gurur duyuyorum” (Puan: 4,386)					
Yanıt	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Frekans	1	0	2	19	22
Yüzde	2,3%	0,0%	4,5%	43,2%	50,0%

Öte yandan en dü ük puana sahip soru “Ücret” alt boyutuna aittir. Katılımcıların pek ço u, “ yerimde ücret artı ları az ve seyrek oluyor” ifadesine katılmı lardır. Tablo 3.24’te bu ifadeye katılma oranlarına yer verilmi tir:

Tablo 3.24 – Katılımcıların JSS ölçeğinde yer alan 10. soruya verdikleri yanıtların dağılımı

" Yerimde Ücret Artı ları Az ve Seyrek Oluyor" (Puan: 2,341)					
Yanıt	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Frekans	2	3	13	16	10
Yüzde	4,5%	6,8%	29,5%	36,4%	22,7%

Genel tatmin yüksek olmasına karşın ücret artı ları konusunda yaşanan tatminsizliğin muhtemel sebebi, teknisyenlerin çoğunluğunun maaşlarını döviz ile alması, Türk Lirası karlı olarak bir artı gerçeğe rağmen ipki ilerinin standartları yükselirken, bu artı nın bir dı sal ödül olarak algılanmamasıdır. Bu da teknisyenlerin ücret artı ı boyutunda, ücret artı ının maddi de erinden önce bu artı ın ki inin kendi de eriyle ilgili algıladıkları gibi muhtemel bir sonuç do urabilir.

Hem Tablo 3.20'deki gruplandırma, hem de tablo 3.21'de yer alan, tüm katılımcıların toplam tatmin puanlarının ortalamasının alınmasıyla elde edilen puan, bize incelediğimiz sektörde tatmin düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. Başka bir deyişle katılımcıların büyük bir çoğunluğu mutlu ve tatmin olmuş çalışanlardan oluşurken, tüm katılımcıların ortalaması alındığında yine tatminkâr bir genel puana ulaılır. Bu durumda dördüncü hipotezimiz kabul edilir.

Çalışmamızın 3. bölümünde hem verilerimize, hem de verilerimizin analizlerine yer verilmiştir. Sonuç bölümünde bu analizlerle ulaştığımız sonuçlar özetlenecek ve önerilerimize yer verilecektir.

SONUÇ

Havacılık kazalarının merkezinde insan bulunmaktadır. Havacılık sektörü gibi emniyetin ön planda olduğu sektörlerde kritik personelin performansı ve moralinin yüksek olması önemlidir. Birçok çalışmada, performans ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi ortaya koymuştur. Bu sebeple, havacılık faaliyetlerinde kritik bir personel olarak yer alan teknisyenlerin iş tatminleri önemlidir.

Araştırma, iş havacılığı teknisyenlerinin iş tatminlerinin yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Bu durumun ardında havacılık sektörünün diğer pek çok sektöre nispetle daha yüksek ücret, daha belirgin rol ve görev tanımlarına sahip olmasının olduğunu düşünülmektedir.

Bireysel faktörler ve örgütsel faktörler ile iş tatmini ve iş tatmininin alt boyutları incelendiğinde ise elde ettiğimiz bulgular özet olarak aşağıda yer almaktadır:

- Havacılığı teknisyenlerinin toplam iş tatminleri, bireysel faktör olarak sadece medeni hallerinden etkilenmektedir ve bekar teknisyenlerin evli teknisyenlere göre daha tatminsiz olduğunu ortaya çıkarmıştır. Bu tatminsizlik *Ücret, İave Hak ve Ödenekler, Artlı Ödüllendirme, İn Do ası ve İeti im* alt boyutlarında gerçekleşmiştir.
- Katılımcıların yaşları ile iş tatmini alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.
- Katılımcıların medeni halleri ile iş tatmininin *Ücret, İave Hak ve Ödenekler, Artlı Ödüllendirme, İn Do ası ve İeti im* alt boyutlarında bekar katılımcılar aleyhinde anlamlı bir ilişki vardır.
- Katılımcıların sahip oldukları lisansların tipi ile iş tatmininin *İetme artları* alt boyutunda B1 Kategori lisans sahipleri aleyhinde anlamlı bir ilişki vardır.
- Sivil kökenli katılımcılar, *İN Do ası* alt boyutunda asker kökenli katılımcılara göre daha tatminsizdirler.
- Bir önceki sonuca benzer olarak hem Kara Kuvvetleri'nden emekli katılımcılar, hem de Hava Kuvvetleri'nden emekli katılımcılar sivil kurumlarda yetkililere göre *İN Do ası* alt boyutunda daha fazla tatmin olmuşturlardır.
- Katılımcılar arasındaki 15 yıldan daha uzun süre deneyimli personel *İave Hak ve Ödenekler* alt boyutunda deneyimsiz personele göre daha fazla tatmin olmuşturlardır.
- Katılımcıların teknik müdür ya da teknisyen olmaları hiçbir alt boyutta anlamlı bir sonuç ortaya çıkarmamıştır.

- Örgütsel faktörlerle i tatmini arasındaki ili ki incelendi inde ise çalı ılan i letmenin bakım onarım kurulu u olması ya da operatör olmasının *leti im* alt boyutunda operatörlerde çalı an katılımcılar lehinde anlamlı bir fark yarattı ı görülmü tür.

Daha sonra i havacılı ı sektörü teknisyenleri “mutlu”, “tatmin olmu ”, “mutsuz” çalı anlar olarak gruplandırılmak istenmi , çalı anların büyük ölçüde mutlu ya da tatmin olmu oldu u, katılımcıların çok küçük bir kısmının mutsuz oldu u görülmü tür. Büyük ço unlu u i leriyle gurur duymaktadır ve i lerinin çok anlamlı oldu unu dü ünmektedirler. Buna keza, en çok i yerlerindeki ücret artı larının dü ük olmasından ikayetçidirler.

Ara tırmamızın bir ba ka sonucuna göre i havacılı ı teknisyenleri en çok i lerinin do asından tatmin duyarken, en az i letme artlarından tatmin duymaktadırlar. i letme artları gerek getirdi i ka it i i, gerekse de katı kural ve prosedürler sebebiyle teknisyenlerin daha dü ük tatmin duymalarına neden olmaktadır. Öte yandan pek ço u uluslararası kurumlarca belirlenmi bu i letme artları havacılık sektöründeki kritik personelin bir çok haklarını güvence altına almakta ve toplam i tatmin düzeyinin yüksek olmasını sa lamaktadır.

Tatminsizli e sebep olan, kuralların, prosedürlerin, kalite ve emniyet sisteminin ön gördü ü ka it i inin kaldırılması ya da yumu atılması mümkün de ildir; fakat bu durum daha kullanıcı dostu bir sistemle, söz gelimi elde ta inabilir elektronik araçlar ya da kurulabilecek bir barkod sistemi ile ka ittan arındırılarak ve bu kural ve prosedürlerin daha az emek harcanarak takip edilmesinin sa lanması önerilerimizden biridir.

Bu konudaki di er önerimiz ise bu tip çalı maların ölkemiz havacılık sektörü için daha çok gerçekleştirilerek mevcut verilerin ve sonuçların artırılması, daha emniyetli bir havacılık için yönetim psikolojisine yönelik daha çok çalı ma yapılmasıdır.

KAYNAKÇA

- Akıba, Smail, Yusuf Çelik, Hüseyin Büyükkayıkçı. "Motivasyon Araçları ve Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Bakanlıı Hastane Baıhekim Yardımcıları Üzerinde Bir Araştırma," *Hacettepe Saık daresi Dergisi*, 8(3), 2005: 326-350.
- Alta, Sabiha Sevinç, Hülya Gündüz Çekmecelio lu. "Tatmini, Örgütsel Baılılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranının Performansı Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma," *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(28), 2007: 47-57.
- Baı, Türker. "Öretim Üyelerinin Tatmin Profillerinin Belirlenmesi," *D.E.Ü. .B.F Dergisi*, 17(2), 2002: 19-37.
- Benson, Tom. "AMSTAT Business Aviation Market Update Report," *CAMP Insight* May. 2011: 6.
- Bilge, Filiz, Yasemin Akman, Hülya Kelecio lu. "Öretim Elemanlarının Doyumlarının ncelenmesi," *Hacettepe Üniversitesi E itim Fakültesi Dergisi*, 32, 2007: 32-41.
- Burke, W. Warner. *Organization Change: Theory and Practice*. y.y. SAGE Publications: 2011.
- Büte, Mustafa. "Kayırmacılı ın Çalışanlar Üzerine Etkileri ile İnsan Kaynakları Uygulamaları İlişisi: Türk Kamu Bankalarına Yönelik Bir Araştırma," *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 15(1), 2011: 383-404.
- Çetin, Fatih, Nejat Basım, Murat Karata . "Çalışanların problem çözme becerilerinde örgütsel adalet algısı ve i tatmininin rolü," *Yönetim ve Ekonomi*. 18(1), 2011: 71-85.
- Demirel, Reyhan. "Yaş, Cinsiyet ve Mesleki Deneyimin Üniversite Kütüphanelerinde Çalışan Kütüphanecilerin Tatminine Etkisi," *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamı Yüksek Lisans Tezi)* 1989.

Demirer, Vildan. "Uluslararası Bakalorya (IB) Programı Uygulayan Özel Okullarda Çalışan Öğretmenlerin Bu Programa Karşı Olan Tutumlarının Tatminine Yansımaları," İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) 2002.

Doğan, Hulusi, Engin Üngüren. "Örgüt iklimi ve Tatmini ilişkisi: Hemirelere Yönelik Karşılaştırmalı Bir Analiz Çalışması," *Uluslararası İktisadi Ve İdari Araştırmalar Dergisi*, 8, 2012: 27-45.

Erdil, Oya, Halit Keskin, Salih Zeki Çamolu, Serhat Erat. "Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlıkları ve Takdir Edilme Duygusu ile Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama," *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 5 (1), 2004: 17-26.

Eren, Erol. *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınevi, 2010.

Erkuş, Adnan. *Davranış Bilimleri için Bilimsel Araştırma Süreci*. Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2009.

Eroğlu, Feyzullah. *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Beta Yayınevi, 2011.

Erogluer, Kemal. "Örgütsel İletişim ile Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Kuramsal Bir İnceleme," *Ege Akademik Bakış*, 11(1), 2011: 121-136.

FAA, Type Certificate Data Sheet No. A12EA, (1967, 19 Ekim).

French, J. G. "Job satisfaction amongst radiation therapists: A Canadian Study," *Canadian Journal of Medical Radiation Technology*, 31, 2000: 168-176.

Gül, Hasan, Ercan Oktay, Hakan Gökçe. "Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İstifa Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama," *Akademik Bakış*. 15 (2008):11 pp., 11 Mart 2012
<<http://www.akademikbakis.org/15/performans.pdf>>.

Hoole C., L. P. Vermeulen. "Job Satisfaction Among South African Aircraft Pilots," *SA Journal of Industrial Psychology*, 29 (1), 2003: 52-57

- ICAO Document 9859 *Safety Management Manual* (Quebec: ICAO, 2009) 2-1.
- Jex, Steve M. *Organizational Psychology: A Scientist-Practitioner Approach*. New York: John Willey & Sons, 2002.
- Johnson, James A., Donald J. Breckon. *Managing Health Education And Promotion Programs: Leadership Skills for the 21st Century*. y.y: Jones & Bartlett Publishers, 2007.
- Karcio lu, Fatih, Kür at Timuro lu, Orhan Çınar, “Örgütsel ileti im ve i tatmini ili kisi -Bir uygulama-,” *Yönetim/ stanbul Üniversitesi İletme Fakültesi İletme ktisadı Enstitüsü Dergisi*, 20(63), 2009: 59-76.
- Kim, BeomCheol, Suzanne K. Murrmann, Gyumin Lee, “Moderating effects of gender and organizational level between role stress and job satisfaction among hotel employees,” *International Journal of Hospitality Management*, 28, 2009: 612-619.
- Kumar, Arun, Rachana Sharma, *Personnel Management Theory and Practice* Yeni Delhi: Atlantic Publishers & Distri, 2001.
- Locke, Edwin A., “The nature and causes of job satisfaction,” *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. (Palo Alto: Rand McNally, 1976) 1319 – 1328.
- Miner, John B., *Organizational Behavior: Foundations, Theories, and Analyses*. New York: Oxford University Press, 2002.
- Oshagbemi, Titus. “The Influence of Rank on the Job Satisfaction of Organizational Members,” *Journal of Managerial Psychology*. 12(8), 1997: 511-519.
- Örücü, Edip, Sedat Yumu ak, Yasin Bozkır, “Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalı an Personelin Tatmini ve Tatminini Etkileyen Faktörlerin ncelenmesine Yönelik Bir Ara tırma,” *Yönetim ve Ekonomi*, 13(1), 2006: 39-51.
- Özdayı, Nurhayat. “Resmi ve Özel Liselerde Çalı an Ö retmenlerin Tatmini ve Streslerinin Kar ıla tırmalı Analizi,” *stanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamı Doktora Tezi)* 1990.

- Pelton, Joseph N., Ram Jakhu. *Space Safety Regulations and Standards*. y.y. Elseiver, 2010.
- Petty, M.M., Gail W. McGee, Jerry W. Cavender. "A Meta-Analysis of the Relationships between Individual Job Satisfaction and Individual Performance," *The Academy of Management Review*, 9 (4) Ekim 1984: 712-721.
- Reason, Jim. "The contribution of latent human failures to the breakdown of complex Systems," *Philosophical Transactions of the Royal Society*, B(327), (1990): 475-484.
- Saiyadain, Mirza S. *Organizational Behaviour*. Delhi: Tata McGraw-Hill, 2003.
- Shappell, Scott A., Douglas A. Weigmann. "Applying Reason: The human factors analysis and classification system," *Human Factors and Aerospace Safety*, 1, 2001: 59-86.
- Sheehan, John J. *Business and Corporate Aviation Management*. y.y.:McGraw-Hill Professional, 2003.
- Sivil Havacılık Genel Müdürlü ü: SHY-6A Ticari Hava İletmeleri Yönetmeli i. (2007, 1 Haziran) *T.C. Resmi Gazete*, 26539.
- Sivil Havacılık Genel Müdürlü ü: SHY-66 Hava Aracı Bakım Personeli Lisans Yönetmeli i. (2007, 16 Mayıs) *T.C. Resmi Gazete*, 26524.
- Sivil Havacılık Genel Müdürlü ü: SHY-145.01 Onaylı Bakım Kurulu ları Yönetmeli i. (2007, 17 Temmuz) *T.C. Resmi Gazete*, 26585.
- Sivil Havacılık Genel Müdürlü ü: SHY-M Sürekli Uçu a Elveri lilik ve Bakım Sorumlulu u Yönetmeli i. (2011, 21 Aralık) *T.C. Resmi Gazete*, 28149.
- Spector, Paul E. *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, and Consequences*. y.y.: Sage Publications, 1997.

Spector, Paul E., "Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey," *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 1985: 693.

Spector, Paul E. *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*. y.y.: John Wiley & Sons, 2003.

ahin, Faruk. "Liderin Kültürel Zekâsının Astların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Doyumu Üzerine Etkisi," *Savunma Bilimleri Dergisi*, 10(2) Kasım 2011: 80-104.

Weigmann, Douglas A., Scott A. Shappell. "Human Error Analysis of Commercial Aviation Accidents: Application of the Human Factor Analysis and Classification System (HFACS)," *Aviation, Space and Environmental Medicine*, 72(11), Kasım 2011: 1006-1016

Winters, Charlene A., Helen J Lee. *Rural Nursing: Concepts, Theory and Practice*. y.y.: Springer Publishing Company, 2009.

Yelboğa, Atilla. "Validity and Reliability of the Turkish Version of the Job Satisfaction Survey (JSS)," *World Applied Sciences Journal*. 6(8), 2009: 1066-1072.

Yiğit, Ruhi, Bülent Dilmaç, M. Engin Deniz. "İçişleri Bakanlığı ve Yaşam Doyumu: Konya Emniyet Müdürlüğü Alan Araştırması," *Polis Bilimleri Dergisi*, 13(3), 2011: 1-18.

ÇEVRE M Ç KAYNAKLAR

“Hangi Adamı, Hangi Jeti Kullanıyor?” *CNBC-e Business* Eyl. 2009. Erişim tarihi 31 May 2012 <<http://business.cnbce.com/0909/konuid=6.asp>>

“Hava Taksit İletmeleri” 18.04.2012. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Erişim tarihi 30.05.2012 <http://www.shgm.gov.tr/doc2/hava_taksi.xls>.

“About us”, Erişim tarihi: 18 Tem 2012, < <https://www.yammer.com/about/>>.

Leading the way: Market Forecast 2011-2030, Bombardier Business Aircraft Market Forecast. Haziran 2011. Bombardier Inc. Erişim tarihi 31 May 2012 <http://www.bombardier.com/files/en/supporting_docs/BA-BBA_2011_Market_Forecast.pdf>.

Spector, Paul E. JSS Bibliography, Erişim Tarihi 09 Haz 2012 <<http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/Jssbibliography.doc>>

US Centennial of Flight Commission, Erişim Tarihi: 13 May 2012, <http://www.centennialofflight.gov/essay/GENERAL_AVIATION/business/GA14.htm>.

EK-1: TATM N ÖLÇE (JSS)

JSS - TATM N ÖLÇE		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
* Bu sorularda daha anlaşılır olabilmesi için anlamı değiştirmeyecek deyimlikler yapılmıştır. ** Bu sorular İngilizce orijinalinden faydalanılarak yeniden oluşturulmuştur.						
1	Yaptırımın karlılığında adil bir maaş aldığımı düşünüyorum.*					
2	İmde yükselme şansım çok düşüktür.					
3	Yöneticim yaptığı işi te oldukça yeterlidir.					
4	İmin karlılığında bana sağlanan hak ve ödeneklerden memnun değilim. (kramiye, harcırah vb.)*					
5	İmi iyi yaptığı iş zaman takdir edilmekteyim.					
6	Yerimdeki kurallar işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.					
7	Birlikte çalıştığım insanları seviyorum.					
8	Bazen yaptırımın çok anlamsız olduğunu hissediyorum.					
9	Yerimdeki iletişimimin iyi olduğunu düşünüyorum.					
10	Yerimde ücret artırımları az ve seyrek oluyor.**					
11	İni iyi yapana adil bir şekilde yükselme şansı veriliyor.					
12	Yöneticim bana karlılığı adil deildir.					
13	Yerimde verilen hak ve ödenekler diğer pek çok işletmeden kadar iyidir.					
14	Yaptırımın tenhoyut kalınmadığını düşünüyorum.**					
15	İyi bir iş yapmak için harcadığım çabalar nadiren formalite işler tarafından engellenir.					
16	Birlikte çalıştığım insanların yetersizliğinden dolayı daha çok çalışmak zorundayım.					
17	Yerimde yaptırım işleri seviyorum.*					
18	Bu iş yerinin hedefleri bana açık ve belirgin gelmiyor.					
19	Bana verdikleri ücreti düşünümde takdir görmediğimi hissediyorum.					
20	Bu iş yerindeki insanlar diğer yerlerindeki kadar hızlı yükselmektedirler.					
21	Yöneticim, çalışanlarının hislerine çok az ilgi gösterir.					
22	Yerimde aldığımız hak ve ödenekler adaletili bir şekilde verilmektedir.*					
23	Bu iş yerinde çalışanlar çok az ödüllendiriyorlar.					
24	Yerimde iş yüküm çok fazla.*					
25	Arkadaşlarımdan ve onlarla çalışmaktan keyif alıyorum.*					
26	Çoğu zaman bu iş yerinde neler olduğunu bilmediğimi hissediyorum.					
27	Yaptırımın ten gurur duyuyorum.					
28	Zam almak için yeterli anlaşasahip olduğumu düşünüyorum.**					
29	Yerimde almamız gerekirken de almamız ek ödenekler ve haklar var.					
30	Yöneticimi seviyorum.					
31	Bu iş yerinde çok fazla kağıt işiyle (yazı mas, form doldurma vb) uğraşmak zorundayım.					
32	Çabalarımın gerektiği kadar ödüllendirildiğini sanmıyorum.					
33	Yükselmek için yeterli anlaşasahip olduğumu düşünüyorum.					
34	Yerimde çok fazla çekim ve kavga var.					
35	İm keyiflidir.					
36	Yapmam gereken işler yeterince açık ve net deildir.					