

**T. C.
BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ**

**UÇAK BAKIM İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN
MEMNUNİYETİ VE BİR UYGULAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MUSTAFA FURKAN ERGÜN

İSTANBUL, 2020

**T. C.
BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ**

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÜKSEK LİSANS
TEZ PROGRAMI**

**UÇAK BAKIM İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN
MEMNUNİYETİ VE BİR UYGULAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MUSTAFA FURKAN ERGÜN

Proje Danışmanı: Prof. Dr. Özgür ÇENGEL

İSTANBUL, 2020

T.C.
BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

Tezin Adı : Uçak Bakım İşletmelerinde Çalışan Memnuniyeti ve Bir Uygulama
Öğrencinin Adı Soyadı : Mustafa Furkan ERGÜN
Tez Savunma Tarihi :/...../2020

Bu tezin Yüksek Lisans Tezi olarak gerekli şartları yerine getirmiş olduğu Sosyal Bilimler Enstitüsü tarafından onaylanmıştır.

Ünvan, Ad ve SOYADI
Enstitü Müdürü
İmza

Bu Yüksek Lisans Tezi tarafımızca okunmuş, nitelik ve içerik açısından bir Yüksek Lisans tezi olarak yeterli görülmüş ve kabul edilmiştir.

_____ Jüri Üyeleri

_____ İmzalar

Tez Danışmanı

-

Ünvan, Adı ve SOYADI

Üye

Ünvan, Adı ve SOYADI

Üye

Ünvan, Adı ve SOYADI

ÖZET

UÇAK BAKIM İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ VE BİR UYGULAMA

Mustafa Furkan ERGÜN

İşletme Yüksek Lisans Programı

Proje Danışmanı: Prof. Dr. Özgür ÇENGEL

May 2020, 78 sayfa

Son yıllarda çok büyük bir ivme ile gelişen ve ciddi bir istihdam alanı oluşturan havacılık sektörünün kilit faktörü insandır. Uçakların gerek hizmet amacıyla kullanılması aşamasında, gerek bakımlarının yapılması aşamasında çalışan personelin operasyona, operasyonun performansına ve iyileştirme sürecine katkısı tüm ilgili otoritelerce kabul edilmektedir. Havacılıkla uğraşan bir kişinin hangi görev tanımına sahip olursa olsun tekrarlı şekilde maruz kaldığı söz “havacılık kurallarının kanla yazıldığı”dır. O yüzden ki bu denli yüksek önem seviyesine sahip olan havacılık endüstrisinde, bu kuralları uygulayan ve olabildiğince titiz bir çalışma prensibine sahip olması beklenen çalışanların memnuniyet seviyeleri, işe ve işletmelerine karşı olan tutumları, iç huzur ve tatminkarlığı üzerine eğilimesi gereken elzem bir konudur.

Bu bağlamda, çalışan memnuniyetinin kritik öneme sahip olduğu uçak bakım işletmelerinde bir örnekle bu konu ele alınacaktır. Bu araştırmanın amacı; uçak bakım işletmelerinde çalışanların memnuniyetini çeşitli parametreler ile ölçeklendirilerek işletme yapısındaki önemini ve muhteviyatını ortaya çıkarmak, işletme yapısı ile

ilişkilendirmektir. Bu alışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde havacılık ve havacılığa yönelik unsurlar hakkında bilgi verilmiştir. İkinci bölümde memnuniyet kavramı ve memnuniyete etki eden unsurlar çeşitli boyutları ile incelenerek detaylandırılmıştır. nc bölümde ise çalışanların memnuniyetini işletme yapısı ile ilişkilendirerek anket yapılmış ve toplanan veriler spss üzerinden analiz edilmiştir. Dördüncü ve son bölümde ise ortaya çıkan araştırma sonuçları değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Havacılık, Uçak Bakım İşletmeleri, alışan Memnuniyeti



ABSTRACT

EMPLOYEE SATISFACTION IN AIRCRAFT BUSINESSES AND AN APPLICATION

Mustafa Furkan ERGÜN

Business Administration Master's Program

Project Advisor: Prof. Dr. Özgür ÇENGEL

May 2020, 78 pages

The key factor of the aviation industry, which has been developing with great momentum in recent years and creating a serious employment area, is human. Contribution of the personnel working in the phase of using the aircraft for service purposes and maintenance, to the operation, performance of the operation and the improvement process is accepted by all relevant authorities. The word that a person dealing with aviation is exposed repeatedly, regardless of the job description, is “aviation rules are written in blood”. That is why in the aviation industry, which has such a high level of importance, it is an essential issue to focus on the satisfaction levels, attitudes towards work and businesses, inner peace and satisfaction of the employees who follow these rules and are expected to have a meticulous working principle.

In this context, this issue will be discussed with an example in aircraft maintenance enterprises where employee satisfaction is critical. The purpose of this research; To scale the satisfaction of employees in aircraft maintenance companies with various parameters, to reveal its importance and content in the business structure and to associate it with the

business structure. This study consists of three parts. In the first part, information about aviation and aviation elements is given. In the second part, the concept of satisfaction and the factors affecting satisfaction are examined and detailed with various dimensions. In the third part, a questionnaire was made by associating the satisfaction of the employees with the business structure and the collected data were analyzed via spss. In the fourth and last chapter, the results of the research have been evaluated.

Keywords: Aviation, Aircraft Maintenance, Employee Satisfaction



İÇİNDEKİLER

TABLOLAR	ix
ŞEKİLLER	xi
1- GİRİŞ	1
1.1. HAVACILIK SEKTÖRÜNÜN GENEL TANIMI.....	1
1.2. DÜNYADA HAVACILIK	2
1.3. TÜRKİYE’DE HAVACILIK.....	3
1.4. TİCARİ HAVACILIKTA GELİŞİM SÜRECİ.....	4
1.5. UÇAK BAKIM ÖRGÜTLERİ.....	5
1.5.1. Uçak Bakım Örgütlerinin Önemi ve Kapsamı.....	5
2- ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ	7
2.1. MEMNUNİYET KAVRAMI	7
2.2. ÇALIŞAN MEMNUNİYETİNİN ÖNEMİ.....	7
2.3. MOTİVASYON TEORİLERİNE GÖRE ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ.....	9
2.3.1. Kapsam Teorileri	10
2.3.2. Süreç Teorileri	13
2.4. Çalışan Memnuniyetini Etkileyen Faktörler.....	18
2.4.1. Cinsiyet ve Medeni Durum	18
2.4.2. Yaş.....	19
2.4.3. Eğitim Durumu	19
2.4.4. Ücret.....	20
2.4.5. Çalışma Ortamı ve İş Yükü	21
2.4.6. Deneyim Süresi ve Statü.....	22
3- ARAŞTIRMA.....	24
3.1. ARAŞTIRMANIN KONUSU	24
3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI	24
3.3. ARAŞTIRMANIN EVRENİ.....	24
3.4. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ.....	24
3.5. TANIMLAYICI İSTATİSTİKLERİN HESAPLANMASI.....	25

3.5.1. Frekans ve Yüzde Dağılımı	25
3.5.2. Faktör Analizi	31
3.6. HİPOTEZLER.....	34
3.6.1. Hipotezlerin Belirlenmesi.....	34
3.6.2. Hipotezler, Hipotezlerin Analizi ve Yorumlanması	35
SONUÇ	64
KAYNAKÇA	68
EKLER.....	73



TABLÖLAR

Tablo 1. Tanımlayıcı İstatistikler	26
Tablo 2. Rotated Component Matrix	32
Tablo 3. Faktörler, Faktör Soruları ve Güvenilirlik Analiz Sonuçları	33
Tablo 4. Ücret ve Memnuniyet Etkisi - Cinsiyet İlişkisi Grup İstatistikleri ve T Testi Sonuçları	35
Tablo 5. Ücret ve Memnuniyet Etkisi - Yaş İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları	36
Tablo 6. Ücret ve Memnuniyet Etkisi – Eğitim Durumu İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları	37
Tablo 7. Ücret ve Memnuniyet Etkisi – Medeni Durum İlişkisi Grup İstatistikleri ve T Testi Sonuçları	38
Tablo 8. Ücret ve Memnuniyet Etkisi – Çalışma Şekli İlişkisi Grup İstatistikleri ve T Testi Sonuçları	39
Tablo 9. Ücret ve Memnuniyet Etkisi – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları	40
Tablo 10. Ücret ve Memnuniyet Etkisi – Statü İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları	41
Tablo 11. Çalışma Ortamı Etkisi – Cinsiyet İlişkisi Grup İstatistikleri ve T Testi Sonuçları	42
Tablo 12. Çalışma Ortamı Etkisi – Yaş İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları	43
Tablo 13. Çalışma Ortamı Etkisi – Eğitim Durumu İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları	44
Tablo 14. Çalışma Ortamı Etkisi – Medeni Durum İlişkisi Grup İstatistikleri ve T Testi Sonuçları	45
Tablo 15. Çalışma Ortamı Etkisi – Çalışma Şekli İlişkisi Grup İstatistikleri ve T Testi Sonuçları	46
Tablo 16. Çalışma Ortamı Etkisi – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları	47

Tablo 17. Çalışma Ortamı Etkisi - Statü İlişkisi Betimleyici İstatistikler, Anova Testi ve Kruskal Wallis Testi Analiz Sonuçları.....	49
Tablo 18. İş Yüğü Etkisi – Cinsiyet İlişkisi Grup İstatistikleri ve T Testi Sonuçları	49
Tablo 19. İş Yüğü Etkisi – Yaş İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları	50
Tablo 20. İş Yüğü Etkisi – Eğitim Durumu İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları	51
Tablo 21. İş Yüğü Etkisi – Cinsiyet İlişkisi Grup İstatistikleri ve T Testi Sonuçları	52
Tablo 22. İş Yüğü Etkisi – Çalışma Şekli İlişkisi Grup İstatistikleri ve T Testi Sonuçları	53
Tablo 23. İş Yüğü Etkisi – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları	54
Tablo 24. İş Yüğü Etkisi – Statü İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları	55
Tablo 25. İş Memnuniyeti Etkisi – Cinsiyet İlişkisi Grup İstatistikleri ve T Testi Sonuçları	56
Tablo 26. İş Memnuniyeti Etkisi – Yaş İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları	57
Tablo 27. İş Memnuniyeti Etkisi – Eğitim Durumu İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları.....	58
Tablo 28. İş Memnuniyeti Etkisi – Medeni Durum İlişkisi Grup İstatistikleri ve T Testi Sonuçları	59
Tablo 29. İş Memnuniyeti Etkisi – Çalışma Şekli İlişkisi Grup İstatistikleri ve T Testi Sonuçları	60
Tablo 30. İş Memnuniyeti Etkisi – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları.....	61
Tablo 31. İş Memnuniyeti Etkisi – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları.....	62
Tablo 32. Hipotez Analiz Sonuçları.....	67

ŞEKİLLER

Şekil 1. 2019 – 2039 yılları arasındaki uçak sayısı değişimi - Airbus.com	2
Şekil 2. 1950 – 2050 yılları arasındaki Nüfus değişimi – Airbus.com	3
Şekil 3. Lawler’ın İş Doyum Örneği, Topçu, Mehmet Ümit, Malatya İl Merkezinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler, İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Malatya. 2009, s.15.	9
Şekil 4. Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi	11
Şekil 5. Vroom Motivasyon Modeli Tamer Koçel, İşletme Yöneticiliği: Yönetim ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış, Klasik-Modern-Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar, 13. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları, 2011, s.634	16
Şekil 6. Lawler-Porter Teorisi Tamer Koçel, İşletme Yöneticiliği: Yönetim ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış, Klasik-Modern-Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar, 13. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları, 2011, s.634.	16
Şekil 7. Katılanların Cinsiyetlerine Göre Dağılımları.....	27
Şekil 8. Katılanların Yaşlarına Göre Dağılımları.....	28
Şekil 9. Katılanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları.....	28
Şekil 10. Katılanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımları	29
Şekil 11. Katılanların Çalışma Şekillerine Göre Dağılımları.....	29
Şekil 12. Katılanların Çalışma Şekillerine Göre Dağılımları.....	30
Şekil 13. Katılanların Statülerine Göre Dağılımları.....	31

1-GİRİŞ

Dünyada girdi, etki ve kapasitesiyle ön plana çıkan bir çok güçlü sektör vardır. Bu sektörlerin en büyüklerinden biri olan havacılık sektörü bir çok alt pazar başlıklarına ve kırılımlarına sahiptir. Bu başlıklar askeri uçak, ticari uçak ve genel havacılık olarak adlandırılır. Havacılık endüstrisi, doğası itibari ile yüksek bir ivme ile ilerleyen, gelişen ve büyüyen endüstrilerindendir ve teknolojinin gelişim ivmesi ile birlikte pazardaki etkisini de arttırarak yerini genişletmektedir. (Metin, Radyo K.İ., 2019)

Havacılık endüstrisi kazanmakta olduğu yüksek ivmeyi aynı rant ile sürdürürken bir çok destek ve organizasyona ihtiyaç duyar. Uçak bakım sektörü bu organizasyonların en kritik ve önemli olanıdır. Filoların, işletmelerin beklenen performans ve süreklilik ile hizmet verebilmeleri için donanımlı ve kabiliyet yeterliliklerini kazanmış olan bir bakım organizasyonları kullanılır. Bu süreçte teknoloji en güncel gereksinimleri karşılanarak organizasyona kazandırılır, gerekli prosedür ve süreçler organizasyon şemalarına eklenir. Uçak bakım işletmelerinin teknolojiye ayak uydurmasıyla havacılık sektörü gelişiminde bu önemli desteğin etkisini çok daha fazla hissederek pazarını genişletebilir. Aksi durumda ise pazardaki payın kaybedilme riski boy gösterir.

1.1. HAVACILIK SEKTÖRÜNÜN GENEL TANIMI

Bir bilim dalı olan havacılık; hava taşıtları ile uçuşun, bakımlarının yapılmasının ve bu eylemlerin belirli regülasyon, kural ve kaidelerle organizasyonlarda yer almasını konu alır.(Sürmeli, 2020:1)

Hizmet sektörü olarak havacılık ise ticari uçakların oluşturduğu, yolcuların dahil olarak aldığı hizmetleri kapsar. Aynı şekilde uçak bakım organizasyonlarının havayolu işletmelerine ve hava araçlarına verdiği hizmetlerde bu kapsama girer.

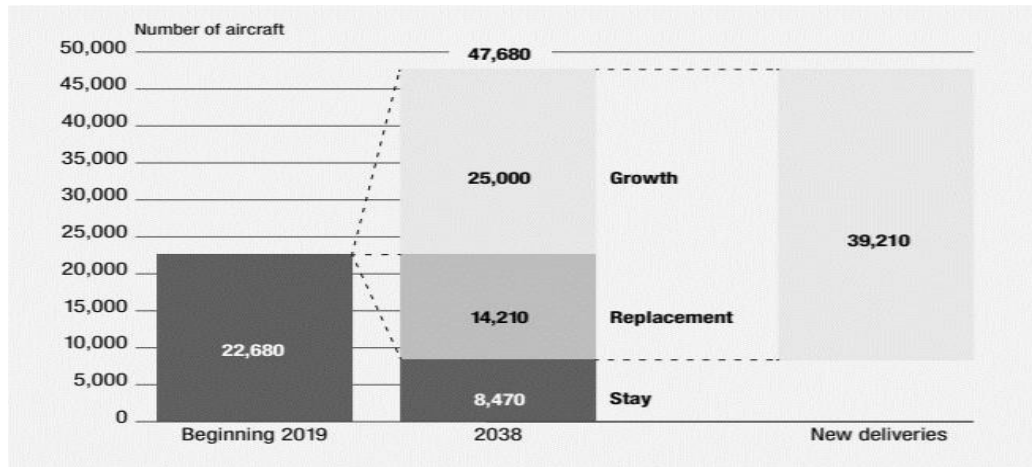
1.2. DÜNYADA HAVACILIK

Havacılığın dünya üzerindeki tarihine ve gelişimine baktığımızda karşımıza Leonardo da Vinci'nin çalışmaları başlangıç olarak kabul edilmektedir. Leonardo kuşları yapısal olarak incelemiş ve kuşlara benzeyen uçabilen bir makine tasarlamıştır. Sonrasında ise Fransa'da yaşayan Montgolfier kardeşler altını ısıtarak yaktığı ve uçuşunu sağladığı bir hava balonu ile havacılıkta önemli bir mesafe katettirmiştir. Kardeşler, balonun 1500 metreye kadar yükselmesini sağlamıştır.

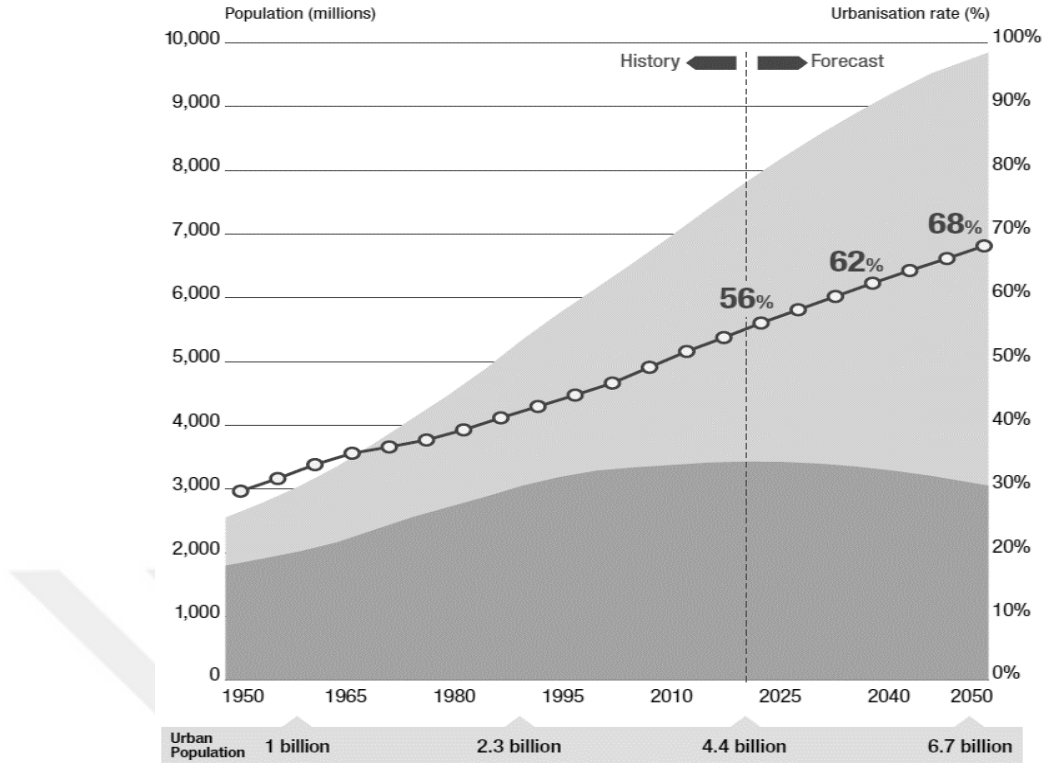
Havacılık tarihinde çok önemli iz bırakan bir diğer isim de Wright kardeşlerdir. İlk ağır motorlu uçuşu insan ile yapmışlardır ve insanlı uçuşun gelişiminde çok büyük katkıları olmuştur.

Birinci Dünya Savaşı'nın bitmesinin ardından ise hava araçlarıyla yolcu ve posta taşımacılığına başlanmıştır. O zamandan sonra hızla artan havayolu taşımacılığı, jet motorlarının da kullanımıyla hem uçak hızı artmış, hem de yolcu talebi yükselmiştir.

Airbus'ın yayınladığı istatistiklerden yola çıkıldığında, dünyadaki nüfusun özellikle Pasifik Asya'daki genişlemeyle beraber 2035 senesine kadar 4,4 milyardan 5,6 milyara ve 2050 yılına kadar ise 6,7 milyar insan nüfusuna yükselmesi öngörülmektedir. Nüfustaki bu artış dünya genelinde hava araçlarını kullanan yolcuların sayısındaki artış ve havaalanı ihtiyaçlarını göstermektedir.



Şekil 1. 2019 – 2039 yılları arasındaki uçak sayısı değişimi - Airbus.com



Şekil 2. 1950 – 2050 yılları arasındaki Nüfus değişimi – Airbus.com

1.3. TÜRKİYE’DE HAVACILIK

Türkiyede havacılığa dair ilk çalışmalar 1912 yılında Mahmut Şevket Paşa tarafından yapılan havaalanı ile başlamıştır. Yeşilköy ve Sefaköy arasındaki bölgede yaptırılan bu havaalanına, Fransa’dan satın alınan 2 uçak getirilmiş ve alan işletilmeye başlanmıştır. Sonrasında uçak fabrikalarıyla anlaşmalar yapılmış, süreç içerisinde filo genişletilmiş ve hizmet vermeye devam etmiştir.

Sivil havacılık kapsamında yapılan ilk taşımacılık ise 1933 yılına dayanır. 5 uçak ile yapılmıştır. Akabinde Ulaştırma Bakanlığına bağlı olacak şekilde Sivil Havacılık Dairesi Başkanlığı kurulmuştur. 2920 sayılı Türk Havacılık Kanunu ile havacılık faaliyetleri yürütülmüştür. Aynı şekilde İdari ve Teknik Yönetmelikler ve Havacılık Talimatları ile bu faaliyetler yürütülmekte ve hayata getirilmektedir.

Ülkenin ilk sivil havacılık kuruluğu ise Türk Hava Yolları'dır ve 1955 yılında Devlet Hava Yolları adı ile kurulmuştur. Her nevi hava nakliyatı ve benzer işleri yapmak üzere yapılandırılmıştır.

1.4. TİCARİ HAVACILIKTA GELİŞİM SÜRECİ

Havacılıktaki ticari yaklaşım, 1900'lü yıllara dayanan bir başlık olsa da, başlangıç olarak kabul edilebilecek ilk somut hareket 2.Dünya Savaşı'nın sonrasında askeri uçaklardan eski olanların kullanılarak insan ve malzeme taşınmasıdır. Sonraki süreçte Kuzey Amerika, Avrupa ve dünyadaki diğer noktaları, alanları içine dahil eden ve tekrarlı uçuşlar yapan işletmeler kuruldu. B-29 ve Lancaster gibi bombardıman yapmak üzere tasarlanmış geniş gövdeli saldırı uçaklarının hızlı bir şekilde ticari uçaklara dönüştürülmesiyle, gelişmeye yönelik kazanılan ivme hızlandı ve ticari havacılığa ait süreçlerin arasındaki geçiş daha kolay ve daha çabuk olmaya başladı. Ek olarak, DC-3'ün de ticari havacılığa dahil olmasıyla uçuşların çok daha uzun ve rahat olması sağlandı. Tüm bu iyileştirmelerin nihayetinde konfor ve güvenlik faktörünü bir üst segmente taşıyacak olan Boeing-700 tipi uçak üretildi. Devamında geliştirilen 707 uçağı ile de ticari havacılığın şuan ki geniş kullanımlı ve gelişmiş konumuna gelmesine öncülük edildi.

Türkiye'nin ticari havacılıktaki varlığı ise Türk Hava Yolları'nın uçak ve hizmetleri kapsamında sürmekteydi. 1958-1983 yılları arasını ifade eden bu süreçte THY; F-27, Viscount, DC-9, B707 ve B727 tipi uçaklarından oluşan bir filoya sahipti ve bu yönüyle Türk Sivil Havacılık sektörünün ulusal ve uluslararası hatlarda yer alan tek havayolu taşıyıcısıydı. (Yalçın, 2011: 10-11). Sektördeki asıl gelişim süreci ise 14.10.1983 tarihinde yürürlüğe giren 2920 sayılı Sivil Havacılık Kanunu ile oldu. Bu süreçte THY filosunda hem modernizasyon hem de standardizasyon programları oluşturularak iyileştirmeler sağladı, aynı zamanda hizmet standartlarını ciddi şekilde geliştirme üzerine efor harcadı. Odak noktası sadece yurtiçinde ticari varlığını sürdürmek değil, yurtdışı hatlar üzerinden ekonomik getiriye arttırmak oldu. Ayrıca 2920 sayılı kanun ile özel havayolu şirketlerinin kurulmasına imkan verilmiş oldu, böylece Türkiye'deki ticari havacılık ivme kazandı. Sadece havayolu şirketlerinin sayısı artmadı, filo kapasiteleri ve ticari havacılıktan alınan paylarda artmış oldu. Yine de tablo tamamen pozitif değildi.

Sektöre kıyasla yaşlı uçakların kullanım dezavantajı, bakım-onarım ve altyapı eksiklikleri, bütçe sıkıntıları, nitelikli eleman yetersizliği gibi sebeplerle bu şirketlerin bir kısmı iflas etmek ve sektörden çıkmak durumunda kaldı (Korul ve Küçükönel, 2003: 25-38).

1.5. UÇAK BAKIM ÖRGÜTLERİ

Havacılık endüstrisinin sahip olduğu gelişmeler, inavosyon ve yüksek özveri beklentileri içererek sağlanan iyileştirmelerin sonucunda hayat bulmuş olup çok yüksek bir ivme ile uzun bir yol katetmiştir. Bu gelişimin katettiği yolda 1632 yılında boy gösteren Hezarfen Ahmed Çelebi,1903 yılında kritik ve tarihi bir uçuş yapmış olan Wright kardeşler gibi önemli isimlerin yadsınamaz katkıları bulunmaktadır (Kanbur ve Gökalp, 2014: 2; Kanbur, 2017a: 5). Sektör, inavosyon ve sürekli iyileştirme kültürünü olabildiğince içselleştirmek zorunda olan ve teknolojik gelişmeleri dönemi içerisinde bünyesine katması gereken bir endüstridir. Bu yönüyle ülkelerin mesafe katetmesinde ve küresel ekonomi hacminin artmasında önemli bir katkısı bulunur (Kanbur, 2017b: 7). Teknolojik gelişmelerin yanı sıra olası bir ihmalin çok yüksek riskleri olduğu uçak bakım sektörlerinde bakım faaliyetleri günden güne daha güven ve emniyet dolu yaklaşımlar içermiştir (Kanat, 2017: 1).

1.5.1. Uçak Bakım Örgütlerinin Önemi ve Kapsamı

Bir hava aracının çalışırılığını devam ettirebilmek yahut ilişkili bir sistem veya unsuru yenilemek üzere bir takım tamir, hizmet, konfigürasyon, test ve kontrol, durum değerlendirmeleri yapılır. Bu aksiyonların tamamı uçak bakım kapsamına girer ve uçak bakım organizasyonlarının faaliyet alanını oluşturur. Uçak bakımda, işlerin kitabına uygun yapılması ve kalite gerekliliklerinin sağlanması esastır, bu haliyle çok önemli bir süreçtir (Güneş, 20016: 4; McDonald vd., 2000: 154). Sayılan tüm bu faaliyetler, üretici işletmelerin ve otoritelerin yayınlamış olduğu bakıma yönelik el kitaplarına, kontrol listelerine, iş akış diyagramlarına, teknik prosedürlere uyularak yapılmaktadır (Gürbüz ve Cömert, 2012: 109). Bu hassasiyetin çıkış noktası sadece uçuş emniyetini sağlamak değil, uçuşa yönelik güvenilirliği de arttırmaktır ve alınan aksiyonlar bu bağlamda geliştirilerek

belirli bir süreçte meydana gelmiştir (Zorbacı ve Baynal, 2011: 2). Türkiye’de otoriteyi oluşturan kurum ise Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) dır. Bütün prosedürsel kurallar silsilesini, bakımları ve bakımlara yönelik düzenlemeleri yapmakta olup Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığına bağlıdır. Aynı zamanda SGHM, European Aviation Safety Agency (EASA) ve International Civil Aviation Organization (ICAO) ya üyedir. SHGM, üye olduğu bu iki otoritenin yayımladığı prosedür ve gereklilikleri esas alır. Bu şekilde, havayolu taşımacılığına yönelik tüm özel ve kamu kurumlarının uçak bakımı faaliyetlerini, imalat ve revizyonlarının yapılması işlemlerini ve ilişkili işletmecilikleri denetler (Korul ve Küçükönel, 2003:27; Orhan vd., 2010:186). Boeing firmasının havacılık sektörüne yönelik yayımlamış olduğu 20 yıllık tahminlerinin olduğu Current Market Outlook (2015-2034) raporunda, uçakların sayısında %100 lük bir artma olacağı ve 42.180 adedine ulaşacağı, beraberinde, uçak bakım faaliyetlerini yürütmek üzere 238.000 adet yeni personele ihtiyaç olması öngörülmektedir. Bu rakamlarla ve yaklaşımlarla görülmektedir ki, uçak bakım işletmeleri havacılık sektörü için ciddi bir öneme sahiptir (Kanbur, 2017 Vol.1/2:184). Mali olarak bakıldığında ise, havayolu şirketlerinin hassasiyetle eğildiği en kritik konulardan biri uçakların bir şekilde faaliyet gösterememesi, uçamamasıdır. Bu senaryo çok yüksek maddi kayıplara sebep olur, dolayısıyla uçakların daha etkin, devamlı ve sağlıklı bir uçuş ömrüne sahip olmaları için uçak bakım işletmelerinin varlığı elzemdir (Şentürk vd., 2008:3).

2- ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ

2.1. MEMNUNİYET KAVRAMI

Türk Dil Kurumunun Genel Türkçe Sözlüğü'nde tanımlanan şekliyle, memnuniyet “memnun olma, seviniyor olma, sevinç duyma” olarak biçimlendirilmektedir.

Başka bir memnuniyet tanımında ise, herhangi bir olay veya durumdan ötürü oluşan sevinç, mutluluk ve kıvanç hislerine karşılık gelen sıfat olarak memnun veya memnun olma tabirlerinin kullanıldığı belirtilmiştir. Bu hali karşılayan tanım ise memnuniyettir (Sarioğlu, 2007: 13-14).

Bir kişinin gündelik yaşamındaki sahip olduğu memnuniyet iki farklı şekilde ifade edilir. İlki, kişinin herhangi bir gayret göstermeden veya rutin bir gayret göstermeden sahip olması mümkün olmayan sonuçlara sahip olması sonucunda eriştiği memnuniyettir. Bu bağlamdaki kişi şanslı olarak kabul edilir. Diğer tip memnuniyette ise, memnuniyet, kişinin hali hazırda elinde olan, oluşturmadığı meydana getirmedeği bir sürecin sonucu değildir. Kişi, ciddi bir gayret ile ilgili hedeflerine ulaşmak için üstün bir performans ile çalışmış ve sonuç olarak hedefine ulaşmıştır, istediği çıktıyı almıştır. Bu farklılıklardan yola çıkarak söylenebilir ki, parametrelerde değişiklikler olsa da, ulaşılmış memnuniyet ağırlıklı olarak bireylerin çaba gösterenine bağlıdır (Pieper, 1999: 134-135).

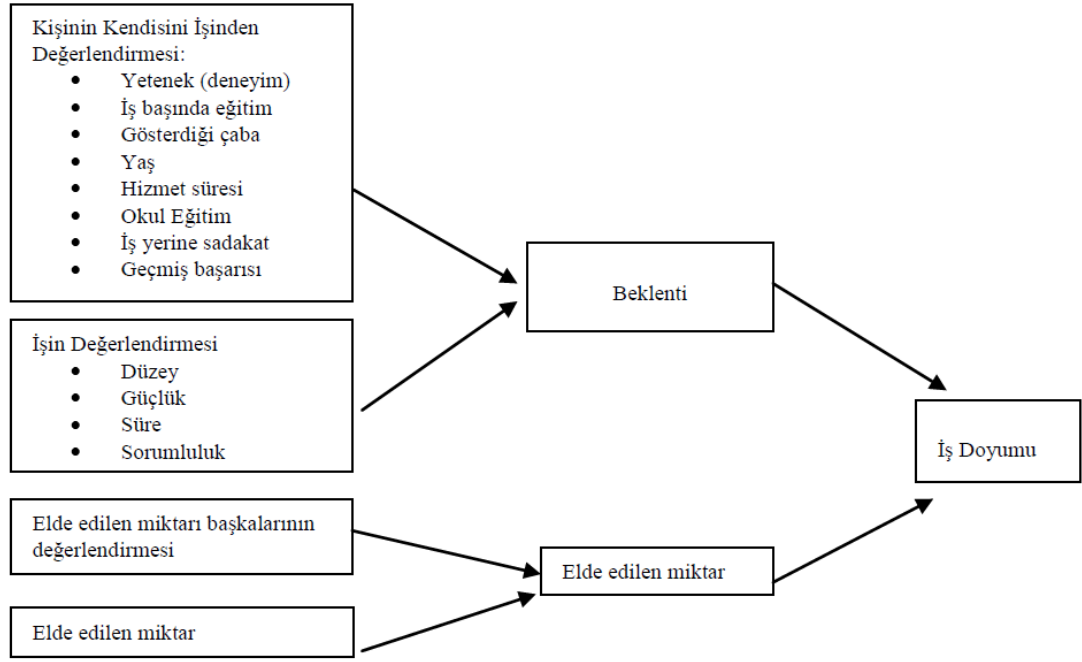
2.2. ÇALIŞAN MEMNUNİYETİNİN ÖNEMİ

Somut olarak değerlendirilmesi oldukça güç olan çalışan memnuniyeti, bu yönüyle tanımlanması da güç bir kavramdır. Çalışan memnuniyetini aynı zamanda iş tatmini olarak da belirtilmiştir, bu süreç 1920'lere kadar uzanmaktadır. Bu dönem içerisinde farklı ödeme yaklaşımlarının geliştirilmesi ve iyileştirilmesi ile çalışan memnuniyetine değişik katkılar sağlanmıştır. Çalışan memnuniyetine karşı asıl farkındalık ise 1930 – 1940'lı yıllarda Neoklasik yaklaşımın ortaya çıkması ile oluşmuştur ve çalışanların işlerine ait yaklaşımlarının doğrudan yapılan işi ve kalitesini etkilediği farkedilmiştir.

Sonrasındaki 1970 – 1980’li dönemlerde organizasyon ve toplam kalite yönetimi farkındalığının artmasıyla çalışan memnuniyeti kavramları çok daha detaylı çalışılmaya, araştırılmaya başlanmıştır (Reyhan, 2008: 4).

Çalışan kişi, yaptığı işe ve iş deneyimine yönelik değerlendirmeler yapar. Bu değerlendirmelerin bir sonucu olarak duygusal olarak memnuniyet çıktısı oluşturur. Diğer bir deyişle, çalışan memnuniyeti, çalışanın iş durumuyla ilgili bireysel değerlendirmesidir. Bu değerlendirmenin yansıdığı şekli ile memnuniyet ölçeklendirilir (Nursel ve Pınar, 2004: 12-13).

Birçok akademisyen çalışan memnuniyeti kavramını, girdilerini ve çıktılarını anlamaya çalışmış, yönetim bilimlerine yönelik araştırmalarında bu konuyu ele almışlardır. Locke, memnuniyetin bir bireyin ihtiyaçlarını temin etmesine değil, bireyin kendi adına önemli gördüğü şeyleri elde edip etmemesinden kaynakladığını savunmuştur. Bu bağlamda, memnuniyetsizlik ise bireyin arzuladığından daha azına ulaşması halinde ortaya çıkmaktadır. Bu yaklaşımlar çalışanlar özelinde değerlendirildiğinde, çalışan memnuniyeti çalışanın yaptığı iş ve iş deneyimiyle ilişkili olarak yaptığı değerlendirmeleri duygusal boyutlu çıktısıdır. Becker ise çalışan memnuniyetinin kişinin kendisini devam eden çalışmalarına verme hissiyatı, aidiyeti şeklinde ifade eder ve bunun sebebini aksi durumunda maliyetin fazla olacağı şeklinde tanımlar, ek olarak bu maliyetlerin kazanılan haklar, kıdem, iş değişikliği gibi unsurlar ve bu unsurların yol açacağı dolaylı zorlukları olarak belirtir (Pınar, 2005: 5).



Şekil 3. Lawler’ın İş Doyum Örneği, Topçu, Mehmet Ümit, Malatya İl Merkezinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler, İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Malatya. 2009, s.15.

Bir diğer memnuniyet yaklaşımıyla ön plana çıkan Hackman ve Oldham (1975), çalışan kişilerin yaptıkları işlerden doyum almaları için o işin beş farklı özelliğe sahip olması gerekliliğini belirtmiştir. Bunlar;

- Yapılan işin yetenek gereksinim farklılıkları
- Yapılan iş ile özdeşleşebilme
- Yapılan işin sahip olduğu anlam
- Yapılan iş aşamasında aşına olduğu özerklik
- Yapılan iş akabinde alınan geri dönüşler

Çalışanların ait olduğu örgütlerde uzun süreli ilişkilerini sürdürebilmeleri ve kaliteli aday kişilerin o örgüte çekilmelerinde çalışan memnuniyeti ciddi öneme sahiptir. (Nursel ve Pınar, 2004: 12-13).

2.3. MOTİVASYON TEORİLERİNE GÖRE ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ

Motivasyon, kişinin belirlediği bir hedefe yönelik kendi istekleri doğrultusunda ve arzusu ile davranışlarda bulunması ve gayret göstermeleridir (Koçel, 2011: 621). Başk bir ifade

ile ise motivasyon, aynı hedefe erişme doğrultusunda kişinin sahip olduğu istek ve hazırlılık derecesidir (Ağırbaş, 2015: 327).

Bu tanımlamalardan da görüldürki motivasyon, çalışanın memnuniyetini etkilemekte olan en kritik unsurlar arasında kabul edilmektedir. Bu hedefi sağlamaya yönelik eğilimin daha etkin kılınması için motivasyon teorileri üzerine çalışmala yapılmıştır. Bu yönüyle teoriler 2 başlık altında incelenebilir.

2.3.1. Kapsam Teorileri

Kapsam teorileri kapsamında toplanmış yaklaşımların kesiştiği alan, kişinin iç dünyasını dikkate alıyor ve kişilerin davranış ve tutumlarını yönlendiren unsurları konu alarak öneriyor olmasıdır. Yaklaşımın ifade ettiği şekli ile, şayet yönetici çalışanın davranışlarını ve bu davranışların doğrudan ve dolaylı sebeplerini anlayabilirse, filtrelenmiş bu başlıklara odaklanarak ve bu sebepler üzerine eğilerek çalışanın daha etkin bir şekilde yönetebilir, yönlendirebilir. Bu şekilde çalışılan kurum ve örgüte karşı belirlenmiş hedeflere daha etkin şekilde hizmet edilebilir (Koçel, 2011: 622).

2.3.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi

Bir çok yerde piramit şeklinde karşımıza çıkan Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi, en üst basamağında kendini gerçekleştirme olgusuna, en alt basamakta ise fizyolojik temel ihtiyaçların karşılanması olgusuna sahiptir. 1. Aşama olan temel ihtiyaçların karşılık geldiği asıl husus, kişilerin yaşamını sürdürmeleri için zaruri olan ihtiyaçlardır. Bunlar, yeme-içme ihtiyaçlarının giderilmesi, uyku gibi en temel gerekliliklerdir. Şayet bu gereklilikler sağlanamazsa, sonraki basamaklara ihtiyaç duyulmaz. Sonraki aşama ise güvenlik ihtiyaçlarının karşılanması olarak karşımıza çıkar. Temel ihtiyaçlarını temin altına alan, sürekliliğini sağlayabilen bir birey, bu konumunu korumak ister. Barınır, can güvenliğini korumak için önlemler alır. Bu gereksinimleri tamamladığı zaman ise 3. Aşama olan sosyal ihtiyaçlar basamağına geçer. Temel ihtiyaçlarını ve bunların sürekliliğini sağlayan birey, toplumla kaynaşmak ve onlara karışmak ister. Bu aşama da geçildiği takdirde, içinde bulunulan sosyal ortamda kendini gösterme ihtiyacı, yahut

bulunduğu pozisyonda saygınlık kazanma ihtiyaçı ortaya çıkar. 4. Aşama olarak tanımlanan bu ihtiyaç karşılanır ve tamamlanırsa, 5. Aşama olan kendini gerçekleştirme kısmına geçilir, bu kısım piramidin en üst basamağıdır. Burada birey kendini tamamlamak üzere odaklanır. kişi, sahip olduğu potansiyeli geliştirir, yaratıcılık yönünü kullanır ve farkındalık yaratabilir (Saruhan ve Yıldız, 2012: 438).



Şekil 4. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi

En nihayetinde, Maslow'un ihtiyaçlara yönelik yaklaşımları ve hiyerarşi düzeni, aynı zamanda bir motivasyon kuramı olarak değerlendirilir ve insanları motive eden şeylerin, bu ihtiyaçların karşılanması ile olan ilişkisini anlatır. İhtiyaçlar karşılandıkça, motivasyon ve beraberinde memnuniyetin artması beklenir (Aycan, Kanungo ve Mendonça, 2016: 43).

2.3.1.2. Herzberg'in Çift Faktör Teorisi

İki yüz muhasebeci ve mühendisin katılımıyla yapılan bir araştırmasında Herzberg, "İşinizde kendinizi ne zaman son derece iyi ve ne zaman son derece kötü hissettiğinizi ayrıntılı olarak açıklayınız." İfadesini kişilere yönlendirmiştir. Bu ifade karşılığında alınan yanıtlar 2 başlık altında toplanmış ve incelenmiştir.

1. **Motive Edici Faktörler:** Bireyi motive eden ve kesinlikle olması gereken, bulunmadığında ise bireyin motive olmamasına sebep olan faktörlerdir. Bu senaryoda, işten alınan taminlik çoğunlukla daha gerçekçi olan başarı, sorumluluk

ve tanıma faktörleri ile ilişkilendirilmiştir ve Herzberg bu faktörlerin motive edici olduğu şeklinde tanımlama yapmıştır (Hays ve Lou, 2015: 13).

2. **Hijyen Faktörleri:** Bu başlığın Herzberg tarafından hijyenik olarak adlandırılmasının sebebi, bu faktörlerin çalışanı çalıştığı kurumdan koparıyor ve ayırıyor olmasıdır (Akdemir, 2009: 336). Bu kapsamda, faktörler çalışanı motive etmez, ancak olmaları gerekmektedir. Çünkü bu unsurların olmaması memnuniyetsizliğe sebep olabilirken olmaları durumunda motivasyon artabilir. Buradan yola çıkarak, Herzberg'in yönetimin kalitesini, işletmenin politikalarını, fiziksel çalışma koşullarını, genel ilişkiler ve iş güvenliğini hijyen faktörleri olarak sınıflandırdığını söyleyebiliriz. Mullins'e göre ise bu iki grup arasında hiyerarşik bir bağ söz konusu değildir (Tozlu ve Kurtipek, 2015: 274).

2.3.1.3. ERG Yaklaşımı

Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi basamaklarının belirlenmiş sıraya riayet edilerek gerçekleştirilmesi ve ihtiyaçların giderilmesi yaklaşımına dayanır. Sonrasında ise kısım kısım üst basamaklara geçirilerek hiyerarşiye uyum sürdürülür. Clayton Alderfer tarafından geliştirilen ERG Yaklaşımı bu tarzı ile Maslow'un beş ihtiyaç başlığını üçe indirmiştir (Akdemir, 2009: 337).

- 1- **Varolma (Existence) İhtiyacı:** Bireyin dünyaya geldiği andan itibaren duyduğu gereksinimlerin tamamıdır. Bunlar, yeme içme, barınma, uyuma gibi ihtiyaçların tümünü kapsar. Maslow hiyerarşisinde Fizyolojik İhtiyaçlar ve Güvenlik İhtiyacı basamaklarının ikisine karşılık gelmektedir.
- 2- **Aidiyet – İlişki Kurma (Relatedness) İhtiyacı:** Bireyin bulunduğu ortamda diğer kişiler ile bağlantılar kurması, ilişkilere sahip olması gereksinimini ifade eder. Sevgi gibi kavramların da ön plana çıktığı bu aşama Maslow'un Sosyal İhtiyaçlar basamağına karşılık gelir.

- 3- **Gelişme (Growth) İhtiyacı:** Bireyin kendisini kabul ettirdiği, kendisinin kabul ettiği topluluklarda kazanmak istediği saygı ve akabinde gereksinimi duyacağı kendini gerçekleştirme hiyerarşilerine karşılık gelir.

Bu üç yaklaşımdan yola çıkarak, ERG tanımlamasının ilgili teorileştirilmiş ihtiyaçların ilk harfleri ile oluşturulduğunu görmekteyiz.

Tüm bu kapsayıcı özelliklere rağmen, ERG yaklaşımını Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisinden ayıran birtakım yönler vardır. İlk bakışta görülmektedir ki, ERG yaklaşımında gereksinimler somutluk – gerçeklik durumuna göre sıraya konulmuştur. Bu yaklaşımda, üst basamaktaki ihtiyaç alttaki basamaktakine göre daha zor karşılanacağından esas olarak istenen, alt basamaktaki ihtiyaçtır. Bu senaryoda, Onaran'ın ifadesine göre, gerçekten arzulanmakta olan ihtiyaçlar tamamen doyurulmuş olamaz (Çalışkan, 2008: 92).

ERG teorilerinde pişmanlık prensibi bulunur. Bunun ortaya çıkması ise yeterince doyurulmamış alt basamak ihtiyaçlarının sonraki aşamalarda tekrar gün yüzüne çıkarak aktif olabilmesidir. Bu durum pişmanlık ile beraberinde motivasyonun etkilenmesine yol açabilir (Akdemir, 2009: 338).

ERG Yaklaşımı modelinde, kişi gereksinimlerini temin ederken tatmin olabilme kapasitesine bağlı olarak hiyerarşi basamaklarında olumlu yahut olumsuz şekilde, iler yahut geriye yönlü hareket edebileceği belirtilir (İldız, 2009:29).

2.3.2. Süreç Teorileri

Karakteristik, belirli olarak ifade edilebilecek bir tutumu taşıyan bireyin bu tutumunda ısrarcı olması yahut vazgeçmesinin hangi şekilde sağlanabileceği sorusunun cevabı süreç teorileriyle aranmaktadır. Bu bağlamda detaylandırılacak teoriler Pavlov'un Davranış Şartlandırma Teorisi, Bekleyiş Teorisi (Vroom – Bekleyiş Teorisi, Lawler – Porter Teorisi), Eşitlik Teorisi ve Amaç Teorisidir.

2.3.2.1. Davranış Şartlandırma Teorileri

Bu yaklaşımda, sahip olunan davranışın sahip olduğu sonuçların aslında şartlandırılmışlığın akabinde alınan çıktılar olduğu çalışılmıştır (İldız, 2009: 29).

Bu kapsamda şartlandırmaya bağlı teoriler iki kısımda incelenir.

- 1- **Klasik Şartlandırma:** Pavlov'un köpekleri kullanarak yaptığı şartlandırmalar bu teori bağlamda incelenir. Bu teorideki kritik husus, şartlandırmanın ağırlıklı olarak davranışların şekline olan etkisidir (İldız, 2009: 30).

Yaklaşımda, köpeklere yemek verileceği zaman zilin çalınmıştır. Bunun bir süre tekrarlanması ile köpekler zil çaldığı vakit yemek yiyeceklerine şartlandırılmıştır. Şartlanmanın sağlanması ise yine zilin çalınması ancak yemek verilmemesi ile yapılmıştır. Zil çaldığı vakit yemek olmasa dahi köpeklerin salyalarının aktığı görülmüştür. Burada şartlandırma için uyarıcı zilin çalmasıdır.

- 2- **Sonuçsal Şartlandırma:** Şartlandırmanın sonuçsallık tarafında, kişilerin davranışlarının sonucu olarak diğer kişilerin nasıl davrandıkları önemlidir. Yani yapılan davranış olumlu şekilde karşılanıyorsa kişi bu davranış tekrar ederken, olumsuz olması durumunda bu davranışını kesecek ve tekrarlamayacaktır.

Buradaki kritik konu, çalışan memnuniyet ve motivasyonu için sağlanmış gereklilik ve kuralların kurum içinde önceden belirtilmesi gerekmektedir. Ayrıca ödül sisteminin kullanılması ve davranışın karşılığında hızlı tepki verilmesi de gereklidir.

2.3.2.2. Bekleyiş Teorileri

Vroom'un Bekleyiş Teorisi ve Porter-Lawler Teorisi olarak iki farklı başlık Bekleyiş Teorilerini oluşturmaktadır.

1- Vroom'un Bekleyiş Teorisi

Bu teori kapsamında bir çalışanın yaptığı bir iş için gayret göstermesi iki alt etmene bağlıdır. Bunlar Valens ve Bekleyiştir.

Valens, çalışanın vaadedilen ödülü isteme şiddeti olup bu istek çalışandan çalışana değişiklik göstermektedir. Şiddet derecesini karşılayan Valens -1 ve +1 değerleri arasında olur. Kişi ödülü arzuluyor ve bunun için gayret gösteriyorsa valens değeri pozitif tarafta olurken, kişinin ödüle yönetil isteği ve elde etmek için çabası yoksa olumsuz değerlerde olur. Oliver (1974) ifadesinde, çalışanı motive eden durumun, yapılan işin çekicilik seviyesi sonucu ve ödülü ile ilgili olduğunu belirtir (Pousa ve Mathieu, 2010: 8.1).

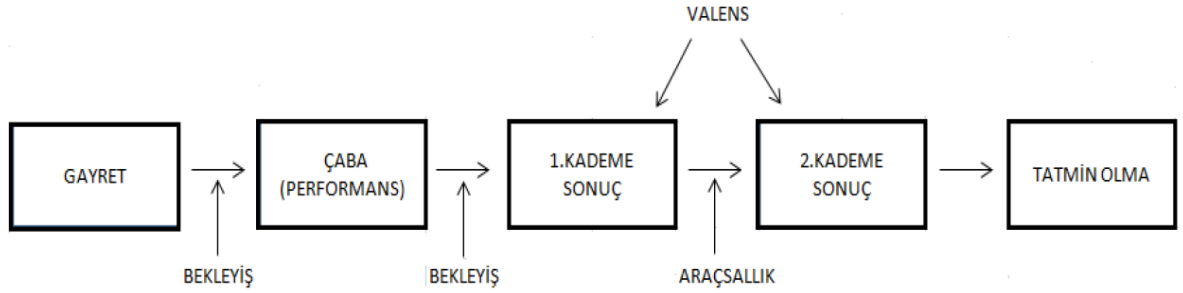
Bekleyiş ise çalışanın gösterdiği gayretin sonucunda vaadedilen ödülü alacağına olan inancıdır. Bu durumda kişi, daha fazla çaba gösterecektir. Ödülü alacağına dair inancı yok ise de bekleyişi azalacaktır. Başka bir ifade ile, belirli bir davranışın götürdüğü birinci ve ikinci kademe sonuçlara erişme ihtimalinin ne olacağına dair kişinin algılamasıdır (Akdemir, 2009: 338). Bu tanımlamalarda belirtilen birinci kademe çıktılar çalışanın kurum içerisinde gösterdiği performansı ifade ederken ikinci kademe çıktılar ise çalışanın bireysel olarak hedeflediği sonuçlardır.

Bu kapsamda, bekleyiş değerinin 0 ile +1 ile arasında değerlendirilmesi sağlanır. Bekleyiş azaldıkça değer 0'a yaklaşır ve çaba arttıkça değer +1'e gelir. Vroom'un görüşüne göre ilgisiz olan sıfır değer sonucunu alır ve kriter ilişkilerinde yer almaz (Eerde ve Thierry, 1996: 576).

Vroom görüşünde teoriye ait son kavram olan araçsallık ikiye ayrılır.

- a- **Birinci Kademe Sonuç:** Çalışan, belirlenen bir işe yönelik gösterdiği gayretin sonucunda ödüllendirilmektedir. Alınan ödül, birinci kademe sonuçtur, ancak tek başına yeterli olmaz. Farklı bir getiri de beklenir, maaşın yükseltilmesi buna bir örnektir.
- b- **İkinci Kademe Sonuç:** Bu kademe çıktılar ise, varılmak istenen sonuca yönelik olması gereken araçlardır. Örneğin, maaşın artışında kıdem yükselme, saygınlık kazanma gibi getirilerin olmaması sonucun anlamını kaybettirir.

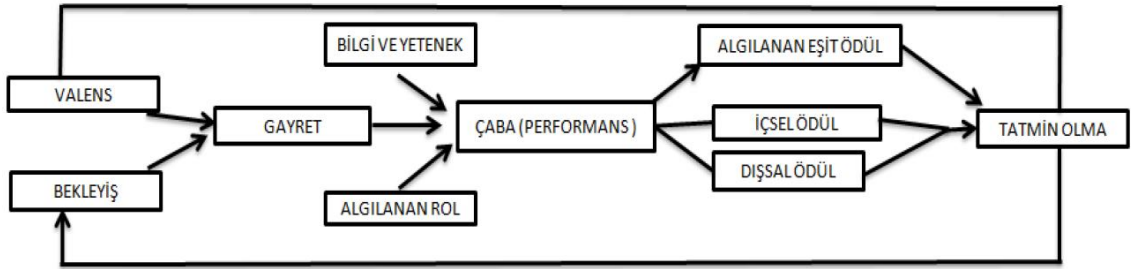
Bu yaklaşımlardan özetle Vroom'un Motivasyon Teorisi aşağıdaki şekilde özetlenir;



Şekil 5. Vroom Motivasyon Modeli Tamer Koçel, İşletme Yöneticiliği: Yönetim ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış, Klasik-Modern-Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar, 13. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları, 2011, s.634

2- Lawler-Porter Teorisi

Bu teoride Vroom'un görüşlerinden ilk bölümde ifade edilen, kişiyi motive etme şiddeti, Valens (bekleyiş) tarafından etkilenmektedir ile paralellik gösterir, ancak Lawler – Porter'da kişinin üstün bir çaba göstermesi doğrudan yüksek bir performans ile sonuçlanmamaktadır (Akdemir, 2009: 339). Bu aşamada Lawler – Porter teorisine farklı kısımlarda ilaveler yapmaktadır.



Şekil 6. Lawler-Porter Teorisi Tamer Koçel, İşletme Yöneticiliği: Yönetim ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış, Klasik-Modern-Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar, 13. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları, 2011, s.634.

İlk kısım olarak Vroom'un teorisine paralellik göstermesine rağmen başlangıç basamağındaki ilave başlıklar bilgi ve yetenektir. Bu kısım kapsamında, çalışan sahip olması gereken bilgi ve yetenekten yoksun olması durumunda ne kadar gayret içinde olursa olsun beklenen performansa erişemez. Bir diğer ilave ise algılanmış rol kademesidir. Bu kapsamda çalışanın beklenen performansı gösterebilmesi için üzerinde taşıması gereken, sahip olması gereken bir rol yaklaşımı bulunmaktadır. Şayet bu rol anlayışına sahip değilse bir takım çatışmalar oluşabilir ve beklenen performansın gösterilmesi engellenir. Sağlanan performans ise ödül ile cevaplandırılır. Bu ödüllerin içsel ya da dışsal olarak değerlendirilebilir. Aynı zamanda çalışanın beklentisinin olduğu, diğer kişilerle kıyas içerisinde bulunarak belirlediği bir ödül vardır. Algılanan eşit ödül olarak oluşmuş bir anlayıştır. Şayet çalışan eriştiği beklenen performansı karşısında farklı bir ödül alır ise yine tatminsiz olur. Ve bu durum, döngü tekrarlanır. Porter ve Lawyer yaklaşımlarında motivasyonun amaçlanan performansa direkt olarak liderlik etmekte olduğunu ifade eder, ancak iş memnuniyeti başlığına da liderlik edebilmesi için çok daha gelişmiş performans ihtiyaçlarını sağlamak adına çalışanın yetenekleri, özellikleri ve algıları orta seviye derecesinde bir rol oynamaktadır (Pejman ve Esfandyarpoor, 2014: 424).

3- Eşitlik Teorisi

J.Stacy Adams tarafından geliştirilen Eşitlik Teorisi, Lawler-Porter teorisini temel alır ve yaklaşımı paralellik gösterir.

Teori kapsamında, çalışan kendi gösterdiği gayret ve sonucunda aldığı ödülü, başka bir çalışanın gösterdiği gayret karşısında aldığı ödül ile kıyaslar (Saruhan ve Yıldız, 2012: 440). Şayet bu kıyaslama aşamasında kendisinin oranını daha az bulursa bu senaryoda çalışanın motivasyonu ve dolayısıyla performansı etkilenir. Buna sebep olan faktör eşitsizliktir. Eşitsizliğin ortaya çıkması sonrasında çalışan bu eşitsizliği ortadan kaldırmaya yönelik hareket etmeye başlar. Bu bağlamda değerlendirilen eşitlik teorisi, eşit davranış ve yaklaşımın motivasyona olan etkisini ifade eder.

4- Amaç Teorisi

Edwin Locke'nin geliştirdiği Amaç Teorisinde alışanların kendilerin için belirlemiş olduğu hedeflerin erişilebilirlik derecesidir (Koçel, 2011: 638). Bandura, zorlaştırılmış ve belirlenmiş amaçların performansı iyileştirdiğini ifade eder (Tozlu ve Kurtipek, 2015: 274). Bu bağlamda, çalışanın yüksek amaç belirlemesi çabasını ve performansını pozitif yönde arttıracaktır. Aynı şekilde belirlenen bu yükseltilmiş hedefler motivasyon düzeylerinin belirlenmesini sağlayacaktır. Buradaki kritik konu, çalışanın belirlediği hedeflerin, içinde bulunduğu kurumun hedefleriyle uyumlu olmasıdır.

2.4. ALIşAN MEMNUNİYETİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Bu başlıkta yer alan faktörler kişinin medeni durumu, cinsiyeti, yaşı, eğitim durumu, aldığı creti, çalışma ortamı, iş yükü, tecrübe süresi ve statüsü alt başlıkları ile ifade edilmiştir.

2.4.1. Cinsiyet ve Medeni Durum

Literatürde, cinsiyet ve medeni durum unsurlarının çalışanın memnuniyetine ilişkin yapılmış olan bir çok farklı araştırma bulunmaktadır. Bu alışmalar ışığında yapılan çıkarımların en kritik ifadelerinden biri, kadın ve erkeğin memnuniyet bağlamında birbirinden çok bariz şekilde farklılık gstermedikleridir. Genel varsayımda, çalışanın memnuniyeti ile cinsiyeti arasında direkt bir ilişki olmadığı, ancak kadın çalışanların erkeklere göre karşılaşmakta oldukları değişik zorluklar ve engellemelerden ötürü memnuniyetlerinin erkeklere nazaran daha az olduğu yönündedir (Reşitoğlu, 2011: 75). Bu bağlamda değerlendirildiğinde erkek ve kadın çalışanlar arasında farklılıkları ayırt edebilmek için sahip oldukları statüler gibi unsurların dikkate alınması gerekmekte olduğu çıkarımını yaparız.

Medeni durum faktörünün memnuniyet üzerine olan etkisi ise yapılan çalışmalar sonucunda ispatlanmıştır. Araştırmalar, medeni durumu evli olan kişilerin memnuniyetinin, bekar olanlara nazaran çok daha fazla olduğunu göstermektedir. Nedeni

ise, evli olan kişilerin hayattan tatminliklerinin bekar olanlara göre daha fazla olduğu ve bu durumun iş hayatına yansıdığı görüşüyle ifade edilmiştir (Öger, 2009: 37).

2.4.2. Yaş

Yapılan çalışmalar, çalışanın memnuniyetinin çalışanın yaşı ile doğrudan bir ilişkiye sahip olduğunu göstermektedir. Son yıllarda, yapılan araştırmalar kapsamında yaş ile memnuniyetin arasındaki ilişki “U” şeklinde ifade edilmektedir (Sarioğlu, 2007: 50). Bu ifade özelinde ifade edilmeye çalışılan yaklaşım, çalışmaya yeni başlayan işgörenin memnuniyetlerinin daha fazla olacağı şeklindedir. Sebep ise kişinin yeni iş bulması ile beraber sahip olacağı mutluluğu ve heyecanı olarak ifade edilmiştir. Zaman içindeyse sahip olunan bu olumlu hissiyatlar çalışma koşullarının kişiyi tatmin edememesi veya kişinin beklentilerini karşılamıyor olması ile azalacağı belirtilir. Aynı şekilde sürecin içinde, çalışan olumsuz giden bu durumu kabullenebilir ve tekrardan memnuniyet artabilir.

Ban ve Greenberg araştırmalarında Amerika Birleşik Devletleri, Meksika ve İspanya’da yapılmış olan bir anket çalışmasından yaş, kıdem ve cinsiyete bağlı memnuniyet farklılıkları ifade edilmiştir. Anket, yaşlı olan çalışanların gençlere göre, kıdemi yüksek olanların kıdemi düşük olanlara göre, erkek çalışanların kadınlara göre daha çok memnun olduğu sonucunu vermiştir (Bilgili ve Akduman, 2015: 50).

Bir diğer çalışma görüşü ise yaş ile memnuniyet arasında ilişki olmadığıdır, bu bağlamda yapılan araştırmalar bulunmaktadır (Sarioğlu, 2007: 50).

2.4.3. Eğitim Durumu

Eğitim seviyesi, çalışan memnuniyetini ve işten alınan doyumunu etkileyen en kritik unsurlardan birisidir. Bunun sebepleri arasında kişinin eğitim seviyeleri nazarınca dünyayı algılıyor olmalarında farklılıkların bulunmasıdır. Yapılmış çalışmalar değerlendirildiği zaman eğitim seviyesi yüksek olan kişilerin genel olarak iş tatminliğinin, eğitim seviyesi düşük olanlara oranla daha fazla olduğu sonucu

çıkılmaktadır. Aynı şekilde çalışanın yeterliliklerinin bulunduğu pozisyon beklentilerine uyum sağlamaması sonucunda kişide endişe, strese bağlı kaygıların daha fazla olduğu görülmektedir, bu da beraberinde iş tatmininde ve memnuniyette azalmaya neden olur (Aşık, 2010: 39).

Baysal'ın araştırmalarına göre de, eğitim seviyesi fazla olan çalışanların işe yönelik doyumlarının, eğitim seviyesi düşük olanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Sevimli ve İşcan, 2005: 57).

2.4.4. Ücret

En genek tabiri ile ücret, düşünsel ve fiziksel emeğini katan işgücünün yerine getirdiği işin karşılığında aldığı nakdi değerdir (Koçer, 2016: 242). Bir diğer tanım karşılığında ise ücret, örgütsel bir oluşumda çalışan kişinin bu gayreti karşılığında aldığı en temel ödüldür (Çetin, 2015: 185).

Çalışanın motivasyonunu arttırmak için çalışana sunulan en önemli girdilerden birisi ücrettir. Kişinin hayatını idame ettirebilmesinde ücret çok önemli bir rol oynar. Aynı şekilde ücret, kişinin bulunduğu toplum içerisinde statü sağlamasında da yadsınamaz bir araçtır. Çalışanın işine karşı olan davranışlarını ve yaklaşımlarını yönlendiren bir yönü de bulunmaktadır. Bu aşamada çalışana etkileyen unsurlardan ilişki olan başlık, ücretin adaletli olması ve adaletli şekilde dağıtılmasıdır. Groot ve Brink çalışmalarında; işgören, bulunduğu organizasyonda ücret sisteminin ve terfi politikalarının adaletli ve oluşturulan beklentiye uygun olması arzusundadır (Aşık, 2010: 41). Alınacak ücretin beklentiye karşılık gelmediği durumda ise çalışanda yaptığı işe karşı isteksizlikler, motivasyonunda azalmalar, devamsızlık, huzursuz olma durumları gibi sonuçlar ortaya çıkar.

Ücret belirlemeleri ve dağılımı yapılması aşamasında çalışanın yetkinlikleri, yapılması beklenen işin yapısı, eşitliğin sağlanması, denge üzere ücretlendirilmesi, bütünlüğün sağlanması gibi başlıklar dikkate alınmalıdır. Bu başlıklara ek olarak olası bir terfi senaryosunda mevcut ücretin yükselmesi, arza ve talebine göre ücretlendirilme kriterlerinin planlanması da çalışılmalı, bu yaklaşımlara önem verilmesi gerekmektedir. Yetkinliklerin baz alındığı ücretlendirme durumlarında Uyargil'in yaklaşımına göre; bir

yetenek basamağı içerisinde yer alan bütün yetkinliklerin kazanıldığından emin olunmadan ücrette artış yapılmamalıdır (Ünsar, 2009: 50).

Çalışmakta olan kişilerin organizasyonda kalmaya devam etmeleri için ise ücretlendirmedeki dağılımın adaletli olması gerekmektedir. Alınan ücretin yapılan işle dengeli olması ve aynı kapsam işi yapan diğer çalışan

la aynı ücreti alması, çalışanın bulunduğu organizasyona olan bağlılığını attıracaktır. Forsyth yaklaşımına göre; ücret adaletsizliği ve tartışılmaya müsait koşulları barındırması çalışanın menuniyetini önlemekte olan kritik faktörlerden biri olabilir (Akpınar, 2011: 3650). Bu aşamada ücretin belirlenmesinde piyasadaki muadil ücretlerin araştırılması, performansa dayalı değerlendirmelerin yapılması ve işe yönelik değerlendirmelerin yapılmış olması gerekmektedir.

2.4.5. Çalışma Ortamı ve İş Yükü

Çalışılan organizasyonun sağladığı ortam, çalışanın memnuniyet ve motivasyonunu doğrudan sağlamaktadır, en kritik unsurlardan biridir. Pozitif korelasyona sahip olan bu ilişkide çalıştığı ortamda mutlu olmayan çalışanın memnuniyet ve motivasyonu düşmektedir.

İşgörenler, çalışacağı ortamın ısısının, neminin, havalandırmasının, ışığın, sessizliğin, rahatlığın ve tehlikesizliğin sağlanmasını istemekte ve tercih etmektedir, bu kriterlere önem vermektedir (Işık, 2014: 45). Ortamın ısısında olması gerekenden fazla olması veya gerekenden düşük olması istenmeyen koşulları beraberinde getirebilir. Bu seçimler subjektif olup kişiden kişiye farklılık gösterebilir, dolayısıyla işverenin gereken tedbirleri alması beklenir. Aydınlatma, çalışanın göz sağlığı için çok önemlidir, bireylerin olumlu etkileneceği şekilde ayarlanması gereken aydınlatma, aynı şekilde verimliliğe de etki etmektedir. Yapılmış çalışmaların çıktılarına bakıldığında, ideal ışıklandırmanın olduğu çalışma ortamında yapılan iş çok daha kısa sürede, daha kaliteli bir şekilde ve daha yüksek verim ile yapıldığı görülmüştür (Armağan ve Demirci, 2015: 6).

Bir diğerk unsur olan havalandırma, çalışılan ortamın rahatlığı ve verimliliğini yükseltmek için çok önemlidir. Havalandırma ve ilgili şartlarının ideal olduğu koşullarda çalışan, daha rahat ve daha motivasyonlu şekilde çalışmaktadır. Gürültü unsuru ise çalışanın odağını bozarak motivasyonu etkilemektedir. Rutin ve gürültünün hiç olmadığı bir çalışma ortamında hantallık ve uykuya eğilimin arttığı durumlar görülebilir. Bu sebeple, eğer sağlık açısından bir rahatsızlık yok ise, gürültünün olması çalışanda uyanıklığı devamlı kılmaktadır (Armağan ve Demirci, 2015: 8).

Bir kavram olarak iş yükü, çalışanın bulunduğu organizasyonda kendi üzerine atanmış olan görevin, iş beklentisinin normalden daha fazla olduğuna yönelik algıdır (Keser, 2006: 6). Daha fazla olduğu düşünülen sorumluluğun çalışan üzerinde kalıcı hale gelmiş olması da iş yükü olarak ifade edilebilir. Bu durumun olduğu organizasyonlarda işgörenin motivasyonu düşebilir ve memnuniyet azalabilir. Beraberinde çalışanın organizasyondan ayrılması da söz konusu olabilir. Jones yaklaşımında işgörenin organizasyondan ayrılmasına sebep olan unsurlardan birinin fazla iş yükü olduğu ifade edilmiştir (Çelik ve Çıra, 2013: 11).

İş yükünü etkileyen bir diğerk faktör çalışma saatleridir. Çalışma saatlerinin esnek olduğu durumlar ile çalışanın memnuniyeti arasında yapılan araştırmalardan bir kısmı bu ilişkiyi pozitif yönlü bulurken bazı araştırmalar herhangi bir ilişkinin olmadığı sonucunu elde etmiştir (Öğerk, 2009: 37).

2.4.6. Deneyim Süresi ve Statü

Çalışan deneyiminin süresi, bir farklı deyiş ile iş tecrübesi, organizasyonda çalışılan süreyi ifade eder. Deneyimin süresi arttıkça işgörenin yaptığı işe yönelik yetkinliği artar ve beraberinde iş tatmini gerçekleşmiş olur. Bu doyumun gerçekleşmesi çalışanın organizasyonu tanıyarak olması, kuruma bağlanması, beklenti içinde olduğu koşullar ve organizasyondaki tecrübelerinin uyum içerisinde olması ile ifade edilebilir (Aşık, 2010: 42).

Statü ise bir diğerk kritik memnuniyet ilişkili kavramdır. Kelimenin anlamına bakıldığında bir kişinin bir organizasyon, kuruluş yahut örgüt içerisinde sahip olduğu durum veya kadrosal olarak ait olduğu pozisyon olarak ifade edildiği görölr (Egüz, 2017: 26). Buradan hareketle, kişinin statüsünün yükseldiği durumlarda aynı zamanda kişinin pozisyonunun ve bulunduğu konumun yükseldiği sonucu çıkarılarak böylelikle kişinin prestijinin arttığı ifade edilebilir. Bu artış ile birlikte işe yönelik doyum ve memnuniyet artacaktır. Çünkü prestijin artması, beraberinde ücretlerde ve verilen sosyal haklarda iyileşme getirir. Çalışan, daha konforlu ve huzurlu çalışması sağlanır ve memnuniyet yükselir.



3- ARAŞTIRMA

3.1. ARAŞTIRMANIN KONUSU

Yapılan araştırma, uçak bakım işletmelerinde çalışan kişilerin memnuniyetlerinin ölçülmesi ile ilgilidir.

3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırma kapsamında belirlenen amaç, uçak bakım işletmelerinde çalışmakta olan kişilerin memnuniyetlerinin değişik tanımlayıcı unsurlar ile belirlenmesi ve dataların olası iyileştirmeler için kullanılmasıdır. Bu bağlamda uçak bakım işletmesinde çalışan kişi ve kişilerin demografik değişkenlerinin uygulanmış anket ile elde edilmiş faktörlere göre farklılık gösterip göstermeme durumu araştırılmıştır.

3.3. ARAŞTIRMANIN EVRENİ

Araştırma evrenini, bir uçak bakım işletmesi olan THY Teknik A.Ş. ve bağlantılı iştirak firmalarında çalışan kişiler oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında ilgili işletmelerde çalışan 244 çalışana ulaşılmıştır.

3.4. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Uygulanan anketin oluşturulması aşamasında sektörel anketlerden faydalanılmış ve ek olarak beyin fırtınası methoduyla çalışan kişilerin fikirleri alınmıştır. Bu şekilde ana başlıklar belirlenmiştir.

Dataların toplanması için method olarak anket kullanılmıştır. Hazırlanan anket içerisinde 8 adetinin demografik olduğu toplam 32 farklı soru bulunmaktadır.

Araştırma içeriğinde 244 çalışanın oluşturduğu örneklemin anlamlandırılması için 5'li likert ölçeğinden faydalanılmıştır. Ölçek kapsamında 5: Kesinlikle Katılıyorum, 4: Katılıyorum, 3: Kararsızım, 2: Katılmıyorum, 1: Kesinlikle Katılmıyorum karşılıklarına gelmektedirler.

Birinci kısımda bulunan demografik sorular çalışanların cinsiyetlerini, yaşlarını, eğitim durumlarını, medeni durumlarını, çalışma şekillerini, sektördeki deneyim sürelerini ve statülerini tanımlanamaya yönelik hazırlanmıştır.

Ek-X te belirtilen anket formu internet üzerinden paylaşılmış ve çalışanlar tarafından yine internet üzerinden doldurulmuştur.

Uygulanan anketin çıktılarının analizi SPSS programı kullanılarak yapılmıştır. Bu çalışmalardan sağlanan datalar tablolar şeklinde belirtilmiş, tablolar ise yorum ve şekillerle ifade edilmiştir.

3.5. TANIMLAYICI İSTATİSTİKLERİN HESAPLANMASI

Araştırmada yer alan data'lara ilişkin frekans ve yüzde dağılımları, tablolar ve oransal veriler bu başlığın altında alt kırım'lara inilerek anlatılmıştır. Faktör analizinin çıktıları da yapılan araştırmanın sonucunda elde edilmiş data'lara'nın çıktıları ile birlikte detaylıca ifade edilmiştir.

3.5.1. Frekans ve Yüzde Dağılımı

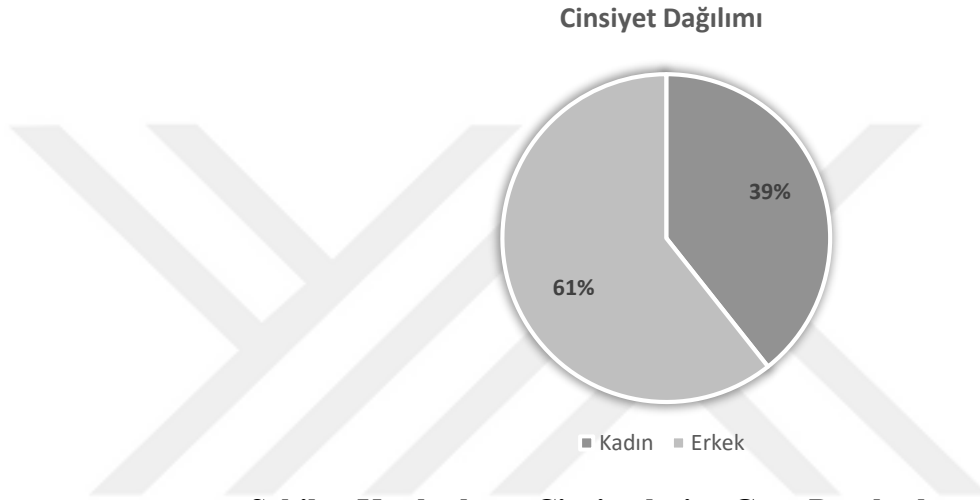
Anket uygulamasına katılarak araştırmaya dahil olan çalışanların demografik dağılımları aşağıda belirtilen tabloda yer almaktadır.

Demografik Unsurlar	Gruplar	Frekans	Yüzde	Birikimsel Yüzde
Cinsiyet	Kadın	96	39,3	39,3
	Erkek	148	60,7	100,0
	Toplam	244	100,0	
Yaş	18 - 25	87	35,7	35,7
	26 - 33	86	35,2	70,9
	34 - 41	42	17,2	88,1
	42 +	29	11,9	100,0
	Toplam	244	100,0	
Eğitim Durumu	Lise ve Öncesi	83	34,0	34,0
	Ön Lisans	46	18,9	52,9
	Lisans	101	41,4	94,3
	Yüksek Lisans ve Üzeri	14	5,7	100,0
	Toplam	244	100,0	
Medeni Durum	Evli	64	26,2	26,2
	Bekar	180	73,8	100,0
	Toplam	244	100,0	
Çalışma Şekli	Sözleşmeli	74	30,3	30,3
	Kadrolu	170	69,7	100,0
	Toplam	244	100,0	
Deneyim Süresi	3 ay ve öncesi	36	14,8	14,8
	4 - 11 ay	28	11,5	26,2
	1 - 2 yıl	35	14,3	40,6
	3 - 5 yıl	57	23,4	63,9
	6 - 10 yıl	51	20,9	84,8
	11 +	37	15,2	100,0
	Toplam	244	100,0	
Statü	Yönetici	16	6,6	6,6
	Şef/Takım Lideri	42	17,2	23,8
	Mühendis/Uzman	51	20,9	44,7
	Destek Personeli	22	9,0	53,7
	Teknisyen/Operasyon Personeli	94	38,5	92,2
	Diğer	19	7,8	100,0
	Toplam	244	100,0	

Tablo 1. Tanımlayıcı İstatistikler

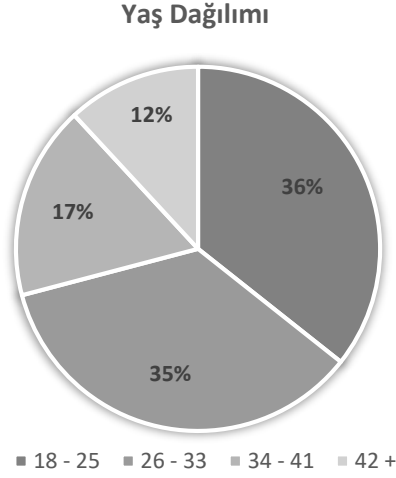
Anket uygulamasına katılan kişilerin dağılımlarını analiz ettiğimizde;

- Cinsiyet olarak değerlendirildiğinde ankete katılan kişilerin %39,3'lük kısmının kadın olmasına karşın %60,7'lik kısmını erkekler oluşturmaktadır. Havacılığın yapısı itibari ile erkek çalışan sayısı daha yüksektir. (SHGM Faaliyet Raporu, 2018:11) Havacılık işletmelerinde yapılmış bu anket uygulaması da belirlenen bu yaklaşımı doğrulamaktadır. Erkek çalışanların uygulamaya katılımı kadın çalışanlara oranla daha fazla olduğu görülmüştür.



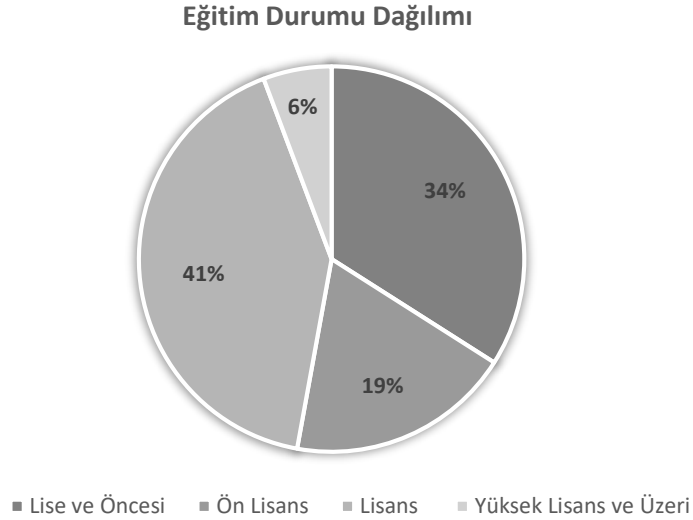
Şekil 7. Katılanların Cinsiyetlerine Göre Dağılımları

- Katılımcıların yaşlarının dağılımlarına göre analiz edildiğinde ise 18 ile 25 yaş arasındaki çalışanların %35,7, 26 ile 33 yaş arasındaki çalışanların %35,2, 34 ile 41 yaş arasındaki çalışanların %17,2, 42 ve üzerindeki yaş gruplarında bulunan çalışanların ise %11,9 oranında payları olduğunu görmekteyiz. Bu bağlamda 18 ile 25 yaşları arasındaki kişilerin dağılım oranı en fazladır.



Şekil 8. Katılanların Yaşlarına Göre Dağılımları

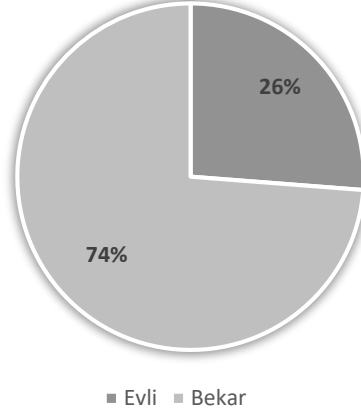
- Eğitim durumlarına göre katılanların analiz edilme durumunda ise lise ve öncesi eğitim almış katılımcıların oranı %34, ön lisans eğitimi almış katılımcıların oranı %18,9, lisans eğitimi almış katılımcıların oranı %41,4, yüksek lisans ve üzerinde eğitim almış katılımcıların oranı %5,7'dir. Bu dağılım oranlarına bakıldığında lisans eğitimi görmüş olan çalışanların oranlarının en yüksek olduğu görülmektedir.



Şekil 9. Katılanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları

- Katılımcıların medeni durumlarına bakıldığında ise katılım oranının bekar çalışanlar için %73,8, evli olan çalışanlar için ise %26,2 olduğu görülmektedir.

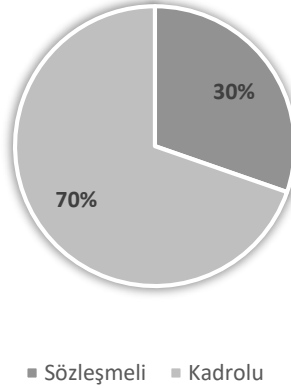
Medeni Durum Dağılımı



Şekil 10. Katılanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımları

- Katılımcılar çalışma şekillerine göre analiz edildiğinde sözleşmeli çalışanların %30,3'lük bir orana, kadrolu çalışan kişilerin ise %69,7'lik bir orana sahip olduğu görülmektedir. Buradan yola çıkarak kadrolu çalışan kişilerin anket uygulamasına katılımlarının daha fazla olduğu görülmektedir.

Çalışma Şekli Dağılımı

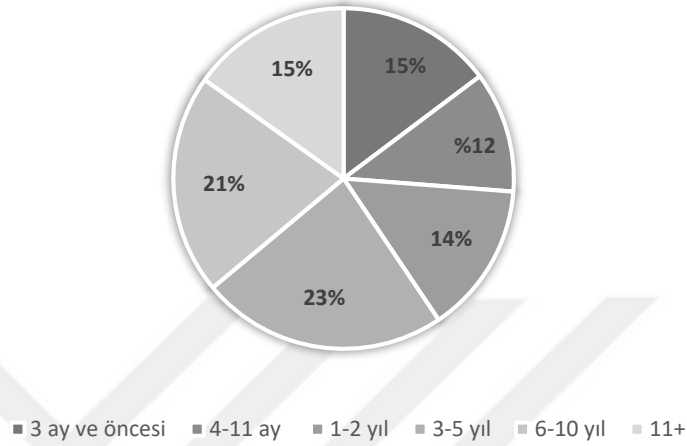


Şekil 11. Katılanların Çalışma Şekillerine Göre Dağılımları

- Çalışanların sektördeki deneyim süreleri üzerinden uygulamaya katılım oranlarına bakıldığında 3 ay ve altında tecrübeye sahip çalışanların oranı %14,8, 4 ay ile 11 ay arasında tecrübeye sahip çalışanların oranı %11,5, 1 yıl ile 2 yıl arasında tecrübeye sahip çalışanların oranı %14,3, 3 yıl ile 5 yıl arasında tecrübeye sahip çalışanların oranı %23,4, 6 yıl ile 10 yıl arasında tecrübeye sahip çalışanların

oranı %20,9, 11 yıl ve üzerinde sektör tecrübesine sahip çalışanların oranı ise %15,2 olarak görülmektedir. Buradan hareketle 3 yıl ile 5 yıl arasında sektör tecrübesine sahip çalışanların katılımının en fazla olduğu ifade edilebilir.

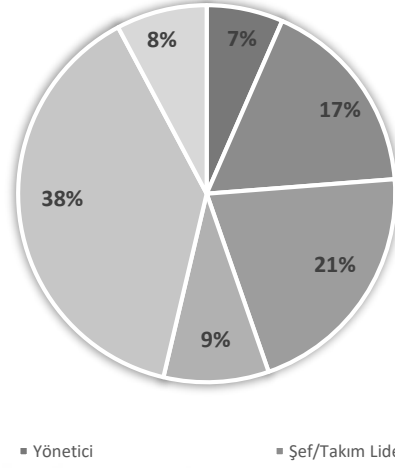
Deneyim Süresi Dağılımı



Şekil 12. Katılanların Çalışma Şekillerine Göre Dağılımları

- Katılımcıların işletmedeki pozisyonlarına göre statü dağılımı yapıldığında ise yönetici pozisyonunda çalışan katılımcıların oranının %6,6, şef yahut ekip lideri olarak çalışan katılımcıların oranının %17,2, mühendis veya uzman olarak çalışan katılımcıların oranının %20,9, destek personeli olarak çalışan katılımcıların oranının %9,0, teknisyen veya operasyon personeli olarak çalışan katılımcıların oranlarının %38,5, diğer katılımcıların ise oranının %7,8 olduğu görülmektedir. Oranlara bakılarak bu kapsamda en fazla katılım teknisyen veya operasyon personeli olarak çalışan kişilerin tarafından sağlanmıştır.

Statü Dağılımı



Şekil 13. Katılanların Statülerine Göre Dağılımları

3.5.2. Faktör Analizi

Faktörlerin analizinde öncelikle tanımlayıcı unsurlar belirlenmiş ve belirlenen unsurlar ücret ve memnuniyet, çalışma ortamı, iş yükü ve iş memnuniyeti olarak 4 ana başlık ile ifade edilmiştir.

Rotated Component Matrix ^a				
	Component			
	1	2	3	4
S16	0,782	0,057	0,238	0,15
S17	0,733	0,226	-0,055	-0,012
S15	0,661	0,123	0,013	0,46
S13	0,652	0,203	0,309	0,284
S4	0,579	0,06	0,392	0,347
S18	0,573	0,396	0,337	0,014
S10	0,564	-0,036	0,333	0,106
S12	0,556	0,273	0,375	0,032
S23	0,182	0,793	0,142	0,207
S22	0,168	0,731	-0,045	0,005
S21	0,062	0,68	0,118	0,268
S19	0,23	0,595	0,402	0,248
S9	0,096	0,085	0,798	0,088
S6	0,259	0,123	0,755	-0,035
S5	0,38	0,142	0,681	0,193
S3	0,186	0,147	-0,056	0,756
S2	0,09	0,055	0,093	0,742
S1	0,349	0,273	0,117	0,618
S8	-0,079	0,438	0,284	0,593

Tablo 2. Rotated Component Matrix

Faktörlerin değerlendirmesinin ve analizlerinin yapılmasının akabinde güvenilirliğini saptamak üzere işleme sokulmuştur.

Faktör güvenilirlikleri, adlandırılmaları ve ilgili faktörleri tanımlamak üzere atanan başlıklar Tablo-3'te belirtildiği şekilde ifade edilmektedir.

Faktör No	Faktör Adı	Sorular	Cronbach's Alfa
1	Ücret ve Memnuniyet	S16-Ücretler tatmin edicidir.	0,871
		S17-Ücretlerin tam olarak ve gününde alınmasından memnunum.	
		S15-Sektörüm kariyer fırsatları açısından elverişlidir.	
		S13-Yöneticiler çalışanın gereksinimlerine önem verir.	
		S4-Mevcut çalışma koşullarımdan memnunum.	
		S18-Çalışanların kabiliyetlerinin işletmem için yeterli olduğunu düşünüyorum.	
		S10-İş/Görev formlarının uzunluğu kaynaklı uygulanabilirlikten memnunum.	
		S12-Uçak bakıma/Sektöre yönelik eğitimler yeterli seviyededir.	
2	Çalışma Ortamı	S23-Çalıştığım ortam güvenilirdir.	0,765
		S22-İş arkadaşlarımla mesai dışında da sosyal ilişkimiz bulunmaktadır.	
		S21-İşyerimin bulunduğu lokasyon önemlidir.	
		S19-Çalıştığım ortam keyiflidir.	
3	İş Yüğü	S9-Çalışma saatlerinin esnek olmasından memnunum.	0,761
		S6-İş yüküm sosyal hayatımı sınırlamaz.	
		S5-İş yüküm makul bir seviyededir.	
4	İş Memnuniyeti	S3-Uçak bakım sektörü kişinin kendisini geliştirmesine olanak sağlar.	0,743
		S2-Uçak bakım sektörü iş bulmak için elverişlidir.	
		S1-Uçak bakım sektöründe olmaktan memnunum.	
		S8-Sektörüm kişinin kendisini geliştirmesinde etkilidir.	

Tablo 3. Faktörler, Faktör Soruları ve Güvenilirlik Analiz Sonuçları

- Faktörler tanımlanırken 1. Faktör başlığının kapsamında 8 farklı yaklaşımın bulunduğu görülmektedir. Belirlenen bu yaklaşımlar “ Ücret ve Memnuniyet “ başlığının alt ifadeleri olarak yer almaktadır. Bu aşamada ücretin ve memnuniyetin işgören memnuniyetine etkisinin olduğu görülmektedir. Faktörlere bağlı yük değerlerinin kullanımıyla, belirlenen faktörlerin analizlerine ait çıktılar elde edilerek birbirine benzer olan ifadeler çıkarılmış ve aynı başlık içerisinde gruplandırılabilmiştir.

- 2 numaralı tanımlı faktörün kapsamında 4 farklı yaklaşım bulunmaktadır. Belirlenen bu yaklaşımların ifade ettiği ana başlık “ Çalışma Ortamı “ olarak adlandırılmıştır. Çıktısı elde edilen analizler göstermektedir ki çalışılan ortam işgörenin memnuniyetini etkilemektedir. Faktörün analiz edilmesiyle belirlenen faktöre bağlı yük değeri ifadelerden birbiriyle benzerlik gösterenlerin görülmesini ve bu ifadelerin aynı başlık içerisinde gruplandırılmasına imkan sağlamıştır.

- 3 numaralı tanımlı faktörün kapsamında 3 farklı yaklaşım bulunmaktadır. Belirnen bu yaklaşımların ifade ettiği ana başlık “ İş Yükü “ olarak adlandırılmıştır. Çıktısı elde edilen analizler iş yükünün işgörenin memnuniyetini etkilediğini göstermektedir. Faktöre dayalı analizlerin sonucunda faktöre bağlı yük değeri belirlenmiş ve böylelikle birbirine benzer ifadeleri aynı başlık altında gruplandırırken bu değerden faydalanılmıştır.

- 4 numaralı tanımlı faktörün kapsamında 4 farklı yaklaşım bulunmaktadır. Belirlenen bu yaklaşımların ifade ettiği ana başlık “ İş Memnuniyeti “ olarak adlandırılmıştır. Çıktısı elde edilen analizler göstermektedir ki iş memnuniyeti işgörenin memnuniyetini etkilemektedir. Faktörün analiz edilmesiyle belirlenen faktöre bağlı yük değeri ifadelerden birbiriyle benzerlik gösterenlerin görülmesini ve bu ifadelerin aynı başlık içerisinde gruplandırılmasına imkan sağlamıştır.

3.6. HİPOTEZLER

Bu başlık kapsamında yapılan araştırmanın ve araştırma çıktılarının oluşturduğu ifadeler, faktör ve demografik unsurlarla hipotezlere ait tanımlamaların yapılması, analizleri ve değerlendirmeleri çalışılmıştır.

3.6.1. Hipotezlerin Belirlenmesi

Faktörlerin analizleri akabinde ifadelerin her biri tanımlanmış ve adlandırılmıştır. Bu kısma ek olarak, demografik bilgilerin tanımlı faktörler tarafından etkilenmeleri yine demografik başlıklar özelinde belirlenmiştir.

3.6.2. Hipotezler, Hipotezlerin Analizi ve Yorumlanması

- **H0** : Ücret ve işgören memnuniyeti, çalışanın cinsiyetine göre farklı etki gösterir.

Bağımsız Gruplar için T Testi					
ücret_memnuniyet	Varyansların Eşitliği Levene Testi		Ortalamanın Eşitliği T Testi		
	F	Sig.	Sig. (Çift Yönlü)	Ortalama Farkları	
Varyansların eşit olduğu varsayımı	1,090	,297	,392	,12316	
Varyansların eşit olmadığı varsayımı			,401	,12316	

Grup İstatistikleri					
	Cinsiyet	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Ortalamanın Standart Hatası
ücret_memnuniyet	Kadın	96	3,4116	1,15278	,11767
	Erkek	148	3,5345	1,05945	,08708

Tablo 4. Ücret ve Memnuniyet Etkisi - Cinsiyet İlişkisi Grup İstatistikleri ve T Testi Sonuçları

T testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,297 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu ve Sig(Çift Yönlü) = 0,392 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında manalı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir. Ücret ve işgören memnuniyetinin çalışan cinsiyetine göre farklı etkiler göstermediği saptanmıştır.

- **H1** : Ücret ve işgören memnuniyeti, çalışanın yaşına göre farklı etki gösterir.

Betimleyici İstatistikler								
ücret_memnuniyet								
	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Ortalama İçin %95 Güven Aralığı		Minimum	Maksimum
					Alt Sınır	Üst Sınır		
18 - 25	87	3,5258	1,22344	,13116	3,2652	3,7865	1,12	5,76
26 - 33	86	3,4158	1,04747	,11294	3,1912	3,6404	1,00	5,36
34 - 41	42	3,5031	,96687	,14917	3,2015	3,8045	1,36	5,36
42 +	29	3,5516	1,05406	,19575	3,1509	3,9529	1,00	6,00
Toplam	244	3,4864	1,09642	,07018	3,3478	3,6246	1,00	6,00

Varyansların Homojenlik Testi	ANOVA					
ücret_memnuniyet	ücret_memnuniyet					
Levene İstatistiği Sig.		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (df)	Kareler Ortalaması	F	Sig
,202	Gruplar Arası	,702	3	,236	,192	,902
	Gruplar İçi	291,424	240	1,216		
	Toplam	292,127	243			

Tablo 5. Ücret ve Memnuniyet Etkisi - Yaş İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları

Anova testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,202 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu görülmektedir. Anova tablosundaki “ Sig “ değerine bakıldığında da aynı şekilde Sig = 0,902 > 0,05

sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında manalı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir. Ücret ve işgören memnuniyetinin çalışan yaşına göre farklı etkiler göstermediği saptanmıştır.

- **H2** : Ücret ve işgören memnuniyeti, çalışanın eğitim durumuna göre farklı etki gösterir.

Betimleyici İstatistikler								
ücret_memnuniyet								
	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Ortalama İçin %95 Güven Aralığı		Minimum	Maksimum
					Alt Sınır	Üst Sınır		
Lise ve Öncesi	83	3,5315	1,13137	,12418	3,2845	3,7789	1,00	5,64
Ön Lisans	46	3,4428	1,18374	,17455	3,0916	3,7946	1,14	5,76
Lisans	101	3,4209	1,05396	,10486	3,2129	3,6288	1,00	5,62
Yüksek Lisans ve Üzeri	14	3,8306	,90619	,24217	3,3072	4,3537	2,62	6,00
Toplam	244	3,4863	1,09642	,07017	3,3478	3,6242	1,00	6,00

Varyansların Homojenlik Testi	ANOVA					
ücret_memnuniyet	ücret_memnuniyet					
Levene İstatistiği Sig.		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (df)	Kareler Ortalaması	F	Sig
,296	Gruplar Arası	2,346	3	,784	,648	,585
	Gruplar İçi	289,779	240	1,206		
	Toplam	292,127	243			

Tablo 6. Ücret ve Memnuniyet Etkisi – Eğitim Durumu İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları

Anova testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,296 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu görülmektedir. Anova tablosundaki “ Sig “ değerine bakıldığında da aynı şekilde Sig = 0,585 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında manalı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir. Ücret ve işgören memnuniyetinin çalışanın eğitim durumuna göre farklı etkiler göstermediği saptanmıştır.

- **H3** : Ücret ve işgören memnuniyeti, çalışanın medeni durumuna göre farklı etki gösterir.

Grup İstatistikleri					
	Cinsiyet	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Ortalamanın Standart Hatası
ücret_memnuniyet	Evli	64	3,5312	1,0557	,13195
	Bekar	180	3,4703	1,11306	,08297

Bağımsız Gruplar için T Testi				
ücret_memnuniyet	Varyansların Eşitliği Levene Testi		Ortalamanın Eşitliği T Testi	
	F	Sig.	Sig. (Çift Yönlü)	Ortalama Farkları
Varyansların eşit olduğu varsayımı	,389	,534	,703	-,06112
Varyansların eşit olmadığı varsayımı			,696	-,06112

Tablo 7. Ücret ve Memnuniyet Etkisi – Medeni Durum İlişkisi Grup İstatistikleri ve T Testi Sonuçları

T testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,534 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu ve Sig(Çift Yönlü) = 0,703 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında manalı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir. Ücret ve işgören memnuniyetinin çalışanın medeni durumuna göre farklı etkiler göstermediği saptanmıştır.

- **H4** : Ücret ve işgören memnuniyeti, çalışanın çalışma şekline göre farklı etki gösterir.

Grup İstatistikleri					
	Cinsiyet	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Ortalamanın Standart Hatası
ücret_memnuniyet	Sözleşmeli	74	3,2653	1,12662	,13098
	Kadrolu	170	3,5825	1,07224	,08225

Bağımsız Gruplar için T Testi				
ücret_memnuniyet	Varyansların Eşitliği Levene Testi		Ortalamanın Eşitliği T Testi	
	F	Sig.	Sig. (Çift Yönlü)	Ortalama Farkları
Varyansların eşit olduğu varsayımı	,000	,989	,038	-,31716
Varyansların eşit olmadığı varsayımı			,042	-,31716

Tablo 8. Ücret ve Memnuniyet Etkisi – Çalışma Şekli İlişkisi Grup İstatistikleri ve T Testi Sonuçları

T testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,989 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu ve Sig(Çift Yönlü) = 0,038 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında manalı bir farklılığın bulunduğu görülmektedir. Ücret ve işgören memnuniyetinin çalışma şekline göre farklı etkiler gösterdiği saptanmıştır.

- **H5** : Ücret ve işgören memnuniyeti, çalışanın sektördeki deneyim süresine göre farklı etki gösterir.

Betimleyici İstatistikler								
ücret_memnuniyet								
	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Ortalama İçin %95 Güven Aralığı		Minimum	Maksimum
					Alt Sınır	Üst Sınır		
3 ay ve öncesi	36	3,5002	1,07489	,17914	3,1365	3,8639	1,12	5,26
4-11 ay	28	3,5583	1,23484	,23339	3,0791	4,0366	1,12	5,65
1-2 yıl	35	3,4927	1,28123	,21655	3,0529	3,9332	1,26	5,62
3-5 yıl	57	3,4450	1,01882	,13493	3,1747	3,7157	1,37	5,77
6-10 yıl	51	3,5465	1,08629	,15214	3,2410	3,8522	1,00	6,00
11+	37	3,3918	1,01127	,16625	3,0545	3,7293	1,00	5,39
Toplam	244	3,4864	1,09642	,07017	3,3478	3,6241	1,00	6,00

Varyansların Homojenlik Testi	ANOVA					
ücret_memnuniyet	ücret_memnuniyet					
Levene İstatistiği Sig.		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (df)	Kareler Ortalaması	F	Sig
,209	Gruplar Arası	,764	5	,154	,125	,987
	Gruplar İçi	291,362	238	1,226		
	Toplam	292,127	243			

Tablo 9. Ücret ve Memnuniyet Etkisi – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi
Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları

Anova testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,206 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu görülmektedir. Anova tablosundaki “ Sig “ değerine bakıldığında da aynı şekilde Sig = 0,987 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında manalı bir farklılık bulunmadığı

görülmektedir. Ücret ve işgören memnuniyetinin çalışanın sektördeki deneyim süresine göre farklı etkiler göstermediği saptanmıştır.

- **H6** : Ücret ve işgören memnuniyeti, çalışanın statüsüne göre farklı etki gösterir.

Betimleyici İstatistikler								
ücret_memnuniyet								
	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Ortalama İçin %95 Güven Aralığı		Minimum	Maksimum
					Alt Sınır	Üst Sınır		
Yönetici	16	3,6252	1,04284	,26072	3,0694	4,1809	2,12	6,00
Şef/Takım Lideri	42	3,3752	1,02783	,15861	3,0548	3,6954	1,37	5,36
Mühendis/Uzman	51	3,6473	1,05556	,14783	3,3501	3,9438	1,00	5,64
Destek Personeli	22	3,4601	,86809	,18509	3,0755	3,8452	2,14	5,00
Teknisyen/ Operasyon Personeli	94	3,4389	1,18198	,12192	3,1969	3,6807	1,00	5,65
Diğer	19	3,4475	1,26126	,28938	2,8396	4,0554	1,50	5,77
Toplam	244	3,4860	1,09644	,07017	3,3477	3,6246	1,00	6,00

Varyansların Homojenlik Testi	ANOVA					
ücret_memnuniyet	ücret_memnuniyet					
Levene İstatistiği Sig.		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (df)	Kareler Ortalaması	F	Sig
,388	Gruplar Arası	2,404	5	,482	,395	,852
	Gruplar İçi	289,725	238	1,218		
	Toplam	292,127	243			

Tablo 10. Ücret ve Memnuniyet Etkisi – Statü İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları

Anova testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir.

Sig = 0,388 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu görülmektedir. Anova tablosundaki “ Sig “ değerine bakıldığında da aynı şekilde Sig = 0,852 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında manalı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir. Ücret ve işgören memnuniyetinin çalışanın statüsüne göre farklı etkiler göstermediği saptanmıştır.

- **H7** : Çalışılan ortam, çalışanın cinsiyetine göre farklı etki gösterir.

Grup İstatistikleri					
	Cinsiyet	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Ortalamanın Standart Hatası
calisma_ortami	Kadın	96	4,6096	1,06736	,10895
	Erkek	148	4,8207	,89548	,07362

Bağımsız Gruplar için T Testi				
calisma_ortami	Varyansların Eşitliği Levene Testi		Ortalamanın Eşitliği T Testi	
	F	Sig.	Sig. (Çift Yönlü)	Ortalama Farkları
Varyansların eşit olduğu varsayımı	1,001	,318	,096	,21158
Varyansların eşit olmadığı varsayımı			,109	,21158

Tablo 11. Çalışma Ortamı Etkisi – Cinsiyet İlişkisi Grup İstatistikleri ve T Testi Sonuçları

T testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,318 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu ve Sig(Çift Yönlü) = 0,096 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında manalı bir farklılığın bulunmadığı görülmektedir. Çalışılan ortamının cinsiyete göre farklı etkiler göstermediği saptanmıştır.

- **H8** : Çalışılan ortam, çalışanın yaşına göre farklı etki gösterir.

Betimleyici İstatistikler								
calisma_ortami								
	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Ortalama İçin %95 Güven Aralığı		Minimum	Maksimum
					Alt Sınır	Üst Sınır		
18 - 25	87	4,6265	1,13857	,12209	4,3839	4,8692	1,00	6,00
26 - 33	86	4,8024	,83413	,08996	4,6234	4,9813	1,00	6,00
34 - 41	42	4,8691	,90096	,13903	4,5885	5,1499	2,24	6,00
42 +	29	4,6898	,89807	,16677	4,3482	5,0314	2,24	6,00
Toplam	244	4,7379	,97015	,06210	4,6156	4,8601	1,00	6,00

Varyansların Homojenlik Testi	ANOVA					
calisma_ortami	calisma_ortami					
Levene İstatistiği		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (df)	Kareler Ortalaması	F	Sig
,097	Gruplar Arası	2,227	3	,744	,787	,502
	Gruplar İçi	226,484	240	,945		
	Toplam	228,715	243			

Tablo 12. Çalışma Ortamı Etkisi – Yaş İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları

Anova testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,097 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu görülmektedir. Anova tablosundaki “ Sig “ değerine bakıldığında da aynı şekilde Sig = 0,502 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında manalı bir farklılık bulunmadığı

görülmektedir. Çalışılan ortamın çalışanın yaşına göre farklı etkiler göstermediği saptanmıştır.

- **H9** : Çalışılan ortam, çalışanın eğitim durumuna göre farklı etki gösterir.

Betimleyici İstatistikler								
calisma_ortami								
	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Ortalama İçin %95 Güven Aralığı		Minimum	Maksimum
					Alt Sınır	Üst Sınır		
Lise ve Öncesi	83	4,8646	1,01082	,11094	4,6439	5,0853	1,00	6,00
Ön Lisans	46	4,6358	1,08745	,16031	4,3128	4,9589	1,24	6,00
Lisans	101	4,6557	,88097	,08767	4,4822	4,8297	1,00	6,00
Yüksek Lisans ve Üzeri	14	4,9105	,92822	,24809	4,3749	5,4468	3,00	6,00
Toplam	244	4,7375	,97015	,06212	4,6155	4,8600	1,00	6,00

Varyansların Homojenlik Testi	ANOVA					
calisma_ortami	calisma_ortami					
Levene İstatistiği Sig.		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (df)	Kareler Ortalaması	F	Sig
,563	Gruplar		3	0,969	1,029	,380
	Arası	2,906				
	Gruplar İçi	225,809	240	,942		
	Toplam	228,715	243			

Tablo 13. Çalışma Ortamı Etkisi – Eğitim Durumu İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları

Anova testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,563 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu görülmektedir. Anova tablosundaki “ Sig “ değerine bakıldığında da aynı şekilde Sig = 0,380 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında manalı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir. Çalışılan ortamın çalışanın eğitim durumuna göre farklı etkiler göstermediği saptanmıştır.

- **H10** : Çalışılan ortam, çalışanın medeni durumuna göre farklı etki gösterir.

Grup İstatistikleri					
	Cinsiyet	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Ortalamanın Standart Hatası
calisma_ortami	Evli	64	4,8787	,82614	,10328
	Bekar	180	4,6876	1,01385	,07558

Bağımsız Gruplar için T Testi				
calisma_ortami	Varyansların Eşitliği Levene Testi		Ortalamanın Eşitliği T Testi	
	F	Sig.	Sig. (Çift Yönlü)	Ortalama Farkları
Varyansların eşit olduğu varsayımı	3,318	,070	,176	-,19142
Varyansların eşit olmadığı varsayımı			,137	-,19142

Tablo 14. Çalışma Ortamı Etkisi – Medeni Durum İlişkisi Grup İstatistikleri ve T Testi Sonuçları

T testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,070 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu ve Sig(Çift Yönlü) = 0,176 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında manalı bir farklılığın bulunmadığı görülmektedir. Çalışılan ortamının medeniyet durumuna göre farklı etkiler göstermediği saptanmıştır.

- **H11** : Çalışılan ortam, çalışanın çalışma şekline göre farklı etki gösterir.

Grup İstatistikleri					
	Cinsiyet	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Ortalamanın Standart Hatası
calisma_ortami	Sözleşmeli	74	4,3683	1,13795	,13229
	Kadrolu	170	4,8986	,84157	,06456

Bağımsız Gruplar için T Testi				
calisma_ortami	Varyansların Eşitliği Levene Testi		Ortalamanın Eşitliği T Testi	
	F	Sig.	Sig. (Çift Yönlü)	Ortalama Farkları
Varyansların eşit olduğu varsayımı	7,033	,009	,000	-,53028
Varyansların eşit olmadığı varsayımı			,000	-,53028

Tablo 15. Çalışma Ortamı Etkisi – Çalışma Şekli İlişkisi Grup İstatistikleri ve T Testi Sonuçları

T testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,009 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olmadığı ve Sig(Çift Yönlü) = 0,000 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında manalı bir farklılığın bulunduğu görülmektedir. Çalışılan ortamının iş şekline göre farklı etkiler gösterdiği saptanmıştır.

- **H12** : Çalışılan ortam, çalışanın sektördeki deneyim süresine göre farklı etki gösterir.

Betimleyici İstatistikler								
calisma_ortami								
	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Ortalama İçin %95 Güven Aralığı		Minimum	Maksimum
					Alt Sınır	Üst Sınır		
3 ay ve öncesi	36	4,1946	1,15282	,19215	3,8046	4,5847	1,00	6,00
4-11 ay	28	4,8397	,90835	,17164	4,4873	5,1916	2,24	6,00
1-2 yıl	35	4,7928	1,17648	,19888	4,3889	5,1972	1,24	6,00
3-5 yıl	57	4,9252	,70231	,09303	4,7392	5,1119	3,23	6,00
6-10 yıl	51	4,7747	,97758	,13687	4,4995	5,0494	1,00	6,00
11+	37	4,7974	,82042	,13488	4,5237	5,0707	3,23	6,00
Toplam	244	4,7379	,97017	,06212	4,6156	4,8602	1,00	6,00

Varyansların Homojenlik Testi	ANOVA					
calisma_ortami	calisma_ortami					
Levene İstatistiği Sig.		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (df)	Kareler Ortalaması	F	Sig
0,1	Gruplar Arası	13,22	5	2,647	2,922	,014
	Gruplar İçi	215,486	238	,906		
	Toplam	228,715	243			

Tablo 16. Çalışma Ortamı Etkisi – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları

Anova testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,100 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu görülmektedir. Anova tablosundaki “ Sig “ değerine bakıldığında da aynı şekilde Sig = 0,014 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında manalı bir farklılık bulunduğu

görülmektedir. Çalışılan ortamın çalışanın sektördeki deneyim süresine göre farklı etkiler gösterdiği saptanmıştır.

- **H13** : Çalışılan ortam, çalışanın statüsüne göre farklı etki gösterir.

Betimleyici İstatistikler								
calisma_ortami								
	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Ortalama İçin %95 Güven Aralığı		Minimum	Maksimum
					Alt Sınır	Üst Sınır		
3 ay ve öncesi	16	4,9377	,85879	,21467	4,4797	5,3952	3,24	6,00
4-11 ay	42	4,8331	,70855	,10932	4,6128	5,0544	3,50	6,00
1-2 yıl	51	4,8724	,91703	,12840	4,6149	5,1306	1,00	6,00
3-5 yıl	22	5,1252	,61118	,13032	4,8542	5,3963	4,00	6,00
6-10 yıl	94	4,5450	1,16049	,11967	4,3076	4,7827	1,00	6,00
11+	19	4,5002	,82072	,18828	4,1045	4,8959	3,00	6,00
Toplam	244	4,7379	,97017	,06212	4,6155	4,8604	1,00	6,00

Varyansların Homojenlik Testi	ANOVA					
calisma_ortami	calisma_ortami					
Levene İstatistiği Sig.		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (df)	Kareler Ortalaması	F	Sig
0,19	Gruplar Arası	9,805	5	1,963	2,132	,062
	Gruplar İçi	218,907	238	,922		
	Toplam	228,715	243			

Test İstatistiği.b	
	calisma_ortami
Kay-kare (Bağımsızlık Testi)	9,360
Serbestlik Derecesi (df)	5
Asymp. Sig.	0,96

Tablo 17. Çalışma Ortamı Etkisi - Statü İlişkisi Betimleyici İstatistikler, Anova Testi ve Kruskal Wallis Testi Analiz Sonuçları

Anova testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,100 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olmadığı görülmektedir. Homojenliğin bulunmadığı bu aşamada Kruskal Wallis testi kullanılmıştır. Test analizi yapıldığında da Asymp. Sig. = 0,096 > 0,05 sonucuna bakılarak görülmektedir ki çalışılan ortam, çalışanın statüsüne göre farklı etkiler göstermektedir.

- **H14** : İş yükü, çalışanın cinsiyetine göre farklı etki gösterir.

Grup İstatistikleri					
	Cinsiyet	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Ortalamanın Standart Hatası
is_yuku	Kadın	96	3,8682	1,32675	,13543
	Erkek	148	3,7051	1,25537	,10317

Bağımsız Gruplar için T Testi				
is_yuku	Varyansların Eşitliği Levene Testi		Ortalamanın Eşitliği T Testi	
	F	Sig.	Sig. (Çift Yönlü)	Ortalama Farkları
Varyansların eşit olduğu varsayımı	,011	,917	,333	-,16312
Varyansların eşit olmadığı varsayımı			,339	-,16312

Tablo 18. İş Yükü Etkisi – Cinsiyet İlişkisi Grup İstatistikleri ve T Testi Sonuçları

T testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,917 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu Sig(Çift Yönlü) = 0,333 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında manalı bir farklılığın bulunmadığı görülmektedir. İş yükünün, çalışanın cinsiyetine göre farklı etkiler göstermediği saptanmıştır.

- **H15** : İş yükü, çalışanın yaşına göre farklı etki gösterir.

Betimleyici İstatistikler								
İs_yuku								
	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Ortalama İçin %95 Güven Aralığı		Minimum	Maksimum
					Alt Sınır	Üst Sınır		
18 - 25	87	4,0385	1,29642	,13897	3,7622	4,3147	1,00	6,00
26 - 33	86	3,5545	1,18557	,12786	3,3003	3,8086	1,00	5,66
34 - 41	42	3,5478	1,35713	,20940	3,1245	3,9704	1,00	6,00
42 +	29	3,9193	1,30828	,24292	3,4217	4,4175	1,66	6,00
Toplam	244	3,7692	1,28371	,08219	3,6070	3,9311	1,00	6,00

Varyansların Homojenlik Testi	ANOVA					
İs_yuku	İs_yuku					
Levene İstatistiği Sig.		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (df)	Kareler Ortalaması	F	Sig
0,561	Gruplar Arası	12,992	3	4,32	2,682	,047
	Gruplar İçi	387,445	240	1,612		
	Toplam	400,437	243			

Tablo 19. İş Yükü Etkisi – Yaş İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları

Anova testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,561 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu görülmektedir. Anova tablosundaki “ Sig “ değerine bakıldığında da aynı şekilde Sig = 0,047 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında manalı bir farklılık bulunduğu görülmektedir. İş yükünün, çalışanın yaşına göre farklı etkiler gösterdiği saptanmıştır.

- **H16** : İş yükü, çalışanın eğitim durumuna göre farklı etki gösterir.

Betimleyici İstatistikler								
İs_yuku								
	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Ortalama İçin %95 Güven Aralığı		Minimum	Maksimum
					Alt Sınır	Üst Sınır		
Lise ve Öncesi	83	3,8512	1,21002	,13282	3,5871	4,1157	1,00	6,00
Ön Lisans	46	3,8767	1,35787	,20023	3,4734	4,2802	1,00	6,00
Lisans	101	3,6371	1,32505	,13182	3,3752	3,8989	1,00	6,00
Yüksek Lisans ve Üzeri	14	3,8814	1,20260	,32140	3,1865	4,5755	2,32	6,00
Toplam	244	3,7692	1,28372	,08217	3,6073	3,9311	1,00	6,00

Varyansların Homojenlik Testi	ANOVA					
İs_yuku	İs_yuku					
Levene İstatistiği Sig.		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (df)	Kareler Ortalaması	F	Sig
0,345	Gruplar Arası	3,034	3	1,013	,611	,609
	Gruplar İçi	397,403	240	1,654		
	Toplam	400,437	243			

Tablo 20. İş Yükü Etkisi – Eğitim Durumu İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları

Anova testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,345 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu görülmektedir. Anova tablosundaki “ Sig “ değerine bakıldığında da aynı şekilde Sig = 0,609 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında manalı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir. İş yükünün, çalışanın eğitim durumuna göre farklı etkiler göstermediği saptanmıştır.

- **H17** : İş yükü, çalışanın medeni durumuna göre farklı etki gösterir.

Grup İstatistikleri					
	Cinsiyet	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Ortalamanın Standart Hatası
is_yuku	Evli	64	3,5102	1,25704	,15711
	Bekar	180	3,8610	1,28395	,09572

Bağımsız Gruplar için T Testi				
is_yuku	Varyansların Eşitliği Levene Testi		Ortalamanın Eşitliği T Testi	
	F	Sig.	Sig. (Çift Yönlü)	Ortalama Farkları
Varyansların eşit olduğu varsayımı	,033	,855	,060	,35067
Varyansların eşit olmadığı varsayımı			,059	,35067

Tablo 21. İş Yükü Etkisi – Cinsiyet İlişkisi Grup İstatistikleri ve T Testi Sonuçları
T testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,855 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu Sig(Çift Yönlü) = 0,60 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında manalı bir farklılığın bulunmadığı görülmektedir. İş yükünün, çalışanın medeniyet durumuna göre farklı etkiler göstermediği saptanmıştır.

- **H18** : İş yükü, çalışanın çalışma şekline göre farklı etki gösterir.

Grup İstatistikleri					
	Cinsiyet	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Ortalamanın Standart Hatası
is_yuku	Sözleşmeli	74	3,9594	1,24714	,14499
	Kadrolu	170	3,6861	1,29417	,09924

Bağımsız Gruplar için T Testi				
is_yuku	Varyansların Eşitliği Levene Testi		Ortalamanın Eşitliği T Testi	
	F	Sig.	Sig. (Çift Yönlü)	Ortalama Farkları
Varyansların eşit olduğu varsayımı	1,293	,257	,127	,27316
Varyansların eşit olmadığı varsayımı			,122	,27316

Tablo 22. İş Yükü Etkisi – Çalışma Şekli İlişkisi Grup İstatistikleri ve T Testi

Sonuçları

T testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,257 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu Sig(Çift Yönlü) = 0,127 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında manalı bir farklılığın bulunmadığı görülmektedir. İş yükünün, çalışanın çalışma şekline göre farklı etkiler göstermediği saptanmıştır.

- **H19** : İş yükü, çalışanın sektördeki deneyim süresine göre farklı etki gösterir.

Betimleyici İstatistikler								
İs_yuku								
	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Ortalama için %95 Güven Aralığı		Minimum	Maksimum
					Alt Sınır	Üst Sınır		
3 ay ve öncesi	36	3,8331	1,37439	,22908	3,3685	4,2986	1,00	5,69
4-11 ay	28	4,1192	1,21452	,22953	3,6482	4,5902	1,66	6,00
1-2 yıl	35	3,9904	1,34916	,22807	3,5273	4,4537	1,00	6,00
3-5 yıl	57	3,8127	1,21176	,16052	3,4911	4,1345	1,00	6,00
6-10 yıl	51	3,5554	1,29554	,18140	3,1914	3,9195	1,00	6,00
11+	37	3,4591	1,23812	,20357	3,0468	3,8725	1,32	5,69
Toplam	244	3,7692	1,28371	,08216	3,6074	3,9312	1,00	6,00

Varyansların Homojenlik Testi	ANOVA					
İs_yuku	İs_yuku					
Levene İstatistiği Sig.		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (df)	Kareler Ortalaması	F	Sig
0,898	Gruplar Arası	11,274	5	2,257	1,379	,233
	Gruplar İçi	389,162	238	1,633		
	Toplam	400,437	243			

Tablo 23. İş Yükü Etkisi – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları

Anova testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,898 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu görülmektedir. Anova tablosundaki “ Sig “ değerine bakıldığında da aynı şekilde Sig = 0,233 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında manalı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir. İş yükünün, çalışanın sektördeki deneyim süresine göre farklı etkiler göstermediği saptanmıştır.

- **H20** : İş yükü, çalışanın sektördeki deneyim süresine göre farklı etki gösterir.

Betimleyici İstatistikler								
İs_yuku								
	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Ortalama İçin %95 Güven Aralığı		Minimum	Maksimum
					Alt Sınır	Üst Sınır		
Yönetici	16	3,7081	1,52447	,38114	2,8962	4,5208	1,66	6,00
Şef/Takım Lideri	42	3,2382	1,09022	,16824	2,8986	3,5777	1,31	5,35
Mühendis/Uzman	51	3,3664	1,28797	,18037	3,0037	3,7281	1,00	5,35
Destek Personeli	22	4,1063	,86912	,18531	3,7205	4,4916	2,31	6,00
Teknisyen/Operasyon Personeli	94	4,1243	1,27372	,13136	3,8631	4,3852	1,00	6,00
Diğer	19	3,9296	1,33603	,30653	3,2857	4,5739	2,00	6,00
Toplam	244	3,7693	1,28371	,08216	3,6074	3,9312	1,00	6,00

Varyansların Homojenlik Testi	ANOVA					
İs_yuku	İs_yuku					
Levene İstatistiği Sig.		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (df)	Kareler Ortalaması	F	Sig
,064	Gruplar Arası	35,022	5	7,007	4,564	,001
	Gruplar İçi	365,416	238	1,534		
	Toplam	400,437	243			

Tablo 24. İş Yükü Etkisi – Statü İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi

Sonuçları

Anova testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,064 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu görülmektedir. Anova tablosundaki “ Sig “ değerine bakıldığında da aynı şekilde Sig = 0,001 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında bir farklılık bulunduğu görülmektedir. İş yükünün, çalışanın statüsüne göre farklı etkiler gösterdiği saptanmıştır.

- **H21** : İş memnuniyeti, çalışanın cinsiyetine göre farklı etki gösterir.

Grup İstatistikleri					
	Cinsiyet	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Ortalamanın Standart Hatası
is_memnuniyeti	Kadın	96	4,6092	,96095	,09807
	Erkek	148	4,6417	,88502	,07273

Bağımsız Gruplar için T Testi				
is_memnuniyeti	Varyansların Eşitliği Levene Testi		Ortalamanın Eşitliği T Testi	
	F	Sig.	Sig. (Çift Yönlü)	Ortalama Farkları
Varyansların eşit olduğu varsayımı	,055	,816	,787	,03251
Varyansların eşit olmadığı varsayımı			,790	,03251

Tablo 25. İş Memnuniyeti Etkisi – Cinsiyet İlişkisi Grup İstatistikleri ve T Testi Sonuçları

T testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,816 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu Sig(Çift Yönlü) = 0,787 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında manalı bir farklılığın bulunmadığı görülmektedir. İş memnuniyetinin, çalışanın cinsiyetine göre farklı etkiler göstermediği saptanmıştır.

- **H22** : İş memnuniyeti, çalışanın yaşına göre farklı etki gösterir.

Betimleyici İstatistikler								
İs_memnuniyeti								
	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Ortalama İçin %95 Güven Aralığı		Minimum	Maksimum
					Alt Sınır	Üst Sınır		
18 - 25	87	4,4797	1,01457	,10879	4,2634	4,6963	1,00	6,00
26 - 33	86	4,6223	,80870	,08723	4,4485	4,7957	2,00	6,00
34 - 41	42	4,7736	,94964	,14656	4,4777	5,0699	2,74	6,00
42 +	29	4,8877	,78085	,14502	4,5907	5,1852	3,50	6,00
Toplam	244	4,6292	,91383	,05851	4,5138	4,7444	1,00	6,00

Varyansların Homojenlik Testi	ANOVA					
İs_memnuniyeti	İs_memnuniyeti					
Levene İstatistiği Sig.		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (df)	Kareler Ortalaması	F	Sig
,283	Gruplar			1,586	1,923	,126
	Arası	4,762	3			
	Gruplar İçi	198,15	240	,828		
	Toplam	202,935	243			

Tablo 26. İş Memnuniyeti Etkisi – Yaş İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları

Anova testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,283 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu görülmektedir. Anova tablosundaki “ Sig “ değerine bakıldığında da aynı şekilde Sig = 0,126 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında manalı bir farklılık bulunmadığı

görülmektedir. İş memnuniyetinin, çalışanın yaşına göre farklı etkiler göstermediği saptanmıştır.

- **H23** : İş memnuniyeti, çalışanın eğitim durumuna göre farklı etki gösterir.

Betimleyici İstatistikler								
İs_memnuniyeti								
	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Ortalama için %95 Güven Aralığı		Minimum	Maksimum
					Alt Sınır	Üst Sınır		
Lise ve Öncesi	83	4,6444	,95962	,10531	4,4352	4,8543	1,24	6,00
Ön Lisans	46	4,5161	1,06643	,15721	4,1994	4,8332	1,00	6,00
Lisans	101	4,6462	,81336	,08095	4,4853	4,8068	2,24	6,00
Yüksek Lisans ve Üzeri	14	4,7859	,83697	,22367	4,3021	5,2692	3,00	6,00
Toplam	244	4,6293	,91383	,05852	4,5137	4,7445	1,00	6,00

Varyansların Homojenlik Testi	ANOVA					
İs_memnuniyeti	İs_memnuniyeti					
Levene İstatistiği Sig.		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (df)	Kareler Ortalaması	F	Sig
,107	Gruplar Arası	,978	3	,328	,387	,762
	Gruplar İçi	201,956	240	,840		
	Toplam	202,935	243			

Tablo 27. İş Memnuniyeti Etkisi – Eğitim Durumu İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları

Anova testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir.

Sig = 0,107 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu görülmektedir. Anova tablosundaki “ Sig “ değerine bakıldığında da aynı şekilde Sig = 0,762 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında manalı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir. İş memnuniyetinin, çalışanın eğitim durumuna göre farklı etkiler göstermediği saptanmıştır.

- **H24** : İş memnuniyeti, çalışanın medeni durumuna göre farklı etki gösterir.

Grup İstatistikleri					
	Cinsiyet	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Ortalamanın Standart Hatası
is_memnuniyeti	Evli	64	4,8006	,74027	,09251
	Bekar	180	4,5683	,96254	,07177

Bağımsız Gruplar için T Testi				
is_memnuniyeti	Varyansların Eşitliği Levene Testi		Ortalamanın Eşitliği T Testi	
	F	Sig.	Sig. (Çift Yönlü)	Ortalama Farkları
Varyansların eşit olduğu varsayımı	3,865	,050	,080	-,23271
Varyansların eşit olmadığı varsayımı			,049	-,23271

Tablo 28. İş Memnuniyeti Etkisi – Medeni Durum İlişkisi Grup İstatistikleri ve T Testi Sonuçları

T testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,050 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu Sig(Çift Yönlü) = 0,049 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında bir farklılığın bulunduğu görülmektedir. İş memnuniyetinin, çalışanın medeni durumuna göre farklı etkiler gösterdiği saptanmıştır.

- **H25** : İş memnuniyeti, çalışanın çalışma şekline göre farklı etki gösterir.

Grup İstatistikleri					
	Cinsiyet	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Ortalamanın Standart Hatası
is_memnuniyeti	Sözleşmeli	74	4,2232	1,05706	,12286
	Kadrolu	170	4,8057	,78386	,06014

Bağımsız Gruplar için T Testi				
is_memnuniyeti	Varyansların Eşitliği Levene Testi		Ortalamanın Eşitliği T Testi	
	F	Sig.	Sig. (Çift Yönlü)	Ortalama Farkları
Varyansların eşit olduğu varsayımı	7,084	,008	,000	-,58293
Varyansların eşit olmadığı varsayımı			,000	-,58293

Tablo 29. İş Memnuniyeti Etkisi – Çalışma Şekli İlişkisi Grup İstatistikleri ve T Testi Sonuçları

T testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,008 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olmadığı ve Sig(Çift Yönlü) = 0,000 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında bir farklılığın bulunduğu görülmektedir. İş memnuniyetinin, çalışanın çalışma şekline göre farklı etkiler gösterdiği saptanmıştır.

- **H26** : İş memnuniyeti, çalışanın sektördeki deneyim süresine göre farklı etki gösterir.

Betimleyici İstatistikler								
İs_memnuniyeti								
	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Ortalama İçin %95 Güven Aralığı		Minimum	Maksimum
					Alt Sınır	Üst Sınır		
3 ay ve öncesi	36	4,2915	,97374	,16227	3,9620	4,6213	2,25	6,00
4-11 ay	28	4,5177	,84966	,16055	4,1882	4,8476	2,50	6,00
1-2 yıl	35	4,5641	1,18718	,20065	4,1563	4,9722	1,00	6,00
3-5 yıl	57	4,7454	,81625	,10811	4,5291	4,9624	2,25	6,00
6-10 yıl	51	4,6962	,83262	,11657	4,4617	4,9305	2,75	6,00
11+	37	4,8313	,80373	,13216	4,5632	5,0992	3,50	6,00
Toplam	244	4,6293	,91387	,05852	4,5137	4,7445	1,00	6,00

Varyansların Homojenlik Testi	ANOVA					
İs_memnuniyeti	İs_memnuniyeti					
Levene İstatistiği Sig.		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (df)	Kareler Ortalaması	F	Sig
,528	Gruplar					
	Arası	7,104	5	1,423	1,727	,129
	Gruplar İçi	195,827	238	,824		
	Toplam	202,935	243			

Tablo 30. İş Memnuniyeti Etkisi – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları

Anova testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. Sig = 0,528 > 0,05 sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu görülmektedir. Anova tablosundaki “ Sig “ değerine bakıldığında da aynı şekilde Sig = 0,129 > 0,05 sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında manalı bir farklılık bulunmadığı

görülmektedir. İş memnuniyetinin, çalışanın sektördeki deneyim süresine göre farklı etkiler göstermediği saptanmıştır.

- **H27** : İş memnuniyeti, çalışanın statüsüne göre farklı etki gösterir.

Betimleyici İstatistikler								
İs_memnuniyeti								
	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Ortalama İçin %95 Güven Aralığı		Minimum	Maksimum
					Alt Sınır	Üst Sınır		
Yönetici	16	4,8123	,91057	,22767	4,3271	5,2979	2,75	6,00
Şef/Takım Lideri	42	4,9403	,73832	,11391	4,7102	5,1708	3,50	6,00
Mühendis/Uzman	51	4,8482	,64821	,09075	4,6655	5,0306	3,50	6,00
Destek Personeli	22	4,5004	1,03224	,22009	4,0421	4,9579	2,00	6,00
Teknisyen/Operasyon Personeli	94	4,4095	1,01062	,10426	4,2024	4,6168	1,00	6,00
Diğer	19	4,4341	,97485	,22362	3,9642	4,9043	2,75	6,00
Toplam	244	4,6293	,91387	,05851	4,5137	4,7441	1,00	6,00

Varyansların Homojenlik Testi	ANOVA					
İs_memnuniyeti	İs_memnuniyeti					
Levene İstatistiği Sig.		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (df)	Kareler Ortalaması	F	Sig
,070	Gruplar		5	2,537	3,171	,009
	Arası	12,672				
	Gruplar İçi	190,262	238	,797		
	Toplam	202,935	243			

Tablo 31. İş Memnuniyeti Etkisi – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi Betimleyici İstatistikleri ve Anova Testi Sonuçları

Anova testinin kullanıldığı bu analizde, tablo değerlerinin incelenmesiyle Levene testinin çıktısındaki “ Sig “ değeri belirlenerek varyanslardaki homojenlik test edilmektedir. $Sig = 0,070 > 0,05$ sonucuna bakarak homojen varyanslara sahip olduğu görülmektedir. Anova tablosundaki “ Sig “ değerine bakıldığında da aynı şekilde $Sig = 0,009 > 0,05$ sonucuna bakılarak mevcut gruplandırmalar arasında bir farklılık bulunduğu görülmektedir. İş memnuniyetinin, çalışanın statüsüne göre farklı etkiler gösterdiği saptanmıştır.



SONUÇ

İşletmeler için işgörenin memnuniyeti çok ciddi bir önem taşımaktadır. Bu öneme istinaden günümüzde kadar bir çok farklı çalışma ile işgörenin memnuniyeti ve memnuniyeti etkileyen faktörlere yönelik araştırmalar yapılmıştır ve bundan sonrasında da yapılmaya devam edilecektir.

Yaptığımız bu araştırma ve uygulamaların analiz edilmesiyle görülmüştür ki ücret ve memnuniyet, çalışan kişinin cinsiyetine göre farklı etkiler göstermemiştir. Bunun yanında yine ücret ve memnuniyetin, çalışan kişinin yaşına bağlı olarak da farklı etki göstermediği anlaşılmıştır. Aynı şekilde çalışanın eğitim durumu faktörü de ücret ve memnuniyet etkisine göre manalı bir farklılık göstermemiştir. Bunlara karşılık olarak, yapılan uygulama değerlendirildiğinde ücret ve memnuniyetin işgörenin çalışma şekline göre farklı etkilere sahip olduğu görülmüştür. Bu bağlamda, sözleşmeli olarak çalışan kişiler ile kadrolu çalışma şekli ile çalışan kişiler arasında manalı bir farklılığın bulunduğunu söyleyebiliriz. Bu alt değerlendirmeler kapsamında değerlendirilen çalışanın sektördeki deneyim süresi ve statüsü faktörleri üzerinde de ücret ve memnuniyet etkisi farklı olmuştur.

Yapılan çalışmanın değerlendirilmesi ile işgörenin çalıştığı ortamının, işgörenin cinsiyetine, yaşına, eğitim durumuna, medeni durumuna ve statüsüne göre farklı etkiler göstermediği görülmüştür. Buna karşılık çalışılan ortamın, kişinin çalışma şekline göre farklı etkiler gösterdiği anlaşılmıştır. Bu bağlamda, sözleşmeli ve kadrolu çalışma şekilleri ile çalışma şekliden ötürü oluşan etkinin arasında manalı bir farklılığın bulunduğunu söyleyebiliriz. Değerlendirmeler ile beraber oluşturulan yaklaşımda bu manalı farklılığın kadrolu çalışan kişilerde sözleşmeli çalışan kişilere göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Dolayısıyla kadrolu çalışma şekli ile işgörmekte olan kişilerin bulundukları iş ortamını daha fazla benimseyerek içselleştirdikleri ve aidiyet oluşturdıkları çıktısı elde edilebilir.

Değerlendirmenin bir diğer çıktısı da işgörenin çalıştığı ortamın, işgörenin sektördeki deneyim süresine göre farklı etkiler gösterdiği şeklindedir. Buradaki analiz kapsamında görülen farklılığın, 3 ay ve altı sektör tecrübesine sahip olan kişilerin 3 ile 5 yıl arasında sektör tecrübesine sahip olan kişiler arasındaki manalı derecedeki farktan ötürü olduğu anlaşılmaktadır. Buradan hareketle çalışılan ortamın, 3 ay ve altı süre sektör tecrübesi olan grup üzerindeki etkisinin en düşük olduğu söylenebilir. Nedenleri incelendiğinde ise karşımıza işgörenin çalıştığı kurumdaki ve sektördeki tecrübe süresinin düşük olması, kuruma karşı aidiyet duygusunun tam olarak açığa çıkmaması ve hala adaptasyon sürecinde olması başlıkları çıkar.

Yapılan çalışmaların bir diğer çıktısında iş yükünün çalışanın yaşına göre farklı etkiler gösterdiği görülmüştür. Anova testlerinde kullanılan değişik yaş sınıfları arasında manalı bir fark bulunmasına karşın bu fark oluşumunda asıl rolü oynayan grupların 18 ile 25 ve 26 ile 33 yaş aralıklarında olan işgörenler olduğu anlaşılmıştır. Bu sonuç, Ek-2 'de ifade edilen çoklu karşılaştırmalarda ilgili gruplar arasındaki anlamlılık değeri olarak karşımıza çıkan 0,062 verisinin değerlendirilmesi ile elde edilmiştir. Değerlendirme başlığı kapsamındaki diğer faktörler analiz edildiğinde ise iş yükünün, işgörenin medeni durumunda, eğitim durumundan, çalışma şeklinden ve sektördeki deneyim süresinden bağımsız olarak farklı etkiler göstermediği saptanmıştır. Buna karşılık, iş yükünün çalışanın statüsüne göre farklı etkiler gösterdiği görülmektedir. Buradaki farklılığı oluşturan asıl unsur, şef/takım lideri statüsündeki çalışanlar ile teknisyen/operasyon personeli statüsündeki çalışanlar ve mühendis/uzman statüsündeki çalışanlar ile teknisyen/operasyon personeli statüsündeki çalışanlar arasındaki manalı farklılıktır.

Değerlendirmeler ve analiz çıktıları, iş memnuniyetinin çalışanın cinsiyetine, yaşına, eğitim durumuna ve sektördeki deneyim süresine göre farklı etkiler göstermediğini ifade etmektedir. Bu farklılığa karşın, iş memnuniyetinin çalışanın medeni durumuna göre farklı etkiye sahip olduğu görülmüştür. Evli kişiler ile bekar olanlar arasında iş memnuniyetine etkisine yönelik manalı bir farklılık bulunmaktadır. Kapsam detaylandırıldığında, evli çalışanların bekar olanlara nazaran daha fazla iş memnuniyetine sahip olduğu anlaşılmaktadır.

Uygulama ve araştırmaya bağı sonuçlar aynı zamanda iş memnuniyetinin, işgörenin çalışma şekline göre de farklı etkiler gösterdiği görülmektedir. Sözleşmeli olarak çalışan işgörenler ve kadrolu çalışma şekli ile çalışmakta olan işgörenler arasında manalı bir farklılık bulunmaktadır. Sözleşmeli çalışma şekli ile çalışmakta olan işgörenlerde iş memnuniyeti kadrolu çalışan kişilere nazaran daha azdır. Bu faktör değerlendirmesine ilaveten, iş memnuniyetinin işgörenin statüsüne göre de farklı etkiler gösterdiği anlaşılmaktadır. Şef/ekip lideri statüsündeki işgörenler ve teknisyen/operasyon personeli statüsündeki işgörenler arasındaki fark bu farklılığı oluşmasına sebep olmuştur.

Yapılan tüm bu çalışma ve değerlendirme çıktılarından yola çıkarak şef/ekip lideri olarak çalışmakta olan kişilerin iş yüklerinde adaletli dağıtılmanın yapılması için gereken iş akışının tesis edilmesi, mesai saatlerinin belirlenmiş çalışma saatlerini geçmemesi şeklindeki hassasiyetlere olması gereken dikkatin sağlanması öneri olarak ifade edilebilir.

Çalışma kapsamında, ücret ve memnuniyet başlığının çalışanın eğitim durumuna göre, çalışma ortamının çalışanın cinsiyetine göre, iş yükünün çalışanın cinsiyetine ve medeni durumuna göre farklı etkiye sahip olmadıkları çıktıları elde edildi. Bu araştırma alanı minvalinde çalışmalar yapmayı düşünen kişilerin, ifade edilen tanımlayıcı faktör ve demografik varyasyon ilişkilerinde umulanın haricinde çıktılar elde edilebileceklerini belirtmek isterim.

NO	HİPOTEZ	STATÜ
H0	Ücret ve işgören memnuniyeti, çalışanın cinsiyetine göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H1	Ücret ve işgören memnuniyeti, çalışanın yaşına göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H2	Ücret ve işgören memnuniyeti, çalışanın eğitim durumuna göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H3	Ücret ve işgören memnuniyeti, çalışanın medeni durumuna göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H4	Ücret ve işgören memnuniyeti, çalışanın çalışma şekline göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H5	Ücret ve işgören memnuniyeti, çalışanın sektördeki deneyim süresine göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H6	Ücret ve işgören memnuniyeti, çalışanın statüsüne göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H7	Çalışılan ortam, çalışanın cinsiyetine göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H8	Çalışılan ortam, çalışanın yaşına göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H9	Çalışılan ortam, çalışanın eğitim durumuna göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H10	Çalışılan ortam, çalışanın medeni durumuna göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H11	Çalışılan ortam, çalışanın çalışma şekline göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H12	Çalışılan ortam, çalışanın sektördeki deneyim süresine göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H13	Çalışılan ortam, çalışanın statüsüne göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H14	İş yükü, çalışanın cinsiyetine göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H15	İş yükü, çalışanın yaşına göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H16	İş yükü, çalışanın eğitim durumuna göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H17	İş yükü, çalışanın medeni durumuna göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H18	İş yükü, çalışanın çalışma şekline göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H19	İş yükü, çalışanın sektördeki deneyim süresine göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H20	İş yükü, çalışanın sektördeki deneyim süresine göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H21	İş memnuniyeti, çalışanın cinsiyetine göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H22	İş memnuniyeti, çalışanın yaşına göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H23	İş memnuniyeti, çalışanın eğitim durumuna göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H24	İş memnuniyeti, çalışanın medeni durumuna göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H25	İş memnuniyeti, çalışanın çalışma şekline göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H26	İş memnuniyeti, çalışanın sektördeki deneyim süresine göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.
H27	İş memnuniyeti, çalışanın statüsüne göre farklı etki gösterir.	GÖSTERMEMEKTEDİR.

Tablo 32. Hipotez Analiz Sonuçları

KAYNAKÇA

- McFadden, M. ve Worrels, D.S. Global outsourcing of aircraft maintenance. *Journal of Aviation Technology and Engineering*, 2012
- Korul, V. ve Küçükönel, H. (2003). Türk Sivil Havacılık Sisteminin Yapısal Analizi. *Ege Akademik Bakış*, 3(1-2): 25-38.
- Yüksel S. ve Gerede, E. Türkiye’de havaaracı bakım faaliyetlerinde dış kaynak kullanımı üzerine bir araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2012
- Kanat, Ö. Ö. (2017). *Hava Aracı Bakım Yönetimi*. Atatürk Üniversitesi Yayınları, Erzurum.
- Kanbur, E. ve Gökalp, Ç. (2014). *Havacılıkta Ekip Kaynak Yönetimi (CRM): Türkiye ve Dünyada Yapılan Araştırmalardan Seçmeler*. V. Ulusal Havacılık ve Uzay Konferansı, Kayseri.
- Kanbur, E. (2017a). *Havacılıkta İnsan Faktörleri*. Atatürk Üniversitesi AÖF Yayınları, Erzurum.
- Kanbur, A. (2017b). *Havayolu İşletmelerinde Stratejik Yönetim*. Atatürk Üniversitesi AÖF Yayınları, Erzurum.
- Gürbüz, H. ve Cömert, E. (2012). Bakım Planlama Faaliyetlerinde Tamsayılı Doğrusal Programlama ve Bir Uygulama. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(7): 101-122.
- Hobbs, A. ve Williamson, A. (2002). Skills, Rules and Knowledge in Aircraft Maintenance: Errors in Context. *Ergonomics*, 45(4): 290-308.
- McDonald, N., Corrigan, S., Daly, C. ve Cromie, S. (2000). Safety Management Systems and Safety Culture in Aircraft Maintenance Organisations. *Safety Science*, 34: 151-176.
- Zorbacı, B. ve Baykal, K. (2011). Uçak Bakım Planlamada Meydana Gelen Problemler ve Çözüm Önerileri. V. Bakım Teknolojileri ve Sergisi Bildiriler Kitabı, Sakarya.
- Boeing (2017). Current Market Outlook (2015-2034). http://www.boeing.com/resources/boeingdotcom/commercial/about-our-market/assets/downloads/Boeing_Current_Market_Outlook_2015.pdf.
- Korul, V. ve Küçükönel, H. (2003). Türk Sivil Havacılık Sisteminin Yapısal Analizi. *Ege Akademik Bakış*, 3(1-2): 25-38.

TC Anayasası (1982). https://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa_2011.pdf, Erişim Tarihi: 15.02.2017.

Şentürk, C., Kavsaroglu, M. Ş. ve Nikbay, M. (2010). Planlı Bakım Yerde Kalış Süresini Azaltarak Uçak Kullanımının Optimasyonu. III. Havacılık ve Uzay Konf., Eskişehir.

Annemarie PIEPER, Etiğe Giriş, Veysel Atayman-Gönül Sezer (çev.), Ayrıntı Yayınları, 1. Basım, İstanbul, (Aktaran: Sarioğlu, s. 13.), 1999, s. 134-135.

Çabukel Reyhan; —Çalışan Memnuniyeti Analizleri Yüksek Lisans Tezi İstanbul Üniversitesi, SBE, 2008, s. 4.

Telman Nursel, Ünsal Pınar, Çalışan Memnuniyeti, İstanbul: Epsilon Yayın, 2004, s. 12-13.

Duyar Şule Pınar, —İlaç Sektöründe Çalışan Satış Elemanlarının İş Memnuniyeti Süreçlerine Etki Eden Faktörler Üzerine Bir Uygulamalı Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi SBE, 2005, s. 5.

Topçu, Mehmet Ümit, Malatya İl Merkezinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler, İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Malatya. 2009, s.15.

Tamer Koçel, İşletme Yöneticiliği: Yönetim ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış, Klasik-Modern-Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar, 13. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları, 2011, s.621.

İsmail Ağırbaş, Yusuf Çelik ve Hüseyin Büyükkayıkçı, “Motivasyon Araçları ve İş Tatmini: Sosyal Sigortalar kurumu başkliği Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerinde Bir Araştırma”, *Hacettepe Üniversitesi Sağlık İdaresi Dergisi*, 2015, 8, 3, <http://fs.hacettepe.edu.tr/saglikidaresidergisi/dosyalar/8.3.2.pdf> (24 Mayıs 2016), s.327.

Şadi Can Saruhan ve Müge Leyla Yıldız, İnsan Kaynakları Yönetimi Teori ve Uygulama, 1. Basım, İstanbul: Beta Yayınları, 2012, s.438.

David W. Hays ve Jennie Q. Lou, Job Satisfaction of Employees and Consultants in Healthcare Information Technology, [Elektronik Versiyon] *S.A.M. Advanced Management Journal*, 2015, syf:13

Prof. Dr. Ali Akdemir, İşletmeciliğin Temel Bilgileri- Mevzuata, Girişimciliğe, Uygulamaya, Global Krize Duyarlı Yeniliklerle Güncellenmiş ve Genişletilmiş Baskı, Ankara: Ekin Basın Yayın Dağıtım, 2009, s.336.

Ahmet Tozlu ve Rıdvan Kurtipek, “Motivation Theories and Encouraging Public Employees Based on Individual Performance Evaluation”, Tisk Akademi, 2015, Cilt 10, Sayı 20, http://www.academia.edu/21432795/Motivation_Theories_and_Encouraging_Public_Employees_Based_on_Individual_Performance_Evaluation Motivasyon Teorileri ve Kamu_%C3%87al%C4%B1%C5%9Fanlar%C4%B1n%C4%B1n Bireysel Performans_De%C4%9Ferlendirme_Temeline_Te%C5%9Fvik_Edilmesi (25 Mayıs 2016), s.274.

Doç.Dr. Esra Nemli Çalışkan ve Diğerleri, Liderlik ve Motivasyon- Geleneksel ve Güncel Yaklaşımlar, 1. Basım, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2008, s.92.

Gülce Öğrüş Ildız, “İnşaat Firmalarında Proje Müdürlerinin İş yükü, İş Stresi, İş Tatmini ve Motivasyon İlişkisi”, (Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, 2009), s.29.

Gülce Öğrüş Ildız, “İnşaat Firmalarında Proje Müdürlerinin İş yükü, İş Stresi, İş Tatmini ve Motivasyon İlişkisi”, (Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, 2009), s.29.

Claudio Pousa ve Anne Mathieu, “Sales Managers’ Motivation to Coach Salespeople: An Exploration Using Expectancy Theory”, *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring*, 2010, Vol.8, No. 1, Ebscohost veri tabanı, (27.05.2016).

Wendelien Van Eerde and Henk Thierry, “Vroom’s Expectancy Models and Work-Related Criteria: A Meta-Analysis”, *Journal of Applied Psychology*, 1996, Vol. 81, No. 5, <http://jwalkonline.org/docs/Grad%20Classes/Fall%2007/Org%20Psy/Cases/motivation%20articles/vroom%20tx%20and%20work%20criteria%20meta%20analy.pdf> (28.05.2016), s.576.

Tamer Koçel, İşletme Yöneticiliği: Yönetim ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış, Klasik-Modern-Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar, 13. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları, 2011, s.634.

Mehrdad Pejman, Raziye Zafari and Mohammad Esfandiyarpoor, “A Study on HRM Practices on Employees’ Job Satisfaction of Kerman University of Medical Sciences”, *MAGNT Research Report*, 2014, Vol.2 (4), <http://brisjast.com/wp-content/uploads/2015/06/July-52-2014.pdf> (30.05.2016), s.424.

Sedef Reşitoğlu, “Yetkinlik Bazlı Performans Değerlendirme ve Çalışan Memnuniyeti – Bir Uygulama-“, (Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011), s.75.

Can Burak Öger, “İnsan Kaynaklarında Çalışan Memnuniyeti ve Bir örnek Olay”, (Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2009), s.37.

Birgül Sarioğlu, “Çalışan Memnuniyeti ve Akaryakıt İstasyonları Çalışanlarının Memnuniyet Boyutları ve Öncelikleri Üzerine Bir Araştırma”, (Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007), s.50.

Zeki Yüksek Bilgili ve Gülbeniz Akduman, “Perakende Mağazacılık Sektöründe Satış Personelinin Demografik Özellikleri ve Personel Memnuniyeti İlişkisi”, [Elektronik Versiyon] *Electronic Journal of Social Sciences*, 2015, (2 Nisan 2016), s.90

Yrd. Doç. Dr. Nuran Akşit Aşık, “Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme”, *Türk İdari Dergisi*, 2010, Sayı:467, www.tid.gov.tr/Makaleler/467nuranaksit.pdf (26 Mayıs 2016), s.39.

Dr. Figen Sevimli ve Yrd. Doç. Dr. Ömer Faruk İşcan, “Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu”, [Elektronik Versiyon] *Ege Akademik Bakış-Ekonomi, İşletme, Uluslar arası İlişkiler ve Siyaset Bilim Dergisi*, 2005, Sayı:1, Cilt:5, (28 Mayıs 2016), s.57.

Sevim Koçer, Yönetim Stratejileri- Pazarlama, Reklam, Halkla İlişkiler ve İnsan Kaynakları Yönetim Stratejileri, 1.Basım, İstanbul: Umuttepe Yayınları, 2016, s.242.

Prof. Dr. Canan Çetin, Prof. Dr. Mehmet Lütfi Arslan ve Dr. Esra Dinç, İnsan Kaynakları Yönetimi, 4.Baskı, İstanbul: Beta, 2015, s.185.

Sinan Ünsar, “Yetkinliğe Dayalı Ücret Yönetiminin Genel Bir Değerlendirilmesi”, [Elektronik Versiyon] *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2009, Cilt 10, Sayı 1, (28 Mayıs 2016), s.50.

Rasim Akpınar, “Kamu Yönetimi Taşra Teşkilatlarında Çalışan Memnuniyetlerinin İnsan Kaynakları Politikası Bağlamında Değerlendirilmesi: İzmir Sanayi ve Ticaret İl Müdürlüğü Örneği”, *Journal of Yasar University*, 2011, 24(6), 3648-3665, Ebsco veri tabanı, (02.04.2016).

Gülay Üstün Işık, “Sağlık Hizmetlerinde Kalite ve Çalışan Memnuniyeti-(Diyarbakır Kadın Doğum Ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi Örneği)”, (Beykent Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, 2014), s.45.

Kudret Armağan ve M. Kemal Demirci, “Bürolarda Fiziksel Ortamın Düzenlenmesi ve Olumsuz Çevresel Faktörlerin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2015, Sayı:7, https://birimler.dpu.edu.tr/app/views/panel/ckfinder/userfiles/17/files/DERG_/7/179-192.pdf (24 Mayıs 2016), s.6.

Aşkın Keser, “Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması”, [Elektronik Versiyon] Kocaeli Üniversitesi-Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2006, Sayı:11, (28 Mayıs 2016), s.6.

Mazlum Çelik ve Ahmet Çıra, “Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü”, [Elektronik Versiyon] *Ege Akademik Bakış*, 2013, Cilt:13, Sayı:1, (23 Mayıs 2016), s.11.

Can Burak Öğer, “İnsan Kaynaklarında Çalışan Memnuniyeti ve Bir örnek Olay”, (Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2009), s.37.

Burcu Egüz, “Araştırma Sektöründe Çalışan Memnuniyeti Üzerine Bir Çalışma”, (Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2017), s.26.

Sivil Havacılık Gene Müdürlüğü, Faaliyet Raporu, 2018, s.11

Ahmet Can Metin, Kocaeli Üniversitesi Radyo K.İ, 2019

EKLER

EK-1: Çalışma Ortamı Etkisi – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi Post-Hoc Sonuçları

Çoklu Karşılaştırmalar							
Bağımlı Değişken: calisma_ortami							
	(I) sektördeki_ deneyim_suresi	(J) sektördeki_ deneyim_suresi	Ortalama Farkı (I-J)	Standart Hata	Sig.	Ortalama için %95 Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
Tukey HSD	3 ay ve öncesi	4-11 ay	-,64482	,23978	,081	-1,3339	,0442
		1-2 yıl	-,59843	,22585	,090	-1,2476	,0507
		3-5 yıl	-,73097	,20259	,005	-1,3131	-,1491
		6-10 yıl	-,58009	,20711	,061	-1,1754	,0153
		11+	-,60284	,22278	,078	-1,2426	,0375
	4-11 ay	3 ay ve öncesi	,64482	,23978	,081	-,0442	1,3339
		1-2 yıl	,04641	,24124	1,000	-,6469	,7394
		3-5 yıl	-,08617	,21957	,999	-,7170	,5445
		6-10 yıl	,06476	,22382	1,000	-,5784	,7076
		11+	,04197	,23832	1,000	-,6425	,7264
	1-2 yıl	3 ay ve öncesi	,59843	,22585	,090	-,0507	1,2476
		4-11 ay	-,04645	,24124	1,000	-,7394	,6469
		3-5 yıl	-,13256	,20431	,987	-,7195	,4542
		6-10 yıl	,01833	,20884	1,000	-,5818	,6185
		11+	-,00442	,22435	1,000	-,6490	,6401
	3-5 yıl	3 ay ve öncesi	,73097	,20259	,005	,1492	1,3132
		4-11 ay	,08613	,21957	,999	-,5449	,7174
		1-2 yıl	,13256	,20434	,987	-,4546	,7195
		6-10 yıl	,15091	,18341	,963	-,3762	,6778
		11+	,12816	,20089	,988	-,4494	,7051
	6-10 yıl	3 ay ve öncesi	,58005	,20714	,061	-,0151	1,1754
		4-11 ay	-,06476	,22381	1,000	-,7079	,5780
		1-2 yıl	-,01837	,20882	1,000	-,6182	,5819
		3-5 yıl	-,15095	,18342	,963	-,6777	,3762
		11+	-,02277	,20547	1,000	-,6134	,5674
	11+	3 ay ve öncesi	,60281	,22278	,078	-,0373	1,2425
		4-11 ay	-,04197	,23836	1,000	-,7266	,6429
		1-2 yıl	,00442	,22435	1,000	-,6401	,6492
		3-5 yıl	-,12816	,20089	,988	-,7055	,4491
		6-10 yıl	,02275	,20546	1,000	-,5674	,6133

EK-2: İş Yüğü Etkisi – Yaş İlişkisi Post-Hoc Sonuçları

Çoklu Karşılaştırmalar							
Bağımlı Değişken: is_yuku							
	(I) yas	(J) yas	Ortalama Farkı (I-J)	Standart Hata	Sig.	Ortalama İçin %95 Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
Tukey HSD	18 - 25	26 - 33	,48407	,19322	,062	-,0156	,9837
		34 - 41	,49072	,23875	,171	-,1267	1,1085
		42 +	,11875	,27246	,972	-,5863	,8234
	26 - 33	18 - 25	-,48403	,19322	,062	-,9837	,0156
		34 - 41	,00662	,23917	1,000	-,6121	,6252
		42 +	-,36529	,27285	,539	-1,0713	,3407
	34 - 41	18 - 25	-,49071	,23871	,171	-1,1085	,1268
		26 - 33	-,00666	,23919	1,000	-,6252	,6123
		42 +	-,37193	,30675	,620	-1,1658	,4219
	42 +	18 - 25	-,11875	,27246	,972	-,8234	,5862
		26 - 33	,36527	,27283	,539	-,3405	1,0713
		34 - 41	,37191	,30675	,620	-,4215	1,1658

EK-3: İş Yükü Etkisi – Statü İlişkisi Post-Hoc Sonuçları

Çoklu Karşılaştırmalar							
Bağımlı Değişken: is_yuku							
	(I) sektördeki_ deneyim_suresi	(J) sektördeki_ deneyim_suresi	Ortalama Farkı (I-J)	Standart Hata	Sig.	Ortalama İçin %95 Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
Tukey HSD	Yönetici	Şef/Takım Lideri	,47024	,36403	,789	-,5756	1,5161
		Mühendis/Uzman	,34232	,35506	,929	-,6778	1,3624
		Destek Personeli	-,39773	,40712	,925	-1,5674	,7720
		Teknisyen/Operasyon Personeli	-,41578	,33510	,816	-1,3786	,5470
		Diğer	-,22149	,42044	,995	-1,4294	,9865
	Şef/Takım Lideri	Yönetici	-,47024	,36403	,789	-1,5161	,5756
		Mühendis/Uzman	-,12792	,25819	,996	-,8697	,6139
		Destek Personeli	-,86797	,32611	,087	-1,8049	,0690
		Teknisyen/Operasyon Personeli	-,88602	,22998	,002	-1,5468	-,2253
		Diğer	-,69173	,34258	,335	-1,6760	,2925
	Mühendis/Uzman	Yönetici	,34232	,35506	,929	-1,3624	,6778
		Şef/Takım Lideri	,12792	,25819	,996	,6139	,8697
		Destek Personeli	-,74005	,31606	,182	-,6481	,1680
		Teknisyen/Operasyon Personeli	-,75810	,21550	,007	-,3772	-,1390
		Diğer	-,56381	,33304	,538	-,5207	,3930
	Destek Personeli	Yönetici	,39773	,40712	,925	-,7720	1,5674
		Şef/Takım Lideri	,86797	,32611	,087	-,0690	1,8049
		Mühendis/Uzman	,74005	,31606	,182	-,1680	1,6481
		Teknisyen/Operasyon Personeli	-,1805	,29347	1,000	,8612	,8251
		Diğer	,17624	,38807	,998	-,9387	1,2912
	Teknisyen/Operasyon Personeli	Yönetici	,41578	,33510	,816	-,5470	1,3786
		Şef/Takım Lideri	,88602	,22998	,002	,2253	1,5468
		Mühendis/Uzman	,75810	,21550	,007	,1390	1,3772
		Destek Personeli	,1805	,29347	1,000	-,8251	,8612
		Diğer	,19429	,31168	,989	-,7012	1,0898
	Diğer	Yönetici	,22149	,42044	,995	-,9865	1,4294
		Şef/Takım Lideri	,69173	,34258	,335	-,2925	1,6760
		Mühendis/Uzman	,56381	,33304	,538	-,3930	1,5207
		Destek Personeli	-,17624	,38807	,998	-1,2912	,9387
		Teknisyen/Operasyon Personeli	-,19429	,31168	,989	-1,0898	,7012

EK-4: İş Memnuniyeti Etkisi – Statü İlişkisi Post-Hoc Sonuçları

Çoklu Karşılaştırmalar							
Bağımlı Değişken: is_memnuniyeti							
	(I) sektördeki_ deneyim_süresi	(J) sektördeki_ deneyim_süresi	Ortalama Farkı (I-J)	Standart Hata	Sig.	Ortalama için %95 Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
Tukey HSD	Yönetici	Şef/Takım Lideri	-,12798	,26267	,997	-,8827	,6267
		Mühendis/Uzman	-,03554	,25620	1,000	-,7716	,7005
		Destek Personeli	,31250	,29377	,895	-,5315	1,1565
		Teknisyen/ Operasyon Personeli	,40293	,24180	,555	-,2918	1,976
		Diğer	,37829	,30338	,813	-,4933	1,2499
	Şef/Takım Lideri	Yönetici	,12798	,26267	,997	-,6267	,8827
		Mühendis/Uzman	,09244	,18630	,996	-,4428	,6277
		Destek Personeli	,44048	,23531	,422	-,2356	1,1165
		Teknisyen/ Operasyon Personeli	,53090	,16595	,019	,0541	1,0077
		Diğer	,50627	,24720	,319	-,2040	1,2165
	Mühendis/ Uzman	Yönetici	,03554	,25620	1,000	-,7005	,7716
		Şef/Takım Lideri	-,09244	,18630	,996	-,6277	,4428
		Destek Personeli	,34804	,22806	,648	-,3072	1,0033
		Teknisyen/ Operasyon Personeli	,43846	,15550	,058	-,0083	,8852
		Diğer	,41383	,24031	,519	-,2766	1,1043
	Destek Personeli	Yönetici	-,31250	,29377	,895	-1,1565	,5315
		Şef/Takım Lideri	-,44048	,23531	,422	-1,1165	,2356
		Mühendis/Uzman	-,34804	,22806	,648	-1,0033	,3072
		Teknisyen/ Operasyon Personeli	,09043	,21176	,998	-,5180	,6988
		Diğer	,06579	,28002	,1,000	-,7387	,8703
	Teknisyen/ Operasyon Personeli	Yönetici	-,40293	,24180	,555	-1,0976	,2918
		Şef/Takım Lideri	-,53090	,16595	,019	-1,0077	-,0541
		Mühendis/Uzman	-,43846	,15550	,058	-,8852	,0083
		Destek Personeli	-,09043	,21176	,998	-,6988	,5180
		Diğer	-,02464	,22490	,1,000	-,6708	,6215
	Diğer	Yönetici	-,37829	,30338	,813	-1,2499	,4933
		Şef/Takım Lideri	-,50627	,24720	,319	-1,2165	,2040
		Mühendis/Uzman	-,41383	,24031	,519	-1,1043	,2766
		Destek Personeli	-,06579	,28002	,1,000	-,8703	,7387
		Teknisyen/ Operasyon Personeli	,02464	,22490	,1,000	-,6215	,6708

EK-5: Araştırma Kapsamında Kullanılan Anket Formu



Sayın Katılımcı,

Bu araştırma Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü kapsamında yürütülen yüksek lisans tezi için gerçekleştirilmektedir. Araştırmada uçak bakım işletmelerinde çalışan kişilerin memnuniyetlerini belirlemek amaçlanmaktadır. Aşağıda sunulan ifadelerde her soruya ilişkin düşüncenize en uygun seçeneği işaretlemeniz, araştırmada doğru verilerin elde edilmesi bakımından önemlidir. Ankette bulunan tüm soruların işaretlenmesi ve ankete isim yazılmaması önemle rica olunur. Zamanınızı ayırdığınız ve araştırmaya katkı sağladığınız için teşekkür eder, çalışmalarınızda kolaylıklar ve başarılar dileriz.

Mustafa Furkan ERGÜN
Bahçeşehir Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Yüksek Lisans Öğrencisi

Uçak Bakım İşletmesi Çalışanları Memnuniyet Anketi							
Demografik Bilgiler							
D-1	Cinsiyet	Kadın	Erkek				
D-2	Yaş	18 - 25	26 - 33	34 - 41	42 - 49	50 +	
D-3	Eğitim Durumu	Lise ve altı	Önlisans	Lisans	Lisansüstü ve üzeri		
D-4	Medeni Durum	Evli	Bekar				
D-5	Çalışma Şekli	Sözleşmeli	Kadrolu				
D-6	Sektördeki Deneyim Süresi	3 ay ve altı	4 - 11 ay	1 - 2 yıl	3 - 5 yıl	6 - 10 yıl	10 yıl ve üzeri
D-7	Çalışılan Pozisyon	Yönetici	Şef/Ekip Lideri	Mühendis/Uzman	Destek Personeli	Teknisyen/Operasyon Personeli	Diğer

Soru No	İfade	Hiç Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1	Uçak bakım sektöründe olmaktan memnunum.						
2	Uçak bakım sektörü iş bulmak için elverişlidir.						
3	Uçak bakım sektörü kişinin kendisini geliştirmesine olanak sağlar.						
4	Mevcut çalışma koşullarımdan memnunum.						
5	İş yüküm makul bir seviyededir.						
6	İş yüküm sosyal hayatımı sınırlamaz.						
7	Sektörüm her yaş ve konumdaki insana iş imkanı sağlar.						
8	Sektörüm kişinin kendisini geliştirmesinde etkilidir.						
9	Çalışma saatlerinin esnek olmasından memnunum.						
10	İş/Görev formlarının uzunluğu kaynaklı uygulanabilirlikten memnunum.						
11	Uçak/Proje bazlı hedeflerin ne zaman ulaşılabilir olduğunu düşünmüyorum.						
12	Uçak bakıma/Sektöre yönelik eğitimler yeterli seviyededir.						
13	Yöneticiler çalışanın gereksinimlerine önem verir.						
14	Yöneticilerin anlayışlı olmasının bu sektörde çalışıyor olmamda etkisi vardır.						
15	Sektörüm kariyer fırsatları açısından elverişlidir.						
16	Ücretler tatmin edicidir.						
17	Ücretlerin tam olarak ve gününde alınmasından memnunum.						
18	Çalışanların kabiliyetlerinin işletmem için yeterli olduğunu düşünüyorum.						
19	Çalıştığım ortam keyiflidir.						
20	Şirketimin bana önem verdiğini biliyorum.						
21	İşyerimin bulunduğu lokasyon önemlidir.						
22	İş arkadaşlarımla mesai dışında da sosyal ilişkimiz bulunmaktadır.						
23	Çalıştığım ortam güvenilirdir.						
24	İşimi mesleğim olarak görmekteyim.						