



## Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: [www.jrtr.org](http://www.jrtr.org)  
ISSN:2148-5321

### HAVALİMANI YER HİZMETLERİ ÇALIŞANLARININ İŞ TATMİN DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Aylin VARIŞLI<sup>a</sup>

<sup>a</sup> Gazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Yüksek Lisans Öğr. (aylin.vrsl@gmail.com)

---

#### ÖZET

Bu çalışmada İstanbul-Atatürk, Ankara-Esenboğa, Trabzon ve Milas-Bodrum Havalimanlarında çalışan yer hizmetleri personelinin iş tatmin düzeylerinin belirlenmesi ve yer hizmetleri personelinin iş tatmin düzeylerinin karşılaştırılması amaçlanmıştır. Araştırmanın verilerinin toplanmasında Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin kısa versiyonu kullanılmıştır. Verilerin analizi sonucunda, araştırma sahası olarak belirlenen dört havalimanında yer hizmeti personeli olarak çalışanlarda iş tatmininin bulunduğu, ancak çalışanların iş tatminlerinin düşük düzeyde olduğu bulunmuştur. Ayrıca, İstanbul-Atatürk ve Ankara-Esenboğa Havalimanlarında çalışan yer hizmetleri personelinin iş tatmin düzeylerinin, diğer havalimanı yer hizmetleri çalışanlarına göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular ve sonuçlar doğrultusunda, sektör yöneticilerine ve araştırmacılara çeşitli öneriler sunulmuştur.

**Anahtar kelimeler:** havalimanı, yer hizmetleri, iş tatmini, Minnesota iş tatmin ölçeği

---

#### ABSTRACT

##### THE RESEARCH FOR THE COMPARISON OF JOB SATISFACTION LEVELS OF THE EMPLOYEES OF AIRPORT GROUND HANDLING SERVICES

In this study, Istanbul-Atatürk, Ankara-Esenboga, Trabzon and Milas-Bodrum airports and determination of the level of job satisfaction of personel working at the airport location services work we aimed to compare the levels of job satisfaction of the personnel on Location Services. The short version of Minnesota job satisfaction scale in the collection of research data was used. The analysis of the data designated as a research area of job satisfaction as employees service personnel at four airports in resides in, but the employees were found to have low levels of job satisfaction. Also, Istanbul-Atatürk, Ankara-Esenboga airports, the level of job satisfaction of personel working at location services, airport ground services, it was determined that was lower than other employees. In line with the research results and conclusions, several recommendations are presented for researchers and sector managers.

**Keywords:** airport, ground handling services, job satisfaction, Minnesota job satisfaction scale.

## GİRİŞ

Havayolu ulaşımının geçmişi diğer ulaşım kanallarına göre oldukça yeni olmakla birlikte, sağladığı hız, konfor ve güvenlik gibi avantajlar nedeni ile özellikle başta yolcu taşımacılığı olmak üzere, özellikli mal ve ürünlerin taşınmasında da tercih edilmektedir. Havalimanları, havayolu ulaşımının ve havayolu taşıma araçlarının trafiğinin düzenlenmesi için gerekli binaları, hava taşıma araçlarının uçuşa hazırlanması, iniş ve kalkışlarını yapabilmeleri için gereken altyapı sistematiğine sahip ve hava araçlarının bakımlarının yapılabilirdiği, karada ve suda oluşturulmuş özellikli alanlardır (Sivil Havacılık Kanunu-SHK, 1983).

Havayolu şirketleri, yer hizmetlerini kendi bünyesindeki personel, ekip veya şirketlerden alabileceği gibi, bu hizmetleri sunan ve alanında uzman şirketlerden hizmet alımı yoluyla da sağlayabilmektedir. Yer hizmetleri, gerek hizmet kalitesi, gerek uçuş güvenliği ve gerekse müşteri memnuniyeti açısından önem arz etmektedir. Havalimanı yer hizmetlerinin önemi ve gerekliliği dikkate alındığında, yer hizmetlerinin sunumu ve hizmet sunumunun kalitesi ayrıca değer kazanmaktadır. Hizmet sunumu ve kalitesi üzerinde çeşitli faktörlerin etkisi bulunmaktadır. Bu faktörler arasında, hizmeti sunan çalışanların iş tatminleri bulunmakta ve bu faktör oldukça belirleyici niteliktedir. İşinden tatmin olan her kişi, motive edilmiş ve dolayısı ile kaliteli hizmet sunan birer çalışan olarak kabul edilebilir (Örücü, Yumuşak ve Bozkır, 2006).

“Karada ve su üzerinde hava araçlarının kalkması ve inmesi için özel olarak hazırlanmış, hava araçlarının bakım ve diğer ihtiyaçlarının karşılanmasına, yolcu ve yük alınmasına ve verilmesine elverişli tesisleri bulunan yerler” havalimanı olarak tanımlanmaktadır (SHK, 1983). Havalimanı ve havaalanı kavramları birbirine benzemekle birlikte, yapı ve işlev bakımından farklı özelliklere sahiptirler. Havaalanları ulusal bazda hizmet veren tesisler iken, havalimanları ise “uluslararası hava trafiği, yolcu ve yük geliş gidişlerine hizmet verme amacıyla kurulmuş, bünyesinde gümrük, halk sağlığı, karantina, göçmenlik ve benzer nitelikteki işlemlerin yapılabildiği” kompleks tesislerdir (Nergiz, 2011). Türkiye’de faaliyet gösteren havaalanı ve havalimanları arasında kavramsal karışıklığa son vermek amacıyla, Devlet Hava Meydanları İşletmesi (DHMI) Genel Müdürlüğü tarafından, 2012 yılında Genel Müdürlük bünye ve işletmesindeki tüm havaalanları, ‘havalimanı’ olarak kabul edilmiş ve adlandırılmıştır (Sabah, 2012).

Havalimanı yer hizmetleri kapsamında, “Temsil, Yük Kontrolü ve Haberleşme, Birim Yükleme Gereçlerinin Kontrolü, Yolcu Trafik, Kargo ve

Posta, Ramp, Uçak Temizlik, Yakıt ve Yağ, Uçak Hat Bakım, Uçuş Operasyon, Ulaşım, İkram Servis, Gözetim ve Yönetim, Uçak Özel Güvenlik Hizmet ve Denetimi” hizmetleri verilmektedir (Havaalanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği, 1996). Havalimanı yer hizmet sunucuları, terminal işletmesi, havayolu işletmeleri ve havayolu müşterileri ile doğrudan ilişki içerisinde. Bu nedenle yer hizmeti sunan işletmelerin ve çalışanlarının etkinliğinin, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti üzerinde de etkilerinin olduğunu söylemek mümkündür. Dolayısı ile yer hizmetleri çalışanlarının daha etkin ve kaliteli hizmet sunumunda, iş tatmininin ve tatmin düzeyinin etkisi bulunmaktadır.

İş tatmini bir çalışanın “yaptığı iş karşılığında elde ettiklerinin, ihtiyaç, beklenti ve kişisel değer yargıları ile örtüşmesi veya örtüşmesine olanak sağladığını fark etmesi sonucu oluşan ve hissedilen bir duygu” olarak da tanımlanmaktadır (Barutçugil, 2004, s.388). Kavramın tanımından hareketle iş tatminini “çalışanın, işe ilişkin her farklı durum veya boyuta yönelik yaptığı değerlendirmelerin toplamı” (Kaya, 2004, s.19) olarak genel bir ifade ile açıklamak mümkündür. Literatürde kavrama ilişkin ortak bir tanım yapılmadığı, kavramın farklı şekillerde tanımlandığı görülmüştür. Kavrama ilişkin ortak bir görüş birliğinin olmamasında, iş tatmininin her çalışanda farklı bir özellik gösteriyor olması etkilidir. Örneğin; bir çalışan için ücret düzeyi iş tatmini üzerinde etkili iken, başka bir çalışanda kariyer olanağı öncelikli bir iş tatmini faktörü olarak karşımıza çıkabilmektedir. Dolayısı ile iş tatmini, kişiden kişiye farklılık gösterebilen ve aynı işyerinde çalışanlarda bile farklı şekillerde ortaya çıkabilen bir durum olarak ifade edilebilir.

Tatmin olmuş bir çalışanın, mutlu, huzurlu ve dolayısı ile güçlü bir motivasyona sahip olduğunu söylemek mümkündür. İş tatmini, çalışanlarda güçlü bir motivasyon faktörü ve örgütsel bağlılığı güçlendiren bir faktör olarak önem taşımaktadır (Can, Akgün ve Kavuncubaşı, 2001, s.308). Küreselleşme ve artan rekabet koşullarında, işletmeler için verimliliğin önemi oldukça yüksek bir boyuttadır. Verimliliği etkileyen faktörlerden biri ise, çalışanların işe karşı tutumları ve performanslarıdır. Zamanının ve dolayısı ile hayatının önemli bir bölümünü iş yerinde çalışarak geçiren her bireyin, biyolojik ve psikolojik açıdan sağlıklı ve mutlu bir yaşam sürmesinin temelinde, iş hayatının düzenli olması ve beklentileri doğrultusunda ihtiyaçlarını karşılayabilmesi yer almaktadır. Çalışanların beklenti ve isteklerinin karşılandığının göstergelerinden biri olması nedeniyle iş tatmini, hem çalışanların mutlu olmasına katkı sağlayacak hem de iş yerinde performansının dolayısı ile de verimliliğinin

artmasında önemli rol oynayacaktır (Şişman, 2007, s.66).

Havalimanları gibi yoğun hizmet sirkülasyonunun görüldüğü işletmelerde, çalışanların ve özellikle de yer hizmetlerinde çalışan personelin iş tatminlerinin bulunması, güvenli hizmet verilmesi ve hizmet kalitesinin artması açısından öneme sahiptir. Örneğin, uçak hat bakımı ve yakıt ikmal hizmetleri veren yer hizmeti çalışanlarının, iş tatmin düzeylerinin yüksek olması hem kaliteli hizmet verilmesi hem de uçuş güvenliği açısından öneme sahiptir. Çalışanların iş tatmini üzerinde; kişisel, örgütsel, çalışma grubu, kültürel ve çevresel faktörlerin etkisi bulunmaktadır (Örücü ve ark., 2006). Dolayısı ile her çalışanda iş tatmininin ve tatmin düzeyinin bu faktörlere bağlı olarak değişkenlik göstermesi mümkündür.

Çalışanların motivasyonu ve performans artışı açısından, iş tatmini önemli bir sonuçtur. Bu bağlamda kurumsal işletmeler, çalışanlarda iş tatmininin sağlanmasına önem vermektedir. Daha öncede ifade edildiği üzere çalışanların iş tatminlerini ölçmede kullanılan çeşitli model, yöntem ve bu amaçla geliştirilmiş iş tatmin ölçekleri bulunmaktadır. Ancak, iş tatmininin ölçülmesinde genel olarak iki yol izlenmektedir. Bunlardan ilki, çalışanlar ile yüz yüze görüşme (mülakat) yapılarak, memnuniyet ve iş tatmin düzeylerini ölçmektir. İkinci yöntem ise, daha yaygın olarak tercih edilen ve kullanılan, geçerliliği ve güvenilirliği belirlenmiş ölçekler yardımı ile iş tatmininin ölçülmesidir (Martins ve Proença, 2012).

Çalışanlarda iş tatmini; genel iş tatmini, içsel ve dışsal iş tatmini, kesit boyutunda iş tatmini ve biliş ve duygu boyutunda iş tatmini olmak üzere dört boyutta ölçülmektedir (Kaya, 2007). Çalışanların iş tatminlerinin ölçülmesinde; İş Tanımlama İndeksi (TheJobDescriptive Index-JDI), İş Tatmin Anketi (TheJobSatisfactionSurvey- JSS) ve Minnesota Doyum Anketi (The Minnesota SatisfactionQuestionnaire-MSQ) gibi çeşitli ölçekler kullanılmaktadır (Kinicki ve ark., 2002; Carson, 2002; Kaya, 2004; Özdemir, 2006, ss.87-90; Tor, 2011, ss.71-73; Martins ve Proença, 2012).

Ancak bu ölçekler içerisinde en yaygın kullanılan ve tercih edilen iş tatmin ölçeği Minnesota Doyum Anketi'dir. Ölçek 20 ifadeden oluşan kısa ve 100 ifadeden oluşan uzun versiyonu olmak üzere iki farklı şekilde kullanılmaktadır. MSQ ölçeği uzun versiyonunda, iş tatminine yönelik 20 boyut ve her boyutu değerlendirmek için 5 ifade yer almaktadır. Ölçeğin kısa versiyonunda ise her boyut sadece tek bir ifade ile ölçülmektedir. Uygulamada ölçeğin kısa versiyonunun daha çok tercih edildiği görülmektedir (Kaya, 2004; Özdemir, 2006, s.90; Tor, 2011,s.73).

Hayatının ve zamanının oldukça önemli bir bölümünü işyerinde geçiren bir çalışanın, işinden

duyacağı tatmin veya tatmin düzeyindeki değişim, özel yaşamını da olumlu veya olumsuz yönde etkileyecektir. Yüksek iş tatmini durumunda çalışanın özel yaşamı da olumlu yönde etkilenecek ve buna bağlı olarak bireysel anlamda mutlu olacaktır. Düşük iş tatmini durumunda ise en başta çalıştığı işine karşı yabancılaşacak ve hem işe karşı uyumsuzluk sergileyecek hem de özel yaşamı olumsuz yönde etkilenecektir (Iverson ve Maguire, 2000). İşlerinden tatmin olan çalışanların mutlu ve huzurlu birey olmalarının yanında, bu duruma işletmeler açısından bakıldığında ise örgütsel bağlılıkları yüksek çalışanlar gözlemlenebilecektir.

Bu çalışmada, farklı havalimanlarında çalışan yer hizmetleri personelinin iş tatminlerinin belirlenmesi ve çalışılan havalimanına göre çalışanların iş tatmin düzeylerinin karşılaştırılması amaçlanmış ve uygulama; İstanbul-Atatürk, Ankara-Esenboğa, Trabzon ve Milas-Bodrum Havalimanlarında gerçekleştirilmiştir.

## ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

### Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmada İstanbul-Atatürk, Ankara-Esenboğa, Trabzon ve Milas-Bodrum Havalimanlarında çalışan yer hizmetleri personelinin iş tatmin düzeylerinin belirlenmesi ve yer hizmetleri personelinin iş tatmin düzeylerinin karşılaştırılması amaçlanmıştır. Literatürde havalimanı yer hizmetleri çalışanlarının iş tatminlerine ilişkin bilimsel çalışma sayısının yok denecek kadar az olması, bu çalışmadan ulaşılabilecek bulgular ve sonuçların literatüre katkı sağlayacaktır.

### Araştırmanın Örnekleme, Veri Toplama Seti ve Hipotezi

Bu araştırmanın teorik bölümü literatür taraması yoluyla oluşturulmuştur. Havalimanı yer hizmetleri çalışanlarının iş tatminlerinin belirlenmesinde ise, betimleyici-ilişkisel tarama modeli tercih edilmiştir. Araştırmada, Milas-Bodrum, Ankara-Esenboğa, Trabzon ve İstanbul-Atatürk havalimanları hedef kitle olarak seçilmiştir. Araştırmada basit tesadüfi örneklem seçim yöntemi tercih edilmiştir. Basit tesadüfi örneklem seçimi yönteminin tercih edilmesinde araştırmanın hedef kitlesine dahil her yer hizmetleri çalışanın, örneklem grubuna girme şansının eşit olmasıdır (Arıkan, 2004). Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde, evrenin büyüklüğü (yer hizmeti personeli olarak çalışan personellerin toplam sayıları) bilinmediğinden, %95 güven aralığında ve %5 hata payında sonuçlara ulaşabilmek için azami örneklem büyüklüğünün (n=384) alınması gerektiğine karar verilmiştir. Araştırmaya katılan ve anket formunu dolduran 398 yer hizmetleri personelinin 13'ünün anket formunun eksik veya hatalı doldurduğu tespit edilmiş ve bu formlar elenmiştir. Kullanılabilir nitelikteki 385 formun azami örneklem büyüklüğü

sınırından büyük olduğu, bu nedenle n=385 olarak uygulanabileceğine karar verilmiştir. Bu bağlamda araştırmanın örneklem büyüklüğü n=385'tir.

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi tercih edilmiştir. Araştırmada anket yönteminin seçilmesinde, çalışanların iş tatminlerinin ve iş tatmin düzeylerinin belirlenmesinde kullanılacak Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin, çeşitli araştırma çalışmalarında kullanılmış ve güvenilirliğinin kanıtlanmış olması etkili olmuştur. Ölçek, 5'li Likert tipinde hazırlanmış olup, 1 ile 5 arasında bir puanlama esaslıdır. Katılımcı her soruya, Hiç Memnun Değilim (1), Memnun Değilim (2), Kısmen Memnunum (3), Memnunum (4) ve Çok Memnunum (5) vereceği cevaba göre puan alacaktır. Araştırma anket formu iki ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmaya katılanlarla ilgili tanıtıcı bilgilerin belirlenmesine yönelik 6 çoktan seçmeli soru yer almaktadır. Anket formunun ikinci bölümünde ise, araştırmaya katılanların iş tatmin düzeylerinin belirlenmesine yönelik 20 ifade yer almaktadır.

Ölçekteki 20 ifadenin tamamı, katılımcıların genel iş tatmin düzeylerini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda araştırmaya katılanların her bir soruya verdikleri cevapların toplam puanının 20'ye bölünmesi ile elde edilen puan, genel iş tatmin düzeyini ifade edecek puan olarak kabul edilecek ve değerlendirilecektir. Minnesota İş Tatmin Ölçeğinden, her düzeyde iş tatminine ilişkin alınan puan ne kadar yüksek olursa, çalışanların iş tatmin düzeyinin o kadar yüksek olduğu söylenebilir. Bu bağlamda ortalama iş tatmin puanının 3'ün altında bulunması halinde, çalışanlarda düşük düzeyde iş tatmininin olduğu, ortalama puanın 3 bulunması halinde iş tatmininin nötr düzeyde olduğu (ne pozitif ne de negatif) ve puanın 3'ün üzerinde bulunması halinde iş tatmininin bulunduğu, değer 5'e yaklaştıkça çalışanlarda iş tatmininin yüksek düzeyde olduğu ifade edilecektir (Karadağ, Başaran ve Korkmaz, 2009).

Araştırmada H<sub>1</sub>: "Yer hizmetleri çalışanlarının iş tatmin düzeyleri, çalıştıkları havalimanına göre farklılık göstermektedir" hipotezi istatistiksel olarak sınanarak, doğruluğu ispatlanmaya çalışılacaktır.

## ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırmaya katılanlarla ilgili bazı tanıtıcı bilgiler Tablo.1'de yer almaktadır. Buna göre araştırmaya katılanların %36,9'u Ankara-Esenboğa Havalimanında, %26,2'si Trabzon Havalimanında, %25,7'si Bodrum-Milas Havalimanında ve %11,2'si ise İstanbul-Atatürk Havalimanında çalışmaktadır. Yer hizmetleri çalışanlarının %48,6'sı yolcu hizmetleri görev pozisyonunda çalışırken, sadece %9,9'u yük kontrol ve haberleşme personeli olarak görev yapmaktadır. Buna göre yer hizmetlerinde yolcu hizmeti görev

pozisyonunda daha fazla personel istihdam edilmesi gerektiği söylenebilir. Kadrolu statüde çalışanların oranı %76,6 iken, katılımcıların %23,4'ü ise dışardan hizmet alımı yolu ile kadrosuz personel statüsünde çalışmaktadır. Bulgulara göre, havalimanlarında çalışan her dört yer hizmetleri personelinin birinin sözleşmeli olarak çalışmak zorunda olduğunu (mevsimlik işçi, geçici işçi, vb.) söylemek mümkündür.

Tablo.1'de yer alan araştırmaya katılanların kişisel özellikleri değerlendirildiğinde, katılımcıların %55,8'inin erkeklerden, %44,2'si kadınlardan oluştuğu görülmektedir. Ulaşılan bu bulguya göre, yer hizmetlerinde çalışanların cinsiyet yapısının erkek ağırlıklı olduğu söylenebilir. Bu durumu, yer hizmetlerinin önemli bir bölümünün fiziksel güç gerektiren işlerden oluşması ile açıklamak mümkündür. Evli çalışan oranı %50,1 iken, bekar çalışanların oranı %49,9'dur. Yer hizmetleri çalışanlarının %53'ü 21-30 yaş grubunda iken, 51 yaş ve üstü çalışan oranı sadece %0,5'tir. Bulgulara göre, yer hizmetleri çalışanlarının genç ve orta yaş grubunda yer aldığını söylemek mümkündür.

Lisans düzeyinde eğitime sahip yer hizmetleri personelinin oranı %38,2 iken, ilk ve orta öğretim düzeyinde eğitim seviyesindeki personelin oranı %29,1, yüksek lisans düzeyinde eğitime sahip personel oranı sadece %1,8'dir. Bulgulara göre, çalışanların önemli bir bölümünün iyi düzeyde eğitime sahip olduğunu söylemek mümkündür. 1.000 TL altı ve 1.000-1.500 TL arasında aylık gelir kazananların oranı %51,7 iken 2.501 TL ve üstü aylık gelir kazananların oranı sadece %6,2'dir. Bulgulara göre, çalışanların önemli bir bölümünün düşük gelir grubuna girdiklerini söylemek mümkündür.

1-5 yıl arası sektör tecrübesine sahip olanların oranı %46,5 iken, sektörde 10 yıldan fazla çalışanların oranı sadece %8,8'dir. Bulgulara göre, ortalama sektör tecrübesinin 1-5 yıl arasında olduğu ve çalışanların sektörel tecrübelerinin yeni olduğunu söylemek mümkündür. Aynı işyerinde 1-5 yıl arasında çalışanların oranı %51,4 iken, 10 yıldan fazla süredir aynı işyerinde çalışanların oranı ise sadece %5,7'dir. Bulgulara göre, aynı işyerindeki çalışma süresinin ortalama 1-5 yıl arasında olduğu ve dolayısı ile personel devir hızının yüksek olduğu söylenebilir.

**Tablo 1.** Araştırmaya Katılanlarla İlgili Bazı Tanıtıcı Bilgiler

<b>Çalışılan Havalimanı</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>Eğitim Düzeyi</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
İstanbul-Atatürk Havalimanı	43	11,2	İlköğretim	15	3,9
Bodrum-Milas Havalimanı	99	25,7	Ortaöğretim	97	25,2
Trabzon Havalimanı	101	26,2	Ön Lisans	119	30,9
Ankara-Esenboğa Havalimanı	142	36,9	Lisans	147	38,2
<b>Görev Pozisyonu</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>Yüksek Lisans</b>	<b>7</b>	<b>1,8</b>
Yolcu Hizmetleri	187	48,6	<b>Aylık Gelir Düzeyi</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Ramp Hizmetleri	71	18,4	1.000 TL ve daha az	44	11,4
Kargo ve Posta Hizmetleri	89	23,1	1.001-1.500 TL	155	40,3
Yük Kontrol ve Haberleşme Hizmetleri	38	9,9	1.501-2.500 TL	162	42,1
<b>Çalışma Şekli</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>2.501-3.500 TL</b>	<b>20</b>	<b>5,2</b>
Kadrolu	295	76,6	3.501 TL ve üzeri	4	1,0
Kadrosuz	90	23,4	<b>Sektördeki Toplam Çalışma Süresi</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Cinsiyet</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	1 Yıldan Az	76	19,7
Kadın	170	44,2	1-5 Yıl Arası	179	46,5
Erkek	215	55,8	6-10 Yıl Arası	96	24,9
<b>Medeni Durum</b>			11-15 Yıl Arası	19	4,9
Evli	193	50,1	15 Yıldan Fazla	15	3,9
Bekar	192	49,9	<b>Aynı İşyerindeki Çalışma Süresi</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Yaş</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	1 Yıldan Az	82	21,3
18-20 yaş	12	3,1	1-5 Yıl Arası	198	51,4
21-30 yaş	204	53,0	6-10 Yıl Arası	83	21,6
31-40 yaş	140	36,4	11-15 Yıl Arası	13	3,4
41-50 yaş	27	7,0	15 Yıldan Fazla	9	2,3
51 yaş ve üzeri	2	0,5			

Araştırmaya katılanların, İş Tatmin Ölçeği maddelerine verdikleri cevapların ortalamaları Tablo.2’de görülmektedir. Tablo.2 incelendiğinde, “Yaptığım işten dolayı duyduğum başarı hissinden” ifadesi  $\bar{X}=3,95$  ortalama ile en yüksek ortalamaya sahiptir. Bu sonuca göre, yer hizmetleri çalışanlarının yaptıkları işteki başarılarından dolayı yüksek düzeyde tatmine sahip oldukları söylenebilir. Çalışanlarda tatminin en yüksek gerçekleştiği diğer ifadeler sırasıyla;  $\bar{X}=3,76$  ortalama ile “Bana sabit ve düzenli bir iş olanağı sağlamasından” ve “Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabileme şansım olmasından” maddelerinde gerçekleşmiştir. Bulgulara göre, bir işe sahip olmak ve düzenli gelir elde etmenin, iş tatminini sağlayan önemli faktörlerden biri olduğunu söylemek mümkündür. Özellikle yüksek oranda işsizliğin görüldüğü Türkiye’de, bireylerin düzenli gelir sağlayan bir işe sahip olmaları, motivasyonlarını arttırmakta ve işlerinden tatmin olmalarını sağlamaktadır. İş tatmin düzeyinin yüksek olduğu diğer maddeler ise;  $\bar{X}=3,75$  ortalama ile “Başkaları için bir şeyler yapabileme olanağımın olmasından”,  $\bar{X}=3,67$  ortalama ile “İnsanlara ne yapacaklarını söyleme şansım olmasından”,  $\bar{X}=3,58$  ortalama ile “Kişisel yeteneklerimi sergileme olanağı vermesinden” ve “İşyerindeki arkadaşlarımla birbirleri ile olan uyum ve ilişkilerinden” maddelerinde gerçekleşmiştir. Buna göre; yer hizmetleri çalışanlarında iş tatmininin yüksek olduğu faktörlerin, sosyal ve psikolojik faktörler olduğunu söylemek mümkündür.

Yer hizmetleri çalışanlarında iş tatmin düzeyi  $\bar{X}=3,02$  ortalama ile “Yaptığım işe karşılık aldığım ücretten” maddesinde gerçekleşmiştir. Buna göre, araştırmaya katılanların aldıkları ücretin yaptıkları işin karşılığında düşük olduğu yönünde bir algıya sahip oldukları ve dolayısı ile ücrete bağlı iş tatmininin düşük düzeyde olduğunu söylemek mümkündür. Düzenli ve sabit bir işe sahip olmak çalışanlar açısından yüksek tatmin sağlarken, alınan ücretin düşük olması iş tatminini nötr tatmin düzeyi olan 3, 00 değerinin çok az üstünde çıkmasına neden olmuştur. Bu bağlamda yapılan işe karşılık alınan ücrete bağlı iş tatmininin nötr düzeyde olduğunu söylemek bile mümkündür. Yer hizmetleri çalışanlarında düşük düzeyde iş tatmini sırasıyla;  $\bar{X}=3,29$  ortalama ile “Çalıştığım iş yerinde terfi olanaklarının olmasından”,  $\bar{X}=3,30$  ortalama ile “Yaptığım işin beni sürekli meşgul etmesinden” ve  $\bar{X}=3,42$  ortalama ile “İşyerimin çalışma koşullarından” maddelerinde görülmüştür. Bulgulara göre, araştırmanın yapıldığı havalimanlarında çalışanların terfi ve kariyer olanaklarının kısıtlı olduğu, çalışma koşullarının yeterince iyi olmadığı ve yapılan işin sürekli meşgul etmesinden kaynaklı iş tatmini düşük düzeyde gerçekleşmektedir denilebilir.

**Tablo 2.** Araştırmaya katılanların iş tatmin ölçeği maddelerine verdikleri cevapların ortalamaları

	MADDELER	Ort.	Std. Sp.
1.	Yaptığım işin beni sürekli meşgul etmesinden,	3,30	1,09
2.	Tek başıma çalışmama olanak vermesinden,	3,46	1,03
3.	Ara sıra değişik işler de yapabilmeme olanak vermesinden,	3,43	1,06
4.	Sosyal statümü arttırıp, toplumda sayın bir kişi olmama olanak vermesinden,	3,55	1,03
5.	Vicdanıma ve duygularıma uygun işler yapabilme olanağım olmasından,	3,65	1,04
6.	Bana sabit ve düzenli bir iş olanağı sağlamasından,	3,76	1,05
7.	Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağımın olmasından,	3,75	1,02
8.	İnsanlara ne yapacaklarını söyleme şansım olmasından,	3,67	1,04
9.	Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansım olmasından,	3,76	1,03
10.	Kendi kararlarımı uygulama serbestisi vermesinden,	3,38	1,09
11.	Kişisel yeteneklerimi sergileme olanağı vermesinden,	3,58	1,07
12.	Yaptığım işten dolayı duyduğum başarı hissinden,	3,95	1,08
13.	Yöneticimin astlarını yönetme şeklinden,	3,48	1,17
14.	Yöneticimin karar verme yeteneğinden,	3,52	1,10
15.	İşe yönelik alınan kararların uygulamaya konmasından,	3,54	1,04
16.	Yaptığım işe karşılık aldığım ücretten,	3,02	1,25
17.	Çalıştığım iş yerinde terfi olanaklarının olmasından,	3,29	1,21
18.	İşyerimin çalışma koşullarından,	3,42	1,22
19.	İşyerindeki arkadaşlarımla birbirleri ile olan uyum ve ilişkilerinden	3,58	1,06
20.	Yaptığım işten ve başarılarımdan dolayı takdir edilmekten,	3,55	1,16

Araştırmaya katılanların, genel iş tatminlerinin belirlenmesine yönelik yapılan tek örneklem t-testi sonucunda, katılımcıların iş tatminine ilişkin ifadelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamasının  $\bar{X}=3,53$  olduğu ve ulaşılan değer

nötr tatmin değeri olan (tatmin veya tatminsizliğin olmadığı düzey) 3'ten büyük olduğu tespit edilmiştir. Tablo.2'de yer alan t-testi sonucuna göre, araştırmaya katılanların genel olarak iş tatmininin olduğu görülmektedir. Ancak yer hizmetleri çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin yüksek olduğunu söylemek mümkün değildir.

**Tablo 3.** Araştırmaya katılanların iş tatmininin belirlenmesine yönelik tek örneklem t-testi

N	Ortalama	Standart Sapma	t	Sig. (p)
385	3,53	0,78	88,898	0,000

Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeylerinin, çalıştıkları havalimanlarına göre farklılık göstermediğinin belirlenmesine yönelik gerçekleştirilen Post-Hoc testi sonuçları aşağıdaki Tablo.4'te görülmektedir. Tablo.4 incelendiğinde;

- İstanbul-Atatürk havalimanında çalışan yer hizmetleri personellerinin iş tatmin düzeylerinin, Bodrum ve Trabzon havalimanlarında çalışan yer hizmetleri personellerine göre daha düşük olduğu,
- Bodrum-Milas havalimanında çalışan yer hizmetleri personellerinin iş tatmin düzeylerinin, İstanbul ve Ankara-Esenboğa havalimanlarında çalışan yer hizmetleri personellerinden daha yüksek olduğu,
- Trabzon havalimanında çalışan yer hizmetleri personellerinin iş tatmin düzeylerinin, İstanbul-Atatürk ve Ankara-Esenboğa havalimanlarında çalışan yer hizmetleri personellerinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

Ulaşılan bulgulara göre; yolcu ve sefer sayısı bakımından yoğunluğun daha fazla olduğu İstanbul-Atatürk ve Ankara-Esenboğa havalimanlarında çalışan yer hizmetleri personelinin, iş yüklerinin diğer havalimanlarında çalışan yer hizmetleri personeline göre daha fazla olduğu, bu nedenle de iş tatmin düzeylerinin düşük düzeyde gerçekleştiği söylenebilir. Her ne kadar turizm mevsiminde Bodrum-Milas havalimanında yoğunluk yaşansa da, sezon dışı dönemlerde yer hizmetleri çalışanlarının iş yükleri azalmaktadır. Yine Trabzon havalimanında da İstanbul ve Ankara havalimanlarına göre daha düşük bir iş yoğunluğu gerçekleşmekte ve buna bağlı olarak çalışanların iş tatminleri bu havalimanlarında çalışan yer hizmetleri personeline göre yüksek düzeyde çıkmaktadır. İstanbul ve Ankara havalimanlarında çalışan yer hizmetleri personelinin iş tatmin düzeylerinin düşüklüğünü, yoğunluğa bağlı iş yüküne karşılık elde edilen maddi ve manevi kazanımların yeterli düzeyde olmaması ile açıklamak mümkündür. Bulgular sonucunda

araştırmanın hipotezi  $H_1$ : “Yer hizmetleri çalışanlarının iş tatmin düzeyleri, çalıştıkları havalimanına göre farklılık göstermektedir” hipotezinin doğruluğu istatistiksel olarak ispatlanmıştır.

**Tablo 4.** Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeylerinin çalıştıkları havalimanına göre karşılaştırılması

Çalışılan Havalimanı (I)	Çalışılan Havalimanı (J)	Ortalama Farkı (I-J)	Standart Hata	Sig. (p)
İstanbul	Bodrum	- 0,78*	0,13	<b>0,000</b>
	Trabzon	- 0,60*	0,13	<b>0,000</b>
	Ankara	-0,28	0,12	0,117
Bodrum	İstanbul	0,78*	0,13	<b>0,000</b>
	Trabzon	0,17	0,10	0,345
	Ankara	0,49*	0,09	<b>0,000</b>
Trabzon	İstanbul	0,60*	0,13	<b>0,000</b>
	Bodrum	- 0,17	0,10	0,345
	Ankara	0,32*	0,09	<b>0,005</b>
Ankara	İstanbul	0,28	0,12	0,117
	Bodrum	- 0,49*	0,09	<b>0,000</b>
	Trabzon	- 0,32*	0,09	<b>0,005</b>

## SONUÇ

Araştırma verilerinin analizi sonucunda ulaşılan bulgulara göre; yer hizmetleri çalışanlarında iş tatmininin olduğu, ancak çalışanların iş tatmin düzeylerinin yüksek düzeyde olmadığı tespit edilmiştir. Çalışanların iş tatminlerinin en yüksek düzeyde olduğu durum, sabit ve düzenli bir işe sahip olmaya ilişkin olup, buna karşın çalışılan işe karşılık alınan ücrete bağlı iş tatmininin ise en düşük düzeyde olduğu görülmüştür. Bu durumu, Türkiye’de işsizliğin yüksek düzeyde olması ve buna bağlı olarak bir işe sahip olanların hem çalışıyor hem de düzenli gelir elde ediyor olmalarından dolayı, daha az şikayet etmeleri ve hoşnut olmaları ile açıklamak mümkündür.

Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeylerinin, çalıştıkları havalimanına göre farklılaşmış farklılaşmadığının belirlenmesine ve iş tatmin düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik yapılan F (ANOVA) testi sonucunda; çalışılan havalimanı ile çalışanların iş tatmin düzeyleri arasında istatistiksel

düzeyde anlamlı bir farklılık olduğu ( $p=0,000<0,05$ ) tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile araştırmaya katılanların iş tatmin düzeylerinin, çalışılan havalimanına göre değiştiği sonucuna ulaşılmıştır. İş tatmin düzeylerinin hangi havalimanlarında anlamlı düzeyde farklılaştığının belirlenmesine yönelik gerçekleştirilen Post-Hoc (Tukey) testi; İstanbul-Atatürk havalimanı çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin, Bodrum ve Trabzon havalimanlarında çalışanlara göre daha düşük olduğu, Bodrum havalimanında çalışanların ise iş tatmin düzeylerinin, İstanbul ve Ankara havalimanlarında çalışanlardan daha yüksek olduğu, Trabzon havalimanında çalışan personelin iş tatmin düzeylerinin, İstanbul-Atatürk ve Ankara-Esenboğa havalimanlarındaki personelden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ulaşılan bulgulara göre; yolcu ve sefer sayısı bakımından yoğunluğun daha fazla olduğu İstanbul-Atatürk ve Ankara-Esenboğa havalimanlarında çalışanların, iş yüklerinin diğer havalimanlarında çalışanlara göre daha fazla olduğu, bu nedenle de iş tatmin düzeylerinin düşük düzeyde gerçekleştiği söylenebilir. Her ne kadar turizm mevsiminde Bodrum-Milas havalimanında yoğunluk yaşansa da, sezon dışı dönemlerde çalışanlarının iş yükleri azalmaktadır. Yine Trabzon havalimanında da İstanbul ve Ankara havalimanlarına göre daha düşük bir iş yoğunluğu gerçekleşmekte ve buna bağlı olarak çalışanların iş tatminleri bu havalimanlarında çalışanlara göre yüksek düzeyde çıkmaktadır. İstanbul ve Ankara havalimanlarında çalışanların iş tatmin düzeylerinin düşüklüğünü, yoğunluğa bağlı iş yüküne karşılık elde edilen maddi ve manevi kazanımların yeterli düzeyde olmaması ile açıklamak mümkündür. Alan yazında, ulaşılan bu sonucun karşılaştırılabileceği başkaca bir çalışmaya rastlanılmamıştır.

Bu araştırmada ulaşılan bulgular ve sonuçları, alan yazında yer alan Canik (2010) ve Meechobtham’un (2006) araştırmalarında ulaştıkları bulgular ile benzer nitelikler taşımaktadır. Nitekim Canik (2010) araştırmasında, “çalışanların toplam iş tatmini düzeyleri ile demografik özellikleri arasında anlamlı bir ilişki” olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

## ÖNERİLER

Araştırmadan elde edilen bulgular ve ulaşılan sonuçlar doğrultusunda; sektör yöneticileri ve araştırmacılara bazı öneriler sunulmuştur.

*Sektör yöneticileri için sunulan öneriler;* Araştırmaya katılanlarda, dışsal iş tatminini düşüren en önemli faktörün ücret olduğu tespit edilmiştir. Özellikle aynı işi yapan kadrolu ve sözleşmeli yer hizmetleri çalışanları arasındaki ücret dengesizliği, çalışanların dışsal iş tatminlerini olumsuz yönde etkilemektedir. Bu nedenle gerek aynı işi yapan çalışanlar ve gerekse tüm yer hizmeti çalışanları arasında eğitim, kıdem ve liyakat gibi faktörler göz

önünde bulundurularak daha dengeli ve adil bir ücret politikasının benimsenerek uygulanması önerilmektedir.

Çalışanların kariyer olanaklarının ve terfi imkanlarının açık, belirgin ve anlaşılabilir olması ile kariyer ve terfi olanağının her çalışana eşit şekilde sağlanması, motivasyon ve dolayısıyla da iş tatminini sağlayan faktörlerden biridir. Bu nedenle çalışanların terfi olanaklarının artırılması ve/veya terfi olanaklarının çalışanlara daha açık ve belirgin bir şekilde anlatılarak, eşit şekilde kariyer olanağı sağlanması önerilmektedir.

Araştırma sonuçlarına göre, çalışanların önemli bir bölümünün yaptıkları işin kendilerini sürekli meşgul ettiği, zaman zaman da olsa farklı işler yapmalarının ve kişisel kararlarının uygulamalarına olanak verilmesinin içsel iş tatminlerini arttıracığı belirlenmiştir. Bu nedenle çalışanlara, işin genel kuralları ve ilkelerine aykırı olmadığı sürece kendi kararlarını uygulama olanağının verilmesi, kişisel yetenek ve becerilerine göre farklı birimlerde rotasyona tabi tutulmaları ve değişik işler verilmek suretiyle motivasyon düzeylerinin artırılması önerilmektedir.

*Araştırmacılar için öneriler;* Bu çalışmada, sadece dört havalimanında çalışan yer hizmetleri personelinin iş tatmin düzeyleri ele alınmıştır. Dolayısı ile bu çalışmadan ulaşılan bulgular ve sonuçlar, Türkiye’de yer alan yer hizmetleri personelinin iş tatmin düzeylerini genel olarak yansıtmayabilir. Bu nedenle gelecekte bu konuda araştırma yapacak kişilerin, daha genel sonuçlara ulaşabilmeleri için, araştırmalarını daha geniş bir hedef kitle üzerinde uygulamaları önerilmektedir.

Bu çalışmada sadece yer hizmetleri çalışanlarının, iş tatmin düzeyleri ve çalışanların iş tatmin düzeylerini çalıştığı havalimanına göre farklılaşmış farklılaşmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Dolayısı ile gelecekte bu konuda araştırma yapacak kişilere, farklı faktörlerin (stres, motivasyon, örgüt kültürü, vb.) yer hizmetleri çalışanlarının iş tatmin düzeylerini ne şekilde etkilediğine yönelik çalışmalarını, bu faktörler doğrultusunda genişletmeleri önerilmektedir.

## KAYNAKÇA

- Arıkan, R. (2004). *Araştırma Teknikleri ve Rapor Hazırlama*. Ankara: Asil Yayın.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayınları.
- Can, H., Akgün, A., Kavuncubaşı, Ş. (2001). *Kamu ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Iverson, R.D., Maguire, C. (2000). The relationship between job and life satisfaction. *Human*

*Relations*, 53 (6), 807-839.  
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.201.3993&rep=rep1&type=pdf>, adresinden 04 Nisan 2015’de alınmıştır.

- Karadağ, E., Başaran, A., Korkmaz, T. (2009). İlköğretim okulu öğretmenlerinin algıladıkları liderlik biçimleri ile iş doyumları arasındaki ilişki, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (21), 32-45.
- Kaya, İ. (2004). *Otel işletmelerinde işgörenlerin iş tatmininin ölçülmesi ve iş tatmininin işgörenlerin işlerini bırakma tutumları üzerine etkileri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Kaya, İ. (2007). Otel İşletmeleri işgörenlerinin iş tatminini etkileyen faktörler: geliştirilen bir iş tatmin ölçeği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (2), 355-372.
- Kinicki, A. J., Mckee-Ryan, F. M., Schriesheim, C. A., Carson, K. P. (2002). Assessing The Construct Validity Of The Job Descriptive Index: A Review And Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87 (1), 14-32. <http://www.jwalkonline.org/docs/Grad%20Classes/Fall%2007/Org%20Psy/Cases/satisfaction/articles/JDI%20meta-analysis.pdf> adresinden 02 Nisan 2015’de alınmıştır.
- Martins, H., Proença, T. (2012). Minnesota Satisfaction Questionnaire – Psychometric Properties and Validation in a Population of Portuguese Hospital Workers. *Fep Working Papers*, 471, October, 1-20. <http://wps.fep.up.pt/wps/wp471.pdf>, adresinden 01 Nisan 2015’de alınmıştır.
- İnternet: Nergiz, A. (2011). *Havalimanı ve Havaalanı Arasındaki Fark Nedir?*. <http://www.havayolu101.com/2011/12/06/havalimani-ile-havaalani-arasindaki-fark-nedir>, adresinden 16 Şubat 2015’de alınmıştır.
- Örücü, E., Yumuşak, S., Bozkır, Y. (2006). Kalite yönetimi çerçevesinde bankalarda çalışan personelin iş tatmini ve iş tatminini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma, *Yönetim Dergisi*, 13 (1), 39-51.
- Özdemir, F. (2006). *Örgütsel iklimin iş tatmin düzeyine etkisi: tekstil sektöründe bir araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- İnternet: Resmi Gazete (1996). *Havaalanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği (SHY-22)*,



20.08.1996 tarih ve 22741 sayılı Resmi Gazete.

[http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sektorel/yonetmelikler/shy\\_22.pdf](http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sektorel/yonetmelikler/shy_22.pdf), adresinden 23 Mart 2015’de alınmıştır.

İnternet: Sabah Gazetesi (2012). *Havalimanı/havaalanı karışıklığına son-24 Şubat 2012*.  
<http://www.sabah.com.tr/yasam/2012/02/24/havalimanihavaalani-karisikligina-son>, adresinden 16 Şubat 2015’de alınmıştır.

İnternet: 2920 Sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu, (1983). *19.03.1983 tarih 18196 Sayılı Resmi Gazete*, m.3/e.  
<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2920.pdf>, adresinden 31 Ocak 2015’de alınmıştır.

Şişman, F. (2007). *İşletmelerde yeniden yapılanma süreci ve bunun çalışanların iş tatmini ve örgüte bağlılıkları üzerindeki etkisi: Bir kamu kuruluşunda uygulama*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Tor, S. S. (2011). *Örgütlerde iş tatminini etkileyen demografik faktörler ve verimlilik: Karaman gıda sektöründe bir uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.