

**İşe, İşletmeye ve İş Koluna Bağlılığı Yordayan Faktörlerin Geç
Liberalleşen Bir İş Alanı Özelinde İncelenmesi: Havaalanı Yer
Hizmetleri Çalışanları Örneği**

*Analysis of the Factors that Affect the Job Satisfaction, Commitment to
Organization and Line of Work in a Recently Liberalized Job Area: The
Case of Employees in Ground Handling Services in Airports*

Oğuz Türkay

Sakarya Üniversitesi

İşletme Fakültesi

Turizm İşletmeciliği Bölümü

Sakarya University Faculty of Management

Tourism Management Department

turkay@sakarya.edu.tr

Temmuz 2016, Cilt 7, Sayı 2, Sayfa: 114-135

July 2016, Volume 7, Number 2, Page: 114-135

P-ISSN: 2146-0000

E-ISSN: 2146-7854

İMTİYAZ SAHİBİ / OWNER OF THE JOURNAL
İsmail AKBIYIK
(ÇASGEM Adına / On Behalf of the ÇASGEM)

EDİTÖR / EDITOR IN CHIEF
Doç. Dr. Erdem CAM

İNGİLİZCE EDİTÖRÜ
Bekir SERT

TARANDIĞIMIZ İNDEKSLER / INDEXES
ECONLIT - USA
CABELL'S DIRECTORIES - USA
ASOS İNDEKS - TR
INDEX COPERNICUS INTERNATIONAL - PL
KWS NET LABOUR JOURNALS INDEX - USA

YAYIN TÜRÜ / TYPE of PUBLICATION
PERIODICAL - ULUSLARARASI SÜRELİ YAYIN
YAYIN ARALIĞI / FREQUENCY of PUBLICATION
6 AYLIK - TWICE A YEAR
DİLİ / LANGUAGE
TÜRKÇE ve İNGİLİZCE - *TURKISH and ENGLISH*

PRINT ISSN
2146 - 0000
E - ISSN
2146 - 7854

YAYIN KURULU / EDITORIAL BOARD

Dr. Serhat AYRIM - ÇSGB
Dr. Siddık TOPALOĞLU - ÇSGB
Dr. Havva Nurdan Rana GÜVEN - ÇSGB
Nurcan ÖNDER - ÇSGB
Doç. Dr. Erdem CAM - ÇASGEM

ULUSLARARASI DANIŞMA KURULU / INTERNATIONAL ADVISORY BOARD

Prof. Dr. Yener ALTUNBAŞ Bangor University - UK
Prof. Dr. Mehmet DEMİRBAĞ University of Essex - UK
Prof. Dr. Shahrokh Waleck DALPOUR University of Maine - USA
Prof. Dr. Tayo FASHOYIN Cornell University - USA
Prof. Dr. Paul Leonard GALLINA Université Bishop's University - CA
Prof. Dr. Douglas L. KRUSE Rutgers, The State University of New Jersey - USA
Prof. Dr. Özey MEHMET University of Carleton - CA
Prof. Dr. Theo NICHOLS University of Cardiff - UK
Prof. Dr. Mustafa ÖZBİLGİN Brunel University - UK
Prof. Dr. Yıldırım YILDIRIM The University of New York - USA
Doç. Dr. Kevin FARNSWORTH University of York - UK
Doç. Dr. Alper KARA University of Loughborough - UK
Dr. Sürhan ÇAM University of Cardiff - UK

ULUSAL DANIŞMA KURULU / NATIONAL ADVISORY BOARD

Prof. Dr. Ahmet Cevat ACAR *Türkiye Bilimler Akademisi*
Prof. Dr. Yusuf ALPER *Uludağ Üniversitesi*
Prof. Dr. Cihangir AKIN *Yalova Üniversitesi*
Prof. Dr. Mustafa AYKAÇ *Kırklareli Üniversitesi*
Prof. Dr. Mehmet BARCA *Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi*
Prof. Dr. Eyüp BEDİR *Gazi Üniversitesi*
Prof. Dr. Vedat BİLGİN *TBMM*
Prof. Dr. Toker DERELİ *Işık Üniversitesi*
Prof. Dr. E. Murat ENGİN *Galatasaray Üniversitesi*
Prof. Dr. Nihat ERDOĞMUŞ *İstanbul Şehir Üniversitesi*
Prof. Dr. Halis Yunus ERSÖZ *İstanbul Üniversitesi*
Prof. Dr. Seyfettin GÜRSEL *Bahçeşehir Üniversitesi*
Prof. Dr. Aşkın KESER *Uludağ Üniversitesi*
Prof. Dr. Tamer KOÇEL *İstanbul Kültür Üniversitesi*
Prof. Dr. Metin KUTAL *Gedik Üniversitesi*
Prof. Dr. Ahmet MAKAL *Ankara Üniversitesi*
Prof. Dr. Sedat MURAT *İstanbul Üniversitesi*
Prof. Dr. Hamdi MOLLAMAHMUTOĞLU *Çankaya Üniversitesi*
Prof. Dr. Ahmet SELAMOĞLU *Kocaeli Üniversitesi*
Prof. Dr. Haluk Hadi SÜMER *Selçuk Üniversitesi*
Prof. Dr. İnsan TUNALI *Koç Üniversitesi*
Prof. Dr. Cavide Bedia UYARGİL *İstanbul Üniversitesi*
Prof. Dr. Recep VARÇIN *Ankara Üniversitesi*
Prof. Dr. Erineç YELDAN *İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi*
Prof. Dr. Engin YILDIRIM *Anayasa Mahkemesi*

Dergide yayınlanan yazılardaki görüşler ve bu konudaki sorumluluk yazar(lar)ına aittir.
Yayınlanan eserlerde yer alan tüm içerik kaynak gösterilmeden kullanılamaz.

All the opinions written in articles are under responsibilities of the authors.
The published contents in the articles cannot be used without being cited.

İşe, İşletmeye ve İş Koluna Bağlılığı Yordayan Faktörlerin Geç Liberalleşen Bir İş Alanı Özeline İncelenmesi: Havaalanı Yer Hizmetleri Çalışanları Örneği

*Analysis of the Factors that Affect the Job Satisfaction, Commitment to
Organization and Line of Work in a Recently Liberalized Job Area: The Case of Employees
in Ground Handling Services in Airports*

Oğuz Türkay¹

Öz

Havaalanı yer hizmetleri geç liberalleşen bir alan olarak çalışanlarına farklı düzeylerde algılanan iş ve işyeri koşulları sunmaktadır. Bu koşulların çalışanlar tarafından nasıl algılandığı, bu algılama seviyelerinin çalışanların iş doyumunu, işletmeye ve iş koluna bağlılıkları üzerinde nasıl bir rol oynadığı bu araştırmanın temel hareket noktasıdır. İstanbul Atatürk ve Sabiha Gökçen Havaalanlarında çalışanlardan oluşan bir örnek kitleden veri elde edilmiş ve nicel analiz yoluyla yorumlanabilir bilgilere ulaşılmıştır. Yer hizmetleri çalışanlarının iş doyumunu, çalışma koşulları ve bireysel yetkinlik değişkenlerince; işletmeye bağlılık, çalışma koşulları, bireysel yetkinlik, ücretin yeterliliği ve işyerinde birliktelik değişkenlerince; iş koluna bağlılık ise çalışma koşulları değişkenlerince anlamlı ve önemli düzeyde açıklanmaktadır. Çalışanların iş ve işyeri ile ilgili değişkenlerden ücretin yeterliliğini orta değer altında ve düşük olarak değerlendirdikleri görülmektedir. İş ve işyeri koşullarına dair algılamanın demografik bazı değişkenlere göre belli açılardan da farklılaştığı anlaşılmaktadır.

Anahtar Sözcükler: İş ve İşyeri Koşulları, İş Doyumu, İşletmeye ve İş Koluna Bağlılık, Havaalanı Yer Hizmetleri, İstanbul.

Abstract

As a late liberalized sector, airport ground services offers job and workplace conditions perceived at different levels by their employees. The basic point of this research is how these conditions were perceived by the employees, how these levels of perceptions affected the levels of employees' job satisfaction, commitment to the company and commitment to the line of work. Data were obtained from a sample of the working in İstanbul Atatürk and Sabiha Gökçen airports and interpreted through quantitative analysis. Employee job satisfaction in Ground handling services were determined by the variables of working conditions and the individual qualification; commitment to the company were significantly explained by the factors of working conditions, individual qualification, adequacy of the fee and team-spirit in the workplace; commitment to the line of work was explained by the factor of working conditions. The adequacy of the fee was percept low –lower than mid-point of scaling-. Rating on dimensions related to job and workplace conditions were differentiated by some demographics.

Keywords: Job and Workplace Conditions, Job Satisfaction, Commitment to Company and Line of Work, Airport Ground Handling Services, İstanbul

¹ Doç. Dr., Sakarya Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, turkay@sakarya.edu.tr

Giriş

Toplumsal gelişim süreci içinde daha erken dönemlerde ortaya çıkan bazı meslekler ve çalışma alanları insanlar tarafından daha fazla oranda kanıksanmaktadır. Bu durum, işler ve iş alanları için bir klasik-modern veya eski-yeni tartışmasını beraberinde getirmektedir. Günümüzde de bazı iş alanları diğerlerinden daha sonra ortaya çıktığı için daha yeni (ya da modern) olarak ele alınabilir. Bu iş alanlarında çalışanların işle ve işletmeyle etkileşimlerinin de diğer klasik (ya da eski) işlere göre farklı olması beklenebilir. Havaalanı yer hizmetleri de bir çalışma alanı olarak yeni bir alandır, zira hem havayolu ulaştırması diğer ulaştırma türlerine göre daha geç gelişmiştir hem de havaalanlarında özelleştirme neticesinde yer hizmetleri gibi çalışma alanlarının istihdam potansiyeli üretmesi geç devirlerde mümkün olabilmektedir. Emek-yoğun bir alan olarak tanımlanan (Templin, 2012) bu çalışma alanında çok çeşitli özelliklere sahip işler ve oldukça geniş bir istihdam potansiyeli söz konusudur. Bu çeşitlilik içinde alanın kişilere sunduğu iş ve işyeri koşullarının tespit edilmesi, kariyer planlama açısından bireylere, işyeri olanaklarının algılamasına ilişkin bilgi üretmek suretiyle de işletmeler ve ekonomi yönetimlerine önemli fikirler verebilecektir.

Havaalanlarında sunulan hizmetlerin etkili olarak yürütülmesi kritik öneme sahiptir ve esasında etkili sunumun nihai amacı müşteri memnuniyeti sağlamaktır. Ancak, çok fazla alternatifi ve benzeri olmadığı için havaalanları için müşteri memnuniyetinin etkisi havaalanı tercihlerine yansımayaabilir. Fakat Yeh ve Kuo'nun (2003) tespitiyle havaalanlarından memnuniyetin o ülkeye seyahate ilişkin değerlendirmeyi, seyahat edilen ülke veya şehirden memnuniyeti etkilediği ve gelecekte de turistlerin aynı ülke veya şehre seyahat kararı almasında ciddi rol oynadığı anlaşılmaktadır. Bir müşterinin uçuş organizasyonu ile ilgili işlemleri yer hizmetleri ve uçak-içi hizmetler şeklinde ikiye ayıran Chen ve Chang (2005) da, havaalanlarına yönelik müşteri memnuniyetinde çalışan istekliliği ve güvence boyutlarının önemli belirleyenler olduğunu belirtmişlerdir. Bu nedenle, havaalanı hizmetleri içinde önemli bir yeri olan yer hizmetleri alanında çalışanların işe yönelik algılamaları, tutumları ve buna bağlı oluşacak davranışları sunulan uçuş hizmetlerinden müşterinin memnun olması için de son derece önemlidir.

Havaalanları, işlerin periyodik olarak ve akış anlamında birbirine etkisinin yüksek olduğu alanlardır. Her bir çalışanın işini tek defada ve en etkin şekilde yerine getirmesi çok önemlidir. Çünkü yürütülen işlerin birbirine eklenmesi ile ortaya çıkan havaalanı hizmetlerinin uçuş güvenliğine yansıyan etkileri söz konusudur. Bu hizmetlerin kesintisiz ve etkin şekilde sunulması gerektiği için, yer hizmetleri kapsamında çalışma disiplinli, sıkı ve sorunsuz bir şekilde yürütülmek zorundadır (Gao, 2010). Diğer yandan, havaalanlarında sunulan yer hizmetlerinin havaalanı performansı açısından büyük önemi vardır. Gerek havaalanlarının birbiriyle rekabetine ve gerekse havaalanlarında yerleşik havayolu firmalarının arasındaki rekabete, havada sunulan hizmetler kadar yer hizmetlerinin de etki ettiğine dikkat çekilmektedir (Schmidberger vd., 2009). Uçuş öncesi ve sonrası aşamalarda sunulan hizmetler, uçak firmalarının da hizmet çeşitliliği, farklılık ve imaj oluşturma açısından en önemli görülen faaliyet sahalarıdır. Uçuşlarla ilgili yeni düzenlemelerin ve rakiplerden farklılaşma olanaklarının giderek azalması bu farklılaşmayı yer hizmetleri alanında üretmeyi önemli bir strateji olarak ortaya çıkarmaktadır (Templin, 2012). Yer hizmetleri, kazaların da sıklıkla görüldüğü görev alanlarını kapsamakta (Roelen ve Blom, 2013), fiziksel soruna yol açacak etkenlerden radyasyona, gürültü kirliliğinden mikrobiyolojik zararlara kadar değişik risk faktörlerinin etkisine maruz kalılabilmekte (Cavallo vd., 2009) ve bu nedenle yer hizmetleri kapsamındaki görevler ihtiyatla ele alınmaktadır.

Havaalanı yer hizmetleri, “iki uçuş arasında sunulan hizmetler” olarak ele alınabilecek olan yolcu check-in, yolcu kargo teslim alma, valizlerin transferi, yolculara uçakta ve uçak dışı alanlarda sunulacak yeme-içme sunumlarının hazırlığı, akaryakıt ve bakım hizmetleri vb. çok çeşitli görevleri kapsamaktadır. Belirtilen hizmetlerde de değişik niteliklere sahip kişiler istihdam edilmektedir. Havaalanları birçok kişi için önemli mesleki gelişim olanakları sunmaktadır. İşin birey hayatında kapsadığı önemli role binaen kişiler için meslek seçiminin yaşamlarının önemli bir adımı olduğunu söylemek mümkündür. Meslek seçimi açısından her bir iş alanının sunduğu işyeri ortamları ve olanakların büyük önemi bulunmaktadır. İşyerinde kişiyi mutlu edecek, onun işle ilgili değerlendirmelerini etkileyecek ve bu değerlendirmelerin kritik noktaları olarak ele alınabilecek birçok farklı boyut söz konusudur. İşin yapısı, işin yapılış biçimi, ihtiyaç duyulan emeğin türü, miktarı, iş yeri ortamı, işyerini oluşturan teknolojik, fiziksel, diğer çalışanlar ve kültürel bileşenler gibi farklı kriterler itibariyle iş ortamının kişi açısından uygunluğu söz konusu edilebilir. Bu bakımdan havaalanları yer hizmetleri kapsamındaki iş ve görevlerin sunduğu kariyer ve çalışma olanaklarının bu alanlarda çalışan kişiler üzerinden incelenmesi, yer hizmetlerinin bir kariyer alanı olarak tanımlanmasına yardım edecektir.

Çalışanların iş ve iş ortamıyla etkileşimi kapsamında ortaya çıkan ve kişi, işletme ve ekonominin tamamı için önemli görülen bazı olgular vardır. Bunlardan en önemli üçü işinden memnun olma, işyerine ve iş koluna bağlılıktır. Çalışanın işinden memnun olması, işletmesine ve işkoluna bağlı olması onun performansının yüksek olacağını düşündürmekte, işe ve işletmesine uzun yıllar hizmet etme istekliliğine bağlı olarak verimli bir çalışma yaşamını ortaya koyacağı düşünülmektedir. Çalışanların işlerinden memnun olması, işletmelerine ve işkollarına bağlılık geliştirmeleri üzerinde belirleyici olabilecek birçok unsur sayılabilir. Geç liberalleşen ama hızla gelişen bir iş alanı olarak yer hizmetlerinin çalışanları açısından, sayılan unsurlardan hangilerinin ne düzeyde açıklayıcı olduğunun tespit edilmesi bu çalışmanın temel hareket noktasıdır. Yer hizmetleri alanında çalışanlarla ilgili literatürün kapsam itibariyle sınırlı olduğu da belirtilmelidir. Bunun yanında, yer hizmetleri çalışma alanı havayolu ulaşımına yönelen talebin büyümesine bağlı olarak her geçen gün büyüyen bir yapı arz etmektedir. Şu anda bile oldukça geniş istihdam kapasitesi ve ihtiyaç duyulan nitelikli çalışan profili bu alana yönelik çalışmaların önemini artırmaktadır. Türkiye’de son yıllarda hızla gelişen havayolu ve destek sektörlerin birer kariyer alanı olarak tanınması ve anlaşılmasına yardımcı olacak çalışmaların literatüre, bilim camiasına ve özellikle pratisyenlere katkıları olacağı düşünülmektedir. Bu bakışla, yer hizmetleri çalışanlarının belli kriterler itibariyle iş ortamını algılamaları ile iş doyumu, işletme ve işkoluna bağlılık düzeyleri tespit edilmekte, elde edilen veri çoklu regresyon tekniği ile analiz edilmekte ve sonuçları çıkarımsal bir yaklaşımla yorumlanmaktadır. Katılımcılarının belli özelliklerinin onların iş ve işyeri ortamıyla ilgili algılamalarına, iş doyumu, işletmeye bağlılık ve iş koluna bağlılık düzeylerine yansımaları da farklılık testleriyle analiz edilmektedir.

1. Geç Liberalleşen Bir Alan Olarak Yer Hizmetleri

Havaalanları içerisinde çok çeşitli işler, çeşitli aktörler tarafından icra edilmektedir. Yer hizmetleri de havaalanları bünyesine hayata geçirilen bir dizi görevi ve bu görevleri icra eden farklı kuruluşlar bünyesindeki farklı ekipleri ifade etmektedir. Dünya genelinde 32 milyar avroluk bir ekonomi üreten havaalanı yer hizmetleri sektörü (Templin, 2012) havaalanları içerisinde uçuş hizmetlerine destek mahiyetteki işleri kapsamaktadır. Bu işler şu alt kategorilerden oluşmaktadır (Resmi Gazete, 1996, Madde-5):

- a) Temsil,
- b) Yolcu Trafik,
- c) Yük Kontrolü ve Haberleşme,
- d) Ramp: Ramp, kargo ve posta, uçak temizlik, birim yükleme gereçlerinin kontrolü,
- e) Uçak Hat Bakım: Uçak hat bakım, yakıt ve yağ,
- f) Uçuş Operasyon,
- g) Ulaşım,
- h) İkrım Servis,
- i) Gözetim ve Yönetim,
- j) Uçak özel Güvenlik Hizmet ve Denetimi.

Görüldüğü gibi yer hizmetleri, havaalanlarında geniş bir hizmetler bileşenini ihtiva etmektedir. Örneğin; uçağın karşılanması ve park ettirilmesi, boşaltılması ve yüklenmesi, uçak ve yolcu terminali arasında yolcu ve mürettebat taşıma, uçağın uygun ekipmanlar yardımıyla yer değiştirmesinin sağlanması, uçak kabin iç ve dış temizliği, kabin içi ısıtma veya soğutma hizmetinin verilmesi, uçak tuvalet ve su servisinin verilmesi, uçağın kötü hava koşullarında buzdan arındırılması, buzlanmayı önleyici tedbirlerin alınması gibi **ramp hizmetlerini** kapsamaktadır. Bunun yanında; yolcu kabul ve bagaj işlemlerinin yapılması, yolcuların uçağa alınması, gelen yolcuların karşılanması ve terminal çıkışına yönlendirilmesi, kayıp, hasarlı veya transfer bagaj işlemlerinin yapılması, önemli müşteri (VIP), refakatsiz çocuk ve özel durumlu yolcu hizmetinin yapılması, engelli yolculara özel eğitilmiş personel tarafından hizmet verilmesi gibi **yolcu hizmetleri** yerine getirilir. Yer hizmetleri ayrıca, uçak hizmet koordinasyonunun sağlanması, hava durumu, uçuş planı hakkında mürettebatın bilgilendirilmesi, hava ve yer kapasitelerine göre belirlenen uçak geliş-gidiş zamanlarının koordinasyonu (slot koordinasyonu), yük kontrolünün sağlanması, ağırlık ve denge balansının hazırlanması, hizmet sonrası uçuşla ilgili iletişimin sağlanması, yakıt ikmalinin kontrol edilmesi, havayolu şirketlerinin yükleme gereçlerinin muhafazası ve stok kontrolünün yapılması, yakıt ve ikram şirketleri ile koordinasyon gibi **harekât hizmetlerini** kapsamına almaktadır (Çelebi, 2016). Bu hizmetlerin uluslararası seviyede yapılmasını Türkiye’de, Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü kontrol etmektedir. Bu hizmetlerin üretilip sunulmasında ise havaalanlarında yer hizmeti konusunda çalışma ruhsatına sahip yer hizmetleri kuruluşları görev almaktadır. Yer hizmetleri kuruluşları, havaalanlarında yukarıda sıralanan yer hizmetleri türlerinin tamamını veya bir kısmını tarifeli ve tarifersiz seferler için yapmaya yetkilidirler. Bu hizmetlerin tamamını veya bir kısmını yerli veya yabancı hava taşıyıcılarının ruhsat alarak yerine getirme hakkı vardır (Madde 8-9). Yer hizmetleri ile ilgili işleri bir havayolu firmasının kendisi bizzat kendi personeli aracılığıyla sunabilir. Bu hizmetleri üçüncü bir işletmeden de satın alabilir. Dünya genelinde yer hizmetleri operasyonlarının %59’u havayolu işletmelerinin elinde iken, %24’ü bağımsız yer hizmetleri sağlayan işletmelere, %17’lik kısmı ise havaalanı yönetimlerine bağlıdır ve bağımsız işletmelerin payının zaman içinde artacağı tahmin edilmektedir (Templin, 2012). Bu anlamda Türkiye’de yer hizmetleri sunumu, hem havayolu işletmeleri hem de üçüncü parti hizmet sağlayıcılar eliyle sunulmaktadır. Alanda Pegasus gibi yer hizmetlerini kendi ekipleriyle yapan havayolu şirketlerinin uygulamaları yanında, çoğu havayolu şirketinin Çelebi ve Havaş gibi üçüncül servis sağlayıcılarından bu hizmetleri tedarik ettiği görülmektedir.

Her ne kadar bugünkü havayolu sistemleri yüksek düzeyde dinamik ve değişken iş çevreleri olarak tanımlansa da (Schmidberger vd., 2009), havaalanı yer hizmetleri alanının özellikle ikinci dünya savaşından 1990'lara dek olan süreçte devletlerin kontrolünde gelişen bir alan olduğu görülmektedir. Havaalanlarının özelleştirilmesi İngiltere gibi Batı ülkelerinde 1980'lerde başlamıştır (Niemeier, 2011). Özelleştirmeye kadarki süreçte birçok havaalanının askeri nitelik taşıdığı, diğer bazılarının ise kamu eliyle işletildiği veya yer hizmetlerinin sadece ve bizzat havaalanı işletmecisi tarafından sunulduğu anlaşılmaktadır. Bu durum birçok havayolu işletmesine yüksek maliyet ve düşük kaliteli yer hizmetleri olarak yansımıştır. Bu işletmelerin ortaya çıkardığı güçlü talebe bağlı olarak da havaalanı yer hizmetleri 1990'larda hızla liberalleşme sürecine girmiştir. Avrupa Birliği (AB) kapsamında 1996 tarihli bir direktifle birlikte liberalleşmenin hız kazandığı görülmektedir (Soames, 1997). AB havaalanlarında merkezi düzenlemelerin azaltıldığı, işletmeler için maliyet baskısına karşı serbest pazara dönük uygulamaların önünün açıldığı ve kendi yer hizmetlerini üreten işletmelerle üçüncü parti yer hizmetleri sunucularının oranının arttığı görülmektedir. Hatta üçüncü parti işletmelerin oranının daha önce yer hizmetlerinin monopolistik bir yapı arz ettiği havaalanlarında çok daha fazla oranda geliştiğine dikkat çekilmektedir (Meersman vd., 2011). Anılan AB direktifi, yer hizmetlerinde izin verilen işletme sayısını sınırlamaktadır ancak, bir çok konuda yeni durum ve görüşler paralelinde direktifin revizyonu da tartışılmaktadır (Schmidberger vd., 2009). Amerika Birleşik Devletleri ise 1992 yılında başlayan süreçte hava taşımacılığını liberalleştirme adımlarını atmaya başlamış ve kısa sürede diğer ülkelerle 90'dan fazla "açık semalar anlaşması" imzalamıştır. Türkiye'de ise hızla yayılan yeni havaalanlarında faaliyet göstermek üzere kurulan yeni havayolu işletmelerinin 2003 yılında, başta yerli pazarda uçuşunun önünün açılması, havayolu taşımacılığında önemli bir dönüm noktası olmuştur (Çetin ve Benk, 2011). Bu süreçte üçüncü parti yer hizmetleri sunucularının etkinlikleri ile yer hizmetleri alanı hızla liberalleşmiş görünmektedir.

2. Çalışan-İş Etkileşimi ve Belirleyici Faktörler

Çalışan-ış etkileşimi kapsamında belirleyici faktörlere farklı çalışmalarda değişik kapsamlarda dikkat çekildiği görülmektedir. Bu faktörler çalışanların işi, işletmeyi, işletme içindeki yönetsel, operasyonel uygulamaları ve genel çerçeveyi nasıl algıladıkları ile ilgilidir. Koonmee vd. (2010), kişiler arası ilişkiyi tanımlamakta kullanılan ortaklık, açıklık, informal ilişki gibi boyutları öne çıkarmakta ve bunun yanında, işletme içinde etik bir uygulama ortamının varlığının önemine dikkat çekmektedir. Gillet vd.'nin (2013) çalışmasından örgütsel adalet algılaması, güven ve işin anlamlı olması gibi unsurların belirleyici olabileceği anlaşılmaktadır. İşin anlamlı olması toplumsal fayda üretmeyi, prestiji, işin ve işi yapanın işletme için önemini de kapsamaktadır. Kara vd. (2013) liderliğin etkilerine odaklanmakta ve dönüşümcü bir liderliği çalışanın işi ile etkileşimini artıran bir boyutta ele almaktadır. Sirgy vd. (2001) iş çevresi, iş gereklilikleri, yönetici davranışları ve destekleyici programların varlığı ile bu programların çalışanların ihtiyacını karşılmasını öne çıkarmaktadır. Ducharme ve Martin (2000) iş arkadaşlarının desteğine odaklanmakta ve bu desteğin iş doyumuna etkilerini vurgulamaktadır. Hart ve Rotem (1995) hemşirelik öğrencileri ile yürüttükleri çalışmada profesyonel gelişmenin teşvik edilmesi ve gelişme çabalarının etkisini, iş doyumunu ile ilişkisi bağlamında ampirik olarak ortaya koymaktadır. Chen vd. (2010) profesyonel gelişim olanaklarının etkilerini Tayvan'da Ar&Ge çalışanları özelinde tespit etmektedir. Babin (1996) iş arkadaşları ile uyumun, yöneticilerin desteğinin stresi düşürdüğünü ve iş doyumunu artırdığını ortaya koyarak stresin olumsuz özelliğine dikkat

çekmektedir. Carlopio ve Gardner (1992) işyerinin fiziksel özelliklerine dikkat çekmekte ve belli özelliklerin çalışan tutumları üzerinde belirleyici olduğunu ortaya koymaktadır. Çalışanın işyerinde kendisinden beklenenleri bilmemesi bir rol belirsizliği olarak ele alınırsa, bunun da iş doyumunu, işletmeye bağlılık gibi tutumları etkileyeceği Piko (2006), Acker (2004) ve Keller (1975) tarafından ortaya konulmaktadır. Çalışanların işyerinde kendilerini ifade edebilmesinin ve önemli kararlara katılımlarının iş doyumlarına etkisi de Crossman ve Abou-zaki (2003) tarafından tespit edilmiştir. Bahsedilen araştırmacılar erkek çalışanların işletme içinde kendilerini ifade etme olanaklarının daha fazla olduğuna, buna bağlı olarak da yönetimden memnuniyetlerinin kadınlardan yüksek çıktığına işaret etmektedirler. Witt vd. (2000) ise çalışanların kararlara katılımının pozitif etkilerine dikkat çekmektedirler. Demir (2011) yer hizmetleri alanında yaptığı çalışmada, çalışanların iş ve işyeri koşullarını algılamasını iş güvenliği, çalışma koşulları, ücret ve kazançlar ve kariyer olanakları boyutları kapsamında incelemektedir. Igalens ve Roussel (1999) ise iş motivasyonuna etkileri kapsamında ücreti ele almakta ve ücretin olumlu etkileri konusunda ampirik kanıt ortaya koymaktadır. Yine Türkay (2015), ücretin düzeyi hakkındaki algılamanın çalışanın iş ve işletmesinden memnuniyetini etkilediğini tespit etmiştir. Bu bakımdan, çalışan için işle ilgili değerlendirmesini belirleyen birçok unsur ortaya konulabilir. Bu unsurlar; işyerinin fiziksel özellikleri, kişiler arası etkileşim ve ilişkilerin yoğunluğu, ilişkilerin seviyesi, davranış kalıpları, çalışanın sözleşmeden doğan haklarının sağlanması, ödüllendirme, vb. birçok farklı konu kadar çalışanın işinin iş-dışı alanlardaki yansımaları (toplumsal etki gibi) da olabilir.

Belirtilen etkenlerin belli bir set halinde ele alındığı çalışmalar da mevcuttur. Çalışma yaşamı kalitesi kavramlaştırması etrafında yürütülen çalışmalar da bize çalışanın işi ve işyeri ortamını algılaması kapsamında etkili olan ölçüm kriterleri sunmaktadır. Çalışma yaşamı kalitesi, yaşam sürecinin en kritik aşamalarından biri olarak ele alınabilecek olan çalışma yaşamının farklı aşamalarının algılanmasına bütüncül bir bakış getirmektedir. Çalışma yaşamı kalitesinin, çalışanların iş yaşamına dair algılarını içeren psikolojik bir yapı olduğu (Sirgy vd., 2001) ve iş doyumunu, psikolojik iyilik hali ve yaşamın genelinde duyumsanan mutluluğun bu yapının kapsamına ya da etki alanına girdiği düşünülmektedir (Gillet vd., 2013). Sirgy vd. (2001) bu yapının iş doyumundan farklı olduğunu ifade etmektedirler, çünkü iş doyumunu çalışma yaşamı kalitesinin birçok çıktısından sadece birisidir. Bu kavram iş doyumunu veya işle ilgili tutumların nedeni olarak ele alınan değişik etkenleri bir arada ele almaktadır. Belirtilen etkenler; iş ve işyerinin değişik özellikleri ile ilgilidir ve bu özelliklere ilişkin çalışanın algısı çalışanın işe ve işletmesine karşı ilgisine de yansımaktadır. İş ve işyerine dair farklı özellikleri algılama düzeyi çalışanın işine bakışını, iş doyumunu, işletmeye bağlılık ve çalıştığı iş alanında uzun yıllar çalışmayı düşünüp düşünmeme gibi eğilimleri etkiliyor olabilir. Bu etkileşimde çalışanın işinden, işletmesinden beklentileri ve kendi kariyer planları gibi kişisel özellikleri de rol oynuyor olmalıdır.

Değişik sektörlerden farklı işletmeler çalışma yaşamının olumlu algılanmasına yol açacak uygulamalar geliştirmektedir. Mesela, konaklama işletmeleri, çalışanlarını eğlendirecek değişik uygulamalar geliştirmek peşindedir (Chan, 2010). Bu bakımdan, işletme özellikleri ve uygulamalarının da iş ve işyeri ortamının algılanmasına etki ettiği görülmektedir. Singhapakdi vd. (2010) küçük işletmelerde çalışan pazarlama yöneticilerinin büyük işletmelerde çalışan mevkidaşlarından daha yüksek düzeyde çalışma yaşamı kalitesi algılarına sahip olduklarını bulmuştur. Ulusal kültür ve buna bağlı olarak işletme kültürü de iş ve işyeri koşullarının algılanmasına etki etmektedir. Marta vd., (2013) daha toplulukçu özellikler gösteren kültürlerde daha bireyci özellikte olanlara göre işyeri koşullarının etik vb. gibi alanların etkisinde kaldığını tespit etmektedir. Cinsiyet de bu algılamayı etkilemektedir

(Singhapakdi vd., 2014). Naude vd. (2013) ise işletme bölümleri arasında algılamanın farklılaştığını ortaya koymuştur.

3. İş Doymu, İşletmeye ve İş Koluna Bağlılık

Çalışma yaşamının ve işletme ortamının ne şekilde algılandığı, kişilerin işle ilgili tutum ve davranışlarını belirlemektedir (Sirgy vd., 2001). İşyeri ve işle ilgili koşulları olumlu algılama düzeyi arttıkça çalışanın temel ihtiyaçlarının karşıladığı bir işyeri algısı ortaya çıkmakta ve bu durum çalışanın işinden memnun olma olasılığını da artırmaktadır. Kara vd.'ne (2013) göre çalışma ortamının olumlu olarak algılanması çalışma ortamından duyulan memnuniyeti, çalışma yaşamı dışındaki alanlarda gerçekleşen memnuniyet ve genel yaşamdan duyulan memnuniyeti etkileyen bir unsurdur.

İşle ve işyeriyle ilgili koşulların olumlu algılanması, işinden memnun olma düzeyini artırmanın yanı sıra işe bağlılığı, diğer yaşam alanlarıyla ilgili doymu (aile, boş zaman, sağlık, eğitim, arkadaşlık, kültür, sosyal statü, vd.), işyerine bağlılığı, performansı, işe yaklaşımda olumlu değişiklikleri ortaya çıkarmakta; işten ayrılma eğilimini, çalışan devir hızını ve çalışanın yabancılaşmasını azaltmaktadır (Sirgy vd., 2001). Koonmee vd. (2010), Tayland'da çalışanlar üzerine yaptığı araştırmada, çalışma ortamının kaliteli olarak algılanmasının iş doymu, örgütsel bağlılık ve takım ruhunu pozitif yönde etkilediğini bulmuşlardır. Kanten ve Sadullah (2012) ise Burdur'da yerleşik bir mermer işletmesinde çalışanların çalışma şartlarını algılama düzeyinin işe bağlılığı anlamlı düzeyde etkilediğini tespit etmiştir. İş ve işyeri koşullarını olumlu algılamanın işkoluna bağlılıkla ilgili olduğu da düşünülebilir. Zira, iş doyumunun işletmeye bağlılığı, çalışanın kariyer hareketliliğini, dolayısıyla işkoluna bağlılığını da belirleyen ana etmen olduğuna dikkat çekilmektedir (Babakus vd. 1996). Türkay (2015) da seyahat işletmeleri çalışanlarının işinden memnuniyeti, işletmesine ve işkoluna bağlılığında etkili olan iş ve işyeri koşullarını detaylı şekilde tespit etmekte ve çalışan algılarının işkoluna bağlılığı açıklamada rol oynayabileceğini kanıtlamaktadır.

Gerçekten, bir çalışma alanı olarak yer hizmetlerinde ücret, iş koşulları ve iş yoğunluğu gibi hususların çalışanların işinden memnun olması, işletmesine ve iş koluna bağlılık sağlaması oldukça güçlü bir ihtimaldir. Bu sektörde çalışanların, iş alanının geç liberalleşmesine bağlı olarak iş ve işyeri ile ilgili koşulları olumsuz algılama durumları söz konusu olabilir. Diğer yandan, kurumsal işletmelerin var olması, iş yeri uygulamaları ve çalışana sunulan olanakların belli bir standardının mevcut olduğunu da düşündürmektedir. Havayolu ulaşımında rol alan işletmelerin personelinin yüksek ücretler aldığını ve bu alanda çalışanların işlerinden, işletmelerinden ve işkollarından memnun olduklarını düşündürecek bir algılama da mevcuttur. Örneğin; THY memurlarının 2013 yılında 3 bin TL üzerinde, kabin memurlarının 4 bin TL üzerinde, kabin amirinin 5,5 bin TL civarında ücret aldığı görülmektedir (Ekofinans, 2013). Yer hizmetleri çalışanlarının da diğer seyahat ve turizm sektörleri çalışanlarına kıyasla daha nitelikli olduklarını ifade edilmektedir (Demir, 2012). Bunun yanında yer hizmetleri özelinde Avrupa havaalanlarında yeniden düzenlemenin vuku bulduğu 1990'lardan sonra yer hizmetleri sunumunun hızla geliştiği görülmekte ancak, bu alanda çalışanlara sunulan ücret ve diğer olanaklarda geçen süre içerisinde bir olumsuzluğa gidişin yaşandığı da belirtilmektedir. Yeni açılan bir işletmenin çalışanına daha az ücret önerdiği belirtilmekte ve zamanla yer hizmetleri çalışanlarının kazancında bir azalmaya dikkat çekilmektedir. Yer hizmetleri sunan işletmelerin maliyetleri azaltmak adına daha düşük nitelikli çalışanları istihdam etme ve daha az ücret ödeme eğilimi de söz

konusudur (Templin, 2012). Bu durum, yer hizmetleri alanında istikrarlı olmayan çalışma şartlarının oluşmasına zemin hazırlıyor olabilir. Bu bakımdan, çalışanın algılarına dayalı olarak ücretin, işe yüklenen anlamın, fiziksel koşulların vb. iş ve işyeri ile ilgili boyutların karşılaştırmalı etkisini tespit etmede yer hizmetleri çalışanları uygun bir örneklem olacaktır. Belirtilen kapsamda araştırma sorusu şu şekilde sunulabilir:

Araştırma Sorusu: Yer hizmetleri alanında çalışanların iş ve işletme ortamına dair algıları iş doyumlarını, işe bağlılık ve iş koluna bağlılık düzeylerini yordar mı?

4. Yöntem

Çalışmanın temel amacı farklı boyutları itibariyle işyeri koşulları konusundaki algılama düzeyinin çalışanın işi, işletmesi ve işkolu ile ilgili yaklaşımını belirleyici gücünü ortaya koymaktır. Bu sayede işyerinin algılanmasıyla ilgili algılanan hangi boyutun ne yönde bir çıktı ürettiği, kendi aralarında görece önem dereceleri ve bunların iş, işletme ve işkolu ile ilgili çıktıya dönüşme durumları analiz edilmektedir.

4.1. Veri Toplama Aracı

Çalışanların iş ve işyeri koşullarını nasıl algıladıklarını tespit etmek amacıyla benzer çalışmalarda da kullanılan ve Yüksel (2004) tarafından Cacioppe ve Mock'dan (1984) uyarlanan "çalışma yaşamı kalitesi" ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte iş ve işyeri özellikleri; işin ilgi çekici olması, bireysel gelişim imkânı sunması gibi araçsal özellikler, iş arkadaşlarının işlerini iyi yapması, yöneticilerle iyi ilişkiler gibi ilişkisel özellikler, işin gerektirdiği nitelikler konusunda bilgilendirme gibi rol unsurları, katılım, adil yönetim, işyerinde uyum, fiziksel koşulların elverişliliği, iş yükünün baş edilebilirliği, işin anlamlılığı ve toplum yararına katkı gibi kriterlere dair 25 yargı cümlesi aracılığıyla değerlendirilmektedir. Çalışan için iş ve işyerini algılama ve değerlendirmede ücretin rolünün göz ardı edilemeyeceği düşüncesiyle ölçüğe ücret düzeyinin algılanması konusundaki çalışan değerlendirmesini almak amacıyla "aldığım ücret yaptığım iş için yeterlidir" ve "aldığım ücret beni tatmin etmektedir" ifadeleri eklenmiştir. Çalışanların ücretleri konusundaki algılamalarının analiz edildiği çalışmalarda benzer ifadeler kullanılmıştır (Bkn. Hunt vd., 1985; Ting, 1997; Sowmya ve Panchanatham, 2011; Savas vd., 2012). Yüksel (2004) yaptığı adaptasyon çalışmasında ölçeğin güvenilirlik katsayısını 0,83 olarak bulunmuştur. Bu çalışmada ilave edilen iki ifadenin de dâhil edildiği toplam 27 ifadeden oluşan bütüne dair Cronbach Alfa değeri 0,92 olarak tespit edilmiştir. Bu rakam ifadelerin cevaplanma eğilimleri arasında bir tutarlılığa dikkat çekmekte, ilave edilen ifadelerin özgün yapıyı bozmadığını ve uygulama neticesinde elde edilen verinin güvenilir olduğunu ortaya koymaktadır.

İş doyumunu, işletmeye ve iş koluna bağlılık düzeyleri ise her bir konuda birer yargı cümlesinin oylanmasıyla ölçülmüştür. Chan (2010), iş doyumunun düzeyinin, çalışanın kendisini iyi hissetmesi ve işiyle ilgili olumlu tutum yansıtan ifadeler kullanmasına bağlı olarak ölçüldüğünü ortaya koymaktadır. Bu amaçla da değişik ölçekler geliştirilmiştir ancak, iş doyumunu, memnuniyet, bağlılık gibi nihai değerlendirmelerin tek bir ifadeyle ölçülmesinin daha geçerli bir yol olduğunu ortaya koyan değerlendirmeler mevcuttur (Wanous vd., 1997; Wanous ve Hudy, 2001; Nagy, 2002; Dolbier vd., 2005). Bu yaklaşıma uyularak ve ayrıca anket uygulamasında güvenilir geri dönüş alabilmek amacıyla belirtilen üç olgunun da birer cümleyle ölçülmesi yoluna gidilmiştir. "İşimden çok memnunum" ifadesi iş doyumunu

düzeyini tespit amacıyla; “Bu işletmede uzun yıllar çalışabilirim” ifadesi işletmeye bağlılık düzeyini ölçmek amacıyla; “Bu iş alanında (yer hizmetleri) uzun yıllar çalışabilirim” ifadesi de iş koluna bağlılık düzeyini tespit amacıyla kullanılan yargı cümleleridir. Tüm ifadeler için ölçeklendirme (1) “kesinlikle katılmıyorum” - (5) “kesinlikle katılıyorum” şeklindedir. Örneklem parametrelerini tespit ve farklılık analizlerinde kullanılmak üzere cinsiyet, yaş, eğitim ve ilgili işte çalışma yılı kategorik ölçek kullanılarak sorulmuş, çalışanın görevi ise açık uçlu bir soru olarak demografik bilgi formunda yer almıştır.

4.2. Örneklem

Türkiye genelinde toplam havaalanı sayısı 55’tir (DHMİ, 2016). Bu havaalanlarında farklı yer hizmetleri işletmeleri görev alabilmektedir. Buna bağlı olarak da hem işletme hem de çalışan sayıları itibariyle oldukça geniş bir kitle üzerinde planlanan bu araştırmada, kaynakların sınırlılığına bağlı olarak sadece İstanbul’da yer alan Atatürk ve Sabiha Gökçen Havalimanlarında çalışan yer hizmetleri personeli değerlendirmeye alınmıştır. Bu havaalanlarından ulaşılan toplam 215 kişiden geçerli yanıt elde edilebilmiştir. Bu iki havaalanında yer hizmetleri alanında THY’nin iştiraki olan TGS, Havaş, Çelebi ve Pegasus gibi önemli ve büyük işletmelerin yer aldığı görülmektedir. Bu işletmeler Türkiye’nin birçok havalimanında da yer hizmetlerini sağlayan işletmelerdir. Bu işletmeler "Havaalanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği" çerçevesinde ramp, harekât, kargo ve yolcu hizmetleri olarak ayrılan alanlarda yer hizmetleri sunmaktadır. Bu işletmelerden örneğin, TGS 9.500’den fazla çalışanı ile 8 havaalanında hizmet vermektedir (Turkish Ground Services, 2016). Havaş, 1958 yılında Türkiye’nin ilk yer hizmetleri kuruluşu olarak kamu tarafından kurulan bir işletmedir. İşletmenin ortaklık yapısı tarih süreci içerisinde sürekli değişmiştir. Günümüzde Türkiye’nin birçok havaalanında yer hizmetleri sunan ve TGS gibi birçok iştiraki de bulunan bir işletmedir (Havas, 2016). Çelebi Hava Servisi, yine 1958 yılında özel teşebbüs olarak hizmet hayatına başlamış bir yer hizmetleri kuruluşudur. Türkiye’nin 26 havaalanında faaliyet göstermektedir (Çelebi, 2016). Pegasus ise bir hava ulaştırma işletmesi olarak kurulmuştur ve halen bu alanda hizmet üretmektedir. Bunun yanında bazı havaalanlarında yer hizmetleri sunmaktadır. Bu işletmeler bünyesinde bahse konu iki havaalanında toplam kaç yer hizmetleri çalışanın faaliyet gösterdiği bilgisine ulaşamamıştır. İlgili işletme yetkilileri bu konuda bilgi paylaşmaktan kaçınmışlardır. Ancak, ulaşılan örneklemin çıkarımsal istatistik kullanılarak analitik bilgi üretmeye yeterli olması, önemli bir örnekleme kriteri olarak ele alınan değişken sayısının 5 katı (Hair vd., 2006) düzeyinin aşılmış olması ve anketlerden büyük kısmının yüz yüze doldurtulmuş olması gibi güçlü yönler ulaşılan kitlenin yeterli olduğunu düşündürmektedir.

5. Bulgular

Araştırmaya katılanların %51,2’si kadın, %69,8’i 29 ve altı yaş grubundan, % 60,9’u lisans ve lisansüstü mezundur. %20,5’i bir yıldan az, %22,8’i 1-2 yıl arası, %15,8’i 2-3 yıl arası, %20,0’i 3-5 yıl arası, %18,6’sı da 5 yıldan fazla bir zamandır ilgili işte çalışmaktadır. Çalışmaya katılanların %67’si yolcu hizmetleri ile ilgili alanlarda görevlidir. Bu alanlar kontuar, check-in, müşteri ilişkileri vb. alanlardır. Geri kalan %27’lik kısım ise operasyon, trafik memurluğu, hareket memurluğu, uçağa yönelik ikmal ve hizmetler (ramp), uçuş hareket uzmanlığı (dispatcher) gibi teknik alan çalışanlarıdır. Katılımcılardan %61,4’ü İstanbul Sabiha Gökçen Havaalanı ve geri kalanı da İstanbul Atatürk Havaalanında çalışmaktadır (Bkn. Tablo 1).

Tablo 1: Katılımcıların Demografik ve İşle İlgili Özellikleri

Cinsiyet	N	%	Yaş	N	%
Erkek	105	48,8	29 ve altı	150	69,8
Kadın	110	51,2	30 ve üstü	65	30,2
Eğitim			Çalışma Yılı		
Lise ve dengi	36	16,7	1 yıldan az	44	20,5
Önlisans	40	18,6	1-2 yıl arası	49	22,8
Lisans-Lisansüstü	131	60,9	2-3 yıl arası	34	15,8
Cevapsız	8	3,7	3-5 yıl arası	43	20,0
Görev			5 yıldan fazla	40	18,6
Yolcu Hizmetleri	144	67,0	Cevapsız	5	2,3
Teknik Hizmetler	58	27,0	Havaalanı		
Cevapsız	13	6,0	İstanbul Sabiha Gökçen	132	61,4
			İstanbul Atatürk	83	38,6

Ölçeğin daha az boyuta indirgenmesi için Faktör Analizi kullanılmıştır. Üç ifade düşük eşyönlülük değerleri ve birden çok faktöre yüksek düzeyde yük alması nedeniyle değerlendirme dışı tutulmuştur. Bu ifadeler “İşletmem yüksek kapasitede çalışmaktadır”, “İşle ilgili yeni fikirler geliştirme ve yeni fikirlerle katkıda bulunma olanağım vardır” ve “Üzerimdeki iş yükü ve yarattığı stres başa çıkabileceğim düzeydedir” ifadeleridir. Geriye kalan 24 ifadeden oluşan faktör yapısı Tablo 2’de verilmektedir. Ölçeğe ilave edilen ücretle ilgili ifadeler ise ayrı bir boyut olarak ortaya çıkmış, ölçeğin geçerliliğine ve güvenilirliğine katkıda bulunmuştur.

Tablo 2: İş ve İş Yerine İlişkin Algılama Boyutları

	Faktör Yükleri	Özdeğer	Açıklanan Varyans (%)	Cronbach Alfa
Yönetmel Uygulamalar		3,44	14,33	,83
Bölümümüzde işle ilgili yaptığımız toplantılar verimli geçer.	,756			
İşle ilgili yeterli sıklıkta toplantılar yapılmaktadır	,737			
Yöneticilerimiz çalışanların ihtiyaçlarının farkındadırlar ve bunları karşılamak için uğraşırlar.	,605			
İşimizle ilgili kararlar alınırken fikrim sorulur ve katılımım istenir.	,598			
Yöneticilerimiz gerekli olan teknik kapasite ve yeteneğe sahiptir.	,513			
Yöneticilerimiz bizlere karşı adildirler.	,506			
Çalışma Koşulları		3,26	13,59	,81
İşim benim için ilgi çekici bir iştir.	,748			
Bu işletmede çalışmamın benim için bir şans olduğu kanısındayım	,673			
İşyerimin atmosferi iyi çalışabilmeye elverişlidir	,669			
Çalıştığım ortamda bireysel gelişimim teşvik edilmektedir	,616			
Çalıştığım bölümde yapılan işin kalitesi yüksektir	,543			
İşyerimin fiziksel koşulları çalışmam için yeterlidir.	,463			
Bireysel Yetkinlik		3,18	13,24	,79
Yaptığım işin gereklerini ve benden beklentileri biliyorum	,772			
Sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim yaptığım iş için yeterlidir.	,725			
Yaptığım iş, işletmemin başarısı için önemlidir.	,708			
Çalışırken işletmeme en yüksek katkıyı yapmak için çabalarım ve yapabileceğim en iyisini yapmaktan hoşlanırım.	,677			
Yöneticilerimle iletişimim iyidir	,544			
Bölümümüz verimli çalışmaktadır (zaman ve maliyetler açısından).	,445			
Ücretin Yeterliliği		2,16	9,03	,92
Aldığım ücret yaptığım iş için yeterlidir.	,907			
Aldığım ücret beni tatmin etmektedir	,896			
İşyerinde Birliktelik		1,84	7,66	,65
İşyerinde farklı bölümlerden arkadaşlarla uyum ve birlik içinde çalışırız	,787			
Birlikte çalıştığım kişilerin yaptıkları çalışmalara katılmak ve onlara katkıda bulunmak için yeterli fırsatım vardır	,651			
Birlikte çalıştığım kişiler işlerini iyi yapmaktadır.	,464			
Toplumsal Fayda		1,27	5,30	
Burada ürettiğimiz mal ve hizmetler toplum yararınadır.	,777			

Not: Temel bileşenler analizi, Varimax rotasyonu, KMO=,873; $\chi^2=2322,864$; df=276; Bartlett Testi Anlamlı (p<0,001); Açıklanan Toplam Varyans (%)= 63,185.

Faktör analizinde temel bileşenler analizi ve varimax rotasyonu kullanılmıştır. Keiser-Meyer-Olkin katsayısı 0,873 olarak elde edilmiştir. χ^2 değeri 2322,864'tür ve Bartlett testi sonucu anlamlıdır (p<0,001). Her bir boyut için Cronbach alfa değerleri elde edilmiştir ve bu değerlerin %65 ila %92 arasında değiştiği görülmüştür. Bu rakamlar verinin faktör analizi için uygun olduğunu, faktör analiziyle elde edilen yapının tutarlı olacağını kanıtlamaktadır.

Analiz sonucunda iş ve işyeriyle ilgili kriterlerin çalışanlarca 6 farklı boyutta algılandığı ve bu altı boyutun iş ve işyerinin algılanması çerçevesini %63,185 oranında temsil ettiği anlaşılmıştır. Boyutlar sırasıyla; yönetsel uygulamalar, çalışma koşulları, bireysel yetkinlik, ücretin yeterliliği, işyerinde birliktelik ve toplumsal fayda boyutlarıdır. Açıkladığı varyans oranı itibariyle en belirleyici boyut yönetsel uygulamalardır. Bu boyutta, bölümde yeterli sıklıkta toplantılar yapılması, toplantıların verimli geçmesi, yöneticilerin astlarının ihtiyaçlarına duyarlı olması, onların fikirlerini alması, yöneticilerin gerekli yeterliliğe sahip olması ve adil olmaları hususları değerlendirilmektedir. İkinci boyut çalışma koşulları boyutudur. Bu boyut kapsamında; işin çalışan için ilgi çekici olması, işini kendisi için bir şans olarak görme, işyeri atmosferinin elverişliliği, bireysel gelişime olanak tanınması, yapılan işin kalitesi ve işyerinin fiziksel koşulları ele alınmaktadır. Üçüncü boyut olan bireysel yetkinlik kapsamını; işin gereklerini bilme, bilgi ve beceri düzeyinin yeterliliği, işin işletme için önemi, yüksek katkı üretmeye odaklanmak, yöneticilerle iletişim ve bölümün verimliliği konularındaki algılama oluşturmaktadır. Dördüncü boyut olan ücretin yeterliliği konusundaki algılama; ücretin yapılan iş için yeterliliği ve ücretin çalışanı tatmin seviyesini ele almaktadır. Beşinci boyut işyerinde birliktelik boyutudur ve çalışanın; farklı bölümlerden kişilerle uyum içinde çalışma, iş arkadaşlarıyla birlikte çalışma ve onlara katkıda bulunma fırsatı ve iş arkadaşlarının işlerini iyi yapmaları konusundaki algılamasını ölçmektedir. Son boyut olarak toplumsal fayda ise işletmede üretilen mal ve hizmetlerin topluma faydası konusundaki çalışan algısını ölçmeye dönüktür.

İş ve işyerinin algılanmasıyla ilgili boyutların iş doyumunu, işletmeye ve iş koluna bağlılığı konusunda ne tür etkiler yarattığına çoklu regresyon analizi ile cevap aranmıştır. İş doyumunu üzerindeki etki oranları ve kritik değerler Tablo 3'te verilmektedir. Elde edilen rakamlar iş doyumunun çalışma koşulları ve bireysel yetkinlik konusundaki algılama düzeyinden etkilendiğini, diğer boyutlara dair çalışan algılamasının iş doyumunu etkilemediğini ortaya koymaktadır. Boyutların bütün halinde bağımlı değişkeni etkileme oranı 0,54 (R^2)'tür. Tolerans değerlerinin 0,10'un altına düşmemesi, VIF değerlerinin 10'u aşmaması ve Durbin-Watson (DW) değerinin de 2'ye yakın çıkması çoklu doğrusallık ve otokorelasyon sorunu olmadığını göstermektedir. Kurulan model anlamlı bir modeldir. Ancak, yönetsel uygulamalar, ücretin yeterliliği, işyerinde birliktelik ve toplumsal fayda konusundaki çalışan algılamasının modele anlamlı katkısı yoktur.

Tablo 3: Çalışmaya İlişkin Boyutların İş Doyumuna Etkileri

Bağımsız Değişkenler	St. Beta	t	p	Tol.	VIF	R ²	F	Model Anl.
Sabit	-,846	-2,506	,013			,54	40,906	,000
Yönetmel Uygulamalar	,017	,241	,810	,421	2,376			
Çalışma Koşulları	,556	8,053	,000	,463	2,162			
Bireysel Yetkinlik	,163	2,806	,005	,652	1,534			
Ücretin Yeterliliği	,100	1,848	,066	,748	1,337			
İşyerinde Birliktelik	,063	1,056	,292	,618	1,617			
Toplumsal Fayda	-,031	-,578	,564	,775	1,290			

Bağımlı Değişken: İş Doyumu; DW= 1,737

Yer hizmetleri çalışanlarının işletmelerine bağlılık düzeylerine hangi boyutların etki ettiği yine çoklu regresyon modeli kurularak sınanmıştır (Bkn. Tablo 4). Altı boyuttan oluşan yapının işletmeye bağlılık düzeyini belirleme oranı 0,40 (R²)'tır ve kurulan model anlamlıdır. Ancak, β katsayıları itibariyle yönetmel uygulamalar ve toplumsal fayda algısının işletmeye bağlılık kapsamında anlamlı etki üretmediği görülmektedir. En etkili olandan itibaren sırasıyla, çalışma koşullarını algılama, bireysel yetkinliği algılama, ücretin yeterliliği konusundaki algılama ve işyerindeki birlikteliğe dair algılamanın işletmeye bağlılık üzerinde belirleyici unsurlar olduğu görülmüştür.

Tablo 4: Çalışmaya İlişkin Boyutların İşletmeye Bağlılığa Etkileri

Bağımsız Değişkenler	St. Beta	t	p	Tol.	VIF	R ²	F	Model Anl.
Sabit	-,971	-2,373	,019			,40	23,366	,000
Yönetmel Uygulamalar	,006	,074	,941	,421	2,376			
Çalışma Koşulları	,358	4,549	,000	,463	2,162			
Bireysel Yetkinlik	,179	2,694	,008	,652	1,534			
Ücretin Yeterliliği	,149	2,398	,017	,748	1,337			
İşyerinde Birliktelik	,138	2,031	,044	,618	1,617			
Toplumsal Fayda	-,014	-,234	,815	,775	1,290			

Bağımlı Değişken: İşletmeye Bağlılık; DW= 1,853

İş koluna bağlılığı belirleyen boyutları tespit etmek amacıyla kurulan regresyon modeli anlamlıdır (Bkn. Tablo 5). Boyutların bağımlı değişkeni açıklama oranı (R²) 0,24 olarak bulunmuştur. Ancak, modele anlamlı katkısı olan boyut sadece çalışma koşulları boyutudur. Bu durumda, yer hizmetleri çalışanlarının aynı iş kolunda çalışma eğilimleri üzerinde yalnızca çalışma koşullarını olumlu algılamalarının etkisi vardır denebilir.

Tablo 5: Çalışmaya İlişkin Boyutların İş Koluna Bağlılığa Etkileri

Bağımsız Değişkenler	St. Beta	t	p	Tol.	VIF	R ²	F	Model Anl.
Sabit	,531	1,116	,266			,24	10,985	,000
Yönetmel Uygulamalar	-,052	-,560	,576	,421	2,376			
Çalışma Koşulları	,415	4,669	,000	,463	2,162			
Bireysel Yetkinlik	,124	1,655	,099	,652	1,534			
Ücretin Yeterliliği	,064	,917	,360	,748	1,337			
İşyerinde Birliktelik	,076	,995	,321	,618	1,617			
Toplumsal Fayda	-,121	-1,770	,078	,775	1,290			

Bağımlı Değişken: İş Koluna Bağlılık; DW= 1,772

İş ve işyerinin algılanması ile ilgili boyutlar ve iş doyumu, işletmeye ve iş koluna bağlılık düzeylerinin orta değer olan 3'ten anlamlı düzeyde farklılaşıp farklılaşmadığı Tek Örneklem İçin t Testi'yle analiz edilmiştir. Çalışan algılamalarının ücretin yeterliliği ve işletmeye bağlılık haricinde orta değer olan 3'ün üzerinde olduğu görülmektedir (Bkn. Tablo 6). Ortalama değerler itibariyle yer hizmetleri alanında en olumlu düzeyde algılanan unsurun toplumsal fayda olduğu anlaşılmaktadır. Yer hizmetleri çalışanları iş kollarını toplum için fayda üreten bir alan olarak görmektedirler. İkinci en yüksek düzeyli algıyı ortaya çıkaran boyut bireysel yetkinliktir. Yer hizmetleri çalışanlarının kendilerini çalıştıkları alan için yeterli gördükleri anlaşılmaktadır. İşyerinde birliktelik konusunda yine olumlu bir çerçeve ortaya çıkmaktadır. Çalışma koşullarının ve yönetmel uygulamaların daha düşük düzeyde algılandığı görülmektedir. İş doyumu ve işkoluna bağlılık konusundaki ortalamalar da orta değere yakındır. İşletmeye bağlılık düzeyleri ise biraz daha sorunlu görünmektedir. Zira, çalışanların işletmelerine bağlılıkları konusundaki tutumları "ne katılıyorum ne katılmıyorum" şeklindeki değerlendirmeyi işaret etmektedir. Yer hizmetleri alanında en sorunlu görünen konu ise ücrettir. Ücretin yeterliliği konusunda çalışanların algılaması olumsuzdur. Ücretin yeterliliği konusundaki aritmetik ortalama, orta değerden anlamlı düzeyde düşüktür ve bu durum ücretlerinin yeterli olduğu konusundaki yargıya çalışanların katılmadığını göstermektedir.

Tablo 6: Boyutlara İlişkin Ortalama, Standart Sapma ve Orta Değerden Farklılıklar

	A.O.	Std. Sapma	t değeri	Anlamlılık	değişken-(3)
Yönetmel Uygulamalar	3,14	,836	2,596	,010	,148
Çalışma Koşulları	3,39	,760	7,545	,000	,391
Bireysel Yetkinlik	3,95	,664	21,070	,000	,955
Ücretin Yeterliliği	2,32	1,134	-8,663	,000	-,670
İşyerinde Birliktelik	3,54	,731	10,872	,000	,542
Toplumsal Fayda	3,97	,936	15,206	,000	,971
İş Doyumu	3,26	1,053	3,626	,000	,260
İşletmeye Bağlılık	3,06	1,120	,796	,427	,061
İş Koluna Bağlılık	3,27	1,154	3,488	,001	,274

Gerek iş ve işyerinin algılanmasıyla ilgili boyutların ve gerekse de iş doyumu, işletmeye ve iş koluna bağlılık boyutlarının çalışan özellikleri itibariyle farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek amacıyla iki alt gruplu çalışan özelliklerinin kıyaslanmasında Bağımsız Örneklem İçin t Testi, ikiden fazla çalışan özelliği grubunun karşılaştırılması için de ANOVA kullanılmıştır. Yapılan karşılaştırmada kadın ve erkek katılımcıların boyutlara verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu bakımdan cinsiyetin

havaalanı yer hizmetleri alanında çalışanların iş ve iş yeriyle ilgili algılamalarını ve iş doyumunu ile işletmeye ve iş koluna bağlılık düzeylerini etkilemediği anlaşılmıştır.

Çalışanların ilgili boyutların bir kısmına verdikleri yanıtlar yaşları itibariyle farklılık göstermektedir. Farklılığa konu olan gruplar ve değerler Tablo 7’de verilmektedir. 30 ve üstü yaş grubunun daha genç çalışanlara göre daha olumlu algıladığı boyutlar yönetsel uygulamalar ($t_{x-y} = -2,401$, $p < ,05$), çalışma koşulları ($t_{x-y} = -3,101$, $p < ,05$), bireysel yetkinlik ($t_{x-y} = -2,692$, $p < ,05$), iş doyumunu ($t_{x-y} = -2,581$, $p < ,05$) ve işletmeye bağlılıktır ($t_{x-y} = -2,978$, $p < ,05$). Bunda görece daha yaşlı çalışanların işletme ve iş alanındaki uygulamaları benimsemiş olması, belki daha uzun süredir bu işte çalışıyor olması gibi nedenler etkili olabilir.

Tablo 7: Boyutlarda Yaş Gruplarına Göre Farklılaşma

	Yaş	N	A.O.	Std. S.	t değeri	Anlamlılık
Yönetmel Uygulamaları	29 ve altı	150	3,0589	,78716	-2,401	,017
	30 ve üstü	65	3,3538	,91359		
Çalışma Koşulları	29 ve altı	150	3,2873	,71094	-3,101	,002
	30 ve üstü	65	3,6305	,81930		
Bireysel Yetkinlik	29 ve altı	150	3,8760	,68871	-2,692	,008
	30 ve üstü	65	4,1379	,56978		
İş Doyumu	29 ve altı	150	3,140	1,0168	-2,581	,011
	30 ve üstü	65	3,538	1,0908		
İşletmeye Bağlılık	29 ve altı	150	2,91	1,123	-2,978	,003
	30 ve üstü	65	3,40	1,043		

Çalışanların görev alanlarının onların sadece bireysel yetkinlik konusundaki algılamalarını farklılaştırdığı tespit edilmiştir. Teknik hizmetler alanında çalışanların yolcu hizmetlerinde görev yapanlara göre kendilerini daha yetkin gördükleri ($t_{x-y} = -2,013$, $p < ,05$) anlaşılmaktadır (Bkn. Tablo 8). Diğer boyutlarda anlamlı bir farklılaşma tespit edilememiştir.

Tablo 8: Boyutlarda Çalışma Alanına Göre Farklılaşma

	Görev	N	A.O.	Std. S.	t değeri	Anlamlılık
Bireysel Yetkinlik	Yolcu Hizmetleri	144	3,9051	,66285	-2,013	,045
	Teknik Hizmetler	58	4,1111	,64522		

Çalışanların eğitimlerinin onların boyutlara ilişkin algılamalarını farklılaştırıp farklılaştırmadığına dair değerler Tablo 9’da verilmektedir. Yönetmel uygulamalar, çalışma koşulları, işyerinde birliktelik, toplumsal fayda ve işletmeye bağlılık konusundaki çalışan algılamaları eğitim düzeyine göre farklılaşmaktadır. Hangi iki grubun birbirinden anlamlı farklılık gösterdiği ilgili tabloda harflendirme yolu ile belirtilmektedir. Buna göre lise ve dengi okul mezunlarının lisans mezunlarına göre daha yüksek algılama düzeyine sahip oldukları boyutlar; yönetsel uygulamalar ($F_{x-y} = 3,988$, $p < ,05$), çalışma koşulları ($F_{x-y} = 3,835$, $p < ,05$), işyerinde birliktelik ($F_{x-y} = 6,197$, $p < ,05$) ve işletmeye bağlılıktır ($F_{x-y} = 5,944$, $p < ,05$). Lisans mezunlarının eğitimleri için katlandıkları maliyetler karşısında ulaştıkları iş ve işyeri koşullarını daha olumsuz değerlendirdikleri düşünülebilir. İşin toplumsal faydası konusunda da önlisans mezunları lisans mezunlarına göre anlamlı düzeyde daha olumludur ($F_{x-y} = 3,102$, $p < ,05$).

Tablo 9: Boyutlarda Eğitime Göre Farklılaşma

	Eğitim	N	A.O.	Std. S.	F değeri	Anlamlılık
Yönetmel Uygulamalar	Lise ve dengi	36	3,4676 ^a	,82310	3,988	,020
	Önlisans	40	3,1750	,71904		
	Lisans	131	3,0305 ^a	,86020		
Çalışma Koşulları	Lise ve dengi	36	3,6785 ^a	,58637	3,835	,023
	Önlisans	40	3,3768	,67102		
	Lisans	131	3,2882 ^a	,80790		
İşyerinde Birliktelik	Lise ve dengi	36	3,8947 ^a	,65484	6,197	,002
	Önlisans	40	3,5619	,73258		
	Lisans	131	3,4214 ^a	,72825		
Toplumsal Fayda	Lise ve dengi	36	4,1095	1,00811	3,102	,047
	Önlisans	40	4,2236 ^a	,73384		
	Lisans	131	3,8397 ^a	,97521		
İşletmeye Bağlılık	Lise ve dengi	36	3,50 ^a	1,183	5,944	,003
	Önlisans	40	3,25	1,171		
	Lisans	131	2,85 ^a	1,049		

İlgili işte çalışma süresi, çalışma koşulları ve bireysel yetkinlik algılamasını farklılaştırmaktadır (Tablo 10). 1 yıldan daha az süredir ilgili işte çalışanların 5 yıl ve daha fazla süre çalışanlara göre çalışma koşulları konusundaki değerlendirmesi anlamlı oranda daha düşüktür ($F_{x,y} = 3,28$, $p < ,05$). Bu durumda işe yeni başlayanların çalışma koşullarını eskilere göre daha olumsuz olarak değerlendirdikleri söylenebilir. İşte 1 yıldan az ve 1-2 yıl arası görev yapanların kendi bireysel yetkinliklerini de 5 yıl ve daha fazladır çalışanlara göre daha düşük düzeyde algılamaları söz konusudur ($F_{x,y} = 4,088$, $p < ,05$). Çalışma süresi arttıkça çalışanların işlerini yerine getirmek adına sahip oldukları bireysel yetkinliği yeterli görme düzeyleri artmaktadır.

Tablo 10: Boyutlarda Çalışma Süresine Göre Farklılaşma

	Çalışma Süresi	N	A.O.	Std. S.	F değeri	Anlamlılık
Çalışma Koşulları	1 yıldan az	44	3,2360 ^a	,61357	3,281	,012
	1-2 yıl arası	49	3,2599	,72151		
	2-3 yıl arası	34	3,2464	,96428		
	3-5 yıl arası	43	3,5443	,65487		
	5 yıldan fazla	40	3,6962 ^a	,79801		
Bireysel Yetkinlik	1 yıldan az	44	3,8136 ^a	,72402	4,088	,003
	1-2 yıl arası	49	3,8354 ^b	,65069		
	2-3 yıl arası	34	3,8390	,66484		
	3-5 yıl arası	43	4,0064	,68499		
	5 yıldan fazla	40	4,2979 ^{ab}	,47475		
İş Doyumu	1 yıldan az	44	3,045	,9389	4,300	,002
	1-2 yıl arası	49	3,122	,9923		
	2-3 yıl arası	34	2,912 ^a	1,2152		
	3-5 yıl arası	43	3,512	,8273		
	5 yıldan fazla	40	3,700 ^a	1,0908		
İşletmeye Bağlılık	1 yıldan az	44	2,59 ^a	1,019	6,980	,000
	1-2 yıl arası	49	2,88 ^b	1,184		
	2-3 yıl arası	34	2,85 ^c	1,209		
	3-5 yıl arası	43	3,35 ^a	,923		
	5 yıldan fazla	40	3,68 ^{abc}	,944		
İş Koluna Bağlılık	1 yıldan az	44	3,05	1,099	3,413	,010
	1-2 yıl arası	49	3,22	1,195		
	2-3 yıl arası	34	2,88 ^a	1,320		
	3-5 yıl arası	43	3,70 ^a	,914		
	5 yıldan fazla	40	3,50	1,109		

İş doyumu konusunda 2-3 yıl arası çalışanlarla 5 yıldan fazla çalışanlar arasında da anlamlı bir fark ($F_{x-y} = 4,30$, $p < ,05$) vardır. 5 yıldan fazla çalışanların iş doyumu 2-3 yıl çalışanlara göre yüksektir. Aritmetik ortalamalara bakıldığında da deneyim süresinin artmasıyla iş doyumunun arttığı gözlenmektedir. İşletmeye bağlılık konusunda da benzer bir eğilim görülmektedir. 1 yıldan az çalışanlar 3 yıl ve daha fazla süredir çalışanlara göre anlamlı düzeyde düşük işletme bağlılığı sergilerken, 3 yıldan az süredir çalışanların 5 yıldan fazla çalışanlardan daha düşük işletmeye bağlılık düzeyi ortaya koydukları görülmektedir ($F_{x-y} = 6,98$, $p < ,05$). Örneklem dâhilinde yer hizmetleri alanında ilgili işte deneyim süresi arttıkça işletmeye bağlılık da artıyor denebilir. İş koluna bağlılık konusunda ise daha sınırlı bir değerlendirmeye olanak elde edilmiştir. Aralarında anlamlı fark tespit edilen iki grup 2-3 yıl arası çalışanlar ve 3-4 yıl arası çalışanlardır. Mutlak değerler itibariyle burada da deneyimin artışına bağlı bir bağlılık artışı gözükse de, istatistik anlamlılık dikkate alınarak sadece 3-5 yıl arası deneyime sahip olanların yer hizmetleri alanında gelecekte de çalışma eğiliminin 2-3 yıl arası deneyime sahip olanlardan daha yüksek olduğu ($F_{x-y} = 3,413$, $p < ,05$) ortaya çıkmaktadır.

Sonuç

Yer hizmetleri alanında çalışanlar için kendi işini ilgi çekici bulması, işletmesini kendisi için bir şans olarak görmesi, işyeri atmosferini olumlu algılaması, kişisel gelişiminin teşvik edildiğini düşünmesi, işletmede nitelikli işlerin üretildiğine dair düşüncesi ve fiziksel koşulların uygunluğu konuları çalışma koşulları başlığını oluşturmaktadır. Bu boyut hem iş doyumunu hem işletmeye bağlılık hem de işkoluna bağlılığı etkilemektedir. Bu durumda yer hizmetleri alanında çalışanlar için bahsedilen içeriğe sahip bir çalışma koşulları algılamasının işle ve işletmeyle ilişkilerde çok önemli olduğu vurgulanmalıdır. Bunun yanında, iş doyumunu açısından bireysel yetkinlik algısı etkilidir. İşletmeye bağlılık açısından çalışma koşulları yanında bireysel yetkinlik, ücretin yeterliliği ve işyerinde birliktelik de açıklayıcılığa sahiptir. Bu durumda yer hizmetleri alanında çalışma koşulları algısına ilave olarak kişilerin işin gereklerini karşılayabileceklerine dair algıları bağlamında şekillenen bireysel yetkinlik algılarının önemli olduğu belirtilmelidir. İşletmeye bağlılık konusunda ücret ve takım ruhunun sergilendiği bir iş ortamı kritik kabul edilebilir.

Teorik olarak tespit edilen etkenlerin ortaya koydukları toplam etki düzeyleri yüksektir. Bu bakımdan, özellikle yer hizmetleri alanında oluşan ve henüz oldukça sınırlı olan literatür kapsamında belirtilen boyutların önemi belirlenmiş olduğundan çalışma bulgularının teorik birikimi güçlendirici katkı sunduğu düşünülmektedir. İlgili alanda yapılacak yeni çalışmalarla belirtilen boyutlara ilişkin sektörel yansımalar analiz edilebilir. Çalışan tutum ve davranışlarına odaklanmak suretiyle yapılan çalışmalarda, çalışma koşulları, bireysel yetkinlik, ücrete ve işyerinde birlikteliğe dair algılamaların önemle ele alınması gerekir. Bu boyutların güçlü açıklayıcılığının farkında olunarak yeni teorik kapsamların belirlenmesi faydalı olacaktır.

Yöneticilerin, işletmelerinde sunulan çalışma koşullarını iyileştirmesi çok kritik bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Başta işlerin ilgi çekici içeriklere kavuşturulması ve yer hizmetleri alanına ilgili duyanların işe alınması, iş yeri ortamının çalışana sıcak gelmesi için gerekli düzenlemelerin yapılması, çalışanların kişisel gelişiminin teşvik edilmesi gibi konulara yüksek düzeyde önem verilmelidir. Bunun yanında, çalışanların işle ilgili yeterliliklerini geliştirmek adına eğitim ve pratik bilgi/beceri gelişimine yönelik uygulamalar iş doyumunu ve işletmeye bağlılık açısından kritik görünmektedir. İşletmeye bağlılığı artırmak adına da ücretlerin iyileştirilmesi ve çalışanların birlikteliğini destekleyecek programlara ihtiyaç vardır.

Ücretlerin yeterliliğine dair değerlendirmenin orta değerden düşük olması yer hizmetleri çalışanları açısından bu konunun bilhassa dikkate alınması gerektiğini göstermektedir. Ücret konusundaki iyileştirmelerin, başta işletmeye bağlılık olmak üzere bu araştırmada kapsam dışı tutulan birçok konuda da çalışanın işe ve işletmeye katkısını destekleyeceği düşünülebilir. Geç liberalleşen bir alan olarak ele alınan havaalanı yer hizmetlerinde iş ve işyeri ile ilgili algılar etrafında en olumsuz algılamaların ücret olması, sektörün insan kaynağına bakışı hakkında da fikir vermektedir. Bu anlamda, sektör genelinde insan kaynağının –ki yetenekli ve beceri düzeyi yüksek çalışanların yer aldığı bir alan olduğu ortaya konulmaktadır- daha hassas bir şekilde ele alınmasının gerekli olduğu, sektörün geleceğinin insana sunduğu olanaklarla daha sağlıklı bir şekilde kurgulanabileceği belirtilmelidir. Bu alanda istihdam sağlayan işletmelerin insan kaynakları ve daha özelden ücret politikaları üstünde yeniden düşünceleri gerekir. Aksi halde işgören devrinin yüksek olması ve bunun doğurduğu kısır döngünün iş süreçlerine ve işletme başarılarına yansımaları kaçınılmaz olacaktır.

Havaalanı yer hizmetleri alanının liberalleşme sürecinin ilk yıllarında daha yüksek iş ve işyeri olanakları sunmakta olması muhtemeldir. Zira, bu alanda çalışmanın avantajları ve çalışanın erişeceği olanaklar konusunda dışarıdan görece çok daha olumlu bir beklenti olduğunu söylemek mümkündür. Bu dönemde iş alanında muhtemelen daha az sayıda çalışan ama daha yüksek olanaklarla çalışmaktadır. Ancak, sunulan olanakların çok da olumlu olarak görülmediği ve muhtemelen liberalleşme sürecinde çalışana sunulan iş ve işletmeyle ilişkili şartların olumsuz doğru evrildiği de görülmektedir. Bu eğilimin devamlı mı olduğu veya sektörel şartlarla mı, yoksa ülke genelinde hâkim ekonomik konjonktüre mi bağlı olduğu konusunda ileriki araştırmaların katkı sunması beklenebilir.

Kaynakça

- Acker, G.M. (2004) *The Effect of Organizational Conditions (Role Conflict, Role Ambiguity, Opportunities for Professional Development, and Social Support) on Job Satisfaction and Intention to Leave Among Social Workers in Mental Health Care*, **Community Mental Health Journal**, 40(1): 65-73.
- Babakus, E., Cravens, D.W., Johnston, M. ve Moncrief, W.C. (1996) *Examining the Role of Organizational Variables in the Salesperson Job Satisfaction Model*, **Journal of Personal Selling & Sales Management**, 16(3): 33-46.
- Babin, B.J. (1996) *The Effects of Perceived Co-worker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and Job Satisfaction*, **Journal of Retailing**, 72(1): 57-75.
- Cacioppe, R. ve Mock, P. (1984) *A Comparison of the Quality of Work Experience in Government and Private Organizations*, **Human Relations**, 37 (11): 923-940.
- Carlopio, J.R. ve Gardner, D. (1992) *Direct and Interactive Effects of the Physical Work Environment on Attitudes*, **Environment and Behavior**, 24(5): 579-601.
- Cavallo, D., Ursini, C.L. ve Iavicoli, S. (2009) *Occupational Exposure in Airport Personnel: Health Risks*, **Airports: Performance, Risks and Problems**, (Editörler: Larauge, P.B. ve Castille, M.), New York: Nova Science Publishers, Inc., 105-121.
- Chan, S.C.H. (2010) *Does Workplace Fun Matter? Developing a Useable Typology of Workplace Fun in a Qualitative Study*, **International Journal of Hospitality Management**, 29(4): 720-728.
- Chen, F. ve Chang, Y. (2005) *Examining Airline Service Quality from a Process Perspective*, **Journal of Air Transport Management**, 11(2): 79-87.
- Chen, T.Y., Chang, P.L. ve Yeh, C.W. (2010) *An Investigation of Career Development Programs, Job Satisfaction, Professional Development and Productivity: the Case of Taiwan*, **Human Resource Development International**, 7(4):441-463.
- Crossman, A. ve Abou-zaki, B. (2003) *Job Satisfaction and Employee Performance of Lebanese Banking Staff*, **Journal of Managerial Psychology**, 18(4): 368-376.
- Çelebi (2016) *Yer Hizmetleri*, [<http://celebihandling.com.tr/tr/hizmetler/yer-hizmetleri>], (12.04.2016).

- Çetin, T. ve Benk, S. (2011) *Regulation, Deregulation, and Competition in the Turkish Airline Industry, The Political Economy of Regulation in Turkey*, (Editörler: Çetin, T. ve Oğuz, F.), Springer, 193-214.
- Demir, M. (2011) *İşgörenlerin Çalışma Yaşamı Kalitesi Algulamalarının İşte Kalma Niyeti ve İşe Devamsızlık İle İlişkisi*, **Ege Akademik Bakış**, 11(3): 453-464.
- Demir, M. (2012) *Örgütsel Destek, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi: Havalimanı Yer Hizmetleri İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma*, **İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, 14(1): 47-64.
- DHMİ (2016) *Havalimanları*, [<http://www.dhmi.gov.tr/havaalanlari.aspx>], (06.04.2016).
- Dolbier, Christyn L., Webster, Judith A., McCalister, Katherine T., Mallon, Mark W. ve Steinhardt, Mary A. (2005) *Reliability and Validity of a Single-Item Measure of Job Satisfaction*, **American Journal of Health Promotion**, [[http://www.edb.utexas.edu/steinhardt/Files/Dolbier.McCalister.Steinhardt\(2005\).pdf](http://www.edb.utexas.edu/steinhardt/Files/Dolbier.McCalister.Steinhardt(2005).pdf)], (12.04.2016).
- Ducharme, L.J. ve Martin, J.K. (2000) *Unrewarding Work, Coworker Support, and Job Satisfaction: A Test of the Buffering Hypothesis*, **Work and Occupations**, 27: 223-243.
- Ekofinans (2013) *THY'de Kademe Kademe Personel Maaşları*, [<http://www.ekofinans.com/thyde-kademe-kademe-personel-maaslari-h17970.html>], (12.4.2016).
- Gao, Y. (2010) **Workforce Scheduling of Airport Ramp Service Employees under the Impact of Flight Delays**, PhD Dissertation, Purdue University.
- Gillet, N., Fouquereau, E., Bonnaud-Antignac, A., Mokoukolo, R. and Colombat, P. (2013) *The Mediating Role of Organizational Justice in the Relationship Between Transformational Leadership and Nurses' Quality of Work Life: A Cross-sectional Questionnaire Survey*, **International Journal of Nursing Studies**, 50(10): 1359-1367.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. ve Tatham, R.L. (2006) **Multivariate Data Analysis**, 6. Baskı, New Jersey: Prentice Hall.
- Hart, G. ve Rotem, A. (1995) *The Clinical Learning Environment: Nurses' Perceptions of Professional Development in Clinical Settings*, **Nurse Education Today**, 15: 3-10
- Havas (2016) *Tarihçe*, [<http://www.havas.com.tr>], (12.04.2016).
- Hunt, S.D., Chonko, L.B. ve Wood, V.R. (1985) *Organizational Commitment and Marketing*, **Journal of Marketing**, 49(1): 112-126.
- Igalens, J. ve Roussel, P. (1999) *A Study of the Relationships Between Compensation Package, Work Motivation and Job Satisfaction*, **Journal of Organizational Behavior**, 20:1003-1025.
- Kanten, S. ve Sadullah, Ö. (2012) *An Empirical Research on Relationship Quality of Work Life and Work Engagement*, **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 62: 360 - 366.
- Kara, D., Uysal, M., Sirgy, M.J. ve Lee, G. (2013) *The Effects of Leadership Style on Employee Well-being in Hospitality*, **International Journal of Hospitality Management**, 34: 9- 18.
- Keller, R.T. (1975) *Role Conflict and Ambiguity: Correlates with Job Satisfaction and Values*, **Personnel Psychology**, 28(1): 57-64.

- Koonmee, K., Singhapakdi, A., Virakul, B., ve Lee, D. (2010) *Ethics Institutionalization, Quality of Work Life, and Employee Job-related Outcomes: A survey of Human Resource Managers in Thailand*, **Journal of Business Research**, 63: 20–26.
- Marta, J.K.M., Singhapakdi, A., Lee, D., Sirgy, M.J., Koonmee, K. Ve Virakul, B. (2013) *Perceptions About Ethics Institutionalization and Quality of Work Life: Thai Versus American Marketing Managers*, **Journal of Business Research**, 66: 381–389.
- Meersman, H, Pauwels, T., Struyf, E., van de Voorde, E. ve Vanelslender, T. (2011) *Ground Handling in a Changing Market. The Case of Brussels Airport*, **Research in Transportation Business&Management**, 1(1): 128-135.
- Nagy, S. Mark (2002) *Using a Single-item Approach to Measure Facet Job Satisfaction*, **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 75: 77–86.
- Naude, M.R., Kruger, S. ve Saayman, M. (2013) *Who to Work for: A South African Hotel or Resort?*, **International Journal of Hospitality Management**, 33: 331–338.
- Niemeier, H.M. (2011) *Effective Regulatory Institutions for Air Transport: a European Perspective*, **Better Economic Regulation: the Role of the Regulator**, OECD International Transport Forum Round Tables Report, No:150. OECD Publishing, 35-71.
- Piko, B.F. (2006) *Burnout, Role Conflict, Job Satisfaction and Psychosocial Health among Hungarian Health Care Staff: A Questionnaire Survey*, **International Journal of Nursing Studies**, 43(3): 311–318.
- Resmi Gazete (1996) *Havaalanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği SHY-22*, Tarih: 22.08.1996, Sayı: 22741.
- Roelen, A. ve Blom, H.A. (2013) *Airport Safety Performance, Modelling and Managing Airport Performance*, (Editörler: Zografos, K., Andreatta, G. ve Odoni, A.R.), Wiley, 171-211.
- Savas, N., Nazlican, E. ve Turhan, E. (2012) *Job Satisfaction and Sociodemographic Factors Affecting Garbage Workers' Quality of Life in Antakya (Antioch), Turkey*, **Primary Health Care: Open Access**, 2(1).
- Schmidberger, S., Bals, L., Hartmann, E. ve Jahns, C. (2009) *Ground Handling Services at European Hub Airports: Development of a Performance Measurement System for Benchmarking*, **International Journal of Production Economics**, 117(1): 104-116.
- Singhapakdi, A., Sirgy, M.J. ve Lee, D. (2010) *Is Small Business Better than Big Business for Marketing Managers?*, **Journal of Business Research**, 63: 418–423.
- Singhapakdi, A., Sirgy, M.J., Lee, D., Senasu, K., Yu, G.B. ve Nisisu, A.M. (2014) *Gender Disparity in Job Satisfaction of Western Versus Asian Managers*, **Journal of Business Research**, 67(6): 1257-1266.
- Sirgy, M.J., Efraty, D., Siegel, P. ve Lee, D. (2001) *A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories*, **Social Indicators Research**, 55: 241–302.
- Soames, T. (1997), *Ground Handling Liberalization*, **Journal of Air Transport Management**, 3(2): 83-94.
- Sowmya, K.R. ve Panchanatham, N. (2011) *Factors influencing job satisfaction of banking sector employees in Chennai, India*, **Journal of Law and Conflict Resolution**, 3(5): 76-79.

- Templin, C. (2012) *Competition for Airport Services- Ground Handling Services in Europe: Case Studies on Six Major European Hubs*, **Airport Competition** (Editör: Niemeier, H., Müller, J. ve Gillen, D.), Ashgate, 393-412.
- Ting, Y. (1997) *Determinants of Job Satisfaction of Federal Government Employees*, **Public Personnel Management**, 26(3): 313-334.
- Turkish Ground Services (2016) *Hakkımızda*, [<http://tr.tgs.aero/>] (12.04.2016).
- Türkay, O. (2015) *Çalışma Yaşamı Kalitesinin İş Memnuniyeti ve Bağlılık Üzerine Etkileri: Seyahat Acentaları Üzerine Bir Araştırma*, **Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, 22(1): 239-256.
- Wanous, J. P., Reichers, A. E., ve Hudy, M. J. (1997) *Overall Job Satisfaction: How Good are Single-item Measures?*, **Journal of Applied Psychology**, 82: 247-252.
- Wanous, John P. ve Hudy, Michael J. (2001) *Single-Item Reliability: A Replication and Extension*, **Organizational Research Methods**, 4(4): 361-375.
- Witt, L.A., Andrews, M.C. ve Kacmar, K.M. (2000) *The Role of Participation in Decision-Making in the Organizational Politics-Job Satisfaction Relationship*, **Human Relations**, 53(3): 341-358
- Yeh, C. ve Kuo, Y. (2003) *Evaluating Passenger Services of Asia-Pacific International Airports*, **Transportation Research**, 39(1): 35-48.
- Yüksel, İ. (2004) *Çalışma Yaşamı Kalitesinin Tipik ve Atipik İstihdam Açısından İncelenmesi*, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 5(1): 47-58.