

Gemi Acentelerinde Çalışanların İş Doyumlarının Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma

Dilek YALÇIN^{a(*)}, Vahit ÇALIŞIR^b

Yayın Geliş Tarihi

24 Ocak 2021

Yayına Kabul Tarihi

11 Şubat 2021

Elektronik Yayın Tarihi

18 Şubat 2021

Araştırma Makalesi

Anahtar Kelimeler

İş Doyumu

Performans

Gemi Acenteciliği

Öz

Çağdaş yönetim anlayışında işletmelerin kaynakların arasında insan kaynağı en önemli kaynak olarak ön plana çıkmaktadır. İşletmelerin başarısı çalışanların verimliliğine bağlıyken, çalışanların verimliliği ise sağlıklı bir iş ortamına ve dolayısıyla iş doyumlarına bağlıdır. Bu nedenle son yıllarda bütün sektörlerde çalışanların iş doyumları üzerine birçok araştırma yapılmaktadır. Çalışmanın konusunu gemi acenteciliği alanında iş doyumunu oluşturmaktadır. Araştırmanın temel amacı gemi acentelerinde çalışan personellerin iş doyum düzeylerini belirlemek; elde edilen bulgular ve sonuçları literatürdeki çalışmalar ile karşılaştırmaktır. Araştırma nicel olarak tasarlanmış ve veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. 196 adet anket verisiyle analizler gerçekleştirilmiştir. Analiz olarak frekans dağılımı, normallik testi, geçerlilik ve güvenilirlik testi, küresellik testi, Mann- whitney U ve Kruskal wallis H testi yapılmıştır. Araştırmada sonuç olarak katılımcıların iş doyumları ile ilgili algıları yaş ve eğitim durumlarına göre farklılık gösterirken; cinsiyet, mezun olunan bölüm, katılımcıların çalıştıkları departman ve çalışma pozisyonları ve çalışma deneyimlerine göre farklılık göstermemektedir. Elde edilen sonuçlar alan yazındaki çalışmalarla karşılaştırılarak öneriler sunulmuştur.

A Research on Determining Job Satisfaction of Employees in Ship Agencies

Article Submitted

24 Ocak 2021

Article Accepted

11 Şubat 2021

Available Online

18 February 2021

Research Article

Keywords


Job Satisfaction

Performance

Ship Agency

Abstract

In the modern management approach, human resource stands out among the resources of the enterprises as the most important resource. While the success of the enterprises depends on the productivity of the employees, the efficiency of the employees depends on a healthy work environment and therefore job satisfaction. For this reason, many researches have been conducted on job satisfaction of employees in all sectors in recent years. The subject of the study is job satisfaction in the field of shipping agency. The main purpose of the research is to determine the job satisfaction levels of the personnel working in shipping agencies; To compare the findings and results with the studies in the literature. The research is designed quantitatively. Questionnaire technique was used as data collection method. Analyzes were carried out with 196 survey data. Frequency, normality test, validity and reliability test, sphericity test, Mann-Whitney U and Kruskal wallis H test were used for analysis. As a result of the research, while the perceptions of the participants about their job satisfaction differ according to their age and education level; gender situations; the department they graduated from; It does not differ according to the position and work experience of the participants. The obtained results were compared with the studies in the literature and recommendations were made.

^a  İskenderun Teknik Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Hatay, Türkiye.

^(*) Sorumlu Yazar / Corresponding Author : Dilek YALÇIN, dilekbatatyalcin@gmail.com.

^b  İskenderun Teknik Üniversitesi, Barbaros Hayrettin Gemi İnşaatı ve Denizcilik Fakültesi, Hatay, Türkiye, yahit.calisir@iste.edu.tr.

1. Giriş

Çalışma yaşamı ve çalışma psikolojisi alanlarında iş doyumunu sıkça gündeme gelen bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bireylerin işlerinden doyum sağlaması organik ve psikolojik varlıkları açısından büyük önem arz etmektedir (Telman ve Ünsal, 2004). Özellikle insan ilişkileri yaklaşımını benimseyen psikoloji uzmanlarına göre örgütlerin öncelikli hedeflerinin çalışanların iş doyumları olması gerektiği yönündedir (Henne ve Locke, 1985). Bunun nedeni bireyin işinin veya mesleğinin aslında bireyin kimliğinin oluşumunda etkisinin olması ve bireyin bu vasıtayla çevresinden saygı görmesi ve işe yarar hissetmesidir (Kuzgun, 2003). Bununla birlikte iş doyumunu yüksek olan çalışanların işini severek yaptıkları ve işte kalma niyetlerinin uzayarak daha iyi iş performansı sergiledikleri (Sönmezer, 2007) ve iş doyumunun da örgütsel amaçlar doğrultusundaki katkıları yükselten en önemli etkenlerden biri olduğu görülmektedir (Karayel, 1999). Bunların yanı sıra çalışanların iş doyumlarının sağlanması aynı zamanda örgütlerin sosyal görevleri arasında bulunmaktadır (Akıncı, Z. 2002). Çünkü insani nedenler olarak tanımlanan yaşam doyumunu ile iş doyumunu bağlantılıdır (Akşit, 2010) ve bireylerin fiziksel ve psikolojik sağlığını da etkilemektedir (Çimen ve Şahin, 2005). İş yaşamında çalışanların iş hayatlarının kalitesinin artırılması, çalışma şartlarının ve çevresinin düzenlenmesi, çalışanların toplumsal, psikolojik ve ekonomik ihtiyaçlarının karşılanması, çalışanların karşılaştıkları sorunların en aza indirilmesi iş doyumunu ile sağlanabilecektir (Gürsel, Izgar, Altınok ve Kesici, 2003) ve çalışanların iş doyumlarının sağlanmasının örgütler için hedeflenen planlara daha kısa vadede ve istenilen düzeyde ulaşılmasında anahtar rol oynadığı dolayısıyla ne denli önem arz ettiği görülmektedir (Çevik, 2010).

Locke (1976) iş doyumunu; çalışanın işi ve iş deneyimlerini değerlendirmesi sonucu ulaştığı olumlu ve keyif veren duygusal durumların tamamı olarak tanımlamaktadır. Başka bir ifadeyle iş doyumunu, çalışanların iş yaşamı boyunca, deneyimledikleri, gördükleri, kazandı, kaybettikleri, mutluluk ve mutsuzluk duydukları tüm duygusal çıktıları sonucunda çalıştıkları örgüte ve yaptıkları işe karşı geliştirdikleri tüm tutumların genel bir sonucu olup (Keser, 2006; Şahin, 2011), çalışanın fiziksel ve zihinsel açıdan iyi durumda olması olarak ifade edilmektedir (Akşit, 2010). İş doyumunu, çalışanların görev ve sorumluluklarını başarılı bir şekilde yerine getirebilmesi ve sürdürebilmesi, örgüt içerisinde mutlu olabilmesi ve dolayısıyla pozitif örgütsel davranışlarda bulunabilmesi, negatif örgütsel davranış hareketlerinden kaçınabilmesi, yüksek üretkenlik verimlilik performansı gösterebilmesi için gerekli motivasyon araçlarından biridir (Sünter, Canbaz, Dabak, Öz ve Pekşen, 2006).

Günümüzde çeşitlendirilerek yaygınlaşan taşımacılık faaliyetlerinden en önemli bağlantı noktasını deniz yolu taşımacılığı oluşturmaktadır. Dünya genelinde taşımacılık faaliyetlerinin yaklaşık olarak üçte ikisi deniz yolu taşımacılığı ile gerçekleştirilmektedir. Bu durum limanların ve liman işletmelerinin küresel ticarete kattığı değerin gözler önüne sermektedir (Köseoğlu, 2014). Deniz yolu taşımacılığının en önemli hizmet alanlarından birisi ise gemi acenteciliğidir. Günümüzde hızla gelişen ve sürekli değişen rekabet ortamında gemi acentelerinin varlığını sürdürebilmesinin yolu ise tüm örgütlerde olduğu gibi çalışanların istek ve ihtiyaçlarının karşılanmasından geçmektedir (Kahraman, 2010).

Çalışmanın ana konusunu gemi acentelerindeki örgütlerde iş doyumunu oluşturmaktadır. Çalışmanın belirlenen konusu doğrultusunda iş doyumunun kavramsal incelenmesi, iş doyumunu etkileyen etkenler, iş doyumunun gelişimi ve gemi acentelerinde çalışan bireyler üzerinde alanyazındaki iş doyumunu ile ilgili çalışmalar derlenerek ilgili sektörde iş doyumunun önemi incelenmektedir. İş doyumunu kavramı son yıllarda çok farklı alanlarda çalışılan bir konu olmasına rağmen, literatürde gemi acenteleri çalışanları üzerine veya denizcilik işletmeleri alanında yerli yazında rastlanamamıştır. Bu çalışma alan yazındaki bu eksikliğin giderilmesi açısından oldukça önem arz etmektedir. Bu doğrultuda araştırmanın amacı; gemi acentelerinde çalışan personellerin iş doyum düzeylerini belirlemek; elde edilen bulgular ve sonuçları literatürdeki çalışmalar ile karşılaştırmaktır.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. İş Doyumu

Örgütsel davranış literatüründe iş doyumunu ilk olarak Hoppock tarafından, verimlilik ve performans arasındaki ilişkilerle birlikte incelendiği görülmektedir (Eren, 2008). Türkçede ki karşılığı tatmin olan “yetinmek, hoşnut kalmak, kanmak” anlamlarına gelen (Tınaz, 2005) doyum ancak kişisel olarak ifade edilebilen öznel bir ifade olarak tanımlanmaktadır (Eroğlu, 1984).

Birbirinden farklı pek çok şekilde ifade edilen iş doyumunu, en genel tanımı ile iş doyumunu, çalışanların işine gösterdiği genel tutum (Fisher, 2000); çalışanların işlerini yaparken algıladığı hoşnutluk (Gibson, Ivancevich, Donnelly ve Konopaske, 2012) ve tatmin duygusu (Oshagbemi, 2013), mutluluktur (Bingöl, 1990; Aksu, Acuner ve Tabak 2002;). Çalışanların mesleklerini sevip sevmeme derecesi, çalışanların işlerine karşı duyduğu memnuniyet ve

memnuniyetsizlikten (Ertürk ve Keçecioğlu, 2012) oluşan olumlu veya olumsuz duygusal tepkilerdir (Gibson, Ivancevich ve James, 1997; Türk, 2007).

Başka bir tanımla iş doyumunu, “bir çalışanın yaptığı işin ve elde ettiklerinin gereksinimleriyle ve kişisel değer yargularıyla örtüştüğünü veya örtüşmesine olanak sağladığını fark etmesi sonucu yaşadığı bir duygu” olarak açıklamaktadır (Barutçugil, 2004) yani iş doyumunu çalışanın verdiği emek sonucu beklediği ve arzuladığı çıktılarla reelde oluşan çıktılarının denkleşmesi düzeyi (Bruck, Allenve Spector, 2002) ve bu çıktılar arasında yaptığı karşılaştırmalara karşı verdiği duygusal tepkilerden meydana gelmektedir (Baştumur, 2006; Buitendach ve Rothmann, 2009). Dolayısıyla iş doyumunun çalışanın işten beklentileriyle şekillendiği söylenebilmektedir (Gençtürk, 2008; Yenihan, 2014). Kısaca iş doyumunu çalışanın elde etmek istediği ve ettiği kazanımların arasındaki farktan meydana gelmektedir (Miner, 1992).

İş doyumunu çalışanın yaptığı işi ve işi yapma koşullarını algılayışına göre geliştirdiği tepkilerden meydana gelmektedir (Çekmecelioglu, 2006). Dolayısıyla değişken bir yapıya sahiptir ve değişken bir yapısı olması örgüt içerisinde bir defa sağlandığında sürekli ve aynı düzeyde kalacağı veya değişim göstermeyeceği anlamına gelmemektedir (Şeker ve Zırhlıoğlu, 2009). İşe karşı duyulan hoşnutluk iş doyumuna yansırken, işten duyulan hoşnutsuzluk beraberinde iş doyumsuzluğunu getirmektedir (Özdemir, 2006). İş doyumunu çalışanlarda, yüksek performans, verimlilik, motivasyonda artış ve yüksek örgütsel bağlılık davranışı geliştirmektedir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2007). Bu sayede de örgüt içerisinde iş birliği yükselecek ve yardımlaşma yaygınlaşacaktır (Sönmezer, 2007). Bunun yanı sıra iş doyumunu, bireyin yaptığı işe olan tutkusunu arttırmak gibi süreçlerde bireysel faydalar sağlarken, kararlara katılmak gibi toplumsal etkilere bağlanmaktadır (Yıldırım, 1995). Bununla birlikte örgüt içerisinde çalışanın yaşadığı iş doyumsuzluğu azalan örgütsel bağlılık (Moser, 1997), örgüt içerisinde çatışma, yüksek devamsızlık, grevlerin başlaması, yüksek iş gücü devir oranına neden olarak (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2007), stres, sağlık sorunları ve hatta işten ayrılmaya (Moore, 2000) sebebiyet verebilmektedir (Serinkaya ve Bardakçı, 2009).

Genel olarak iş doyumunu kavramı, çalışma koşulları ile örgütsel ve bireysel sonuçlar arasında oluşan bir ara değişken konumundadır (Dormann ve Zapf, 2001). İş doyumunun birçok kavramla ilişkili olduğu görülmektedir. Bu kavramlar;

1. Moral, Psikososyal bir kavram (Eren, 2008) olan moral; çalışanların bağlı olduğu örgüt içerisindeki tüm olumlu duyguların yansımaları olarak tanımlanmaktadır (Ülgen, 1983).
2. Motivasyon, örgüt içerisindeki bireylerin, örgütün diğer çalışanları ve örgüt hedefleri doğrultusunda harekete geçmeye istek duymasını sağlama faaliyetleridir (Can, Akgün ve Kvuncubaşı, 2001). Motivasyon çalışanın örgüte bağlılığını arttıran, devamsızlığını azaltan ve dolayısıyla verimliliği arttıran önemli bir faktör olarak görülmektedir (Kırel, 1998). Alan yazın incelendiğinde iş doyumunun temellerinin ortaya konduğu kuramların bir çoğunda, iş doyumunu ile motivasyon ilişkisi ana etken olarak görülmektedir (Silah, 2005).
3. Verimlilik, örgütün kısa zamanda ortaya çıkarmış olduğu ürün miktarı ve/veya hizmet durumu ve bunların kalitesiyle ölçümlenen bir kavramdır (Altuğ, 1997).

Genel bir bakış açısıyla iş doyumunun özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir (İbicioğlu, 2011);

1. İş doyumunu çalışanın işine olan pozitif duyguları ile ortaya çıkmaktadır.
2. Çalışanlar açısından iş doyumunu iş ve işin farklı yönlerinin tamamını ile ortaya çıkmaktadır.
3. Öznel ve tutumsal bir değişkendir.
4. Örgütsel süreçler özelinde ele alınabildiği gibi fizyolojik ve psikolojik açılarından da değerlendirilmektedir.
5. Örgütsel süreçlerin nihai bir çıktısı niteliğindedir.
6. Çalışanların kişisel çabalarının yanı sıra örgütsel desteğin bir sonucu olarak da ortaya çıkabilir.
7. Hem bireysel hem örgütsel açıdan performans ile doğrudan ilişkilidir.
8. Örgütler için insan kaynaklarının yönetiminde oldukça önemli bir role sahiptir.
9. Örgütsel davranışların sergilenmesinde önemli bir role sahiptir.

Alanyazın incelendiğinde iş doyumuna etki eden birçok farklı etkenin olduğu görülmektedir (Toker, 2007; Ceylan ve Ulutürk, 2006). İş doyumunun ilişkili olduğu önemli değişkenlerden biri çalışanların performanslarının niteliği ve niceliğidir. Geçmişten günümüze birçok araştırmacının performans ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi incelediği görülmektedir (Chamundeswari, 2013). Koç, Yazıcıoğlu ve Hatipoğlu (2009) çalışmalarında iş doyumunu ve performans arasında ilişki olduğunu saptamışlardır. Alan yazında benzer şekilde sonuçlara rastlanmıştır (Gürbüz, Erkuş ve Sığırı, 2010). İş doyumunu çok boyutlu ve etkenli bir olgu olarak, işin niteliğinden (Kök ve Çakıcı, 2016). ,

örgütün sağlamış olduğu imkanlar, çalışma koşullarının uygunluğundan (Aksayan, 1990), çalışma arkadaşları ile olan ilişkilerden ve yöneticilerle olan ilişkilerden (Bozkurt ve Bozkurt, 2008), çalışma ortamından (Barutçugil, 2004) ve bireyin beklentilerinden (Simon ve Lam, 1996; Bilgiç, 1998; Duffy, Ganster ve Shaw, 1998; Wagner ve Rush, 2000), çalışanın kendisine adil davranılıp davranılmadığına olan inancı (Yıldırım, 2007), güvenlik, statü, takdir görme, ücret ve terfi olanakları (Moynihan ve Pandey, 2001; Furnham ve Andreas-Chamorro, 2009) ve çalışanın hayatı boyunca elde ettiği deneyimler (Akşit, 2010) gibi faktörlerden etkilendiği görülmektedir. Bu doğrultuda çalışanın iş doyumunun gerek içsel gerekse dışsal birçok faktörden etkilendiğini söylemek mümkündür (Kılıç, Efeoğlu, Mimaroglu ve Özgen, 2008). İş doyumunu ile ilişkili diğer bir etkenin ise liderlik olduğu görülmektedir. Alanyazında ki çalışmalarda liderliğin iş doyumunun anlamlı bir yordayıcısı olduğu görülmektedir (Aydın, Sarier ve Uysal, 2013; Tanrıverdi ve Paşaoğlu, 2014).

Alanyazında bireylerin iş doyumlarını etkileyen faktörlerin bireysel ve örgütsel faktörler olarak iki sınıfta incelendikleri görülmektedir (Durmuş ve Günay, 2007).

1. Bireysel faktörler, çalışanların yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi ve mesleki deneyim gibi kişiye has demografik özellikleri ile değer yargıları, kariyer imkânları ve inançları iş doyumunu etkileyen bireysel faktörler arasında yer almaktadır (Budak, 1999). Okpara'ya göre (2004), iş doyumunu ile eğitim düzeyi arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Eğitim düzeyi yüksek olan bireylerin, düşük olan bireylere oranla doyumlarının daha yüksek olduğu (Aşık, 2010) ve kariyer basamakları çıktıkça iş doyumunun da yükselişe geçtiği saptanmıştır (Kök ve Çakıcı, 2016). Bilgiç (1998) çalışmasında eğitim düzeyi yüksek olan bireylerin iş ile ilgili şikayetlerinin olmadığı ve performans ve iş kalitesiyle daha ilgili olduklarını saptamıştır. Örgütlerin çalışan bireylerin kişiliklerini doğrudan etkilemedikleri görülsede örgüt içerisinde ki doğru uyumun iş doyumuna katkı sağladığı görülmektedir (Saari ve Judge, 2004).
2. Örgütsel faktörler, tespit edilebilen, karşılaştırılabilen ve toplumsal nitelikte olan bu faktörler ile iş doyum seviyesi arasında bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu faktörler; Ödüllendirme, çalışma şartları, ücret, terfi, iş niteliği ve niceliği, çalışma arkadaşları ve yöneticilerin denetimidir (Şimşek ve Akın, 2003).

Alanyazında iş doyumunu kuramları genel olarak iki grupta incelenmektedir. Bunlar içerik (kapsam) kuramları (Efil, 2006) ve süreç kuramlarıdır (Koçel, 2001). Kapsam kuramları, bireylerin tatmin edilmemiş içsel faktörlerine odaklanırken, süreç kuramları, kişilerin dışsal faktörlerine; çevrelerini nasıl algıladıkları ve sürekli olarak nasıl tepki verdikleri odaklanmaktadır (Barutçugil, 2004).

İçerik (Kapsam) Kuramları: İçerik kapsamında yer alan kuramlar çalışanları belirli bir yönde davranmaya güdüleyen etmenleri özetlemeye çalışmaktadır (Koçel, 2001). Özetle söz konusu kuramlar iş doyumunu ve motivasyonu üzerine etkili olan faktörlerin belirlenmesine yöneliktir (Canbulat, 2007:30). Bu kuramlar aşağıdaki gibi özetlenmektedir (Bassett-Jones ve Lloyd, 2005);

1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi (1954); bireylerin ihtiyaçlarının belirli basamaklarda özetlendiği ve bireylerin, ihtiyaçlar hiyerarşisindeki ihtiyaçların giderildikçe mutlu olacağını söyleyen bu kurama göre doyum bireyin gereksinimlerinin karşılanmasına bağlıdır (Kirel, 1996; Ertürk, 2013). Tanımlana hiyerarşik düzen içerisinde, bireylerin hepsinde bu ihtiyaçlar ortaktır ancak ihtiyaçların şiddeti bireyden bireye değişiklik gösterebilmektedir (Öztürk, 2002). Bu kuram beş temel ihtiyaçtan oluşmaktadır. Bunlar; sırası ile fiziksel ihtiyaçlar, ait olma, saygı ve kendini gerçekleştirme olarak hiyerarşik bir biçimde sıralanmaktadır (Barutçugil, 2004; Aksoy, 2007). Kurama göre yüksek düzeyli bir gereksinimin ortaya çıkması için öncelikle alt düzeydeki ihtiyacın karşılanması gerekmektedir (Çetinkanat, 2000) ve bir ihtiyacı tamamen tatmin etmek mümkün değildir (Özkalp ve Kirel, 2010).
2. Herzberg'in Çift Etmen Kuramı (1959), çalışanların ulaşmak istedikleri amaçlara ve kaçınmaya çalıştıkları durumlara ağırlık veren (Şanlı, 2006) bu kurama göre çalışanların güdülenmesinde iki temel etken bulunmaktadır ve güdülenmenin gerçekleşmesi ancak güdüleyici etmenler sağlanırsa gerçekleşecektir (Koçel, 2001). Bunlar; hijyen ve güdüleyici etmenlerdir (Eren, 2001). Hijyen etmenleri; ücret, iş güvencesi, statü, çalışma koşulları, yönetici davranışları, yöneticilerle, denetçilerle ve meslektaşlarla ilişkilerdir. Herzberg'e göre hijyen faktörleri iş ortamında bulunması gereken asgari şartları oluşturur ve onlar olmadan motivasyon faktörlerinin varlığı motivasyonu sağlamada yeterli olmayacaktır (Kaya, Yıldız, ve Yıldız, 2013; Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003). Güdüleme etmenleri ise başarı, takdir görme, terfi olanakları, işin kendisi, gelişme olanakları ve sorumluluktur (Robbins, 1994; Toker, 2006). Herzberg'in araştırmasında yanıt aradığı temel soru işe ilişkin etkenlerin iş doyumunu ya da doyumсуuzluğu üzerindeki etkileridir. Herzberg'in

güdüleyici faktörleri, Maslow'un "kendini gerçekleştirme ve tatmin, saygınlık ve statü" ihtiyaçları ile benzeşmektedir, "ait olma ve sosyal etkinlik, güvenlik, fizyolojik ihtiyaçlar" ise Herzberg'in yaklaşımında hijyen faktörler olarak tanımlanmaktadır (Öztürk, 2002; Okumuş,2011).

1. Alderfer'in ERG Kuramı (1972); Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinden uyarlanmış bir yaklaşım olan ERG kuramına göre bireyin var olmaya dair ihtiyaçları, ilişkisel ihtiyaçları ve gelişimi veya büyümeye yönelik ihtiyaçları olmak üzere üç temel ihtiyacı bulunmaktadır (Koçel, 2001; Riggio, 2014; Küçüközkan, 2015). Maslow'un hiyerarşisinde olduğu gibi alt seviyedeki bir ihtiyaç giderilmeden üst seviyedeki bir ihtiyaca geçilememektedir (Tevrüz, 1999). Diğer yandan bireylerin üst seviye ihtiyaçları engellendiğinde, bir alt seviyedeki ihtiyaçlara dönmesinin normal olduğu düşünülmektedir (Çelik, 2003) ve üst düzeydeki gereksinimler az doyurulduğunda, alt düzeydeki gereksinimlere daha çok ihtiyaç duyulmaktadır (Çakmur, 2009).
2. McClelland'ın Başarı Güdüsü Kuramı (1961); önem yadsınamaz bir oldu olan başarı ve doyurulduğunda bireyi memnuniyet, moral gibi olumlu tutumlar içerisine alan (Kılıç, 2011) bu kuramda iş ortamı ile ilgili "başarma, ilişki ve güç" olmak üzere üç gereksinim üzerinde durulmuştur (Efil, 2006; Ertürk, 2013). Bireyler yaptıkları işlerde başarılı olma hayali kurarken bir yandan da başarısız olmaktan korkmaktadırlar (Balcı, 2004). Başarı güdüsü bireyin başarısı ile doğru orantılıdır ve yüksek başarı güdüsü olan bireylerde iş başarısının daha yüksek olduğu görülmektedir (Akdoğan, 2002). Bu teoriye göre İlişki kurma ihtiyacı, çevresi tarafından sevilme ve kabul görme isteğini, güç kazanma ihtiyacı, diğer bireyleyi yönetme ve kontrol etme isteğini ortaya koyarken, başarı ihtiyacı ise, başarılı olmak ve işi yapmak için zorlayıcı bir dürtüdür (Riggio, 2014). Bu üç temel güdüden hangisi baskın ise davranış ona göre yönlendirilmektedir (Şahin, 1997).

Alan yazında iş doyumunu ile ilgili temel yaklaşım kuramlardan en çok Maslow, Herzberg ve Adams'ın kuramlarının öne çıktığı görülmektedir (Özer, 2008).

Süreç Kuramları: Pekiştirme Kuramı, Vroom'un Bekleyiş Kuramı, Adams'ın Eşitlik Kuramı, Locke'un Amaç Kuramı olmak üzere dört motivasyon kuramı incelenmektedir.

1. Pekiştirme Kuramı; bu kuram çalışanın örgütsel amaçlarını gerçekleştirme durumunda ödüllendirilmesi ve önderlik yapılması durumunda, amaç koyma ve amaca ulaşma çabaları karşılıksız bırakılmamış, bireyler özendirilmiş ve davranış pekiştirilmiş olması anlayışına dayanmaktadır (Başaran, 2000).
2. Vroom'un Bekleyiş Kuramı; bu kurama göre bireylerin hedeflerine ulaşabilmek adına kendilerine sunulan en uygun seçeneği seçmeleri, davranışlarını o yönde belirlemeleri ve akılcı davranma eğilimi göstermelerini ifade etmektedir (Ağan, 2002). Robbins ve Judge (2012) çalışmalarında, günümüzde motivasyonla ilgili en çok kabul gören kuramın Victor Vroom'un Beklenti Kuramı olduğunu vurgulamaktadır. Tosunoğlu (1998) çalışmasında beklentiler kuramına ait "ödülün çekiciliği, bekleyiş ve araçsallık" kavramını belirlemiştir. Beklenti performans ve ödül ilişkisini içermekleyen, amaçsallık performans ve güç ilişkisini belirlemektedir (Altuğ, 1997). Araçsallık bireyin hedeflediği sonuçlara ulaşması durumunda sağlayacağı faydaya ilişkin algısıdır (Koçel, 2001). Çekicilik ise bireyin başarı sonucunda ödellendirileceğine inancının olmasıdır. Ödül birey için yüksek önem taşıyorsa gösterdiği çaba o kadar yüksek olmaktadır (Özkalp ve Kirel, 2010).Güdülenme bireyin davranışlarının istediği hedefe göre düzenlenerek hedefe ulaşma beklentisi ve hedefin birey için öneminin çarpımından meydana gelmektedir (Akdoğan, 2002).
3. Adams'ın Eşitlik Kuramı, bu kuram Stacy Adams tarafından geliştirilmiş olup, örgüt içerisindeki ödül adaletinin çalışanları güdüleme ve onları teşvik etme açısından büyük öneme sahiptir (Eren, 2001). Kurama göre örgüt işleyişi içerisinde bütün çalışanlara eşit davranılması gerektiğini savunmaktadır. Adalet anlayışının bozulması güdülenmeyi olumsuz etkileyecektir (Armstrong, 1993). Çünkü Adams'a göre, çalışan sarf ettiği gayret ve karşılığında elde ettiği sonucu aynı örgüt içerisindeki farklı çalışanların sarf ettiği gayret ve elde ettikleri sonuç ile karşılaştırmaktadır (Çetinkanat, 2000; Dümen, 2008). Özetle örgüt içerisinde bireyin tatmin olma derecesi örgüt işleyiş sürecindeki eşitlik ve eşitsizliğe bağlıdır (Adams, 1963).
4. Locke'un Amaç Kuramı, bu kurama göre bireyler amaçlarını bilinçli olarak seçmektedir. Eğer bir kişi ulaşılması zor bir amaç belirlediyse daha kolay bir amaç belirlemiş olan diğer bireylerden daha çok çaba saf edecek ve daha fazla motive olacaktır (Koçel, 2001; Riggio, 2014). Amaçsız bir bireyin sürekli olarak rasyonel davranması beklenemez (Ağan, 2002).

Örgütler bir taraftan hedefleri doğrultusunda etkinlik ve verimliliklerini arttırmayı amaçlarken diğer yandan çalışanların istek ve ihtiyaçlarına önem vererek, onları örgütün bir parçası gibi hissettirmek durumundadır. Alanyazın incelendiğinde etkin olan örgütlerin, çalışanların iş doyumunun uzun vadeli yararlar için büyük önem taşıdığı farkında olan örgütler olduğu görülmektedir (Güçlü, 2001). Alanyazında İş doyumunu ile performans arasındaki ilişki incelendiğinde, iş doyumunu yüksek olan çalışanların performanslarının da yüksek olacağına işaret etmektedir (Sabuncuoğlu, ve Tüz, 2003). İş doyumunun, iş verimliliğine doğrudan güçlü bir etkisinin olduğu görülmesine de yapılan birçok araştırmada iş doyumunun yüksek olması durumunda, örgüt içerisinde olumsuz davranışların (çatışma, devamsızlık, iş gücü devri vb.) azalacağını göstermektedir (Kolb ve Hanley, 2003). Dolayısıyla bir örgütün başarısı bu iki amaca ulaşmadaki denge düzeyine bağlıdır (Başaran, 2000).

Peria ve Baker (1997) çalışmalarında, çalışanların kariyer olanaklarının, aldıkları ücretten daha etkili olduğunu saptamışlardır. Benzer bir sonuçla Hill (1994) çalışmasında kariyer olanaklarının, sosyal statüyü yükselteceği ve beraberinde gelen başarının iş doyumunu arttıracığı yönünde bulgulara ulaştığı görülmektedir. Alanyazındaki diğer çalışmalar incelendiğinde de iş doyumunu konusunda genellikle alınan ücretten ziyade iş yeri koşullarının ve iş arkadaşlığı gibi faktörlerin ön planda tutulduğu, başka bir ifadeye iş doyumunda çalışanların işten elde ettiği maddi yarar ve kazançların yanında (Griffith, 2004) örgüte ve sosyal çevreye ilişkin iklimsel ve kültürel özelliklerin ön plana geldiği görülmektedir (Sivrikaya ve Şahin, 2019). Başka bir ifadeyle iş doyumunu örgüt içerisinde çalışan bireylerin maddi ve manevi ihtiyaçlarının tamamının karşılanma düzeylerini ve çalışanların bu ihtiyaçlara verdikleri önem düzeyleri arasındaki ilişkileri ifade etmektedir (Eckman, 2004).

Alanyazın incelendiğinde iş doyumunu ile pozitif ve negatif yönlü örgütsel davranışlar arasında ilişki olduğu görülmektedir. İş doyumunu, fiziksel ve ruhsal anlamda çalışanların yaşamına katkı sağlamaktadır (Başaran, 2004). İş doyumunun; iş performansı, örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışan tutumları ve temel benlik değerlendirmesi (Saari ve Judge, 2004;) ile pozitif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu ve tükenmişlik, işten ayrılma niyeti, iş aile çatışması ve stres (Tett ve Meyer, 1993; Bruck, Allen ve Spector, 2002) ile negatif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu görülmektedir.

2.2.Gemi Acentelerinde İş Doyumu

Dünya geneline bakıldığında taşımacılık faaliyetlerinin neredeyse üçte ikisinin deniz yoluyla gerçekleştirildiği görülmektedir (Köseoğlu, 2014). Deniz taşımacılığı ulaştırma faaliyetlerinden biri olup, en önemli kollarından biri de gemi acenteciliğidir(Kahraman, 2010: 4).

Kürese anlamda bir genelleme ile örgütlerin, özelinde de gemi acenteciliği yapan örgütlerin, Yoğun rekabet ortamının getirdiği pazarda varlığını sürdürebilmesi için öncelikli hedeflerinin çalışanlarının mutluluğunun ve iş doyumlarının yüksek olmasıdır (Kahraman, 2010: 4).

Tüm örgütlerde olduğu gibi gemi acentelerinde çalışan bireylerin performansını etkileyen birçok etken bulunmaktadır. Ayan (2005) çalışmasında bu etkenleri aşağıdaki şekilde özetlemektedir:

- Nitelik,
- Toplam verimlilik,
- Çalışma ortamının özellikleri,
- Devamlılığın sağlanması,
- İş kazalarının durumları,
- İşten çıkarılma ve işten çıkarılma devir oranı,
- Çalışanların motivasyonları,
- Örgüt içerisindeki çatışmalar,
- Çalışanların örgütsel bağlılıkları,
- Örgüt içerisinde esneklik ve uyum,
- Örgüt içerisinde rol ve normların uygunluk düzeyi,
- Tüm çalışanların örgütsel amaç birliği,
- Yöneticilerin iş sürecindeki becerileri,
- İnsan kaynaklarına verilen değer,
- Örgüt içerisinde işe katılım oranı ve yetki paylaşımı,
- Çalışanların eğitim ve gelişimine verilen önem derecesi,
- Örgüt içerisinde başarıya verilen önem ve
- Çalışanların iş doyumları.

2.3. Gemi Acentelerinde İş Doymu Üzerine Alanyazındaki Çalışmalar

Çalışmanın konusunu oluşturan gemi acenteleri ile ilgili yerli alanyazın incelendiğinde bu alanda pek fazla çalışmaya rastlanılmamıştır. Gemi acentelerindeki çalışmaların kısıtlı olması nedeniyle literatürdeki benzerlik gösteren liman işletmeleri üzerine yapılan çalışmalara da yer verilmiştir.

Kahraman (2010) tez çalışmasında gemi acenteliği sektöründe çalışan personellerin işlerinden duydukları doymu ortaya çıkarmak amacıyla İzmir Bölgesinde faaliyet gösteren gemi acenteleri üzerine bir çalışma gerçekleştirmiştir. Araştırmacı sonuç olarak gemi acentesi çalışanlarının iş doyumlarının ortalamasının üzerinde olduğu ve çalışanların farklı özelliklere sahip olmasına rağmen çalışanlar için bu durumun büyük ölçüde geçerli olduğunu belirtmiştir. Atlay Işık ve Cerit (2015) Ege Bölgesinde bulunan kurvaziyer limanlarında içsel pazarlama uygulamalarının hizmet kültürünün geliştirilmesindeki ilişkisini belirlemek amacıyla yapmış oldukları çalışmada, şirketlerin içsel pazarlama yaklaşımını ve bunların hizmet kültürlerinin yaratılmasına ilişkin yansımalarını değerlendirmenin önemli olduğunu belirtmişlerdir.

Baran (2016) tez çalışmasında içsel pazarlama faaliyetlerinin çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla İzmir'deki konteyner hat acentelerinin ofis çalışanları üzerine bir araştırma yapmıştır. Araştırmacı sonuç olarak içsel pazarlamanın İzmir'deki konteyner hat acentelerinin ofis çalışanlarının iş tatminleri üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu belirtmiştir.

Kesiktaş (2017) limanlarda iş tatmini üzerine yaptığı çalışmasında, örneklemin genel ve içsel doyum puanlarının yüksek, dışsal doyum puanının ise yükseğe oldukça yakın bir ortalamada olduğunu saptamıştır. Bunu yanı sıra iş tatmininde içsel unsurların, dışsal unsurlara oranla daha ön planda olduğu sonucuna ulaşmıştır. Yapılan analizler sonucunda ise; cinsiyet, sektörle ilgili eğitim almış olma, genel eğitim seviyesi ve örgütte çalışma süresinin iş tatminini anlamlı düzeyde etkilediği görülmektedir.

Yorulmaz ve Karabacak (2020) liman çalışanlarının örgütsel güven algısı ile iş performansı arasındaki ilişkiyi bulmayı amaçladıkları çalışmalarında, çalışanların örgütsel güven algısının iş performansları üzerinde pozitif yönde bir etkisinin olduğunu ve örgütsel güvenin tek başına iş performansındaki değişimin %11'ini açıkladığı sonucuna ulaşmışlardır.

3. Materyal ve Yöntem

Araştırmanın temel amacı, gemi acentelerinde çalışan personellerin iş doyum düzeylerini belirlemek; elde edilen bulgular ve sonuçları literatürdeki çalışmalar ile karşılaştırmaktır. Belirlenen amaç doğrultusunda araştırma nicel olarak tasarlanmış ve veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket formu tercih edilirken araştırmanın amacına uygun olarak Minnesota iş doyum ölçeği tercih edilmiştir. Minnesota iş doyum ölçeği Weiss, Dawis, England ve Lofquist (1967) tarafından geliştirilmiş, Baycan (1985) tarafından Türkçe'ye çevrilmiştir. Oluşturulan anket formu katılımcıların kişisel bilgileri ve iş doyumlarını belirlemeye yönelik olmak üzere 2 bölümden oluşmaktadır. Anket formunun birinci bölümünde katılımcıların cinsiyet, yaş durumu, eğitim düzeyi, mezun olunan bölüm, katılımcıların çalıştıkları acentenin bulunduğu bölge, katılımcıların çalıştıkları departmandaki pozisyonları, katılımcıların sektördeki deneyim süreleri, mevcut iş yerindeki çalışma süresini öğrenmeye yönelik olarak 8 adet soru bulunmaktadır. Anketin ikinci bölümü 2 farklı şekilde değerlendirilmiştir. İlk olarak Minnesota'ya göre içsel doyum 12 önerme dışsal doyum 8 önerme genel iş doymu olarak ise 20 önermenin tamamı şeklinde boyutlandırılmaktadır. Katılımcıların anket formunun ikinci bölümünde yer alan önermelere (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Ne Katılmıyorum Ne Katılıyorum, (4) Katılıyorum ve (5) Kesinlikle Katılıyorum şeklinde sıralanan ölçek üzerinde değerlendirmeleri istenmiştir. Araştırmada Türkiye faaliyet gösteren 1316 adet Gemi Acentesindeki çalışanlar araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Ertürk (2011) çalışmasında kullandığı örneklem formülünden %95 güvenilirlik ve %5 hata payı ile örneklem büyüklüğü 167,6 olarak hesaplanmış ve 168 olarak belirlenmiştir. Katılımcılardan elde edilen ve analizlerde kullanılacak 204 adet anket formundan önermelerin boş bırakıldığı ve/veya yanlış cevaplandığı 8 adet anket analize dâhil edilmemiş, 196 adet anket formu ile analizler gerçekleştirilmiştir.

4. Bulgular

Katılımcıların doldurdıkları anket formlarından elde edilen verilere frekans dağılımları, geçerlilik ve güvenilirlik analizi, normallik testi, Mann Whitney U testi ve Kruskal Wallis H testi uygulanmıştır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Bilgilerine Yönelik Frekans Dağılımları

Cinsiyet	f	%	Çalıştığınız Acentenin Bulunduğu Bölge	f	%
Kadın	70	35,7	Akdeniz	94	48,0
Erkek	126	64,3	Ege	56	28,6
Yaş Aralığı	f	%	Marmara	34	17,3
18-25 yaş	22	11,2	Karadeniz	12	6,1
26-30 yaş	54	27,6	Sektördeki Deneyim Süreniz	f	%
31- 40 yaş	90	45,9	1 yıldan az	21	10,7
41-50 yaş	23	11,7	1-3 yıl	57	29,1
51 yaş ve üzeri	7	3,6	4-6 yıl	73	37,2
Eğitim Düzeyiniz	f	%	7-9 yıl	28	14,3
İlköğretim/Lise	20	10,2	10 yıl ve üzeri	17	8,7
Önlisans	37	18,9	Mevcut İş Yerindeki Çalışma Süreniz	f	%
Lisans	129	65,8	1 yıldan az	31	15,8
Lisansüstü	10	5,1	1-3 yıl	62	31,6
Mezun Olunan Bölüm	f	%	4-6 yıl	61	31,1
Denizcilik	74	37,8	7-9 yıl	23	11,7
Diğer	122	62,2	10 yıl ve üzeri	19	9,7
Departmandaki Pozisyonunuz	f	%			
Yönetici	99	50,5			
Çalışan	97	49,5			

Ölçeğe güvenilirlik ve geçerlilik analizi yapılmıştır. Verilere uygulanan testler sonucunda KMO değeri 0,831 olarak; Bartlett's testi değeri 0,000 olarak hesaplanmıştır. KMO değeri 0,5'ten büyük olduğu ve Bartlett's değeri 0,001'den küçük olduğu için değişkenler arasında yüksek korelasyonlar mevcut olduğu için verilerin faktör analizi yapılmasına uygun olduğu görülmektedir. Yapılan faktör analizi sonucunda 20 önerme iki boyut altında toplansa da, içsel boyutta yer alan 16 ve 20 numaralı önermeler dışsal boyut içerisinde görüldüğünden analizlerden çıkartılmıştır. Ayrıca dışsal boyutta yer alan 18 numaralı önerme yapılan faktör analizinde içsel boyutta yer aldığı için analizlerden çıkartılmıştır. Faktör analizinde faktör yüklerinin 0,40'tan yüksek olması yeterli kabul edilmektedir (Yeşilyurt, 2018: 149). Faktör analizinde bir önermenin yükü 0,267 olarak hesaplanmış, 0,40'tan küçük olduğu için analizlerden çıkartılmıştır. Yapılan faktör analizi neticesinde içsel doyum 10, dışsal doyum 6 olmak üzere toplam 16 önerme üzerinden tekrar güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapılmıştır. Yapılan Faktör analizi sonucunda içsel doyum %38,39 ve dışsal doyum %22,58 olmak üzere toplamda bu ölçek ölçülmeye çalışılan gemi acentelerinde çalışan personellerin genel iş doyumunu özelliğinin %60, 975'ini açıklamaktadır. İçsel doyum boyutunun Cronbach's Alpha Değeri 0,918 olarak dışsal doyum boyutunun Cronbach's Alpha Değeri 0,877 olarak hesaplanmış ve toplam 16 önermeden genel iş doyumunu ölçeğinin Cronbach's Alpha Değeri 0,878 olarak hesaplanmıştır. Gemi acentelerinde çalışan personellerin iş doyumları algı değişkenleri için Kolmogorov-Smirnov normallik testi sonuçlarına göre içsel doyum, dışsal doyum ve genel iş doyumunun significant değeri 0,05'ten küçük olduğu için verilerin normal dağılım göstermediği tespit edilmiştir. Analizlerde veriler normal dağılım göstermediği için Mann-Whitney U testi ve Kruskal Wallis H testi yapılmıştır.

Tablo 2. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre İş Doyumu Algılarının Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Cinsiyet	n	Sıra Ortalaması	Std. Sapma	Z	U	p
İçsel Doyum	Kadın	70	97,29	380,075	,222	4494,5	,824
	Erkek	126	99,17				
Dışsal Doyum	Kadın	70	102,28	376,680	-,702	4145,5	,483
	Erkek	126	96,40				
Genel İş Doyumu	Kadın	70	98,29	380,280	,039	4425,0	,969
	Erkek	126	98,62				

Uygulanan Mann-Whitney U testi sonucu genel iş doyumunu anlamlılık düzeyi 0,969; içsel doyum anlamlılık düzeyi 0,824; dışsal doyum anlamlılık düzeyi 0,483 çıkmış ve bu değerler 0,05'ten büyük olduğu için katılımcıların genel iş doyumunu, içsel doyum ve dışsal doyum ile ilgili algıları cinsiyete göre değişmemektedir şeklinde yorumlanmaktadır.

Tablo 3. Katılımcıların Yaş Durumlarına Göre İş Doyumunu Algılarının Kruskal- Wallis H Testi Sonuçları

	Yaş	n	Sıra Ortalaması	Std. Sapma	H	p
İçsel Doyum	18-25 yaş	22	87,05	0,875	9,519	,049*
	26-30 yaş	54	118,45			
	31-40 yaş	90	92,25			
	41-50 yaş	23	87,85			
	51 ve zeri	7	95,93			
Dışsal Doyum	18-25 yaş	22	116,20	0,883	13,627	,009*
	26-30 yaş	54	108,86			
	31-40 yaş	90	97,78			
	41-50 yaş	23	75,54			
	51 ve zeri	7	47,64			
Genel İş Doyumu	18-25 yaş	22	96,77	0,675	14,195	,007*
	26-30 yaş	54	120,67			
	31-40 yaş	90	93,33			
	41-50 yaş	23	77,80			
	51 ve zeri	7	67,43			

Uygulanan Kruskal- Wallis H testi sonucunda genel iş doyumunu anlamlılık düzeyi 0,007 kmış ve bu değer 0,05'ten küçük olduğu için katılımcıların genel iş doyumunu ile ilgili algıları yaş durumlarına göre değişmektedir şeklinde yorumlanmaktadır. 26-30 yaş aralığındaki katılımcıların, 41-50 yaş aralığındaki katılımcılara göre genel iş doyumunu algıları daha yüksektir (41-50 yaş aralığı: 77,80, 26-30 yaş aralığı: 120,67). İçsel doyum anlamlılık düzeyi 0,049 kmış ve bu değer 0,05'ten küçük olduğu için katılımcıların içsel doyum ile ilgili algıları yaş durumlarına göre değişmektedir şeklinde yorumlanmaktadır. Dışsal doyum anlamlılık düzeyi 0,009 kmış ve bu değer 0,05'ten küçük olduğu için katılımcıların dışsal doyum ile ilgili algıları yaş durumlarına göre değişmektedir şeklinde yorumlanmaktadır. 51 ve üzeri yaş aralığı ile 18-25 yaş aralığındaki katılımcıların dışsal doyum algıları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p=0,049$). 18-25 yaş aralığındaki katılımcıların, 51 ve üzeri yaş aralığındaki katılımcılara göre dışsal doyum algıları daha yüksektir (51 ve üzeri yaş: 47,64; 26-30 yaş aralığı: 116,20).

Tablo 4. Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre İş Doyumunu Algılarının Kruskal- Wallis H Testi Sonuçları

	Eğitim Düzeyi	n	Sıra Ortalaması	Std. Sapma	H	p
İçsel Doyum	İlköğretim/Lise	20	68,33	0,875	8,950	0,030*
	nlisans	37	99,84			
	Lisans	129	100,34			
	Lisansüstü	10	130,15			
Dışsal Doyum	İlköğretim/Lise	20	84,25	0,883	11,257	0,010*
	nlisans	37	91,66			
	Lisans	129	98,45			
	Lisansüstü	10	153,00			
Genel İş Doyumu	İlköğretim/Lise	20	70,33	0,675	12,443	0,006*
	nlisans	37	96,84			
	Lisans	129	99,56			
	Lisansüstü	10	147,35			

Uygulanan Kruskal- Wallis H testi sonucunda genel iş doyumunu anlamlılık düzeyi 0,006 kmış ve bu değer 0,05'ten küçük olduğu için katılımcıların genel iş doyumunu ile ilgili algıları eğitim düzeylerine göre değişmektedir şeklinde yorumlanmaktadır. Lisansüstü eğitim düzeyindeki katılımcılar, ilköğretim/lise düzeyindeki katılımcılara göre genel iş doyum algı düzeyleri daha yüksektir (Lisansüstü: 147,35, İlköğretim/Lise: 70,33). İçsel doyum anlamlılık düzeyi 0,030 kmış ve bu değer 0,05'ten küçük olduğu için katılımcıların içsel doyum ile ilgili algıları eğitim düzeylerine göre değişmektedir şeklinde yorumlanmaktadır. Lisansüstü eğitim düzeyindeki katılımcılar, ilköğretim/lise düzeyindeki katılımcılara göre içsel doyum algı düzeyleri daha yüksektir (Lisansüstü: 130,15, İlköğretim/Lise: 68,33). Dışsal doyum anlamlılık düzeyi 0,010 kmış ve bu değer 0,05'ten küçük olduğu için katılımcıların dışsal doyum ile ilgili algıları eğitim düzeylerine göre değişmektedir şeklinde yorumlanmaktadır. Lisansüstü eğitim düzeyindeki katılımcılar, ilköğretim/lise düzeyindeki katılımcılara ($p=0,009$), nlisans düzeyindeki katılımcılara

($p=0,013$), lisans düzeyindeki katılımcılara ($p=0,018$) göre dışsal doyum algı düzeyleri daha yüksektir (Lisansüstü: 153,00, Lisans: 98,45, Önlisans: 91,66, İlköğretim/Lise: 84,25).

Tablo 5. Katılımcıların Mezun Oldukları Bölüme Göre İş Doyumu Algılarının Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Bölüm	n	Sıra Ortalaması	Std. Sapma	Z	U	p
İçsel Doyum	Denizcilik	74	99,19	384,530	-,133	4463,0	,894
	Diğer	122	98,08				
Dışsal Doyum	Denizcilik	74	114,18	381,096	-3,044	3354,0	,002*
	Diğer	122	88,99				
Genel İş Doyumu	Denizcilik	74	108,27	384,737	-1,879	3791,0	,060
	Diğer	122	92,57				

Mann-Whitney U testi sonucunda genel iş doyumunu anlamlılık düzeyi 0,060; içsel doyum anlamlılık düzeyi 0,894 çıkmış ve bu değerler 0,05'ten büyük olduğu için katılımcıların genel iş doyumunu ve içsel iş doyumunu ile ilgili algı düzeyleri mezun oldukları bölüme göre değişmemektedir şeklinde yorumlanmaktadır. Dışsal doyum anlamlılık düzeyi 0,002 çıkmış ve bu değer 0,05'ten küçük olduğu için katılımcıların dışsal doyum ile ilgili algı düzeyleri mezun oldukları bölüme göre değişmektedir şeklinde yorumlanmaktadır. Denizcilik veya denizcilik ile ilgili bir bölümden mezun olan katılımcıların, diğer bölümlerden mezun olan katılımcılara göre dışsal doyum algıları daha yüksektir (Denizcilik: 114,18; Diğer: 88,99).

Tablo 6. Katılımcıların Çalıştıkları Acentenin Bulunduğu Bölgeye Göre İş Doyumu Algılarının Kruskal- Wallis H Testi Sonuçları

	Bölge	n	Sıra Ortalaması	Std. Sapma	H	p
İçsel Doyum	Akdeniz	94	94,72	0,875	2,118	,548
	Ege	56	99,12			
	Marmara	34	100,53			
	Karadeniz	12	119,50			
Dışsal Doyum	Akdeniz	94	91,46	0,883	4,553	,208
	Ege	56	98,56			
	Marmara	34	111,38			
	Karadeniz	12	116,88			
Genel İş Doyumu	Akdeniz	94	92,09	0,675	4,224	,238
	Ege	56	98,08			
	Marmara	34	109,13			
	Karadeniz	12	120,58			

Kruskal- Wallis H testi sonucunda genel iş doyumunu anlamlılık düzeyi 0,238; içsel doyum anlamlılık düzeyi 0,548 ve dışsal doyum anlamlılık düzeyi 0,208 çıkmış ve bu değerler 0,05'ten büyük olduğu için katılımcıların iş doyumunu ile ilgili algı düzeyleri çalıştıkları acentenin bulunduğu bölgeye göre değişmemektedir şeklinde yorumlanmaktadır.

Tablo 7. Katılımcıların Çalıştıkları Departmanlarındaki Pozisyonlarına Göre İş Doyumu Algılarının Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Pozisyon	n	Sıra Ortalaması	Std. Sapma	Z	U	p
İçsel Doyum	Yönetici	99	101,45	396,587	-,738	4509,0	,461
	Çalışan	97	95,48				
Dışsal Doyum	Yönetici	99	95,07	393,045	,864	5141,0	,388
	Çalışan	97	102,00				
Genel İş Doyumu	Yönetici	99	97,99	396,800	,126	4851,5	,900
	Çalışan	97	99,02				

Yapılan Mann-Whitney U testi sonucu genel iş doyumunu anlamlılık düzeyi 0,900; içsel doyum anlamlılık düzeyi 0,461; dışsal doyum anlamlılık düzeyi 0,388 çıkmış ve bu değerler 0,05'ten büyük olduğu için katılımcıların genel iş doyumunu, içsel doyum ve dışsal doyum ile ilgili algı düzeyleri çalıştıkları pozisyona göre değişmemektedir şeklinde yorumlanmaktadır.

Tablo 8. Katılımcıların Sektördeki Deneyim Sürelerine Göre İş Doymu Algılarının Kruskal- Wallis H Testi Sonuçları

	Deneyim Süresi	n	Sıra Ortalaması	Std. Sapma	H	p
İçsel Doym	1 Yıldan Az	21	68,12	0,875	11,727	,019*
	1-3 Yıl	57	114,05			
	4-6 Yıl	73	100,77			
	7-9 Yıl	28	91,29			
	10 Yıl ve Üzeri	17	86,03			
Dışsal Doym	1 Yıldan Az	21	99,67	0,883	,434	,980
	1-3 Yıl	57	95,30			
	4-6 Yıl	73	101,22			
	7-9 Yıl	28	99,16			
	10 Yıl ve Üzeri	17	95,03			
Genel İş Doymu	1 Yıldan Az	21	74,19	0,675	7,107	,130
	1-3 Yıl	57	109,69			
	4-6 Yıl	73	101,38			
	7-9 Yıl	28	92,38			
	10 Yıl ve Üzeri	17	88,71			

Kruskal- Wallis H testi sonucunda genel iş doymu anlamlılık düzeyi 0,130 ve dışsal doym anlamlılık düzeyi 0,980 çıkmış ve bu değerler 0,05'ten büyük olduğu için katılımcıların genel iş doymu ve dışsal doym ile ilgili algı düzeyleri sektördeki deneyim sürelerine göre değişmemektedir şeklinde yorumlanmaktadır. Kruskal- Wallis H testi sonucunda içsel doym anlamlılık düzeyi 0,019 çıkmış ve bu değer 0,05'ten küçük olduğu için katılımcıların içsel doym ile ilgili algı düzeyleri sektördeki deneyim sürelerine göre değişmektedir şeklinde yorumlanmaktadır. Sektördeki deneyimi 1 ve 3 yıl arasında olan katılımcılar, sektördeki deneyimi 1 yıldan az olan katılımcılara göre içsel doym algıları daha yüksektir ($p=0,015$, 1 yıldan az: 68,12; 1-3 yıl:114,05).

Tablo 9. Katılımcıların Mevcut İş Yerlerindeki Çalışma Sürelerine Göre İş Doymu Algılarının Kruskal- Wallis H Testi Sonuçları

	Deneyim Süresi	n	Sıra Ortalaması	Std. Sapma	H	p
İçsel Doym	1 Yıldan Az	31	78,53	0,875	9,531	,049*
	1-3 Yıl	62	114,85			
	4-6 Yıl	61	94,10			
	7-9 Yıl	23	94,15			
	10 Yıl ve Üzeri	19	97,11			
Dışsal Doym	1 Yıldan Az	31	108,92	0,883	4,397	,355
	1-3 Yıl	62	106,24			
	4-6 Yıl	61	91,47			
	7-9 Yıl	23	92,52			
	10 Yıl ve Üzeri	19	86,05			
Genel İş Doymu	1 Yıldan Az	31	87,74	0,675	9,031	,060
	1-3 Yıl	62	116,31			
	4-6 Yıl	61	91,29			
	7-9 Yıl	23	90,67			
	10 Yıl ve Üzeri	19	90,58			

Kruskal- Wallis H testi sonucunda genel iş doymu anlamlılık düzeyi 0,060 ve dışsal doym anlamlılık düzeyi 0,355 çıkmış ve bu değerler 0,05'ten büyük olduğu için katılımcıların genel iş doymu ve dışsal doym ile ilgili algı düzeyleri iş yerindeki çalışma sürelerine göre değişmemektedir şeklinde yorumlanmaktadır. İçsel doym anlamlılık düzeyi 0,049 çıkmış ve bu değer 0,05'ten küçük olduğu için katılımcıların içsel doym ile ilgili algı düzeyleri iş yerindeki çalışma sürelerine göre değişmektedir şeklinde yorumlanmaktadır. İş yerindeki çalışma süresi 1 ve 3 yıl arasında olan katılımcılar, sektördeki deneyimi 1 yıldan az olan katılımcılara göre içsel doym algıları daha yüksektir ($p=0,036$, 1 Yıldan Az: 78,53; 1-3 Yıl:114,85).

5. Sonuç ve Öneriler

Günümüzde çağdaş yönetim anlayışında işletmelerin sahip olduğu bütün kaynakların arasında en önemli kaynak olarak insan kaynağı ön plana çıkmaktadır. Bu nedenle çalışanların verimliliğini artırılması amacıyla onların istek ve

beklentilerini karşılayabilmek çalışanları tatmin edecek iş ortamını sunabilmek işletmenin başarılı olabilmesi için oldukça önem arz etmektedir. Bu etkenler çalışanların iş doyumları ile iş yerine, işine olan tutum ve davranışlarını etkilediğinden dolayı, iş doyum kavramı son yıllarda çalışma hayatında bütün sektörlerde en fazla üzerinde durulan konulardan biri haline gelmiştir. Verimli bir işletme ancak sağlıklı bir iş ortamına, sağlıklı bir iş ortamı sağlıklı çalışanlara, sağlıklı çalışanlar ise iş doyum düzeylerinin yüksek olmasına bağlıdır. Çalışanların sağlıkları iş doyumuna bağlıdır. Çalışanların iş doyumunu sadece kendi sağlıklarını değil, iş yerindeki organizasyon içerisindeki bütün süreçleri olumlu veya olumsuz etkileyebilmektedir.

Araştırmada gemi acentesi çalışanlarının genel iş doyumunu ile ilgili algı düzeyleri cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Elde edilen bu sonuç literatürdeki farklı alanlarda Aslan (2020), Bozkurt, Daşdemir ve Balcı (2020), Sarıkaya (2019), Gafa (2019) tarafından yapılan çalışmaların sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Bu durumun nedeni olarak ise, gemi acentelerinde çalışanların iş içeriklerinin ve iş yüklerinin aynı olması düşünölmektedir. Gemi acentesi çalışanlarının genel iş doyumunu ile ilgili algı düzeyleri yaş durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonucun literatürdeki farklı alanlarda Sarıkaya (2019), Filiz (2014), Gamsız, Yazıcı ve Altun (2013), Erşan, Yıldırım, Doğan ve Doğan (2013) tarafından yapılan çalışmaların sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Bu durumun nedeni olarak ise, gemi acentelerindeki işlerin yoğun bir iletişim gerektirmesi ve çalışanları mental olarak yıpratması olduğu düşünölmektedir. Gemi acentesi çalışanlarının genel iş doyumunu ile ilgili algı düzeyleri eğitim düzeylerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonucun literatürdeki farklı alanlarda Akkaş (2017), Filiz (2014), Özyürek (2009), Değirmenci (2006) tarafından yapılan çalışmaların sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Gemi acentesi çalışanlarının genel iş doyumunu ile ilgili algı düzeyleri mezun oldukları bölüm ve çalıştıkları acentenin bulunduğu bölgeye göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Gemi acentesi çalışanlarının genel iş doyumunu ile ilgili algı düzeyleri çalışanların departmandaki pozisyonlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuç literatürdeki Bozkurt, Daşdemir ve Balcı (2020), Hejazian, Lotfalian, Esfandiari ve Parinejad (2015) çalışmalarından farklılık göstermektedir. Gemi acentesi çalışanlarının genel iş doyumunu ile ilgili algı düzeyleri sektördeki deneyim sürelerine ve iş yerindeki çalışma deneyimlerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuç literatürde yer alan Bozkurt, Daşdemir ve Balcı (2020) tarafından yapılan çalışmanın sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

Çalışmanın ana konusunu oluşturan gemi acentelerinde çalışan personellerin iş doyumunu düzeylerine yönelik literatürdeki çalışmaların yetersiz olduğu görölmektedir. İş doyumunu üzerine bankacılık, eğitim gibi farklı alanlarda birçoğ çalışma bulunmasına rağmen denizcilik sektöründe alanyazında eksiklik olduğu ve özellikle denizcilik sektöründe hizmet veren gemi acenteleri ile ilgili çalışmalarda alanyazında eksiklik olduğu görölmektedir. Ayrıca Türkiye’de liman veya gemi acenteciliği üzerine yapılan çalışmalar alan yazında yetersiz olmasına rağmen olan çalışmalarında İzmir bölgesinde yoğunlaşıldığı görölmektedir. Üç tarafı denizlerle çevrili olan ölkemizde, Mersin, Samsun, İşkenderun, Trabzon gibi uluslararası limanlarda ilgili alan yazındaki eksiklikleri gidermek adına farklı zaman dilimlerinde çalışanlar üzerine iş doyumunu ile ilgili araştırmalar yapılmalı ve bu tez çalışmasından elde edilen sonuçlar ile karşılaştırılarak farklılık değişimler ve varsa nedenleri araştırılmalıdır.

Kaynakça

- Adams, J. S. (1963). Toward and Understanding of Inequity. *Journal of Applied Psychology*, 46-47.
- Ağan, F. (2002). Özel Okullarda, Devlet Okullarında ve Dershanelerde Çalışan Lise Öğretmenlerinin İş Tatminlerinin Karşılaştırılması, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Akdoğan, E. (2002). Öğretim Elemanlarının Algıladıkları Liderlik Stilleri ile İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Akıncı, Z., (2002). Turizm Sektöründe İş Gören İş Tatmini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi*, 40 (2).
- Akkaş, S. (2017). Özel Eğitim ve Oçem Sınıflarında Çalışan Öğretmenlerin İş Doyumu. *Medeniyet Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 53-65.
- Aksayan, S. (1990). Koruyucu ve tedavi edici sağlık hizmetlerinde çalışan hemşirelerin iş doyumunu etkenlerinin irdelenmesi. (Yayınlanmamış doktora tezi), İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Akşit, A. N. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel Ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, 467, 31-51.
- Aksoy, H. (2007). Örgüt İklimi ve Motivasyon. T. Solmuş (Ed.), *Endüstriyel Klinik Psikoloji ve İnsan Kaynakları Yönetimi Kuramdan Uygulamaya İş Yaşamında Psikoloji İçinde* (s. 16-58). İstanbul: Beta Basım A.ř.
- Aksu, G., Acuner, A., ve Tabak, R. (2002). Sağlık bakanlığı merkez ve taşra teşkilatı yöneticilerinin iş doyumuna yönelik bir araştırma (Ankara Örneği), *Ankara Üniversitesi Tıp Fakölteci Mecmuası*, 55(4), 271-281.

- Altuğ, D. (1997). Örgütsel Davranış: Toplam Kalite Yönetimi Anlayışı İçinde. Ankara: Haberal Vakfı Yayıncılık.
- Armstrong, M. (1993). Management Personel Practice. (4. Baskı) London: Kogan Page Limited.
- Aslan, G. (2020). İlkokul Yöneticilerinin İş Doyum Düzeyleri İle Yaşam Doyum Düzeylerinin İncelenmesi. T.C. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması Ve Ekonomisi Bilim Dalı Tezsiz Yüksek Lisans Projesi, Denizli.
- Atlay Işık, D., Cerit, A. G. (2015). Hizmet İşletmelerinde Hizmet Kültürünün Oluşturulmasında İçsel Pazarlamanın Rolü: Kruvaziyer Turizmden Bir Örnek Olay. Niğde Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi. 8(2):61-77.
- Aydın, A., Sarier, Y. ve Uysal, Ş. (2013). Okul müdürlerinin liderlik stillerinin öğretmenlerin örgütsel bağlılığına ve iş doyumuna etkisi. Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri 13(2), 795-811.
- Balcı, B. (2004). Milli Eğitime Bağlı Meslek Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin İş Tatmini, Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Baran, E. (2016). The Effect Of Internal Marketing On Job Satisfaction: A Research On Ship Agencies, Dokuz Eylül University Graduate School Of Social Sciences Department Of Maritime Business Administration Maritime Business Administration Program Master's Thesis, İzmir.
- Barutçugil, P. D. (2004). Stratejik insan kaynakları yönetimi, İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Başaran, İ. E. (2004). Yönetimde insan ilişkileri (3.baskı.). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Başaran, İ.E. (2000). Örgütsel Davranış, Ankara: Feryal Yayıncılık.
- Bassett-Jones, N. ve Lloyd, G.C. (2005). Does Herzberg's Motivation Theory Have Staying Power? Journal of Management Development, 24 (10), 929-943.
- Baştemur, Y. (2006). İş Tatmini İle Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiler: Kayseri Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi.
- Bilgiç, R. (1998). The relationship between job satisfaction and personal characteristics of Turkish workers. The Journal of Psychology, 132, 549-557.
- Bingöl, D. (1990). Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler. No: 679.Erzurum: Atatürk Üniversitesi Yayınları.
- Bozkurt, A., Daşdemir, İ., Balcı, K. K. K. (2020). Kavak odunu işleyen sanayi işletmeleri çalışanlarının iş doyumunu etkileyen faktörler. Türkiye Ormanlık Dergisi, 21(3), 294-303.
- Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ. (2008). İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. Doğu Üniversitesi Dergisi, 9(1), 1-18.
- Bruck, S.C., Allen, D.T. & Spector, E.P. (2002). The relation between work-family conflict and job satisfaction: a finer-grained analysis. Journal of Vocational Behavior, 60 (3), 336-353.
- Budak, G. (1999). İşletmeleri Başarıya Ulaştıran Yol: Organizasyon Yapısı-Birey-İş Doyumunun Uyumu. İzmir: Ticaret Odası Yayınları.
- Buitendach, J. H. ve Rothmann, S. (2009). The validation of the Minnesota Job Satisfaction Questionnaire in selected organizations in South Africa. SA Journal of Human Resource Management, 7 (1). 1-8.
- Çakmur H. (2009). "İş Betimlemesi Ölçeği"ni Geliştirme Ve Uzman Hekimlerde İş Doyumunu Değerlendirme. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, İzmir.
- Can, H. Akgün, A. ve Kavuncubaşı, Ş. (2001). Kamu ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi. Ankara: Siyasal Kitapevi.
- Canbulat, S. (2007). Duygusal Zeka'nın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisinin Araştırılması, Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Çekmecelioglu, H. (2006). İş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumlarının işten ayrılma niyeti ve verimlilik üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi: bir araştırma. İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 8(2), 153-168.
- Çelik, Z. ve Baştürk, R. (2013). Beden eğitimi ve spor öğretmenlerinin mesleki doyum düzeylerinin yordanması. Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 7(1).
- Çetinkanat, C. (2000). Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu, Ankara, Anı Yayıncılık
- Çevik, N. (2010). İlköğretim Kurumlarında Örgütsel İklim ile İş Doyumu Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Ceylan, A. ve Ulutürk, Y. (2006). Rol belirsizliği, rol çatışması, iş tatmini ve performans arasındaki ilişkiler. Doğu Üniversitesi Dergisi. 7(1), 48-58.
- Chamundeswari, S. (2013). Job satisfaction and performance of school teachers. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 3(5), 420-428.
- Çimen, M. ve Şahin, İ. (2005). Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyumunun Belirlenmesi. Sabem Elektronik Dergisi, 9, 181-184.
- Değirmenci, S. (2006). Lise Yöneticilerinin Kültürel Liderlik Rollerinin Öğretmenlerin İş Doyumuna Etkisi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Dormann, C. & Zapf, D. (2001). "Job Satisfaction: A Meta-Analysis of Stabilities", Journal of Organizational Behavior, August, 22(5), pp. 483-504.

- Duffy, M. K., Ganster, D. C. & Shaw, J. D. (1998). Positive affectivity and negative outcomes: The role of tenure and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 83, 950-959.
- Dümen, G. (2008). Dönüşümcü Liderlik Davranışlarının Personelin İş Tatminine Etkisi ve Bir Askeri Birlikte Uygulama Çalışması, Gazi Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Durmuş, S. ve Günay, O. (2007). Hemşirelerde iş doyumunu ve anksiyete düzeyini etkileyen faktörler. *Erciyes Tıp Dergisi*, 29(2), 139-146.
- Eckman, E. W. (2004). Similarities and differences in role conflict, role commitment, and job satisfaction for female and male high school principals. *Educational administration quarterly*, 40(3), 366-387.
- Eren, E. (2001). Yönetim ve organizasyon, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Eren, E. (2008). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Eren, E. (2011). Yönetim ve Organizasyon “Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar” (10. baskı), İstanbul, Beta Basım Yayın Dağıtım
- Eroğlu, F. (1984). Motivasyon. Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Erzurum.
- Erşan, E. E., Yıldırım, G., Doğan, O., Doğan, S. (2013). Sağlık Çalışanlarının İş Doyumu Ve Algılanan İş Stresi İle Aralarındaki İlişkinin İncelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 14(2), 115-121.
- Ertürk, E. ve Keçecioglu, T. (2012). Çalışanların iş doyumları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler: öğretmenler üzerine örnek bir uygulama, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 12(1), 39-52.
- Ertürk, M. (2013). İşletmelerde yönetim ve organizasyon, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Filiz, Z. (2014). Öğretmenlerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(23), 157-171.
- Fisher, C.D. (2000). “Moods and Emotions while Working: Missing Pieces of Job Satisfaction?”, *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 185-202.
- Furnham, A. ve Andreas-Chamorro, P. T. (2009). Personality, motivation and job satisfaction: Herzberg meets the Big Five. *Journal of Managerial Psychology*, 24 (8), 765-779.
- Gafa, İ. (2019). Sınıf öğretmenlerinin iş doyumunu ve iş yaşamındaki yalnızlık düzeylerinin incelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırşehir.
- Gamsız, Ş., Yazıcı, H., Altun, F. (2013). Öğretmenlerde A tipi kişilik, stres kaynakları, öz yeterlik ve iş doyumunu. *Turkish Studies – International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic* Volume 8/8, 1475-1488, Ankara.
- Gençtürk, A. (2008). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Öz-Yeterlilik Algıları ve İş Doyumlarının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, Zonguldak.
- Gibson, J. L., Ivancevich J. M. ve James H. (1997). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*, 9. Ed., McGraw-Hill, Usa.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., Donnelly, J.H. ve Konopaske, R. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*, (14th ed.), New York: The McGraw-Hill Companies.
- Griffith, J. (2004). Relation of principal transformational leadership to school staff job satisfaction, staff turnover, and school performance. *Journal of educational administration*, 42(3), 333-356.
- Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi, G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 21 (1), 91-109.
- Gürbüz, S., Erkuş, A. & Sıgır, Ü. (2010). İş tatmini ve iş performansının yeni öncülü: Temel benlik değerlendirmesi. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 2(1), 69-76.
- Gürsel, M., Izgar, H., Altınok, V., Kesici, Ş., (2003). Endüstri ve Örgüt Psikolojisi İş Doyumu. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Hejazian, M., Lotfalian, M., Esfandiari, O., Parinejad, H., (2015). Investigation of job satisfaction on forest logging groups: Case study North of Iran. *Proceedings of the 48th FORMEC Symposium*, 4-8 October, Linz, Austria, pp. 355-363.
- Henne, D. ve Locke, E. A. (1985). Job Dissatisfaction: What Are The Consequences?. *International Journal of Psychology*, 20(2), 221-240.
- Hill, T. (1994). Primary headteachers: Their job satisfaction and future career aspirations. *Educational Research*, 36, 223-235.
- İbicioğlu, H. (2011). İnsan Kaynakları Yönetimi. Üçüncü Baskı. Ankara. Alter Yayınları.
- Kahraman, Z. (2010). İzmir'de gemi acentelerinde çalışanların iş doyumlarının belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Denizcilik İşletmeleri Yönetimi Anabilim Dalı, İzmir.
- Karayel, B. (1999) İşletme Yöneticilerinin Önderlik Davranışları ve İşgören Tatmini Üzerine Etkileri, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kaya, F. Ş., Yıldız, B. ve Yıldız, H. (2013). Herzberg'in Çift Faktör Kuramı Açısından İlköğretim Birinci Kademe Öğretmenlerinin Motivasyon Düzeylerinin Değerlendirilmesi. *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi* (39).

- Keser, A. (2006). Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi İle İş Doymu İlişkisinin Araştırılması. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 11(1), 100-119.
- Kesiktaş, H. İ. H. (2017). Limanlarda İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma. Dokuz Eylül Üniversitesi Denizcilik Fakültesi Dergisi, 10(1), 41-60.
- Kılıç, C., Efeoğlu, İ.E., Mimaroglu, H. & Özgen, H. (2008). Adana ilindeki özel sağlık merkezlerinde çalışan personelin iş-aile yaşam çatışmasının örgütsel bağlılık, iş doymu ve iş stresine etkisi üzerine bir araştırma. Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 17(2), 241-254.
- Kirel, Ç. (1996). Örgütlerde Güdüleme Süreci ve Kuramları, E. Özkalp (Ed.), Örgütsel Davranış, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Kirel, Ç. (1998). Örgütsel davranış. In E. Özkalp, (Ed). Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Koç, H., Yazıcıoğlu, İ. ve Hatipoğlu, H. (2009). Öğretmenlerin iş doym algıları ile performansları arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 28, 13-22.
- Koçel, T. (2001). İşletme Yöneticiliği: Yönetici ve Organizasyonlarda Davranış. Klasik Modern - Çağdaş Yaklaşımlar ve Güncel Yaklaşımlar. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Kolb, S. M., Hanley, C. M., (2003). Critical social skills for adolescents with high incidence disabilities: parental perspectives. CEC.
- Köseoğlu, B. (2014). Liman Modelleme ve Seyir: Optimizasyon Tekniklerinin Uygulanması. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Kuzgun, Y. (2003). Meslek Rehberliği ve Danışmalığına Giriş. Ankara: Nobel Yayın.
- Locke, E.A. (1976). The Nature and Causes Of Job Satisfaction, (Ed, Dunnette, M. D.) Handbook of Industrial and Organizational Psychology, 1297-1350, Chicago: Rand McNally Pub, Co.
- Miner, J.B. (1992). Industrial-Organizational Psychology. New York: McgrawHill Book Company.
- Moore, J.E. (2000). One Road To Turnover: an Examination of Work Exhaustion in Technology Professionals. MIS Quarterly, 24(1), 141-168.
- Moynihhan, D.P. ve Pandey, S.K.(2007). Finding workable levers over work motivation: Comparing job satisfaction, job involvement, and organizational commitment. Administration and Society, 39 (7), 803-832.
- Okpara, J. O. (2004). Personal characteristics as predictors of job satisfaction an exploratory study of IT managers in a developing economy. Information Technology & People, 17(3), 327-338.
- Okumuş, M. (2011). Öğretmenlerde Meslek Tatmini ve İş Stresi, Özgü Yayınları, İstanbul.
- Oshagbemi, T. (2003). Personal correlates of job satisfaction: Empirical evidence from UK universities. International Journal of Social Economics, 30, 1210 - 1232.
- Oshagbemi, T. (2013). Job Satisfaction in Higher Education, Trafford Publishing (Google Books-open accessed)
- Özdemir, F. (2006). Örgütsel iklimin iş tatmin düzeyine etkisi: Tekstil sektöründe bir araştırma. Doktora Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- Özdemir, M. K. (2006). Turizm sektöründe işgörenlerin iş tatmini faktörleri ile dış müşteri tatmini arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma (Master's thesis, Akdeniz Üniversitesi).
- Özer Süral, P. (2008). Kişisel Özelliklerin İş Doymu, Yaşam Doymu ve İş-Yaşam Doymu İlişkisindeki Rolü, Öz Benlik Değerlendirmeleri ile İşin Merkeziliğine Yönelik Bir Araştırma. Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları, İzmir.
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2010). Örgütsel Davranış (4. Baskı). Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Öztürk, G. (2002). Beden Eğitimi Öğretmenlerinde İş Doymu, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Peria, M. & Baker, D. P. (1997). Job satisfaction among America's teachers: Effects of workplace conditions, background characteristics and teacher compensation. Statistical analysis report. National Centre for Educational Statistics. <http://nces.ed.gov/pubs97/97471.pdf>. İndirme Tarihi: 05.07.2010.
- Riggio, R. E. (2014). Endüstri ve örgüt psikolojisine giriş, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Robbins, S. P., ve Judge, T. A. (2012). Örgütsel davranış, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Robbins, S.P. (1994). Örgütsel Davranışın Temelleri, S. A. Öztürk (Çev.), Eskişehir: ETAM.
- Saari, L. M., ve Judge, T. A. (2004). Employee attitudes and job. Human Resource Management, 43(4), 395-407.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (2003). Örgütsel psikoloji. Bursa: Furkan Ofset
- Şahin, F. (2011). Liderin Kültürel Zekâsının Astların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle İş Doymu Üzerine Etkisi. Savunma Bilimleri Dergisi, 10(2), 80-104.
- Şahin, S. (1997). İlköğretim Müdürlerinin Okul Müdürlerinin Güdüleyici Davranışları Gösterme Derecelerine İlişkin Algı ve Beklentileri. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Şanlı, S. (2006). Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.

- Sarıkaya, Ş. (2019). Öğretmenlerin İş Doyumunun Yordayıcısı Olarak Örgütsel Güven Ve Örgütsel Destek Algısı. Master's thesis, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı. İstanbul.
- Şeker, B.D. ve Zırhlıoğlu, G. (2009). Van Emniyet Müdürlüğü kadrosunda çalışan polislerin tükenmişlik, iş doyum ve yaşam doyumları arasındaki ilişkilerin değerlendirilmesi. Polis Bilimleri Dergisi, 11(4), 126.
- Serinkaya, C. ve Bardakçı, A. (2009). Pamukkale Üniversitesi'ndeki akademik personelin iş tatminleri ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin bir araştırma. Sosyal Bilimler Dergisi, 15(21), 115-132.
- Silah, M. (2005). Sosyal Psikoloji Davranış Bilimi, Ankara: Seçkin.
- Simon, S. ve Lam, S. (1996). Total quality management and its impact on middle managers and front-line workers. Journal of Management Development, 15, 41-43.
- Şimşek, M. S. ve Akın, H. B. (2003). Teknoloji yönetimi ve örgütsel değişim, Konya: Çizgi Kitabevi.
- Şimşek, M.Ş., Akgemci, T., Çelik, A., (2007) Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sivrikaya, Ö. Ü. K. ve Şahin, H. (2019). Sağlık Kültür Ve Spor Daire Başkanlıklarında Çalışan Yöneticilerin İş Doyum Düzeylerinin Belirlenmesi: İstanbul Örneği. International Multilingual Journal of Science and Technology, 4(2), 413-419.
- Sönmezer, M. G. (2007). Milli Eğitim Bakanlığı'nda Çalışan Öğretmenler İle Milli Eğitim Bakanlığı'ndan Emeklilik Veya İstifa Nedeniyle Özel Eğitim Kurumlarında Çalışanların İş Tatmin Düzeylerinin Karşılaştırmalı Analizi. Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Sünter, T.A., Canbaz, S., Dabak, Ş., Öz, H. ve Pekşen, Y. (2006). Pratisyen Hekimlerde Tükenmişlik, İşe Bağlı Gerginlik ve İş Doyumu Düzeyleri. Genel Tıp Dergisi, 16(1), 9-14.
- Tanrıverdi, H. ve Paşaoğlu, S. (2014). Dönüşümcü liderlik örgütsel adalet ve iş tatmini arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik okul öncesi öğretmenleri üzerinde bir araştırma. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 3(50), 274-293
- Telman, N. ve Ünsal, P. (2004). Çalışan memnuniyeti, İstanbul: Epsilon Yayınları.
- Tett, P.R. & Meyer, P.J. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. Personnel Psychology, 46(2), 259-293.
- Tevrüz, S. (1999), Endüstri ve Örgüt Psikolojisi, Türk Psikologları Derneği Yayınları, Ankara.
- Tınaz, P. (2005). Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar. İstanbul: Beta Yayınları.
- Toker, B. (2006). Konaklama İşletmelerinde İşgören Motivasyonu ve Motivasyonun İş Doyumuna Etkileri: İzmir'deki 5 ve 4 Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Toker, B. (2007). Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri: İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama. Doğu Üniversitesi Dergisi.8(1), 92-107.
- Tosunoğlu, H. (1998). Fırat Üniversitesi Öğretim Elemanlarında İş Doyumu, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Elazığ.
- Türk, M. S. (2007). Örgüt kültürü ve iş tatmini. Ankara: Özkan.
- Ülgen, E. (1983). Yönetim Organizasyon ve Personel Yönetimi. No: 22. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Yayınları.
- Wagner, S. L. & Rush, M. C. (2000). Altruistic organizational citizenship behaviour: Context, disposition, and age. Journal of Social Psychology, 140 (3), 379-392.
- Yenihan, B. (2014). Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişki. Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4(2), 170-178.
- Yıldırım, F. (2007). İş Doyumu İle Örgütsel Adalet İlişkisi. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 62(1), 253-278.
- Yıldırım, S. (1995). Yöneticilerin algıladıkları iş tatmini. Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 50, 1, 442-448.
- Yorulmaz, Ö. Ü. M. ve Karabacak, A. (2020). Liman Çalışanlarında Örgütsel Güven ile İş Performansı Arasındaki İlişki: İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın Rolü. Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi, 6(2), 121-130.