



Türk İş Havacılığı Sektörü Teknisyenlerinde İş Tatmini Job Satisfaction among Turkish Business Aviation Technicians

Tevfik UYAR

İstanbul Kültür Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, Türkiye
tevfik.uyar@entropol.com

Özet

Havacılık emniyet yönetiminde sık kullanılan modeller insan faktörü ile çalışanların tutum ve davranışlarını havacılık kazalarının temeline oturtmuştur. Bu çalışmada havacılık sektörünün iş havacılığı alt sektöründe çalışan teknisyenlerin iş tatminleri araştırılmıştır.

Veriler demografik bilgilerin toplandığı bir kişisel form ve İş Tatmin Ölçeği (JSS) ile toplanmış, tek yönlü varyans analizi ve t-testi yardımıyla analiz edilmiştir. 44 kişiyi kapsayan çalışma sonunda teknisyenlerin medeni halleri ile toplam iş tatminleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklar bulunduğu, diğer bireysel faktörlerin ise toplam iş tatminini etkilemediği, ancak iş tatmininin bazı alt boyutlarının teknisyenlerin sivil/asker kökenli olma durumundan, yetiştikleri okullardan, çalıştıkları şirket tipinden, sahip oldukları lisans tipinden etkilendiği, pozisyonlarının ve yaşlarının ise hiçbir boyutta iş tatminini etkilemediği görülmüştür. Yapılan genel bir değerlendirmede teknisyenlerin en çok işlerinin doğasından, en az işletme şartlarından iş tatmini duydukları sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Sözcükler: iş tatmini, emniyet, güdülenme, havacılık, iş havacılığı

Abstract

The most applicable models in safety management put the human factors, employers' attitudes and behaviors at the center. This study reports an investigation of job satisfaction among business aviation technicians.

A demographic information form and Job Satisfaction Survey (JSS) were used to collect data from 44 individuals. Data was analyzed using ANOVA and Student's t-test. Our results show that there is significant difference in total job satisfaction levels with regard to marital status while other personal factors are not related to the total job satisfaction levels. However several sub dimensions of job satisfaction are affected by the workers' military or civilian origin, their training background, types of companies they work in or their license category. No difference is found in age and position groups. Secondly, study shows that technicians are the most satisfied from the nature of their work, while they are the least satisfied by operational procedures.

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

1. Giriş

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

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

İş tatmini, performans ve dolayısıyla emniyet arasında kurulabilecek ilişki sebebiyle, havacılık sektörü için iş tatmini çalışmalarının önem arz ettiği düşünülmektedir. Bu çalışmanın amacı havacılık faaliyetlerinde önemli bir pozisyon arz eden teknisyenlik mesleğine yönelik mevcut anlayışı genişletmek, teknisyenlerin iş tatminlerinin hangi faktörlerden etkilendiğini anlamaya çalışmaktır.

2. İş Havacılığı Sektörü

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

Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü’ne (ICAO) göre sivil havacılık, “ticari havacılık”, “hava çalışması” ve “genel havacılık” olmak üzere üçe ayrılır. “Ticari havacılık”, bir ücret karşılığında yolcu, kargo ya da posta taşımak suretiyle gerçekleştirilen sivil havacılık faaliyetidir. Ziraat, inşaat, fotoğrafçılık, gözlem, arama-kurtarma, reklam vb. özel amaçlarla gerçekleştirilen havacılık faaliyeti ise “hava çalışması” olarak adlandırılır. “Genel havacılık” ise, ticari havacılık ve hava çalışması sınıfına girmeyen diğer uçuşları kapsar (Sheehan, 2003, s. 1-1).

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü’nün (SHGM) yayınlamış olduğu yönetmeliklerinde “hava taksi” olarak da adlandırılan iş havacılığı, tarifersiz, yani talep üzerine gerçekleştirilen bir ticari havacılık faaliyeti olmakla beraber, 1-19 kişilik hava araçlarıyla gerçekleştirilir (Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü [SHGM] 2007a: Madde 19). Bu çalışma kapsamında incelenen “İş Havacılığı Sektörü”, 1-19 kişilik jet motorlu ya da turboprop motoru uçaklarla (sabit kanatlılar) veya helikopterlerle (döner kanatlılar) uçuş hizmeti gerçekleştiren operatörlerle (uçak işletmecileri), bu operasyonların idamesi için operatörlerin aldığı bakım, eğitim gibi hizmetleri sunan işletmeleri kapsamaktadır.

SHGM’nin resmi internet sitesinde yayınladığı verilere göre 2012 yılı ortasında Türkiye’de hava-taksi işletme ruhsatıyla faaliyet gösteren 60 adet operatör ve bu operatörlerin filosunda 156’sı sabit kanatlı, 51’i döner kanatlı olmak üzere 207 adet hava aracı bulunmaktadır (SHGM, 2012).

2.1 İş Havacılığı İşletmeleri

a. Operatörler: Operatörler iş hava aracını emniyetli bir şekilde işletmek üzere kurulmuş örgütlerdir. SHGM’nin yayınladığı SHY-6A Ticari Hava İşletmeleri

Yönetmeliği'nde belirlenmiş kriterlere sahip birer genel müdür, kalite müdürü, emniyet müdürü, uçuş işletme müdürü, eğitim müdürü, bakım müdürü, yer işletme müdürü istihdam zorundadırlar (SHGM, 2007a: Madde 19-21). Bakım yetkisi almadıkça bakım yapamazlar ve sadece bakımın planlamasını yapabilirler. Bir takım bakım faaliyetlerini kendi bünyelerinde gerçekleştirmek için bakım yetkisi almış olan operatörler de bulunabilir. Bu çalışmada bakım yetkisi almış operatörler için “Bakım Yetkili Operatörler” nitelemesi kullanılacaktır.

b. Bakım kuruluşları: İş havacılığı taksi faaliyetlerinde kullanılan hava araçlarının bakımı, SHGM tarafından yetkilendirilmiş yetkili bakım kuruluşlarında gerçekleştirilir. Bu kuruluşlarda da asgari olarak genel müdür, bakım müdürü, kalite müdürü ve emniyet müdürü gibi yetkili yöneticilerin istihdam edilmesi şart olmakla beraber, işletmenin bakım faaliyetlerini nitelikli iş gücü olan teknisyen ve teknisyen yardımcılarını gerçekleştirir. Teknisyenler bakım kuruluşlarında bahsi geçen tüm pozisyonlarda yer alabilirler.

c. Diğer kuruluşlar: Eğitim, yer hizmetleri, ikram hizmetleri kuruluşları gibi sektöre hizmet veren başka kuruluşlar da bulunmaktadır ancak teknisyen istihdamı söz konusu olduğunda başı operatörler ve bakım kuruluşları çektiğinden diğer kuruluşlar çalışma kapsamının dışında tutulmuşlardır.

2.2 İş Havacılığında Teknisyenler

“Bakım”, birlikte veya ayrı yapılmak üzere hava aracı ya da hava aracı komponentinin muayenesini, revizyonunu, parça değiştirmesini, “Hava Aracı Bakım Lisansı”, içeriğinde belirtilen herhangi bir hava aracı kategorisi ve tipi için, bilgi ve bakım deneyimi olarak ilgili yönetmeliğin gereksinimlerini karşılayan personelin niteliğini gösteren belgeyi, “Lisanslı Hava Aracı Bakım Personeli” ise hava aracı üzerinde bakım yapmak üzere SHGM tarafından yetkilendirilmiş personeli ifade eder (SHGM, 2007b). Lisanslı personel kısaca teknisyen olarak anılır ve teknisyenler:

- SHY-145 bakım yetkisine sahip bir işletmede (bakım onarım kuruluşu) teknik müdür / bakım müdürü veya hava aracının bakımını gerçekleştiren teknisyen (SHGM, 2007c),

- SHY-6A kapsamında ruhsatlandırılmış bir hava-taksi işletmesinde bakım yönetimini gerçekleştiren teknik müdür / bakım müdürü / yer işletme müdürü veya kalite müdürü veya yardımcılarını olarak çalışabilirler.

Havacılık sektörüne teknisyen yetiştiren üç kaynak mevcuttur: (i) Üniversitelerdeki sivil havacılık yüksekokulları ya da Türk Hava Kurumu gibi sivil bir kuruluştaki eğitim alarak teknisyenlik vasfı kazananlar, (ii) Bir SHY-145 yetkili bakım onarım kuruluşunda çalışarak deneyim yoluyla teknisyenlik vasfı kazananlar ve (iii) Türk Hava, Kara ve Deniz Kuvvetleri ya da Jandarma'da teknisyen olarak çalıştıktan sonra emekli olarak ya da ayrılarak sivil sektöre geçen ve Silahlı Kuvvetler'deki deneyimlerini kredilendirerek teknisyenlik vasfı kazananlar.

Teknisyenlerin lisans kategorileri, onların hangi tip bakımları gerçekleştirerek bu bakımları onaylayabileceklerini belirler. Bu kategoriler A (hat bakım mekanik teknisyeni), B1 (Hava aracı mekanik bakım teknisyeni), B2 (Hava aracı aviyonik bakım teknisyeni) ve C (hava aracı üs bakım mühendisi veya teknisyeni) harfleriyle belirtilir. A kategori teknisyenin bakım onaylama yetkisi yoktur. Bir teknisyen B1, B2 ve C kategori yetkilerinin birine, ikisine ya da hepsine sahip olabilir.

Bu harf kategorilerinden bağımsız teknisyenlerin belirli bir tip hava aracı üzerinde yukarıda tanımlı işlemleri yapabilmesi için ise “tip eğitimi” adı verilen bir eğitimi tamamlamış olmaları gerekmektedir (SHGM, 2007b). Teknisyenler, bu eğitimi başarıyla tamamladığını gösterir belgelerle ilgili tipteki yetkilerini lisanslarına işletirler. Bir teknisyen, birden fazla tip ve sınıfta hava aracında yetkili olabilir.

Özetle teknisyen olarak anılan hava aracı bakım personeli havacılık sektöründe önemli bir iş gücünü temsil etmektedir. Hava aracı bakımı ya da hava aracı bakımı yönetimi ise, emniyetli bir uçuşun ana unsurlarından olduğundan teknisyenlik mesleği pek çok açıdan incelenmeye ve değerlendirilmeye değer bir meslek olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu kapsamda gerçekleştirilen bu çalışma ve bulgular hakkında açıklamalara geçmeden önce havacılık emniyeti, havacılıkta kaza modelleri ve insan faktörü konularında bir takım açıklamalarda bulunarak bu kavramların iş tatmini ile ilişkisi ortaya konmaya çalışılacaktır.

2.3 Emniyet

Havacılık insanın doğasına aykırı olan uçuş eylemini insan için mümkün hale getirmiştir, ancak bu aykırılık durumu çeşitli riskleri de beraberinde taşımaktadır. Bu sebeple sıkı bir emniyet yönetimine ihtiyaç duyulur.

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

- Sıfır kaza ya da ciddi kırım – özellikle yolcu açısından
- Tehlikelerin bertaraf edilmesi
- Çalışanların emniyetsiz davranışlardan ve durumlardan kaçınması
- Hata farkındalığı
- Kurallara/Yönetmeliklere uyma

şeklindedir (ICAO, 2009, s. 2-1).

Birçok çalışma göstermiştir ki insan faktörü, emniyeti sağlamak, sürdürmek, olası kaza ve kırımları engellemek konusunda hayati öneme sahiptir (Hoole ve Vermeulen, 2003: 52-57). Nitekim havacılığın başladığı yıllarda kaza sebeplerinde makine ve donanıma bağlı hatalar ön plana çıkarken bugünkü tablo farklıdır ve havacılık kazalarının %80’i insan hatasından kaynaklanmaktadır (Weigmann ve Shappell, 2011, s. 1006-1016).

Havacılık kazalarını, sebeplerini, gerçekleşmesinin ardındaki yönetsel mekanizmayı iyice irdeleyebilmek için çeşitli kaza modelleri ve yaklaşımlar geliştirilmiştir. Bu yaklaşım ve modeller arasında geçerlilik kazanmış olanlar SHELL modeli ve Reason İsviçre Peyniri Modeli’dir. ICAO tarafından geçerli görülmüş ve emniyet yönetim sistemine dâhil edilmiş olan bu her iki model de insanı emniyet sisteminin merkezine koymaktadır.

SHELL modeli insanın diğer insanlarla ve yazılımla olan etkileşimleri üzerinden, Reason modeli ise emniyetsiz davranışın iki türünden biri olan hata yapma eğilimini ve çalışanın performansını emniyet ile ilişkilendirmiştir (ICAO, 2009, s. 2-13 – 2-14). Araştırmacılar Hawthorne Araştırmaları’na kadar uzanan çok sayıda çalışma ile performans ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya çalışmıştır (Jex 2002:130). İş tatmini ile performans arasındaki ilişki başta işgörenin kişilik özellikleri ile ilgili olup, bu özelliklere destek olarak da ödül beklentisi ve eşitlik duygusu ile ilişkilidir

(Gül, Oktay ve Gökçe, 2012). Petty ve diğerleri 1984 yılında yapmış oldukları bir meta analizde bireysel performans ve bireysel tatmin arasında kuvvetli ve tutarlı bir ilişki olduğunu göstermişlerdir (Petty, McGee ve Cavender, 1984, s. 712). Altaş ve Çekmecelioğlu, ülkemizde sanayi alanında yapmış oldukları 2007 tarihli bir araştırmada, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışının tüm boyutlarının performans üzerinde etkili olduğunu göstermişlerdir (2007, s. 47-57). Reason modelinde ikinci emniyetsiz davranış türü olan ihlal ise bir havacılık personelinin kasıtlı olarak kural, prosedür ihlali gerçekleştirmesi ya da eğitiminin dışına çıkan bir davranış göstermesidir ki bu hem örgütsel bağlılıkla hem de iş tatmini ile ilişkilidir. Altaş ve Çekmecelioğlu aynı çalışmalarında, iş tatmini ve örgütsel bağlılık unsurlarının vatandaşlık davranışları ile ilişkili olduğunu ve örgütsel vatandaşlık davranışının tüm boyutlarının bireysel iş performansı ile ilişkili olması dolayısıyla performansın iş tatmini ve örgütsel bağlılıktan etkilendiğini ortaya koymuşlardır (2007, s. 47-57).

Ayrıca iş tatmininin bazı alt boyutları, Reason'ın öngördüğü örtük sebep/hata gruplarından olan organizasyonel faktörlerden doğrudan etkilenmektedir. Şu halde iş tatmini, SHELL ve Reason modellerinin öne sürdüğü üzere insan temelli bir kaza yaklaşım modelinde, bir insan faktörü unsuru olarak karşımıza çıkmaktadır ve havacılık emniyeti açısından da önemli bir ayrıntıyı ifade etmektedir.

3. İş Tatmini

İş tatmini konusuna ilişkin ilk sistematik bilgiler 1930'lu yıllara dayanmaktadır (Gül, Oktay ve Gökçe, 2012, s. 15). İş tatmini genel olarak bireyin işine karşı çeşitli tutumları olarak tarif edilebilse de iş tatmini kavramının ortaya ilk çıktığı günden bu yana yapılan çalışmalar, içerisinde daha birçok boyut barındırdığını ortaya koymuştur (Locke, 1976, s. 1319). Locke'a göre iş ortamında oluşan durumlara karşı işgörenin bir çeşit tepkisi olan iş tatmini, Spector'a göre işgörenlerin işlerini ne kadar sevdiklerinin bir derecesidir (Spector, 1997, s. vii). Davis ise iş tatmininin işgörenin işinden hoşnut ya da hoşnutsuz olma durumu olduğunu düşünmektedir (Kumar ve Sharma, 2001, s. 769). Eren de iş tatmini dendiğinde akla ilk gelen konuların işten elde edilen maddi çıkarlar ile işçinin iş arkadaşları ve bir eser ortaya koymanın sağladığı mutluluk olduğunu belirtir (2010, s. 202).

Sadece işgörenin tutumları ele alınarak yapılan tanımlar, iş tatmininin salt işgörenin duygu ve düşünce dünyasının bir ürünü olduğu gibi algılanmasına sebep olabilir, lakin bu tepki ve sevgi yalnızca işgörenin kendisinden kaynaklanmamaktadır ve işin işgörene sundukları da iş tatmininin belirleyicisi olmaktadır.

Davis iş tatmininin, işin nitelikleriyle işgörenin isteklerinin birbirine uyması sonucunda ortaya çıktığını söylemiştir (Örücü, Yumuşak ve Bozkır, 2006, s. 39). Yani işgörenin bir takım istekleri, ihtiyaçları vardır. Bu istek ve ihtiyaçların işyeri tarafından ne kadar karşılandığı, daha doğrusu işyerinin sundukları ile işgörenin talep ettikleri arasındaki farklılık derecesi, iş tatmininin belirleyicisi olmaktadır. Oshagbemi'ye göre ise, çalışanın işten elde ettikleriyle, umdukları ve hak ettiğini düşündüklerinin bir mukayesesini yaparak sahip olduğu duygusal tepkidir (Oshagbemi, 1997, s. 511-519).

İş tatmini konusunda yapılan araştırma sayısına bakıldığında iş tatmininin daha pek çok tanımının yapıldığı ve pek çok kez farklı boyutlarının incelendiği anlaşılabilir; ancak bu çalışmada iş tatmini ile ilgili motivasyonel yaklaşımlar üzerinde durulmuştur. Spector'un, Davis'in ve Oshagbemi'nin tanımları performans, motivasyon ve iş tatmini

arasındaki ilişkiyi kurabilmek açısından hem kuramsal hem de ampirik olarak uygundur.

3.1 İş Tatminine Yönelik Motivasyon Kuramları

İşgörenler, işten ve iş çevresinden elde ettikleri memnuniyete paralel bir verimlilik gösterirler (Eren, 2010, s. 497). İş tatmin, işgörenin beklemedikleri ile kendisine sunulanların bir mukayesesi sonucunda ortaya çıkmış bir tutum olarak değerlendirilirse bu tutumun bir ihtiyaç-motivasyon ekseninde gerçekleştiği sonucuna ulaşılabilir. Güdüler ihtiyaçların ortaya çıkması için zemin ve olanak hazırlayan potansiyel davranış belirleyicileridir (Eroğlu, 2011, s. 53). Güdülenme ihtiyacı belirgin kılar ve buna yönelik bir davranış oluşur. Bu davranışın hedefine ulaşması ise tatmini getirir.

İhtiyaç kuramları “Kapsam Kuramları” ve “Süreç Kuramları” olarak ikiye ayrılır. Bu kuramlardan önemli olanlarına kısaca değinilecektir.

a. Kapsam Kuramları

İki gruba ayrılan motivasyon kuramlarından ilki işgörenin kendisinden ve kendi özelliklerinden kaynaklanan güdülenmeyi ön plana alan kapsam kuramlarıdır. Kapsam kuramları çeşitlidir.

Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı ile ihtiyaçların hiyerarşik olduğunu öne sürmüştür. Bu beş basamaklı hiyerarşi, tabandan tepeye, *Fizyolojik, Güvenlik, Sevgi ve Ait Olma, Takdir ve Saygı, Kendini Gerçekleme* ihtiyaçları olarak sıralanır. Birey, her bir basamaktaki ihtiyaçlarını karşıladıktan sonra, bir yüksek basamaktaki ihtiyaçlar için güdülenir. Piramitte yukarıya çıkıldıkça ihtiyacı hisseden nüfus azalır. Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisi bilişsel ve estetik ihtiyaçları içermediği ya da bu piramidin bireysel etkenlere bağlı olarak değişiklik gösterebileceği için eleştirilir (Miner, 2002, s. 134-137). Maslow iş tatmininden ziyade motivasyona odaklanmıştır. Maslow’la benzer yaklaşımı gösteren ancak iş tatminine odaklanan kişi “İki Faktör Kuramı” sahibi Herzberg’dir (Burke, 2011, s. 170).

Herzberg, 1969 yılında ortaya koyduğu kuramla, iş tatminini sağlayan faktörleri güdüleyici faktörler ve koruyucu faktörler (hijyen faktörleri) olarak ikiye ayırmıştır. Koruyucu faktörler iş tatmini sağlamaz ancak tatminsizliği önler. Güdüleyici faktörler ise iş tatmininin kaynağını oluşturur.

Maslow’un basamaklı yapısına karşı, Alderfer ihtiyaçları üç grupta toplamış ve birden çok ihtiyacın hiyerarşik olmadan da eş zamanlı olarak kişiyi güdüleyebileceğini öne sürmüştür. Alderfer’e göre, hiyerarşiye bağlı olmadan, herhangi bir ihtiyaç giderildiğinde o ihtiyaca ait güdülenme azalır ve öncesinde olmayan ya da az olan başka bir ihtiyaca ait güdülenme devreye girer (Spector, 2003, s. 191). VİG ismi, ihtiyaçların ayrıldığı “Var Olma”, “İlişkide Bulunma” ve “Gelişme” gruplarının baş harflerinden oluşur.

Alderfer’e göre bazı ihtiyaçlar var olmadan kaynaklanır; yani doğuştandır: Yeme, içme, barınma gibi. Var olmaya devam içinse bu ihtiyaçlar devam eder. İlişkide bulunma ihtiyacı ise sosyal ihtiyaçlara karşılık gelir ve insanın çevresindeki diğer insanlarla ilişkileri hem işte, hem de iş dışında tatmine etkide bulunur. Gelişme ihtiyacı ise kişinin kendi kişisel gelişimini, başka bir deyişle yetenek ve kapasitelerini geliştirmesine yöneliktir (Özdayı, 1990, s.60).

McClelland diğerlerinden farklı olarak ihtiyaçların kişinin kendisinde var olduğunu değil, öğrenmeyle edinilebileceğini öne sürer. McClelland da ihtiyaçları üçe ayırmış, bunları başarı ihtiyacı, ilişki ihtiyacı ve güçlülük ihtiyacı olarak sınıflamıştır. McClelland'a göre insanların kendi meslek alanlarındaki mükemmeliyetçi tutku ve duygularının ardında başarı ihtiyacı saklıdır ve başarı güdüsü toplumu ve bireyi en çok etki altında bırakan güdüdür (Eren, 2010, s. 526).

b. Süreç Kuramları

Kapsam kuramlarına bakıldığında, bireyin kendisinden kaynaklanan ihtiyaçları ön plana aldığı görülmüştür. Süreç kuramları ise davranışın ortaya çıkışından durdurulmasına kadar süreçte ortaya çıkan işyerinin ya da işverenin tepkileri veya iş arkadaşlarının değişen durumları gibi dış faktörleri de hesaba katan, böylelikle örgütsel davranış açısından sadece işgörenin ihtiyaçlarını değil, aynı zamanda aldığı tepkileri de tutuma dâhil eden kuramlardır.

Vroom, içsel bir ihtiyaç için oluşması gereken güdülenmenin gerekli şekilde ödüllendirilmediği ya da ödüllendirilmeyeceği beklentisinin güdülenmeyi engelleyeceğini düşünerek kapsam kuramlarından farklı olarak iş yerinin tutumunun işgören üzerindeki etkisini, dolayısıyla da kişisel farklılıkları dikkate almış ve beklenti kuramını oluşturmuştur.

Lawler ve Porter, Vroom'un ümit kuramını örgüt koşullarına uyarlamak suretiyle geliştirmiş ve biraz daha rasyonalize ederek katkıda bulunmuşlardır. Örneğin bir geri besleme süreci eklenmiş, kişinin çaba ve performans gösterdikçe ödül beklentisinin arttığı düşüncesi beklenti kuramına ilave olmuştur (Miner, 2002, s. 193). Diğer bir katkı ise "algılanan ödül adaleti" kavramıdır. Lawler ve Porter'a göre kişi, kendisine verilen ödülü başkaları ile mukayese eder ve tatmin düzeyi kişinin ödülü kendi başarısına uygun bulup bulmamasına göre olumlu ya da olumsuz değişebilir. Bir başka katkı da görev ve rollerin belirginliği faktörüdür. Lawler ve Porter'a göre örgütte görev tanımları belirgin bir şekilde yapılmamış ve yetki/sorumluluk sahasında bir karmaşa mevcutsa, kişinin çaba ve başarıları olumsuz etkilenebilir (Eren, 2010, s. 541).

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

Cranny ve Smith, ümit kuramını biraz daha basitleştirerek Basitleştirilmiş Süreç Modeli'ni ortaya atmışlar, çabanın başarıyı doğrudan etkileyen bir unsur olduğunu, ödülün tatmini etkilediği ölçüde çabayı tetiklediğini öne sürmüşlerdir (Eren, 2010, s. 541).

Skinner ise hedeflenen davranış değişikliğinin olumlu pekiştirme ile gerçekleşeceğini, yani ödülün, ödüle neden olan davranışın devamlılığını sağlamak üzere çevresel bir teşvik olduğunu öne sürmüştür. Bireyin başarı algısı ve prestij sahibi olma ihtiyacının doyurulması gibi içsel ödüller, dışsal ödüller tarafından desteklenerek olumlu bir pekiştirme gerçekleşmelidir. Skinner'a göre olumsuz pekiştirme de mümkündür ve arzulanan dışsal ödülün elde edilememesi kişide arzu edilen davranış değişikliğinin gerçekleşmesine engel olur (Eroğlu, 2011, s. 464-465).

Bazı düşünürler örgütsel adalet algısıyla ilgili kuramları da daha kapsamlı hale getirmişlerdir. Salancik ve Pfeffer, Sosyal Etki Kuramı ile işgörenin tatmin tutumu içerisinde sadece kendi işindeki kişileri değil, aynı zamanda başkalarının yaptığı işler ve iş yerlerini de mukayese ettiğini öne sürmüştür (Özdayı, 1990, s. 80).

3.2 İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İş tatminine yönelik motivasyon kuramları incelendiğinde iş tatminini etkileyen faktörlerin çeşitlilik gösterdiği, bu faktörlerin örgütten, işgörenin iş ve sosyal çevresinden, çevresinden, kültürel altyapısından ve daha da önemlisi kendi ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda bireysel özelliklerinden kaynaklandığı görülmektedir.

a. Bireysel Faktörler

İş tatmini, her şeyden önce kişilerin ihtiyaç ve beklentileri farklı olduğundan özellikle bireysel faktörlere, ancak bunun yanı sıra bu ihtiyaç ve beklentileri şekillendirme potansiyeline sahip olan inanç ve değerlere, dolayısıyla da kültürel faktörlere bağlıdır. Ekonomik, sosyal, politik birçok durum da kişinin ihtiyaç ve beklentilerini değiştirebileceğinden bu gibi çevresel faktörler de iş tatmini üzerinde etkilidir.

b. Örgütsel Faktörler

Bireysel ihtiyaç ve beklentilere karşılık verecek diğer taraf olarak örgüte; yani ücret, yükselme fırsatları, işin doğası ve niteliği, politika ve prosedürler, çalışma şartları, örgütsel adalet vb. gibi örgütsel faktörlere de bağlıdır.

2011 yılı başında yayınlanan, üç farklı şehirde altı adet sanayi kuruluşu çalışanlarını içeren bir çalışma ile örgütsel iletişim ile iş tatmin düzeyi arasında ilişki olduğunu ortaya konmuştur (Eroğluer, 2011, s.121-136). İletişim ve iş tatmini arasında benzer ilişkinin varlığı da sağlık sektörü çalışanları için 2009 yılında bulunmuştur (Karcioğlu, Timuroğlu ve Çınar, 2009, s. 59). Hemşireler üzerine gerçekleştirilen bir başka araştırma örgütsel yapıdaki netlik, örgütsel cesaretlendirme, ödüllendirme, iş arkadaşları ve yönetici-meslektaş desteği gibi örgüt iklimi değişkenleri ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu göstermiştir (Doğan ve Üngüren, 2012, s. 27-45).

Bireysel faktörler ve örgütsel faktörlerin iş tatminine olan etkileri farklı olabilir. Kimi durumlarda bireysel faktörler tatminin ağırlıklı belirleyicisi olurken, diğer tarafta işyerinin sundukları tatminin ağırlıklı kaynağı olduğu görülmektedir. Nitekim Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı hastane başhekim yardımcıları üzerinde gerçekleştirilen bir iş tatmini araştırmasında örgütsel faktörlerin bireysel faktörlerden daha önemli rol oynadığı sonucuna ulaşılmıştır (Ağırbaş, Çelik ve Büyükkayıkçı, 2005, s. 326-350).

Bireysel faktörlerde olduğu gibi bu faktörler ve iş tatmini arasındaki ilişkinin varlığı, yokluğu, yönü ve şiddeti sektör ya da mesleğe göre değişiklik gösterebilir. Hatta aynı meslekte yer alıp aynı sektörde çalışan fakat uzmanlıkları farklı olan çalışanların iş tatminleri arasında bile farklılık baş gösterebilir. Örneğin Ankara'daki devlet üniversitelerinde görev yapan akademisyenleri konu alan bir çalışma ile sosyal bilimler alanında çalışan akademisyenlerin dışsal etmenlere bağlı olan iş tatminlerinin fen-mühendislik alanında çalışan akademisyenlere göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir (Bilge, Akman ve Kelecioğlu, 2007, s. 32-41).

Sektör ve mesleklere göre bu kadar çeşitlilik gösteren iş tatmini konusu çeşitli alt boyutlarda incelenmelidir, zira her birisinin pek çok boyutta farklı özellikleri olabilir. Bu yüzden iş tatminini çeşitli boyutlar seviyesinde incelemeyen genel olarak ele almak ayrıntısız bir yaklaşım olur.

4. Yöntem

4.1 Araştırmanın Amacı Ve Önemi

Bu çalışmada iş havacılığı sektöründe çalışan hava aracı bakım personelinin iş tatmin düzeylerinin ölçülmesi ve yaş, medeni hal, lisans tipi, asker ya da sivil kökenli olma, yetişilen kurum ve bulunulan pozisyon ile iş tatminleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı araştırılmıştır. Ayrıca çalışanların görev yaptıkları işletme tipleri ile bu işletme tiplerinde çalışanların iş tatminleri arasındaki fark da araştırma konusudur.

4.2 Araştırmanın Metodolojisi

Bu araştırma iş havacılığı sektöründe Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nden uçak işletme ruhsatı alarak faaliyet gösteren operatörler ve bu operatörlere bakım hizmeti veren bakım onarım kuruluşlarında yönetici ya da teknisyen olarak görev yapan hava aracı bakım personelinin kapsamaktadır. Coğrafi sınır Türkiye olarak belirlenmiştir. Kesin rakamlar dönem dönem değişmekle birlikte bu operatörlerde ve bu operatörlere hizmet veren bakım onarım kuruluşlarında 100 ila 120 adet B1 ve/veya B2 ve/veya C lisanslı hava aracı bakım personelinin görev yaptığı tahmin edilmektedir. Araştırma için kolayda örnekleme yolu kullanılmış ve araştırmaya 44 adet lisanslı hava aracı bakım personeli katılmayı kabul etmiştir. İş havacılığı sektörü çalışan sayısı bakımından küçük olduğundan evrenin nüfusu da düşüktür. Bu durum seçilen örneklemin de dar olması sonucunu yaratmıştır.

Araştırmada kullanılan anket iki bölümden oluşmaktadır.

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

İkinci bölüm ise iş tatminini ölçmeye yöneliktir. Yapılan literatür araştırmasıyla kayda değer bir çoğunlukta emekli personelin bulunduğu evren için en uygun iş tatmini anketinin Paul Spector'a ait olan 36 soruluk İş Tatmin Ölçeği (İng. Job Satisfaction Survey: JSS) olduğuna karar verilmiştir. Spector'un İş Tatmin Ölçeği, başta insani hizmetler için geliştirilmiş olsa da tüm sektörlerde uygulanabilmektedir (Spector, 1985, s. 683).

Ölçeğin orijinali 6'lı Likert ölçeği ile kullanılmaktadır, ancak bu çalışmada, Türkçedeki anlam farklılıkları üzerinde durularak 5'li Likert Ölçeği kullanılmış¹, katılımcılara iş tatminine yönelik verilen ifadelere 1-5 arasında olmak üzere:

- Kesinlikle katılmıyorum
- Katılmıyorum
- Kısmen Katılıyorum

¹ JSS ölçeğini geliştiren Paul E. Spector ile e-posta ile temas kurularak, ölçeğin 5'li Likert Ölçeği ile kullanılmasında bir sakınca olmadığı öğrenilmiştir.

- Katılıyorum
- Tamamen Katılıyorum

seçeneklerinden birini seçerek katılma düzeylerini belirtmeleri istenmiş, boş bırakma seçeneği sunulmamıştır.

Tüm katılımcıların yanıtları analiz edilerek her bir boyuttaki ortalama iş tatmin puanları ve tüm yanıtların ortalaması alınarak toplam iş tatmin puanları elde edilmiştir. Bir bağımlı değişken ve bir bağımsız değişkenin varlığında, aralarındaki farklara bakılacak grup sayısı 2 ise *t*-testi, 2'den fazla ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır (Erkuş, 2009, s. 360). Verilerin analizi ve tabloların oluşturulmasında SPSS 17.0 (Statistical Package For Social Science) yazılımından faydalanılmıştır.

4.3 Hipotezler

Çalışmada aşağıdaki hipotezler sınanmıştır:

H1: İş havacılığı sektöründe istihdam edilen teknisyenlerin bireysel özellikleri işlerinden duydukları toplam tatmin düzeylerini etkiler.

H2: İş havacılığı sektöründe istihdam edilen teknisyenlerin işlerinden duydukları tatmin çeşitli alt boyutlarda bireysel özelliklerine göre farklılık gösterir.

H3: İş havacılığı sektöründe faaliyet gösteren farklı tip işletmelerde çalışan teknisyenlerin işlerinden duydukları toplam tatmin düzeyleri farklıdır.

H4: İş havacılığı sektöründe faaliyet gösteren farklı tip işletmelerde çalışan teknisyenlerin işlerinden duydukları tatmin çeşitli alt boyutlarda farklılık gösterir.

5. Bulgular

5.1 Ölçeğin Geçerliliği Ve Güvenilirliği

Anketin Türkçesi için Yelboğa'nın çalışmasına başvurulmuş (Yelboğa, 2009, s. 1066-1072), ve bazı sorular İngilizce aslına uygun olarak yeniden düzenlenmiştir. Daha sonra konusunda uzman kişilerle görüşülerek ölçeğin araştırma için geçerlilik sağladığı görüşüne varılmıştır².

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

5.2 Genel Değerlendirme

Hipotezler test edilmeden önce teknisyenlerin genel tatmin durumları, alt boyut tatmin durumları ve değerlendirilen ifadeler aracılığıyla en düşük ve en yüksek tatmin kaynaklarını anlamak üzere bir takım incelemeler gerçekleştirilmiştir.

36 ifadeden oluşan JSS formu iş tatminini ölçmenin yanı sıra iş tatminini dokuz alt boyutta değerlendirmektedir. Tüm katılımcıların ortalama iş tatminlerine bakıldığında bu sayının 3,298 olduğu görülür ve standart sapma da 0,42 olarak elde edilmiştir. Bu veriler katılımcıların ortalama tatmin puanlarının yüksek olduğunu göstermektedir.

İş tatmininin alt boyutlarından elde edilen puanların ortalamasına bakıldığında iş tatminine en çok katkıda bulunan ve iş tatminini en çok engelleyen boyutlar ortaya

² Paul E. Spector ile de yazışılarak ölçeğin havacılık sektöründe kullanılabileceği görüşü alınmıştır.

çıkar. Tablo 1, katılımcıların alt boyutlara ait iş tatmin puanlarının ortalamalarının büyükten küçüğe sıralanmış halini göstermektedir.

Tablo 1 – Katılımcıların İş Tatmini Alt Boyut Puan Ortalamalarının Büyükten Küçüğe Dizilişi

Boyutlar	Ortalama Tatmin Puanı
İşin Doğası	4,267
İş Arkadaşları	3,699
Yönetici	3,494
İletişim	3,472
Şartlı Ödüllendirme	3,091
Ücret	3,080
Terfi ve Yükselme	2,955
İlave Hak ve Ödenekler	2,847
İşletme Şartları	2,778
Toplam	3,298 (Standart Sapma: 0,42)

Tablo 1’de yer verilen sonuçlara göre teknisyenlerin en çok tatmin olduğu boyut, “İşin Doğası”, yani işlerine yükledikleri anlam, ondan duydukları keyif ve işlerine duydukları sevgidir. En az tatmin duyulan boyut ise “İşletme Şartları” boyutudur.

“İşin Doğası” boyutunun öne çıkmasındaki sebebin kişilerin havacılık sektöründe çalışmayı oldukça ayrıcalıklı bulması ve mesleklerinin oldukça ilgi çekici olduğu düşünülebilir. “İşletme Şartları” boyutu ise bu ayrıcalıklı işin diğer sektörlerde olmadığı kadar detaylı, kurallı ve disiplinli yapıma zorunluluğunun tatmin boyutuna yansımından ileri geliyor olabilir. Detaylı düşünüldüğü zaman havacılık işini ayrıcalıklı, ulaşılmaz ya da prestijli kılan detaylar, bu disiplin ve kurallar bütünüün gerektirdiği uzmanlık bilgisi ve yarattığı zorluk olduğu sonucuna da ulaşılabilir ki bu da bu sonucu ironik kılar.

Ölçekte yer alan ifadeler katılımcıların tatmin ve tatminsizlik kaynaklarını anlamak için bir araç olarak kullanılabilir. İfadeler katılma düzeylerinden elde edilen puan ortalamalarına göre yüksekte düşüğe sıralandığında en yüksek ve eşit puana sahip iki ifade için elde edilen bulgular göstermektedir ki:

- Katılımcılar “bazen yaptığım işin çok anlamsız olduğunu düşünüyorum” ifadesine büyük ölçüde katılmamıştır. Bu sorudan elde edilen puan 4,386’dır. (Bkz: Tablo 2)

Tablo 2 – Katılımcıların JSS Ölçeğinde Yer Alan 8. İfadeye Katılma Düzeylerinin Dağılımı

“Bazen yaptığım işin çok anlamsız olduğunu hissediyorum” (Puan: 4,386)					
Yanıt	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Frekans	23	15	6	0	0
Yüzde	52,3%	34,1%	13,6%	0,0%	0,0%

- Katılımcılar aynı puana sahip diğer bir ifade olan “Yaptığım işle gurur duyuyorum” ifadesine de büyük ölçüde katılmıştır. (Bkz: Tablo 3)

Tablo 3 – Katılımcıların JSS ölçeğinde yer alan 27. ifadeye katılma düzeylerinin dağılımı

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

Öte yandan en düşük puana sahip ifade “Ücret” alt boyutuna aittir. Katılımcıların pek çoğu, “İş yerimde ücret artışları az ve seyrek oluyor” ifadesine katılmışlardır. Tablo 24’te bu ifadeye katılma oranlarına yer verilmiştir:

Tablo 4 – Katılımcıların JSS Ölçeğinde Yer Alan 10. İfadeye Katılma Düzeylerinin Dağılımı

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

Genel tatmin yüksek olmasına karşın ücret artışları konusunda yaşanan tatminsizliğin muhtemel sebebi, teknisyenlerin çoğunluğunun maaşlarını döviz ile alması, efektif olarak Türk Lirası karşılığının yükselmesi ile aslında bir artış gerçekleşmesi ve kişilerin standartlarının yükselmesine karşılık, örgüt tarafından bir ödül sunulmuyor oluşunun başarı gereksinimini karşılamaması olabilir. Bu da teknisyenlerin ücret artışı boyutunda, ücret artışının maddi değerinden önce bu artışın kişinin kendi değeriyle ilgili algıladıkları gibi muhtemel bir duruma işaret ediyor olabilir.

5.3 Bireysel Faktörler Ve İş Tatmini

a. Yaş:

Araştırmaya katılanlar 9 aralıklı yaş gruplarına bölündüğünde Tablo 5'teki frekanslar elde edilmektedir.

Tablo 5 – Katılımcıların yaş dağılımları

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

Tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmış ve her bir yaş grubunun iş tatminleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına bakılmıştır. Sonuçlar Tablo 6'da yer almaktadır.

Tablo 6 – Yaş değişkenine göre tek yönlü varyans analizi sonuçları

Bağımsız Değişken: Yaş	Kareler Toplamı	Karekök Ortalaması	F	p
Ücret	0,616	0,154	0,241	0,914
Terfi ve Yükselme	1,534	0,383	1,068	0,385
Yönetici	2,129	0,532	0,968	0,436
İlave Hak ve Ödenekler	4,451	1,113	1,812	0,146
Şartlı Ödüllendirme	0,252	0,063	0,100	0,982
İşletme Şartları	0,171	0,043	0,097	0,983
İş Arkadaşları	3,178	0,795	1,781	0,152
İşin Doğası	1,267	0,317	1,469	0,230
İletişim	0,851	0,213	0,427	0,788
Toplam	0,507	0,127	0,697	0,599

Tablo 6'dan da görülebileceği üzere, her bir yaş grubunun iş tatminleri arasında istatistiksel açıdan ($p < 0,05$) anlamlı bir fark saptanamamıştır. Ayrıca yaş artışının iş tatmini ya da herhangi bir alt boyutu ile olan ilişkisinin istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına korelasyon analizi ile bakılmış, tatmin ve alt boyutlarının yaş ile anlamlı bir ilişkisi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

b. Medeni hal

Medeni hal işgörenlerin iş dışındaki yaşamının önemli bir belirleyicidir. Bu yüzden işgörenin iş yerinden olan beklentilerini değiştireceği düşünülmektedir. Bu çalışmaya katılan hava aracı bakım personeli medeni hallerine göre sınıflandığında iş tatminleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı araştırılmıştır. Araştırmaya katılanlar “bekâr”, “evli” ve “boşanmış” olarak gruplandırılmışlardır. Bu grupların frekansları ve toplam katılımcı sayısına olan oranları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Tablo 7 – Katılımcıların medeni hâl dağılımları

Gruplar	Sayı	Yüzde
Bekâr	5	11,40 %
Evli	38	86,40 %
Boşanmış	1	2,30 %
Toplam	44	100,00 %

Boşanmış katılımcı sayısı istatistiksel analize konu olmayacak kadar az olduğundan analiz kapsamına alınmamıştır. Boşanmış olanların yok sayılması sonucunda elimizde sadece 2 grup kaldığından medeni hal gruplarının iş tatminleri arasındaki farkın incelenmesi için *t*-testi kullanılmıştır. Testin sonuçlarına Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8 – Medeni Hâl Değişkenine Yönelik Gerçekleştirilen *t*-testi Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken: Medeni Hal	t	p	Ortalama Farkı	Standart Hata Farkı
Ücret	-3,500	0,001	-1,050000	0,299957
Terfi ve Yükselme	-0,379	0,706	-0,110526	0,291471
Yönetici	-0,419	0,677	-0,150000	0,357857
İlave Hak ve Ödenekler	-2,805	0,008	-1,017105	0,362618
Şartlı Ödüllendirme	-2,406	0,021	-0,834211	0,346776
İşletme Şartları	0,939	0,353	0,273684	0,291546
İş Arkadaşları	-1,509	0,139	-0,486842	0,322725
İşin Doğası	-2,125	0,040	-0,452632	0,213007
İletişim	-2,609	0,013	-0,802632	0,307632
Toplam	-2,731	0,009	-,0514474	0,188381

Tablo 8’den de görüleceği üzere toplam iş tatmini medeni halden $p < 0,01$ düzeyinde etkilenmektedir. Alt boyutlar incelendiği zaman bu farkın Ücret, İlave Hak ve Ödenekler boyutlarında $p < 0,01$ anlamlılık düzeyinde, Şartlı Ödüllendirme, İşin Doğası ve İletişim boyutlarında ise $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde ortaya çıktığı tespit edilmiştir.

Hangi grubun tatminsizlik yaşadığını tespit etmek için ortalamalar karşılaştırılmış ve bekâr olanların evli olanlara göre ücret tatmininin zayıf olduğu görülmüştür. Bekâr personelin ev iktisadı konusunda evli personele nazaran sahip olduğu dezavantaj, temel ihtiyaçların ev dışı ve nispeten daha pahalı kaynaklardan temin ediliyor olması gibi genel sebeplerin etkili olduğu düşünülmektedir. İlave Hak ve Ödenekler boyutunda da bekâr katılımcılar daha tatminsizdirler. Gruplar arasındaki bu farkın ücret alt boyutundaki fark ile aynı sebeplerden kaynaklandığı düşünülmektedir. Ayrıca bekâr katılımcıların ödüllendirme konusundaki beklentilerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. İşin doğasından duyulan tatmin konusunda ve iletişim alt boyutunda da yine bekârların daha yüksek beklentilere sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tüm bu verileri göz önünde bulundurarak genel bir yorum yapılacak olursa, evli katılımcıların hayat akışlarında daha farklı ihtiyaçları olduğu ve bu ihtiyaçların işe yönelik ihtiyaçların önüne geçebileceği, böylelikle bekârlara göre iş yeri kaynaklı beklentilerinin daha alt sıralarda kaldığı söylenebilir.

c. Lisans Kategorileri

Teknisyenlerin lisans kategorileri onların yetkili oldukları alanların sınırlarını belirlemektedir. Bu durumun işgörenlerin kendilerine attıkları değer ve dolayısıyla iş yerinden olan beklentilerini etkileyebileceği ve buna bağlı olarak da bu grupların iş tatmin düzeylerinin farklı olabileceği düşünülmektedir. Tablo 9’da katılımcıların sahip oldukları lisans kategorilerine göre gruplandırılmaları halinde elde edilen frekans ve yüzde tablosu yer almaktadır:

Tablo 9 – Katılımcıların Lisans Tipleri Dağılımı

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

Her üç lisansa sahip katılımcı sayısı istatistiksel analize konu olmayacak kadar düşük olduğundan analiz kapsamına alınmamıştır. Yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 10’da listelenmiştir.

Tablo 10 – Lisans Tipi Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken: Lisans Tipi	Kareler Toplamı	Karekök Ortalaması	F	p
Ücret	0,506	0,253	0,404	0,670
Terfi ve Yükselme	0,273	0,136	0,357	0,702
Yönetici	0,411	0,205	0,381	0,686
İlave Hak ve Ödenekler	0,600	0,300	0,434	0,651
Şartlı Ödüllendirme	0,655	0,327	0,549	0,582
İşletme Şartları	3, 159	1, 580	4, 638	0,015
İş Arkadaşları	0,480	0,240	0,516	0,601
İşin Doğası	0,014	0,007	0,030	0,970
İletişim	0,002	0,001	0,002	0,998
Toplam	0,120	0,060	0,333	0,718

Tablo 10'dan da görülebileceği üzere toplam iş tatmini ile lisans grupları arasında anlamlı bir fark tespit edilememiştir, ancak "İşletme Şartları" alt boyutu için $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde anlamlı bir fark tespit edilmiştir. İşletme Şartları alt boyutundaki bu anlamlı farkın hangi grup lehinde olduğunu görmek için ortalamalara bakıldığında B1 kategori teknisyenlerin daha tatminsiz oldukları bulgusuna ulaşılmaktadır. Bu durum çeşitli sebeplerden kaynaklanabileceği gibi, gibi diğer gruplardaki standart hatanın yüksekliği sebebiyle de ortaya çıkmış olabileceğinden sağlıklı bir yorum yapabilmek söz konusu değildir.

ç. Sivil / Asker Kökenlilik

Ticari kuruluşlar ile askeri kuruluşlar arasında önemli yönetsel farklılıklar bulunduğu düşünüldüğünde, asker ve sivil kökenli personelin ihtiyaçları, işyerinden beklentileri ve dolayısıyla da iş tatminleri arasında farklar olabileceği düşünülmektedir. Frekanslar şöyledir:

Tablo 11 – Katılımcıların Kökenlerine Göre Dağılımı

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

Sonuçlar *t*-testi aracılığıyla sınanmıştır ve *t*-testinden elde edilen sonuçlar Tablo 12'de yer almaktadır.

Tablo 12 – “Sivil/Asker kökenlilik” değişkenine yönelik gerçekleştirilen t-testi analizi sonuçları

Bağımsız Değişken: Köken (Sivil/Asker)	t	p	Ortalama Farkı	Standart Hata Farkı
Ücret	1,007	0,320	0,247126	0,245338
Terfi ve Yükselme	0,036	0,972	0,006897	0,193416
Yönetici	-0,355	0,724	-0,084483	0,237850
İlave Hak ve Ödenekler	0,077	0,939	0,020115	0,261518
Şartlı Ödüllendirme	0,461	0,647	0,112644	0,244197
İşletme Şartları	1,090	0,282	0,220115	0,201881
İş Arkadaşları	-1,403	0,168	-0,305172	0,217549
İşin Doğası	-2,900	0,006	-0,404023	0,139332
İletişim	-0,310	0,758	-0,068391	0,220731
Toplam	-0,210	0,835	-0,028352	0,135226

Tablodan da görüleceği üzere “işin doğası” alt boyutunda $p < 0,01$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel bir farkın olduğu tespit edilmiştir. Grup istatistiklerine bakıldığında asker kökenli katılımcıların işin doğasından duydukları iş tatmininin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. JSS’te yer alan ve “İşin Doğası” alt tatmin boyutunu ölçen sorulara bakıldığında soruların kişinin işini keyifli bulması, sevmesi, onunla gurur duyması ya da işini anlamlı bulup bulmamasıyla ilgili olduğu görülmektedir. Böyle bir sonucun ortaya çıkmasında, silahlı kuvvetler gibi ast/üst ilişkisinin oldukça keskin, ödüllendirme ve cezalandırma uygulamalarının yaygın olduğu disiplinli bir ortamdan sivil çalışma ortamına geçmiş olan emekli askeri personelin nispeten daha rahat olan sivil işini sevmesi ve onu keyifli bulmasının etkisi olduğu düşünülmektedir.

d. Yetişilen Kurum

Katılımcılar demografik bilgi formu aracılığıyla verdikleri yetişme kaynakları bilgilerine göre Tablo 13’te gruplandırılmıştır.

Tablo 13 – Katılımcıların Yetiştikleri Kuruma Göre Dağılımları

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

Jandarma kökenli olan personel sayısı istatistiksel olarak analiz verisi sağlamayacak kadar düşük olduğundan bu analiz kapsamına alınmamıştır. Kalan 43 personelin köken gruplarına göre iş tatmini ve alt boyutlarında sahip olduğu farklar tek yönlü varyans analizi aracılığıyla araştırılmıştır. Yapılan ANOVA testinin sonuçları Tablo 14’te yer almaktadır:

Tablo 14 – “Yetişilen Kurum” Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken:	Kareler	Karekök	F	P
Yetişme - Köken	Toplamı	Ortalaması		
Ücret	3,619	0,905	1,572	0,201
Terfi ve Yükselme	0,518	0,129	0,329	0,856
Yönetici	0,788	0,197	0,333	0,854
İlave Hak ve Ödenekler	0,207	0,052	0,070	0,991
Şartlı Ödüllendirme	2,791	0,698	1,210	0,323
İşletme Şartları	1,707	0,427	1,033	0,403
İş Arkadaşları	2,511	0,628	1,328	0,277
İşin Doğası	2,109	0,527	2,648	0,048
İletişim	1,684	0,421	0,890	0,479
Toplam	0,525	0,131	0,712	0,589

Grupların toplam iş tatmini durumları anlamlı bir fark arz etmemekteyken, yine “İşin Doğası” alt boyutunda anlamlı bir fark elde edilmiştir ve bir önceki “Sivil/Asker Kökenlilik” analizimizle aynı sonucu vermiştir. Gerek Hava Kuvvetleri gerekse de Kara Kuvvetleri kökenli katılımcılar, sivil katılımcılara göre $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel anlama sahip olacak kadar daha fazla tatmin olmuşlardır. İşin doğasından duyulan tatminde başı Kara Kuvvetleri kökenli katılımcılar çekmekteyken, en düşük tatmin düzeyi sivil kökenli olan ancak üniversite ya da THK mezunu olmayan personele aittir.

e. Pozisyon

Çalışmaya katılan katılımcıların birisi hariç tamamı teknisyen ya da teknik müdür olarak görev yapmaktadır. Teknisyenler sadece yapmış oldukları ya da onaylamış oldukları bakımdan sorumlu iken, operatör bünyesindeki teknik müdürler, sorumlu oldukları filoda gerçekleştirilmiş tüm bakımların takibinden, bakım onarım kuruluşu bünyesindeki teknik müdürler ise kuruluş içerisinde gerçekleştirilmiş tüm bakımlardan sorumludurlar.

Bu sorumluluk farkının işgörenlerin ihtiyaç ve beklentilerini, dolayısıyla da iş tatminini etkileyeceği düşünülerek katılımcıların pozisyonu ile iş tatminleri arasında anlamlı bir fark olup olmadıkları araştırılmıştır.

Katılımcıların pozisyonlarına göre dağılımları Tablo 11’de sunulmuştur.

Tablo 15 – Katılımcıların Pozisyonlarına Göre Dağılımı

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

Tablodan da görülebileceği üzere katılımcılardan sadece birisi teknik müdür ya da teknisyen olarak görev yapmamaktadır. Tek kişilik bu grup, istatistiksel olarak anlamlı bir örneklem teşkil etmeyeceği için analiz dışında bırakılmıştır. Kalan iki grubun iş tatminleri için yapılan *t*-testinin sonuçları Tablo 16’da yer almaktadır.

Tablo 16 – “Pozisyon” Değişkenine Yönelik Gerçekleştirilen *t*-testi Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken:	t	p	Ortalama Farkı	Standart Hata Farkı
Pozisyon				
Ücret	0,555	0,582	0,133889	0,241136
Terfi ve Yükselme	-0,097	0,923	-0,018333	0,189704
Yönetici	-0,218	0,828	-0,050000	0,228996
İlave Hak ve Ödenekler	0,026	0,979	0,006667	0,256525
Şartlı Ödüllendirme	-0,024	0,981	-0,005556	0,226794
İşletme Şartları	1,335	0,189	0,261111	0,195522
İş Arkadaşları	0,971	0,337	0,204444	0,210457
İşin Doğası	-0,164	0,871	-0,023889	0,145784
İletişim	-1,189	0,241	-0,243333	0,204735
Toplam	0,230	0,819	0,029444	0,128154

Tabloya bakıldığında yapılan *t*-testinin pozisyon gruplarının ne toplam iş tatminlerinin ne de iş tatmini alt boyutlarının istatistiksel olarak anlamlı fark arz etmediği görülmektedir.

Bazı iş tatmini boyutlarında anlamlı bir fark oluşmamasının ardında yatan muhtemel sebeplerin iş havacılığı sektöründe teknik müdür ve teknisyen ücretleri arasındaki fark oldukça düşük olması (Ücret Boyutu), şirketlerin tüm teknik personele aynı hak ve ödenek politikasını uygulaması (İlave Hak ve Ödenekler Boyutu), teknik müdür ve teknisyen arasındaki hiyerarşik durumun sosyal hayata ya da işin niteliğine yansımaması (İşin Doğası, İletişim, İş Arkadaşları ve İşletme Şartları boyutları) olduğu düşünülmektedir.

Görüldüğü üzere araştırmamız bizlere toplam iş tatmininin katılımcıların bireysel özelliklerinden sadece medeni halleri ve iş tatmininin alt boyutlarının ise katılımcıların bireysel özelliklerinin pek çoğundan etkilendiğini göstermiştir.

Bu sonuçlar değerlendirilirse birinci hipotez (H1) sadece “medeni hal” faktörü için kabul edilebilir. İkinci hipotez (H2) ise “yaş” ve “pozisyon” haricindeki tüm bireysel faktörler için kabul edilebilir.

5.3 Örgütsel Faktörler Ve İş Tatmini

Kullanılan kişisel bilgi formunda işgörenin yer aldığı örgütle ilgili sadece örgütün yetkilerine yönelik iki soruya yer verilmiştir.

Bu sorularla işletmenin tipi (operatör / bakım yetkili operatör / bakım onarım kuruluşu) öğrenilmiş ve eğer işletme bir operatör ise filolarında kaç uçak bulunduğu (tek uçak, 2-3 uçak, 4 veya daha fazla uçak) verileri toplanmıştır.

Daha önceki başlıklarda açıklandığı üzere araştırmaya sadece operatörler ve bakım onarım kuruluşları dâhil edilmiştir. Katılımcıların görev aldığı kuruluşlar arasında kendi uçaklarının bazı bakım kalemlerini gerçekleştirebilmek amacıyla yetki alan operatörler de bulunmaktadır. Bu sebeple katılımcıların yer aldığı kuruluşlar, “Operatörler”, “Bakım Yetkili Operatörler” ve “Bakım Onarım Kuruluşları” olarak üç kategoriye ayrılmıştır. Katılımcıların çalıştıkları şirketlerin yetki ve çeşitlerine göre dağılımı Tablo 17’de verilmiştir.

Tablo 17 – Katılımcıların Çalıştıkları Şirketlerin Yetki ve Çeşitlerine Göre Dağılımı

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

Gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi ile çalıştıkları örgüt tipine göre sınıflandırılan katılımcıların iş tatminlerinde anlamlı bir fark olup olmadığı araştırılmıştır. Varyans analizi sonuçları Tablo 18’de yer almaktadır:

Tablo 18 – “Örgüt Tipi” Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken: Şirket Tipi	Kareler Toplamı	Karekök Ortalaması	F	p
Ücret	1,131	0,566	0,948	0,396
Terfi ve Yükselme	0,148	0,074	0,198	0,821
Yönetici	1,122	0,561	1,025	0,368
İlave Hak ve Ödenekler	1,871	0,936	1,446	0,247
Şartlı Ödüllendirme	1,148	0,574	0,991	0,380
İşletme Şartları	1,645	0,822	2,139	0,131
İş Arkadaşları	0,324	0,162	0,328	0,722
İşin Doğası	0,910	0,455	2,129	0,132
İletişim	2,799	1,399	3,282	0,048
Toplam	0,184	0,092	0,509	0,605

Tablo 18’den görüldüğü üzere sadece iletişim boyutunda olmak üzere, $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde bir fark tespit edilmiştir. Ortalamalara bakıldığında bakım onarım kuruluşlarında görev yapan katılımcıların iletişim boyutunda duydukları iş tatmininin operatörlere göre daha düşük olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Tablo 19 – “İletişim” Alt Boyutu İçin Katılımcıların Lisans Tipleri Gruplarına Göre Sahip Oldukları Puanların Ortalama, Standart Sapma ve Standart Hata Dağılımları

İletişim Alt Boyutu	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata
Operatör	31	3,59677	0,669818	0,120303
Bakım Yetkili Operatör	5	3,55000	0,447214	0,200000
Bakım Onarım Kuruluşu	8	2,93750	0,678101	0,239745
Toplam	44	3,47159	0,686701	0,103524

Bakım yetkisi almış olsun ya da olmasın, operatörlerde görev yapan katılımcıların iletişim boyutundan duydukları tatminlerin hem ortalamaları hem de sapmaları birbirlerine yakındır. Buna keza, bakım onarım kuruluşunda görev yapan katılımcılar daha düşük bir iş tatmin puanına sahiptirler.

Bakım yetkisi olmayan operatörler uçaklarının bakımlarını bakım onarım kuruluşlarında yaptırırken görev alan teknik müdür ya da teknisyenler sadece bakımı planlamaktan sorumludurlar. Bakım yetkisi olan operatörler de bazı hafif bakım kalemlerini kendileri gerçekleştirirken, ağır bakım kalemlerini yine bakım onarım kuruluşlarına yaptırmakta, büyük ölçüde bakım planlama ile ilgilenmektedirler. Ancak bakım onarım kuruluşları başka işletmelere ait uçaklara kabiliyetleri dâhilinde her tür bakımı yapmaktadırlar.

Kullanılan ölçeğin iletişim boyutuna ilişkin sorularına bakıldığında çalışanların iş yerinde olup bitenlerden haberdar olup olmadığının, iş tanımının ve iş yeri hedeflerinin net olup olmadığının sorgulandığı görülmektedir. Tablo 19'daki sonucun eldesinde bakımı gerçekleştirilen uçağın üçüncü bir tarafa, yani bir müşteriye ait olması, bu müşteriye karşı bir sorumluluk hissedilmesi ancak bu müşteri ile yapılan anlaşmanın yönetim katında gerçekleşmesinin etkisi olabileceği gibi özellikle rol ve sorumlulukların belirgin olarak birbirinden ayrılması bakımından bir kurumda çalışan aynı görevlere sahip işgörenlerin sayısının fazla olmasının da etkisi olabilir.

Nitekim bakım onarım kuruluşlarında aynı kurumda çalışan teknisyen sayısı operatörlere göre genelde daha fazladır. Tek uçak işleten operatörlerin çoğunda sadece tek bir teknisyen bulunurken bir bakım onarım kuruluşunda 10'dan fazla teknisyen görev alabilir. Bu hipotezleri desteklemek üzere tek uçak işleten operatörlerde görev yapan katılımcılarla, bakım onarım kuruluşlarında görev yapan katılımcıların iletişim boyutunda duydukları tatminler arasındaki fark araştırılmış, yapılan *t*-testi sınaması ile Tablo 20'deki sonuçlar elde edilmiştir:

Tablo 20 – Tek Uçak İşleten Operatörlerde Görev Yapan Katılımcılarla Bakım Onarım Kuruluşlarında Görev Yapan Katılımcıların “İletişim” Alt Boyutu için t-testi Karşılaştırmaları.

		t	df	p	Ortalama Farkı	Standart Hata Farkı
İletişim	Eşit Varyans Kabulü	-2,095	19	0,050	-0,697115	0,332785
	Eşit Olmayan Varyans Kabulü	-2,165	16,537	0,045	-0,697115	0,321938

Sınanan grupların ortalama ve standart sapma bilgilerine ise Tablo 21’de verilmiştir.

Tablo 21 – Tek Uçak İşleten Operatörlerde Görev Yapan Katılımcılarla Bakım Onarım Kuruluşlarında Görev Yapan Katılımcıların “İletişim” Alt Boyutu İçin Ortalama, Standart Sapma ve Standart Hataları.

	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata
Bakım Onarım Kuruluşu	8	2,93750	0,678101	0,239745
Tek Hava Aracına Sahip Operatör	13	3,63462	0,774700	0,214863

Bu analizler, tek uçak işleten operatörlerde görev yapan teknisyenler (genelde teknik müdür olarak görev yapmaktadırlar) kendi sahalarında olup biten her şeyden haberdar olduklarından iletişim boyutunda tatminsizlik yaşamazlarken, bakım onarım kuruluşlarında görev alan teknisyenlerin tatminsizlik yaşamakta olduklarını göstermektedir.

Bu sonuçlara bakıldığında farklı tip işletmelerde çalışan teknisyenlerin iş tatmin düzeylerinin sadece tek bir alt boyutta anlamlı bir fark bulunduğu görülür. Yani toplam iş tatmini ile örgütsel faktörlere yönelik olan üçüncü hipotez (H3) geçerli değilken, alt boyutlara yönelik olan dördüncü hipotez (H4) geçerlidir.

6. Sonuç ve Tartışma

Havacılık kazalarının merkezinde insan bulunmaktadır. Havacılık sektörü gibi emniyetin ön planda olduğu sektörlerde kritik personelin performansı ve moralinin yüksek olması önemlidir. Birçok çalışma, performans ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi ortaya koymuştur. Bu sebeple, havacılık faaliyetlerinde kritik bir personel olarak yer alan teknisyenlerin iş tatminleri önemlidir. Bu çalışma iş havacılığı sektörü teknisyenlerinin iş tatminlerine yönelik gerçekleştirilen ilk araştırmadır, lakin çeşitli kısıtlılıkları mevcuttur. Bu kısıtlılıklardan ilki evren ve örneklem küçüklüğüdür. Araştırma havacılık sektörünün çok özel bir sahasını hedef aldığından evreni dardır. Diğer kısıtlılık ise cinsiyettir. Mesleği tercih edenlerin çok büyük çoğunluğunun erkek olması sebebiyle katılımcıların tamamı erkektir ve bu durum da bir kısıtlılık yaratmaktadır.

Araştırma, iş havacılığı teknisyenlerinin iş tatminlerinin yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Bu durumun ardında havacılık sektörünün diğer pek çok sektöre nispetle daha yüksek ücret, daha belirgin rol ve görev tanımlarına sahip olmasının olduğu düşünülmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğu işleriyle gurur duymaktadır ve işlerinin çok anlamlı olduğunu düşünmektedirler. Buna keza en çok işyerlerindeki ücret artışlarının düşük olmasından şikâyetçidirler. İş havacılığı teknisyenleri en çok işlerinin doğasından tatmin duyarken, en az işletme şartlarından tatmin duymaktadırlar.

İşletme şartları gerek getirdiği kâğıt işi, gerekse de katı kural ve prosedürler sebebiyle teknisyenlerin daha düşük tatmin duymalarına neden olmaktadır. Öte yandan pek çoğu uluslararası kurumlarca belirlenmiş bu işletme şartları havacılık sektöründeki kritik personelin birçok haklarını güvence altına almakta ve toplam iş tatmin düzeyinin yüksek olmasını sağlamaktadır. Tatminsizliğe sebep olan, kuralların, prosedürlerin, kalite ve emniyet sisteminin ön gördüğü kâğıt işinin kaldırılması ya da yumuşatılması mümkün değildir; fakat bu durum daha kullanıcı dostu bir sistemle, söz gelimi elde taşınabilir elektronik araçlar ya da kurulabilecek bir barkod sistemi ile kâğıttan arındırılarak ve bu kural ve prosedürlerin daha az emek harcanarak takip edilmesinin sağlanması önerilerimizden biridir.

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

İş havacılığı teknisyenlerinin toplam iş tatminleri, bireysel faktör olarak sadece medeni hallerinden etkilenmektedir ve bekâr teknisyenlerin evli teknisyenlere göre daha tatminsiz olduğunu ortaya çıkarmıştır. Bu tatminsizlik *Ücret, İlave Hak ve Ödenekler, Şartlı Ödüllendirme, İşin Doğası ve İletişim* alt boyutlarında gerçekleşmiştir. Literatüre bakıldığında medeni hal değişkeninin farklı meslek gruplarında farklı etkileri olduğu görülür. Örneğin Türkiye’de akademisyenlerle gerçekleştirilen bazı iş tatmini araştırmalarının bulgularına göre akademisyenlerin iş tatminleri medeni hallerine göre farklılaşmamaktadır (Bilge vd., 2007, s. 38). Benzer bir duruma Bursa Polis Koleji çalışanlarında da rastlanmış, medeni halin iş tatmini üzerinde farklılaştırıcı bir etkisi görülmemiştir (Aksu, 2012). 2011 yılında hemşireler üzerine yapılan bir araştırmada da medeni halin iş tatmini üzerinde anlamlı bir fark yaratmadığı görülmüştür (Çınar ve Dursun, 2011). Türkiye’de diğer sektörlerde yapılan pek çok çalışmayla karşılaştırıldığında iş havacılığı sektöründeki teknisyenlerde görülen bu farkın ilgi çekici olduğu söylenebilir, ancak bekâr katılımcı sayısının sadece 5 olmasının önemli bir kısıtlılık yarattığı da göz önünde bulundurulmalıdır.

Katılımcılar yaşları ve pozisyonlarına göre gruplandıklarında hem toplam iş tatminleri hem de iş tatmini alt boyutları arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür. Yaş gruplarının iş tatminleri arasında anlamlı bir fark bulunmaması ilgi çekicidir, zira genelde yaş ilerledikçe iş tatmininin arttığı düşünülmektedir (Yavuz ve Karadeniz, 2009). Geçmişteki görgül araştırmaların geneli de orta yaşlara doğru yaş ilerledikçe iş tatmini düşüş gösterse de orta yaş sonrasında yeniden artışa geçtiğini ortaya koymuştur (Spector, 1997, s. 25). Havacılık sektöründe gerçekleştirilmiş bazı araştırmalara bakılırsa yaş ve iş tatmini arasında beklenen ilişkiye rastlanabilir: Örneğin hava ambulans sektöründe görev yapan hemşireler üzerine gerçekleştirilen bir araştırmada daha yaşlı olan işgörenlerin iş tatminlerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Whitley vd., 1990). Bu çalışmada beklenen farka rastlanılmaması sektörde kıdemden ziyade lisansiyer personel olmanın önemli olmasına ve örgüt tarafından işgörenlere

sağlanan imkânların kıdeme bağlı olarak kayda değer farklılıklar göstermemesinden kaynaklanıyor olabilir.

Katılımcıların sahip oldukları lisansların tiplerine göre gruplandırıldığında *İşletme Şartları* alt boyutunda B1 Kategori lisans sahipleri aleyhinde anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca katılımcılar arasındaki 15 yıldan daha uzun süre deneyimli personel *İlave Hak ve Ödenekler* alt boyutunda deneyimsiz personele göre daha fazla tatmin olmuşlardır.

Katılımcılar kökenlerine göre gruplandırıldıklarında ise sivil kökenli katılımcıların sadece *İşin Doğası* alt boyutunda asker kökenli katılımcılara göre daha tatminsiz oldukları, toplam iş tatminlerinde anlamlı bir fark bulunmadığı görülmüştür. İlave olarak hem Kara Kuvvetleri'nden emekli katılımcılar hem de Hava Kuvvetleri'nden emekli katılımcılar sivil kurumlarda yetişenlere göre *İşin Doğası* alt boyutunda daha fazla tatmin olmuşlardır. Literatürde çalışanları kökenlerine ya da emekli oldukları kurumlara göre gruplandırarak iş tatminleri arasındaki farkı tespit etmeyi hedefleyen başka bir araştırmaya rastlanmamıştır, ancak Hoole ve Vermeulen Güney Afrikalı sivil ve askeri pilotları içeren iş tatmini araştırmalarında askeri personelin iş tatminlerinin sivil personele göre daha düşük olduğunu tespit etmişlerdir (2003). Holle ve Vermeulen'in araştırma sonuçlarına göre bir değerlendirme yapılacak olursa, askeri kurumlardan emekli olmadan önce görece daha düşük iş tatminine sahip olan askeri personelin sivil sektöre geçiş sonrasında tatminlerinde önemli bir artış gerçekleştiği ve meslek hayatlarına sivil sektörde başlamış olanlara göre daha yüksek bir iş tatmini duydukları tahmininde bulunulabilir. Bu alanda yapılacak boylamsal araştırmalar sivil ve asker kökenli çalışanların iş tatmini farklarını açıklayabilecek yeni veriler sağlayabilir.

Örgütsel faktörlerin iş tatminine etkileri incelendiğinde ise çalışılan işletmenin bir operatör mü, bakım yetkili bir operatör mü yoksa bakım kuruluşu mu olduğunun sadece *İletişim* alt boyutunda, o da operatörlerde çalışan katılımcılar lehinde olmak üzere anlamlı bir fark yarattığı görülmüştür.

Araştırma boyunca havacılık sektörü çalışanları hakkında pek az araştırma bulunduğu görülmüştür. Araştırma içerisinde değinildiği gibi, havacılık kazalarının merkezinde insan yer almaktadır ve havacılık çalışanlarının işlerine ve işyerlerine karşı tutumlarının araştırılması, davranışlarının analiz edilmesi emniyetli bir havacılık için önem arz etmektedir. Bu tip çalışmaların ülkemiz havacılık sektörü için daha çok gerçekleştirilerek literatürün bu yönde genişletilmesi ve daha emniyetli bir havacılık için örgütsel davranış sahasında daha çok çalışma yapılması önerimizdir.

Kaynakça

- Ağırbaş, İsmail, Yusuf Çelik, Hüseyin Büyükkayıkçı. "Motivasyon Araçları ve İş Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerinde Bir Araştırma," *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 8(3), 2005: 326-350.
- Altaş, Sabiha Sevinç, Hülya Gündüz Çekmecelioğlu. "İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma," *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(28), 2007: 47-57.
- Aksu, Nedim. "İş Tatmininin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi", *Polis Bilimleri Dergisi*, 14(1), 2012: 59-79.
- Bilge, Filiz, Yasemin Akman, Hülya Kelecioğlu. "Öğretim Elemanlarının İş Doyumlarının İncelenmesi," *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 32, 2007: 32-41.
- Burke, W. Warner. *Organization Change: Theory and Practice*. y.y. SAGE Publications: 2011.
- Çınar, Orhan, Adem Dursun. "Mobbing, Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini İlişkisi: Atatürk Üniversitesi Araştırma Hastanesinde Yapılan Bir Alan Araştırması," *EKEV Akademi Dergisi*, 52, 2011: 319-338.
- Doğan, Hulusi, Engin Üngüren. "Örgüt İklimi ve İş Tatmini İlişkisi: Hemşirelere Yönelik Karşılaştırmalı Bir Analiz Çalışması," *Uluslararası İktisadi Ve İdari İncelemeler Dergisi*, 8, 2012: 27-45.
- Eren, Erol. *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınevi, 2010.
- Erkuş, Adnan. *Davranış Bilimleri İçin Bilimsel Araştırma Süreci*. Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2009.
- Eroğlu, Feyzullah. *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Beta Yayınevi, 2011.
- Erogluer, Kemal. "Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Kuramsal Bir İnceleme," *Ege Akademik Bakış*, 11(1), 2011: 121-136.
- Gül, Hasan, Ercan Oktay, Hakan Gökçe. "İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama," *Akademik Bakış*. 15 (2008):11 pp., 11 Mart 2012 <<http://www.akademikbakis.org/15/performans.pdf>>.
- Hoole C., L. P. Vermeulen. "Job Satisfaction Among South African Aircraft Pilots," *SA Journal of Industrial Psychology*, 29 (1), 2003: 52-57
- ICAO Document 9859 *Safety Management Manual* (Quebec: ICAO, 2009) 2-1.
- Jex, Steve M. *Organizational Psychology: A Scientist-Practitioner Approach*. New York: John Willey & Sons, 2002.
- Karacıoğlu, Fatih, Kürşat Timuroğlu, Orhan Çınar, "Örgütsel iletişim ve iş tatmini ilişkisi -Bir uygulama-," *Yönetim/İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*, 20(63), 2009: 59-76.

- Kumar, Arun, Rachana Sharma, *Personnel Management Theory and Practice* Yeni Delhi: Atlantic Publishers & Distri, 2001.
- Locke, Edwin A., "The nature and causes of job satisfaction," *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. (Palo Alto: Rand McNally, 1976) 1319 – 1328.
- Miner, John B., *Organizational Behavior: Foundations, Theories, and Analyses*. New York: Oxford University Press, 2002.
- Oshagbemi, Titus. "The Influence of Rank on the Job Satisfaction of Organizational Members," *Journal of Managerial Psychology*. 12(8), 1997: 511-519.
- Örücü, Edip, Sedat Yumuşak, Yasin Bozkır, "Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma," *Yönetim ve Ekonomi*, 13(1), 2006: 39-51.
- Özdayı, Nurhayat. "Resmi ve Özel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini ve İş Streslerinin Karşılaştırmalı Analizi," İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Doktora Tezi) 1990.
- Petty, M.M., Gail W. McGee, Jerry W. Cavender. "A Meta-Analysis of the Relationships between Individual Job Satisfaction and Individual Performance," *The Academy of Management Review*, 9 (4) Ekim 1984: 712-721.
- Shappell, Scott A., Douglas A. Weigmann. "Applying Reason: The human factors analysis and classification system," *Human Factors and Aerospace Safety*, 1, 2001: 59-86.
- Sheehan, John J. *Business and Corporate Aviation Management*. y.y.:McGraw-Hill Professional, 2003.
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü: SHY-6A Ticari Hava İşletmeleri Yönetmeliği. (2007, 1 Haziran) *T.C. Resmi Gazete*, 26539.
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü: SHY-66 Hava Aracı Bakım Personeli Lisans Yönetmeliği. (2007, 16 Mayıs) *T.C. Resmi Gazete*, 26524.
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü: SHY-145.01 Onaylı Bakım Kuruluşları Yönetmeliği. (2007, 17 Temmuz) *T.C. Resmi Gazete*, 26585.
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü: SHY-M Sürekli Uçuşa Elverişlilik ve Bakım Sorumluluğu Yönetmeliği. (2011, 21 Aralık) *T.C. Resmi Gazete*, 28149.
- Spector, Paul E. *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, and Consequences*. y.y.: Sage Publications, 1997.
- Spector, Paul E., "Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey," *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 1985: 693.
- Spector, Paul E. *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*. y.y.: John Wiley & Sons, 2003.
- Weigmann, Douglas A., Scott A. Shappell. "Human Error Analysis of Commercial Aviation Accidents: Application of the Human Factor Analysis and Classification

System (HFACS),” *Aviation, Space and Environmental Medicine*, 72(11), Kasım 2011: 1006-1016

Whitley W. Theodore, Nicholas H. Benson, E. Jackson Allison Jr., Dennis A. Revicki, “Predictors of flight nurse job satisfaction”, *Journal of Air Medical Transport*, 9(10), 1990: 7-10

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

EK-1: YENİDEN YAPILANDIRILMIŞ İŞ TATMİN ÖLÇEĞİ (JSS)

JSS - İŞ TATMİN ÖLÇEĞİ	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
<i>* Bu sorularda daha anlaşılır olabilmesi için anlamı değiştirmeyecek değişiklikler yapılmıştır.</i>					
<i>** Bu sorular İngilizce orijinalinden faydalanılarak yeniden oluşturulmuştur.</i>					
1 . Yaptığım iş karşılığında adil bir maaş aldığımı düşünüyorum. *					
2 . İşimde yükselme şansım çok düşüktür.					
3 . Yöneticim yaptığı işte oldukça yeterlidir.					
4 . İşimin karşılığında bana sağlanan hak ve ödeneklerden memnun değilim. *					
5 . İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.					
6 . İşyerimdeki kurallar işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.					
7 . Birlikte çalıştığım insanları seviyorum.					
8 . Bazen yaptığım işin çok anlamsız olduğunu hissediyorum.					
9 . İşyerimdeki iletişimin iyi olduğunu düşünüyorum.					
10 . İşyerimde ücret artışları az ve seyrek oluyor.**					
11 . İşini iyi yapana adil bir şekilde yükselme şansı veriliyor.					
12 . Yöneticim bana karşı adil değildir.					
13 . İşyerimde verilen hak ve ödenekler diğer pek çok işletmeden kadar iyidir.					
14 . Yaptığım işten hoşnut kalmadığımı düşünüyorum.**					
15 . İyi bir iş yapmak için harcadığım çabalar nadiren formalite işler tarafından engellenir.					
16 . Birlikte çalıştığım insanların yetersizliğinden dolayı daha çok çalışmak zorundayım.					
17 . İşyerimde yaptığım işleri seviyorum.*					
18 . Bu işyerinin hedefleri bana açık ve belirgin gelmiyor.					
19 . Bana verdikleri ücreti düşündüğümde takdir görmediğimi hissediyorum.					
20 . Bu işyerindeki insanlar diğer işyerlerindeki kadar hızlı yükselmektedirler.					
21 . Yöneticim çalışanlarının hislerine çok az ilgi gösterir.					
22 . İşyerinde aldığımız hak ve ödenekler adaletli bir şekilde verilmektedir.*					
23 . Bu işyerinde çalışanlar çok az ödüllendiriyorlar.					
24 . İşyerimde iş yüküm çok fazla.*					
25 . İş arkadaşlarımdan ve onlarla çalışmaktan keyif alıyorum.*					
26 . Çoğu zaman bu işyerinde neler olduğunu bilmediğimi hissediyorum.					
27 . Yaptığım işten gurur duyuyorum.					
28 . Zam almak için yeterli şansa sahip olduğumu düşünüyorum.**					
29 . İşyerinde almamız gerekip de almadığımız ek ödenekler ve haklar var.					
30 . Yöneticimi seviyorum.					
31 . Bu işyerinde çok fazla kağıt işiyle (yazışma, form doldurma vb) uğraşmak zorundayım.					
32 . Çabalarımın gerektiği kadar ödüllendirildiğini sanmıyorum.					
33 . Yükselmek için yeterli şansa sahip olduğumu düşünüyorum.					
34 . İşyerimde çok fazla çekişme ve kavga var.					
35 . İşim keyiflidir.					
36 . Yapmam gereken işler yeterince açık ve net değildir.					

Job Satisfaction among Turkish Business Aviation Technicians

Tevfik UYAR

Istanbul Kültür University
Institute of Social Sciences, İstanbul, Turkey
tevfik.uyar@entropol.com

Extensive Summary

1. Introduction

Aviation activities include many risks due to their nature, thus an effective safety management is essential for the elimination of these risks. Safety management aims to understand the root causes of the accidents and eliminate them. A big majority of the accidents are related to human factors, rather than mechanical or technological. The most applicable models in safety management are Reason and SHELL models, which put the human factors at the center (ICAO, 2009). According to these models, the interactions between liveware, management, software and hardware are crucially important and these interactions are affected by workers' behaviors and attitudes. Job satisfaction is the attitude of a worker to his/her job and affects the performance (Altaş & Çekmecelioğlu, 2007, p. 47-57). This study reports an investigation of job satisfaction among business aviation technicians.

2. Methodology

a. Measurement Instrument

A demographic information form was used to collect demographical data and Job Satisfaction Survey (JSS) developed by Spector (1985) was selected as measurement instrument. Yelboğa's Turkish translation of JSS (2009) was used with modifications. The expressions in the scale were based on the five point Likert scale.

b. Sampling

The study surveyed 44 business aviation technicians which represents approximately 40% of the total number in the Turkish business aviation sector. Simple random sampling was used. Table 1 shows the demographics of the sample:

Table 1: Sample Demographics

	Freq.	Percent		Freq.	Percent
Age			Origin (Detailed)		
27-35	7	15,91%	Civil (University)	17	38,64%
36-44	13	29,55%	Civil (TAA)	6	13,64%
45-53	16	36,36%	Military (Air Force)	4	9,09%
54-62	7	15,91%	Military (Army)	10	22,73%
63+	1	2,27%	Civil (Other)	6	13,64%
			Military (Gendarme)	1	2,27%
Marital Status			Position		
Single	5	11,40%	Technician	25	56,82%
Married	38	86,40%	Technical Manager	18	40,91%
Divorced	1	2,30%	Quality Manager	1	2,27%
License Cat.			Employer Type		
B1	31	70,45%	Operator	31	70,45%
B2	3	6,82%	Operator + Main.	5	11,36%
B1 & B2	9	20,45%	MRO Organization	8	18,18%
B1, B2 & C	1	2,27%			
Origin					
Civilian	29	65,91%			
Military	15	34,09%			

3. Findings

Average job satisfaction point of the sample is equal to 3.298 out of 5 with a standard deviation of 0.42, which means that sample was generally satisfied. When sub dimensions' average points were analyzed, it was possible to understand the contributions of sub dimensions to the result. According to this descriptive analysis, "Nature of Work" is the most satisfying factor for sample while the "Operating Conditions" sub dimension is the least.

Data was also analyzed using one-way ANOVA and Student's t-test to seek differences between groups' total job satisfaction levels and level of sub dimensions of job satisfaction.

Results show that there is significant difference in total job satisfaction levels with regard to the marital status of technicians while other personal factors are not related to the total job satisfaction levels. However, several sub dimensions of job satisfaction are affected by the workers' military or civilian origin, their training background, the types of companies they work in or the category of licenses they have. No difference is found in total job satisfaction and its sub dimensions in different age and position groups. These results were summarized at the following table:

Table 2: Summary of Differences

	Age	Marital Statust	License Category	Civilian / Military Origin	Training Background	Position	Type of Organization
Pay	-	-	-	-	-	-	-
Promotion	-	-	-	-	-	-	-
Supervision	-	-	-	-	-	-	-
Fringe Benefits	-	+	-	-	-	-	-
Contingent rewards	-	+	-	-	-	-	-
Operating conditions	-	-	+	-	-	-	-
Coworkers	-	-	-	-	-	-	-
Nature of work	-	+	-	+	+	-	-
Communication	-	+	-	-	-	-	+
Total Job Satisfaction		+	-	-	-	-	-

4. Discussion

There are two limitations of this study. One of them is the small size of the sample, due to limited size of Turkish business aviation sector, the population of universe was about 120 and 44 of them who were selected with simple random sampling, participated in the study. The other is the male dominance in the sample, due to the male dominance in the sector itself.

On the other hand, this study is the first job satisfaction investigation which is dedicated to aircraft technicians, especially in a specific field of aviation such as business aviation. Results are parallel to the general perception of aviation sector in Turkey, which is thought as a satisfying sector for its employees.

Results show that there is significant difference in total job satisfaction levels with regard to marital status. This result may be found interesting when other studies in different sectors show that marital status does not influence total job satisfaction in academics, polices and nurses (Bilge 2007, Aksu 2012, Çetin & Dursun 2011). Moreover, job satisfaction is expected to increase with age as many empirical studies showed before (Spector 2007, Yavuz & Karadeniz 2009), however no difference is found in age and position groups in this study. These results may be a result of standardized personnel policy of business aviation sector due to regulations, low power distance and high salary opportunities independent from experience.