

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
DENİZCİLİK İŞLETMELERİ YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
DENİZCİLİK İŞLETMELERİ YÖNETİMİ PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

**İZMİR'DE GEMİ ACENTELERİNDE ÇALIŞANLARIN
İŞ DOYUMLARININ BELİRLENMESİ**

Zehra KARAMAN

Danışman
Yrd. Doç.Dr.Selçuk

2010

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “**İzmir’de Gemi Acentelerinde Çalışanların İş Doyumlarının Belirlenmesi**” adlı çalışmanın, tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih

.../.../.....

Zehra KARAMAN

İmza

YÜKSEK LİSANS TEZ SINAV TUTANAĞI

Öğrencinin

Adı ve Soyadı :Zehra Karaman
Anabilim Dalı :Denizcilik İşletmeleri Yönetimi Anabilim Dalı
Programı :Denizcilik İşletmeleri Yönetimi
Tez Konusu :İzmir’de Gemi Acentelerinde Çalışanların İş Doyumlarının Belirlenmesi
Sınav Tarihi ve Saati :

Yukarıda kimlik bilgileri belirtilen öğrenci Sosyal Bilimler Enstitüsü’nün tarih ve sayılı toplantısında oluşturulan jürimiz tarafından Lisansüstü Yönetmeliği’nin 18. maddesi gereğince yüksek lisans tez sınavına alınmıştır.

Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezini dakikalık süre içinde savunmasından sonra jüri üyelerince gerek tez konusu gerekse tezin dayanağı olan Anabilim dallarından sorulan sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek tezin,

BAŞARILI OLDUĞUNA O OY BİRLİĞİ O
DÜZELTİLMESİNE O* OY ÇOKLUĞU O
REDDİNE O**

ile karar verilmiştir.

Jüri teşkil edilmediği için sınav yapılamamıştır. O***
Öğrenci sınava gelmemiştir. O**

* Bu halde adaya 3 ay süre verilir.
** Bu halde adayın kaydı silinir.
*** Bu halde sınav için yeni bir tarih belirlenir.

Tez burs, ödül veya teşvik programlarına (Tüba, Fulbright vb.) aday olabilir. Evet
Tez mevcut hali ile basılabilir. O
Tez gözden geçirildikten sonra basılabilir. O
Tezin basımı gerekliliği yoktur. O

JÜRİ ÜYELERİ

İMZA

..... Başarılı Düzeltme Red

..... Başarılı Düzeltme Red

..... Başarılı Düzeltme Red

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

İzmir’de Gemi Acentelerinde Çalışanların İş Doyumlarının Belirlenmesi

Zehra KARAMAN

Dokuz Eylül Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Denizcilik İşletmeleri Yönetimi Anabilim Dalı

Denizcilik İşletmeleri Yönetimi Programı

Ulusal ve uluslararası ölçekte kıt ekonomik kaynakların faydasının artırılmasında ve bu kaynakların geliştirilmesinde taşımacılık büyük rol oynar. Taşımacılık hammadde mamul veya yarı mamullerin dar kullanım ve tüketim alanından geniş tüketim ve kullanım alanlarına doğru taşınmasıdır.

Deniz taşımacılığı da ulaştırma faaliyetlerinden biridir. Deniz ticaretinde en önemli hizmet kollarından bir tanesi gemi acenteliğidir. Dünya istatistikleriyle kıyaslandığında ülkemizde acentecilik oldukça genç bir sektördür. Bu konuyla ilgili organizasyonlarını oluşturmuş, ülkemiz ithalat ihracatı için çalışan örgütlerin sayısı artmaya başlamıştır.

Genel olarak örgütlerin ve aynı zamanda gemi acenteciliği yapan örgütlerin, rekabetin var olduğu ortamda ayakta kalabilmesi için öncelik vermesi gereken nokta mutlu çalışanlara sahip olma yetisidir. Mutlu iş görenlere sahip olmanın yolu onları tatmin edilmesinden geçmektedir.

İş doyum tatmini kavramı ilk kez 1920’li yıllarda ortaya çıkmış,1940’lı yıllarda giderek önem kazanmıştır. Günümüzde ise birçok araştırmacının ilgisini çeken konular arasındadır.

Bu araştırmada gemi acenteliği sektöründe çalışanların yaptıkları işten duydukları doyumunu ortaya çıkarmak için “anket uygulaması” yürütülmüştür. Bunun içinde İzmir Bölgesinde faaliyet gösteren bazı gemi acentesi çalışanlarına anket uygulanmıştır.

Alan çalışmasında genel olarak gemi acentesi çalışanlarının iş doyumlarının ortalamanın üzerinde olduğu ve bu durumun farklı özelliklere sahip çalışanlar için de büyük ölçüde geçerli olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş doyumunu, gemi acenteleri, taşımacılık sistemleri

ABSTRACT

Master Thesis

Job Satisfaction of Shipping Agents Workers In İzmir

Zehra KARAMAN

Dokuz Eylül University

Institute of Social Sciences

Maritime Business Management Department

Maritime Business Management Program

The transportation has an important impact in the increase of benefits of limited resources in terms of national and international scale, and in the development of these resources. The transportation is forwarding the raw materials, semi finished products and products from limited usage and consumption areas to broad usage and consumption areas.

Sea transportation is also one of the transportation systems. One of the most important service providers in Maritime Trade is Ship Agents. Once it has been compared with the world statistics, the shipping agency in Turkey is very young industry. The number of organizations of which structure concerning this issue ,and working for our country's importing and exporting, is increasing.

The priority for generally organizations and at the same time for Ship Agents shall be having the ability of having happy employees in order to be standing in the competitive environment. The way of having happy employees is to make them satisfied.

The term of job satisfaction is first appeared in 1920s and become important in 1940s. And today it is one of the subjects that attract the researchers.

In this study, “survey” is conducted in order to determine the job satisfaction levels of Maritime Organisation Staff who work in the Shipping Agents. Therefore some staff of ship agents which are operating in Izmir Region have involved in this survey.

In this study it is found out that generally the job satisfaction level of ship agent staff is higher than the average and this is mostly valid for the ones with different qualifications.

Key Words: Job satisfaction, ship agents, transport systems

İZMİR'DE GEMİ ACENTELERİNDE ÇALIŞANLARIN İŞ DOYUMLARININ BELİRLENMESİ

YEMİN METNİ.....	II
YÜKSEK LİSANS TEZ SINAV TUTANAĞI.....	III
ÖZET	IV
ABSTRACT	VI
MASTER THESIS	VI
KISALTMALAR	XI
TABLolar LİSTESİ	XII
ŞEKİLLER LİSTESİ	XIV
EKLER LİSTESİ	XV
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM TAŞIMACILIK SİSTEMLERİ

1.1.KARAYOLU TAŞIMACILIĞI.....	3
1.2.DEMİRYOLU TAŞIMACILIĞI	5
1.3.HAVAYOLU TAŞIMACILIĞI	8
1.4.BORU HATTI TAŞIMACILIĞI	8
1.5.DENİZ YOLU TAŞIMACILIĞI.....	9
1.1.1. Denizyolu Taşımacılığının Genel Ulaştırma Sistemleri İçindeki Yeri..	10
1.5.1.Denizyolu Taşımacılığının Ekonomik Önemi	11
1.5.2.Türkiye’de Denizyolu Taşımacılığı	12
1.5.3.Denizyolu Taşımacılığında Görev Yapan Hizmet Kuruluşları.....	15
1.6.GEMİ ACENTELERİNİN TANIMI VE TARİHÇESİ.....	23
1.7.GEMİ ACENTELERİNİN DENİZ TAŞIMACILIĞINDAKİ ROLÜ VE İŞLEVİ... 24	
1.8.GEMİ ACENTELERİ TÜRLERİ.....	27
1.9.TÜRK HUKUKUNA GÖRE GEMİ ACENTELERİ VE SORUMLULUKLARI.....	28
1.9.1Türk Ticaret Kanununa göre Gemi Acentelerinin Durumu.....	28
1.9.2.Gemi Acentelerinin Hukuki Sorumluluğu.....	29

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ DOYUMU KAVRAMI TANIMI VE TEMEL ÖZELLİKLERİ

2.1.İŞ DOYUMUNUN TANIMI.....	31
2.2.İŞ DOYUMUNUN ÖNEMİ	32
2.2.1.Birey Açısından.....	33
2.2.2.Örgütler Açısından.....	34
2.2.3.Yönetici Açısından.....	34
3.1.İŞ DOYUMUYLA İLİŞKİLİ KAVRAMLAR.....	35
3.1.1.İş Doymu ve Moral.....	35
3.1.2.İş Doymu ve Verimlilik.....	36
3.1.3.İş Doymu ve Başarı.....	37
3.2.İŞ DOYUMU KURAMLARI	39
3.2.1.Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı.....	39
3.2.2.Herzberg'in İki Etmen Kuramı.....	42
3.2.3.Mc Clelland'ın Başarma İhtiyacı Kuramı.....	44
3.2.4.Alderfer'in ERG Kuramı.....	45
3.3.İŞ DOYUMU VE PERFORMANS İLİŞKİSİNE YÖNELİK KURAMLAR..	46
3.3.1.Vroom'un Beklenti Kuramı.....	47
3.3.2.Adams'ın Eşitlik Kuramı.....	49
3.3.3.Lawler ve Porter'in Beklenti - Değer Kuramı.....	50
3.3.4.Lock'un Amaç Kuramı.....	51
3.4.İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	52
3.4.1.Bireysel Faktörler.....	52
3.4.2. İş ve İş Ortamına Bağlı Faktörler.....	55
3.5. İŞ DOYUMSUZLUĞU.....	58
3.5.1. Bireysel Açıdan Sonuçları.....	59
3.5.2. Örgütsel Açıdan Sonuçları.....	59
3.6.GEMİ ACENTELERİNDE ÇALIŞANLARIN PERFORMANSINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	61
3.7.İŞ DOYUMUNU ÖLÇME YÖNTEMLERİ.....	62
3.7.1 İş Tanımlama İndeksi (Job Descriptive Index).....	62

3.7.2	İş Doyum Endeksi (Job Satisfaction Index).....	63
3.7.3	Kritik Olay Yaklaşımı.....	63
3.7.4	Genel Kıyaslama ve Yüz Çizelgesi.....	64
3.7.5	Minnesota Doyum Anketi.....	64

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İZMİR'DE GEMİ ACENTELERİNDE ÇALIŞANLARIN İŞ DOYUMUNUN BELİRLENMESİ

4.1	ARAŞTIRMANIN AMACI.....	69
4.2	ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	69
4.3	ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	69
4.3.1	Araştırmanın Modeli.....	69
4.3.2	Evren ve Örneklem.....	71
4.3.3	Anket Uygulaması ve Verilerin Toplanması.....	72
4.3.4	Verilerin Çözümü ve Yorumlanması.....	72
4.4	BULGULAR VE YORUM.....	84
4.4.1	Örneklem Grubunun Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular.....	72
4.4.2	Gemi Acentesi Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Ortalamaları.....	77
4.4.4	Gemi Acentesi Çalışanların İş Doyum Düzeyleri ile Çalışma Süreleri Arasındaki İlişki.....	87
	SONUÇ VE ÖNERİLER.....	98
	KAYNAKÇA	102

KISALTMALAR

AB	: Avrupa Birliği.
BM	: Birleşmiş Milletler.
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı.
GAP	: Güney-Doğu-Anadolu projesi.
C	: Cinsiyet.
DTO	: Deniz Ticaret Odası.
DWT	: Deadweight Tonnage (Yüklü deplasman ile boş deplasman farkı; geminin metrik ton olarak en fazla taşıyabileceği ağırlık.
E	: Erkek.
ERG	: Varlık İlişki Gelişme (Existence Relatedness Growth).
EU	: European Union.
GRT	: Gross Registered Tonnage (Bazı istisna yerleri hariç, geminin tüm kapalı yerlerinin 100 kübik feet (kadem) cinsinden değeri.
İMEAK	: İstanbul, Marmara Ege, Akdeniz.
ILO	: International Labour Organization (Uluslararası Çalışma Örgütü).
IMO	: International Maritime Organization (Uluslararası Denizcilik Örgütü)
K	: Kadın.
KM	: Kilometre.
M Ö	: Milattan Önce.
NRT	: Net Registered Tonnage (Geminin yük alınan kapalı yerlerinin kübik feet (kadem) cinsinden değeri.
UTİKAT	: Uluslararası Taşımacılık ve Lojistik Hizmet Üretenler Derneği.
P&I	: Protection & Indemnity Clubs.
S	: Sayfa No.
TCDD	: Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demir Yolları.
TUİK	: Türkiye İstatistik Kurumu.
TÜSİAD	: Türkiye Sanayici ve İş adamları Derneği.
Y	: Yaş.

TABLolar LİSTESİ

TABLO 1. TÜRKİYE TAŞIMA TÜRLERİNİN YÜZDE DAĞILIMI.....	4
TABLO 2. DÜNYA DENİZ TİCARETİ 2000-2007 TON-MİL.....	10
TABLO 3. TÜRKİYE’NİN ULAŞTIRMA MODLARI KAPSAMINDA DIŞ TİCARET TAŞIMALARI’NIN YILLARA GÖRE DAĞILIMI (%) (1994-2005).....	13
TABLO 4. MASLOW’UN GEREKSİNİM HİYERARŞİSİNİN ÖRGÜTLERE UYGULANMASI.....	40
TABLO 5. ÖRNEKLEM GRUBUNUN CİNSİYETLERİNE GÖRE DAĞILIMI	73
TABLO 6. ÖRNEKLEM GRUBUNUN YAŞLARINA GÖRE DAĞILIMI.....	74
TABLO 7. ÖRNEKLEM GRUBUNUN MEDENİ DURUMA GÖRE DAĞILIMI.....	74
TABLO 8. ÖRNEKLEM GRUBUNUN EĞİTİM DURUMUNA GÖRE DAĞILIMI.....	75
TABLO 9. ÖRNEKLEM GRUBUNUN KURUMDA ÇALIŞMA SÜRESİNE GÖRE DAĞILIMI.....	76
TABLO 10. ÖRNEKLEM GRUBUNUN MESLEKİ DENEYİME GÖRE DAĞILIMI	76
TABLO 11. GEMİ ACENTESİ ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUM DÜZEYLERİ	77
TABLO 12. GEMİ ACENTESİ ÇALIŞANLARININ YAŞLARINA GÖRE İÇSEL DOYUM DÜZEYLERİ	79
TABLO 13. GEMİ ACENTESİ ÇALIŞANLARININ YAŞLARINA GÖRE DIŞSAL DOYUM DÜZEYLERİ	80
TABLO 14. GEMİ ACENTESİ ÇALIŞANLARININ YAŞLARINA GÖRE GENEL DOYUM DÜZEYLERİ	80
TABLO 15. GEMİ ACENTESİ ÇALIŞANLARININ ÇALIŞMA SÜRELERİNE GÖRE İÇSEL DOYUM DÜZEYLERİ	81
TABLO 16. GEMİ ACENTESİ ÇALIŞANLARININ ÇALIŞMA SÜRELERİNE GÖRE DIŞSAL DOYUM DÜZEYLERİ	82
TABLO 17. GEMİ ACENTESİ ÇALIŞANLARININ ÇALIŞMA SÜRELERİNE GÖRE GENEL DOYUM DÜZEYLERİ	83
TABLO 18. KOLMOGOROV-SMİRNOV Z ANALİZİ SONUÇLARI	84
TABLO 19. GEMİ ACENTESİNDE ÇALIŞANLARIN İS DOYUM DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİNDE FAKTÖR ANALİZİ	85
TABLO 20: GEMİ ACENTESİ ÇALIŞANLARIN İŞ DOYUM DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ	87
TABLO 21: GEMİ ACENTESİ ÇALIŞANLARIN İŞ DOYUM DÜZEYLERİ İLE İŞ YERİNDE ÇALIŞMA SÜRELERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ ANALİZİ HİPOTEZ TESTLERİ (T TESTİ) SONUÇLARI	88

TABLO 22: GEMİ ACENTESİ ÇALIŞANLARININ YAŞLARI İLE İŞİN ANLAM VE SAYGINLIĞINDAN DUYULAN DOYUM DÜZEYLERİNE GÖRE VARYANS ANALİZİ SONUÇLARI.....	89
TABLO 23. GEMİ ACENTESİ ÇALIŞANLARININ YAŞLARI İLE KİŞİ - İŞ UYUMUNDAN DUYULAN DOYUM DÜZEYLERİNE GÖRE VARYANS ANALİZİ SONUÇLARI.....	90
TABLO 24: GEMİ ACENTESİ ÇALIŞANLARININ YAŞLARI İLE İŞİN İÇERİĞİNDEN DUYULAN DOYUM DÜZEYLERİNE GÖRE VARYANS ANALİZİ SONUÇLARI.....	90
TABLO 25. GEMİ ACENTESİ ÇALIŞANLARININ YAŞLARI İLE İŞİN GETİRİLERİNDEN DUYULAN DOYUM DÜZEYLERİNE GÖRE VARYANS ANALİZİ SONUÇLARI.....	91
TABLO 26. GEMİ ACENTESİ ÇALIŞANLARININ YAŞLARI İLE YÖNETİCİ VE ÇALIŞANLARDAN DUYULAN DOYUM DÜZEYLERİNE GÖRE VARYANS ANALİZİ SONUÇLARI.....	92
TABLO 27. GEMİ ACENTESİ ÇALIŞANLARININ DENEYİMLERİ İLE İŞİN ANLAM VE SAYGINLIĞINDAN DUYULAN DOYUM DÜZEYLERİNE GÖRE VARYANS ANALİZİ SONUÇLARI.....	93
TABLO 28: GEMİ ACENTESİ ÇALIŞANLARININ DENEYİMLERİ İLE KİŞİ - İŞ UYUMUNDAN DUYULAN DOYUM DÜZEYLERİNE GÖRE VARYANS ANALİZİ SONUÇLARI.....	94
TABLO 29. GEMİ ACENTESİ ÇALIŞANLARININ DENEYİMLERİ İLE İŞİN İÇERİĞİNDEN DUYULAN DOYUM DÜZEYLERİNE GÖRE VARYANS ANALİZİ SONUÇLARI.....	94
TABLO 30: GEMİ ACENTESİ ÇALIŞANLARININ DENEYİMLERİ İLE İŞİN GETİRİLERİNDEN DUYULAN DOYUM DÜZEYLERİNE GÖRE VARYANS ANALİZİ SONUÇLARI.....	95
TABLO 31. GEMİ ACENTESİ ÇALIŞANLARININ DENEYİMLERİ İLE YÖNETİCİ VE ÇALIŞANLARDAN DUYULAN DOYUM DÜZEYLERİNE GÖRE VARYANS ANALİZİ SONUÇLARI.....	96

ŞEKİLLER LİSTESİ

ŞEKİL 1. T.C.D.D 2002-2006 YILLARI ARASI ÜRETİM DEĞERLERİ (TON-KM	7
ŞEKİL 2. TÜRK DENİZ TİCARET FİLOSUNUN GELİŞİMİ.....	14
ŞEKİL 3. HERZBERG İKİ FAKTÖR KURAMI.....	43
ŞEKİL 4. VROOM BEKLENTİ KURAMI	48
ŞEKİL 5. LAWLER PORTER BEKLENTİ KURAMI.....	51
ŞEKİL 6. ÖRNEKLEM GRUBUNUN CİNSİYETLERİNE GÖRE DAĞILIMI.....	73
ŞEKİL 7. ÖRNEKLEM GRUBUNUN YAŞLARINA GÖRE DAĞILIMI	74
ŞEKİL 8. ÖRNEKLEM GRUBUNUN MEDENİ DURUMA GÖRE DAĞILIMI.....	75
ŞEKİL 9. ÖRNEKLEM GRUBUNUN EĞİTİM DURUMUNA GÖRE DAĞILIMI.....	75
ŞEKİL 10. ÖRNEKLEM GRUBUNUN KURUMDA ÇALIŞMA SÜRESİNE GÖRE DAĞILIMI ..	76
ŞEKİL 11. ÖRNEKLEM GRUBUNUN MESLEKİ DENEYİME GÖRE DAĞILIMI.....	77

EKLER LİSTESİ

Ek 1	109
-------------------	------------

GİRİŞ

Bireylerin mesleklerinde başarılı olmaları mesleklerinden doyum duymalarıyla yakından ilgilidir. İş doyumunu, çalışanların fiziksel, ruhsal ve sosyal gereksinimlerinin, beklentileri doğrultusunda karşılanma düzeyini ifade etmekte olup, kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin en önemli koşullarından biridir. Her meslekte iş doyumunu oldukça önemli bir kavramdır. Özellikle Kürselleşme ile birlikte her şeyin hızla değiştiği günümüzde çalışan faktörü daha da ön plana çıkmıştır.

Bütün örgütlerin bu rekabet koşullarında ayakta kalabilmesi için öncelik vermesi gereken nokta mutlu çalışanlara sahip olma yetisidir. Mutlu iş görenlere sahip olmanın yolu iş doyumlarının sağlanmasından geçmektedir.

İş doyumunu kavramı ilk kez 1920'li yıllarda ortaya çıkmış, 1940'lı yıllarda giderek önem kazanmıştır. Günümüzde ise birçok araştırmacının ilgisini çeken konular arsında yer alarak önemini kanıtlamıştır.

Bu araştırmanın amacı çalışanlarda gemi acentelerinde çalışanların iş doyum düzeylerini belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda çalışma üç bölümde ele alınmıştır.

Birinci bölüm "Taşımacılık sistemleri" başlığı altında incelenmiş bu bölümde taşımacılık sistemleri açıklanmış, deniz yolu taşımacılığı üzerinde durulmuştur.

İkinci bölüm "Gemi Acenteleri" başlığı altında incelenmiştir. Bu bölümde gemi acentelerinin tanımı yapılmış, tarihçesinden bahsedilmiştir. Sonrasında ise; gemi acentelerinin deniz taşımacılığındaki rolü ve işlevi açıklanmış, gemi acentelerinin türleri ve Türk hukukuna göre gemi acenteleri ve sorumluluklarına yer verilmiştir.

Üçüncü bölüm; "İş Doyumu Kavramı Tanımı ve Temel Özellikleri" başlığı altında incelenmiştir. Bu bölümde öncelikle iş doyumunun tanımı ve önemi açıklanmış, iş doyumunu kuramlarına yer verilmiştir. Sonrasında ise; iş doyumunu

etkileyen faktörler ve iş doyumsuzluğunun sonuçlarından bahsedilmiştir. Ayrıca bu bölümde gemi acentelerinde çalışanların performansını etkileyen faktörlere yer verilmiş, iş doyumu ölçme yöntemleri açıklanmıştır.

Araştırmanın son bölümünde ise; gemi acenteleri üzerinde yapılan anket uygulamasının bulgu ve yorumlarına yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

TAŞIMACILIK SİSTEMLERİ

Ulaştırma, ekonomik değerlerin ve insanın,gereksinimlerimizi karşılamak ve çağdaşlık seviyemizi yükseltmek için, yer ve zaman faydası sağlar bir şekilde yer değiştirmesini olası kılan bir hizmettir (Ayan, 2005:1).

İnsanoğlu tarihin ilk devirlerinden bu yana, bir yerden başka bir yere gitmek ve ürettikleri ürünleri diğer bölgelere nakletmek ihtiyacı duymuştur. Üretilen ürünlerin kıt olduğu ve tüketimin fazla olduğu bölgelere doğru nakletmek isteği insanlık tarihi kadar eskidir.

Ulusal ve uluslararası ölçeklerde ekonomik kaynaklardan faydalanılması ve bu kaynakların geliştirilmesinde taşımacılık temel bir kolaylıktır. Taşımacılık ham madde ve yarı mamullerin üretim merkezlerine, nihai ürünlerin ise tüketim merkezlerine taşınmasını ve dağıtılmasını temin eder. Böylece taşımacılık ekonomik kaynakların tam kullanımının sağlanmasında vazgeçilmez bir araçtır. Dünyada yolcu ve yük taşımacılığında ulaşım türlerinden yalnız birinden yararlanan ülke yoktur. Hemen her ülkede demiryolu, karayolu, havayolu ulaştırmasının yanında ülkenin coğrafi konumuna göre denizyolu ulaştırması ile sıvı yük taşımacılığında boru hatlarından yararlanır. Burada önemli olan ülkenin sosyal durumuna, mali imkanlarına, sahip olduğu enerji kaynakları ile arazisinin özelliklerine, teknolojik yapısına uygun düşen ulaştırma türlerinin seçilip her birine gerekli olan ağırlığın verilmesidir (Altınöz, 2008:4).

1.1.KARAYOLU TAŞIMACILIĞI

Karayolu dünyada en çok kullanılan taşıma yöntemlerinden biridir. Dünya yol istatistikleri incelendiğinde diğer taşıma sistemleri çok gelişmiş olan ülkeler dahil bir çok yerde yük taşımacılığında karayoluna olan talebin sürekli artan bir eğilim gösterdiği izlenmektedir. Bunda karayolunun diğer modlara göre çok daha esnek olmasının rolü büyüktür. Taşıtanlar acil durumlarda dahi karayolu taşıtı bulabilir ve yükleri birçok ayrı noktaya gönderebilirler. Rota ve zamanlamada oldukça esneklik

vardır. Ölçek ekonomisi yaratmada diğer modlar kadar avantajlı olmasa da hız, güvenilirlik, esneklik ve ucuz maliyeti nedeni ile tüm dünyada yoğun olarak kullanılan bir taşıma modudur. Etkin karayolu ulaştırmasının ana hedefi çevresel duyarlılık içinde ülke ekonomisini destekleyen etkin, güvenli, bakımı iyi yapılmış karayolu sistemi ile hareketliliği sağlamaktır. Karayolu taşımacılığı, üretim yerinden tüketim mahalline aktarmasız ve hızlı taşıma yapılmasına uygun olması nedeniyle, diğer taşıma türlerine göre daha fazla tercih edilmektedir (DPT,2001:45).

Ekonomik kalkınmanın ve refahın gelişmesinde büyük önemi olan karayolu taşımacılığı, kendi bünyesi içinde başlı başına ekonomik bir faaliyet olduğu gibi, diğer bütün sektörlerle de çok yakın ilişkisi olan ve bu sektörleri olumlu veya olumsuz yönde etkileyen bir hizmet türü konumundadır. Ancak karayolu ile taşınan kargo miktarında sürekli artış istenen bir durum değildir. Çevresel etkileri, yollarda sıkışıklığa neden olmaları ve yüksek akaryakıt tüketimi yüzünden birçok ülke ve AB karayolundaki artış eğilimini diğer modlara aktarmanın yollarını aramaktadırlar (EU Papers ,2002).

Tablo 1 incelendiğinde Türkiye’de taşıma türleri içerisinde karayollarının % 44,5 ile en yüksek paya sahip olduğu görülmektedir.Karayolu taşımacılığını %39,3 pay ile denizyolu taşımacılığı izlemektedir.Ulaştırma sektörü içinde demiryolları taşımacılığının payı 9,6 iken iç su yolu, boru hattı ve diğer taşımacılık modlarının aldığı pay sırası ile 3,3 ve 3,2’dir

Tablo 1. Türkiye Taşıma Türlerinin Yüzde Dağılımı

Taşıma Türleri	%
Kara	44,5
Deniz	39,3
Demir	9,6
İç Suyolu	3,3
Boruhattı ve Diğer	3,2

Kaynak: UTİKAD Sektör Raporu; 2007

Türk ekonomisine sağlamış olduğu olumlu katkılara rağmen, karayolu ulaştırması gerek trafik emniyeti gerekse de çevreye olumsuz etkisi anlamında son

yıllarda önemli derecede tartışılmaktadır. Ekonomiye hem gelir hem de istihdam açısından katkılarda bulunan bu sektörün özellikle AB sürecinde tekrar ele alınması ve lojistik gereksinimler kapsamında yeniden yapılandırılması gerekmektedir. Bu anlamda gerçekleştirilecek iyileştirmeler karayolu ulaştırması verimliliğini ve ülkenin uluslararası platformlarda rekabet üstünlüğünü artıracaktır ve Türkiye'ye hem sosyal hem de ekonomik yönden katkıları sağlayacaktır (TÜSİAD, 2007:96).

1.2.DEMİRYOLU TAŞIMACILIĞI

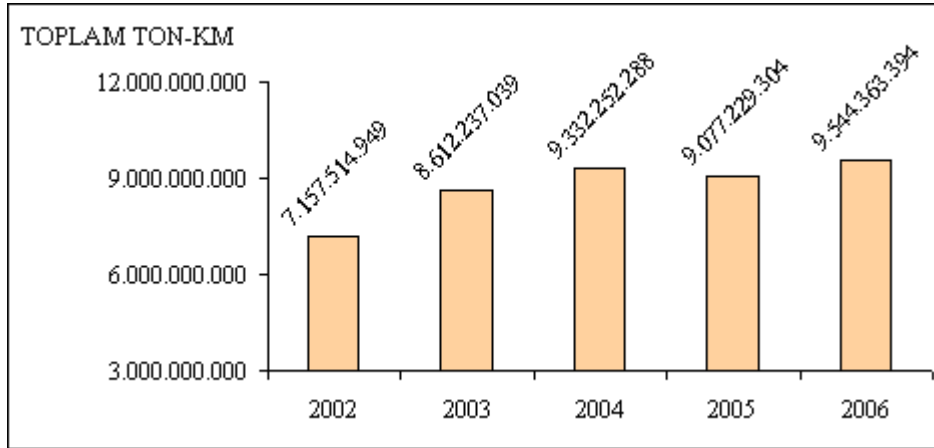
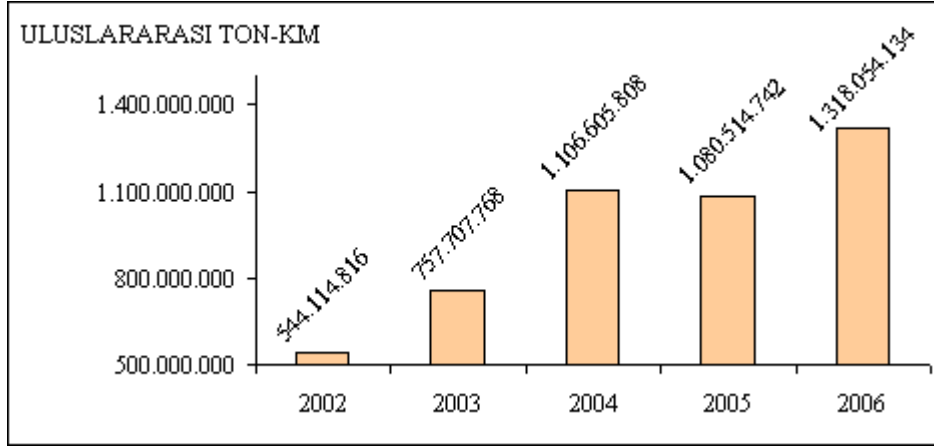
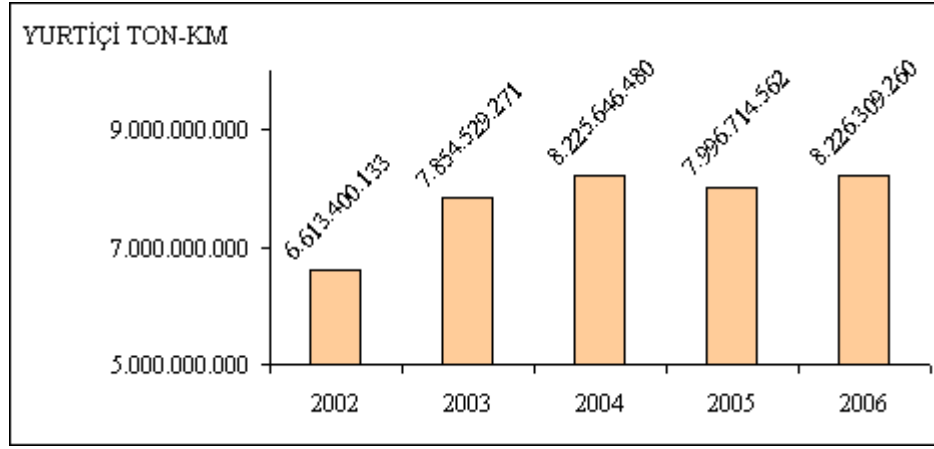
Demiryolu taşımacılığı ile şehirler arası ve ülkeler arası büyük miktarlarda kitlesel, yığma, hacimli mallar taşınır. Orman ürünleri, kum, doğal taşlar buna örnek verilebilir. Sabit maliyetlerin payı toplam masraflar içinde düşük paya sahip olduğu için büyük hacimli taşımalar için çok uygundur. Demiryollarının en önemli özelliği kötü hava şartlarından etkilenmemesidir. Ancak demiryollarının en önemli dezavantajı esnek olmayışıdır. Tren ile gidilebilecek nokta sayısı kısıtlıdır. Yine de dünyada bir çok şehrin tren yolu ağına sahip olduğunu görmekteyiz. Demiryolu ulaşımında karşılaşılan bir başka zorluk ise, esnek ihtiyaçlara cevaplar karşı duyarlıdır. Acil bir durumda boşta uygun ekipman bulmak kara yolunda ki kadar rahat değildir (Türkiye Vakıflar Bankası, 2001:12).

Türkiye'de dünya demiryolu teknolojisindeki olumlu gelişmelere uyum sağlanamamış ve bütün Avrupa'da yaygın olarak oluşturulmaya çalışılan yüksek hız şebekesine uyumlu olacak bir sistem hayata geçirilememiştir. Cumhuriyetin kurulmasından sonra 1930-1940 yıllarında demiryolu yapımında bir atılım olmuşsa da daha sonraki yıllarda tarım ve tüketim mallarına dayalı bir sanayileşme sürecinin iktisadi yapıya egemen olması ve tüketimin yaygınlaşmasıyla, bu tür malları kapıdan kapıya hızlı ve elverişli koşullarda taşıyabilen karayolu ulaştırması gelişmiştir (Türkiye Vakıflar Bankası, 2001: 14).

Türkiye'de demir yolu taşımacılığında yıllara göre yurt içi ton- km oranları incelendiğinde 2002 yılında 6.6 milyon ton iken 2003 yılında bir miktar artış ile 7.8'e ulaşmıştır. Bu artış takip eden yıllarda da az miktarlarda da olsa devam etmiştir. 2006 yılında 8.2 milyon ton'a ulaşmıştır.Şekil 1'in 2. tablosu incelendiğinde uluslararası

demiryolu taşımacılığımızda 2002 yılında 544 milyon tondan 2006 yılında 1.318' e ulaşılmıştır. Bu artış uluslararası demiryollarının hizmete girmesiyle ortaya çıkmıştır. Toplam demiryolu taşımacılığımız da 2002 yılında 7.157 milyar tonda 2006 yılında 9.544' e ulaştığı görülmektedir.

Şekil 1. T.C.D.D 2002-2006 Yılları Arası Üretim Değerleri (TON-KM)



Kaynak: <http://www.tcdd.gov.tr/> Erişim 16.09.2008

Tüm bu gelişmelerin demiryollarındaki artışların yeterli düzeye getirebilmesi için altyapıya yatırım yapılması Türkiye'nin çoklu ulaşımdaki fırsatları yakalamasını sağlayacaktır.

1.3.HAVAYOLU TAŞIMACILIĞI

Havayolu taşımacılığı, faaliyet konusu, faaliyetleri yürüten kurum ve kuruluşlar, kullanılan ileri teknoloji ürünü araçlar ve donanım, özel alt yapı ve haberleşme sistemleri, nitelikli insan gücü, hizmet verilen insanlar, ulusal ve uluslararası özelliğe sahip kurallar ve mevzuat konularının oluşturduğu önemli bir sistemdir (Ayan, 2005:4).

Dünyanın dörtte üçünün denizlerle kaplı olması deniz ve hava taşımacılığının ön plana çıkmasını sağlamıştır. Oldukça pahalı bir taşıma sistemi olması ancak, diğer taşıma sistemlerinden hızlı olması, zaman faktörünün önemli olduğu durumlarda, değeri yüksek ve kısa zamanda bozulabilir nitelikli yüklerin taşınması için uygundur.Yüksek maliyetli olan havaalanı yatırımlarının, hükümetler tarafından karşılanmasının zor olması özelleştirme yolunun açılmasına sebep olmuştur (Altınöz, 2008:7).

1.4.BORU HATTI TAŞIMACILIĞI

Boru hattı taşımacılığı, özellikle ham petrol, benzin, fuel oil, doğal gaz gibi sıvı ve gaz maddelerin kaynaktan uzak mesafelere kesintisiz taşınmasında önemli rol oynamaktadır.

Dünya üzerinde yaşanan hızlı küreselleşme hareketleri ve enerjinin verimli kullanımının gün geçtikçe çok daha büyük önem kazanması, uluslararası ticarete arz kaynağı ülkelerle talep merkezlerinin boru hatlarıyla birbirine bağlanmasını zorunlu hale getirmiştir. Günümüzde artan tüketime, talebe ve teknolojik gelişmelere paralel olarak, daha büyük çaplı borularla, daha uzun mesafelerde ve yüksek basınçlarda boru hattı taşımacılığı yapılmaktadır (Ayan, 2005:5).

Tüm dünyada olduğu gibi, Türkiye’de de son yılları da boru hatları ile taşımacılığa verilen önem artmaya başlamıştır. Başlangıçta, yaklaşık 30 yıl önce, petrol boru hattı işletmeciliği ile başlayan boru hattı taşımacılığı faaliyetleri daha sonra petrol ürünleri ve doğalgaz taşımacılığının da başlamasıyla, ulaştırma sektöründe belirli bir ağırlık kazanmıştır. Bu ağırlığın Türkiye’nin coğrafi konumu nedeniyle Türkiye üzerinden geçecek uluslararası ham petrol ve doğal gaz boru hattıyla hızla artması beklenmektedir. Türkiye’de transit ulaştırma kapsamında sahip olduğu boru hattı Irak-Türkiye ham petrol hattıdır. Rusya Federasyonu’ndan Türkiye’ye ulaşan doğal gaz hattı Türkiye’nin taleplerine cevap vermekte olup transit ulaştırma anlamında doğal gaz boru hattı projeleri geliştirilmektedir (Çetinoğlu, 2007:43).

1.5.DENİZ YOLU TAŞIMACILIĞI

Geçmiş M.Ö. 3000 yıllarına kadar uzanan denizyolu taşımacılığı ticaretin gelişmesine önemli katkılarda bulunmuştur. Günümüzde denizyolu taşımacılığı dünya ticaretinde büyük bir öneme sahip olmuştur. Bunun en büyük nedeni deniz taşımacılığının diğer taşıma şekillerine oranla sağladığı maliyet avantajının işletmeler açısından ürün çeşitliliğini arttırmalarına neden olmasıdır. Bu da deniz taşımacılığının verimli bir taşımacılık sistemi olmasını sağlamaktadır(Ayan,2005:8).

Denizyolu ile yapılan taşımacılık gelişmiş yükleme boşaltma teknikleriyle limanların uygunluğu bu hızın artmasına katkıda bulunmakta dolayısıyla deniz taşımacılığı daha uygun bir taşımacılık şekli olarak karşımıza çıkmaktadır. Deniz taşımacılığı en çok ölçek ekonomisi yaratan ulaştırma modudur. Kitle taşımacılığı için çok müsaittir. Özellikle ağırlık olarak yüksek, değer olarak ise düşük malların taşınmasında denizyolu tercih edilir. Yağ, metal cevheri, çeşitli kimyasallar, petrol ve türevleri, kömür gibi yükler dökme olarak denizyolu ile taşınır. Bu tarz dökme yükler genellikle tarifersiz seferler ile taşınırken, genel kargo taşımacılığında tarifeli seferler tercih edilir. Son yıllarda konteyner taşımacılığının gelişimi ile birlikte intermodal taşımaların daha sık tercih edilmesi yüzünden deniz taşımacılığı daha cazip bir hale gelmiştir (Deveci, 2002:52).

Tablo 2. Dünya Deniz Ticareti 2000-2007 Ton-Mil

	Ham Petrol	Petrol Ürünleri	Demir Cevheri	Kömür	Tahıl	Boksit ve Alüminyum	Fosfat	Diğer Yükler	Toplam
2000	8180	2085	2545	2509	1244	208	132	6709	23693
2001	8074	2105	2575	2552	1322	192	141	6930	23891
2002	7848	2050	2731	2549	1241	206	152	7395	24172
2003	8390	2190	3035	2810	1273	198	148	7810	25854
2004	8795	2305	3444	2969	1350	231	154	8335	27574
2005 Tah.	8985	2475	3801	3091	1384	258	154	8730	28868
2006 Tah.	9380	2600	4035	3219	1459	262	154	9195	30304
2007 Tah.	9750	2680	4354	3350	1515	272	154	3475	25550

Kaynak: Deniz Ticaret Odası Sektör Raporu 2005

Dünya deniz ticaretine baktığımızda (Tablo 2) taşınan toplam yük oranının ton mil bazında her geçen yıl arttığını görmekteyiz. Yapılan ilk değerlendirmelere göre; 2005 yılında ham petrol taşımaları hacminde %1.7'ye eşdeğer olan 1820 mt'luk bir artışın gerçekleştiği anlaşılmaktadır. Kuru dökme yük kategorisindeki beş ana kalem yükte de %6.2'ye karşılık 1686 mt'luk bir artışın gerçekleşmiş olduğu değerlendirilmektedir. Ham petrol taşımacılığında tonmil değerinde, bir önceki yıldaki %5.2'lik artıştan sonra, 2005 yılında; %2.2'ye eşdeğer olan 8985 milyar tonluk bir artış gerçekleşmiştir. Kuru dökme yük kategorisindeki beş ana kalem yükteki ton-mil değerinde ise, bir önceki yıldaki %9.0'lık artıştan sonra, 2005 yılında; %6.6'ya eşdeğer olan 8678 milyar ton-mil'lik bir artış gerçekleşmiştir (DTO, 2005).

1.1.1. Denizyolu Taşımacılığının Genel Ulaştırma Sistemleri İçindeki Yeri

Hammaddelerin, yarımamüllerin ve bitmiş ürünlerin bol bulunduğu bölgelerden kıt olduğu ve tüketiminin daha çok olduğu bölgelere doğru olan ticaret şekli insanlık tarihi kadar eskilere dayanmaktadır. Ulaştırma veya taşıma insan ya da eşyanın gereksinmelerini tatmin etmek amacıyla zaman ve mekan faydası sağlayacak

biçimde yer değiştirmesini sağlayan bir hizmettir. Su yolları taşımacılığında en yaygın kullanılan denizyoludur. Özellikle ağır yüklerin taşınmasında büyük rol oynar. Deniz yoluyla dünya ticaretinde hacim olarak %99 değer olarak da yaklaşık %80'i taşınabilmektedir (Branch, 1998:19-20).

Dünyanın ¾'ü denizlerle kaplıdır. Bu nedenle bir çok ülke ve bölge birbirlerinden denizlerle ayrılmıştır. Bu durumda ise, ülkeler arasındaki taşımacılık, sadece denizyolu, havayolu ve kısmi olarak boru hattıyla sağlanabilmektedir. Havayolu taşımacılığının denizyolu taşımacılığına oranla daha pahalı olmasından dolayı denizyolu taşımacılığı en uygun taşımacılık şekli olarak karşımıza çıkmaktadır. Uluslararası kara ve havayolu taşımacılığı sırasında, birçok ülkenin kara ve hava sahası içinden geçildiği için taşımacılık, bu ülkelerde politik gerginliklerden etkilenebilmekte ve taşımacılığın güvenliği azalabilmektedir. Uluslararası deniz taşımacılığı ise, uluslararası kara sularında yapıldığından daha emniyetli olmaktadır (Ayan, 2005:7).

1.5.1.Denizyolu Taşımacılığının Ekonomik Önemi

Ulusal ve uluslararası ölçeklerde ekonomik kaynaklardan faydalanılması ve bu kaynakların geliştirilmesinde 'taşımacılık' genel olarak bir kolaylıktır. Taşımacılık hammadde ve mamul maddelerin düşük kullanım alanlarından daha yüksek kullanım alanlarına ulaşmasını sağlar (Branch, 1998:19).

Deniz taşımacılığının ulusal ekonomiyi etkileyen veya ulusal ekonomiden etkilenen bir sistem olmasının yanı sıra uluslararası bir yapıya sahiptir. Günümüzde uluslararası taşımacılık, bir ülkenin dış ticaretinde ithal ikamesi taşıyan bir yatırım olarak kabul edilmektedir. Denizyolu ulaştırması diğer ulaştırma sistemlerine göre üstünlüğü ve önceliği olan bir sistem olduğu için gerek gelişmiş, gerekse gelişmekte olan ülkeler bu alana güçlü bir hükümet desteği altında yoğun yatırım yapmaktadırlar.

Deniz taşımacılığının ekonomiye olan katkısı incelendiğinde genel olarak şu hususlar belirtilebilir (Taş, 1994:4).

- Döviz tasarrufu:

Gelişme yolundaki ülkelerin deniz taşımacılığı alanında yaptıkları yatırımın ana nedeni, dış ticarete konu olan malların taşınmasında döviz tasarrufu sağlamak istemeleridir. Bilindiği gibi gelişme yolundaki bir ülke yerli sanayiini kurmak için başlangıçta yatırım malları ithaline öncelik vermek zorundadır. Bu ise ülkelerin büyük oranda döviz tasarrufu ihtiyacını ortaya çıkarmaktadır.

- Taşımacılık sektörüne yapılan yatırımlar

Ulusal bir taşıma ağı oluşturularak deniz ulaştırması alt sektörlerinden gemi inşaa, haberleşme, sigortalama, gemi ikmal, gemi söküm, finansman gibi iş kollarına yapılan yatırımlar istihdamın artmasını verilen hizmette kalitenin yükselmesini sağlar.

- Ölçek ekonomisi yaratma

Taşımacılık maliyetlerini azaltıp değer yaratma yollarından bir tanesi de ölçek ekonomisinden faydalanmaktır. Örneğin deniz ulaştırmasında kullanılan gemilerin büyüklükleri arttıkça uzak yolda taşıma maliyeti düşüp elde edilen fayda artmaktadır.

1.5.2.Türkiye’de Denizyolu Taşımacılığı

Türkiye, Avrupa, Orta Asya ve Ortadoğu arasında doğal bir köprü olma konumu ile denizyolu ulaştırması açısından büyük bir potansiyele sahiptir. Türkiye, üç kıtanın geçiş yollarında olan coğrafi konumu sayesinde, Cebelitarık Boğazı ile Atlas Okyanusuna, Süveyş Kanalı ile Arap Yarımadası ve Hint Okyanusuna, Türk Boğazları'nın Karadeniz -Akdeniz bağlantılarıyla Avrasya ve Uzakdoğu'ya uzanan ulaştırmanın odak noktasındadır. Bu konum uluslararası ve transit taşımacılık yönünden Türkiye'nin önemini oluşturmaktadır. Yakın yol deniz taşımacılığı, Avrupa limanları arasında ve bu limanlar ile Avrupa ülkesi olmayıp, Avrupa sınırlarındaki kapalı denizlere kıyısı olan ülkeler arasında yapılan yolcu ve yük taşımacılıklarıdır. Bu tip taşımacılıkların, sadece karayolu taşımacılığı'na bir

alternatif olmayıp, ayrıca değişik ulaştırma türlerinin entegrasyonu ile oluşulan kombine taşımacılık arasında yer alan ve lojistik hizmetlerin optimizasyonunu amaçlayan bir işlevi de bulunmaktadır (Ulaştırma Sektör Raporu, 2007:140) .

Tablo 3 incelendiğinde deniz ulaştırma sektörü ülkenin ithalat ve ihracat artış ve azalışlarına göre ve bunun yanında dünyadaki mal talep ve arzının değişimlerine paralel olarak artış ve azalış gösteren bir sektördür.

Tablo 3. Türkiye'nin Ulaştırma Modları Kapsamında Dış Ticaret Taşımaları'nın Yıllara Göre Dağılımı (%) (1994-2005)

Yıl	Denizyolu	Demiryolu	Karayolu	Havayolu	Diğer
1995	91.1	0.8	7.7	0.2	0.2
1996	84.8	0.3	11.4	0.8	2.7
1997	85.5	0.3	12.5	0.4	1.3
1998	88.1	0.6	9.1	0.3	2.0
1999	88.9	0.5	8.7	0.2	1.8
2000	88.6	0.5	8.6	0.2	2.1
2001	87.0	0.6	10.6	0.2	1.6
2002	87.3	0.7	9.7	0.2	2.1
2003	87.6	0.8	10.5	0.1	1.0
2004	87.4	1.2	10.3	0.1	1.0
2005	86.0	1.2	11.9	0.2	0.7

Kaynak: Tük Verileri 2006 Erişim 10.07.2008

Ülkemiz liman ve iskelelerinde, Denizcilik Müsteşarlığı verilerine göre 2005 yılında 213.476.548 ton yük elleçlenmiştir.

2005 yılında elleçlenen toplam yükün;

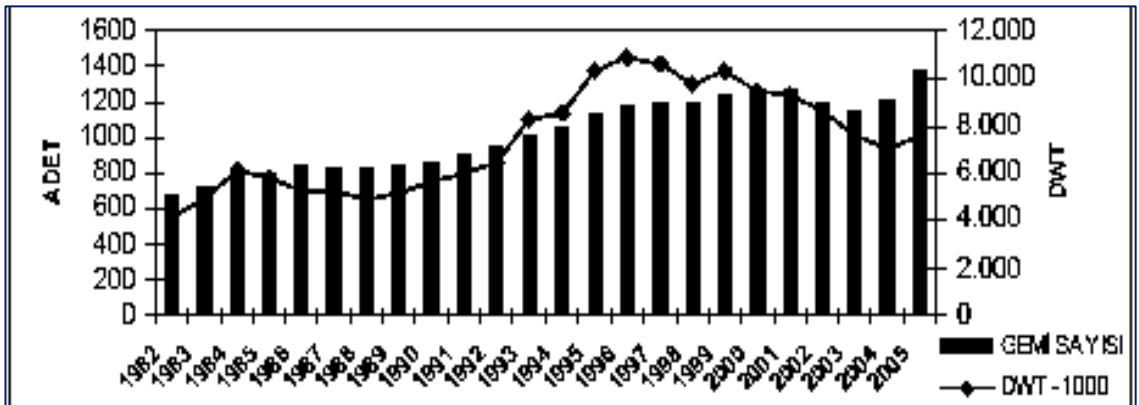
- % 25,5 i olan 54.509.720 tonu ihracat,
- % 59,5 i olan 127.075.174 tonu ithalat,
- % 13,2 si olan 28.168.838 tonu kabotaj,
- % 1,8 i olan 3.722.816 tonu transit taşımacılık olarak gerçekleşmiştir.

Türkiye gibi gelişmekte olan ülkeler açısından deniz taşımacılığı ekonomik kalkınmada büyük rol oynamaktadır. Sanayileşmenin gerçekleşmesi için büyük miktarlarda döviz tasarrufuna ihtiyaç duyulmaktadır. Dış ticaretin geliştirilmesi ulusal filomuzun güçlendirilmesiyle mümkündür(DTO, 2005: 86).

Şekil 2 de görünen toplam deniz ticaret filosunu oluşturan 1379 adet geminin adet bazındaki çoğunluğunu sırasıyla ; % 29,66 'sini Kuruyük, % 11,6'sını Balıkçı Gemileri, % 8,63'ünü Petrol Tankerleri , % 8,19'unu Dökmeyük ve % 7,32'sini Romorkörler oluşturmaktadır. Diğer tip gemiler ise, filonun sayısal olarak ancak % 34,6'sıdır.

7.6 Milyon dwt olan Deniz ticaret filosunun dwt bazındaki çoğunluğunu sırasıyla ; % 53,17 'sini Dökmeyük gemileri, % 17,02'sini kuruyük gemileri ve % 16,06'sını petrol tankerleri oluşturmaktadır. Diğer tip gemilerin dwt yüzdesi ise, % 13.21'dir (DTO Sektör Raporu, 2006:79).

Şekil 2. Türk Deniz Ticaret Filosunun Gelişimi



Kaynak: DTO 2006 Erişim 24.01.2008

Ülkelerin deniz ticaretinin gelişebilmesi için deniz taşımacılığında hizmet veren kuruluşlarının, limanların ve diğer işletmelerin birbiriyle uyumlu ve bütünlük içinde çalışması gerekmektedir. Deniz taşıma işletmeleri olarak forwarding şirketleri, sigorta şirketleri, gemi ikmal hizmetleri, acenteler, stevedoring şirketleri ve diğerleri deniz ulaştırmasında bir bütünün tamamlayıcı parçaları gibidir. Birbirini destekler nitelikte olmalıdırlar. Deniz taşımacılığında görev yapan hizmet kuruluşları aşağıda açıklanmaktadır.

1.5.3.Denizyolu Taşımacılığında Görev Yapan Hizmet Kuruluşları

1.5.3.1.Forwarding İşletmeleri

Nakliye müteahhidi olarak da bilinen forwarderlar, son yılların taşıma sistemi olan kapıdan kapıya taşımacılığın ve fiziksel dağıtımını sağlayan en önemli faktörlerden biri durumundadır (Yercan, 1996:87) .

Forwarderların, geleneksel rolü yükletenin acentesi olarak taşımayı organize etmek ve sevkiyat dökümantasyonunu sağlamaktır. Faaliyetleri ve taşımacılıkta üstlendiği rollere göre nakliye müteahhitlerinin hizmetleri şu kategorilere ayrılabilir (Deveci, 2002:77):

- Paketleme, depolama, konsolidasyon ve gümrük komisyonculuğu gibi bir dizi bağımsız hizmetler sağlama,
- Uluslararası sevkiyat dağıtımını ile ilgili bir dizi danışmanlık hizmeti sunma,
- Yükletenin acentesi olarak hareket ederek yükleten hesabına taşıma rezervasyonu sağlama ve taşıma talimatlarını yürütme gibi yükletenin acentelik hizmetlerini görme,
- Sistemler arası taşıma operatörü olarak yükün çıkış noktasından varış noktasına kadar uluslararası taşınmasını sağlayan hizmetleri verme.

Ticari, teknolojik, hukuksal, lojistik ve intermodal gelişmelerle birlikte nakliye müteahhitleri de lojistik hizmetler sağlamaya çalışmaktadırlar. Bu nedenle, forwarderler gemi işletmeleri ile yoğun rekabet içerisine girmiştir. Son zamanlarda nakliye müteahhitleri lojistik pazarında rekabetçi avantajlar elde edebilmek için konteyner gemi işletmelerine benzer şekilde stratejik iş birlikleri, şirket evlilikleri ve şirket satın alımları gibi stratejilere yönelmişlerdir. Bazıları da sadece belli yük türleri üzerinde uzmanlaşma stratejisi izlemektedirler (Deveci, 2002:78).

Nakliye Müteahhitliği sektörü Türkiye’de yeni yeni gelişmeye başlamıştır. Lojistik alt yapının iyileştirilmesi ve bunun yanında verilen önemin artması gemi acente ve broker işletmelerinin bu sektöre yönelmelerini sağlamaktadır.

1.5.3.2.Deniz Sigorta İşletmeleri

Sigorta istatistiki olarak miktarı belirlenebilen ve karşılığı para ile ölçülebilen muhtemel ve tesadüfi riskten, belirlenen bir prim karşılığı korunmak isteyen bir çok şahsı bir araya getiren organizasyon ile oluşturulan teminattır.

Genel olarak satış sözleşmeleri FOB. (Free On Board: Gemide Teslim), C and F (Cost and Freight: Sigorta hariç olmak üzere malların alıcıya teslimi) ve CIF (Cost, Insurance Freight: Maliyet, sigorta ve navlun satıcıya ait olmak üzere alıcıya teslim) şeklinde en çok karşılaşılan üç türdür.

Sigorta sözleşmesi, sigorta kuruluşunun sigortalanacak tarafla yaptığı mukavelede yazılmış olan rizikoların meydana gelmesi durumunda, sigortacının ücret karşılığında sigortalıya ödeme taahhüdünde bulunduğu bir sözleşmedir. Amacı, bir riskin gerçekleşmesinden dolayı meydana gelen ihtiyaçlara karşı koymak için gerekli meblağı sigortalıya tedarik etmektir.

1.5.3.3.Deniz Sigortaları

Denizde geminin, yükün gemi adamlarının ve diğerlerinin karşı karşıya kalabilecekleri rizikolardan korunabilmeleri için sigorta işlemi yapılmaktadır.

Sigortacılık kuruluşlarının sundukları deniz sigortası çeşitleri şunlardır (Yercan, 1996:87):

- a) Tekne Sigortası: Geminin çarpışma, batma, ihmal, avarya, savaş tehlikesi ve oturma risklerine karşı yapılan sigortadır,
- b) Navlun Sigortası: Navlun, bir üçüncü şahsın ödeyeceği navlunla beraber, donatanın gemisini, yük ve menkullerini taşımak için kullanmak suretiyle elde edeceği kari ifade etmektedir. Konişmento veya Kira Sözleşmesi şeklinde navlun sözleşmeleri yapılmaktadır.
- c) Klüp Sigortası: 19.Yüzyılın ortalarında armatörler kendilerini geleneksel tekne sigortalarının (Lloyds) karşılamadıkları sorumluluklar içinde buldular. Bu problemi çözmek için armatör grupları oluşan tazminatları paylaşabilmek amacıyla kendi aralarında birlikler kurdular. Zamanla bu tip organizasyonlar gelişti ve su anda toplam 13 adet Müşterek Sigorta Birliği (Mutual Insurance Associations) veya diğer adı ile P & I (Protection & Indemnity Clubs – Koruma ve Tazminat Klüpleri) oluştu. Bu klüpler şimdi dünya toplam tonajının %95'ini sigorta altına almış durumdadırlar. P&I klüpleri müşterek ve kar gözetmeyen organizasyonlar olarak faaliyet gösterirler ve sadece ilgili yıl için oluşan toplam masraf ve tazminatları üyelerinden alırlar (Aymutlu, 2007:45).

1.5.3.4.Yük Elleçleme İşletmeleri

Denizcilik literatüründe 'stevedoring' olarak geçen yük elleçleme üstlenicileri, yükün karadan gemiye ve gemiden karaya transferini gerçekleştirirler.

Stevedor firmaları, limanlarda gemi ile terminal arasında, gemiden limana yüklerin boşaltılmasını, limandan gemiye yüklenilmesini, terminalde konteynerlerin içinin doldurulmasını, boşaltılmasını ve istiflenmesini gerçekleştiren, kısaca terminalde yüklerin her türlü elleçleme faaliyetleriyle uğraşan gerçek ve tüzel kişileri ifade etmektedir.

Limanlarda yükün elleçlenmesi, liman veya terminal işletmesinin kendisi tarafından yapılabildiği gibi, bir çok gelişmiş ülke limanlarında bu hizmetler uzun dönemli sözleşmeler ile yük elleçleme işletmelerine yaptırılmaktadır. Ayrıca bazı ülke limanlarında terminaller stevedorlar tarafından da işletilebilmektedir (Kubilay, 2001:14).

Bazı limanlarda geminin yanaştırılması, pilotaj, römorkaj, hizmetleri de stevedor firmalar tarafından verilmektedir (Deveci, 2002:74).

1.5.3.5.Deniz İkmal Hizmeti İşletmeleri

Gemi kumanyacılığı olarak bilinen bu iş kolu, sadece gemilere yiyecek içecek temini değil, aynı zamanda gemilerin ve içerisinde yaşayanların teknik, sosyal ve tüketim gereksinimlerinin de karşılanmasını sağlar.

Deniz ikmal hizmeti veren kuruluşlar ülkeye büyük bir döviz girişi sağlamaktadır. Limanlardaki ya da boğazlarda transit seyreden gemilere doğrudan döviz karşılığı mal ve hizmet ihraç etmektedir.

Deniz ikmal hizmetleri şu şekilde açıklanabilir (Yercan, 1996:87):

- 1) Kumanya adı altında her çeşit yiyecek- içecek ikmali,
- 2) Yedek parça temini,
- 3) Her çeşit onarım, tamir, servis ve havuzlama işlerinin yapılması,
- 4) Uluslararası konvansiyonel kararları içeren sertifika hizmetlerinin yapılması,
- 5) Oksijen, asetilen, propan, karbondioksit, yangın söndürücü v.s. gazların boş tüplerinin doldurulması,
- 6) Çöp alma,
- 7) Temizlik,

- 8) Bekçilik,
- 9) Yakıt ve yağlama yağı teslimi,
- 10) İçme ve kullanma suyu temini,
- 11) Diğer benzeri mal ve hizmetlerin teminidir.

Türkiye bu pazardan yararlanmaya elverişli ülkelerdendir. Deniz ikmal hizmetleri deniz taşımacılığı kadar önemli bir sektördür. Türkiye’ de yaygınlaşmasını önleyen en büyük etken bürokratik engellerdir. Bu engeller aşıldığında ülkeye döviz girişi artacaktır.

1.5.3.6.Donatan (Armatör) İşletmeleri

Donatan, İngilizcesi “Shipowner ya da shipowners” olarak kullanılan “Gemi sahibi” ya da “Gemi sahipleri” sözcüklerinin karsıtı Ticaret Kanunu 946. maddesine göre, ‘kendisinin olan/ olmayan gemiyi kendi adına deniz ticaretinde bizzat veya kaptan marifetiyle kullanan kimse üçüncü şahırlar ile münasebetinde donatan sayılır’ şeklindedir (Kender ve Çetingil, 2007:73).

Armatör, gemisini deniz ticaretinde kullanan kişidir. Sahibi olduğu ya da kiraladığı gemiyle tasıma hizmetlerini sürdürür. Armatörlük için yeter koşul, gemiyi deniz ticaretinde kullanmaktır. Gemiye sahip olmak ya da kiracı durumunda bulunmak önemli değildir. Armatörlük hizmetleri özde iki biçimde yürütölmektedir:

- Gemi sahibi olma yoluyla,
- Gemi kiralama yoluyla.

Armatörlük hizmetleri için dönüm noktasını telsiz ve telgrafın bulunması biçimlemiştir. Bu aygıtın 1902’de deniz haberleşmesine girmesiyle armatörlük yapı değiştirilmiş; “gemiye sahip olma” ve “gemi çalıştırma” gibi birbirini bütünleyen iki değişik öğe ortaya çıkmıştır. Telsiz telgrafın denizde kullanılmasından önce kaptan, ya donatan ya da gemide pay sahibi olan kişi durumundaydı. Kaptan geminin her

şeyi olduğu gibi, deniz ticaretinin de yürütücü ögesi idi. Gemisine yük bulma, gemi adamı bulma ve çalıştırma, gemiyi satma vb. gemi kaptanının uğraşları arasındaydı. Deniz haberleşmesi, gemide ve kaptan tarafından yürütülen deniz ticareti uğraşlarına el değiştirtmiştir. Armatörlük hizmetleri, gemiye sahip olma ve gemi çalıştırma olarak iki bileşene ayrılmıştır. Kaptan donatan niteliğini yitirerek gemi çalıştırma uğraşının etkin ögesi durumuna geçmiştir. Eskinin yalnızca kaptanda toplanan armatörlük hizmeti anlayışı bugün bir kadroda bütünleşmektedir. Operasyon müdürü, teknik müdür, personel müdürü, güverte ve makine enspektörü vb. geminin yolunca işletilmesi için kendi aralarında karar veren ve taşıma hizmetinin etkinliğini ortak kararlarıyla gerçekleştiren merkez yönetim elemanlarıdır (Hanhan, 2006:41).

Donatan işletmeler, donatan kavramının üç şartını yerine getirmek zorundadırlar. Bu şartlar şunlardır (Çağa, 1995 ; 101):

- Ticaret gemisi : Öncelikle ortada bir ticaret gemisi olmalıdır. Buradaki ticaret kavramı geniş anlamda olup içine balıkçı gemileri ve kurtarma gemilerini de kapsamaktadır. Denizde işletmek amacıyla kazanç elde etmeye yaramayan gemilerin sahipleri donatan değildir. Örneğin yat sahipleri gibi.
- Mülkiyet hakkı : Donatan olabilmek için, ticaret gemisinin sahibi olmak lazımdır. Birden çok kimse, tüzel kişiler, ticaret şirketleri ve devlete donatan olabilmektedir.
- Kazanç maksadıyla kendi adına işletme : Donatan olabilmek için ticaret gemisinin maliki, yani sermayedar olmak yetmez ; aynı zamanda girişimci de olmak lazımdır. Malik gemisini, menfaat ve rizikoları kendisine ait olmak üzere deniz ticaretinde kendi adına işletmelidir. Gemisini başkasına kiraya veren ve bu surette gelir sağlayan kimse donatan değildir ; sadece sermayesinden menfaat elde eden bir sermayedardır

Kendine ait veya kiraladığı gemilerde taşımacılık işlevi gören işletmeler üç ana gruba ayrılmaktadır (Altınöz, 2008:13) .

- Tramp (Düzensiz Hat) İşletmeleri
- Liner (Düzenli Hat) İşletmeleri
- Tanker İşletmeleridir.

Ancak bu işletmeler her zaman ayrı ayrı kurulup sadece o piyasada faaliyet göstermezler. Uygulamada bir deniz taşımacılığı işletmesi hem liner, hem de tramp ve tanker taşımacılığı yapabilmekte, konteyner , ro-ro gemileri gibi özel amaçlı gemiler işletebilmektedir.

1.5.3.7.Tramp (Düzensiz Hat) İşletmeciliği

Tramp taşımacılığı önceden hazırlanmış bir program dahilinde olmayıp, yük bulunan limanlar arasında yapılmaktadır. Armatör, gemisini dünya üzerinde nerede karlı bir taşıma işi varsa oraya gönderir. Bu taşımacılık brokerler tarafından yönetilip yönlendirilmektedir. Tramp işletmeciliğinde kiralama usülü “Leasing” işlemi yer alır. Eğer Tramp işletmesi elindeki gemileri zaman esasına göre kiralatıyorsa , kiralyan (charterer) sadece yakıt giderleri, yükleme, boşaltma, trim ve istif giderleri, liman masrafları, diğer sefer maliyetleri, kanal geçiş ücret ve rüsumlarını yüklenir (Altınöz, 2008:14) .

1.5.3.8.Liner (Düzenli Hat) İşletmeleri

Düzenli hat işletmeleri, belirli limanlar arasında belirli bir plan çerçevesinde denizyolu taşımacılığı yapan işletmelerdir. Faaliyetlerini belirli limanlar ve belirli programlar dahilinde yaptıkları için belirli piyasalara gerek duymaktadır. Bu piyasalarda navlunlar önceden konferans adı verilen örgütler tarafından belirlenmektedir. Konferanslar düzenli hat taşımacılığı yapan işletmelerin ortak navlun politikaları uygulayarak kendi aralarındaki rekabeti ortadan kaldırarak başka denizyolu taşımacılığı yapan işletmelere karşı kendilerini korudukları örgütlerdir.Düzenli hat işletmeleri düzensiz hat işletmelerine göre çok daha karmaşık bir yapıya sahiptir. Bunun da nedeni belirli hatlar üzerinde çalıştıkları için yeteli adet gemiye hizmet vermeleri ve buna bağlı olarak ta belirli sayıda yetişmiş eleman

çalıştırmaları gerekliliğinden kaynaklanmaktadır. Ayrıca işletmenin içinde bir pazarlama bölümü kurmaları, acente ağı oluşturmaları, güçlü bir yönetim kadrosu oluşturmaları gerekmektedir (Ayan, 2005:17) .

1.5.3.9.Tanker İşletmeleri

Deniz ticaretinde çok büyük önem taşıyan sıvı yük taşımacılığı o kadar gelişmiş ve yaygınlaşmıştır ki bu tür taşımacılık ayrı bir uzmanlık gerektirdiği için liner ve tramp taşımacılıktan ayrı bir grup olarak literatürde yerini almaktadır. Sıvı yük taşımacılığında çok büyük yer tutan ham petrol ve petrol ürünlerinin dökme yük olarak taşındığı tankerler belli yerlerdeki boru hatları dışında dünyada belirli yükleme ve boşaltma limanları arasında taşımacılığı gerçekleştirmektedirler (Altunöz, 2008:15) .

1.5.3.10.Brokerlik İşletmeleri

Brokerlik işletmelerinin rolü; değişken tercihleri olan yük sahipleri ile armatörleri bir araya getirmektir. Brokerler tarafından yürütülen aktiviteler, dünya üzerinde gemi sahipleri ve kiralayanlar ile onlardan beklentileri olan taşıtanların iletişimini sağlamak, taleplerini yerine getirmektir (Coulson, 1995:5).

Bir brokerin deniz taşımacılığındaki görevleri olarak şunlar aşağıda sıralanmıştır (Branch, 1986:168) :

- Yükün en ekonomik ve güvenli şekliyle taşınmasını sağlamak,
- Yük için en güvenli ve en uygun gemiyi bulmak,
- Gemiye yük bulmak,
- Limanlardaki yük miktarını takip etmek,
- Gemi limana gelip bağlandıktan sonra; navlun, sürastarya, gibi armatör alacaklarının takibini sağlamak,
- Gemiye kiralayanın brokeri ise, geminin seyir takibi, dispeç ücretini takip etmek,
- Çoğu zaman bir acente gibi hizmet vermek,

- Diğer uluslararası pazarlarla haberleşme ve bilgi akışını sağlamak.

Gemi brokerleri ülkenin ihracat ve ithalat taşımalarında önemli bir yeri vardır. Yük hareketlerinin gerçekleştirilmesinde önemli rol üstlenirler. Bu kuruluşlar olmadığı takdirde ithalat ve ihracatların gerçekleştirilmesi zor olur. Çünkü yüklerin bulunup pazarlanması bu kuruluşlar aracılığıyla gerçekleştirilir. Böylece iç ve dış yüklerin taşınarak ticaretin gelişmesine, bunun sonucunda ülkenin refahının artmasına katkıda bulunurlar. Ekonomik gelişmeyi arttırırlar (Branch, 1986:172).

1.5.3.11. Gemi Acente İşletmeleri

Deniz taşımacılığında gemi acentelerinin rolü oldukça büyüktür. Bir taşımacılık şirketi geminin limanla ilgili alacağı hizmetleri, yapılan taşımanın bedelini, pazarlama faaliyetlerini acente kanalıyla yapmaktadır. Deniz ticaretinin yeni yeni geliştiği zamanlarda gemi sahibi ve donatanın tüm haklarını, gittiği limanlarda sadece kaptan temsil ediyordu, daha sonraları bu hizmetin sınırları genişledi ve kontrolü için kurulan gemi acente işletmelerine devredildi (Ayan, 2005: 16).

Bu konuyla ilgili detaylar ilerleyen bölümlerde anlatılacaktır

1.6. GEMİ ACENTELERİNİN TANIMI VE TARİHÇESİ

Acente kavramı Türk Ticaret Kanunu'nun 116/1 maddesinde şu şekilde tanımlanmıştır (Arkan, 1998 ; 124) :

'Bir sözleşmeye dayanarak (ticari temsilci, ticari vekil, satış memuru veya istihdam edilen personel gibi bağlı bir sıfatı olmaksızın) belirli bir yer veya bölge içinde daimi bir suretle ticari bir işletmeyi ilgilendiren sözleşmelerde aracılık etmeyi ve bunları o işletme adına yapmayı meslek edinen kimseye denir.'

Gemi acentelerini ise acente kavramının hukuki tanımından yola çıkarak denizcilik açısından tanımlanırsa; temsil ettiği donatan, taşıyan ve kaptan adına bir mukaveleye dayanarak, bir ticari işletmeyi ilgilendiren akitlerde aracılık eden veya o

işletme adına akit yapmayı meslek edinen ve buldukları liman veya ülkede temsilcisi olduğu kişilerin yasal hak ve çıkarlarını kollayıp koruyan gemi ve yük için yapılması gerekli ve zorunlu olan hizmetleri temsil ettikleri donatan ve kaptan adına gereken zaman veya sürede yerine getiren, hizmetlerinin karşılığını gerek gemi ve gerekse yükte alan tüccar kişi ve kuruluşlardır. En eski çağlarda ve hala en ağırlıklı ticaret yolu denizdir, acentelik mesleği de, deniz yolu kadar eski olmasa bile 14 yy sonu 15 yy başlarında ihtiyaca cevaben zorunlu olarak, dünya denizcilik sektöründe mesleki yerini almıştır. Bu dönemde bir limandan yüklemiş oldukları malları takas etmek üzere bir başka limana uğrayan gemi ve kaptanlar, bir sonraki seferde talep ettikleri malların pazar araştırmasını kolayca yapmak, malı tedarik ederek yüklemeye hazır hale getirilmesini temin etmek üzere arkalarında temsilcilikler bırakmak zorunda kalmışlardır. İşte gemi ve kaptanı adına vekil tayin edilen bu ilk temsilciler, ilk gemi ve liman acenteleridir. İhtiyaca cevap vermek üzere doğan bu meslekten zamanla yine ihtiyaca cevap vermek üzere broker , kiralama, tanker kiralama gibi özel bilgi birikimi ve belirli dallarda uzmanlığı gerektiren yeni denizcilik sektörü kavramları ile birlikte, kaynağı acentelik olan ancak uzmanlık gerektiren mesleklerin doğuşuna neden olmuştur. Acente, tayin edilen bir başkasının vekilidir ama görev yaptığı karasuları veya limanlarda tayin edilmiş kişi veya kuruluşun (geçici bir süre) kendisidir. Kısaca geminin armatörü tayin edilmişse geçici armatörü, kiracısı tayin edilmişse geçici kiracısıdır. Acente, yurt dışından, belki ilk kez ülkeye giriş yapan yabancı uyruklu bir gemi ve kaptanı ile ilk temasta verilen görüntü itibariyle çok önemli bir tanıtım ayrıca gemi armatörüne de ülkedeki uygulama ve kanunları en doğru şekilde aktarmakla, bir tanıtım elçisidir (İMEAK Deniz Ticaret Odası, 2007:1).

1.7.GEMİ ACENTELEİNİN DENİZ TAŞIMACILIĞINDAKİ ROLÜ VE İŞLEVİ

Yabancı bir limana giden gemi o limanda iş yapabilmesi için her şeyden önce gideceği limanın yasalarını, örf , adet ve o günkü durumunu bilmesi için muhakkak bazı yerel kişilere gereksinmesi vardır. Gemi acenteliği, gemi donatanı veya işletmecisi adına limanlarda o ülkenin resmi ve gayri resmi kişi ve kuruluşları ile gemi donatanı, işletmecisi ve kaptanı arasındaki ilişkileri düzenlemek için gerekli

işlemleri yapmak üzere yetki almak ve donatanı veya işletmeciyi temsil etmek işidir. Gemi acenteleri genelde, düzenli sefer (hat) acenteleri ve tramp acenteleri olarak, ikiye ayrılırlar. Düzenli hat acenteleri, belirli limanlara, belirlenmiş tarihler arasında uğrayarak yüklerini boşaltan ve aynı limanlarda yük alan gemilerin acentelik işlemlerini yaparlar ve ayrıca birer 'booking agent' yani yük brokeri gibi de hizmet verirler. Tramp acenteleri ise, sadece yük bulunduğu bunu yüklemek veya tahliye etmek amacıyla bir limana uğrak yapan gemilerin acenteliğini yapan kuruluşlardır. Ancak bu iki acentelik kavramı kesin çizgiler ile ayrılmamış olup, düzenli sefer acenteleri aynı zamanda tramp gemilerin acenteliğini de yaparlar (Yılmaz, 1994:41) .

Türk Ticaret Kanunu'nda, gemi acentelerinin görevi her zaman geminin çıkarlarını korumak ve en kısa sürede, en az masrafla işlerini bitirmesini sağlamayı kapsamaktadır.

Acentenin görev ve yetkileri aşağıda sıralanmıştır (DTO, 2007:4):

- Gemi gelmeden evvel boğaz trafik kontrollerine, liman başkanlıklarına, sahil sağlık teşkilatına, emniyet teşkilatı ve gümrük teşkilatına geminin eni, boyu, geldiği limanı, yükü, yaşayacağı limanı vb. bilgileri vermek,
- Geminin gelişinde sağlık, emniyet ve gümrük kontrollerini yaptırmak,
- Yükleme ve boşaltmalar için liman işletmelerine başvuruda bulunmak, rıhtım ve barınma ücretlerini yatırmak, yaşaymayla ilgili rıhtım ve römorkör talebinde bulunmak,
- Gemide bulunan yükün alıcı veya yükleyicisine 'geminin tahliye veya yüklemeye hazır olduğunu' zamanında bildirmek,
- Geminin yaşamasını, yükleme veya tahliye ile ilgili programı, yükleyici-alıcı ve liman işletmeleri arasında iş koordinasyonunu sağlamak,

- Yükleme ve boşaltmayla ilgili 'olaylar çizelgesini tutmak ve ilgililere imzalatmak,
- Yakıt alma, onarımlar , gemi yönetimi, tayfa değişiklikleri, yolcular, gemi gereçleri, yedek parçalar, teknik ve denizcilik yardımı, tıbbi yardımı düzenlemek,
- Terminal operatörlerinin, stevedor, puvantör ve diğer tüm yüklenicilerin faaliyetlerini, olabilecek en iyi çalışmayı elde etmek ve geminin bir an evvel gönderilmesini sağlamak amacıyla düzenlemek ve koordine etmek,
- Armatörü, liman hakkında ve geminin sevkiyatını muhtemelen etkileyecek çalışma koşullarından düzenli olarak zamanında haberdar etmek,
- Gemi limandaki yükleme ve boşaltma işlemini bitirdikten sonra liman idaresinden, gümrükten gidiş izinlerini almak,
- Yükle ilgili istatistik bilgilerini elde etmek,yük rezervasyonları ve yer tahsislerini rapor etmek,
- Sefer ve varışlarını, navlun oranlarını aktarmak ve navlun tarifelerini ve değişikliklerini bildirmek,
- Geminin liman ve sağlık rüsumunu, fener ve tahliye ücretlerini zamanında yatırmak,
- Yükleme yapan gemilerin yükle ilgili 'özet beyanını' gümrük idaresine tescil ettirmek,
- Gemiye yüklenen yükün konişmentolarını tanzim ederek yük sahiplerine vermek,

- Geminin Türk Boğazlarından geçmesi için Boğaz Trafik Kontrol İstasyonlarına geçecek geminin bilgilerini vermek şeklindedir.

Bu hizmetlerini yerine getiren acenteler, yapılan hizmetin karşılığını, tarife hükümleri gereğince geminin ‘net tonilatosu üzerinden’ alınan ücret ile sağlarlar.

1.8.GEMİ ACENTELEİ TÜRLEİ

Gemi acenteleri hizmet verdikleri gemilerin tarifeli sefer yapıp, yapmalarına göre ikiye ayrılırlar. Tarifeli sefer (liner yapan gemilerin acenteleri “Genel Acente”), tarifesiz (tramp taşımacılıkta çalışan acentelerin ise “Özel Acente”) olarak adlandırılır.

Tarifeli sefer yapan gemi acenteliği, hattın çalıştırıcısı olan şirket tarafından belirlenir ve atanır ki, bu şirket de genelde ya gemilerin donatanı ya da işletmecisidir. Tarifesiz sefer yapan gemilerin acentelerinin tayini, deniz ticaret piyasasının o zamandaki genel teamülü ile çok bağlantılıdır. Yani gemi acentesinin tayin hakkı gemi donatanı veya taşıtında (kiracıda) olabilir (Başer, 1993:132) .

Acentenin tayin şekline göre gemi acentelerini şu türlere ayırabiliriz (Malcolm Latarche Port Agency, 1998:5).

Armatör Acentesi: Gemi sahiplerinin gemilerinin yükleme ve boşaltma limanlarında haklarını koruyacak olan acentedir. Armatör tarafından belirlenir.

Kiracının Acentesi: Gemi sahipleri gemilerini ne zaman tarifesiz taşıma piyasasına sokmaya karar verirse, karşılıklarına acenteyi kendi seçmek isteyecek kiracılar çıkacaktır.Bunun pek çok sebebi vardır. Kiracı belli bir yükü belirli bir limana düzenli olarak sevk eden nakliyecii/ihracatçı olabilir. Hatta kiracı, nakliyecii veya alıcı yükleme ve boşaltma limanlarında belirli uç noktalara sahip olup operasyon gerçekleştiriyor olabilir. Bununla birlikte gemi sahibi o tip yükü ilk defa olarak o limana taşıyabilir. Bu şartlar çerçevesinde kiracı acenteyi seçme konusunda gemi sahibinden daha iyi bir konumda olabilir.

Koruyucu Acente: Bir gölge gibi atanmış acentenin yürüttüğü operasyonları izler ve sahibinin haklarının korunmasını denetler. Geminin kiralandığı durumlarda armatör veya işletmecisinin kendi adına yapılacak hizmetler için görevlendirdiği acentedir.

1.9.TÜRK HUKUKUNA GÖRE GEMİ ACENTELERİ VE SORUMLULUKLARI

1.9.1Türk Ticaret Kanununa göre Gemi Acentelerinin Durumu

Daha önce de belirtildiği gibi Türk Ticaret Kanunu'nun 116. maddesi, genel olarak, acenteliği tarif etmiştir (Deveci, 2002:80). “Bir sözleşmeye dayanarak (ticari temsilci, ticari vekil, satış memuru veya istihdam edilen personel gibi bağlı bir sıfatı olmaksızın) belirli bir yer veya bölge içinde daimi bir suretle ticari bir işletmeyi ilgilendiren sözleşmelerde aracılık etmeyi ve bunları o işletme adına yapmayı meslek edinen kimseye acente denir”.

Görülüyor ki, burada tarif edilen acente sadece belli bir bölge veya yerde, daimi olarak bir mukaveleye dayanarak, bir ticari işletmeyi ilgilendiren akitlerde aracılık eden veya o işletme adına akit yapmayı meslek edinen kimsedir. Yani görevi ve esas fonksiyonu akitlere aracılık etmek veya temsil ettiği işletme adına akit yapmaktır. Gemi acentesi ise, daha ziyade, acentesi bulunduğu donatana, onun gemisine, gemi adamlarına ve taşıdığı yük ve yolcularına hizmet veren ve bu hususlarda birçok iş ve işlemler yapan bir kişidir ve donatan ve kaptanın, mevzuat dahilindeki isteklerine uymak zorundadır. Gerçekte gemi acenteleri, yaptıkları iş ve işlemleri gemi donatanı veya gemi kaptanına vekaleten yaptıklarından donatanlar ile aralarındaki ilişkiler bir vekalet akdine daha yakındır. Nitekim Borçlar Kanunu'nun 386. maddesi vekalet akdini: ‘vekalet bir akittir ki, onunla vekil, mukavele dairesinde kendine tahmil olunan işin idaresini ve tekabül eylediği hizmetin ifasını iltizam eyler’ diye tarif etmiştir (Yılmaz, 1994:43).

1.9.2.Gemi Acentelerinin Hukuki Sorumluluğu

Gemi acenteliği vekalet akdine istinaden yerine getirilen bir hizmet türü olduğu için, vekil (acente) ile müvekkil arasında acentelik hizmet sözleşmesi akdedilmektedir. Vekalet akdi ile ilgili olarak vekille müvekkili arasında doğan ilişki nedeniyle doğan sorumluluk şunlardır (Yılmaz, 1994:45):

- a) Yetki sınırlarının aşılmasından doğan sorumluluklar,
- b) İşin gereği gibi yapılmamasından doğan sorumlulukları,
- c) Mali suistimalden doğan sorumluluklar.

Gemi acentesinin acente sıfatıyla üstlendiği işler nedeniyle müvekkiline karşı sorumluluklarının bunlardan başkasının olamayacağı açıktır. Bu hususlara dikkat etmeksizin, gemi donatanı namına üçüncü şahıslarla yaptığı işlemlerin sonucunda zarar gören üçüncü kişilere ve müvekkiline karşı ayrı ayrı sorumludur.

Ayrıca mevzuatımızda acenteyi; başkasının fiilinden şahsen sorumlu tutan başka hükümler de mevcuttur ,

- a) 618 sayılı limanlar Kanununun 3. maddesi; ‘Gemilerin Hükümete ait şamandıralara ve liman tesisatına yapacakları hasarı gemi sahipleri ve mensup oldukları şirket ve acenteler iş bu kanun mucibine tazmine mecburdur’ demekle acenteyi şahsen sorumlu kılmaktadır.
- b) 1615 sayılı Gümrük Kanununun 154. maddesi giriş manifestolarında yazılı miktarda eksik çıkan mallarla ilgili cezaları tayin etmiş ve maddenin 5. fıkrasında ‘Bu maddede yazılı cezalar işletme veya acente veya kaptanlardan alınır. Bunlar hükmolunan cezadan müteselsilen sorumludur’ demek suretiyle, acenteleri sorumlu tutmuştur.

Acentelerin gerek kendi, gerekse temsilcisi olduğu taraf ile ilgili olarak pek çok mevzuata taraf olmakta ve bunlardan dolayı sorumluluk, yükümlülük ve zorunluluklar yüklenmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ DOYUMU KAVRAMI TANIMI VE TEMEL ÖZELLİKLERİ

2.1.İŞ DOYUMUNUN TANIMI

Kişisel, duygusal ve sosyal nitelikli bir kavram olan doyum, bir başka birey tarafından doğrudan gözlemlenemeyip, yalnızca ilgili birey tarafından hissedilerek tanımlanabilir ve ifade edilebilir (K.Kaynak, 2005:1). Buradan hareketle iş doyum kavramının anlamına yönelik çeşitli tanımlamalar yapılmıştır bunlardan bazıları aşağıda sıralanmıştır;

Locke'a göre iş doyum bilişsel ve duygusal tepkilerin davranışsal olarak ortaya çıkmasının yanında çalışanların önemli olarak gördükleri şeyleri işlerinden ne kadarını elde ettiklerine ilişkin algılamının bir sonucudur (Luthans, 2002:230).

İşten doyum, bir işgörenin işini ya da iş yaşamını değerlendirmesiyle duyduğu haz ya da ulaştığı olumlu duygusal durumdur (Başaran, 2000:215).

Robbins'in tanımlamasında iş doyum kişinin işine yönelik genel tutumudur. İş doyum yüksek düzeyde işe kişi işine ve olumlu davranışlar sergilerken iş doyum düşük seviyede olan kişiler işinde olumsuz davranışlar ortaya koymaktadırlar (Robbins, 2000:381).

Bir diğer tanımlamada ise iş doyum; örgüt çalışanları ile birlikte çalışma iklimi ve örgütsel, aynı zamanda kişisel, sonuçlar arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir (Davis, 2004:496).

İş doyumunun üç önemli boyutu vardır, bunlardan birincisi iş doyum, bir iş durumuna verilen duygusal bir tepkidir. Bu şekilde tanımlandığında görülemez ancak ifade edilebilir. İkincisi; iş doyum, genellikle sonuçların beklentileri ne kadar karşılamasıyla ilgilidir veya beklentilerin aşılması şeklinde ifade edilebilir. Örneğin, eğer örgüt çalışanları diğer çalışanlara göre daha fazla çalıştıkları halde daha az

ödüllendirildiklerini düşünüyorlarsa bu durumda iş arkadaşlarına ve işlerine yönelik olumsuz davranışlar geliştireceklerdir. Bu çalışanlarda iş doyumsuzluğu meydana gelecektir. Diğer taraftan, çalışanlar eğer kendilerine iyi davranıldığını ve adil bir ücret sisteminin olduğunu hissedersen işlerine yönelik davranışların olumlu yönde geliştiği görülecektir. Bu durumda çalışanlarda iş doyumuna olacaktır. Üçüncü olarak; iş doyumuna kendisi ile ilgili birkaç özellik gösterir (Luthans, 2002:231-232). Bunlar aşağıda sıralanmıştır:

1. İşin kendisi
2. Ücret
3. Yükselme olanakları
4. Denetim
5. İş arkadaşları olarak sıralanabilir

İş doyumuna iki ana unsura bağlıdır. Bunlardan ilki bireyin yapısı, duyguları, düşünceleri ve istekleri ile içinde bulunduğu ihtiyaçlar ve bunların şiddet dereceleridir. Bir diğer ifade ile fiziksel, ruhsal ve güvenlik ihtiyaçları ile bunların öncelikleridir. Bunun nedeni bireyin motivasyonunu onun ihtiyaçları ve bu ihtiyaçların derecesi ile yakından ilgili olmasıdır. İhtiyaçlar bireyden bireye farklılık gösterir. Her bireyin ihtiyaç ve beklentileri, o bireyin yaşı, cinsiyeti, içinde bulunduğu sosyo-ekonomik ortam tarafından etkilenir. İş doyumunu belirleyen ikinci unsur ise, iş koşullarıdır. İşin fiziksel ve ruhsal koşulları ve bu koşulların iş görenin beklentilerine ne ölçüde cevap verdiği. Bu karşılama ölçüsünün büyüklüğü oranında, iş doyumuna da yüksek olacaktır (K.Kaynak, 2005:3).

2.2. İŞ DOYUMUNUN ÖNEMİ

İş doyumunun bireyler, örgütler ve yöneticiler açısından önemini aşağıda ayrıntılarıyla açıklanmıştır;

2.2.1.Birey Açısından

İş, insanın yaşamının önemli bir parçasıdır. İş görenin işinden sağladığı doyum yaşamını da etkiler. İnsan kendine göre önemli bulduğu bir alandaki duygularını başka alanlara da yansıtarak geneller. İş görenin, aile yaşamındaki duygularını örgütteki işine, işindeki duygularını aile yaşamına yansıtması olağandır (Başaran, 2000:219).

İş doyumunun yüksekliği iş gören mutluluğuna katkıda bulunacağı, düşmesinin ise kişinin işine yabancılaşmasına, buna bağlı olarak da ilgisizlik ve uyumsuzluğun ortaya çıkacağı düşünülmektedir. Ayrıca çalışanların eğitim düzeyleri yükseldikçe iş beklentilerinin artacağına, bu gelişmelere işletmelerin cevap vermemesi durumunda yakın gelecekte iş doyumsuzluğunun önemli sorunların kaynağı olacağı unutulmamalıdır (Erdoğan, 1996:231-232).

İş görenler belirli istek ve gereksinimlere sahiptirler. Bu istek ve gereksinimlerini doyurabilmek için işletmede çalışmayı kabul ederler. İstek ve gereksinimleri karşılandığı sürece de doyumlu olurlar ve işletme amaçlarını gerçekleştirme doğrultusunda birleşip, hareket ederler. İstek ve gereksinimleri karşılanmadığında ise doyumsuz olurlar ve işletme amaçlarını engelleyici davranışlar içine girerler (Ulusal, 1998:34).

İş görenlerin istek ve gereksinimlerini üst kademelere iletmeleri, yöneticilerin de gerekli emir ve talimatları iş görenlere iletmeleri iyi bir iletişim sisteminin kurulmasıyla sağlanabilir. Açık bir iletişim sistemi kurulamazsa, iş görenler neyi, nasıl, hangi amaçla, ne kadar sürede, ne miktar ve özellikle yapacaklarını bilemezler. İşgörenler kendi istek ve gereksinimlerini, iş ile ilgili görüş ve önerilerini üst kademelere iletmediklerinde ya da gereksinim duydukları konulardaki bilgiler kendilerine aktarılmadığında huzursuzluk duyar ve moral bozukluğu içine düşerler. Bu durum iş gören üzerinde doyumsuzluk ve şikayete neden olur (Ulusal, 1998:39).

2.2.2.Örgütler Açısından

Çalışanlarının beklentilerini karşılayabilen örgütlerin eleman bulmakta zorlanmadıkları, personelinin süreklilik gösterdiği, iş doyumunu sağlayamayan ve beklentileri karşılayamayan örgütlerin ise eleman bulmakta zorlanmaları, mevcut işgörenlerde devamsızlıkların artması ve buna bağlı olarak verimliliğin düşmesi, iş doyumunun örgüt açısından ne kadar önemli bir etmen olduğunu göstermektedir (Sertçe,2005:34).

Uzmanlar iş doyumunun, iş performansı, isten ayrılma niyeti, hayal kırıklığı gibi tepkilerin belirleyicisi olduğunu ifade ettiğini ve işverene yön veren bir olgu olduğunu savunmaktadır. Genellikle, iş doyumunun yüksek olduğu durumlarda işten ayrılma oranı ile devamsızlığın daha düşük olduğu saptanmıştır. Personelin işten ayrılması sorunu, personel davranışları ve bu davranışların bağlı olduğu faktörler araştırılıyor olmasına rağmen hala örgütler için önemli bir sorun olma niteliğini taşımaktadır. Personelin isten ayrılması üzerine yapılan çoğu araştırma işten ayrılma davranışının önemli ölçüde kişilerin örgüte bağlılıklarının bir belirtisi olan iş tatmini ile ilgili olduğunu ortaya koymuştur (Çekmecelioğlu, 2006:28). Personelin işten ayrılmasının örgüte verdiği maddi kayıplar, üretimin ya da hizmetin kesilmesi, morallerin bozulması vb. gibi sorunlar göz önüne alındığında, iş doyumunu sağlamanın önemi daha açık olarak anlaşılmaktadır.

Günümüz örgüt anlayışı, çalışanların tedarikini, yeteneklerine uygun işlere yerleştirilmelerini, eğitilmelerini ve geliştirilmelerini sağlayacak bir sistemin ve politikaların saptanmasını öngörmektedir. Örgüt içerisinde çalışanın tüm çabasını ortaya koyacak biçimde isteklendirilmesi, örgütün ve çalışanın yaptığı işten en yüksek maddi ve psikolojik doyuma ulaşmasını sağlamakta, işyerine yüksek üretkenlik, sağlıklı bir yaşam ve mutluluk getirmektedir.

2.2.3.Yönetici Açısından

Yönetici veya işverenin, işgörene karşı tutum ve davranışı, iş doyumunu üzerinde önemli etkiye sahiptir. Hayatının büyük bir bölümünü iş yerinde geçiren iş

görene karşı, üstlerin arkadaşça ve dostça davranmaları, onları takdir ederek ödüllendirmeleri, iş göreni mutlu edecektir. Üstleri tarafından özellikle diğer insanların yanında takdir edilmek, çalışanın işe karşı şevkini, amirlerine karşı saygısını artırır. Yönetici, karı ve riski başkalarına ait olmak üzere ürün ya da hizmet üretmek için üretim faktörlerinin alımını yapan ya da yaptıran, bunları belli gereksinimleri doyumak amacına yönelten, işletmeyi girişimci adına çalışma sorumluluğu olan bireydir. Girişimci yönetim işlevini kendisi üstlenmiş ise, girişimci yönetici olarak adlandırılır. Yönetici amaçlara ulaşmak için yaptığı planlama sonucunda işin gerektirdiği işgöreni temin eder ve işin gerçekleşmesi için koordine eder (Ulusal, 1998:42).

Bazı yöneticiler iş doyumuyla pratikteki nedenlerle ilgilenirler. Bu nedenlerden ilki, bazı yöneticilerin iş doyumunun direkt olarak verimlilik üzerindeki etkisine inanmalarıdır. Bu yöneticiler, mutlu çalışanların daha etkili, yenilikçi, dikkatli, duyarlı ve mutsuz çalışanlardan daha çok çaba sarf edeceklerini düşünürler. Bazı yöneticiler de tıpkı pratikteki nedenlerle ilgilenenler gibi, çalışanların iş doyumunun, işe devamsızlığın ve işten ayrılmalarda azalmaların bir anahtarı olduğuna inanırlar. Bu yöneticiler, doyumsuz çalışanlara göre doyumlu çalışanların daha sıklıkla işe vaktinde geleceklerine, işe devamsızlık yapmayacaklarına veya işten ayrılmayacaklarına inanırlar. Böyle yöneticilerin, iş doyumuna ilişkin tutumlarının, onlar için bir takım gelişmelerin fonksiyonu anlamına geldiği söylenebilir. Diğer taraftan, örgütlerinde makul ölçüde iş doyumunu korumayı vicdani sorumluluk olarak hisseden yöneticiler de vardır (Çetinkanat, 2000:2).

3.1. İŞ DOYUMUYLA İLİŞKİLİ KAVRAMLAR

Bu bölümde iş doyumunu ile ilişkili olan moral, verimlilik ve başarı ve motivasyon gibi kavramlarla ilişkisi üzerinde durulacaktır

3.1.1. İş Doyumu ve Moral

Moral maddi ve manevi öğelerin yarattığı iş doyumundan, verim ve üretim gibi iş davranışlarına kadar yayılan bir etkenler karışımıdır. Fakat bunların çoğunun

temelinde, işe karşı duyulan bir ilgi ve istek duygusu bulunmaktadır. Moralin tamamen kişisel olduğunu kabul edildiğinde, kişiliği etkileyen ortamı dikkate almamak gibi bir hataya düşülür. Çünkü ücret, güvenlik, çalışma koşulları, tarafsız yönetim, yükselme olanağı, sosyal statü ve benzeri etkenler bu ortam içerisinde yer almaktadır

Moral hem iş doyumunu ile ilgilidir, hem de iş doyumunun bir ürünüdür. Ancak iş doyumunu ile moral arasında iki küçük fark bulunmaktadır (Başaran, 1991:208) .

1. İş doyumunu daha çok geçmişle ve şimdiki durumla ilişkilidir.
2. Moral ise daha çok geleceğe yöneliktir.

İş doyumunu bireysel bir duygudur. İşgörenin iş doyumunu başkalarından etkilenir ama bireye özgüdür. Moral ise, daha çok kümede ya da örgütte bulunmakla elde edilir.

Eroğlu (2000:249) iş doyumunu ile moral arasında büyük bir benzerliğin olduğunu, ancak moralin iş doyumundan bir derece daha fazla psiko-sosyal ve daha öznel bir kavram olduğunu belirtmiştir. Doyum kavramında, beklentilerin elde edilmesi veya aşılması gibi kesin olmasa da belli bir ölçü vardır. Fakat moralin hesaplanabilir bir ölçüsü yoktur. Ancak dolaylı gözlem yoluyla tespit edilebilir .

3.1.2. İş Doyumu ve Verimlilik

Yönetimin en önemli amacı mevcut kaynakların verimli ve etkili bir şekilde kullanılmasıdır. Kaynakların sınırlı ve bitimli olması nedeniyle yönetimin kaynakları israf etmeyecek şekilde faaliyet ve çabalarını sürdürmesi gerekmektedir. Bu kaynaklar insan gücü, para, zaman, malzeme ve yer olarak ifade edilebilir. İyi bir yönetim en az insan, en az para, en az zaman ve en az malzeme kullanarak daha çok verim kazanmayı amaçlar. Ayrıca, önceden belirlenen amaçları tam olarak gerçekleştirmeye çalışmak iyi bir yöneticinin önemli uğraşlarından biridir. Verimliliği sağlamak öncelikle üstün bir teknoloji ve çaba gerektirmektedir. Ancak

bunların yanında eldeki işgücünün de etkin bir şekilde kullanılması gerekmektedir. Bu durumda işgörenin işe uyumunun ve iş doyumunun gerçekleşmesi yönetimin varlığını sürdürebilmesi için gidermek zorunda olduğu bir ihtiyaç olarak görülmektedir (T.Kaynak, 1995:157). Bu açıdan bakıldığında yönetimin işgörenlerin ihtiyaçlarını karşılama çabaları, ihtiyaç düzeylerini bilmeksizin etkisiz kalacaktır. Bunun için yöneticilerin bireylerin örgütsel ihtiyaçlarını bilmeleri, örgüt içindeki doğal grupları tanımaları ve örgütsel amaçlarla bireysel amaçları bağdaştırabilmeleri gerekir (Pakdanel, 1995:30).

Yapılan araştırmalar mutlu çalışanların verimli çalışanlar olup olmadığı konusunda bazı çelişkili sonuçlara varmaktadır. Hawthorne araştırmaları ile çalışan tutumlarının verimlilik üzerindeki etkisinin farkına varılmış ve “mutlu çalışan verimli çalışandır” tanımı genel bir kabul görmüştür. Bu araştırmalarda işgörenlerin işlerinden duydukları doyum ile verimleri arasında bir ilişkinin olduğu belirtilmiştir (Çekmecelioğlu, 2006:24). Ancak daha sonra yapılan araştırmalarda iş doyumunu ile verim arasındaki ilişkinin çok düşük olduğu bulunmuştur (Başaran, 1991:205) .

3.1.3.İş Doyumu ve Başarı

İş doyumunu ile başarı ilişkili kavramlardır. Başarma duygusu bir gereksinimdir. Başarı ise bu gereksinimin tatminine yardımcı olur. Başarı düzeyini etkileyen bireysel etkenlerden önemli bir bölümü bireyin gereksinimleri ile yakından ilgilidir. Gereksinimler iş görenin isteklendirilmesini sağlayan önemli güdülerdir. Örgütsel ödüller ile işgören başarısı, tatmin ve verimlilik arasında önemli ilişkiler vardır. Bu alandaki araştırmalarda işgörenin başarılı performansın bireyin çabasının sonucu olduğu ve çabanın örgütsel isteklendiricileri kontrol edebileceği belirtilmiştir. Örneğin ücret artışı, bir çabanın sonucu oluyorsa daha çok çaba harcama ücret artışı ile sonuçlanır. Fakat ne ücret artışı ne de performans tek başına yeterli olmayıp, işgörenin gerçekleştirmek istediği amaçlarına daha fazla ulaşmasını sağlar , bu başarı da performansa yol açar (Dolaşır ve Dolaşır, 2006:104).

Şüphesiz iş doyumunu belirli sınırlar içerisinde başarıyı etkileyecektir. İş doyumunu ile başarı arasındaki ilişkiyi açıklayan görüşler aşağıda sıralanmıştır (Erdoğan, 1996:249-250):

Doyum başarıyı artırmaktadır: Yapılan araştırmalarda böyle bir ilişki görülmüştür, ancak bu ilişkinin her durumda geçerli olmadığı da bilinmektedir. Öncelikle hangi düzeydeki iş doyumunun başarıyı ne kadar artıracığı tahmin edilememektedir. Böyle olduğu halde iş doyumunun başarıyı etkileyen faktörler arasında önemli bir yerinin olduğunu kabul etmek gerekmektedir. Ayrıca iş doyumunu başarıyı arttırsın ya da arttırmassın, işgörenleri örgüte bağlamada etkin bir faktördür. İşgörenlerin örgüte ve işlerine bağlı olmaları da başarının dolaylı kaynağı olarak görülebilir.

Başarı doyuma yol açar: Bu görüşün doğru olduğu şüphesizdir. Yönetici elemanının iş doyumunu daha üstün başarı ortaya koymasını sağlayarak yükseltebilir. Bu durumda yönetici başlangıçta iş doyumunu yaratmak yerine üstün başarıyı elde etmeye dönük çalışmalar yapmalı ve buna ortam hazırlamalıdır. Eğer işgören üstün başarıya ulaştığı zaman kendince önemli bir ödül alırsa sonuçta doyuma da ulaşacaktır. Yapılmış olan çalışmalarda belirli bir zamandaki başarı ile sonraki dönemde elde edilen iş doyumunu arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Başarı ve doyuma ödüller sebep olmaktadır: Bu yaklaşıma göre iyi bir ödüllendirme, hem bireysel doyumunu hem de iş başarısını etkiler. Benzer şekilde düşük başarı gösterenin ödüllendirilmemesi başlangıçta doyumumsuzluğa yol açsa da, gelecekte daha fazla başarının ortaya konmasını sağlamaktadır. Bu durumda iş doyumunu yaratmak isteyen yönetici ödül vermeli, aynı zamanda başarı da istiyorsa ödüller başarı ile orantılı olmalıdır.

İş Doyumu ve Motivasyon: Motivasyon ile doyum arasındaki ilişki gerçekte karşılıklı etkileşim biçimindedir. Çünkü doyum olmuş birey, davranışını değiştirmeye ve güdülenmeye oldukça uygun bir durumdadır. Aynı şekilde güdülenmiş birey de çabalarının ve faaliyetlerinin sonucunda iç huzuru ve zevki hissedebilir. İş doyumunu ve motivasyon ilişkisine gelince; motivasyon insanları

tatmine ulaştırma sürecidir. Doyum ise; güdülenmenin son aşamasıdır. Diğer bir ifadeyle, motivasyon bir güdüleme süreci iken, tatmin bu süreç sonunda elde edilen sonuçtur. Sonuç olarak, iş doyumunu ile motivasyon arasındaki ilişkinin karşılıklı ve döngüsel bir ilişki olduğunu; motivasyonun doyuma neden olurken, doyumun da motivasyon sağladığını söylenebilir (elik, 2006:9) .

3.2. İş DOYUMU KURAMLARI

Literatür incelemesi yapıldığında, motivasyon konusunda geliştirilen kuramların iş doyumunun anlamlandırılmasında da temel kuramlar olarak kabul edildiği görülmektedir. Bu güdüleme ve doyum arasındaki etkileşimin sonucudur. Güdüleme kişiye iş doyumuna yönelten bir süreç olduğundan kuramları iş doyumunu ile ilişkilidir (Basseyy,2002). İş doyumunu kavramını içeriğinde barındıran ve bunu anlamaya yardımcı olan motivasyon ve iş doyumuna ilişkin içerik kuramları olan Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı, Herzberg'in İki Etmen Kuramı, Mc Clelland'ın Başarma ihtiyaı Kuramı, Aldefer'in ERG Kuramı; Ayrıca iş doyumunu ve performansa ilişkin süreç kuramları olan Vroom'un Beklenti Kuramı, Adams'ın Eşitlik Kuramı, Lawler ve Porter'ın Beklenti – Değer Kuramı ve son olarak da Locke'un Amaç Kuramı tezin kavramsal çerçevesine uygun olarak kısaca incelenmiştir.

3.2.1.Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

En eski, en iyi bilinen ve kabul görmüş kuramlardan biri ihtiyaçlar hiyerarşisidir. Tablo 4 incelendiğinde Abraham Maslow tarafından geliştirilmiş olan bu kuramın ihtiyaçları beş ana basamağa ayırdığı gözlemlenmektedir. En altta fizyolojik ihtiyaçlar olarak da bilinen beslenme, barınma gibi temel gereksinimler bulunmaktadır. Bunun ardından güvenli çalışma koşulları, temiz bir sosyal evre gibi ihtiyaçlar gelmektedir. nc basamak ise aidiyet duygusunu temsil etmektedir. Yani; sevgi, bağlılık ve diğer insanlarla etkileşim gibi gereksinimleri belirtir. Bir st basamağa bakıldığında saygınlık ve itibar görme ve gösterme duygusunun yer aldığı görülmektedir. En st basamakta ise kendini gerçekleştirme bulunmaktadır. Burada

anlatılmak istenen kişinin yaratıcılığını kullanarak işindeki ünvanını yükseltip başarı elde etme isteğini duymasındır (McShane, 2003:134).

Tablo 4. Maslow'un Gereksinim Hiyerarşisinin Örgütlere Uygulanması

Gereksinim Düzeyleri	Genel doyum etmenleri	Örgütsel etkenler
1) fizyolojik	Yiyecek, içecek, uyku vs.	a) Ödemeler b) Hoş bir çalışma ortamı c) Kafeterya
2) Güvenlik	Rahatlık, güvenlik, devamlılık, desteklenme	a) Güvenli çalışma koşulları b) Örgütsel olanaklar c) İş güvenliği
3) Sosyal	Sevgi, iyi ilişkiler, aidiyet	a) Birlikte iyi çalışan iş grupları b) Arkadaşça denetim c) Profesyonel ilişkiler
4) Saygınlık	Kendine güven, saygı, prestij, statü	a) Sosyal tanınma b) Ünvan c) Yüksek statülü iş d) İşten alınan geri bildirim
5) Kendini gerçekleştirme	Gelişme, İlerleme, yaratıcılık	a) Anlamlı bir iş b) Yaratıcılık için olanaklar c) İşte amaçlara ulaşma d) Örgütte ilerleme

Kaynak: (Çetinkanat, 2000: 15).

Bu temel gereksinimler bir sıra düzen oluşturur. İnsanda önce fizyolojik gereksinimler belirir. Bunlar bir ölçüde giderildikten sonra sırayla öteki gereksinimler ortaya çıkar. Yalnız bir sonraki gereksinimin görükmesi için bir öncekinin yüzde yüz giderilmesi gerekmez. A gereksinimi giderilmesi örneğin % 25 e yükselince B gereksinimi ortaya çıkmış hatta %5 giderilmiş olabilir (Onaran, 1981:15).

Maslow ayrıca otonomi gereksiniminden, psikolojik açıdan sağlıklı bireylerde bulunması gereken bireyin kendi potansiyelini geliştirici bir özellik olarak bahsetmektedir. Otonomi bağımsızlık, iş çevresi ve geleceğini kontrol edebilmek, bireyin kendisine yön verebilmesi ve denetlemesi gibi gereksinimleri içerir. Otonomi yoksunluğu bireyde ilgisizlik ve düşük performansa yol açabilir. Bu durumda beraberinde iş doyumunda düşüş meydana getirebilir (Çetinkanat, 2000:14).

Abraham Maslow geliştirdiği kuram ile ilgili olarak bir takım önermeler ileri sürmüştür bunlar aşağıda sıralanmıştır (Onaran, 1981:17);

- Bireyin kişiliğini bir bütün olarak ele almak gerekir. Buna göre kişiyi bir organizma olarak ele alırsak ayrı ayrı bölümler olarak değil bir bütün olarak incelemek gereklidir.
- Maslow' da bir fizyolojik dürtülerin bir de övgü, aidiyet, saygı gibi ikincil dürtülerin bulunduğunu kabul etmektedir.
- Bu temel gereksinimler genellikle bireyin bilincine çıkmayan gereksinimlerdir. Günlük yaşamda kişilerin davranışlarının nedenleri olarak ileri sürdükleri isteklere bakıldığında , bunların başlı başına birer amaç olmayıp belli amaçları elde etmek için birer araç oldukları görülmektedir. Lüks araba almak için para isteği araç, araba isteği ise statü sembolüdür .

Özetle Maslow'un kuramındaki beş gereksinim: alanı, gözleme dayandığı, ekonomik ve kültürel gelişmeye göre farklılık gösterebileceği, özellikle kendini gerçekleştirme konusunda daha fazla araştırmaya gereksinim olduğu konularında eleştirilere uğramakla birlikte. Bu felsefenin en yararlı kuramı olduğu da kabul edilmiştir (Çetinkanat, 2000:14).

3.2.2.Herzberg'in İki Faktör Kuramı

Bir başka önemli kuram ise Frederick Herzberg tarafından geliştirilen iki faktör teorisidir. Daha önceden incelenen ihtiyaçlar teorisi ile benzer yönleri olduğu gibi oldukça farklı tarafları da bulunmaktadır .Maslow'un kuramında sınıflandırılanlar gereksinimlerdi. Oysa Herzberg insanların çalışma yaşamında elde etmek istedikleri amaçlarla kaçınmaya çalıştıklarını sıralamıştır. Dolayısıyla tam anlamıyla gereksinimleri sıralamamıştır (Onaran, 1981:45).

Herzberg'in kuramı motivasyon ve iş doyumunu konusunda yönetsel düşüncenin gelişiminde büyük rol oynamıştır.

Herzberg yaptığı uzun araştırmalar sonucunda işte bazı koşulların eksikliği sonucunda işten doyumsuzluk duyulduğunu bu koşulların var olduğu durumlarda ise iş doyumunun tam olarak sağlanamadığını savunmuştur. Yine çalışmalarının sonucunda bir takım faktörler ortaya çıkarmıştır. Bunlar (Onaran, 1981:46):

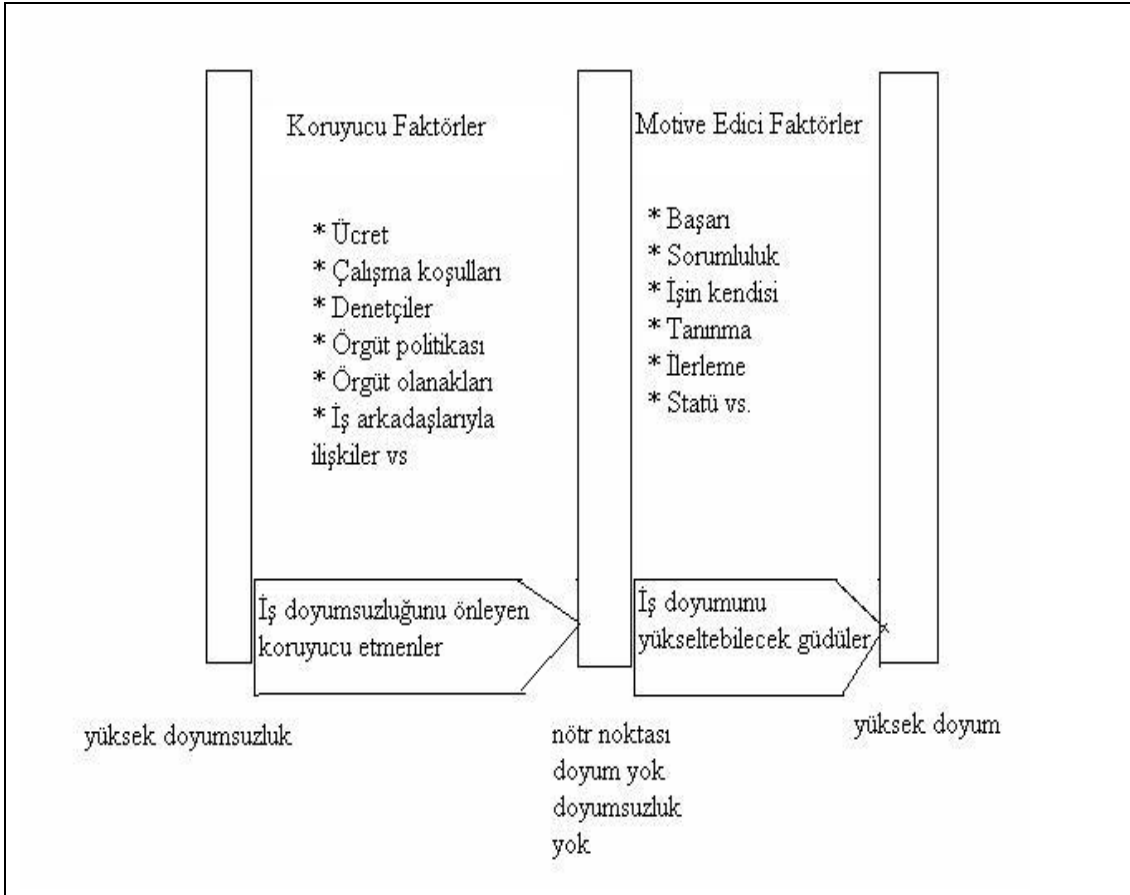
Motive edici etmenler olarak; başarı elde etme, bir başarı elde ederek yani hak ederek tanınıp sayılma, işin kendisi, sorumluluk, ilerleme, gelişme yer alır. Dikkat edildiğinde motive edici etmenlerin hepsinin yapılan işle ilgili olduğu görülmektedir.

Hijyen faktörler olarak; örgütün yönetimi, denetim ve denetleyici ile ilişkiler, iş koşulları, ücret, iş arkadaşlarıyla ilişkiler, özel yaşam, astlarla ilişkiler, statü, güvenlik gibi faktörler yer almaktadır. Bu faktörlerin kişiyi motive etme özelliği yoktur. Ancak eksikliğinde doyumsuzluğa neden olurlar.

Herzberg'in "kritik olay" diye adlandırılan bir yöntemle görüşmeler yaparak elde ettiği verilere dayanarak geliştirdiği kuramında, iş doyumuna yol açan faktörler, iş doyumsuzluğuna yol açan faktörlerden farklıdır. Koruyucu yani hijyen etmenler iş doyumsuzluğundan uzaklaştıran etkenlerdir, varlığı iş doyumuna neden olmaz ama yokluğu doyumsuzluğu yaratır. Motive edici faktörlerin yokluğu doyumusuzluğa neden olmaz ama varlığı iş doyumunda artışa neden olur. İş doyumunu ya da

doyumsuzluğu nötr noktadan başlar. Sağa doğru giden güdüleyici faktörler karşılanması iş doyumuna, soldaki koruyucu faktörler ise iş doyumundan daha çok katkıda bulunurlar. Kısaca iş doyumunun tersi iş doyumunu değildir (Çetinkanat, 2000:19).

Şekil 3. Herzberg İki Faktör Kuramı



Kaynak: Bartol Martin, 1991, s.452

Bazı araştırmalar Herzberg modelini doğrular nitelikte sonuçlar vermesine rağmen bazılarında tamamen farklı sonuçlara varılmıştır. İş görenlere çalıştıkları iş yerindeki kritik olay ile ilgili sorulan soruların cevapları bazen onlara mutluluk veren, bazen de istifa etmelerine bile neden olabilecek kadar umutsuzluğa sürükleyen niteliktedir. Herzberg metoduna uygun biçimde yapılan araştırmalar kuramı doğrularken; farklı biçimde yapılan araştırmalar sonuç vermemektedir. Modele bir başka eleştiride şu yönden gelmiştir; güdülemeyi bir bütün olarak açıklama yönünden eksik kalmaktadır. Bazı koruyucu faktörler denetçilerin ödüllendirilmesi

gibi aynı zamanda güdüleyici faktör olarak da rol oynayabilmektedir. Bunun yanında ısı gürültü gibi fiziksel faktörler iş doyumunu etkileyebildiği bulunmuştur (Eren, 1998:413) .

3.2.3.Mc Clelland’ın Başarma İhtiyacı Kuramı

Mc Clelland, insan ihtiyaçlarını üç grup altında toplamıştır. Bunlar(Çetinkanat, 2000;23),

- Başarı
- Bağlılık
- Güçlülüktür.

Bu ihtiyaçların daha çok sosyo-psikolojik türden olduğu kadar toplumsal açıdan da önem taşıdığı vurgulanmaktadır.

Bağlılık ihtiyacı insanın yaşamını yalnız başına sürdüremeyen ve toplumsal niteliğe sahip olduğundan hareketle, diğer kişi ve gruplarla ilişki içinde olacağı vurgulanmaktadır.

Güçlü olma ihtiyacı ise insanın çevresine egemen olma isteklerinin bir sonucudur. Bu nedenle insanlar ve gruplar çevresel ilişkilerinde etkinliklerini arttıracak ve seslerini duyuracak her türlü araca başvurmaktan çekinmezler.

Mc Clelland bu üç güdü içerisinde en çok başarı güdüsünün üzerinde durmuştur. Birey faaliyetlerinde başarılı olmayı arzuladığı halde başarısız olmaktan da büyük ölçüde korku ve çekingenlik duymaktadır. Birey başarılı olma konusunda kendisine hedefler seçecek bunun için yetenek ve bilgisini kullanacaktır (Eren, 1998:424).

Maslow, Herzberg ve McClelland’ın birleştikleri nokta, birey için motivasyon hiyerarşik olarak saygı görme ve kendini gerçekleştirme şeklinde ilerleyip doyuma ulaşmasıdır.

3.2.4.Alderfer'in ERG (Existence Relatedness Growth) Kuramı

Herzberg ve Maslow'un iş doyumu ve motivasyon ile ilgili içerik kuramlarının bir uzantısı olarak Clayton Alderfer'in çalışmaları gelmektedir.

Alderfer ihtiyaçlar sıralaması modelini var olan ampirik bulgular yoluyla formüle etmiştir. Kuramın oluşması aşamasında ihtiyaçların sınıflandırılmasındaki en temel ayrımın düşük seviyeli ihtiyaçlar ve yüksek seviyeli ihtiyaçların oluşturduğunu vurgulamıştır.

Alderfer ihtiyaçları üç ana gruba ayırmıştır. Bunlar; Varlık (Existence), İlişki (Relatedness) ve Gelişme (Growth). ERG kuramı da adını buradan almaktadır (Luthans, 2002:263).

Varlık gereksinimi; bunlar en alt düzeyde bulunan fiziksel olarak hayatta kalmak için gerekli olan yiyecek, su, korunma, gibi ihtiyaçlardır. İş görenin ücret, örgütsel olanaklar, çalışma ortamı rahatlığı ve güvenliği ile giderebileceği ihtiyaçlardır.

İlişki gereksinimi; diğer insanlarla olan ilişkileri, duygusal destek, aidiyet, saygı gibi ihtiyaçları kapsar. İş arkadaşlarıyla sosyal ilişkilerle, iş dışındaki aile ve arkadaşlıklarla doldurulabilir.

Gelişme gereksinimi; bireyin çevresiyle verimli şekilde yenilik ve yaratıcılıklarını geliştirecek biçimde etkileşimlerini içermektedir. Bir iş; mücadele, otonomi ve yaratıcılığı içeriyorsa gelişme gereksinimlerini doyurabilir. Bu gereksinimlerin tam olarak doyurulması olanaksızdır, yeteneklerin gelişmesi yeni yeteneklerin ortaya çıkmasını sağlar. Alderfer ihtiyaçlar hiyerarşisi çift etmen kuramından farklı olarak daha devamlılığı olan ihtiyaçlar önermektedir. Ayrıca Maslow ve Herzberg'ten farklı olarak düşük seviyeli ihtiyaçların giderilmesinden önce yüksek seviyeli ihtiyaçların karşılanmasının motivasyonu ve iş doyumunu arttıracığını savunmuştur. Gereksinimlerin birden fazlasının aktif olabileceğini bunu belirleyenin de çevresel faktörler olduğunu söylemiştir. Ayrıca ERG kuramına göre

bir insanın geçmişi veya kültürel çevresi ilişki gereksinimlerinin tatmin edilmesi konusunda çeşitli öncelikler yaratmasına sebep olabilir. Varlık gereksinimleri geri plana atılıp gelişme ihtiyacının giderilmesi doyum yaratabilir. Öte yandan Maslow'un hiyerarşisinde kademeli olarak ihtiyaçların giderilmesi süreci önerilmiştir. Aynı zamanda ERG kuramında; gelişme gereksinimi, kişisel durumlar, yetenek eksikliği veya başka bir sebepten karşılanmadığı durumlarda kişinin eğilimi düşük seviyeli ihtiyaçlara geriler ve bunu daha fazla istemeye başlar. Bu daha çok kişinin işinde kendini köşeye sıkışmış hissettiği durumlarda ortaya çıkar (Luthans, 2002:265).

ERG kuramıyla ilgili yapılan incelemelerde amprik bulgulardan yararlanılmıştır. Bu araştırmalarda dikkat edilmesi gereken nokta, kuramın insan-evre ilişkilerini içermesidir. Bu gereksinimler bütünüyle içsel bir gten kaynaklanmamakta, çevredeki durumlara göre değişik biçimler alabilmektedir. Bir örgütte çalışanların gereksinimlerinin karşılanması büyük lde ödül dizilimlerine, yapılan işlere, o örgütteki iklime ve alışilagelmiş yöntemlere bağlı olduğundan, bu gereksinimlerin nasıl biimleneceği de bu etmenlere bağlı olacaktır. Dolayısıyla araştırmalarda bu noktaların göz önünde bulundurulması gerekir (Onaran, 1981:43).

3.3.İş DOYUMU VE PERFORMANS İLİşKİSİNE YÖNELİK KURAMLAR

İş doyumunu üzerine yapılan araştırmaların bir çoğu, doyum ve performans arasındaki ilişkiyi açıklamaya çalışmıştır. 1930'lu yıllardan beri yapılmakta olan çeşitli araştırmalar, bu iki değişken arasında henüz nedensel bir ilişkinin varlığı konusunda kesin bir yargıya varamamışlardır. Hawthorne Araştırmalarını izleyen yıllarda işinden memnuniyet duyan kişinin daha çok üreteceği ve dolayısıyla performans düzeylerinin de daha yüksek olacağı görüşü uzun süre hakim olmuştur. Ancak 1955 yılında Brayfield ve Crockett'in yaptıkları çalışmalarda ve diğer araştırmalarda doyum ile performans arasında kayda değer bir ilişki rastlanmamıştır. Bunun zerine bir grup bilim adamı, bu nedensel ilişkiye tersinden bakmaya başlamıştır. Bir başka anlatımla; performansın yüksek oluşu, doyum düzeyini yükseltir görüşü gündeme gelmiştir. Bu konudaki nnc görüşü, doyum-peformans

ilişkinin ödülleri gibi pek çok değişkenden etkilendiği şeklindedir (K.Kaynak, 2005:41).

3.3.1 Vroom'un Beklenti Kuramı

Victor H. Vroom tarafından geliştirilen bu kurama göre bir iş görenin işini yapması için çaba harcaması gerekir. Bir işe çaba harcaması için iş gören, bir güç ya da bir güdü tarafından eyleme geçirilmelidir. Güç, dışsal, güdü ise içseldir. Çaba şu üç değişkenin bir fonksiyonudur. Çaba - algılanan değer - araçsallık.

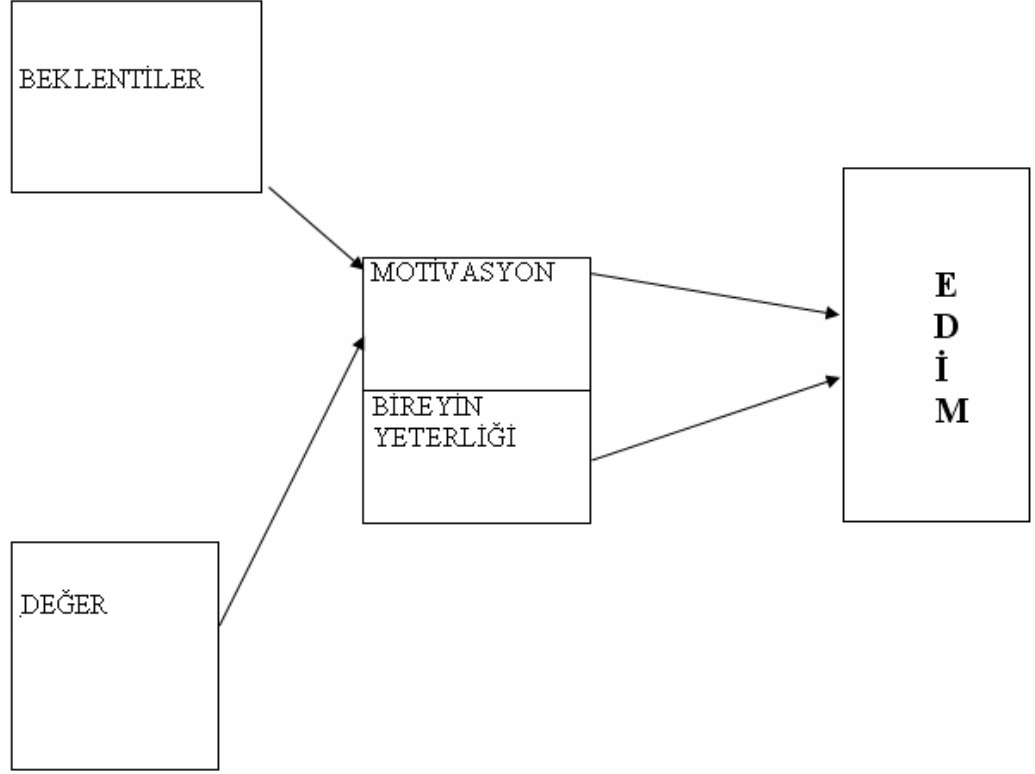
Çaba: iş göreni eyleme geçiren gücün işlevi, iş görene hangi işi yapacağını ve bu işe ne derecede çaba harcayacağını seçtirmektir. Seçilecek işin türü ve harcanacak çabanın derecesi, iş göreni eyleme geçiren gücün derecesine bağlıdır. Beklenti: iş görenin, yaptığı eylemin sonunda belli bir amaca ulaşacağı inancına beklenti denir. İş gören tarafından görülen birincil amaç, eylemin sonunda ilk elde edilecek olandır. Sözelimi bu, görevde yüksek bir edim elde etmek olabilir. İkincil amaç ise, elde edilen bu birincil amacın aracılığı ile elde edilecek olandır. Sözelimi, iş gören elde ettiği yüksek edimle ücretinin artmasını ya da daha iyi bir göreve geçmesini amaçlamış olabilir. Bunun gibi ilk amaca dayalı olarak üçüncül, dördüncül amaçlar olabilir. Beklenti ne derece yüksekse, çaba o denli yükselir (Başaran, 2000:85).

Algılanan değer: eylemin sonunda elde edileceklerin iş görenin kafasında canlanan değerine algılanan değer denir. Algılanan değer olumlu(artı) veya olumsuz (eksi) olabildiği gibi sıfır da olabilir. Algılanan değer artı olduğunda iş gören, algılanan artı değer oranında çabasının derecesini arttırır. Algılanan değer eksi olduğunda iş gören, algılanan eksi değer oranında çaba göstermekten vazgeçmeye yönelir. Algılanan değer sıfır olduğunda iş gören, amaca ilgi duymaz.

Araçsallık: Eğer birincil amacın gerçekleştirilmesi yüzünden ikincil, üçüncül gibi başka amaçlara da ulaşmışsa, birincil amaç diğer amaçlara aracılık etmiştir. İş görenin bir işi yapmasıyla elde edeceği edim, başka beklentilerini gerçekleştirmeye araç olabilir. Araçsallık, birincil amacın başka amaçlara yol açmasıdır. İkincil amaçla elde edilenler, birincil amacın ödülüdür. Elde edilen değer: iş görenin

gerçekleştirdiği birincil ve bu birincil amaç aracılığı ile elde ettiği ikincil, üçüncül, gibi amaçların iş gören için gerçek değerine elde edilen değer denir. Bu değer beklenmeye ve algılanan değere denk ya da bunlardan yüksek olması, yapılan davranışı pekiştirir (Başaran, 2000:89).

Şekil 4. Vroom Beklenti Kuramı



Kaynak: (Başaran, 2000:89)

Vroom'un beklenti kuramının örgütsel davranışların nedenlerini açıklamaya yönelik üç farklı varsayımı bulunmaktadır bunlar (Onaran, 1981:144);

- 1) Bir davranışın ortaya çıkmasına neden olan faktörler bireyin kendi kişisel özellikleri ve çevresel koşulların birlikte etkisi ile belirlenir ve yönlendirilir
- 2) Her insan diğer insanlardan farklı ihtiyaç, arzu ve amaçlara sahiptirler. Aynı şekilde her birey arzuladığı ödül yapıları açısından da diğerlerinden farklıdırlar.
- 3) İnsanları arzuladıkları ödüllere ulaştıracak alternatif davranış biçimleri arasında algılarına göre seçim yapmak zorunda olduklarıdır.

Kurama getirilen eleştirilere bakıldığında; seçimde bulunan kişiyi, çevresinden ve geçmişinden soyutlamakta, beklentilerin, değerlerin nasıl oluştuğu ne gibi etmenlerden etkilendiği üstünde durmamaktadır. Bir diğer eleştiri ise; değişkenler arasındaki nedensellik bağıyla ilişkilidir. Araştırmaların çoğu bağıntı kullanılarak yapıldığından, değişkenler arasındaki nedensellik bağının kuramda gösterildiği yönde değil de ters yönde olabileceği de akla gelebilir. Başka bir deyişle, bir işgören belli bir düzeyde çaba göstermeyi seçtiği için beklentiler oluşturup alacağı ödüllere değer verebilir. Kuramın eleştirildiği üçüncü yön ise; Vroom'un başlangıçtaki kuramın davranışları kestirmeye pek elverişli olmaması, bir eleştiri olarak söylenebilir (Onaran, 1981:146).

3.3.2.Adams'ın Eşitlik Kuramı

Eşitlik kuramı özünde, çalışanlarına dil olmayan bir düzen hissettiklerinde onların işe yeniden motivasyonunu amaçlamaktadır. Bir başka deyişle, güdülemenin bireylerin işlerinde sarfettikleri çabalarla iş sonunda elde ettikleri çıktılar arasında uyumu sağlamaya çalışmaktadır (Mc Shane, 2003:154).

Adams'ın formülüne göre insanlar, iş için harcadıkları çabalarla elde ettikleri çıktıları, diğer insanların girdi ve çıktılarıyla karşılaştırırlar. Beceri, bilgi, deneyim, iş için harcanan zaman, eğitim ve hizmetiçi eğitim, iş için önemli girdilerdir. Çıktılar ise, ücret , statü ve işin düzeyini kapsar. Bu karşılaştırma aşağıdaki gibidir:

$$\frac{\text{Kendi girdileri}}{\text{Kendi çıktıları}} \text{ karşılarında } \frac{\text{Diğerlerinin girdileri}}{\text{Diğerlerinin çıktıları}}$$

Birey bu karşılaştırma sonucunda eşitlik görürse kuram bireyin işi ve performansı için, çaba sarf etmeye devam edeceğini varsayar. Bu karşılaştırmada eşitsizlik varsa, burada haksızlık vardır. Adams'a göre, dengesizlik bireylerin karşılaştırma yapmasına neden olmakta, bu da iş için gösterecekleri çabaya yansımaktadır.

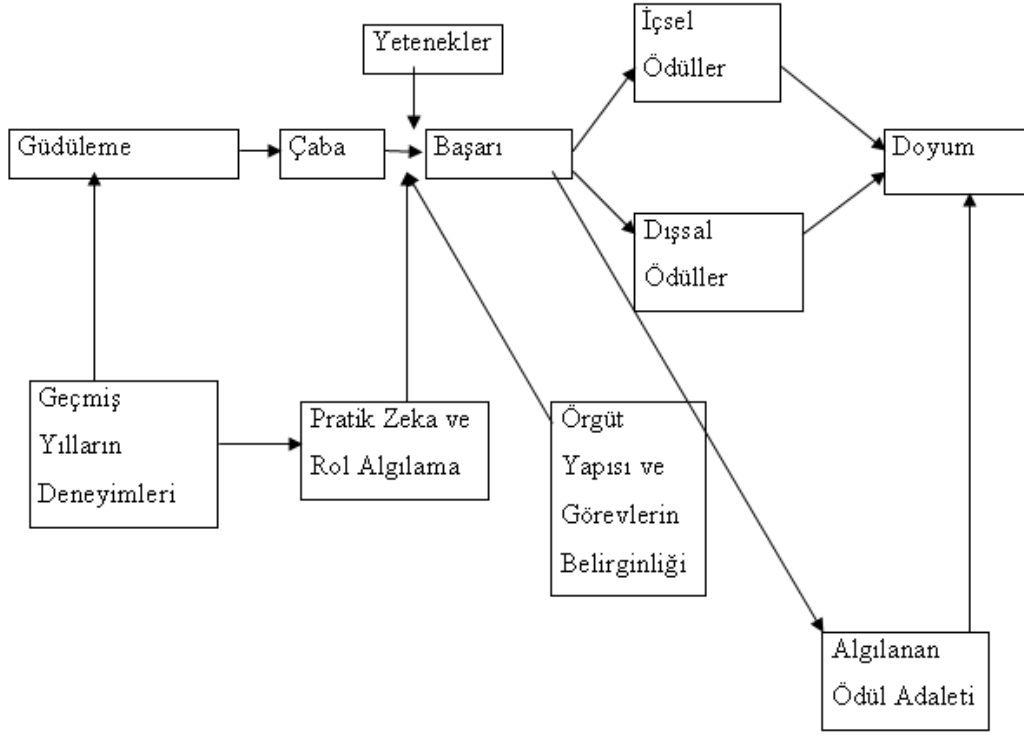
Denklik kuramına göre, bireysel girdilerle çıktıların diğerleri ile karşılaştırıldığında algılanan dengesizlik, uyumu bozar, çıktılarda doyum verici bulunmaz. Denklik kuramında iki temel görüş vardır. Kuram ilk olarak, eşitsizliğin algılanması bizde gerginlik yaratır görüşünü, ikinci olarak gerginlik bizi eşitsizliği bozmaya, azaltmaya güdüler, görüşlerini tartışır. Algılanan eşitsizlik arttıkça gerginlikte o kadar artacak ve güdüleme bunu azaltma yoluna gidecektir (Çetinkanat, 2000:28).

3.3.3. Lawler ve Porter'in Beklenti - Değer Kuramı

Vroom'un ümit kuramınının Lawler ve Porter isimli düşünürler bazı örgütsel koşulları ve gerçekleri göz önünde bulundurarak geliştirmişlerdir. Diğer bir deyişle, kurama onu güçlendirici bazı katkıda bulunmuşlardır. Bu katkılardan birincisi kişinin kendi başarısını değerlemesine bağlı olarak ortaya çıkan ve onun nihai doyumunu etkileyen ödüllendirme adaletine ilişkindir. Yani birey kendisine verilen ödülü başkalarıyla mukayese etmekte ve başarısına uygun olmayan bir değerlendirilmeye maruz kaldığını algıladığı zaman işten doyumunu önemli ölçüde olumsuz olarak etkilenmektedir. İkinci katkı ise, örgütlerde çalışanların beklenen davranış gücünü azaltan rol çatışmalarının olduğunu bunun da çaba ve başarıları olumsuz biçimde etkilediğini ileri sürmektedirler (Eren, 1998:437).

O halde olumlu bir örgütsel yapı ve plan motivasyonu kolaylaştıracaktır. Aşağıda şekil 5'te bu kuramın işleyişi anlatılmaktadır.

Şekil 5. Lawler Porter Beklenti Kuramı



Kaynak: Eren, 1998:439.

Bu kuramda yüksek başarının yüksek iş doyumunu verebilmesi için çalışanların beklentileri ile ödül arasında bir dengenin kurulması ve örgüt içinde dağıtılan ödüllerin adil olması gerekmektedir (Eren, 1998:439).

3.3.4.Lock'un Amaç Kuramı

Amaç kuramı yönetim yönteminin kaynağıdır ve bilişsel bir kuramdır. Bu kurama göre insanın amaçları uğruna bilinçli olarak eylemlerde bulunacağı savı üzerine kurulmuştur. Bu sava göre işgören, işinde kendine uygun amaçlar koymaktan; bu amaçlara ulaşmak için çaba harcamaktan ve amaca ulaşmaktan haz duymaktadır. Bunun sonucunda işgören amacını gerçekleştirmeye motive olur. İşgören örgütsel amaçlarını gerçekleştirdiği zaman, yönetimce ödüllendirildiğinde ve işgörene yöneticiler tarafından önderlik yapıldığında, iş görenin amaç koyma ve amaca ulaşma çabaları özendirilir ve pekiştirilir (Eroğlu, 1999:225)..

İşgören, işine ilişkin amacı kendisi koymalıdır. Başlangıçta üstlerin önderliği gerekli olabilir. İşgörene yönlendirici önderlik, amaca ulaşma çabalarının ve elde edilen edimin değerlendirilmesi sırasında yapıldığında daha etkili olur. Amaçlar da aşağıda sıralanan şu özellikler bulunmalıdır (Eroğlu, 1999:227):

- 1) İşgörenin algılayıp uygulayacağı biçimde açık seçik olmalıdır.
- 2) Amacın genel olmasına bakarak özel olması edime daha çok yöneliktir.
- 3) Amacın zorluğu ile edimin düzeyi arasında artı yönde bir ilişki vardır.
- 4) İşgörenin algılayıp başarabileceği güçlükte olmalıdır
- 5) Güçlük derecesi giderek yükseltilmelidir.
- 6) İşgörenin beklenti düzeyine yakın olmalıdır.
- 7) İş göreni geliştirici olmalıdır.

3.4. İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İş doyumunu, çalışanın işe karşı genel tutumu olarak görüldüğüne göre, işe karşı olumlu tutumunu oluşturan faktörleri iş doyumunu yaratan değişkenler olarak görmek doğru olacaktır. Ücret, terfi fırsatları, yönetim tarzı, işin kendisi ve iş arkadaşları iş doyumunu ve doyumsuzluğuna yol açan bir işin beş önemli boyutudur ve bu boyutlar örgütsel ve bireysel faktörlerle de yakından ilgilidir (Eroğlu, 1999:233). Bu durumda iş doyumunu etkileyen faktörleri kişiye ve işe bağlı faktörler olarak iki grup altında toplamak mümkündür.

3.4.1Bireysel Faktörler

Bireysel özelliklerin iş doyumunu üzerinde etkisi olduğu bilinmektedir. Bireylerin doğdukları zaman, mekan ve içinde yaşadıkları toplulukların sosyal yapısına bağlı olarak sahip oldukları görece sabit olan yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu v.b. özellikleri olarak tanımlanabilecek olan demografik özellikler de bireysel faktörler arasında sayılabilir. İş doyumuna ilişkin olarak, özellikle yabancı kaynaklı, pek çok araştırma yapılmış ve iş doyumunu etkileyen etmenler

belirlenmeye çalışılmıştır. Yurtdışında üzerinde oldukça fazla araştırma yapılmış olmasına karşın, Türkiye’de iş doyumuna ilişkin araştırmaların sınırlı olduğu görülmektedir. İş doyumunu etkileyen etmenler hakkında kapsamlı bir araştırma yapan Locke (1976), iş doyumunu hakkında o tarihe kadar, üç yüzden fazla bilimsel yayın ve çalışmanın yapıldığını, Landy (1989) ise iş doyumunu ile ilgili yapılan araştırmaların, o tarihe kadar, altı binin üzerinde olduğunu belirtmişlerdir.

Cinsiyet, yaş, unvan, iş deneyimi, öğrenim durumu ve kişilik gibi pek çok bireysel özellik iş doyumunu ve işle ilgili tutumları etkileyebilir. Bununla beraber bu etkenler işveren ya da örgüt tarafından değiştirilememektedir. Ancak örgütler pek çok çalışan için iş doyumunu etkileyebilmektedir (Yelboğa, 2007:2).

3.4.1.1.Cinsiyet

Dünya üzerinde kadın çalışanların erkeklerden daha az ücret aldıkları konusu bir gerçektir. Bunun yanında kadın yöneticiler “cam tavan” diye adlandırılan kariyerleri önündeki engeli aşmakla işe başlamaktadırlar. 2000’li yıllara gelinmesiyle birlikte iş dünyasında meydana gelen önemli değişikliklere paralel olarak kadın çalışanların bireysel itibarları da artmıştır. Yaygın bir kanı olan; benzer koşullarda kadın işgörenlerin iş doyumunun, erkek işgörenlerden yüksek olduğu şeklindedir. Ancak bunu doğrulayacak çok fazla bulgu elde edilmemiştir (Graham ve Messner, 1998:196).

Sonuç olarak cinsiyet farklılığı iş doyumunu ile ilişkilendirilmesi yanlış olabilir; ücret burada belirleyici olabilmektedir.

3.4.1.2.Yaş ve İşte Kalma Süresi

Bir çok çalışmada iş fırsatlarını değerlendirme yaş ile ilgilidir diye bahsedilmiştir. Örneğin; genç çalışanların maaş ile ilgili olan fırsatlara daha çok önem verdiği, yaşlı olan çalışanların fazla önem vermediği anlaşılmıştır. Yapılan bir başka araştırmada ise üst düzey yöneticiliğin genç çalışanlar için uygun olmadığı, erken yaştaki sorumluluğun işten doyumuzluk yaratığı sonucuna varılmıştır. Öte yandan yaşı ileri olan çalışanların güç ve sorumluluk artışlarında prestijlerinin de

artacağını düşündüklerinden işten doyumunu artmaktadır (Moyes, Williams ve Koch, 2006:538).

Sonuç olarak yaş ve işte kalma süresi ile işten doyum arasında olumlu ilişki olduğu yönünde neticelere varılmıştır.

3.4.1.3.Eğitim Düzeyi

Eğitimini toplum tarafından saygınlık gören, insanla doğrudan ilgilenen bir meslek üzerine yapmış olan ve eğitim düzeyine uygun işlerde çalışan kişilerin iş doyumunun yüksek olması olasıdır. Buna karşın eğitim düzeyi yüksek çalışanların beklentileri eğitim düzeyi düşük çalışana oranla daha yüksektir. Bunun bir sonucu olarak beklentileri karşılanamayan eğitim düzeyi yüksek çalışanın iş doyumсуuzluğu artabilmektedir. (Verhofstadt, De Witte ve Omev, 2007:146)

3.4.1.4. Kişilik

İnsani ilişkileri zayıf, fazla sinirli belirtiler gösteren ve kişisel konumundan hoşnut olmayan kişiler, genelde mesleklerinden en az doyum alan kişilerdir. Fakat bu durum her meslekte doyuma ulaşmamış kişiler için genellenemez. Öz benlik duygusunu geliştiren ve kendine güvenen işgörenlerin, kendilerinden daha aşağı düzeyde kişilik gösteren, yetenekleri sınırlı, çevreye uyum sağlayamamış iş görenlere göre daha çok doyum sağladıkları söylenebilir (K.Kaynak, 2005:21).

3.4.1.5. Sosyo-Kültürel Çevre

Bireyin içinde doğup büyüdüğü ve yaşamaya devam ettiği sosyo – kültürel çevrenin, bireye aşılacağı tutum ve değerler açısından işe karşı tutumlarını etkileyebileceği düşünülmüş, bu alanda araştırmalar yapılmıştır. Kentsel kesimdekilerin daha az çaba gerektiren kolay işleri tercih ettikleri, kırsal kesimdekilerin ise buna zıt bir tutumda oldukları sonucuna varılmıştır (Sevimli ve İşcan, 2007: 56).

3.4.1.6. Zeka ve Yetenek

Tek başına zeka düzeyi ile iş doyumunu arasında önemli bir ilişki bulunmasa da, zeka düzeyine uygun bir işin yapılıp yapılmaması iş doyumunu açısından önemli bir – faktör olduğu görülmüştür. Bir çok iş ve meslek için belirli bir zeka düzeyinin gerekli olduğu bu düzeyden sapmaların iş doyumsuzluğuna neden olduğu kanıtlanmıştır. Çünkü işleriyle yeterince motive olamayan ya da zihinsel kapasitelerine göre fazla zorlayıcı faaliyetlere katılan çalışanlar, genelde işlerinden hoşnut olmamaktadır. Bu ilişkinin uygun personel seçimi işlemlerinin uygulanmasıyla ilgili anlamı son derece açıktır (K.Kaynak, 2005:22).

3.4.2. İş ve İş Ortamına Bağlı Faktörler

3.4.2.1. İşin Fiziksel Özellikleri

Bir iş yerinin havalandırma, aydınlatma, ısıtma yönünden yeterli olmaması, iş gören için gerekli olan bazı ekipmanların olmaması yada yeterli olmaması iş görenin iş doyumsuzluğuna yol açabilmekte ve etkin ve verimli çalışmasını engelleyebilmektedir. İş gören tatminini etkileyen önemli koşullardan biri işyerindeki sağlık ve hijyen koşullarıdır. Hijyenik olmayan koşullarda çalışan iş görenlerde hastalanma olasılığı yüksek olmakta, kişinin etkin ve verimli çalışmasını engelleyebilmekte hatta işe gelememesine neden olarak iş kaybına yol açabilmektedir (Örücü ve Esenkal, 2006:148).

3.4.2.2. Ücret Düzeyi

İş doyumunu etkileyen en önemli faktörlerden biri ücrettir. Alınan ücretin yeterliliği, alınması gerekene oranla normallliği ve ihtiyaçları karşılama derecesi ile işgörenler arasındaki dağılımı çalışanların iş doyum düzeylerini arttırmak ya da azaltmaktadır. Çoğu zaman alınan ücretin aynı işi yapan diğer kişilerin aldığı ücret ile dengeli olması yüksek olmasından daha önemlidir. Ayrıca kişi tarafından arzulanan, değerli bulunan ücret ile elde edilen ücret arasındaki denge de iş doyumunu etkileyen bir diğer önemli faktör olarak karşımıza çıkmaktadır (Reçber, 2005:14).

3.4.2.3. Özendirme

Özendirme, çoğunlukla güdülemeden ayrı anlamda kullanılmaktadır. Güdüleme, iş göreni ölçünlenen nitelik ve nicelikte görevini yapması için etkilemedir. Özendirme ise, iş göreni görevini ölçünlenenden daha yüksek düzeyde edim elde etmesi için etkilemedir. Özendirme de iş görene, görevi için kendinden beklenenden daha çok güç harcadığı için ekonomik bir yarar verilir (Başaran, 2000:79).

Kendimizin değerli olduğunu hissetmekten hoşlandığımız gibi başkalarının da bizim değerli olduğumuzu düşünmelerini bekleriz. Bu nedenle iş gören yaptığı işin karşılığı olarak ödemenin yanında takdir edilmeyi de arzu eder.

Korman üç çeşit kendini takdirden söz eder (K.Kaynak, 2005:27):

- Kronik kendini takdir isteği: Kişilik yapısına bağlı olup, her durumda kendisine olan ihtiyacı hissettir.
- Görevle, özel olarak ilişkili olan kendini takdir ihtiyacı: Kişinin belirli bir işe karşı yeterliliğini hissetmesidir. Daha çok geçmişteki aynı veya benzeri iş tecrübelerinden kazanılmış duygudur.
- Çevrenin etkisi ile oluşmuş kendini takdir ihtiyacı: Çevredeki diğer kişilerin beklentileri sonucu ile oluşan takdir ihtiyacıdır.

Bütün bu üç çeşit kendine değer verme duygusu, tamamen kişinin kendine olan güveni ve yapmakta olduğu işle ilgili kabiliyetine bağlıdır (K.Kaynak, 2005:27).

3.4.2.4. Birlikte Görev Yapılan Diğer Çalışanlar

Çalışma grubu veya takımın özellikleri iş doyumunu üzerinde bir etkendir. Arkadaşça ve yardımsever meslektaşlar ya da takım üyeleri çalışan bireyler üzerinde önemli bir iş doyumunu kaynağını ifade etmenin yanında işi daha eğlenceli ve sevilir

kılmaktadır. Örgütlerde çalışma grubu ile iş görenin ilişkileri iyi olduğunda iş doyumunu yüksek olmakta ve işten ayrılmalar azalmaktadır (Luthans, 2002:232).

3.4.2.5. Ast-Üst İlişkisi

Örgütlerde ast-üst ilişkileri veya diğer bir deyimle emir kumanda faaliyetleri yönetim sürecinin planlama ve örgütlenme gibi iki önemli işlevinden sonra gelir. Daha önce başarılan bu iki işlevden sonra oluşturulan çatı, alt-üst ilişkileri ile dinamik ve beşeri bir nitelik kazanır, yani harekete geçirilmiş olur. Örgüt içerisinde hangi işleri, kimin, ne zaman ve kimlerle ilişkilerde bulunarak yapacağı örgütlenme ile ortaya çıkmaktadır. Böylece, iş bölümü ve uzmanlaşma adını verdiğimiz iki yönetsel ilke oluşturulur. Ast-üst ilişkileri başlangıçta, bu iki ilke ışığında sürdürülmelidir. Çünkü, daha başlangıçta, iş bölümü gereği kimlere ne tür emirler verileceği belirlenmiştir. Bu nedenle psiko-sosyologlar emir vermenin önemli olmadığına, fakat verilen emirleri işlevi görecektir astlara benimsetmenin önemli olduğuna dikkati çekmişlerdir. Önemli olan emrin veriliş biçimi, astın psiko-sosyal durumu ve üstün davranışlarıdır (Eren, 1998:309).

İş görenler yaptıkları işin niteliğinden dolayı övülmek istemekte, buna karşılık olumsuz eleştirilerden hoşlanmamaktadırlar. Bu nedenle övülmek bir taraftan iş görenin iş doyumunu yükseltmekte, diğer taraftan övgü işin değerlendirilmesiyle birlikte yapıldığında, iş görenin bu işi gelecekte daha iyi yapmasına neden olabilmektedir (Başaran, 2000:204).

3.4.2.6. İlerleme İmkanları

Terfi olanakları işgörenlerin iş doyumunu üzerinde değişik etkiler meydana getirmektedir. Bunun sebebi ise ilerlemenin farklı formlarda ortaya çıkabilmesi ve çeşitli ödüller eşliğinde oluşmasıdır. Örneğin iş görenler temel kıdem basamaklarına göre ilerlemenin yanında performanslarına ilişkin terfilerde elde edebilmektedirler. Ayrıca yapılan araştırmalar örgütlerin alt basamaklarındaki bireylere uygulanan yüzde 10'luk bir ücret artışının tipik olarak kıdem yükselmesinden daha fazla iş doyumunu meydana getirdiğini göstermiştir (Luthans, 2002: 231).

Sonuç olarak terfi insanı çalışmaya teşvik eden en önemli faktördür. Eğer yeni işe başlayan bir kimse, önünde ilerleme imkanlarının bulunmadığını düşünür ve ücretinin artmayacağı duygusuna kapılırsa her türlü çabanın gereksiz olduğuna inanarak işe karşı olumsuz tutumlar takınabilir. Sonuçta bu durum çalışanda doyumсуuzluk ve şikayetlere neden olur (Eren, 1998: 273).

3.4.2.7. İletişim

Örgüt bir iletişim ağıdır. İletişim bilgi ve anlayışın bir bireyden diğerine geçirilme süreci olarak tanımlanmaktadır. İletişim temel olarak insanlar arasında bir anlam köprüsüdür. İşletmelerde etkin bir yönetim iyi bir iletişim sayesinde oluşur. Yönetim fonksiyonları ile ilgili kararları oluşturan fikirler çeşitli biçimlerde gönderici ve alıcının karşılıklı duygu ve jestlerini içererek iletilmektedir. Kısaca denilebilir ki iletişim örgütsel faaliyetlerin temelini oluşturmaktadır. Katımlı yönetim biçimlerinde kararların oluşturulmasında bireylerarası fikir, bilgi ve duyguların alınıp verilmesi de iletişim sürecine bir örnek teşkil etmektedir (Eren, 1998:273).

3.5. İŞ DOYUMSUZLUĞU

Bir bütün olarak toplumda işveren açısından iş doyumunu başlı başına önemli ve şiddetle ihtiyaç duyulan bir oluşumdur. Pragmatik bir yönetici kendi iş dalında iş doyumunu hangi değişkenlerin etkilediğini bilmesi önem taşır. Araştırmacılar ve uygulamacılar yıllardır iş doyumunu yüksekse organizasyonların daha etkili çalıştığı ya da düşük iş doyumunun olduğu ortamlarda organizasyonların daha verimsiz mi çalıştığı sorularına cevap aramaktadırlar. İş doyumuna ilişkin sonuçlar basit bir yapıda değildir ve durumdan duruma, sektörden sektöre değişmektedir. Bu bağlamda doğru cevabı bulabilmek için spesifik araştırmalar yapılmaktadır (Luthans, 2002: 233).

İş doyumunu kavramının karşıtı olan iş doyumсуuzluğu, iş görenin işinden hoşnutsuzluk duymamasını ifade eden kavramdır. Bu kavramın bireysel ve örgütsel açıdan meydana getirdiği sonuçlara aşağıda değinilmiştir.

3.5.1. Bireysel Açıdan Sonuçları

İşten doyumsuzluk, işgörene elem verir ve onu olumsuz duygulara yöneltir. İşten doyumsuzluğun işgörenlerde psikosomatik rahatsızlıklara yol açtığı anlaşılmıştır. Yarışma, ivedilik, yetkincilik, yetersizlikle birleşen doyumsuzluk çeşitli istenmeyen durumları ve uyumsuzlukları beraberinde getirmektedir. Doyumsuzlukla ruh sağlığının bozulması arasında artı yönde yüksek ilişki vardır. İlimli kaygıdan en yeğin kaygıya varıncaya kadar iş görenden iş görene değişik derecede kaygı yaratır. Kaygının yeğin, sürekli olması durumunda iş görenin ruh sağlığı bozulur. İşten doyumsuzluk, iş görenin işinden bıkmalarına yol açar. Özellikle işten doyumsuzluk ve işin tek düzeliği birleştiğinde bu bıkkınlık daha da artar (Başaran, 2000:229).

İşyerinde, yaptığı işin çalışan anlamsız gelmesi, sorunların yönetimce gereken biçimde ve zamanında ele alınmaması, yönetimce alınan kararların çalışana gereği gibi anlatılmaması gibi olaylar sonucu çalışan işyerinden kendini uzak tutmakta ve bezginlik göstermektedir. Ayrıca beklentilerine ulaşamayan çalışan, işyerinde tepkisini çocuksu bir davranış biçimine dönüştürebilmekte, örneğin surat asabilmekte veya ağlayabilmektedir. Bundan da öte, beklentilerine ulaşamama bazı çalışanlarda saldırganlık davranışının ortaya çıkmasına yol açar. Saldırganlık dışarıya karşı bir harekettir. Kişiyeye yada eşyaya eylemli veya sözlü saldırı biçiminde ortaya çıkmaktadır (Sevimli ve İşcan,2007: 56).

3.5.2. Örgütsel Açıdan Sonuçları

İş doyumsuzluğunun örgütsel açıdan sonuçları devamsızlık, personel devri, iş uyuşmazlıkları ve yabancılaşma olarak sayılabilir (Sevimli ve İşcan,2007: 57).

3.5.2.1. Devamsızlık

Devamsızlık bütün ülkelerde etkinsizliğin bir kriteri olarak gösterilmektedir. Çalışanların, diğer meslektaşlarının performansları açısından ciddi sonuçlar meydana getirmektedir. Örgütün verimliliğini büyük ölçüde etkilemektedir. İşe devam etmeme örgüt üzerinde ve ülke ekonomisinde büyük kayıplara yol açmaktadır. Bunun sebebi iş görenin işe devam etmediği sürece parasal bir kayba uğramamasıdır. İşe

devamsızlık araştırmalarında ele alınan konu iş görenin tail veya izinlerde işe gelmemesi değil içinde bulunduğu ortama gösterdiği tepli olarak veya sağlık sorunları nedeniyle işe gelmemesidir (Løkke and Eskildsen, 2005: 17).

Çatışma ve doyumsuzluk sonucunda ortaya çıkan devamsızlık olayı, işgören ve işveren ilişkilerinin daha da bozulmasına yol açmakta ve çalışma huzursuzluğunun hem nedeni hem de sonucunu oluşturmaktadır. Örgüt içi gergin ortam yaratan istenmeyen bir durumdur (Bingöl, 1990: 80).

3.5.2.2. Personel Devri

Personel devri; çalışanların bir kuruluşun kadrosunda istihdam edildikten sonra herhangi bir nedenle kuruluştan ayrılmalarını ya da uzaklaştırılmalarını ifade eder. Personel devri sosyal örgüt süreçlerinde önemli bir rol oynamaktadır. Toplumsal süreçte oldukça fazla demografik değişkene bağlı olan devir genelde dikey yönde yani daha iyi bir işe başlama, statü artırımı yönünde görülmektedir (Price, 1995:26).

Bir faaliyet dönemi içerisindeki personel devri aşağıdaki formülle hesaplanabilir.

$$\text{Personel devri} = \frac{\text{Bir yılda işten ayrılanların sayısı}}{\text{Ortalama toplam personel sayısı}} \times 100$$

İş yerinde ve özellikle belirli bir tecrübe ve ustalık gerektiren işlerde arzu edilmeyen bir durumu meydana getirir. Çünkü işten ayrılan her tecrübeli personelin kuruluş için yetişme ve kalifiye hale gelmesinin masrafları ile acemilik devresinde yapmış olduğu hataların bir maliyeti vardır(Price, 1995:28).

3.5.2.3. Yabancılaşma

Yabancılaşma iş görenin örgütten soğuması, ruhsal olarak uzaklaşması ve kendini çekmesidir. Örgüte yabancılaşan iş gören, işine devam etse bile kendisini örgütün bir üyesi olarak görmemektedir. Örgüte yabancılaşan iş gören, örgütün

kendisinin verdiği örgütsel ve toplumsal konumu, saygınlığı kabul etmemektedir. İşini yaşamın bir kesiti olarak görmemekte, işi hakkında özel yaşantısında söz etmemeye çalışmaktadır (Başaran, 2000:214).

Yabancılaşmanın toplum bilimciler tarafından en çok tartışılan yönlerinden birisi anlamsızlıktır. Büyük işletmelerde görülen aşırı işbölümü, iş görenin çoğu kez yaptığı işin neye yaradığını görmemesine ve çalışma amacının kaybolmasına neden olmaktadır. Bu durumda, kendi küçük dünyasında kalan iş görenin yaptığı iş anlamını yitirmekte, iş gören iş gören yaptığı işin örgüte ve topluma katkısını görememektedir. Sonuç olarak da yönetimin bütün kural ve isteklerine olduğu gibi uyan, yönetilmek ve denetlenmek ihtiyacını duyan amaçsız ve yaratıcılıktan yoksun bir örgütsel insan örneği ortaya çıkmaktadır (K.Kaynak, 2005:56).

3.6 GEMİ ACENTELERİNDE ÇALIŞANLARIN PERFORMANSINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Denizcilik işletmelerinden olan gemi acentelerinde çalışanların performansını etkileyen bir çok faktör vardır. Bunların bazıları aşağıda gösterilmektedir (Ayan, 2005:34):

- Nitelik,
- Toplam verimlilik,
- Çalışma ortamı özellikleri,
- Devamlılık,
- İş kazaları,
- İşten çıkarılma ve devir oranı,
- Motivasyon,
- Çatışma,
- Örgütsel bağlılık,
- Esneklik, uyum,
- Rol ve normların uygunluğu,
- Örgütsel amaç birliği,

- Yöneticilerin işteki ustalığı,
- İnsan kaynakları değeri,
- Katılma ve yetki paylaşımı,
- Eğitim ve gelişime verilen önem verme derecesi,
- Başarıya verilen önem,
- İş doyumunu.

3.7 İŞ DOYUMUNU ÖLÇME YÖNTEMLERİ

Bireylerin işlerine karşı sahip oldukları pozitif etki ya da hislerin tümü olarak tanımlanan iş doyumunu ölçmek için çeşitli ölçekler kullanılmaktadır. (Arnold ve Feldman, 1989:76). İş doyumunun ölçülmesi aşağıdaki nedenler dolayı önemlidir bunlardan ilki; fiziksel fayda kadar insan değerlerinin de giderek öneminin artmasıdır. İkincisi; bazı araştırmalarda işe gelmeme/ devamsızlık, iş devri/işi bırakma eğilimi ve iş doyumunu arasında negatif bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. İş doyumunu arttıkça, işe gelmeme iş devri değişkenleri azalmaktadır. Üçüncüsü ise; yöneticiler, eğer işgörenlerin davranışlarını iyi anlayabilirlerse insan kaynaklarına en iyi şekilde yön verebilirler. İşgörenlerin işlerinden memnun olup olmadıklarını veya işleri hakkında neler hissettiklerini bilmek yöneticiler için önemlidir. (Kaya, 2007: 357)

İş doyumunu ölçme araçlarının temel işlevi, belirli sayıda ve belirli tekniklere dayalı olarak seçilmiş test maddelerine verdikleri cevaplara gösterdikleri tepkilere göre, bireyin ölçülen özelliği bakımından psikolojik boyut üzerindeki konumunu incelemektir. İş doyumunu gibi tutumların ölçülmesinde bugüne kadar izlenen en yaygın yaklaşım, bir ölçeğin hazırlanarak uygulanmasıdır (Tezbaşaran, 1997: 5).

İş doyumunu ölçme yöntemleri aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

3.7.1 İş Tanımlama İndeksi (Job Descriptive Index)

Bu ölçek Smith, Kendal ve Hulin tarafından 1969 yılında geliştirilmiştir (Smith, Kendall ve Hulin, 1969; Kaya, 2007:358). İş doyumunu; işe karşı bireyin genel

tutumudur. Kişinin iş deneyiminin sonucunda ortaya çıkan olumlu bir ruh halinin sonucudur. İşgörenin işine karşı olumlu tutum göstermesini sağlayan önemli etkenler vardır. Bu yöntem kişinin işinin beş boyutuna karşın tutumuna bağlı olarak iş doyumunu analiz etmeye dönük bir tekniktir. Ölçümde faktör olarak kullanılan iş boyutları ücret, terfi olanağı, nezaret ilişkisi, işin doğrudan kendisi ve iş arkadaşları ile olan ilişkisidir. Kişi bu iş boyutlarının bazılarında memnun olurken, bazılarında memnun olmadığını belirtebilir. Bu ölçeğin seçeneklerine Likert yaklaşımli puanlar verilerek işletmenin genel iş doyum puanı ve her bir işgörenin doyum değeri hesaplanabilir (Özdemir, 2006:100).

3.7.2 İş Doyum Endeksi (Job Satisfaction Index)

İş doyumunu ölçmek için Neugarten tarafından tasarlanan en eski endekslerden biri olan iş doyum endeksi, çalışanlar üzerinde iş karakteristiklerinin etkilerini incelemek için geliştirilmiştir. Bu endeks 36 maddeden oluşmaktadır. 9 boyut, işgörenlerin iş hakkındaki görüş ve tavırlarını değerlendirmektedir. Bu 9 boyut; ücret, terfi, amirler, ek imkanlar, ödül, işleyiş prosedürleri, iş arkadaşları, işin içeriği/tanımı, iletişimidir. İş doyum endeksi, insan temelli hizmet işletmelerde kullanılmasına karşın, tüm işletmeler için uygun görülmektedir (Kaya, 2007:360).

3.7.3 Kritik Olay Yaklaşımı

Bu ölçek ilk defa Herzberg tarafından geliştirilip uygulanmıştır. Kişilere kendilerini iş yerinde özellikle mutlu ve mutsuz hissettikleri zamanlar sorulmuş, bu durumlar daha sonra içerik olarak analiz edilmiş ve işin hangi yönlerinin tatmin açısından önemli olduğu bulunmuştur. Bu yaklaşımın yararlarından birisi cevaplayanların kendilerini daha rahat hissetmeleri düşündüklerini tam söyleyebilmeleridir. Cevaplayanlar anketin kategorileri veya yapısı ile sınırlı değildir. Bu yararına karşın kritik olaylar tekniği ile tutum ölçümü zaman alıcıdır. Ayrıca yorum ve tepkileri objektiflikten uzaklaşma ihtimali vardır. Cevap veren işgörenler araştırmacıya araştırmacının duymak istediği sonuçları vererek yanılgıya yol açabilirler (Özdemir, 2006:95).

3.7.4 Genel Kıyaslama ve Yüz Çizelgesi

Genel Kıyaslama yöntemi, iş tanımlama endeksini geliştiren araştırmacılar Smith, Kendal ve Hulin tarafından ortaya konmuştur. Bu yöntemde evet-hayır ve soru işaretinden oluşan üçlü cevap formatı kullanılmaktadır ve kişi işini değerlendirirken bazı ifade ve sıfatların kullanılmasına olanak vermektedir. Genel kıyaslama yönteminde bireyin işiyle ilgili tanımlamaları değil işiyle ilgili duyguları temel alınmaktadır. Diğer tüm yöntemler de göz önüne alındığında, en uygun evrensel değerlemenin yine bir soru ve beş seçenekten oluşan, ve genel olarak işe karşı duyulan memnuniyeti sorgulayan yöntem olduğunu vurgulanmıştır (Özdemir, 2006:101).

Yüz çizelgesi yönteminde altı adet yüz resmi bulunmaktadır Bu ölçekte anketi yanıtlayan kişi iş, ücret, yönetim, yükselme olanakları, iş arkadaşları ile ilgili olarak yöneltilen soruları, kendisini ifade eden en uygun yüz resmini seçerek yanıtlamaktadır. Ölçek metnini okuyamayanlar için oldukça pratik bir yöntemdir (Tarlan ve Tütüncü, 2001: 8).

3.7.5 Minnesota Doyum Anketi

Ölçekler arasında en popüler olan bir başka ölçek de Minnesota Doyum Anketidir. Weiss tarafından 1967 yılında geliştirilmiştir. Ölçeğin Türkçe'ye çevirisi Baycan tarafından 1985 yılında yapılmıştır. (Sevimli ve İşcan, 2007: 60). 100 maddeli uzun versiyonu ve 20 boyutlu kısa formuyla iki farklı şekilde oluşmaktadır. Otel işletmeleri, seyahat acenteleri, bilgisayar işletmeleri ve diğer sektörlerdeki işgörenlerin iş doyumlarının ölçülmesi için yaygın olarak kullanılmaktadır. İş Tanımlama Endeksi ve İş Doyum Endeksine ve daha pek çok iş doyum ölçeğine göre Minnesota Doyum Anketi'nin kesitleri daha ayrıntılı ve özeldir (Kaya, 2007:370).

Bu yöntem bir bakıma Likert Ölçeği Tekniği ile kişilerin işlerinde iş doyumunu veya doyumсуuzluğu olgularına karşı tutumunu ölçmeye dayanır. Bu ölçek ile çalışanların iş doyumunu ölçülmek isteniyorsa önce işgörenlerin işlerinin genel yapısı ve algı doğuran özellikleri ile doyum sağlayan yönleri analiz edilir. Doyum veya

doyumsuzluğu doğuran iş etkenleri birer ölçüm faktörü olarak düşünülür ve bu faktörlere dayalı olarak bir ölçek geliştirilir. Cevaplayıcının bu ölçeğin yargılarını ayrı ayrı değerlemesi ve her yargı için kendisine uyan bir noktayı işaretlemesi istenir. Sonuçta tüm cevaplayanların verdiği bilgilere göre işin doyum yaratan yönleri bulunacağı gibi, işgörenlerin de toplam olarak işlerinden duydukları doyumun düzeyi, doyum ve doyumsuzluğu yaratan faktörlerin hangileri olduğu görülür (Özdemir, 2006:99).

Bu ölçekte iş koşulları ile iş doyumunu ilişkilendirilmektedir. Koşullar; yönetim, yaratıcılık, insan ilişkileri, bağımsızlık, teknik denetim ve çalışma şartları başlıkları altında toplanmaktadır. Yöntem, iş değerlemesi yapılırken, betimleyici olmaktan çok, kişinin işle ilgili duygularını sorgulamaktadır. Diğer taraftan, kişinin var olan ile beklentileri arasındaki farkı ortaya koymamaktadır (Tarlan ve Tütüncü, 2001:13).

Bu ölçeğin kısa formunda olan ve bu çalışmada kullanılan 20 değişkenin kişilerin doyum ölçüsü ile yüksek ilişkili olduğu 1.793 işgören üzerinde yapılan uygulama sonucu ortaya çıkmıştır. Bu maddeler aşağıdaki gibidir (Weiss, Dawis 1967: 2);

- 1) Yapılan işten duyulan doyum,
- 2) İşte bağımsız karar alabilme,
- 3) İşin tekdüzelikten uzak olması,
- 4) Toplum içinde 'saygın kişi' olma şansı vermesi,
- 5) Yöneticilerin tutumları,
- 6) Yöneticilerin karar verme yetenekleri,
- 7) İşte alınan sorumluluk,

- 8) İşin kişinin geleceğini garanti altına alması,
- 9) Sosyal sorumluluk ve diğer insanlar için bir şeyler yapabilme şansı vermesi,
- 10) İşteki sosyal statünün yarattığı memnuniyet,
- 11) Kişisel bilgi ve yetenekler ile yapılan işin uygunluğu,
- 12) İşle ilgili kararların alınması ve uygulanmasından duyulan doyum,
- 13) Alına ücretin yapılan işin karşılığı olması,
- 14) İşte terfi şansının olması,
- 15) Kişisel fikir ve kanaatleri kullanma özgürlüğü,
- 16) Yaratıcılık ve kendi methodlarını kullanma olanağı sağlaması,
- 17) İşyerinde bulunma ve çalışma saatlerinin uygunluğu,
- 18) Çalışma arkadaşları ile olan ilişkiler,
- 19) İşyerindeki başarılarda takdir edilme,
- 20) Aynı işi yeniden tercih etme.

Minnesota İş Doyum Ölçeği'nde kişinin içsel, dışsal ve genel doyum düzeyini belirleyici özelliklere sahip olan sorular yukarıdaki maddelerden yola çıkılarak aşağıdaki gibi belirlenmiştir;

1-İçsel doyum : 1,2,3,4,7,8,9,10,11,15,16,20

2-Dışsal doyum : 5,6,12,13,14,17,18,19

3-Genel doyum : 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20 maddelerini içermektedir. Genel doyum puanı 20 maddeden elde edilen puanların toplamının

20'ye, içsel doyum puanı 1,2,3,4,7,8,9,10,11,15,16,20 içsel faktörleri oluşturan maddelerden elde edilen puanların toplamının 12'ye, dışsal doyum puanı 5,6,12,13,14,17,18,19 dışsal faktörleri oluşturan maddelerden elde edilen puanların toplamının 8'e bölünmesi ile elde edilmektedir.

Genel doyum, içsel doyum ve dışsal doyum puanları çalışanlarının iş doyumunun derecesi ile doğru orantılı olarak ortaya çıkmaktadır (Serinkan, 2006: 7)

Bu araştırmada iş doyumunun ölçülmesi için uygun bir yöntem olduğu bilinen Minnesota Doyum Anketi kullanılmıştır.

3.8. İŞ DOYUMU KONUSUNDA YAPILAN ARAŞTIRMALAR

Serinkan'ın (2006) yaptığı araştırmaya göre üniversitede çalışan akademik personelin iş doyumlarını etkilediği düşünülen işin niteliği, kurum imajı, yönetici, yönetsel yaklaşım, çalışma arkadaşları ve ücret değişkenleri ile iletişim boyutu arasındaki ilişkiler incelenmiş ve bir üniversitede uygulanmıştır. Araştırma sonucunda iletişim ile; işin niteliğinden doyum, kurum imajından doyum, yöneticilerden doyum, yönetsel yaklaşımdan doyum, çalışma arkadaşlarından doyum arasında anlamlı ilişki bulunmuş, ancak iletişim ve ücret arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Tütüncü ve Doğan (2003) tarafından yapılan araştırmada müşteri kapsamında öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi konusunda Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde öğrenim gören öğrencilerin doyum düzeyleri belirlenmiştir. Dersler, öğretim üyeleri, enstitü personeli ve sistem yönetimi bağımsız değişkenleri ve bu bağımsız değişkenlerin anabilim dalı ve enstitü memnuniyeti yanı sıra eğitim kalitesi memnuniyeti bağımsız değişkenlerine olan etkileri incelenmiştir. Elde edilen bulgularda, müşteri memnuniyeti kapsamında, eğitim kalitesinin en fazla önem verilen değişken olduğu ve eğitim kalitesinde de öğretim üyelerinin kalitelerinin önemi ortaya konmuştur .

Tayfun (2001) tarafından yapılan araştırmada Turizm endüstrisi içerisinde önemli bir yere sahip olan otel işletmelerinde görev alan orta kademe yöneticilerin iş tatminini ölçmeye yönelik yapılan araştırmada iş arkadaşları tarafından sevilip sayılma, iş çevresinde saygı görme ve yüksek ücret alma başarı göstergelerinden sayılmıştır. Yöneticilerin sık sık zam almayı ve sosyal içerikli görevlere gelmeyi öncelikli tercihleri arasına almamışlardır.

Toker (2007) tarafından yapılan araştırmada emek yoğun bir sektör olan turizm sektöründe yer alan konaklama işletmelerinde hizmet sunan çalışanların iş doyumunun ölçülmesi amacıyla araştırma ve yapılmış bu araştırma sonucunda iş doyumunun yaş, eğitim turizm eğitimi değişkenleri bakımından farklılaşma gösterdiği saptanmıştır.

Yapılan kütüphane ve internet araştırmasının ardından literatürde gemi acente çalışanlarının iş doyumunun ölçülmesiyle ilgili bir çalışmaya rastlanmamıştır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İZMİR'DE GEMİ ACENTELERİNDE ÇALIŞANLARIN İŞ DOYUMUNUN BELİRLENMESİ

4.1 ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu tez çalışmasında amaç; denizcilik işletmelerinden olan gemi acentelerinde çalışan personelin iş doyum düzeylerini belirlemektir. Bu çalışmada denizcilik işletmelerinden bahsedilmiş ardından örgütlerde iş doyumunun kuramsal özellikleri anlatılmış ve Minnesota iş doyum anketi İzmir'de bulunan gemi acente çalışanlarına uygulanmıştır.

4.2 ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Araştırmada kullanılan anketlerin dağıtımının ardından geri bildirimlerde bazı zorluklarla karşılaşmıştır. Yoğun iş temposu ve denizcilik sektörünün son derece hızlı faaliyet gösteren bir sektör olması ve anketin yaz sezonunda uygulanmasından dolayı işletme çalışanlarının ankete dönüşleri az sayıda olmuştur. Anket uygulaması İzmir ilindeki acente ofis çalışanlarına 03.07.07—21.07.07 tarihleri arasında yapılmıştır.

4.3 ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

4.3.1 Araştırmanın Modeli

Araştırmada, denizcilik işletmelerinden olan gemi acentelerinde çalışanların iş doyum düzeyleri ile iş doyumuna etki eden faktörler belirlenmeye çalışılmıştır.

Araştırmada kapsamında acente çalışanlarının iş doyumunun içsel, dışsal ve genel düzeyleri yaşlarına ve iş yerinde çalışma sürelerine göre incelenmiştir. Bunun yanı sıra faktör analizi sonucunda oluşan beş faktör grubu “İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum”, “Kişi - İş Uyumundan Duyulan Doyum”, “İşin İçeriğinden Duyulan Doyum”, “İşin Getirilerinden Duyulan Doyum” ve “Yönetici ve Çalışanlardan Duyulan Doyum” boyutları altında incelenmiştir. Ayrıca iş yerinde

çalışma süresi, iş deneyimi, cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitim düzeyinin iş doyumuna olan etkisi incelenmiştir.

Araştırma kapsamında iş doyumunun ölçülmesine yönelik olarak aşağıdaki hipotezler kurulmuştur:

Uygulanan Minnesota iş doyum anketi sonucunda içsel- dışsal ve genel doyumun ölçülmesine yönelik kurulan hipotezler aşağıdaki gibidir.

- H₁:** Gemi acentesi çalışanlarının içsel doyum düzeyleri yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
- H₂:** Gemi acentesi çalışanlarının dışsal doyum düzeyleri yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
- H₃:** Gemi acentesi çalışanlarının genel doyum düzeyleri yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
- H₄:** Gemi acentesi çalışanlarının içsel doyum düzeyleri çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
- H₅:** Gemi acentesi çalışanlarının dışsal doyum düzeyleri çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
- H₆:** Gemi acentesi çalışanlarının genel doyum düzeyleri çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Minnesota değişkenleri açısından içsel dışsal ve genel iş doyum düzeyleri belirlendikten sonra yapılan faktör analizi sonucunda oluşan gruplar olan "İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum", "Kişi - İş Uyumundan Duyulan Doyum", "İşin İçeriğinden Duyulan Doyum", "İşin Getirilerinden Duyulan Doyum" ve "Yönetici ve Çalışanlardan Duyulan Doyum" un yaş- deneyim açısından değerlendirilmesinde kurulan hipotezler aşağıdaki gibidir.

- H₇ :** Gemi acentesi çalışanlarının iş doyum düzeyleri, çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
- H₈ :** Gemi acentesi çalışanlarının İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum düzeyleri, yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
- H₉ :** Gemi acentesi çalışanlarının Kişi - İş Uyumundan Duyulan Doyum düzeyleri, yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
- H₁₀ :** Gemi acentesi çalışanlarının İşin İçeriğinden Duyulan Doyum düzeyleri, yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
- H₁₁ :** Gemi acentesi çalışanlarının İşin Getirilerinden Duyulan Doyum düzeyleri,

- yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
- H₁₂** : Gemi acentesi çalışanlarının Yönetici ve Çalışanlardan Duyulan Doyum düzeyleri, yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
- H₁₃** : Gemi acentesi çalışanlarının İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum düzeyleri, deneyime göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
- H₁₄** : Gemi acentesi çalışanlarının Kişi - İş Uyumundan Duyulan Doyum düzeyleri, deneyime göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
- H₁₅** : Gemi acentesi çalışanlarının İşin İçeriğinden Duyulan Doyum düzeyleri, deneyime göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
- H₁₆** : Gemi acentesi çalışanlarının İşin Getirilerinden Duyulan Doyum düzeyleri, deneyime göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
- H₁₇** : Gemi acentesi çalışanlarının Yönetici ve Çalışanlardan Duyulan Doyum düzeyleri, deneyime göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

4.3.2 Evren ve Örneklem

Gemi acentelerinin çalışanları araştırmanın hedef kitlesini oluşturmaktadır. Deniz Ticaret Odası ile yapılan telefon görüşmeleri sonucunda alınan bilgiler ile İzmir Bölgesinde 2007 yılı itibariyle kaydı bulunan 70 gemi acentesinde 376 kişinin çalıştığı tespit edilmiştir. Deniz Ticaret Odası, ayrıca yılın belirli zamanlarında duyuru yaparak başlattığı eğitim çalışmaları ile gemi acente yetkili personel sertifikası sahibi acente çalışanı sayısını arttırmayı hedeflemektedir. Ana kitleyi temsil edecek örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde

$$n = N t^2 p q / d^2 (N-1) + t^2 p q \text{ (Salant ve Dillman, 1994:55)}$$

N: Hedef kitledeki birey sayısı

n : Örneklem alınacak birey sayısı

p : İncelenen olayın görülüş sıklığı (gerçekleşme olasılığı)

q : İncelenen olayın görülmemiş sıklığı (gerçekleşmeme olasılığı)

t : Belirli bir anlamlılık düzeyinde, *t* tablosuna göre bulunan teorik değer

d : Olayın görülüş sıklığına göre kabul edilen \pm örneklem hatasıdır.

formülü kullanılarak homojen bir yapıda olmayan bu evren için % 95 güven aralığında, \pm % 10 örneklem hatası ile gerekli örneklem büyüklüğü $n = 96$ olarak hesaplanmıştır.

4.3.3 Anket Uygulaması ve Verilerin Toplanması

Araştırmada literatür analizinden elde edilen bilgiler ışığında geliştirilen EK 1’ de yer alan anket formu kullanılmıştır. Anket formundaki değişkenler, Minnesota İş Doyum Ölçeği’nde kullanılan değişkenlerdir. Ankette, orijinali İngilizce olan değişkenlerin, Baycan (1985) tarafından Türkçeleştirilmiş hali kullanılmıştır.

Anket uygulaması, DTO İzmir Şubesi’nin resmi web sitesinde üye olarak gösterilen 70 adet gemi acentesine elektronik posta, elden ve telefon ile ulaşılmaya çalışılmıştır. Bu acentelerde çalışan 190 kişiye anket formu ulaştırılabildiği görülmüştür. 190 katılımcıdan ancak 120 tanesinden geri dönüş sağlanabilmiştir. Geri dönen anket formlarında yapılan incelemelerde ancak 94 adedinin kullanılabilir durumda olduğu tespit edilerek değerlendirilmeye alınmıştır.

Sonuç olarak araştırma bulgularının % 95 güven aralığında, \pm % 10 örnekleme hatası ile büyük ölçüde genellenebileceği söylenebilir.

4.3.4 Verilerin Çözümü ve Yorumlanması

Araştırmada veri toplama araçları ile elde edilen verilerin analizi SPSS 15 paket programı kullanılarak bilgisayar ortamında gerçekleştirilmiştir.

Anketin güvenilirliğinin test edilmesinde Alfa Katsayısından (Cronbach Alfa) yararlanılmıştır. Yapılan analizlerde 94 katılımcıdan elde edilen veriler kullanılmıştır. Bu çerçevede araştırmada kullanılan İş Doyumu ölçeğinin güvenilirliği $\alpha = 0.905$ olarak hesaplanmıştır.

Örneklem grubunun demografik özelliklerine aşağıda yer verilmiştir.

4.3.5 Örneklem Grubunun Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

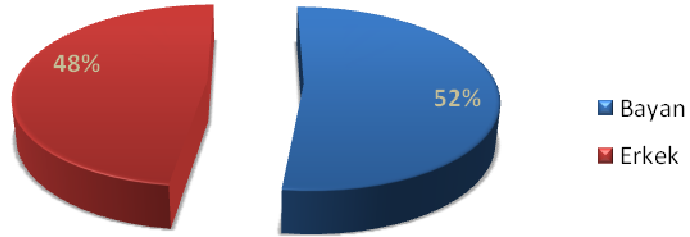
Bu alt bölümde örneklem grubunun demografik özelliklerine göre dağılımı frekans ve yüzde tanımlayıcı istatistikleri kullanarak incelenmiştir.

Örneklem grubunun cinsiyetlerine göre dağılımları Tablo 6’da özetlenmiştir. Tablo 6’da gösterildiği gibi değerlerden katılımcıların % 52’sinin bayan, % 48’inin erkek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 5. Örneklem Grubunun Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamsal Yüzde
Geçer	Bayan	49	52,1	52,1	52,1
	Erkek	45	47,9	47,9	100,0
	Toplam	94	100,0	100,0	

Şekil 6. Örneklem Grubunun Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

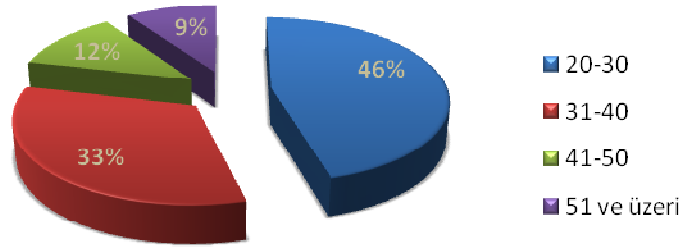


Örneklem grubunun yaşlarına göre dağılımları Tablo 7’de özetlenmiştir. Tablo 7’deki değerlerden katılımcıların % 46’sının yaşının 20-30, % 33’ünün yaşının 31-40, % 12’sinin yaşının 41-50, % 10’unun yaşının ise 51 ve üzeri olduğu tespit edilmiştir. Şekil 7’de bu dağılım belirtilmiştir.

Tablo 6. Örneklem Grubunun Yaşlarına Göre Dağılımı

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamsal Yüzde
Geçer	20-30	43	45,7	45,7	45,7
	31-40	31	33,0	33,0	78,7
	41-50	11	11,7	11,7	90,4
	51 ve üzeri	9	9,6	9,6	100,0
	Toplam	94	100,0	100,0	

Şekil 7. Örneklem Grubunun Yaşlarına Göre Dağılımı

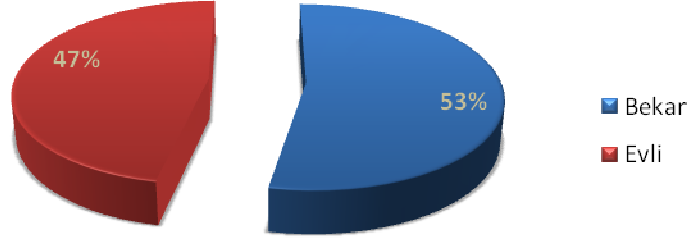


Örneklem grubunun medeni duruma göre dağılımları Tablo 8’de özetlenmiştir. Tablodaki değerlerden katılımcıların % 53’ü bekar, % 47’si evli olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 7. Örneklem Grubunun Medeni Duruma Göre Dağılımı

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamsal Yüzde
Geçer	Bekar	50	53,2	53,2	53,2
	Evli	44	46,8	46,8	100,0
	Toplam	94	100,0	100,0	

Şekil 8. Örneklem Grubunun Medeni Duruma Göre Dağılımı

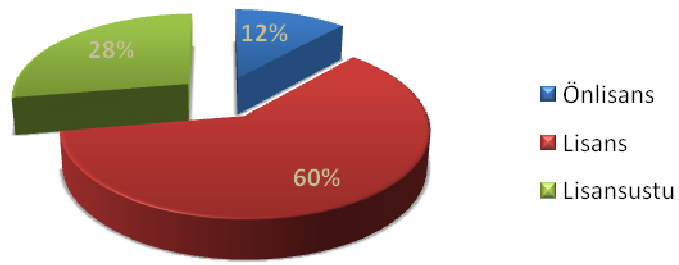


Örneklem grubunun eğitim durumuna göre dağılımları Tablo 9’da özetlenmiştir. Tablodaki değerlerden katılımcıların % 12’sinin önlisans, % 61’inin lisans, % 28’inin lisansüstü eğitimi aldığı tespit edilmiştir.

Tablo 8. Örneklem Grubunun Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamsal Yüzde
Geçer	Önlisans	11	11,7	11,7	11,7
	Lisans	57	60,6	60,6	72,3
	Lisansustu	26	27,7	27,7	100,0
	Toplam	94	100,0	100,0	

Şekil 9. Örneklem Grubunun Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

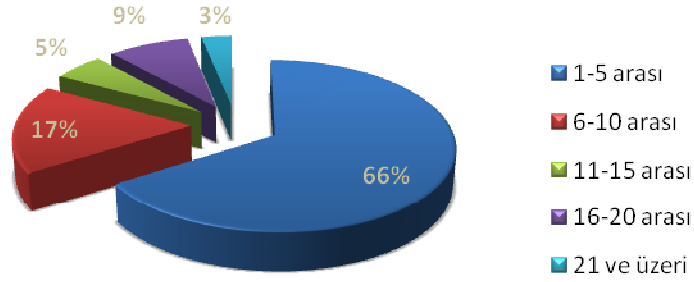


Örneklem grubunun kurumda çalışma süresine göre dağılımları Tablo 10’da özetlenmiştir. Tablo’10 değerlerden katılımcıların % 66’sının 1-5 yıl, % 17’sinin 6-10 yıl, % 5’inin 11-15 yıl, % 9’unun 16-20 yıl, % 3’ünün ise 21 ve üzeri çalışma süresine sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 9. Örneklem Grubunun Kurumda Çalışma Süresine Göre Dağılımı

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamsal Yüzde
Geçer	1-5 arası	62	66,0	66,0	66,0
	6-10 arası	16	17,0	17,0	83,0
	11-15 arası	5	5,3	5,3	88,3
	16-20 arası	8	8,5	8,5	96,8
	21 ve üzeri	3	3,2	3,2	100,0
	Toplam	94	100,0	100,0	

Şekil 10. Örneklem Grubunun Kurumda Çalışma Süresine Göre Dağılımı

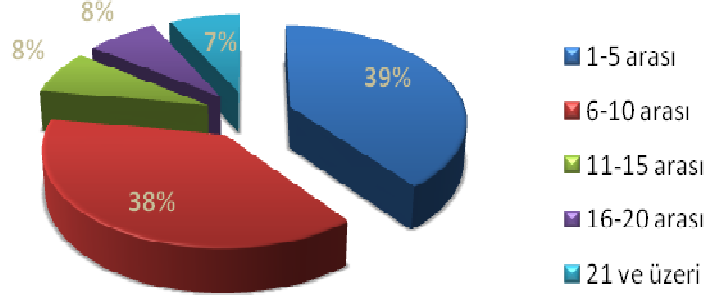


Örneklem grubunun mesleki deneyime göre dağılımları Tablo 11’de özetlenmiştir. Tablodaki değerlerden katılımcıların % 39’unun 1-5 yıl, % 38’inin 6-10 yıl, % 7’sinin 11-15 yıl, % 7’sinin 16-20 yıl, % 7’sinin ise 21 ve üzeri çalışma süresine sahip olduğu tespit edilmiştir. Şekil 11’de dağılım gösterilmiştir.

Tablo 10. Örneklem Grubunun Mesleki Deneyime Göre Dağılımı

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamsal Yüzde
Geçer	1-5 arası	37	39,4	39,4	39,4
	6-10 arası	36	38,3	38,3	77,7
	11-15 arası	7	7,4	7,4	85,1
	16-20 arası	7	7,4	7,4	92,6
	21 ve üzeri	7	7,4	7,4	100,0
	Toplam	94	100,0	100,0	

Şekil 11. Örneklem Grubunun Mesleki Deneyime Göre Dağılımı



4.3.6 Gemi Acentesi Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Ortalamaları

Bu alt bölümde Gemi Acentesi çalışanlarının iş doyum düzeyleri aritmetik ortalamaları ve standart sapma istatistikleri kullanılarak incelenmiş ve analiz sonuçları Tablo 12’de verilmiştir.

En düşük ortalama değerlerinin ücret ve çalışma imkanları ile ilgili değişkenlerde olduğu görülmektedir. İş doyumuna değerlerine ait standart sapma değerleri 1,13 ile 0,90 arasında değişmektedir.

Bu bulgular ışığında gemi acentesi çalışanlarının iş doyumlarının ortalamasının üzerinde olduğu ve bu durumun farklı özelliklere sahip çalışanlar için de büyük ölçüde geçerli olduğu diğer bir ifade ile tutarlı bir dağılım gösterdiği söylenebilir.

Tablo 11. Gemi Acentesi Çalışanlarının İş Doyum Düzeyleri

Gemi acentesi Çalışanları Tarafından Değerlendirilmesi	(n)	Ortalama	Standart Sapma
İş ortamındaki arkadaşlık ilişkilerinin işimden duyduğum memnuniyeti etkileyeceğini düşünüyorum.	94	3,8298	0,96874
Yaptığım işten her zaman memnuniyet duyuyorum	94	3,7234	1,13027
İşimi, bana garantili bir gelecek sağlaması bakımından yeterli buluyorum.	94	3,6489	1,10432
Toplum içerisinde ‘saygın kişi’ olma şansını bana verdiğini düşünüyorum.	94	3,6383	1,01442
İş yerinde bana verilen sorumluluğu memnun edici buluyorum	94	3,617	1,08862

Bugün işe girecek olsam çalıştığım acenteye tekrar başvuruda bulunurum.	94	3,5638	0,94537
Çalışma şartları ve saatlerini uygun buluyorum.	94	3,5213	0,96974
Yaptığım işi başkaları için bir şeyler yapabilme hissi açısından yeterli buluyorum.	94	3,5213	1,22456
Kendi fikir ve kanaatlerimi kullanabildiğim bir işte çalışmaktayım	94	3,4787	0,90076
Yapılan işin takdiri açısından memnun edici olduğumu düşünüyorum	94	3,4787	0,90076
Diğer çalışanların yönlendirilmesinde aldığım yetkiden memnunum	94	3,3936	0,98612
İşle ilgili alınan kararların uygulamaya konması açısından memnun edici buluyorum.	94	3,3511	1,02346
Kendi bilgi ve yeteneklerime uygun bir iş yapmaktayım.	94	3,3404	0,93387
Yaptığım işle ilerde terfi şansı elde edeceğimi düşünüyorum	94	3,3191	1,01825
İşim bana kendi yöntemlerimi kullanma serbestliği tanıyor.	94	3,3085	0,9393
İş ortamındaki yöneticilerin yönetim tarzından memnunum	94	3,266	0,9965
İşimde arada sırada tekdüzelikten uzaklaşarak değişik şeyler yapma şansım oluyor.	94	3,2553	1,17259
Yöneticilerin karar verme yeteneklerini memnun edici buluyorum.	94	3,2447	1,01267
İşimde bağımsız çalışma imkanlarının olduğunu düşünüyorum	94	3,2128	1,09615
Aldığım ücretin yaptığım işin karşılığı olduğunu düşünüyorum.	94	3,1064	1,12133

*2 Standart Sapma

4.4.3 Gemi Acentesi Çalışanların İş Doyum Düzeyleri

4.4.3.1 Güvenilirlik Değeri

Anketin güvenilirliğinin test edilmesinde Alfa Katsayısından (Cronbach Alfa) yararlanılmıştır. Yapılan analizlerde 94 katılımcıdan elde edilen veriler kullanılmıştır. Bu çerçevede İş Doyumu ölçeğinin iç tutarlılığının incelenmesi sonrasında $\alpha = 0,905$ gibi yüksek bir güvenilirlik değeri elde edilmiştir.

4.4.3.2. Gemi Acentesi Çalışanlarının İçsel- Dışsal ve Genel Doyum Düzeyleri

Bu alt bölümde Minnesota İş Doyum Ölçeği'nden yola çıkarak Gemi Acentesinde çalışanların İçsel- Dışsal ve Genel Doyum Düzeyleri hesaplanmıştır ve analiz sonuçları aşağıda verilmiştir

4.4.3.2.1. Gemi Acentesi Çalışanlarının Yaşlarına Göre İçsel Doyum Düzeyleri

“Gemi Acentesi Çalışanlarının içsel doyum düzeylerinin yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” sorusuna yanıt bulabilmek amacıyla aşağıdaki hipotez kurulmuştur.

H₁₈: Gemi acentesi çalışanlarının içsel doyum düzeyleri yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Gemi Acentesi çalışanlarının yaşlarına göre içsel doyumları arasında anlamlı bir fark oluşmuştur. Tablo 16 ‘de belirtilmiştir.

Tablo 12. Gemi Acentesi Çalışanlarının Yaşlarına Göre İçsel Doyum Düzeyleri

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Farklar
Gruplararası	3.314	2	1,657	3,614	0,031	20-30 yaş - 31-40 yaş
Gruplarıçi	41,725	91	0,459			
Toplam	45,039	93				

Tablo 16 ‘de görüldüğü gibi gemi acentesi çalışanlarının yaşları ile içsel doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark oluşmuştur. Hipotez kabul edilmiştir. [$F_{(2-91)}=3,614$, $p<0,05$] Yaş grupları arasında anlamlı farklar 20-30 yaş ve 31-40 yaş grupları arasında ortaya çıkmıştır.

4.4.3.2.2. Gemi Acentesi Çalışanlarının Yaşlarına Göre Dışsal Doyum Düzeyleri

“Gemi Acentesi Çalışanlarının dışsal doyum düzeylerinin yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” sorusuna yanıt bulabilmek amacıyla aşağıdaki hipotez kurulmuştur.

H₁₉: Gemi acentesi çalışanlarının dışsal doyum düzeyleri yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Gemi acentesi çalışanlarının yaşlarına göre dışsal doyumları arasında anlamlı bir fark oluşmamıştır. Tablo 17’de belirtilmiştir

Tablo 13. Gemi Acentesi Çalışanlarının Yaşlarına Göre Dışsal Doyum Düzeyleri

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplararası	0,390	2	0,195	0,511	0,602
Gruplariçi	34,762	91	0,382		
Toplam	35,152	93			

Tablo 17’ de görüldüğü gibi gemi acentesi çalışanlarının yaşları ile dışsal doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Hipotez red edilmiştir. [$F_{(2,91)}=0,511, p>0,05$].

4.4.3.2.3. Gemi Acentesi Çalışanlarının Yaşlarına Göre Genel Doyum Düzeyleri

“Gemi Acentesi Çalışanlarının genel doyum düzeylerinin yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” sorusuna yanıt bulabilmek amacıyla aşağıdaki hipotez kurulmuştur.

H₂₀: Gemi acentesi çalışanlarının genel doyum düzeyleri yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Gemi Acentesi çalışanlarının yaşlarına göre genel doyumları arasında anlamlı bir fark oluşmamıştır. Tablo 18’de belirtilmiştir.

Tablo 14. Gemi Acentesi Çalışanlarının Yaşlarına Göre Genel Doyum Düzeyleri

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplararası	1,490	2	0,745	2,078	0,131
Gruplariçi	32,627	91	0,359		
Toplam	34,117	93			

Tablo 18’de görüldüğü gibi gemi acentesi çalışanlarının yaşları ile genel doyum düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Hipotez rededilmiştir.

[$F_{(2-91)}=2,078, p>0,05$]

4.4.3.2.4. Gemi Acentesi Çalışanlarının Çalışma Süresine Göre İçsel Doyum Düzeyleri

“Gemi Acentesi Çalışanlarının içsel doyum düzeylerinin çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” sorusuna yanıt bulabilmek amacıyla aşağıdaki hipotez kurulmuştur.

H₂₁: Gemi acentesi çalışanlarının içsel doyum düzeyleri çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Gemi Acentesi çalışanlarının çalışma sürelerine göre içsel doyumları arasında anlamlı bir fark oluşmamıştır. Tablo 19’da belirtilmiştir.

Tablo 15. Gemi Acentesi Çalışanlarının Çalışma Sürelerine Göre İçsel Doyum Düzeyleri

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplararası	1,380	2	0,654	2,098	0,125
Gruplariçi	32,689	91	0,340		
Toplam	34,069	93			

Tablo 19’da görüldüğü gibi gemi acentesi çalışanlarının çalışma süreleri ile içsel doyum düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir . Hipotez rededilmiştir.

[$F_{(2-91)}=2,098,p>0,05$]

4.4.3.2.5. Gemi Acentesi Çalışanlarının Çalışma Süresine Göre Dışsal Doyum Düzeyleri

“Gemi Acentesi Çalışanlarının dışsal doyum düzeylerinin çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” sorusuna yanıt bulabilmek amacıyla aşağıdaki hipotez kurulmuştur.

H₂₂: Gemi acentesi çalışanlarının dışsal doyum düzeyleri çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Gemi Acentesi çalışanlarının çalışma sürelerine göre dışsal doyumları arasında anlamlı bir fark oluşmamıştır. Tablo 20’de belirtilmiştir.

Tablo 16. Gemi Acentesi Çalışanlarının Çalışma Sürelerine Göre Dışsal Doyum Düzeyleri

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplararası	1,890	2	0,890	2,123	0,133
Gruplarıçi	33,840	91	0,290		
Toplam	35,730	93			

Tablo 20’de görüldüğü gibi gemi acentesi çalışanlarının çalışma süreleri ile dışsal doyum düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Hipotez rededilmiştir.

[$F_{(2-91)}=2,123, p>0,05$]

4.4.3.2.6. Gemi Acentesi Çalışanlarının Çalışma Süresine Göre Genel Doyum Düzeyleri

“Gemi Acentesi Çalışanlarının genel doyum düzeylerinin çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” sorusuna yanıt bulabilmek amacıyla aşağıdaki hipotez kurulmuştur.

H₂₃: Gemi acentesi çalışanlarının genel doyum düzeyleri çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Gemi Acentesi çalışanlarının çalışma sürelerine göre dışsal doyumları arasında anlamlı bir fark oluşmamıştır. Tablo 21’de belirtilmiştir.

Tablo 17. Gemi Acentesi Çalışanlarının Çalışma Sürelerine Göre Genel Doyum Düzeyleri

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplararası	1,540	2	0,540	2,178	0,141
Gruplarıçi	37,633	91	0,150		
Toplam	39,173	93			

Tablo 21’de görüldüğü gibi gemi acentesi çalışanlarının çalışma süreleri ile dışsal doyum düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir . Hipotez red edilmiştir. [$F_{(2-91)}=2,178,p>0,05$]

Gemi Acentesi Çalışanlarının İş Doyum Düzeylerinin İncelenmesinde Faktör Analizi

İş Doyumu Ölçeğinin faktör yapısının belirlenmesinde Temel Bileşenler Analizi yönteminden yararlanılmış ve ölçeğin 5 faktörden oluştuğu tespit edilmiştir. Bu faktörler soruların içerikleri temel alınarak “İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum”, “Kişi - İş Uyumundan Duyulan Doyum”, “İşin İçeriğinden Duyulan Doyum”, “İşin Getirilerinden Duyulan Doyum” ve “Yönetici ve Çalışanlardan Duyulan Doyum” olarak adlandırılmıştır. Ayrıca 5 faktörün toplam varyansın % 65’ini açıkladığı, diğer bir ifade ile iş doyumunu sosyal bilimler için son derece yüksek sayılabilecek bir oranda ölçtüğü belirlenmiştir.

Araştırmada kullanılacak analiz yöntemlerinin belirlenmesi amacıyla Kolmogorov-Smirnov Z testi* yapılmıştır. Kolmogorov Smirnov testi örneklemin

* Kolmogorov-Smirnov Z testi verilerin dağılımını belirlemeye yönelik bir testtir. Bu test sonucunda verilerin normal dağıldığı belirlenirse t-test, varyans analizi gibi parametrik analiz yöntemleri kullanılabilir. Eğer araştırma verileri normal dağılmıyorsa parametrik olmayan ki-kare yöntemi kullanılır.

dağılımının normal dağılımdan farksızlığının sınındığı bir testtir. Örneklemin dağılımının normal dağılıma uygunluğu, örneklemin hedef kitleyi temsil ettiği şeklinde yorumlanır ve bu durumun ölçüğün geçerliliğini desteklediği kabul edilir.

Tablo 18. Kolmogorov-Smirnov Z Analizi Sonuçları

		İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum	Kişi - İş Uyumundan Duyulan Doyum	İşin İçeriğinden Duyulan Doyum	İşin Getirilerinden Duyulan Doyum	Yönetici ve Çalışanlardan Duyulan Doyum
N		94	94	94	94	94
Normal Parametreler	Ortalama	3,5638	3,3617	3,5277	3,1915	3,4468
	Std. Sapma	,82173	,77565	,73899	,90332	,74062
En Aşırı Farklılıklar	Mutlak	,113	,156	,090	,126	,127
	Pozitif	,082	,106	,055	,061	,068
	Negatif	-,113	-,156	-,090	-,126	-,127
Kolmogorov-Smirnov Z		1,098	1,508	,870	1,224	1,235
Anlamlılık		,179	,021	,436	,100	,095

Analiz sonuçları anlamlılık değeri $p > 0,05$ 'den olduğu için örneklemin dağılımının normal dağılım gösterdiğini sonucuna varılmıştır. Bu çerçevede değişkenler arasındaki ilişkilerin belirlenmesinde varyans analizi yöntemi kullanılmıştır.

Bulgular Ve Yorum

Bu bölümde denizcilik işletmelerinden olan gemi acentelerde çalışanların iş doyum düzeyleri ile iş doyumuna etki eden faktörler belirlenmeye çalışılmıştır.

Araştırmada kapsamında iş doyumunu; “İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum”, “Kişi - İş Uyumundan Duyulan Doyum”, “İşin İçeriğinden Duyulan Doyum”, “İşin Getirilerinden Duyulan Doyum” ve “Yönetici ve Çalışanlardan Duyulan Doyum” boyutları altında incelenmiştir. Ayrıca iş yerinde çalışma süresi, iş

deneyimi, cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitim düzeyinin iş doyumuna olan etkisi incelenmiştir.

Varimax yöntemi kullanılarak yapılan yönlendirme sonucunda elde edilen faktör yapısı Tablo 13’de sunulmuştur. Buna göre;

Yapılan değerlendirme sonucunda Tablo 14’te görüldüğü gibi faktör grupları; “İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum”, “Kişi - İş Uyumundan Duyulan Doyum”, “İşin İçeriğinden Duyulan Doyum”, “İşin Getirilerinden Duyulan Doyum”, “Yönetici ve Çalışanlardan Duyulan Doyum” olarak ortaya çıkmıştır. Faktör gruplarının aldıkları yük değerleri sırasıyla Tablo 25’te yer almaktadır.

Tablo 19. Gemi Acentesinde Çalışanların İş Doyum Düzeylerinin İncelenmesinde Faktör Analizi

Faktörler	Faktör Grupları ve Yük Değerleri							
	Alfa	SS.*²	Orta.*¹	I	II	III	IV	V
	0,905							
1.İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Tatmin	0,813							
Toplum içerisinde ‘saygın kişi’ olma şansını bana verdiğini düşünüyorum.		0,785	3,232	0,690				
İş yerinde bana verilen sorumluluğu memnun edici buluyorum		0,608	3,822	0,683				
İşimi, bana garantili bir gelecek sağlaması bakımından yeterli buluyorum		0,819	3,285	0,734				
Yaptığım işi başkaları için birşeyler yapabilme hissi açısından yeterli buluyorum.		1,207	4,200	0,651				
Diğer çalışanların yönlendirilmesinde aldığım yetkiden memnunum		0,821	3,563	0,616				
2. Kişi – İş Uyumundan Duyulan Tatmin	0,834							
Kendi bilgi ve yeteneklerime uygun bir iş yapmaktayım		0,641	3,283		0,636			
Yaptığım işle ileride terfi şansı elde edeceğimi düşünüyorum		0,679	3,458		0,771			
Kendi fikir ve kanaatlerimi kullanabildiğim bir işte çalışmaktayım		1,100	2,678		0,679			

İşim bana kendi yöntemlerimi kullanma serbestliği tanıyor.		0,918	3,178		0,617			
3.İşin İçeriğinden Duyulan Tatmin	0,795							
Yaptığım işten her zaman memnuniyet duyuyorum		0,827	3,340			0,627		
İşle ilgili alınan kararların uygulamaya konması açısından memnun edici buluyorum.		0,730	3,644			0,717		
Çalışma şartları ve saatlerini uygun buluyorum		1,110	3,142			0,502		
Yapılan işin takdiri açısından memnun edici olduğunu düşünüyorum		1,148	3,628			0,618		
Bugün işe girecek olsam çalıştığım acenteye tekrar başvuruda bulunurum		0,903	4,200			0,607		
Faktörler	Faktör Grupları ve Yük Değerleri							
	Alfa	SS.* ²	Orta.* ¹	I	II	III	IV	V
4. İşin Getirilerinden Duyulan Tatmin	0,717							
İşimde bağımsız çalışma imkanlarının olduğunu düşünüyorum		0,904	2,976				0,718	
İşimde arada sırada tekdüzelikten uzaklaşarak değişik şeyler yapma şansım oluyor		0,992	3,612				0,766	
Aldığım ücretin yaptığım işin karşılığı olduğunu düşünüyorum		0,815	3,030				0,592	
5.Yönetici ve Çalışanlardan Duyulan Tatmin	0,890							
İş ortamındaki yöneticilerin yönetim tarzından memnunum		0,908	3,563					0,732
Yöneticilerin karar verme yeteneklerini memnun edici buluyorum		1,121	3,361					0,748
İş ortamındaki arkadaşlık ilişkilerinin işimden duyduğum memnuniyeti etkileyeceğini düşünüyorum		0,915	3,191					0,457

Orta*¹ Kesinlikle Katılmıyorum- 5 Tamamen Katılıyorum

SS*² Standart Sapma

Tablo 15’de görüldüğü gibi bütün doyum seviyeleri arasında orta düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki varken, işin getirilerinden duyulan doyum ile yönetici ve çalışanlardan duyulan doyum düşük, pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Tablo 20: Gemi Acentesi Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki

	İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum	Kişi - İş Uyumundan Duyulan Doyum	İşin İçeriğinden Duyulan Doyum	İşin Getirilerinden Duyulan Doyum	Yönetici ve Çalışanlardan Duyulan Doyum
İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum	1	,542(**)	,611(**)	,404(**)	,443(**)
		,000	,000	,000	,000
	94	94	94	94	94
Kişi – İş Uyumundan Duyulan Doyum	,542(**)	1	,609(**)	,575(**)	,435(**)
	,000		,000	,000	,000
	94	94	94	94	94
İşin İçeriğinden Duyulan Doyum	,611(**)	,609(**)	1	,435(**)	,512(**)
	,000	,000		,000	,000
	94	94	94	94	94
İşin Getirilerinden Duyulan Doyum	,404(**)	,575(**)	,435(**)	1	,280(**)
	,000	,000	,000		,006
	94	94	94	94	94
Yönetici ve Çalışanlardan Duyulan Doyum	,443(**)	,435(**)	,512(**)	,280(**)	1
	,000	,000	,000	,006	
	94	94	94	94	94

* Pearson Correlation 0.00 < p değeri için

4.4.4 Gemi Acentesi Çalışanların İş Doyum Düzeyleri ile Çalışma Süreleri Arasındaki İlişki

Bu alt bölümde Gemi Acentesi çalışanlarının iş doyum düzeylerinin demografik özelliklerine göre farklılaşma durumu incelenmiştir. aritmetik ortamlarla ve standart sapma istatistikleri kullanılarak incelenmiş ve analiz sonuçları Tablo 22’de verilmiştir.

Gemi Acentesi çalışanlarının iş doyum düzeyleri ile işyerinde çalışma süreleri arasındaki ilişki Hipotez Testleri yardımıyla incelenmiş ve analiz sonuçları Tablo 22’de sunulmuştur.

“Gemi acentesi çalışanlarının iş doyum düzeyleri, çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” sorusuna yanıt bulabilmek amacıyla aşağıda geliştirilen hipotez kurulmuştur.

H₂₃: Gemi acentesi çalışanlarının iş doyum düzeyleri, çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Hipotezde bağımlı değişken gemi acentesi çalışanlarının çalışma süreleri iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ise Gemi acentesi çalışanlarının iş doyum düzeyleridir.

Tablo 21: Gemi Acentesi Çalışanların İş Doyum Düzeyleri ile İş Yerinde Çalışma Süreleri Arasındaki İlişki Analizi Hipotez Testleri (t Testi) Sonuçları

ALT HİPOTEZLER	Ortalama* (n)	SONUÇ
H₁₋₀₁: Çalışma süreleri farklı olanlar, İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyumu farklı değerlendirmektedir.	1-5 yıl: -0,008 (62) 6 yıl ve üstü: 0,016 (32)	Desteklenmedi
H₁₋₀₂: Çalışma süreleri farklı olanlar, Kişi - İş Uyumundan Duyulan Doyumu farklı değerlendirmektedir..	1-5 yıl: -0,048 (62) 6 yıl ve üstü: 0,094 (32)	Desteklenmedi
H₁₋₀₃: Çalışma süreleri farklı olanlar, İşin İçeriğinden Duyulan Doyumu farklı değerlendirmektedir.	1-5 yıl: -0,078 (62) 6 yıl ve üstü: 0,152 (32)	Desteklenmedi
H₁₋₀₄: Çalışma süreleri farklı olanlar, İşin Getirilerinden Duyulan Doyumu farklı değerlendirmektedir.	1-5 yıl: 0,074 (62) 6 yıl ve üstü: -0,143 (32)	Desteklenmedi
H₁₋₀₅: Çalışma süreleri farklı olanlar, Yönetici ve Çalışanlardan Duyulan Doyumu farklı değerlendirmektedir.	1-5 yıl: 0,060 (62) 6 yıl ve üstü: -0,116 (32)	Desteklenmedi

H₀ hipotezi kabul edilmiştir. Gemi acentesi çalışanlarının iş doyum düzeyleri, çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

“Gemi acentesi çalışanlarının İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum düzeyleri, yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” sorusuna yanıt bulabilmek amacıyla aşağıda geliştirilen hipotez kurulmuştur.

H₂₄ : Gemi acentesi çalışanlarının İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum düzeyleri, yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Hipotezde bağımlı değişken gemi acentesi çalışanlarının yaşı iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ise Gemi acentesi çalışanlarının İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum düzeyleridir.

Tablo 22: Gemi acentesi çalışanlarının Yaşları ile İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum düzeylerine Göre Varyans Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Farklar
Gruplararası	6,850	2	3,425	3,618	0,031	20-30 yaş - 31-40 yaş
Gruplarıçi	86,150	91	0,947			
Toplam	93	93				

[F_(2,91)=3,618, p<0,05]. Hipotez Kabul Edilmiştir.

Tablo 23 te görüleceği gibi Gemi acentesi çalışanlarının yaşlarının ile İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum düzeylerine göre anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. [F_(2,91)=3,618, p<0,05]. Yaş grupları arasında anlamlı farkın hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, 20-30 yaş grubunun İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum düzeyleri, 31-40 yaş grubuna göre daha düşüktür. Sonuç olarak H₁ hipotezi kabul edilmiştir.

“Gemi acentesi çalışanlarının Kişi - İş Uyumundan Duyulan Doyum düzeyleri, yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” sorusuna yanıt bulabilmek amacıyla aşağıda geliştirilen hipotez kurulmuştur.

H₂₅: Gemi acentesi çalışanlarının Kişi - İş Uyumundan Duyulan Doyum düzeyleri, yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Hipotezde bağımlı değişken gemi acentesi çalışanlarının yaşı iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ise Gemi acentesi çalışanlarının Kişi - İş Uyumundan Duyulan Doyum düzeyleridir.

Tablo 23. Gemi acentesi çalışanlarının Yaşları ile Kişi - İş Uyumundan Duyulan Doyum düzeylerine Göre Varyans Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplararası	0,385	2	0,192	0,189	0,828
Gruplariçi	92,615	91	1,018		
Toplam	93	93			

[F_(2,91)=0,189, p>0,05]. Hipotez Red Edilmiştir.

Tablo 24 de görüleceği gibi Gemi acentesi çalışanlarının yaşlarının ile Kişi - İş Uyumundan Duyulan Doyum düzeylerine göre anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. [F_(2,91)=0,189, p>0,05].

“Gemi acentesi çalışanlarının İşin İçeriğinden Duyulan Doyum düzeyleri, yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” sorusuna yanıt bulabilmek amacıyla aşağıda geliştirilen hipotez kurulmuştur.

H₂₆ : Gemi acentesi çalışanlarının İşin İçeriğinden Duyulan Doyum düzeyleri, yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Hipotezde bağımlı değişken gemi acentesi çalışanlarının yaşı iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ise Gemi acentesi çalışanlarının İşin İçeriğinden Duyulan Doyum düzeyleridir.

Tablo 24: Gemi acentesi çalışanlarının Yaşları ile İşin İçeriğinden Duyulan Doyum düzeylerine Göre Varyans Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplararası	1,655	2	0,827	0,824	0,442
Gruplariçi	91,345	91	1,004		
Toplam	93	93			

[F_(2,91)=0,824, p>0,05]. Hipotez Red Edilmiştir.

Tablo 25’de görüleceği gibi Gemi acentesi çalışanlarının yaşlarının ile İşin İçeriğinden Duyulan Doyum düzeylerine göre anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. [$F_{(2-91)}=0,824, p>0,05$].

“Gemi acentesi çalışanlarının İşin Getirilerinden Duyulan Doyum düzeyleri, yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” sorusuna yanıt bulabilmek amacıyla aşağıda geliştirilen hipotez kurulmuştur.

H₂₇ : Gemi acentesi çalışanlarının İşin Getirilerinden Duyulan Doyum düzeyleri, yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Hipotezde bağımlı değişken gemi acentesi çalışanlarının yaşı iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ise Gemi acentesi çalışanlarının İşin Getirilerinden Duyulan Doyum düzeyleridir.

Tablo 25. Gemi acentesi çalışanlarının Yaşları ile İşin Getirilerinden Duyulan Doyum düzeylerine Göre Varyans Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Farklar
Gruplararası	6,878	2	3,439	3,634	0,030	20-30 yaş - 31-40 yaş
Gruplarıçi	86,122	91	0,946			
Toplam	93	93				

[$F_{(2-91)}=3,634, p<0,05$]. Hipotez Kabul Edilmiştir.

Tablo 26’da görüleceği gibi Gemi acentesi çalışanlarının yaşlarının ile İşin Getirilerinden Duyulan Doyum düzeylerine göre anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. [$F_{(2-91)}=3,634, p<0,05$]. Yaş grupları arasında anlamlı farkın hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, 20-30 yaş grubunun İşin Getirilerinden Duyulan Doyum düzeyleri, 31-40 yaş grubuna göre daha düşüktür. Sonuç olarak H₁ hipotezi kabul edilmiştir.

“Gemi acentesi çalışanlarının Yönetici ve Çalışanlardan Duyulan Doyum düzeyleri, yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” sorusuna yanıt bulabilmek amacıyla aşağıda geliştirilen hipotez kurulmuştur.

H₂₈ : Gemi acentesi çalışanlarının Yönetici ve Çalışanlardan Duyulan Doyum düzeyleri, yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Hipotezde bağımlı değişken gemi acentesi çalışanlarının yaşı iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ise Gemi acentesi çalışanlarının Yönetici ve Çalışanlardan Duyulan Doyum düzeyleridir.

Tablo 26. Gemi acentesi çalışanlarının Yaşları ile Yönetici ve Çalışanlardan Duyulan Doyum düzeylerine Göre Varyans Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplararası	1,624	2	0,812	0,809	0,449
Gruplariçi	91,376	91	1,004		
Toplam	93	93			

[F₍₂₋₉₁₎=0,809, p>0,05]. Hipotez Red Edilmiştir.

Tablo 27’de görüleceği gibi Gemi acentesi çalışanlarının yaşlarının ile Yönetici ve Çalışanlardan Duyulan Doyum düzeylerine göre anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. [F₍₂₋₉₁₎=0,809, p>0,05].

“Gemi acentesi çalışanlarının İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum düzeyleri, deneyimlerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” sorusuna yanıt bulabilmek amacıyla aşağıda geliştirilen hipotez kurulmuştur.

H₂₉ : Gemi acentesi çalışanlarının İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum düzeyleri, deneyime göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Hipotezde bağımlı değişken gemi acentesi çalışanlarının deneyimi iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ise Gemi acentesi çalışanlarının İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum düzeyleridir.

Tablo 27. Gemi acentesi çalışanlarının Deneyimleri ile İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum düzeylerine Göre Varyans Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Farklar
Gruplararası	10,970	2	5,485	6,085	0,003	1-5 yıl – 6-10 yıl
Gruplarıçi	82,030	91	0,901			
Toplam	93	93				

[F_(2,91)=6,085, p<0,01]. Hipotez Kabul Edilmiştir.

Tablo 28’de görüleceği gibi Gemi acentesi çalışanlarının deneyimlerinin ile İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum düzeylerine göre anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. [F_(2,91)=6,085, p<0,05]. Deneyim grupları arasında anlamlı farkın hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, 1-5 yıl deneyim grubunun İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum düzeyleri, 6-10 yıl grubuna göre daha düşüktür. Sonuç olarak H₁ hipotezi kabul edilmiştir.

“Gemi acentesi çalışanlarının Kişi - İş Uyumundan Duyulan Doyum düzeyleri, deneyimlerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” sorusuna yanıt bulabilmek amacıyla aşağıda geliştirilen hipotez kurulmuştur.

H₃₀ : Gemi acentesi çalışanlarının Kişi - İş Uyumundan Duyulan Doyum düzeyleri, deneyime göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Hipotezde bağımlı değişken gemi acentesi çalışanlarının deneyimi iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ise Gemi acentesi çalışanlarının Kişi - İş Uyumundan Duyulan Doyum düzeyleridir.

Tablo 28: Gemi acentesi çalışanlarının Deneyimleri ile Kişi - İş Uyumundan Duyulan Doyum düzeylerine Göre Varyans Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplararası	0,098	2	0,049	0,048	0,953
Gruplarıçi	92,902	91	1,021		
Toplam	93	93			

[F₍₂₋₉₁₎=0,048, p>0,05]. Hipotez Red Edilmiştir.

Tablo 29’da görüleceği gibi Gemi acentesi çalışanlarının deneyimlerinin ile Kişi - İş Uyumundan Duyulan Doyum düzeylerine göre anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. [F₍₂₋₉₁₎=0,048, p>0,05].

“Gemi acentesi çalışanlarının İşin İçeriğinden Duyulan Doyum düzeyleri, deneyimlerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” sorusuna yanıt bulabilmek amacıyla aşağıda geliştirilen hipotez kurulmuştur.

H₃₁ : Gemi acentesi çalışanlarının İşin İçeriğinden Duyulan Doyum düzeyleri, deneyime göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Hipotezde bağımlı değişken gemi acentesi çalışanlarının deneyimi iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ise Gemi acentesi çalışanlarının İşin İçeriğinden Duyulan Doyum düzeyleridir.

Tablo 29. Gemi acentesi çalışanlarının Deneyimleri ile İşin İçeriğinden Duyulan Doyum düzeylerine Göre Varyans Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplararası	0,859	2	0,429	0,424	0,656
Gruplarıçi	92,141	91	1,013		
Toplam	93	93			

[F₍₂₋₉₁₎=0,424, p>0,05]. Hipotez Red Edilmiştir.

Tablo 30’da görüleceği gibi Gemi acentesi çalışanlarının deneyimlerinin ile İşin İçeriğinden Duyulan Doyum düzeylerine göre anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. [$F_{(2-91)}=0,424$, $p>0,05$].

“Gemi acentesi çalışanlarının İşin Getirilerinden Duyulan Doyum düzeyleri, deneyimlerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” sorusuna yanıt bulabilmek amacıyla aşağıda geliştirilen hipotez kurulmuştur.

H₃₂ : Gemi acentesi çalışanlarının İşin Getirilerinden Duyulan Doyum düzeyleri, deneyime göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Hipotezde bağımlı değişken gemi acentesi çalışanlarının deneyimi iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ise Gemi acentesi çalışanlarının İşin Getirilerinden Duyulan Doyum düzeyleridir.

Tablo 30: Gemi acentesi çalışanlarının Deneyimleri ile İşin Getirilerinden Duyulan Doyum düzeylerine Göre Varyans Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplararası	4,970	2	2,485	2,569	0,082
Gruplarıçi	88,030	91	0,967		
Toplam	93	93			

[$F_{(2-91)}=2,569$, $p<0,05$]. Hipotez Red Edilmiştir.

Tablo 31’de görüleceği gibi Gemi acentesi çalışanlarının deneyimlerinin ile İşin Getirilerinden Duyulan Doyum düzeylerine göre anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. [$F_{(2-91)}=2,569$, $p>0,05$].

“Gemi acentesi çalışanlarının Yönetici ve Çalışanlardan Duyulan Doyum düzeyleri, deneyimlerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” sorusuna yanıt bulabilmek amacıyla aşağıda geliştirilen hipotez kurulmuştur.

H₃₃ : Gemi acentesi çalışanlarının Yönetici ve Çalışanlardan Duyulan Doyum düzeyleri, deneyime göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Hipotezde bağımlı değişken gemi acentesi çalışanlarının deneyimi iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ise Gemi acentesi çalışanlarının Yönetici ve Çalışanlardan Duyulan Doyum düzeyleridir.

Tablo 31. Gemi acentesi çalışanlarının Deneyimleri ile Yönetici ve Çalışanlardan Duyulan Doyum düzeylerine Göre Varyans Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplararası	1,637	2	0,818	0,815	0,446
Gruplariçi	91,363	91	1,004		
Toplam	93	93			

[F₍₂₋₉₁₎=0,815, p>0,05]. Hipotez Red Edilmiştir.

Tablo 32’de görüleceği gibi Gemi acentesi çalışanlarının deneyimlerinin ile Yönetici ve Çalışanlardan Duyulan Doyum düzeylerine göre anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. [F₍₂₋₉₁₎=0,815, p>0,05].

SONUÇ VE ÖNERİLER

Denizcilik işletmelerinden olan gemi acentelerde çalışanların iş doyum düzeyleri ile iş doyumuna etki eden faktörler belirlenmeye çalışıldığı araştırmanın sonuçları aşağıdaki gibi gerçekleşmiştir.

Araştırmaya katılanların demografik özelliklerine ilişkin sonuçlar:

- Araştırmaya katılanların % 52'si bayan, % 48'i erkektir. Diğer bir ifade ile araştırmaya katılan bayanlar erkeklerden fazladır.
- Araştırmaya katılanların % 46'sı 20-30 yaş aralığında, % 33'ü 31-40 yaş aralığında, % 12'si 41-50 yaş aralığında ve % 10'u 51 ve üzeri yaşlarda olduğu sonucuna varılmıştır. Diğer bir ifade ile araştırmaya katılanların çoğunluğu 40 yaş altındadır.
- Araştırmaya katılanların % 53'ü bekar, % 47'si evlidir. Diğer bir ifade ile evli olanlar bekar olanlardan fazladır.
- Araştırmaya katılanların % 12'si önlisans, % 61'i lisans ve % 28'i lisansüstü eğitimi düzeyinde oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Diğer bir ifade ile araştırmaya katılanların tamamı yüksek eğitim almış olup, çoğunluğu lisans düzeyinde eğitilmiştir.
- Katılımcıların % 66'sının 1-5 yıl, % 17'sinin 6-10 yıl, % 5'inin 11-15 yıl, % 9'unun 16-20 yıl, % 3'ünün ise 21 ve üzeri çalışma süresine sahip olduğu anlaşılmaktadır.
- Araştırmaya katılanların % 39'u 1-5 yıl, % 38'i 6-10 yıl, % 7'si 11-15 yıl, % 7'si 16-20 yıl ve % 7'si ise 21 ve üzeri çalışma süresine sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Gemi Acentesi çalışanların iş doyum düzeylerine ilişkin sonuçlar:

- Gemi acentesi çalışanlarının iş doyumlarının ortalamanın üzerinde olduğu ve bu durumun farklı özelliklere sahip çalışanlar için de büyük ölçüde geçerli olduğu sonucuna varılmıştır.
- Gemi acentesi çalışanlarının yaşları ile içsel doyumları arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$).
- Gemi acentesi çalışanlarının yaşları ile dışsal ve genel doyumları arasında anlamlı bir fark oluşmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$)
- Gemi acentesi çalışanlarının çalışma süreleri ile içsel, dışsal ve genel doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark oluşmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$)

Gemi Acentesi çalışanların iş doyum düzeyleri ile demografik özellikleri arasındaki ilişkiye dair sonuçlar:

- İş doyum ölçeğinde bulunan, Gemi acentesi çalışanlarının yaşlarının ile “Kişi – İş Uyumundan Duyulan Doyum” düzeyleri, “İşin İçeriğinden Duyulan Doyum” düzeyleri, “Yönetici ve Çalışanlardan Duyulan Doyum” düzeylerine göre anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).
- Gemi acentesi çalışanlarının yaşlarının ile “İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum” düzeylerine göre anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir, ($p<0,05$). Yaş grupları arasında anlamlı farkın hangi gruplar arasında olduğunun sonuçlarına göre, 20-30 yaş grubunun “İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum” düzeyleri, 31-40 yaş grubuna göre daha düşük olduğu gözlemlenmiştir.
- Gemi acentesi çalışanlarının yaşlarının ile “İşin Getirilerinden Duyulan Doyum” düzeylerine göre anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir, ($p<0,05$). Yaş grupları arasında anlamlı farkın hangi gruplar arasında olduğunu bulmak

amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, 20-30 yaş grubunun “İşin Getirilerinden Duyulan Doyum” düzeyleri, 31-40 yaş grubuna göre daha düşüktür.

- Gemi acentesi çalışanlarının deneyimlerinin ile “İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum” düzeylerine göre anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir, ($p < 0,05$). Deneyim grupları arasında anlamlı farkın hangi gruplar arasında olduğunun araştırmasına göre, 1-5 yıl deneyim grubunun “İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum” düzeyleri, 6-10 yıl grubuna göre daha düşüktür.
- Gemi acentesi çalışanlarının deneyimlerinin ile “Kişi - İş Uyumundan Duyulan Doyum” düzeyleri, “İşin İçeriğinden Duyulan Doyum” düzeyleri, “İşin Getirilerinden Duyulan Doyum” düzeyleri, “Yönetici ve Çalışanlardan Duyulan Doyum” düzeylerine göre anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir, ($p > 0,05$).
- İş doyum ölçeğinde bulunan tüm boyutlar ile gemi acentesi çalışanlarının cinsiyetleri ve eğitim durumları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkinin olmadığı sonucuna varılmıştır. Diğer bir ifade ile gemi acentesi çalışanlarının iş doyumlarından cinsiyetleri ve eğitim düzeyleri bağımsızdır.

Gemi Acentesi çalışanların iş doyum düzeylerine ilişkin sonuçlar:

- İş doyumun boyutları arasındaki tüm ilişkilerin anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İş doyumunu oluşturan boyutların birbirini desteklediği ve etkileşim halinde olduğu, bunun yanında en güçlü ilişkinin “İşin Anlam ve Saygınlığından Duyulan Doyum” ve “Kişi - İş Uyumundan Duyulan Doyum” ile “İşin İçeriğinden Duyulan Doyum” arasında olduğu sonucuna varılmıştır.
- Gemi Acente çalışanlarının yaşları ile içsel doyumları arasında anlamlı bir fark oluşmuştur. 21-30 yaş ile 31-40 yaş gruplarında bu fark görülmüştür.

Deniz Ticaretinde en önemli hizmet kollarından olan gemi acenteciliği dünya geneliyle kıyaslandığında ülkemizde oldukça genç bir sektördür. Böylesine yeni ve gelişmekte olan bir sektörde çalışanların işlerinden aldıkları doyum düzeylerinin gerek kişi- iş uyumu gerekse işin içeriğinden duyulan doyumun birbiriyle uyumlu çıkması sevindiricidir. Bu durumun sektörün geliştirilmesinde önemli katkıları olacağı şüphesizdir.

Gemi acentecisinde çalışan iş görenlerin ortalama çalışma süreleri %66 ile en çok 1-5 yıl arası çıkmıştır. Bu sürenin uzaması ve işten ayrılmaların önlenmesi için gerekli şartların sağlanması tavsiye niteliğindedir

İş doyumunu sonuçları diğer yaş gruplarına kıyasla daha düşük çıkan 40 yaş sonrası gemi acente çalışanlarının iş memnuniyetsizliği konuları araştırılıp arttırılması konusunda çalışma yapılması öneriler arasındadır.

Günün büyük bir bölümünü iş yerinde mesaiye geçiren işgörenin gerek işin anlam ve saygınlığından gerekse işin içeriğinden aldığı doyumun yüksek olması işveren açısından da getirilerin yüksek olacağı anlamına gelmektedir.

KAYNAKÇA

Absenteeism in The Nordic Countries Ann-Kristina Løkke and Jacob K. Eskildsen, **The Aarhus School of Business**, Aarhus, Denmark, and Troels Wendelboe Jensen Markedsconsult A/S, Aarhus, Denmark 2005.

ALTINÖZ, Ayşe Emine, DEU Sosyal Bilimler Deniz İşletmeleri ve Yönetimi Lojistik ve Deniz Ulaştırma Yüksek Lisans Programı Tezsiz Yüksek Lisans Projesi, İzmir, 2008.

ALTINÖZ, Emine Ayşe, “Denizcilik İşletmelerinde Liderliğin Çalışan Motivasyonunu Üzerine Etkileri” İzmir Deu. Sosyal Bilimler Loj. Deniz Ulaştırma Yüksek Lisans Programı Yayınlanmamış Tezsiz Yüksek Lisans Projesi, 2008.

ARKAN, S., **Ticari İşletme Hukuku**, Dördüncü Baskı, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, Yayın No: 329, Ankara, 1998.

ARNOLD, H.J, D.C. FELDMAN, **Organisational Behaviour Job Satisaction**, Singapore: Mc Graww Hill Book Company, 1989.

AYAN, Serdar, “Denizcilik İşletmelerinde Örgüt Kültürü ve İzmir Bölgesine Yönelik Bir Araştırma”, Doktora Tezi, 2005.

AYMUTLU, Ersan, “Dünyada ve Türkiye’de Denizcilik Sektörünün Finansman Yapısı”, Yüksek Lisans Tezi Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü , 2007.

BASSEY, Maren, “Motivation and Work Investigation and Analysis of Motivation Factors at Work. www.ep.liu.se/exjobb/eki/2002/fek/009/ 16.06.2009

BAŞARAN, İbrahim E. , **Örgütsel Davranış**, Feryal Matbaası, Ankara, 1991.

BAŞARAN, İbrahim Ethem, **Örgütsel Davranış ve İnsanın Üretim Gücü**, Üçüncü Basım, 2000.

BAŞER , Özlen Sadık ‘Türkiye Deniz Taşımacılığı Sektörünün Ekonomik Analizi’,
Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü 1993.

BİNGÖL, Dursun, **İşyeri Disiplini ve Çalışma Barışı(Çalışma)**, Özgün Matbaacılık,
İstanbul, 1990.

BRANCH, Alan E., **Economics Of Shipping Practice and Management**, 2nd ed.
London Chapman and Hall LTD 1998.

BRANCH, Alan E., **The Elements Of Shpping**, Chapman And Hall Ltd.London, 1986
s. 168.

ÇAĞA, Tahir, **Deniz Ticaret Hukuku I, Giriş, Gemi, Donatan ve Kaptan**, Filiz
Kitabevi, 10. Baskı, İstanbul, 1995.

ÇEKMECELİOĞLU, Hülya, “İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten
Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir
Araştırma”, “**İş, Güç**” **Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, Haziran,
Cilt8, Sayı:2, 2006, s.28

ÇETİNKANAT, Canan, **Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu**, ,Kozan Ofset,Ankara,
2000.

ÇETİNOĞLU, Hakan, “Türkiye’nin Lojistik Kara Köprüsü Olarak Yapılandırılmasında
Denizyolu Ulaştırmasının Rolü: Senaryo Yaklaşımı”, Yayınlanmamış Doktora
Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007.

DEVECİ, D. Ali, “Konteyner Taşımacılığı Gemi Acenteliği Hizmet Hatalarını Ölçmeye
Yönelik Bir Araştırma: İzmir Limanındaki Gemi Acentelerine Yönelik Uygulama”
Doktora Tezi İstanbul Üniversitesi Deniz Bilimleri ve İşletmeciliği Enstitüsü,
2002.

- DOLAŞIR, Semiyha ve Seliyha Dolaşır, “Ankara Üniversitesi Beden Eğitimi Ve Spor Yüksekokulu Öğretim Elemanlarının İş Doymu”, **Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi**, Cilt: IV Sayı: 3, 2006.
- DPT, Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı: [Ulaştırma Özel İhtisas Komisyonu Raporu](#), Ankara, 2001. s 45
- E.C. Coulson, **A Guide For Tanker Brokers**, Clarkson Reseach Studies, London Press 1995.
- ERDOĞAN, İlhan , **İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış**, Avcıol Basım, İstanbul, 1996.
- EREN, Erol, **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Beta Yayınevi, İstanbul, 1998.
- EROĞLU, Feyzullah , **Davranış Bilimleri** (5.Baskı), İstanbul, Seçkin Yayınevi, 2000.
- EROĞLU, İlhan, **İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış**, Dönence Basım Yayınları, İstanbul, 1999.
- EU Papers, ["Revision ,of the community legislation on the access to the road transport market and on the admission to the occupation of road transport operator"](#) , http://europa.eu.int/comm/transport/road/index_en.htm,Erişim 14.06.2009
- Gemi Acenteliği Eğitimi, İ.M.E.A.K. Deniz Ticaret Odası, Vapur Donatanları ve Acenteleri Derneği Yayını 2007.
- GRACE, Davis, “Job Satisaction Survey Among Employees İn Small Business” **Journal Of Small Business**, Vol.11 No:4 2004
- GRAHAM, Michael W., Philip E.MESSNER, **Principals And Job Satisaction**, Mbc University Press İnternational Journal Of Educational Management, 1998.

HANHAN, Uluç, “Uluslararası Denizcilikte Donatan İşletmelerinin Personel Seçim Ölçütleri: İzmir Bölgesi Analizi”, Tezsiz Yüksek Lisans Projesi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İzmir, 2006.

Higher Educated Workers: Better Jobs But Less Satisfied? Elsy Verhofstadt, Hans De Witte, Eddy Omey, International Journal of Manpower Vol. 28, 2007, s. 146.

KAYA, İlker , “Otel İşletmelerinde İş Görenlerin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Geliştirilen Bir İş Tatmin Ölçeği”, **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:7, Sayı:2, 2007.

KAYNAK ÖZÇELİK, Kezban, “Kamuda Farklı Statüde Çalışanların İş Doyumu Ve Sonuçlarının Karşılaştırılması” Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sos. Bil. Ens. İzmir 2005.

KAYNAK, Tuğrul, **Organizasyonel Davranış ve Yönlendirilmesi** (2.Baskı), İstanbul,Alfa Basım, 1995.

KELEŞ ÇELİK, H.N. , İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006.

KENDER, Rayegan, Ergon Çetingil, **Deniz Ticaret Hukuku Temel Bilgiler** , Arıkan Basım, İstanbul, 2007.

KUBİLAY, Huriye, **Deniz Ticaretinde Taşıma Terminali İşletmecilerinin Hukuki Sorumluluğu**, Fakülteler Kıtabevi, İzmir, 2001.

LUTHANS, Fred, **Organizational Behavior**, Mcgraw-Hill Irwin Ninth Edition. 2002.

Malcolm Latache port agency 1998, Witherby & Co Ltd

MOYES, Glen D., PATRICIA A. WILLIAMS, B. KOCH, “The Effects Of Age And Gender Upon The Perceptions Of Accounting Professionals Concerning Their Job

Satisfaction And Work-Related Attributes”, **Managerial Auditing Journal**, Vol. 21, 2006.

ONARAN, Oğuz , **Çalışma Yaşamında Güdülenme Kuramları**, Sevinç Matbaası, Ankara, 1981.

ÖRÜCÜ, Edip, Füsun ESENKAL, Konaklama İşletmelerinde İş Gören Tatminini Etkileyen Faktörler (Bandırma ve Erdek Örneği) **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 2006,
<http://sbe.balikesir.edu.tr/dergi/edergi/c8s14/makale/c8s14m8.pdf> 20.06.2009

ÖZDEMİR, Fatih , “Örgütsel İklimin İş Tatmin Düzeyine Etkisi: Tekstil Sektöründe Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Doktora Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Adana, 2006.

PAKDANEL, A. Candan, “Örgütsel İklim ve İş Doyumu”, **Çağdaş Eğitim Dergisi** , Sayı: 206, 1995.

PRICE, James L., “A Role For Demographic Variables In The Study Of Absenteeism And Turnover”, **The International Journal of Career Management** Volume 7, Number 5, 1995.

REÇBER, Gökçe, “Birinci Sınıf Tatil Köyünde Performans Değerlemenin Çalışanların İş Doyumuna Etkisi Üzerine Bir Uygulama”, Tezsiz Yüksek Lisans Turizm İşletmeciliği, 2005.

ROBBİNS, S.P., **Managing Today**, Second Edition, Prentice-Hall, New Jersey, 2000, s. 381

SALANT, Priscilla ve Don A. DİLLMAN, **How to Conduct Your Own Survey**, John Wiley & Sons, Inc. Newyork, 1994.

SERİNKAN, Celalettin, “Pamukkale Üniversitesi Öğretim Elemanlarının İş Tatmini ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi” Sosyal Bilimler Dergisi Sayı 2132040 2006

SERTÇE, Selahattin “Kamu Kuruluşlarında Yöneticilerin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma(İzmir Emniyet Teşkilatı Örneği)”,
http://www.egm.gov.tr/egitim/dergi/eskisayi/34/yeni/web/Selahattin_SERTCE.htm 16.06.2009

SEVİMLİ, Figen , Ömer Faruk İŞCAN, “Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu”, <http://eab.ege.edu.tr/pdf/5/C5-S1-2-M7.pdf> 20.06.2009. s.56.

SHANE , Steven Mc, **Organizational Behaviour**, Mcgrawhill, NewYork, 2003.

SMİTH, P. C., KENDALL, L. M., ve HULİN, C. L., **Measurement of Satisaction in Work and Retirement**, Chicago: Rand McNally, 1969

TARLAN, Deniz ve Özkan TÜTÜNCÜ, “Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi ve İşdoyumu Analizi”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 3, Sayı:2, 2001.

TAŞ, Ayşe, “Gemi Acente Ve Brokerlık İşletmeciliği Türkiye Uygulamaları” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1994.

TEZBAŞARAN, Ata, Likert Tipi Ölçek Geliştirme Klavuzu, İkinci Baskı,Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 1997.

Türkiye Vakıflar Bankası, **T.A.O Ulaştırma Sektörü Raporu**, İzmir, 2001, s. 12

TOKER Bora, “Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama”, **Doğuş Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 8, Sayı 92, 2007

TÜSİAD, **Kurumsal Yapısı ,Yasal Çerçevesi ve Göstergeleriyle Ulaştırma Sektörü Raporu**, 2007.

ULUSAL, Elvan, “İş doyumu- Verimlilik İlişkisinde Yöneticinin Rolü”, Yüksek Lisans Tezi, İzmir,1998.

WEISS David J., DAWIS Rene “ Minnesota Studies In Vocational Rehabilitation”
Industrial Relations Center University of Minnesota, RD-1613-G, 1967

YELBOĞA, Atilla, “Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu İle İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi”, **Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt: 4 , Sayı:2 ,2007.

YERCAN, Funda, **Mersin Ticaret Odası , Liman İşletmeciliği ve Yönetimi**, Nejdet Bükey Tarım Ürünleri Matbaacılık, 1996.

YILMAZ, Murat, “İzmir Bölgesindeki Acentelerin Türk Mevzuatına Göre İşlerlikleri, Sorumlulukları ve Bunların Uluslararası Deniz Taşımacılığı İle Karşılaştırılması”
Yayınlamamış Yüksek Lisans Tezi İzmir DEÜ Deniz İşletmeciliği Yüksek Lisans Prog. 1994.

EKLER

Ek 1

UYGULANAN ANKET

Yapmış olduğum bu anket Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Deniz İşletmeciliği Yönetimi Bölümü yüksek lisans bitirme tezinde kullanılmak amacıyla hazırlanmıştır. Ankette yer alan ifadeler iş hayatında, iş tatmini, ölçmeye yöneliktir. Hiçbir ifadenin doğru ya da yanlış cevabı yoktur. Önemli olan ifadelerin samimiyetle ve eksiksiz cevaplanmasıdır. Araştırmam için kimliğinizin belirlenmesi önemli olmadığından, anket formlarına isim ve soyadı yazılması gerekli değildir. Araştırmacı dışında cevaplarınızı hiç kimse görmeyecek, değerlendiremeyecektir.

Çalışmaya katılarak yardımcı olduğunuz için teşekkür ederim.

Zehra Karaman

-- Kişisel Bilgiler--

Değerlendirenin şu an çalıştığı iş yerindeki çalışma süresi: 1-5 yıl () 6-10 yıl () 11 yıl üzeri ()

Sektördeki deneyim süresi: 1-5 yıl () 6-10 yıl () 11 yıl ve üzeri ()

Yaş: 22-30 () 31-40 () 41 ve üzeri ()

Cinsiyet: K- () E- ()

Medeni Hali: B- () E- ()

Eğitim Durumu: Önlisans () Lisans () Lisansüstü () Doktora ()

-- İş Tatmini--

Her bir ifadeye katılım derecenizi 1'den 5'e kadar (X veya √) ile işaretleyerek belirtiniz.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum

Kesinlikle Katılmıyor ↔ Tamamen Katılıyor

		1	2	3	4	5
1.	Yaptığım işten her zaman memnuniyet duyuyorum					
2.	İşimde bağımsız çalışma imkanlarının olduğunu düşünüyorum					
3.	İşimde arada sırada tekdüzelikten uzaklaşarak değişik şeyler yapma şansım oluyor.					
4.	Toplum içerisinde 'saygın kişi' olma şansını bana verdiğini düşünüyorum.					
5.	İş ortamındaki yöneticilerin yönetim tarzından memnunum					
6.	Yöneticilerin karar verme yeteneklerini memnun edici buluyorum.					
7.	İş yerinde bana verilen sorumluluğu memnun edici buluyorum					
8.	İşimi, bana garantili bir gelecek sağlaması bakımından yeterli buluyorum.					
9.	Yaptığım işi başkaları için birşeyler yapabilme hissi açısından yeterli buluyorum.					
10.	Diğer çalışanların yönlendirilmesinde aldığım yetkiden memnunum					

11.	Kendi bilgi ve yeteneklerime uygun bir iş yapmaktayım.								
12.	İşle ilgili alınan kararların uygulamaya konması açısından memnun edici buluyorum.								
13.	Aldığım ücretin yaptığım işin karşılığı olduğunu düşünüyorum.								
14.	Yaptığım işle ilerde terfi şansı elde edeceğimi düşünüyorum								
15.	Kendi fikir ve kanaatlerimi kullanabildiğim bir işte çalışmaktayım								
16.	İşim bana kendi yöntemlerimi kullanma serbestliği tanıyor.								
17.	Çalışma şartları ve saatlerini uygun buluyorum.								
18.	İş ortamındaki arkadaşlık ilişkilerinin işimden duyduğum memnuniyeti etkileyeceğini düşünüyorum								
19.	Yapılan işin takdiri açısından memnun edici olduğunu düşünüyorum								
20.	Bugün işe girecek olsam çalıştığım acenteye tekrar başvuruda bulunurum.								