



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Havalimanı Çalışanlarında Arkadaş Desteği Algısının Görev Performansı Üzerindeki Etkisinde İş Tatmininin Aracılık Rolü

Öğr. Gör. Seda ÇOLAK, Kayseri Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Kayseri, e-posta: sedacolak@kayseri.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9575-132X>

Prof. Dr. Ebru AYKAN, Kayseri Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Kayseri, e-posta: ebruaykan@kayseri.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3537-5235>

Öz

Havacılık doğası gereği yoğun iş yüküne sahip sektörlerden biridir. Dolayısıyla havalimanları da bu yoğunluğun en çok yaşandığı havacılık sisteminin en önemli alt sistemlerinden birini oluşturmaktadır. Emek yoğun çalışılan bir sektör olması sebebiyle havacılıkta çalışanların işleri titizlikle yürütmesi gerekmektedir. Bu çalışmada Kayseri Havalimanında çalışanların arkadaş desteğinin iş tatmini ve görev performansına etkisi araştırılmıştır. Bu kapsamda Kayseri havalimanında çalışan 207 çalışana anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılan bireylerin verdiği cevaplar, SPSS istatistiksel analiz programı kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi, korelasyon ve regresyon analizlerine tabi tutulmuştur. Araştırmanın bulgularına göre, arkadaş desteği ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönlü, arkadaş desteği ile görev performansı arasında anlamlı ve pozitif ve iş tatmini ile görev performansı arasında anlamlı ve pozitif bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca iş tatmininin arkadaş desteği ve görev performansı arasında tam aracı rol üstlendiği sonucuna da ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Havalimanı Çalışanları, Arkadaş Desteği, Görev Performansı, İş Tatmini.

Makale Gönderme Tarihi: 04.06.2024

Makale Kabul Tarihi: 01.12.2024

Önerilen Atf:

Çolak, S. ve Aykan, E. (2024). Havalimanı Çalışanlarında Arkadaş Desteği Algısının Görev Performansı Üzerindeki Etkisinde İş Tatmininin Aracılık Rolü, *Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi*, 7(12): 919-937.



Journal of Social, Humanities and
Administrative Sciences

2024, 7(12): 919-937. DOI:[10.26677/TR1010.2024.1472](https://doi.org/10.26677/TR1010.2024.1472)
ISSN: 2667-422X Dergi web sayfası: www.sobibder.org



RESEARCH PAPER

**The Mediating Role of Job Satisfaction in The Effect of Perception of Peer Support
on Task Performance in Airport Employees**

Lecturer Seda ÇOLAK, Kayseri University, Vocational School of Social Sciences, Kayseri, e-mail:
sedacolak@kayseri.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9575-132X>

Prof. Dr. Ebru AYKAN, Kayseri University, Faculty of Applied Sciences, Kayseri, e-mail:
ebruaykan@kayseri.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3537-5235>

Abstract

Aviation is one of the sectors with intense workload by nature. Therefore, airports constitute one of the most important subsystems of the aviation system where this intensity is experienced the most. Since it is a labor-intensive sector, employees in aviation need to carry out their work meticulously. In this study, the effect of peer support on job satisfaction and task performance of employees working at Kayseri Airport was investigated. In this context, a survey was conducted with 207 employees working at Kayseri Airport. The answers given by the individuals participating in the research were subjected to confirmatory factor analysis, correlation and regression analyses using SPSS statistical analysis software. According to the findings of the study, it was concluded that there is a significant and positive relationship between peer support and job satisfaction, a significant and positive relationship between peer support and task performance and a significant and positive relationship between job satisfaction and task performance. It was also concluded that job satisfaction played a full mediating role between peer support and task performance.

Keywords: Airport Employees, Peer Support, Task Performance, Job Satisfaction.

Received: 04.06.2024

Accepted: 01.12.2024

Suggested Citation:

Çolak, S. and Aykan, E. (2024). The Mediating Role of Job Satisfaction in The Effect of Perception of Peer Support on Task Performance in Airport Employees, *Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences*, 7(12): 919-937.

GİRİŞ

Türkiye’de havacılık çalışanları değerlendirildiğinde, modern havalimanlarının açılması ve uçak ve yolcu sayılarının artması ile birlikte çalışan sayısında da önemli gelişmeler yaşanmıştır. Günümüzde Türkiye’deki sivil havacılık faaliyetleri dünyada önemli konumlara gelmiştir. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü’nün yayınlamış olduğu 2023 yılı raporuna göre, havacılık sektöründe toplam istihdam sayısı 262.925’dir. Bunun yanı sıra, toplam 232 hava taşıma işletmesi, 370 bakım ve eğitim işletmesi, 41 yer hizmeti kuruluşu, 59 havalimanı bulunmaktadır (www.web.shgm.gov.tr). Türkiye’nin jeopolitik konumu ve havacılıkta göstermiş olduğu gelişim düşünüldüğünde, havalimanı çalışanlarının emek yoğun bir sektörde 7/24 çalıştığı öngörülmektedir. Bu sebeple, çalışmada havalimanı çalışanlarının arkadaş desteği algısının görev performansı ve iş tatminine olan etkisi incelenecektir.

Örgütsel yaşamda, çalışanların yaptıkları işten tatmin olmaları ve işlerini iyi yaptıklarına dair tutumları iş hayatlarının etkin ve verimli geçmesinde en önemli unsurlardan biri olarak görülmektedir. İş hayatında, çalışanlar ailesi ile geçirdikleri zamanın daha fazlasını çalışma arkadaşları ile geçirmektedirler (Bakan, Okumuş ve Kutluk, 2020:261). Dolayısıyla iş yerinde, iş arkadaşları ile kurdukları ilişkiler, kendilerini arkadaş grubunun bir üyesi olarak görmeleri iş tatmini ve görev performansı açısından da önem arz etmektedir. Örgüt açısından düşünüldüğünde, çalışanların refahına önem verilmesi, onlara destek olunması algılanan örgütsel destek olarak ifade edilmektedir (Eisenberger vd., 1990: 51). Çalışanların, sadece örgüt tarafından desteklenmesi yeterli olmamaktadır. Çalışanlar, örgütte birlikte vakit geçirdikleri, yeri geldiğinde duygularını paylaştıkları arkadaşlarından da destek görmek ve onlar tarafından kabul edilmek istemektedirler (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 701). Bunun yanı sıra, çalışanlar örgüt tarafından da desteklenmek istemektedir. Çalışanlardan beklenen ve istenmeyen davranışlar olduğu gibi, yöneticilerden de beklenen birtakım davranışlar bulunmaktadır (Aykan, 2020: 202). İş yeri arkadaşları ve yönetici davranışları arkadaş desteği kapsamında ele alınabilir.

İş tatmini, bireyin işinde deneyiminin artması sonucunda işini değerlendirmesi ile birlikte kişide gelişen olumlu duygusal tepkilerdir (Locke, 1976). Çalışanların işinden elde ettiği gelirin yanı sıra, çalışma arkadaşlarıyla birlikte bir ekibin üyesi olduğunu hissetmesi, çalışma arkadaşları ile keyifli bir ortamda oluşturdukları eserler, projeler, çalışmalar da çalışanlarda iş tatmini olarak kendini göstermektedir (Bingöl, 1997).

Görev performansı ise, bireyin bilgi, beceri, yetenek, motivasyonlarını iş tanımları ile belirlenen davranışlar doğrultusunda kullanarak görevlerini yerine getirmesi şeklinde tanımlanmaktadır (Campbell, 1999). Bir iş süreci esnasında yapılması gereken temel sorumluluklar görev performansı olarak ifade edilmektedir ve bu sorumluluklar bir işten diğerine göre değişebilmektedir (Jawahar ve Car, 2007).

Havalimanı çalışanları havacılığın doğası gereği farklı çalışma düzenlerinde (vardiyalı, tam zamanlı, yarı zamanlı, destek ekibi vb.) çalışabilmektedirler. Vardiyalı çalışanlar, çalışma düzenleri nedeniyle sosyal yaşamın dışında kalabilmektedirler. Bu sebeple, birçok fiziksel ve mental sorunla karşı karşıya kalmaktadırlar (Karaca ve Uzun, 2021). "Demirbilek' göre (2004) yapılan birçok araştırmada, vardiyalı çalışanların iş ve özel yaşamlarını uyum içinde sürdürebilme ve yaşamlarını organize etme konusunda zorluk çektiklerini ortaya koyulmakta, bu yüzden de vardiyalı çalışma sistemine karşı genellikle isteksiz oldukları belirtilmektedir. Bütün bunlar ise iş tatminsizliğine neden olabilmektedir. Çalışanlar ise, bu düzensiz çalışma ortamlarında birbirlerinin desteğine ihtiyaç duymaktadırlar. Ayrıca, havalimanları ülkelerin yurtdışına açılan kapılarıdır. Küreselleşen dünyada ülkeler için stratejik birer yapı olan havalimanlarında çalışanların seçimi ve temini de önem arz etmektedir. Dolayısıyla çalışanların

psikolojik ve fizyolojik anlamda sağlıklı birer birey olmaları havalimanında çalışanlar için bir kriter olarak belirlenmektedir (Güney vd., 2015).

Kolektivist ülkelerde sosyal ilişkiler ve grup dayanışması büyük önem taşımaktadır (Sargut, 1994: 322). Düşük bireycilik eğilimi gösteren bir ülke olan Türkiye’de havalimanı çalışanlarının arkadaş desteğine verdiği önem yadsınmaz. Çalışmanın bağımsız değişkeni olan arkadaş desteğinin görev performansını ve iş tatminini etkileyip etkilemediğinin araştırılması da çalışmanın amaçlarından birini oluşturmaktadır. Havalimanı çalışanları kapsamında, arkadaş desteğinin, iş tatmini ve görev performansına etkisinin ortaya çıkarılmasını amaçlayan ve nicel araştırma yöntemlerinden anket kullanılarak yapılan bu araştırmanın sonuçları değerlendirilmiştir. Ayrıca, bu çalışmada iş tatmininin arkadaş desteği ve görev performansı arasında aracı rol üstlenip üstlenmediği de irdelenmiştir. Bu çalışmanın diğer çalışmalardan farkı, havalimanı çalışanları üzerinde odaklanmasıdır. Havacılık sektörü, 7/24 çalışma saatleri, yüksek stres seviyeleri ve fiziksel zorluklarla bilinen bir iş alanıdır. Bu nedenle, çalışanların iş yerindeki sosyal destek ve özellikle iş arkadaşlarının desteği, iş tatmini ve görev performansı üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Ancak, literatürde bu tür bir araştırma genellikle sağlık sektörü gibi farklı alanlarda yapılmış olup, havacılık sektöründe sınırlı kalmıştır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Arkadaş Desteği

Algılanan örgütsel destek, yönetici desteği ve arkadaş desteği alt boyutlarından oluşmaktadır. Örgütsel destek, çalışanların iş yerlerinde sergilemiş oldukları gayret, bağlılık ve aldıkları ekstra sorumluluk karşısında üstleri tarafından ödüllendirme, takdir edilme, saygı görme gibi ödüllerini hak etmeleri sonucunda oluşmaktadır. Örgütsel destek bir anlamda kurumun içinde bulunduğu durumu da göstermektedir. Yani örgütün kurumsal kişiliği ile yakından ilgili bir kavramdır (Eisenberger ve Adornetto, 1986: 102).

Yönetici desteği ise çalışanın birebir ilk amirinden aldığı desteği ifade etmektedir. Yönetici desteği, çalışanlara karşı sergilenen dostane tavırları içermektedir. Çalışana karşı takınılan bu dostane tavır, çalışana kuruma bağlı hale getirerek çalışanın kuruma karşı ekstra rol davranışını sergilemesine neden olmaktadır (Pearce vd., 1994: 271).

Çalışanlar, arkadaşlık ilişkileri geliştirmekle, duygusal bütünlüğünü korumak, arkadaşları ile iletişim kurmak ve istediği zaman arkadaşlarından destek ve yardım talep etmek gibi birtakım durumları gerçekleştirebilmektedir. Dolayısıyla çalışan, kendini değerli hissetmekte, insanlara ve topluma daha yararlı bir birey olma yolunda ilerlemektedir (Ömüriş, 2014). Çalışma arkadaşları desteği, çalışanın benzer iş kolunda ve benzer düzeyde olup, birlikte çalıştığı arkadaşlarından gördüğü ilgi ve alaka olarak tanımlanmaktadır (Yoon ve Lim, 1999). Hiyerarşik anlamda düşünüldüğünde, kişinin benzer pozisyonlarda çalışan arkadaşları bu tanımın içine girmektedir. Arkadaş desteği, çalışanın gün boyu aynı ortamı paylaştığı çalışma arkadaşları tarafından verilen desteği içermektedir. Bu destek içinde yardımseverlik, nezaket, sevecen tavırlar gibi davranışları barındırmaktadır (Mead, Hilton ve Curtis, 2001: 6). Arkadaş desteği kavramı, çalışanların çalışma arkadaşlarından gördükleri desteği zihinsel olarak içselleştirmeleri sonucunda ortaya çıkmaktadır. Çalışanların zihinsel sağlığı arkadaş desteğinden olumlu yönde etkilenmektedir (Mead, Hilton ve Curtis, 2001: 7). Arkadaş desteğinin olmaması ise, bir kurumda çalışan bireyleri olumsuz yönde etkilerken, onların sağlıklarının bozulmasına neden olan negatif zihinsel süreçlerini etkileyen stres ve gerginlik sonucu da doğurmaktadır (Giray, 2013: 72).

İş Tatmini

Hoppock (1935), 'İş Doyumu' adlı eserinde, bireyin dürüstçe "Ben işimden memnunum" diyebilmesine neden olan psikolojik, fizyolojik ve çevresel faktörlerin bileşimini iş doyumu olarak tanımlamıştır (Ganguli, 1994: 15). Başka bir tanımda ise, iş doyumu, çalışanın işinden duyduğu mutluluk olarak ifade edilmektedir (Hackman ve Oldham, 1975). İş tatmini, bir çalışanın işi ve iş çevresi ile ilgili olumlu ve sözlü bir şekilde beyan ettiği fikirleridir (Ganguli, 1994: 23). İş tatmini, bireyin işinde hissettiği olumlu değerlerdir. İş tatmini, hem sosyal bir sorumluluk hem de etik bir zorunluluktur. İnsanlar hayatlarının büyük bir kısmını iş yerlerinde geçirirler, bu sebeple yöneticilerin ve kurumların, çalışanların bu zamanı daha motive edici ve çalışma şartlarına uygun şekilde geçirmelerini sağlamaları gerekmektedir. İş tatmini, üzerinde dikkatle durulması gereken, sağlık kadar önemli bir konudur ve aynı zamanda çalışanların genel ruh halini de yansıtır (Sevimli ve İşcan, 2005).

İş tatmini, bir kişinin işi ile ilgili sahip olduğu olumlu hisler iken, iş tatminsizliği ise bir çalışanın işi ile ilgili sahip olduğu olumsuz hisler olarak tanımlanmaktadır (Herzberg, 1965). Locke'a göre, iş tatmini, "kişinin işini veya iş deneyimlerini değerlendirmesi sonucunda hissettiği zevkli veya olumlu duygu durumu" olarak tanımlanmıştır (Budak, 2006: 65). Davis ise (1984: 93); iş tatminini, çalışanların işlerinden duydukları memnuniyet ve memnuniyetsizlik durumları olarak açıklayarak, işin özellikleri ile çalışanın istekleri ve beklentilerinin uyum içinde olduğu durumlarda iş tatmininin gerçekleşebileceğini ifade etmektedir.

Görev Performansı

Performans kavramı, işletmelerin başarılı olmaları ve hedeflerine ulaşmaları ile doğrudan ilgili bir kavram olarak ifade edilmektedir. Çalışanların performansları, işletmenin amaç ve hedeflerine uyumlu bir şekilde olduğunda işletme başarıya ulaşabilmektedir. Performans kavramı, kurumların stratejik planları sayesinde daha kolay bir şekilde hayata geçirilebilmektedir. Performans çalışanların amaçlara, hedeflere, ne derece ulaşıldığını gösteren nicel veya nitel bir gösterge olarak da tanımlanmaktadır. İşletmede çalışanların göstermiş olduğu performans işletmenin stratejik hedeflerine ulaşmasında büyük katkısı olan faktörlerden biridir (Bayar, 2020: 1999).

Küreselleşen dünyada, rakiplerin önüne geçebilmek ve ortalamanın üzerinde getiri sağlamak gibi hedefleri olan işletmelerin, bunu çalışanların sergilemiş oldukları performans ile başarabilecekleri aşikardır. Bu bağlamda işletmelerin sahip oldukları teknoloji ve insan kaynağını titiz bir şekilde planlayıp, kontrol edip, yönetmesi gerekmektedir. Görev performansı ile örgütün başarısı arasında olumlu bir etkileşim bulunmaktadır (Çekmecelioğlu, 2014: 26).

Görev performansı, işletmede çalışanların görev tanımlarında mevcut olan işleri ve görevleri ile ilgili performanslarını kapsamaktadır (Befort ve Hatstrup, 2003: 25). Görev performansı, işletmelerde bireylerin iş tanımları çerçevesinde kendilerine atanan işleri yerine getirebilme kapasitelerini ifade etmektedir. (Borman ve Motowidlo, 1997: 105). Benzer şekilde, Jawahar ve Car (2006) ise görev performansını, "çalışanların bir kuruluşta temel sorumluluklarını yerine getirerek bu sorumlulukları eyleme dönüştürmesi" şeklinde tanımlamıştır. Görev performansı, çalışanların iş tanımlarında ortaya konulan, işin gerekliliklerine çalışanların bireysel düzeyde yaptıkları katkılardır (Wang ve Netemeyer, 2002: 224).

Sonneteg ve Frese 2002 yılında yapmış oldukları çalışmada, görev performansını beş boyut altında ele almışlardır. Bu boyutlar, görev için uygun yetkinlik sahibi olmak, görev için uygun yetkinliğe sahip olmamak, yazılı ve sözlü iletişim yeteneği, çalışanın liderlik özellikleri ve yönetici özellikleridir. Bu beş faktör, genellikle organize etme ve planlama, diğer üyelere bilgi verme ve

iletişimde etkili olma, astları yönetme ve yönlendirme, koçluk ve mentorlük gibi performans bileşenlerinden oluşmaktadır (Sonnenteg ve Frese 2002: 15).

Kavramlar Arasındaki İlişkiler

İlgili yazında, çalışma arkadaşları desteğinden ziyade, örgütsel destek konusu üzerine çalışmalar yapılmıştır. Yapılan çalışmalarda, algılanan örgütsel destek ile iş doyumunu arasında olumlu yönde güçlü bir ilişki olduğu ortaya koyulmuştur (Rhoades ve Eisenberger, 2002; Riggle vd., 2009; Shore ve Tetrick, 1991; Stamper ve Johlke, 2003). Başka bir araştırmada ise, iş arkadaşları desteğinin iş tatminini artırdığı sonucuna varılmıştır (Nguyen vd., 2022).

Arkadaş desteği ile iş stresi arasındaki bir ilişkiyi inceleyen araştırmada, iş stresleri ile arkadaş desteği arasında olumsuz yönde bir ilişki olduğu ortaya konmuştur (AbuAlRub, 2006). Yaşlı bakım evlerinde çalışan personel üzerine yapılan bir çalışmada, iş yerindeki sosyal desteğin iş ve yaşam doyumunu olumlu ve pozitif yönde etkilediği sonucuna varılmıştır (Canlı vd., 2020: 435).

Yazında arkadaş desteği ve görev performansı ile ilgili çalışmalar incelendiğinde, algılanan sosyal destek ile işgören performansı ve yaşam doyumunu arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Uludağ ve Çınar, 2021: 84; Uluçay, 2020: 92). Örgütlerde çalışanlara sağlanan sosyal destek bağlamında bakıldığında, yapılan çalışmalarda genellikle yönetici desteği, arkadaş desteği gibi konular ön plana çıkmaktadır. Arkadaş desteğinin görev performansı üzerindeki etkilerinin araştırıldığı çalışmalarda iş arkadaşlarından alınan sosyal desteğin iş performansı düzeyini artırdığı sonuca varılmıştır (Amarneh vd., 2010: 392). Bu çalışmalar ışığında, arkadaş desteği ile görev performansı arasındaki ilişkiye yönelik hipotez geliştirilmiştir;

Hipotez 1: Arkadaş desteği görev performansını doğrudan ve pozitif bir şekilde etkilemektedir.

Kişilerin işlerine karşı hissettikleri olumlu ve olumsuz duygu ve düşüncelerini analiz etmek, iş tatmini veya iş tatminsizliğinin ortaya çıkarılmasında önemlidir. Bireylerin iş tatmini veya iş tatminsizliği yaşamalarının nedenleri farklı olabilmektedir. Bu farklı nedenleri inceleyen bazı yazarlar, iş tatminini etkileyen faktörler üzerinde farklı görüşler öne sürmüşlerdir. Bu yazarlar iş tatminini etkileyen faktörler arasında cinsiyet, eğitim, kişinin yaşı gibi demografik faktörlerinin de önemli yer tuttuğundan bahsetmektedirler (Herzberg vd., 1957). Yapılan diğer bir çalışmada ise, ücret, işte yükselme olanakları, iş yerinde kaç yıldır çalışıldığı, çalışma arkadaşları, iş yerinde üstler tarafından yapılan denetimler gibi faktörler de iş tatminini ve iş tatminsizliğini etkileyen unsurlar olarak ortaya çıkmıştır (Hulin ve Smith, 1965: 1). McDonald ve Gundersan (1974)'ın 5851 askeri personel üzerinde yaptığı bir çalışmada ise, iş tatminini etkileyen unsurlar arasında kişinin sağlığı, işin türü ve kişinin kıdemi, hizmet süresi gibi unsurlar yer almaktadır. Türk (2003: 7) ise yaptığı araştırmada, olumlu örgüt kültürünün de iş tatminini pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır. İş tatmini bireyin zihninde oluşturduğu birbiriyle ilgili tutumlarından oluşmaktadır. Bu tutumlar; işin özellikleri, kişinin yaptığı iş karşılığında hak ettiği maaşı, işte yükselme kriterleri ve kişinin sahip olduğu çalışma arkadaşları vb. olabilir. Çalışma arkadaşlarının desteği ise iş tatminini olumlu yönde etkileyen bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Buradan hareketle, çalışma arkadaşları desteği ile iş tatmini arasındaki ilişkiye yönelik hipotez geliştirilmiştir;

Hipotez 2: Arkadaş desteği iş tatminini doğrudan ve pozitif bir şekilde etkilemektedir.

İş tatmini ile görev performansı arasındaki ilişkileri araştıran çalışmalar incelendiğinde, iş tatmini ve iş stresinin performansı etkileyen önemli belirleyiciler olduğu sonucuna varılmıştır (Tekingündüz vd., 2014: 1; Şen ve Yıldırım, 2023: 552). Başka bir çalışmada ise yüksek derecede

hissedilen yönetici desteğinin görev performansını olumlu yönde geliştirdiği sonucuna ulaşılmıştır (Sargent ve Terry, 2000: 45). Kurumsal sosyal medya ve çalışanlar ile ilgili başka bir çalışmada ise, iş tatmininin görev performansını olumlu yönde etkilediği sonucuna varılmıştır (Alahmad vd., 2018: 1). Buradan hareketle, iş tatmini ile görev performansı arasındaki ilişkiye yönelik hipotez geliştirilmiştir;

Hipotez 3: İş tatmini görev performansını doğrudan ve pozitif bir şekilde etkilemektedir.

Yapılan bir çalışmada, işin kaynaklarının (işin özellikleri, iş yerindeki yönetici ve arkadaş desteği, kararlara katılım, iş güvenliği) iş performansı üzerindeki etkisinde işe bağlılığın aracı rolü araştırılmıştır. Çalışmanın sonucuna göre, iş kaynağı faktörlerinin çalışanların işe bağlılıklarını ve iş performanslarını etkilediğini ve çalışanların daha iyi hizmet sunmasına yardımcı olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Bhatti vd., 2018: 1008). Yapılan başka bir çalışmada ise, algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşme, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışının aracılık rolü araştırılmıştır. Sonuç olarak, algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında iş tatmininin ve örgütsel vatandaşlık davranışının aracı rolü olduğu kabul edilmiş, fakat örgütsel özdeşleşme algısının aracı rolü olduğu reddedilmiştir (Karaalioğlu, 2019: 228-229). Yazında direkt olarak arkadaş desteği ile görev performansı arasındaki ilişkide iş tatmininin aracılık rolünü inceleyen bir çalışma bulunmamaktadır. Yapılan bu çalışmada, arkadaş desteği ve görev performansı arasındaki ilişkide iş tatmininin aracı rol üstlendiği düşünülmektedir. Bu bilgiler ışığında hipotez geliştirilmiştir;

Hipotez 4: İş tatmini arkadaş desteği ile görev performansı arasındaki ilişkide aracı bir role sahiptir.

YÖNTEM

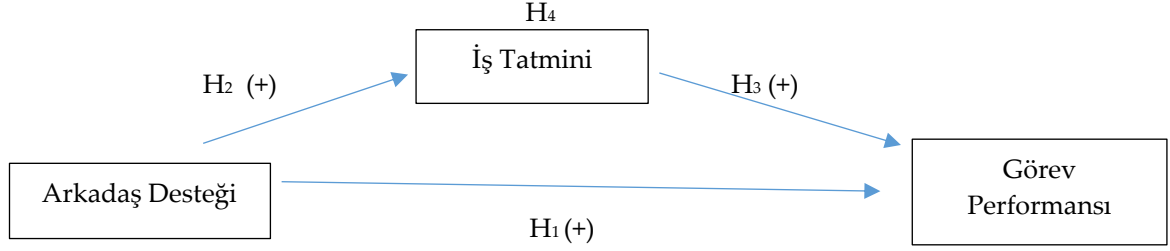
Bu bölümde araştırmanın amacı ve modeli, evren ve örneklem, veri toplama yöntemi ve verilerin analizi konularına değinilmektedir.

Araştırmanın Amacı ve Modeli

Araştırmanın amacı, havalimanı çalışanlarında arkadaş desteğinin görev performansı üzerindeki etkisinde iş tatminlerinin aracı rolünü tespit etmektir. Havalimanlarında çalışanlar, sektörün doğası gereği 7/24 çalışma koşulları ile çalışmaktadırlar. Havalimanları, özellikle yoğun saatlerde çalışanlar açısından destek gerektirmektedir. Bu bağlamda, çalışanlar arkadaş desteğine ihtiyaç duymaktadırlar. Kayseri Havalimanı Türkiye'nin İç Anadolu bölgesinde bulunması, çevre illerde havalimanı sayısının az olması, Nevşehir gibi turistik bölgelere gelen turistlerin Kayseri Havalimanına inmeyi tercih etmesi gibi sebeplerle büyümeye gelişmeye açık bir havalimanı olarak görülmektedir. Kayseri Havalimanı talep karşısında yetersiz kalması sebebiyle 2023 yılında yenilenmiş, dolayısıyla hem alan bakımından, hem de istihdam edilen kişi sayısı bakımından bir artış gözlenmiştir. Bu sebeple Türkiye'de yer alan ve DHMİ tarafından işletilen havalimanları arasında önemli bir yere sahiptir. Çalışmanın Kayseri Havalimanı çalışanlarına yapılmış olması bu açılarından önem arz etmektedir. Yazın tarandığında yapılan çalışmaların çoğunun sağlık alanında yapılmış olması, bu konu ile ilgili havacılık çalışanları üzerine çalışma olmaması bu anlamda çalışma yapma ihtiyacı doğurmuştur. Ayrıca, yazındaki boşluğu dolduracak olması bakımından da bu çalışma önemlidir.

Araştırma kapsamında havalimanı çalışanlarında arkadaş desteğinin görev performansı üzerinde etkili olacağı varsayılmaktadır. Ayrıca modelde iş tatmininin arkadaş desteği ve görev performansı arasındaki ilişkide belirleyici bir değişken olduğu ve aracı rol üstlendiği kabul edilmektedir. Aracı değişkenin görselleştirilmiş hali yol diyagramı ile modelde belirtilmiştir

(Baron ve Keny, 1986: 1176). Bu bağlamda; belirtilen değişkenler arasındaki ilişkilerin var olduğu varsayımına dayanarak Şekil 1’de görülen model geliştirilmiştir:



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Şekil 1’deki model baz alınarak dört adet hipotez sınanacaktır.

Evren-Örneklem

Araştırmanın evrenini Türkiye’de çalışan havalimanı çalışanları oluşturmaktadır. Bu bağlamda, Kayseri Havalimanı çalışanları araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Kayseri Havalimanında DHMİ’de çalışan personel sayısı 450’dir. Bu çalışanlardan 215 kişiye ulaşılmıştır. 215 anket formundan 207 tanesinin geçerli olduğu belirlenmiş ve analize tabi tutulmuştur. Çalışanlar beyaz yaka ve mavi yaka arasından rastgele seçilmiştir. Araştırma için Kayseri Üniversitesi Etik Kurulu’ndan 15.02.2024 tarihinde onay alınmış bulunmaktadır.

Veri Toplama Yöntemi

Araştırma saha araştırması olarak gerçekleştirilmiştir. Nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılmıştır. Çalışmada yapılan literatür araştırması sonucunda, arkadaş desteğinin iş tatmini ve görev performansına etkisini ölçebilmek amacıyla üç farklı ölçek kullanılmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır: İlk bölümde katılımcılardan demografik bilgiler (cinsiyet, yaş, eğitim durumu) toplanırken, ikinci bölümde arkadaş desteği (14 soru), iş tatmini (5 soru) ve görev performansı (9 soru) ile ilgili sorular yer almaktadır. Ölçeklerde beşli Likert ölçeği (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) kullanılmıştır.

Arkadaş Desteği Ölçeği: Tews, Michel ve Ellingson’un (2013) çalışmalarından ilham alınarak geliştirilmiş ve Türkçe’ye uyarlanmış 14 maddelik bir ölçektir. Ölçek, iş yerindeki ilişkilerin kalitesine dayalı çalışanların birbirlerine olan destek algısını ölçmektedir. Görev odaklı destek algısı ilk altı maddede, duygusal destek algısı ise sonraki sekiz maddede ölçülmektedir. Türkçe’ye uyarlaması Küçük (2021) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin iç tutarlılık güvenilirlik tahmini (Cronbach alpha), Türkçe uyarlamasında 0.87 olarak hesaplanmıştır (Küçük, 2021: 617).

İş Tatmini Ölçeği: Katılımcıların iş tatmini ölçümü ise, Brayfield ve Rothe’un (1951) ölçeğinin Judge, Locke, Durham ve Kluger (1998) tarafından yeniden yorumlanmış ve Türkçe geçerlik-güvenirlik çalışması yapılan beş maddelik versiyonunu kullanmaktadır (Başol ve Çömlekçi, 2020). Bu ölçekte iş tatmini tek boyutlu olarak ölçülmektedir. Ölçeğin iç tutarlılığı 0.92 olarak hesaplanmıştır (Başol ve Çömlekçi, 2020).

Görev Performansı Ölçeği: Çalışmada katılımcıların görev performanslarını ölçmek için, Goodman ve Syvanteğin (1999) geliştirdiği bir ölçek kullanılmıştır. Bağcı (2014) tarafından Türkçe geçerliliğinin yapılmış olup, 25 maddelik ölçeğin, ilk 16 maddesi bağlamsal performans,

son 9 maddesi ise görev performansı ile ilgilidir. Bu çalışmada, ölçeğin son dokuz maddesi kullanılmıştır. Ölçeğin iç tutarlılık katsayısı 0.88 olarak hesaplanmıştır (Bağcı, 2014).

Verilerin Analizi

Toplanan veriler SPSS programında analiz edilmiştir. Verilere korelasyon ve regresyon analizleri SPSS programı kullanılarak yapılmıştır. Tanımlayıcı istatistiklere ek olarak güvenilirlik analizi yapılmış, uyum indekslerine bakılmıştır. Ankete katılım sağlayan çalışanlardan kişisel bilgi talep edilmemiştir.

BULGULAR

Araştırmada elde edilen demografik bulgulara ve yapılan analizler sonucunda edilen sonuçlar bu bölümde değerlendirilmektedir. 215 kişiden toplanan verilerden 8 anket uç veri olması sebebiyle analizden çıkartılmıştır.

Tablo 1. Değişkenlere Ait Bulgular

Değişkenler	N	Ortalama	SS	Basıklık	Çarpıklık
Arkadaş Desteği	207	3,4887	0,94681	-0,54	-0,239
İş Tatmini	207	3,7208	0,88367	-0,52	-0,107
Görev Performansı	207	3,993	0,70919	-0,636	-0,18

Değişkenlere ait bulgular incelendiğinde,

Tablo 2. Değişkenlere Ait Güvenirlik Katsayıları

Değişkenler	Değişkenlere Ait Güvenirlik Katsayıları
Arkadaş Desteği	.958
İş Tatmini	.851
Görev Performansı	.878

Araştırmada kullanılan ölçeklere ait güvenilirlik katsayıları analiz sonucuna göre şu şekildedir; arkadaş desteğinin güvenilirlik katsayısı .958, iş tatminini değişkeninin güvenilirlik katsayısı .851 ve görev performansı değişkenine ait güvenilirlik katsayısı ise .878 olarak saptanmıştır.

Demografik Bilgiler

Kayseri havalimanında çalışan beyaz yaka ve mavi yaka toplam 207 çalışan üzerinde yapılan araştırmanın bulgularına dair detaylı bilgiler Tablo 3'te gösterilmiştir.

Çalışmaya katılanların cinsiyet, yaş ve eğitim durumları gibi demografik özelliklerinin örneklemede nasıl temsil edildiği ölçülmüştür. Sonuç olarak, araştırmaya katılanların %65,2'sini erkekler, %34,8'ini kadınlar oluşturmaktadır. Yaş dağılımı incelendiğinde ise, 36-45 yaş aralığının yüzdesi 55,1 olarak belirlenmiş olup, çalışanların yaklaşık olarak yarısı 36-45 yaş aralığındadır. 56- 65 yaş arasında ise 2 kişi bulunmaktadır. Yüzde olarak incelendiğinde ise, araştırmaya katılanların %1'ini oluşturmaktadır. Araştırmaya katılanların eğitim durumu incelendiğinde ise lise ve altı eğitim durumuna sahip kişiler %39,6, üniversite mezunları %51,2 ve lisansüstü eğitim alanlar ise %9,2 şeklindedir.

Tablo 3. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Demografik Özellik	Seçenek	Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	135	65,2
	Kadın	72	34,8
	Toplam	207	100
Yaşınız	21-25	20	9,7
	26-35	38	18,4
	36-45	114	55,1
	46-55	33	15,9
	56-65	2	1
	Toplam	207	100
Eğitim Durumu	Lise ve altı	82	39,6
	Üniversite mezunu	106	51,2
	Lisansüstü	19	9,2
	Toplam	207	100

Açıklayıcı Faktör Analizi

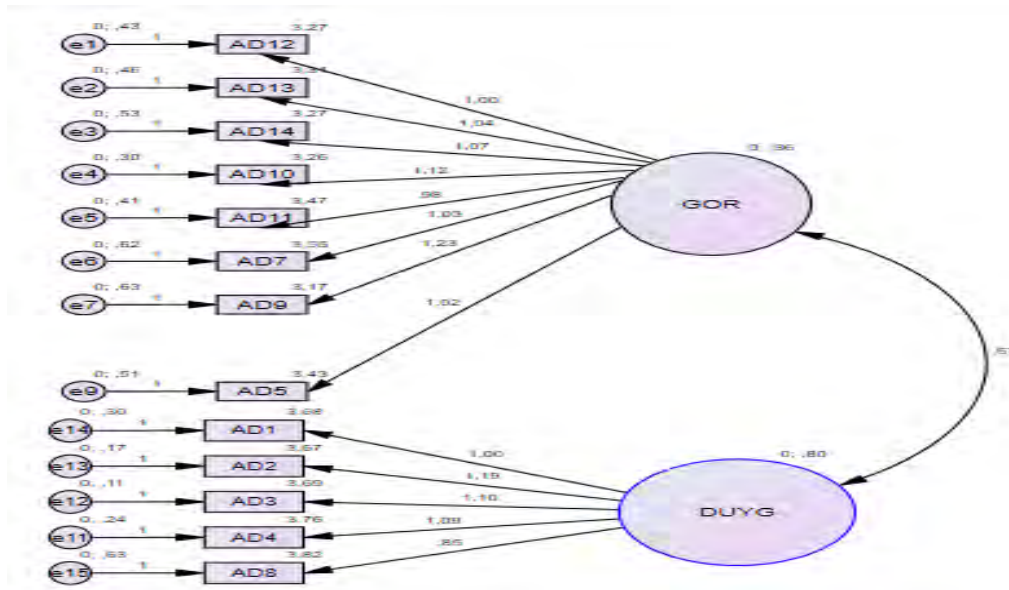
Araştırmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğini belirlemek için toplanan veriler açıklayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Ortaya çıkan faktör yüklerinin kuramda söz edilen yapıya uygun olup olmadığı incelenmiştir. Faktör yük değerinin alt sınırı "0,40" alınmış ve tüm istatistiksel işlemler için anlamlılık düzeyi " $p < 0,05$ " dir. Faktör yüklerinin anlamlı olduğu sonucuna varılmıştır (Kalaycı, 2014: 328). KMO and Barlett's Test değeri ,879'dur. Analiz sonucunda arkadaş desteğinin 2 boyutlu olduğu, iş tatmini ve görev performansının ise tek boyuttan oluştuğu görülmektedir.

Tablo 4. KMO ve Barlett's Testi

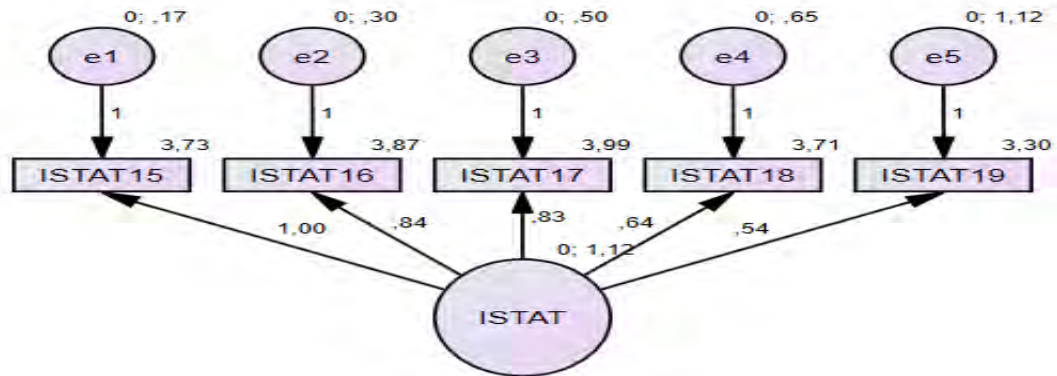
KMO ve Barlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		,879
Barlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5026,923
	Df	378
	Sig.	,000

Doğrulayıcı Faktör Analizi

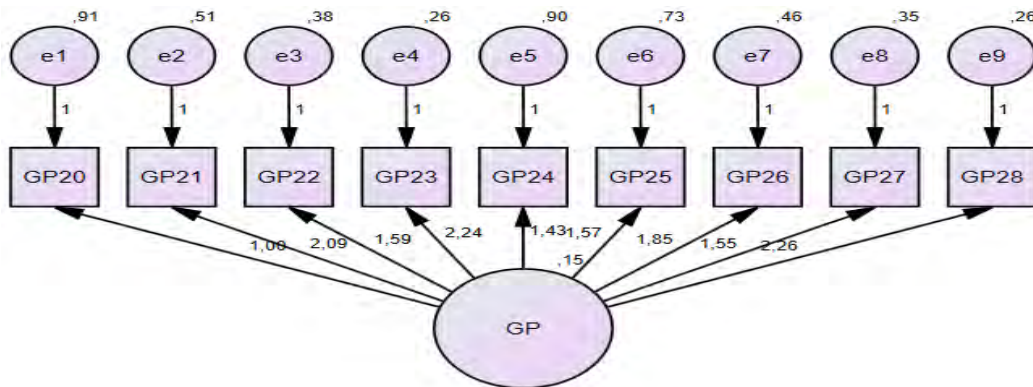
Araştırmada değişkenlere birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. DFA'nın sonuçlarına ilişkin veriler aşağıda sıralanmaktadır. Doğrulayıcı Faktör Analizi aşamasında GÖR (Görev odaklı destek algısı) ve DUYG (Duygusal destek algısı) değişkenlerinin uyum geçerliği şartlarını sağladığı görülmüştür. ($CR > 0,70$; $AVE > 0,50$). Bununla birlikte, bu ayrışım geçerliği anlamında değişkenlerin gerek şartı sağlamadığı görülmüştür. Bu noktadaki sorun, ilgili değişkenin AVE değerinin karekökünün iki değişken arasındaki korelasyondan küçük olması durumudur. Bu nedenle ilgili değişkeni içeren ölçek ifadelerinin faktör yükleri incelenmiştir (multiple squared correlations) ve AD6 ifadesinin .50'nin altında bir faktör yüküne sahip olduğu görülmüştür. Bu durum ilgili değişkenin açıkladığı varyans değerini düşürmekte ve iki boyut arasında ayrışım geçerliği probleminin neden olabilmektedir. İlgili ifade analizden çıkarılarak yeni bir analiz yapılmış ve değişkenlerin uyum ve ayrışım geçerliği şartlarını sağladığı görülmüştür.



Şekil 2. Arkadaş Desteği Değişkeninin Doğrulayıcı Faktör Analizi



Şekil 3. İş Tatmini Değişkeninin Doğrulayıcı Faktör Analizi



Şekil 4. Görev Performansı Değişkeninin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Araştırmanın amacı ile ilgili olan modelin ve hipotezlerin test edilebilmesi için arkadaş desteği ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına Tablo 5'te yer verilmiştir.

Tablo 5. Ölçeklere ait DFA Sonuçları

	CMIN	CMIN/DF	RMSEA	CFI
Arkadaş Desteği Ölçeğinin Uyum Değerleri	254,16	4,09	0,12	0,92
İş Tatmini Ölçeğinin Uyum Değerleri	14,78	2,95	0,09	0,98
Görev Performansı Ölçeğinin Uyum Değerleri	72,67	2,69	0,09	0,94
İyi Uyum Değerleri		<3	<0.05	>0,95
Kabul Edilebilir Uyum Değerleri		3< CMIN/DF <5	<0.08	>0,90

Genellikle uyum iyiliği değerlerinin CMIN/DF için 2'nin altında olması, fakat 3 ile 5 arasındaki değerlerin ise kabul edilebilir değerler olması önerilmektedir. RMSEA değerlerinin ise, iyi uyum değeri için 0,05'ten küçük olması gerekmektedir. Fakat 0,08'den küçük olması da kabul edilebilir uyum değeri içinde olduğunu göstermektedir. CFI'nın ise 0,95'ten büyük olması iyi uyum değerini gösterirken, 0,90'dan büyük olması ise kabul edilebilir değerler içinde olduğunu göstermektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018: 366).

Hipotezlerin Test Edilmesi

İki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkinin var olduğunu, eğer ilişki varsa ilişkinin şiddetini tespit etmek için korelasyon analizi yapılır (Gürbüz ve Şahin, 2018: 262). Kayseri Havalimanı çalışanlarının katılmış olduğu araştırmada, arkadaş desteği ile iş tatmini arasında bir ilişkinin var olup olmadığı basit korelasyon analizi ile test edilmiştir. Değişkenlere ilişkin korelasyon matrisi, aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 6'da görülmektedir.

Tablo 6 Korelasyon Analizi

Değişkenler (N=207)	Ort.	SS	1	2	3
1. Arkadaş Desteği	3,48	0,94	1		
2. Görev Performansı	3,99	0,70	,296**	1	
3. İş Tatmini	3,72	0,88	,423**	,444**	1

*p<0.00

Tablo 6'da görüldüğü üzere, araştırmanın değişkenleri arasında pozitif ve anlamlı ilişkinin olduğu gözlenmektedir. Araştırma bulgularına göre, arkadaş desteği ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönlü ($r=0,42$; $p<,00$) bir ilişki bulunmaktadır. Arkadaş desteği ile görev performansı arasında ise, anlamlı ve pozitif ($r=0,29$; $p<,00$) bir ilişki yer almaktadır. İş tatmini ile görev performansı arasında anlamlı ve pozitif ($r=0,44$; $p<,00$) bir ilişkinin olduğu gözlenmektedir.

Tablo 7. Arkadaş Desteğinin İş Tatmini ve Görev Performansına İlişkin Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	Beta	t	P	F	R	R ²
Arkadaş Desteği	İş Tatmini	0,42	6,67	0,000	44,60	0,42	0,17
	Görev Performansı	0,29	4,44	0,000	19,72	0,29	0,08

Tablo 7'de çalışmada öne sürülen hipotezleri test edebilmek amacıyla yapılan basit regresyon analizinin sonuçları görülmektedir. Çalışmada arkadaş desteğinin bağımsız değişken, iş tatmini ve görev performansının ise bağımlı değişken olması sebebiyle, analiz iki adımda gerçekleşmiştir. Birinci adımda arkadaş desteğinin iş tatminini anlamlı ve pozitif yönlü yordadığı (Beta= 0,423 ve $p<.01$) ve belirlilik katsayısının ise ($R^2=.179$) olduğu görülmektedir. Bu bulgular doğrultusunda H_2 hipotezi desteklenmiştir.

İkinci adımda ise arkadaş desteği ile görev performansı arasındaki neden sonuç ilişkisini anlamak amacıyla yapılan testte, (Beta=0,296 ve $p<.01$) ve belirlilik katsayısının ($R^2=.088$) olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda H_1 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 8. İş Tatmini ve Görev Performansına İlişkin Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken	Bağımlı Değişken	Beta	t	P	F	R	R ²
İş Tatmini	Görev Performansı	0,44	1,92	0,000	44,606	,42	0,17

Tablo 8'de yer alan analiz sonuçlarına istinaden, iş tatmininin görev performansını pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilediği anlaşılmaktadır. ($\beta=0,42$, $t=1,92$, $p<.000$). Bu sonuç iş tatmini değişkeninin görev performansı değişkeninin istatistiksel olarak pozitif yönde bir yordayıcısı olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla, H_3 hipotezi desteklenmektedir.

Tablo 9. Arkadaş Desteği ve Görev Performansı İlişkisinde İş Tatmininin Aracılık Etkisi

	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası	F		β	t	Sig.
Model 1	,296	,088	,083	,90	19,724		,29	4,44	,000
Model 2	,440	,193	,185	,85	24,456	Görev Performansı	,13	1,92	,055
						İş Tatmini	,36	5,16	,000

Araştırma kapsamında, iş tatmininin arkadaş desteği ve görev performansı arasındaki ilişkide aracılık rolü de incelenmiştir. Bu çalışmada Baron ve Kenny'nin (1986) yöntemi olarak bilinen geleneksel yöntem aracılığıyla aracılık testi gerçekleştirilmiştir. Bu yöntemde göre 4 temel şartın sağlanmış olması gerekmektedir. Bu çalışma ilk aşamada arkadaş desteğinin görev performansı ve iş tatmini üzerindeki etkisini göstermiştir, yani iki şart sağlanmıştır. İkinci aşamada aracı değişkenin, yani iş tatmininin görev performansı üzerindeki etkisi gösterilmiştir. Son aşamada ise bağımsız (arkadaş desteği) ve aracı değişken (iş tatmini) modele aynı anda dahil edilerek bağımsız değişkenin ilk modeldeki beta katsayısındaki değişim gözlenmiştir. Tablo 9'a göre, arkadaş desteğinin görev performansı üzerindeki etkisi 0,29'dan 0,13'e düşmüş ve değişkenler arasındaki ilişki anlamlılığını yitirmiştir ($p>.05$). İlgili bulgu göz önünde bulundurulduğunda, görev performansına yönelik arkadaş desteğinin azaltılması iş tatmini de azaltacaktır.

Dolayısıyla iş tatmini, arkadaş desteği ile görev performansı arasında tam aracı rol üstlenmektedir. Buradan hareketle H₄ hipotezi kabul edilmiştir.

TARTIŞMA ve SONUÇ

Havalimanı çalışanları, sektörün doğası gereği zorlu koşullarda, yüksek stres altında, bazen yüksek çalışma saatleri gibi koşullar altında çalışmaktadırlar. Dolayısıyla bu anlamda, iş yerinde destekleyici bir kültürün oluşması, çalışanların iş ile ilgili duygularının olumlu yönde artmasını sağlamaktadır. Örgütsel değerler kapsamında, bir iş yerinde çalışanın önemsenmesi, destek verilmesi bağlamında işgörenlere katkı sağlanması, çalışanlarda örgütsel destek algısı oluşmasını sağlamaktadır (Eisenberger vd., 1990: 55). Bu örgütsel destek algısı içinde hem yönetici desteğini hem de çalışma arkadaşları desteğini içermektedir (Eisenberger vd., 1986: 1020). Çalışanların sadece çalıştıkları kurum tarafından desteklenmeleri bazen yeterli olmayabilmektedir. İşgörenler çalıştıkları kurumdaki iş arkadaşları tarafından da kabul ve destek görmek istemektedirler (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 711).

Havalimanı çalışanları üzerine yapılan bu çalışmada, arkadaş desteğinin, görev performansı üzerindeki etkisi ile iki değişken arasındaki ilişkide iş tatmininin aracı rolünün tespit edilmesi amaçlanmaktadır. Bu bağlamda Kayseri Havalimanı çalışanlarından hazırlanan anket formları aracılığıyla veriler toplanmıştır. Araştırmada ilk olarak arkadaş desteği ile görev performansı ve iş tatmini arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırma değişkenlerinin arasında ilişki olup olmadığını tespit etmek için korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre, arkadaş desteği ile iş tatmini arasında orta düzeyde, anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu ve arkadaş desteği ile görev performansı arasında ise, orta düzeyde, anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki ortaya çıkmıştır. Arkadaş desteğinin iki boyutu görev odaklı destek algısı ve duygusal destek algısı şeklinde incelenmiştir. Arkadaş desteğinin iş tatmini ve görev performansı üzerindeki etkisini tespit etmek için regresyon analizi yapılmıştır. Arkadaş desteğinin iş tatminini anlamlı ve pozitif yönlü yordadığı (Beta= 0,423 ve p<.01) ve belirlilik katsayısının ise (R²=,179) olduğu görülmektedir. Arkadaş desteğinin iş tatminini anlamlı ve pozitif yönlü yordadığı (Beta= 0,423 ve p<.01) ve belirlilik katsayısının ise (R²=,179) olduğu görülmektedir. Arkadaş desteği ile görev performansı arasındaki neden sonuç ilişkisini anlamak amacıyla yapılan testte, (Beta=0,296 ve p<.01) ve belirlilik katsayısının (R²=,088) olduğu görülmektedir. İş tatmininin görev performansını pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilediği anlaşılmaktadır. (β=0,423, t=1,927, p<.000). Bu sonuç iş tatmini ile görev performansı arasında pozitif ilişki olduğunu göstermektedir. Çalışmada yapılan regresyon analizinde, iş tatmininin modele dahil edilmesiyle ortaya çıkan azalış sonucunda iş tatmininin arkadaş desteği ve görev performansı üzerinde tam aracılık rolü bulunduğu sonucuna da varılmıştır.

Araştırmada elde edilen bulgular, literatürde sosyal desteğin bir türü olan arkadaş desteğinin iş tatmini ve görev performansına etkilerinin araştırıldığı çalışmaların sonuçlarını destekler niteliktedir. Yapılan bir çalışmada, iş arkadaşı desteğinin iş performansı ve iş tatminini olumlu yönde etkilediği sonucu ortaya çıkmıştır (Alahmad vd., 2018). 2015 yılında yapılan başka bir çalışmada, hemşirelerin iş arkadaşı desteğinin iş tatminini artırdığı sonucuna varılmıştır (Gountas ve Gountas, 2015). Ürdün'de sağlık alanında yapılan bir çalışmada hastanede çalışanlarından hemşirelere anket uygulanmış, sonuç olarak arkadaş desteğinin iş performansı üzerinde olumlu bir etkisi olduğu sonucuna varılmıştır (Amarneh vd., 2010: 398). Başka bir çalışmada ise, yönetici ve arkadaş desteğinin iş tatminini artırdığı sonucuna ulaşılmıştır (Sargent ve Terry, 2000: 257). Görüldüğü üzere, sosyal destek bağlamında arkadaş desteği, yönetici desteği, aile desteği gibi konular irdelenmektedir. Yazında yer alan ve yine hemşireler üzerinde yapılan bir çalışmada, yönetici ve iş arkadaşı desteğinin görev performansına etkisinde psikolojik

iyi oluşun aracı rolünün incelendiği bir araştırmada (Şen vd., 2023: 555), yöneticilerin ve çalışma arkadaşlarının desteğinin iş performansı üzerinde olumlu etkisi olduğu sonucuna varmışlardır (Şen, 2018: 111). Yazın tarandığında arkadaş desteğinin iş tatmini ve görev performansı ile ilişkisini inceleyen çalışmaların genellikle sağlık alanında yapıldığı görülmektedir (Amarneh vd., 2010: 398; Şen vd., 2023: 555). Yazın tarandığında havacılık sektöründe bu değişkenlerin birlikte ele alınarak yapıldığı bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Bu bağlamda, havalimanı çalışanları üzerinde gerçekleştirilen bu çalışma, hem teorik hem de pratik açıdan anlamlı ve önemlidir. Bu çalışma, çalışanların iş tatmini ve görev performansı ile iş arkadaşları desteği arasındaki ilişkileri ele alarak, havacılık sektörü için özgün bir katkı sunmaktadır. Çalışmanın özgün değeri, literatürdeki bu boşluğu doldurması ve havalimanı çalışanlarının sosyal destek algısının önemini vurgulamasıdır. Bu kapsamda, araştırmanın bulguları, havacılık işletmelerinde daha etkili insan kaynakları yönetimi stratejilerinin geliştirilmesine ve uygulayıcılara yönelik yol gösterici bilgiler sunacaktır.

Çalışmanın sonuçlarına göre havacılık sektörünün bir alt sistemi olan havaalanı sisteminde arkadaş desteğinin önemi vurgulanmalı, çalışanlar arasında sağlıklı iletişim ağlarının kurulması desteklenmeli, çalışanların birbiri ile etkileşim sağlayacağı ortamlar teşvik edilmelidir. Bu sayede iş tatmini ve görev performansının artacağı öngörülmektedir. Bu etkileşimlerin geliştirilmesi, çalışanların iş tatmininin artmasına ve buna bağlı olarak görev performanslarının da yükselmesine katkı sağlayacaktır.

Çalışmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Çalışma Kayseri havalimanında gerçekleştirilmiştir. Türkiye’de bulunan diğer havalimanları yapılacak çalışmalara eklenerek çalışmanın örneklemini artırılabilir. Farklı şehirlerde yoğun meydanları seçebilmekle beraber, yönetici desteği de araştırmaya değişken olarak eklenebilir. Bir diğer kısıt ise, katılımcıların sorulara belirli yanlılıklarla cevap verebilme durumudur. Ayrıca, çalışmaya yeni değişkenler de eklenebilir ve havalimanı çalışanları ile nitel görüşmeler yapılarak daha kapsamlı bilgilere ulaşılabilir.

KAYNAKÇA

- AbuAlRub, R. F. (2006). Replication and Examination of Research Data on Job Stress and Coworker Social Support With İnternet And Traditional Samples. *Journal of Nursing Scholarship*, 38(2), 200-204.
- Akar, S. G. M. ve Altun, A. (2019). E-Öğrenme Ortamlarında Algılanan Karmaşık Görev Performans Ölçeği. *Eğitim Teknolojisi Kuram ve Uygulama*, 9(1), 276-291.
- Alahmad, R., Carter, M., Pierce, C., and Robert, L. (2018). The Impact of Enterprise Social Media Identity on Job Performance and Job Satisfaction, *Enterprise social media identity. Twenty-fourth Americas Conference on Information Systems, New Orleans*, 1-10.
- Amarneh, B. H., Abu Al-Rub, R. F. and Abu Al-Rub, N. F. (2010). “Co-Workers’ Support and Job Performance Among Nurses in Jordanian Hospitals”. *Journal of Research in Nursing*, 15(5), 391-401.
- Aykan, E. (2020). Çalışma Yaşamında Örgütsel Adaletsizlik Algısının Yöneticilerin İşten Ayrılma Niyeti, Yaşam Tatmini, Geri Çekilme ve Nezaketsizlik Davranışları Üzerindeki Etkisinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma. *Journal of Life Economics*, 7(2), 201-216.

- Bakan, İ., Okumuş, M. T., ve Kutluk, M. R. (2020). İşyeri arkadaşlığı, mesleki tatmin, iş stresi ilişkisi: Bir alan araştırması. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(1), 258-273.
- Baron, M. and Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Baron, R. A. and Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Başol, O. ve Çömlekçi, M. F. (2020). İş Tatmini Ölçeğinin Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 1(2), 17-31.
- Bayar, M. (2020). Yalın Yönetim Anlayışının, Çalışanların Görev Performansına Etkilerine Yönelik Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(2), 1984-2001.
- Befort, N. and Hatstrup, K. (2003). Valuing Task and Contextual Performance: Experience, Job Roles and Ratings of The Importance of Job Behaviors. *Applied HRM Research*, 8(1), 17-32.
- Bhatti, M. A., Mat, N., and Juhari, A. S. (2018). Effects Of Job Resources Factors on Nurses Job Performance (Mediating Role of Work Engagement). *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 31(8), 1000-1013.
- Bingöl, D. (1997). *Personel Yönetimi*. Beta Yayınları, İstanbul.
- Borman, W. C. and Motowildo, S. J. (1997). Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research. *Human Performance*, 10(2), 99-109.
- Brayfield, A. H. and Rothe, H. F. (1951). An Index of Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35(5), 307.
- Budak A. (2006). Kamu Sektöründe Çalışanların İş Tatmin Düzeyi: Milli Savunma Bakanlığı Akaryakıt İkmal ve Nato Pol Tesisleri'nde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Eskişehir.
- Campbell, J. P. (1999). The Definition and Measurement of Performance in The New Age. Pulakos (Eds.), *The Changing Nature of Performance: Implications for Staffing, Motivation, and Development*, 399-429.
- Canlı, S., Bingöl, N. ve Göktaş, B. (2020). Huzurevinde Çalışan Yaşlı Bakım Elemanlarının Algıladıkları Sosyal Destek ile İş ve Yaşam Doyumu İlişkisi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 23(3), 435-450.
- Çekmecelioglu, H. G. (2014). Göreve ve İnsana Yönelik Liderlik Tarzlarının Örgütsel Bağlılık, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (28), 21-34.
- Davis S.M. (1984). *Managing Corporate Culture*. Cambridge: Ballinger Publishing.
- Eisenberger, R. and Adornetto, M. (1986). Generalized Self-Control of Delay and Effort. *Journal Of Personality and Social Psychology*. 51(5), 1020-1031.
- Eisenberger, R., Fasolo, P. and Davis-Lamastro, V. (1990). Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.

- Ganguli H. C. (1994) *Job Satisfaction Scales for Effective Management: Manual for Managers and Social Scientists*. New Delhi: Concept Publishing Company.
- Giray, D. M. (2013). İş Yeri Desteği: Örgüt, Yönetici ve Çalışma Arkadaşları Desteğine Genel Bir Bakış. *İş - Güç Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 15(3), 65-81.
- Goodman, S. A. and Svyantek, D. J. (1999). Person–organization fit and contextual performance: Do shared values matter. *Journal of Vocational Behavior*, 55(2), 254-275.
- Gountas, S. and Gountas, J. (2016). How the ‘Warped’ relationships Between Nurses' Emotions, Attitudes, Social Support and Perceived Organizational Conditions Impact Customer Orientation. *Journal of Advanced Nursing*, 72(2), 283-293.
- Güney, T., Taşkıran, E. ve Özkul, E. (2015). Çalışanların Duygularını Yönetme Becerilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Sabiha Gökçen Havalimanı Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Balikesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(34), 99-132.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık, 271.
- Herzberg F. (1965). The Motivation to Work among Finnish Supervisors. *Personnel Psychology*, 18(4): 393-402.
- Herzberg, F., Mausnes, B., Peterson, R. O. and Capwell, D. F. (1957). Job Attitudes; *Review of Research and Opinion*. *Psychological Services of Pittsburgh, Pittsburgh, PA*.
- <https://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/kurumsal/faaliyet/2023.pdf> [Erişim Tarihi: 20.10.2024].
- Hulin, C. L., and Smith, P. C. (1965). A Linear Model of Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 49(2), 209-216.
- Jawahar, I.M. and Carr, D. (2007). Conscientiousness and Contextual Performance: The Compensatory Effects of Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange, *Journal of Managerial Psychology*, 22(4), 330-349.
- Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C. and Kluger, A. N. (1998). Dispositional Effects on Job and Life Satisfaction: The Role of Core Evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 83(1), 17-34.
- Kalaycı, Ş. (2014). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik*, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Karaca, A., ve Uzun F. (2021). Vardiyalı Çalışan Personelin İş-Aile Çatışma Düzeyinin Belirlenmesi: Elazığ Havalimanı Örneği, *International Journal of Economic and Administrative Academic Research* (E-Issn: 2757-959x), 1(2), 1-22.
- Küçük, B. A. (2021). Çalışma Arkadaşı Desteği Ölçeği (Çad): Türkçe 'ye Uyarlama Çalışması. *Öneri Dergisi*, 16(56), 611-633.
- Locke K. (2001). *Grounded Theory in Management Research*. London: Sage.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. (Editör) M. D. Dunnette: *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* içinde (ss. 1297-1343), Chicago, IL: Rand McNally Publishing.
- Mead, S., Hilton, D. and Curtis, L. (2001). Peer Support: A Theoretical Perspective. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 25(2), 134-141.

Nguyen, N. T. H., and Tuan, L. T. (2022). Creating Reasonable Workload to Enhance Public Employee Job Satisfaction: The Role of Supervisor Support, Co-Worker Support and Tangible Job Resources. *Public Performance & Management Review*, 45(1), 131-162.

Ömüriş, E. (2014). *İşyerinde Arkadaşlık İlişkilerinin Temel Belirleyicileri ve Örgütsel Sonuçlar Üzerine Etkisi*. Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Pearce, J.L., Branyiczki, I. and Bakacsi, G. (1994). Person-Based Reward Systems: A Theory of Organizational Reward Practices in Reform-Communist Organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 15(3), 261-282.

Procidano, M. E. and Heller, K. (1983). Measures of Perceived Social Support from Friends and From Family: Three Validation Studies. *American Journal of Community Psychology*, 11(1), 1-24.

Rhoades, L. and Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.

Riggle, R. J., Edmondson, D. R., and Hansen, J. D. (2009). A Meta-Analysis of The Relationship Between Perceived Organizational Support and Job Outcomes: 20 Years of Research. *Journal of Business Research*, 62(10), 1027-1030.

Sargent, L. D. and Terry, D. J. (2000). The Moderating Role of Social Support in Karasek's Job Strain Model. *Work and Stress*, 14(3), 245-261.

Sargut, A. S. (1994). Bireycilik ve ortaklaşa davranış ikileminde yönetim ve örgüt kuramları. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 49(1),321-332.

Settoon, R. P. and Mossholder, K. W. (2002). Relationship Quality and Relationship Context as Antecedents of Person – and Task-Focused İnterpersonal Citizenship Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 87, 255- 267.

Sevimli, F. ve İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. *Ege Academic Review*, 5(1), 55-64.

Shore, L. M., and Tetrick, L. E. (1991). A Construct Validity Study of The Survey of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 76(5), 637-643.

Sonnentag, S. and Frese, M. (2002). Performance Concepts and Performance Theory. In S. Sonnentag (Ed.), *Psychological Management of Individual Performance: A Handbook in The Psychology of Management in Organizations*. (Chichester: Wile), 3-25.

Stamper, C. L., and Johlke, M. C. (2003). The Impact of Perceived Organizational Support on The Relationship Between Boundary Spanner Role Stress and Work Outcomes. *Journal of Management*, 29(4), 569-588.

Şen, H. T. and Yıldırım, A. (2023). The Relationship Between Nurses' Perceived Organizational, Supervisor and Co-Worker Support, Psychological Well-Being and Job Performance. *Open Access*, 73 (7), 552-557.

Tekingündüz, S., Top, M., ve Seçkin, M. (2015). İş Tatmini, Performans, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Hastane Örneği. *Verimlilik Dergisi*, (4), 39-64.

Tews, M. J., Michel, J. W. And Ellingson, J. E. (2013). The Impact of Coworker Support on Employee Turnover in The Hospitality Industry. *Group & Organization Management*, 38(5), 630-653.

Tiryaki Şen, H. (2018). *Yönetici, Çalışma Arkadaşları ve Örgütsel Destek Algısının Hemşirelerin Psikolojik İyi Oluş Ve İş Performansına Etkisi*. Yayımlanmış Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi.

Türk, M. S. (2003). *Bir İletişim Sistemi Olan Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Önemi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi.

Uluçay, E. (2020). *İşyeri Arkadaşlığının İşgören Performansı Üzerine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama* Yüksek Lisans Tezi, Kafkas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Uludağ, G., ve Çınar, Ö. (2021). Özel İşletmelerde Algılanan Sosyal Destek ile Yaşam Doyumu ve İşgören Performansı İlişkisi, *Uluslararası Akademik Birikim Dergisi*, 4(1), 84-97.

Wang, G. and Netemeyer, R. G. (2002). The Effects of Job Autonomy, Customer Demandingness, and Trait Competitiveness on Salesperson Learning, Self-Efficacy, and Performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(3), 217-228.

Yoon, J. and Lim, J. C. (1999). Organizational Support in The Workplace: The Case of Korean Hospital Employees. *Human Relations*, 52(7), 923-945.