



Araştırma Makalesi

**Otel Çalışanlarında Algılanan Örgütsel Destek, İş Yeri Yalnızlığı ve İş Tatmini İlişkisi**

*The Relationship Among Perceived Organizational Support, Workplace Loneliness and Job Satisfaction on Hotel Employees*

Filiz Gümüş Dönmez<sup>a</sup>, Cafer Topaloğlu<sup>b</sup>

MAKALE BİLGİSİ

*Anahtar Kelimeler:*  
*Algılanan Örgütsel Destek,*  
*İş Yeri Yalnızlığı, İş Tatmini,*  
*Yapısal Eşitlik Modeli,*  
*Aracılık Etkisi*

*Tarihler :*  
Geliş 13 Mart 2020  
Düzeltilme gelişi 21 Mayıs  
2020  
Kabul 29 Mayıs 2020

ARTICLE INFO

*Keywords:*  
*Perceived Organizational*  
*Support, Loneliness in the*  
*Workplace, Job Satisfaction,*  
*Structural Equation Model,*  
*Mediating Effect*

*Article history:*  
Received 13 March 2020  
Received in revised form 21  
May 2020  
Accepted 29 May 2020

ÖZ

Günümüzde işletmelerde algılanan örgütsel destek ve iş tatminin sağlanması kadar iş yeri yalnızlığının en aza indirilmesi de büyük önem arz etmektedir. Bu sebeple bu araştırmada Muğla'da faaliyet gösteren ve her şey dâhil sistemiyle hizmet sunan dört ve beş yıldızlı otel çalışanları üzerinde algılanan örgütsel destek, iş yeri yalnızlığı ve iş tatmini ilişkisi araştırılmıştır. Bunun için nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği ile 406 adet geçerli veri toplanmıştır. Kurulan araştırma modeli ve yapılan yapısal eşitlik modeli analizleri sonucunda algılanan örgütsel destek ve iş tatmini ilişkisinde duygusal yalnızlığın kısmi aracılık rolü tespit edilirken sosyal yalnızlığın aracılık rolü istatistiki açıdan anlamlı bulunmamıştır. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda konu ile ilgili araştırmacılara ve sektör temsilcilerine öneriler sunulmuş ve araştırma sonuçlandırılmıştır.

ABSTRACT

Today, alleviating the loneliness in the workplace is as significant as proving job satisfaction and perceived organizational support. For this reason, in this research the relationship between perceived organizational support, loneliness in the workplace and job satisfaction has been investigated on four and five-star hotel employees operating in Mugla and servicing with all-inclusive system. To conduct the research, 406 valid data were collected by using survey technique which was one of the quantitative research methods. As a result of developed research model and structural equation model analysis, the partial mediating role of emotional loneliness was determined in the relationship between perceived organizational support and job satisfaction while the mediating role of social loneliness was not found statistically significant. Within the results, the research was completed by presenting suggestions to the researchers and hotel owners/managers.

<sup>a</sup> İletişim kurulacak yazar, Arş.Gör. Dr. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği, Türkiye. E-mail: flizgumus@mu.edu.tr. ORCID: 0000-0003-1661-3277

<sup>b</sup> Prof. Dr. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Turizm Fakültesi Konaklama İşletmeciliği, Türkiye. E-mail: ctopaloglu@mu.edu.tr. ORCID: 0000-0002-6578-2125

## 1. GİRİŞ

Rekabetçi yapı, bireyselliğin ve bilgisayarlı teknolojilerin ön plana çıkmasıyla daha çok belirginleşen iş yeri yalnızlığı, iş ortamında işgörenleri olumsuz etkileyen, onları stres ve baskıya maruz bırakan ve işgörende duygusal-sosyal ilişki yoksunluğu meydana getiren bir durumdur (Rhoades & Eisenberger, 2002). Bir işgören ailesi ile oldukça mutlu ve huzurlu iken, iş ortamında tam aksine mutsuz ve yalnız olabilir. Bu sebeple, iş yeri yalnızlığı (İYY) normal yalnızlık duygusundan farklı bir kavramdır (Doğan, Çetin & Sungur, 2009; Wright, 2005).

Algılanan örgütsel destek (AÖD), işgörenin örgüte sağladığı katkı sonucunda, işletmenin işgörene sağladığı destek, bağlılık ve ilgiye duyulan işgören inancındır (Eisenberger, 2002). Yapılan araştırmalarda algılanan örgütsel destek ile işyeri yalnızlığı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı, iş performansı, işten ayrılma niyeti ve örgütsel bağlılık gibi örgütsel öncül veya ardıl değişkenler ile ilişkili olduğu bulunmuştur (Rhoades & Eisenberger, 2002).

AÖD ve İYY'nin ilişkili olabileceği örgütsel değişkenlerden bir diğeri de iş tatminidir (İT). İş tatmini, bir işletmede işgörenler açısından işlerin ters gittiğini ve çalışma koşullarının kötüleştiğini gösteren en önemli çıktılardan biridir. Bu bağlamda, iş tatmini, bireyin normlar, değerler, beklentiler sisteminden geçerek işlenen iş ve iş koşullarına ilişkin algılarına karşı geliştirdiği içsel tepkilerdir (Roodt, Rieger & Sempane, 2002: 24).

AÖD, İYY ve İT'nin birbiri ile ilişkili olduğu ve turizm sektöründe de görülebileceği varsayımından yola çıkarak bu araştırmanın temel amacı, her şey dâhil sistemiyle hizmet sunan dört ve beş yıldızlı otel çalışanları üzerinde AÖD ve İT ilişkisinde İYY'nin aracılık etkisini araştırmaktır. Daha önceki araştırmalarda AÖD ve İT ilişkisinde İYY'nin aracı rolü ve bu üç değişkenin birbiriyle ilişkisi araştırılmadığı için araştırmanın özgün bir değere sahip olduğu ve ilgili yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Algılanan örgütsel destek

İşgörenler işletmelerinden kendilerine karşı olumlu veya olumsuz bir tutum ve davranış sergilendiğini hissetmektedirler. Adından da anlaşıldığı üzere

örgütsel destek sağlanan değil algılanan bir yapıya sahiptir. Aynı zamanda AÖD, işgörenlerin işletmelerine ve işlerine karşı tutumlarını etkilemektedir (Turunç & Çelik, 2010). İnsan kaynağının öneminin bilindiği işletmelerde görülen AÖD, işgörenin işletmeye sağladığı yararın örgüt tarafından değer görme ve örgüt çalışanlarının refahına önem verme derecesini ifade etmektedir. İşgörenlerin AÖD algısı ne kadar yüksekse, teorik olarak örgüte katkı sağlama davranışı da o denli yüksek olmaktadır (Sears, Zhang & Han, 2016).

AÖD'nin açıklanması aşamasında örgütsel destek teorisi, karşılıklılık normu ve sosyal değişim teorisinden yararlanılmıştır. Örgütsel destek teorisi, çalışanların örgütü insani özelliklerle ifade etme eğilimini açıklamaktadır. Karşılıklılık normu, işgörenin işletmesinden gördüğü fayda karşısında fayda sağlamak için gösterdiği çabayı ifade etmektedir. Sosyal değişim teorisi ise işgörenlerin işletmelerine bağlılıklarını kapsayan inançlarını ele almaktadır. Teoriye göre etkileşimde bulunan iki birey arasındaki değerli varlıkların karşılıklı değişimi ve kişilerarası ilişkilerin oluşumu söz konusudur. Bu bağlamda, işgörenler ve işletme arasında açık bir şekilde ifade edilmeyen ancak ihlal edildiğinde ortaya olumsuz sonuçlar çıkaran zorunlu ve karşılıklı bir ilişki söz konusu olmaktadır (Turunç & Çelik, 2010). Bu haliyle sosyal değişim teorisi, örgütsel destek teorisini ve karşılıklılık normunu kapsayarak AÖD'yi açıklamaktadır.

### 2.2. İş tatmini

İT, bir işgörenin işinin ve işyerindeki deneyiminin sonucunda hissettiği olumlu duygu durumudur (Riggle vd., 2009). Birey İT için kendi norm, değer ve beklentilerini göz önüne alarak iş ve iş koşullarına içsel bir tepki geliştirmektedir. Eğer bu içsel tepki işgörenin beklentilerini karşılıyorsa işgörende İT, karşılıymıyorsa iş tatminsizliği oluşmaktadır. İş kavramı çok kapsamlı bir konudur. Bir iş bir öğretmen için sadece öğrenciye soru sormak, bir önbüro personeli için konaklama kaydı almak, bir akademisyen için veri toplamak, bir otel müdürü için otel gelirlerini artırmak değildir.

İT dinamik bir yapıya sahiptir. Bu nedenle İT'nin herhangi bir örgütte bir sefer sağlanması süreklilik arz etmemektedir. Dinamik yapı özelliğinden dolayı İT'nin sürekli gözden geçirilmesi ve bununla ilgili yenilikler yapılması gerekmektedir. İT'yi etkileyen bireysel ve örgütsel olmak üzere iki faktör bulunmaktadır. Bireysel faktörler, bireylerin kişisel özellikleri, inançları, duyguları ve niyetlerinden ortaya çıkmaktadır. Aynı zamanda, bireysel faktörler, bireyin doğuştan sahip olduğu kalıtsal özellikler ve sonradan yaşam deneyimleriyle kazandığı özelliklerden oluşmaktadır. Örgütsel

faktörler, işgörenin iş yerinde deneyimlediği ve işgörenin tatminini etkileyen ücret, terfi, çalışma koşulları gibi faktörlerden oluşmaktadır (Zopiatis, Constanti & Theocharous, 2014).

### 2.3. İş yeri yalnızlığı

Sosyal bir varlık olan insan için diğer insanlarla iletişim kurmak ve sosyal bütünleşme sağlamak en temel ihtiyaçlar arasında yer almaktadır (Beutel vd., 2017). Bu ihtiyacın karşılanmadığı durumlarda ortaya çıkan olumsuzlardan birisi yalnızlık olgusudur. Yalnızlık, toplumda oldukça sık görülen ancak kolay bir şekilde dile getirilemeyen ve bireyde psikolojik, fizyolojik ve örgütsel anlamda olumsuz sonuçlar ortaya çıkaran bir durumdur. Bu sebeple yalnızlık kavramı tek başına olma, toplumsal dışlanma, yabancılaşma, kendi halinde olma, sosyal destek eksikliği ve bunalım kavramları ile karıştırılmaktadır (Yadav & Chadha, 2017). Örneğin tek başına olma kavramında birey bu durumu kendi isteği doğrultusunda tercih ederken, yalnızlık kavramında birey bu durumu kendisi istememekte ve bu duruma maruz bırakılmaktadır.

İYY ise normal yalnızlık duygusundan farklı olup bireyin iş ortamında yaşadığı yalnızlığı ifade etmektedir. Aile hayatında gayet mutlu ve huzurlu olan bireyler, iş hayatında yaşadıkları rekabet ortamı, sanal takımlar, teknolojik cihazların iletişim ağına dâhil olması, herhangi bir gruba dâhil olamama, örgüt-iş uyumsuzluğu gibi sebeplerle kendilerini iş yerinde yalnız hissedebilmektedir (Doğan vd., 2009; Peng vd., 2017). Bu kapsamda İYY “işgörenin çalışma arkadaşlarıyla kişisel yakınlık kurma ihtiyacının karşılanmadığı durumlarda ortaya çıkan ve işgörenin iş arkadaşlarına sosyal ve/veya duygusal anlamda yabancılaşmasıyla tetiklenen olumsuz, hoş olmayan ve acı verici bir durum” olarak tanımlanabilir (Gümüş Dönmez, 2019: 55).

İYY duygusal (DY) ve sosyal yalnızlık (SY) olmak üzere iki boyutta ele alınmaktadır (Ayazlar & Güzel, 2014; Doğan vd., 2009; Wright, 2005; Wright, Burt & Strongman, 2006). DY, yakın ve samimi ilişkilerin yokluğunda ortaya çıkan ve bireyin iş yaşamındaki arkadaşlık ilişkilerinin niteliğini ölçen bir yalnızlık türüdür. DY yaşayan bireylerde aşırı duygusallık, iş arkadaşlarını yanlış anlama eğilimi, kaygılı bir ruh hali, endişe ve korku gibi olumsuz duygular görülebilmektedir (Doğan vd., 2009). SY, iş çevresinde yeterli sosyal arkadaş çevresine sahip olmayan işgörenlerde ortaya çıkan ve işgörenin iş yaşamındaki arkadaş çevresini nicelik bakımından değerlendiren yalnızlık türüdür. SY yaşayan bireylerde utangaçlık, reddedilme, herhangi bir gruba ait olamama, düğün, nişan,

cenaze gibi topluluklara katılmama gibi durumlar görülebilmektedir (Wright vd., 2006).

### 2.4. Her şey dâhil sistemi, hizmet anlayışı ve iş yeri yalnızlığı

Hizmet sektörünün temelinde insanlarla iletişim kurmak esas alınmaktadır ve bu esas konukseverlik anlayışıyla yerine getirilmektedir (Telfer, 2000). Geleneksel konukseverlik anlayışı, misafir ve ev sahibi arasındaki sıcak ve samimi ilişkiye dayanırken, ticari konukseverlik anlayışında ise hizmet sunma kaygısı ile birlikte konuksevmezlik anlayışı yatmaktadır (Ritzer, 2007).

Turizm sektöründe ev sahibi işletmeler ile turistler arasındaki etkileşimi Aslan ve Özeren (2016) “misafir-ev sahibi etkileşimleri” olarak ele almıştır. Bu kavram ise bu işin ticari doğasını gizlemek için ortaya atılmıştır (Ritzer, 2007). Her ne kadar ticari kavram gizlenmeye çalışılsa da misafir-ev sahibi etkileşimindeki geleneksel maddi olmayan karşılık sona ermiş ve bunun yerini turist-çalışan ilişkisi almıştır (Aramberri, 2001).

Her şey dâhil sistemde önceden hazırlanan çok sayıda yiyecek-içecek açık büfede sunulmakta ve müşteri kendisi gidip istediği yemeği almaktadır (Birkan, 2004). Bu durumda her şey dâhil sistemde işgörenin iş uygulamaları kısıtlanmakta ve işgörenin müşteri ile etkileşimi standartlaştırılmaktadır. Ritzer (2007) turist ve çalışan arasındaki kısıtlı iletişim ve hizmet sunumunun standartlaştırılmasını konuksevmez konukseverlik ile açıklamıştır. Verimliliği artırmak amacıyla oluşturulan McDonaldslaşma veya Disneyleşme konuksevmez konukseverliğin başlangıcı olmuştur. McDonaldslaşma doğrultusunda modern dünyada hizmet personelinin en yüksek düzeyde verim alma anlayışı self-servis ile sonuçlanmış ve hizmet sektöründe turistler hizmet(sizlik) anlayışı ile otellerde kendi yemeğini almakta, tostunu kendisi yapmakta, otele giriş-çıkışı ve odayı açma işlemini elektronik cihazlar üzerinden kendisi yapmaktadır. Bu durum, hizmet sektöründe turist-çalışan ilişkisini yüzeyselleştirmiş ve samimiyetten uzak bir duruma sokmuştur (Aslan & Özeren, 2016).

Modern dünyada bir yandan iş yaşamının niteliği iyileştirilmeye çalışılırken diğer yandan işgörenlerden en yüksek verim ve en iyi performans beklenmektedir. İşgörenler bu beklentiler karşısında aşırı strese, yalnızlığa veya rekabete sürüklenebilmektedir (Wright, 2005). Aynı zamanda işgörenlerden beklenen örgütsel çıktılar neticesinde işgörenler belli bir rutinin içine hapsolarak yaratıcılıklarını kaybedebilmektedirler. Ayrıca bu sistemde bireyler toplum içinde

yalnızlaşmaya, rutini takip etmeye ve tek başına hareket etmeye mecbur kalmaktadırlar (Wright, 2005).

Her şey dâhil sistemiyle hizmet sunan konaklama işletmelerinde işyeri yalnızlığı için iki durum söz konusudur. Birincisi, turizmin sezonluk yapısından dolayı turizmde çalışan işgörenler sezonun kısa olması sebebiyle iş arkadaşlarıyla samimi ilişkiler kurmaktan kaçınmakta ve ilişkilerini yüzeysel bir şekilde sürdürmektedirler. Bu durumda olan işgörenler yaş ve bölüm farkını göz önünde bulundurarak diğer çalışanlardan uzaklaşmakta ve herhangi bir gruba dâhil olmadan tek başına iş hayatlarını sürdürmektedirler. İkincisi, turizm sektörü uygulamalı alandan biri olduğu için stajyer çalıştırma oranı en yüksek sektörlerden birisidir. Stajyerlerin sektörde çalışması, aynı eğitim kurumundan öğrencilerin aynı işletmelerde çalışma olasılığını artırmaktadır. Bu durumda çalışan işgörenler kendi aralarında daha kolay bir arkadaş grubu oluşturmakta ve birbirini tanıyan sosyal ilişki ağı içinde samimi paylaşımlarda bulunmaktadır. Bu tür işletmelerde bir taraf samimi iken diğer taraf ayrı olabilmekte ve gruplaşmalar sonucu işgörenlerin yalnızlık yaşama olasılığı artmaktadır.

## 2.5. Algılanan örgütsel destek, iş tatmini ve işyeri yalnızlığı ilişkisi

Turizm sektöründe herhangi bir kriz anında ilk başvuru yöntem, personel sayısının azaltılması, maaşlarının geç ödenmesi ve örgütsel küçülme gibi uygulamalar olabilmektedir. Bu tür uygulamalar işgörenlerin işletmeye olan bağlılığını azaltmakta ve güvenini sarsmaktadır. Buna engel olmak ve işgörenlerin işletmede desteklenmelerini sağlamak işletmeler açısından bir zorunluluk haline gelmiştir (Rhoades & Eisenberger, 2002).

İYY ise işgörenin kendisini iş ortamında duygusal ve sosyal olarak ifade edememesiyle tetiklenen acı verici bir duygu durumudur (Peng vd., 2017; Wright vd., 2006). Bu sebeple İYY bireyin bireysel ve örgütsel yaşamını tehdit eden bir sorun olarak görülmektedir (Çetin & Alacalar, 2016).

İYY işgörenin hem bireysel hem de örgütsel yaşamını tehdit ettiği için İYY birçok öncül veya ardıl değişkenlerle ilişkili olarak ele alınabilmektedir. Buna bağlı olarak bu çalışmada AÖD'yi olumsuz yönde etkileyen değişkenlerden birisi olarak İYY ele alınmıştır. Yapılan araştırmalara bakıldığında, Wright (2005) iş arkadaşlığı ve yönetici desteği ile İYY arasında olumsuz yönlü bir ilişki tespit etmiştir. Karakurt (2012) yürüttüğü araştırmasında DY ve SY'nin AÖD ile negatif yönde ilişkili olduğunu saptamıştır. Stoica ve diğerleri (2014) sağlık çalışanları üzerinde

yaptığı araştırmasında yöneticilerinden destek görmeyen çalışanların daha çok İYY yaşadıklarını bulmuştur. Ancak Çetin ve Alacalar (2016) akademisyenler üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında AÖD'nin İYY üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Gün Eroğlu (2018) elektrik dağıtım şirketi çalışanları üzerine yaptığı araştırmasında algılanan yönetici desteği ile DY ve SY'nin ters ilişkili olduğunu tespit etmiştir. AÖD ve İYY arasındaki kavramsal ilişkiden hareketle aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir. AÖD ve İYY arasındaki kavramsal ilişkiden hareketle aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

**Hipotez 1:** Algılanan örgütsel destek iş yeri yalnızlığını negatif yönde etkiler.

**Hipotez 1a:** Algılanan örgütsel destek duygusal yalnızlığı negatif yönde etkiler.

**Hipotez 1b:** Algılanan örgütsel destek sosyal yalnızlığı negatif yönde etkiler.

İşletmelerin işgörenlerine karşı sergilediği tutum ve davranışların karşılığı işgörenlerde ve işgörenlerin iş performanslarında farklı şekillerde ortaya çıkmaktadır. İşletmesinden destek algılayan işgörenler buna karşılık vermek amacıyla yüksek performans gösterme ve işletmeye faydalı olma eğilimine sahip olmaktadır (Rhoades & Eisenberger, 2002). Bu durumu sağlamanın yollarından birisi de iş tatminidir. İT, işgörenin işiyle ne kadar mutlu ve barışık olduğunu göstermekte ve işgörenin iç huzurunu ifade etmektedir (Mrayyan, 2005).

Allen, Shore ve Griffeth (2003), Cheng ve O-Yang (2018), Rhoades ve Eisenberger (2002), Sears ve diğerleri (2016) AÖD ile İT arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu dile getirmişlerdir. Aynı zamanda, yapılan ampirik çalışmalarda ise AÖD'nin İT'yi pozitif yönde etkilediği saptanmıştır (Akkoç, Çalışkan & Turunç 2012; Branik, Roring & Eby, 2010; Riggle vd., 2009; Stamper & Johlke, 2003). İncelenen araştırmalardan hareketle aşağıdaki hipotez kurulmuştur.

**Hipotez 2:** Algılanan örgütsel destek iş tatminini pozitif yönde etkiler.

Çalışan insanlar günlük yaşamlarının en az üçte birini iş ortamında geçirmektedir. Bu sebeple işgörenlerin çalışma yaşamlarında psikolojik iyi hallerinin ve iş tatminlerinin desteklenmesi ve sağlanması önemlidir (Mao, 2006). Bunun tersi olduğunda İYY gibi olumsuz örgütsel sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Ayrıca, iş ortamında İYY yaşayan bireylerin işi bırakma niyeti, örgütsel bağlılığın azalması, performanslarının düşmesi ve iş

tatminsizliği gibi olumsuzluklar yaşaması daha çok muhtemeldir.

Yapılan araştırmalarda İYY ve İT arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir (Erdiren Çelebi & Ertürk, 2018; Mellor vd., 2008; Wright, 2005). İYY'nin bireysel ve örgütsel yaşamı tehdit eden önemli bir sorun olduğundan yola çıkarak aşağıdaki hipotez kurulmuştur.

**Hipotez 3:** İş yeri yalnızlığı iş tatminini negatif yönde etkiler.

**Hipotez 3a:** Duygusal yalnızlık iş tatminini negatif yönde etkiler.

**Hipotez 3b:** Sosyal yalnızlık iş tatminini negatif yönde etkiler.

İYY'nin örgüt ortamında engellenememesi iş tatminsizliği gibi olumsuzluklar ortaya çıkarmaktadır. Duygusal tepkilerden oluşan İT olumlu veya olumsuz yönde olabilmektedir (Sears vd., 2016). İşletmelerin işgörenine sunduğu fırsatlar ile uygulamaları arasında bir tutarlılık varsa işgörenler işletmelerine karşı olumlu tutum ve davranışlar sergilemekte ve örgütün desteğini arkasında hissetmektedir. Aksi durumda işgörenin işletmeye olan inancı ve güveni sarsılmakta, iş ortamında yalnızlaşabilmekte, iş tatminsizliği, performans düşüklüğü ve işten ayrılma gibi olumsuz tutumlar geliştirebilmektedir. Bu noktadan hareketle AÖD'nin İT'ye etkisinde İYY'nin aracılık rolü olabileceği varsayılmıştır ancak yazında bu

şekilde bir aracılık etkisine rastlanmamıştır. Yazındaki bu boşluktan hareketle aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

**Hipotez4:** Algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki etkisinde iş yeri yalnızlığının aracılık rolü vardır.

**Hipotez 4a:** Algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki etkisinde duygusal yalnızlığın aracılık rolü vardır.

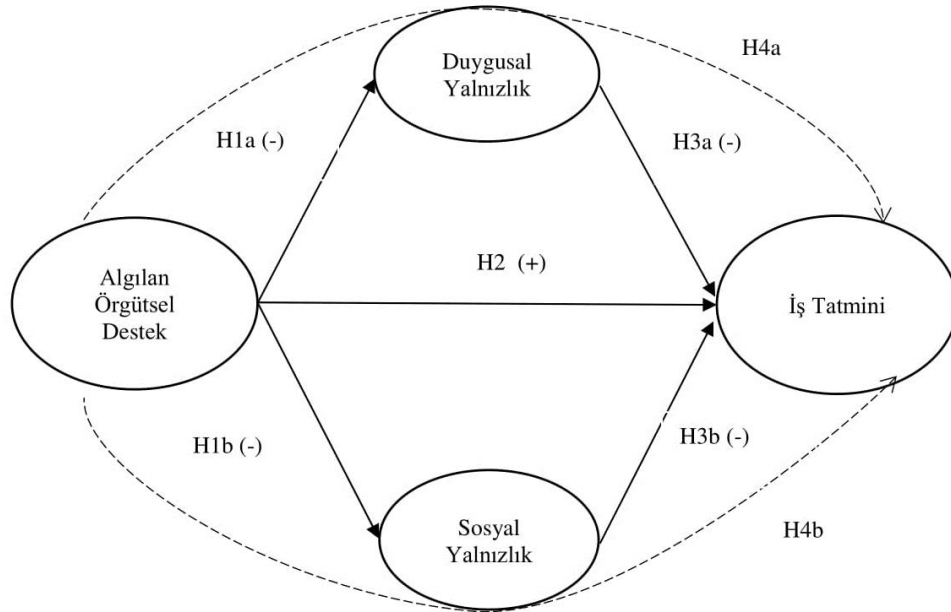
**Hipotez 4b:** Algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki etkisinde sosyal yalnızlığın aracılık rolü vardır.

### 3. YÖNTEM

Bu araştırmada *nicel araştırma yöntemlerinden* yararlanılmıştır. Yöntembilim açısından parçaların incelenmesi ve buradan yola çıkarak bütünün yorumlanmasını kapsayan tümdengelim yöntemi benimsenmiştir. Nicel araştırma desenleri açısından bakıldığında, iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkileri değerlendirmeyi amaçlayan ilişkisel araştırmalardan yararlanılmıştır (Gürbüz & Şahin, 2016; Hair vd., 2014; Saunders, Lewis & Thornhill, 2009).

#### 3.1. Araştırmanın amacı ve kavramsal modeli

Bu araştırmanın amacı her şey dâhil sistemiyle



Şekil 1: Araştırmanın Kavramsal Modeli

hizmet sunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde AÖD, İT ve İYY ilişkisini araştırmaktır (bkz. Şekil 1).

İlgili araştırmalara bakıldığında AÖD ile İYY'yi (bkz. Çetin & Alacalar, 2016; Erdil & Gülen Ertosun, 2012; Stoica vd., 2014; Wright, 2005) ve İYY ile İT'yi (bkz. Çetin & Alacalar, 2016; Erdiren Çelebi & Ertürk, 2018; Mellor vd., 2008; Wright, 2005) inceleyen araştırmaların olduğunu görmek mümkündür. Ancak üç değişkenin bir arada incelendiği çalışmaya henüz rast gelinmemiştir. Bu sebeple araştırmanın amacı ve sorunsalı kapsamında Şekil-1'deki model doğrultusunda önceki bölümde kurulan hipotezlerin test edilmesi amaçlanmaktadır.

### 3.2. Evren, örneklem ve veri toplama

Araştırma evrenini Muğla ilindeki her şey dâhil sistemle hizmet sunan dört ve beş yıldızlı otel çalışanları oluşturmaktadır. Araştırma evreninin Muğla olarak belirlenmesindeki temel etken, Muğla'nın İstanbul ve Antalya'dan sonra en çok işletme ve yatırım belgeli tesise ve bu doğrultuda işgörene sahip olmasıdır. Ayrıca, uygulama alanının her şey dâhil oteller olarak benimsenmesinin sebebi ise her şey dâhil sisteminin çalışanlarını yaptıkları iş doğrultusunda standartlaştırdığı ve bu standartlaşmanın İYY'ye sebep olduğu varsayımdır.

Araştırma evrenini oluşturan işletmelere Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü resmi web sitesinde yer alan Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü'ne bağlı Turizm İşletme Belgeli Tesisler'den ulaşılmıştır (Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2018). Muğla'da işletme belgeli 64 dört yıldızlı, 77 beş yıldızlı olmak üzere 141 otel bulunmaktadır. Ancak bu otellerden hangilerinin her şey dâhil sistemiyle hizmet sunduğu bilgisine ulaşılamamıştır. Bir evrende yer alan tüm temsilcilerden veri toplamak zaman ve maddi açıdan maliyetli olduğu için örneklem alınması gerektiği önerilmektedir (Saunders vd., 2009). Buna bağlı olarak, Muğla'da her şey dâhil sistemle hizmet sunan işgören sayısı tam olarak bilinemediği için bu araştırmada olasılığa dayalı olmayan örnekleme tekniklerinden yararlanılmıştır. Araştırma verilerinin toplanması sürecinde ulaşılması en kolay olan deneklerden rastgele veri toplamayı kapsayan kolayda örnekleme (Saunders vd., 2009) ve deneklere ulaşmanın zor olduğu durumlarda önceden ulaşılan deneklerden yola çıkarak diğer deneklere ulaşmayı içeren kartopu örnekleme tekniklerinden (Gürbüz & Şahin, 2016) yararlanılmıştır.

Bu kapsamda araştırmanın hipotezlerini test amacıyla Muğla ilinde yer alan ve her şey dâhil

sistemiyle hizmet sunan 43 tane dört ve beş yıldızlı otel ile iletişime geçilmiştir. Bu otellerden 14 tanesi gerek işletmelerinde araştırmaya izin vermeme prensipleri gerekse sezon sonu kapanış hazırlıkları sebebiyle araştırma izni vermemiştir. Bu kapsamda, 29 otele Eylül-Kasım 2018 sürecinde 750 adet anket formu dağıtılmıştır. Veri toplama sürecinde insan kaynakları bölümüne ve çay/kahve molalarına çıkan personele araştırma hakkında araştırmacı tarafından bilgi verilmiştir. Dağıtılan anket formundan 519 adet geri dönüş sağlanmıştır. 96 anket formu eksik/hatalı veya tek taraflı işaretlendiği için değerlendirme dışı bırakılmıştır. Geriye kalan 423 adet geçerli anket formu veri setine işlenmiştir. YEM analizlerinde örneklem büyüklüğü ile ilgili genel bakış açısı verilerin normal dağılıp dağılmadığı üzerinden yorumlanmaktadır. Veriler normal dağılım gösteriyorsa örneklem büyüklüğü en az 150 (Çelik & Yılmaz, 2013: 41) veya gözlenen değişken sayısının en az 5 katı kadar olması gerektiği yönündedir (Gürbüz & Şahin, 2016: 332). Bu noktadan hareketle, örneklem büyüklüğünün bu araştırma için yeterli olduğu söylenebilir.

### 3.3. Araştırmanın ölçekleri, geçerlilik, güvenilirlik

Araştırmanın veri toplama aracı dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik ifadeler yer almaktadır. İkinci bölümünde AÖD, üçüncü bölümde İYY ve dördüncü bölümde İT ölçeği yer almaktadır. Ölçeklere ilişkin ayrıntılı bilgi devam eden bölümde yer almaktadır.

**Algılanan örgütsel destek ölçeği:** Stassen ve Ursel (2009) tarafından geliştirilen ölçek 10 ifadeden oluşmaktadır. Türkçe geçerliliğini Turunç ve Avcı'nın (2015) yaptığı ölçek tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin ifadeleri "Çalıştığım işletme çalışanlarına çok az ilgi gösterir" şeklinde örneklendirilebilir. AÖD kesinlikle katılmıyorum (1) ile kesinlikle katılıyorum (5) arasında derecelendirilen 5'li Likert tipi ölçek ile ölçülmüştür. Ölçeğin Türkçe geçerliliği daha önce birçok araştırmada kullanıldığı için tekrar geçerliliği yapılmamıştır ancak Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı ölçülmüştür. Buna göre ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0,86 olarak hesaplanmıştır.

**İş tatmini ölçeği:** Yoon ve Thye (2002) tarafından geliştirilen ölçeğin Türkçe geçerliliği Kuşlvan ve Kuşlvan (2005) tarafından yapılmıştır. Tek boyutlu olan İT ölçeği 5 ifadeden oluşmaktadır. "İşime karşı ilgimi kaybediyorum" gibi ifadelerden oluşan ölçek beşli Likert tipi ölçek ve hiçbir zaman (1) ile her zaman (5) arasında derecelendirme ile ölçülmüştür. Daha önce birçok araştırmada

kullanılan ölçeğin güvenirlik katsayısı 0,90 olarak ölçülmüştür.

**İş yaşamında yalnızlık ölçeği:** İşyerinde yalnızlığı ölçmek üzere Wright ve diğerleri (2006) tarafından geliştirilen ölçeğin Türkçe geçerlemesi Doğan ve diğerleri (2009) tarafından yapılmıştır. Ölçek duygusal yalnızlık ve sosyal yalnızlık olmak üzere iki boyuttan oluşmaktadır. DY 9 ifade, SY 7 ifade olmak üzere ölçek 16 ifadeden oluşmaktadır. Turizmde yüz yüze hizmet ön planda olduğu için işgörenlerin bu araştırma kapsamında sadece iş arkadaşlarını değerlendirmeleri adına ölçek ifadelerin yapısı değiştirilmeden “iş yeri” iş arkadaşları” gibi ifadeler eklenmiştir. İş yerinde arkadaşlık ilişkilerinin niteliğini ölçen DY boyutuna “İş arkadaşlarımla birlikteyken çoğu zaman kendimi dışlanmış hissediyorum” ifadesi, iş yerindeki arkadaşlık boyutunu nicelik bakımından ölçen sosyal arkadaşlık boyutuna “İş yerinde iş arkadaşlarımla aramda sosyal ilişkilerim vardır” ifadesi örnek verilebilir. Ölçek ifadeleri kesinlikle katılmıyorum(1) ile kesinlikle katılıyorum (5) arasında yer alan beşli Likert tipi ölçek derecelendirilmesi ile ölçülmüştür. Daha önce geçerlemesi yapılan ölçeğin DY güvenirlik katsayısı 0,87; SY'nin ise 0,82 olarak ölçümlenmiştir. Tüm ölçeğin güvenirlik katsayısı ise 0,73 olarak hesaplanmıştır.

### 3.4. Verilerin analizi

İlk aşamada örneklemin özelliklerini betimleyebilmek için SPSS 22 Paket Programına yüklenen verilere frekans analizi yapılmıştır. İkinci aşamada AÖD ve İT ilişkisinde İYY'nin aracı rolü olarak tasarlanan araştırma modelini test etmek için IBM AMOS 20 aracılığıyla yapısal eşitlik modellemesinden (YEM) yararlanılmıştır. YEM'in varsayımları olan kayıp veri olmaması, verilerin çok değişkenli normal dağılıma uygun olması ve uç değerlerden arındırılması (Meydan & Şeşen, 2015) aşamaları sırası ile yerine getirilmiştir. Bunun sonucunda IBM AMOS 20 aracılığıyla ve Mohalanobis Mesafesi yaklaşımıyla otomatik olarak hesaplanan ve katsayısı 0,05'ten küçük olan 17 veri uç değer kabul edilerek veri setinden çıkarılmış ve analize 406 adet veri üzerinden devam

edilmiştir.

YEM, ölçüm ve yapısal model olmak üzere iki basamakta analiz edilmektedir. Ölçüm modeli gözlenen ve gizil değişkenler arasındaki yapısal eşitliği gösteren ön değerlendirme iken, yapısal model gizil değişkenler arasındaki ilişkileri gösterir (Çelik & Yılmaz, 2013).

## 4. ANALİZ ve BULGULAR

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, araştırmaya katılanların %65'i erkek ve %58'4'ü bekârdır. Yaş ortalaması 32,05 olan katılımcıların %47,8'i 21-30 yaş; %28,1'i 31-40 yaş; %16,5'i 41-50 yaş; %4,4'ü 20 ve altı yaş; %2,7'sinin 51 ve üstü yaş aralığında olduğu (kayıp veri %0,5) belirlenmiştir. Eğitim durumu açısından bakıldığında, otel çalışanlarının %16,7'si ilkököl, %36,7'si lise, %18'i ön lisans, %24,9'u lisans, %1,5'inin ise lisansüstü programlarından (%2,2) mezun olduğu görülmüştür.

Araştırmada ölçüm modelinin analizine geçmeden önce değişkenler arası korelasyon analizi yapılmıştır. Tablo 1'e bakıldığında gizil değişkenlerin hepsinde 0,01 düzeyinde istatistiki açıdan anlamlı ilişkiler bulgulanmıştır. Bu doğrultuda, AÖD ile İT; DY ile SY arasında pozitif yönde orta düzey bir ilişki söz konusudur. Öte yandan, AÖD ile SY arasında negatif yönde orta düzey bir ilişki söz konusu iken AÖD ile DY; DY ve SY ile İT arasında negatif yönde zayıf bir ilişki görülmektedir.

Korelasyon analizi sonucunda regresyon analizine devam etmek için çoklu bağlantı sorunu (multicollinearity) olup olmadığını kontrol etmek gerekmektedir (Tabachnick & Fidell, 2012). Çoklu doğrusal bağlantı, herhangi bir bağımsız değişkenin diğer bağımsız değişken(ler) tarafından hangi seviyede tahmin edildiği ve hesaplandığını belirler. Çoklu doğrusal bağlantının artması, bir değişkenin diğer değişkeni açıklama yeteneğini düşürmektedir (Hair vd., 2014). Buna bağlı olarak yapılan değerlendirmede araştırmanın bağımsız değişkenleri

**Tablo 1:** Gizil Değişkenler Arası Korelasyon Tablosu

	Algılanan Örgütsel Destek	Duygusal Yalnızlık	Sosyal Yalnızlık	İş Tatmini
Algılanan Örgütsel Destek	1	-0,183**	-0,473**	0,486**
Duygusal Yalnızlık		1	0,356**	-0,261**
Sosyal Yalnızlık			1	-0,267**
İş Tatmini				1

Not. p<0,01

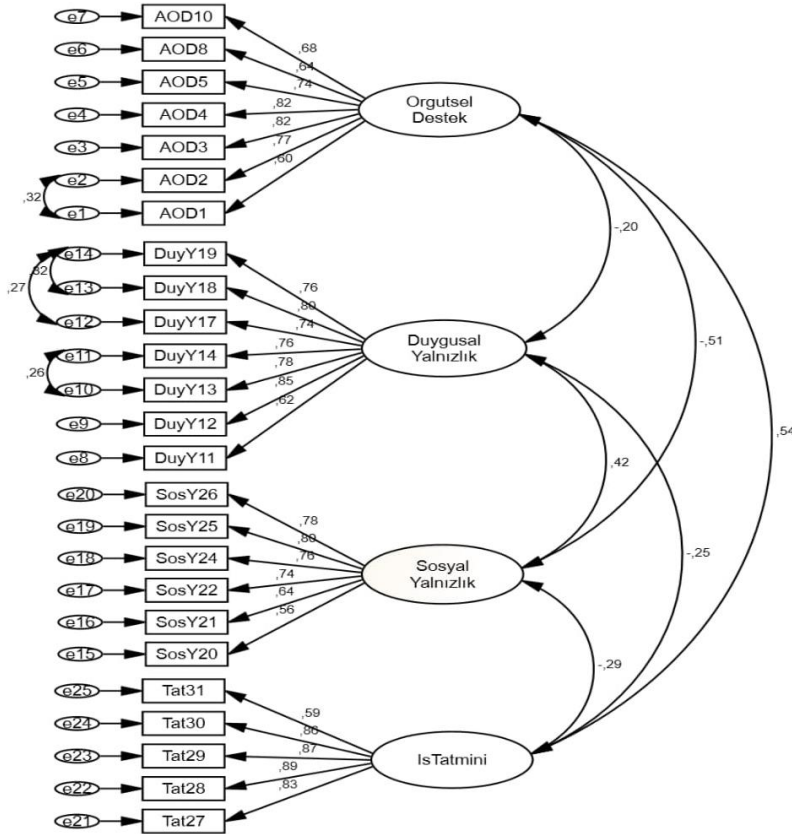
olan AÖD, DY ve SY gizil değişkenleri arasındaki korelasyon katsayılarının 0,90'dan düşük (Field, 2009: 233; Hair vd., 2014: 196) olduğu gözlenmektedir. Öte yandan, çoklu bağlantı sorunu IBM SPSS 22 paket programı aracılığıyla VIF ve Tolerans değerleri üzerinden değerlendirilebilmektedir. Yapılan analiz doğrultusunda VIF değerinin 1,146-1,425 arasında ve Tolerans değerlerinin ise 0,702-0,873 arasında değerlere sahip olduğu belirlenmiştir. Elde edilen değerler VIF değerinde 10'dan küçük (Hair vd., 2014: 197), Tolerans değerinde 0,2'den büyük (Gürbüz & Şahin, 2016: 273) olduğu için araştırmanın bağımsız değişkenleri arasında çoklu bağlantı sorunu olmadığı varsayılmıştır.

Tabachnick ve Fidell (2012) eşit aralıklı ölçüm düzeyine sahip ve 200'den büyük örneklemden oluşan veri setlerinin normal dağılımı için çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılması gerektiğini ifade etmektedir. Bu bağlamda, her bir maddenin ve boyut/ölçeklerin çarpıklık ve basıklık değerleri hesaplanmıştır. Hesaplamalar doğrultusunda algılanan örgütsel destek, duygusal yalnızlık, sosyal yalnızlık ve iş tatmini ölçek maddelerinin/boyutlarının/ölçeklerin her birinin basıklık ve çarpıklık değerlerinin  $\pm 1$  aralığında olduğu belirlenmiştir. Bu nedenle verilerin normal dağılım

gösterdiği varsayılarak veri setinin dönüştürülmesine ihtiyaç duyulmamıştır. Bu aşamadan sonra, YEM tahmin yöntemi olarak çok değişkenli normal dağılım göstermesi ve gösterge değişkenlerinin sürekli veya aralıklı ölçekle toplanması varsayımlarını karşılayan (Çelik & Yılmaz, 2013; Hair vd., 2014) En Çok Olabilirlik Yöntemi (Maximum Likelihood) kullanılmıştır.

Araştırmanın ölçüm modelini test etmek için geline aşamada IBM AMOS 20 programına 4 gizil değişken (AÖD, İYY ve boyutları DY ve SY, İT) ve gizil değişkenleri tanımlayan 31 gözlenen değişken tanımlanmıştır. Bu çalışmada kullanılan ölçeklerin daha önceden yapılan çalışmalarda geçerliliği ve güvenilirliği sağlandığı için değişkenlere açıklayıcı faktör analizi (AFA) yapılmadan ölçüm modelinde yer alan değişkenlere aynı anda doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır (Kongarchapatara & Shannon 2016; Meydan & Şeşen, 2015) (bkz. Şekil 2).

Ölçüm modelinin sonuçlarını analiz etmek için DFA yapılmış ve modelin uyum iyiliği değerleri incelenmiştir. İlk aşamada ölçeğin uyum iyiliği değerleri yakalanamamıştır. Bu noktada faktör yükü düşük olan ifadeleri modelden çıkarma veya modelin uyum değerlerini iyileştirmek amacıyla



Şekil 2: Ölçüm Modelinin Doğrulanması



modifikasyon yapma (Albright & Park, 2009: 23; Arbuckle, 2005: 116) olmak üzere iki seçenek bulunmaktadır. Bu sebeple standardize edilmiş faktör yükleri 0,50'nin (Hair vd., 2009: 678) altında kalan 6 ifade (AÖD6, AÖD7, AÖD9, DuyY15, DuyY16 ve SosY23) analizden çıkarılmıştır. Ardından uyum iyiliği değerlerine ulaşmak için modelin ve ölçeğin temel yapısına sadık kalarak ve ölçek/boyutların kendi içindeki uyum önerileri doğrultusunda modifikasyonlar incelenerek AÖD1-AÖD2; DuyY10-DuyY11; DuyY12-DuyY14; DuyY13-DuyY14 ifadeleri arasında bağlantı kurulmuştur. Şekil 2'de görülen ölçüm modelinin uyum iyiliği değerleri  $\chi^2/sd = 2.10$ ; GFI=0.90; AGFI=0.87; NFI=0.91; CFI=0.95 ve RMSEA=0.05 olarak hesaplanmış ve modelin uyum değerlerini karşıladığı belirlenmiştir (Meydan & Şeşen, 2015; Schermelleh-Engel, Moosbrugger & Muller, 2003).

Ölçüm modelinde yer alan değişkenlerin yapı geçerliğini belirlemek için yakınsak/uyuşum geçerliğine bakılmıştır. Bu kapsamda modelin Cronbach's Alpha katsayıları (CA) 0,85'in üzerinde, bileşik güvenilirlik katsayıları (CR)

0.86'nın ( $CR \leq 0,70$ ) üzerinde ve ortalama açıklanan varyans katsayıları (AVE) 0,51'in ( $AVE \leq 0,50$ ) üzerinde olduğu Tablo 2'de görülmektedir (Hair vd., 2009: 679). Buna bağlı olarak ölçeğin yapı geçerliğinin sağlandığı belirlenmiştir (bkz. Tablo 3).

Araştırmanın yapısal modeli yol analizi ile test edilmiş ve Şekil-3'te görülen değerlere ulaşılmıştır. Ayrıca, yapısal modelin uyum iyiliği değerleri  $p=0.000$ ;  $\chi^2=601.748$ ;  $df=266$ ;  $\chi^2/sd = 2.26$ ; GFI=0.89; AGFI=0.87; NFI=0.90; CFI=0.94; RMSEA=0.05 ve belirleme katsayısı olarak  $R^2=0.32$  olarak bulgulanmıştır (bkz. Şekil 3).

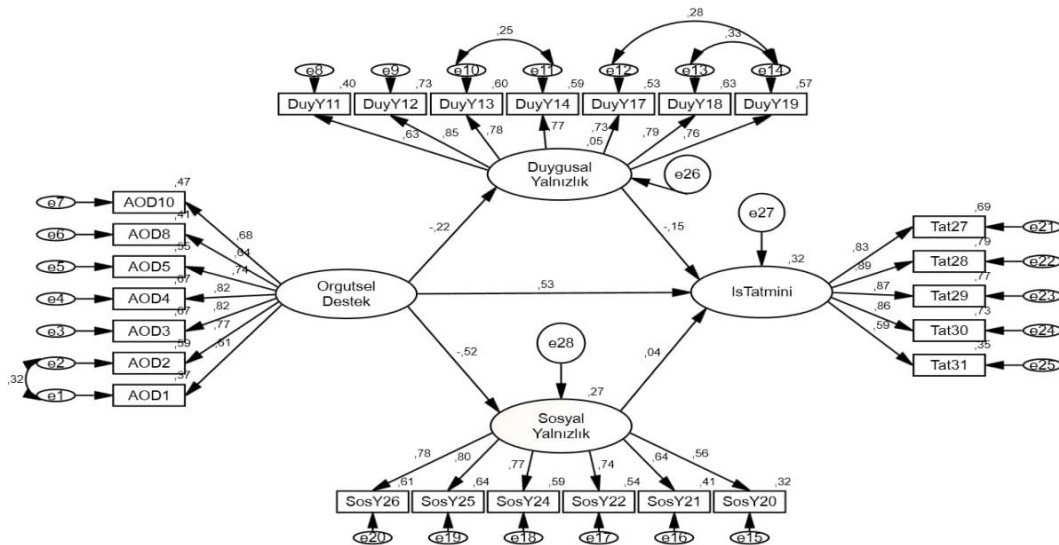
Şekil 3'ten hareketle AÖD'nin DY üzerinde negatif yönlü orta düzeyde ( $\beta = -0,22$ ); SY üzerinde negatif yönlü yüksek düzeyde ( $\beta = -0,52$ ) bir etkisi bulunmaktadır. Öte yandan ÖAD'nin İT üzerindeki etkisi pozitif yönlü ve yüksek düzeydedir ( $\beta = 0,53$ ). Ayrıca, DY'nin İT üzerindeki etkisi negatif yönlü ve düşük ( $\beta = -0,15$ ) iken SY'nin İT üzerindeki etkisi yok denecek kadar düşüktür ( $\beta = 0,04$ ).

Tablo 3'te sunulan yapısal modelin ayrıntılı

**Tablo 2:** Ölçüm Modelinin Yol Analizi Sonuçları

Boyutlar ve İfadeler	CA *	CR **	AVE ***
Algılanan Örgütsel Destek (AÖD)	0,88	0,88	0,53
Duygusal Yalnızlık (DY)	0,90	0,90	0,58
Sosyal Yalnızlık (SY)	0,85	0,86	0,51
İş Tatmini (İT)	0,89	0,90	0,66

Not. CA: Cronbach's Alfa, CR: Bileşik güvenilirlik AVE: Açıklanan ortalama varyans



**Şekil 3:** Araştırmanın Yapısal Analizinin Yol Diyagramı

bulguları ışığında kavramsal modelde yer alan SY ve İT ilişkisi hariç diğer tüm değişkenler arasındaki ilişkilerin 0,05 düzeyinde anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda, H1a, H1b, H2 ve H3a istatistiksel olarak desteklenmiş, H3b ise desteklenmemiştir.

Preacher ve Hayes'in (2004: 886) belirttiği üzere AÖD ve İT ilişkisinde DY ve SY'nin aracı rolü ileri düzey bir yöntem olan ön yükleme (bootstrapping) yöntemi ile analiz edilmiştir. IBM AMOS 20 paket programının otomatik önerisi doğrultusunda 1000'li örnekleme ön yükleme yapılmıştır. Ön yükleme yöntemleri içinde yanlılığı düzeltilmiş yöntem (BC-bias-corrected) tavsiye edildiği için (Hayes, 2013) bu yöntemle başvurulmuştur.

Aracı değişken modele dâhil edildikten sonra Tablo 4'te görüldüğü üzere AÖD ve İT ilişkisinde İYY'nin bir alt boyutu olan DY'nin kısmi aracılık rolü analiz edilmiştir. Analiz sonucunda AÖD ve İT ilişkisinde DY'nin miktarında anlamlı bir azalma gerçekleşmiş ve  $p < 0,01$  düzeyinde anlamlılık korunmuştur. Buna bağlı olarak, AÖD ve İT arasındaki DY'nin kısmi aracılık etkisi istatistiksel açıdan desteklenmiştir (H4a).

AÖD ile İT ilişkisinde SY'nin aracı rolü ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Zira bu

ilişkideki standardize edilmiş dolaylı etki katsayısı  $\beta = 0,73$ 'tür ( $-0,72 \leq SY \leq 0,87$ ) ve anlamlılık katsayısı  $p > 0,01$  olarak hesaplanmıştır. Bu durumda H4b istatistiksel olarak desteklenmemiştir.

#### 4. SONUÇ ve TARTIŞMA

Bu çalışmada AÖD ve İT ilişkisinde İYY'nin aracılık rolü incelenmiştir. Yapılan analizler sonucunda algılanan örgütsel desteğin İYY'nin boyutları olan DY ve SY üzerindeki etkisi negatif yönde ve anlamlıdır. Buna bağlı olarak işgörenlerin AÖD düzeyi arttıkça İYY yaşama durumları azalmaktadır. Bu sonuç Karakurt'un (2012) öğretmenler üzerine yaptığı ancak AÖD için farklı bir ölçek kullandığı araştırma sonucu ile örtüşmektedir. AÖD ve İYY arasındaki ilişkiye benzer sonuçlar Erdil ve Gülen Ertosun (2012), Stoica ve diğerlerinin (2014), Wright'ın (2005) araştırmalarında bulgulanmıştır. Gün Eroğlu (2018) ise yaptığı çalışmada algılanan yönetici desteği ile İYY arasında negatif yönlü bir ilişki tespit etmiştir. Buna bağlı olarak belirtmek gerekir ki işgörenlerin işletmelerinden algıladıkları örgütsel destek ne kadar yüksekse işgörenlerin DY ve SY yaşama düzeyleri de o kadar düşük olmaktadır. Öte yandan, Çetin ve Alacalar (2016) akademisyenler üzerine

**Tablo 3:** Araştırmanın Yapısal Modeline İlişkin Bulgular

Hipotez	İlişkiler	Standardize edilmiş regresyon katsayıları ( $\beta$ )	Standart Hata	t değeri	p değeri	Hipotez sonuçları
H1a	AÖD→DY	-0,22	0,07	-3,74	,001	Desteklendi
H1b	AÖD→SY	-0,52	0,07	-7,12	,001	Desteklendi
H2	AÖD→İT	0,53	0,09	7,47	,001	Desteklendi
H3a	DY→İT	-0,15	0,05	-3,03	,002	Desteklendi
H3b	SY→İT	0,04	0,73	0,06	,510	Desteklenmedi

Not. AÖD: Algılanan örgütsel destek DY: Duygusal Yalnızlık SY: Sosyal Yalnızlık İT: İş Tatmini

**Tablo 4:** İşyeri Yalnızlığının Aracı Rolü ve Bulguları

Hipotez	Aracılığa ilişkin hipotez	Aracı değişken yokken ( $\beta$ )	Aracı değişken varken ( $\beta$ )	Aracılık çeşidi	Sonuç
H4a	AÖD-DUYYAL-TAT	0,54*	0,51*	Kısmi aracılık	Desteklendi
H4b	AÖD-SOSYAL-TAT	0,54*	0,73	Yok	Desteklenmedi
<i>Aracılık modeline ilişkin güven aralıkları</i>					
AÖD-DUYYAL-TAT		Alt sınır	0,010		
Güven aralığı		Üst sınır	0,59		
AÖD-SOSYAL-TAT		Dolaylı Etki	0,51*		
Güven aralığı		Alt sınır	-0,72		
		Üst sınır	0,87		
		Dolaylı Etki	0,73		

Not.  $p < 0,001$ , AÖD: Algılanan örgütsel destek DY: Duygusal Yalnızlık SY: Sosyal Yalnızlık İT: İş Tatmini

yaptığı araştırmalarında AÖD'nin İYY üzerinde herhangi bir etkiye sahip olmadığını belirlemiştir. Araştırmacılar bu sonucun sebebini ise akademisyenlerin akademik çalışma yapmanın doğası gereği tek başına çalışmaktan kaynakladığı şeklinde açıklamışlardır.

Bu aşamada AÖD ile İT arasındaki ilişki analiz edilmiş ve AÖD ile İT arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu durum işgörenlerin AÖD düzeyleri arttıkça İT düzeylerinin de artacağı şeklinde yorumlanabilmektedir. Akkoç ve diğerleri (2012), Allen ve diğerleri (2003), Branik ve diğerleri (2010), Cheng ve O-Yang (2018), Demircan Çakar ve Yıldız (2009), Khan ve Chandrakar (2017), Rhoades ve Eisenberger (2002), Riggle ve diğerleri (2009), Sears ve diğerleri (2016) ve Stamper ve Johlke'nin (2003) yaptıkları araştırmalarda AÖD ile İT arasında pozitif yönde bir ilişki tespit etmişlerdir.

Sosyal ve duygusal anlamda yeterli ve doyurucu ilişki paylaşımının olmadığı iş ortamlarında işgörenlerin kendisini iş ortamında rahat hissetmemesi ve başarılı olamaması son derece olağandır. Bu tür ortamlarda işgörenlerin İYY yaşama potansiyelleri daha yüksektir. Bu durum işgörenlerin işi bırakma niyetinin artması, örgütsel bağlılığın azalması, işgören performans düşüklüğünün yaşanması ve İT'nin düşmesi gibi olumsuz örgütsel sonuçlara sebep olabilmektedir (Lam & Lau, 2012). Bu aşamada İYY ile İT arasındaki ilişki araştırılmıştır. Bu bağlamda, DY ile İT arasında negatif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu araştırmadan elde edilen sonuç Çetin ve Alacalar (2016), Erdiren Çelebi ve Ertürk (2018) Mellor ve diğerleri (2008) ve Wright'ın (2005) yaptıkları araştırma sonuçlarıyla örtüşmektedir. İYY'nin bir diğer boyutu olan SY ile İT arasında beklenenin aksine pozitif yönde ve anlamsız bir ilişki çıkmıştır. İlgili yazında bu sonuçla örtüşen bir araştırmaya rast gelinmemiştir. Bilindiği üzere turizm sektörü insanlarla iletişimin ön planda olduğu ve eğlence temelli bir sektördür. Bu sebeple işgörenler turistlerle iletişim, arkadaşlık, dostluk konularında arka planda çalışan işgörelere göre daha şanslı konumda yer almaktadırlar. Bu durum turizm sektöründe çalışanların kendisini yalnız hissetmemesiyle ve işlerinden genel olarak tatmin olmalarıyla açıklanabilir.

AÖD ve İT ilişkisinde İYY'nin aracı rolünün araştırıldığı bu araştırmada AÖD ile DY ve SY arasındaki ilişki; DY ile İT arasındaki ilişki anlamlı ancak SY ile İT arasındaki ilişki anlamsız sonuçlanmıştır. Bu noktadan hareketle kurulan modelde AÖD ile İT ilişkisinde İYY'nin aracılık rolü tespit edilmiştir. İYY'nin alt boyutları ile yapılan aracılık analizinde AÖD ile İT ilişkisinde

DY'nin aracılık rolü tespit edilmiş ve ilişkide anlamlı bir düşüş görülmüştür. Öte yandan, AÖD ile İT ilişkisinde SY'nin aracılık etkisi tespit edilememiş ve ilişkide anlamlı bir düşüş gerçekleşmemiştir.

#### 4.1. Kısıtlar ve öneriler

Bu araştırmanın gelecek araştırmalarda dikkate alınmasını gerektiren bazı kısıtları bulunmaktadır. Bunlardan ilki, iş yeri yalnızlığı bireyde olumsuz sonuçlar yaratabilen ve bireylerin açıklamaktan çekindiği örgütsel bir durumdur. İkincisi, bu araştırma Muğla'da her şey dâhil sistemiyle hizmet sunan ve işletmeler tarafından araştırma izni verilen dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma verileri olasılığa dayalı olmayan örnekleme teknikleriyle toplandığı için ve Muğla'daki ilçeleri eşit şekilde temsil etmediğinden, araştırma sonuçları tüm evrene genellenemez. Üçüncü kısıt ise araştırma verilerinin toplama sürecinin konaklama işletmelerinin sezonluk hizmet vermelerinden dolayı üç ay ile sınırlandırılmasıdır. Otel çalışanlarının iş yeri yalnızlığını değerlendirebilmesi için iş arkadaşları ile en azından bir çalışma sezonu geçirmeleri gerekmektedir. Bu sebeple veri toplama süreci için sezon sonu ve eylül-kasım ayları tercih edilmiştir. Yapılan araştırma doğrultusunda bu konuda çalışmak isteyen akademisyenlere ve sektör temsilci/ yöneticilerine bir takım öneriler sunulmuştur:

##### *Akademisyenlere yönelik olarak;*

Bu araştırmada amaç araştırma modelini test etmek olduğu için demografik özellikler ile ilgili analiz yapılmamıştır. İlerleyen çalışmalarda otel çalışanlarının demografik özellikleri ile analiz yapılarak konuya farklı bir açıyı katılabilir.

Bu araştırma kıyı otellerinde ve her şey dâhil sistemle hizmet sunan otellerde nicel araştırma yöntem analizleri kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Bu konunun şehir otellerinde ve nitel yöntemlerle değerlendirilmesi konunun daha ayrıntılı sonuçlar ortaya çıkarmasına yardımcı olabilir.

İş yeri yalnızlığının diğer öncül ve ardılları olabilecek algılanan sosyal destek, iş-aile çatışması, kişilik-iş uyumu, lider-üye etkileşimi, işten ayrılma niyeti, örgüt iklimi, örgüte bağlılık konuları ile araştırılması konunun örgütte yarattığı sonuçları daha açık bir şekilde ortaya çıkarabilir.

Bu araştırmada animasyon bölümü hariç tüm bölümler veri toplama sürecine dâhil edilmiştir. Gelecek çalışmalarda müşteri ile yüz yüze olan çalışanlar (ön büro, garson, misafir ilişkileri) ile geri

planda çalışanlar (muhasebe, insan kaynakları, mutfak personeli) arasında bir karşılaştırma yapılabilir.

*İşletmelere yönelik öneriler olarak;*

İş yeri yalnızlığı olumsuz bir durumdur ve beraberinde birçok örgütsel sorunu da getirebilmektedir. Bu sebeple işletmeler sadece sezon sonu değil sezon içinde de çalışanlarına personel gecesi, sportif faaliyetler, piknik vb. destekleyici uygulamalar düzenleyerek işletme içindeki arkadaşlığı pekiştirmeli ve bu konuda örgütsel destek ortamı yaratmalıdır.

Son yıllarda eğitim seviyelerinin artmasıyla birlikte işgörenler iş haklarını bilen, kendi değerlerini koruyan ve kendi kimliklerini temsil eden işletmelerde çalışmayı tercih etmektedir. Bu nedenle işletmeler işgörenlerine sundukları örgütsel imkânları gözden geçirmeli ve personel güçlendirme eğitimleri gibi örgütsel destek stratejilerini farklılaştırmalıdır.

Bu araştırma sonucunda otel çalışanlarının sosyal yalnızlıktan ziyade duygusal yalnızlık yaşadıkları belirlenmiştir. İşgörenlerin iş ortamındaki konforlarını artırmak ve işgörenlerin işletmelerine olan bağlılıklarını sürdürmek için iş arkadaşlığını pekiştirecek oyun ve boş zaman faaliyetlerinin hayata geçirilmesi ve işgörene kendisini değerli hissettirecek en azından belli saatlerde havuz, plaj, hamam kullanımı gibi otel imkânları sunulması önerilebilir.

## ETİK BEYANATI

**Destek Bilgisi:** Bu çalışmada herhangi bir özel veya resmi bir kuruluştan ya da başka bir organizasyondan destek alınmamıştır.

**Çıkar Çatışması:** Tüm yazarlar adına, sorumlu yazar çıkar çatışması olmadığını belirtir.

**Etik Onayı:** Bu çalışmada gerçekleştirilen tüm prosedürler, kurumsal ve / veya ulusal araştırma komitesinin etik standartlarına ve 1964 Helsinki deklarasyonuna ve daha sonraki değişikliklerine veya karşılaştırılabilir etik standartlara uygundur.

## KAYNAKÇA

- Akkoç İ., Çalışkan A. & Turunç Ö. (2012). Örgütlerde gelişim kültürü ve algılanan örgütsel desteğin iş tatmini ve iş performansına etkisi: güvenin aracılık rolü. *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 105-135.
- Albright, J. J. ve Park, H. M. (2009). *Confirmatory Factor Analysis using Amos, LISREL, Mplus, SAS/STAT CALIS*. Working Paper. University Information Technology Services Center for Statistical and Mathematical Computing, Indiana University.
- Allen, D. G., Shore, L. M. & Griffeth, R. W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of Management*, 29(1), 99-118.
- Aramberri, J. (2001). The host should get lost. *Annals of Tourism Research*, 28(3), 738-761.
- Arbuckle, J. L. (2005). *Amos 6.0 User's Guide*. ABD: Amos Development Corporation.
- Aslan, A. & Özeren, E. (2016). Turist-çalışan (görevli) etkileşimleri: pratik teorisi bağlamında bir inceleme, İçinde E. Duran & C. Aslan (Eds.). *Turizmin sosyal psikolojik dinamikleri* (ss. 135-154). İstanbul: Paradigma Akademi.
- Ayazlar, G. & Güzel, B. (2014). The effect of loneliness in the workplace on organizational commitment. *Social and Behavioral Sciences*, 131, 319-325.
- Beutel, M. E. vd. (2017). Loneliness in the general population: prevalence, determinants and relations to mental health. *BMC Psychiatry*, 17(97), 1-7.
- Birkan, İ. (2004). Her şey dâhil felaket ya da kurtarıcı değil, bir sistemdir. *Resort Turizm ve Seyahat Dergisi*, 18, 18-20.
- Branik, L. E., Roring, E. A. & Eby L. T. (2010). Why does mentoring? the role of perceived organizational support. *Journal of Vocational Behavior*, 76, 366-373.
- Cheng, J. & O-yang, Y. (2018). Hotel employee job crafting, burnout, and satisfaction: the moderating role of perceived organizational support. *International Journal of Hospitality Management*, 72, 78-85.
- Çelik, H. E. & Yılmaz V. (2013). *Lisrel 9.1 ile yapısal eşitlik modellemesi*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Çetin, A. & Alacalar A. (2016). İş yaşamında yalnızlığı yordamada kişilik özellikleri ile algılanan sosyal ve örgütsel desteğin rolü. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 12(27), 193-206.
- Demircan Çakar, N. & Yıldız S. (2009). Örgütsel adaletin iş tatmini üzerindeki etkisi: algılanan örgütsel destek

- bir ara değişken mi? *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(28), 68-90.
- Doğan, T., Çetin, B. & Sungur, M. Z. (2009). İş yaşamında yalnızlık ölçeği türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 10, 271-277.
- Eisenberger, R. (2002). Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565-573.
- Erdil, O. & Gülen Ertosun, Ö. (2011). The relationship between social climate and loneliness in the workplace and effects on employee well-being. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 24, 505-525.
- Erdiren Çelebi, M. & Ertürk, E. (2018). Çalışanların örgütsel yalnızlık algısının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkileri. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 17(2), 603-618.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using spss* (3. Baskı) Londra: Sage.
- Gümüş Dönmez, F. (2019). *Algılanan örgütsel destek ve iş tatmini ilişkisinde iş yeri yalnızlığının aracı rolü: 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanları örneği* (Yayımlanmamış doktora tezi). Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Gün Eroğlu, Ş. (2018). Algılanan yönetici desteği ile işyerinde yaşanan yalnızlık arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma. *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 1-17.
- Gürbüz, S. & Şahin F. (2016). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri felsefe-yöntem-analiz* (3. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Hair, J. F., Black, J. W., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis: a global perspective* (7. Baskı), Upper Saddle River, N.J: Prentice Hall.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: a regression-based approach*. New York: Guilford Publications.
- Karakurt, A. (2012). *Öğretmenlerin iş yerinde yalnızlık düzeyinin örgütsel destek ve bazı değişkenler açısından incelenmesi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Necmeddin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Khan, K. A. Z. & Chandrakar, S. (2017). Perceived organizational support and personality dimensions as predictors of job satisfaction. *Indian Journal of Health and Wellbeing*, 8(1), 54-56.
- Kongarchapatara, B. & Shannon, R. (2016). The effect of time stress on store loyalty: a case for food and grocery shopping in Thailand. *Australasian Marketing Journal*, 24, 267-274.
- Kuşluvan, Z. & Kuşluvan, S. (2005). Otel işletmelerinde iş ve işletme ile ilgili faktörlerin işgören tatmini üzerindeki görece etkisi: Nevşehir örneği. *Anatolia: turizm araştırmaları dergisi*, 16(2), 183-203.
- Lam, W. L. & Lau, D. C. (2012). Feeling lonely at work: investigating the consequences of unsatisfactory workplace relationships. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(20), 4265-4282.
- Mao, H. Y. (2006). The relationship between organizational level and workplace friendship. *International Journal of Human Resource Management*, 17, 1819-1833.
- Mellor, D., Stokes, M., Firth, L., Hayashi, Y. & Cummins, R. (2008). Need for belonging, relationship satisfaction, loneliness and life satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 45, 213-218.
- Meydan, C. H. & Şeşen, H. (2010). *Yapısal eşitlik modellemesi AMOS uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mrayyan, M. T. (2005). Nurse job satisfaction and retention: comparing public to private hospitals in Jordan. *Journal of Nursing Management*, 13, 40-50.
- Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü (2018). 13 Mayıs 2018, <http://www.muglakulturizm.gov.tr/TR-157761/konaklama-tesisleri.html>
- Preacher, K. J. & Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS procedures for estimating indirect in simple mediation models. *Behavior Research Methods, Instruments & Computers*, 36(4), 717-731.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Peng, J., Chen, Y., Xia, Y. & Ran, Y. (2017). Workplace loneliness, leader-member exchange and creativity: the cross-level moderating role of leader compassion. *Personality and Individual Differences*, 104, 510-515.
- Riggle, R. J., Edmondson, D. R. & Hansen, J. D. (2009). A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Reserach*, 62, 1027-1030.
- Ritzer, G. (2007). Inhospitable hospitality? İçinde C. Lashles, P. Lynch & A. Morrison (Eds.). *Hospitality a social lens* (ss. 129-139). Amsterdam: Elsevier.
- Roodt, G., Rieger, H. S. & Sempane, M. E. (2002). Job satisfaction in relation to organizational culture. *SA Journal of Industrial Psychology*, 28(2),23-30.

- Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A. (2009). *Research methods for business students* (5. Baskı). Harlow: Prentice Hall/Financial Times.
- Sears, G. J., Zhang, H. & Han, Y. (2016). Negative affectivity as a moderator of perceived organizational support –work outcome relationships. *Personality and Individual Differences*, 98, 257-260.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger H. & Muller, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of Psychological Reserach Online*, 8(2), 23-74
- Stamper, C. L. & 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.
- Stassen, M. & Ursel, N. D. (2009). Perceived organizational support, career satisfaction, and the retention of older workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 201–220.
- Stoica, M., Brate, A. T., Bucuta, M. & Dura, H. (2014). The association of loneliness at the workplace with organizational variables, *European Journal of Science and Theology*, 10 (5), 101-112.
- Tabachnick, B. G. & Fidell, L. S. (2012). *Using multivariate statistics* (6. Baskı). Boston: Pearson/Allyn & Bacon.
- Telfer, E. (2000). The philosophy of hospitableness, İçinde C. Lashley, & A. Morrison, (Eds). *In search of hospitality: theoretical perspectives and debates* (38-55). Butterworth-Heinemann: Oxford.
- Turunç, Ö. & Avcı, U. (2015). Algılanan örgütsel destek ve lider-üye etkileşiminin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: iş stresinin aracılık rolü. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 12(1), 43-63.
- Turunç, Ö. & Çelik, M. (2010). Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Yönetim ve Ekonomi*, 17(2), 182-206.
- Wright, S. L. (2005). *Loneliness in the workplace* (Yayımlanmamış doktora tezi). Yeni Zelanda: University of Canterbury.
- Wright, S. L., Burt, C. D. B. & Strongman, K. T. (2006). Loneliness in the workplace: construct definition and scale development. *New Zealand Journal of Psychology*, 3(2), 59-68.
- Yadav, V. & Chadha, N. K. (2017). Loneliness and its correlate: a literature review. *Indian Journal of Health and Well-being*, 8(8), 792-794.
- Yoon, J. & Thye, S. R. (2002). A dual process model of organizational commitment: job satisfaction and organizational support. *Work and Occupations*, 29(1), 97-124.
- Zopiatis, A., Constanti, P. & Theocharous, A. L. (2014). Job involvement, commitment, satisfaction and turnover: evidence from hotel employees in Cyrus. *Tourism Management*, 41, 129-140.