

**T.C.
NUH NACİ YAZGAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**TIBBİ MÜMESSİLLERİN İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN
FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİ**

Yüksek Lisans Tezi



**Hazırlayan
Çağatay İBİLİ**

**Danışman
Yrd. Doç. Dr. Burcu ORALHAN**

**Şubat 2017
KAYSERİ**

**T.C.
NUH NACİ YAZGAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**TIBBİ MÜMESSİLLERİN İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN
FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİ**

Yüksek Lisans Tezi



**Hazırlayan
Çağtay İBİLİ**

**Danışman
Yrd. Doç. Dr. Burcu ORALHAN**

**Şubat 2017
KAYSERİ**

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Çağatay İBİLİ

İmza



YÖNERGEYE UYGUNLUK ONAYI

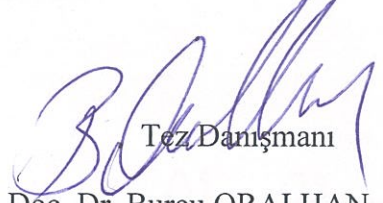
Tıbbi Mümessillerin İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi adlı Yüksek Lisans tezi, Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Lisansüstü Tez Yazım Yönergesi'ne uygun olarak hazırlanmıştır.



Tezi Hazırlayan

Çağatay İBİLİ

İmza



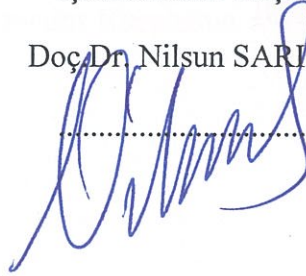
Tez Danışmanı

Yrd. Doç. Dr. Burcu ORALHAN

İmza

İşletme ABD Başkanı

Doç. Dr. Nilsun SARIYER



KABUL VE ONAY SAYFASI

Yrd. Doç. Dr. Burcu ORALHAN danışmanlığında Çağatay İBİLİ tarafından hazırlanan “Tıbbi Mümessillerin İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi” adlı bu çalışma jürimiz tarafından Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

...02.../02/2017

JÜRİ:

Danışman

Yrd. Doç. Dr. Burcu ORALHAN B. Oralhan

Üye

Doç. Dr. Kenan Güllü K. Güllü

Üye

Yrd. Doç. Dr. Kumcu UYAR

B. Oralhan

ONAY :

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun 16/03/2017 tarih ve 2017/12-2 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

16 / 03 / 2017
Doç. Dr. Çağatay İBİLİ
Enstitü Müdürü

ÖNSÖZ/TEŞEKKÜR

Çalışma konusunun seçiminden, teslimine kadar her aşamada kıymetli önerileri ve yardımlarıyla desteğini esirgemeyen danışmanım Yrd. Doç. Dr. Burcu ORALHAN'a ve sevgili babam İsmail İBİLİ'ye, annem Zülbiye İBİLİ'ye sonsuz teşekkürü borç bilirim.

Çağatay İBİLİ



TIBBİ MÜMESSİLLERİN İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİ

Çağatay İBİLİ

Nuh Naci Yazgan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Yüksek Lisans Tezi, Şubat 2017

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Burcu ORALHAN

ÖZET

İş tatmini, firmalar için hayati öneme sahiptir. Firmalarda çalışan personelin iş tatmininin yüksek olması, verimlilik artışını, firma sadakatini ve en önemlisi firmanın amaç ve hedeflerini benimseyen personelin devamlılığını sağlamaktadır. İş tatminini etkileyen bireysel, örgütsel ve sosyo kültürel kriterler bulunmaktadır. İş tatmininin ölçülmesi bu kriterlere bağlıdır.

Bu çalışmanın temel amacı, Kayseri ilinde faaliyet gösteren tıbbi mümessillerinin iş tatmin seviyesinin ölçülmesi, iş tatminini etkileyen kriterlerin belirlenmesi, önceliklendirilmesi ve bu kriterler ile iş tatmini arasındaki ilişkinin tespit edilmesidir. Bu doğrultuda oluşturulan anket içeriği üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik özellikler, ikinci bölümde iş tatmininin ölçülmesi için Spector İş Tatmin ölçeğinden faydalanılmıştır. Üçüncü bölümde ise iş tatminini etkileyen kriterlerin önceliklendirilmesi için çok kriterli karar verme yöntemlerinden AHP kullanılmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre orta düzey iş tatmini seviyesi görülmüş ve en yüksek tatmin kriterleri işin kendisi, iletişim ve iş arkadaşları olarak karşımıza çıkmıştır. Korelasyon analizine göre belirlenen 8 kriter ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ilişki olduğu görülmüştür. ANOVA'ya göre ise iş tatmini ile gelir grupları ve ek imkanlar arasında istatistiksel olarak farklılık olduğu görülmüştür. Tıbbi mümessiller için iş tatmini kriterleri iletişim, yönetici, işin kendisi, ücret ve çalışma şartları sırasıyla önceliklendirilmiştir.

İş tatmininin ölçülmesiyle, sektörler veya firmalar personelin iş tatmin seviyesini öğrenmekle beraber, firmaların ileride yapacakları çalışmalar ve iyileştirmeler için temel teşkil etmiş olacaktır. Bu sayede belirlenen iş tatmin seviyeleri yıllar boyu

izlenebilecek olup, iş tatmininin iyileştirilmesinde yol gösterici bir araç olarak kullanılabilir.

Anahtar Kelimeler: Tıbbi mümessil, İş tatmini, Spector Ölçeği, ÇKKV, AHP



DETERMINATION OF THE FACTORS THAT AFFECT THE JOB SATISFACTION OF THE MEDICAL REPRESENTATIVES

Çağatay İBİLİ

Nuh Naci Yazgan University, Graduate School of Social Sciences

M.Sc. Thesis, February 2017

Supervisor: Asst. Prof. Dr. Burcu ORALHAN

ABSTRACT

Job satisfaction is vital for the firms. The fact that job satisfaction of the employees working in the firms is high maintains the employees who adopt the productivity growth, the firm loyalty and most importantly the purpose and objectives of the firm. There are individual, organizational and socio-cultural criteria that affect job satisfaction. The measurement of job satisfaction is based on those criteria.

The main aim of this study is to measure the job satisfaction levels of the medical representatives carrying on a business in the province Kayseri, to determine and prioritize the criteria affecting job satisfaction, to detect the relationship between those criteria and job satisfaction. The questionnaire content prepared in this direction consists of three parts. Spector Job Satisfaction scale was used to measure the demographic characteristics in the first part and the job satisfaction in the second part. AHP, which is one of multi-criteria decision-making methods, was used to prioritize the criteria affecting job satisfaction. According to the study results, the mid-level job satisfaction was observed and the highest satisfaction criteria appeared as the job itself, the communication and the co-workers. It was seen that there was a positive-directed relationship between 8 criteria determined based on the correlation analysis and the job satisfaction. According to ANOVA, it was seen that there was a statistical difference between the job satisfaction and the income groups and additional opportunities. The job satisfaction criteria- the communication, the director, the job itself, salary/wage and working conditions- were respectively prioritized.

By measuring job satisfaction, the sectors or firms shall learn the job satisfaction levels of the employees, and it shall be the basis of the studies and improvements which the firms shall make in the future. By this means, the job satisfaction levels determined

shall be monitored throughout the years and shall be able to be used as a guiding means to improve the job satisfaction.

Keywords: Medical Representative, Job Satisfaction, Spector Scale, MCDM, AHP



İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK	i
YÖNERGEYE UYGUNLUK ONAYI.....	ii
KABUL VE ONAY SAYFASI	iii
ÖNSÖZ/TEŞEKKÜR	iv
ÖZET.....	v
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER	ix
KISALTMALAR ve SİMGELER	xii
TABLolar LİSTESİ.....	xiii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xvi
GİRİŞ	1

1. BÖLÜM

İŞ TATMİNİ KAVRAMI VE ÖNEMİ

1.1. İş Tatmininin Özellikleri	4
1.2. İş Tatmininin Gelişimi	6
1.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler	7
1.3.1. Bireysel Faktörler.....	8
1.3.1.1. Yaş.....	9
1.3.1.2. Cinsiyet	11
1.3.1.3. Medeni Durum.....	12
1.3.1.4. Eğitim Durumu	13
1.3.1.5. Kıdem.....	15
1.3.1.6. Kültürel ve Etnik Farklılıklar	16
1.3.1.7. Kişilik.....	16
1.3.2. Örgütsel Faktörler.....	18
1.3.2.1. Ücret.....	18
1.3.2.2. Çalışma şartları	19
1.3.2.3. Çalışma arkadaşlığı.....	20
1.3.2.4. İşin niteliği.....	22
1.3.2.5. Yönetim tarzı ve kontrol.....	23
1.3.2.6. Terfi ve ilerleme.....	24

1.3.2.7. İletişim	25
1.3.2.8. Örgüt kültürü.....	25
1.3.2.9. Ödüllendirme ve Takdir Edilme Sistemi.....	26
1.3.2.10. Sosyo-kültürel Çevre Faktörleri	26
1.4. İş Tatmin ve Tatminsizliğinin Sonuçları.....	26
1.4.1. İş Tatmin Sonuçları:	27
1.4.1.1. Performans	27
1.4.1.2. Örgüte Bağlılık.....	29
1.4.1.3. Başarı Hissi.....	29
1.4.1.4. Yüksek Moral Sağlanması	29
1.4.1.5. İşyerinde Bütünleşme Sağlanması	30
1.4.2. İş Tatminsizliğinin Sonuçları	30
1.4.2.1. Düşük Performans ve Verimsizlik	30
1.4.2.2. Devamsızlık ve İşten Ayrılma Niyetinin Artması	31
1.4.2.3. Stres ve Diğer Sağlık Sorunları	31
1.4.2.4. Davranış Bozuklukları	31
1.4.2.5. Diğer Tatminsizlik Sonuçları.....	32

2. BÖLÜM

TIBBİ MÜMESSLİLLERİN İŞ TATMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

2.1. Araştırmanın Konusu ve Amacı	33
2.2. Araştırmanın Önemi.....	34
2.3. Araştırmanın Sınırları	35
2.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri.....	35
2.5. Çok Kriterli Karar Verme	39
2.5.1. Karar Verme Süreci Bileşenleri.....	40
2.5.2. Çok Kriterli Karar Vermede Temel Yapılar.....	40
2.5.2.1. Model	40
2.5.2.2. Karar Verici(ler).....	41
2.5.2.3. Alternatifler Kümesi	41
2.5.2.4. Kriterler Kümesi	42
2.5.3. Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri	42

2.5.3.1. Analitik Hiyerarşi Süreci/Prosesi (AHP):	43
2.5.4. Belirlenen Kriterler ve Alternatifler	49
2.6. Araştırmanın Bulguları ve Yorumlar	51
2.6.1. Tanımlayıcı İstatistikler	51
2.7. Güvenilirlik Analizi.....	103
2.8. Korelasyon Analizi.....	103
2.9. Varyans Analizi.....	105
2.10. Çok Kriterli Karar Verme	106
2.11. Kriter Puanlarının Hesaplanması	109
SONUÇ.....	111
EKLER.....	114
KAYNAKÇA	117
ÖZGEÇMİŞ.....	126

KISALTMALAR ve SİMGELER

AHP	Analitik Hiyerarşı Prosesi
ÇKKV	Çok Kriterli Karar Verme
ANOVA	Analysis of Variance



TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Kişilik Boyutları	17
Tablo 2. Spector İş tatmini Ölçeği	38
Tablo 3. RI Değerleri	47
Tablo 4. Kriterlerin İkili Karşılaştırma Anket Uygulama Görseli	50
Tablo 5. Tanımlayıcı İstatikler Özet Tablosu	51
Tablo 6. Cinsiyet Dağılım Tablosu	53
Tablo 7. Yaş Grubu Dağılım Tablosu	54
Tablo 8. Eğitim Durumu Tablosu	55
Tablo 9. Medeni Durum Tablosu	56
Tablo 10. Çocuk Sayısı Durum Tablosu	57
Tablo 11. Unvan Durum Tablosu	58
Tablo 12. Çalışma Süresi Tablosu	59
Tablo 13. Tecrübe Tablosu	60
Tablo 14. Kurum Tecrübe Tablosu	61
Tablo 15. Sözleşme Türü Durum Tablosu	62
Tablo 16. Gelir Durum Tablosu	63
Tablo 17. Ek İmkan Gelir Tablosu	64
Tablo 18. Firma Türü Tablosu	65
Tablo 19. Ücret Sistemi Grafiği	66
Tablo 20. Alınan Ücret Eşitliliği Tablosu	67
Tablo 21. Ücret Artış Sıklığı Tablosu	68
Tablo 22. Alınan Ücret Beğenilme Tablosu	69
Tablo 23. Ücret Artış Memnuniyeti Tablosu	70
Tablo 24. İlerleme ve Terfi Memnuniyeti Tablosu	71
Tablo 25. İşini Yapan Kişinin Adaletli Bir Şekilde Terfi Etme Şansı Tablosu	72
Tablo 27. Çalışanların Eşit Yükselme Sahipliği Tablosu	74

Tablo 28. Yöneticinin İşinde Yetenekliliği Tablosu	75
Tablo 29. Yöneticinin Adaletli Davranması Tablosu	76
Tablo 31. Yöneticinin Beğenilmesi Tablosu.....	78
Tablo 32. Ücret Dışı Yan Ödemeler Tatmin Ediciliği Tablosu	79
Tablo 33. Elde Edilen Yan Gelirin Diğer Firmalarda Çalışanlarla Oranı Tablosu.....	80
Tablo 34. Firmaların Yan Ödemelerdeki Adaleti Tablosu.....	81
Tablo 35. Alınması Gereken Yön Ödemelere Sahip Olunma Tablosu	82
Tablo 36. İş İyi Yapıldığında Tanınma İmkânı Tablosu.....	83
Tablo 37. Yapılan İşte Beğenilme Hissi Tablosu.....	84
Tablo 38. Firmalarda Yapılan Ödüllendirme Sıklığı Tablosu	85
Tablo 39. İlaç Mümessili Çabalarının Ödüllendirilmesi Tablosu	86
Tablo 40. Kural ve Prosedürlerin İş Kolaylaştırma Tablosu	87
Tablo 41. İyi Bir İş Yapmanın Bürokrasi Tarafından Engellenmemektedir Tablosu.....	88
Tablo 42. İş Gereği Çok Fazla Çalışılması Tablosu	89
Tablo 43. Örneklem Grubunun “ Çalışmam Gereken Çok Fazla Evrağım Bulunmamaktadır” İfadesine İlişkin Değerlendirmeler Tablosu.....	90
Tablo 44. “İş Arkadaşlarımdan Memnunum” İfadesi Tablosu	91
Tablo 45. “İşlerinde Yeterli Kişilerle Çalıştığımdan Çok Fazla Çalışmak Zorunda Kalıyorum” İfadesi Tablosu	92
Tablo 46. “İşimi Yapmamda Yardımcı Olan İş Görenden Memnunum” İfadesi Tablosu	93
Tablo 47. “İş Yerinde Çalışanlar Arasında Çok Fazla Çatışma Yaşanmamaktadır” İfadesi Tablosu	94
Tablo 48. “Yaptığım İşin Çok Anlamlı Olduğunu Düşünüyorum” İfadesi Tablosu	95
Tablo 49. “Çalışma Süremdeki Boş Zamanlarımda İşimle İlgili Daha Fazla Çalışmaktan Hoşlanıyorum” İfadesi Tablosu.....	96
Tablo 50. “Yaptığım İşle Gurur Duyuyorum” İfadesi Tablosu	97
Tablo 51. “İşimin Zevkli Olduğuna İnanmaktayım” İfadesinin Tablosu	98

Tablo 52. “İşletmemde Genel Olarak İyi Bir İletişim Ortamı Vardır” İfadesi Tablosu	99
Tablo 53. “İşletmemin Amaçları Bana Göre Yeterince Açıktır” İfadesi Tablosu	100
Tablo 54. “İşletmemde Neler Olduğu Hakkında Genellikle Bilgim Olmaktadır” İfadesi Tablosu	101
Tablo 55. “İşimle İlgili Görevlerim Tam Olarak Açıklanmıştır” İfadesi Tablosu.....	102
Tablo 56. Güvenilirlik Analizi	103
Tablo 57.Korelasyon Analizi Sonuçları.....	104
Tablo 58. Varyans Analizi	105
Tablo 59.Anket Sonuçlarının Geometrik Ortalamaları	107

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi	7
Şekil 2. İş Tatmini İle İlgili Neden Sonuç İlişkisi.....	8
Şekil 3. Yas ve İş Tatmini İlişkisinde U-Şekil Modeli	10
Şekil 4. Performans, Doyum, Çaba Döngüsü	28
Şekil 5. Araştırmanın Modeli	37
Şekil 6. Cinsiyet Dağılım Grafiği	53
Şekil 7. Yaş Grubu Dağılım Grafiği	54
Şekil 8. Eğitim Durumu Grafiği.....	55
Şekil 9. Medeni Durum Grafiği	56
Şekil 10. Çocuk Sayısı Durum Grafiği	57
Şekil 11. Unvan Durum Grafiği	58
Şekil 12. Çalışma Süresi Grafiği.....	59
Şekil 13. Tecrübe Grafiği.....	60
Şekil 14. Kurum Tecrübe Grafiği.....	61
Şekil 15. Sözleşme Türü Durum Grafiği.....	62
Şekil 16. Gelir Durum Grafiği	63
Şekil 17. Ek İmkan Gelir Grafiği	64
Şekil 18. Firma Türü Grafiği.....	65
Şekil 19. Ücret Sistemi Grafiği	66
Şekil 20. Alınan Ücret Eşitliliği Grafiği	67
Şekil 21. Ücret Artış Sıklığı Grafiği	68
Şekil 22. Alınan Ücret Beğenilme Grafiği.....	69
Şekil 23. Ücret Artış Memnuniyeti Grafiği.....	70
Şekil 24. İlerleme ve Terfi Memnuniyeti Grafiği	71
Şekil 25. İşini Yapan Kişinin Adaletili Bir Şekilde Terfi Etme Şansı Grafiği.....	72
Şekil 26. Firmaların Diğer Firmalara Göre Hızlı İlerleme Grafiği	73

Şekil 27. Çalışanların Eşit Yükselme Sahipliği Grafiği.....	74
Şekil 28. Yöneticinin İşinde Yetenekliliği Grafiği	75
Şekil 29. Yöneticinin Adaletli Davranması Grafiği.....	76
Şekil 30. Yönetici Tarafından Gösterilen İlginin Önemli Bir Kişi Hissi Yaratması Grafiği	77
Şekil 31. Yöneticinin Beğenilmesi Grafiği	78
Şekil 32. Ücret Dışı Yan Ödemeler Tatmin Ediciliği Grafiği.....	79
Şekil 33. Elde Edilen Yan Gelirin Diğer Firmalarda Çalışanlarla Oranı Grafiği	80
Şekil 34. Firmaların Yan Ödemelerdeki Adaleti Grafiği	81
Şekil 35. Alınması Gereken Yön Ödemelere Sahip Olunma Grafiği	82
Şekil 36. İş İyi Yapıldığında Tanınma İmkânı Grafiği	83
Şekil 37. Yapılan İşte Beğenilme Hissi Grafiği	84
Şekil 38. Firmalarda Yapılan Ödüllendirme Sıklığı Grafiği.....	85
Şekil 39. İlaç Mümessili Çabalarının Ödüllendirilmesi Grafiği	86
Şekil 40. Kural ve Prosedürlerin İş Kolaylaştırma Grafiği.....	87
Şekil 41. İyi Bir İş Yapmanın Bürokrasi Tarafından Engellenmemektedir Grafiği.....	88
Şekil 42. İş Gereği Çok Fazla Çalışılması Grafiği	89
Şekil 43. Örneklem Grubunun “ Çalışmam Gereken Çok Fazla Evrağım Bulunmamaktadır” İfadesine İlişkin Değerlendirmeler Grafiği.....	90
Şekil 44. “İş Arkadaşlarımdan Memnunum” İfadesi Grafiği.....	91
Şekil 45. “İşlerinde Yeterli Kişilerle Çalıştığım Çok Fazla Çalışmak Zorunda Kalıyorum” İfadesi Grafiği	92
Şekil 46. “İşimi Yapmamda Yardımcı Olan İş Görenden Memnunum” İfadesi Grafiği.....	93
Şekil 47. “İş Yerinde Çalışanlar Arasında Çok Fazla Çatışma Yaşanmamaktadır” İfadesi Grafiği.....	94
Şekil 48. “Yaptığım İşin Çok Anlamlı Olduğunu Düşünüyorum” İfadesi Grafiği.....	95

Şekil 49. “Çalışma Süremdeki Boş Zamanlarımda İşimle İlgili Daha Fazla Çalışmaktan Hoşlanıyorum” İfadesi Grafiği	96
Şekil 50. “Yaptığım İşle Gurur Duyuyorum” İfadesi Grafiği.....	97
Şekil 51. “İşimin Zevkli Olduğuna İnanmaktayım” İfadesinin Grafiği.....	98
Şekil 52. “İşletmemde Genel Olarak İyi Bir İletişim Ortamı Vardır” İfadesi Grafiği.....	99
Şekil 53. “İşletmemin Amaçları Bana Göre Yeterince Açıktır” İfadesi Grafiği.....	100
Şekil 54. “İşletmemde Neler Olduğu Hakkında Genellikle Bilgim Olmaktadır” İfadesi Grafiği.....	101
Şekil 55. “İşimle İlgili Görevlerim Tam Olarak Açıklanmıştır” İfadesi Grafiği	102
Şekil 56. Çalışmanın Modeli.....	108
Şekil 57. Superdecisions Temel Kriterler Karşılaştırma Değerleri.....	108
Şekil 58. Superdecisions Yan Kriterler Karşılaştırma Değerleri	109
Şekil 59. Temel-Yan Kriterlerin Karşılaştırması İçin Geometrik Ortalama Değerleri	109
Şekil 60. Superdecisions Kriter Önceliklendirme Sonuçları.....	110

GİRİŞ

Örgütlerin hedeflere ulaşılmasında en önemli bir faktör olan iş tatminin sağlanması ve yükseltilmesi için ilk başta iş tatminini sağlayan faktörlerinin neler olduğunun bilinmesi ve öğrenilmesi gerekir. İş görenin işe karşı olan tutumunu belirleyen faktörlerin herhangi birisi tek başına belirleyici olmaz. Çalışan personelin işe karşı tavrını belirleyen faktörleri bireysel faktörler, örgütsel faktörler, sosyo kültürel çevre olarak 3 ana başlık altında toplanabilir (Tuta, 2008, s.49).

Çalışanların yaşı, cinsiyeti, kişilik özellikleri, kişisel eğitimi, yetenekleri, kültürel çevre özellikleri gibi faktörler iş tatmini üzerinde etkilidir. Bu kişisel özellikler, her çalışana diğer çalışandan farklı tutar. Örgütsel faktörler de, Çift Faktör teorisine göre bu iş özellikleri firma politikası, yönetilme şekli, takım arkadaşları ile ilişkiler, iş sağlığı ve güvenliği, ücret, çalışma koşulları, statü, işin gündelik hayatta bıraktığı etkisi, başarı, tanınma, kariyer planlamada yükselme, sorumluluk, mesleki ve kişisel gelişim fırsatları ve işin kendi olarak belirtilmektedir (Reitz, 1987, s. 212). Yapılan araştırmalara göre bireylerin iş tatmininin Sosyo-kültürel Çevre Faktörlerinden de etkilendiği ortaya çıkmıştır. Ailenin gelir düzeyi, eşlerin çalıştıkları iş yerlerindeki ünvanları/statüleri, çalışan kadınların çocuklarının yaşları gibi Sosyo-kültürel faktörlerinde iş tatmininde önemli farklılıklar ortaya çıkardığı görülmüştür.

Rekabetin maksimum düzeyde yaşandığı kuruluşlar arasında yerini alan ilaç satış firmaları, rakipleriyle arasındaki mücadelede sürekli önde olma isteği, pazar liderliğini elinde bulundurma ve kârlılık amaçlarına kavuşabilmek adına verimlilik öğelerinden biri olan müşterilerinin memnuniyeti ilaç sektöründe yer alan firmalar açısından önem arz etmektedir. İş tatmini, verimlilikle doğru orantılıdır. Çalışanların iş tatmini, verimlilik ve kâr ile doğrudan ilişkili olması sebebiyle ilaç firmaları, çalışanlarına gerekli hassasiyeti gösterme amacındadır. Bu doğrultuda, verimlilikteki en önemli neden olan insan faktörünün tatmin olamama nedenlerinin belirlenerek önüne geçilmesi, sektördeki ve kendi iş gücü devir oranlarının aşağı seviyelere çekilebilmesi adına yapılması gereken önemli bir konudur.

Ülkemizde ve dünyada ilaç sektörüne verilen önem büyüktür. İlaç endüstrisi dünya ekonomisinde çok önemli bir paya sahiptir. Birçok ülke tarafından da desteklenen bir endüstri alanı olmuştur. Teknolojinin gelişmesi, ihtiyaçlardaki

değişkenlik vb birçok sebepten dolayı ilaç sektörü çok dinamik bir yapıya sahiptir ve sahip olmak zorundadır. Maddi olarak yüksek bütçeli çalışmalar yapılmakta ve patentler alınmaktadır. Bu sektör için ürünlerin satışını yapan tıbbi mümessiller, tanıtım, yeni ilaç piyasaya sürülmesi, satışlarının gerçekleştirilmesi için büyük rol oynarlar. Bu sebepler tıbbi mümessillerinde iş tatmininin yüksek olması gerekir. İlaç sektöründe satış alanının da çalışan tıbbi mümessillerin iş tatminini etkileyen faktörleri belirleyebilmek ve bu faktörlerin iş tatminini ile hangi ölçüde ilişkide olduğunu ortaya koyabilmek araştırmanın problemini oluşturmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre yorumlar ortaya konacaktır.

Bu araştırmanın amacı, tıbbi tıbbi mümessillerinin iş tatminini etkileyen kriterlerin istatistiksel analizler ve çok kriterli karar verme teknikleri ile belirlenmesi, kriterlerin iş tatmini ile arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Araştırmanın önemi, geçerlilik ve güvenilirliği yüksek ölçekler kullanılarak yapılmış olması, gerekli analizler yapılarak bir sonuç elde edilmiş olması ve aynı zamanda bu sonuçlar bağlamında ilaç sektöründe yer alan firmaların performansının da arttırılmasına yardımcı nitelikte olması araştırmanın önemini arttırmaktadır.

Bu doğrultuda ilk bölümde iş tatmini kavramları, iş tatmininin özellikleri, tarihsel gelişimi, iş tatminini etkileyen bireysel, örgütsel ve sosyo kültürel faktörler, iş tatmini ve tatminsizliği durumunda oluşabilecek sonuçlar ve literatür araştırması üzerinde durulmuştur.

İkinci bölümde ise tıbbi mümessillerin iş tatminin değerlendirilmesine yönelik bir araştırma yer almaktadır. Veri toplama yöntemi olarak anket kullanılmıştır. Uygulamada, SPSS programı ile korelasyon, ANOVA gibi istatistiksel analizler yapılmıştır. İş tatminini etkileyen kriter önceliklerini belirlemede çok kriterli karar verme yöntemlerinden AHP yöntemi Super decisions programı ile analiz edilmiştir. Son bölümde ise çalışmanın sonuçları üzerinde durulmuştur.

1. BÖLÜM

İŞ TATMİNİ KAVRAMI VE ÖNEMİ

Hayatımızın en fazla zamanını iş yerinde geçirdiğimizi düşünürsek, iş tatmininin yalnız iş hayatını değil sosyal hayatımızı da etkilediği görülmektedir (Smither, 1998). İş tatmini ile ilgili çalışmalarda, iş görenin sorunlarının saptanması, işle ilgili genel tutumun ve iletişimin sağlanması, eğitim ihtiyaçlarının tespiti, yenilik ve değişim planlaması ve yönetilmesi gibi durumların düzenlenmesi işletmenin geleceği için faydalı görülmüştür (Davis ve Newstroom, 1989,ss.36). Tatmin olan kişilerin; işe gecikme yapmadıkları, işten ayrılma isteklerinin düşük olduğu, daha az sağlık problemleri geçirdikleri belirtilmektedir. Bu nedenle, iş tatmininin sağlandığında işe katılım artacaktır. Tatmin olmamış iş görenle çalışan işletmelerde, iş aksatma, grev ve sendikal faaliyetlerde bulunmanın yanı sıra verimli çalışmama, disiplinsizlik gibi sorunlar görülebilir (Erdoğan, 1996,s.231).

Bireylerin davranışlarına neden olan tutumlar incelendiğinde çok sayıda tutum ile karşılaşılır. Ancak örgütsel psikoloji, özellikle işletme yönetimiyle ilgili olarak büyük oranda iki tutum üzerinde durur. Bunlar iş tatmini ve örgüte bağlılıktır (Deniz, 2005, s. 308).

İş tatmini konusundaki araştırmalar insanları inceleyen psikoloji, sosyoloji, sosyal psikoloji ve antropoloji gibi bilim dalları arası yaklaşımların katkıları ile olduğundan, iş tatmini ile ilgili çeşitli tanımlar vardır. Bunlar; Lawler'ın görüşüne göre iş tatmini, kişinin ne hak ettiği ile sonucun ne olduğu düşüncesi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Yani bir çalışan hak ettiğini elde edemez ise, iş tatminsizliği ortaya çıkacaktır (Lawler, 1973, s. 107).

Literatürde iş tatminine yönelik birçok farklı tanım yer almaktadır. İş tatmini çalışanın işi ile ilgili olumlu ya da olumsuz duygu birikimidir (Davis, Newstrom,1985, s. 109). İş tatmini çalışanların işlerinden duydukları hoşnutluk veya memnun olmamadır. (Davis, 1988, s. 96). İş tatmini kişinin tecrübeleriyle oluşan zevkli veya olumlu hisler şeklinde tanımlanabilir. Çalışanlar için önemli olan şeylerin, işinin kendisine nasıl sağlayacağını algılamaları sonucu oluşan duygudur. (Luthan, 1992, s. 114). İş tatmini bir çalışanın, işini ya da iş yaşamını değerlendirmesi sonucunda

duyduğu haz ya da ulaştığı duygusal tatmin durumudur. (Başaran, 1991, s. 198). İş tatmini “Çalışanların işine karşı gösterdiği genel tutumdur”. İş tatmini işin çeşitli yönlerine karşı beslenen tutumların tümüdür. Elde edilen verilerin beklentilerin karşılanmasıyla alakalıdır.(Erdoğan, 1996, ss. 231-232).

İş tatmini çok dinamik bir tutumdur. Yükselmesi veya düşmesi değişkenlere bağlı olarak hızlı olabilmektedir. (Şenses, 1999, s. 65). İş tatmini, iş koşullarının (işin kendisi, yönetimin davranışları) ya da işten elde edilen sonuçların (ücret, iş güvenliği) kişisel muhasebesidir. (Altaş ve Çekmecelioğlu, 2007, s. 50). “Odam, Boxx ve Dunn, iş tatminini çalışanların işi hakkındaki kişinin duyguları toplamı olarak tanımlamıştır.” (Yolaç, 2008, s. 120). Bir işin özelliklerinin değerlendirilmesi sonucu iş hakkında oluşan olumlu ve olumsuz duygudur. (Erdem, 2012,s. 80). İş yapanın, işine karşı gösterdiği tutumdur.(Erdoğan, 1996. s. 32). Kişinin işine karşı duyduğu memnuniyet veya memnuniyetsizliğin derecesidir (Catt ve Miller, 1991, s. 160). İş tatmini, “çalışanın maddi kaygıları ile çalışanın takım arkadaşları ile çalışmaktan haz aldığı ve ekip işinin birlikte bir oluşum sağladığı mutluluk akla gelir” (Bingöl, 1996, s. 266).

1.1. İş Tatmininin Özellikleri

İş tatminin 3 önemli özelliği vardır; (Luthans, 1992, s. 114).

- İş tatmini, bir iş ortamında bireyin durumlara karşı verilen duygusal yanıttır.
- İş tatmini genellikle, beklentilerin ne kadar olumlu ya da olumsuz karşılandığı ile ilgilidir.
- İş tatmini, bireyin işi ile ilgili farklı tutumları temsil eder. Örneğin; ücreti, yönetim ile ilişkisi, tatmin boyutu, çalışma koşulları, çalışma arkadaşları vb.

İş tatmini tutumlar birleşenidir. Tutumlar arasında minimum iki parçadan oluştukları kabul edilmektedir. Bu parçalardan bir tanesi duygusal, diğeri ise bilişsel parçadır (Fisher, 2000, s.185). İş tatmini, çalışanın bedensel ve zihinsel sağlıkları yanında, bireysel fizyolojik ve ruhsal duygularının da belirtisidir. İş tatmin, işten elde edilen sonuçlar ile çalışanın ekip arkadaşları ile bir eser meydana getirmenin sağladığı haz akla gelmektedir (Şimsek, Akgemici, Çelik, 1998, s. 160).

İnsanlar çalışmaya başladıktan sonra zamanlarının büyük bir bölümünü işte geçirmektedirler. Bu bağlamda, yaptığı işten beklentisini karşılayan insan daha mutlu ve psikolojik olarak olumlu olabilmektedir. Dolayısıyla iş tatmini hem ekonomik hem de psikolojik açıdan çok önemlidir. (Bakan, Büyükmeşe, 2004, s. 6).

İş tatmini şu konularla ilgilidir (Şimşek ve ark. , 2003);

- İş görenin maddi gelirleri,
- İş güvenliği,
- İşten alınan zevk,
- Çalışmaktan duyulan mutluluk,
- Çağdaş projeler ve mesleğe yönelik projeler,
- Yönetimin ve iş görenin kabiliyeti,
- Çalışma ortamında ki olumlu ilişkiler,
- İşletmenin nihai durumu,
- Yönetim davranışları,
- Sendika faaliyetleri.

Hayatımızın çoğu zamanını iş ortamında geçirdiğimizi düşünürsek, iş tatmininin hem iş hayatını hem de iş ortamı haricindeki hayatımızı da etkileyebilmektedir (Smither, 1998, ss.245-249).

İş tatmini ile yapılan çalışmalarda, çalışan bireylerin sorunlarının bilinmesi, işle ilgili genel tutumun ve iletişimin geliştirilmesi, eğitim ve seminer ihtiyaçlarının temini, değişimin planlaması ve uygulanması gibi durumların düzenlenmesinin firma için faydalı olacağı görülmüştür (Newstrom ve Davis, 1993,s. 155).

Tatmini tamamlanan bireylerin; işlerini zamanında yapmaları, devamsızlık yapmadıkları, işten ayrılma ihtimallerinin düşük olduğu, daha az hekime gidip daha az izin aldıkları belirtilmektedir. Dolayısıyla, iş tatminini tamamlanan bireyler işlerin yapımında istekli olacaklardır. Tatminsiz çalışan bireyler işletmelerde, iş aksatma, grev, sendika faaliyetleri, verimsiz çalışma, disiplin gibi sorunlar görülebilir (Erdoğan, 1996, s. 145).

1.2. İş Tatmininin Gelişimi

İş tatmini neoklasik akımla birlikte ilgi odağı olmuş ve açığa çıkmıştır. Daha önceki klasik yönetim anlayışı insanı mekanik unsurla eş değerde tutuluyordu. Yani birey tıpkı kullandığı makine ve aletleri tamamlayan bir parça misaliydi; bu nedenle iş görenin işinden tatmin olup olmamasının pek bir önemi yoktu. Yönetim kadrosu sadece “*işin doğru yapılması*” ile ilgililerdi. Bu nedenle sarf edilen emekler, optimizasyon, maliyet azaltma, iş ölçümü ve kaliteyi nasıl yükseltir fikri benimsenmiştir (Rogers vd. , 1994, s.17).

Başlangıç olarak iş tatmini 1935’de Hoppock’un “İş Tatmini” adlı kitabı ile ilgiyi üzerine toplamıştır. Hoppock’un araştırmasında “iş görenler mutlu mu?” ve “başka iş görenler diğerlerinden daha mı mutlu?” bir takım sorularıyla küçük bir şehirdeki yetişkinler ve 500 öğretmen ile yapmış olduğu röportajlara dayanır (Buchanan ve Bryman, 2009). 32 tane iş tatmini araştırmaları incelenerek yedi farklı cevaptan oluşan dört soruluk bir ölçek oluşturulmuştur. (Saiyadain, 2009, s.59). Kendisi iş tatminini “bireye işinden gerçekten mutluyum (satisfied) dedirtecek fizyolojik, psikolojik ve çevresel şartlarının toplamı” olarak tanımlamıştır (Ganguli, 1994, s.16).

Bu dönemin en önemli isimlerinden biri ise Henry Ford’dur. Henry Ford’un 1914’te montaj hattında verimliliği arttırmaya çalışmıştır. (Drucker, 2000,s. 113). Drucker, Ford’un başlangıç zamanlarında montaj hattını oluşma aşamasında sorunlar çektiğini belirtmiştir. Montaj hattının hızı ile ilgili olarak “iş gören işini icra ederken acele etmemelidir ihtiyacı olan zamana sahip olmalı; ama gereksiz zamanı da olmamalıdır” der. Taylor gibi Henry Ford’un fikirleri de “İşletme Yönetimi Biliminin” doğmasını sağlamış ve Taylorizm ve Fordizm adı altında yayılan kitle üretimi anlayış 1950’li yıllara kadar sürmüştür (www.sobiacademy.net).

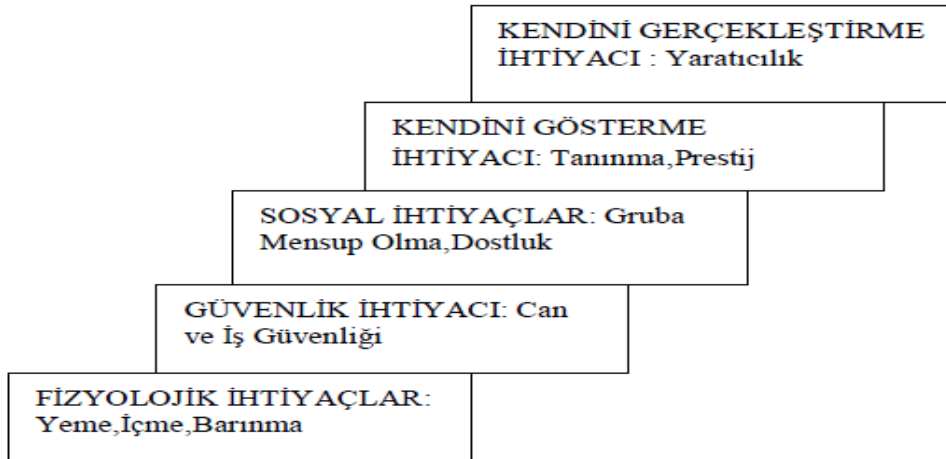
İş tatmini deneyimli iş görenin dikkatini çekmek ve bireyden faydalanabilmek için ihtiyaç duyulan unsurdur. Mosadeghrad ve Yarmohammadian (2006) ‘a göre hastaneler de önem seviyesi daha yüksektir. İş tatmini sağlanmış sağlık çalışanlarına sahip olmak fayda ve yüksek kaliteli sağlık hizmetinin verilebilir (Kavuncubaşı, 2000,s.292).

Yapılan çalışmalar sağlık sektöründe çalışanların iş tatminsizliği varsa stres artar ve sonucunda davranış bozuklukları, çatışma, bağlı olduğu kuruma inancı azalır,

hastanın iyileşme zamanında artış gibi negatif sonuçlar meydana getirir (Karahan, 2009, s.271).

Bovier ve Perneger (2003) cinsiyet ile yaş arasındaki tatmin düzeyine bakmışlar ve erkek tıp doktorların kadınlardan, Yaş olarak büyük tecrübeli doktorların genç doktorlara göre fazla tatmin olduklarını belirtmiştir (Bovier ve Perneger, 2003, s. 301). Eren'e göre; güdülenmenin bireyin hem tatmin olmasını hem de verimli olmasında önemli bir yeri olduğunu belirtmiştir. Bu anlamda Şekil 1. görüldüğü gibi Maslow'un "ihtiyaçlar hiyerarşisi" teorisi iş tatmini alanında yapılmış çalışmaların başında gelir. Hiyerarşinin üçüncü düzeyinde bir aileye, bir guruba ait olma ihtiyacı yer alırken; dördüncü kendini gösterme yer almaktadır (Eren, 2004, s. 254).

Şekil 1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi

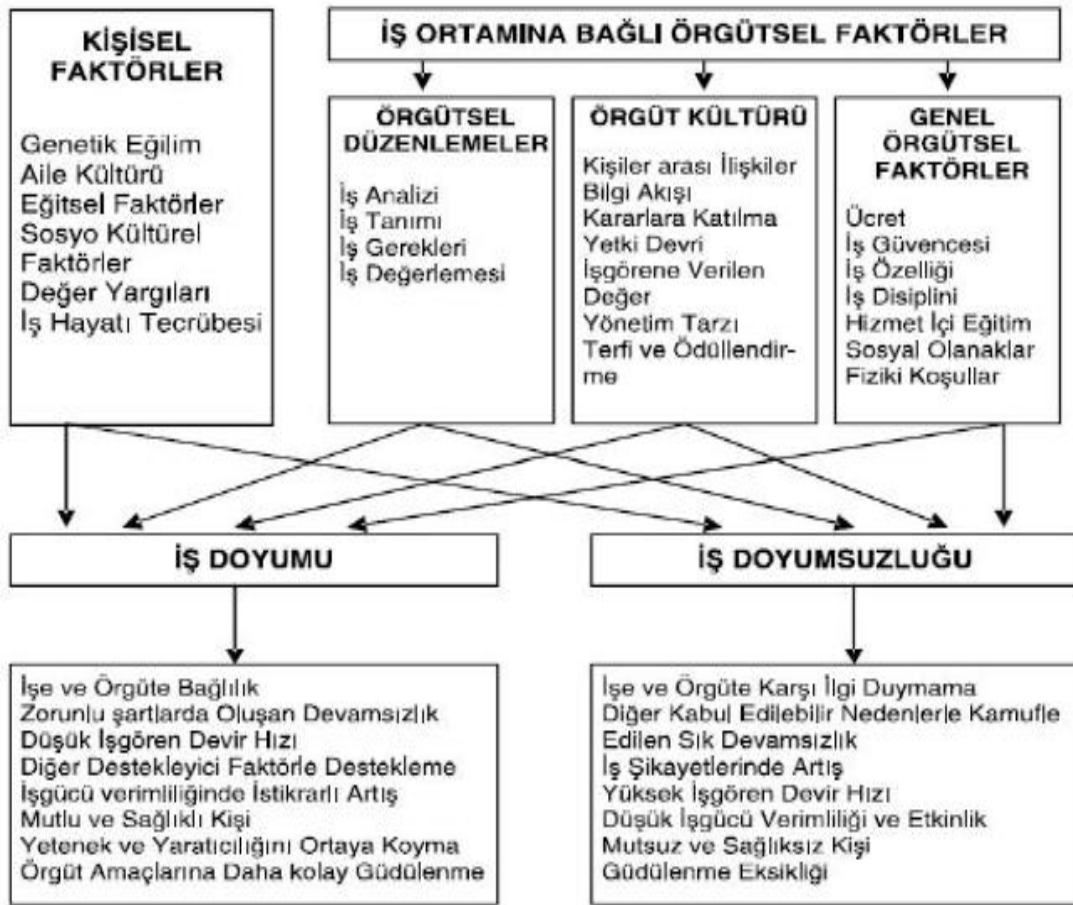


1.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

Örgütlerin hedeflere ulaşılmasında en önemli bir faktör olan iş tatminin sağlanması ve yükseltilmesi için ilk başta iş tatminini sağlayan faktörlerinin neler olduğunun bilinmesi ve öğrenilmesi gerekir. İş görenin işe karşı olan tutumunu belirleyen faktörlerin herhangi birisi tek başına belirleyici olmaz. Çalışan personelin işe karşı tavrını belirleyen faktörleri bireysel faktörler, örgütsel faktörler, sosyo kültürel çevre olarak 3 ana başlık altında toplanabilir (Tuta, 2008, s.49).

Bireysel faktörler, kişilerin özelliklerinden dolayı elde edecekleri tatmin seviyesini etkileyen kriterlerdir. Yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, mesleki konum ve kıdem, zekâ, hizmet zamanı ve benzeri etkenlerdir. Örgütsel faktörler ise işin kendisi, yönetim, yönetici ve denetim şekli, güvenlik hissi, iletişim, ücret, gelişme ve yükselme imkânları, rekabet, çalışma koşulları, eki arkadaşları ve örgütsel ortam olarak gruplandırılmaktadır (Akıncı, 2002, s.6).

Şekil 2. İş Tatmini İle İlgili Neden Sonuç İlişkisi



Kaynak:(Akıncı, 2002, s.6)

1.3.1. Bireysel Faktörler

Çalışanların yaşı, cinsiyeti, kişilik özellikleri, kişisel eğitimi, yetenekleri, kültürel çevre özellikleri gibi faktörler iş tatmini üzerinde etkilidir. Bu kişisel özellikler,

her çalışanı diğer çalışandan farklı tutar. Bu bakımda bireyin yaşam biçimini de belirleyen bu kişisel faktörler, tatmini olmaması durumunda çalışanın örgüte karşı takınacağı tutum üzerinde olumlu ya da olumsuz etkiyle dönüşecektir (Akıncı, 2002, s.4).

1.3.1.1. Yaş

Yaş faktörü, çalışma hayatını etkileyen bireysel faktörlerden birisidir. Orta yaşlı kişiler, kalıplanmış bazı çalışma alışkanlıklarına sahip oldukları için işlerine daha çok sahiplenici yapıya sahiptirler. Genç bireylerin çalışma alışkanlıklarını ve işe bağlılıkları o kadar sahiplenici yapıya olmayabilir. Çünkü yaşam içinde kendilerine ilgi çekici uğraşılar bulabilir ve zamanlarının çoğunu bu işlerle harcayabilirler. Bunun yanında yaşlı kimselerin çalışma motivasyonları ve enerjileri azalmıştır. Bu kimseler emniyete ve güvenliğe daha fazla önem verirler. Bu nedenle, moral ve motivasyon olarak genç ve orta yaşlı kimselere orana daha düşüktür. (Eren, 2000, s.66).

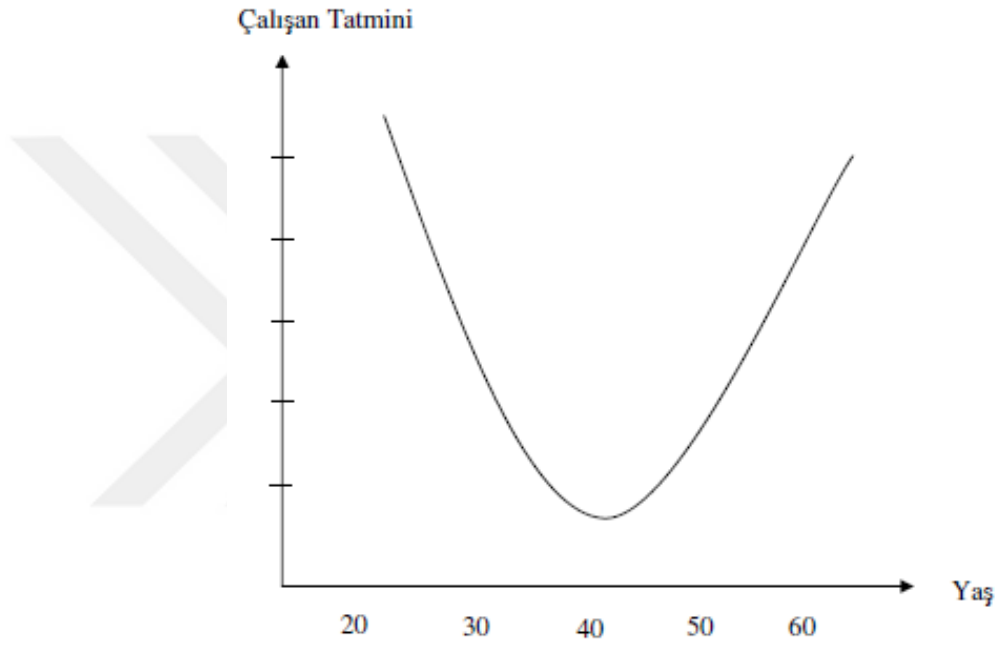
Başka bir araştırmaya göre ise, yaş ile iş tatmini arasında U- tipi model tespit edilmiştir. Genç alışanlar piyasaya hakimiyet konusunda tecrübesiz olmasından kendi işleri ile başka işleri muhakemesini yapamadıklarından dolayı tatmin olduklarını düşünmektedirler. Zamanla öğrenilmiş deneyim ve birikim ile piyasa hakkında daha fazla bilgiye sahip olmakla beraber ve kendi çalışma koşulları ile ilgili kıyaslama yapabilmektedirler. Kazandıkları deneyim sonucunda orta yaşlara geldiklerinde tatmin oranı düşmektedir. Yaşlanmayla birlikte insanın beklentilerinin azalmasıyla açıklanabilir. Yaşlı alışanlar zamanla daha fazla alternatifle karşılaştıklarını gördükçe beklentilerini düşürmekte ve mevcut islerden elde ettikleri tatmin seviyesi artmaktadır (Gazioğlu, Aysıt, 2006, s.1168).

Genç alışan grupların iş tatmininin yüksek olduğunun aksine, yaşlı çalışanların iş tatmininin arttığına yönelik araştırmalarda ise, çalışanların zamanla kazandıkları deneyim, genç işgörenlere bakarak işlerinden elde ettikleri verim ve işe karşı uyumları artabilir, bu yüzden işlerinden daha tatmin olurlar. Buna karşılık genç çalışan gruplar yükselme, kariyer planlama gibi diğer iş şartlarına ilişkin beklentilere sahip olabilirler. Bu nedenle ilk girdiklerinde tatminsiz olmamaları normal olabilir. İş tatminin yaşla ilişkili konusundaki bulgular uluslararası literatür sayılabilir. Beş farklı ulusta yapılan

çalışmalar sonucunda daha yaşlı çalışan gruplar daha tatmin oldukları belirlenmiştir (Davis, 1988, s.100).

Birçok çalışma, ilişkinin U- seklinde olduğunu gösterirken, araştırmalarda çıkan yaş düzeyleri farklılık gösterebilmektedir (Keser, 2006, s.106).

Şekil 3. Yas ve İş Tatmini İlişkisinde U-Şekil Modeli



Herzberg, iş tatmini ile yaş arasındaki ilişkiyi “U” şeklindeki bir eğri ile belirlemiştir. Çalışma hayatına genç yaşlarda başlayan bireylerde iş tatmininin yüksek olduğu, orta yaşlarda iş tatmininde azalmaya doğru gitmeye başlaması ve ilerleyen yaşlarda ise tekrar yükseldiği vurgulamıştır. Ancak bu ilişkinin araştırmanın uygulandığı dönem içerisinde olduğu belirtilmiştir (Uyargil, 1988, s. 22).

Başka yapılan bir çalışmada, mavi yakalı çalışanlar arasında yaş ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi araştırılmıştır. Araştırmanın bulguları, genç mavi yakalı çalışan gruplar daha yaşlı olanlara göre işin kendisi, kendini gerçekleştirme ve toplam iş tatmini bağlamında tatminsizliğin fazla olduğu ortaya koyulmuştur. (Altimus, Tersine, 1973, s.53).

1.3.1.2. Cinsiyet

Cinsiyetin iş tatminini hangi açıdan etkilediği konusunda farklı görüşler bulunmaktadır. Korman' a göre kadın ve erkekler çalışanlar arasında iş tatmini konusunda maksimum düzeyde farklılığın olduğu söylenemez (Korman, 1978, s. 179).

Bilgiç'e göre ise, cinsiyet tatmine etkisi altına alan en önemli ve en çok araştırılan kıstastır. Yapılan çalışanların cinsiyetlerin farklı iş tatmini düzeylerinin olduğu yönünde bulgulara rastlanmıştır. Cinsiyetlerin farklılığını etkileyen başlıca özellikler eğitim ve yaştır. Türkiye' de özel ve Kamu sektörlerinde olmak üzere toplam 249 kişiye yapılan bir araştırma sonucunda fiziksel şartlar ve maddi kaynaklar ve ödüllere kaynaklanan tatminde cinsiyete göre farklılıklar oluşmaktadır. Bunun sebebi kadın çalışanların eğitim hayatına verdikleri önem, beklentilerin artması olarak düşünülmektedir (Oksay, 2005, s. 15-17).

Genel olarak kadınların erkeklerin iş tatmini sağlamalarında fazla bir farklılık yoktur. Yapılan çalışmalarda kadın ve erkeklerin iş tatmininin maksimum olduğunu ya da minimum olduğunu gösteren farklı sonuçlar bulunmaktadır. Çalışan bireylerin erkek ya da kadın olmaları da, çalıştıkları işten beklentilerinin farklılaşmasına neden olmaktadır (Ergeneli, Eryiğit, 2001, s. 36).

Kadın çalışanların iş tatmininin etkisine bakıldığında erkek çalışanlardan düşük olduğu sonucu çıkan araştırmalarda, iş tatmini ve cinsiyet arasında bulunan ilişkilerde kadınların erkeklere bakılarak daha vasıfsız işlerde bulunmaları ve düşük ücret almalarına bağlanmıştır (Uyargil, 1988, s.23).

Başka bir yapılan çalışmalarda çıkan veriler ise kadın ve erkeğin toplumda sosyal rollerinin farklı oluşu kadınların eş olma ve annelik rolleri nedeni ile çalışma hayatında genel olarak bir mevki yada ileri seviyede ihtiyaçlarını gidermeyi amaçlamamakta, maddi olan kriterler ile bir çeşit tatmin sağlayıcı unsurlar yeterli olmaktadır. Daha çok ekonomik sorumluluk erkekler de olduğu için, , iş hayatına ilişkin beklentilerinin az, bu nedenle aynı şartlarda erkeklere göre daha kolay iş tatmini sağladıkları, başka bir ifade ile birbirleriyle olan ilişkisi olan işlerde kadınların iş tatminlerinin, erkeklere göre daha yüksek olduğuna yönelik bir kanı vardır.(İncir, 1990, s.52).Ancak bu durumu tüm kadın çalışanlar için yorumlamak yanlıştır, elbette bu

yaklaşım dışında beklenti ve kariyer hedefleri olan, bu hedeflere ulaşmayı sağlayabilen pek çok kadın çalışan örneği vardır (Keser, 2006, s.106).

Yapılan araştırmalar incelendiğinde cinsiyet faktörünün iş tatmini ile ilgili net bir sonuç ortaya çıkmamaktadır. Bazı çalışmalar kadın çalışan grupların iş tatminine sahip olduklarını söylerken, bazı çalışmalarda ise bunun tam tersi erkek çalışanların iş tatminine sahip oldukları belirtilmektedir. Hatta farklı çalışmalarda ise erkek-kadın tatmin oranlarının eşit çıktığı görülmektedir. Bu farklılıkların sebebi birçok araştırmacıya göre meslek ile alakalıdır (Demir, 2007, s. 121). Burada dikkat edilmesi gereken bireyin hangi mesleğe sahip olduğu ve ne iş yaptığı ve bireylerin beklentileridir (Bender, Donohue, Heywood, 2005,s. 480).

İş bakımından ve mesleki yeterlilikleri sabit alındığında erkek çalışanların mı yoksa kadın çalışanların mı daha tatminkar olduğuna dair araştırmalarda henüz net bir sonuç ortada yoktur. (Korman, 1977,s. 226). Kadın çalışanların erkek çalışanlara göre psikolojik faktörlerin etkisi altında oldukları belirtilmektedir. Bu yüzden kadın çalışanların işletmelerde farklı beklentiler içerisindedirler. Bu sebepten dolayı kadın ve erkeklerin tatmin düzeyleri konusunda farklılıklar ortaya konulmuştur. Kadın ve erkeklerin aynı iş özelliklerini aynı oranda çekici bulmalarına rağmen, kadınların işletmelerden düşük beklentilere sahip olmalarını ve böylece benzer durumlarda erkeklere göre daha düşük tatmin oldukları gözlemlenmiştir. Kadınların işletmelerde çalışma şartları ve bireysel ilişkilere; erkeklerin ise maddi kaynaklar, kariyer planlaması gibi konulara daha çok önem eşiği yüksek olduğu tespit edilmiştir. (Kirel, 1999, s. 117).

Yapılan araştırmalara bakıldığında cinsiyet faktörünün cinsiyete göre değişiklikler gösterdiği ortaya konulmaktadır. Erkek ve kadın çalışanlar incelendiğinde tatmin eşikleri farklı olduğu belirlenmektedir.

1.3.1.3. Medeni Durum

Evli ve bekâr çalışanlar tatmin seviyeleri incelendiğinde evli çalışanların iş tatminlerinin yüksek olduğu, bunun nedenin ise evli çalışanların sahip olduğu aile yapısı ve bununla beraber getirdiği sorumluluk duygusu ve bekâr çalışanlara oranla daha yüksek olduğu söylenebilir. Evli çalışan kadınların, bekâr çalışan kadınlara bakıldığında sorumluluk duygusuyla maddi kaynaklara ve ödüllere daha çok fazla ilgi gösterdiği örnekleri arasındadır. Medeni durum ile birlikte gelen sorumluluk duygusu ve bireyin

hayatına gelen değişik iş tatminini etkilediği görölmüştür (Güven, 2002). Bireyin medeni durumu aile olmanın getirdiği ve iş dışındaki yaşamlarında onlara çeşitli alanlarda sorumluluklar yükleyen bir haldir. Bu sorumluluk durumu iş tatminini etkileyen ve tetikleyen bir faktör olarak karşımıza çıkar (Çakır, 2001, s. 112).

Literatürdeki araştırmalar incelendiğinde bireylerin medeni durumlarının iş tatminini hangi yönde ve hangi kuvvette etkilediğine dair kesin bulgulara rastlanmasa da; medeni durumu evli işgörenlerin, bekarlara oranla daha fazla sorumluluklarının olması nedeniyle maddiyat ve ödüllere fazla önem ve değer verdikleri, yine bu bakımdan da iş tatminlerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Aile yaşamındaki maneviyat tatminine de evli çalışanlar bağlamında iş tatminini de beraberinde getirdiği ve dolayısıyla bekar çalışanlara kıyasla işten alınan tatmin daha fazla öngörüler arasındadır (Telman ve Ünsal, 2004, s. 59).

1.3.1.4. Eğitim Durumu

İnsanlar yaşadıkları ortamın sosyo-ekonomik koşullarına ve aile yapısının tercihine göre eğitimlerini sürdürürler. Eğitim durumu, iş hayatına bakış, çalışma hayatında ki beklentileri etkileyen önemli değişkendir (Keser, 2006, s.111).

Eğitim, çalışan bireylerin toplumun eğitim ihtiyaçlarını karşılayan kurumlardan hangi düzeyde ve ne kadar fayda sağladığını açıklayan değişkenler bütünüdür. Eğitim yalnızca bireylerin mesleki olarak yeterlilik bütünlüğü değil, aynı zamanda bireylerin dünya görüşlerini de geliştiren zaman dilimidir. Bu bakımdan eğitimin iş tatmini üzerindeki önemi ve etkisi oldukça fazladır. Burada en önemli husus sahip olunan bilgi, değerler ve örgütsel düzeydeki beklentilerle işin bize sağlamış olduğu imkanlar ve işin kendisi ile ilgili dengenin sağlanabilmesidir. Eğer bu anlamda tersi bir durum olursa iş tatminsizliği yaşanır. Örnek vermek gerekirse; yüksek derecede eğitim görmüş bireylerin, düşük düzeyde eğitim görmüş bireylere bakılarak tatmin oranlarının düşük oldukları bilinmektedir (Öztürk ve Güzelsoydan, 2001, s. 334).

Bireylerin çaba sonucunda almış oldukları eğitimin aynı alanda işten beklentilerinin daha fazla olduğu ve başarıyı, statüyü, hedeflerin, maddi ve maddi olmayan ödülleri daha çok değer verdikleri bilinmektedir. İşletmelerin bu ve benzeri hedef ve beklentileri karşılanmadığı durumlarda iş tatminleri düşmektedir. Bu durum eğitim hayatında uzun yıllar vermiş çalışanların iş tatminlerin düşük olduğunu

göstermektedir (Schultz ve Schultz, 1990, s. 281). Vecchio (1981) eğitimin beraberinde getirdiği iş tatminindeki farklılıkların sebebini beklentilerdeki farklılığa bağlamaktadır (Metle, 2001, s. 315).

Buna paralel olarak Seybolt (1976) eğitim düzeyi ile iş görenlerin beklentilerinin doğru orantıda yükseleceğini savunmuştur. Ayrıca çalışmasında, maddi kaynak olan ücret, iş değişkenliği, görev karmaşıklığı gibi üç tür değişkeni ile iş tatmini ile eğitimin bu ilişkiye ne türlü bir etki yarattığı araştırmıştır. Çalışma sonucunda:

- Eğitim ile ücret arasındaki ilişki incelendiğinde lisans mezunu olup, düşük ücretle bir işletmede çalışanların, aynı işte çalışan bir ilkökul mezununa göre tatmin oranının düşük olduğu,
- Eğitim düzeyi ve görev karmaşıklığı arasındaki ilişkiye bakıldığında ise lisans mezunlarının, karmaşıklığı az olan işlerde ilkökul mezunlarına göre iş tatminin düşük olduğu görülmüştür.

Eğitim, iş tatmininin başlamasında en önemli faktörlerden biridir, eğitim düzeyinin çalışanların doyum derecesini de etkileyen bir yapısı vardır. Dolayısıyla eğitim düzeyi, çalışanların işini daha iyi öğrenmesine ve daha başarılı olmasını sağlamakta ve bu durum iş tatmininin oluşmasına büyük bir etkisi olmaktadır (Özgen, Öztürk, Yalçın, 2002, s.332). Yapılan araştırmaların bazılarında, eğitim düzeyleri yüksek çalışanların genel olarak tatminlerinin, daha az eğitim görmüş çalışanlara göre daha yüksek olduğu tespitine varılmıştır. Ancak böyle bir sonucun çalışanların aldıkları eğitime uygun bir iş imkanı ile sınırlı olduğu da düşünülmektedir (Baysal, 1987, s.269).

Yapılan bir çalışmada, çalışanların eğitimi ile iş tatmini düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Genel olarak iş tatmini, bireylerin eğitim seviyesi arttıkça iş ile ilişkin tatmin düzeylerinin azalacağı fikri ileri sürülmektedir. Çalışmanın sonuçları bu fikri destekler niteliktedir. Araştırmanın bulgularına göre kadın çalışanlar eğitim seviyesi ile iş tatmini arasında sağlıklı bir sonuç bulunamamıştır. Ancak erkek çalışanlar eğitim seviyesi ile iş tatmini arasında hafif seviyede negatif ilişki olduğu bulunmuştur (Glenn, Weaver, 1982, s.46).

Eğitim durumu yapılan iş gereği farklılık gösteren bireylerde iş tatmini doğru orantılı bir etkileşim içinde olduğu, aynı işte çalışanlar bireyler arasında yapılan pek çok

araştırmalarda eğitim düzeylerinin yapılan iş için fazla olduğu kanısında olan çalışan kesimin olduğu sonucuna varılmıştır. Bu fikirde olan iş görenler, olumsuz etkilenmekte ve iş tatminini negatif etki yaratmaktadır Eğitim derecesi yüksek çalışanlar, düşük maddi gelir ile çalıştıklarında iş tatmini de düşük olmaktadır. Eğitim derecesi yüksek çalışanlar tatminsizlik durumunda buldukları konumdan çıkıp kariyer hedefleri ve istedikleri konumda çalışabilmek adına, istek ve arzuları artacaktır.

1.3.1.5. Kıdem

İş gören bireylerin hizmet sürelerinin artmasıyla birlikte doğru orantılı bir şekilde iş tatminlerinin arttığını belirtmektedir. Bunun nedeni ise; Aynı iş ortamında uzun yıllar çalışarak daha fazla deneyim kazanan iş görenlerin işe daha kolay uyum sağlayarak daha fazla tatmin sağlayacakları, buna karşılık daha maddi imkanlar, ödüller ve terfi beklentisi içinde bulunan genç iş görenlerin ise yaşlı çalışanlara göre daha az tatmin olacakları düşüncesidir (Davis, 1988, s.99).

Hizmet süresi ile paralel şekilde zaman arttıa iş tatmininin artmasının nedeni olarak, işten beklentilerinin artması başlamasının ve kişinin kendini iş ortamına alışmasına etkili olabileceği belirtilmektedir. Ayrıca, yönetici pozisyonlarda çalışan bireylerin ücret ve çalışma şartlarının iyi olması nedeniyle iş tatmini daha fazla görülmesi olasıdır (Muchinsky, 1993, s. 123). Kıdem ile iş tatmini arasında açık bir doğrusal ilişkinin olmadığını, buna karşın işte yeni olanlar için (0-2 yıl) takdir ve fark edilmenin; belli uzunlukta hizmeti olanlar için (3-7 yıl) belli bir statü ve yükselmenin; uzun süreli çalışanlar için (8-14 yıl) ise sorumluluk duygusu tatmininin daha önemli olduğunu belirtmektedirler (Levitan ve Johnston ,1973, s. 73).

Yaş ilerlemesiyle beraber, kişilerin emeklilik yaşı geldikçe işlerinden duyulan tatmin büyük ölçüde arttığı görülmektedir. Bu kişiler geçmiş kariyerlerine bakarken bu tatminin daha çok arkadaşlık ilişkilerinde genel olarak sosyal anlamda kurulan ilişkilerle sağlandığını düşünülmektedir (Davis, 1998, s. 46). Yaşlı iş görenlerin işlerinde yıllar ile elde edilen deneyim sonucunda işe karşı uyumları artabilir, bu nedenle işlerinden duyulan tatmin seviyesi artabilir. Buna karşılık daha genç çalışan bireyler yükselme ve diğer iş şartlarla alakalı beklentilere girebilirler. Bu yüzden işin ilk yıllarında tatminsiz olmaları normal sayılabilir. İş tatminin yaşla alakalı literatür çalışmalar uluslararası geçerliliğe de sahiptir. Beş ayrı ulusta yürütülen çalışmalar

sonucunda daha yaşlı çalışanların daha tatminkâr oldukları belirlenmiştir (Mullins, 1983, s.78).

1.3.1.6. Kültürel ve Etnik Farklılıklar

Ülkelere göre tatmin düzeyi incelendiğinde çalışanların iş tatmin düzeyleri farklılık göstermektedir. Bu bağlamda ülkelerin gelişmişlik ve refah düzeyleri ve ülkede çalışanlara sunulan haklar da etkili olmaktadır (Keser, 2006, s.106).

Yapılan bir incelemede, ırk ile iş tatmini arasında bir farklılık olup olmadığını araştırılmıştır. Araştırmanın bulguları daha öce yapılmış olan literatür araştırmaları destekler nitelikte, ırklar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir iş tatmini farklılığının bulunduğunu ortaya koymaktadır. Daha önce yapılmış çalışmalara göre diğerlerinden ayıran farklı bir nokta mevcuttur. Çalışmanın bulgularına göre zenci çalışanlar, aynı iş ortamını ve şartlarını paylaştıkları beyaz çalışanlara göre iş tatminin yüksek olduğu ortaya konulmuştur. Özetle; bu ve daha önceki çalışmalara ait sonuçlar, zenci çalışanların ait oldukları ırklardan getirdikleri özelliklerle beraber iş tatmini seviyeleri üzerinde etkili olduğunu ortaya koymaktadır (Bartel, 1981, s.302).

1.3.1.7. Kişilik

Çalışanların sahip olduğu kişilikle ilgili değer yargıları, inançları vardır. Bazı çalışanlar işlerinde bağımsız olarak çalışmayı ve yöneticilerin yaptıkları işlerine çok fazla karışmasını istemeyip daha demokratik ve katılımcı bir ortamda çalışmak isterlerken bazı çalışanlarda ise, zor işler de çalışmayı tercih etmekte ve başkalarının yapamadığı ve bireyin bu işi yaparak haz almaktadırlar (Budak,1999, s.50).

Kişilik özellikleri ile iş tatmini arasında ilişki vardır. Nörotik kişilik yapısına sahip kişilerde daha açık bir şekilde görülmektedir. Nörotik kişilik yapısına sahip kişiler, sürekli endişeli ve kendisini genel olarak kötümser hisseden kimselerdir. Sürekli kötü bir şeylerin olacağı hissiyle yaşarlar. Olaylar karşısında yapıcı değildirler, sert tepkiler verirler. Böyle kişilik yapısına sahip kimselerin işlerine ve önüne çıkacak olaylarla karşı olan bakış açılarının olumsuz olacağını söylemek mümkündür. İş, yaşamın bir bölümüdür ve bireyin kişiliğinde nörotik bir yapı varsa, çalışan daha önce işinde yaşamış olduğu tecrübeleri olumsuz bir açıdan bakacak ve bireyin yapmış olduğu işten tatmin seviyesi düşecektir (Tüzün, 2002, s.19).

Kimi kişiler, yapısı olarak daha rahat ve yapıcı kişiliğe sahip iken, diğer kısmı zorlayıcı veya inatçı bir kişiliğe sahip olabilmektedir. Kimi iş görenler, yönetici isteklerini aynen yerine getirmenin, kendisinin asli görevi olduğunu düşünerek, yapılan görevi tamamladığında başarıya ulaştığında doyuma ulaşır. Kimi iş görenler ise, yaptıkları işlerinde özgür olmayı, kendi isteği ile kararlara katılabilme yetkisi isteyebilirler fakat istek ve arzuları karşılanmadığı sürece doyuma ulaşamazlar (Özgen vd., 2002, s.330). İçine kapanık iş görenlerin daha az sayıda kişiyle muhatap olacağı, daha sakin bir ortamda daha fazla tatmin olabilirken, dışa dönük iş görenler kalabalıktan ve farklı kişilerin olduğu bir iş ortamında tatmin olma ihtimalleri yüksektir (Telman ve Ünsal, 2004, s.59).

Tablo 1. Kişilik Boyutları

KİŞİLİK BOYUTARI	Kişilik Boyutunda Pozitif Puan Alan Kişinin Karakteristik Özellikleri
Dışadönüklük	Girişken, konuşkan, sosyal, çevreyle iyi ilişkiler kuran
Uzlaşmacılık	Güven dolu, iyi huylu, işbirlikçi, yumuşak kalpli
Sorumluluk	Güvenilir, sorumluluk sahibi, başarı odaklı, ısrarcı
Duygusal Denge ve İstikrar	Rahat, güvenli, kaygısız
Yaşantıya Açıklık	Entelektüel, yaratıcı, meraklı, açık görüşlü

Kaynak: Kreitner, R. ve Kinicki, A., 2001, “*Organizational Behavior*” Boston: Irwin/McGraw-Hill.

Kişilik insanları birbirinden ayırt eden davranışların tamamıdır. İkili ilişkileri zayıf, hayalci yapıya sahip ve çabuk sinirlenen insanların iş tatmini zayıf olma ihtimali yüksektir. Esnek, ne istediğini bilen kişiliğe sahip, sosyo-ekonomik değerleri yüksek, eğitim öğretim ile eğitim hayatını tamamlamış bireylerin daha çok iş tatmini sağladıkları görülmüştür (Locke, 1976, s.1303).

1.3.2. Örgütsel Faktörler

İş tatminin en önemli unsuru iş özellikleridir. Çift Faktör teorisine göre bu iş özellikleri firma politikası, yönetilme şekli, takım arkadaşları ile ilişkiler, iş sağlığı ve güvenliği, ücret, çalışma koşulları, statü, işin gündelik hayatta bıraktığı etkisi, başarı, tanınma, kariyer planlamada yükselme, sorumluluk, mesleki ve kişisel gelişim fırsatları ve işin kendi olarak belirtilmektedir (Reitz, 1987, s. 212).

Yapılan çalışmalar, iş kriterlerinden ücret ve primin adil olduğu işletmelerde iş tatminini arttıran çok önemli bir kaynak olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Zaman, emek ve mücadele gerektiren işler, ulaşılabilir ve yapılabilecek amaç ve görevlerin olduğu durumlarda iş tatminin yüksek olduğu, amacın belli olmadığı ve geribildirim olmadığı durumlarda ise iş tatmini düşmektedir. Ayrıca çalışanların düşünce ve duygularına saygılı, kararlara katılım konusunda destek veren yönetici ile çalışanları ile beraber iş tatmini yüksek olmaktadır (Davis ve Newstrom, 1989, s. 180).

1.3.2.1. Ücret

Yapılan çalışmalarda alınan ücret miktarı ile iş tatmini arasında bir ilişki olduğunu ortaya çıkarmıştır. Genel olarak ücret; bireyin yaptığı işte emeğinin karşılığını parasal olarak alması şeklinde tanımlanabilir. İş görenler açısından ücret aynı zamanda yöneticilerin iş gören tarafından yapılan işte ne derece katkı sağladıklarının yansıması olarak görülmektedir (Luthans, 1992, s. 121).

İş tatmini konusunda yapılan araştırmalar, tatmin veya tatminsizliğin en yüksek etkiyi ücret olarak göstermektedir. Şüphesiz iş görenin işe karşı davranışları, işin karşılığında aldığı ücretin yeterliliği, hakettiği ücret oranı ve bireyin ihtiyaçlarını hangi oranda karşılıyor olması derecesi belirleyecektir (Erdoğan, 1996, s. 238)

İş gören işletme tarafından verilen ücret politikalarına ve almış olduğu eğitim, bilgi yeteneğine göre ücretlendirmeyi adil buluyorsa tatmin olacaktır. (Robbins, 1996, s. 192). İş hayatına yeni başlayacak olan iş çalışanların, ya da hali hazırda bulunan işini değiştirecek olan çalışanların öncelik verdikleri şartlardan birisi iyi ücret almaktır. Bu normaldir; çünkü kişinin elde edeceği maddi gelir satın alma gücünü, dolayısıyla da yaşam kalitesini doğrudan etkileyecektir. Bu anlamda ücret, her ne kadar çalışan

tatmininde çok önemli bir faktör olarak ele alınmasa da, çalışan tatmininin de önemli bir yeri vardır (Keser, 2006, s.78).

1.3.2.2. Çalışma şartları

Çalışma şartları bir çalışanın işini tamamlarken firma tarafından, bu işi yapmaktan dolayı kendine sunulan tüm fiziki, ekonomik ve psiko-sosyal şartlar ve imkânlardır. Sosyal yardım desteği, iş sağlığı ve güvenliği, sağlık hizmetleri, iş yerine geliş-gidişler, çalışma zamanları, ücretli ve ücretsiz izin süreleri, takım arkadaşları ile ilişkiler ve diğer sosyal ilişkiler, örgütsel moral motivasyon gibi çalışma hayatının tüm yönlerini çalışma şartları içinde düşünülebilir (Eroğlu, 2010, s.326).

Fiziksel şartların iyileştirilmesi, çalışma ortamının temizlik ve hijyen durumu, çalışma sahasında ki tertip düzen çalışanların işten elde ettikleri verim iş tatminini etkilemektedir. Risk altında çalışma da, çalışanların iş tatminini negatif yönde etkiler. Özellikle maden ocakları, petro-kimya, yanıcı maddelerin bulunduğu firmalarda çalışanlar risk altındadır. Çalışma sahasında hissettikleri risk algısı, bireyin sürekli stres altında kalmasına neden olabilir. Bu tür işletmelerde çalışan bireylerin iş tatmin düzeyleri düşmektedir (Keser, 2006, s.86).

Yapılan farklı bir araştırmada ise esnek çalışma saatleri ve iş tatmini arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmanın bulgularına göre, firmaların çalışanlara verdiği esnek çalışma imkanı yönünde bir algıya sahip olan kadın yöneticilerin, bu algıya sahip olmayanlara göre ters oranda bir iş tatmini ve örgütsel bağlılığa sahiptirler (Lankau, Scandura, 1997, s.24). Çalışanların uygun vakitlerini geçirebilecekleri sosyal tesislerin bulunması iş tatminini olumlu anlamda etkileyebilecektir.

Çalışan bireylerin moral ve motivasyonu için işin ortamı ve şartları oldukça önemlidir. Bu özellikler işyerinin sıcaklığı, rutubeti, havalandırma sistemi, ışığı, gürültüsü, temizlik koşulları ve gerekli araç ve gereçlerin bulunması çok önemlidir. Çalışanlar işlerini yaparken uygun, hijyenik ve rahat olmasını isterler çünkü aktif çalışmaları için rahat şartlar olmalıdır. İş görenler için iş şartları çok önemlidir çünkü işin durumu kişinin iş dışındaki sosyal hayatını da etkiler. Eğer çalışanlar esnek saatlerde çalışmıyorlar ise sosyal ve özel hayatlarına vakit bulamazlar ve tatminsiz olurlar (<http://humanresourcesfocus.com/motivasyon.asp> (15.10.2007)).

Özetle; ısınma, aydınlatma, havalandırma sistemi gibi etmenler olarak belirtilen fiziksel çevre şartlarında ki aksaklıklar, asıl işin yapılmasını olumsuz etkide aksatmakta ve bireyin sağlık şartlarının bozulmasına yol açmaktadır. Tüm bu negatif durumların sonucunda, firma ile ilgili olarak üretimde azalma olacak ve çalışanlar ruhsal çöküntüler yaşayabileceklerdir. Bu sebepten dolayı firmaların bu durumları önleyici politikalar üretmesi gerekmektedir (Yüksel, Kurt, Önder, 1998, s. 43).

1.3.2.3. Çalışma arkadaşlığı

İş görenin çalışma yaşamına bakıldığında hayatının büyük bir kısmını iş yerinde geçtiğini görüyoruz. Çalışan bireyler birinci derece yakını ile geçirmedeği kadar zamanı iş yerinde takım arkadaşlarıyla geçirmektedir. Örnek olarak; sabah erkenden işine giden bir erkek, eşi ve çocuklarıyla işten çıktıktan sonra birlikte olma fırsatına sahiptir, oysa gün boyu takım arkadaşlarıyla ailesinden daha fazla zaman geçirmektedir. Bu nedenle işyerinde oluşan arkadaşlıklar iş tatminini etkilemektedir artmaktadır (Keser, 2006, s.91).

Çalışan bireyin içinde bulunduğu arkadaşlık ortamı iş tatminini olumlu ya da olumsuz yönde etkileyecektir. Her işveren yapısında biçimsel ve biçimsel olmayan ilişkiler ortaya çıkmaktadır. George V.Homans'ın İnsan Grubu yaklaşımında yapılan işin çalışanların devamlı olarak yapabilmesi için bunların tatmin etmesi gerekir ki, bu da duygular ile ilgilidir. Ayrıca, çalışanlar, yapılan işten dolayı birbirleriyle ilişkilere başladıkları zaman iletişim süreci de baslar. Karşılıklı ilişkiler arttığı sürece birbirlerini daha iyi tanıma, anlama ve olumlu ya da olumsuz duygular oluşacaktır. Duygu ne kadar olumlu olursa olsun insanların birbirleriyle ilişki kurma çabaları da o ölçüde artacaktır. Bu zaman içerisinde, takım arkadaşları ile yaptıkları aktiviteler ve duygular yönünden birbirlerine benzer olma eğilimine gireceklerdir. Arkadaşlıklar olumlu dereceye ulaşmasında çalışama ortamı çalışanlar için çekici hale gelerek, iş tatmini düzeyi pozitif anlamda artacaktır (Eren, 2001, s.40).

Çalışanın başarılı bir ekip dahilinde yer alması ve hayat görüşü kendisine denk çalışanlarla birlikte olması, iş tatminini olumlu etkileyecektir. Çalışanlar, yaptıkları işten sadece para beklememektedirler. Günlük yaşantısının büyük bir kısmını iş ortamında geçiren çalışan, uyumlu iş arkadaşlarıyla birlikte sosyalleşme içerisindedir.

Bu nedenle çalıştığı firmada iletişimi kuvvetli birbirini destekleyici iş arkadaşları ile çalışanların iş tatmini artmaktadır (Erdoğan, 1996, s.242).

Yapılan başka bir araştırmada ise iş tatmini ile bazı olumlu iş tepkileri arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmacı bu olumlu iş tepkilerine; takım arkadaşlarını dinlemek ve onların istek ve ihtiyaçlarına yakın ilgi göstermek, duygusal denetim sağlamak, iş yerinde ki diğer arkadaşlardan gelecek eleştirileri kabullenebilmek, kibar davranmak gibi davranışları örnek verilmiştir. Çalışmanın bulguları bu davranışlar ile iş tatmini arasında olumlu ve anlamlı bir ilişkiye işaret etmektedir. Başka acıdan cinsiyet ayrımcılığı yapmamak, rekabetçi olmak vb. özgeci (alturistik) olmayan davranış şekilleri ile iş tatmini arasında ilişki bulunamamıştır (Motowidlo, 1984, s.914).

Çalışanların iş esnasında muhabbetleri ve mesai saatleri dışında bir araya gelerek çeşitli sosyal aktivitelerde bulunmaları monotonluğun meydana getirdiği sıkıcı havayı uzaklaştırmaktadır. Bunun sonucunda iş gücü devir hızı düşmekte ve iş tatmini artmaktadır (Başaran, 1992, s.204). Takım arkadaşları da iş tatmini üzerinde oldukça fazla bir etkiye sahiptir. Tek başına çalışanların kendilerini yalnızlık duygusuna sürüklediği için işlerini sevmemeleri ihtimaldir. Bu sebeple, iletişim sorunu yaşayan çalışanlar, tatminsizlik ile beraber işten ayrılma eğiliminde olmaktadır (Feldman ve Arnold, 1983, s.196).

Çalışma arkadaşlığının iki ayrı kolu vardır. Bunlardan birincisi, “harekete geçirici” olarak da ifade edilen olumlu tarafıdır. Diğeri ise “çok konuşma” şeklindeki olumsuz tarafıdır. Tatmin için gerekli olan, harekete geçirici takım arkadaşlığı boyutudur. Küçük gruplar, kısa sürelerde birbirleriyle tanışma, anlaşma ve duygusal yönden de iletişim olanağına sahiptirler. Bu faktörlerde onların birbirleriyle uyumlu, yardımlaşan ve dayanışma içinde olan bir takım arkadaşı olmalarına izin vermektedir. Karşılıklı sevgi ve güven ve iletişim olumlu olduğu iş ortamında tatmin, başarı ve verimlilik olumlu yönde artacaktır (Eren, 1993, s.20).incelenecek. Takım arkadaşlarının aynı değer yargılara sahip olmaları da, önemli bir iş tatmini kaynağıdır. Etrafında aynı tutumda bulunan insanların varlığı, günlük hayattaki tartışmaları azaltacaktır (Başaran, 1991, s. 204).

İşin bunaltıcı ve sıkıcı hale geldiği durumlarda, takım arkadaşları ile kurulmuş olan pozitif ilişkiler, iş ile olan problemlerin önlenmesinde en önemli yöntemlerinden

biri olmaktadır (Çoruh, 2001, s.19-20). İş tatmini örgütsel bağlılık çalışması İş görenler arasında aynı şehirlerde yaşama, aynı okuldan mezun olma, aynı mezhepten olma gibi benzer özellikler nedeniyle oluşturulan gruplaşmalar, iş görenler arasında olumsuz durumlara yol açabilir. Bu tarz iş yerlerinde çalışmak, kişilerin baskı altına girmelerine, motivasyon düşüklüğüne, güven duygusunun kaybına ve işten ayrılma gibi yada verimin düşmesine neden olmaktadır. Çatışmanın, çalışanlar üzerinde olumsuz bir etkisi vardır (Berkman ve diğerleri, 2001, s.90).

1.3.2.4. İşin niteliği

Çalışanların güdüleyerek yapılan işten maksimumum iş tatmini ve aynı zamanda üretim hattının seviyesini yükseltmek yöneticilerin sorumluluklarının başında gelir. Çalışanların eğitimi arttıkça işleri onlar için yalnızca temel ihtiyaçlarını karşılayan bir yer olmanın yanı sıra, başarı, ünlenme, kendisini gelişme ve kendini gerçekleştirme kendini kanıtlama gibi daha başka ihtiyaçlarını tatmin ettikleri yerlere dönüşecektir. (Can, Tuncer, Ayhan, 2004, s.233).

Başka yapılan çalışmalara göre, tatmin edici bir işin en önemli unsurları; işin farklılığı, ilgi çekiciliği, sıkıcı olmaması ve kariyer sağlamasıdır (Temir, 2002, s.373). Yapılan işin özellikleri, çalışana bağımsızlık sunması da iş görenin tatminini artıran bir unsurdur. Çalışanın işleri üzerinde karar verme yetkilerinin olması; iş tatmini artırır. Bu durumdaki çalışan kendi fikirlerinin de benimsendiğini hisseder iş tatmin düzeyi de artacaktır (Keser, 2006, s.82).

Endüstri devrimiyle birlikte meydana çıkan makineleşme ve otomasyon insan unsurunu geri plana atarak yalnızlaşmasını beraberinde getirmiştir. Çalışanın iş üzerindeki etkisini makinaya geçişi ile insan unsurunun örgütlerdeki işlevinin köklü değişikliğe uğramış olmasıdır. Artık üretilen ürünü tasarlayan insan değil, makinedir. Çalışma isteği ve onuru eskiye göre azalmış, belki de insan giderek makinanın bağımlılığı haline dönüşmüştür. Bu nedenle, çalışan kendini makinaya hizmet eden bir araç olarak görmeye başlaması ile çalışma huzursuzluğun getirdiği mutsuzluğun oluşması arasında bir ilişkinin varlığı çoğu kez makineleşme dalgasına bağlanır (Sabuncuoğlu, Tüz, 1998, s.106).

Kişilerin çalıştıkları işlere anlam yükleme ve işlerini eğlenceli bir hale getirmeye yönelik çalışmalar, iş tasarımı düzeyinde olmasa bile, tasarım güçlüklerini engelleyebilecek yollarla olmalıdır. Bu yollar şunlardır (Can vd., 2004, s.233):

- İş değişikliği
- İş genişletme
- İş zenginleştirme
- Esnek zaman ayarlaması
- Kalite grupları
- İş görenlerin amaçlarıyla örgüt amaçlarını aynı yöne çevirme

İşin kendisiyle alakalı değişkenler şunlardır: (Baysal ve Tekarslan,1996,s.276)

1-Otonomi: İş görenin iş hakkında işi yaparken karar verme yetkisidir.

2-Görev Kimliği: İş göreninin işi tamamlayabilmesi yada tamamlayamamasıdır.

3-Görevin Önemi: Yapılan işin hem takım arkadaşları hem de müşterilerce önemsenme derecesidir.

4-Beceri Çeşitliliği: İşin gerektirdiği faaliyet ve becerinin çeşidini gösterir.

5-Görev Geri Bildirimi: Yapılan ve kullanılmaya sunulan ürünlerin olumlu ya da olumsuz geri bildirimi.

1.3.2.5. Yönetim tarzı ve kontrol

Yöneticilerin, çalışanlarına yönelik tutum ve davranışlarında mesafeleri iyi ayarlanmalıdır; herkese eşit olunmalıdır. Ayrıca yöneticiler, tüm çalışanlara karşı aynı mesafeyi korumalı ve her çalışana aynı davranmalıdır. Terfi ödüllendirmelerde çalışanlara arasında eşit adalete dikkat edilmeli ve çalışanların adaletsizliğe uğradığına yönelik düşüncesine izin vermemelidir. Yönetici, liderlik vasfını kullanarak, çalışanların amaca yönelik hedef gösterebilmelidir. Bu tutum çalışanların moralini pozitif yönde etkiler (Keser, 2006, s.90).

Yöneticiler sert ve tutarsız yaklaşımını hisseden çalışanlar yönetimden uzaklaşacaktır. Yöneticinin yaklaşımları sürekli değişken tavırda da olmamalıdır. Çalışan ile iletişim ne kadar kuvvetli olursa tatmin de pozitif yönde bir artış

gösterecektir. Liderlik ve yönetim tarzı iş görenlerin moral ve iş tatmini üzerinde iki boyutta etkilidir. İlk olarak iş gören odaklılıktır. Yöneticilerin iş gören fikirlerini desteklemesi ve yol haritası çizmesi iş görenlerin tatminini arttırmaktadır. İkinci boyut ise karar verme sürecine iş görenlerin katılımıdır. Bu katılım iş tatminini arttırmaktadır (Keleş, 2006, s. 49).

Bazı yöneticiler, iş görenlerine işlerini nasıl yapacakları konusunu kendilerine bırakmatadır. Bu durumda, kendisine yapacakları konusunda serbest bırakmaları çalışanlarda daha pozitif tutumların ortaya çıkması ve işletmeye olan bağlılığın gelişmesi beklenebilir (İnce ve Gül, 2005, s.73).

1.3.2.6. Terfi ve ilerleme

Çalışanın firmada aradıkları çalışma imkanlarının iyi olması, günümüzde önemlilik seviyesi ücret faktöründen daha fazla yüksek hale gelmiştir. Çalışanlar iş hayatına girerken, ilk olarak firmanın kendilerinde düşündükleri kariyer hedeflerini dikkate alırlar. Hatta iş değiştirmelerde ücret faktöründen ziyade kariyer olanaklarını dikkate alırlar. Çalışanların tatmininde oldukça önemli bir kriter olan kariyer imkanları, çoğu zaman çalışanların iş değiştirme nedenlerinin başında gelir. Çalıştığı firmada kariyer imkanlarının eksikliğini hisseden çalışan, çoğunlukla daha önünü gören kariyer hedefli firmaları seçmektedir. Bu noktada çalışanın bulunduğu firmanın kariyer imkanlarını net olması ve bilinmesi, iş tatmini açısından önemlidir (Keser, 2006, s.90).

Çalışan işe ilk başladığında gelecekte kariyer ve ücret artışı imkanlarının bulunmadığı hissine kapılırsa işine karşı olumsuz bir tutum takınabilmektedir. Ayrıca mevcut terfi işlemlerinde de bir takım ayrıcalıklara yer veriliyorsa bu durum iş tatminsizliğine ve şikâyetlere yol açacaktır (Eren, 2000, s.232).

Bireyler çalıştıkları firmalarda başarılı olmak ve kariyer hedeflerine bir bir ulaşmak isterler. Terfi olundukça maddi gelir artacağı için, bireyin sosyal statüsünü de yükseltmekte, toplum içindeki saygısı olumlu yönde değiştirmektedir. Yükselme isteği fazla olan bireyler ilerleme imkanı bulduklarında maksimum iş tatmini sağlanır. Her düzeydeki çalışanın yükselme fırsatı bulması tatmini arttıracaktır. Buna karşılık firmada departmanlar dolu ve yükselme imkanı zayıf ise iş tatmini de düşecektir (Erdoğan, 1996, s.240).

Terfiler çalışma yılına göre yapılıyorsa, iş görenlerin fazladan herhangi bir çaba göstermesi gerekmecektir. Çünkü fazladan efor sarf etmese bile belirli bir süre sonra terfi edeceklerdir. Bu durumda performansa dayalı terfilerin iş gören tatminini olumlu etkilemektedir (Konuk, 2006, s.68).

Firmaya yeni başlayan bireyler, kariyer fırsatlarının bulunmadığını düşünür ve ücretinin sabit kalacağı düşüncesine kapılırsa, gösterdiği emeğinin gereksiz olduğuna inanarak işe karşı olumsuz duygulara kapılabilir. Bu durum da, iş tatminsizliğine ve şikayetlerin artmasına neden olabilir (Kesici, 2006, s.46).

1.3.2.7. İletişim

İletişim; belirli bir verinin bir kişiden ya da gruptan diğerine aktarılması sürecidir ve temel olarak insanlar arasında bir anlam bağıdır (Budak ve Budak, 2004, s.492). İletişim, bireyleri birbirine bağlayan ve onların sosyal bir kalıba taşıyan ve anlaşılabilir bir şekilde çalışmalarını sağlayan bir köprü özelliği taşımaktadır. Bu köprü, bireyleri birbirine bazen yakınlaştırıcı, bazen de uzaklaştırıcı rol oynamaktadır. Aktif ve etkili grubun oluşabilmesi için birey ve gruplar arasında bilgi ve verilerin sorunsuz olarak iletilmesi gerekmektedir (Deniz, 2005, s.97).

1.3.2.8. Örgüt kültürü

Örgüt kültürü bir firmada iş görenlerin davranışlarına yön veren kural ve davranışlar bütünü olarak açıklanabilir (Eren, 2000, s.150). Günümüz değişim ve rekabet ortamında firmalar hedeflerine ulaşabilmesi için yüksek öneme sahip olan bu yaptırımları yerine getirmenin yolu ise çalışanların fikirlerini destekleyen bir örgüt iklimi yapılandırmaktır. Yapılan çalışmalar bireylerin, kendilerini kanıtlayabilecekleri, fikirlerini özgürce ifade edebilecekleri, hedeflerine gerçekleştirebilmek için ihtiyaç duydukları kaynakları elde edebilecekleri, en önemlisi yaptıkları işi mantıklı ve önemli bulabilecekleri bir firma ikliminde yaratıcı fikir ve ürünlerin arttığını göstermektedir. Aynı şekilde yapılan çalışmalar iklimin iş tatmini, bahane ile işten uzaklaşmalar, işten ayrılma oranı, çalışma performansı gibi değişkenleri de etkilediğini ve çalışan iş tatminini sağlamanın örgüt performansını arttırmak açısından önemli olduğunu göstermektedir (Çekmecelioğlu, 2005, s.24).

Kişiler karşısında ki kişiler ile samimi ilişkiler kurma ve başkaları tarafından kabul edilmek ister. Bir kişi biçimsel örgüte dahil olduğunda, çalışma arkadaşları ile olumlu ilişkiler kurma ve başkaları tarafından kabul edilmek ister. Bir kişi biçimsel bir örgüte dahil olduğunda, çalışma arkadaşları ile olumlu ilişkiler ve dostluklar kurabilirse, söz konusu sosyal gereksinimini tatmin etmiş olur. Aksi taktirde kendisini dışlanmış hissine kapılır ve başkaları ile ilişkileri kopmuş hisseder ve genellikle durumundan memnun olmama haline itilir. Bu anlamı da oluşan olumlu firma iklimi sosyalleşmek adına bir köprü vazifesi görür. Çalışanların bilgi, beceri ve davranışlar kazanımlarına olanak sağlayarak kendini geliştirmesine yardımcı olarak iş tatmininin artışı sağlanır (Bakan, Büyükmüş, Bedestenci, 2004, s.31).

1.3.2.9. Ödüllendirme ve Takdir Edilme Sistemi

Çalışanların eşit bir sistemde ödüllendirilmesi de iş tatminini artırıcı bir etkisi vardır. Bir iş görenin, işin genel görünümü, alacağı maddi gelire ilişkin beklentileri vardır. Ödüllendirme konusunda iş görenin beklentileri daha azdır. İşini iyi yapan iş gören daima ödül beklentisi içerisinde değildir. Eğer firma ödüllendirme konusunda eşitlik ilkesi olmaması, işini başarılı yapan ile yapmayan arasında denge kuramaması işte başarılı olduğuna inanan çalışanların iş tatminleri negatif yönde olacaktır (Erdoğan, 1996, s.240). Firma açısından ödüllendirme eşitliğinin oluşması, her iş görenin firmaya vermiş olduğu hizmetin değerinin doğru ve eşit şekilde hesaplanarak saptanmasıdır. Bunun amacı çalışanların iş tatminini maksimum seviyeye çıkararak, çalışma motivasyonu yükselttirilmesidir (Ersen, 1997, s.114).

1.3.2.10. Sosyo-kültürel Çevre Faktörleri

Yapılan araştırmalara göre bireylerin iş tatmininin Sosyo-kültürel Çevre Faktörlerinden de etkilendiği ortaya çıkmıştır. Ailenin gelir düzeyi, eşlerin çalıştıkları iş yerlerindeki ünvanları/statüleri, çalışan kadınların çocuklarının yaşları gibi Sosyo-kültürel faktörlerinde iş tatmininde önemli farklılıklar ortaya çıkardığı görülmüştür (Aksayan, Seçil, 1990).

1.4. İş Tatmin ve Tatminsizliğinin Sonuçları

İş tatmini iş görenlerin duygu, düşünce ve davranışlarında önemli bir etkiye sahip olduğu için araştırmacıların dikkatini çeken ve araştırılan bir konu olmuştur. İş

tatmini ya da tatminsizliğinin kişiler ve firma adına etkili sonuçları beraberinde getireceği bilinmektedir. İş gören tatmini sağladığında hayatında da mutluluk getirecektir. İcra edilen işte tatminsizlik olursa, iş görenin ruh ve fiziksel sağlığı bozulabilmekte, bireyde psikolojik doyumsuzluk oluşturmakta, stres ile birlikte kişiliği olumsuz anlamda etkilemektedir (Başaran, 1991, s.206).

1.4.1. İş Tatmin Sonuçları:

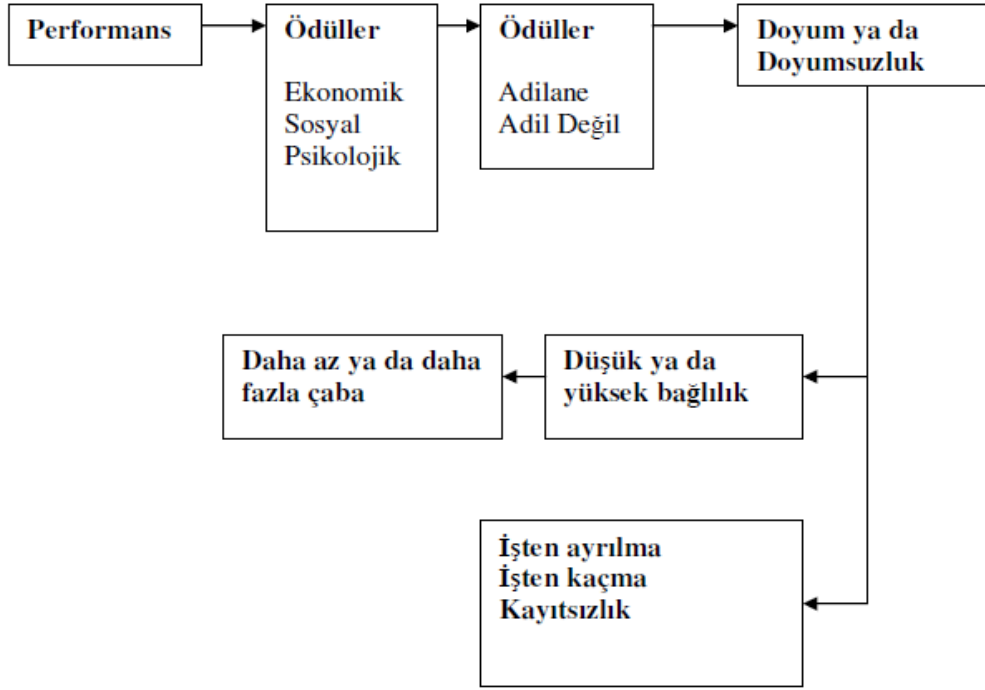
İş tatmininin performans, örgüte bağlılık, başarı hissi gibi birçok sonuçları bulunmaktadır.

1.4.1.1. Performans

Çalışanın ihtiyaçları giderildiği sürece tatmin seviyesi artar. Ödüller herkese adil bir şekilde verildiğinde ihtiyaçları karşılarlar. Yüksek seviyede iş tatmini olduğunda bireyde içsel ve dışsal ödülleri doğurur. İçsel ödüller işi hakkıyla yapmaktan dolayı çalışanın kendi kendini ödüllendirmesidir. Dışsal ödüller ise ücrette artış, prim, yemek çeki, kıyafet ödeneği gibi firmalar tarafından sağlanan faktörlerdir. Çalışanın performansı ile dışsal ödüller arasında ilişki, çalışan muvaffakiyeti ve içsel ödüller arasındaki kadar seviyesi yüksek değildir. Örgütler, yüksek performanslı ve başarılı çalışanlarına ödüllendirmeye çaba gösterir ama her zaman yeterli ve başarılı olmayabilir. İçsel ödüllendirmeler çalışan performansında daha etkilidir (Temir, 2002, s.375).

Daha önce araştırmalar neticesinde, daha önceki “ iş tatmini performansla olumlu bir ivme kazandır ” görüşünün aksine, bugün “iş tatmini başarıya yol açar ” görüşü daha fazla ilgi odağı olmaktadır. İş tatmini ile başarı arasındaki ilişkinin anlamlı olabilmesi için çalışan bireysel özellikleriyle beraber, ödül beklentisi ve eşitlik duyguları ile desteklemesi gerekiyor . İş tatmini yüksek çalışanların, iş tatmini düşük olan çalışanlara göre performansını yükseltme duygusu göz ardı edilemez (Akıncı, 2002, s.7).

Şekil 4. Performans, Doyum, Çaba Döngüsü



Kaynak: Solmuş, 2004, s.199

1970' de Locke, tatminin, performans neticesinde olmadığını ve duyguların her zaman davranışı etkilemediğini savunmuştur. Tatmin- performans ilişkisi hakkında üç farklı yaklaşım vardır (Schermerhorn vd. , 1994, s.147- 149) :

- Tatmin performansı doğurur. (T -P)
- Performans tatmini doğurur. (P -T)
- Ödüller hem tatmini hem de performansı doğurur. (Ö -T, P)

Birinci yaklaşımında yöneticilerin iş görenleri mutlu etme çabasında olmalıdır. Yapılan çalışmalar iş tatmini ile performansın doğrudan ilişkisi olmadığını varsaymasa da; bazı davranış bilim uzmanları bu ilişkinin etki derecesi duruma bağlı olarak farklı olabileceğini savunmaktadırlar. Bu yaklaşımın uzman iş görenlerde için doğru olabileceği iddia edilmektedir (Robbins, 1993, alt Schermerhorn vd. , 1994, s.147). İkinci yaklaşımda ise yöneticiler farklılık yaratmalıdır. Bu durumda yöneticiler iş görenlerin iş tatminine değil maksimum performans için iş görenlere destek olmalıdırlar. Çalışmalar belirli bir zamanda test edilen performans ile ileri bir tarihte

yaşanan iş tatmini arasında ampirik bir ilişkinin var olduğunu göstermektedir. Üçüncü yaklaşıma göre ise adil ve hakkedene verilen ödül tatmin ve performansı beraberinde getirmekte; ödülün önemi gösterilen performansa göre değişiklik gösterebilir.

1.4.1.2. Örgüte Bağlılık

Maksimum seviyeye yakın düzeyde iş tatmini duyan iş görenlerin iş verenlerini sahiplenme duygusunun daha çok artacağı ve bununla beraber iş veren firmaya karşı bağlılık duygusunun artacağı düşünülmektedir (Gül ve diğerleri, 2008, s. 3). Daha önce yapılmış olan literatür çalışmalarda iş veren firma bağlılığının iş tatminini ortaya çıkaran faktörlerden biri olduğu sonucu çıkmıştır (Ghazzawi, 2008, s. 3-5).

1.4.1.3. Başarı Hissi

İş tatminiyle ilgili araştırmalar çoğalmaya başladıkça, tatmin olan bir çalışanın daha aktif çalışacağı ve bununla beraber iş veriminin artacağı gibi görüşler artmıştır. İş tatminini sağlayan çalışanların firmaya ve işlerine bağlılığı artacağı, bu sebeple de daha fazla aktif çalışacakları düşünülmüştür. Ancak araştırmalar bu ilişkinin sanılandan daha düşük bir seviyede olduğunu göstermiştir (Erdoğan, 1996, s.246). İş tatmini ve başarı arasındaki karşılıklı bir ilişki olarak varsaymak gerekir. Başka bir ifadeyle iş tatmini başarıyı beraberinde getirirde söylenebilir. Üstün başarı iş veren tarafından ödüllendirilecek, verilen ödül çalışan tarafından eşit ve dengeli bulunursa bu daha fazla bir tatmine neden olacak ve bu tatmin yine başarının önünü açacaktır.

1.4.1.4. Yüksek Moral Sağlanması

Bir birey yada guruba hakim olan hava diyebiliriz. Moral, değişilmeye müsait bir kavramdır. Bu nedenle morali sürekli yüksek tutmaya itina göstermeliyiz. Bu sebeple, her an beslenip Destek görmeye ihtiyacı olan bir histir (ERPakademi, 2010, s.1).

Moral ve motivasyonu yüksek ve iş tatminine ulaşmış iş görenler bunun neticesinde işyerine olan faydaları artar. İş gören moralinin maksimum seviyede olması, bazı pozitif etkileri beraberinde getirir (Sevimli ve İşcan, 2005, s.55):

- Morali iyi olan birey işini istek ve arzuyla yapar.
- Bireyler çalışmaya daha istekli olur.

- İş görenler, iş verenin sıkıntılı çektiği durumlarda daha fazla emek gösterir.
- Bireylerin çalışma isteği maksimum olur.
- İş görenler disiplinli davranışlar sergileyerek kurallara uyarlar.
- İş görenler firma hedefleri amacıyla iş birliği isterler.
- İş görenler firmalarına karşı bağlıdırlar.
- Yüksek moral, maksimum performans sağlar işe geç gelme devamsızlık gibi sorunlar azalır bu nedenle iş veren için maliyet azaltıcıdır.

1.4.1.5. İşyerinde Bütünleşme Sağlanması

İş görenlerin işverene sağladığı uyumu, verimliliği pozitif yönde doğru sürükleyecektir. Çünkü birey işveren ile uyum içerisine olursa, işveren hedeflerini sahlenecektir. İşi aksatma, ast ve üstlerle ortaya çıkabilecek ekip ruhunda bozulabilecek bazı sorunları yok edilecektir. İşyerine karşı olan fayda ve etkinlik artacaktır. Ayrıca, yönetim kadrosu işyerinde hedeflerinin elde edilmesi sonucunda bu gruplar arasında uyum görülecektir ve bunların sonucu olarak iki grup arasında mücadeleci tavırlar azalacak, iş verenin sürekliliği sağlanacaktır (Sevimli ve İşcan, 2005, s.55).

1.4.2. İş Tatminsizliğinin Sonuçları

İş tatminsizliği hem örgütü hem de bireyi olumsuz biçimde etkileyen sonuçlar bütünüdür.

1.4.2.1. Düşük Performans ve Verimsizlik

İş görenlerin iş tatminleri ile performansları arasındaki bağlantı ile ilgili ilk yaklaşımlar keyifli, aktif ve verimli bir iş gören olacağı varsayımı üzerinde oluşturulmuştur. Buna göre iş gören tatmininin yüksek olması her zaman verimliliğin yükselmesi ile sonuçlanmaktadır. Aksine verimsiz iş görenlerin de tatmini yüksek olabilmektedir. Dolayısıyla firmalar maksimum performansı maddi ve maddi olmayan ödüllendirmelerle tatmin ve verimlilik arasında olumlu bir ilişki yaratabilirler. İş gören iş davranışları engellenmediğinde veya kontrolü sağlanamadığında tatmin ve verimlilik arasındaki bağ daha kuvvetli olmaktadır. Bu verilere bakılarak, kıdemli olan iş görenler açısından tatmin ve verimlilik ilişkisi daha belirgindir (Çarıkcı, 2000, s.5).

1.4.2.2. Devamsızlık ve İşten Ayrılma Niyetinin Artması

Devamsızlık; İş görenin yasal olarak hak ettiği izin ve resmi tatiller dışında işine gelmemesidir. İş tatmini ile işte yaşanan devamsızlık davranışları arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır. İş görenler tatminsizlik yaşadıklarında işe gelmeme yada gereksiz izin isteme davranışlarının artmasına neden olabilmektedir (Çarıkçı, 2000, s.5). İş tatmini yüksek çalışanların işi bırakma, farklı bir iş arama gibi düşüncelerini işyerinde dile getirme gibi davranışlarda bulunma ihtimali düşüktür. Bireylerin işlerine devam etmemeleri ve işten ayrılmaları, değerli insan kaynaklarının, deneyimlerinin ziyan olmasına, firmalara olumsuz şekilde geri dönmektedir (Pekel, 2001, s.89-90).

1.4.2.3. Stres ve Diğer Sağlık Sorunları

İş gören işinde tatminsizlik yaşadığı zaman sağlığı ile ilgili sorunlar yaşamaktadır. Tatminsizlik istenmeyen bir durumdur ve bu durum bireyde isteksizlik ve strese de neden olmaktadır. Yapılan araştırmalar, tatminsizlik durumu oluşan iş görenlerde baş ağrısından kalp krizine kadar birçok sağlık karşı karşıya gelebileceklerini göstermektedir. Bazı araştırmalar ise iş tatminini hayat uzunluğunun bir uyarıcısı olarak ele almakta; bunun alkol, sigara kullanımı veya vücut sağlığından daha fazla yaşama etkisi olduğunu öne sürmektedirler (Robbins, 1996, s. 199).

1.4.2.4. Davranış Bozuklukları

İş tatminsizliği iş görenin iş ortamında rahatsız olduğu durumları ve bu durumlara karşı yansıttıkları tepkiler bütünüdür. İş görenler iş tatminsizliklerini farklı şekillerde gösterebilirler. Buna göre iş gören tatminsizlikleri ile ilgili tepkileri iki parçada ele alınmalıdır (Yapıcı– yıkıcı, aktif-pasif). Buna göre 4 farklı türde iş gören tepkisinden bahsedilir. Çalıştığı firmadan ayrılma davranışlarıyla sonuçlanan iş tatminsizliği en sert tepkidir. Buna karşın iş görenlerin rahatsız oldukları durumları söylemeleri ve şartların düzelmesi için çaba ve emek göstermeleri ise ses çıkarma yani aktif ve yapıcı bir tepkidir. İş görenlerin şartların düzelmesini beklemesi pasif olarak şartların iyileşmesini beklemeleri sadakat gösterme tepkisi ve en son olarak ise şartların kötüye gitmesine müsaade etmeleri ise yok sayma tepkisi olarak örnek gösterilebilir. Yok sayma tepkisinde mesai saatlerinde işe gitmemek ya da bahanelerle izin almaları, hata yapma oranının fazlaşması gibi olumsuzluklar görülür (Çarıkçı, 2000, s. 6).

1.4.2.5. Diğer Tatminsizlik Sonuçları

İş tatminsizliğinin diğer tepkileri aşağıdaki gibi sıralanabilir (Saari ve Judge, 2004, s.399)

- Yabancılaşma
- Emeklilik istenmesi
- Sendika faaliyetleri
- Grev yapma düşünceleri
- Hırsızlık
- Makine ve tesislere zarar verme veya sabotaj yapılması
- Alkol ve uyuşturucu madde bağımlılığı

Sonuç olarak; iş ortamında yaşanan iş tatminsizliği bireyi, ailesini, arkadaş çevresini ve işletme açısından olumlu ve olumsuz sonuçları beraberinde getirmektedir.

2. BÖLÜM

TIBBİ MÜMESSİLLERİN İŞ TATMINİN DEĞERLENDİRİLMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

2.1. Araştırmanın Konusu ve Amacı

Bu çalışmanın amacı, ilaç sektöründe çalışan tıbbi mümessillerin iş tatminini etkileyen kriterlerin tespit edilmesi ve önceliklerinin sıralandırılması, kriterler ile iş tatmini arasındaki ilişkilerin seviyelerinin belirlenmesidir. Bu kapsamda literatür çalışmalarıyla ve anket uygulaması ile birlikte eleştirel bir açıdan iş tatmini konusunu tıbbi mümessillere yönelik incelemektir.

Rekabetin maksimum düzeyde yaşandığı kuruluşlar arasında yerini alan ilaç satış firmaları, rakipleriyle arasındaki mücadelede sürekli önde olma isteği, pazar liderliğini elinde bulundurma ve kârlılık amaçlarına kavuşabilmek adına verimlilik öğelerinden biri olan müşterilerinin memnuniyeti ilaç sektöründe yer alan firmalar açısından önem arz etmektedir. İş tatmini, verimlilikle doğru orantılıdır. Çalışanların iş tatmini, verimlilik ve kâr ile doğrudan ilişkili olması sebebiyle ilaç firmaları, çalışanlarına gerekli hassasiyeti gösterme amacındadır. Bu doğrultuda, verimlilikteki en önemli neden olan insan faktörünün tatmin olamama nedenlerinin belirlenerek önüne geçilmesi, sektördeki ve kendi iş gücü devir oranlarının aşağı seviyelere çekilebilmesi adına yapılması gereken önemli bir konudur. İlaç sektöründe satış alanının da çalışan tıbbi mümessillerin iş tatminini etkileyen faktörleri belirleyebilmek ve bu faktörlerin iş tatminini ile hangi ölçüde ilişkide olduğunu ortaya koyabilmek araştırmanın problemini oluşturmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre yorumlar ortaya konacaktır.

Bu araştırmanın amacı, tıbbi mümessillerinin iş tatminini etkileyen kriterlerin istatistiksel analizler ve çok kriterli karar verme teknikleri ile belirlenmesi, kriterlerin iş tatmini ile arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Araştırmanın önemi, geçerlilik ve güvenilirliği yüksek ölçekler kullanılarak yapılmış olması, gerekli analizler yapılarak bir sonuç elde edilmiş olması ve aynı zamanda bu sonuçlar bağlamında ilaç sektöründe yer alan firmaların performansının da artırılmasına yardımcı nitelikte olması araştırmanın önemini arttırmaktadır.

Çalışmada “Tıbbi mümessillerin iş tatminini etkileyen kriterler ve etki seviyeleri nelerdir?” sorusuna cevap aranmaktadır. Bu amaçla literatür araştırması ve tıbbi mümessillerle yapılan beyin fırtınası sonucunda kriterler belirlenmiştir. Araştırmada belirlenen kriterler aşağıdaki gibi tasarlanmıştır;

- Cinsiyet
- Yaş grubu
- Eğitim durumu
- Medeni durum
- Çocuk sayısı
- Ünvan
- Günlük ortalama fiili çalışma süresi
- İlaç sektöründe çalışılan toplam yılı
- İstihdam sözleşmesi
- Tecrübe
- Aylık gelir durumu
- Yan ödemeler
- Firma türünün(ulusal, uluslararası)
- Terfi durumu
- Yöneticinin faktörü
- Ödüllendirme
- Çalışma şartları
- İş arkadaşları
- İşin kendisi
- İletişim

2.2. Araştırmanın Önemi

Ülkemizde ve dünyada ilaç sektörüne verilen önem büyüktür. İlaç endüstrisi dünya ekonomisinde çok önemli bir paya sahiptir. Birçok ülke tarafından da desteklenen bir endüstri alanı olmuştur. Teknolojinin gelişmesi, ihtiyaçlardaki değişkenlik vb birçok sebepten dolayı ilaç sektörü çok dinamik bir yapıya sahiptir ve sahip olmak zorundadır. Maddi olarak yüksek bütçeli çalışmalar yapılmakta ve patentler alınmaktadır. Bu sektör için ürünlerin satışını yapan tıbbi mümessiller, tanıtım, yeni ilaç

piyasa sürülmesi, satışlarının gerçekleştirilmesi için büyük rol oynarlar. Bu sebepler tıbbi mümessillerinde iş tatmininin yüksek olması gerekir.

2.3. Araştırmanın Sınırları

Araştırma Kayseri ilinde ikamet eden tıbbi mümessillere yönelik yapılan anket uygulamasıyla gerçekleştirilmiştir. Tıbbi tıbbi mümessiller derneği (TİMBİR) ile yapılan görüşmelere istinaden Kayseri’de toplam 300 civarında tıbbi mümessil olduğu sözlü olarak öğrenilmiştir.

2.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Çalışmada, basit tesadüfi örnekleme kullanılacaktır.%10 hata payında gerekli örnek sayısı 73’tür. örnelem büyüklüğü tablosu incelendiğinde evrenimizin 300 hata payımızın %10 olduğu takdirde gerekli örnekleme büyüklüğü 73 olarak karşımıza çıkmıştır. Araştırmanın modeli aşağıdaki gibidir.

H₁=Cinsiyet ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₂=Yaş grubu ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₃=Eğitim durumu ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₄=Çocuk sayısı ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₅=Unvan ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₆=Günlük ortalama fiili çalışma süresi ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₇=Toplam tecrübe ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₈=Fiili olarak çalışmaya devam edilen kurum ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₉=İstihdam sözleşmesi ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₁₀=Gelir durumu ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₁₁=Ek imkanlar ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₁₂=Firma türü(yerli, yabancı) ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₁₃=Ücret sistemi ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

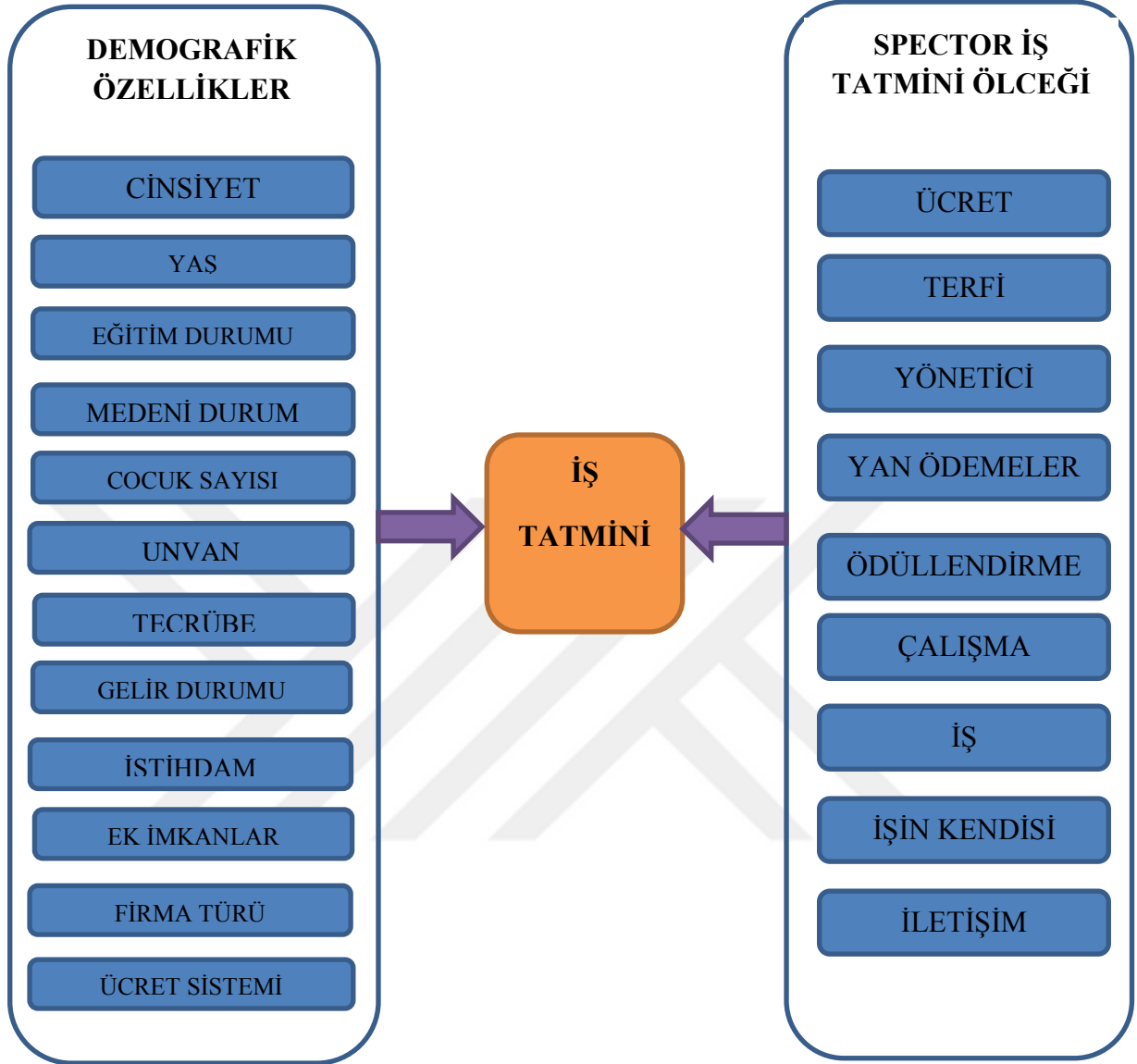
H₁₄=Ücretler ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₁₅=Terfi ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₁₆=Yönetici ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.
H₁₇=Yan ödemeler ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.
H₁₈=Ödüllendirme ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.
H₁₉=Çalışma şartları ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.
H₂₀=Çalışma arkadaşları ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.
H₂₁=İşin kendisi ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.
H₂₂=İletişim ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.
Araştırmanın Modeli Şekil 5'te verilmiştir.



Şekil 5. Araştırmanın Modeli



Tablo 2. Spector İş tatmini Ölçeği

KRİTER	SORU	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
ÜCRET	Yaptığım işe karşı aldığım ücret miktarının adaletili olduğuna inanıyorum	1	2	3	4	5
	Firmamda ücret artış sıklığından memnunum	1	2	3	4	5
	Bana ödenen ücreti düşündüğümde firma tarafından beğenildiğimi düşünüyorum	1	2	3	4	5
	Ücretlerin artış oranlarından memnunum	1	2	3	4	5
TERFİ	İlerleme ve terfi olanakları memnun edicidir	1	2	3	4	5
	İşini iyi yapan kişilerin adaletili bir şekilde terfi olma şansları bulunmaktadır.	1	2	3	4	5
	Firmamda çalışanlar diğer firmalarda çalışanlar kadar hızlı ilerlemektedir	1	2	3	4	5
	Çalışanlar yükselmek için eşit şansa sahiptirler.	1	2	3	4	5
YÖNETİCİ	Yöneticim işinde oldukça yeteneklidir.	1	2	3	4	5
	Yöneticim bana göre adaletili davranmaktadır	1	2	3	4	5
	Yöneticimin bana gösterdiği ilgi kendimi önemli bir kişi gibi hissetmemi sağlamaktadır	1	2	3	4	5
	Yöneticimi beğeniyorum	1	2	3	4	5
YAN ÖDEMELER	Aldığım ücret dışı yan ödemeler tatmin edicidir	1	2	3	4	5
	Firmamda elde ettiğim yan gelirler diğer firmaların çoğunda çalışanların aldıkları kadardır	1	2	3	4	5
	Firmamda yan ödemelerde adaletili davranılmaktadır	1	2	3	4	5
	Almam gereken yan ödemelere sahip olabiliyorum	1	2	3	4	5
ÖDÜLLEN DİRMELE R	İşimi iyi yaptığımda yeterince tanınma imkânım olmaktadır	1	2	3	4	5
	Yaptığım işin beğenildiğini hissediyorum	1	2	3	4	5
	Firmamda ödüllendirmeler sık sık yapılmaktadır	1	2	3	4	5
	Çabalarımın yeterince ödüllendirildiğini düşünüyorum	1	2	3	4	5
ÇALIŞMA ŞARTLARI	Kural ve prosedürlerin çoğu iyi bir iş yapmayı kolaylaştırmaktadır	1	2	3	4	5
	İyi bir iş yapmak için çabalarım bürokrasi tarafından engellenmemektedir	1	2	3	4	5
	İşim gereği çok fazla çalışmak zorunda kalmıyorum	1	2	3	4	5
	Çalışmam gereken çok fazla evrağım (dokümanım) bulunmamaktadır.	1	2	3	4	5
İŞ ARKADAŞLAR I	İş arkadaşlarımdan memnunum	1	2	3	4	5
	İşlerinde yeterli kişilerle çalıştığımın çok fazla çalışmak zorunda kalmıyorum	1	2	3	4	5
	İşimi yapmamda bana yardımcı olan işgörenden (büro elemanı vb.) memnunum	1	2	3	4	5
	İşyerinde çalışanlar arasında çok fazla çatışma yaşanmamaktadır	1	2	3	4	5
İŞİN KENDİSİ	Yaptığım işin çok anlamlı olduğunu düşünüyorum	1	2	3	4	5
	Çalışma süremdeki boş zamanlarımda işimle ilgili daha fazla çalışmaktan hoşlanıyorum	1	2	3	4	5
	Yaptığım işten gurur duyuyorum	1	2	3	4	5
	İşimin zevkli olduğuna inanmaktayım	1	2	3	4	5
İLETİŞİM	İşletmemde genel olarak iyi bir iletişim ortamı vardır	1	2	3	4	5
	İşletmemin amaçları bana göre yeterince açıktır	1	2	3	4	5
	İşletmemde neler olduğu hakkında genellikle bilgim olmaktadır	1	2	3	4	5
	İşimle ilgili görevlerim tam olarak açıklanmıştır	1	2	3	4	5

2.5. Çok Kriterli Karar Verme

Çok kriterli karar verme (ÇKKV), sınırlı sayıda seçeneğin seçilme, sıralanma, sınıflandırma veya elenme amacıyla genellikle ağırlıklandırılmış, birbirleri ile uyuşmayan ve aynı ölçü birimini kullanmayan üstelik bazıları nitel değerler alan çok sayıda ölçüt kullanılarak değerlendirilmesi işlemidir (Hwang ve Yoon, 1981).

Çok kriterli karar verme yöntemi, kriter bakımından bir dizi mevcut alternatiften bir ya da daha fazla alternatifin sıralanmasında çok geniş bir alana sahiptir. Karar verme problemi uygun alternatiflerden en iyi seçeneği bulmaya yönelik bir süreçtir. Çok kriterli karar verme, ölçülebilen ve ölçülemeyen birçok stratejik faktörü aynı anda değerlendirme imkanı sağlayan, aynı zamanda karar verme sürecine fazla sayıda kişiyi dahil edebilen yöntemlerdir. Karar verme aşamalarında bu yöntemlerin kullanılması yöneticilere alternatifleri değerlendirmede yardımcı olmakla beraber işletme kaynaklarının daha verimli ve etkin bir şekilde kullanılmasını sağlamaktadır.

İnsanlar günlük hayatlarında kolay ya da zor birçok alanda karar vermek durumunda kalır. Bir şirketin alacağı kararlardan kişinin şahsi alacağı kararlara kadar çeşitlilik gösterir. Hatta tek bir seçimle birden çok amacı gerçekleştirme durumları da mevcuttur ve bu durumda ÇKKV söz konusudur. ÇKKV ve yöntemlerine ise birçok alanda karşılaşılabılır. Pazarlama, psikoloji ve tüketici araştırması gibi insan davranışları üzerinde yapılan çalışmalar (Kahneman ve Tversky, 2000) ve ekonomi, yöneylem araştırması gibi konular da örnek verilebilir. (Tzeng ve Huang, 2011,ss 1-6)

Gerçek hayatta alınan her karar aslında birçok faktörün (kriterin) dengelenmesini gerektirebilir. Örneğin; bir araba alırken değerlendirme kriterlerimiz; fiyat, yakıt durumu, konfor ve güvenlik olabilir. Birbiri ile çelişen kriterlerin mevcut olduğu bir karar verme problemleri, çok kriterli karar verme problemi olarak adlandırılmaktadır. Çok kriterli karar verme; karar verme çalışmalarının bir dalı olarak nitelendirilebilmektedir. Çok kriterin bulunduğu karar problemlerini içeren yöneylem araştırmasının bir dalı da olabilmektedir (Doumpos vd., 2002).

Seçme problemi (Choice): En iyi alternatifin seçilmesi yada sınırlandırılmış en iyi alternatifler kümesinin bulunması;

Sıralı sınıflandırma problemi (Sorting): Önceden belirlenmiş homojen sıralı sınıflara alternatiflerin yerleştirilmesi;

Sıralama problemi (Ranking): Alternatifleri en iyiden en kötüye sıralandığı sıralama yapısının oluşturulması;

Sınıflandırma problemi (Classification): Alternatiflerin önceden belirlenmemiş kümelere ayrılması.

2.5.1. Karar Verme Süreci Bileşenleri

Genellikle çok kriterli karar verme problemleri beş bileşenden oluşmaktadır (Keeney ve Raiffa, 1976, s.55)

- Değerlendirme kriterleri kümesi,
- Karar alternatifleri kümesi,
- Değerlendirme kriterleri doğrultusunda kendi tercihleri ile sürece dahil olan karar verici ya da bir grup karar verici,
- Problemin kendi yapısından kaynaklanan kontrol edilemeyen değişkenler (Her biri birbirleriyle bağlantılı sonuçlar veya çıktılar kümesi)
- Problemin kendi yapısından kaynaklanan kontrol edilemeyen değişkenler (Her biri birbirleriyle bağlantılı sonuçlar veya çıktılar kümesi)

2.5.2. Çok Kriterli Karar Vermede Temel Yapılar

Çok kriterli karar verme yöntemleri üzerinde çalışmaya başlamadan önce, karar verme yöntemlerinin temelini oluşturan, model, karar verici, alternatifler kümesi, kriterler kümesi, ilişki gibi bileşenler hakkında bilgiler verilecektir.

2.5.2.1. Model

Model karar verici tarafından karar verme sürecine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş yapıdır. Model iki şekilde oluşturulabilir. Birincisi biçimsel model diğeri ise yargısal modellerdir. Biçimsel modeller parametrelere ve sayısal eşitliklere dayanan bir yapıya sahiptir. Biçimsel modelin parametrelerinin belirlenmesi ve yapısının oluşturulması aşamaları model tanımlama olarak ifade edilmektedir.

2.5.2.2. Karar Verici(ler)

Çok kriterli karar verme sürecinde yer alarak sonuçlar üzerinde etkisi bulunan insanlar karar verici(ler) olarak ifade edilmektedir. Çok kriterli karar verme problemlerinde birden fazla karar verici yer alabilir. Karar verici problemle ilgili son kararı verecek kişidir. Genellikle karar vericinin çok kriterli karar verme tekniklerini bilmesi beklenmemektedir. Ayrıca, bazı durumlarda karar verici problemin bazı alanlarında uzman olmayabilir. Vereceği kararın sorumluluğu karar vericiyi zorlar ve karar vericinin problemin ana yapısını anlamasını güçleştirir. Genellikle model için gereken kriterler, tercihler gibi temel yapıları karar verici belirler fakat bu diğer katılımcıların bilgi ve tercihlerinin modele dahil edilmeyeceği anlamına gelmemektedir.

Değişik alanlarda uygulanmış karar verme problemlerinde; problemin yapısı itibarıyla farklı alanlardan karar vericiler sürece dahil olabilmektedirler. Karar verme sürecine dahil olan diğer katılımcı analizcilerdir. Analizciler karar vericinin modeli oluşturmasında, karar verici ya da uzmanın bilgisine ulaşmasında, tercihlerinin belirlenmesinde karar vericiye yardım etmektedir. Analizci problem için uygun bir model belirler çözümü bulmak için uygun yöntemi ortaya koyar. Analizci genellikle çok kriterli karar verme tekniklerini bilen bir uzmandır.

Genellikle uzmanlar gibi başka katılımcılar da karar verme sürecine dahil olabilmektedirler. Uzmanlar problem alanında ya da problemin bir kısmında profesyonel olan kişilerdir. Sürece bilgilerini dahil ederek karar verme işlemini etkilemektedirler. Son kararın alınmasında uzmanlar sorumlu değildirler. Fakat uzmanlık alanlarında karar vericiyi bilgilendirip yönlendirerek nihai kararın alınmasında yardımcı olabilirler. Örneğin; yatırım kararını verecek bir yatırımcı (karar verici), farklı yatırım dallarında uzman yatırımcılardan aldığı konuyla ilgili bilgiler sonucunda nihai kararını verebilmektedir. Burada uzman nihai karara dolaylı bir etki yapmaktadır.

2.5.2.3. Alternatifler Kümesi

Alternatifler kümesi genellikle karar verici(ler) tarafından belirlenmektedir. Karar vericiler ve analizciler karar verme sürecinde değişik yapılardaki alternatiflerle karşılaşabilmektedir. Bunlardan bazıları sayılabilir alternatifler, sayılamayan

alternatifler, sabit (değişmez), dinamik (değişebilir), kapsamlı alternatif kümesi, parçalanmış alternatif gibi pek çok farklı şekilde karşımıza çıkmaktadır.

2.5.2.4. Kriterler Kümesi

Kriterler çok kriterli karar vermede faydanın bir ölçüsü ve değerlendirme için bir kaynaktır. Kriterler gerçek bir problem ortamında niteliklerin ve amaçların bir şekli olarak karşımıza çıkmaktadır. Kriterler alternatifleri ifade edebilecek minimum sayıda olmalıdır. Aynı amaca yönelik kriterlerden sadece bir tanesi tercih edilebilir. Gereksiz kriterler karar verme sürecinin zorlaşmasına neden olmaktadır. Ayrıca tutarlı ve ölçülebilir kriterler belirlemede problemi doğru ifade etmek açısından çok önemlidir. Kriterler iki sınıfa ayrılabilir. Bunlar;

- Nitel kriterler: Bu gruptaki kriterler sayısal olarak ifade edilemeyen kriterlerdir. Örneğin, öğrenci başarı derecesi (başarılı yada başarısız).
- Nicel Kriterler: Bu gruptaki kriterler sayısal olarak ifade edilebilen kriterlerdir. Örneğin, öğrenci not ortalaması

Karar verme sürecinde karar problemi hem nicel hem de nitel kriterlere sahip olabilmektedir. Böyle problemler için özel metotlar literatürde mevcuttur.

2.5.2.5. İlişkiler

Alternatiflerin önceden belirlenmiş bir kriter kümesi çerçevesinde birbirleriyle kıyaslanması karar verme süreci açısından büyük önem taşımaktadır. Karar vericinin tercihlerini ifade edebilmek için alternatif çiftleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi gerekmektedir. Karar verme sürecinde karşımıza çıkan dört temel ikili ilişki vardır. Bunlar; güçlü tercih (strict preference), zayıf tercih (weak preference), farksızlık (indifference), karşılaştırılmazlık (incomparability) olarak ifade edilebilmektedir

2.5.3. Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri

Ağırlıklı olarak yer verilen çok kriterli karar verme yöntemleri şunlardır (Özbek ve Eren, 2013):

1. Analitik Hiyerarşi Süreci (AHS)
2. Analitik Ağ Süreci (AAS)

3. Veri Zarflama Analizi (VZA)
4. Durum Tabanlı Çıkarsama (DTÇ)
5. Uzman Sistemler
6. İstatistiksel Yöntemler
7. Matematiksel Programlama
8. Yapay Zekâ
9. TOPSIS
10. ELECTRE
11. PROMETHEE

2.5.3.1. Analitik Hiyerarşi Süreci/Prosesi (AHP):

Analitik hiyerarşi süreci karar almada, birey veya grupların önceliklerini de dikkate alan, nicel ve nitel değişkenleri bir araya toplayarak değerlendirebilen bir matematiksel yöntemdir (Dağdeviren ve diğerleri, 2005,s. 116). AHP, Saaty tarafından 13 geliştirilmiştir ve yaygın olarak kullanılmaktadır (Saaty, 1990, s.15). Problem hiyerarşik yapı şeklinde çözülmeye çalışılır ve ağırlıklandırmalar da sık sık kullanılır. AHP sürecindeki aşamalar, aşağıdaki gibi özetlenebilir (Hamzaçebi ve Pekkaya, 2011,s. 9190):

1. Problemin tanımlanması ve bilgi araştırması yapılır.
2. Alternatiflere göre karar hiyerarşisinin çerçevesi çizilir.
3. Kriterlerin ikili karşılaştırmaları yapılır ve ikili karşılaştırma matrisi yapılandırılır.
4. İkili karşılaştırma matrisinden kriter ağırlıkları elde edilir.
5. Belirlenmiş olan kriter ağırlıklarının tutarlılıkları hesaplanır.

Thomas L. Saaty (1980) tarafından geliştirilen Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP), yaygın olarak kullanılan çok kriterli karar verme yöntemlerinden bir tanesidir. AHP yöntemi karmaşık karar problemlerinde, alternatif ve kriterlere göreceli önem değerleri verilmek suretiyle, yönetsel karar mekanizmasının çalıştırılması esasına dayanır.

Bu çalışmada birden fazla karar vericinin anket sonuçlarının tek bir değere dönüştürülmesinde Saaty tarafından önerilen geometrik ortalama yöntemi kullanılmıştır. Geometrik ortalamanın aritmetik ortalama yöntemine tercih edilmesinin sebebi karşılaştırma matrisinde simetrik elemanların birbirinin tersi olması gerektiği

kuralını $(a_{ji} = \frac{1}{a_{ij}})$ sağlamasıdır. Problem için n tane karar vericinin olduğunu düşünelim. Yöntemin adımları şu şekildedir;

Adım 1 : Karar Verme Problemi Tanımlanır

Karar verme probleminin tanımlanması, iki aşamadan oluşturulur. Birinci aşamada karar noktaları saptanır. Diğer bir deyişle karar kaç sonuç üzerinden değerlendirilecektir sorusuna cevap aranır. İkinci aşamada ise karar noktalarını etkileyen faktörler saptanır. Bu çalışmada karar noktalarının sayısı m , karar noktalarını etkileyen faktör sayısı ise n ile sembolize edilmiştir. Özellikle sonucu etkileyecek faktörlerin sayısının doğru belirlenmesi ve her bir faktörün detaylı tanımlarının yapılması, ikili karşılaştırmaların tutarlı ve mantıklı yapılabilmesi açısından önemlidir.

Adım 2 : Faktörler Arası Karşılaştırma Matrisi Oluşturulur

Faktörler arası karşılaştırma matrisi, $n \times n$ boyutlu bir kare matristir. Bu matrisin köşegeni üzerindeki matris bileşenleri 1 değerini alır. Karşılaştırma matrisi aşağıda gösterilmiştir.

$$A = \begin{bmatrix} a_{11} & a_{12} & \dots & a_{1n} \\ a_{21} & a_{22} & \dots & a_{2n} \\ \cdot & & & \cdot \\ \cdot & & & \cdot \\ \cdot & & & \cdot \\ a_{n1} & a_{n2} & \dots & a_{nn} \end{bmatrix}.$$

Adım 3 : Faktörlerin Yüzde Önem Dağılımları Belirlenir

Karşılaştırma matrisi, faktörlerin birbirlerine göre önem seviyelerini belirli bir mantık içerisinde gösterir. Ancak bu faktörlerin bütün içerisindeki ağırlıklarını, diğer bir deyişle yüzde önem dağılımlarını belirlemek için, karşılaştırma matrisini oluşturan sütun vektörlerinden yararlanılır ve **n adet** ve **n bileşenli** B sütun vektörü oluşturulur.

Aşağıda bu vektör gösterilmiştir:

$$B_i = \begin{bmatrix} b_{11} \\ b_{21} \\ \cdot \\ \cdot \\ \cdot \\ b_{n1} \end{bmatrix}$$

B sütun vektörlerinin hesaplanmasında bu formülden yararlanılır.

$$b_{ij} = \frac{a_{ij}}{\sum_{i=1}^n a_{ij}}$$

n adet B sütun vektörü, bir matris formatında bir araya getirildiğinde ise aşağıda gösterilen C matrisi oluşturulacaktır.

$$C = \begin{bmatrix} c_{11} & c_{12} & \dots & c_{1n} \\ c_{21} & c_{22} & \dots & c_{2n} \\ \cdot & & & \cdot \\ \cdot & & & \cdot \\ \cdot & & & \cdot \\ c_{n1} & c_{n2} & \dots & c_{nn} \end{bmatrix}$$

C matrisinden yararlanarak, faktörlerin birbirlerine göre önem değerlerini gösteren yüzde önem dağılımları elde edilebilir. Bunun için formülünde gösterildiği gibi C matrisini oluşturan satır bileşenlerinin aritmetik ortalaması alınır ve **Öncelik Vektörü** olarak adlandırılan W sütun vektörü elde edilir.

$$w_i = \frac{\sum_{j=1}^n c_{ij}}{n}$$

W vektörü aşağıda gösterilmiştir.

$$W = \begin{bmatrix} w_1 \\ w_2 \\ \cdot \\ \cdot \\ \cdot \\ w_n \end{bmatrix}$$

Adım 4: Faktör Kıyaslamalarındaki Tutarlılık Ölçülür

AHP kendi içinde ne kadar tutarlı bir sistematığe sahip olsa da sonuçların gerçekçiliği doğal olarak, karar vericinin faktörler arasında yaptığı birebir karşılaştırmadaki tutarlılığa bağlı olacaktır. AHP bu karşılaştırmalardaki tutarlılığın ölçülebilmesi için bir süreç önermektedir. Sonuçta elde edilen **Tutarlılık Oranı (CR)** ile, bulunan öncelik vektörünün ve dolayısıyla faktörler arasında yapılan birebir karşılaştırmaların tutarlılığın test edilebilmesi imkanını sağlamaktadır. AHP, CR hesaplamasının özünü, faktör sayısı ile **Temel Değer** adı verilen (λ) bir katsayının karşılaştırılmasına dayandırmaktadır. λ 'nin hesaplanması için öncelikle A karşılaştırma matrisi ile W öncelik vektörünün matris çarpımından D sütun vektörü elde edilir.

$$D = \begin{bmatrix} a_{11} & a_{12} & \dots & a_{1n} \\ a_{21} & a_{22} & \dots & a_{2n} \\ \cdot & & & \cdot \\ \cdot & & & \cdot \\ \cdot & & & \cdot \\ a_{n1} & a_{n2} & \dots & a_{nn} \end{bmatrix} \begin{bmatrix} w_1 \\ w_2 \\ \cdot \\ \cdot \\ \cdot \\ w_n \end{bmatrix}$$

Formülde tanımlandığı gibi, bulunan D sütun vektörü ile W sütun vektörünün karşılıklı elemanlarının bölümünden her bir değerlendirme faktörüne ilişkin temel değer (E) elde edilir. Bu değerlerin aritmetik ortalaması ise karşılaştırmaya ilişkin temel değeri (λ) verir.

$$E_i = \frac{d_i}{w_i} \quad (i = 1, 2, \dots, n) \quad \lambda = \frac{\sum_{i=1}^n E_i}{n}$$

λ hesaplandıktan sonra **Tutarlılık Göstergesi (CI)**, (2.18) formülünden yararlanarak hesaplanabilir.

$$CI = \frac{\lambda - n}{n - 1}$$

Son aşamada ise CI, **Random Gösterge (RI)** olarak adlandırılan ve Tablo 2.2’ de gösterilen standart düzeltme değerine bölünerek CR elde edilir. Tablo 2.2’ den faktör sayısına karşılık gelen değer seçilir. Örneğin 3 faktörlü bir karşılaştırmada kullanılacak RI değeri Tablo 3’ den 0.58 olacaktır.

Tablo 3. RI Değerleri

n	RI	n	RI
1	0	8	1,41
2	0	9	1,45
3	0,58	10	1,49
4	0,90	11	1,51
5	1,12	12	1,48
6	1,24	13	1,56

$$CR = \frac{CI}{RI}$$

Hesaplanan CR değerinin 0.10 dan küçük olması karar vericinin yaptığı karşılaştırmaların tutarlı olduğunu gösterir. CR değerinin 0.10’ dan büyük olması ya AHP’ deki bir hesaplama hatasını ya da karar vericinin karşılaştırmalarındaki tutarsızlığını gösterir.

Adım 5: Her Bir Faktör İçin, m Karar Noktasındaki Yüzde Önem Dağılımları Bulunur

Bu aşama yukarıda anlatılan şekilde ancak bu kez, her bir faktör açısından karar noktalarının yüzde önem dağılımları belirlenir. Diğer bir deyişle birebir karşılaştırmalar ve matris işlemleri faktör sayısı kadar (n kez) tekrarlanır. Ancak bu kez her bir faktör için karar noktalarında kullanılacak G karşılaştırma matrislerinin boyutu mxm olacaktır. Her bir karşılaştırma işleminden sonra mx1 boyutlu ve değerlendirilen faktörün karar noktalarına göre yüzde dağılımlarını gösteren S sütun vektörleri elde edilir. Bu sütun vektörleri aşağıda tanımlanmıştır:

$$S_i = \begin{bmatrix} s_{11} \\ s_{21} \\ \cdot \\ \cdot \\ \cdot \\ s_{m1} \end{bmatrix}$$

Adım 6 : Karar Noktalarındaki Sonuç Dağılımının Bulunması

Bu aşamada öncelikle, yukarıda anlatılan n tane mx1 boyutlu S sütun vektöründen meydana gelen ve mxn boyutlu K karar matrisi oluşturulur. Karar matrisi aşağıda tanımlanmıştır:

$$K = \begin{bmatrix} s_{11} & s_{12} & \dots & s_{1n} \\ s_{21} & s_{22} & \dots & s_{2n} \\ \cdot & & & \cdot \\ \cdot & & & \cdot \\ \cdot & & & \cdot \\ s_{m1} & s_{m2} & \dots & s_{mn} \end{bmatrix}$$

Sonuçta karar matrisi W sütun vektörü (öncelik vektörü) ile aşağıdaki gibi çarpıldığında ise m elemanlı L sütun vektörü elde edilir. L sütun vektörü karar noktalarının yüzde dağılımını verir. Diğer bir deyişle vektörün elemanlarının toplamı 1 dir. Bu dağılım aynı zamanda karar noktalarının önem sırasını da gösterir.

$$L = \begin{bmatrix} s_{11} & s_{12} & \dots & s_{1n} \\ s_{21} & s_{22} & \dots & s_{2n} \\ \cdot & & & \cdot \\ \cdot & & & \cdot \\ \cdot & & & \cdot \\ s_{m1} & s_{m2} & \dots & s_{mn} \end{bmatrix} \begin{matrix} \left| \begin{matrix} w_1 \\ w_2 \\ \cdot \\ \cdot \\ \cdot \\ w_n \end{matrix} \right| \\ x \\ \left| \begin{matrix} l_{11} \\ l_{21} \\ \cdot \\ \cdot \\ \cdot \\ l_{m1} \end{matrix} \right| \end{matrix} =$$

2.5.4. Belirlenen Kriterler ve Alternatifler

İş tatminini değerlendirmek için beyin fırtınası yöntemiyle belirlenen kriterler 2 grupta değerlendirilmiştir. Temel ve yan kriterler olarak kararlaştırılan kriterler, anketlere de iki grupta yansıtılmıştır.

a) Temel kriterler ve açıklamaları;

- Temel 1. Ücret
- Temel 2. Terfi
- Temel 3. Ödüllendirme
- Temel 4. Çalışma şartları
- Temel 5. İşin kendisi

b) Yan kriterler ve açıklamaları;

- Yan 1. Yönetici
- Yan 2. Yan Ödemeler
- Yan 3. İş Arkadaşları
- Yan 4. İletişim

Puanlandırma ölçeğine göre önem değerleri: 1-3-5-7 ve 9 şeklinde değişir. Puanlandırma detayları aşağıdaki gibidir.

- 1; Her iki faktörün eşit öneme sahip olması durumu
- 3; 1. Faktörün 2. faktörden daha önemli olması durumu
- 5; 1. Faktörün 2. faktörden çok önemli olması durumu

- 7; 1. Faktörün 2. faktöre nazaran çok güçlü bir öneme sahip olması durumu
- 9; 1. Faktörün 2. faktöre nazaran mutlak üstün bir öneme sahip olması durumu

Saaty tarafından belirlenen ölçeğe göre oluşturulmuş olan anket görseli Tablo 5.'te verilmiştir.

Tablo 4. Kriterlerin İkili Karşılaştırma Anket Uygulama Görseli

TEMEL KRİTER GRUBU KARŞILAŞTIRMALARI																			
NO:	KRİTER	← SOL KRİTER ÖNEMİ FAZLA								EŞİT ÖNEM	SAĞ KRİTER ÖNEMİ FAZLA →								KRİTER
1	ÜCRET	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	TERFİ
2	ÜCRET	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ÖDÜLLENDİRME
3	ÜCRET	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ÇALIŞMA ŞARTLARI
4	ÜCRET	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İŞİN KENDİSİ
5	TERFİ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ÖDÜLLENDİRME
6	TERFİ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ÇALIŞMA ŞARTLARI
7	TERFİ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İŞİN KENDİSİ
8	ÖDÜLLENDİRME	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ÇALIŞMA ŞARTLARI
9	ÖDÜLLENDİRME	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İŞİN KENDİSİ
10	ÇALIŞMA ŞARTLARI	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İŞİN KENDİSİ

YAN KRİTER GRUBU KARŞILAŞTIRMALARI																			
NO:	KRİTER	← SOL KRİTER ÖNEMİ FAZLA								EŞİT ÖNEM	SAĞ KRİTER ÖNEMİ FAZLA →								KRİTER
1	YÖNETİCİ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	YAN ÖDEMELER
2	YÖNETİCİ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İŞ ARKADAŞLARI
3	YÖNETİCİ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İLETİŞİM
4	YAN ÖDEMELER	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İŞ ARKADAŞLARI
5	YAN ÖDEMELER	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İLETİŞİM
6	İŞ ARKADAŞLARI	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İLETİŞİM

TEMEL - YAN KRİTER GRUPLARI KARŞILAŞTIRMALARI																			
NO:	KRİTER	← SOL KRİTER ÖNEMİ FAZLA								EŞİT ÖNEM	SAĞ KRİTER ÖNEMİ FAZLA →								KRİTER
1	TEMEL KRİTERLER	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	YAN KRİTERLER

2.6. Araştırmanın Bulguları ve Yorumlar

Güvenilirlik bilimsel araştırmanın şartlarındandır. Ölçülmek istenen özelliğin kullandığımız ölçek ile güvenilir ölçülüp ölçülemediğini karar vermemizi sağlar. Ölçme ile elde edilen sonuçların farklı ölçümler sonucunda aynı olması, sonuçların güvenilirliğinin ve tesadüfi olmadığını göstergesidir. Güvenilirliğin düşük olması yapılan çalışmanın değersiz olduğunu, elde edilen sonuçların anlamsız olduğunu ifade edecektir.

2.6.1. Tanımlayıcı İstatistikler

Çalışmanın amacı, Kayseri ilinde çalışan tıbbi mümessillerinin iş tatmin seviyesinin ölçülmesi ve iş tatminini etkileyen kriterlerin tespiti. Amaca yönelik hazırlanmış olan anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik özelliklere yönelik soru seti oluşturulmuş, ikinci bölümde iş tatmininin ölçülmesi için Spector ölçeği kullanılmış ve üçüncü bölümde iş tatminini etkileyen kriterlerin tespiti için Saaty tarafından önerilen ikili karşılaştırma testleri yapılmıştır. Anketler formları, Kayseri ilinde ikamet eden 81 tıbbi mümessile, yüz yüze görüşme şeklinde yöneltilmiş ancak 76 tıbbi mümessilden tam ve doğru cevaplar alınabilmektedir. Elde edilen değişkenlere ilişkin tanımlayıcı istatistikler Tablo 5’te verilmiştir.

Tablo 5. Tanımlayıcı İstatistikler Özet Tablosu

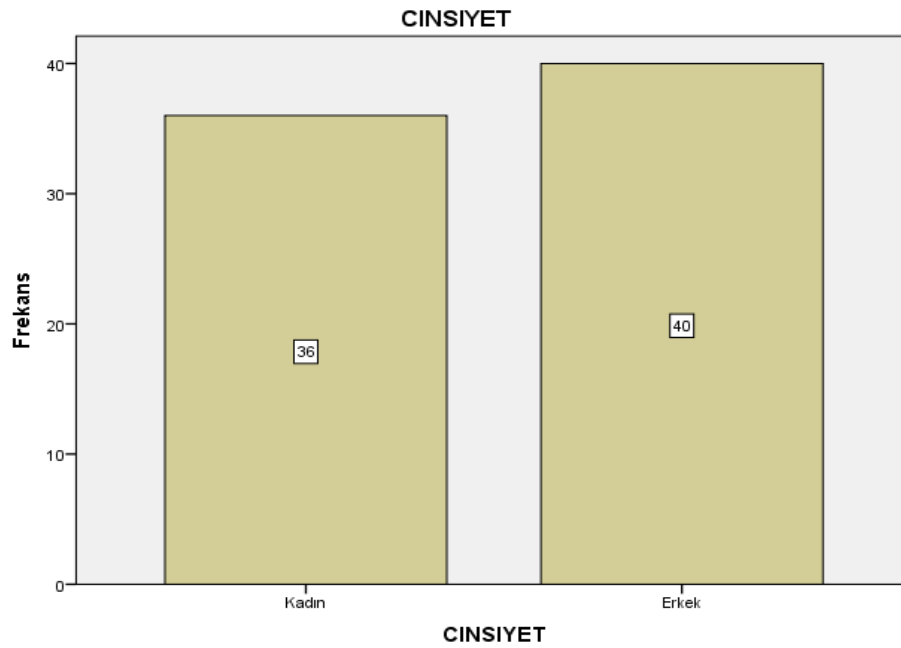
DEĞİŞKENLER	n	Min.	Maks.	Ortalama	Standart Sapma
CINSİYET	76	0	1	,53	,503
YAS GRUBU	76	1	4	1,83	,737
EGITIM DURUMU	76	1	4	3,16	,543
MEDENI DURUM	76	0	1	,62	,489
COCUK SAYISI	76	0	4	1,89	1,001
UNVAN	76	1	4	1,22	,723
CALISMA SURESI	76	1	5	2,91	1,073
TECRUBE	76	1	5	2,97	1,296
KURUM TECRUBE	76	0	5	2,16	,925
SOZLESME TURU	76	0	1	,41	,495
GELIR	76	1	5	2,79	1,011
FIRMA ADI	12	0	0	0,00	0,000
EK IMKAN	76	0	1	,05	,225
FIRMA TURU	76	0	2	,51	,529
UCRET SISTEMI	76	0	2	,84	,463
Yaptığım işe karşı aldığım ücret miktarının adaletli olduğuna inanıyorum	76	1	5	2,38	1,336

Firmamda ücret artış sıklığından memnunum	74	1	5	2,20	1,216
Bana ödenen ücreti düşündüğümde firma tarafından beğenildiğimi düşünüyorum	76	1	5	2,86	1,363
Ücretlerin artış oranlarından memnunum	75	1	5	2,19	1,216
Ücret Ortalaması	76	1,00	5,00	2,4112	1,01474
İlerleme ve terfi olanakları memnun edicidir	69	1	5	2,17	1,236
İşini iyi yapan kişilerin adaletli bir şekilde terfi olma şansları bulunmaktadır.	75	1	5	2,36	1,382
Firmamda çalışanlar diğer firmalarda çalışanlar kadar hızlı ilerlemektedir	75	1	5	2,73	1,277
Çalışanlar yükselmek için eşit şansa sahiptirler.	76	1	5	2,79	1,170
Terfi Ortalaması	76	1,00	5,00	2,5471	1,03354
Yöneticim işinde oldukça yeteneklidir.	70	1	5	2,73	1,273
Yöneticim bana göre adaletli davranmaktadır	75	1	5	3,23	1,351
Yöneticimin bana gösterdiği ilgi kendimi önemli bir kişi gibi hissetmemi sağlamaktadır	76	1	5	3,41	1,202
Yöneticimi beğeniyorum	76	1	5	2,93	1,147
Yönetici Ortalaması	76	1,00	5,00	3,0954	,94091
Aldığım ücret dışı yan ödemeler tatmin edicidir	76	1	5	3,16	1,020
Firmamda elde ettiğim yan gelirler diğer firmaların çoğunda çalışanların aldıkları kadardır	72	1	24	3,33	2,659
Firmamda yan ödemelerde adaletli davranılmaktadır	76	1	5	2,66	1,260
Almam gereken yan ödemelere sahip olabiliyorum	76	1	5	3,42	1,123
Yan Ödemeler Ortalaması	76	1,00	8,75	3,1316	,94440
İşimi iyi yaptığımda yeterince tanınma imkânım olmaktadır	76	1	5	3,58	1,086
Yaptığım işin beğenildiğini hissediyorum	74	1	5	3,38	1,190
Firmamda ödüllendirmeler sık sık yapılmaktadır	76	1	5	2,36	1,230
Çabalarımın yeterince ödüllendirildiğini düşünüyorum	76	1	5	2,91	1,110
Ödüllendirmeler Ortalaması	76	2,00	5,00	3,0493	,79059
Kural ve prosedürlerin çoğu iyi bir iş yapmayı kolaylaştırmaktadır	76	1	5	2,89	1,206
İyi bir iş yapmak için çabalarım bürokrasi tarafından engellenmemektedir	76	1	5	2,32	1,134
İşim gereği çok fazla çalışmak zorunda kalmıyorum	76	1	5	2,87	1,204
Çalışmam gereken çok fazla evrağım (dokümanım) bulunmamaktadır.	76	1	5	3,07	1,247
Çalışma Şartları Ortalaması	76	1,50	4,25	2,7862	,66421
İş arkadaşlarımdan memnunum	76	1	5	3,80	1,178
İşlerinde yeterli kişilerle çalıştığımın çok fazla çalışmak zorunda kalmıyorum	76	1	5	3,26	1,136
İşimi yapmamda bana yardımcı olan işgörenden (büro elemanı vb.) memnunum	75	1	5	3,27	1,359
İşyerinde çalışanlar arasında çok fazla çatışma yaşanmamaktadır	74	1	5	3,35	1,175
İş arkadaşları ortalaması	76	1,00	4,50	3,4243	,83768
Yaptığım işin çok anlamlı olduğunu düşünüyorum	73	1	5	3,88	1,269
Çalışma süremdeki boş zamanlarımda işimle ilgili daha fazla çalışmaktan hoşlanıyorum	76	1	5	3,36	1,272
Yaptığım işten gurur duyuyorum	76	1	5	3,78	1,207
İşimin zevkli olduğuna inanmaktayım	75	1	5	3,87	1,143
İşin kendisinin ortalaması	76	1,00	5,00	3,7292	1,02371
İşletmemde genel olarak iyi bir iletişim ortamı vardır	76	1	5	3,70	1,132
İşletmemin amaçları bana göre yeterince açıktır	76	1	5	3,61	1,072

İşletmemde neler olduğu hakkında genellikle bilgim olmaktadır	76	1	6	3,54	1,101
İşimle ilgili görevlerim tam olarak açıklanmıştır	76	1	5	3,50	1,260
İletişim ortalaması	76	1,00	4,75	3,5855	,85005
İŞ TATMİNİ ORTALAMASI	76	1,81	4,46	3,0603	,58364
Valid N (listwise)	8				

Uygulanan ankette yer alan değişkenlerin istatistiksel sonuçları detaylı olarak incelendiğinde ise aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Şekil 6. Cinsiyet Dağılım Grafiği

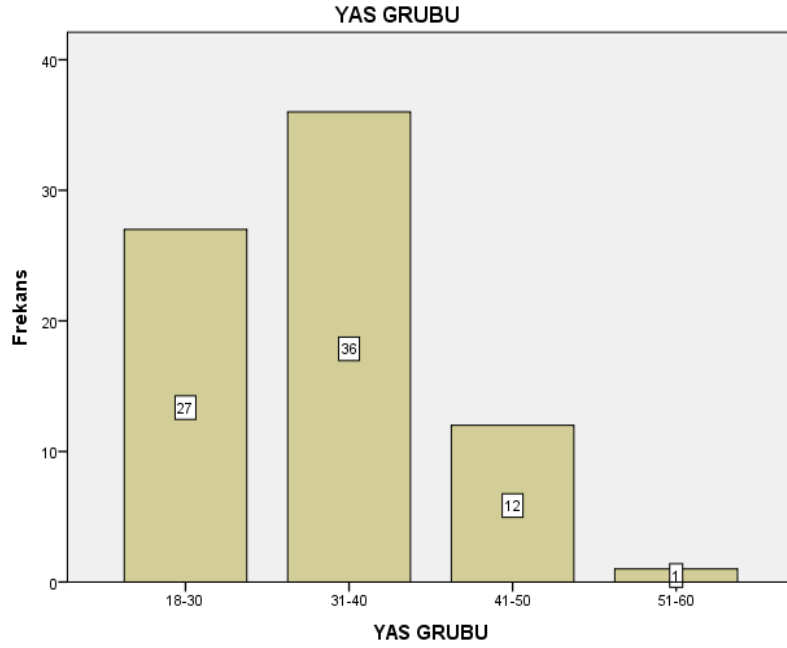


Tablo 6. Cinsiyet Dağılım Tablosu

CINSİYET	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kadın	36	47,4	47,4
Erkek	40	52,6	100
Toplam	76	100	

Şekil 6 ve Tablo 6'da görüldüğü gibi katılımcıların % 47.4'ünün kadın, % 52.6'sının erkek olduğu görülmektedir.

Şekil 7. Yaş Grubu Dağılım Grafiği



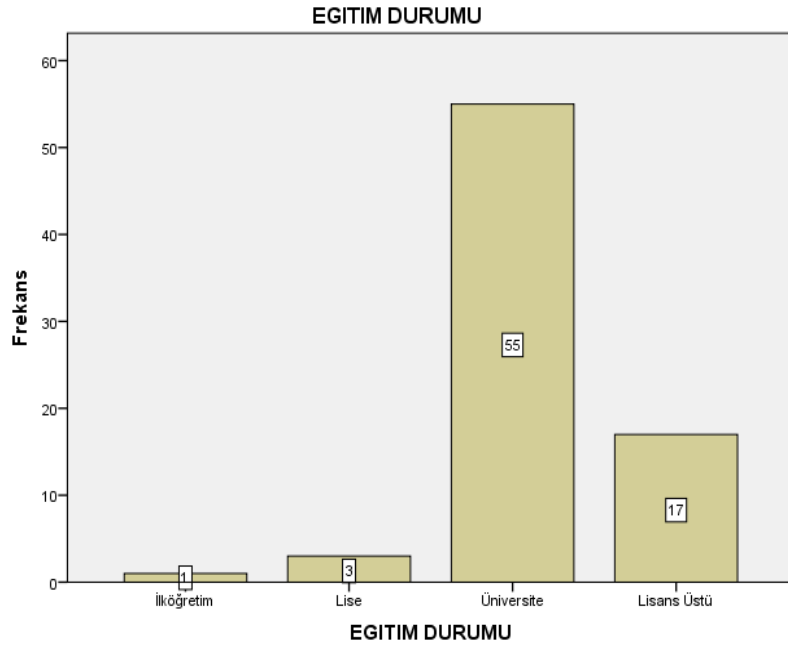
Tablo 7. Yaş Grubu Dağılım Tablosu

YAS GRUBU	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
18-30	27	35,5	35,5
31-40	36	47,4	82,9
41-50	12	15,8	98,7
51-60	1	1,3	100
Toplam	76	100	

Şekil 7 ve Tablo 7 incelendiğinde örneklem grubunun yaş grubuna göre dağılımları özetlenmiştir. Tablodaki değerlerden katılımcıların %35.5'inin 18-30 yaş

aralığında, % 47.4'ünün 31-40 yaş aralığında, % 15.8'inin 41-50 yaş aralığında, % 1.3'ünün ise 51-60 yaş aralığında olduğu görülmektedir.

Şekil 8. Eğitim Durumu Grafiği

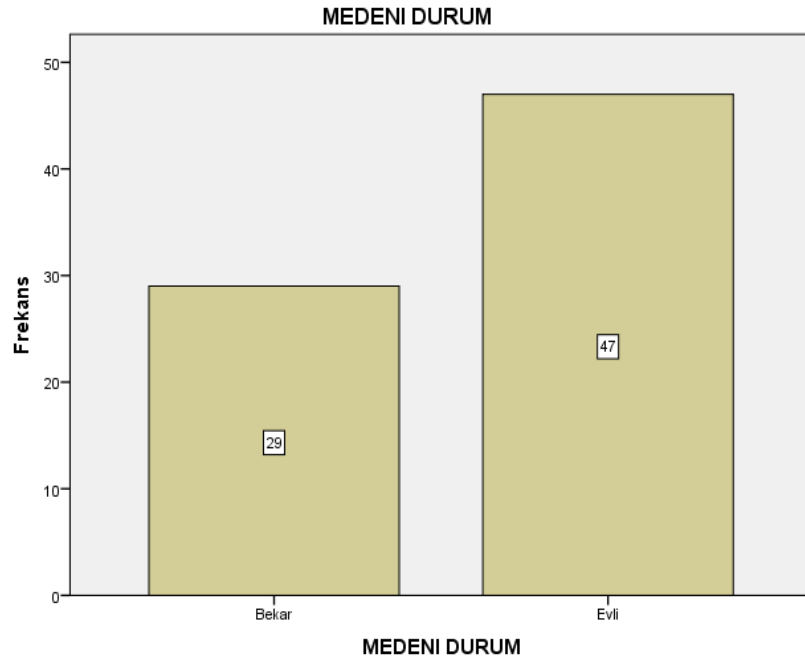


Tablo 8. Eğitim Durumu Tablosu

EGITIM DURUMU	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
İlköğretim	1	1,3	1,3
Lise	3	3,9	5,3
Üniversite	55	72,4	77,6
Lisans Üstü	17	22,4	100
Toplam	76	100	

Şekil 8 ve Tablo 8 incelendiğinde örneklem grubunun öğrenim durumlarına göre dağılımları sunulmuştur. Katılımcıların % 1.3'ilköğretim, % 3.9'unun lise, % 72.4'ünün üniversite, % 22.4'ünün lisans üstü mezunu olduğu görülmektedir.

Şekil 9. Medeni Durum Grafiği

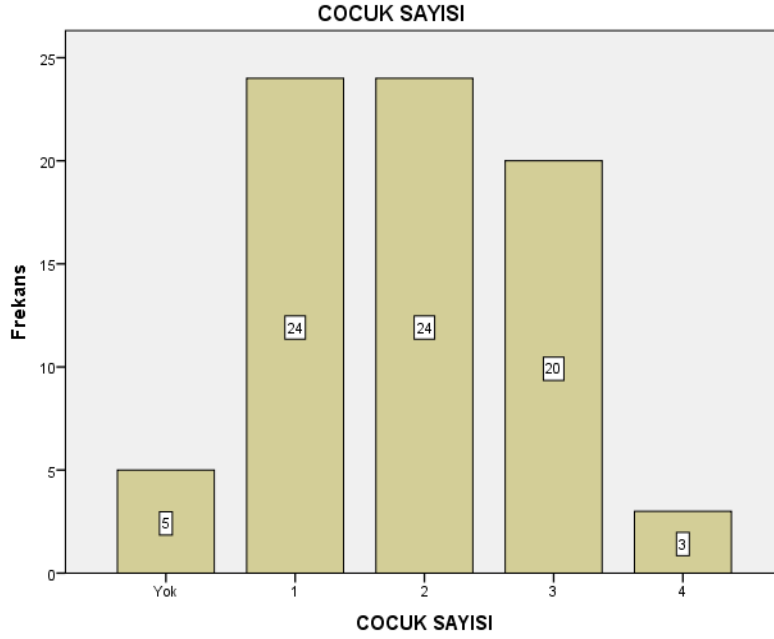


Tablo 9. Medeni Durum Tablosu

MEDENİ DURUM	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Bekar	29	38,2	38,2
Evli	47	61,8	100
Toplam	76	100	

Şekil 9 ve Tablo 9 örneklem grubunun medeni durumlarına göre dağılımları yer almıştır. Tabloda görüldüğü gibi katılımcıların % 38.2'si bekar, % 61.8'inin evli olduğu tabloda görülmektedir.

Şekil 10. Çocuk Sayısı Durum Grafiği

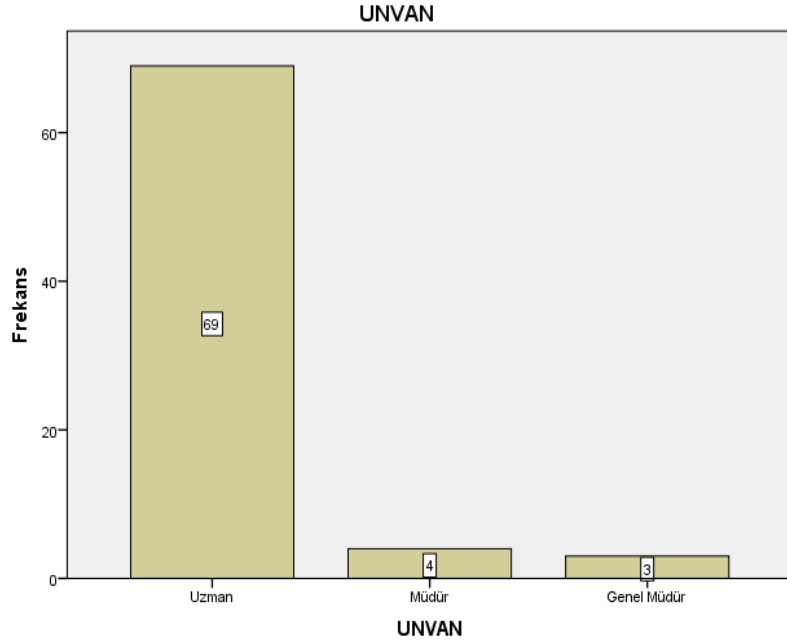


Tablo 10. Çocuk Sayısı Durum Tablosu

ÇOCUK SAYISI	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Yok	5	6,6	6,6
1	24	31,6	38,2
2	24	31,6	69,7
3	20	26,3	96,1
4	3	3,9	100
Toplam	76	100	

Şekil 10 ve Tablo 10 incelendiğinde % 6.6'nın hiç çocuğu olmadığı, %31.6'lık dilimin bir çocuk sahibi olduğunun, %31.6'nın iki çocuk sahibi olduğunun, % 26.3'ün üç çocuk sahibi olduğunun, %3.9'unun ise 4 yada daha fazla çocuk sahibi olduğu görülmektedir.

Şekil 11. Unvan Durum Grafiği

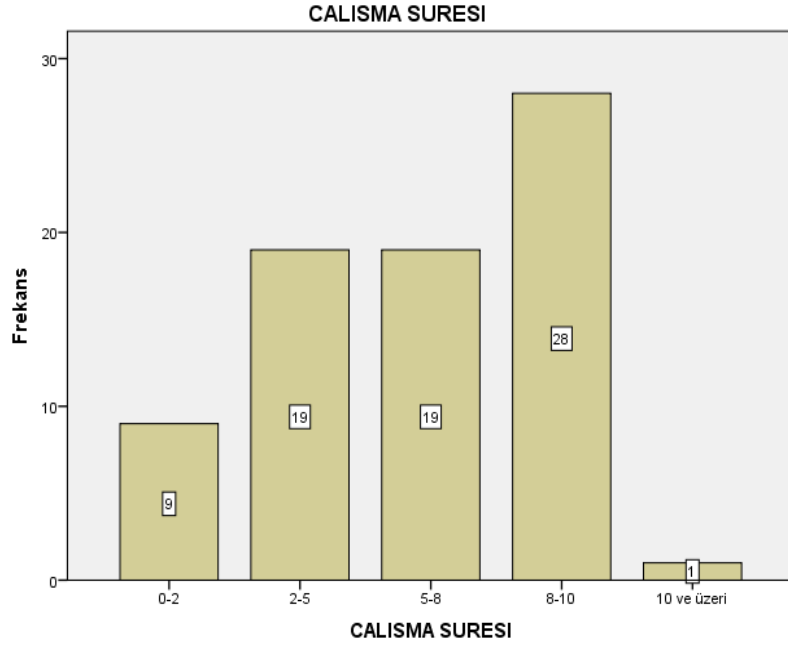


Tablo 11. Unvan Durum Tablosu

UNVAN	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Uzman	69	90,8	90,8
Müdür	4	5,3	96,1
Genel Müdür	3	3,9	100
Toplam	76	100	

Şekil 11 ve Tablo 11 incelendiğinde tıbbi mümessilliği sektöründe çalışanların % 90.8'i uzman olarak çalışmakta olduğu görülmektedir. Yapılan ankette yönetim kurulu üyesi olarak çalışan bulunmamaktadır.% 5.3'ü müdür statüsünde çalışmaktadır.% 3.9'u genel müdürlük konumunda çalıştığı görülmektedir.

Şekil 12. Çalışma Süresi Grafiği

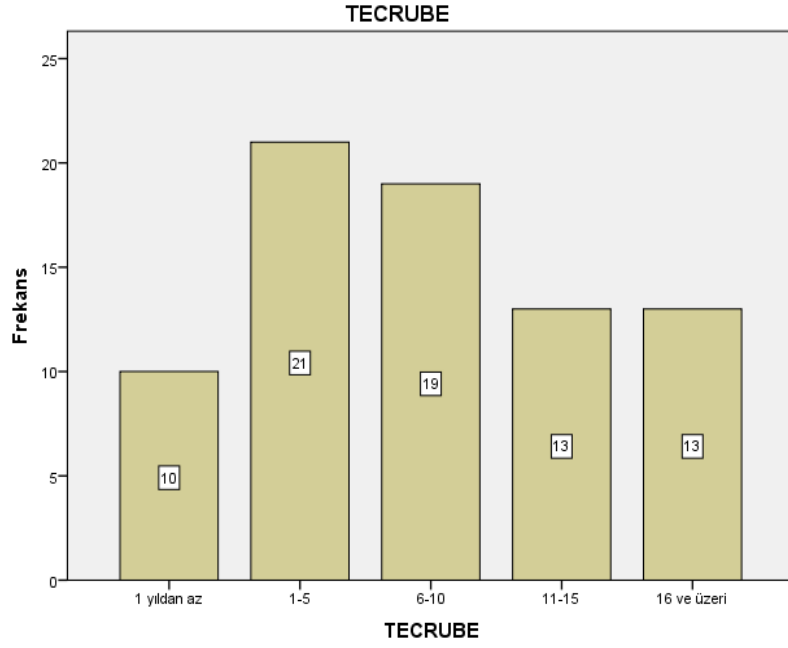


Tablo 12. Çalışma Süresi Tablosu

CALISMA SURESI	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
0-2	9	11,8	11,8
2-5	19	25	36,8
5-8	19	25	61,8
8-10	28	36,8	98,7
10 ve üzeri	1	1,3	100
Toplam	76	100	

Çalışma süreleri Şekil 12 ve Tablo 12 incelendiğinde % 25'lik oran ile tıbbi mümessillerinin 2-5 yada 5-8 arası günlük çalışma sürelerinin olduğu görülmektedir. % 11.8'i 0-2 saat, % 1.3'ü ise 10 saatten fazla çalışma performansı gösterdikleri görülmektedir.

Şekil 13. Tecrübe Grafiği

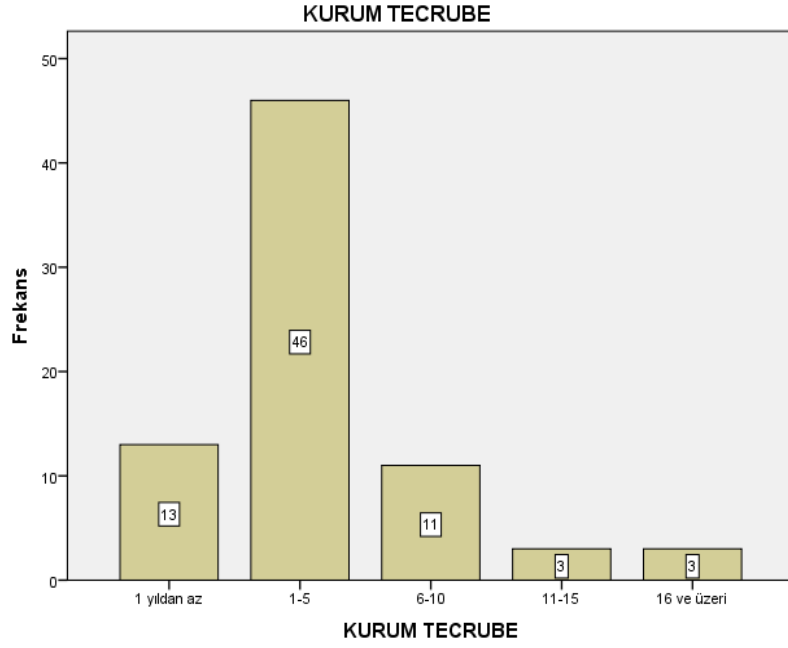


Tablo 13. Tecrübe Tablosu

TECRUBE	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1 yıldan az	10	13,2	13,2
1-5	21	27,6	40,8
6-10	19	25	65,8
11-15	13	17,1	82,9
16 ve üzeri	13	17,1	100
Toplam	76	100	

Tablo 13 ve Şekil 13'e bakıldığında ilaç sektöründe çalışma süreleri en fazla 1-5 yıl arasında çıkmaktadır. 11-15 ve 16-fazlası % 17.1 ile üçüncü sırada olduğu görülmektedir.

Şekil 14. Kurum Tecrübe Grafiği

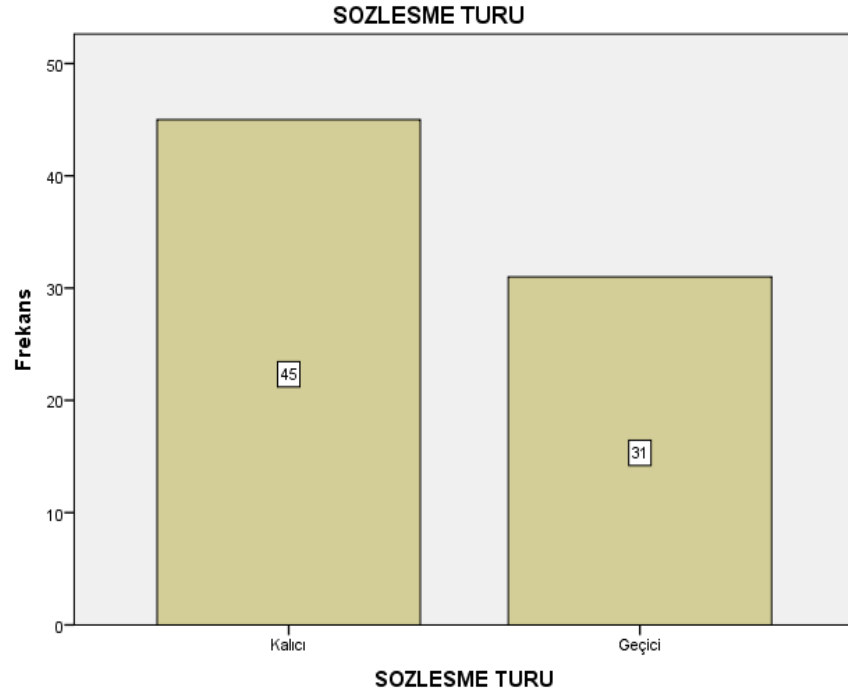


Tablo 14. Kurum Tecrübe Tablosu

KURUM TECRUBE	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1 yıldan az	13	17,1	17,1
1-5	46	60,5	77,6
6-10	11	14,5	92,1
11-15	3	3,9	96,1
16 ve üzeri	3	3,9	100
Toplam	76	100	

Şekil 14 ve Tablo 14 incelendiğinde en yüksek oranı % 60.5 ile 1-5 yıl arasında ilaç sektöründe çalışanlar oluşturmaktadır.% 17.1'lik oran ile 1 yıldan az çalışanlar görülmektedir.

Şekil 15. Sözleşme Türü Durum Grafiği

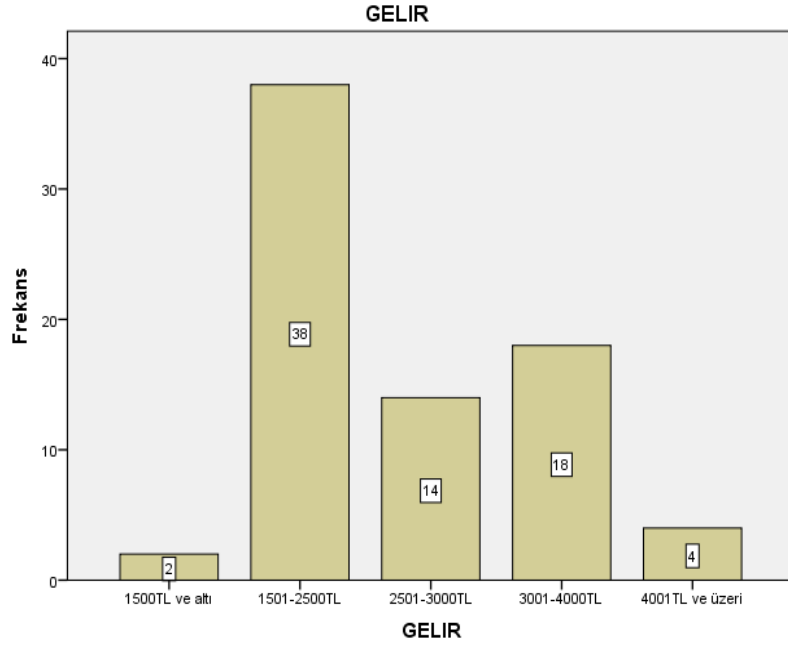


Tablo 15. Sözleşme Türü Durum Tablosu

SOZLESME TURU	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kalıcı	45	59,2	59,2
Geçici	31	40,8	100
Toplam	76	100	

Tablo 15 ve Şekil 15 detaylı bir şekilde incelendiğinde firmaların iş görenler ile % 59.2 ile kalıcı bir sözleşme yaptıkları görülmektedir.% 40.8'nin ise geçici iş sözleşmeleri ile çalıştıkları görülmektedir.

Şekil 16. Gelir Durum Grafiği

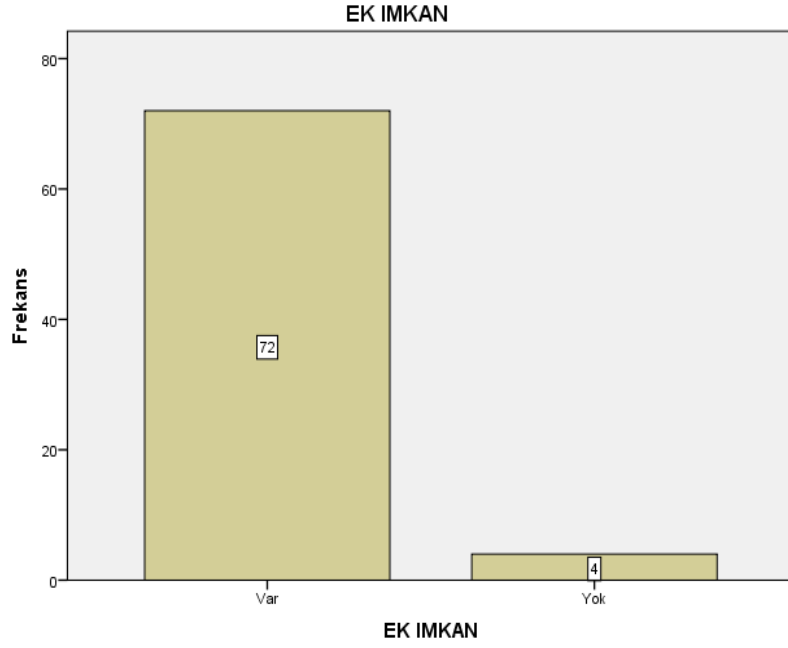


Tablo 16. Gelir Durum Tablosu

GELİR	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1500TL ve altı	2	2,6	2,6
1501-2500TL	38	50	52,6
2501-3000TL	14	18,4	71,1
3001-4000TL	18	23,7	94,7
4001TL ve üzeri	4	5,3	100
Toplam	76	100	

Gelir durum Tablo 16 ve Şekil 16 incelendiğinde en büyük oranı % 50 kısımla 2501-3000 TL kazananlar bulunmaktadır.% 23.7 ile ikinci en fazla kazanan 3001-4000 TL dir.1500 ve altı kazanan tıbbi mümessilleri % 2.6'lık oran ile en az dilimde bulunanlardır.

Şekil 17. Ek İmkan Gelir Grafiği

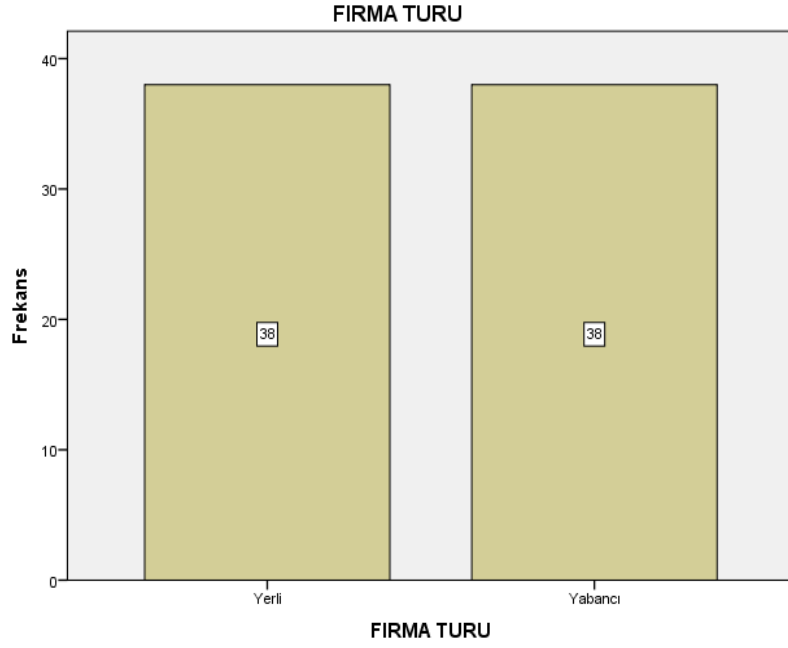


Tablo 17. Ek İmkan Gelir Tablosu

EK İMKAN	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Var	72	94,7	94,7
Yok	4	5,3	100
Toplam	76	100	

Şekil 17 ve Tablo 17 incelendiğinde firmaların tıbbi mümessillerine sağladığı sodexo, multinet, ticket, kıyafet çeki, özel sağlık sigortası gibi ek imkanları % 94.7'lik kısma sağladığı görülmektedir.

Şekil 18. Firma Türü Grafiği

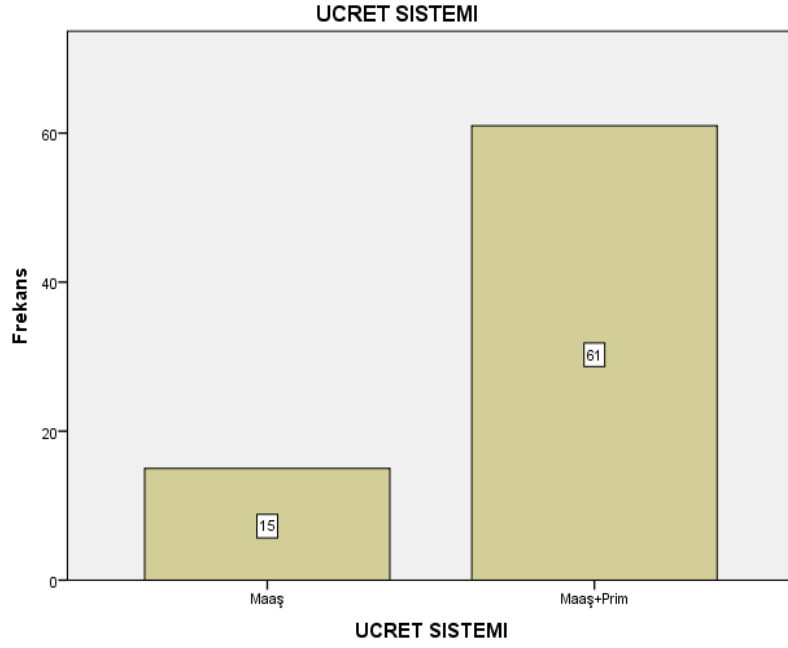


Tablo 18. Firma Türü Tablosu

FIRMA TURU	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Yerli	38	50	50,0
Yabancı	38	50	100
Toplam	76	100	

Şekil 18 ve Tablo 18 incelendiğinde Kayseri’de çalışan tıbbi mümessillerin % 50’şer oran ile yerli firma ve yabancı firma olarak ortak payda paylaşılmış görülmektedir.

Şekil 19. Ücret Sistemi Grafiği

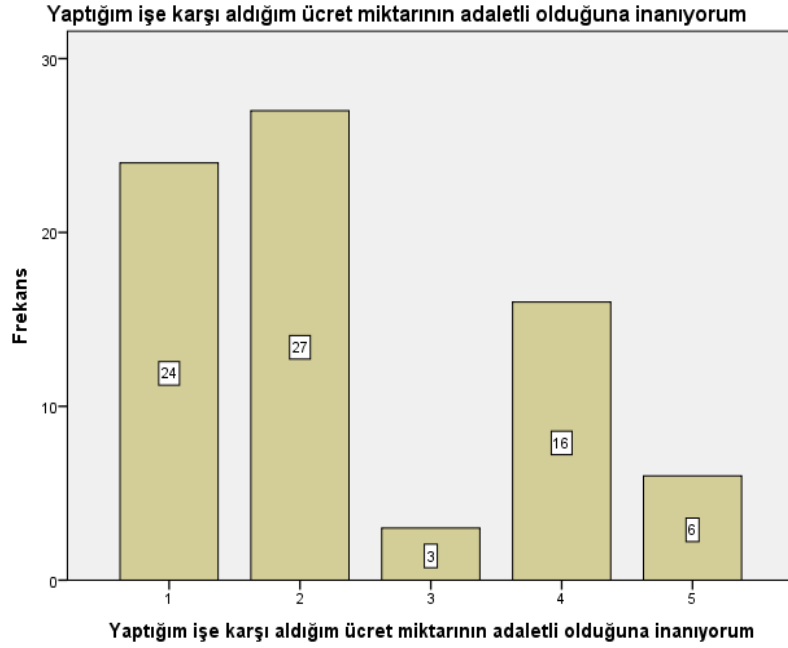


Tablo 19. Ücret Sistemi Grafiği

UCRET SISTEMI	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Maaş	15	19,7	19,7
Maaş+Prim	61	80,3	100
Toplam	76	100	

Ücret sistemi Şekil 19 ve Tablo 19'a bakıldığında tıbbi mümessillerinin % 80.3'nün maaş artı satışlarını yaptıkları kadar prim ile ücretlendirme sistemleri ile çalıştıkları görülmektedir.% 19.7'si sadece maaş sistemi ile faaliyet göstermektedir.

Şekil 20. Alınan Ücret Eşitliliği Grafiği

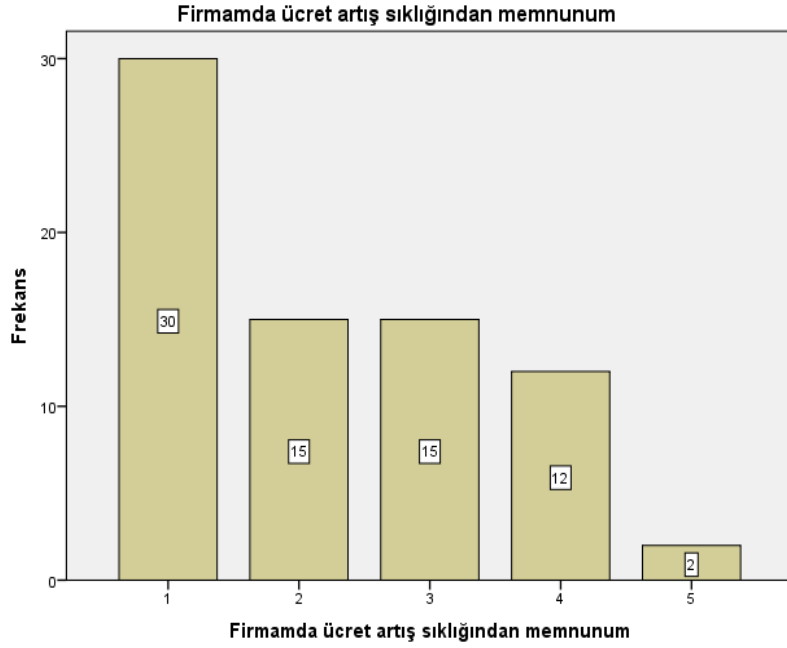


Tablo 20. Alınan Ücret Eşitliliği Tablosu

Yaptığım işe karşı aldığım ücret miktarının adaletli olduğuna inanıyorum	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	24	31,6	31,6
2	27	35,5	67,1
3	3	3,9	71,1
4	16	21,1	92,1
5	6	7,9	100
Toplam	76	100	

Tablo 20 ve Şekil 20 incelendiğinde tıbbi mümessillerinin yaptıkları işe ve karşılığında aldıkları ücretin adaletli olduğu kanısı % 7.9 olduğu görülmektedir. Ücretin adaletli olmadığına katılanlar ve kısmen katılanlar % 67.1, % 3.9'unun ise kararsız kaldıkları görülmektedir.

Şekil 21. Ücret Artış Sıklığı Grafiği

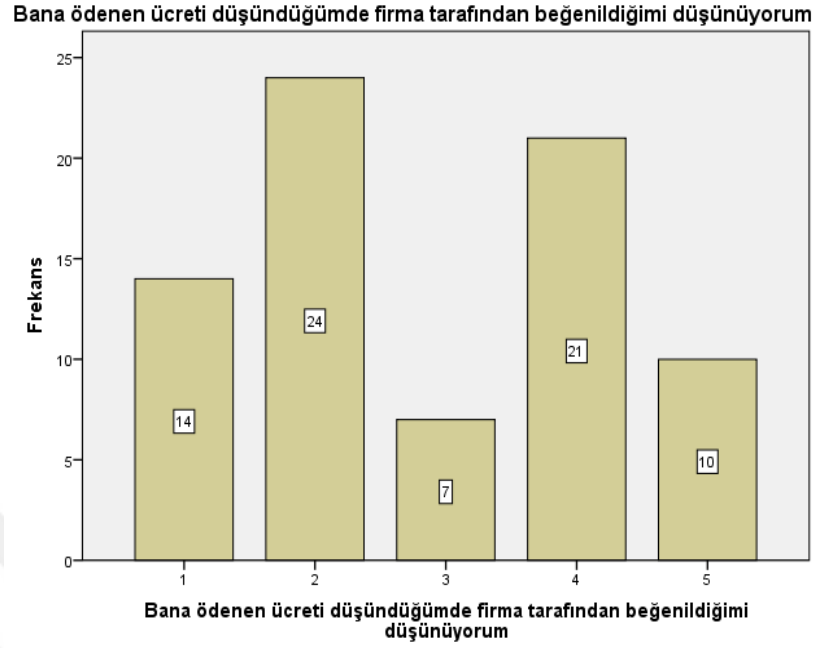


Tablo 21. Ücret Artış Sıklığı Tablosu

Firmamda ücret artış sıklığından memnunum	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	30	39,5	40,5
2	15	19,7	60,8
3	15	19,7	81,1
4	12	15,8	97,3
5	2	2,6	100
Toplam	74	97,4	
System	2	2,6	
	76	100	

Tablo 21. ve Şekil 21. incelendiğinde ”ücret artış sıklığından memnunum” ifadesine ilişkin değerlendirmeler özetlenmiştir. % 39.5’inin tamamen katılmadıklarını, % 19.7’sinin katılmadıkları, % 19.7’sinin kararsız kaldıkları, % 15.8’inin katıldıkları, % 2.6’sının tamamen katıldıkları görülmektedir.

Şekil 22. Alınan Ücret Beğenilme Grafiği

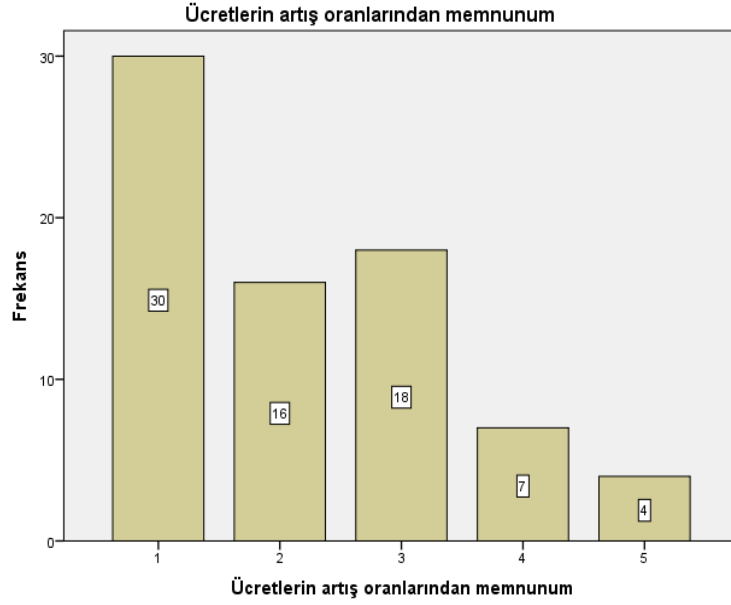


Tablo 22. Alınan Ücret Beğenilme Tablosu

Bana ödenen ücreti düşündüğümde firma tarafından beğenildiğimi düşünüyorum	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	14	18,4	18,4
2	24	31,6	50,0
3	7	9,2	59,2
4	21	27,6	86,8
5	10	13,2	100
Toplam	76	100	

Alınan ücretler Tablo 22 ve Şekil 22'ye bakıldığında tıbbi mümessillerinin % 50'si çalıştıkları kurumlar bakımından beğenildikleri görülmektedir.% 40.8'i ise firmaları tarafından beğenildiklerini, % 9.2'si ise bu durumdan emin olamadıkları görülmektedir.

Şekil 23. Ücret Artış Memnuniyeti Grafiği

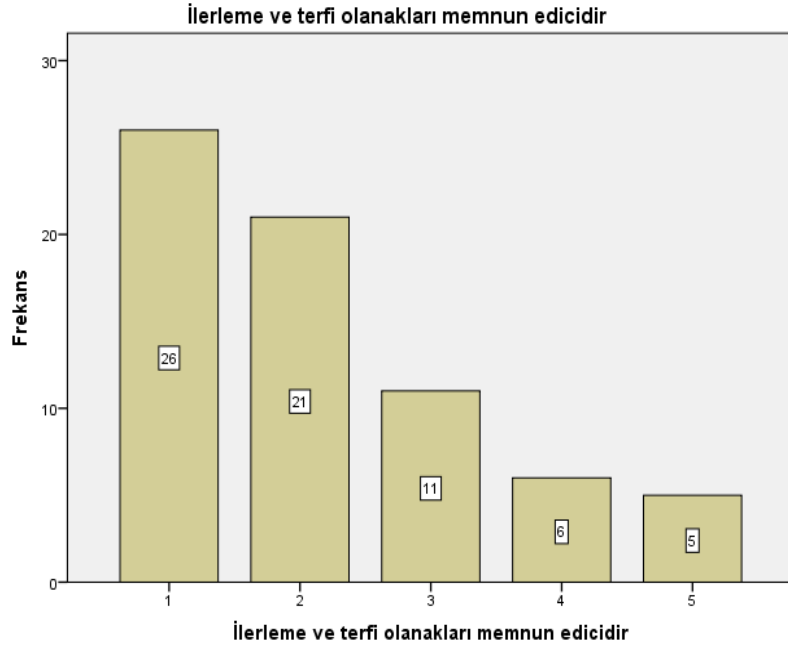


Tablo 23. Ücret Artış Memnuniyeti Tablosu

Ücretlerin artış oranlarından memnunum	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	30	39,5	40,0
2	16	21,1	61,3
3	18	23,7	85,3
4	7	9,2	94,7
5	4	5,3	100
Toplam	75	98,7	
System	1	1,3	
	76	100	

Tablo 23 ve Şekil 23 incelendiğinde ücret artış memnuniyeti toplam % 98.7 oranında tıbbi mümessiline uygulanmıştır. Genel olarak % 39.5'i ücret artışından memnuniyetinin olmadığı görülmektedir. Kısmen ve çok memnun tıbbi mümessilleri % 14.5'i oluşturmaktadır.

Şekil 24. İlerleme ve Terfi Memnuniyeti Grafiği

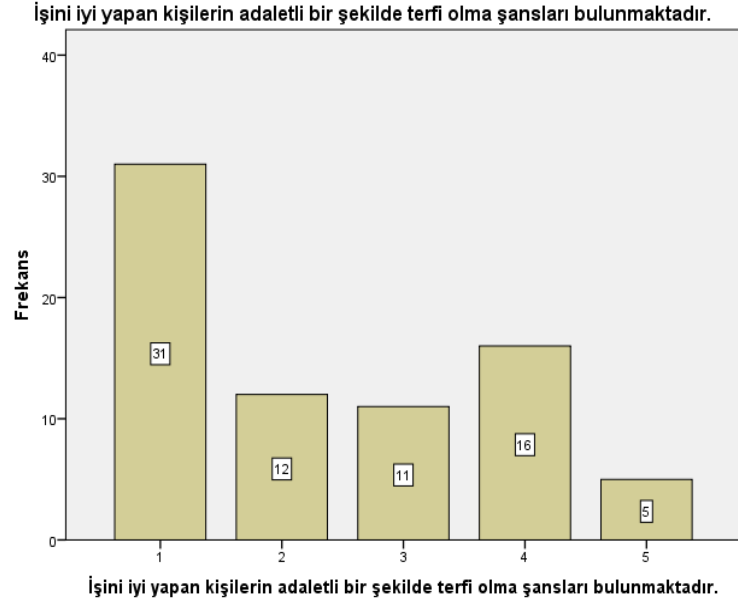


Tablo 24. İlerleme ve Terfi Memnuniyeti Tablosu

İlerleme ve terfi olanakları memnun edicidir	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	26	34,2	37,7
2	21	27,6	68,1
3	11	14,5	84,1
4	6	7,9	92,8
5	5	6,6	100
Toplam	69	90,8	
System	7	9,2	
	76	100	

Tablo 24 ve Şekil 24 incelendiğinde % 90.8 oranında tıbbi mümessiline uygulandığı görülmektedir.% 14.5'i firmalarında ilerleme ve terfi olanaklarına tamamen ve kısmen katıldığı görülmektedir.% 14.5'i bu durumda karısız kalmıştır.% 61.8'i ise hiç katılmamış ve kısmen katılmadığı görülmektedir.

Şekil 25. İşini Yapan Kişinin Adaletli Bir Şekilde Terfi Etme Şansı Grafiği

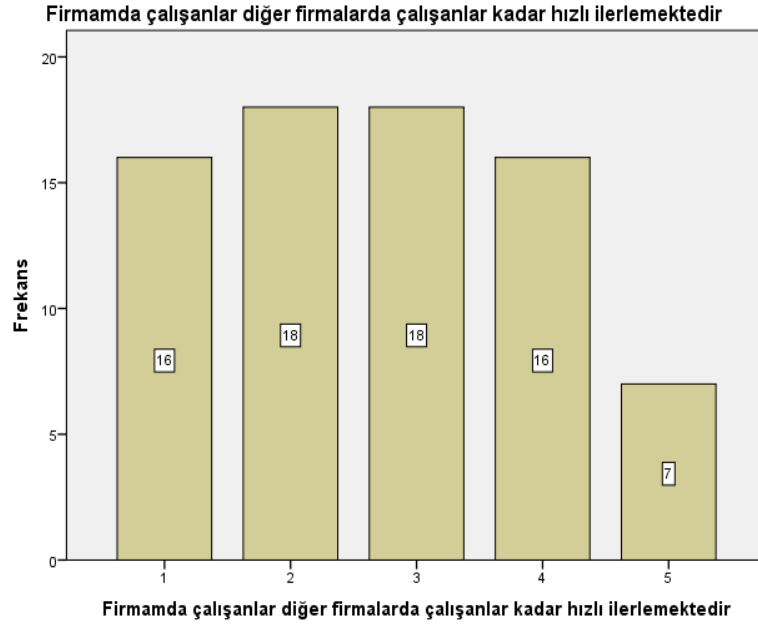


Tablo 25. İşini Yapan Kişinin Adaletli Bir Şekilde Terfi Etme Şansı Tablosu

İşini iyi yapan kişilerin adaletli bir şekilde terfi olma şansları bulunmaktadır.	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	31	40,8	41,3
2	12	15,8	57,3
3	11	14,5	72,0
4	16	21,1	93,3
5	5	6,6	100
Toplam	75	98,7	
System	1	1,3	
	76	100	

Tablo 25 ve Şekil 25 incelendiğinde tıbbi mümessillerinin işini iyi bir şekilde yapanların adaletli bir şekilde terfi olanağının bulunup bulunmadığı ölçmek amaçlanmıştır. Verilere bakılarak % 40.8'nin kesinlikle katılmadığı görülmektedir.% 30.3'ü kısmen katılmamakta ve kararsız kalmıştır.% 6.6'sı ise firmalarında adaletli bir şekilde ilerleme şansının olduğunu görülmektedir.

Şekil 26. Firmaların Diğer Firmalara Göre Hızlı İlerleme Grafiği

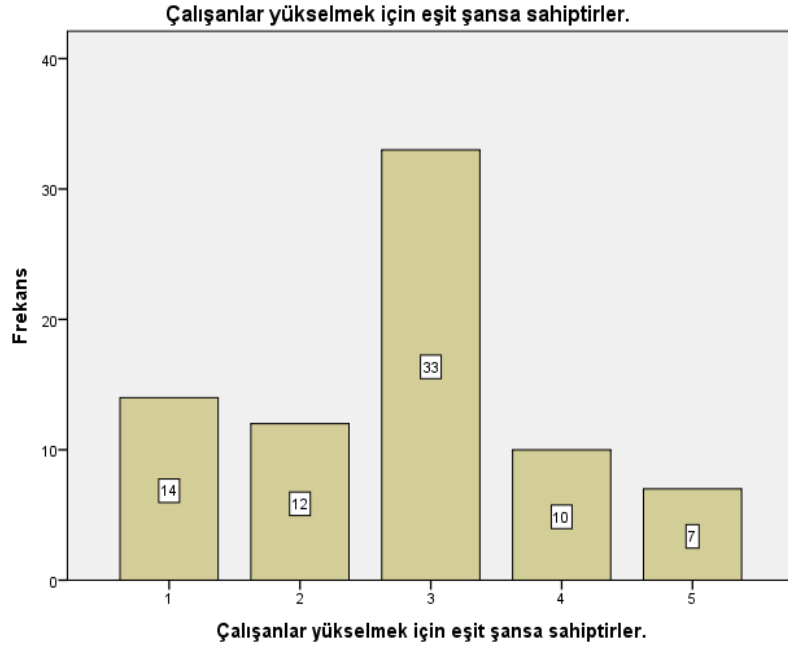


Tablo 26. Firmaların Diğer Firmalara Göre Hızlı İlerleme Tablosu

Firmamda çalışanlar diğer firmalarda çalışanlar kadar hızlı ilerlemektedir	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	16	21,1	21,3
2	18	23,7	45,3
3	18	23,7	69,3
4	16	21,1	90,7
5	7	9,2	100
Toplam	75	98,7	
System	1	1,3	
	76	100	

Şekil 26 ve Tablo 26'ya bakıldığında % 98.7 tıbbi mümessiline uygulanmıştır.% 21.1'i firmalarında diğer firmalara bakarak ilerleme olanağının kesinlikle katılmadığı görülmektedir.% 47.5 tıbbi mümessili kısmen katılmamakta ya da kararsız olduğu görülmektedir.% 21.1 ankete katılan tıbbi mümessili kısmen ve % 9.2'si ise tamamen katılmakta olduğu görülmektedir.

Şekil 27. Çalışanların Eşit Yükselme Sahipliği Grafiği

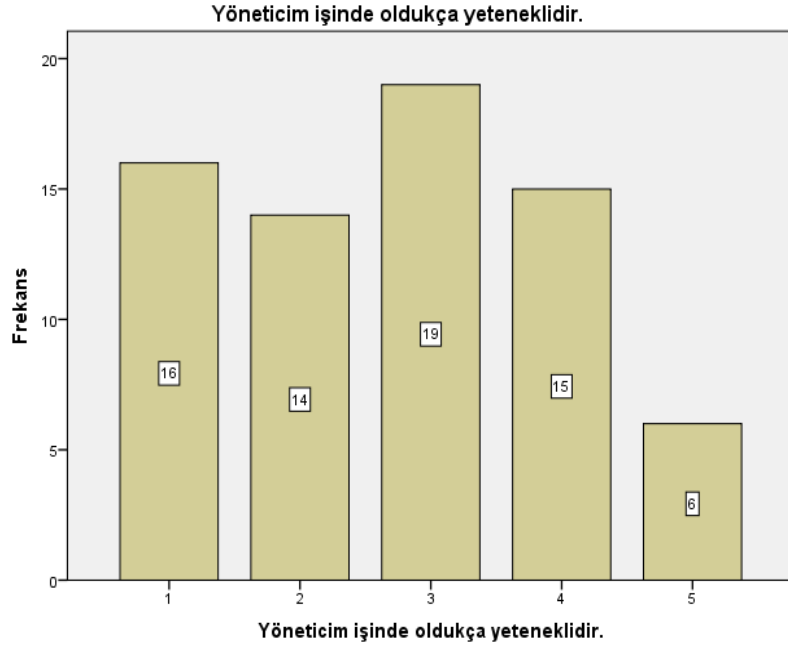


Tablo 27. Çalışanların Eşit Yükselme Sahipliği Tablosu

Çalışanlar yükselmek için eşit şansa sahiptirler.	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	14	18,4	18,4
2	12	15,8	34,2
3	33	43,4	77,6
4	10	13,2	90,8
5	7	9,2	100
Toplam	76	100	

Şekil 27 ve Tablo 27'ye bakıldığında en yüksek oranın % 43.4 tıbbi mümessili kararsız olduğu görülmektedir.% 18.4'ü tamamen katılmadığı, % 15.8' ise kısmen katılmadığı görülmektedir.% 22.4'ü ise yükselme için eşit şansa kısmen ya da tamamen katıldığı görülmektedir.

Şekil 28. Yöneticinin İşinde Yetenekliliği Grafiği

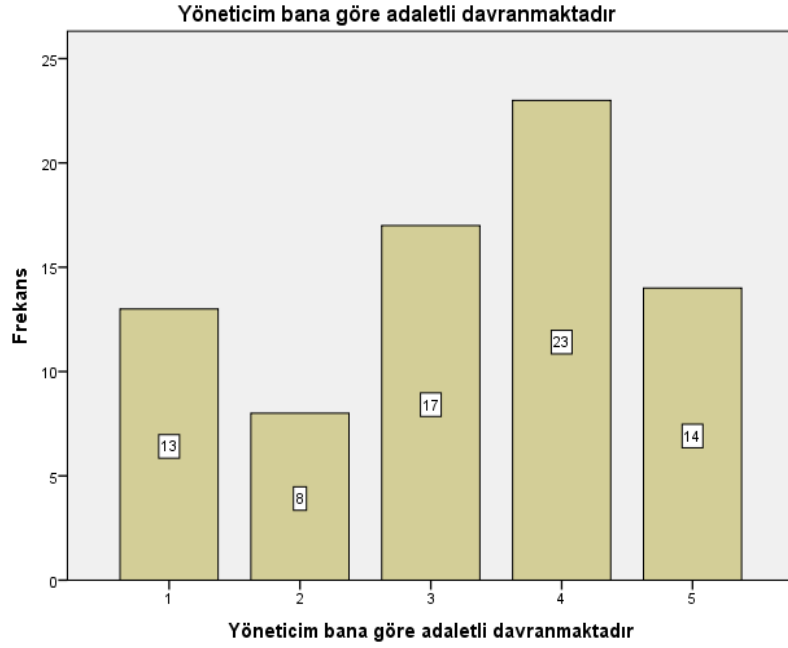


Tablo 28.Yöneticinin İşinde Yetenekliliği Tablosu

Yöneticim işinde oldukça yeteneklidir.	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	16	21,1	22,9
2	14	18,4	42,9
3	19	25,0	70,0
4	15	19,7	91,4
5	6	7,9	100
Toplam	70	92,1	
System	6	7,9	
	76	100	

Tablo 28 ve Şekil 28 incelendiğinde tıbbi mümessillerinin yöneticileri hakkında yetenekliliği görüşü ölçülmüştür. Toplamda % 92.1 tıbbi mümessili katılımıyla en yüksek oranı % 25.0 ile kararsız kalındığı görülmüştür.% 27.6 oranı ile kısmen ve tamamen katılma oranı ve % 39.5 ile de kısmen ve tamamen katılmıyorum oranı görülmüştür.

Şekil 29. Yöneticinin Adaletli Davranması Grafiği

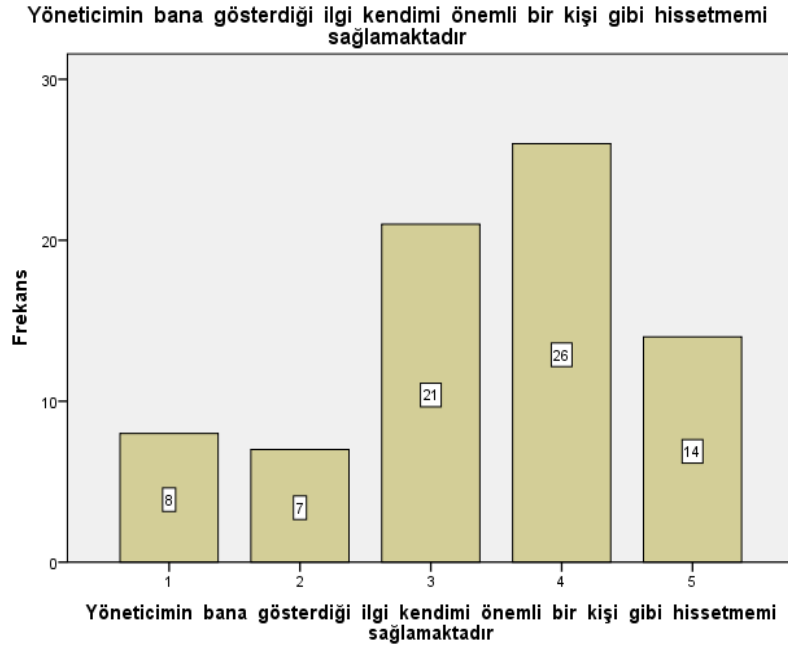


Tablo 29. Yöneticinin Adaletli Davranması Tablosu

Yöneticim bana göre adaletli davranmaktadır	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	13	17,1	17,3
2	8	10,5	28,0
3	17	22,4	50,7
4	23	30,3	81,3
5	14	18,4	100
Toplam	75	98,7	
System	1	1,3	
	76	100	

Tablo 29 ve Şekil 29'a bakıldığında yöneticilerin tıbbi mümessillerine adaletli davranıp davranılmadığını ölçmek amaçlanmıştır. Oranlara bakıldığında % 22.4 ile kararsız kalındığı görülmüştür.% 48.7 ile kısmen ve tamamen adaletli davranıldığı görülmüştür.% 17.1'i ise adaletli davranıldığını düşünmediği, % 10.5'i ise kısmen katılmamakta olduğu görülmektedir.

Şekil 30. Yönetici Tarafından Gösterilen İlginin Önemli Bir Kişi Hissi Yaratması
Grafiği

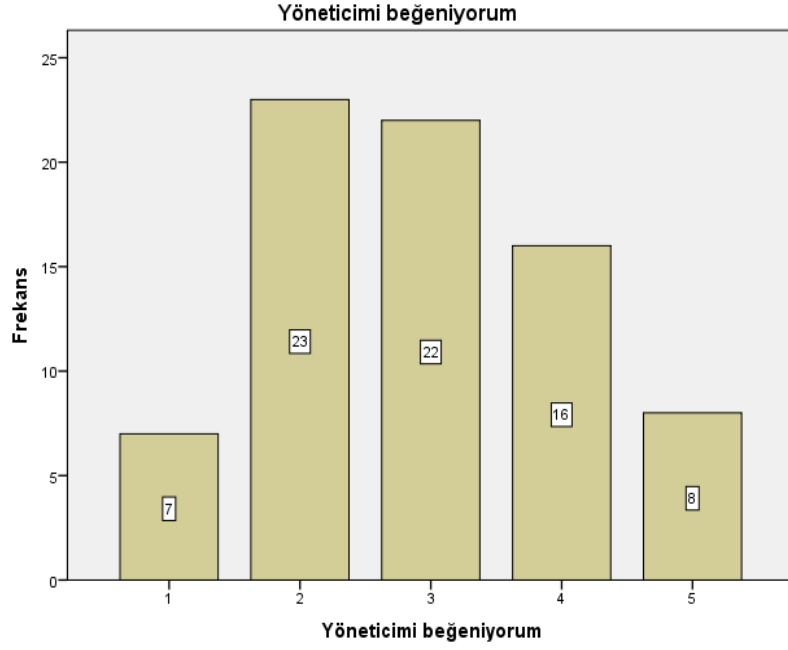


Tablo 30. Yönetici Tarafından Gösterilen İlginin Önemli Bir Kişi Hissi Yaratması
Tablosu

Yöneticimin bana gösterdiği ilgi kendimi önemli bir kişi gibi hissetmemi sağlamaktadır	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	8	10,5	10,5
2	7	9,2	19,7
3	21	27,6	47,4
4	26	34,2	81,6
5	14	18,4	100
Toplam	76	100	

Tablo 30 ve Şekil 30 incelendiğinde yönetici tarafından gösterilen ilginin tıbbi mümessilinin kendisini iyi hissetmesi yada hissetmemesi durumu ölçümü yapılmak istenilmiştir. Oranlara bakıldığında % 52,6'sı tamamen önemli hissetmiş yada kısmen iyi hissettiği görülmektedir.% 27,6'sı kararsız kalarak % 10,5 yöneticinin gösterdiği ilgiden kendisini önemli hissetmediği görülmüştür.

Şekil 31. Yöneticinin Beğenilmesi Grafiği

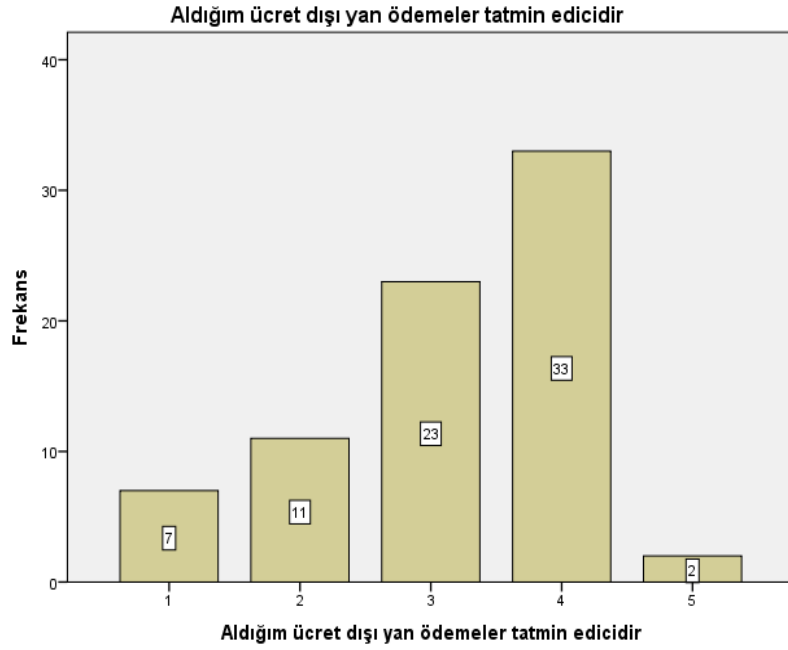


Tablo 31. Yöneticinin Beğenilmesi Tablosu

Yöneticimi beğeniyorum	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	7	9,2	9,2
2	23	30,3	39,5
3	22	28,9	68,4
4	16	21,1	89,5
5	8	10,5	100
Toplam	76	100	

Şekil 31 ve Tablo 31 incelendiğinde tıbbi mümessillerinin yöneticileri hakkındaki beğenileri ölçmek amaçlanmıştır.%100 anket katılım oranıyla % 10.5 tıbbi mümessilleri yöneticilerini beğendiği ve % 21.1'i ise kısmen beğendiği sonucu görülmektedir.% 28.9 karasız kalarak % 39.5'i ise kısmen yada tamamen beğenilmeme görülmektedir.

Şekil 32. Ücret Dışı Yan Ödemeler Tatmin Ediciliği Grafiği

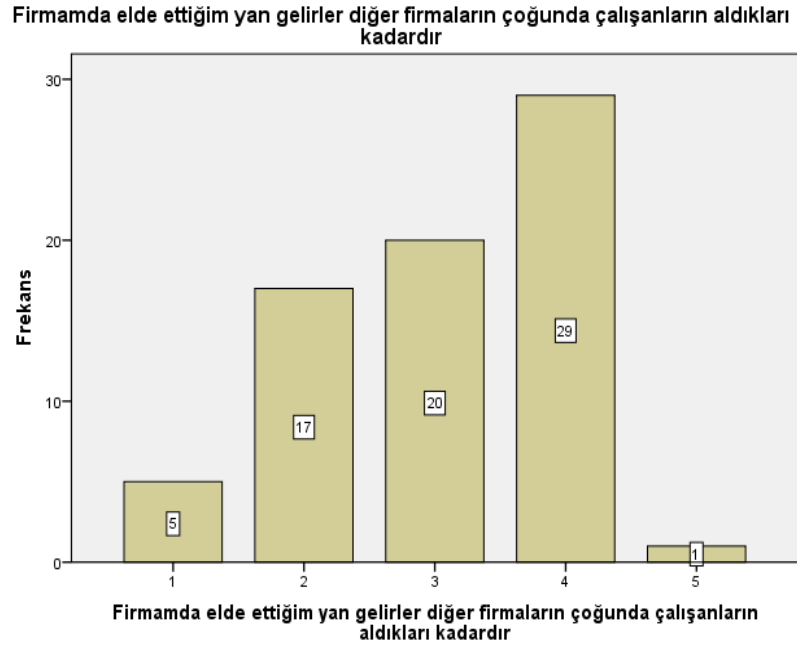


Tablo 32. Ücret Dışı Yan Ödemeler Tatmin Ediciliği Tablosu

Aldığım ücret dışı yan ödemeler tatmin edicidir	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	7	9,2	9,2
2	11	14,5	23,7
3	23	30,3	53,9
4	33	43,4	97,4
5	2	2,6	100
Toplam	76	100	

Şekil 32 ve Tablo 32 incelendiğinde ücret dışı yan ödemeler tatmin ediciliği ölçülmesi amaçlanmıştır. Tamamen tatmin olan kısım % 2.6'lık dilimde olduğu görülmektedir. Kısmen ve kararsız kalanlar ise % 73.7'sini oluşturduğu görülmektedir. Ve tatmin edici olmadığını düşünen tıbbi mümessilleri % 9.2,kısmen katılmayanlar ise % 14.5'i oluşturmaktadır.

Şekil 33. Elde Edilen Yan Gelirin Diğer Firmalarda Çalışanlarla Oranı Grafiği

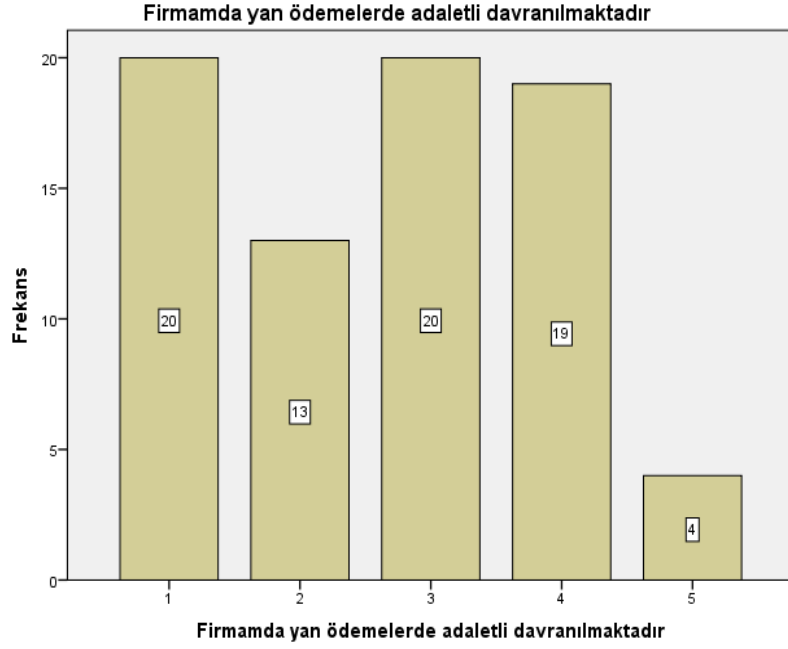


Tablo 33. Elde Edilen Yan Gelirin Diğer Firmalarda Çalışanlarla Oranı Tablosu

Firmamda elde ettiğim yan gelirler diğer firmaların çoğunda çalışanların aldıkları kadardır	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	5	6,6	6,9
2	17	22,4	30,6
3	20	26,3	58,3
4	29	38,2	98,6
5	1	1,3	100
Toplam	72	94,7	
System	4	5,3	
	76	100	

Şekil 33 ve Tablo 33 incelendiğinde toplamda % 94.7 katılım oranı bulunmaktadır.% 38.6'sı kısmen diğer firmalarla aynı olduğunu düşüncesi görülmektedir.% 22.4'ü ise kısmen aynı olduğu düşüncesine kısmen katılmamakta olduğu görülmektedir. Firmalardan elde edilen yan gelirlerin diğer firmalarda çalışanların aldıkları kadardır kriterin diğer verileri tablo ve şekilde verilmiştir.

Şekil 34. Firmaların Yan Ödemelerdeki Adaleti Grafiği

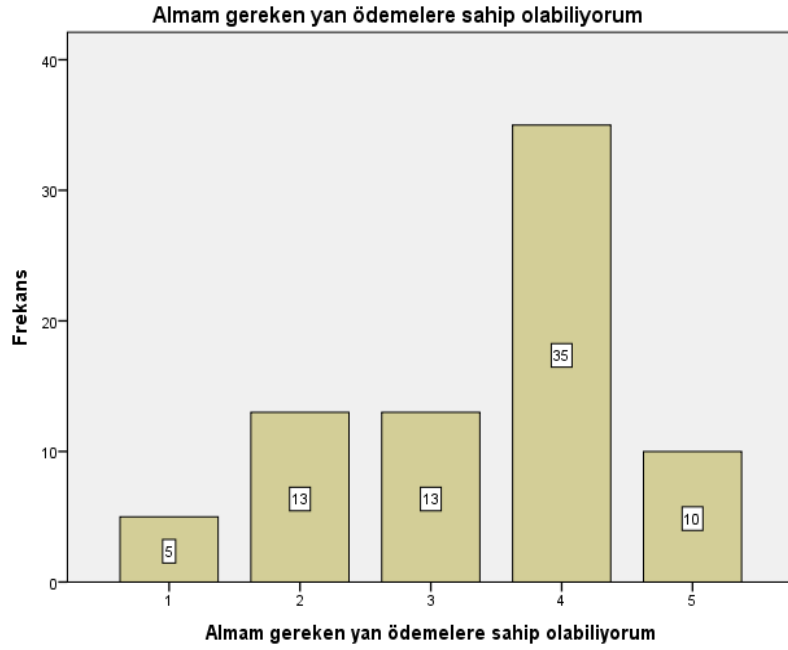


Tablo 34. Firmaların Yan Ödemelerdeki Adaleti Tablosu

Firmamda yan ödemelerde adaletli davranılmaktadır	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	20	26,3	26,3
2	13	17,1	43,4
3	20	26,3	69,7
4	19	25,0	94,7
5	4	5,3	100
Toplam	76	100	

Tablo 34 ve Şekil 34 incelendiğinde firmaların yan ödemelerde ki adalet oranı görülmektedir. % 30,3'ü kısmen ve adaletli olduğunu düşünmektedir.% 43,4'ü ise kısmen ya da tamamen katılmamaktadır.

Şekil 35. Alınması Gereken Yön Ödemelere Sahip Olunma Grafiği

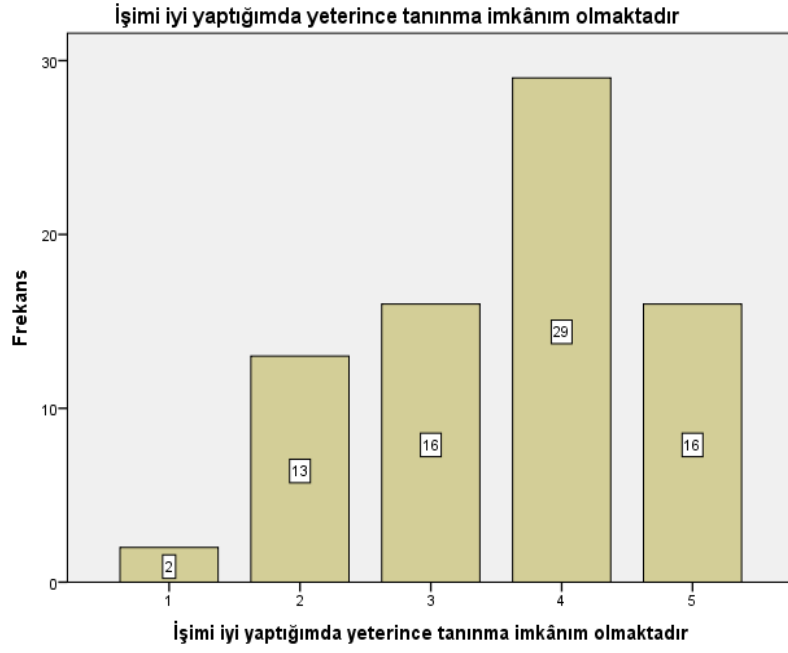


Tablo 35. Alınması Gereken Yön Ödemelere Sahip Olunma Tablosu

Alınması Gereken Yön Ödemelere Sahip Olunma	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	5	6,6	6,6
2	13	17,1	23,7
3	13	17,1	40,8
4	35	46,1	86,8
5	10	13,2	100
Toplam	76	100	

Şekil 35 ve Tablo 35 incelendiğinde % 100 bir katılım oranına sahip olduğu görülmektedir. İlaç mümessilleri alınması gereken yön ödemelere sahip olduğunu düşünen kısım % 13.2'dir. Tamamen sahip olmadığını düşünen kısım ise % 6.6 olduğu görülmektedir. Diğer veriler tablo ve şekilde görülmektedir.

Şekil 36. İş İyi Yapıldığında Tanınma İmkânı Grafiği

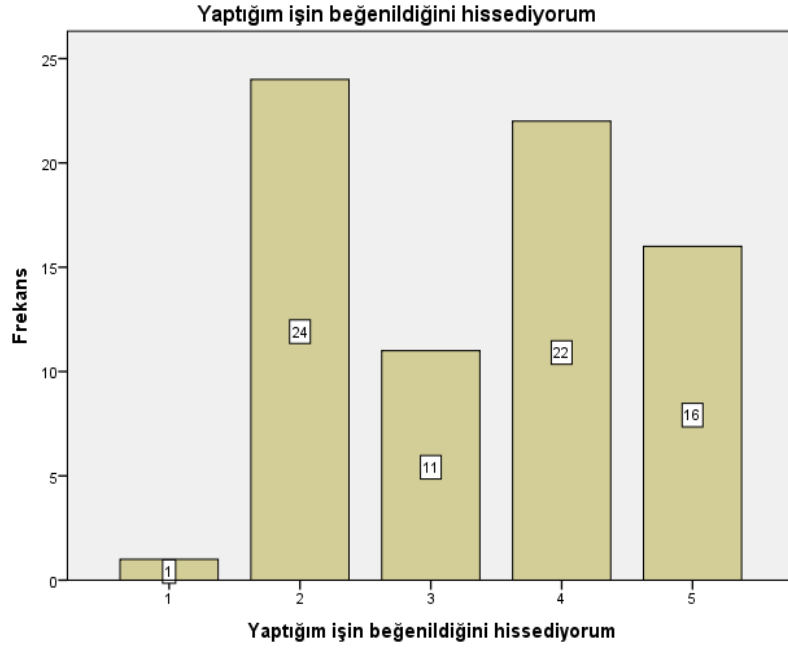


Tablo 36. İş İyi Yapıldığında Tanınma İmkânı Tablosu

İşimi iyi yaptığımda yeterince tanınma imkânım olmaktadır	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	2	2,6	2,6
2	13	17,1	19,7
3	16	21,1	40,8
4	29	38,2	78,9
5	16	21,1	100
Toplam	76	100	

Şekil 36 ve Tablo 36'ya bakıldığında işini iyi yaptığı takdirde tanınma imkanı oranları verilmiştir. Kısmen katılanlar % 38.2 ile en yüksek oran olarak görülmektedir. % 21.1 ile kararsız kalanlar ve % 2.6 ile hiç katılmayanlar olarak görülmektedir. Tanınma ile ilgili veriler tablo 31 ve şekil 31'de verilmiştir.

Şekil 37. Yapılan İşte Beğenilme Hissi Grafiği

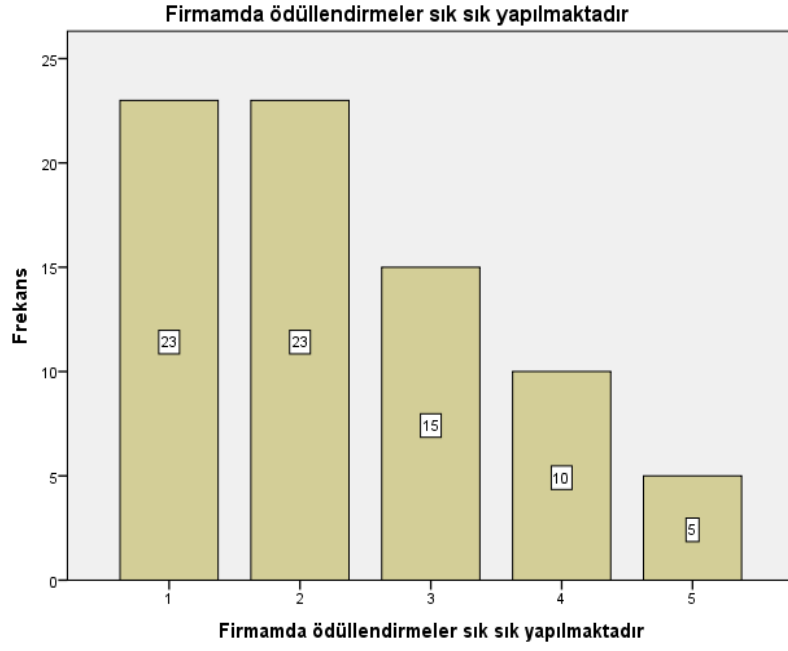


Tablo 37. Yapılan İşte Beğenilme Hissi Tablosu

Yaptığım işin beğenildiğini hissediyorum	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	1	1,3	1,4
2	24	31,6	33,8
3	11	14,5	48,6
4	22	28,9	78,4
5	16	21,1	100
Toplam	74	97,4	
System	2	2,6	
	76	100	

Şekil 37 ve Tablo 37 incelendiğinde % 50'lik oran ile kısmen ve tamamen beğenildiğini hissedenler görülmektedir.% 14'lük kısımda kararsız kalanlar oluşturmaktadır. Yaptığı işte beğenilme hissi tablo ve şekil 32'de görülmektedir.

Şekil 38. Firmalarda Yapılan Ödüllendirme Sıklığı Grafiği

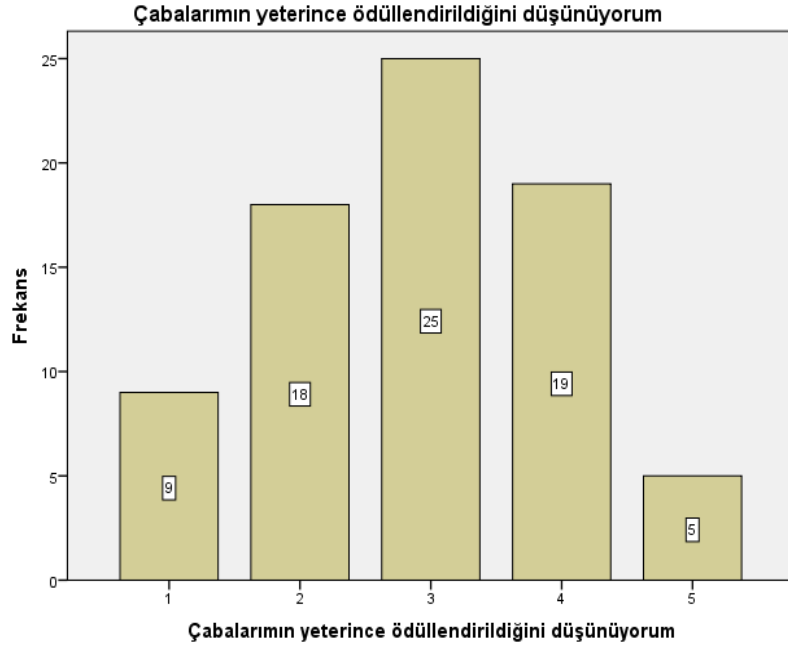


Tablo 38. Firmalarda Yapılan Ödüllendirme Sıklığı Tablosu

Firmamda ödüllendirmeler sık sık yapılmaktadır	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	23	30,3	30,3
2	23	30,3	60,5
3	15	19,7	80,3
4	10	13,2	93,4
5	5	6,6	100
Toplam	76	100	

Şekil 38 ve Tablo 38’de firmaların tıbbi mümessillerine yapmış olduğu ödüllendirmenin sıklığı ölçüm bilgileri görülmektedir.

Şekil 39. İlaç Mümessili Çabalarının Ödüllendirilmesi Grafiği

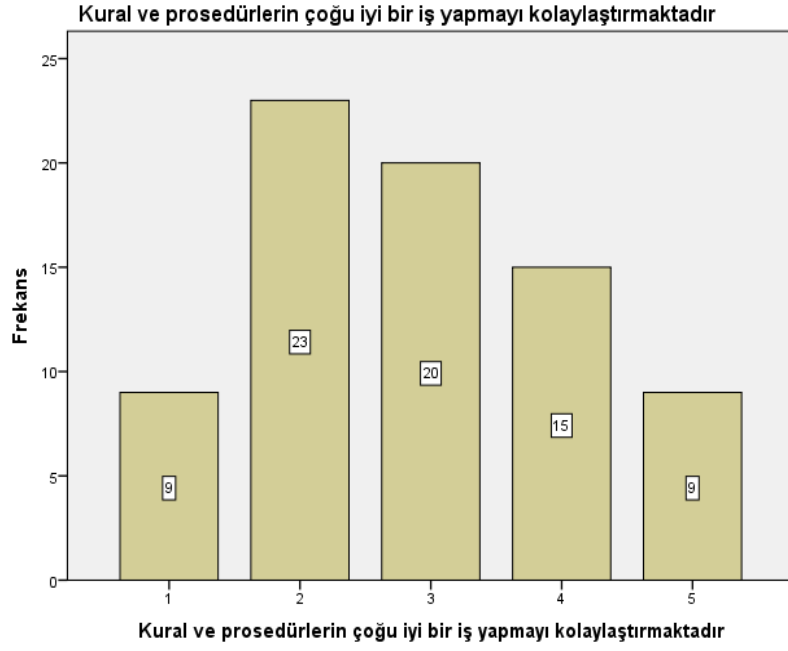


Tablo 39. İlaç Mümessili Çabalarının Ödüllendirilmesi Tablosu

Çabalarımın yeterince ödüllendirildiğini düşünüyorum	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	9	11,8	11,8
2	18	23,7	35,5
3	25	32,9	68,4
4	19	25,0	93,4
5	5	6,6	100
Toplam	76	100	

İlaç mümessillerinin göstermiş olduğu çabalarının ödüllendirilmesi Şekil 39 ve Tablo 39’da görülmektedir.% 31.6’sı kısmen ve tamamen bu düşünceye katılmakta olduğu görülmektedir.% 35.5’i ise kısmen ya da tamamen katılmamaktadır.% 32.9’u kararsız olduğu görülmektedir.

Şekil 40. Kural ve Prosedürlerin İşi Kolaylaştırma Grafiği

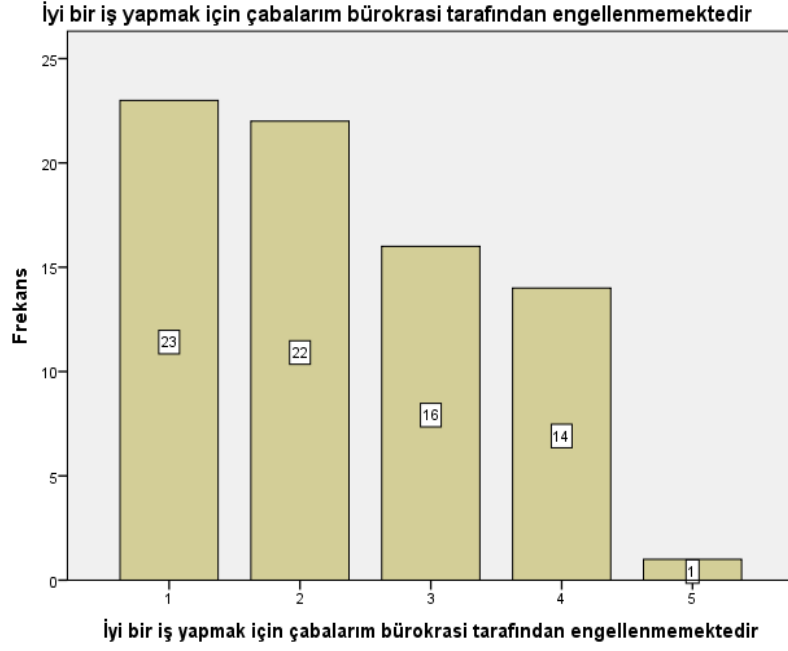


Tablo 40. Kural ve Prosedürlerin İşi Kolaylaştırma Tablosu

Kural ve prosedürlerin çoğu iyi bir iş yapmayı kolaylaştırmaktadır	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	9	11,8	11,8
2	23	30,3	42,1
3	20	26,3	68,4
4	15	19,7	88,2
5	9	11,8	100
Toplam	76	100	

Şekil 40 ve Tablo 40’da “ Kural ve prosedürlerin çoğu iyi bir iş yapmayı kolaylaştırmaktadır” ifadelerine ilişkin değerlendirmeler özetlenmiştir. Tabloda tıbbi mümessillerinin % 11.8 hiç katılmadıkları, %30.3’ünün kısmen katılmadıkları, % 26.3’ünün kararsız kaldıkları, % 19.7’sinin kısmen katıldığı, % 11.8’inin ise tamamen katıldıkları görülmektedir.

Şekil 41. İyi Bir İş Yapmanın Bürokrasi Tarafından Engellenmemektedir Grafiği

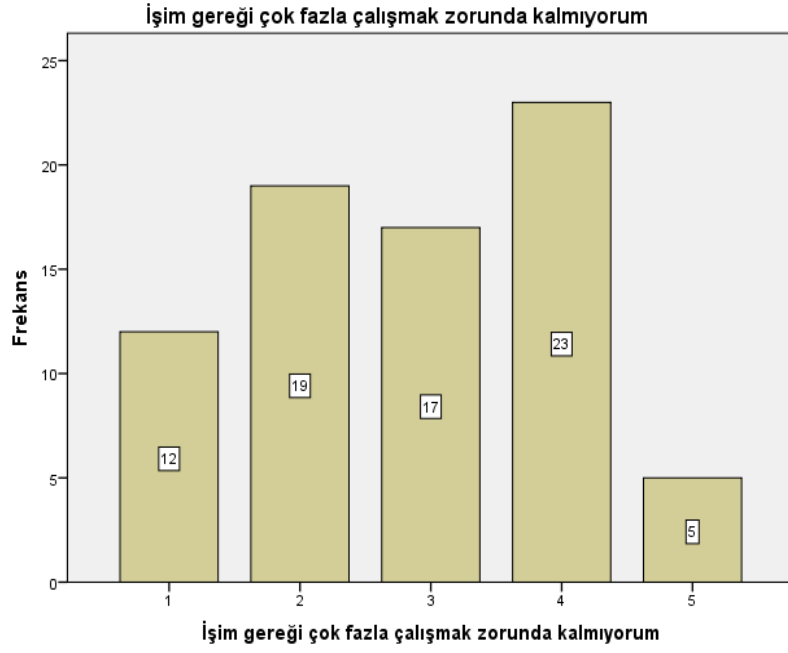


Tablo 41. İyi Bir İş Yapmanın Bürokrasi Tarafından Engellenmemektedir Tablosu

İyi bir iş yapmak için çabalarım bürokrasi tarafından engellenmemektedir	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	23	30,3	30,3
2	22	28,9	59,2
3	16	21,1	80,3
4	14	18,4	98,7
5	1	1,3	100
Toplam	76	100	

Şekil 41 ve Tablo 41’de “İyi bir iş yapmanın bürokrasi tarafından engellenmemektedir” ifadesine ilişkin değerlendirmeler ve oranlar verilmiştir. % 100 tabii mümessili ile katılım sağlanmıştır. % 30.3 hiç katılmayanlar, % 28.9’unun kısmen katılmadıkları, % 21.1’inin kararsız kaldıkları görülmüştür. % 18.4’ünün kısmen katıldıkları, %1.3’ünün ise tamamen katıldıkları görülmüştür.

Şekil 42. İş Gereği Çok Fazla Çalışılması Grafiği

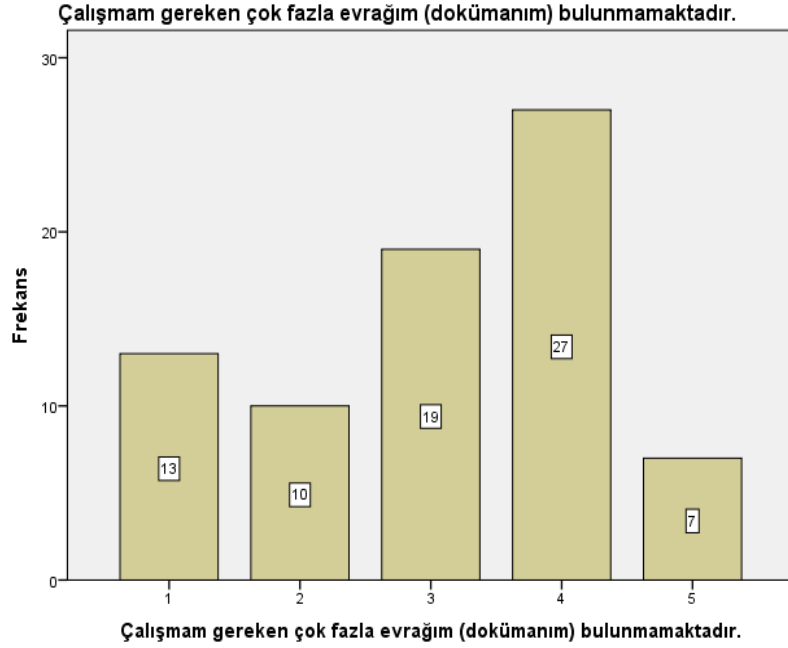


Tablo 42. İş Gereği Çok Fazla Çalışılması Tablosu

İşim gereği çok fazla çalışmak zorunda kalmıyorum	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	12	15,8	15,8
2	19	25,0	40,8
3	17	22,4	63,2
4	23	30,3	93,4
5	5	6,6	100
Toplam	76	100	

Şekil 42 ve Tablo 42 incelendiğinde % 40.8'ini “işim gereği çok fazla çalışmak zorunda kalmıyorum” ifadesinin hiç katılmayanlar ile kısmen katılmayanlar görülmektedir. % 22.4'ünü ise bu ifade hakkında kararsız kalanlar görülmektedir. % 30.3'ü ise kısmen katılanlar, %6.6'yı ise tamamen katılanların oluşturduğu görülmektedir.

Şekil 43. Örneklem Grubunun “ Çalışmam Gereken Çok Fazla Evrağım Bulunmamaktadır” İfadesine İlişkin Değerlendirmeler Grafiği

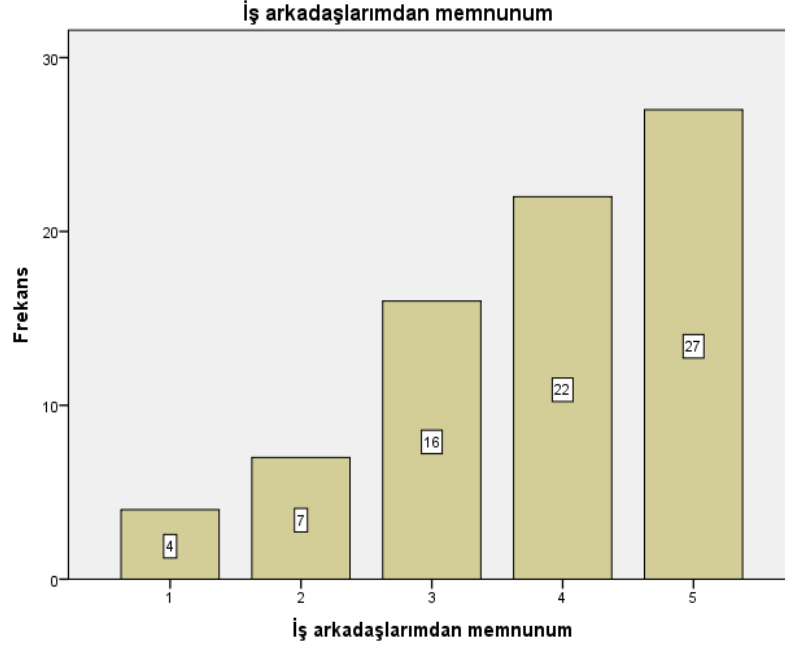


Tablo 43. Örneklem Grubunun “ Çalışmam Gereken Çok Fazla Evrağım Bulunmamaktadır” İfadesine İlişkin Değerlendirmeler Tablosu

Çalışmam gereken çok fazla evrağım (dokümanım) bulunmamaktadır.	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	13	17,1	17,1
2	10	13,2	30,3
3	19	25,0	55,3
4	27	35,5	90,8
5	7	9,2	100
Toplam	76	100	

Şekil 43 ve Tablo 43’te “çalışmam gereken çok fazla evrağım bulunmamaktadır” ifadesine ilişkin değerlendirilmeler verilmiştir. % 17.1’i bu ifadeye hiç katılmadıklarını, % 19.2’si kısmen katılmadıkları, % 25’i kararsız kaldıkları, % 35.5 katıldıkları, % 9.2’sinin ise kesinlikle katıldıkları görülmüştür.

Şekil 44. “İş Arkadaşlarımdan Memnunum” İfadesi Grafiği



Tablo 44. “İş Arkadaşlarımdan Memnunum” İfadesi Tablosu

İş arkadaşlarımdan memnunum	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	4	5,3	5,3
2	7	9,2	14,5
3	16	21,1	35,5
4	22	28,9	64,5
5	27	35,5	100
Toplam	76	100	

Şekil 44 ve Tablo 44’de “iş arkadaşlarımdan memnunum” ifadesine ilişkin bilgiler verilmektedir. % 5.3’ü bu ifadeye hiç katılmadıklarını, % 9.2’sinin kısmen katılmadıklarını, % 21.1’inin kararsız kaldığı, %28.9’unun katıldıklarını, % 35.5’inin tamamen katıldıkları görülmektedir.

Şekil 45. “İşlerinde Yeterli Kişilerle Çalıştığımın Çok Fazla Çalışmak Zorunda Kalıyorum” İfadesi Grafiği

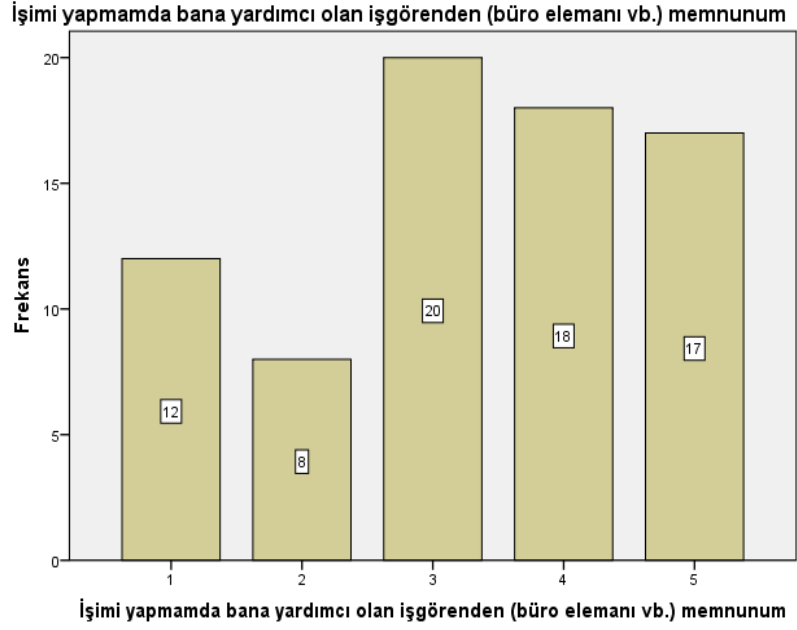


Tablo 45. “İşlerinde Yeterli Kişilerle Çalıştığımın Çok Fazla Çalışmak Zorunda Kalıyorum” İfadesi Tablosu

İşlerinde yeterli kişilerle çalıştığımın çok fazla çalışmak zorunda kalıyorum	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	9	11,8	11,8
2	8	10,5	22,4
3	19	25,0	47,4
4	34	44,7	92,1
5	6	7,9	100
Toplam	76	100	

Şekil 45 ve Tablo 45 incelendiğinde “işlerinde yeterli kişilerle çalıştığımın çok fazla çalışmak zorunda kalıyorum” ifadesine ilişkin bilgiler verilmektedir. Bu verilere bakıldığında % 11.8’inin kesinlikle katılmadıkları, % 10.5’inin kısmen katılmadıklarını, % 25’inin kararsız kaldıklarını, % 44.7’sinin katıldıklarını, % 7.9’unun kesinlikle katıldıkları görülmektedir.

Şekil 46. “İşimi Yapmamda Yardımcı Olan İş Görenden Memnunum” İfadesi Grafiği

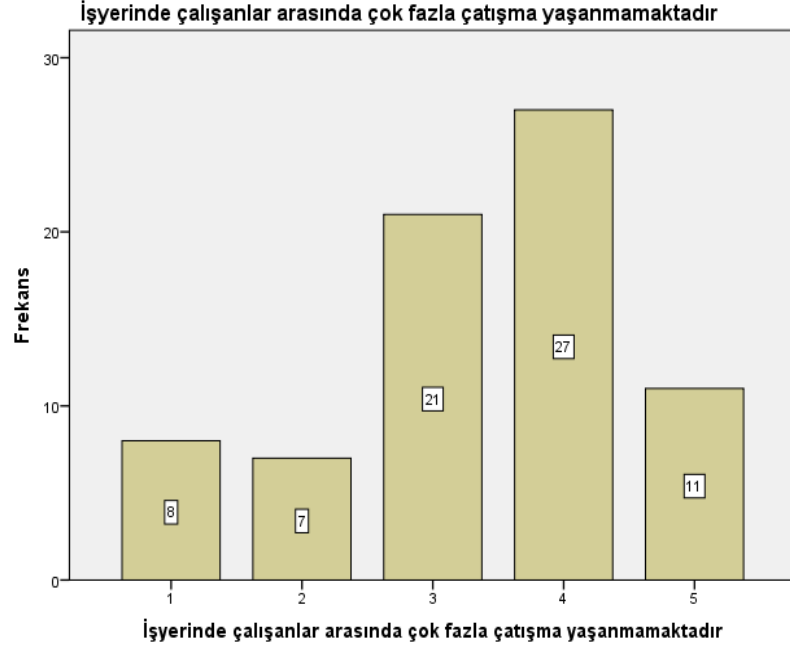


Tablo 46. “İşimi Yapmamda Yardımcı Olan İş Görenden Memnunum” İfadesi Tablosu

İşimi yapmamda bana yardımcı olan işgörenden (büro elemanı vb.) memnunum	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	12	15,8	16,0
2	8	10,5	26,7
3	20	26,3	53,3
4	18	23,7	77,3
5	17	22,4	100
Toplam	75	98,7	
System	1	1,3	
	76	100	

Şekil 46 ve Tablo 46’da “İşimi yapmamda yardım eden iş görenlerden (büro elemanları vs.) memnunum” ifadesine ilişkin sonuçlar verilmektedir. İncelendiğinde % 9.7 katılım oranı görülmektedir. % 22.4’ünün kesinlikle katıldığı, % 22.4’ünün kısmen katıldığı, % 23.7’sinin kararsız olarak kaldığını, % 10.5’inin katılmadığını, % 15.8’inin tamamen katılmadığını görülmektedir.

Şekil 47. “İş Yerinde Çalışanlar Arasında Çok Fazla Çatışma Yaşanmamaktadır” İfadesi Grafiği

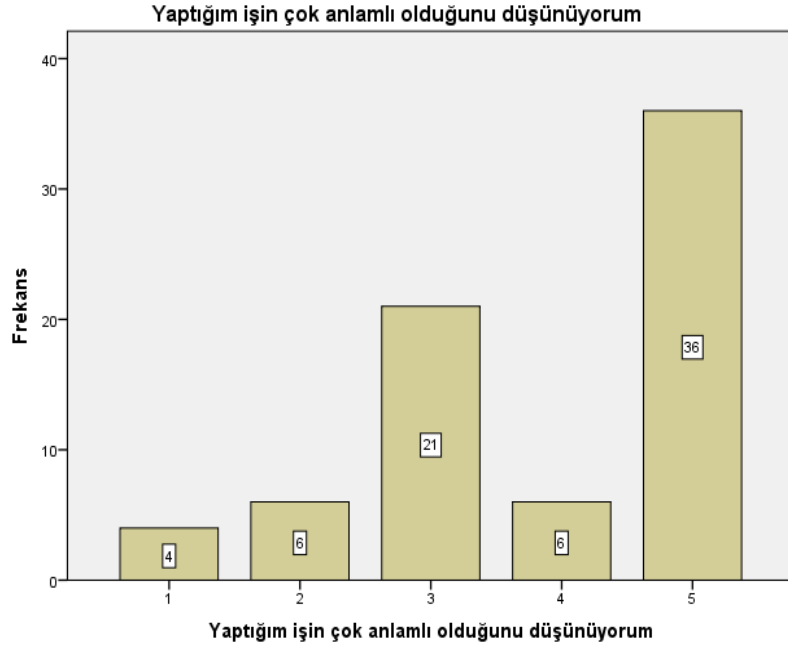


Tablo 47. “İş Yerinde Çalışanlar Arasında Çok Fazla Çatışma Yaşanmamaktadır” İfadesi Tablosu

İşyerinde çalışanlar arasında çok fazla çatışma yaşanmamaktadır	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	8	10,5	10,8
2	7	9,2	20,3
3	21	27,6	48,6
4	27	35,5	85,1
5	11	14,5	100
Toplam	74	97,4	
System	2	2,6	
	76	100	

Şekil 47 ve Tablo 47’de “İş yerinde çalışanlar arasında çok fazla çatışma yaşanmamaktadır” ifadesine ilişkin sonuçlar görülmektedir. Verilere bakılarak % 10.5’inin tamamen katılmadığı, % 9.2’sinin katılmadığı, %27.6’sının kararsız kaldığı, % 35.5’inin katıldığı, % 14.5’inin tamamen katıldığı görülmektedir.

Şekil 48. “Yaptığım İşin Çok Anlamlı Olduğunu Düşünüyorum” İfadesi Grafiği

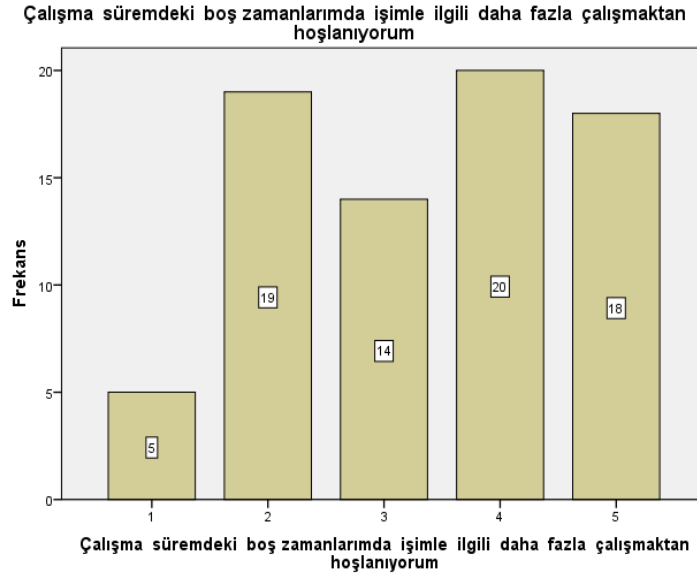


Tablo 48. “Yaptığım İşin Çok Anlamlı Olduğunu Düşünüyorum” İfadesi Tablosu

Yaptığım işin çok anlamlı olduğunu düşünüyorum	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	4	5,3	5,5
2	6	7,9	13,7
3	21	27,6	42,5
4	6	7,9	50,7
5	36	47,4	100
Toplam	73	96,1	
System	3	3,9	
	76	100	

Şekil 48 ve Şekil 48 incelendiğinde “yaptığım işin çok anlamlı olduğunu düşünüyorum” ifadesine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Verilerden yola çıkılarak % 5.3’ünün hiç katılmadığı, % 7.9’unun katılmadığı, % 27.6’sının kararsız olarak kaldığı, % 7.9’unun katıldığı, % 47.4’ünün kesinlikle katıldığı görülmektedir.

Şekil 49. “Çalışma Süremdeki Boş Zamanlarımda İşimle İlgili Daha Fazla Çalışmaktan Hoşlanıyorum” İfadesi Grafiği

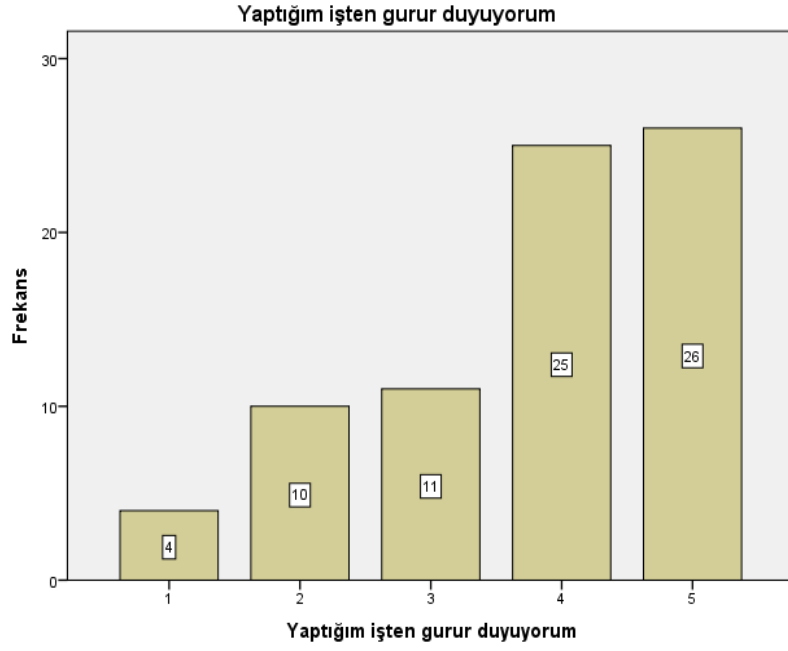


Tablo 49. “Çalışma Süremdeki Boş Zamanlarımda İşimle İlgili Daha Fazla Çalışmaktan Hoşlanıyorum” İfadesi Tablosu

Çalışma süremdeki boş zamanlarımda işimle ilgili daha fazla çalışmaktan hoşlanıyorum	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	5	6,6	6,6
2	19	25,0	31,6
3	14	18,4	50,0
4	20	26,3	76,3
5	18	23,7	100
Toplam	76	100	

Şekil 49 ve Tablo 49’da “Çalışma süremdeki boş zamanlarımda işimle ilgili daha fazla çalışmaktan hoşlanıyorum” ifadesine ilişkin veriler verilmiştir. % 6.6’sının hiç katılmadığı %25’inin kısmen katılmadığı, % 18.4’ünün kararsız kaldığı, % 26.3’ünün kısmen katıldığı ve % 23.7’sinin kesin olarak katıldığı görülmektedir.

Şekil 50. “Yaptığım İşle Gurur Duyuyorum” İfadesi Grafiği

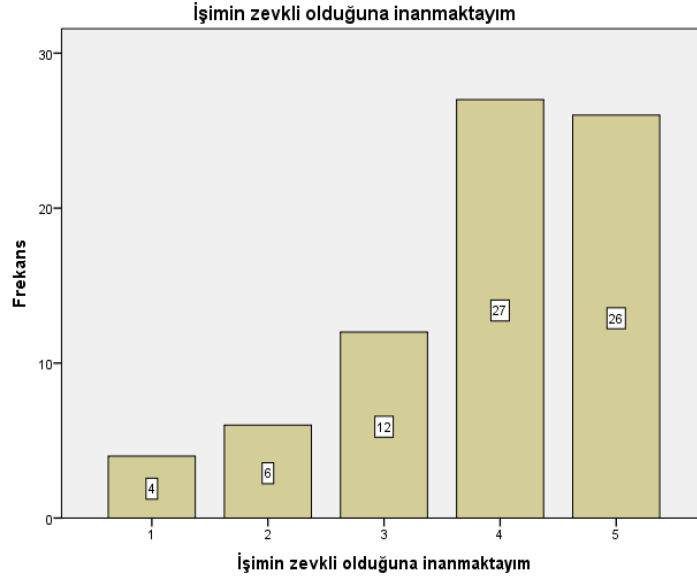


Tablo 50. “Yaptığım İşle Gurur Duyuyorum” İfadesi Tablosu

Yaptığım işten gurur duyuyorum	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	4	5,3	5,3
2	10	13,2	18,4
3	11	14,5	32,9
4	25	32,9	65,8
5	26	34,2	100
Toplam	76	100	

Tablo 50 ve Şekil 50’de “Yaptığım işle gurur duyuyorum” ifadesine ilişkin veriler verilmiştir. Bu verilere bakılarak % 34.2’sinin kesinlikle katıldığını, % 32.9’unun kısmen katıldığını, % 14.5’inin kararsız, % 13.2’sinin katılmadığı, %5.3’ünün kesinlikle katılmadığı görülmektedir.

Şekil 51. “İşimin Zevkli Olduğuna İnanmaktayım” İfadesinin Grafiği

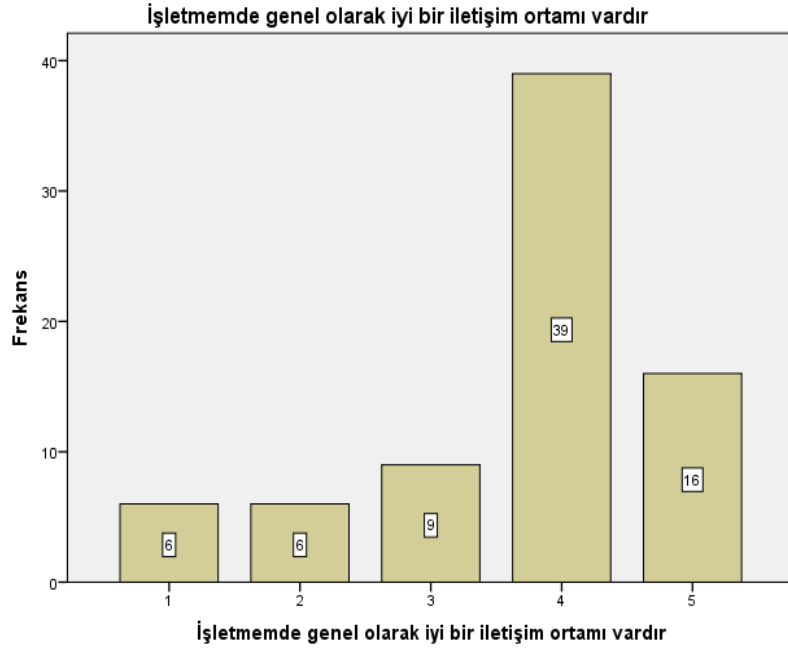


Tablo 51. “İşimin Zevkli Olduğuna İnanmaktayım” İfadesinin Tablosu

İşimin zevkli olduğuna inanmaktayım	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	4	5,3	5,3
2	6	7,9	13,3
3	12	15,8	29,3
4	27	35,5	65,3
5	26	34,2	100
Toplam	75	98,7	
System	1	1,3	
	76	100	

Şekil 51 ve Tablo 51’e bakıldığında % 5,3’ünün kesinlikle katılmadığı, % 7.9’unun katılmadığı, %15.8’inin kararsız kaldığı, % 35.5’inin katıldığı, %34.2’sinin kesinlikle katıldığı görülmektedir.

Şekil 52. “İşletmemde Genel Olarak İyi Bir İletişim Ortamı Vardır” İfadesi Grafiği

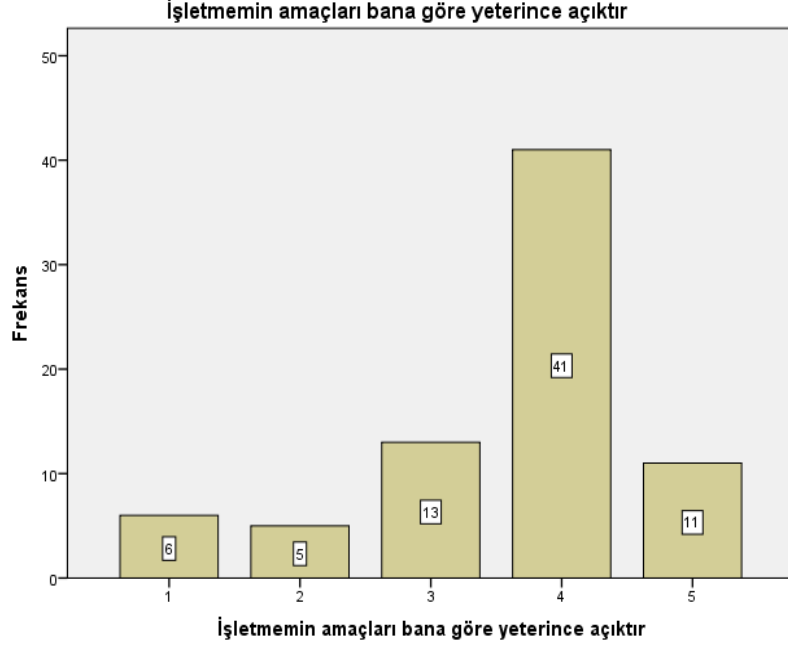


Tablo 52. “İşletmemde Genel Olarak İyi Bir İletişim Ortamı Vardır” İfadesi Tablosu

İşletmemde genel olarak iyi bir iletişim ortamı vardır	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	6	7,9	7,9
2	6	7,9	15,8
3	9	11,8	27,6
4	39	51,3	78,9
5	16	21,1	100
Toplam	76	100	

Şekil 52 ve Tablo 52’de “işletmemde genel olarak iyi bir iletişim ortamı vardır” ifadesine ilişkin bilgiler gösterilmiştir. Bu verilere bakılarak % 7.9’unun hiç katılmadığı, % 7.9’unun kısmen katıldığı, % 11.8’inin kararsız, % 51.3’ünün katıldığı ve % 21.1’inin kesinlikle katıldığı görülmektedir.

Şekil 53. “İşletmemin Amaçları Bana Göre Yeterince Açıktır” İfadesi Grafiği

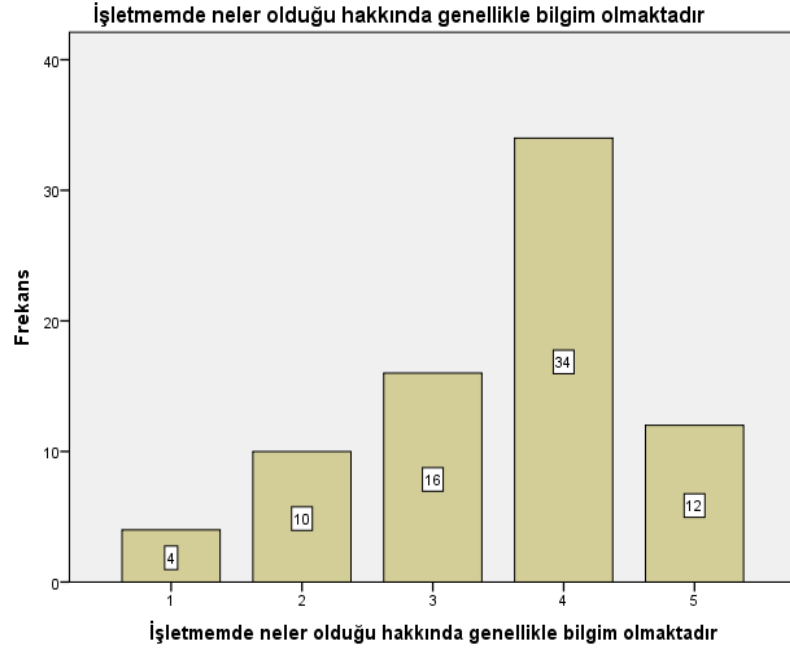


Tablo 53. “İşletmemin Amaçları Bana Göre Yeterince Açıktır” İfadesi Tablosu

İşletmemin amaçları bana göre yeterince açıktır	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	6	7,9	7,9
2	5	6,6	14,5
3	13	17,1	31,6
4	41	53,9	85,5
5	11	14,5	100
Toplam	76	100	

Şekil 53 ve Tablo 53 incelendiğinde % 7.9'unun hiç katılmadıklarını, %6.6'sının katılmadıklarını, %17.1'inin kararsız, %53.9'unun katıldıklarını, %14.5'inin ise tamamen katıldıkları görülmektedir.

Şekil 54. “İşletmemde Neler Olduğu Hakkında Genellikle Bilgim Olmaktadır” İfadesi
Grafiği

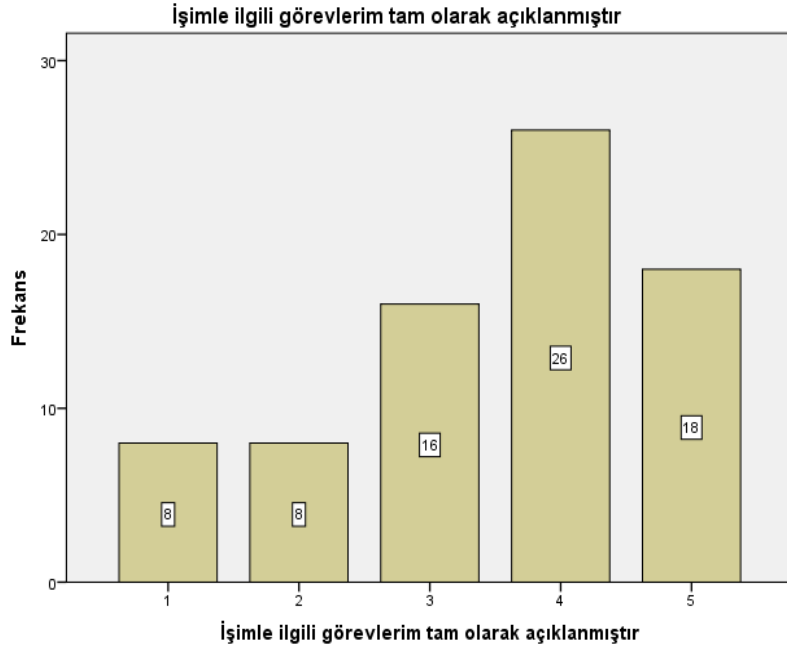


Tablo 54. “İşletmemde Neler Olduğu Hakkında Genellikle Bilgim Olmaktadır” İfadesi
Tablosu

İşletmemde neler olduğu hakkında genellikle bilgim olmaktadır	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	4	5,3	5,3
2	10	13,2	18,4
3	16	21,1	39,5
4	34	44,7	84,2
5	12	15,8	100
Toplam	76	100	

Şekil 54 ve Tablo 54’te “İşletmemde neler olduğu hakkında genellikle bilgim olmaktadır” ifadesine ilişkin bilgiler verilmiştir. Buna bakılarak % 15.8’inin tamamen katıldığını, % 44.7’sinin kısmen katıldığını, % 21.1’inin kararsız, % 13.2’sinin kısmen katılmadıklarını, % 5.3’ünün kesinlikle katılmadığı görülmektedir.

Şekil 55. “İşimle İlgili Görevlerim Tam Olarak Açıklanmıştır” İfadesi Grafiği



Tablo 55. “İşimle İlgili Görevlerim Tam Olarak Açıklanmıştır” İfadesi Tablosu

İşimle ilgili görevlerim tam olarak açıklanmıştır	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1	8	10,5	10,5
2	8	10,5	21,1
3	16	21,1	42,1
4	26	34,2	76,3
5	18	23,7	100
Toplam	76	100	

Şekil 55 ve Tablo 55’de “İşimle ilgili görevlerim tam olarak açıklanmıştır” ifadesine ilişkin veriler görülmektedir. Bu veriler % 10.5’inin kesinlikle katılmadığı, % 10.5’inin kısmen katılmadığı, % 21.1’inin kararsız kaldığı, %34.2’sinin kısmen katıldığı, % 23.7’sinin ise kesinlikle katıldığı görülmektedir.

2.7. Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik bilimsel çalışmanın koşullarındandır. Ölçmek istediğimiz kriterin güvenilir olup olmadığını sağlar. Güvenilirlik katsayısını hesaplamak için Cronbach Alfa (α) katsayısı kullanılmıştır.

Bu katsayı 0-1 arasında değer alır:

$0 \leq \alpha < 0,5$ ise güvenilir değil;

$0,5 \leq \alpha < 0,6$ ise düşük güvenilir;

$0,6 \leq \alpha < 0,7$ ise kabul edilebilir;

$0,7 \leq \alpha < 0,9$ ise iyi derece güvenilir;

$\alpha > 0,9$ çok iyi olarak değerlendirilir.

Yapılan çalışmada uygulanan anketin göre, Cronbach's Alpha katsayısı gösterilmiştir.

Tablo 56. Güvenilirlik Analizi

Cronbach's Alpha	Standardize edilmiş değerlerle Cronbach's Alpha	Değişken adedi
,901	,900	36

Tablo 56'da görüleceği üzere Cronbach α değeri 0,9'dan büyük olduğu için ölçeğimiz çok iyi derecede güvenilirdir.

2.8. Korelasyon Analizi

Değişkenler arası ilişkiler Korelasyon testine göre, ortalamaların karşılaştırması ise Anova test istatistiğine göre incelenmiştir. Korelasyon analizi sonuçları tablo 57'de verilmiştir.

Tablo 57.Korelasyon Analizi Sonuçları

İş Tatminine Göre;	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	n
UCRET ORTALAMASI	,723**	0,000	76
TERFİ ORTALAMASI	,704**	0,000	76
YÖNETİCİ ORTALAMASI	,736**	0,000	76
YAN ÖDEMELER ORTALAMASI	,551**	0,000	76
ÖDÜLLENDİRMELER ORTALAMASI	,722**	0,000	76
ÇALIŞMA ŞARTLARI ORTALAMASI	,322**	0,005	76
İŞ ARKADAŞLARI ORTALAMASI	,630**	0,000	76
İŞİN KENDİSİNİN ORTALAMASI	,589**	0,000	76
İLETİŞİM ORTALAMASI	,747**	0,000	76

Tabloya göre tıbbi mümessillerinin iş tatmini ile;

- H₁₄=Ücretler arasında istatistiksel açıdan anlamlı (p<0,05), pozitif yönde (r=0,723) bir ilişki vardır.
- H₁₅=Terfi arasında istatistiksel açıdan anlamlı (p<0,05), pozitif yönde (r=0,704) bir ilişki vardır.
- H₁₆=Yönetici arasında istatistiksel açıdan anlamlı (p<0,05), pozitif yönde (r=0,736) bir ilişki vardır.
- H₁₇=Yan ödemeler arasında istatistiksel açıdan anlamlı (p<0,05), pozitif yönde (r=0,551) bir ilişki vardır.
- H₁₈=Ödüllendirme arasında istatistiksel açıdan anlamlı (p<0,05), pozitif yönde (r=0,722) bir ilişki vardır.
- H₁₉=Çalışma şartları arasında istatistiksel açıdan anlamlı (p=0,005), pozitif yönde (r=0,322) bir ilişki vardır.
- H₂₀=Çalışma arkadaşları arasında istatistiksel açıdan anlamlı (p<0,05), pozitif yönde (r=0,630) bir ilişki vardır.
- H₂₁=İşin kendisi arasında istatistiksel açıdan anlamlı (p<0,05), pozitif yönde (r=0,589) bir ilişki vardır.
- H₂₂=İletişim arasında istatistiksel açıdan anlamlı (p<0,05), pozitif yönde (r=0,742) bir ilişki vardır.

2.9.Varyans Analizi

Varyans analizinde ise hipotezler tüm değişkenler için “ $H_0=İş$ tatmini ile kriterler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur” şeklinde belirlenmiştir. Varyans analizi sonuçları Tablo 58’te verilmiştir.

Tablo 58. Varyans Analizi

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
CINSİYET	Gruplar Arasında	13,424	47	0,286	1,448	0,149
	Gruplar İçinde	5,524	28	0,197		
	Toplam	18,947	75			
YAS GRUBU	Gruplar Arasında	29,576	47	0,629	1,573	0,101
	Gruplar İçinde	11,2	28	0,4		
	Toplam	40,776	75			
EGITIM DURUMU	Gruplar Arasında	16,381	47	0,349	1,705	0,067
	Gruplar İçinde	5,724	28	0,204		
	Toplam	22,105	75			
MEDENİ DURUM	Gruplar Arasında	12,277	47	0,261	1,293	0,236
	Gruplar İçinde	5,657	28	0,202		
	Toplam	17,934	75			
COCUK SAYISI	Gruplar Arasında	53,729	47	1,143	1,494	0,129
	Gruplar İçinde	21,429	28	0,765		
	Toplam	75,158	75			
CALISMA SURESI	Gruplar Arasında	54,998	47	1,17	1,045	0,46
	Gruplar İçinde	31,357	28	1,12		
	Toplam	86,355	75			
TECRUBE	Gruplar Arasında	91,533	47	1,948	1,585	0,098
	Gruplar İçinde	34,414	28	1,229		
	Toplam	125,947	75			
KURUM TECRUBE	Gruplar Arasında	44,886	47	0,955	1,683	0,072
	Gruplar İçinde	15,89	28	0,568		
	Toplam	60,776	75			
SOZLESME TURU	Gruplar Arasında	13,008	47	0,277	1,449	0,148
	Gruplar İçinde	5,348	28	0,191		
	Toplam	18,355	75			
GELİR	Gruplar Arasında	58,908	47	1,253	1,98	0,028
	Gruplar İçinde	17,724	28	0,633		
	Toplam	76,632	75			
EK IMKAN	Gruplar Arasında	2,932	47	0,062	2,038	0,023

	Gruplar İçinde	0,857	28	0,031		
	Toplam	3,789	75			
FİRMA TURU	Gruplar Arasında	13,486	47	0,287	1,457	0,145
	Gruplar İçinde	5,514	28	0,197		
	Toplam	19	75			
UCRET SİSTEMİ	Gruplar Arasında	6,578	47	0,14	0,717	0,845
	Gruplar İçinde	5,462	28	0,195		
	Toplam	12,039	75			

İş tatmini ile;

- Gelir grupları arasında istatistiksel olarak farklılık vardır (p=0,028)
- Ek imkan grupları arasında istatistiksel olarak farklılık vardır (p=0,023)

2.10.Çok Kriterli Karar Verme

Bu çalışmada anket sonuçlarının tek bir değere dönüştürülmesinde Saaty tarafından önerilen geometrik ortalama yöntemi kullanılmıştır. Geometrik ortalamanın aritmetik ortalama yöntemine tercih edilmesinin sebebi karşılaştırma matrisinde simetrik elemanların birbirinin tersi olması gerektiği kuralını ($X_{ji} = \frac{1}{X_{ij}}$) sağlamasıdır.

Problem için n tane karar vericinin olduğunu düşünelim. Eğer aritmetik ortalama yöntemi kullanılırsa, karşılaştırma matrisinin i . satır ve j . sütununda yer alacak değer şu şekilde hesaplanır. X_{ij}^k , k . karar vericinin i - j elemanı için verdiği skor olsun.

$$X_{ij} = \frac{X_{ij}^1 + X_{ij}^2 + \dots + X_{ij}^n}{n}$$

X_{ij} elemanının simetriği olan X_{ji} elemanı ise şu şekilde hesaplanır.

$$X_{ji} = \left(\frac{1}{X_{ij}^1} + \frac{1}{X_{ij}^2} + \dots + \frac{1}{X_{ij}^n} \right) / n$$

Bu durumda $X_{ji} \neq \frac{1}{X_{ij}}$. Oysa geometrik ortalama bu şartı şu şekilde sağlamaktadır.

$$X_{ij} = \sqrt[n]{X_{ij}^1 \cdot X_{ij}^2 \cdot \dots \cdot X_{ij}^n}$$

$$X_{ji} = \sqrt[n]{\frac{1}{X_{ij}^1} \cdot \frac{1}{X_{ij}^2} \cdots \frac{1}{X_{ij}^n}}$$

Bu durumda $X_{ji} = \frac{1}{X_{ij}}$ olacağı için geometrik ortalama yöntemi tercih edilmektedir.

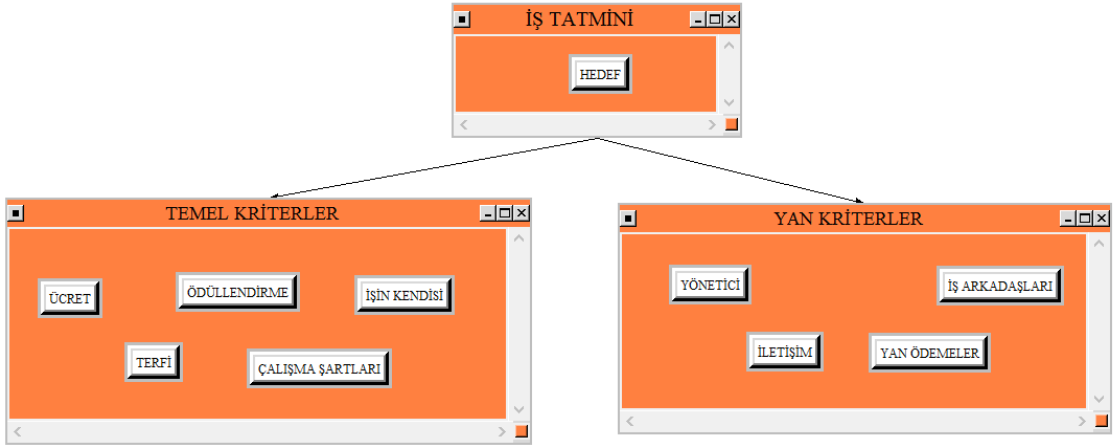
Tablo 59’de tıbbi mümessillerin vermiş olduğu anket cevaplarının geometrik ortalamaları verilmiştir.

Tablo 59. Anket Sonuçlarının Geometrik Ortalamaları

SORU NO	KRİTER	KRİTER	GEOORT
K1	ÜCRET	TERFİ	0,836851
K2	ÜCRET	ÖDÜLLENDİRME	0,627022
K3	ÜCRET	ÇALIŞMA ŞARTLARI	1,002395
K4	ÜCRET	İŞİN KENDİSİ	0,855718
K5	TERFİ	ÖDÜLLENDİRME	1,435371
K6	TERFİ	ÇALIŞMA ŞARTLARI	1,16369
K7	TERFİ	İŞİN KENDİSİ	1,586024
K8	ÖDÜLLENDİRME	ÇALIŞMA ŞARTLARI	1,660218
K9	ÖDÜLLENDİRME	İŞİN KENDİSİ	1,426375
K10	ÇALIŞMA ŞARTLARI	İŞİN KENDİSİ	1,375425
K11	YÖNETİCİ	YAN ÖDEMELER	0,931379
K12	YÖNETİCİ	İŞ ARKADAŞLARI	0,759109
K13	YÖNETİCİ	İLETİŞİM	1,023593
K14	YAN ÖDEMELER	İŞ ARKADAŞLARI	1,015306
K15	YAN ÖDEMELER	İLETİŞİM	1,186874
K16	İŞ ARKADAŞLARI	İLETİŞİM	1,399932
K17	TEMEL KRİTERLER	YAN KRİTERLER	0,880257

Analizler Superdecisions paket programı kullanılarak yapılmıştır. Çalışmanın modeli Şekil 56. de gösterilmiştir.

Şekil 56. Çalışmanın Modeli



Temel kriterler için geometrik ortalama değerleri Superdecisions programına Şekil 57.gösterildiği gibi girilmiştir. Bütün etkilenen faktör kümeleri için tutarsızlık oranı hesaplanmış ve bu oran 0.1 üst değerinin altında çıkmıştır.

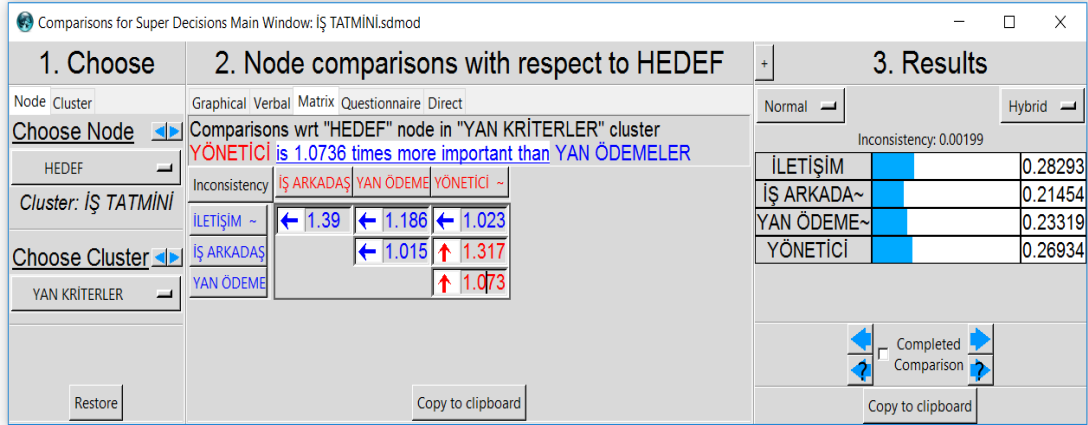
Şekil 57. Superdecisions Temel Kriterler Karşılaştırma Değerleri

Node	Cluster	Comparison Value
İŞİN KENDİSİ	TERFİ	1.58
TERFİ	İŞİN KENDİSİ	0.633
İŞİN KENDİSİ	ÇALIŞMA ŞARTLARI	1.37
ÇALIŞMA ŞARTLARI	İŞİN KENDİSİ	0.729
İŞİN KENDİSİ	ÖDÜLENDİRME	1.429
ÖDÜLENDİRME	İŞİN KENDİSİ	0.699
İŞİN KENDİSİ	ÜCRET	1.176
ÜCRET	İŞİN KENDİSİ	0.849
TERFİ	ÇALIŞMA ŞARTLARI	1.16
ÇALIŞMA ŞARTLARI	TERFİ	0.862
TERFİ	ÖDÜLENDİRME	1.429
ÖDÜLENDİRME	TERFİ	0.699
TERFİ	ÜCRET	1.19
ÜCRET	TERFİ	0.841
ÇALIŞMA ŞARTLARI	ÖDÜLENDİRME	1.66
ÖDÜLENDİRME	ÇALIŞMA ŞARTLARI	0.602
ÇALIŞMA ŞARTLARI	ÜCRET	1
ÜCRET	ÇALIŞMA ŞARTLARI	1
ÖDÜLENDİRME	ÜCRET	1.59
ÜCRET	ÖDÜLENDİRME	0.629

CI (Inconsistency Index): 0,01479

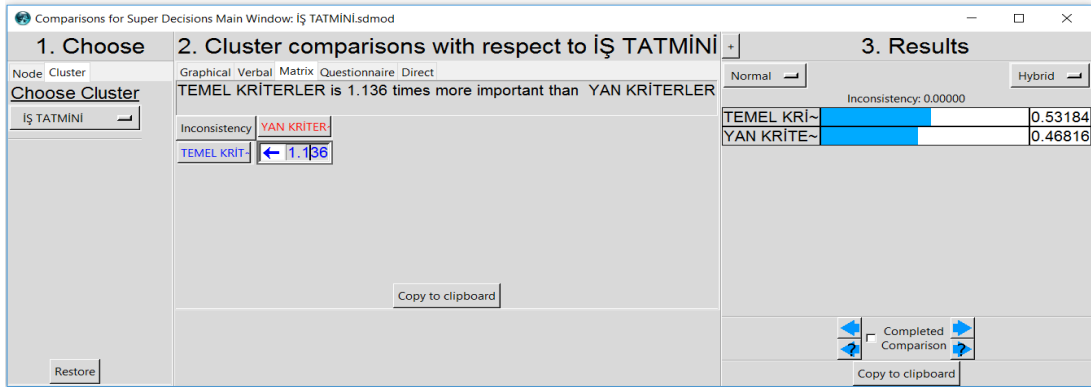
Yan kriterler için geometrik ortalama değerleri Superdecisions programına Şekil 58.gösterildiği gibi girilmiştir.

Şekil 58. Superdecisions Yan Kriterler Karşılaştırma Değerleri



CI (Inconsistency Index): 0,00199

Şekil 59. Temel-Yan Kriterlerin Karşılaştırması İçin Geometrik Ortalama Değerleri



2.11. Kriter Puanlarının Hesaplanması

Super decisions programından faydalanılarak oluşturulan ağırlıklandırılmış süpermatris sonucunda kriterlerin ağırlıkları elde edilmiştir. Temel kriterler, yan kriterlere göre daha düşük ağırlıklara sahip olmuştur.

Şekil 60. Superdecisions Kriter Önceliklendirme Sonuçları

Icon	Name	Normalized by Cluster	Limiting
No Icon	HEDEF	0.00000	0.000000
No Icon	ÜCRET	0.23058	0.122630
No Icon	TERFİ	0.15745	0.083740
No Icon	ÖDÜLLENDİRME	0.16319	0.086790
No Icon	ÇALIŞMA ŞARTLARI	0.21094	0.112184
No Icon	İŞİN KENDİSİ	0.23784	0.126491
No Icon	YÖNETİCİ	0.26934	0.126097
No Icon	YAN ÖDEMELER	0.23319	0.109170
No Icon	İŞ ARKADAŞLARI	0.21454	0.100438
No Icon	İLETİŞİM	0.28293	0.132459

Değerlendirmede öne çıkan ilk 5 kriter ve ağırlıkları aşağıdaki gibidir;

1. İletişim 13.24%
2. Yönetici 12.64%
3. İşin kendisi 12.60%
4. Ücret 12.26%
5. Çalışma Şartları 11,21%

SONUÇ

İş tatmini ile ilgili geçmişten bugüne kadar bir çok literatür çalışmalar yapılmıştır. İş tatmini iş görenlerin çalıştıkları firmalara karşı besledikleri olumlu ya da olumsuz duyguların tümü olarak adlandırılabilir. İş tatmini işletmelerin gelecek planları için pozitif yönde katkı sağlayacak olan kriterlerin belirlenmesidir.

Kayseri ilinde ikamet eden 76 tıbbi mümessille yönelik uygulanan anket ile tıbbi satış mümessillerinin iş tatmini seviyesini ve iş tatminlerine etkisinin olduğu düşünülen kriterlerin belirlenmeye çalışıldığı çalışmanın sonuçlarını şu şekilde özetlemek mümkündür:

Ankete katılanların çoğunluğu erkek (% 90) ve % 47.4'ü 31-40 yaş aralığındadır. İlaç satış mümessillerinin % 61.8'inin medeni durumu evlidir. İlaç mümessillerinin % 72.4'ü üniversite mezunu, % 50'sinin 1501-2500 TL arasında geliri ve % 60.5'i 1-5 yıl aralığında firmalarında tecrübesi bulunmaktadır. İlaç mümessillerinin % 31.6'sının bir yada iki çocuğu olmakta, % 90.8'i uzman olarak görev almakta, % 27.6'sı 1-5 yıla kadar tecrübeli, % 59.2'si kalıcı istihdam sözleşmesi ile çalışmaktadır. İlaç mümessillerinin % 94.7'sinin ek imkanı bulunmakta ve % 80.3'ü maaş artı prim olarak çalıştığı görülmüştür.

Spector ölçeğine göre elde edilen ortalamalar ve genel iş tatmini ortalaması incelendiğinde; genel iş tatmini ortalaması 3,06 olarak orta düzeyde elde edilmiştir. Alt kriterlerin ortalaması incelendiğinde ise en yüksek tatmin olunan kriterin işin kendisi (3,72) olduğu görülmüştür. Diğer kriterlerden tatmin seviyesi ise sırasıyla iletişim (3,58), iş arkadaşları (3,42), yan ödemeler (3,13), yönetici (3,09), ödüllendirmeler (3,04), çalışma şartları (2,78), terfi (2,54), ücret (2,41)'dir.

Çalışmanın güvenilirlik analizinde α değeri 0,9'dan büyük olduğu için, ölçek çok iyi derecede güvenilir olduğu görülmüştür. Varyans analizine göre iş tatmini ile gelir grupları ve ek imkan değişkenleri arasında istatistiksel olarak farklılık vardır ($p<0,05$).

Çok kriterli karar verme aşamasında ise uygulanan ikili karşılaştırma anketleri Superdecisions programı kullanılarak analiz edilmiştir. İkili karşılaştırmalar sonucunda

kriterlerin önem sıralaması; iletişim % 13.24, yönetici %12.64, işin kendisi % 12.60, ücret % 12.26 ve çalışma şartları %11,21 olarak karşımıza çıkmıştır.

Gelecekte yapılacak çalışmalarda; yerel düzeyde incelemiş olduğumuz bu analizi farklı illerde uygulayarak karşılaştırmalı sonuçlarının elde edilmesi mümkün olacaktır. Ulusal çapta uygulandığında ise Türkiye’de çalışan tıbbi mümessillerin iş tatmini konusunda daha genel bilgiye ulaşılabilecektir. Bu çalışmada veri toplamada, anket yönteminden faydalanılmıştır. Gelecekte yapılacak araştırmalarda anket yönteminin yanı sıra diğer yöntemler (mulakat, gözlem gibi) kullanılarak araştırma sonuçlarının doğruluğu kontrol edilmeli veya mulakat yöntemi gibi yöntemler aracılığıyla elde edilen verilerle sonuçlar daha ayrıntılı bir şekilde yorumlanabilecektir. İş tatminine yönelik literatürde birçok farklı ölçek bulunmaktadır. Bu sebeple araştırmacılar farklı ölçekleri kullanarak benzer nitelikteki çalışmalarını uygulama imkanı bulabileceklerdir. Bu çalışmada kriterlerin önceliklendirilmesinde de çok kriterli karar verme yöntemlerinden biri olan AHP’den faydalanılmıştır. Ancak yine literatürde birçok ÇKKV yöntemi bulunmaktadır. Araştırmacılar farklı yöntemleri kullanarak belirlemiş oldukları kriterlerin ağırlığını yöntemler bazında test edebileceklerdir. Çalışma bu açıdan birçok yeni çalışma için ufuk açacaktır.

Tıbbi mümessillerin iş tatmininin artırılması ilaç firmalarının satış potansiyelleri açısından önemli bir faktör olacağı için, bu çalışma sonucunda elde edilen bulgular, ilaç firmaları tarafından hassasiyetle incelenmeli ve problemler bertaraf edilmeli iş tatmininin artırılmasına yönelik çalışmalar başlatılmalıdır. Ayrıca bu çalışma tıbbi mümessillere yönelik uygulanmış olsa bile uygulama yönteminin ve şeklinin tüm detaylarıyla çalışma içeriğinde yer almasından dolayı, araştırmacılar farklı sektörlerde çalışan kişilerin iş tatmininin elde edilmesinde bu çalışmayı kullanabilecekler ve bu çalışma araştırmaları için yol gösterici nitelikte olacaktır



EKLER

TIBBİ MÜMEMESSİLLERİN İŞ TATMİNİNİN ÖLÇÜMÜ ANKET FORMU

Kayseri ilinde çalışan tıbbi mümessillere yönelik uygulanacak, iki bölümden oluşan bu anket çalışması analitik hiyerarşi yöntemini kullanarak, tıbbi mümessillerin iş tatminini etkileyen faktörleri belirlemeye yönelik, yüksek lisans tezinde veri olarak kullanılacaktır. Ankette yer alan sorular, iş tatmini üzerinde önemli rolü olduğu değerlendirilen bir dizi önermeyi içermektedir. Bu önermelerin hiçbir şekilde doğru ya da yanlış yanıtı yoktur. Yalnızca sizin iş tatmininizi etkileyen unsurlar üzerinde düşündükleriniz öğrenilmek istenmektedir. Araştırmanın başarısı, vereceğiniz cevaplardaki samimiyetinize bağlı olacaktır. Bu nedenle tüm soruları dikkatli okuyarak sadece kendi fikrinizi yansıtan önermeleri cevapsız soru bırakmadan doldurunuz. Anketin üzerine kimliğinizi ifade eden herhangi bir bilgi (isim, soy isim vb.) yazmayınız. Soruların cevaplanması hususunda gösterdiğiniz hassasiyetten dolayı teşekkür ederiz.

Çağatay İBİLİ

Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Öğrencisi

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Burcu ORALHAN

Nuh Naci Yazgan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bölümler Fakültesi Öğretim Üyesi

Lütfen demografik özelliklerinizle ilgili fikir edinmek için oluşturulmuş bu bölümde, size ilişkin kutucuğu [X] işaretleyiniz veya boşluğu doldurunuz. Araştırmamızın amacına ulaşabilmesi için bütün sorulara eksiksiz cevap verilmesi gerekmektedir.

Cinsiyetiniz

K E

Yaş grubunuz

18-30 31-40 41-50 51-60 61 ve üzeri

Eğitim durumunuz

İlköğretim Lise Üniversite Lisansüstü

Medeni durumunuz

Bekâr Evli

Çocuk sayınız

Yok 1 2 3 4 4'ten fazla

Çalıştığınız kurumdaki ünvanınız

Uzman Şef/Müdür Yrd. Müdür Genel Müdür Yönetim Kurulu Üyesi

Günlük ortalama fiili çalışma süreniz

0-2 2-5 5-8 8-10 10 saatten fazla

Kaç senedir ilaç sektöründe çalışmaktasınız?

1 yıldan az 1- 5 yıl 6- 10 yıl 11- 15 yıl 16 yıl ve üzeri

Kaç senedir şu anda çalıştığınız kurumda çalışmaktasınız?

1 yıldan az 1- 5 yıl 6- 10 yıl 11- 15 yıl 16 yıl ve üzeri

Çalıştığınız kurum ile ne tür bir istihdam sözleşmeniz vardır?

Kalıcı Geçici

Aylık Gelir Durumunuz (Net(TL))?(varsa diğer gelirleriniz hariç)

1500 ve altı 1501- 2500 2501- 3000 3001- 4000 4000 ve üzeri

Çalıştığınız firmanın adı:

Firmanızın size sunduğu ek imkanlar var mı? (Sodexo,multinet,giyim çeki,özel sağlık sigortası... gibi)

var yok

Firma türü?

yerli yabancı

Ücret sisteminiz?

maaş maaş+prim

Spector İş tatmini Ölçeği

KRİTER	SORU	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
ÜCRET	Yaptığım işe karşı aldığım ücret miktarının adaletli olduğuna inanıyorum	1	2	3	4	5
	Firmamda ücret artış sıklığından memnunum	1	2	3	4	5
	Bana ödenen ücreti düşündüğümde firma tarafından beğenildiğimi düşünüyorum	1	2	3	4	5
	Ücretlerin artış oranlarından memnunum	1	2	3	4	5
TERFİ	İlerleme ve terfi olanakları memnun edicidir	1	2	3	4	5
	İşini iyi yapan kişilerin adaletli bir şekilde terfi olma şansları bulunmaktadır.	1	2	3	4	5
	Firmamda çalışanlar diğer firmalarda çalışanlar kadar hızlı ilerlemektedir	1	2	3	4	5
	Çalışanlar yükselmek için eşit şansa sahiptirler.	1	2	3	4	5
YÖNETİCİ	Yöneticim işinde oldukça yeteneklidir.	1	2	3	4	5
	Yöneticim bana göre adaletli davranmaktadır	1	2	3	4	5
	Yöneticimin bana gösterdiği ilgi kendimi önemli bir kişi gibi hissetmemi sağlamaktadır	1	2	3	4	5
	Yöneticimi beğeniyorum	1	2	3	4	5
YAN ÖDEMELER	Aldığım ücret dışı yan ödemeler tatmin edicidir	1	2	3	4	5
	Firmamda elde ettiğim yan gelirler diğer firmaların çoğunda çalışanların aldıkları kadardır	1	2	3	4	5
	Firmamda yan ödemelerde adaletli davranılmaktadır	1	2	3	4	5
	Almam gereken yan ödemelere sahip olabiliyorum	1	2	3	4	5
ÖDÜLLEN DİRMELE R	İşimi iyi yaptığımda yeterince tanınma imkânım olmaktadır	1	2	3	4	5
	Yaptığım işin beğenildiğini hissediyorum	1	2	3	4	5
	Firmamda ödüllendirmeler sık sık yapılmaktadır	1	2	3	4	5
	Çabalarımın yeterince ödüllendirildiğini düşünüyorum	1	2	3	4	5
ÇALIŞMA ŞARTLARI	Kural ve prosedürlerin çoğu iyi bir iş yapmayı kolaylaştırmaktadır	1	2	3	4	5
	İyi bir iş yapmak için çabalarım bürokrasi tarafından engellenmemektedir	1	2	3	4	5
	İşim gereği çok fazla çalışmak zorunda kalmıyorum	1	2	3	4	5
	Çalışmam gereken çok fazla evrağım (dokümanım) bulunmamaktadır.	1	2	3	4	5
İŞ ARKADAŞLARI	İş arkadaşlarımdan memnunum	1	2	3	4	5
	İşlerinde yeterli kişilerle çalıştığımdan çok fazla çalışmak zorunda kalmıyorum	1	2	3	4	5
	İşimi yapmamda bana yardımcı olan işgörenden (büro elemanı vb.) memnunum	1	2	3	4	5
	İşyerinde çalışanlar arasında çok fazla çatışma yaşanmamaktadır	1	2	3	4	5
İŞİN KENDİSİ	Yaptığım işin çok anlamlı olduğunu düşünüyorum	1	2	3	4	5
	Çalışma süremdeki boş zamanlarımda işimle ilgili daha fazla çalışmaktan hoşlanıyorum	1	2	3	4	5
	Yaptığım işten gurur duyuyorum	1	2	3	4	5

İLETİŞİM	İşimin zevkli olduğuna inanmaktayım	1	2	3	4	5
	İşletmemde genel olarak iyi bir iletişim ortamı vardır	1	2	3	4	5
	İşletmemin amaçları bana göre yeterince açıktır	1	2	3	4	5
	İşletmemde neler olduğu hakkında genellikle bilgin olmaktadır	1	2	3	4	5
	İşimle ilgili görevlerim tam olarak açıklanmıştır	1	2	3	4	5

İş tatminini etkileyen kriterlerin ağırlıklarının tespit edilebilmesi için aşağıda belirtilen 1-9 ölçeğinde anket oluşturulmuştur. Bu kapsamda ankette belirtilmiş olan iş tatmini kriterlerini önem derecelerine göre birbirleriyle karşılaştırınız. Zaman ayırdığınız için teşekkür ederim.
Uygulama Açıklaması:

Örneğin; “Ücret” faktörünün, terfi faktörüne göre “Eşit Önemli” olduğunu düşünüyorsanız “1” unsurunu işaretlemelisiniz.

ÜCRET	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	TERFİ
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------

Örneğin; “Ücret” faktörünün terfi faktörüne göre “Çok Daha Önemli” olduğunu düşünüyorsanız “Ücret” kriteri lehine (tarafına) “8” unsurunu işaretlemelisiniz.

ÜCRET	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	TERFİ
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------

Lütfen İşaretleyiniz.

TEMEL KRİTER GRUBU KARŞILAŞTIRMALARI																			
NO:	KRİTER	← SOL KRİTER ÖNEMİ FAZLA								EŞİT ÖNEM	→ SAĞ KRİTER ÖNEMİ FAZLA								KRİTER
1	ÜCRET	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	TERFİ
2	ÜCRET	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ÖDÜLENDİRME
3	ÜCRET	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ÇALIŞMA ŞARTLARI
4	ÜCRET	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İŞİN KENDİSİ
5	TERFİ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ÖDÜLENDİRME
6	TERFİ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ÇALIŞMA ŞARTLARI
7	TERFİ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İŞİN KENDİSİ
8	ÖDÜLENDİRME	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ÇALIŞMA ŞARTLARI
9	ÖDÜLENDİRME	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İŞİN KENDİSİ
10	ÇALIŞMA ŞARTLARI	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İŞİN KENDİSİ

YAN KRİTER GRUBU KARŞILAŞTIRMALARI																			
NO:	KRİTER	← SOL KRİTER ÖNEMİ FAZLA								EŞİT ÖNEM	→ SAĞ KRİTER ÖNEMİ FAZLA								KRİTER
1	YÖNETİCİ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	YAN ÖDEMELER
2	YÖNETİCİ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İŞ ARKADAŞLARI
3	YÖNETİCİ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İLETİŞİM
4	YAN ÖDEMELER	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İŞ ARKADAŞLARI
5	YAN ÖDEMELER	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İLETİŞİM
6	İŞ ARKADAŞLARI	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İLETİŞİM

TEMEL - YAN KRİTER GRUPLARI KARŞILAŞTIRMALARI																			
NO:	KRİTER	← SOL KRİTER ÖNEMİ FAZLA								EŞİT ÖNEM	→ SAĞ KRİTER ÖNEMİ FAZLA								KRİTER
1	TEMEL KRİTERLER	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	YAN KRİTERLER

KAYNAKÇA

Makaleler :

- Bingöl, D. (1990). *Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler*, Atatürk Üniversitesi Basımevi, Erzurum.
- Catt, S. E., ve Miller, D. S. (1991). *Supervision: working with people*. Irwin Professional Pub.
- Dağdeviren, M., Eraslan, E., Kurt, M., ve Dizdar, E. N. (2005). Tedarikçi seçimi problemine analitik ağ süreci ile alternatif bir yaklaşım. *Teknoloji*, 8(2), 115-122.
- Deniz, M. (2005). Bir Tutum Çeşidi Olarak İş Tatmini. *Örgütsel Davranış Boyutlarından Seçmeler*, 293-337.
- Glenn, N. D., ve Weaver, C. N. (1982). Further evidence on education and job satisfaction. *Social Forces*, 46-55.
- Hamzaçebi, C., ve Pekkaya, M. (2011). Determining of stock investments with grey relational analysis. *Expert Systems with Applications*, 38(8), 9186-9195.
- Kahneman, D., ve Tversky, A. (2000). *Choices, values, and frames*. Cambridge University Press.
- Saaty, T. L. (1990). How to make a decision: the analytic hierarchy process. *European journal of operational research*, 48(1), 9-26.
- Zopounidis, C., ve Doumpos, M. (2002). Multicriteria classification and sorting methods: A literature review. *European Journal of Operational Research*, 138(2), 229-246.

Kitaplar:

- Bakan, İ., Büyükbeşe, T., ve Bedestenci, H. Ç. (2004). Örgüt sırlarının çözümünde örgüt kültürü: Teorik ve ampirik yaklaşım. *İstanbul: Aktüel Yayınları*, (s 77), 79.
- Bartel, A. P. (1981). Race differences in job satisfaction: A reappraisal. *The Journal of Human Resources*, 16(2), 294-303.

- Basaran, I. E. (1992). Yönetimde insan ilişkileri. *Human Relations in Administration*, Kadioğlu Matbaası, Ankara.
- Başaran, İ. E. (1991). Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü, Gül Yayınevi, Ankara.
- Başaran, İ. E. (1991). Örgütsel Davranış, Kadioğlu Matbaası, Ankara.
- Baysal, A. C., ve Tekarslan, E. (1987). Davranış bilimleri I-II. *İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları*.
- Baysal, A. C., ve Tekarslan, E. (1996). *İşletmeciler için davranış bilimleri*. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi.
- Baysal, A. C., ve Tekarslan, E. (1996). *İşletmeciler için davranış bilimleri*. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi.
- Berkman Ü. ve diğerleri, (2001), Yönetim ve Organizasyon, (Ed. Salih Güney), Ankara, Nobel Yayın.
- Budak, G., ve Budak, G. (2004). İşletme Yönetimi, Barış Yayınları Fakülteler Kitabevi. *Bası, İzmir*.
- Can, H., Tuncer, D., ve Ayhan, D. Y. ,(2004). *Genel İşletmecilik Bilgileri*, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Çakır, Ö. (2001). *İşe bağlılık olgusu ve etkileyen faktörler*. Ankara:Seçkin Yayıncılık.
- Davis, K. (1988). İşletmede İnsan Davranışı-Örgütsel Davranış, Çev. Kemal Tosun, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını. İstanbul*.
- Davis, K., ve Newstrom, J. W. (1989). *Human behavior at work*. McGraw-Hill.
- Demir, N. (2007). *Örgüt kültürü ve iş tatmini: plastik sektöründe bir araştırma*. Türkmen Kitabevi.
- Deniz, M. (2005). Örgütsel Davranış Boyutlarından Seçmeler,(Ed.) Mehmet Tikici. *Nobel Yayın Dağıtım, Ankara*.
- Devis, K., ve Newstorm, J. W. (1985). *Human Behaviour at Work: Organizational Behaviour*.
- Drucker, P. (2000). Yeni gerçekler, (Çev. Birtane Karanakçı), 7. Baskı *Türkiye İş bankası kültür yayınları*, Ankara

- Erdoğan, İ. (1996). İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, Avcıol Basım Yayın, İstanbul.
- Eren, E. (1993). Yönetim ve Organizasyon, Beta Basım Yayın ve Dağıtım A.Ş. , İstanbul.
- Eren, E. (2001). Yönetim ve organizasyon: çağdas ve küresel yaklaşımlar. *Management and organization: A contemporary and global approaches* Istanbul: Beta Yayınevi.
- Eren, E.(2000). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Basım Yayım, İstanbul..
- Eren, E.(2001). Yönetim ve organizasyon, *Beta Yayıncılık*, İstanbul.
- Eren, E., Davranış, Ö., ve Psikolojisi, Y. (2000). Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Eren, Erol (2004), *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Basım, İstanbul.
- Eroğlu, F. (2010). Davranış Bilimleri, Beta Yayın Dağıtım, 10. B., İstanbul.
- Ersen, H. (1997), *Toplam Kalite ve insan Kaynakları Yönetimi ilişkisi*, Alfa Yayınevi, İstanbul.
- Ersen, H., ve Stephenson, C. (1997). *Toplam kalite ve insan kaynakları yönetimi ilişkisi: verimli ve etkin olmanın yolu*. Haldun Ersen.
- Feldman, D. C., ve Arnold, H. J. (1983). *Managing individual and group behavior in organizations*. McGraw-Hill College.
- Ganguli, H. C. (1994). *Job satisfaction scales for effective management: Manual for managers and social scientists*. Concept Publishing Company.
- Ghazzawi, I. (2008). Job satisfaction antecedents and consequences: A new conceptual framework and research agenda. *The Business Review, Cambridge, 11(2)*, 1-10.
- Hwang, C.L. ve K. P. Yoon, (1981) Multiple Attribute Decision Making: Methods and Applications, Berlin: Springer. Verlag,.
- İnce, M., ve Gül, H. (2005). Yönetimde yeni bir paradigma: Örgütsel bağlılık. *Çizgi Kitabevi, Konya*.
- Kavuncubaşı, Ş. (2000). Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara: Siyasal Kitabevi, 1. Baskı, Ankara.
- Keeney, R. L., ve Raiffa, H. (1976). Decision with multiple objectives.

- Keser,A.(2006) *Çalışma Yaşamında Motivasyon*, Alfa Aktüel Yayınları, İstanbul.
- Korman, A. K., Akhun, İ., ve Alkan, C. (1978). *Endüstriyel ve organizasyonel psikoloji*. Milli Eğitim Bakanlığı.
- Kreitner, R., ve Kinicki, A. (2001). *Organizational Behaviour* (jth ed.), Boston.
- Lawler III, E. E. (1973). *Motivation in work organizations*.
- Levitan, S. A., ve Johnston, W. B. (1973). *Work Is Here to Stay*, Alas.
- Levitan, S. A., ve Johnston, W. B. (1973). *Work Is Here to Stay*, Alas.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology, 1*, 1297-1343.
- Luthan, F. (1992), *Organizational Behaviour*, Sixth Edition, New York: McGraw Hill Company,.
- Metle, M. A. K. (2001). Education, job satisfaction and gender in Kuwait. *International Journal of Human Resource Management, 12*(2), 311-332.
- Muchinsky, P. M. (1993). *Student workbook for Muchinsky's Psychology applied to work: an introduction to industrial and organizational psychology*. Arden Shakespeare.
- Mullins, L. J.(1983). *Management and Organizational Behavior*.London: Third Edition, Pitman Pub.
- Newstrom, J. W. ve Davis, K. (1993). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*”, 9th Edition, New York, McGraw-Hill.
- Özgen, H., Yalçın, A., ve Öztürk, A. (2002). *İnsan kaynakları yönetimi*. Nobel Yayınları, Adana
- Reitz, H. J. (1987). *Behavior in organizations*. Richard D Irwin.
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational behaviour: concepts, applications and controversies*. *Prentice-Hall Publishing, New York*.
- Sabuncuoğlu, Z., ve Tüz, M. V. (1998). *Örgütsel psikoloji*. Alfa Basım Yayım Dağıtım. Bursa.
- Saiyadain, M. S. (2009). *Human Resources Management (4. Ausg.)*. *Neu Delhi, Indien: Tata McGraw-Hill*.

Schermerhorn, J. R., Hunt J. G. Ve Osborn R. ,(1994),*Managing organizational behavior*, John Wiley ve Sons Inc. , USA.

Schultz, D. P., ve Schultz, S. E. (1990). *Psychology and industry today: An introduction to industrial and organizational psychology*. MacMillan Publishing Company.

Solmuş, T. (2004). *İş yaşamında duygular ve kişilerarası ilişkiler: Psikoloji penceresinden insan kaynakları yönetimi*. Beta.

Telman, N., ve Unsal, P. (2004). *Calisan Memnuniyeti*. Epsilon Yayınevi. Istanbul.

Temir A. (2002). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Kara Harp Okulu Basım Evi, Ankara.

Temir, A. (2002), *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Kara Harp Okulu Basım Evi, Ankara.

Tzeng, G. ve Huang, J. (2011). Multiple Attribute Decision Making Methods and Applications. The United States of America :Taylor ve Francis Group CRC Press,1-6.

Uyargil, C. (1988). İş Tatmini ve Bireysel Özellikler. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul*.

Tezler:

Aksayan, S. (1990). Koruyucu ve tedavi edici sağlık hizmetlerinde çalışan hemşirelerin iş doyumu etkenlerinin irdelenmesi.(*Yayınlanmamış doktora Tezi*), İstanbul Üniversitesi. İstanbul.

Çoruh, E. (2001). *Hazır Giyim Sektöründe Çalışanları İş Doyumlarının İncelenmesi*.(*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*), Gazi Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Fisher, C. D. (2000). Mood and emotions while working: missing pieces of job satisfaction?. *Journal of organizational behavior*, 185-202.

Kaya, Nilay, (2013), İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Bir Uygulama, *İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi*.

Keleş Ç., Hatice, Necla (2006), *İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma*, .(*Yayınlanmamış Doktora Tezi*) Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilimdalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim, Konya.

- Kesici, S. (2006). *Bankalarda motivasyon ve iş tatmini ilişkisi ve uygulamadan bir örnek* (Doctoral dissertation, Pamukkale Üniversitesi).
- Konuk, M. (2006). İşletmelerde örgüt kültürünün iş tatmini üzerindeki etkisi ve önemi Konya Şeker fabrikasında bir uygulama. *Yüksek lisans tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Konya.*
- Oksay, A. (2005). *Çalışanlarda iş tatmini: Sağlık sektörü üzerine bir araştırma* (Doctoral dissertation, Sosyal Bilimler).
- Smither, R.D. (1998) *The Psychology of Work and Human Performance*, Third Edition, New York, Longman
- Şenses, Ş. (1999). Kurum İçi Halkla İlişkiler ve İş Tatmini. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, İstanbul
- Şimşek Ş., Akgemci, T., ve Çelik, A. (1998). *Davranış bilimlerine giriş ve örgütlerde davranış*. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Şimşek, M. Ş., Akgemci, T., ve Çelik, A. (2011). *Davranış bilimlerine giriş ve örgütlerde davranış*. Gazi Kitabevi.
- Şimşek, M. Ş., Akgemici, T. ve Çelik, A. (2003), *Davranış bilimlerine giriş ve örgütlerde davranış*, Adım Matbaacılık ve Ofset, Konya
- Tuta, Y. (2008). *Yönetime Katılmada öneri sistemleriyle İş Tatmini Arasındaki İlişki Ve Bir Örgütteki Uygulaması*. Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Kütahya.
- Tüzün, M. (2002), *Çalışanların İş Memnuniyetlerindeki Yetersizliğin İşe Olumsuz Etkileri ve Bunun Saptanması için Bir Ölçek Geliştirme*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Dergiler:

- Akıncı, Z. (2002). Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz İİ BF Dergisi*, 4, 1-25.
- Altaş, S. S., ve Çekmecelioğlu, H. G. (2007). İş tatmini, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışının iş performansı üzerindeki etkileri: Bir araştırma. *Öneri Dergisi*, 7(28), 47-57.
- Altimus, C. A., ve Tersine, R. J. (1973). Chronological age and job satisfaction: The young blue collar worker. *Academy of Management Journal*, 16(1), 53-66.
- Bakan, İ., ve Büyükbeşe, T. (2004). Örgütsel iletişim ile iş tatmini unsurları arasındaki ilişkiler: akademik örgütler için bir alan araştırması. *Akdeniz University Faculty of Economics ve Administrative Sciences Faculty Journal/Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(7), 1-30
- Bender, K. A., Donohue, S. M., ve Heywood, J. S. (2005). Job satisfaction and gender segregation. *Oxford economic papers*, 57(3), 479-496.
- Bovier, P. A., ve Perneger, T. V. (2003). Predictors of work satisfaction among physicians. *European journal of public health*, 13(4), 299-305.
- Budak, G. (1999). İşletmeleri başarıya ulaştıran yol: organizasyon yapısı–birey iş doyumunu uyumu. *İzmir Ticaret Odası Yayını*, 61, 99.
- Çekmecelioğlu, H. G. (2005). Örgüt ikliminin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: bir araştırma. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2).
- Ergeneli, A., ve Eryiğit, M. (2001). Öğretim elemanlarının iş tatmini: Ankara’da devlet ve özel üniversite karşılaştırması. *Hacettepe Üniversitesi İİ BF Dergisi*, 19(2), 159-178.
- Gazioglu, S., ve Tansel, A. (2006). Job satisfaction in Britain: individual and job related factors. *Applied Economics*, 38(10), 1163-1171.
- Gül, H., Oktay, E., ve Gökçe, H. (2008). İş tatmini, stres, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkiler: Sağlık sektöründe bir uygulama. *Akademik Bakış*, 15(11), 1-11.
- KARAHAN, A. (2009). Demografik farklılıkların iş gücü verimliliğine etkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (21), 269-281.

- Kırel, Ç. (1999). Esnek çalışma saatleri uygulamalarında cinsiyet, iş tatmini ve iş bağlılığı ilişkisi. *İÜ İşletme Fakültesi Dergisi*, 28(2), 115-136.
- Motowidlo, S. J. (1984). Does job satisfaction lead to consideration and personal sensitivity?. *Academy of Management Journal*, 27(4), 910-915.
- Özbek, a., ve Eren, t. Çok Ölçütlü Karar Verme Teknikleri İle Hizmet Sağlayıcı Seçimi. *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 1-22.
- Öztürk, A., ve Güzelsoydan, Y. S. (2001). büyük mağazalarda çalışan personelin iş doyumunu üzerine çukurova bölgesinde bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15(1-2).
- Rogers, J. D., Clow, K. E., ve Kash, T. J. (1994). Increasing job satisfaction of service personnel. *Journal of services Marketing*, 8(1), 14-26.
- Saari, L. M., ve Judge, T. A. (2004). Employee attitudes and job satisfaction. *Human resource management*, 43(4), 395-407.
- Scandura, T. A., ve Lankau, M. J. (1997). Relationships of gender, family responsibility and flexible work hours to organizational commitment and job satisfaction. *Journal of organizational Behavior*, 377-391.
- Sevimli, F., ve Iscan, Ö. F. (2005). Bireysel ve is ortamına ait etkenler acisindan is doyumunu. *Ege Academic Review*, 5(1), 55-64.
- Yolaç, G. (2008). Satış Elemanlarının Müşteri Yönelimi ile İş Tatmini, Örgütsel Bağlılığı ve Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Öneri Dergisi*, 8 (29), 36-42.
- Yüksel, İ., Kurt, M., ve Önder, H. H. (1998). İş Güçlüğü'nün İş Doyumu. *İş Gerilimi ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisinin Stepwise Regresyon Analizi ile Belirlenmesi*, *Verimlilik Dergisi*, 98(2), 43-52.

İnternet Kaynak:

Çarıkçı, İ. H., (2000), “*Çalışanların İş Tatminlerini Etkileyen Kişisel Özellikler Süpermarket Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*”, Süleyman Demirel Üniversitesi İİBD, Cilt:5, Sayı:2, <http://iibf.sdu.edu.tr/dergi/files/2000-2-12.pdf>, Erişim Tarihi: 10.12.2016.

Erpakademi, (2010), “*Moral ve İş Tatminin Motivasyon Üzerindeki Etkileri*”, <http://www.erpakademi.com/2010/01/10/moral-ve-is-tatmininin-motivasyon-uzerindekietkileri>, Erişim Tarihi:07.12.2016.

Erpakademi, (2010), “*Moral ve İş Tatminin Motivasyon Üzerindeki Etkileri*”, <http://www.erpakademi.com/2010/01/10/moral-ve-is-tatmininin-motivasyon-uzerindekietkileri>, Erişim Tarihi:07.12.2016.

Pekel, H. N., (2001), “*İşletmelerde Motivasyon-Verimlilik İlişkisi Devlet Hava Meydanları İşletmesi Antalya Havalimanı Çalışanları Arasında Bir Örnek Olay Araştırması*”, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, <http://tez.sdu.edu.tr/Tezler/TS00219.pdf>, Erişim Tarihi: 22.12.2016.

Seçil Taştan, “*Motivasyon ve İş Yaşamına Etkileri*”, <http://humanresourcesfocus.com/motivasyon.asp> (15.12.2016).

www.sobiacademy.net (erişim tarihi: 18.12.2016)

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı, Soyadı : ÇAĞATAY İBİLİ
Uyruğu : T.C.
Doğum Tarihi ve Yeri : 08.02.1990, Kayseri
Medeni Durumu : Bekar
GSM : 0 551 405 37 80
email : cagatayibili@gmail.com
Yazışma Adresi : Erciyesevler Mahallesi Ferruha Güpgüp Caddesi Mehmet Akif Sitesi 5/18 Kocasinan/KAYSERİ

EĞİTİM

Derece	Kurum	Mezuniyet Tarihi
Yüksek Lisans	Nuh Naci Yazgan Üniversitesi	Halen devam ediyor
Lisans	Anadolu Üniversitesi	Mezun
Lise	Meligazi Mustafa Eminoğlu Lisesi	Mezun

İŞ DENEYİMLERİ

Yıl	Kurum	Görev
2013-2014	Endotek Sağlık Gereçleri	Satış ve Pazarlama Uzmanı
2015-2016	Onkofar	Satış ve Pazarlama Uzmanı
2016-2017	Üstün medikal	Satış ve Pazarlama Uzmanı

YABANCI DİL : İngilizce