

TÜRKİYE'DEKİ ÖZEL SAĞLIK VE SPOR MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN PERSONELİN İŞ TATMİN SEVİYELERİ

Ünal KARLI, Settar KOÇAK

Ortaođu Teknik Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bölümü

ÖZET

Türkiye'deki özel sağlık ve spor merkezlerinde çalışan personelin katılımıyla gerçekleştirilen bu araştırma üç temel amacı gerçekleştirmek üzere tasarlanmıştır. Araştırmanın amaçlarından birincisi, bu merkezlerde çalışan personelin iş tatmin düzeylerini tespit etmek, diğer çalışanların cinsiyet, eğitim ve günlük çalışma süresinin iş tatmin düzeyinde farklılık oluşturup oluşturmadığını saptamak ve üçüncü amaç çalışan personelin yaş ve iş deneyim seviyeleri ile iş tatmin düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırmaktır. Araştırmanın örnekleme grubunu bu tür bir araştırmaya gönüllü olarak katılmayı kabul ettiklerini beyan etmiş olan Ankara ve İstanbul'daki sağlık ve spor merkezlerinin personeli oluşturmuştur. Çalışma sadece müşteriye hizmet veren personel üzerinde uygulanmıştır. Katılımcıların yaş ortalamaları 26.25 ± 5.2 'dir. Veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi uygulanmıştır. Katılımcılara iki bölümden oluşan Minnesota İş Tatmin Endeksi uygulanmıştır. İlk bölüm kişisel bilgi toplamak amacı ile hazırlanmış sorulardan oluşmaktadır. İkinci bölüm ise iş tatmininin içsel etkenlerini değerlendiren 11 ve iş tatminini etkileyen dışsal etkenleri değerlendiren 9 sorudan oluşmaktadır. Kişisel verilerin analizinde tanımlayıcı istatistik ve bağımsız değişkenlerin çalışanların iş tatmin düzeylerinde farklılık oluşturup oluşturmadığını tespit etmek için MANOVA ve farklılıkları oluşturan grupların tespiti için Bonferroni HSD testi kullanılmıştır. Yaş ile iş tatmin seviyesi arasındaki ilişki ve iş deneyimi ile iş tatmin seviyesi arasındaki ilişki düzeyini tespit etmek için Pearson korelasyon testi uygulanmıştır. Sonuçlar, araştırmaya katılan sağlık ve spor merkezlerinde çalışan personelin neredeyse tamamının iş tatmin seviyelerinin yüksek olduğunu göstermiştir. Cinsiyet ($F_{(1, 150)}=5.818, p<0.05$) ve eğitim düzeyindeki ($F_{(2, 150)}=39.909, p<0.05$) kişisel farklılıklar, personelin iş tatmin düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık oluşturmuştur. Yaş ile iş tatmin

Geliş tarihi : 03.12.2003

Yayına kabul tarihi : 05.11.2004

düzeyi arasında ($r = .197, p < 0.05$) ve iş deneyimi ile iş tatmin düzeyi arasında ($r = .195, p < 0.05$) anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Sonuç olarak cinsiyet ve eğitim durumu farklılıkları çalışanların iş tatmin düzeylerinde farklılıklar görülmesine neden olmuştur. Yaş ve iş deneyimide seçilmiş sağlık ve spor merkezlerinde çalışan personelin iş tatmin düzeylerinde farklılık görülmesine neden olan unsurlardan olmuştur

Anahtar Sözcükler: Spor, Sağlık ve spor merkezleri, İş tatmini, Personel, Spor yönetimi

JOB SATISFACTION LEVELS OF THE PERSONNEL AMONG THE SELECTED PRIVATE HEALTH CARE AND FITNESS CENTERS IN TURKEY

ABSTRACT

The research conducted on the personnel working in the private health care and fitness centers in Turkey, aimed to determine the job satisfaction levels of the personnel working in these centers, to identify if gender, education, and working shift differences had any impact on the job satisfaction levels of the personnel and to state age and job experience variables relationship with personnel job satisfaction levels. Study was conducted on the subjects working in the health care and fitness centers in Ankara and Istanbul, which accepted to participate in such a survey after a phone contact. The subject group consisted of 162 front-line personnel, who were directly in interaction with the customers. The mean age of the subjects was 26.25 ± 5.21 . Each subject was provided with a self-administered questionnaire. Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) was used as data collection instrument, which consisted of two parts; a) items asking for demographic information, b) 20 items composed of extrinsic and intrinsic job facets; 11 of the items were related with the intrinsic aspects of job satisfaction and 9 of them related with the extrinsic aspects of job satisfaction. In the statistical analysis, descriptive statistics was used for demographics and MANOVA were used to assess the job satisfaction level differences of the subjects according to their demographic variables and Bonferroni test was used to identify the difference causing group. Pearson correlation test was applied to define if any relationship existed between age and job satisfaction level, and between experience and job satisfaction level. Results indicated that all of the participants working in the selected health care and fitness centers, were satisfied with their jobs. Gender ($F_{(1, 160)} = 5.818, p < 0.05$) of the personnel resulted in significant job satisfaction level differences. Also, education level differences resulted in significant job satisfaction level differences ($F_{(2, 159)} = 39.909, p < 0.05$). Positive correlation was found between age and job satisfaction ($r = .197, p < 0.05$) and between job experience and job satisfaction ($r = .195, p < 0.05$). Finally, personnel working in these centers displayed different job satisfaction levels according to their gender and education level differences. Age and experience level were also indicators of job satisfaction level differences of Turkish personnel working in the selected private health care and fitness centers.

Key Words: Sports, Health and fitness centers, Job satisfaction, Personnel, Sport management

GİRİŞ

Organizasyonlar unutmamalıdır ki başarılı olabilmelerinin sırrı kurumların iyi motive edilmiş, katılımcı ve tatmin düzeyi yüksek işgücünü ellerinde tutabilme kabiliyetlerinde saklıdır (Dolan, 2003). Araştırmacılar motivasyonun ve iş tatmininin çalışanların performansları ve verimlilikleri üzerine etkisi olduğu kanısındadırlar (Milkowich ve Boudreau, 1988). Bu nedenle, genelde personelin iş anlayışı ve kişisel değer standartları arasında fark olarak kabul edilen iş tatmini bu alandaki literatürün temel konularından birisi olmuştur.

Önemi her geçen gün artan hizmet sektörüne paralel olarak bu sektörde çalışan personelin sayısı da artmaktadır. Diğer sektörlerde olduğu gibi yöneticiler insan kaynaklarının etkinliklerini ve verimliliklerini artırmak, üretim performansını ve verimliliği düşüren işten ayrılmalar, işe gelmeme ve iş aksatma gibi problemlerin üstesinden gelebilmek için işçilerinin ve çalışanlarının iş tatmin düzeylerini etkileyen faktörleri anlamalı ve analiz etmelidirler.

İş tatmini ve bireyin iş tatminini etkileyen faktörler araştırmalarda çok yönlü olarak incelenmiştir. İş tatmini, sadece işin kendi temel özelliklerinden değil, aynı zamanda kişinin kendi özelliklerinden de etkilenen bir kavramdır (Mathis ve Jackson, 1991). Uluslararası literatürde çevresel farklılıkların, iş yeri atmosferinin ve bireysel özelliklerin çalışan personelin iş tatmini seviyelerinde farklılık oluşturup oluşturmadığını konu eden araştırmalar uzun yıllardır yapılmaktadır.

Kişisel özellikler olan ücret, yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, ve medeni durum gibi sosyo-demografik değişkenlerin tümü ile iş tatmin seviyesi arasındaki ilişkiyi konu edinmiş çalışmaların (Barrett ve ark., 2002; Bilgiç, 1998, liacqua ve ark., 1995; Saiyadain, 1985) yanında sadece cinsiyet farklılığının iş tatmini üzerine etkisini incelemiş (Brief ve ark., 1977; Goh ve ark., 1991; Smith ve Plant, 1982; Varca ve ark., 1983, Witt ve Nye, 1992), iş yerindeki statü ve bölüm farklılıkları ile iş tatmini ilişkisini araştırmış (Centers ve Bugental, 1966; Egbule, 2003; Happell ve ark., 2003; O'Reilly ve Roberts, 1975), yine sadece eğitim düzeyinin iş tatminine etkisini (Glenn ve Weaver, 1982; Mottaz, 1984), yaş ve iş tatmini ilişkisini (Ang, Goh ve Koh, 1993; Lee ve Wilbur, 1985; Lowther ve ark., 1985; Luthans ve Thomas, 1989; Mottaz, 1987; Saleh ve Otis, 1964; Snyder ve Dietrich, 1992), iş deneyimi ve iş tatmini ilişkisini incelemiş (Klecker ve ark., 1999), yaşam kalitesi ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi (Cimete ve ark., 2003), günlük çalışma süresi farklılıkları ile personelin iş tatmini farklılıkları arasındaki ilişkiyi araştırmış (Miller ve Terborg, 1979) ve iş yerinde uygulanan yönetim metodları ile iş tatmini ilişkisini konu edinmiş çalışmalar vardır (Dolan, 2003).

Çoğu hizmet sektöründeki meslek guruplarında personelin ve özellikle müşteriye hizmette onlarla direk ilişki içinde olan personelin iş tatmin seviyesi çalışma performansının ilişkili olduğu düşünülmektedir (Noe ve ark., 1996). Hizmet sektöründe iyi müşteri ilişkileri

organizasyonun başarısı için çok önemlidir. Bu nedenle, müşteriye karşı özenli davranmaya önem verilen organizasyonlarda müşteri ile ilk temasta ve direk ilişki içinde bulunacak ve organizasyonun müşteri üzerindeki izleniminin oluşmasında etkili olacak bu personel kurumun en önemli çalışanıdır. Genel olarak da bu personel, hizmet sunumunda organizasyonun müşteri ile ilk temas kurduğu ve davranışlarıyla, var olan ve potansiyel müşterilerin organizasyonun hizmet ve ürünlerinden faydalanma kararları üzerinde etkili olabilecek en önemli kişilerdir.

Hizmet amaçlı organizasyonların başarısı için bu personelin tutumu, dikkatli ve özenli yaklaşımı çok önemlidir. Çünkü hizmet sunumundaki bir aksaklık, özensizlik sadece personelin yetersizliği olarak algılanmaz, bu başarısızlık aynı zamanda organizasyona da yüklenir. Hizmet sektöründe giderek önemi artan sağlık ve spor merkezleri ve bu merkezlerle ait tesislerde çalışan personelin verimliliğini, iş motivasyonunu ve performansını artırmaya yönelik iş tatmini ve bunları etkileyen unsurlarla ilgili çalışmalar uluslararası literatüre bakıldığında diğer alanlara nazaran daha azdır. Ülkemizdeki spor kurumlarında ve sağlık ve spor merkezlerinde çalışan personelin iş tatmin seviyeleri ile ilgili çalışmaların sayısı da uluslararası çalışmalarda olduğu gibi azdır.

Bu nedenle, Türkiye'deki özel sağlık ve spor merkezlerinde çalışan personelin katılımıyla yapılan bu araştırma üç temel amacı gerçekleştirmek üzere tasar-

lanmıştır. Araştırmanın amaçlarından birincisi, bu merkezlerde çalışan personelin iş tatmin düzeylerini tespit etmek, diğeri çalışanların cinsiyet, eğitim ve günlük çalışma süresinin iş tatmin düzeyinde farklılık oluşturup oluşturmadığını saptamak ve üçüncü amaç çalışan personelin yaş ve iş deneyim seviyeleri ile iş tatmin düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırmaktır.

YÖNTEM

Örneklem: Araştırmanın örneklem grubunu Ankara ve İstanbul'da bulunan özel sektöre ait 10 adet sağlık ve spor merkezinde çalışan personel oluşturmuştur.

Sağlık ve spor merkezleri verdikleri hizmet alanları sayısı, çalışan personel sayısı ve kayıtlı üye sayısı baz alınarak kategorilendirilmiştir. Üye sayısı en az 500 kişi olan ve en az 25 personel çalıştıran ve yüzme havuzu, tenis kortları, squash kortları, serbest ağırlık odaları, kondisyon salonları, fitness odaları, oksijen ve aerobik fitness odaları, saunası ve jakuzisi olan sağlık ve spor merkezlerin personeli çalışmaya dahil edilmiştir. Ön görüşmeler sonucu iletişime geçilen ve çalışmaya katılmayı kabul eden İstanbul ve Ankara da bulunan bu tür 15 sağlık ve spor merkezinden 10'unun personeli araştırma grubunu oluşturmuştur. Personelden sadece müşteri ile direk ilişki içinde olan danışmanlar, fitness program yöneticileri, fitness eğitmenleri, havuz programı yöneticileri, yüzme eğitmenleri, can kurtaranlar, aerobik ve step eğit-

menleri, çocuk bakım uzmanları , masöz ve masörlere araştırmaya dahil edilmiştir.

Veri Toplama Aracı: Bilgiç'in (1998) Ankara'daki devlet ve özel sektöre bağlı değişik işlerde tam zamanlı olarak çalışan 249 Türk personelin iş tatminleri ve kişisel özellikleri arasındaki ilişki ile ilgili araştırmasında ölçüm aracı olarak kullandığı ve geçerlilik ve güvenilirliğini çalıştığı Minnesota Tatmin Endeksi ölçüm aracı olarak kullanılmıştır. Minnesota tatmin endeksi iki ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm demografik bilgi toplamak için hazırlanmış sorulardan, ikinci bölüm ise iş tatmininin değişik yönlerini sorgulayan yirmi adet sorudan oluşmaktadır. Bu yirmi sorudan 11 adedi iş tatminini etkileyen içsel faktörleri değerlendirmek için, 9 adedi de iş tatminini etkileyen dışsal faktörleri değerlendirmek üzere hazırlanmıştır. Elde edilen veriler 5' li Likert skala (hiç memnun değilim = 1, çok memnunum =5) yardımıyla değerlendirilmiştir.

Verilerin Analizi: Kişisel farklılıkların tespitinde tanımlayıcı istatistik ve farklı

için Pearson korelasyon testi uygulanmıştır. Dışsal iş tatmini, içsel iş tatmini ve toplam iş tatmini bağımlı değişkenleri; yaş, cinsiyet, günlük çalışma süreleri (yarı-zamanlı, tam-zamanlı), eğitim düzeyleri ve iş deneyim düzeyleri bağımsız değişkenleri oluşturmuştur.

BULGULAR

Dağıtılan toplam 300 anketten 183'ü (%61) geri dönmüştür ve doğru olarak doldurulan 162 (%54) anket çalışmaya dahil edilmiştir. Toplam anket sayısının %63' ünü (n=102) erkek personel ve %37' sini (n=60) bayan personel oluşturmuştur. Katılımcıların %79' u (n=128) tam-zamanlı ve %21' i (n=34) yarı-zamanlı çalışmaktadır. Personelin eğitim durumları yüzde dağılımlarına bakıldığında, %8,6' sı (n=14) ortaokul, %43,2' si (n=70) lise ve % 48,1'i (n=78) üniversite mezunlarından oluşmaktadır.

Tüm çalışanların toplam iş tatmin düzeyleri ortalama değeri 3.52 (0.58 olarak tespit edilmiştir (Tablo 1).

Tablo 1. Çalışan tüm personelin toplam iş tatmin değerleri ortalamaları.

Değişken	N	Minimum	Maksimum	\bar{X}	Ss
Toplam İş Tatmini	162	1.45	4.80	3.52	0.58

$p < 0.05$

kişisel değişkenlerin personelin iş tatmin düzeylerinde oluşturabileceği farklılıkları tespit etmek için MANOVA ve olası farklılığın hangi guruptan kaynaklandığını tespit etmek içinde Post-hoc testlerinden Bonferroni kullanılmıştır. Yaş ve deneyimin iş tatmini ile ilişkisini tespit etmek

Özel sağlık ve spor merkezlerinde çalışan personelin içsel, dışsal ve toplam iş tatmin ortalama değerlerinde cinsiyet farklılığından kaynaklanan bir farklılık olup olmadığını tespit etmek üzere yapılan MANOVA sonuçları personelin cinsiyete bağlı olarak tatmin düzeyi orta-

lamalarında anlamlı farklılık gösterdiği yönündedir (Wilks Lambda (Λ)=0.955, $F_{(2, 159)}=3.74$, $p<0.05$).

İş tatmininin alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri ile cinsiyet farklılıkları bazında yapılan tek yönlü ANOVA sonuçlarına bakıldığında, iş tatminini etkileyen dışsal unsurlar alt boyutunda personelin tatmin değerleri cinsiyete bağlı olarak anlamlı farklılık gösterdiği görülmektedir ($F_{(1, 160)}=7.48$, $p<0.05$). İş tatmininin diğer bir alt boyutu olan içsel unsurlar boyutunda da cinsiyet bağlı anlamlı farklılıklar tespit edilmemiştir ($F_{(1, 160)}=3.384$, $p>0.05$). Her iki boyutun ortalama değeri olan toplam iş tatmin değerine bakıldığında da personelin iş tatmin seviyeleri cinsiyete bağlı olarak farklılık göstermiştir ($F_{(1, 160)}=7.48$, $p<0.05$), (Tablo 2).

Günlük çalışma süresinin personelin içsel, dışsal ve toplam iş tatmini ortalama değerleri arasında anlamlı bir farklılık oluşturup oluşturmadığını saptamak için yapılan analiz sonucunda, MANOVA sonuçları personelin çalışma süresine bağlı olarak iş tatmin boyutları arasında anlamlı farklılıkları olduğunu göstermiştir (Wilks Lambda (Λ)=0.94, $F_{(2, 159)}=4.64$, $p<0.05$).

Ancak günlük çalışma süresinin, iş tatmininin alt boyutları içindeki ortalama değerler arasında farklılık oluşturup oluşturmadığını tespit etmek için yapılan tek yönlü ANOVA sonuçları günlük çalışma süresi farklılıklarının iş tatmininin alt boyutları içinde anlamlı değişiklik oluşturmadığı yönündedir (Tablo 3).

Tablo 2. Cinsiyet farklılıklarına göre dışsal, içsel ve toplam iş tatmini ortalama, standart sapma değerleri ve cinsiyete bağlı farklılıklar.

	Erkek (n=102)		Kadın (n=60)		Sd	F	p
	\bar{X}	Ss	\bar{X}	Ss			
Dışsal	3.49	0.61	3.21	0.63	1-160	7.48	.007
İçsel	3.71	0.62	3.52	0.62	1-160	3.38	.068
Toplam	3.61	0.57	3.3	0.57	1-160	5.81	.017

$p<0.05$

Tablo 3. Personelin çalışma süresi farklılıklarına göre dışsal, içsel ve toplam iş tatmini ortalama, standart sapma değerleri ve personelin çalışma süresine bağlı farklılıklar.

	Tam Zamanlı (n=128)		Yarı Zamanlı (n=34)		Sd	F	p
	\bar{X}	Ss	\bar{X}	Ss			
Dışsal	3.41	0.67	3.28	0.46	1-160	1.107	.294
İçsel	3.61	0.65	3.74	0.48	1-160	1.264	.263
Toplam	3.52	0.62	3.54	0.42	1-160	0.021	.884

$p<0.05$

Spor Merkezi Çalışanlarının İş Tatmini

Personelin eğitim durumuna bağlı iş tatmini alt boyutları ortalama değerleri arasında farklılık olup olmadığını tesbit etmek için yapılan MANOVA sonuçları, personelin iş tatmin değerlerinin farklı alt boyutlarda anlamlı farklılık gösterdiğini ortaya koymuştur (Wilks Lambda (Λ)=0.639, $F_{(4, 316)}=19.80$, $p<0.05$).

Eğitim durumunun iş tatmininin alt boyutları içinde farklılık oluşturup oluşturmadığını tespit etmek üzere yapılan tek yönlü ANOVA sonuçları eğitim durumunun dışsal iş tatmini ortalama değerlerinde ($F_{(2, 159)}=39.10$, $p<0.05$), içsel iş tatmini ortalama değerlerinde ($F_{(2, 159)}=28.61$, $p<0.05$) ve toplam iş tatmini değerlerinde anlamlı farklılıklar olduğunu göstermiştir ($F_{(2, 159)}=39.90$, $p<0.05$), (Tablo 4). Post-hoc Bonferroni testine göre guruplar arasındaki farklılık üniversite mezunlarının oluşturduğu gruptan kaynaklanmaktadır.

Tablo 4. Personelin çalışma süresi farklılıklarına göre dışsal, içsel ve toplam iş tatmini ortalama, standart sapma değerleri ve personelin çalışma süresine bağlı farklılıklar.

	Ortaokul (n=14)		Lise (n=70)		Üniversite (n=78)		F	p	
	\bar{X}	Ss	\bar{X}	Ss	\bar{X}	Ss			
Dışsal	3.65	0.68	3.75	0.55	3.01	0.46	2-159	39.10	.00
İçsel	3.65	0.74	3.99	0.51	3.32	0.51	2-159	28.61	.00
Toplam	3.65	0.70	3.88	0.48	3.18	0.43	2-159	39.90	.00

$p<0.05$

Çalışan personelin iş tatmin düzeyi ile iş deneyim süreleri arasındaki ilişkiyi tespit etmek için uygulanan pearson korelasyon testi sonucunda personelin içsel iş tatmin düzeyi ($r= .168$; $p<0.05$), dışsal iş tatmin düzeyi ($r= .199$; $p<0.05$)

ve toplam iş tatmin düzeyi ($r= .195$; $p<0.05$) ile iş deneyimi süresi arasında anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir (Tablo 5).

Tablo 5. Personelin yaşı ve iş deneyimi süreleri ile içsel, dışsal ve toplam iş tatmin değerleri arasındaki ilişki.

	Yaş	İş Deneyim Süresi
İçsel Tatmin	.195	.195
Dışsal Tatmin	.169	.168
Toplam Tatmin	.197	.199

$p<0.05$

Çalışan personelin iş tatmin düzeyi ile personelin yaşı arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için tekrar uygulanan pearson korelasyon testi sonucunda personelin içsel iş tatmin düzeyi ($r= .169$; $p<0.05$), dışsal iş tatmin düzeyi ($r= .197$; $p<0.05$) ve toplam iş tatmin düzeyi ($r= .195$; $p<0.05$) ile personelin yaşı arasında anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir

TARTIŞMA VE SONUÇ

Özel sağlık ve spor merkezlerinde yapılan bu araştırmanın amacı bu merkezlerde çalışan personelin iş tatmin seviyelerini belirlemek ve farklı kişisel değişkenlere sahip personelin iş tatmini se-

viyelerinde farklılık olup olmadığını tespit etmek ve incelemektir.

Analiz sonuçları bayan ve erkek personelin iş tatmin düzeylerinin farklı olduğunu göstermektedir. Erkek personelin iş tatmin seviyesinin bayanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Literatürde araştırma sonuçlarını destekler nitelikte çalışmaların varlığının yanı sıra cinsiyet farklılığı ile iş tatmin seviyesinin ilişkisinin olmadığını bildiren çalışmalarda mevcuttur. D'Arcy ve arkadaşlarının (1984) ve Goh ve arkadaşlarının (1991) bulguları ile araştırma sonuçları farklılık göstermektedir. Elde edilen bulguların aksine, bahsi geçen çalışmalarda cinsiyet unsuru iş tatmin seviyesinde farklılık oluşturan bir etken olmamıştır. Ancak Bilgiç'in (1998) Türk işçileri üzerinde yaptığı çalışmanın bulguları araştırma bulguları ile paralellik göstermektedir. Bu paralellik belki de araştırmaların ikisinin de ele aldığı gurupların aynı kültürden olmasından kaynaklanıyor olabilir. Bu iki çalışmada da farklı cinsiyete sahip çalışanların iş tatmin seviyelerinde farklılık görülmüştür. Erkek ve bayan personel arasında görülen iş tatmin seviyesi farklılığının nedenlerinden bazıları kişisel beklenti farklılıklarından ve eğitim düzeyi farklılıklarından olabilir. Yüksek beklenti tatmin düzeyinin düşmesine neden olurken düşük beklentide tatmin düzeyinin yüksek olmasına neden olabilir. (Vroom ve Deci, 1970). Kişilerin hayata bakış açısını genişleten bir unsur olan eğitim de, kişisel beklentileri ve tatmin düzeylerinde ters yönde ilişki oluşturmuş olabilir. Yüksek eğitim düzeyi yüksek

beklentiyi dolayısıyla düşük iş tatmin düzeyini, düşük eğitim düzeyi düşük beklentiyi dolayısıyla yüksek iş tatminini doğurabilir. Yapılan araştırmada bayanların erkeklere oranla daha düşük iş tatmin seviyesi ortaya koymalarının sebebi yine erkeklere oranla daha yüksek eğitim düzeyine sahip olmalarından kaynaklandığı düşünülebilir.

Kültürel yapının bir uzantısı olan Türk aile yapısında erkek ve bayanların iş tatmin düzeylerindeki farklılığın oluşmasındaki diğer bir etken olabilir. Ataerkil aile yapısına sahip Türk toplumunda ailenin ekonomik sorumluluğu üzerinde olan erkek çalışmak zorundadır. Bu zorunluluk muhtemelen onun sahip olduğu iş üzerinde eleştirel olmasını engelleyici bir durum olabilir.

Araştırmada değerlendirmeye alınmış değişkenlerden personelin günlük çalışma sürelerindeki farklılık iş tatmin seviyelerinde anlamlı düzeyde farklılık görülmesine sebep olmamış ve her iki grubun iş tatmin düzeyleride yüksek çıkmıştır. Bu bulgu Eberhardt ve Shani'nin (1984) çalışmaları ile benzerlik göstermemiştir. Eberhardt ve Shani'nin (1984) araştırmasında yarı zamanlı çalışanlar tam zamanlı çalışanlardan daha yüksek iş tatmin düzeyi göstermiştir.

Katılımcıların iş tatmin seviyeleri eğitim düzeylerine göre de anlamlı farklılıklar göstermiştir. Üniversite mezunu olanlar en düşük iş tatmin seviyesine sahip olmuşlardır. Oysa ki Glenn ve Weaver (1982) çalışmalarında eğitimin iş tatmini üzerinde olumlu yönde etki yaptığını, yani eğitim seviyesi arttıkça iş tatmini sevi-

yesinin arttığını vurgulamışlardır. Bu çalışmadaki üniversite mezunlarının düşük iş tatmin seviyesine sahip olmalarının sebebi yüksek düzeyde eğitim almalarından kaynaklanmış olabilir. Çünkü bireyin eğitim düzeyi ne kadar yüksek olursa işi ile ilgili beklenti, talebi ve tatmin olma eşiği o kadar yükselir. Eğer iş bu beklentiyi karşılayamaz ise tatminsizlik doğar. Müşteriye hizmette direk ilişki temeline dayalı bu meslek temel özellikleri itibarı ile yüksek beklentilere cevap veremeyebilir. Bu çalışmada yer alan üniversite mezunu personelin iş tatmin düzeylerinin düşük olmasının nedenlerinden birisi bu olabilir.

İş deneyim süresi ile iş tatmin düzeyi arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir. İş deneyim süresi yüksek olan personelin iş tatmin düzeyleride yüksek çıkmıştır. Bu sonuç Iacocca ve Schumacher'in (1995) çalışmaları ile paralellik göstermemiştir. Iacocca ve Schumacher'in (1995) bulguları iş deneyim süresi yüksek olan personelin daha düşük seviye iş tatmini gösterdiği yönündedir. Bu çalışmadaki yüksek deneyime sahip personelin kendilerinden daha az deneyimli ve tecrübeli çalışanlar yanında üst kidede sahip olmaları ve bu nedenle iş yerindeki tutum ve davranışlarında daha rahat olmaları durumu onların işyerilerinden ve dolayısıyla işleri ile ilgili memnuniyetlerini artıran bir sebep olabilir.

Araştırmada inceleme konularından birisi olan yaş ile iş tatmini arasındaki ilişki sonuçları birçok çalışmanın bulguları ile paralellik göstermiştir (Ang ve ark., 1993; Glenn ve ark., 1977; Lee ve

Wilbur, 1985; Saleh ve Otis, 1964). Yaş arttıkça iş tatmin seviyesi de artmıştır. Bu da yaşlanma dolayısı ile işten yana olan beklentilerin azalmasından kaynaklanıyor olabilir. Ayrıca artan yaşın kişiye mesleki açıdan kıdem, iş ortamında otorite ve davranışlarda bağımsızlık sağlıyor olmasından kaynaklanabilir. Personelin tecrübe ile orantılı iş tatmin düzeyindeki artışı, kişilerin olgunlaştıkça daha gerçekçi beklentilere sahip olmaları ile bağlantılı olabilir. Ancak iş tatmini ve yaş arasındaki ilişki çalışanların farklı sektörlerden olmasına, farklı çalışma ortamlarına, iş değer yargılarındaki farklılıklara ve iş türüne bağlı olarak farklılık gösterebilir (Ang ve ark., 1993; Mottaz, 1987). Bunun için bu çalışmada ortaya konan sonuç bir sebep sonuç ilişkisi değildir. Daha genç çalışanların daha düşük iş tatmin seviyesine sahip olmalarının sebebi olarak sadece yaşı göstermek yeterli olmayabilir.

Sonuç olarak, bu çalışmaya dahil olan katılımcıların hepsinin iş tatmin seviyeleri yüksek çıkmıştır. Cinsiyet, medeni durum, ve farklı eğitim düzeyleri çalışanların iş tatmin düzeyinde farklılık görülmesine neden olmuştur. İş deneyimi ile iş tatmini ve yaş ile iş tatmini arasında olumlu yönde ilişki tespit edilmiştir. Çalışanların hemen hepsinin iş tatmin seviyelerinin yüksek çıkmasının muhtemel sebeplerinden biri bu seçilen sağlık ve spor merkezlerinin üst düzey salonlar olmalarından dolayı çalışanlarına çok iyi çalışma ortamları sağlaması olabilir. Bir diğeri de yapılan işin yapısı itibarı ile eğlenceli ve tatminkar bir meslek olmasının

yanında personelin, lüks salonlarda çalışıyor olmanın kendilerine prestij sağladığını düşünmelerinden kaynaklanabilir. Bütün bunların yanında alternatif iş bulamama endişesi de çalışanların hepsinin işlerinden tatmin olmalarının nedeni sayılabilir. Çalışma ortamları, sunulan olanaklar, imkanlar ve ücret ne olursa olsun, işsizliğin, ekonomik belirsizliğin ve yeni bir iş bulabilmenin zorluğu insanları ellerinde olan işlerine bağlı kalmaya zorladığı düşünülebilir.

Bu çalışmayı takip edecek olan sağlık ve spor merkezleri ile ilgili yapılabile-

cek yeni çalışmalarda müşteriye hizmette doğrudan ilişki içinde olan personel ile üst düzey yöneticilerin iş tatmin düzeyleri arasındaki farklılıklar ele alınarak iş yerindeki statünün iş tatminine etkisi incelenebilir. Yine yapılacak olan çalışmalarda özel sektöre bağlı sağlık ve spor merkezleri ile kamuya bağlı spor merkezlerinde çalışan personelin iş tatmin düzeylerindeki farklılıkları oluşturan etkenler değerlendirilerek kamunun ve özel sektörün iş anlayışı ve çalışanlarına sağladıkları olanaklar değerlendirme konusu olabilir.

Yazışma Adresi (Corresponding Address):

Ünal KARLI
Orta Doğu Teknik Üniversitesi
Eğitim Fakültesi
Beden Eğitimi ve Spor Bölümü
06531 ANKARA
e-posta: unal_karli@hotmail.com

KAYNAKLAR

- Ang, B.K., Goh, T.C. & Koh, H.C. (1993). The impact of age on the job satisfaction of accountants. **Personnel Review**, 22(1), 31-39.
- Barrett, J.J., Gillentine, Lamberth, A.J. & Daughtrey, C.L. (2002). Job satisfaction of NATABOC certified athletic trainers at Division One National Collegiate Athletic Association Institutions in the Southeastern Conference. **International Sports Journal**, 6(2), 1-13.
- Bilgiç, R. (1998). The relationship between job satisfaction and personal charac-

teristics of Turkish workers. **The Journal of Psychology**, 132(5), 549-557.

Brief, A.P., Rose, F., Gerald, L. & Aldag, R.J. (1977). Sex differences in preferences for job attributes revisited. **Journal of Applied Psychology**, 62(5), 645-646.

Centers, R. & Bugental, D.E. (1966). Intrinsic and extrinsic job motivations among segments of the working population. **Journal of Applied Psychology**, 50(3), 193-197.

Cimete, G., Gencalp, N.S. & Keskin, G. (2003). Quality of life and job satisfaction of nurses. **Journal of Nursing Care Quality**, 18(2), 151-158.

D'Are, C., Syrotuik, J. & Siddique, S.M. (1984). Perceived job attitudes, job satisfaction, and psychological distress: A comparison of working men and women. **Human Relations**, 37(8), 603-611.

- Dolan, L.A. (2003). Management style and staff nurse satisfaction. **Dimensions of Critical Care Nursing**, 22(2), 97-98.
- Eberhardt, B.J. & Shani, A.B. (1984). The effects of full-time versus part-time employment status on attitudes toward specific organizational characteristics and Overall job satisfaction. **Academy of Management Journal**, 27, 893-900.
- Egbule, P.E. (2003). Factors related to job satisfaction of academic staff in Nigerian universities. **Journal of Further & Higher Education**, 27(2), 157-167.
- Glenn, N.D. & Taylor, P.A. (1977). Age and job satisfaction among males and females: A multivariate, multi-survey study. **Journal of Applied Psychology**, 62(2), 189-193.
- Glenn, N.D. & Weaver, C.N. (1982). Further evidence on education and job satisfaction. **Social Forces**, 61(1), 47-55.
- Goh, C.T., Koh, H.C. & Low, C.K. (1991). Gender effects on the job satisfaction of accountants in Signapore. **Work and Stress**, 5(4), 341-348.
- Happell, B., Trish, M. & Pinikahana, J. (2003). Burnout and job satisfaction: A comparative study of psychiatric nurses from forensic and mainstream mental health service. **International Journal of Mental Health Nursing**, 12, 1.
- Iacqua, J.A., Schumacher, P. & Li, H.C. (1995). Factors contributing to job satisfaction in higher education. **Education**, 116, 51.
- Klecker, B.M. & Loadman, W.E. (1999). Male elementary school teachers' ratings of job satisfaction by years of teaching experience. **Education**, 119(3), 504.
- Lee, R., & Wibur, E.R. (1985). Age job characteristics, and job satisfaction: A multivariate analysis. **Human Relations**, 38(8), 781-791.
- Lowther, M.A., Gill, S.J. & Coppard, L.C. (1985). Age and the determinants of teacher job satisfaction. **The Gerontologist**, 25(5), 520-525.
- Luthans, F., & Thomas, L.T. (1989). The relationship between age and job satisfaction: Curvilinear results from an empirical study-research Note. **Personnel Review**, 18(1), 23-26.
- Mathis, R.L. & Jackson, J.H. (1991). **Personnel / Human Resource Management**. Sixth Edition, West Publishing Company, USA.
- Miller, H.E., & Terborg, J.R. (1979). Job attitudes of part-time and full-time employees. **Journal of Applied Psychology**, 64, 380-386.
- Mottaz, C. J. (1984). Education and work satisfaction. **Human Relations**, 37(11), 985-1004.
- Mottaz, C. J. (1987). Age and work satisfaction. **Work and Occupations**, 14(3), 387-409.
- Milkowich, G.T. & Boudreau, J.W. (1988). **Personnel / Human Resource Management. A Diagnostic Approach**. Fifth Edition, Homewood, Illinois 60430.
- Noe, R.A., Hollenbeck, J.R., Gerhart, B. & Wright, P.M. (1996). **Human Resource Management, Gaining a Competitive Advantage**. 2nd Edition, Irwin / McGraw-Hill, United States.

- O'Reilly, III, Charles A. & Roberts, K.H. (1975). Individual differences in personality, position in the organization, and job satisfaction. **Organizational Behavior and Human Performance**, 14, 144-150.
- Saiyadain, M.S. (1985). Personal characteristics and job satisfaction: India - Nigeria comparison. **International Journal of Psychology**, 20, 143-153.
- Saleh, S.D. & Otis, J.L. (1964). Age and level of job satisfaction. **Personal Psychology**, 17, 425-430.
- Smith, D.B. & Plant, W.T. (1982). Sex differences in the job satisfaction of university professors. **Journal of Applied Psychology**, 67(2), 249-251.
- Synder, R.A. & Dictrich, F.H. (1992). Age/ job satisfaction: Assessment of the shape of the relationship from a systems perspective. **Personnel Review**, 21(1), 39-45.
- Varca, P.E., Shaffer, G.S. & McCauley, C.D. (1983). Sex differences in job satisfaction revisited. **Academy of Management Journal**, 26(2), 346-353.
- Vroom, V.H. & Deci, E.L. (1970). **Management and Motivation: Selected Readings**. Penguin Book, USA.
- Witt, L.A. & Nye, L.G. (1992). Gender and the relationship between perceived fairness of pay and promotion and job satisfaction. **Journal of Applied Psychology**, 77, 910-917.