

## **İnşaat İşletmelerinin İç Ve Dış İletişiminde Etkinliğin Artırılmasına Yönelik Bir Sistem Önerisi**

**M. Emin ÖCAL<sup>\*1</sup>, Emre KELEŞ<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Çukurova Üniversitesi, Müh. Mim. Fakültesi, İnşaat Mühendisliği Bölümü, Adana

### **Özet**

Özellikle ülkemizde inşaat sektöründe iletişimin önemi yeterince bilinmemektedir. Bundan dolayı iş süreçlerinde çeşitli aksaklıklar yaşanmaktadır. Bu çalışmada, inşaat işletmelerinde iletişimin yeri ve önemi konusunda farkındalık yaratmak ve iletişim kaynaklı sorunları en aza indirmek için öneriler geliştirilmiştir. Bunun için öncelikle sektördeki iletişim kaynaklı sorunlar saptanmaya çalışılmış, ardından bunların çözümüne yönelik öneriler sunulmuştur. Sektör yapısı ve ilişki farklılıkları göz önünde bulundurularak konu işletme içi ve dışı iletişim olmak üzere iki aşamada incelenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** İnşaat İşletmeleri, İletişim, İletişim Araçları, Etkinlik.

### **A System Proposal In Order To Improve Efficiency of Internal and External Communication in Construction Firms**

#### **Abstract**

The importance of communication in the construction industry in Turkey is not considered enough. Various problems are therefore experienced. A systematic approach has thus been proposed in this study in order to solve the communication problems of construction firms. In order to achieve this, communication related problems in the sector have been determined first, then suggestions are presented.. The problems were investigated as internal and external communication related due to the differences in industry structure and relationships between different parties.

**Key words:** Construction Firms, Communication, Communication Tools, Efficiency.

---

\* Yazışmaların yapılacağı yazar: M. Emin Öcal, Çukurova Üniversitesi, Müh. Mim. Fakültesi, İnşaat Müh. Bölümü, Adana. emocal@cu.edu.tr

## 1. GİRİŞ

İnsanlar doğaları gereği, çevrelerindeki canlılarla sürekli etkileşim içinde olmaktadır. Aynı zamanda yaşam döngüsünün devam edebilmesi için de başkalarıyla yaşamak ve çalışmak zorundadırlar. Bu sayede iletişim kavramı, sosyal yaşantının doğal bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Bu gerçeklik insan hayatının önemli bir bölümünü oluşturan iş yaşamını da kapsamaktadır.

Günümüzde, çok yoğun rekabetin yaşandığı, iş mükemmeliyeti, kalite, verimlilik gibi kavramların üzerinde titizlikle durulduğu, hızla değişen ve karmaşıklaşan iş yaşamında yönetimler, iletişim bilimine her zamankinden daha fazla önem vermek durumundadır.

İletişim olgusunun iş yaşamının kendine özgü bir kolu olan inşaat sektöründe de ayrı bir yeri vardır. Literatür taraması esnasında, yurt dışı kaynaklı çeşitli araştırmalarda inşaat sektöründe iletişim kavramının önemli bir konu olarak ele alındığı görülmüştür. Pek çok araştırmacı tarafından inşaat sorunlarının genellikle iletişim sorunlarından kaynaklı olduğu savunulmuştur. Geçmiş çalışmalarda, inşaat iletişiminde çeşitli yönler vurgulanmasına rağmen, özellikle ülkemiz inşaat sektöründeki iletişim arz-talep iletişimiyle sınırlı kalmıştır.

Bu çalışmada, inşaat işletmelerinde iletişimin yeri ve önemi konusunda farkındalık yaratmak ve iletişim kaynaklı sorunları en aza indirmek için öneriler geliştirilmiştir.

## 2. İLETİŞİM KAVRAMI

İletişim sözcüğü, Latince'de "Ortak" anlamına gelen "Communis" kökünden türetilmiş "Communication" kelimesinin dilimizdeki karşılığı olarak kullanılmaktadır. "Communication" sözcüğü, kökeni dolayısıyla ortaklığı, toplumsallaşmış olmayı, birlikteliği ifade etmektedir (1). Başkalarıyla bir arada olmak, kendini anlatabilmek, diğerlerini anlayabilmek, yaşadığı toplum içerisindeki değer ve inançları

öğrenebilmek kısacası toplumsallaşmak isteyen insan, iletişim kurmaya mecbur kalmaktadır.

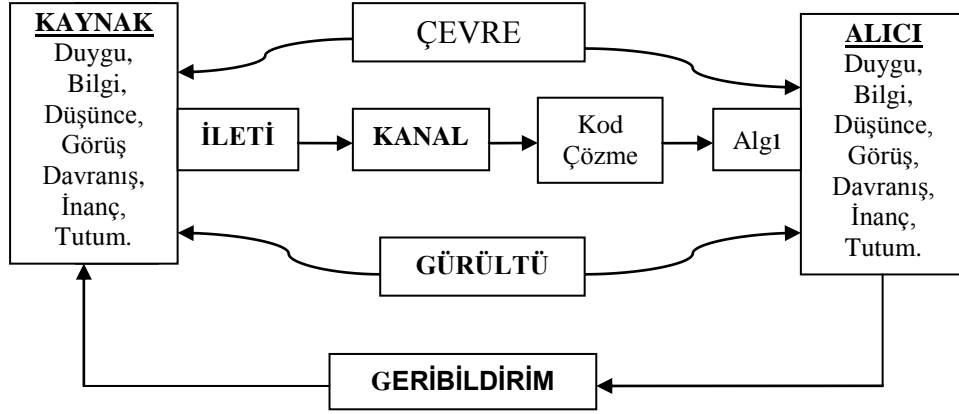
Konuyla ilgili çalışmalarda, iletişim kavramının değişik tanımlarına rastlanmaktadır. Bu tanımlarda genellikle iletişim karşılıklı bilgi alışverişi olarak tanımlanmış ve dolayısıyla bilginin tek yönlü iletimi iletişim olarak kabul edilmemiş, "bilgilendirme" ya da "enfomasyon" gibi sözcüklerle adlandırılmıştır (2).

Bireyler; var olma, haberleşme, paylaşma ve etkileme ihtiyaçlarına yönelik olarak iletişim sürecini başlatmaktadırlar.

### 2.1. İletişimin Temel Öğeleri

İletişim olgusu, altı temel öğede açıklanabilir. Bunlar; kaynak, alıcı, ileti, kanal, geribildirim ve gürültüdür.

Bu doğrultuda iletişim süreci şu şekilde özetlenebilir; kaynak iletmek istediği hususları (iletileri) önce alıcı tarafından algılanabilir ve anlaşılabilir işaretlere dönüştürmekte (kodlamakta), sonra bir kanal aracılığıyla göndermekte, alıcı ise gönderilen bu iletileri algılayıp, yorumlamakta ve bu yorumlara göre oluşturduğu tepkileri kodlayıp geribildirim olarak iletmektedir. Çevredeki gürültü ise iletişim sürecini olumlu ya da olumsuz etkilemektedir (3). Şekil 1'de iletişim süreci ve temel öğelerini gösteren genel bir model bulunmaktadır.



Şekil 1. İletişim Süreci ve Öğeleri

## 2.2. İletişim Türleri

Bireyler iletişim kurarken, ortak birikimlerine ilişkin göstergelere başvurmaktadır. Bu göstergelerin oluşturduğu farklı iletişim türleri mevcuttur (4). İletişim türlerinin çeşitli sınıflandırmaları olmasına karşın konu genellikle; sözel, sözsüz ve yazılı iletişim olmak üzere üç grupta incelenmektedir.

**Sözel iletişim**, iletilerin söz yardımıyla aktarıldığı türdür. Kişisel sohbetlerden iş toplantılarına kadar yaşamın her alanında sözel iletişimden faydalanılmaktadır. Sözel iletişimin temel olgusu olan dil; duygu ve düşüncelerin aktarılma sürecinde kullanılan simge, ses ve işaretlerden oluşmaktadır. Sözel iletişimde etkinliğin sağlanabilmesinde, kaynağın konuşma ve dil kullanım beceri seviyesi ile alıcının dinleme yetisi ve algılama kapasitesinin de önemi bulunmaktadır.

**Sözsüz iletişim**, sözcük gerektirmeden; jest, mimik, beden hareketleri gibi görsel göstergeler ekseninde gerçekleştirilen iletişim şeklidir. Bireyler bedenlerinin tümüyle iletişim kurmakta ve iletişim türü olarak sözlü iletişim tercih edilse dahi ilk andan itibaren sözsüz iletişim ilkelerini uygulamaktadırlar. Yani, kaynak ve alıcı birbirlerine ilk temastan itibaren sözsüz iletişim öğeleriyle ileti göndermektedir. Ancak süreçte önemli olan, kaynak ve alıcının sözsüz olarak yollanan bu iletileri algılama düzeyleridir. Bireylerin duygu ve düşüncelerini anlayabilmenin

önemli bir şartı, sözsüz gönderilen bu iletileri doğru yorumlayabilmektir.

**Yazılı iletişim**, kaynağın alıcıya ulaştırmak istediği iletiyi yazı yoluyla gönderdiği iletişim türüdür. İşletmelerde; iç yazışma, genelge, bilgi defteri, ajanda, uyarı levhası, toplantı tutanağı, dış yazışma, talep ve teminat mektubu, teyit, sonuç, ret, tektezip yazısı, form, anket, not gibi kullanımlarla yazılı iletişimden sıkça faydalanılmaktadır. Bir iletinin birçok alıcıya ulaştırılabilmesi, arşivlenebilme imkânıyla kalıcı olabilmesi, diğer iletişim türlerine nazaran daha fazla düşünmeye fırsat vererek az hata oluşmasının sağlanabilmesi, imza altına alınabilip resmi geçerlilik kazanılabilmemesi, çoğaltma olanağının olması gibi nedenlerle iş yaşamında sıklıkla kullanılan ve iletişimde olumlu sonuçlar doğurabilen bir iletişim türüdür.

## 2.3. İletişim Engelleri

İletişimin temel öğeleri göz önüne alındığında görülecektir ki, iletişim sürecinde sağlıklı, anlaşılabilir, hedefe ulaşan iletişim kurabilme olasılığı, kuramama olasılığından daha düşüktür. Bunun nedeni, iletişim sürecini etkileyen pek çok insani ve dış etkenin bulunmasıdır. Etkin iletişimin sağlanabilmesi için, iletişimde kaynak ve alıcı durumunda olan bireylerin en az birinin, iletişim engellerinin farkında olup bunları ortadan kaldırmaya yönelik davranış sergilemesi gerekmektedir.

İletişim engelleri; fiziksel, psikolojik ve anlamsal olmak üzere üç başlık altında ele alınmıştır. Aşağıda bu biçimsel türleri kapsayan bir çizelge görülmektedir (5). İletişimin sağlıklı gerçekleşebilmesi için bu parazit olarak adlandırılan engellerin mümkünse ortadan kaldırılması, değil ise en aza indirgenmesi gerekmektedir.

**Çizelge 1. İletişimde Parazitler**

BİÇİM	TANIMLAMA	ÖRNEK
Fiziksel	Mesajın iletimi sırasındaki fiziksel engeller	Yoldan geçen arabanın gürültüsü, arka plandaki konuşma sesleri, bilgisayar sesi, kaynak veya alıcıdaki baş ağrısı v.b. rahatsızlıklar.
Psikolojik	Mesajın anlaşılmasını zorlaştıran zihinsel engeller	Kaynak veya alıcıdaki önyargılar, yeni fikirlere açık olmama durumu, maddi kaygılar, zihin yorgunluğu.
Anlamsal	Kaynak ile alıcının iletiye farklı anlamlar yüklemesi	Açık bir dil kullanılmaması, anlaşılmayan söz ya da zor terimlerin kullanılması, lisan farklılıklarından doğan zorluklar.

#### 2.4. Örgütsel İletişim Kavramı

Günümüz organizasyon yönetimlerinde, bireysel iletişim sistemleri ve tekniklerinden çok örgütsel iletişim, örgütsel davranış kavramları ön plana çıkmıştır. Bu bağlamda işletmeler örgütsel iletişim kavramına her zamankinden daha fazla önem vermek durumundadır. Örgütsel iletişimin işletmelerde sağlıklı gerçekleşebilmesinin ön şartı işletme içerisinde örgüt kültürü oluşturulmasıdır.

Örgüt kültürü; örgütsel geleneğin ve işleyişin sürdürülmesi, sürekli yenilenme ve çalışanlar arası koordinasyonun sağlanması gibi örgütle ilgili birçok sürece yol göstericilik yapmaktadır. Örgüt kültürü; sosyal normlar, paylaşılmış değerler, paylaşılan zihinsel modeller ve sosyal kimlikler aracılığıyla örgüt üyelerinin davranışlarını örgütleyip denetlemekte, böylelikle örgüt üyelerinin ortak amaçlar etrafında toplanarak benzer şekilde davranıp düşünmelerine yol açmaktadır (6). Örgüt kültürü oluşturulmadan örgütsel iletişimin etkin gerçekleşebilmesi veya geliştirilebilmesi çok zordur.

### 3. İNŞAAT İŞLETMELERİNDE İLETİŞİM

İnşaat sektörü yapısı itibarıyla, birbiriyle ilişkili pek çok farklı sektörün ve çalışma grubunun iletişim halinde olduğu bir yapıdır. Bu durum, farklı birey/gruplarla çeşitli iletişim

ağlarının ve sistematiklerinin oluşmasına ve kullanılmasına yol açmaktadır. Bu sebeple, inşaat işletmelerinde faaliyet gösteren bireylerin, işletme içinde ve dışında irtibat halinde oldukları kişi, kurum ve bu kuruluşlardaki çalışanlarla olan iletişimlerinde, tek bir sistematik kurup iletişim ağı tanımlamak neredeyse imkânsızdır. Bu açıdan çalışmanın bu bölümünde, inşaat işletmelerinde etkin iletişim sağlanmasına yardımcı olacağı düşünülen öneriler sunulmaktadır, iletişim kaynaklı sorunların ortadan kaldırılabilmesi veya en aza indirilebilmesi hedeflenmiştir. Sektörün ve işletmelerin yapısı göz önünde tutularak konu, işletme içi ve işletme dışı iletişim olmak üzere iki başlık altında incelenmiştir.

#### 3.1. İnşaat İşletmelerinde İç İletişim

İşletmelerin yönetim fonksiyonlarını sağlıklı bir şekilde yerine getirebilmelerinde en önemli etkenlerden biri, işletme içerisinde görev yapan birey ve birimler arası etkin bir iletişim sisteminin benimsenmiş olmasıdır. Üretim ve hizmetlerin belirlenen amaçlara uygun olarak yerine getirilebilmesi için işletme içinde yönetsel düzeyde etkin bir iletişim sisteminin oluşturulmasına ihtiyaç vardır. İşletme içi iletişimin işletmeler tarafından, diğer iş süreçlerinden ayrı olarak düşünülmemesi gereken hatta diğer süreçlerin geliştirilmesine katkı sağlayan bir kavram olarak değerlendirilmesi gerekmektedir.

Üretim ve hizmetlerin belirlenen amaçlara uygun olarak yerine getirilebilmesi için işletme içinde yönetsel düzeyde etkin bir iletişim sisteminin oluşturulmasına ihtiyaç vardır. Etkin bir iletişim olmadan, çalışanlar ve birimler arası işbirliği ve koordinasyonu sağlamak çok zordur. İletişimin koordinasyon işlevi; bireysel değil örgütsel amaçların gerçekleştirilmesini kolaylaştırır.

Tüm bunlarla birlikte işletme içi iletişimin, çalışanların, yaptıkları işe duydukları motivasyonlarına ve işletmeyi sahiplenme düzeylerine de etkisi olmaktadır. 1988 yılında Almanya’da yapılmış olan bir araştırmaya göre, işlerinden memnun olan çalışanların %82’si kendilerini kurumları hakkında her zaman için “çok iyi” bilgilendirilmiş hissettiklerini belirtmişlerdir. Buna karşın işinden memnun olmayan kişilerin %77’si ise, kurumlarından yeterli bilgi alamadıklarını vurgulamışlardır. Bu araştırma sonuçları, işletme çalışanlarının verimliliklerinin artırılmasında işletme içi iletişimin ne denli etkili olduğunu göstermektedir. Amerika Birleşik Devletleri’nde yayınlanan Fortune Dergisi’ne göre, Amerika’da “En beğenilen 200 şirket”, iletişim bütçelerinin yarısından fazlasını iç iletişime ayırmaktadır (7).

İnşaat işletmelerinin yapısal büyüklük farklılıkları ve yaptıkları işlerin çeşitliliği, işletme içi iletişimde irtibat halinde olan birey ve birimlerin tek tip olarak tanımlanamaması sonucunu doğurmaktadır. Bu farklılıklar göz önüne alınarak inşaat işletmelerinde işletme içi iletişimde bulunan birey ve birimler en sade ve genel şekilde aşağıdaki gibi gruplandırılmıştır:

- Yüklenici/Temsilcisi
- Şantiye Çalışanları
  - Şantiye Şef(leri)
  - Yardımcı Teknik Eleman(lar)
    - Tekniker
    - Teknisyen
    - Sürveyan
    - Formen
  - Usta(lar)
  - İşçi(ler)
  - Güvenlikçi(ler)
  -

- Ofis Çalışanları
  - Mühendis(ler)
  - Mimar(lar)
  - Destek Birimleri
    - Muhasebe Birimi (İşletme içerisinde konumlandırılmış işletmelerde)
    - Satın Alma Birimi
    - Sekreter(ler)
    - Diğer Hizmetli(ler)

Bu birey ve birimlere ek olarak özellikle kurumsallaşmış işletmelerde işletme içi yapılandırılan; pazarlama, halkla ilişkiler, insan kaynakları, müşteri ilişkileri gibi birimler ve bu birimlerde çalışanlar ile ilişkiler de iç iletişimin konusu durumundadır.

İşletme içerisinde konumlandırılmış olan tüm bu birey ve birimler arası iletişimde etkinliğin sağlanabilmesi için sunulan öneriler, genel nitelikli, şantiye ve ofis çalışanlarına yönelik olanlar olmak üzere üç alt başlığa ayrılmış ve bunlar aşağıda maddeler halinde sıralanmıştır.

#### **Genel Nitelikli Öneriler:**

- Kurum içi eğitim çalışmaları yapılmalıdır,
- Kurum içi toplantı kültürü oluşturulmalıdır,
- İşletme içi hiyerarşik düzen oluşturulmalıdır,
- İşletmeye yeni katılanlar için bilgilendirme çalışmaları yürütülmelidir,
- Kriz yönetimi ilkeleri benimsenmelidir.

#### **Şantiye Çalışanlarına Yönelik Öneriler:**

- İş başı/gün sonu toplantıları yapılmalıdır,
- Çalışanlara yazılı iletişim alışkanlığı kazandırılmalıdır,
- Hiyerarşi esaslarına uyulması sağlanmalıdır,
- Şantiye içi belge yönetim sistematığı oluşturulmalıdır,
- Görsel ve işitsel iletişimden yararlanma artırılmalıdır,
- Sosyal faaliyetlere önem verilmelidir.

#### **Ofis Çalışanlarına Yönelik Öneriler:**

- Ofis içi hiyerarşik ilişkiler düzenlenmeli ve ofis içi toplantı kültürü oluşturulmalıdır.
- Ofis çalışanlarında yazılı iletişim alışkanlık haline getirilmelidir,

- Ofis içi iletişim araçlarında intranet bağlantısı kurulmalıdır,
- Belge yönetimi ofis çalışmalarında sistemli hale getirilmelidir,
- Tüm yazışmaları kapsayacak bir kayıt sistemi kurulmalıdır,
- Çalışanlara sosyal paylaşım imkânları sağlanmalıdır.

### 3.2. İnşaat İşletmelerinde Dış İletişim

İnşaat sektörünün yapısı ve yürütülen faaliyetlerin süreçleri incelendiğinde, sektörün; dinamik bir çalışma sahasında pek çok farklı disiplinin bir araya gelmesiyle oluştuğu ve bunların sürekli birbiriyle iletişim halinde olduğu görülecektir. Sektörde proje üretmek isteyen bir inşaat işletmesi fizibilite aşamasından itibaren, çok sayıda özel ve resmi kişi ve kuruluşla irtibat haline geçmek durumundadır. Bu iletişimler esnasında çoğu zaman, yanlış anlaşılma ve iletişim konusunun yeterince önemsenmemesinden kaynaklı sorunlar doğmakta ve dolayısıyla iş süreçlerinin aksaması veya istenildiği ölçüde başarı sağlanamaması durumları oluşmaktadır.

İnşaat işletmelerinin bünyesi dışında irtibat halinde olduğu kişi ve kurumlar birbirleriyle bağlantılı çalışıyor gibi görünse de, her birinin farklı işleyiş şekli ve uyması gereken yasal zorunluluğu bulunmaktadır. O halde, inşaat işletmelerinin işletme dışı iletişimlerinin sistemli olması gerekmektedir. Aksi takdirde, rastgele ve planlanmamış iletişim şekilleri ile yürütülen iletişimlerde, ilk anlarda farkına varılmasa da iş süreçlerinde aksama ve tıkanmalar oluşmakta, bu durum işletmelere kimi zaman maddi değer, kimi zaman itibar ve güven kaybettirmektedir.

Çalışmanın bu bölümünde işletme dışında irtibat halinde olunan birey, birim, kurul ve kuruluşlar saptanmış ve inşaat işletmelerinin bunlarla iletişiminde etkinliğin artırılmasına yönelik öneriler geliştirilmiştir. İşletme dışı bu gruplar aşağıda sıralanmış ve öneriler sunulmuştur.

- **İşveren ile İletişim:** İşverenle iletişim sürecinde, inşaat işletmesi çalışanları teknik ve mali hesapları yaparken sözleşme ve eklerinin

düzenlenmesi sürecine ayrıntılı olarak eğilmelidir. Bu dokümanlarda her türlü teknik ve idari detaylar ile işletme tarafından yapılması vaat edilenler, somut verilerle ve gerekli durumlarda çizimlerle belirtilmelidir.

- **Teknik Elemanlar ile İletişim:** İlgili kişi ve kurumlar belirli aralıklarla inşaat işletmesi tarafından bir araya getirilip aralarında bilgi, belge ve fikir alış verişi yapmaları sağlanmalıdır. Belirli periyotlarla düzenlenecek toplantılarda şantiye ve ofis çalışanı, teknik elemanlar bir araya getirilerek projelendirme ile uygulama arasında koordinasyon sağlanmalıdır.
- **Alt Yükleniciler ile İletişim:** İşletme ile bu kuruluşlar arasındaki iletişimde, sözleşme yapılması alışkanlık haline getirilmeli ve bu sözleşmeler; kapsamlı ve somut bilgileri içeren tarzda düzenlenmelidir.
- **Muhasebe Birimi ile İletişim (İşletme dışından hizmet alındığı durumlarda):** Bu iletişim tarzında inşaat işletmesinin öncelikle, bir ön muhasebe sistemi kurması ve bunu düzenli uygulaması gerekmektedir. Şantiye, alt yüklenici ve tedarikçilerden teslim alınan irsaliye, fatura gibi evraklar eşleştirilerek birleştirilmeli ve tarih sırasına göre dosyalanıp muhasebe birimi ile zamanında paylaşılmalıdır.
- **Tedarikçiler ile İletişim:** Bu iletişim sürecinde; malzeme kıyaslamaları, uygun ve kaliteli malzeme ve tedarikçi seçimi, tedarikçi firmalar arası süreç yönetimi, sektördeki gelişme ve yeni teknolojilerin kesintisiz takibinin sağlanması gibi çalışmalar yürütülmelidir. Ayrıca, inşaat işletmeleri ile tedarikçiler arasındaki sipariş ve bağlantılarda; sözleşme düzenlenmesi ve standartlara uygunlukların belgelenmesi hususları olmazsa olmaz kaide olmalıdır.
- **Resmi Kurum ve Kuruluşlar ile İletişim:** İnşaat işletmesi çalışanları iletişiminde buldukları ilgili kurum ve kuruluşun yasal dayanağı olan kanunları, yönetmelikleri, mevzuatları, tüzükleri hakkında ayrıntılı bilgi sahibi olmalı ve her türlü yenilik, gelişme, güncellemeden mümkün olduğunca erken

haberdar olunmasını sağlayacak bir takip sistemi kurulmasına yardımcı olmalıdır.

- **Denetim Mekanizmaları ile İletişim:** Taraflar; bilgi ve belge paylaşımlarının sağlanması, yasal zorunlulukların yerine getirilmesi ve bu konularda bilgilendirilmesi, iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları, risk analiz raporlama sistemlerinin oluşturulması, sürekli iyileştirme gibi amaçlarla sistemli şekilde bir araya gelerek, sorunların doğmadan engellenmesini amaçlamalıdır.
- **Müşteriler ile İletişim:** İnşaat işletmelerinde yönetimin bir birimi olarak ele alınması gereken müşteri iletişimi; pazarlama, hedef grupların oluşturulması yönetimi, satış yönetimi, sponsorluk hizmetleri, müşteri hizmetleri gibi pek çok kavram ve yönetim sistemini kapsamaktadır. İnşaat işletmelerinde bu sistem/sistematiğin sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesi için bu konularda eğitim almış en az bir personel istihdamı düşünülmelidir. Ayrıca, inşaat işletmeleri satış sonrası müşteri takip sistemi kurmalıdır. Bunun için görev tanımlı ofis çalışanları tarafından istek ve memnuniyet formu tarzı belgeler oluşturularak müşterilere ulaştırılması ve geri bildirimi sağlanmalıdır.
- **Meslek Odaları ve Sektörle İlgili Diğer Sivil Toplum Kuruluşları ile İletişim:** İnşaat işletmeleri; yönetsel ve teknik konularla ilgili gelişme ve yenilikleri takip edebilmek için meslek odaları ve sektörle ilgili diğer sivil toplum kuruluşlarıyla, kesintisiz ve düzenli bir iletişim ağı kurmalıdır. Bu kurum/kuruluşların yayınladığı; kitap, dergi, broşür, el ilanı gibi dokümanların işletme çalışanları tarafından düzenli takibi sağlanmalıdır. Aynı zamanda işletme çalışanlarının, bu kurum/kuruluşlar tarafından düzenlenen; toplantı, seminer, panel, sempozyum, kurultay, çalıştay, meslek içi eğitim çalışması gibi organizasyonlara katılımı sağlanmalıdır.
- **Üniversiteler ile İletişim:** İnşaat işletmeleri, bu konuda çalışma yapan üniversitelerin; inşaat, mimarlık, makine, elektrik-elektronik, jeoloji gibi sektörle ilgili teknik bölüm ve

fakültelerinin yanı sıra; işletme, iktisat, maliye, iletişim gibi sosyal bölüm ve fakülteleri ile iletişim ağının kurulmasına da önem vermelidirler. Üniversitelerde düzenlenen ilgili toplantı, seminer, konferans gibi organizasyonlara, işletme çalışanlarının katılımı ile bunların yayınlarının temini sağlanarak işletme çalışanlarının sürekli yenilenme, bilgilenme ve gelişmelerden haberdar olma durumları artırılmalıdır.

#### 4.SONUÇLAR

Çalışmanın literatür taraması esnasında ülkemizde, “iletişim”, “işletmelerde iletişim” ve benzeri konularda çok sayıda çalışma bulunmasına karşın, “inşaat sektöründe iletişim”, “inşaat işletmelerinde iletişim” ve benzeri konularda bir çalışmaya rastlanılmamış olup; yurtdışı menşeli ilk çalışmanın 1944 yılında İngiltere’de bir kamu kurumuna sunulan bir raporla gerçekleşmiş olduğu ve bunu sonraki yıllarda çeşitli çalışmaların izlediği belirlenmiştir. Bu belirgin fark göstermektedir ki; günümüzde özellikle kurumsallaşmış çevrelerce, işletme yönetim fonksiyonlarından biri olarak benimsenen iletişim konusu, ülkemiz inşaat sektöründe pek farkına varılmayan bir kavram durumundadır.

Günümüzde; teknolojik gelişmelerin sürati, ileti alışverişlerinin hızlı yaşanması, yoğun iş yaşam temposu gibi etkenlerin bireyleri, daha fazla işi daha kısa sürede yapmaya ve daha çok şey tüketmeye programlaması; bireylerin, kişisel ve kitlesel iletişimde rastgelelik ve düzensizlik eğiliminde olmalarına neden olmaktadır. Bu durum özellikle inşaat sektöründe faaliyet gösteren birey, kurum ve kuruluşlarda, sektörün teknik düşünce sistematiğiyle yoğunlaşmış olması ile birleşince iletişim kavramı; kurumsallaşmış bazı büyük işletmeler dışında genellikle, farkına varılmayan ya da görmezden gelinen bir kavram olarak kalmıştır.

Öte yandan, sektörde pek çok farklı disiplinin birbiriyle bağlantılı çalışması sebebiyle bu disiplinler arasında çeşitli ve karmaşık iletişim ağları bulunması, inşaat işletmelerinin iç ve dış

çevreyle iletişimi bakımından şablon bir sistem geliştirilmesini neredeyse imkânsız kılmaktadır. Bu sebeple bu çalışmada, şablon niteliğinde bir iletişim sistematiği geliştirilmemiş olup; inşaat işletmelerinin, işletme içi ve dışı irtibat halinde oldukları birey, birim, kurum ve kuruluşlar ile aralarındaki mevcut iletişim sorunları tespit edilmiş ve bunların çözümlerine yönelik öneriler sunulmuştur (8).

## 5. ÖNERİLER

Aşağıda özetlenen önerilerin, inşaat işletmelerinde iletişim kaynaklı sorunların ortadan kaldırılabilmesi ya da en aza indirilebilmesine katkı sağlayacağı umulmaktadır:

- İletişim, yönetim fonksiyonu olarak benimsenmelidir,
- İşletme içi organizasyon şeması belirlenmelidir,
- İşletme içi eğitim çalışmalarına ağırlık verilmelidir,
- Toplantı kültürü oluşturulmalıdır,
- Belge, dokümantasyon ve arşivleme sistemi kurulmalıdır,
- Yazılı iletişim alışkanlık haline getirilmelidir,
- Müşteri ilişkileri - pazarlama alanında, işletme içi personel istihdamı düşünülmelidir,
- Üniversiteler ile sürekli iletişim sağlanmalıdır,
- Meslek odaları ve sektörle ilgili diğer sivil toplum kuruluşlarıyla sistemli iletişim kurulmalı ve medya takibi sağlanmalıdır,
- Yasa ve yönetmeliklerin düzenli izlenmesi sağlanmalıdır,
- Sosyal sorumluluk projeleri mümkün olduğunca desteklenmelidir,
- İşletmeye özgü formlar oluşturulmalı ve kullanılmalıdır.

## 6. KAYNAKLAR

1. TOY, S., “Mühendislik ve Hukuk Fakülteleri Öğrencilerinin İletişim Becerileri Açısından Karşılaştırılması ve İletişim Becerileriyle Bazı Değişkenler Arasındaki İlişkiler”, A. Ü. Sosyal

2. Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, 2007
2. KÖKNEL, Ö., “İnsanı Anlamak” (8. Basım), Altın Kitaplar, İstanbul, 2005.
3. GÖKÇE, O., ”İletişim Bilimine Giriş İnsanlar Arası İlişkilerin Sosyolojik Bir Analizi”, Turhan Kitap Evi, Ankara, 1998.
4. BIÇAKÇI, İ., “İletişim ve Halkla İlişkiler Eleştirel Bir Yaklaşım”, Mediacat Kitapları, İstanbul, 2002.
5. DEVITO, J. A., “Human Communication”, Harper Collins Publications, New York, 1991.
6. SCHOLL, R.W., “Organizational Culture - The Inducement System”, 2003.
7. ASLANBAY, A., [www.messegitim.com.tr/ti/347/0/Kurum-Ici-Iletisimin-Onemi](http://www.messegitim.com.tr/ti/347/0/Kurum-Ici-Iletisimin-Onemi)
8. KELEŞ, A., E., “İnşaat İşletmelerinin İç ve Dış İletişiminde Etkinliğin Artırılmasına Yönelik Bir Sistem Önerisi”, Ç. Ü., Fen Bilimleri Enstitüsü İnşaat Mühendisliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, 2011.

## 7. EKLER

Çalışmanın öneriler bölümünde bahsedildiği üzere inşaat işletmeleri, iletişimde etkinliğin artırılması için işletmeye özgü norm ve formlar oluşturulmasını ve bunların kullanımını sağlamalıdır. Bu çerçevede oluşturulan formlardan bazıları aşağıda örneklenmiştir.



**EK 1: KURUM İÇİ EĞİTİM TAKİP FORMU**

<b><u>KURUM İÇİ EĞİTİM TAKİP FORMU</u></b>						
<b>Eğitim Alan Birim Üyeleri</b>	<b>Eğitimin Adı</b>	<b>Eğitim Süresi</b>	<b>Eğitim Veren Birim/ Kişi</b>	<b>Eğitim Geçerlilik Süresi</b>	<b>Eğitmen İmzası</b>	<b>Eğitim Tarihi</b>

**NOTLAR:**

1) Bu form, eğitimi veren kişi/kurum tarafından her işletme çalışanı için ayrı ayrı düzenlenerek inşaat işletmesine eksiksiz olarak teslim edilecektir.

2) İnşaat işletmesi, her çalışanı için bu formların bir kimlik haline getirilmesini sağlayarak çalışanların eğitim takibini sürdürecektir.

**EK 2: ŞANTIYE İÇİ BİLGİ ve TALİMAT FORMU**

<b><u>ŞANTIYE İÇİ BİLGİ ve TALİMAT FORMU</u></b>				
<b>İşletme Adı :</b>	..... .....			
<b>Tarih :</b>	.. /.. /....			
	<b><u>Adı, Soyadı</u></b>	<b><u>Birimi</u></b>	<b><u>Görev Tanımı</u></b>	<b><u>İmzası</u></b>
<b>Bilgi/Talimat Veren</b>	.....	.....	.....	.....
<b>Bilgi/Talimat Alan</b>	.....	.....	.....	.....
		<b><u>Bilgi</u></b>	<b><u>Talimat</u></b>	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Konu Başlığı :</b>	..... ..... ..... .....			
<b>Bilgi/Talimat (Yazı ile) :</b>	..... ..... ..... ..... ..... ..... .....			
<b>Bilgi/Talimat (Gerekirse Çizim ile):</b>				

### EK 3: ŞANTIYE ACİL DURUM İRTİBAT BİLGİLERİ

<b><u>ŞANTIYE ACİL DURUM İRTİBAT BİLGİLERİ</u></b>			
<b>Proje Adı</b>	:	..... .....	
<b>Yüklenici İşletme</b>	:	..... .....	
<b>Şantiye Açık Adresi</b>	:	..... ..... .....	
<p>İhtiyaç anında aşağıdaki irtibat bilgilerinden ilgili anahtar teknik personele ulaşılabilir. Bunun yanı sıra yapım esnasında ihtiyaç duyulabilecek sağlık, emniyet, çevre vs. resmi ve özel kurum ve kuruluşların irtibat bilgileri liste halinde verilmiştir. Ulaşım kolaylığı düşünülerek şantiye sahasına en yakın birimlerin sabit hat telefon numaraları da verilmiştir.</p>			
	<b><u>Cep Tel. No.</u></b>	<b><u>İş Tel. No.</u></b>	<b><u>Elektronik Posta</u></b>
Yüklenici/Temsilcisi	05.. ... ..	0... ..	.....@.....
Yapı Sahibi	05.. ... ..	0... ..	.....@.....
Denetim Mekanizması	05.. ... ..	0... ..	.....@.....
<b><u>Diğer Acil Durum İrtibat Telefon Numaraları</u></b>			
	<b><u>Genel Hat</u></b>	<b><u>Sabit Hat</u></b>	
Hastane /Ambulans	112	0... ..	
Polis Müdürlüğü(Karakol)	155	0... ..	
Askeriye/Jandarma	156	0... ..	
İtfaiye	110	0... ..	
Valilik	-	0... ..	
Belediye	-	0... ..	
Su ve Kanalizasyon İdaresi	185 (Arıza)	0... ..	
Elektrik Dağıtım Şirketi	186 (Arıza)	0... ..	
Doğalgaz Dağıtım Şirketi	187 (Arıza)	0... ..	
<p><b><u>NOT:</u></b> Bu belge, projeyi yüklenen inşaat işletmesi veya temsilcisi tarafından hazırlanarak/hazırlatılarak şantiyenin girişi de dâhil olmak üzere şantiye sorumlusu tarafından belirlenecek uygun yerlere yeterli sayıda asılacaktır.</p>			

**EK 4: KONUT SATIŞI SONRASI MÜŞTERİ TAKİBİ ve MEMNUNİYETİ FORMU**

**MÜŞTERİ TAKİBİ VE MEMNUNİYETİ FORMU**

Değerli müşterimiz. Geçtiğimiz zaman diliminde, ..... Projemizden konut sahibi olmuştunuz. İşletmemiz, sizin satış sonrası bu dönemde de bizden beklenti, şikâyet, sorunlu durum bildirimini, iyileştirme önerisi gibi talep ve şikâyet durumlarınızı tarafımıza aktarabilmeniz için bu formu hazırlamıştır. Siz değerli müşterilerimize satış sonrası da gerekli ve yeterli özeni gösterebilmemiz için lütfen bu formu dikkatlice okuduktan sonra aynı dikkatle doldurarak zamanında temsilcimize iletiniz. Unutmayınız ki, bu formda ilettiğiniz her bildirim ilgili birimimiz tarafından okunup dikkate alınacak, bu sayede sorunlarınıza etkin çözümler üretilebilecektir. Ayrıca taleplerinizi öğrenmemiz sağladığımız hizmetin kalitesinin artırılmasına katkı sağlayacaktır.

Adres Bilgileriniz: (Konut/Hane numaranızı mutlaka belirtiniz)

.....  
.....

**1. Sahip olduğunuz proje ürününden (mülkten) genel memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.**

.....  
.....  
.....

**2. Sahip olduğunuz proje ürünü (mülk) ile ilgili işletmemize iletmek istediğiniz; şikâyet, sorun, talep bildirimini ve benzeri durumlar varsa belirtiniz.**

.....  
.....  
.....

**3. Satış sonrası sizinle yeterince ilgilenildiğini düşünüyor musunuz? Size sunmakta olduğumuz hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik önerileriniz varsa belirtiniz.**

.....  
.....  
.....

**TEŞEKKÜR EDERİZ / İŞLETME ADI**