

HALKLA İLİŞKİLER UYGULAYICILARI ROL MODELLERİNDE ÖRGÜT KÜLTÜRÜNÜN ETKİSİ VE HASTANE İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA*

Diğdem ESKİYÖRÜK**

Mehmet TURAN***

Öz:

Bu çalışmada, hastane işletmelerindeki halkla ilişkiler uygulayıcılarının rol modelleri üzerindeki örgüt kültürü etkileri incelenerek halkla ilişkiler uygulayıcılarının üstlendikleri rollerin hangi örgüt kültürlerinde daha çok görüldüğü ya da uygulanma şansı bulunduğu ortaya koyulmuştur. Ayrıca, hastanelerin sahiplik yapısının (Kamu-Özel) gerek halkla ilişkiler uygulayıcılarının üstlendikleri rolleri gerekse de bu hastanelerin örgüt kültürleri üzerinde bir etkisinin olup olmadığı araştırılmıştır. Söz konusu ilişkileri araştırmak amacıyla çeşitli hipotezler geliştirilmiş ve daha sonra da bu hipotezler İstanbul ilinde faaliyet gösteren kamu, özel ve üniversite hastane işletmelerinde çalışan 159 doktor, 75 halkla ilişkiler uygulayıcısı, 157 hemşire, 398 idari ve teknik personel olmak üzere toplam 789 kişi üzerinde test edilmiştir.

Geliştirilen hipotezlerde, hastanelerin kültürel özelliklerinin halkla ilişkiler uygulayıcılarının rollerini değişik şekillerde etkileyeceği tahmin edilmektedir. Elde edilen sonuçlar tahminlerimizi büyük ölçüde destekler niteliktedir. Araştırma sonuçlarına göre, halkla ilişkiler uygulayıcıları bürokratik kültürlerde daha çok yönetici rolünü temsil etmektedir. Ayrıca halkla ilişkiler uygulayıcıları destekleyici örgüt kültürlerinde hem yönetici hem de teknisyen rolünü temsil etmektedir. Buna ek olarak, özel hastane işletmelerinde halkla ilişkiler uygulayıcıları daha çok yönetici rolünü, devlet hastanelerinde daha çok teknisyen rolünü temsil etmektedir. Ayrıca, özel hastanelerdeki bürokratik, destekleyici ve yenilikçi kültür düzeyi devlet hastanelerindeki bürokratik, destekleyici ve yenilikçi kültür düzeyine kıyasla daha yüksek çıkmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Halkla İlişkiler, Örgüt Kültürü, Wallach'ın Örgüt Kültürü İndeksi, Broom &Smith'in Halkla İlişkiler Rol Modeli, Hastane İşletmeleri

* Doç. Dr. Mehmet Turan danışmanlığında Diğdem Eskiörük tarafından hazırlanan "Halkla İlişkiler Uygulayıcıları Rol Modellerinde Örgüt Kültürünün Etkisi ve Hastane İşletmelerinde Bir Uygulama" adlı doktora tezi geliştirilerek ve verileri ile hazırlanmıştır.

** Yrd. Doç. Dr., Çukurova Üniversitesi, Karataş Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, dtecer@cu.edu.tr

*** Doç. Dr., Çukurova Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, mturan@cu.edu.tr

**THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CULTURE ON THE ROLE
MODELS OF PUBLIC RELATIONS PRACTITIONERS AND AN
APPLICATION IN THE HOSPITAL BUSINESS**

Abstract:

In this study, by investigating the effects of organizational culture on the role models of public relations practitioners in the hospital business, it was presented on which organizational culture the roles the public relations practitioners did or got chance to apply. Furthermore, it was investigated if there are any effects of hospitals on the ownership structure of hospitals (State-Private) and the roles that the public relations practitioners and organizational cultures. In order to investigate the aforesaid relations, the various hypothesizes have been developed and later, these hypothesizes have been tested on 789 total people for 159 doctors, 75 public relations practitioners, 157 nurses, 398 directorial and technical personnel who are working in the public, private and university hospital business showing activity in Istanbul.

In the developed hypothesizes, it is guessing that the cultural properties will effect the roles of public relations practitioners in different ways. The obtained results are such as to support out guesses. According to the results of research, the public relations practitioners mostly represent the role of manager in the bureaucratic cultures. Furthermore, the public relations practitioners represent as both the manager and technician in the supportive organizational cultures. In addition to that, the public relations practitioners mostly represent the role as manager in the private hospital business and as technician in the state hospitals. Moreover, the bureaucratic, supportive and innovative cultural level in the private hospitals is reaching a condition as against the bureaucratic, supportive and innovative cultural level in the state hospitals.

Keywords: Public Relations, Organizational Culture, Wallach's Index of Organizational Culture, Broom & Smith's Role Model of Public Relations, Hospital Businesses.

GİRİŞ

Günümüzde işletmeler yaşamlarını devam ettirebilmek için örgüt içinde ve dışında hızlı, doğru ve etkin biçimde işleyen bir iletişim sistemine ihtiyaç duymaktadır. Gereksinim duyulan iletişim sisteminin yapılanmasında halkla ilişkilerin yeri önemlidir. Çünkü halkla ilişkiler, işletme ile işletmenin hedef kitleleri arasında karşılıklı iletişim, anlayış, genel kabul ve işbirliği oluşturulmasına ve bunların sürdürülmesine yardımcı bir yönetim fonksiyonudur (Şahin ve Odacıoğlu, 1998:1).

Halkla ilişkiler faaliyetlerinin yoğun olarak yaşandığı kuruluşların başında hastane işletmeleri gelmektedir. Hastanelerin verdiği hizmet insan hayatıyla ilgili olduğu için hizmetin büyük bir özveri ve titizlikle sunulması ve hizmet kalitesinin en üst düzeyde olması gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Bununla beraber hastanenin, öncelikle hizmet sunduğu toplumu tanınması ve kendini tüm şeffaflığıyla tanıtabilmesi gerekmektedir. Ancak bu sayede işletme yaşamını devam ettirebilir ve verdiği hizmette ve sektörde örnek bir kurum olabilir. Bu bağlamda hastanelerin halkla ilişkiler birimleri, söz konusu rekabet avantajını sağlayacak vazgeçilmez bir işletme fonksiyonu olmaktadır. Halkla ilişkiler, çok yönlü iletişimi temel alan anlayışıyla, hastanelerin gerek iç-dış müşterileriyle gerekse toplumun tüm kesimleriyle olan ilişkilerinde başarıyı etkileyen çok önemli bir faktör olmaktadır (Yurdakul ve diğerleri, 2007:42).

Hastane işletmeleri karmaşık bir iş gören yapısına sahiptir. Bundan dolayı farklı niteliklere sahip örgüt içi hedef kitleler için ikna edici veya etkin iletişim sürecinin yapılandırılması ve bunun etkin bir şekilde yürütülmesi gerekmektedir. Ayrıca hizmet işletmelerinde en önemli sorunlardan biri olan iş gören ve müşteri arasındaki iletişimin örgütsel performansı artırıcı şekilde geliştirilmesi gerekmektedir. Bu nedenlerden dolayı bir hizmet işletmesi olan hastanelerde halkla ilişkiler fonksiyonu çok önem arz etmektedir (Şahin ve Odacıoğlu, 1998:4).

Hastane işletmeleri sağlık hizmetlerinin en önemli alt sistemlerinden biridir. Yönetim açısından değerlendirildiğinde de hastane yönetimi oldukça karmaşık ve zordur. Ayrıca günümüzün yoğun rekabet koşulları her sektörde olduğu gibi bu sektörde de etkin ve verimli çalışmayı zorunlu kılmaktadır. Örgüt kültürü her örgüt için olduğu gibi hastane işletmeleri için de önem arz etmektedir. Her hastane sağlık sektöründeki diğer hastanelerden farklı olarak

kendine has bir örgüt kültürü yaratmaktadır. Yöneticilerin, hastanenin başarısı için başarıyı etkileyen diğer faktörlerle birlikte, personelin sahip olduğu ve örgütte paylaştığı tutum, değer ve davranışlardan oluşan örgüt kültürünü tanımları gerekmektedir (İnaloğlu ve Erigüç, 2000:2).

Örgüt kültürünün organizasyonların performansına olan katkısı göz önüne alındığında (Akkoç, Çalışkan ve Turunç, 2012:115; Örucü ve Ayhan, 2001:89), hastane işletmelerinde örgüt kültürünün önemini kavramak, diğer fonksiyonlar üzerindeki (örn: halkla ilişkiler fonksiyonu) etkilerini anlamak, sağlık hizmeti açısından uygun örgüt kültürünü oluşturmak etkin ve verimli bir hastane yönetim için elzem hale gelmektedir. Bu bağlamda, hastanelerde örgüt kültürünün yaratılmasında ve yönetilmesinde yöneticilerin, hastanede nasıl bir örgüt kültürü olduğu, nasıl bir örgüt kültürüne sahip olunmak istendiği, istenilen bir kültür için örgütsel gereksinimlerin neler olduğu, bu ihtiyaçların kısa sürede nasıl giderilebileceği, yeni bir örgüt kültürü oluşumuna hastanenin hangi kademesinden ve nasıl başlanabileceği gibi konuları irdelemesi gerekmektedir (İnaloğlu ve Erigüç, 2000:8).

Bu çalışma, kamu ve özel hastane işletmelerindeki mevcut örgüt kültürlerinin tanımlanması ve halkla ilişkiler uygulayıcı rollerinin hangi örgüt kültürlerinde daha çok hakim olduğunu göstermesi açısından önemlidir. Bu açıdan, elde edilecek sonuçların, önemli bir hizmet işletmesi olan hastane işletmelerindeki halkla ilişkiler birimlerinin yeniden yapılandırılması sürecinde ve uygun örgüt kültürünün geliştirilmesinde katkı sağlayacağı beklenmektedir.

Bu çalışmanın amacı; hastane işletmelerinde halkla ilişkiler uygulayıcıları rol modelleri üzerinde örgütsel kültürün muhtemel etkilerini incelemektir. Bu bağlamda, halkla ilişkiler uygulayıcı rolleri ile örgüt kültürü arasında bir ilişki olup olmadığı araştırılmaktadır ve aynı zamanda halkla ilişkiler uygulayıcılarının üstlendikleri rollerin hangi örgüt kültürlerinde daha yoğun bir biçimde görüldüğü saptanmaya çalışılmaktadır. Buna ek olarak, hastane işletmelerinin sahiplik yapısının işletmenin örgüt kültürünü nasıl şekillendirdiği ve aynı zamanda halkla ilişkiler uygulayıcılarının üstlendikleri rolleri ne yönde etkilediği belirlenmeye çalışılmaktadır.

D) HALKLA İLİŞKİLER KAVRAMI VE HALKLA İLİŞKİLER UYGULAYICI ROL MODELLERİ

Rex F. HARLOW adlı araştırmacı halkla ilişkileri şu şekilde tanımlamıştır: Halkla ilişkiler, organizasyon ile ilgili çevreleri (hedef kitleleri) arasında karşılıklı iletişimi, anlayışı, kabulü ve işbirliğini sağlayıp sürdürmeye yardımcı bir yönetim fonksiyonudur (Güneş, 2009:72-73). Ünlü toplumbilimci Micheil Crozier'e göre ise halkla ilişkiler; "Dış alemin sempati ve iyi niyetini sağlamak amacı ile yönetici ve girişimcilerin başvurdukları usullerin tamamıdır" (Budak,1995:8).

Halkla ilişkiler uygulayıcılarının üstlendikleri rol modelleri hakkında yapılan literatür incelemesi ve ampirik testler sonucunda bir grup rol aktiviteleri geliştirilmiştir. İletişim teknisyeni, uzman reçeteci, iletişim kolaylaştırıcı ve problem çözme süreç kolaylaştırıcı (sorun giderme uzmanı) olarak dört önemli halkla ilişkiler uygulayıcı rolleri belirlenmiştir. Bu ilk çalışma yeni bir dizi araştırmayı teşvik etmiştir ve bu dört kavramsal rol halkla ilişkiler uygulayıcı rol çalışmalarına hakim olmuştur (Hong, 2003:7).

İletişim teknisyeni rolündeki halkla ilişkiler uygulayıcısı, faaliyet planlama ve grafik dizaynı gibi teknik konularda hizmet veren kişidir ve halkla ilişkiler uygulayıcılarının büyük bir çoğunluğunu tanımlamaktadır (Kelleher, 2001:304). Uzman reçeteci rolündeki halkla ilişkiler uygulayıcısı ise örgütte tüm cevapları bilen kişi olarak görülmektedir. Organizasyondaki en bilgili kişi olarak da görülen bu kişiler organizasyondaki kişilerin kararlarını ve faaliyetlerini yöneten bir pozisyonda olan kişilerdir (Terry, 2001:254). İletişim kolaylaştırıcı rolündeki uygulayıcılar, halk ve organizasyonun faaliyetleri, prosedürleri ve politikalarıyla ilgili kararların kalitesini geliştirmek için iletişimi kolaylaştıran kişilerdir (Cutlip ve diğerleri, 1997:43). Halkla ilişkiler birimlerinde problem çözme sürecini kolaylaştırıcı rolünü yerine getiren uygulayıcı ise, yönetim takımının bir üyesi olarak hizmet etmektedir ve halkla ilişkiler planlama, programlama, rasyonel problem çözme sürecinde diğerlerine rehberlik etmektedir (Toth ve diğerleri, 1998:146).

Halkla ilişkiler uygulayıcılarının üstlendikleri uzman reçeteci, iletişim kolaylaştırıcı ve problem çözme süreç kolaylaştırıcı rollerinin tek bir rol olan iletişim teknisyeni rolünden deneysel ve kavramsal olarak farklı geniş bir

yönetimsel rol oluşturmaktadır. Bu dört tip rol, iletişim yöneticisi ve iletişim teknisyeni olarak iki grup şeklinde adlandırılabilir. Halkla ilişkiler rolünü üstlenen uygulayıcılar, işlerinde farklı derecelerde dört halkla ilişkiler uygulayıcı rollerinin hepsini oynamaktadır ve birçok rolü birleştirmektedir. Ancak halkla ilişkiler uygulayıcısı bir rolü diğerlerinden daha sık temsil ediyorsa uygulayıcı hakim olduğu bu rol içinde gruplandırılabilir (Hong, 2003:8).

Dozier ve Broom (1995) Amerika Halkla İlişkiler Topluluğu (1979) anketinden aldıkları verilerle 1991'deki Amerika Halkla İlişkiler Topluluğu anket verilerini karşılaştırarak yönetici ve teknisyen olarak rol kavramlaştırmanın değişmezliğini test etmişlerdir. Doğrulayıcı faktör analizini kullanarak, iki role indirgenmiş faktör sonuçlarının her defasında tutarlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Kelleher, 2001:304).

Yönetici rolündeki halkla ilişkiler uygulayıcıları, çalışmalarında biçimlendirici ve değerlendirilebilir araştırma kullanmaktadırlar. Bu roldeki uygulayıcılar stratejik ilişkilerini yönetebilmek için organizasyonlarının çevresel değerlendirmesini yapmaktadırlar. İhtiyaçları olan bilgiye araştırma sonucunda sahip olduklarından dolayı organizasyonun karar verme stratejik planlamasına daha çok katılmaktadırlar. Diğer taraftan teknisyen rolünü temsil eden halkla ilişkiler yöneticileri yönetim takımının bir parçası değillerdir. Bu kişiler kendilerini ve diğerlerini yaratıcı personeller olarak görmektedirler ve halkla ilişkilerde kullanılan çeşitli teknikleri üretme ve uygulamayla ilgilenmektedirler (Gordon ve Kelly, 1999:147).

II) ÖRGÜT KÜLTÜRÜ KAVRAMI VE ÖRGÜT KÜLTÜR TIPLERİ

Literatürde, değerler ve inançlar gibi birçoğu kültür niteliklerine dayanarak oluşan birçok örgüt kültürü tanımları yer almaktadır. Örgüt kültürü, organizasyon içinde neyin önemli olduğu ve bazı şeylerin nasıl yapılması gerektiği ile ilgili bir anlayış sergilemektedir (Findlay ve Estabrooks, 2006:499). Edger Schein örgüt kültürünü, “bir grubun dışa uyum sağlama ve iç bütünleşme (external adaption and internal integration) sorunlarını çözmek için oluşturduğu ve geliştirdiği belirli düzendeki temel varsayımlar” olarak tanımlamıştır (Eren, 2004:135).

Wallach (1983) örgütsel kültür indeksi vasıtasıyla kültüre nitelik kazandırma temeline dayanarak bir tipoloji geliştirmiştir. Bürokratik, yenilikçi ve destekleyici kültür şeklinde üç boyut ele alınmıştır. Bürokratik kültürde güç ve kontrol, sorumluluk ve otorite açıkça belirlenmektedir ve yüksek derecede sistemleştirme ve formalite etrafında şekillenmektedir. Yenilikçi kültürler ise değişim, girişimcilik, heyecan ve dinamizm gibi değerleri yansıtmaktadır. Bunlara ilaveten, destekleyici kültürlerde geniş bir aile ile uyumlu ilişkiler ve insan değerleri odak noktası olmaktadır (Wallach, 1983, 32-34).

III) HALKLA İLİŞKİLER UYGULAYICI ROL MODELLERİ VE ÖRGÜT KÜLTÜRÜ ARASINDAKİ İLİŞKİ VE HİPOTEZLER

Örgüt kültürü organizasyonlardaki kişilerin güçlerini etkilemektedir. Örgütsel güç sahipleri, onların dünya görüşlerinin ve halkla ilişkiler fonksiyonuna olan tavırlarının oluşturduğu yönetim felsefesi, organizasyon içindeki halkla ilişkiler rollerinin güçlü belirleyicileri olabilmektedir (Hong, 2003:12).

Topaloğlu ve Kara (2004:121-131) örgütsel kültürün yöneticilerin yönetsel davranışları üzerindeki etkilerini ortaya koymak üzere, Ankara'da bulunan A Grubu Seyahat Acentalarına anket uygulamışlardır. Uygulanan anketler sonucunda, yöneticilerin demografik özellikleri, örgütsel kültürü oluşturan unsurlar, örgütte var olan kültür anlayışları ve yöneticilerin yönetsel davranışlarına ilişkin sonuçlara ulaşılmıştır. Seyahat acentalarının yönetsel açıdan örgütsel kültür arayışları içinde en fazla görev merkezli örgütsel kültürü uyguladıkları ortaya çıkmıştır. Görev merkezli örgütsel kültürün, katılımcılığın ve işin en iyi ve en kaliteli yapılaş şeklinin önemli olduğu bir kültür çeşidi olduğunu ifade etmişlerdir. Bu kültürün iş görenlerin yönetime katılmalarını sağladığını ve işletmenin verimliliğini artırdığını belirtmişlerdir. İşletme faaliyetlerinin en iyi ve en kaliteli şekilde yerine getirilmesinin iş görenlerin görevleri sırasında katılımcı ve paylaşımcı olmasına bağlı olduğunu ve bu nedenle davranışların yönlendirilmesinde bu örgütsel kültür çeşidinin yapılandırılması gerektiğini ileri sürmüşlerdir. Araştırma sonucuna göre A Grubu Seyahat Acentalarında hakim olan örgütsel kültür anlayışı "Görev Merkezli Örgütsel Kültür" dür ve elde edilen

bu sonuç işletmelerin demokratik bir anlayışa sahip olduklarını göstermektedir. Bundan dolayı, yönetsel davranışlarda da demokratik bir tutum sergiledikleri ve A Grubu Seyahat acentalarında baskın olan Görev merkezli örgütsel kültürün yöneticilerin yönetsel davranışlarının şekillenmesinde etkili olduğu ortaya çıkmıştır.

Örgüt kültürünün boyutları hem davranışsal hem de yapısal öğeleri içermektedir. Yönetimin desteği liderlik davranışı ile bağlantılı iken diğer boyutlar örgütün yapısıyla bağlantılıdır. Eğer kullanılan teknoloji fazla gelişmiş değilse ve karar alma süreci merkezileşmişse çalışanların girişimci davranmaları beklenemeyecektir. Fonksiyonel yapılar matris yapılarla karşılaştırıldığında fonksiyonel yapılar daha formel iletişim modelleri yaratmaktadır. Örgüt kültürü çalışanların tutum ve davranışlarının yansıması olmaktadır ancak örgütün yapısal değişkenleri de önemli etkenler arasındadır (Aydoğan, 2004:8).

Çırpan ve Koyuncu (1998:227-228) gıda sektöründe faaliyet gösteren bir aile şirketine işletme kültürünün alt kademe yöneticileri üzerindeki etkilerini incelemek amacıyla araştırma yapmışlardır. Bu işletmede sermaye sahiplerinin kültürü oluşturanlar olduğunu, şirkette çalışanların tamamının bu kültürü benimsemek zorunda olduklarını belirtmişlerdir. Kültürü benimsemeyen iş görenlerin işi terk etmek dışında bir seçenekleri olmadığını, alt kademe yöneticileri için de durumun bundan farklı olmadığını ifade etmişlerdir. Bir başka deyişle, alt kademe yöneticilerinin iş yapış biçimlerinin, davranışlarının, değerlerinin, tutumlarının, hatta bir ölçüde inançlarının işletme kültürüyle uyumlu olduğunu belirtmişlerdir.

Örgüt kültürü, organizasyonda çalışan insanların bir anlayışı ve algılaması olarak tanımlanabilir. Kültür ortak, paylaşılan değerler bütünüdür. Bu açıdan örgütte çalışan işgörenler farklı niteliklere sahip olmalarına rağmen örgüt kültürünü benzer bir şekilde tanımlayabilirler. Ancak, işletmelerde örgütün baskın bir kültürü ve bunun altında da çeşitli alt kültürleri olabilir. Bir kültürdeki baskın kültür örgütün birçok üyesi tarafından paylaşılan temel değerlerdir. Örgütün kültüründen bahsedildiği zaman genelde baskın örgüt kültüründen bahsediliyor demektir. Kültürün makro bakış açısındaki görünümü örgütü, diğer örgütlerden ayıran kişiliğini oluşturmaktadır (Örücü ve Ayhan, 2001:89).

Örgüt kültür çeşitlerinden biri olan bürokratik kültürün baskın olduğu, bürokratik işletmeler olarak ifade edilen örgütlerde fonksiyonel yapılar, iş tanımları ve süreçleri yazılı olmaktadır. Uzmanlaşmanın gerektirdiği işbölümü, rol kültürünün ortaya çıkmasına yol açmaktadır. Bu kültürün hakim olduğu işletmelerde, birimlerin faaliyetlerini sürdürebilmeleri diğer birimlerle olan ilişkilerinin ve iletişimlerinin iyi düzeyde olmasına bağlı olmaktadır. Bireysel kararlar keyfi alınmayıp yazılı yetki ve sorumluluk tanımları çerçevesinde kalması gerekmektedir. Bu işletmelerdeki roller tanımlanmaktadır ve kural ve prosedürlere uygun olabilecek şekilde hazırlanmaktadır. Bu kültüre sahip olan işletmelerin bilinen en olumsuz yönlerinden birisi, bölümler arasında iletişim kopukluğundan kaynaklanan sorunların müşteriye yansımalarıdır (Okay, 2000:228).

Wallach (1983:32) Cultural Match adlı çalışmada bürokratik örgüt kültürlerinin hiyerarşik ve bölümlerden oluştuğunu, sorumluluk ve otorite çizgilerinin net olduğunu, işlerin organize edilmiş ve sistematik olduğunu, bu kültürlerin genellikle kontrol ve güce bağlı olduğunu ifade etmiştir. Bunlara ek olarak, bu kültürün hakim olduğu şirketlerin durağan, tedbirli ve çoğunlukla olgunlaşmış şirketler olduğunu, bürokrasinin yoğunluğunun organizasyonun güç odaklı, tedbirli, sağlam, güvenilir, düzenlenmiş, planlanmış, yapılanmış, yöntemli ve hiyerarşik olduğu anlamına geldiğini belirtmiştir. Ayrıca, bu kültürün, durgun bir pazarda büyük bir pazar payına sahip bir şirket için uygun olduğunu, çok iyi eğitilmiş personel ve etkin bir sistem ve prosedürlerle sağlam bir yapının başarılı olduğunu, güçlü bir bürokratik kültürün yaratıcı ve hırslı kişileri cezbetmemesinin muhtemel olduğunu ifade etmiştir.

Bir diğer örgüt kültür tipi olan destekleyici örgüt kültürünün baskın olduğu örgütler ise daha farklı özellikler göstermektedir. Wallach (1983:33) Cultural Match adlı çalışmada destekleyici örgüt kültürünün çalışmak için sıcak ve karmaşık yerler olduğunu, kişilerin arkadaş canlısı, dürüst ve birbirine yardımcı olduklarını belirtmiştir. Buna ek olarak, destekleyici örgüt kültürüne sahip işletmelerin açık, uyumlu çevreler olduğunu, hemen hemen geniş bir aileye benzediğini, çok destekleyici bir çevredeki bir şirketin güvenilir, eşit, sosyal, destekleyici, açık, ilişki odaklı ve işbirliği yapan bir şirket olduğunu ifade etmiştir.

Yenilikçi örgüt kültürünün hakim olduğu örgüt yapıları incelendiğinde daha farklı özellikler göze çarpmaktadır. Yeniliği destekleyen bir kültürdeki organizasyonlar çoğu kez müşteri odaklı, değer dürtülü ve stratejik olmaktadır. Bu organizasyonlar işletme stratejilerini çalışanlar, müşteriler, partnerler, satıcılar, tedarikçiler ve danışmanlar aracılığıyla geliştirmeye önem vermektedirler. Daha iyi rekabet edebilmek için neye ihtiyaç duyuyorlarsa bunun için kıyaslama yaparak pazar trendlerini yeniden incelemekte ve belirlemektedirler. Yenilik, değişim, gelişme çağında olan görüşler, yeni bilgiler, metotlar, uygulamalar ve paradigmlar yaratmakta ve yeni ürünler geliştirmeye, yeni pazarlarda müşterilere hizmet etmeye, daha etkili bir şekilde rekabet etmeye ve daha büyük kazançlar sağlamaya yardım etmektedir. Yenilik tüm seviyedeki çalışanların teknik, ekonomik, çevresel, politik, sosyal ve rekabetçi bilgideki artışla başa çıkmalarına yardım etmektedir ve yenilikçi kültürler tüm seviyedeki çalışanların yeni şeyler denemelerine fırsat vermektedir. Her boyutta uyma-itaat ihtiyacında ısrar eden kültürlerde bunu gerçekleştirmeye engel vardır ve deneme yapan bireyler eğer başarısız olurlarsa çoğu kez cezalandırılmaktadır (Stanleigh, 2008:38-40).

Wallach (1983:33) Cultural Match adlı çalışmasında yenilikçi kültürlerin dinamik ve heyecan verici olduğunu, girişimci ve hırslı kişiler için yenilikçi kültürün hakim olduğu çevrelerin uygun olduğunu belirtmiştir. Yenilikçi kültürün hakim olduğu çevrelerin çalışmak için yaratıcı yerler olduğunu, mücadele ve riskle dolu ve teşviğin sürekli olduğunu ifade etmiştir. Buna ek olarak, yenilikçi kültüre sahip bir şirkette yer alan kişinin enerjik, girişken, mücadeleci, teşvik edici, yaratıcı, sonuç odaklı ve risk alan kişi olduğunu belirtmiştir. Bununla beraber, yenilikçi çevrelerin çalışması kolay yerler olmadığını, stresin, başarıma amacıyla var olan sürekli baskının rutin mesleki tehlikesi olduğunu ifade etmiştir. Aile-iş-dinlenme zamanını bu kültür çevresinin beklentileri ile dengelemenin zor olduğunu belirtmiştir.

Geliştirilen halkla ilişkiler uygulayıcıları rol modeli tipolojisine göre yönetici rolündeki halkla ilişkiler uygulayıcısı iletişim politika kararlarını vermektedir. Bu kişiler halkla ilişkiler çalışmalarının başarısı ve başarısızlığı için hem kendileri hem de organizasyondaki diğer kişiler tarafından sorumlu tutulmaktadır. Yöneticiler diğer kişiler tarafından hakim koalisyon üyeleri

arasında halkla ilişkiler problemlerini çözmeyi kolaylaştıran halkla ilişkiler uzmanı olarak kabul edilmektedir (Lauzen ve Dozier, 1992:209).

Yönetimsel roller halkla ilişkiler uygulayıcılarının çalıştığı organizasyondaki karar verme ortamı ile yakından ilgilidir. Yönetici rolünü temsil eden halkla ilişkiler uygulayıcıları politika kararları vermekte ve programın başarısı ve başarısızlığı ile sorumlu olmaktadır. Bu uygulayıcılar kısa dönemli, teknik problemler yerine uzun dönemli ve dış eğilimli olanlarla ilgili olmaktadır (Berkowitz ve Hristoduulakis, 1999:93-94). Yöneticiler politika kararlarını vermekte ve halkla ilişkiler program sonuçlarından sorumlu tutulmaktadır (Kelleher, 2001:304).

Bu çalışmalar ışığında aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H₁: Yönetici Rol Skoru Ortalamasının Üzerinde Olan Hastaneler ile Yönetici Rol Skoru Ortalamasının Altında Olan Hastaneler Arasında Bürokratik Kültür Yaklaşımları Açısından Fark Vardır.

H₂: Yönetici Rol Skoru Ortalamasının Üzerinde Olan Hastaneler ile Yönetici Rol Skoru Ortalamasının Altında Olan Hastaneler Arasında Destekleyici Kültür Yaklaşımları Açısından Fark Vardır.

H₃: Yönetici Rol Skoru Ortalamasının Üzerinde Olan Hastaneler ile Yönetici Rol Skoru Ortalamasının Altında Olan Hastaneler Arasında Yenilikçi Kültür Yaklaşımları Açısından Fark Vardır.

Diğer yandan, teknisyen rolündeki halkla ilişkiler uygulayıcısı ise halkla ilişkiler mesajlarının üretimini ele almakta, fotoğraf çekmekte, diğerlerinin yazdıklarını yayına hazırlamakta ve başkaları tarafından verilen politika kararlarını uygulamaktadır. Teknisyen rolünü temsil etme, iletişim politika kararlarını verme ile ilgili olmamaktadır (Lauzen ve Dozier, 1992:209). Yönetici-teknisyen rol tipolojisi açısından incelendiğinde halkla ilişkiler uygulayıcıları durgun ve tehdit etmeyen çevrelerdeki organizasyonlarda daha çok teknisyen rolünü temsil etmektedir (Hong, 2003: 14).

Teknisyen rolünü temsil eden halkla ilişkiler uygulayıcıları yönetim karar verme sürecine katılmamaktadır. Sadece kendi bölümlerinin iç fonksiyonları için gerekli olan program kararlarını vermektedir. Bu uygulayıcılar günlük, düşük seviyeli fonksiyonel sorunlarla ilgilenmekte ve başkaları tarafından verilen kararların uygulaması için gerekli düşük seviyeli

iletişim tekniklerini yürütmektedir (Berkowitz ve Hristoduulakis, 1999:93-94).

Teknisyen rolünü temsil eden halkla ilişkiler uygulayıcıları organizasyon içinde yüzeysel bir bölümde yer almaktadır (Berkowitz ve Hristoduulakis, 1999:93-94). Halkla ilişkiler teknisyenleri başkaları tarafından alınan politika kararlarını yerine getiren iletişim ürünlerini üreten düşük seviyeli mekanikleri yürütmektedir (Kelleher, 2001:304).

Benzer çalışmalar ışığında aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H₄: Teknisyen Rol Skoru Ortalamasının Üzerinde Olan Hastaneler ile Teknisyen Rol Skoru Ortalamasının Altında Olan Hastaneler Arasında Bürokratik Kültür Yaklaşımları Açısından Fark Vardır.

H₅: Teknisyen Rol Skoru Ortalamasının Üzerinde Olan Hastaneler ile Teknisyen Rol Skoru Ortalamasının Altında Olan Hastaneler Arasında Destekleyici Kültür Yaklaşımları Açısından Fark Vardır.

H₆: Teknisyen Rol Skoru Ortalamasının Üzerinde Olan Hastaneler ile Teknisyen Rol Skoru Ortalamasının Altında Olan Hastaneler Arasında Yenilikçi Kültür Yaklaşımları Açısından Fark Vardır.

Gereğinden fazla merkeziyetçi bir yapıya sahip olan kamu yönetimlerindeki yöneticiler, gerekli bilgilerin verilmesini ve zaman zaman açıklamalar yapılmasını daima bir üst yöneticiye bırakmaktadır ve bu açıklama hiçbir zaman yapılmamaktadır. Çoğu zaman yetki ve sorumlulukların kesin biçimde belirlenmiş olmaması veya biçimsel olarak verilmiş gibi gözükken bazı yetkilerin kullanılmasının biçimsel olmayan yollarla engellenmesi kamuda çalışan yöneticilerin inisiyatif kullanmalarını engellemektedir. Ayrıca, zamanla bu yetenekleri körelen yöneticiler, izin verilse dahi halkı aydınlatmaktan çekinmektedir ve giderek bu bir alışkanlık ve umursamazlık haline dönüşmektedir (Onal, 1997:86).

Kaya (2008:137) kamu ve özel sektör kuruluşlarının örgütsel kültürünün analizi ve kurum kültürünün çalışanların örgütsel bağlılığına etkisi konulu araştırmasında 45 kamu kuruluşu ve 112 özel sektör kuruluşundan elde ettiği verilerden birçok bulguya ulaşmıştır. Kamu kuruluşları ile özel sektör kuruluşlarının örgüt kültürlerinin 40 kültür değişkeninin yarısından fazlasında farklılık gösterdiği; bu farklılıkların özellikle “gelişme eğilimi”, “profesyonizm eğilimi” ve “bürokrasi eğilimi” kültür boyutları açısından

ortaya çıktığı görülmektedir. Diğer bir deyişle, özel sektör kuruluşlarının kamu sektörü kuruluşlarına göre daha çok gelişme eğilimli, daha profesyonel kültüre sahip iken kamu kuruluşları özel sektör kuruluşlarına göre daha fazla bürokratik kültüre sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Kamu kuruluşlarında bürokratik kültürün özel sektör kuruluşlarına göre daha fazla görülmesi bulgusu, Erdem'in (2007) kamu hastaneleriyle özel sektör hastanelerini karşılaştırdığında kamu hastanelerinin özel hastanelere göre daha fazla hiyerarşi kültürünü yansıttıkları bulgusuyla paralellik arz etmektedir (Kaya, 2008:137).

Erdem (2007:73) örgüt kültürü tipleri ile hastane çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkileri incelemek için yaptığı araştırmada çalışanların hastanelerini daha çok hiyerarşi kültürü ile ilişkilendirdikleri sonucuna ulaşmıştır. Hiyerarşi kültürü puanları tüm hastane türlerinde diğer örgüt kültürü tipi puanlarından daha yüksektir. Hiyerarşi kültürü biçimsel kuralları, bürokrasiyi, yukarıdan aşağıya tek yönlü iletişimi, istikrar ve durağanlığı vurgulayan mekanik örgütleri temsil etmektedir. Bunlara ek olarak, hiyerarşi kültürü açısından hastane türleri arasında farklılıklar olduğu ortaya çıkmıştır. Üniversite ve devlet hastaneleri özel sağlık kuruluşlarına göre hiyerarşi kültürü açısından daha öndedirler. Mülkiyete göre karşılaştırıldığında da kamu hastanelerinin özel hastanelere göre daha çok hiyerarşi kültürünü yansıttıkları bulunmuştur. Bu bağlamda, kamu hastanelerinin özel sağlık kuruluşlarına göre, klasik anlamdaki bürokratik örgütlere daha yakın oldukları söylenebilmektedir.

Örgüt kültürü örgüt üyelerinin yaratıcılıklarını etkileyebilmektedir. Çok yüksek kontrollü olan bürokratik kültür tedbirli kişileri teşvik etmektedir. Olumsuz açıdan bakıldığında ise bürokratik kültür bireysel yaratıcılığı sınırlandırabilmektedir. Buna karşıt olarak, yaratıcı bir kültür özgünlüğü ve yaratıcılığı desteklemektedir.

Bu çalışmalar ışığında aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H₇: Hastanelerdeki bürokratik kültür düzeyi sahiplik yapısına göre farklılık gösterir.

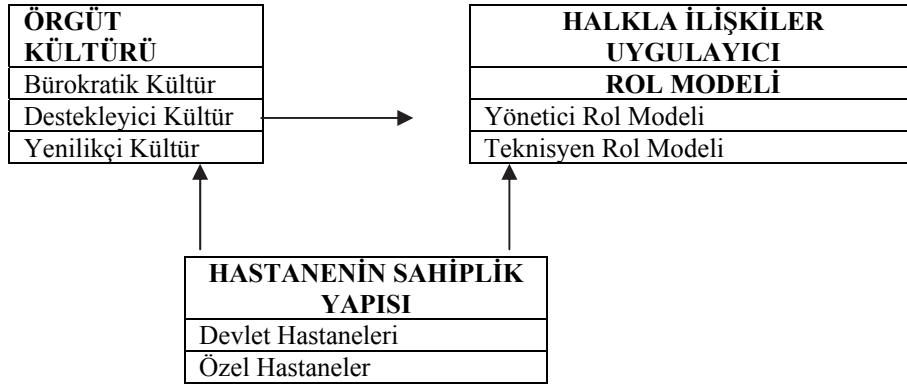
H₈: Hastanelerdeki destekleyici kültür düzeyi sahiplik yapısına göre farklılık gösterir.

- H₉: Hastanelerdeki yenilikçi kültür düzeyi sahiplik yapısına göre farklılık gösterir.
- H₁₀: Hastanelerdeki halkla ilişkiler uygulayıcılarının yönetici rol düzeyi sahiplik yapısına göre farklılık gösterir.
- H₁₁: Hastanelerdeki halkla ilişkiler uygulayıcılarının teknisyen rol düzeyi sahiplik yapısına göre farklılık gösterir.

IV)ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

A)Araştırma Modeli

Araştırmamızda örgüt kültürünün halkla ilişkiler uygulayıcı rol modelleri üzerinde etkisinin olup olmadığını ve ayrıca işletmenin sahiplik yapısının halkla ilişkiler uygulayıcı rolleri ve işletme kültürü üzerinde bir etkisinin olup olmadığını test etmek amacıyla aşağıdaki araştırma modeli üzerinden hareket edilmiştir;



B)Araştırmanın Örnekleme

Araştırmanın anket bölümünün örneklemini, İstanbul ilindeki 75 kamu, özel ve üniversite hastanelerindeki doktor, hemşire, teknik personel, idari personel ve halkla ilişkiler uygulayıcıları oluşturmaktadır. İstanbul ilinde faaliyet gösteren yaklaşık 180 hastane işletmelerinden 75 hastane işletmesinde anket uygulaması yapılmıştır. Toplam 714 örgüt kültürü anketi, 75 halkla ilişkiler rol modeli anketi cevaplanmıştır.

C) Araştırma Yöntemi ve Verilerin Toplanması

Çalışmanın temeli, Broom ve Smith (1979)'in halkla ilişkiler uygulayıcı rol modeli ve Wallach (1983)'in örgüt kültürü indeksi ağırlıklı olmak üzere, ikincil veri kaynaklarına ve anket çalışmasına dayanmaktadır.

Hastanelerde halkla ilişkiler uygulayıcı rol modelleri ve örgüt kültürüne ilişkin kuramlardan ve önceki araştırma bulgularından yararlanılarak, araştırma sorularına cevap bulmaya yönelik iki anket hazırlanmıştır. Halkla ilişkiler rol modeli anketi 2 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, Broom ve Dozier (1995)'in halkla ilişkiler uygulayıcı rol modeli kullanılarak, kamu, özel ve üniversite hastanelerindeki halkla ilişkiler uygulayıcılarının en çok hangi rolü sergiledikleri belirlenmeye çalışılmıştır. İkinci bölüm ise, demografik bilgileri belirlemeye yönelik oluşturulmuştur.

Halkla ilişkiler rol modeli: Bu bölümdeki sorular, Broom ve Dozier (1995)'in Halkla İlişkiler Uygulayıcı Rol Modeli'nden ve Hong (2003) tarafından Güney Kore ve Amerika'da halkla ilişkiler uygulayıcıları üzerinde uygulanan anket çalışmasından yola çıkılarak hazırlanmıştır. Sorular 4 unsurdan oluşmaktadır: “uzman reçeteci rolü, iletişim teknisyeni rolü, iletişim kolaylaştırıcı rolü, problem çözme kolaylaştırıcı”. Her bir unsur, likert ölçeği kullanılarak; 5 duruma göre incelenmiştir. Anket katılımcılarından bu bölümde yer alan yargılara; “5=tamamen katılıyorum”, “4=katılıyorum”, “3=kararsızım”, “2=katılmıyorum”, “1=kesinlikle katılmıyorum” ifadelerini göz önünde bulundurarak cevap vermeleri istenmiştir.

Halkla ilişkiler rol modeli demografik bilgiler: Bu bölümde bireylerin cinsiyet, yaş, eğitim, iş tecrübesine ilişkin sorular bulunmaktadır.

Örgüt kültürü anketi ise 2 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, Wallach (1983)'in örgüt kültürü indeksi kullanılarak, kamu, özel ve üniversite hastanelerinde hakim olan örgüt kültürü belirlenmeye çalışılmıştır. İkinci bölüm ise, demografik bilgileri belirlemeye yönelik oluşturulmuştur.

Örgüt kültürü indeksi anketi: Bu bölümdeki sorular, Wallach(1983)'in Örgüt Kültürü İndeksi'nden yola çıkılarak hazırlanmıştır. Sorular 3 unsurdan oluşmaktadır: “bürokratik kültür, destekleyici kültür, yenilikçi kültür”. Her bir unsur, likert ölçeği kullanılarak; 4 duruma göre incelenmiştir. Katılımcılardan bu bölümde yer alan yargılara; “3=tamamen tanımlıyor”,

“2=oldukça tanımlıyor”, “1=biraz tanımlıyor”, “0=tanımlamıyor” ifadelerini göz önünde bulundurarak cevap vermeleri istenmiştir.

Örgüt Kültürü Demografik bilgiler: Bu bölümde bireylerin cinsiyet, yaş, eğitim, görev, iş tecrübesine ilişkin sorular bulunmaktadır.

Hazırlanan anket çalışması, Nisan 2009-Mayıs 2009 tarihleri arasında, İstanbul ilindeki kamu, özel ve üniversite hastanelerindeki halkla ilişkiler uygulayıcıları, doktor, hemşire, idari ve teknik personele uygulanmıştır. Anketlerden elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for the Social Science) programı kullanılarak analiz edilmiştir.

D)Güvenilirlik Analizi

Anket formları için yapılan genel güvenilirlik testi sonucunda Cronbach alpha değeri halkla ilişkiler uygulayıcıları anketi için 0.917, örgüt kültürü anketi için ise 0.910 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç, elde edilen verilerin genel Cronbach alpha'sı Nunnally (1967)'in belirttiği 0,8 düzeyinin üzerinde gerçekleştiğinden, anket formlarının iç uyumunun kabul edilebilir düzeyin üzerinde olduğunu göstermektedir.

V) ARAŞTIRMANIN BULGULARI

A) Örgüt Kültürü Anketi Katılımcılarının Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan 714 doktor, hemşire, teknik ve idari personelin yüzde 59,4'ünü kadın cevaplayıcılar oluşturmaktadır. Cevaplayıcıların yüzde 26,7'si 26-30 yaş aralığındadır. Yüzde 40,3'ü lise mezunu iken yüzde 33,5'i üniversite mezunudur. Cevaplayıcıların yüzde 55,7'sini idari ve teknik personel oluştururken yüzde 22,3'ünü doktor/başhekimler oluşturmaktadır. Cevaplayıcıların yüzde 70'ten fazlası en fazla dört yıldır halen çalışmakta oldukları hastanede görev yaptıklarını, yüzde 3,9'u on beş yıldan daha uzun zamandır halen görev yapmakta oldukları hastanede çalıştıklarını belirtmişlerdir.

Görüşmelerin yarısı orta ölçekli hastanelerde, yüzde 34,9'u büyük ölçekli hastanelerde ve yüzde 66'sı özel hastane personeli ile yapılmıştır.

**B) Halkla İlişkiler Uygulayıcıları Rol Modeli Anketi
Katılımcılarının Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular**

Araştırmaya katılan 75 halkla ilişkiler uygulayıcılarının yüzde 65,3'ünü kadın cevaplayıcılar oluşturmaktadır. Görüşülen halkla ilişkiler uygulayıcılarının dörtte üçü 26-40 yaşları arasındadır. Yüzde 54,7'si iletişim (halkla ilişkiler dahil) mezunu iken yüzde 45,3'ü iletişim dışındaki çeşitli bölümlerden mezundur. Cevaplayıcıların yüzde 20'si iki yıl, yüzde 38,7'si beş yıldan daha uzun süredir halkla ilişkiler uzmanı olarak çalıştıklarını belirtmişlerdir. Cevaplayıcıların yüzde 30,7'si son iki yıldır çalıştıkları hastanede halkla ilişkiler uzmanı olarak çalıştıklarını belirtirken yüzde 16'sı son beş yıldır çalıştıklarını ifade etmişlerdir.

Görüşmelerin 49,3'ü orta ölçekli hastanelerde ve yüzde 74,7'si özel hastane personeli ile yapılmıştır.

C) Hastanelerin Örgüt Kültürü Algılamalarının Halkla İlişkiler Uygulayıcı Yönetici Rol Modeline Etkisinin İncelenmesi

Hastanelerin örgüt kültür algılamalarının halkla ilişkiler uygulayıcı yönetici rol modeline etkisinin incelenmesi amacıyla T testi yapılmıştır. Testin sonuçları Tablo:1'de verilmiştir.

Tablo: 1

Halkla İlişkiler Uygulayıcı Yönetici Rol Modeli ile Hastanelerin Örgüt Kültür Algılamaları Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bağımsız T-Test Analizi Bulguları

		Levene Testi		Ortalamalar Eşitliği t-testi						
		F	Anlamlılık	T	df	SAnlamlılık (2-yönlü)	Ortalama Farkı	SStandart Hata Farkı	Farkların 95% Güven Aralığı	
Bürokratik Kültür Skoru	Varyansların eşitliği varsayılmıştır	,036	,850	-2,256	73	,027	-,26529004	,11758371	-,49963403	-,03094604
	Varyansların eşitliği varsayılmamıştır			-2,229	66,517	,029	-,26529004	,11901669	-,50288006	-,02770001
Destekleyici Kültür Skoru	Varyansların eşitliği varsayılmıştır	,717	,400	-4,447	773	,000	-,54147104	,12176778	-,78415387	-,29878822
	Varyansların eşitliği varsayılmamıştır			-4,441	771,274	,000	-,54147104	,12193415	-,78458463	-,29835745
Yenilikçi Kültür Skoru	Varyansların eşitliği varsayılmıştır	,132	,718	-,900	73	,371	-,09826735	,10917504	-,31585290	,11931820
	Varyansların eşitliği varsayılmamıştır			-,903	72,541	,369	-,09826735	,10876374	-,31505627	,11852157

Tablo:1’de görüldüğü üzere halkla ilişkiler uygulayıcılarının yerine getirdikleri rollerden yönetici rol modeli ile hastanelerin bürokratik ve destekleyici örgüt kültürü algılamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. ($p>0,05$). Buna göre; H3 “Yönetici Rol Skoru Ortalamasının Üzerinde Olan Hastaneler ile Yönetici Rol Skoru Ortalamasının Altında Olan Hastaneler Arasında Yenilikçi Kültür Yaklaşımları Açısından Fark Vardır” hipotezi reddedilirken; H1: “Yönetici Rol Skoru Ortalamasının Üzerinde Olan Hastaneler ile Yönetici Rol Skoru Ortalamasının Altında Olan Hastaneler Arasında Bürokratik Kültür Yaklaşımları Açısından Fark Vardır” ve H2: “Yönetici Rol Skoru Ortalamasının Üzerinde Olan Hastaneler ile Yönetici Rol Skoru Ortalamasının Altında Olan Hastaneler Arasında Destekleyici Kültür Yaklaşımları Açısından Fark Vardır” şeklindeki hipotezler kabul edilmiştir. Bir başka deyişle yönetici rol modeli ile hastanelerin bürokratik ve destekleyici örgüt kültürü algılamaları arasında anlamlı bir ilişki olduğundan söz edilebilir.

Birinci ve ikinci grup hipotezlerin test edilmesi sonucunda halkla ilişkiler uygulayıcıları rol modellerinden yönetici rol modeli ile hastanelerde hakim olan bürokratik örgüt kültürü algılamaları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuca göre, bürokratik kültürün hakim olduğu hastanelerde halkla ilişkiler uygulayıcı rol modellerinden yönetici rol modelinin daha baskın olduğu/daha çok temsil edildiği ortaya çıkmıştır. Uzmanlaşmanın gerektirdiği işbölümünün hakim olduğu bürokratik kültürlerde, bölümlerin faaliyetlerini aksatmadan sürdürebilmeleri diğer bölümlerle ilişkilerinin ve iletişimlerinin iyi düzeyde olmasına bağlıdır. Yönetici rolündeki halkla ilişkiler uygulayıcısının sahip olduğu yüksek derecede kişilerarası iletişim becerisi bürokratik kültürlerdeki kişilerin büyük bir uyum içinde çalışmalarını desteklemektedir. Belirli kurallar ve düzenlemelerin hakim olduğu bürokratik kültürler halkla ilişkiler uygulayıcılarının yönetici rolünü sergilemesi için uygun bir ortam yaratmakta, etkin bir sistem ve prosedürlerle sağlam bir yapı oluşturarak hastane işletmelerini başarılı kılmaktadır.

Öte yandan, halkla ilişkiler uygulayıcılarının üstlendikleri rol modellerinden yönetici rol modeli ile hastanelerdeki destekleyici örgüt kültürü algılamaları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bir başka deyişle, destekleyici kültürün hakim olduğu hastanelerde halkla ilişkiler uygulayıcı rol modellerinden yönetici rol modelinin daha baskın olduğu/daha çok temsil edildiği ortaya çıkmıştır. Destekleyici örgüt kültürüne sahip hastane işletmelerinin açık, uyumlu, destek veren, ilişki odaklı ve işbirliği yapan işletmeler olması halkla ilişkiler uygulayıcılarının yönetici rolü sergilemeleri için uygun bir ortam yaratmaktadır. Yönetici rolünü temsil eden halkla ilişkiler uygulayıcısı iletişim politika kararlarını veren ve bölüm çalışmalarının başarısı ve başarısızlığı ile sorumlu tutulan kişilerdir. Dolayısıyla bu kültür, halkla ilişkiler uygulayıcılarının yönetime katılmalarına fırsat veren bir ortam yaratmaktadır.

Buna karşın, halkla ilişkiler uygulayıcılarının üstlendikleri rol modellerinden yönetici rol modeli ile hastanelerdeki yenilikçi örgüt kültürü algılamaları arasında herhangi bir ilişki bulunamamıştır.

Literatürdeki benzer çalışmalara bakıldığında, örneğin, örgüt kültürü ile yöneticilerin yönetsel davranışları arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla Topaloğlu ve Kara (2004) tarafından yapılan bir araştırmada

örgütsel kültürün yöneticilerin yönetsel davranışlarının şekillenmesinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Aynı şekilde, Çırpan ve Koyuncu (1998) tarafından yapılan başka bir araştırmada alt kademe yöneticilerinin yönetsel davranışlarında örgüt kültürünün etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Söz konusu bulgular, bu çalışmanın sonuçlarını kısmen desteklemekte ve yakın bir sonuç ortaya çıkmaktadır.

D) Hastanelerin Örgüt Kültür Algılamalarının Halkla İlişkiler Uygulayıcı Teknisyen Rol Modeline Etkisinin İncelenmesi

Hastanelerin örgüt kültür algılamalarının halkla ilişkiler uygulayıcı teknisyen rol modeline etkisinin incelenmesi amacıyla t testi yapılmıştır. Testin sonuçları Tablo:2’de verilmiştir.

Tablo: 2

Halkla İlişkiler Uygulayıcı Teknisyen Rol Modeli ile Hastanelerin Örgüt Kültür Algılamaları Arasındaki İlişiyi Gösteren Bağımsız T-Test Analizi Bulguları

		Levene Testi		Ortalama Eşitliği t-Testi						
		F	Anlamlılık	T	Ddf	Sanlamlılık (2-yönlü)	Ortalama Farkı	Standart Hata Farkı	Farkların 95% Güven Aralığı	
Bürokratik Kültür Skoru	Varyansların eşitliği Varsayılmıştır	2,311	,133	-1,563	73	,122	-,19159965	,12255154	-,43584451	,05264521
	Varyansların eşitliği varsayılmamıştır			-1,433	44,011	,159	-,19159965	,13369355	-,46103942	,07784012
Destekleyici Kültür Skoru	Varyansların eşitliği Varsayılmıştır	,232	,632	-2,763	73	,007	-,36966146	,13380616	-,63633676	-,10298616
	Varyansların eşitliği varsayılmamıştır			-2,782	61,070	,007	-,36966146	,13285319	-,63531163	-,10401129
Yenilikçi Kültür Skoru	Varyansların eşitliği Varsayılmıştır	2,050	,156	-,683	73	,496	-,07662275	,11210395	-,30004559	,14680010
	Varyansların eşitliği varsayılmamıştır			-,712	67,233	,479	-,07662275	,10764082	-,29146101	,13821552

Tablo:2’de görüldüğü üzere halkla ilişkiler uygulayıcılarının yerine getirdikleri rollerden teknisyen rol modeli ile hastanelerin destekleyici örgüt kültürü algılamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. ($p>0,05$). Buna göre; H4 “Teknisyen Rol Skoru Ortalamasının

Üzerinde Olan Hastaneler ile Teknisyen Rol Skoru Ortalamasının Altında Olan Hastaneler Arasında Bürokratik Kültür Yaklaşımları Açısından Fark Vardır” ve H6: “Teknisyen Rol Skoru Ortalamasının Üzerinde Olan Hastaneler ile Teknisyen Rol Skoru Ortalamasının Altında Olan Hastaneler Arasında Yenilikçi Kültür Yaklaşımları Açısından Fark Vardır” şeklindeki hipotezler reddedilirken; H5: “Teknisyen Rol Skoru Ortalamasının Üzerinde Olan Hastaneler ile Teknisyen Rol Skoru Ortalamasının Altında Olan Hastaneler Arasında Destekleyici Kültür Yaklaşımları Açısından Fark Vardır” şeklindeki hipotez kabul edilmiştir. Bir başka deyişle teknisyen rol modeli ile hastanelerin destekleyici örgüt kültürü algılamaları arasında anlamlı bir ilişki olduğundan söz edilebilir.

Halkla ilişkiler uygulayıcılarının üstlendikleri rol modellerinden teknisyen rol modeli ile hastanelerdeki bürokratik örgüt kültürü algılamaları arasında herhangi bir ilişki bulunamamıştır. Teknisyen rolünü temsil eden halkla ilişkiler uygulayıcılarının günlük, düşük seviyeli fonksiyonel problemlerle ilgilendikleri ve başkaları tarafından verilen kararların uygulanması için gerekli düşük seviyeli iletişim teknikleri yürüttüklerinden dolayı bu halkla ilişkiler uygulayıcılarının bürokratik kültürlerde daha çok teknisyen rolünü sergiledikleri düşünülmektedir. Her ne kadar, teknisyen rolünün daha az yerine getirildiği hastanelerdeki bürokratik kültür düzeyi (Ort. -0,0785130), teknisyen rolünün daha çok yerine getirildiği hastanelerdeki bürokratik kültür düzeyine (Ort. 0,1130866) kıyasla daha düşük olsa da bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir.

Teknisyen rolünü temsil eden halkla ilişkiler uygulayıcıları her halkla ilişkiler bölümünde bulunabilir çünkü bu roldeki uygulayıcı birimin temel görevlerini yerine getiren kişidir ancak teknisyen rolünün etkin ve başarılı bir halkla ilişkiler bölümü için yeterli bir rol olmadığı söylenebilir.

Bunun yanı sıra, halkla ilişkiler uygulayıcılarının üstlendikleri rol modellerinden teknisyen rol modeli ile hastanelerdeki destekleyici örgüt kültürü algılamaları arasında da anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Destekleyici kültürün hakim olduğu hastanelerde halkla ilişkiler uygulayıcı rol modellerinden teknisyen rol modelinin daha baskın olduğu/daha çok temsil edildiği ortaya çıkmıştır. Teknisyen rolünü temsil eden halkla ilişkiler uygulayıcısı her işletmede temel görevleri yapmaktadır. Geleneksel iletişim sanatı ve teknisyen rolü halkla ilişkiler fonksiyonunda temel teşkil

etmektedir ve bundan dolayı önemli bir roldür. Destekleyici kültürlerin halkla ilişkiler uygulayıcılarının hem yönetici hem de teknisyen rolü sergilemeleri için uygun ortamlar olduğu söylenebilir. Bundan dolayı destekleyici kültür her iki rolün oluşumunu destekleyen bir ortam yaratmaktadır.

Ancak, teknisyen rol modeli ile hastanelerin yenilikçi örgüt kültürü algılamaları arasında herhangi bir ilişki bulunamamıştır. Yenilikçi kültürün hakim olduğu çevrelerin çalışmak için yaratıcı, mücadele ve riskle dolu, teşviğin sürekli olduğu, dinamik ve heyecan verici yerler olduğu düşünülürse, hastane işletmelerinin yenilikçi kültürün oluşabilmesi için uygun bir yapı olmadığı, bu kültürün farklı işletme yapılarında uygun olabileceği söylenebilir. Dolayısıyla yenilikçi kültür hastanelerde halkla ilişkiler uygulayıcılarının yönetici ve teknisyen rollerini sergilemelerini destekleyen bir ortam yaratmamaktadır.

E) Hastanenin Sahiplik Yapısı ile Örgüt Kültürü Arasındaki İlişkiyi Gösteren Anova Testi Bulguları

Hastanenin sahiplik yapısı ile örgüt kültür düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını incelemek amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Testin sonuçları Tablo:3'te verilmiştir.

Tablo: 3
Hastanenin Sahiplik Yapısı ile Örgüt Kültürü Arasındaki İlişkiyi Gösteren Anova Testi Bulguları

Örgüt Kültürleri	Varyans Kaynağı	Karelerin Toplamı	Serb. Der.	Ortalamların Karesi	F	Anlamlılık
Bürokratik Kültür Skoru	Gruplar Arası	,135	1	,135	,491	,486
	Gruplar İçi	20,019	73	,274		
	Toplam	20,154	74			
Destekleyici Kültür Skoru	Gruplar Arası	,017	1	,017	,050	,825
	Gruplar İçi	25,660	73	,352		
	Toplam	25,678	74			
Yenilikçi Kültür Skoru	Gruplar Arası	,032	1	,032	,142	,707
	Gruplar İçi	16,390	73	,225		
	Toplam	16,422	74			

Tablo: 3’te görüldüğü gibi, hastanelerin sahiplik yapısı ile örgüt kültür düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur. Buna göre; H7: “Hastanelerdeki bürokratik kültür düzeyi sahiplik yapısına göre farklılık gösterir” “H8: “Hastanelerdeki destekleyici kültür düzeyi sahiplik yapısına göre farklılık gösterir” ve “H9: “Hastanelerdeki yenilikçi kültür düzeyi sahiplik yapısına göre farklılık gösterir” şeklindeki hipotezler reddedilmiştir. Bir başka deyişle hastanenin sahiplik yapısı ile bürokratik, destekleyici ve yenilikçi örgüt kültürleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenemez.

Üçüncü grup hipotezlerin test edilmesi sonucunda hastanelerin sahiplik yapısı ile hastanelerde hakim olan bürokratik kültür düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Elde edilen sonuçlar; hastanelerdeki bürokratik örgüt kültürünün hastanenin sahiplik yapısından etkilenmediğini göstermiştir. Ancak, aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmasa da özel hastanelerdeki bürokratik kültür düzeyi devlet hastanelerindeki bürokratik kültür düzeyine kıyasla daha yüksek çıkmıştır. Gerek hastane işletmelerinin sahip olduğu karmaşık örgüt yapısı gerekse bu işletmelerde yürütülen faaliyetlerin insan hayatı ile ilgili olması ve bu bakımdan büyük önem arz etmesi, bu işletmelerde faaliyetlerin aksamadan ve sistemli bir şekilde yürütülmesini zorunlu kılmaktadır. Bu nedenle hastane işletmelerinde işbölümü ve uzmanlaşma son derece önemlidir. Bürokratik kültürlerde işlerin organize edilmiş ve sistematik olması, güç odaklı, tedbirli, sağlam, planlanmış, yapılanmış ve güvenilir kültürler olması, bu unsurlara önem veren özel hastane işletmelerinde bu tür bir kültürün (bürokratik kültürün) hakim olmasına neden olabilmektedir. Bürokratik kültürün genelde durgun pazarlarda büyük pazar paylarına sahip işletmeler için uygun olması ve hastane işletmelerinin içinde bulunduğu endüstriyel şartlar bakımından buna benzerlik göstermesi bir diğer neden olabilir. Ayrıca, bürokratik kültürlerin çok iyi eğitilmiş personel, etkin bir sistem ve prosedürlerle etkin çalışıyor olması bu unsurları benimseyen özel hastane işletmelerinin sağlam bir yapı oluşturmasına ve sonuçta başarılı olmasına neden olabilmektedir.

Bunun yanı sıra, hastanelerin sahiplik yapısı ile destekleyici örgüt kültürü arasında da anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Elde edilen sonuçlar; hastanelerdeki destekleyici örgüt kültürünün hastanenin sahiplik yapısından etkilenmediğini göstermiştir. Ancak, sonuçlar istatistiksel olarak anlamlı olmasa da özel hastanelerdeki destekleyici kültür düzeyi devlet

hastanelerindeki destekleyici kültür düzeyine kıyasla daha yüksek çıkmıştır. Literatürde özel sektör kuruluşlarının kamu kuruluşlarına göre daha çok gelişme eğilimli, daha profesyonel kültüre sahip oldukları (Kaya,2008) bulgusu bu araştırma sonuçlarıyla paralellik göstermektedir. Destekleyici kültürdeki iş ortamı arkadaşça ve yardımseverdir. Ayrıca bu kültürde geniş bir aile ile uyumlu ilişkiler ve insan değerleri önemlidir. Bu kültürdeki ilgili değerler “güvenen, adil, sosyal, teşvik edici, iki yönlü ve işbirlikçi” dir. Özel hastane işletmelerinin müşteri odaklı olması, insan ilişkilerine ve müşteri (hasta) memnuniyetine çok önem verilmesi bu işletmelerde destekleyici kültürün oluşmasına neden olmaktadır.

Hastanelerin sahiplik yapısı ile yenilikçi kültür düzeyi arasında da anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Son yıllarda kamu hastanelerinin de özel hastanelerle arasındaki açığı kapatmak için çaba göstermesi ve gelişme göstermesi aradaki farkın açılmasını engellemiş ve bu durum istatistiksel olarak da hastaneler arasında bir fark bulunamamasına neden olmuştur. Elde edilen sonuçlar; yenilikçi örgüt kültürünün hastanelerin sahiplik yapısından etkilenmediğini göstermiştir. Ancak, sonuçlar istatistiksel olarak anlamlı olmasa da özel hastanelerdeki yenilikçi kültür düzeyi devlet hastanelerindeki yenilikçi kültür düzeyine kıyasla daha yüksek çıkmıştır. Yenilikçi kültürler değişim, girişimcilik, heyecan ve dinamizm etrafındaki değerleri yansıtmaktadır. Yeniliği destekleyen bir kültürdeki organizasyonlar çoğu kez müşteri odaklı, değer dürtülü ve stratejiklerdir. Bu kültürdeki işletmeler daha iyi rekabet edebilmek için neye ihtiyaç duyuyorlarsa bunun için pazar trendlerini yeniden incelemekte ve belirlemektedirler. Özel hastane işletmelerinde müşteri odaklı ve stratejik yaklaşım bu işletmelerde yenilikçi kültürün oluşmasına / daha belirgin hale gelmesine neden olabilmektedir. En hızlı değişen çevre faktörü olan teknolojinin değişim hızını yakalamak hastane işletmeleri için çok önemlidir. Hastane işletmeciliğinde yeni yaklaşımlara, anlayışlara, yeniliklere açık olmak bu işletmeler için oldukça önemlidir.

Literatürdeki benzer çalışmalara bakıldığında işletmenin türü ile örgüt kültürü arasında önemli bir ilişki olduğu yönünde görüşler bulunmaktadır. Yapılan bir çalışmada (Kaya, 2008) özel sektör kuruluşlarının kamu sektörü kuruluşlarına göre daha çok gelişme eğilimli, daha profesyonel kültüre sahip iken kamu kuruluşlarının özel sektör kuruluşlarına göre daha

fazla bürokratik kültüre sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Aynı yönde yapılan başka bir araştırmada da (Erdem, 2007) kamu hastanelerinin özel hastanelere göre daha fazla hiyerarşi kültürü yansıttıkları bulgularına ulaşılmıştır. Literatürdeki bu araştırma bulguları yaptığımız çalışmanın sonuçlarını desteklememektedir.

F) Hastanenin Sahiplik Yapısı ile Halkla İlişkiler Uygulayıcı Rol Modelleri Arasındaki İlişkiyi Gösteren Anova Testi Bulguları

Hastanenin sahiplik yapısı ile halkla ilişkiler rol modelleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını test incelemek amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Testin sonuçları Tablo:4'te verilmiştir.

Tablo: 4
Hastanenin Sahiplik Yapısı ile Halkla İlişkiler Rol Modelleri Arasındaki İlişkiyi Gösteren Anova Testi Bulguları

Halkla İlişkiler Uygulayıcı Roller	Varyans Kaynağı	Karelerin Toplamı	Serb. Der.	Ortalama ların Karesi	F	Anlamlılık
Yönetici Rolü Skoru	Gruplar Arası	4,552	1	4,552	4,785	,032
	Gruplar İçi	69,448	73	,951		
	Toplam	74,000	74			
Teknisyen Rolü Skoru	Gruplar Arası	,098	1	,098	,097	,756
	Gruplar İçi	73,902	73	1,012		
	Toplam	74,000	74			

Tablo: 4'te görüldüğü gibi, hastanelerin sahiplik yapısı ile halkla ilişkiler uygulayıcılarının yönetici rol düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır. Buna göre; H10: "Hastanelerdeki halkla ilişkiler uygulayıcılarının yönetici rol düzeyi sahiplik yapısına göre farklılık gösterir " hipotezi kabul edilirken, "H11: "Hastanelerdeki halkla ilişkiler uygulayıcılarının teknisyen

rol düzeyi sahiplik yapısına göre farklılık gösterir ” şeklindeki hipotez reddedilmiştir.

Hastanelerin sahiplik yapısı ile halkla ilişkiler uygulayıcılarının yönetici rolünü temsil etme düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuca göre; halkla ilişkiler uygulayıcılarının yönetici rolünü temsil etme düzeyinin hastanenin sahiplik yapısından etkilendiği, özel hastanelerdeki halkla ilişkiler uygulayıcılarının yönetici rolünü temsil etme düzeyinin devlet hastanelerine kıyasla anlamlı bir şekilde daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Özel hastane işletmeleri halkla ilişkiler uygulayıcılarının yönetici rolü sergilemelerine imkan veren bir ortam yaratmaktadır. Özel hastane işletmeleri, halkla ilişkiler uygulayıcılarının önemli sorunları tartışmalarına, stratejik planlamaya katılmalarına, yeni programları uygulamalarına ve yönetim karar verme sürecine sıklıkla katılmalarına fırsat veren bir ortam yaratarak bu uygulayıcıların birimlerinde daha çok yönetici rolünü sergilemelerine neden olmaktadır.

Bunun aksine, hastanelerin sahiplik yapısı ile halkla ilişkiler uygulayıcılarının teknisyen rolünü yerine getirme düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu sonuçlara göre; halkla ilişkiler uygulayıcılarının teknisyen rolünü temsil etme düzeyinin hastanenin türünden etkilenmediği, aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmasa da özel hastanelerdeki halkla ilişkiler uygulayıcılarının teknisyen rolünü yerine getirme düzeyinin devlet hastanelerine kıyasla daha düşük olduğu gözlemlenmiştir. Özel hastane işletmelerinde halkla ilişkiler uygulayıcılarının teknisyen rolünü yerine getirme düzeyinin devlet hastanelerine kıyasla daha düşük çıkması, özel hastanelerde halkla ilişkiler uygulayıcılarının yönetici rolünü yerine getirme düzeyinin kamu hastanelerine kıyasla anlamlı bir şekilde daha yüksek olması bulgusunu desteklemektedir. Kamu hastanelerinde halkla ilişkiler uygulayıcıları daha çok teknisyen rolünü yerine getirmektedirler. Bu rolü yerine getiren halkla ilişkiler uygulayıcısı, yazmak, yayına hazırlamak ve bilgiyi yaymak için kaliteli iletişim becerilerine ihtiyaç duymaktadır. Teknisyenler başkaları tarafından alınan politika kararlarını yerine getirmektedir. Bu uygulayıcılar yönetim karar verme sürecine katılmazlar, sadece kendi bölümlerinin iç fonksiyonları için gerekli olan program kararlarını vermektedirler.

SONUÇ

Çalışmada, hastane işletmelerindeki halkla ilişkiler uygulayıcı rol modelleri üzerindeki örgüt kültürü etkileri incelenmeye çalışılmıştır. Bu doğrultuda yapılan yazın taramasından hareketle, halkla ilişkiler uygulayıcı rol modellerinden yönetici ve teknisyen rolleri, bürokratik, yenilikçi ve destekleyici örgüt kültür çeşitleri ve hastanelerin sahiplik yapısı değişkenleri arasında kurulan hipotezler, özel, kamu ve üniversite hastanelerinde çalışan doktor, halkla ilişkiler uygulayıcısı, hemşire, teknik ve idari personel üzerinde test edilmiştir.

Bu bağlamda, bu çalışmada üç temel soruya cevap aranmıştır. Hastane işletmelerinde halkla ilişkiler uygulayıcılarının üstlendikleri rol modelleri ile yine hastanelerde görülen bürokratik, destekleyici ve yenilikçi örgüt kültürleri arasında bir ilişki olup olmadığı, kamu hastaneleri ile özel hastaneler arasında örgütsel kültür farklılığının olup olmadığı ve ayrıca halkla ilişkiler uygulayıcılarının yerine getirdikleri roller bakımından kamu ve özel hastaneler arasında bir farklılık olup olmadığı araştırılmıştır.

Elde edilen sonuçlar; önemli bir hizmet işletmesi olan hastane işletmelerindeki olası örgüt kültürlerinin belirlenmesi ve halkla ilişkiler uygulayıcı rollerinin hangi örgüt kültürlerinde daha çok hakim olduğunu göstermesi bakımından önemlidir. Bu yönüyle, araştırma sonuçları, hastane işletmelerindeki halkla ilişkiler birimlerinin yeniden yapılandırılmasında ve uygun örgüt kültürünün geliştirilmesinde yol gösterici olabilir.

Hastane işletmelerinde etkin bir halkla ilişkiler birimi ve başarılı bir halkla ilişkiler yönetimi için destekleyici örgüt kültürünün oluşturulması sağlanmalıdır. Çünkü, yapılan araştırmanın sonuçlarına göre destekleyici kültür halkla ilişkiler uygulayıcılarının hem teknisyen hem de yönetici rollerini sergileyebildikleri en uygun ortamı yaratmaktadır.

Hastane işletmelerinin karmaşık örgüt yapısı ve verilen hizmetin insan hayatı ile ilgili olması sebebiyle taşıdığı önem düşünüldüğünde bu işletmelerin içindeki işlerin, faaliyetlerin ve hizmetlerin aksamadan sürdürülebilmesi ve en üst düzeyde hizmet kalitesinin sağlanabilmesi büyük önem arz etmektedir. Bu nedenle, halkla ilişkiler uygulayıcılarının temsil

ettikleri yönetici ve teknisyen rol modellerinin etkin bir şekilde sergilenebileceği, bu rollerin hepsinin gelişebileceği bir örgüt kültürü oluşturulmalıdır. Teknisyen rolünü temsil eden uygulayıcının yaptığı işler yönetici rolündeki uygulayıcının yaptığı işlerden daha az stratejiktir ancak daha az önemli değildir. Bu nedenle hastane işletmelerinde halkla ilişkiler birimlerinde teknisyen rolü de güçlendirilmelidir. Ayrıca, hastane işletmeleri kendi performanslarını olumlu yönde etkileyecek olan rol modellerinin gelişebileceği örgüt kültürünü desteklemelidirler.

Özetlemek gerekirse; bu çalışmada, hastane işletmelerinin halkla ilişkiler birimlerinde halkla ilişkiler uygulayıcılarının temsil ettiği yönetici ve teknisyen rol modelleri ve bu hastanelerde mevcut olan örgüt kültürleri incelenip durum tespiti yapılmıştır. Bu araştırma sadece hastane işletmelerini kapsamaktadır. Bundan sonraki çalışmalarda farklı sektörlerde ve /veya farklı işletmelerde halkla ilişkiler uygulayıcısı rollerinde örgüt kültürü etkileri araştırılabilir. Yapılan bu çalışma bundan sonraki çalışmalara temel oluşturabilmesi bakımından önem arz etmektedir. Ayrıca, daha sonraki çalışmalarda halkla ilişkiler uygulayıcılarının hangi tip örgüt kültürlerinde başarılı ve etkin oldukları araştırılabilir. Buna ek olarak, örgüt kültürü ve halkla ilişkiler uygulayıcılarının performans düzeyleri arasındaki ilişkiler incelenebilir. Sonuçların genelleştirilebilirliğini artırması bakımından gelecekteki çalışmaların Türkiye'nin farklı illerini kapsayacak bir biçimde de yürütülmesini gerektirmektedir.

KAYNAKÇA

- AKKOÇ, İ., ÇALIŞKAN, A. ve TURUNÇ, Ö. (2012), “Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi” , *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt 19, Sayı 1, ss.105-135.
- AYDOĞAN, Z. Ferhan (2004), Örgüt Kültürü ve İklimi”, *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı 2, ss.203-215.
- BERKOWITZ, Dan and HRİSTODOULAKIS, Ilias (1999), “Practitioner Roles, Public Relations Education, and Professional Socialization: An Exploratory Study”, *Journal of Public Relations Research*, Vol.11, No.1, pp. 91-103.
- BROOM, Glen M. and SMITH, George D. (1979), “Testing The Practitioner’s Impact on Clients”, *Public Relations Review*, Vol.5, No.3, pp. 47-59.
- BROOM, Glen M. And DOZIER, David M. (1995), “Evolution of The Manager Role in Public Relations Practice”, *Journal of Public Relations Research*, Vol.7, No.1, pp. 3-26.
- BUDAK, Gönül ve BUDAK, Gülay (1995), *Halkla İlişkiler (Davranışsal Bir Yaklaşım)*, İstanbul: Beta Basım.
- CUTLIP, S.M., CENTER, A.H. and BROOM, G.M. (1997), *Effective Public Relations (7.baskı)*, New Jersey: Prentice-Hall Company.
- ÇIRPAN, Hüseyin ve KOYUNCU, Mustafa (1998), “İşletme Kültürünün Alt Kademe Yöneticileri Üzerindeki Etkisi: Bir Örnek Olay Çalışması”, *Öneri Dergisi*, Cilt 2, Sayı 9, ss. 223-230.
- ERDEM, Ramazan (2007), “Örgüt Kültürü Tipleri ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Elazığ İl Merkezindeki Hastaneler Üzerinde Bir Araştırma”, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt 2, Sayı 2, ss. 63-79.
- EREN, Erol (2004), *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Basım, İstanbul.

- FINDLAY, S.S. and ESTABROOKS, C.A. (2006), "Mapping the Organizational Culture Research in Nursing: A literature Review", *Journal of Advanced Nursing*, c.56. S.5. ss.498-513.
- GORDON, C.G. and KELLY, K.S. (1999), "Public Relations Expertise and Organizational Effectiveness: A Study of U.S. Hospitals", *Journal of Public Relations Research*, c.11. S.2. ss.143-165.
- GÜNEŞ, Ahmet (2009), "Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Halkla İlişkiler Kavramının Tanımı Yeri ve Önemi Üzerine Bir Yaklaşım", *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, c.10. S.1. ss.72-73.
- HONG, Yeonjin (2003), "Influence of Culture on Public Relations Practitioner Roles: A Cross-National Comparative Study, The U.S. and South Korea", *Thesis (M.A.)*, California State University, USA.
- İNALOĞLU, Seyhan ve ERİĞÜÇ, Gülsün (2000), Örgüt Kültürü: Personelin ve Yöneticilerin Değerlendirmeleri Açısından Bir Karşılaştırma, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, Cilt 5, Sayı 4, ss.1-25.
- KAYA, Harun (2008), "Kamu ve Özel Sektör Kuruluşlarının Örgütsel Kültürünün Analizi ve Kurum Kültürünün Çalışanların Örgütsel Bağlılığına Etkisi: Görgül Bir Araştırma", *Maliye Dergisi*, Sayı 155, ss. 119-144.
- KELLEHER, Tom (2001), "Public Relations Roles and Media Choice", *Journal of Public Relations Research*, Vol.13, No.14, pp. 303-320.
- LAUZEN, Martha M. and DOZIER, David M. (1992), "The Missing Link: The Public Relations Manager Role as Mediator of Organizational Environments and Power Consequences For the Function", *Journal of Public Relations Research*, Vol.4, No.4, pp. 205-220.
- NUNNALLY, J.C. (1967), *Psychometric Theory*, McGraw Hill, New York
- OKAY, Ayla. (2000), *Kurum Kimliği*, Media Cat Kitapları, Ankara.
- ÖNAL, Güngör. (1997), *Halkla İlişkiler*, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- ÖRÜCÜ, Edip ve AYHAN, Nuray (2001), "Örgüt Kültürü (Muğla Üniversitesi Örneği)", *Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı 2, ss.87-105.

- STANLEIGH, Michael (2008), "Guide to Innovation", *Industrial Engineer*, Vol.40, No.6, pp.38-41.
- ŞAHİN, Ümit ve ODACIOĞLU, Yaşar (1998), "Hastane İşletmeciliğinde Örgütsel Performansı Artırıcı Bir Uygulama Olarak Halkla İlişkilerin Önemi", <http://www.merih.net>.
- TERRY, V. (2001), "Lobbyiest and Their Stories: Classic Public Relation Practitioner Role Models as Functions of Buntean Human Motivations", *Journal of Public Relation Research*, c.13. S.3. ss.235-263.
- TOPALOĞLU, Melih ve KARA, Derya (2004), "Örgütsel Kültürün Yöneticilerin Yönetimsel Davranışları Üzerindeki Etkileri (A Grubu Seyahat Acentalarında Bir Uygulama)", *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı 2. ss. 121-141.
- TOTH, E.L., SERINI S.A., WRIGHT, D.K. and EMIG, A.G (1998), "Trends in Public Relations Roles:1990-1995", *Public Relations Review*, c.24. S.2. ss.145-163.
- WALLACH, Ellen J. (1983), "Individuals and Organizations: Cultural Match", *Training and Development Journal*, February, pp. 29-36.
- YURDAKUL, N.B., COSKUN, G. and ÖKSUZ, B. (2007), "Hastanelerde Halkla İlişkiler: İzmir İli Özel Hastaneler Örneklerinde Halkla İlişkiler Birimlerinin Yapı-İşlev ve Uygulamalarına Yönelik Bir Araştırma", *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt 2, Sayı 1, ss. 31-46.

