

ÖRGÜTSEL İLETİŞİMİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA ETKİSİ: KONYA'DA BULUNAN MALİ MÜŞAVİR ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

E. Fazıl ÇÖLLÜ*

M. Erhan SUMMAK**

ÖZET

Örgütlerin, iletişim kurmadan ve bu iletişim yöneticiler tarafından yönetilmeden amaçlarını yerine getirmesi mümkün olmamaktadır. İş görenlerin etkin bir işbirliği içinde çalışmaları ancak sağlıklı bir iletişim sistemiyle mümkün olabilmektedir. Örgütsel bağlılık, bireyin içinde bulunduğu örgüte karşı özdeşleşme, amaçları benimseme bu amaçlar için fedakârlıkta bulunabilme ve örgütün üyesi olarak kalmak için şiddetli bir arzu hissetmesi şeklinde ifade edilebilir. Bu bağlamda gerçekleştirilen bu çalışmanın amacı, örgütsel bağlılık unsurları ile örgütsel iletişim arasındaki ilişkiyi incelemektir. Günümüzün rekabet ortamı içinde örgütler, başarılı çalışanları elinde tutmanın yollarını aramaktadır. Bu çalışanlar, örgütlerin elindeki en önemli unsur yani entelektüel sermayeyi oluşturmaktadır. Çalışanların örgütte uzun yıllar boyunca kalmaya neden devam ettikleri örgüt için önem taşımaktadır. Bu açıdan çalışanların örgüte bağlılıkları ile örgüt içi bilgi paylaşımının yani örgütsel iletişimin bir ilgisi olup olmadığının belirlenmesi, hem örgütün hem de çalışanların kendilerini açık bir şekilde ifade edebilmesi açısından önem taşımaktadır. Çalışanlarda bu unsurların belirlenmesine ve örgüt içi iletişime yönelik olarak hazırlanan bir anket, Konya'da bulunan Mali Müşavir bürosunda çalışanlara yönelik olarak uygulanmıştır. Elde edilen verilerin analizinde SPSS Windows programı kullanılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel bağlılık, Örgütsel iletişim, Yeminli mali müşavir

* Öğr. Gör., Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

** Öğr. Gör., Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

EFFECTS OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION TO THE ORGANIZATIONAL COMMITMENT: A RESEARCH ON THE CHARTERED ACCOUNTANT EMPLOYEES IN KONYA

ABSTRACT

Organizations, without communicate and this contact being governed by manager is not possible to accomplish their objectives. Personnel operation in an active cooperation is possible only with a healthy communication system. Organization commitment can be expressed as identification of the individual within organization against, adoption purposes, can in sacrifice for this purposes and feel a fierce desire to stay as a member of organization. The aim of this study conducted in this context is to examine the relationship between the elements of organization commitment and organizational communication. In today's competitive environment, organizations are looking for ways to hold successful employees. These employees are generated the intellectual capital which is the most important element in the hands of organizations. For the organizations, it is important that why employees continue to remain in organization for many years. In this respect, it is important that determining of any interest between employees' commitment to organization and information sharing within organizations, in other words organizational communication to could be expressed clearly themselves both of organizations and employees. A survey which is prepared for identify these elements on workers and internal communication of organization is applied to financial advisor offices worker located in Konya. SPSS Windows program were used for the analysis of the obtained data.

Key Words: *Organizational Communication, Effect of Organization, Chartered Accountant*

GİRİŞ

Sosyal yaşamın tüm alanlarında bulunan iletişim olgusu, çağın hızla değişen rekabet ortamlarında yer alan örgütler açısından da büyük önem taşımaktadır. Örgütler, üretim için bir araya gelmiş birçok farklı unsur ve kişiliği bir arda bulundurlar. Bu farklı unsur ve kişilikler örgütsel iletişim sayesinde amaca yönelik olarak harekete geçerler. Örgütsel yapı içerisindeki iletişim yeterli seviyede olmadığı zaman üretim bundan olumsuz etkilenecek aynı zamanda çalışanlarında örgüte bağlılığı azalacaktır. Örgütsel bağlılığın oluşturulabilmesi için insanların maddi ve manevi ihtiyaçlarının doğru belirlenmesi gerekir. Gerek işgörenlerin kendi aralarında gerekse işgörenler ile yönetim arasında etkili bir iletişim sisteminin oluşturulması örgütsel bağlılığı artırıcı bir unsurdur. Bunun yanında örgüt içi bilgi paylaşımı ve çalışanların örgüt kültürünü benimsemesi de örgütsel bağlılığı katkı sağlayacaktır.

1. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK KAVRAMI VE ÖNEMİ

Örgütsel bağlılık genel olarak, işe katılma, sadakat ve örgüt değerlerine olan inanç da dahil olmak üzere bireyin örgüte olan psikolojik bağlılığını ifade eder(Çetin, 2004:90). Bu bağlılık, çalışanın işi kabul etmesi ve örgüte kabulünden itibaren yazılı olmayan ancak varlığı hissedilen psikolojik sözleşmenin kapsamında yer alır. İşe yeni başlayan bir çalışan, zamanla örgütün hedef ve amaçlarını benimseyecek ve işinin gereklerini öğrenecektir. Bu süreçte örgüt, çalışana destek vererek ona yatırım yapacak, onun kendini geliştirmesini sağlayacaktır. Bir süre sonra çalışanın kimliği ile örgütün kimliği özdeşleşecektir(Ada vd., 2008:495). Kendisine yatırım yapıldığını anlayan işgörende, örgütün üyesi olma noktasında süreklilik duygusu uyanmaya başlayacak ve bu duygu gittikçe artacaktır.

Bu bağlamda örgütsel bağlılık; işgörenlerin, örgütsel amaç ve hedefleri gönülden kabul etmeleri, bu amaç ve hedeflere ulaşabilmek için çok çalışmaları ve örgütün sürekli elemanı olmak istemeleri biçiminde ifade edilebilir(Karatepe ve Halıcı, 1998:74). Süreklilik isteği ve hedeflerin kabullenilmesi bu kavram içerisinde ön plana çıkan önemli unsurlardır.

Bu açıklamalar ışığında örgütsel bağlılığa yönelik üç özellik dikkat çekmektedir, bunlar(Speeter, 1996:236):

- Örgütün hedeflerine ve değerlerine duyulan inanç ve bunların benimsenmesi,
- Örgüte fayda sağlayacak biçimde çaba gösterme,
- Örgütteki üyeliğini sürdürmek için şiddetli istek duymak,

şeklinde ifade edilebilir.

İfade edilen bu özelliklerle örgütsel bağlılık; işgörenlerin örgütün amaç ve hedeflerini gönülden benimsemelerini, örgütün daha iyi bir seviyeye ulaşması için çalışmalarını ve örgütteki varlıklarına süreklilik kazandırmayı istemelerini kapsayan işle ilgili tutumlardan biridir.

Örgütsel bağlılık kavramı, örgütlerde etkinlik ve verimliliğin artırılmasına yönelik davranışlar içinde yer alır. Entelektüel sermayenin yönetimi ve korunması açısından da önemlidir. Bireyler kendilerini örgütlerine bağlı hissettikleri ölçüde başarı sağlayacaklar ve sahip oldukları yetenek ve bilgiyi örgüte kanalize edeceklerdir. Kendilerini örgüte bağlı hissetmedikleri takdirde birçok noktada örgüt ciddi kayıplara uğrayacaktır. Ayrıca işgörenlerin yeni bir iş arayışına girmeleri de söz konusu olabilecektir. (Ada vd., 2008:496). İşten ayrılan bir işgörenin yerine yeni bir işgören bulmak hem zaman hem de maliyet açısından örgüte yeni yükler getirecektir. Yeni işgörenin uyum süreci, verimliliğe de önemli ölçüde olumsuz olarak yansiyabilecektir.

Nitekim işletme amaçlarını etkin ve verimli bir şekilde gerçekleştirmede insan kaynaklarının önemini kavrayan işletmeler, artan rekabet koşullarıyla başa çıkabilmek ve rekabetçi üstünlük sağlayabilmek için, örgütlerine bağlı çalışanlara ihtiyaç duymaktadırlar (Yalçın ve İplik, 2005; 395). Günümüzde rekabet çok boyutlu bir içeriğe sahiptir ve bu boyutlardan bir tanesini de örgütsel bağlılık oluşturmaktadır.

2. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞI OLUŞTURAN UNSURLAR

Ailen ve Meyer in belirlediği bu üç unsur; bireyin örgütte kalmasının kendi isteğine dayandığı duygusal bağlılık (affective commitment), bireyin örgütten ayrılmasının maliyetini düşünmesiyle oluşan devamlılık bağlılığı (continuance commitment) ve bireyin örgütte kalmasını bir zorunluluk olarak hissettiği normatif bağlılık (normative commitment) tır(Ada vd., 2008:499).

2.1. Duygusal Bağlılık

Duygusal bağlılık; bir işletmede çalışan bireyin duygusal olarak kendi tercihi ile işletmede kalma arzusudur. Bu bağlılık türü kişinin kendisini örgütün bir parçası olarak görmesinden kaynaklandığı için çok önemlidir. Güçlü duygusal bağlılık, bireylerin örgütte kalma ve onun hedef ve değerlerini kabullenmesi anlamına gelmektedir, (İnce ve Gül, 2005: 40). Çalışanın örgüte karşı güçlü bir şekilde bağlılık duyması, o kişinin istediği için örgütte kalması anlamına geldiğinden, işgörenin örgüte bağlılığının en iyi şekli olmaktadır. Duygusal bağlılığı gelişmiş bireyler, her işverenin hayalini kurduğu, gerçekten kendini örgüte adanmış ve sadık çalışanlardır. Böyle işgörenler, ek sorumluluklar almak için gerçek anlamda heveslidirler, işe karşı olumlu tutum sergilerler ve gerektiğinde ek çaba göstermeye hazırdırlar (Çetin, 2004:95).

Kişi duygusal bağlılığa sahip olduğunda, kendini örgütle özdeşleştirmekte ve kendilerini örgütün bir parçası olarak görmektedirler. Örgüt, onlar için büyük bir anlam ve öneme sahiptir. Yaşamlarında önemli bir yere konumlandıkları için ona sahip çıkma ve koruma duygusu da etkin olarak kendisini hissettirir.

2.2. Devamlılık Bağlılığı

Ailen ve Meyer'e göre devamlılık bağlılığı; Çalışanların örgütten ayrılmalarının işletmeye getireceği maliyeti ve olumsuzlukları dikkate alması ve bir zorunluluk olarak işletmeye devam etmesidir (Boylu, Pelit ve Güçer, 2007: 58). Örgütten ayrılmanın maliyetini göze almayı ve bunu kabul etmeyi anlatır. Buna göre, devamlılık bağlılığı, işgörenin bir örgütteki yatırımları, örneğin kıdemi ve yararlanmaları, oradan ayrılmanın maliyetini çok yüksek tutuyorsa, çalışan kişi o örgüte bağlanır. (Balay, 2000:22) Yani, kişinin örgütte kalmasını sağlayan, örgütten ayrılması durumunda uğrayacağı olası maddi kayıplardır.

2.3. Normatif Bağlılık

Normatif bağlılık, kişinin örgütte çalışmayı kendisi için bir görev olarak görmesi ve örgütüne bağlılık göstermenin "doğru" olduğunu hissetmesi yönüyle duygusal bağlılıktan, örgütten ayrılma sonucunda ortaya çıkacak kayıpların hesaplanmasından etkilenmediği için ise devamlılık bağlılığından farklılaşmaktadır (Wasti, 2000; 201-202).

Çalışanların ahlaki bir görev duygusuyla ve işletmeden ayrılmamanın gereğine inandıkları için kendilerini örgüte bağlı hissetmeleri olarak tanımlanır(Boylu, vd, 2007:58). Aynı zamanda kişinin örgüte karşı sorumluluğu ve yükümlülüğü olduğuna inanması dolayısıyla kendini örgütte kalmaya zorunlu görmesine dayanan bağlılıktır(İnce ve Gül, 2005:42). Kişinin örgütte kalmasını sağlayan unsur, buna mecbur olduğuna inanmasıdır. Bu bağlılığın gelişmesinde sosyal baskıların, kültürel birikimlerin ve sosyalleşme süreci sonunda kazanılan deneyimlerin etkisi büyüktür.

3. ÖRGÜTSEL İLETİŞİM

Örgüt, toplumsal gereksinimlerin bir bölümünü karşılamak üzere önceden belirlenmiş amaçları gerçekleştirecek görev ve rolleri yapmak için güçlerin, eylemlerini eşgüdümleyen iş görenlerden oluşan toplumsal, açık bir sistemdir (Geçikli, 2004: 108). Açık sistemin bir gereği olarak iletişim ön plana çıkmaktadır.

Geniş anlamda iletişim, toplumsal yapının temelini oluşturan bir sistem, örgütsel ve yönetsel yapının düzenli işleyişini sağlayan bir araç ve bireysel

davranışları görüntüleyen ve etkileyen bir teknik olarak tanımlanabilir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1996: 24). Bu teknik örgütsel yapılar içerisinde hayati bir öneme sahiptir.

İletişimin olmadığı yerde örgütler olmaz çünkü bütün toplumsal etkileşimlerin içinde iletişim vardır. İletişim örüntüleri sayesinde, örgüt içindeki faaliyetlerin daha sağlıklı ve sistemli bir şekilde yürütülmesi hedeflenir. Fakat bazı durumlar bu iletişim sistemlerini engelleyici hatta bozucu durumlar ortaya çıkarabilir(Ertürk, 2006:45).

Günümüzde artık, örgütler insan odaklı bir yönetim anlayışını benimsemiş ve bu da beraberinde iletişim olgusunun öne çıkmasına neden olmuştur. Örgüt ve birey üzerinde önemli etkileri olan iletişim, yöneticilerin başarısı ve örgütün etkinliğinde de büyük rol oynayan bir süreçtir ve bu sürecin etkin bir şekilde yönetilmesi gerekmektedir.

Örgütsel iletişim, örgüt üyelerinin eylemlerini, örgüt hedeflerini karşılayacak şekilde eşgüdüm sağlamak ve üretim ilişkilerini koordine etmek amacıyla örgüt üyeleri tarafından simgelerin üretimi, iletimi ve yorumudur (Tutar, 2003: 116).

Örgütsel iletişim, içinde bilginin hareket ettiği ve örgütçe değiştiği bir süreçtir. Örgütsel amaçlara ulaşabilmek için, nelerin, ne zaman, nasıl ve kimler tarafından yapılacağı çok iyi bilinmesi gerekir. İşte örgütsel iletişim süreci örgütsel faaliyetlerin devamına gerekli bilgi akışını sağlar. Örgütlerde etkin bir yönetim iyi bir iletişim sürecine dayanmaktadır (Atak, 2005: 60). Örgütsel yaşamın vazgeçilmez bir olgusu olan iletişim, örgüt çalışanları arasında uyum ve koordinasyonu sağlamadan, başarılı ve verimli bir şekilde yönetilmesine kadar her aşamada geçerlidir (Geçikli, 2004: 107). Dolayısıyla iletişim örgütsel yapıyı baştan aşağıya saran bir mesaj akışını ifade eder.

İletişim, örgütlerin etkinliği üzerinde rol oynayan önemli süreçlerden biridir. İletişim yöneticinin iş yaptırmak için kullandığı temel araçtır. Yönetici ne istediğini, ne zaman istediğini ve nasıl istediğini iletişim süreciyle çalışanlara aktarabilmektedir (Atak, 2005: 61). Bilginin örgüt içerisinde dolaşması ve bu sayede çalışanların bilgi ihtiyacının karşılanması mümkün olmaktadır. Bu ihtiyaç karşılanmadığı veya geç kalındığı zaman örgütün ciddi sorunlar yaşaması söz konusu olabilir.

4. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL İLETİŞİM ARASINDAKİ İLİŞKİ

Örgütte yöneticiler ve çalışanlar arasında bilgilerin, duygu ve düşüncelerin açık ve doğru olarak paylaşılması, sağlıklı bir iletişim sisteminin olması birlik duygularının güçlenmesini ve çalışanların kendilerini örgütün bir parçası olarak hissetmelerini sağlar. Böylece çalışanların örgüte bağlılığı olumlu yönde gelişir(Çetin, 2004:61). Örgütsel iletişimin örgütsel bağlılığa olumlu bir katkı

sağladığı ifade edilebilir. Neticede bilginin paylaşımı işgörenlerin örgütle özdeşleşme sürecine etki edecektir.

İletişim, bilgileri içtenlikle ve sıklıkla işgörenlerle paylaşmaktır. Eğer işgörenler, örgütün bir şeyi neden yaptığını tam olarak anladıkları takdirde onu daha kolayca kabul edeceklerdir. Çalışanlar, çoğu zaman, değişim, kalite veya dönüşüm programlarının arkasındaki ilkeleri anlamakta başarısız olabilirler. Örgüt çalışanlarının iletişim ve bilgiyi kaynak/güç olarak görmeleri gerekmektedir. Kapsamlı bir iletişim planı çok önemli bir kaynaktır. İşgörenler, sadece örgütte neler olup bittiğini değil, aynı zamanda herhangi bir değişimin işlerini ve kariyerlerini niçin ve nasıl etkileyeceğini de bilirler (Balay, 2000:118). Paylaşılan bilgi sadece genel örgüt yapısıyla ilgili konular olmayıp uzmanlaşmayı gerçekleştirecek nitelikte teknik bilgileri de içermektedir.

Örgüt içinde sağlanan etkili iletişim ile iş tatmini ve örgüte olan bağlılıkları artar. Eğer örgütte, bilgilendirici ve katılımcı bir yönetim tarzı benimsenip daha yalın bir hiyerarşik düzenleme yapılıp, ast-üst ilişkilerinde açık iletişim uygulanırsa, çalışanların iş yapma istekleri artar. Çalışanlar oluşan bu iletişim ikliminde daha verimli işler çıkarırlar ve performansları artar. Bu sonuçlarla beraber işyerinde kendini mutlu hisseden işgörenin örgüte olan bağlılığı da artacaktır(Ekinci, 2006: 48). Yöneticilerin iletişim odaklı bir yönetim tarzı benimsemeleri gerekmektedir. Örgütsel yapının her kademesi ve her statüsü bu iletişim sürecinde etkin roller üstlenmek durumundadırlar. Yönetimde oluşan bu anlayış zamanla örgüt kültürünün de bir parçası haline gelerek kurumsallaşacaktır.

5. ÖRGÜTSEL İLETİŞİMİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA ETKİSİ: KONYA'DA BULUNAN MALİ MÜŞAVİR ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA.

Araştırmaya katılan çalışanların demografik özelliklerine ilişkin yüzde ve frekans dağılımları şu şekildedir. Buna göre ankete katılanlardan %87,9'unu erkekler, %12,1'ini bayanlar oluşturmaktadır. Çalışanların, %18,2'si 20 ve aşağı, %33,3'ü 21-25, %33,3'ü 26-30, %9,1'i 36-40, %6,1'i 40 dan yukarı yaş aralıklarına sahiptirler. Ayrıca bunların %42,4'ü evli %57,6'sı bekarıdır. Ankete cevap veren çalışanların, %21,2'si 1 yıldan az, %30,3'ü 1-3 yıl, %21,2'si 4-7 yıl, %9,1'i 8-10 yıl, %18,2'si 10 yıldan fazla çalışma sürelerine sahiptir. Bunun yanında eğitim durumları, %6,1'i ortaokul mezunu, %27,3'ü lise mezunu, %9,1'i ön lisans mezunu, %57,6'sı fakülte mezunu şeklinde gerçekleşmiştir.

Tablo 1: İşyerinde uygulanan ücret politikasının durumu.

	Frekans	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	3	9,1
Katılmıyorum	1	3,0
Kararsızım	8	24,2
Kesinlikle Katılıyorum	6	18,2
Katılıyorum	15	45,5
Toplam	33	100,0

Tablo 1'e göre "İşyerinde adil bir ücret politikası uygulanmakta ve hak ettiğim ücreti almaktayım" şeklindeki yargı cümlesine ankete katılanların %18,2'si "Kesinlikle Katılıyorum", %45,5'i "Katılıyorum" şeklinde cevap vererek önemli bir oranda, uygulanan ücret politikasından memnuniyetlerini ifade etmişlerdir. Bu politikadan memnun olmayanların oranı düşük bir seviyede gerçekleşmiştir. Alınan ücretten duyulan memnuniyetin örgütsel bağlılığa da olumlu yansıma yapması mümkün olabilmektedir.

Tablo 2: Olağanüstü durumlar dışında, başarı gösterildiği sürece işi kaybetmemeye duyulan inanç.

	Frekans	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	1	3,0
Katılmıyorum	0	0
Kararsızım	1	3,0
Kesinlikle Katılıyorum	19	57,6
Katılıyorum	12	36,4
Toplam	33	100,0

Tablo 2'ye göre "Olağanüstü durumlar dışında, çalışkan ve başarılı olduğum sürece işimi kaybetmeyeceğime inanıyorum" şeklindeki yargı cümlesine ankete katılanların %57,6'sı "Kesinlikle katılıyorum", %36,4'ü "Katılıyorum" şeklinde cevap vererek önemli bir oranda başarı gösterdikleri ve çalıştıkları zaman işlerini kaybetmeyeceklerine inanmaktadırlar. Çok düşük bir oran ise işlerini kaybedeceklerine inanmaktadır. Çalışanların işlerini kaybetme endişesi yaşamaları, iş hayatlarına ve sosyal hayatlarına olumsuz yansımalar yapabilir. Bu sonuçlar ışığında Yeminli Mali Müşavir çalışanlarında işlerini kaybetme kaygısı önemli oranda yaşanmamaktadır.

Tablo 3: İşyerlerine bağlanmakla çok şey kazanacaklarına duyulan inanç.

	Frekans	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	1	3,0
Katılmıyorum	3	9,1
Kararsızım	3	9,1
Kesinlikle Katılıyorum	12	36,4
Katılıyorum	14	42,4
Toplam	33	100,0

Tablo 3'e göre "Bu işyerine bağlanmakla çok şey kazanacağıma inanmıyorum" şeklindeki yargı cümlesine ankete katılanların %36,4'ü "Kesinlikle katılmıyorum", %42,4'ü "Katılıyorum" şeklinde cevap vererek çalıştıkları işyerine bağlanmakla çok şey kazanacaklarına inanmaktadırlar. Fakat bu soru çalışanların hangi çeşit ve ne boyutta bir kazanç sağlayacaklarını açıklayamamaktadır. Bununla beraber genel olarak Yeminli Mali Müşavir çalışanları işyerlerine bağlanmakla kazanç elde edeceklerine duydukları inanç yüksek seviyededir.

Tablo 4: İşyerinde kalmak için hissedilen manevi yükümlülük.

	Frekans	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	9	27,3
Katılmıyorum	11	33,3
Kararsızım	2	6,1
Kesinlikle Katılıyorum	6	18,2
Katılıyorum	5	15,2
Toplam	33	100,0

Tablo 4'e göre "Mevcut işyerimde kalmak için hiçbir manevi yükümlük hissetmiyorum" şeklindeki yargı cümlesine ankete katılanların %27,3'ü "Kesinlikle katılmıyorum", %33,3'ü "Katılmıyorum" şeklinde cevap vermek suretiyle yarıdan fazla kişi işyerinde kalmak için manevi yükümlülük hissetmektedirler. Manevi olarak gerçekleşen bir bağlılık örgütsel yapı içerisinde maddi ihtiyaçların yanında manevi ihtiyaçlarında karşılandığının bir göstergesi olabilir. Yeminli mali müşavir çalışanları önemli bir oranda işyerlerinde kalmak için manevi bir yükümlülük hissetmektedirler ancak bu yükümlülüğü hissetmeyenlerin %18,2'si "Kesinlikle katılıyorum", %15,2'si "Katılıyorum" şeklinde cevap vermişleridir ve ortaya çıkan bu oran anlamlıdır.

Tablo 5: İşyerine duyulan sadakat.

	Frekans	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	4	12,1
Katılmıyorum	1	3,0
Kararsızım	3	9,1
Kesinlikle Katılıyorum	16	48,5
Katılıyorum	9	27,3
Toplam	33	100,0

Tablo 5'e göre "Bu işyeri benim sadakatimi hak ediyor" şeklindeki yargı cümlesine ankete katılanların %48,5'i "Kesinlikle katılıyorum", %27,3'ü "Katılıyorum", %12,1'i "Kesinlikle Katılmıyorum" şeklinde cevap vermek suretiyle önemli bir oranda işyerinin, çalışanların sadakatini hak ettiğini ifade etmektedirler. Ayrıca işyerinin sadakati hak etmediğini düşünenlerin oranı düşük bir seviyede gerçekleşmiştir. Sonuç olarak, yeminli mali müşavir çalışanları işyerlerinin önemli bir oranda sadakati hak etiklerini düşünmektedirler.

Tablo 6: İşyerinin vizyonu, misyonu ve hedeflerinin çalışanlara aktarılması.

	Frekans	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	2	6,1
Katılmıyorum	1	3,0
Kararsızım	6	18,2
Kesinlikle Katılıyorum	7	21,2
Katılıyorum	17	51,5
Toplam	33	100,0

Tablo 6'ya göre "İşyerimizin vizyonu, misyonu ve hedefleri bize anlatılmaktadır" şeklindeki yargı cümlesine ankete katılanların %21,2'si "Kesinlikle katılıyorum", %51,5'i "Katılıyorum", %18,2 "Kararsızım" şeklinde cevap vermek suretiyle önemli bir kısmı işyerinin vizyon ve misyonunun kendilerine anlatıldığını ifade etmektedirler. Örgütsel bağlılığın sağlanması noktasında misyon ve vizyonun çalışanlar tarafından bilinmesi önemlidir. Çünkü çalışanın işi ne için yaptığını bilmesi gerekir. Bunun sağlanması etkin olarak kurulan bir iletişim sistemi sayesinde mümkün olabilmektedir. Sonuç olarak yeminli mali müşavir çalışanları kurumlarının vizyon ve misyonu hakkında bilgi sahibidirler.

Tablo 7: İşyerinde zamanında gerçekleşen iletişime bağlı olarak çalışmalarla ilgili karar alma süreci.

	Frekans	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	2	6,1
Katılmıyorum	2	6,1
Kararsızım	1	3,0
Kesinlikle Katılıyorum	14	42,4
Katılıyorum	14	42,4
Toplam	33	100,0

Tablo 7'ye göre “İşyeri içerisinde iletişim zamanında gerçekleştiği için çalışmalarla ilgili karar alma süreci hızlıdır” şeklindeki yargı cümlesine, ankete katılanların %42,4’ü “Kesinlikle katılıyorum”, %42,4’ü “Katılıyorum” şeklinde cevap vermek suretiyle büyük bir oranda işyeri içerisinde iletişimin zamanında gerçekleştiği için karar alma süreçlerinin de hızlı olduğunu ifade etmektedirler. Bu durum örgütsel amaçları gerçekleştirmek açısından önemli bir göstergedir. Örgüt içinde etkin olarak kullanılan iletişim, çalışanların bağlılığına olumlu bir etki yapacaktır. Çünkü bu sayede sürece dahil olan ve bilgilendirilen çalışan işyerine karşı olumlu düşünceler geliştirecektir.

Tablo 8: Yöneticilerin personelin görevleriyle ilgili kararlardaki yaklaşımları.

	Frekans	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	0	0
Katılmıyorum	1	3,0
Kararsızım	3	9,1
Kesinlikle Katılıyorum	11	33,3
Katılıyorum	18	54,5
Toplam	33	100,0

Tablo 7'ye göre “Yöneticiler personelin görevleriyle ilgili konularda karar verirken onların fikirlerini de alır” şeklindeki yargı cümlesine, ankete katılanların, %33,3’ü “Kesinlikle katılıyorum”, %54,5’i “Katılıyorum” şeklinde

cevap vermek suretiyle büyük oranda yöneticilerin personelin görevleriyle ilgili konularda karar verirken onların fikirlerini aldıklarını ifade etmişlerdir. Bu durum iletişim bağlamında örgütsel bağlılığın sağlanmasında önemli bir göstergedir. Bu fikirlerin alınması farklı iletişim yöntemleriyle mümkün olabilmektedir. Fikrine müracaat edilen personel, kendisine değer verildiğini hissedecek ve örgütsel bağlılık bundan olumlu yönde etkilenecektir. Ayrıca bu durum, yeminli mali müşavir örgütlerinde katılımcı bir yönetim anlayışının da olduğunun bir göstergesi sayılabilir.

Tablo 9: Görevlerin daha iyi yapılabilmesi için personelin bilmesi gereken bilgilerin iletilmesi.

	Frekans	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	2	6,1
Katılmıyorum	2	6,1
Kararsızım	2	6,1
Kesinlikle Katılıyorum	12	36,4
Katılıyorum	15	45,5
Toplam	33	100,0

Tablo 9'a göre "Yöneticiler görevlerin daha iyi yapılabilmesi için personelin bilmesi gereken tüm bilgileri zamanında iletir" şeklinde yargı cümlesine, ankete katılanların %36,4'ü "Kesinlikle katılıyorum", %45,5'i "Katılıyorum" şeklinde cevap vermek suretiyle görevlerin daha iyi yapılması noktasında yöneticilerin personelin bilmesi gereken bilgileri zamanında ilettiğini büyük oranda ifade etmişleridir. Bu durum yöneticilerin iletişimin önemini kavradıkları ve başarı için bilgilerin zamanında aktarılması gerektiği konusuna önem verdiklerinin bir göstergesi sayılabilir. İşle ilgili olarak bilgilendirilen personelin bağlılığı bu durumdan olumlu yönde etkilenecektir.

Tablo 10: Yöneticilerin iletişime açık olmaları ve personelin sorunlarına yaklaşımları.

	Frekans	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	2	6,1
Katılmıyorum	1	3,0
Kararsızım	2	6,1
Kesinlikle Katılıyorum	10	30,3
Katılıyorum	18	54,5
Toplam	33	100,0

Tablo 10'a göre "Yöneticim her zaman iletişime açıktır ve sorunlarımla ilgilenir" şeklinde yargı cümlesine, ankete katılanların %30,3'ü "Kesinlikle katılıyorum", %54,5'i "Katılıyorum" şeklinde cevap vermek suretiyle yöneticilerinin önemli bir oranda iletişime açık olduklarını ve sorunlarıyla ilgilendiklerini ifade etmişlerdir. Bu durum iletişime açık olan bir yöneticinin personelin sorunlarıyla da ilgilenmesi anlamına gelmektedir. Rahatlıkla yöneticisiyle iletişim kurabilen ve sorunlarını ifade edebilen bir personelin örgütsel bağlılığı gelişecektir. Yeminli mali müşavir yöneticileri bu sonuçlar ışığında bunu sağlamış görünmektedirler.

6. SONUÇ

Yapılan bu araştırma neticesinde elde edilen sonuçları aşağıdaki şekilde belirtmek mümkündür.

Yeminli mali müşavir çalışanlarının örgütlerinde uygulanan ücret politikasından %63,7 lik gibi bir oranda memnun oldukları görülmektedir. %12,1 lik bir oranda ise memnuniyetsizlikleri söz konusudur. Örgütler için memnuniyet oluşturan bu politikaların örgütsel bağlılık noktasında da ciddi bir etkisi söz konusudur. Maddi ihtiyaçlarını karşılayan bir işgören örgütüne karşı daha olumlu bir tutum içerisinde olacaktır. Uygulanan bu politikaların örgütsel iletişim sürecine dahil edilerek işgörelere aktarılması ve onlarında bu konuda bilgilendirilmesi ciddi şekilde belirsizlikleri ortadan kaldıracaktır. Ücret politikalarının belirlenerek bunların iletişim sürecine dahil edilmesi ve işgörelere aktarılması bağlılığın sağlanması noktasında önemli bir unsurdur.

İşgörelenin işlerini kaybetme duygusunu etkin olarak hissetmeleri örgüte olumsuz yansıtacak beklide amaçların gerçekleştirilmesini oldukça zorlaştıracaktır. Mali müşavir çalışanları olağan üstü bir durum olmadığı ve başarı gösterdikleri takdirde zaman %94 gibi çok ciddi bir oranda işlerini kaybetmeyeceklerini düşünmektedirler. Dolayısıyla bu durum örgütse duyulan bağlılığı olumlu yönde oldukça etkileyecektir. Örgüt işgörelenin hangi şartlarda işlerini kaybedeceklerini veya hangi olumsuz davranışlarında ceza alacaklarını açıkça belirlemelidir. Bunu belirlemek tek başına yeterli olmayıp iletişim sürecine dahil etmek suretiyle işgörelenle de paylaşılması gerekir.

Yeminli mali müşavir çalışanları işyerlerine bağlanmak suretiyle %78,8 gibi ciddi bir oranda çok şey kazanacaklarına inanmaktadırlar. Bu araştırmada çalışanların kazançlarının ne olduğu ve hangi boyutta olduğu anlaşılmamaktadır. Ama genel olarak bu kazançların içinde maddi ve manevi kazançların dâhil olduğu söylenebilir. İşgörelenin örgütte kalmak suretiyle kazanımlarının ne olacağı yine iletişim sürecinde ifade edilmesi gerekir. Ne kazanacağı konusunda bilgilenen işgörelenin bağlılığı da bundan olumlu etkilenecektir.

İşgörenin mevcut işinde kalmak için manevi bir yükümlülük hissetmesi örgüte olan bağlılığının bir göstergesi sayılabilir. Yeminli mali müşavir çalışanları %60,6 lık bir oranla mevcut işyerlerinde kalmak için manevi bir yükümlülük hissetmektedirler. Bunun yanında %33,4' lük bir kısım ise böyle bir yükümlülük hissetmemektedirler ve bu oranında anlamlı olduğu ifade edilebilir. İhtiyaçların karşılanmaması, etkin bir iletişim ortamının olmaması gibi sebepler bu yükümlülüğü olumsuz etkileyebilmektedir.

İşgörenlerin algısında çalıştıkları örgütün sadakat hak edip etmedikleri önemli bir yer tutmaktadır. Yeminli mali müşavir çalışanlarının %75,8 gibi önemli bir kısmı çalıştıkları iş yerinin sadakatlerini hak ettiğini düşünmektedirler. İşyerine duyulan sadakat örgütsel bağlılığın önemli bir göstergesidir. Etkin bir iletişim sisteminin varlığı sadakatin düzeyini de etkileyebilmektedir.

Örgütün belirlediği misyon, vizyon ve hedeflerin işgörenlerle paylaşılması bağlılığın sağlanmasında önemli bir etkiye sahiptir. Bunların paylaşımı da önemli ölçüde kurulan iletişim sistemi sayesinde mümkün olacaktır. Dolayısıyla etkin bir iletişim sistemi misyon, vizyon ve hedefleri işgörene aktararak örgütsel bağlılığa katkı sağlamaktadır. Yeminli mali müşavir çalışanları %72,7 oranında kendilerine örgütün misyon, vizyon ve hedeflerin aktarıldığını ifade etmişlerdir. Bu oran bağlılık konusunda oldukça anlamlıdır.

Yeminli mali müşavir çalışanları %84,8'lik bir oranda işyeri içerisinde iletişimin zamanında gerçekleştiği için çalışmalarla ilgili karar alma sürecinin hızlı olduğunu ifade etmişlerdir. Bu durum örgütsel amaçların gerçekleştirilmesi açısından önemli bir göstergedir. Örgüt içinde etkin olarak kullanılan iletişim, çalışanların bağlılığına olumlu bir etki yapacaktır. Çünkü, bu sayede süreç dahil olan ve iletişim sayesinde bilgilendirilen çalışan işyerine karşı olumlu düşünceler geliştirecektir.

Yeminli mali müşavir çalışanları, yöneticilerinin personelin görevleriyle ilgili konularda karar verirken %87,8'lik gibi büyük bir oranda kendilerinin de fikirlerini aldıklarını ifade etmişlerdir. Bu durum iletişim bağlamında örgütsel bağlılığın sağlanmasında önemli bir göstergedir. Bu fikirlerin alınmasında farklı iletişim yöntemlerinin kullanılması mümkündür. Düşüncesine müracaat edilen personel, değerli olduğunu hissedecek ve örgütsel bağlılığı bundan olumlu yönde etkilenecektir.

Çalışanların görevlerini daha iyi yapabilmesi için gereken tüm bilgilerin zamanında yöneticiler tarafından %81,9'luk gibi ciddi bir oranda kendilerine iletildiğini ifade etmişlerdir. Bu durum yöneticilerin iletişimin önemini kavradıkları, başarı ve bağlılık için bilgilerin zamanında aktarılması gerektiği konusunda önem verdiklerinin bir göstergesi sayılabilir.

Yeminli mali müşavir çalışanları, yöneticilerinin %84,8'lik gibi yüksek bir oranda iletişime açık olduklarını ve sorunlarıyla ilgilendiklerini ifade

etmişlerdir. Yöneticisiyle rahat iletişim kurabilen personelin örgütsel bağlılığı da gelişecektir.

Bu sonuçlar ışığında; Konya’da bulunan Yeminli mali müşavir bürolarında iletişimin etkin bir şekilde işlediği ve yöneticilerin bu konuya önem verdikleri görülmüştür. Ayrıca etkin olarak işleyen iletişim, çalışanların örgütsel bağlılığına da olumlu etkiler yapmış ve bağlılık yüksek bir oranda gerçekleşmiştir.

7. KAYNAKÇA

- Ada, N.; Alver, İ.; Atlı., F. (2008), “Örgütsel İletişimin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Manisa Organize Sanayi Bölgesinde Yer Alan Ve İmalat Sektörü Çalışanları Üzerinde Yapılan Bir Araştırma”, **Ege Akademik Bakış Dergisi**, Cilt:8, Sayı:2, Sayfa: 487-518, İzmir.
- Atak, M. (2005), “Örgütlerde Resmi Olmayan İletişimin Yeri ve Önemi” **Havacılık ve Uzun Teknolojileri Dergisi**, No: 2, s: 59-67
- Balay, R. (2000), **Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık** ,1. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Boylu.Y.; Pelit.E.; Güçer, E. (2007), "Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma", **Finans, Politik Ve Ekonomik Yorumlar Dergisi**, Cilt: 44, Sayı: 511, Sayfa: 55-74, İzmir.
- Çetin, M.Ölçüm. (2004), **Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Ekinci, K. (2006), "Örgütsel iletişim ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki ilişki", **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Ertürk, Y.Dilek. (2006), “Etkin Örgütsel İletişim İçin Örgütsel Davranışın Analizi”, (Editör:Yıldız Dilek Ertürk), **Halkla ilişkiler Alanına Örgütsel Davranış Yansımaları**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Gecikli, F.(2004) "Örgütsel İletişimin Yöneticiler Açısından Değerlendirilmesi ve Örgütsel İletişim Yönetimi", **İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi**, No: 20, Sayfa: 107-116, İstanbul.
- İnce, M.; Gül, H. (2005), **Örgütsel Bağlılık, Yönetimde Yeni Bir Paradigma**, 1.Baskı, Çizgi Kitapevi Yayınları, Ankara
- Karatepe, O.; Halıcı, A.(1998), “İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkilerine Yönelik Ampirik Bir Değerlendirme”, **VI. Ulusal Yön. Org. Kongresi**, Eskişehir.
- Sabancıoğlu, Z.; Tüz, M. (1996), **Örgüt Psikolojisi**, Ezgi Kitapevi, Bursa

- Speeter, E.Paul. (1996), **Industrial and Organizational Psychology**, John Wiley and Sons inc.,New York.
- Tutar, H. (2003), **Örgütsel İletişim**, Seçkin Yayınları, Ankara
- Wasti, S.Arzu. (2003), “Organizational commitment, turnover intentions and the influence of culturel values”, **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, Vol.76.
- Yalçın, A.; İplik, F.Nur. (2005), “ Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği”, **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt:14, Sayı: 1, Sayfa: 935-412, Adana.