

ÖRGÜT KÜLTÜRÜ VE ÖRGÜTSEL İLETİŞİM ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ÖRGÜTE BAĞLILIK VE İŞ TATMİNİNE ETKİSİ: BAŞARI TEKNİK SERVİS A.Ş'DE BİR UYGULAMA

Erhan EROĞLU*
Çiğdem SARIKAMIŞ**

Öz

Örgütler arası rekabetin hızla arttığı günümüz iş dünyasında, rekabette üstünlüğün dayandığı temeller de değişmektedir. Örgütler rekabette başarının sadece araştırma-geliştirme, modern pazarlama, teknoloji gibi faktörlerle sağlanamayacağını, başarının temelinin 'önce insan' felsefesine dayandığını farkına varmışlardır. "Önce insan" felsefesinin önem kazanmasıyla birlikte örgütler; örgüt kültürü, örgütsel iletişim, iş tatmini ve örgüte bağlılık gibi konularla ilgilenmeye başlamışlardır. Etkin bir örgütsel iletişim sistemi sayesinde tüm çalışanlar tarafından benimsenen örgüt kültürü çalışanların tutum ve davranışlarıyla birlikte bağlılık ve iş tatminlerini de etkilemektedir. Etkin bir örgütsel iletişim sistemi ve güçlü bir örgüt kültürüne sahip örgütlerde bilgi akışında sorun yaşanmaması, ortak değer ve amaçların paylaşılması çalışanların örgüte bağlılığını ve iş tatminini olumlu yönde etkilemekte ve örgüte rekabet üstünlüğü sağlamaktadır. Bu araştırma Başarı Teknik Servis A.Ş'de örgüt kültürü ve örgütsel iletişim arasındaki ilişkinin örgüte bağlılık ve iş tatminine etkisini incelemek amacıyla Başarı Teknik Servis A.Ş personelinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmada, Başarı Teknik A.Ş'de çalışanlarına uygulanan anket ile çalışanların örgüt kültürünün benimsenme düzeyi, örgütsel iletişim sisteminin etkinliği, iş tatmini ve örgüte bağlılık hakkındaki görüşleri belirlenmiştir.

Anahtar sözcükler: Örgütsel iletişim, örgüt kültürü, örgütsel bağlılık.

Abstract: The Impact Of The Relationship Between Organizational Culture And Organizational Communication On Organizational Loyalty And Job Satisfaction: The Case Of Başarı Technical Service Co.

Given the rapidly increasing competition among organizations of today's business world, the basis on which superiority in competition is based has been changing. The organizations with strong organizational culture and an effective organization communication system do not have problems in the flow of information, which in turn influences organizational loyalty and job satisfaction of employees in a positive way and provides competitive superiority to organization. This research aims to examine the impact of the relationship between organizational culture and organizational communication on organizational loyalty and job satisfaction in Başarı Technical Service Co. with the participation of staff of Başarı Technical Service Co. In the research, the level of adoption of organizational culture by employees and the views of employees about efficiency of organizational

*Doç. Dr., Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi, eeroğlu@anadolu.edu.tr

**Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletişim Bilimleri Yüksek Lisans Programı

communication system, job satisfaction and organizational loyalty is analysed by the questionnaire applied to employees.

Key words: *Organizational communication, organizational culture, organizational loyalty.*

GİRİŞ

Ekonomik, sosyal, politik ve teknolojik değişim ve gelişimlerin çok hızlı yaşandığı günümüz dünyasında yoğun rekabet ortamında hayatta kalma mücadelesi veren örgütler iç yapıları ve etkileşimde buldukları çevreleri ile karmaşık bir bütünü oluştururlar. Örgütlerin başarı ve yaşamlarını sürdürme çabalarının temeli olarak kabul edilen etkinliği artırma ve rekabet gücünü koruma koşulları örgüt yönetimi içinde zaman zaman farklı şekillerde ele alınmıştır. İlk dönemlerde örgütler daha çok teknik üstünlüğü ve üretim miktarları ile değerlendirilen mekanik yapılar olarak görülmüşlerdir. Bu dönemlerde örgütlerin başarıyla varlıklarını sürdürebilmesi için örgüt yapısı, strateji ve teknoloji gibi unsurlar üzerinde durulmuş, insan faktörü ihmal edilmiştir. Örgütler arasındaki rekabetin hızla arttığı günümüz iş dünyasında, rekabette üstünlüğün dayandığı temellerde değişmektedir. Örgütler rekabette başarının sadece araştırma, geliştirme, modern pazarlama, teknoloji gibi faktörlerle sağlanamayacağını, başarının temelini 'önce insan' felsefesine dayandığını farkına varmışlardır. 'Önce insan' felsefesinin önem kazanmasıyla birlikte örgütler; örgüt kültürü, örgütsel iletişim, iş tatmini ve örgüte bağlılık konularıyla ilgilenmeye başlamışlardır. Etkin bir örgütsel iletişim sistemi sayesinde tüm çalışanlar tarafından benimsenen örgüt kültürü çalışanların tutum ve davranışlarıyla birlikte bağlılık ve iş tatminini de etkilemektedir. Etkin bir örgütsel iletişim sistemi ve güçlü bir örgüt kültürüne sahip örgütlerde bilgi akışında sorun yaşan-

maması, ortak değer ve amaçların paylaşılması çalışanların örgüte bağlılığını ve iş tatminini olumlu yönde etkilemekte ve örgüte rekabet üstünlüğü sağlamaktadır. Örgüt içinde kurulan etkili bir örgütsel iletişim sistemi, örgüt yapısını, kültürünü, çalışanlar arasındaki ilişkileri, teknoloji kullanımını, yetki akışını, çalışanların davranışını ve performansını da etkiler. Yönetici işi çalışanlarla birlikte yapmaktadır ve bu süreçte çalışanlarla kurulan iletişim kalitesi performans üzerinde de etkilidir. Etkin ve açık iletişim, her zaman daha iyi bir performansı beraberinde getirmektedir (Vural 2003:142; Grey 2004:26). Etkin iletişim yönetsel ve örgütsel faaliyetlerin başarıyla yürütülmesi ve örgütsel bütünlüğün sağlanması için zorunludur (Tutar 2004:118). Belirli amaçları gerçekleştirmek için kurulan örgütsel iletişimin temel amacı kopuk ve dağınık ilişkileri bir düzen içine sokmak ve örgütsel amaçlarla bireysel amaçlar arasında denge kurulmasını sağlamaktır. Örgütsel iletişimin diğer amaçları ise şunlardır (Gürgen 1997:37-38; Bakan & Büyükbeye 2004:3-4; Tutar 2003:112-119; Varol 1993:129; Tosun 1982:19; Duyal 2005:3):

-Örgütsel politika ve kararların çalışanlara duyurulması, anlatılması ve böylece dedikodu ve söylentilerin önlenmesi,

-Örgütün çalışma düzeni, hedefleri, ücret-prime sistemi, ödül ceza sistemi, kariyer olanakları, sosyal haklar, örgütün bütesi, projeleri, faaliyetleri hakkında çalışanları bilgilendirerek örgüte bağlılığın ve güvenin sağlanması,

-Örgütün faaliyet alanına ilişkin her türlü mevzuat ve yeniliğin çalışanlara duyurulması ve olası hataların önlenmesi, karlılığın artırılması,

-Çalışanların, örgütün amaçlarını, hedeflerini, örgüt kültürünü öğrenmesinin ve benimsemesinin sağlanması,

-Örgütsel faaliyetlerin istikrar ve işbirliği içinde gerçekleşmesine katkıda bulunulması ve koordinasyonun sağlanması.

Güçlü kültür ve etkin bir örgütsel iletişim sistemi, çalışanlarda örgüte bağlılık ve iş tatminin oluşmasında önemli bir rol üstlenmektedir. Örgüte bağlılık ve iş tatminini günümüz rekabet koşullarında örgütlerin başarılı olmasında önemli bir rol oynayan faktörlerdendir (Başaran 1982:241). Örgütsel bağlılığın literatürde farklı tanımları bulunmaktadır. Bu tanımlardan bazıları şunlardır (Balay 2000:15-16; Erol, 1998:63; Erenler 2001:37):

-Bireyle örgüt arasında meydana gelen ve katılan açısından maliyete göre daha fazla ödül almayı anlatan değişim ilişkisidir.

-Çalışanların iş yerine psikolojik olarak bağlanmasıdır.

-Örgüte bağlılık, çalışanların örgüte sadakati ve örgüt değerlerine olan inancı da içererek psikolojik olarak bağlanmasıdır.

Her örgüt çalışanlarının örgütsel bağlılığını artırmak ister. Örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanların, örgüt açısından çok önemli sonuçları bulunmaktadır. Örgütün değerlerini benimseyen ve örgütsel amaçlara ulaşmak için çaba sarf eden çalışanlar örgütsel etkililiğe ve verimliliğe katkıda bulunurlar. Böylece çalışanları örgütte tutmak, müşteri beklentilerinin daha iyi karşılanmasını ve hizmet kalitesinin yükselmesini sağlamak günümüz rekabet ortamında örgüte önemli bir üstünlük sağlamaktadır. Örgütün, çalışanla-

rın örgüte bağlılığını artırabilecek faktörlerin farkında olması örgüt için olumlu sonuçlar doğuracağından önemlidir. Kişisel-demografik faktörler, örgütsel-görevsel faktörler, durumsal faktörler, yönetsel faktörler, iş fırsatları, çalışanlara sunulan iş koşulları, moral örgütsel bağlılığı etkileyen faktörlerdir. Örgütün vizyon ve misyonunun belirlenerek çalışanlara benimsetilmesi, çalışanların örgüt kültürü hakkında bilgi sahibi olması, örgütte sağlıklı işleyen bir örgütsel iletişim sisteminin olması, adil bir ödüllendirme sisteminin olması, çalışanlar için yaptıkları işin önemli ve anlamlı olması, yaptıkları işin çalışanların beklentilerini karşılaması, aşırı iş yükünün olmaması çalışanların örgüte bağlılığını artırmaktadır (Özkalp 1999:450; Balay 2000:143; Karatepe 2005:87). İş tatmini genel anlamda, çalışanların işlerinden duydukları hoşnutluktur. İş tatmini işin özellikleriyle çalışanların istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşen ve çalışanın işinden hoşnutluk duymasını sağlayan bir olgudur (Akıncı 2002:3). İş tatmini iki nedenden dolayı önemli bir tutumdur. Birincisi çalışanların yaptıkları işle ilgili ne düşündükleri ve hissettikleri kendileri için önem taşır. İkincisi, çalışanların işlerine karşı tutumlarının performans ve verimlilik üzerindeki etkisi yöneticiler açısından önemlidir (Erenler 2001:3). Çalışma koşulları, ücret, terfi olanakları, çalışma arkadaşları, yönetim tarzı, işin kendisi, iletişim iş tatminini etkileyen faktörlerdir. Ayrıca örgütte çalışanların birbirlerine eşit seviyede tatmin duymaması, bazılarının diğerlerine göre daha çok ya da az tatmin duyuyor olması kişisel özelliklerin iş tatmininde etkili olduğunu göstermektedir. Çalışma yılı, eğitim, örgütteki pozisyon ve kıdem, cinsiyet, zeka, kişilik, iş tatminini etkileyen kişisel özelliklerdir (Erenler 2001:58; Başaran 1992:2006; Erol 1998:19-41; Robbins, 1991:172; Ulusoy 1993:20).

İş tatmininin sonuçları; çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığını, örgütün verimliliğini ve başarısını, örgütün çalışma ortamını, çalışanların performansını ve örgütün karlılığını etkileyecek kadar önemlidir. İş tatminsizliği işin yavaşlamasına, iş başarısının ve iş verimliliğinin düşmesine, örgütte bağlılığın azalmasına, isteğe bağlı iş gücü devir oranının, iş kazalarının, şikayetlerin, stresin, çatışmanın ve devamsızlığın artmasına neden olmaktadır (Akıncı 2002:7). Örgüt kültürlerine, güçlü ve bilinçli bir örgüt kültürünün oluşturulması ve korunmasında en önemli nokta olan örgütsel iletişime önem veren örgütler de çalışanların iş tatmini ve örgüte bağlılık düzeyi de üst seviyede olduğu ve her açıdan rakiplerini geride bıraktıkları görülmektedir. Çünkü gücünü kendi çalışanlarının bağlılığından, zekâlarından alan kendine özgü bir kurum kültürü yaratan firmaların başarısını aynen taklit etmek imkânsızdır (Vural 2003:169). Yönetim literatüründe de güçlü bir kültüre ve örgütsel iletişim sistemine sahip olan örgütlerde iş tatmini ve örgütsel bağlılığın yüksek olduğu ileri sürülmektedir. Örgütsel iletişim ile güçlü bir örgüt kültürü yaratılarak, çalışanların örgüte bağlılığının ve iş tatmininin sağlanması ve dolayısıyla verimliliğin artarak örgütsel amaçlara ulaşılması günümüz örgütlerinin önemli hedeflerinden biri haline gelmiştir. Bu çalışmada; Başarı Teknik Servis A.Ş.'de örgüt kültürü ve örgütsel iletişim arasındaki ilişkinin çalışanların örgüte bağlılığını ve iş tatminini nasıl etkilediği incelenmiş ve Başarı Teknik Servis A.Ş.'nde yapılan "Örgüt Kültürü ve Örgütsel İletişim Arasındaki İlişkinin İş Tatminine ve Örgüte Bağlılığa Etkisi" konulu araştırmanın sonuçları değerlendirilmiştir.

AMAÇ VE YÖNTEM

Bu araştırmanın genel amacı, güçlü bir örgüt kültürü ile örgütsel iletişim arasındaki ilişkinin çalışanların iş tatminine ve örgüte bağlılığına olan etkisini incelemek ve Başarı Teknik Servis A.Ş.'ndeki mevcut durumu araştırmaktır. Bu genel amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır: Başarı Teknik Servis A.Ş.'de;

1. Çalışanlarının örgüt kültürünü benimseme düzeyleri nedir?
2. Örgüt kültürü ve örgütsel iletişim arasındaki ilişki çalışanların iş tatminini nasıl etkilemektedir?
3. Örgüt kültürü ve örgütsel iletişim arasındaki ilişki çalışanların örgüte bağlılığını nasıl etkilemektedir?

Araştırma, tarama modeline göre gerçekleştirilmiştir. Diğer bir deyişle, uygulama kapsamına alınan işletmede örgüt kültürü ve örgütsel iletişim sistemi olduğu gibi incelenmiş, sonrasında da bu iki unsur arasındaki ilişkinin çalışanların iş tatminine ve örgüte bağlılığa etkisi değerlendirilmiştir.

Çalışma Kümesi

Araştırmanın uygulaması 2005 yılının Eylül ayında Başarı Teknik Servis A.Ş.'nin Ankara Genel Müdürlüğü ile İstanbul, Adana ve İzmir Bölge Müdürlükleri'nde çalışan personel üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda; çalışma kümesi, Başarı Teknik Servis A.Ş.'nin Ankara Genel Müdürlüğü, İstanbul, Adana ve İzmir Bölge Müdürlükleri çalışanları ve yöneticilerinden oluşmuştur. Araştırmanın veri toplama aracı olarak kullanılan anket tam sayım metoduyla evrenin tümüne uygulanmıştır. Araştırmanın veri toplama aracı olarak kullanılan anket, çalışma evrenini oluşturan 134 personele uygulanmış ve 105 (%78) personel tarafından

cevaplanmıştır. Cevaplanan 105 anketin tamamı değerlendirmeye alınmıştır.

Araştırmada Başarı Teknik Servis A.Ş.'nde örgüt kültürü, örgütsel iletişim arasındaki ilişkinin çalışanların iş tatmini ve örgütsel bağlılığına olan etkisini değerlendirebilmek amacıyla, literatür taraması ve daha önce yapılmış benzer araştırmalar incelenerek araştırmacı tarafından hazırlanmış anket ölçme aracı olarak kullanılmıştır. Veri toplama aracı geliştirilirken, ilk aşamada, örgüt kültürü, örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık ve iş tatmini konularında literatür taranmıştır. Daha sonra, literatürden elde edilen bilgilerin yanı sıra benzer araştırmalar incelenerek anket soruları hazırlanmıştır. Meydana getirilen taslak, çoğaltılarak konu ile ilgili alan uzmanlarının görüş ve değerlendirmelerine sunulmuştur. Soru maddeleri ve anlatımların anlaşılır olup olmadığı gözden geçirilmiştir. Uzmanlar tarafından önerilen düzeltmeler gerçekleştirilip anket son halini almıştır.

Veri toplama aracının güvenilirliğinin istatistiksel yolla analizinin yapılmasında Cronbach Alpha Katsayısı (Alfa Yöntemi) kullanılmıştır. Yapılan istatistiksel çözümleme sonucu, kullanılan ölçme aracı için alfa katsayısı 0,88 olarak hesaplanmıştır. Ortaya çıkan rakam 0,70 ile 1 arasında olduğu için veri toplama aracı güvenilir bir ölçek olarak kabul edilmiştir.

BULGULAR

Ankete katılan çalışanlar hakkında kişisel ve tanıtıcı bilgiler elde etmek amacıyla; anketin birinci bölümünde; çalıştığı il, örgütteki pozisyonu, cinsiyeti, örgütte çalışma süresi ve yaşa ilişkin beş adet önerme bulunmaktadır. Tablo 1'de Başarı Teknik Servis A.Ş.'de çalışan ve ankete katılan 105 personelin 50

(%48)'sinin Ankara' da, 27 (%26)'sinin İstanbul'da, 16 (%15)'sinin Adana'da ve 12 (%11)'sinin İzmir'de çalıştığı görülmektedir.

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Ankara	50	48
İstanbul	27	26
Adana	16	15
İzmir	12	11
Toplam	105	100

Tablo 1. Katılımcıların İllere Göre Dağılımı

Başarı Teknik Servis A.Ş.'de çalışan ve ankete katılan 105 personelin 91 (%87)'inin çalışan, 14 (%13)'ünün yönetici olduğu; 54 (%51)'ünün kadın, 51 (%49)'ünün erkek olduğu; 24 (%23)'ünün 1 yıldan az, 16 (%15)'sının 1-2 yıl, 23 (%22)'ünün 3-4 yıl, 23 (%22)'ünün 5-6 yıl ve 19 (%18)'unun 7 yıl ve daha fazla süredir örgütte çalıştığı ve son olarak da 22 (%21)'sinin 20-25 yaş grubunda, 43 (%41)'ünün 26-30 yaş grubunda, 24 (%22)'ünün 31-35 yaş grubunda, 8 (%8)'inin 36-40 yaş grubunda ve 8 (%8)'inin de 41 ve üzeri yaş grubunda yer aldığı görülmektedir.

Tablo 2'de "Şirkete ait değerler en alt kademeden en üst kademeye kadar tüm çalışanlar tarafından benimsenmektedir", önermesine ankete katılanların %6'sı kesinlikle katılmadığını, %21'i katılmadığını, %20'si kararsız olduğunu, %41'i katıldığını, %12'si de kesinlikle katıldığını ifade etmiştir. Örgüt kültürünün paydasını oluşturan temel değerlerin bireysel ve örgütsel başarıda önemi çok büyüktür. Paylaşılan değerler, örgütün onu diğer örgütlerden ayıran kişiliğini tanımlamaktadır. Örgüte ait değerlerin çalışanlar tarafında benimsenmesi çalışanların işlerine ve örgüte bağlılığını, iş tatminini artırmakta, çalışanların karşılaştıkları sorunların üstesinden gelmesini kolaylaştırmakta, çalışanların istenilen çalışma davran-

nışlarını göstermelerini sağlamakta, örgüte rekabet avantajı için ayrıcalıklı bir insan kaynağı oluşturmaktadır. Tablo 2'yi incelediğimizde %47'lik bölümünün örgüte ait değerlerin en alt kademedan en üst kademeye kadar benimsendiği görüşüne katılmadığı ve kararsız kaldığı görülmektedir. Bu durum, Başarı Teknik Servis A.Ş'nde örgütsel değerlerin benimsenme oranının yeterli seviyede olmadığını, örgütsel değerlerin çalışanlarla paylaşılmadığını göstermektedir. Bireysel ve örgütsel başarının artırılması için temel değerlerin tüm örgüt çalışanlarınca benimsenme oranının artırılması gerekmektedir.

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	6	6
Katılmıyorum	22	21
Kararsızım	21	20
Katılıyorum	43	41
Kesinlikle Katılıyorum	13	12
Toplam	105	100

Tablo 2. Şirkete Ait Değerlerin Benimsenmesi

Tablo 3, "Vizyon ve misyon en alt kademedan en üst kademeye kadar tüm çalışanlar tarafından benimsenmektedir," önermesine ankete katılanlardan %6'sı kesinlikle katılmadığını, %20'si katılmadığını, %24'ü kararsız olduklarını, %41'i katıldığını, %9'u kesinlikle katıldığını göstermektedir. Vizyon, örgütün geleceğiyle ilgili olarak hedef ve amaçlarının en temel ifadesidir. Misyon ise örgütün kendisini tanımlamasıdır. Vizyon ve misyon örgütün inanç ve değerlerine göre oluşturulduğu için, örgütün rakiplerinden farklılaşmasını sağlamaktadır. Vizyon ve misyonu benimseyen çalışanlar daha çok örgüte bağlanmakta, iş tatminleri artmakta ve daha çok çalışma eğilimine girmektedirler. Tablo 3'ü incelediğimizde %50'lik bölümün vizyonun ve misyonun tüm çalışanlar

tarafından benimsenmediği görüşüne katılmadığı ve kararsız kaldığı görülmektedir. Bu durum Başarı Teknik Servis A.Ş'de vizyon ve misyonun yeterli seviyede benimsenmediğini, vizyon ve misyonun personelle paylaşılmadığını göstermektedir. Misyon ve vizyon tüm personele benimsetilmediği takdirde örgütün ve çalışanların hedeflerine ulaşması, istediği başarıyı göstermesi zorlaşacaktır.

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	6	6
Katılmıyorum	21	20
Kararsızım	25	24
Katılıyorum	43	41
Kesinlikle Katılıyorum	10	9
Toplam	105	100

Tablo 3. Vizyon ve Misyonun Benimsenmesi

Tablo 4'te de görüldüğü gibi "Çalışanlar kendilerinden neler beklendiğini ve ne yapmaları gerektiğini bilirler", önermesine ankete katılanların %3'ü kesinlikle katılmadığını, %8'si katılmadığını, %14'ü kararsız olduklarını, %52'si katıldığını, %23'ü kesinlikle katıldığını ifade etmiştir. Çalışanlar kendilerinden neler beklendiğini ve ne yapmaları gerektiğini bilirse, yaptıkları işe motive olmakta ve bu da performanslarını olumlu yönde etkilemektedir.

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	3	3
Katılmıyorum	8	8
Kararsızım	15	14
Katılıyorum	55	52
Kesinlikle Katılıyorum	24	23
Toplam	105	100

Tablo 4. Çalışanlardan Neler Beklenildiğinin Bilinmesi

Tablo 4'ü incelediğimizde %75'lik bölümün çalışanların kendilerinden neler bekle-

nildiğini ve ne yapmaları gerektiğini bildiği görüşüne katıldığı görülmektedir. Bu durum, personelin kendilerinden neler beklendiğini ve ne yapmaları gerektiğini kısmen yeterli seviyede bildiğini göstermektedir.

Aşağıdaki Tablo 5'te belirtildiği gibi, "Çalışanların davranışlarını çoğunlukla yazılı kural ve yönetmelikler yönlendirmektedir", önermesine ankete katılanların %3'ü kesinlikle katılmadığını, %26'sı katılmadığını, %23'ü kararsız olduklarını, %43'ü katıldığını, %5'i kesinlikle katıldığını ifade etmiştir. Örgütün kültürü ne kadar güçlü ise çalışanların davranışlarını yönlendirmek için o kadar az yazılı kural ve yönetmeliklere ihtiyaç duyulmaktadır. Çalışanlar örgüt kültürünü benimsediklerinde, yazılı kurallara gerek kalmadan kendilerini örgüt kültürüne göre yönlendirmektedir. Tablo 5'i incelediğimizde çalışanların davranışlarını çoğunlukla yazılı kuralların ve yönetmeliklerin yönlendirdiği görüşüne %52'lik bölümünün katılmadığı ve kararsız kaldığı, %45'lik bölümünün katıldığı görülmektedir. Bu durum, örgütte personelin davranışlarını yönlendirmek için yazılı kural ve yönetmeliklere ihtiyaç duyulduğunu göstermektedir.

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	3	3
Katılmıyorum	27	26
Kararsızım	24	23
Katılıyorum	45	43
Kesinlikle Katılıyorum	6	5
Toplam	105	100

Tablo 5. Çalışanların Davranışlarını Yazılı Kuralların Yönlendirmesi

Tablo 6'ya göre, "Performans değerlendirme ve terfi sistemi belirli ölçüt ve kurallar çerçevesinde uygulanmaktadır", önermesine ankete katılanların %23'ü kesinlikle katılmadı-

ğını, %21'inin katılmadığını, %24'ünün kararsız olduklarını, %27'sinin katıldığını, %5'i kesinlikle katıldığını ifade etmiştir. Personelin gösterdiği performansın, belirli ölçüt ve kurallar çerçevesinde değerlendirilmesi, terfilerin hak eden personele zamanında uygulanması çalışanın iş tatmini ve örgüte bağlılık düzeyini olumlu yönde etkilemektedir. Tablo 6'yı incelediğimizde, toplamda %68'lik bölümünün performans değerlendirme ve terfi sistemi belirli ölçüt ve kurallar çerçevesinde uygulanması görüşüne katılmadığı ve kararsız kaldığı görülmektedir. Bu durum, Başarı Teknik Servis A.Ş'de performans değerlendirme ve terfi sisteminin uygulanmasında sorunlar yaşandığını göstermektedir.

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	24	23
Katılmıyorum	22	21
Kararsızım	25	24
Katılıyorum	28	27
Kesinlikle Katılıyorum	6	5
Toplam	105	100

Tablo 6. Performans Değerlendirme ve Terfi Sisteminin Uygulanması

Tablo 7'ye bakıldığında, "Şirket içinde bütün bölümlerin birbiriyle koordineli ve işbirliği içinde çalışmaktadır", önermesine ankete katılanların %13'ü kesinlikle katılmadığını, %24'ü katılmadığını, %18'i kararsız olduklarını, %33'ü katıldığını ve %12'si kesinlikle katıldığını ifade etmiştir. Örgütte bölümler birbirleriyle koordineli ve işbirliği içinde çalıştıklarında her bölüm diğer bölümlerin neler yaptığından haberdar olmakta, kendi bölümünün fonksiyonu ile diğer bölümlerin fonksiyonları arasında nasıl bir ilişki olduğunu bilmektedir. Böylece örgütün amaçlarının gerçekleşmesine katkı sağlayacak ortak bir anlayış yaratılacaktır. Tablo 7'yi inceledi-

ğımızda toplamda %55'lik bölümünün şirket içinde bütün bölümler birbiriyle koordineli ve işbirliği içinde çalışmaktadır önermesine katılmadığını ve kararsız kaldığını görülmektedir. Bu durum, örgüt içinde bütün bölümlerin birbiriyle koordineli ve işbirliği içinde çalışması oranının yeterli seviyede olmadığını göstermektedir.

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	14	13
Katılmıyorum	25	24
Kararsızım	19	18
Katlıyorum	34	33
Kesinlikle Katlıyorum	13	12
Toplam	105	100

Tablo 7. Bölümlerini Koordineli ve İşbirliği İçinde Çalışması

Aşağıdaki Tablo 8'e göre, "Bölüm arkadaşlarımla koordineli ve işbirliği içinde çalışmaktayım", önermesine ankete katılanların %7'lik bölümü katılmadığını, %6'lık bölümü kararsız olduklarını, %57'lik bölümü katıldığını, %30'luk bölümü ise kesinlikle katıldığını ifade etmiştir. Aynı bölümde çalışanların birbirleriyle işbirliği içinde çalışmalarını, iş koordinasyonunu sağlamaları bölümün ve örgütün amaçlarına ulaşılmasına katkı sağlamak ve çalışanların örgüte karşı tutumunu olumlu yönde etkilemektedir.

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	0	0
Katılmıyorum	7	7
Kararsızım	6	6
Katlıyorum	60	57
Kesinlikle Katlıyorum	32	30
Toplam	105	100

Tablo 8. Bölüm Arkadaşları ile Koordineli ve İşbirliği İçinde Çalışması

Tablo 8'i incelediğimizde toplamda %87'lik bölümünün bölüm arkadaşlarıyla koordineli ve işbirliği içinde çalışmaktayım önermesine katıldığı görülmektedir. Bu durum, personelin bölüm arkadaşlarıyla koordineli ve işbirliği içinde çalışması oranının yeterli seviyede olduğunu göstermektedir.

Tablo 9'a göre, "Benimle ilgili tüm konularda fikrim alınır ve düşüncelerimi açıkça söyleyebilirim", önermesine ankete katılanların %5'i kesinlikle katılmadığını, %18'i katılmadığını, %20'si kararsız olduklarını, %38'i katıldığını, %19'u kesinlikle katıldığını ifade etmiştir. Çalışanlar kendilerinin de bir parçası oldukları kararları daha kolay benimsemektedir. Kendi görüş ve fikirlerinin dikkate alınması, örgütte yapılanlar konusunda söz sahibi olmaları çalışanların örgütle bütünleşmelerini ve iş tatmininin artmasını desteklemektedir. Tablo 9'u incelediğimizde toplamda %57'lik bölümünün benimle ilgili tüm konularda fikrim alınır ve düşüncelerimi açıkça söyleyebilirim önermesine katıldığı görülmektedir. Bu durum çalışanların kendileriyle ilgili kararlara katılım oranının yeterli düzeyde olmadığını, çalışanlara kendileri ile ilgili kararlara katılmaları konusunda fırsat verilmesi gerektiğini göstermektedir.

Tablo 9'a göre, "Bu şirket çalışabileceğim birçok şirket içinde en idealidir", önermesine ankete katılan personelin %3'ü kesinlikle katılmadığını, %9'u katılmadığını,

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	5	5
Katılmıyorum	19	18
Kararsızım	21	20
Katlıyorum	40	38
Kesinlikle Katlıyorum	20	19
Toplam	105	100

Tablo 9. Çalışanlarla İlgili Konularda Çalışanların Fikrinin Alınması

Aşağıdaki Tablo 10'a göre, "Bu şirket çalışabileceğim birçok şirket içinde en idealidir", önermesine ankete katılan personelin %3'ü kesinlikle katılmadığını, %9'u katılmadığını,

%39'u kararsız olduklarını, %35'i katıldığını, %14'ü kesinlikle katıldığını ifade etmiştir. Personel çalışacağı örgüte bireysel ihtiyaç ve hedeflerini gerçekleştirmek üzere girer. Örgütün bu hedef ve ihtiyaçları karşılayabilme düzeyi çalışan için örgütün ne kadar ideal olup olmadığını aynı zamanda çalışanın örgütten memnuniyet derecesini belirler. Tablo 10'u incelediğimizde, %49'luk bölümünün bu şirket çalışabileceğim birçok şirket içinde en idealdir görüşüne katıldığı ve %39'unun kararsız oldukları görülmektedir. Bu durum, çalışanlar için bu şirketin çalışabileceği birçok şirket içinde en ideali olması oranın yeterli seviyede olmadığını göstermektedir.

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	3	3
Katılmıyorum	9	9
Kararsızım	41	39
Katılıyorum	37	35
Kesinlikle Katılıyorum	15	14
Toplam	105	100

Tablo 10. Şirketin Birçok Şirket İçinde En İdeali Olması

Tablo 11'de "Şirkette meydana gelen değişikliklerden (işin yapılış biçimi, yeni ürünler, işe girenler, işten ayrılanlar, terfiler, prosedür değişiklikleri vb.) zamanında ve yeterli seviyede bilgilendirilirim", önermesine ankete katılanların %9'u kesinlikle katılmadığını, % 24'ü katılmadığını, % 24'ü kararsız olduklarını, %34'ü katıldığını, %9'u kesinlikle katıldığını ifade etmiştir. Çalışanların örgüt içindeki gelişmeler hakkında bilgilendirilmesi örgütsel iletişimin vazgeçilmez unsurlarındandır. Çalışanın gelişmelerden haberdar edilmesi, onun kendisine örgüt üyesi olarak değer verildiği düşüncesinin yaratılması ve bu sayede örgütünü benimsemesi açısından önemlidir. Ayrıca çalışanların örgütteki gelişmelerinden zamanında

haberdar edilmesi olumsuz söylenti ve dedikoduları da önlemektedir. Tablo 11'i incelediğimizde %57'lik bölümün örgütte meydana gelen değişikliklerden zamanında ve yeterli seviyede bilgilendirildikleri önermesine katılmadığı görülüyor. Bu durum, personelin yeterli seviyede bilgilendirilmediğini bunun sorunlara neden olabileceğini göstermektedir.

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	10	9
Katılmıyorum	25	24
Kararsızım	25	24
Katılıyorum	36	34
Kesinlikle Katılıyorum	9	9
Toplam	105	100

Tablo 11. Şirkette Meydana Gelen Değişikliklerden Bilgilendirme

Tablo 12, "Yaptığım işte yetki ve sorumlulukların açıkça belirlenmiştir", önermesine ankete katılanların %4'ü kesinlikle katılmadığını, %16'sı katılmadığını, %18'i kararsız olduklarını, %51'i katıldığını, %11'i kesinlikle katıldığını ifade etmişlerdir. Çalışanların yetki ve sorumluluklarının açıkça belirlenmiş olması hem çalışanın hem de yöneticini işini kolaylaştırmaktır. Çalışanların yetki ve sorumlulukları belirlenmiş olması çalışanların performansını da olumlu yönde etkilemektedir. Tablo 12'yi incelediğimizde toplamda %62'lik bölümünün yaptığı işte yetki ve sorumlulukların açıkça belirlenmiştir önermesine katıldığı görülmektedir. Bu durum, çalışanların yaptığı işte yetki ve sorumlulukların açıkça belirlenmesi düzeyinin yeterli seviyede olmadığını göstermektedir. Bu seviyenin yükseltilmesi personelin örgüte bağlılığını ve iş tatminini olumlu yönde etkileyecektir.

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	4	4
Katılmıyorum	17	16
Kararsızım	19	18
Katılıyorum	53	51
Kesinlikle Katılıyorum	12	11
Toplam	105	100

Tablo 12. Yetki ve Sorumlulukların Açıkça Belirlenmesi

Tablo 13'e göre, "Kendimi geliştirmem için gerekli hizmet içi eğitim olanakları sağlanmaktadır", önermesine ankete katılanların %18'i kesinlikle katılmadığını, %29 katılmadığını, %26'sı kararsız olduklarını, %23'ü katıldığını, %4'ü kesinlikle katıldığını ifade etmiştir. Örgütlerin çalışanlarının gelişimiyle ve eğitimiyle ilgilenmesi örgütlerin başarısı açısından önemlidir. Hizmet içi eğitimler, çalışanın yaptığı işte bilgiyi ve teknolojiyi kullanarak daha hızlı ve daha kaliteli çalışmasını kolaylaştırırken, örgüt çalışanı olmaktan dolayı memnurluk duyma ve işine motive olma işlevini de yerine getirmektedir.

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	19	18
Katılmıyorum	30	29
Kararsızım	24	23
Katılıyorum	27	26
Kesinlikle Katılıyorum	5	4
Toplam	105	100

Tablo 13. Hizmet İçi Eğitim Olanaklarının Sağlanması

Tablo 13'ü incelediğimizde toplamda %73'lük bölümü "kendimi geliştirmek için gerekli hizmet içi eğitim olanakları sağlanmaktadır", önermesine katılmadığını ve kararsız kaldığı görülmektedir. Bu durum, çalışanların kendini geliştirmesi için gerekli hizmet içi eğitim olanaklarının sağlanması oranının oldukça yetersiz düzeyde olduğunu göstermektedir.

Tablo 14'e göre, "İş yerimde fiziksel gereksinimlerimi karşılayacak (ısı, havalandırma, ışık, yerleşim düzeni, gerekli araç-gereçler, temizlik vb.) çalışma koşullarından memnunum", önermesine ankete katılanların %11'i kesinlikle katılmadığını, %12'si katılmadığını, %14'ü kararsız olduklarını, %45'i katıldığını, %18'i kesinlikle katıldığını ifade etmişlerdir. İşyerinin çalışan üzerinde özendirici bir etkisi bulunmaktadır. Çalışma ortamının fiziksel koşulları çalışanların iş tatminini ve performansını etkilemektedir. Tablo 14'ü incelediğimizde, toplamda %63'lük bölümünün "işyerimde fiziksel gereksinimlerimi karşılayacak çalışma koşullarından memnunum" önermesine katıldığı görülmektedir. Bu durum, personelin iş yerinde fiziksel gereksinimlerini karşılayacak (ısı, havalandırma, ışık, yerleşim düzeni, gerekli araç-gereçler, temizlik vb) çalışma koşullarından memnun olması oranının kısmen yeterli seviyede olduğunu göstermektedir. Bu seviyenin yükseltilmesi personelin iş tatminini ve örgüte bağlılığının artmasına katkı sağlayacaktır.

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	11	11
Katılmıyorum	13	12
Kararsızım	15	14
Katılıyorum	47	45
Kesinlikle Katılıyorum	19	18
Toplam	105	100

Tablo 14. İşyerinin Fiziksel Çalışma Koşullarından Memnun Olma

Tablo 15'e göre, "Yaptığım iş benzer olduğu sürece başka bir şirkette de çalışabilirim", önermesine ankete katılan personelin, %6'sı kesinlikle katılmadığını, %24'ü katılmadığını, %34'ü kararsız olduklarını, %31'i katıldığını, %5'i kesinlikle katıldığını ifade etmiştir. Başka örgütlerde iş imkânları olmasına

rağmen örgütte kalan ve örgütle özdeşleşen bir personelin performansı ve başarısı, başka örgütlerde iş imkânı olmadığı için örgütteki işini kaybetmemeye çalışan personelden çok daha fazladır. Tablo 15'i incelediğimizde "yaptığım iş benzer olduğu sürece başka bir şirkette de çalışabilirim" önermesine toplamda %64'lük bölümünün katılmadığı ve kararsız oldukları görülmektedir. Bu durum, personelin yaptığı iş benzer olduğu sürece başka bir şirkette de çalışabilmesi önermesine katılmayanların ve kararsız olanların oranının kısmen yeterli seviyede olduğunu göstermektedir.

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	7	6
Katılmıyorum	25	24
Kararsızım	35	34
Katılıyorum	32	31
Kesinlikle Katılıyorum	6	5
Toplam	105	100

Tablo 15. Yapılan İş Benzer Olduğu Sürece Başka Şirket Çalışabilme

Tablo 16'ya göre, "Yaptığım iş yaşamımdaki doyum kaynaklarımdan biridir", önermesine ankete katılan personelin %7'si kesinlikle katılmadığını, %16'sı katılmadığını, %24'ü kararsız olduklarını, %46'sı katıldığını, %8'i kesinlikle katıldığını ifade etmiştir. İş ve uyku insanın en çok zamanını alan iki faaliyettir. Bu nedenle kişinin iş yaşamından tatmin olmaması fiziksel ve ruhsal sağlığını etkilemesi çok normaldir. İş tatminsizliği kişinin fiziksel ve ruhsal sağlığını olumsuz etkilediğinde de bu durum kişinin hem özel yaşamını hem de iş yaşamını olumsuz etkileyecektir. Tablo 16'yı incelediğimizde toplamda %54'lük bölümünün yaptığı iş yaşamımdaki doyum kaynaklarımdan biridir önermesine katıldığı görülmektedir. Bu durum, personelin yaptığı işin yaşamındaki

doyum kaynaklarından biri olmasının yeterli seviyede olmadığını göstermektedir.

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	7	6
Katılmıyorum	17	16
Kararsızım	25	24
Katılıyorum	48	46
Kesinlikle Katılıyorum	8	8
Toplam	105	100

Tablo 16. Çalışan İçin İşinin Doyum Kaynaklarından Biri Olması

TARTIŞMA VE SONUÇ

İş dünyasında rekabetin küresel boyutlara ulaşmasıyla örgüt kültürü, örgütsel iletişim, iş tatmini ve örgüte bağlılık kavramlarının örgütler için önem kazanmasından dolayı örgüt kültürü ve örgütsel iletişim arasındaki ilişkinin iş tatmini ve örgüte bağlılığa etkisini incelemek amacıyla Başarı Teknik Servis A.Ş. personeli ile bu çalışma gerçekleştirilmiştir. Uygulanan anket ile Başarı Teknik Servis A.Ş.'de çalışanların örgüt kültürünü benimseme düzeyi, örgütsel iletişim sisteminin etkinliği, iş tatmini ve örgüte bağlılık hakkındaki görüşleri ile örgüt kültürü ve örgütsel iletişim arasındaki ilişkinin çalışanların iş tatmini ve örgüte bağlılığına etkisine dair yorumlar aşağıda belirlenmiştir:

Örgütün en genel, en kapsamlı amaçları olan vizyon ile örgütün var olma nedeni olan misyon çalışanları ortak bir amaç etrafında birleştirmede çok önemli birer araçtır. Örgütsel değerler, personelin davranışlarını değerlendirmeye yarayan ölçütlerdir. Örgüt personeli temel değerleri, vizyonu, misyonu ne kadar paylaşıyor ve benimserse örgüt kültürü o kadar güçlü olacaktır; vizyon, misyon ve değerler özellikle yeni işe başlanlara oryantasyon eğitimi ile aktarılmalıdır. Bununla birlikte uygulamalara yol gös-

termek, örgütün geçmişiyle ilgili tecrübelerinden yararlanmak, temel değerlerin paylaşılmasını sağlamak amacıyla hikayeler, yaşanmış olaylar zaman zaman tüm personelle paylaşılmalıdır. Anket sonuçlarından Başarı Teknik Servis A.Ş.'de örgütsel değerlerin, vizyon ve misyonun personel tarafından paylaşılma ve benimsenme oranının yeterli düzeyde olmadığı görülmektedir.

Güçlü bir kültüre sahip örgütlerde, örgütün değerleri ve amaçları tüm çalışanlar tarafından paylaşıldığından çalışanlar kendilerinden ne beklenildiğini ve ne yapmaları gerektiğini bilirler. Anket sonuçlarından Başarı Teknik Servis A.Ş.'de çalışanların kendilerinden neler beklenildiğini yeterli seviyede bilmedikleri görülmektedir.

Bir örgütün kültürü ne kadar güçlüyse, örgütün çalışanlarının davranışlarını yönlendirmek için o kadar az resmi kural ve yönetmeliklere ihtiyaç duyulmaktadır. Anket sonuçlarından Başarı Teknik Servis A.Ş.'de personel davranışlarını yönlendirilmesinde yazılı kural ve yönetmeliklere ihtiyaç duyulduğu görülmektedir.

Aynı bölümde çalışanlar arasında etkin bir iletişimin olması, çalışanların karşılıklı duygu ve düşüncelerini paylaşması bölüm içinde koordinasyonu sağlayarak çalışanların iş tatminini ve örgüte bağlılığını artırmakta, bölümün ve örgütün amaçlarına ulaşmasına katkı sağlamaktadır. Anket sonuçlarından, Başarı Teknik Servis A.Ş.'de aynı bölümde çalışanların birbiriyle olan iletişimde problem yaşanmadığı görülmektedir.

Çalışanları ilgilendiren konularla ilgili düşünceler çalışanlarla paylaşılmalı ve çalışanların fikirleri alınmalıdır. Çalışanlarla ilgili düşüncelerin onlarla paylaşılması, fi-

kirlerin alınması örgütsel amaçlarla çalışanların amaçlarının dengelenmesinde, yeniliklerin çalışanlara benimsetilmesinde önemli bir araçtır. Çalışanların kendileriyle ilgili konularda fikirlerinin alınması onların motivasyonunun, örgüte bağlılığının ve iş tatmininin artmasına katkı sağlamaktadır. Anket sonuçlarından, Başarı Teknik Servis A.Ş. personelinin kendileriyle ilgili konularda fikirlerinin alınması oranının yeterli seviyede olmadığı görülmektedir.

Güçlü bir örgüt kültürüne sahip örgütlerin, örgüt kültürünün değerleriyle uyumlu bir performans değerlendirme ve terfi sistemleri vardır. Anket sonuçlarına göre Başarı Teknik Servis A.Ş.'de uygulanan performans değerlendirme ve terfi sisteminin belirli ölçüt ve kurallar çerçevesinde yapılmadığı görüşüne sahip personelin oranı çoğunluktadır.

Örgütsel iletişime verilen önemin en önemli göstergelerinden biri çalışanların örgüt içinde yeterli seviyede ve zamanında bilgilendirilmeleridir. Çalışanlar örgüt içinde ve örgüt dışında işleriyle ilgili olarak olup bitenlerden haberdar olmak isterler. Eğer çalışanlar örgütte yeterli seviyede ve zamanında bilgilendirilmezlerse kendisini örgütün bir üyesi olarak hissetmeyecek, yönetimin kendisine değer vermediğini düşünecek, belirsizlik söylenti için zemin hazırlayacaktır. Anket sonuçlarından, Başarı Teknik Servis A.Ş.'de yönetimin çalışanları örgütte meydana gelen değişiklikler hakkında zamanında ve yeterli seviyede bilgilendirmediği görülmektedir.

Personelin yetki ve sorumluluklarının belirlendiği, bilgi ve yeteneklerine uygun, kişisel gelişimine katkı sağlayan, yaratıcılığını kullandığı, yeni düşünce ve fikirlerine önem verildiği bir işte çalışması gibi işle ilgili fak-

törler çalışanların iş tatminlerinin ve örgüte bağlılıklarının artmasına katkı sağlamaktadır. Bu nedenle, çalışanların yaptıkları işte yetki ve sorumluluklarının açıkça belirlenmesi, işin çalışanların yeteneklerini kullanmaya, yaratıcılığını ortaya koymaya, yenilikleri öğrenmeye elverişli olması, çalışanların beklentilerini karşılaması ve örgütün yeni düşünce ve uygulamalara önem vermesi çalışanların iş tatmini ve örgüte bağlılığı açısından gereklidir. Anket sonuçlarından Başarı Teknik Servis A.Ş'de personelin iş tatminini etkileyen ve işin niteliği ile ilgili söz konusu faktörlerin iş tatminini sağlayacak seviyede olmadığı görülmektedir.

İş dünyasındaki hızlı değişimlerin gerisinde kalmak istemeyen örgütlerin personelin eğitimine, kendini geliştirmesine imkân sağlaması ve bu konuda personelin desteklenmesi gerekmektedir. İyi eğitim almış ve kendini geliştirmek için eğitim almaya devam eden personel örgüte daha fazla katkı sağlamaktadır. Örgütte personelin kendisini geliştirmesini sağlayan hizmet içi eğitim programları aynı zamanda örgüt içinde personelin kaynaşmasına, birlik ve dayanışma duygusunun gelişmesine, ekip ruhunun oluşmasına ve iş tatmininin artmasına katkı sağlamaktadır. Anket sonuçlarından Başarı Teknik Servis A.Ş'de hizmet içi eğitim olanaklarının çok yetersiz olduğu, personelin kendilerini geliştirmesi için yeterli imkân ve desteğin sağlanmadığı görülmektedir.

Örgütün güçlenmesinde ve başarının olmasında çalışanların örgüte bağlılığı önemli faktörlerden biridir. Örgüte bağlı çalışanlar kendilerini örgütün bir parçası olarak gördükleri için örgütün amaçları doğrultusunda daha fazla çaba göstermekte ve örgüte rekabet avantajı sağlamaktadır. Örgütün çalışanların hedef ve ihtiyaçlarını karşılaması,

sonucunda çalışan için ideal olması, alternatif iş imkânı olmasına rağmen çalışanların örgütte kalmasını ve alternatif iş imkânı olmadığı için örgütte işini kaybetmemeye çalışan personelden daha çok performans göstermesini sağlayacaktır. Anket sonuçlarından Başarı Teknik Servis A.Ş'de çalışanların kendini örgütün bir parçası olarak hissetmesinin, örgütün başarısı için çaba göstermeye istekli olmasının yeterli seviyede olmadığı, örgütün çalışanların hedef ve ihtiyaçlarını karşılamakta yetersiz olduğu bu nedenle çalışanların yaptıkları iş benzer olduğu sürece başka örgütte çalışma ve Başarı Teknik Servis A.Ş'nin çalışabilecekleri şirket içinde en ideali olması konusunda verilen cevapların yeterli seviyede olmadığı görülmektedir.

Çalışma ortamının ısı, nem, havalandırma gibi fiziksel koşulları personelin iş tatminini etkilemektedir. Genel olarak personel ısı, nemi, havalandırması, ışığı, sessizliği, rahatlığı gibi fiziksel çalışma koşullarına dikkat etmekte ve işini seçerken fiziksel çalışma koşullarını da göz önünde bulundurmaktadır. Anket sonuçlarından Başarı Teknik Servis A.Ş'de fiziksel koşulların kısmen yeterli seviyede olduğu görülmektedir.

Personelin yaptığı işi anlamlı ve değerli bulması, yaptığı işin personele yeni şeyler öğrenme olanağı sunması, başarı duygusunu yaşatması ve çalışanın doyum kaynaklarından biri olması çalışanın örgüte bağlılığını ve iş-tatminini olumlu yönde etkilemektedir. Anket sonuçlarından, Başarı Teknik Servis A.Ş'de personelin işini anlamlı ve değerli bulması, işinin yeni şeyler olanağı sunması, işin başarı duygusunu yaşatması konusundaki sorulara verilen cevaplar değerlendirildiğinde, yaptıkları işin personelin doyum kaynağı olmasına katılım oranının iş tatmini

ve örgüte bağlılık açısından yeterli seviyede olmadığı görülmektedir.

Bütün bunlardan sonra, örgütsel amaçlar doğrultusunda etkin işleyen bir örgütsel

iletişim sisteminin olmaması ve güçlü bir örgütsel kültürün yaratılmaması nedeniyle çalışanların iş tatmininin ve örgüte bağlılığının düşük seviyede olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

KAYNAKLAR

- Akıncı, Zeki. "Turizm Sektöründe İşgörenin İş Tatminini Etkileyen Faktörler:Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama," Akdeniz Üniversitesi İİBF Dergisi, 4:1-25, 2002.
- Bakan, İsmail; Tuba Büyükbese ve Çetin Bedestenci. Örgüt Sırlarının Çözümünde Örgüt Kültürü Teorik ve Ampirik Yaklaşım. İstanbul :Alfa Akademi Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti., 2004.
- Balay, Refik. Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2000.
- Bayrak, Sebahat. "Örgütlerde Etkili İletişim ve İletişim Yönetimi." Doktora Tezi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1995.
- Berberoğlu, Güneş ve Barış Baraz. "Tusaş Motor Sanayi A.Ş'de Örgüt Kültürü Araştırması," Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 1-2: 65-84, 1999.
- Duyal, Evrim. "Halkla İlişkiler Yönetimi Kapsamında Örgütlerde İletişim" Alındığı Tarih: 12 Haziran.2005, Yer: http://www.isguc.org/halkla_iliskiler.php.
- Erenler, Esra. "Örgüt Kültürü ve İş Tatmini İlişkisi." Yüksek Lisans Tezi. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü 2001.
- Karatepe, Selma. Örgütlerde İletişim-Güdüleme İlişkisi. Ankara: Siyasal Kitabevi, 2005.
- Kozlu, Cem. Kurumsal Kültür. İstanbul: Defne Yayıncılık, 1986.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat ve Melek Tüz. Örgütsel Psikoloji. Bursa: Alfa Yayınları, 1998.
- Şatır, Çiğdem. "İletişim Sistemi Olarak Örgüt Kültürü ve Metaforlarla Analizi. Doktora Tezi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1998.
- Terzi, Ali Rıza. Örgüt Kültürü. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2000.
- Tosun, Kemal. İşletme Yönetimi. Savaş Yayınları, İstanbul, 1992.
- Tutar, Hasan. Örgütsel İletişim. Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2003.
- Ulusoy, Tulin. "İşletmelerde İş Tatmini ve Karşılaştırmalı Bir Uygulama Araştırması." Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1993.
- Vural, Z.Beril. Kurum Kültürü ve Örgütsel İletişim. İstanbul: İletişim Yayınları, 2003.
- Yorulmaz, Ayşe. "Kurum İçi İletişimin Verimlilik ve İmaj Üzerine Etkisi." Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2001.