

## AKDEMİK BİR ÖRGÜTTE İLETİŞİM DOYUMUNUN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞMEYE ETKİSİ

Neslihan Derin\* - Hakan Tuna\*\*

### ÖZET

*Çalışma hayatında da olumlu ve sağlıklı ilişkilerin varlığı, bireylerin mesleklerine ve örgütlerine olan bakış açılarını pozitif kılacaktır. Çalışanların organizasyon içindeki ilişkilerden ve bilgi akışından elde ettiği tatmini yansıtan iletişim doyumunu değerlendirmek, örgütsel iletişimin etkililiğinin belirlenmesinde önemli bir faktördür. Etkili örgütsel iletişim ile üyenin örgütle özdeşleşmesi yani "bireylerin kendilerini kurumlarının bir unsuru olarak tanımlamaları" güçlendirilebilir. Akademik örgütler, insan ilişkilerinin yüksek olduğu ve eğitim düzeyleri yüksek olan insanların çalıştığı yerlerdir. Bu tür örgütlerde her türlü beklenti yüksek olabileceği gibi iletişime dönük beklenti de yüksek olacaktır. Bu çalışmanın amacı, bir akademik örgüt olarak İnönü Üniversitesi'ndeki öğretim elemanlarının iletişim doyum ve örgütsel özdeşleşme düzeylerini tespit etmek iletişim doyumunun örgütsel özdeşleşmenin bir belirleyicisi olduğunu ortaya koyabilmektir. Yapılan araştırmayla, öğretim elemanlarının genel iletişim doyum ortalamalarının orta düzeyde olduğu, örgütsel özdeşleşme düzeylerinin ortanın üstünde olduğu, iletişim doyumunun örgütsel özdeşleşme üzerinde anlamlı belirleyici bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.*

*Anahtar Kelimeler: İletişim doyum, örgütsel özdeşleşme, akademik örgütler*

### THE EFFECT OF COMMUNICATION SATISFACTION ON ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION AT ACADEMIC ORGANIZATION

### ABSTRACT

*Existence of positive and healthy relationships in working life makes positive perspective on profession and organizations of individuals. Communication satisfaction reflects satisfaction of employee from the relations within the organization and the information flow. To evaluate the communication satisfaction is an important factor for determining the effectiveness of organizational communication. Effective organizational communication can empower organizational identification that identify individuals themselves as an element of institution. Academic organizations are places where human relations and education levels of people are high. As all kinds of expectations may be high, communication-oriented expectations will be high too in such organization. The purpose of this study is to determine level the communication satisfaction and organizational identification of the teaching staff in Inonu University and to prove that communication satisfaction is a determinant of organizational identification. According to the research,*

---

\* Doç. Dr., İnönü Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

\*\* Öğr. Grv., İnönü Üniversitesi Kale Turizm ve Otel İşletmeciliği Meslek Yüksekokulu

*communication satisfaction of teaching staff is medium-level, organizational identification of teaching staff is over the medium level and communication satisfaction has a significant impact on organizational identification.*

*Keywords: Communication satisfaction, organizational identification, academic organizations*

## GİRİŞ

Bir örgütteki yaşam, insanlarla kurulan iletişimden oluşur. Her bireyin işyerinde farklı bir sosyal dünyası vardır ve bu dünya bireyin duygu ve düşüncelerini etkiler. İnsanlar diğerleriyle işleri, kişisel sorunları, dünya olayları vb. konularda konuşurken, bu olaylarla ilgili paylaşılan bir fikir geliştirirler. Bu şekilde iş yerindeki kişisel ilişkiler, bireyin ayrılmaz bir parçası haline gelir (Sürgevil 2006: 76-77).

Örgütsel iletişim doyumu, örgütte yaşanan iletişim olaylarının çıktısıdır. İletişim doyumu, mesaj değişim sürecinde beklentilerin yerine getirilmesine karşılık verilen etkili bir cevaptır. Aynı zamanda kişiler arası, grup ve organizasyonel pozisyonlar arasındaki iletişimden kişinin aldığı doyumu da yansıtır (Mueller ve Lee 2002: 221).

İletişim, “bireysel davranışları görüntüleyen ve etkileyen bir tekniktir” (Tutar ve Yılmaz 2003: 5). İletişimin bu tanımı doğrultusunda diğer örgütsel tutum ve davranışları nasıl şekillendirdiğine yönelik araştırmalar yapılmıştır. İletişimin, çalışanların örgütsel tutum ve davranışlarına etkisini inceleyen araştırmalar; “kişinin kendisini kurum ile fikir birliği içinde ve güvende olarak algılaması veya hissetmesi (Ünler ve Öz Bulutlar 2009: 37) olarak tanımlanan örgütsel özdeşleşme ile iletişim doyumu arasında ilişkinin olduğuna yönelik teorik çerçeveyi oluşturmuşlardır. Bu teorik çerçeveye katkı sunmak amacıyla, akademik örgütlerin birinde bir alan araştırması yapılmıştır.

Akademik örgütler, toplumun gereksinim duyduğu nitelikli insan gücü yetiştirme, ilim ve teknolojinin ilerlemesini sağlama, ülke sorunlarına çözüm yolları önerme, kültürün bir kuşaktan diğerine aktarılmasını sağlama gibi önemli görevler üstlenen; girdisi ve çıktısı insan olan ve insan ilişkilerinin yoğun olduğu (Bakan ve Büyükbeşe 2004: 8) ve eğitim seviyesi yüksek insanların çalıştığı kurumlardır. İnsan ilişkilerinin ve eğitim seviyesinin yüksek olduğu bu kurumlarda iletişim yapısı ve o yapının sonucu oluşan iletişim doyumu önemli bir konudur. Çünkü iletişim doyumu başta özdeşleşme olmak üzere bir örgüte yönelik birçok tutum ve davranışta öncül konumundadır.

## 1. ÖRGÜTSEL İLETİŞİM

İnsanoğlunu diğer bütün canlılardan ayıran en önemli iki özelliği konuşması ve düşünmesidir (Yatkın ve Yatkın 2009: 51). İletişim, en temel tanımı ile iki birim

arasındaki karşılıklı mesaj alışverişi olarak bilinir (Fındıkçı 2009: 538-539). “Herhangi bir şeyin ya da bilginin ortaklaşa kullanılması” anlamına da gelmektedir (Karatepe 2005: 47). Ayrıca iletişim, bireyler ve kurumlar arasında, ortak paydalarla anlaşma ve uzlaşma sağlamak amacıyla bilgi, düşünce, veri ve duygu alışverişi veya aktarımı şeklinde de tanımlanabilir (Bakan ve Büyükbeşe 2004: 2).

Sosyal bilimlerdeki araştırmalar gittikçe artan bir şekilde iletişimin önemine odaklanmaktadır. Ortak bir hedefe ulaşmak için birlikte çalışan insanlardan meydana gelen bir kurumda iletişim, bu sürecin hayati önem taşıyan bir parçası olarak yerini almaktadır (Gülner 2007: 31). İletişim sayesinde örgütte çalışanlar kendilerinden neler beklendiğini, işlerini nasıl yapmaları gerektiğini ve üstlerinin ya da diğer çalışanların kendileri hakkında neler düşündüklerini öğrenme olanağı bulmaktadırlar (Yüksel 2005: 293).

İletişim, yöneticilerin örgütsel ortamda kullandığı temel bir araçtır (Koçel 2001: 417). İletişim hiç kuşkusuz bir canın bir cana dokunmasıdır. Örgüt ve motivasyon açısından bakıldığında, bir canın (yönetimin) diğer bir cana (çalışana) nasıl dokunduğu önem kazanmaktadır (Karaköse 2007: 54). Çalışanların, yönetimi, örgütün amaçlarını benimseyebilmeleri ve motive edilebilmeleri için yönetim hakkında yeterli bilgiye sahip olmaları gerekir. Çalışanlara, yönetimin ilkeleri, kuralları ve amaçları hakkında ne kadar çok bilgi verirse ve yönetilen ile yöneten arasında sağlıklı işleyen bir iletişim düzeni kurulursa, örgütün amaçlarına ulaşılmasında o kadar başarılı olunur (Yatkın ve Yatkın 2009: 57). Farklı iletişim değerleri ve stratejileri örgütün çok yönlü amaçlarına ulaşmasına katkıda bulunur. İletişim örgütün çevresel bir bileşeni değil merkezindedir ve tüm örgütler için hayati önemdedir (Nordin ve ark. 2011: 617; Downs ve Hazen 1977: 63; Kumar ve Gri 2009: 177).

Örgütlerde etkili bir iletişim varlığı, kurumu bir arada tutan bir “yapıştırıcı”, örgütsel fonksiyonları pürüzsüzleştiren bir “yağ”, sistemi birbirine bağlayan bir “ip”, kurumun her tarafına yayılan bir “güç” olarak nitelendirilmektedir (Eroğlu ve Özkan 2009: 52). Yapılan araştırmalarla, iletişim yokluğunun, stres, iş tatminsizliği, örgüte karşı güvensizlik, düşük seviyede örgütsel bağlılık, verimlilikte düşüş, devamsızlık ve işten ayrılma eğilimlerinde artışa yol açtığı ortaya konulmuştur (Yüksel 2005: 296).

## 2. ÖRGÜTLERDE İLETİŞİM DOYUMU

Çalışanların iletişim doyumunu değerlendirmek, örgütsel iletişimin etkililiğinin belirlenmesinde önemli bir unsurdur (Gray ve Laidlaw 2004: 426). İletişim, iş tatminini belirleyen önemli faktörlerdendir. Araştırmacılar, iletişim ve tatmin arasındaki ilişkiyi baz alarak, iletişim doyumunu terimini geliştirmişlerdir (Downs ve Hazen 1977: 63-64). İletişim doyumunu, iletişim etkileşimlerinden ortaya çıkan sosyo-duygusal bir sonuçtur (Sabuncuoğlu ve Gümüş 2008: 50; Tsai ve Chuang

2009: 826). Thayer (1968), iletişim doyumunu; kişinin, birisiyle başarılı bir şekilde iletişim kurması, ya da kendisiyle başarılı bir iletişim kurulması sonucunda elde edilen, kişisel bir doyum olarak tanımlamaktadır (Nakra 2006: 42). İletişim doyumu kavramı, bir çalışanın toplam iletişim çevresinden algıladığı doyumun genel düzeyine karşılık gelmekte (Gülner 2009: 64) ve çalışanların organizasyon içindeki ilişkilerden ve bilgi akışından elde ettiği tatmini yansıtmaktadır (Kandlousi ve ark. 2010: 53).

İletişim doyumu, organizasyonun sağlamlığını ve fonksiyonelliğini gösteren önemli bir barometre olarak düşünülür (Zwijze-Koning ve De Jong 2007: 263). Bir örgütte ne kadar kaliteli iletişim varsa ondan elde edilecek doyumda o kadar fazla olacaktır (Emmers-Sommer 2004: 402).

Örgütlerde iletişim ihtiyacı, örgütün misyonuna, çevresine ve teknolojiye göre değişir (Sabuncuoğlu ve Gümüş 2008: 50). İletişim doyumu örgütün karakteristik yapısından yani örgütün mekanik veya organik yapıda oluşundan etkilenmektedir. Mekanik yapıda daha fazla dikey iletişim gözlenirken organik yapıda yatay iletişim hâkimdir (Coris ve ark. 2000: 351). İletişim doyumu aynı zamanda kişiler arasındaki algıların farklılığından, karşılıklı iyi hisler, güven ve belirsizlik derecesinden de etkilenmektedir (Mueller ve Lee 2002: 223).

Daha önceki yapılan araştırmalarda görüldüğü üzere iletişim doyumu tek boyutlu değil çok boyutludur (Tsai ve Chuang 2009: 826). İletişim doyumu, üç ana başlık içermektedir; bireyler arası iletişimden doyum, grup iletişiminde doyum ve örgütsel iletişimde doyum. Bu ana alanların detaylarında, iç içe geçen başka birçok faktörün yer aldığı konusunda araştırmacıların görüş birliği bulunmaktadır. Çalışanın aldığı bilgi miktarı, örgütsel iletişim iklimi, dikey iletişimin şeffaflığı, çalışanların etkileşim sıklığı bu faktörler arasında sayılabilir (Eroğlu ve Özkan 2009: 52). Downs ve Hazen (1977) iletişim doyumunu sekiz boyutta ele almıştır. Bunlar: (1) İletişim ikliminden doyum, (2) Üst iletişiminden doyum, (3) Örgütsel bütünleşmeden doyum, (4) Araç (medya) kalitesinden doyum, (5) Yatay ve gayri resmi iletişimden doyum, (6) Örgütsel algılamadan doyum, (7) Ast iletişimin-den doyum, (8) Bireysel geribildirimden doyumdur. Bu boyutlar kısaca aşağıdaki gibi tanımlanabilir (Gülner 2009: 64-65; Tsai ve Chuang 2009: 826; DeConinck ve ark. 2008: 146; Gülner 2007: 99; Eroğlu ve Özkan 2009: 55).

**İletişim İklimi:** Bu boyut, hem örgütsel hem de bireysel düzeydeki iletişimi ifade etmektedir. Boyut, iletişimin çalışanları motive etme derecesi, çalışanları örgüt amaçlarıyla bütünleşirmesi ve çalışanların sağlıklı iletişim tutumları hakkındaki soruları içermektedir.

**Üst İletişim:** Üstle iletişim, hem yukarı doğru hem de aşağı doğru iletişimi içermektedir. Ayrıca çalışanların üstleri tarafından ne kadar dikkatle dinlendikleri,

üstlerin açık görüşlülükleri ve işle ilgili konularda rehberlik edebilme yetkinlikleri bu başlık altında sorulan sorularla ölçülmektedir.

**Örgütsel Bütünleşme:** Bu boyut, çalışanın çalışma çevresinden ve kurumla ilgili bilgilerden haberdar olmasıyla gelen bireysel iletişim tatminini içerir. Bölüm kuralları ve planları, çalışanın işi ile ilgili gereksinim duyduğu bilgiler ve bazı bireysel haberler de bu başlık altında değerlendirilir.

**Araç (Medya) Kalitesi:** Araç kalitesi, kurumda toplantıların iyi organize edilip edilmediğine, yazılı bilgilerin net ve açık olup olmadığına, kurumsal bildirimlerin yön gösterme düzeylerine odaklanmıştır.

**Yatay ve Gayr-ı Resmi İletişim:** Bu boyut, yatay ve resmi olmayan iletişimi birlikte ifade etmektedir. İletişimin eksiksiz ve özgür yönelimli olmasına odaklanmıştır.

**Örgütsel Algı:** Kurum hakkındaki bilginin en geniş hali ele alınmaktadır. Kurumsal değerler hakkındaki bilgiler, finansal durum, kurumun politika ve hedefleri hakkındaki bilgileri bu boyutu oluşturur.

**Ast İletişim:** Çalışanların bireysel olarak kendileri ve sergiledikleri performansları hakkında bilgi edinme ihtiyacı ile ilgilenmektedir.

**Bireysel Geribildirim:** Sadece yöneticiler tarafından yanıtlanan bu bölüm, üstlerin astlarla gerçekleştirdiği yukarı veya aşağı doğru iletişim alanını içermektedir.

Günlük hayatta olduğu gibi, çalışma hayatında da olumlu ve sağlıklı ilişkilerin varlığı, bireylerin mesleklerine ve örgütlerine olan bakış açılarını olumlu kılmaktadır (Sürgevil 2006: 8). İşyerinde kişinin kendisini rahat ve güvende hissedebilmesinin, çevresiyle, diğer çalışanlarla, özel iş süreçleri hakkında ihtiyaç duyduğu bilgiyi elde etme derecesiyle ilişkilidir. Çalışanlar iletişimden tatmin olduklarında stresleri ve kaygıları azalmakta kendilerini daha güvende hissetmektedirler (Kumar ve Gri 2009: 177). Çalışanların iletişim doyum düzeyleri arttıkça daha etkili iş ilişkileri geliştirmeleri mümkün olabilecek, iş tatminleri, dolayısıyla iş performansları ve verimlilikleri artacaktır. Buna karşın düşük iletişim doyumunu çalışanların örgütsel bağlılıklarında azalmaya, iş devir oranlarında ve devamsızlıklarında artışa, iş stresinde, tükenmişlikte artışa ve netice olarak verimliliklerinde azalışa yol açacaktır (Gray ve Laidlaw 2004: 427; Walther 1988: 79; Kandlousi ve ark. 2010: 53; Tsai ve Chuang 2009: 825-826). Nitekim yapılan çalışmalarla; iletişim doyumunun iş problemlerinin algılanışını, iş tatminini, performansı, verimliliği, bağlılığı, motivasyonu etkilediği, müşteri odaklılığı artırdığı, personelin stres seviyesinin, devir oranının, devamsızlığın, işten ayrılma niyetlerinin azalmasına yol açtığı ortaya konmuştur (Mueller ve Lee 2002: 222-223;

Bitmiş ve ark. 2014: 69; Zwijze-Koning ve De Jong 2007: 263; Ünler ve ark. 2014: 237; Emmers-Sommer 2004: 402; Gray ve Laidlaw 2004: 427;).

### 3. ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME

19. yy. sonlarında kişilerin çalıştıkları organizasyonla kurdukları bireysel psikolojik ilişkiler incelenmeye başlanmıştır. Bu kapsamda incelenen önemli bir değişken olan örgütsel özdeşleşme, örgüt ile birey arasındaki ilişkiyi açıklamaya yardımcı eder (Turunç ve Çelik 2010: 167).

Sosyal kimlik teorisinin temel fikirlerinden birisi, kişinin kendisini sosyal grubun önemli bir parçası olarak görmesidir. Kişiler zamanlarının önemli bir kısmını işyerlerinde geçirmektedirler. Bu anlamda kişilerin çalıştıkları örgütler, kişilerin kendilerini ait olarak görebilecekleri, özdeşleşebilecekleri sosyal gruplardandır (Nakra 2006: 43). Örgütsel özdeşleşme ile ilgili ilk model, March ve Simon tarafından 1958'de geliştirmiş olmasına rağmen sonraki yirmi yıl süresince bu konuyla ilgili çok az şey yazılmıştır. 1970'lerde Porter ve arkadaşları, bu kavramın gelişmesinin adımlarını atmışlardır. Özellikle 1980'lerden sonra örgütsel davranış, sosyal psikoloji ve iletişim bilim dallarında örgütsel özdeşleşme kavramını farklı bakış açılarıyla ele alan pek çok çalışma yapılmıştır (Çakınberk ve ark. 2011: 92).

Örgüt ile birey arasındaki ilişkiyi açıklamaya yardımcı eden özdeşleşme, farklı şekillerde tanımlanmaktadır (Turunç ve Çelik 2010: 187). Örgütsel özdeşleşme, bireylerin kendilerini kurumlarının bir unsuru olarak tanımlamalarıdır". Dutton ve diğerlerine (1994) göre özdeşleşme; kişinin, kendisiyle benzer özellikler gösteren organizasyona inanması ve kendisini onun üyesi olarak derecelendirme düzeyidir (Ravishankar ve Pan 2008: 223). Başka bir tanımda, örgütsel özdeşleşme; örgütün amaçlarıyla bireyin amaçlarının giderek daha fazla bütünleşmesi ve uyumlaşması süreci olarak ifade edilmiştir (Asforth ve Mael 1989: 23). Kişi örgütle kendini benzer kimlikte gördüğünde, örgütün amaçlarının yerine gelmesi için daha fazla çaba harcayacaktır (Luijters ve ark. 2008: 154). Örgütsel özdeşleşme, kişinin kurumuyla dayanışma duygusunu, kuruma yönelik tutumsal ve davranışsal desteğini, diğer üyelerle paylaşılan özellikleri ifade eden bir terimdir (Riketta 2005: 359).

Örgütsel özdeşleşme iş ilişkilerinde kritik bir değişkendir. Yapılan araştırmalarla örgütsel özdeşleşmenin gücünün, pozitif örgütsel davranışlarla ilişkili olduğu gösterilmiştir (Kalemci Tüzün ve Çağlar 2009: 284-285). Örgütsel özdeşleşmenin, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyetinin azalması, iş tatmininin artışı, pozitif kurumsal imajın oluşturulması ve örgütsel vatandaşlık gibi olumlu davranışlarla ilişkili olduğu ortaya konmuştur (Lichtenstein ve ark. 2010: 85; Olkkonen ve Lipponen 2006: 202; Dick ve ark. 2008: 389).

Örgütsel özdeşleşme kavramı örgütsel davranış ve örgütsel iletişim alanında çalışan araştırmacılar tarafından tartışılmıştır. Her iki alanda da özdeşleşme konusuna farklı perspektiflerden yaklaşmıştır. Örgütsel davranış literatürü özdeşleşmeyi “örgüt çalışanlarının kendilerini örgüt özellikleriyle aynı şekilde tanımlama derecesi” olarak ifade etmiştir. Öte yandan örgütsel iletişim literatürü ise, özdeşleşmeyi örgüt içinde paylaşılmış dile dayanan bir süreç olarak algılamıştır. Bu iki perspektif birbirini tamamlayan yaklaşımlardır. Örgütsel davranış literatürü özdeşleşmeyi bireysel ya da mikro perspektifle incelerken, örgütsel iletişim literatürü, iletişime dayalı olarak, özdeşleşmeyi makro yönden ele almıştır (Kalemci Tüzün ve Çağlar 2008: 1019).

#### 4. İLETİŞİM DOYUMU VE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME

Örgüt ve çalışan arasındaki ilişki bireyin tavır ve davranışlarını etkilemektedir. Bireyler örgütlerle aidiyet ihtiyacını gidermek ve belirsizliği azaltmak için özdeşleşirler. Örgütler, özdeşleşmenin çalışanların performansları üzerinde olumlu etki yapacağına inanarak, örgütsel özdeşleşmeyi güçlendirmek isterler. Etkin örgütsel iletişim ile üyenin örgütle özdeşleşmesi güçlendirilebilir (Kalemci Tüzün ve Çağlar 2008: 1012).

Örgütsel özdeşleşmenin nasıl gerçekleştiğini anlamak, örgüte getirdiği faydalar açısından oldukça önemlidir. İletişim, örgütün tanımlayıcı özellikleri olan, değerleri, normları ve kültürüne yönelik subjektif algı paylaşımını artırır, iletişim aracılığıyla iletilen bilgi ile örgütün çalışanları arasında ortak bir anlam duygusu oluşur (Nakra 2006: 45). Çalışanların organizasyon hakkında elde ettikleri bilginin niceliği, niteliği ve zamanında elde edilip edilmemesi iletişim doyumunu büyük oranda etkilemektedir. İletişimin yeterli olduğunun hissedilmesi özdeşleşmeyi etkileyecektir (Morrow ve Mcelroy 2006: 81).

İletişimin özdeşleşmeyi artırabileceğine yönelik argümanın temeli, doyum sağlayacak bir iletişimin, organizasyon içinde aktif katılımı ve bağlılığı artıracak olmasıdır (Nakra 2006: 45). Son zamanlarda, çeşitli araştırmacılar iletişim doyumu ve örgütsel bağlılık ilişkisini araştırmışlardır. Bu çalışmalar söz konusu iki yapı arasında güçlü korelasyonlar kurması bakımından başarılı çalışmalardır. Potvin, çeşitli Texas kurumlarından 490 çalışanla yaptığı araştırmasında, iletişim doyumu ve örgütsel bağlılık ilişkisine odaklanmış ve sonuçta iletişim doyumu ile çalışanın örgütsel bağlılığı arasında pozitif bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuştur (Gülнар 2007: 138). Bağlılık ne kadar güçlü ise özdeşleşme de o kadar güçlüdür (Balay 2000: 100). Ait olma yani bağlanma duygusu özdeşleşme için öncül işlev üstlenmekte ve bireyin kendisini gerçekleştirmesine yardımcı olmaktadır (Benkhoff 1997: 114-131). Örgütsel özdeşleşme, organizasyona üye olarak bağlanan bireyin, üyeliğinden kaynaklanan kendi düşünceleriyle ilgili kişisel bakış açıdır. Bir başka ifade ile kişinin kendisini örgütle birlikte algılaması yani örgütte bağlılık hissetmesi ve örgütün başarısını ve başarısızlığını kendisininmiş gibi

görmesidir. Bu durumda, örgütsel bağlılığın örgütsel özdeşleşmenin ön belirleyicilerinden biri olduğu söylenebilir (O'Reilly 1986: 492-499).

Cheney (1983) örgütün çalışanla kurduğu iletişimin içeriğinin özdeşleşme sürecini etkilediğini belirtmiştir. İletişim, çalışanların örgütün normları değerleri ve kültürü gibi tanımlanan özellikleriyle ilgili öznel algılamasını oluşturma ve paylaşma fırsatı yaratır. Etkin iletişim ile paylaşılmış bir anlayış yaratma amaçlanır. Paylaşılmış anlayış da örgüt üyelerinin örgütün kimliğine dair hislerini açığa kavuşturur ve böylece üye özdeşleşmesini güçlendirir (Kalemci Tüzün ve Çağlar 2008: 1020).Olumlu örgütsel iletişim ağı, çalışanın iletişim doyumunu artıracak, artan iletişim doyumunu ise özdeşleşmeyi artıracakı düşünülmektedir.

## 5. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

### 5.1. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Önemi

Bu çalışmada; örgütsel özdeşleşme kavramının, öncüllerinden biri olarak düşünülen genel iletişim doyumunu ve iletişim doyumunun alt faktörleriyle olan ilişkisi araştırılmaktadır. Bu cümleden hareketle çalışmanın problem cümlesi, "İletişim doyumunu örgütsel özdeşleşmesinin belirleyicisi midir?" şeklinde belirlenmiş iken temel hipotez ise "iletişim doyumunu örgütsel özdeşleşmenin belirleyicisidir" şeklinde belirlenmiştir. Problemi çözebilmek ve temel hipotezi test edebilmek doğrultusunda; İnönü Üniversitesi'nde görev yapan akademisyenlerin iletişim doyumlarını ve örgütsel özdeşleşme düzeylerini tespit etmek, iletişim doyumunun özdeşleşme üzerindeki etkisini ortaya koyabilmek ve katılımcıların hem iletişim doyumlarının hem de örgütsel özdeşleşmelerinin demografik özelliklerine göre farklılaşp farklılaşmadığını ortaya koyabilmek amaçlanmıştır.

Belirtilen amaç(lar) doğrultusunda şu sorulara cevap aranacaktır:

1. Katılımcıların, iletişim doyum düzeyleri nedir?
2. Katılımcıların, örgütsel özdeşleşme düzeyleri nedir?
3. Katılımcıların iletişim doyum düzeyleri ile örgütsel özdeşleşmeleri arasında ilişki var mıdır?
4. Katılımcıların iletişim doyumları demografik özelliklerine göre farklılık göstermekte midir?
5. Katılımcıların örgütsel özdeşleşmeleri demografik özelliklerine göre farklılık göstermekte midir?
6. Katılımcıların iletişim doyumları, örgütsel özdeşleşmeleri üzerinde belirleyici midir?

Çalışmanın evrenini, İnönü Üniversitesindeki fakülte ve meslek yüksekokullarında görev yapan akademisyenler oluşturmaktadır. Tıp fakültesindeki akademisyenlerin aşırı yoğunluğundan dolayı kendilerine ulaşılammıştır. Bu yüzden tıp fakültesindeki akademisyenler bu çalışmada kapsam dışında tutulmuştur.



Tıp fakültesi hariç İnönü Üniversitesindeki akademisyen sayısı, personel daire başkanlığından elde edilen bilgiye göre "1060"dır. Buna göre evrenimizdeki kişi sayısı 1060 olup sahada yüz yüze anket uygulamasıyla ve kolayda örnekleme tekniğiyle 154 kişiden veri toplanmıştır. Dolayısıyla örnekleminiz bu "154" kişidir. Bu sayının evreni temsil kabiliyeti olduğu ve sonuçların evrene genellenebileceği düşünülmektedir (Baş 2001: 43-44).

$$n = N \cdot t^2 \cdot p \cdot q / ((N - 1) \cdot d^2) + (t^2 \cdot p \cdot q)$$

n: örnekleme alınacak birey sayısı (137 olarak hesaplanmıştır)

N: hedef kitledeki birey sayısı (1060)

p: incelenen olayın gerçekleşme olasılığı (0,10 alınmıştır)

q: incelenen olayın gerçekleşmeme olasılığı (0,90 alınmıştır)

t: teorik t değeri (0,05 anlamlılık düzeyi için 1,96 alınmıştır)

d: kabul edilen ± örnekleme hatası (0,05 alınmıştır)

İletişim tüm kurumlar için önemli bir kavram olup, örgütlerdeki iletişim, birçok örgütsel davranışın da öncülü niteliğinde olduğu yapılan araştırmalarla ortaya konmuştur. Nitekim örgütsel iletişim ve özdeşleşme arasındaki ilişkiyi araştıran araştırmalar da hem ülkemizde hem de yabancı literatürde yer almaktadır. Ancak örgütsel iletişime göre biraz daha öznel olan kişinin iletişim doyumu ve yine oldukça öznel bir kavram olan kişinin kurumla özdeşleşmesine ilişkin çalışmaların sınırlı sayıda yapıldığı görülmüştür. Halbuki oldukça öznel olan bu iki kavram genel örgütsel davranışların temel belirleyicileri konumundandır. Çalışanların iletişim doyumları ve kurumla özdeşleşmeleri ne kadar yüksek olursa çalışanlar o oranda işletmelerine bağlı, verimli, destekleyici olacaklardır.

## 5.2. Ölçekler

Araştırma kapsamında, oluşturulan bir anketle veri toplanmıştır. Anket iki ayrı bölümden oluşmuş, birinci bölümde öğretim elemanlarının demografik özelliklerine ilişkin sorular sorulmuş; ikinci bölümde ise iletişim doyumu ve özdeşleşmeye yönelik tutumlarına ilişkin ölçekler kullanılmıştır. Ölçekler, aralık ölçeği olarak (1=Kesinlikle Katılmıyorum... 5=Tamamen Katılıyorum şeklinde) Likert tipi metrik ifadelerden oluşturulmuş ve her bir kategori arasındaki mesafe eşit olarak kabul edilmiştir.

*İletişim Doyumu Ölçeği:* Öğretim elemanlarının iletişim doyumlarını ölçmek için, Downs ve Hazen (1977) tarafından geliştirilen ve Gülnar (2007) tarafından Türkçe'ye uyarlaması yapılan 35 maddeli bir ölçek kullanılmıştır. Ölçek yedi boyuttan

meydana gelmektedir. Ölçeğin geçerliliğini test etmek için AMOS 23 programı ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi kapsamında iletişim doyumunu için yedi boyutlu model test edilmiş, bulunduğu faktörle ve diğer faktörlerdeki maddelerle fazla korele olduğu tespit edilip model uyumunu bozan 16, 17, ve 26. maddeler çıkartılarak incelenen modelin yapısı doğrulanmıştır [Chi-square = 680,115,  $p=,000$ , CMIN/DF=1, 568, CFI (comparative fit index) = .904, TLI (Tucker-Lewis Index) =,890, RMSEA (root means quare error of approximation) = .061]. Ölçeğin kendisine ve alt boyutlarına ilişkin Güvenirlilik değerleri aşağıdaki tabloda verilmiştir.

**Tablo 1.** Ölçeğin Kendisine ve Alt Boyutlarına İlişkin Güvenirlilik Değerleri

Faktörler	Ölçeklerin Güvenirlilik Katsayıları (Cronbach Alfa)
Örgütsel Bütünleşme	0,70
Üst İletişim	0,88
Örgütsel Algı	0,81
Bireysel Geribildirim	0,81
İletişim İklimi	0,86
Yatay iletişim	0,65
Araç Kalitesi	0,86
Genel iletişim doyumunu	0,91

*Özdeşleşme Ölçeği:* Katılımcıların özdeşleşme düzeyleri Cheney'in (1982) geliştirdiği örgütsel özdeşleşme ölçeğinden faydalanılmıştır. 22 maddeden oluşan bu ölçek araştırmacılar tarafından hem keşfedici hem de doğrulayıcı faktör analizine tabi tutularak, ölçek maddeleri Türkçe anlamları itibariyle en fazla özdeşleşmeyi ifade eden dokuz maddesi alınarak kısaltılmıştır. Tek boyutlu olarak ele alınan ölçeğin model uyum indexleri Chi-square = 50,831 $p=,002$ , CMIN/DF=1,955, CFI (comparative fit index) = .971, TLI (Tucker-Lewis Index) =,960, RMSEA (root mean square error of approximation) = .079]. Ölçeğin güvenirlilik katsayısı (cronbach alfa) 0,92 olarak bulunmuştur.

### 5.2.1. Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular

Araştırmamıza dahil edilen çalışanların demografik özelliklerine yönelik bilgiler Tablo 2'de yer almaktadır. Tablodan da anlaşılacağı üzere araştırmaya katılan akademisyenlerin %65,6'sı erkek, %34,4'ü kadındır. %66,9'u doktoralı; %65,6'sı evli; %44,2'si 26-35 yaş aralığındadır. Meslekte geçen süreye bakıldığında %30,5'i beş yıl ve altıyken %23,4'ü 21 yıl ve üzerine yer almaktadır. İş yerinde geçen süreye bakıldığında da % 44,4'le en büyük oran beş yıl ve altında yer almakta, katılımcıların unvanlarına bakıldığında %29,9'unu araştırma görevlileri, %27,9'unu yardımcı doçentler oluşturmaktadır.

**Tablo 2.** Demografik Değişkenlerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistik

Cinsiyet	Sayı	%	Yaş	Sayı	%
Erkek	101	65,6	26-35 arası	68	44,2
Kadın	53	34,4	36-45 arası	52	33,8
<b>Toplam</b>	154	100,0	46-55 arası	30	19,5
Eğitim	Sayı	%	56 ve üzeri	4	2,6
Lisans	10	6,5	Toplam	154	100,0
Yüksek lisans	41	26,6	Meslekte geçirilen süre	Sayı	%
Doktora	103	66,9	5 yıl ve altı	47	30,5
<b>Toplam</b>	154	100,0	6-10yıl arası	15	9,7
Medeni Durum	Sayı	%	10-15 yıl arası	29	18,8
Evli	101	65,6	16-20 yıl arası	27	17,5
Bekar	53	34,4	21 yıl ve üzeri	36	23,4
<b>Toplam</b>	154	100,0	Toplam	154	100,0
Unvanınız	Sayı	%	İşyerinde geçirilen süre	Sayı	%
Araştırma Görevlisi	46	29,9	5 yıl ve altı	70	45,5
Öğretim Görevlisi	22	14,3	6-10yıl arası	13	8,4
Okutman	9	5,8	10-15 yıl arası	33	21,4
Yardımcı Doçent	43	27,9	16-20 yıl arası	23	14,9
Doçent	24	15,6	21 yıl ve üzeri	15	9,7
Profesör	10	6,5	Toplam	154	100,0
<b>Toplam</b>	154	100,0			

### 5.2.2. İletişim Doyumu Alt Faktörlerine ve Örgütsel Özdeşlemeye İlişkin Ortalamalar

Akademisyenlerin genel iletişim doyumları ve alt faktörlerine aynı zamanda örgütsel özdeşlemeye verdikleri yanıtlara göre ortalama puanlar Tablo 3'te görülmektedir.

**Tablo 3.** İletişim Doyumu Alt Faktörleri ve Örgütsel Özdeşlemeye İlişkin Ortalamalar

	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
Örgütsel Bütünleşme	154	2,80	3,40	3,2532	,08407
Üst İletişim	154	2,33	3,20	3,0870	,11466
Örgütsel Algı	154	2,67	3,40	2,9494	,12817
Bireysel Geribildirim	154	2,50	3,13	2,9987	,13263
İletişim İklimi	154	2,50	3,31	3,0367	,08323
Yatay İletişim	154	3,24	3,75	3,3649	,09708
Araç Kalitesi	154	2,79	3,25	3,1012	,06189
Genel İletişim Doyumu Ortalama	154	2,90	3,30	3,1483	,05597
Ö.Özdeşleşme Genel Ortalama	154	3,24	3,78	3,4429	,07510

Araştırmada elde edilen bulgulara ait aritmetik ortalamaların yorumlanmasında aşağıdaki aralıklar dikkate alınmıştır (Özdamar 2003):

- 1,00 ≤ aritmetik ortalama ≤ 2,60: Düşük  
 2,60 < aritmetik ortalama ≤ 3,40: Orta  
 3,40 < aritmetik ortalama ≤ 5,00: Yüksek

Genel iletişim doyumunun ortalaması ( $\bar{X} = 3,1483$ ) olup “2,60 < aritmetik ortalama ≤ 3,40): Orta” aralığındadır. Dolayısıyla bu bulguya dayanarak katılımcıların iletişim doyum düzeylerinin orta derecede olduğu söylenebilir. Tablodan görüldüğü gibi en düşük ortalama iletişim doyumu faktörlerinden “örgütsel algıda yer alırken ( $\bar{X} = 2,9494$ )” en yüksek ortalama “Yatay iletişimde ( $\bar{X} = 3,3649$ )” yer almaktadır.

Katılımcıların örgütsel özdeşleşme ortalamaları ( $\bar{X} = 3,4429$ ) olup “3,40 < aritmetik ortalama ≤ 5,00: Yüksek” aralığındadır. Bu bulguya dayanarak katılımcıların örgütsel özdeşleşme düzeyinin yüksek olduğu söylenebilir.

### 5.2.3. İletişim Doyumu Faktörleri İle Özdeşleşme Arasındaki İlişki

Genel iletişim doyumunun ve iletişim doyumunu oluşturan alt faktörlerin, örgütsel özdeşleşmeyle olan ilişkisini belirlemek için korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan korelasyon analizinin katsayılarını değerlendirmede aşağıdaki tablodan yararlanılmıştır (Gürbüz, Şahin, 2014: 254).

**Tablo 4.** Korelasyon Katsayısının Değerlendirilmesi

Kuvvetli (-)	Orta(-)	Zayıf (-)	Zayıf (+)	Orta(+)	Kuvvetli (+)
-1≤r<-0.7	-0.7≤r<-0.3	-0.3≤r<0	0<r≤0.3	0.3<r≤0.7	0.7<r≤+1

**Tablo 5.** İletişim Doyumu Alt Faktörleri ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki Korelasyon Tablosu

		Özdeşleşme	Gen. İlet.D.	Örg. Büt	Üst İlet.	Örg. Algı	Bir. Genibil.	İlet. İkl.	Yat. İlet.	Araç Kal.
Özdeşleşme	Pears C.	1	,493**	,204*	,203*	,672**	,300**	,342**	,164*	,134
	Sig. (2 tailed)		,000	,011	,011	,000	,000	,000	,042	,099
	N	154	154	154	154	154	154	154	154	154

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tablo 5'e bakıldığında genel iletişim doyumu ile örgütsel özdeşleşme arasında (0,493) anlamlı orta düzeyde bir ilişkinin olduğu söylenebilir. Örgütsel özdeşleşme

leşmenin iletişim boyutları içinde en çok örgütsel algı boyutu ile (0,672) kuvvetli-ye yakın orta düzeyde anlamlı ilişkisi vardır. Araç kalitesi hariç diğer boyutlarla anlamlı düşük ilişkide olduğu gözlemlenmektedir. Tabloya göre örgütsel özdeşleşme ile araç kalitesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

#### 5.2.4. Katılımcıların İletişim Doyumuna İlişkin Ortalamalarının Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması

Katılımcıların genel iletişim doyumlarının demografik özelliklerine göre farklılaşp farklılaşmadığını öğrenebilmek için “independent samples t test” ve “oneway anova” testi yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar aşağıdaki Tablo 6’da görülmektedir.

**Tablo 6.** Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine Yönelik Değişkenlerle İletişim Doyumlarına İlişkin Ortalamalarının Karşılaştırılması

Demografik Nitelikler	Grup	N	Ort.	Standart Sapma	T Testi	Anlamlılık
Cinsiyet	Erkek	101	3,1522	,05792	1,193	,235
	Bayan	53	3,1409	,05177		
					F	Anlamlılık
Yaş	26-35 arası	68	3,1424	,05310	,518	,670
	36-45 arası	52	3,1553	,04567		
	46-55 arası	30	3,1493	,07222		
	56 ve üzeri	4	3,1497	,09620		
Eğitim	Lisans	10	3,1418	,04523	,856	,427
	Yüksek lisans	41	3,1580	,05028		
	Doktora	103	3,1450	,05894		
Meslek Hayatında Geçen süre	5 yıl ve altı	47	3,1412	,05547	2,155	,077
	6-10yıl arası	15	3,1459	,06461		
	11-15 yıl arası	29	3,1575	,05202		
	16-20 yıl arası	27	3,1476	,05442		
	21 yıl ve üzeri	36	3,1642	,06262		
İşyerinde geçen süre	5 yıl ve altı	70	3,1412	,05547	,811	,520
	6-10yıl arası	13	3,1459	,06461		
	10-15 yıl arası	33	3,1575	,05202		
	16-20 yıl arası	23	3,1476	,05442		
	21 yıl ve üzeri	15	3,1642	,06262		
Ünvanınız	Araştırma Görevlisi	46	3,1468	,04890	,420	,834
	Öğretim Görevlisi	22	3,1527	,05086		
	Okutman	9	3,1306	,04247		
	Yardımcı Doçent	43	3,1520	,06349		
	Doçent	24	3,1416	,06444		
	Profesör	10	3,1613	,05905		

P<0.05 anlamlılık düzeyinde

Tabloya göre katılımcıların iletişim doyumları ortalamaları sosyo demografik özelliklerinin hiç birisinde anlamlı bir farklılık sergilememiştir.

### 5.2.5. Katılımcıların Örgütsel Özdeşleşmelerine İlişkin Ortalamalarının Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması

Katılımcıların örgütsel özdeşleşme ortalamalarının demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını öğrenebilmek için “independent samples t test” ve “oneway anova” testi yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar aşağıdaki Tablo 7’de görülmektedir.

**Tablo 7.** Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine Yönelik Değişkenlerle Özdeşleşmelerine İlişkin Ortalamalarının Karşılaştırılması

Demografik Nitelikler	Grup	N	Ort.	Standart Sapma	T Testi	Anlamlılık
Cinsiyet	Erkek	101	3,4527	,07971	,152	,026
	Bayan	53	3,4243	,06196		
		N	Ort.	Standart Sapma	F	Anlamlılık
Yaş	26-35 arası	68	3,4228	,07667	3,273	,023
	36-45 arası	52	3,4554	,07196		
	46-55 arası	30	3,4671	,06152		
	56 ve üzeri	4	3,4413	,11867		
Eğitim	Lisans	10	3,4216	,06426	,645	,526
	Yüksek lisans	41	3,4379	,05997		
	Doktora	103	3,4470	,08133		
Meslek Hayatında Geçen süre	5 yıl ve altı	47	3,4089	,06719	4,108	,003
	6-10yıl arası	15	3,4407	,07180		
	11-15 yıl arası	29	3,4655	,07412		
	16-20 yıl arası	27	3,4528	,08355		
	21 yıl ve üzeri	36	3,4626	,06807		
İşyerinde geçen süre	5 yıl ve altı	70	3,4218	,07106	2,785	,069
	6-10yıl arası	13	3,4719	,07453		
	10-15 yıl arası	33	3,4549	,06925		
	16-20 yıl arası	23	3,4608	,08567		
	21 yıl ve üzeri	15	3,4626	,07219		
Ünvanınız	Araştırma Görevlisi	46	3,4109	,07512	3,356	,007
	Öğretim Görevlisi	22	3,4567	,08879		
	Okutman	9	3,4158	,05265		
	Yardımcı Doçent	43	3,4652	,06059		
	Doçent	24	3,4616	,07305		
	Profesör	10	3,4438	,07927		

P<0.05 anlamlılık düzeyinde

Yapılan iki grubun ortalamalarının karşılaştırıldığı bağımsız örneklem t testi ile cinsiyet değişkenine göre katılımcıların örgütsel özdeşleşme ortalamaları arasında anlamlı farklılık bulunduğu ortaya konmuştur ( $t=,152$ ,  $p=0,026$ ). Erkeklerin örgütsel özdeşleşmelerine dönük ortalamaları ( $\bar{X}=3,4527$ ) iken bayanların örgütsel özdeşleşmelerine dönük ortalamaları ( $\bar{X}=3,4243$ )'dır.

Yaş değişkenine göre katılımcıların örgütsel özdeşleşme ortalamaları anlamlı farklılık göstermektedir. Bu farkın, grupların varyansının eşit olmadığına, gruplar arası karşılaştırmayı yapan PostHoc, Dunnett C' testine göre farkın, "25-36" yaş grubu ile "45-55" yaş grubu arasında olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların eğitim ve işyerinde geçen süreye ilişkin örgütsel özdeşleşme ortalamaları farklılaşmazken meslek hayatında geçen süre ve ünvana göre farklılaşmaktadır. Yapılan Dunnett C' testine göre, farklılaşmanın, meslekte geçen süre "5 yıl ve altı" olan grup ile "11-15" ve "21 yıl üzerindeki" gruplar arasında olduğu, ünvana yönelik olarak da araştırma görevlileri ile yardımcı doçentler arasında olduğu tespit edilmiştir.

#### 5.2.6. Regresyon Analiz Sonuçları

Regresyon analizi, bağımlı bir değişken ile bu bağımlı değişken üzerinde etkisi olduğu düşünülen bağımsız değişken veya değişkenler arasındaki ilişkinin bir model ile açıklanmasını ifade eder (Gürbüz ve Şahin 2014: 260). Regresyon analizine ilişkin bulgular Tablo 8'de yer almaktadır.

**Tablo 8.** Regresyon Denklemine İlişkin Bulgular

Değişkenler	Katsayılar	Standart Hatalar	Beta	t	Anlamlılık
Sabit	1,360	,298		4,561	,000
İletişim Doyumu	,662	,095	,493	6,987	,000
Regresyon Denklemi	Örgütsel Özdeşleşme= 1,360 + 0,662*İletişim Doyumu				

$P<0.05$  anlamlılık düzeyinde

Regresyon modelinin istatistiksel olarak manidar olduğu ve hissedilen iletişim doyumunun, örgütsel özdeşleşme üzerinde yaklaşık %24 oranında belirleyici etkiye sahip olduğu anlaşılmaktadır [ $r=0,493$ ;  $r^2=0,243$ ; düzeltilmiş  $r^2=0,238$ ;  $F(152)=48,816$ ;  $p=0,000$ ]. Regresyon analiz sonuçlarına göre araştırmanın temel hipotezi olan "Katılımcıların iletişim doyum düzeyleri örgütsel özdeşleşmenin belirleyicilerindedir" kabul edilmiştir.

#### SONUÇ VE ÖNERİLER

İletişim doyumunu belirlemek örgütsel iletişimin güçlü ve zayıf yanlarını ortaya çıkaracağı için daha iyi ilişkiler, enformasyon aktarımının iyileştirilmesi ve böy-

lece örgütsel etkililiği iyileştirmek için oluşturulacak iletişim stratejisine dayanak teşkil eder (Sabuncuoğlu ve Gümüş 2008: 50). İnsan ilişkilerinin yoğun olduğu ve eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların var olduğu akademik örgütlerde iletişim doyumunu belirlemek örgütsel etkililiği iyileştirecek stratejiler için önemli bir unsurdur. Yapılan araştırma ile bir akademik örgüt olan İnönü Üniversitesi öğretim elemanlarının genel iletişim doyumunu orta düzeyde bulunmuştur. Kurum yöneticileri genel iletişim doyumunu oluşturan tüm boyutlarda iletişimi artırıcı faaliyetlerde bulunarak öğretim elemanlarının iletişim doyumlarını artırmaları gerekir. Artırılan etkin iletişim sayesinde de çalışanlar örgütün amaçlarını, başarılarını daha net bir şekilde bilecek ve bu sayede bunları benimsemeleri kolay olacaktır. Katılımcıların örgütsel özdeşleme ortalamaları ortanın biraz üstündedir. Kurum içinde etkili iletişimin artması başta özdeşleme olma üzere diğer olumlu tutum ve davranışlarda artışa yol açacaktır. Nitekim bu çalışmada yapılan regresyon analizi ile iletişim doyumunun örgütsel özdeşlemenin belirleyicisi olduğu ortaya konmuştur.

Örgütlerin rekabet üstünlüğü kazanabilmelerinde en etkin kaynak olarak kabul edilen insan kaynağının, örgütsel amaçlar doğrultusunda yönlendirilebilmesi için, örgütün çalışanlarının iş tatminlerini, motivasyonlarını, örgüte bağlılıklarını örgütle özdeşleşme düzeylerini artırıcı faaliyetler içerisine girmeleri gerekmektedir. Bu çalışma örgütlerin bu etkinlikleri yerine getirebilmeleri için “iletişim”e büyük önem vermeleri gereğini ortaya koymaktadır. Her boyutta iletişim beklentileri karşılanan çalışanlar iletişim doyumunu hissederler. Bu durum kendilerini örgütle kimliklendirme, örgüte yönelik biz duygusunu oluşmasına katkıda bulunacak ve çalışanlar örgütleri için ellerinden geleni yapacaktır. Örgütü için elinden geleni yapan çalışanların olduğu örgütler doğal olarak rekabet avantajı kazanacaktır.

Bu araştırmanın en önemli kısıdı tek bir üniversitenin öğretim elemanları üzerinde yapılmasıdır. Bu yüzden elde edilen sonuçların genelleştirilme düzeyi oldukça sınırlıdır. Konuyla ilgili araştırmacılar Türkiye genelindeki akademik örgütlerde benzer çalışmalar yaparak bulgularını genelleştirebilirler. Yapılan araştırmalarda genel olarak örgütsel iletişimin diğer örgütsel tutum ve davranışlar üzerindeki etkileri oldukça fazla konu edilmişken iletişim doyumuna ilişkin araştırmalar özellikle Türkçe literatürde oldukça sınırlıdır. Araştırmacılar iletişim doyumunun örgüte yönelik farklı tutum ve davranışları nasıl şekillendirdiğine ilişkin çalışmalar yapabilirler.

#### KAYNAKÇA

Ashforth Blake E ve Mael F (1989) Social Identity And The Organization Academy of Management Review, 14, 20 – 39.



Bakan İ ve Büyükbese T (2004) Örgütsel İletişim İle İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması, Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, 7, 1-30.

Balay R (2000) Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık, Nobel Yayın, Ankara.

Baş T (2001) Anket, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Benkhoff B (1997) Disentangling Organizational Commitment. The Dangers Of The OCQ For Research And Policy, *Personel Review*, 26 (1/2), 114 – 131.

Bitmiş M G, Güney S ve Demirel H (2014) İletişim Doyumu Verimlilik İlişkisinde Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmininin Rolü: Çoklu Aracılı Bir Model Testi, H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 32 (2), 57-74.

Çakınberk A, Derin N ve Demirel E T (2011) Örgütsel Özdeşleşmenin Örgütsel Bağlılıkla Biçimlenmesi: Malatya ve Tunceli Özel Eğitim Kurumları Örneği, İşletme Araştırmaları Dergisi, 3(1), 89-121.

Deconinck J, Julie J, Busbin J ve Lockwood F (2008) An Examination Of The Validity Of The Downs And Hazen Communication Satisfaction Questionnaire, *The Marketing Management Journal*, 18(2), 145-153.

Dick Rolf Van, Knippenberg D, Kerschreiter R, Hertel G ve Wieseke J (2008) Interactive Effects Of Work Group And Organizational Identification On Job Satisfaction And Extra-Role Behavior, *Journal of Vocational Behavior*, 72, 388–399.

Downs C W ve Michael D H (1977) A Factor Analytic Study of Communication Satisfaction, *Journal of Business Communication*, 14(3), 63-73.

Emmers-Sommer T M (2004) The Effect of Communication Quality and Quantity Indicators on Intimacy and Relational Satisfaction, *Journal of Social and Personal Relationships*, 21(3), 399–411.

Eroğlu E ve Gülден Ö (2009) “Örgüt Kültürü” ve “İletişim Doyumu” İle Bireysel Özellikler Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi: Bir Uygulama Örneği, *Selçuk İletişim*, 5(4), 50-61.

Fındıkcı İ (2009). Hizmetkâr Liderlik, Alfa Yayınları, İstanbul.

Goris J R, Vaught B C ve Pettit J D (2000) Effects of Communication Direction on Job Performance and Satisfaction: A Moderated Regression Analysis, *Journal of Business Communication*, 37(4), 348-368.

Gray J ve Heather L (2004) Improving the Measurement of Communication Satisfaction, *Management Communication Quarterly*, 17, 425-448.

Gülнар B (2007) Örgütlerde İletişim ve İş Doyumu, Literatürk Yayınevi, İstanbul.

Gülner B (2009) İletişim Doyumu Boyutları İle Örgütlenme Yapısı İlişkisi: Selçuk Üniversitesi Akademisyenleri Örneği, Selçuk İletişim, 5(4), 62-82.

Gürbüz S ve Şahin F (2014) Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Kalemci T İ ve Çağlar İ (2009) Örgütsel Özdeşleşmenin Öncüleri Üzerine Bir Araştırma, Doğu Üniversitesi Dergisi, 10(2), 284-293.

Kalemci T İ ve Çağlar İ (2008) Örgütsel Özdeşleşme kavramı ve İletişim Etkinliği İlişkisi", Journal of Yaşar University, 3(9), 1011-1027.

Kandlousi N, Sheykh A E, Anees, J A ve Anahita A (2010) Organizational Citizenship Behavior in Concern of Communication Satisfaction: The Role of the Formal and Informal Communication", International Journal of Business and Management, 5(10), 51-61.

Karatepe S (2005) Örgütlerde İletişim-Güdüleme İlişkisi, Siyasal Kitapevi, Ankara.

Karaköse T (2007) Kurumların DNA'sı İtibar ve Yönetimi, Nobel Yayıncılık, Ankara.

Koçel T (2001) İşletme Yöneticiliği, Yönetim Ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış Klasik-Modern-Çağdaş Ve Güncel Yaklaşımlar, 8. Basım, Beta Yayıncıları, İstanbul.

Kumar B P ve Vijai N G (2009) Examining the Relationship of Organizational Communication and Job Satisfaction in Indian Organizations, Journal of Creative Communications, 4(3), 177-184.

Lichtenstein D R, Netemeyer R G ve Maxham J G (2010) The Relationships Among Manager-, Employee-, and Customer-Company Identification: Implications For Retail Store Financial Performance, Journal of Retailing, 86(1), 85-93.

Luijters K, Karen I V der Z ve Sabine O (2008) Cultural Diversity In Organizations: Enhancing Identification By Valuing Differences, International Journal of Intercultural Relations, 32, 154-163.

Morrow P C ve McElroy J C (2006) Union Loyalty Antecedents: A Justice Perspective, Journal of Labor Research, 28(1), 75-87.

Mueller B H ve Jaesub L (2002) Leader-Member Exchange and Organizational Communication, Satisfaction in Multiple Contexts, Journal of Business Communication, 39(2), 220-244.

Nakra R (2006) Relationship Between Communication Satisfaction and Organizational Identification: An Empirical Study, The Journal of Business Perspective, 10(2), 41-51.

Nordin S, Halib M ve Zulkipli G (2011) Strengthening Internal Communication: A Case of Communication Satisfaction in an Organization, *European Journal of Social Sciences*, 24(4), 617-624.

Olkkonen M-E ve Lipponen J (2006) Relationships Between Organizational Justice, Identification With Organization And Work Unit, And Group-Related Outcomes, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 100, 202–215.

O'reilly C ve Chatman J (1986) Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior. *Journal of Applied Psychology*. 71, 492 – 499.

Ravishankar M N ve Pan S L (2008) The Influence Of Organizational Identification On Organizational Knowledge Management (KM), *Omega*, 36, 221 – 234.

Riketta M (2005) Organizational Identification: A meta-analysis", *Journal of Vocational Behavior*, 66, 358–384.

Sabuncuoğlu Z ve Gümüş M (2008) Örgütlerde İletişim, Arkan Yayıncılık, İstanbul.

Sürgevil O (2006) Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri, Nobel Yayıncılık, Ankara.

Tsai M-T ve Chuang S-S (2009) An Integrated Process Model Of Communication Satisfaction And Organizational Outcomes, *Social Behavior And Personality*, 37(6), 825-834.

Turunç Ö ve Çelik M ( 2010a) Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi, *Yönetim ve Ekonomi*, 17(2), 183-206.

Turunç Ö ve Çelik M ( 2010b) Örgütsel Özdeşleşme Ve Kontrol Algılamalarının Çalışanların İşten Ayrılma Niyeti Ve İş Performansına Etkileri, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(3), 163-181.

Tutar H ve Yılmaz M K (2003) Genel İletişim Kavramlar ve Modeller, 4.Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Ünler Ö E ve Bulutlar F (2009) Algılanan Kurumsal İtibar ve Kurumdan Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Bir Ara Değişken Olarak Özdeşleşmenin Rolü, *Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 35-52.

Ünler Ö E, Kılıç B ve Çıray J C (2014) İletişim İkliminin İş Doyumu Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisine Etkisi, *Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi*, 11(41).

Walther J B (1988) Communication Satisfaction in The Bank: An Audit Evaluation, *Journal of Business Communication*, 25(3), 79-86.

Yatkın A ve Yatkın Ü N (2007) Halkla İlişkiler ve İletişim, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Yüksel İ (2005) İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir İşletmede Yapılan Görgül Çalışma, Doğu Üniversitesi Dergisi, 6(2), 291-306.

Zwijze-Koning K ve DeJong M (2007) Evaluating the Communication Satisfaction Questionnaire as A Communication Audit Tool, Management Communication Quarterly, 20, 261-282.