

ÖRGÜT KÜLTÜRÜNÜN ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA ETKİSİ: SEYAHAT ACENTALARI ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

Boran Toker

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, İşletme Fakültesi
Doç. Dr.
Merkez Mah. Sigorta Cad. Kestel / Alanya – Antalya
boran.toker@alanya.edu.tr

Aydın Çevirgen

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, İşletme Fakültesi
Yrd. Doç. Dr.
Merkez Mah. Sigorta Cad. Kestel / Alanya – Antalya
aydin.cevirgen@alanya.edu.tr

M. Bahadır Kalıpcı

Akdeniz Üniversitesi, Manavgat Meslek Yüksekokulu
Öğr. Gör.
Emek Mah. 3049 Sok. No: 1 Manavgat - Antalya
bkalipci@gmail.com

Özet

Bu çalışmanın amacı, örgüt kültürü ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin seyahat acentaları bağlamında incelenmesidir. Araştırma verileri anket vasıtasıyla elde edilmiştir. Uygulama Antalya'nın önemli bir turizm destinasyonu olan Manavgat'ta yer alan seyahat acentalarında sürekli istihdam edilen 107 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Analizler sonucunda, örgüt kültürü boyutları ile örgütsel bağlılık boyutları arasında anlamlı ilişkiler ve etkiler saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Örgüt Kültürü, Örgütsel Bağlılık, Seyahat Acentaları, Turizm

Alan Tanımı: İşletme (Örgütsel Davranış)

THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CULTURE ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT: AN APPLICATION ON TRAVEL AGENCIES

Abstract

The purpose of this study is to examine the relationship between organizational culture and organizational commitment in the context of travel agencies. Data

was obtained by survey technique in the study. The research was carried out on 107 full-time employees in travel agencies in Manavgat, an important tourism destination of Antalya. As a result of the analyzes, significant relationships and effects were determined between organizational culture dimensions and organizational commitment dimensions.

Keywords: *Organizational Culture, Organizational Commitment, Travel Agencies, Tourism*

JEL Code: M12, M54

1. GİRİŞ

Gelişen turizm endüstrisinin en önemli bileşenlerinden biri olan seyahat acentaları, turizm sektörünün yapısı gereği misafirleri ile yüz yüze irtibata geçtiği en önemli işletmelerindedir. Turistik ürünün tanıtımı ve dağıtım süreçlerinde, ürün ile tüketici arasında ilişki kurması ve bu ilişkilerini de güçlü örgütsel yapısı ve işgörenlerin doğrudan emeği ile hayata geçiriyor olması seyahat acentalarının önemini göstermektedir.

Örgüt kültürü, diğer işletmelerde olduğu gibi seyahat acentalarında da işgörenlerin davranışlarına yön veren farklı normların, inançların ve sembollerin oluşturduğu bir sistem olarak görülmektedir (Tütüncü ve Akgündüz, 2012:60). Ayrıca, seyahat acentalarında güçlü bir örgüt kültürü işgörenlerin işletmeye olumlu bir gözle bakmasına neden olmaktadır.

Örgütsel bağlılık, işgörenlerin örgütün hedefleri ve amaçları doğrultusunda örgüte daha bağlı olmalarını sağlayan farklı unsurların bir araya gelmesi ile ortaya çıkmaktadır. Bu çalışmada örgüt kültürü ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki seyahat acentaları bağlamında ele alınmıştır. Yapılan literatür taramasında seyahat acentalarında bu konunun ampirik bir çalışma ile incelenmediği görülmüştür. Sonuçta literatüre katkı sağlayacağı düşüncesinden hareketle böyle bir araştırma gerçekleştirilmiş, elde edilen bulgular farklı alanlarda gerçekleştirilen çalışmaların bulgularıyla karşılaştırılarak tartışılmış ve bundan sonra yapılacak çalışmalar için önerilerde bulunulmuştur.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. ÖRGÜT KÜLTÜRÜ

Örgüt kültürü nasıl oluşur? Bu sorunun cevabında ilk akla gelen o örgütün kurucularının, yaratıcılarının olduğudur. Örgütün gelenekleri, adetleri ve işlerin

yapılış biçimleri daha önce şirketin kurucularının deneyimleri ve başarıları sonucunda gelişmiş ve benimsenmişlerdir (Özkalp ve Kırel, 2011:181). Örgütlerde örgüt kültürüne önem verilme nedenlerinin; kaliteye ve mükemmelliğe doğru yönelim, müşteri ile ilişkilerin sürekliliği ve insana verilen değer olduğu belirtilmektedir (Hasanoğlu, 2004:56). İlk olarak Pettigrew tarafından 1979 yılında başlangıcı yapılan resmi yazında örgüt kültüründen bahsedilmiştir (Pettigrew, 1979:572). Ve kendisi “sembolizm, mitler” ve “ritüeller” gibi antropologlara has kavramları tanıtarak örgütsel analizlerde kullanılmasını sağlamıştır (Abu-Jarad, Yusof ve Nikbin, 2010:34). Aslında örgüt kültürü terimi, Peters ve Waterman'ın “Mükemmeli Arayış” isimli çok satan eserinde, şirketin başarısının, kararlı, müşteri odaklı, personel güçlendirmeyi önemseyen ve insan odaklı bir organizasyon kültürüne atfedilebileceği argümanını yaptığı 1980'lerde popüler hale gelmiştir. Örgüt kültürü, çalışanların uygun ve uygun olmayan davranışlarını gösteren paylaşılan varsayımlar, değerler ve inançlar sistemini ifade eder (Bauer ve Erdogan, 2012:727). Daha spesifik bir tanımda ise; örgüt içinde çalışan grupların keşfettiği, geliştirdiği temel duygular ve düşüncelerdir (Schein, 1983:14). Örgüt kültürü ile ilgili yapılan tanımlarda fikir birliği olmamakla birlikte, bazı yazarlar örgütsel/kurumsal kültürü bütünsel olarak görürken, bazıları antropologların çalışmaları ile bağlantılı, bazıları ise toplumsal olarak inşa edilmiş, hassas ve değişmesi zor olarak tanımlamışlardır (Abu-Jarad, Yusof ve Nikbin, 2010:34).

Örgütlerde örgüt kültürünün, grup üyeleri tarafından paylaşılan, öğrenilerek geliştirilen, neyin önemli olduğu ve nasıl davranılması gerektiği konularında yol gösterici bir varsayımlar modeli olduğu söylenebilir (Yücel ve Koçak, 2014:46). İnsanlar bir örgüte katıldıklarında daha önce öğrendiklerini, değerlerini de yeni örgüte getirirler, ancak bireylerin başarılı olabilmesi için yeni geldikleri örgütün kültürünü de öğrenmeye ihtiyaçları vardır (Tütüncü ve Akgündüz, 2012:60). Bir birey bir örgüte girdiğinde o örgütün insan yapısını, doğasını gözlemler ve hisseder, bu durum; fiziksel altyapı, kıyafetler, insanların birbirine davranışı, o yerin kokusu ve hissi, duygusal yoğunluğu ve diğer fenomenler olduğu gibi, daha fazlası için şirket kayıtları, ürünler, felsefi ifadeler gibi kalıcı arşiv göstergeleri ve yıllık raporlar da olabilmektedir (Schein, 1990:111). Bunun yanında örgüt kültürünün, önemi anlaşıldıkça örgütlerde insana verilen önem seviyesi de artacaktır. Örgütün misyon ve stratejilerinin gerçekleştirilmesi ve örgütsel etkinliklerin ve değişimin başarılı olmasında örgüt kültürü önemli bir unsurdur (Kök ve Özcan, 2012:115). Hofstede ve arkadaşları (1990:291) semboller, kahramanlar ve ritüellerin, uygulamalar terimi altında toplanabileceğini, çünkü

kültürel anlamları örgüt içerisindeki algılama biçiminin farklı olmasına rağmen bir gözlemciye sadece görünür olabileceğine vurgu yapmışlardır. Bununla birlikte örgüt kültürünün yüzeyde görünen belirli birtakım elemanları işgörenlerin örgüt içinde gelişen olayları kendilerine göre tercüme etmelerine yardımcı olur, bu yüzeydeki elemanlar seremoniler, törenler ve ayinler gibi özel olaylardır, bununla birlikte hikayeler ve efsaneler de bu elemanlar içerisinde sayılabilir (Özkalp ve Kirel, 2011:185). Sayılan bu elemanların anlatılmasında dilin önemi de özellikle vurgulanmalıdır. Örgüt kültürü, nispeten daha görünür olan bazı yönlerden ve aynı zamanda insanların bilinçli farkındalığının altında yatan yönlerden oluşur. Örgüt kültürünün birbiriyle ilişkili üç seviyeden oluştuğu düşünülmektedir. En derin düzeyde, farkındalığımızın altında temel tavırlar yatmaktadır. Tavırlar kabul edilen insan doğası ve gerçek hakkındaki inançları yansıtır. İkinci aşamada, değerler bulunur. Değerler paylaşılan ilkeler, standartlar ve hedeflerdir. Sonunda, yüzeyde, yapay olgular ya da örgüt kültürünün görünür ve somut yönleri bulunmaktadır (Bauer ve Erdogan, 2012:730).

2.2. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

Örgütlerdeki değişim, uyum ve var olma çabalarında önemli yere sahip insanın, örgüte olan katkılarının üst düzeyde tutulması, örgütsel bağlılık kavramının önemini ortaya çıkarmaktadır (Kök ve Özcan, 2012:116). Örgütsel davranış ile ilgili 1960'lı yıllarda yapılan çalışmalarda örgütsel bağlılık kavramı işgörenlerin maddi gerekçelerle örgüte bağlılıklarını ifade ederken, 1970'li yıllarda işgörenin örgütün hedef ve değerlerine duygusal olarak bağlanması şeklinde ifade edilmiş ve sadece duygusal anlamda ele alınmıştır (Türkkan, 2015:22). 1990'lı yıllarda örgütsel bağlılık, araştırmaların odak noktası olmaya devam etmiş ve teori gelişimine de büyük önem verilmiştir. Örneğin, bağlılığın çok boyutlu bir yapı olduğu ve bağlılığın öncülleriyle, birbiriyle ilişkilendirildiği ve sonuçlarının boyutlar arasında değişiklik gösterdiği ön plana çıkmıştır (Meyer vd., 2002:21). Örgütsel bağlılık çalışmalarına en önemli katkı Allen ve Meyer tarafından yapılmıştır. Allen ve Meyer çalışmalarında örgütsel bağlılık kavramını, bireyi örgüte bağlayan psikolojik durum olarak tanımlamışlardır (Şahin, 2014:198). Örgütsel bağlılıkla ilgili tanımlara bakıldığında iki noktanın ön plana çıktığı görülmektedir. Bunlardan ilki, işgörenlerin buldukları örgütte kendi istekleriyle kalmaya devam etme isteği, ikincisi ise işgörenlerin ayrılmama isteğinin örgütlerin menfaatlerine yönelik oluşudur (Polat ve Meyda, 2011:157). Örgütsel bağlılık, işgörenin gönüllü olarak örgütü terk etmesini daha az olası hale getiren, işgören ve örgüt arasında psikolojik bir bağ olarak tanımlanabilir (Allen ve

Meyer, 1996:252). Bağlılıkla ilgili birçok ve çeşitli tanımlar olmasına rağmen, bu tanımların en az üç temayı vurgulaması gerekir. Bunlar; örgüte duygusal bağlılık, örgütten ayrılma ile ilgili algılanan maliyetler ve örgütte kalma zorunluluğudur (Meyer ve Allen, 1991:63-64).

Örgütsel bağlılıkla ilgili yapılan bütün tanımlar işgörenlerin örgüt üyeliklerini devam ettirme isteklerini ortaya koyan tavırları ya tutumsal ya da davranışsal olarak açıklamaktadır (Yücel ve Koçak, 2014:51). Örgütsel bağlılığı bir tutum olarak ele almak, bağlılığın genellikle örgüte duygusal veya hissi bağlılık olarak dikkate alındığını göstermektedir. Örgütsel bağlılığı davranışsal bakış açısıyla inceleyen araştırmacılar, işgörenlerin bir örgütte kalıp kalmamaya ilişkin seçimleri ile ilişkili olduğuna vurgu yapmışlardır (Öztutku, 2008:80).

Örgütsel bağlılıkla ilgili Allen ve Meyer'in yaptığı çalışmalarda bağlılıkla ilgili boyutların duygusal, devam ve normatif bağlılık boyutlarından oluştuğu vurgulanmıştır (Allen ve Meyer, 1996:253; Şahin, 2014:198). Bu üç boyutun oluşturduğu bağlılık işgörenin örgüt ile ilişkisini karakterize eden ve örgütün bir üyesi olarak kalması ya da ayrılmasına yönelik kararı ile ilgili sonuçları ifade eden psikolojik bir durumdur. Duygusal bağlılık işgörenin örgüte karşı olan duygusal bağımlı ifade eder. Örgüte karşı güçlü bir duygusal bağlılık duyan işgörenler, örgütte kalmak istedikleri için kalacaklardır. Devam bağlılığı örgütten ayrılmanın getireceği maliyetlerin farkında olunması durumunu ima eder. Güçlü bir devam bağlılığı duyanlar örgüte gereksinim duydukları için bağlanacaktır. Son olarak, normatif bağlılık işgörenin çalışmaya devam etmesi için kendini zorunlu hissetmesi durumunu yansıtır. Güçlü bir normatif bağlılık duyanlar da kendilerini örgüte karşı zorunluluk hissi ile bağlayacaklardır (Meyer ve Allen, 1991: 67; Öztutku, 2008; 82).

2.3. ÖRGÜT KÜLTÜRÜ VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK İLİŞKİSİ

Örgüt kültürü kavramı, genel deneyim kalıplarını sınıflandırmanın yolunu sunar. Bugüne kadar örgüt kültürü ile örgütsel bağlılık arasındaki bağlantıları inceleyen çalışmalar, bir organizasyonun kültürel gücü ile işgörenlerin bağlılığının gücü arasındaki bağlantılara odaklanmıştır. Bu çalışmalar ve anekdot verici kanıtlar güçlü organizasyon kültürleri ile işgörenlerin bağlılığı arasında pozitif bir bağlantı olduğunu ileri sürmektedir. (Lahiry, 1994:51). Kültür, başarılı firmaları karakterize eden işgörenlerin yoğunluğunu ve özverisini geliştirme ve sürdürmede kritik önem taşır. Bu güçlü bağlanma, işgörenler örgütün başarısı için gerekli bilgiye sahip olduğunda veya çok yüksek düzeyde motivasyon gerektiğinde

değerlidir (O'Reilly, 1989: 17). Örgüt kültürü, şüphesiz örgütsel bağlılığı oluşturacak tek unsur değildir. Bununla birlikte, örgüt üyelerini birbirine bağlayan ve bir arada tutan bir ruh ortaya koyduğu için aidiyet duygusunun oluşmasında büyük öneme sahiptir (Kök ve Özcan, 2012:117). Örgüt kültürü; verimlilik, performans, bağlılık ve kendine güven gibi bir dizi organizasyonel ve bireysel sonucu etkiler (Abdullah, Shamsuddin ve Wahab, 2015:21). Literatürde yapılmış örgüt kültürü ve örgütsel bağlılık ilişkisi ile ilgili bazı çalışmalardan örnekler aşağıda kısaca özetlenmiştir.

Çavuş ve Gürdoğan (2008:31) araştırmalarında, Kuşadası'nda beş yıldızlı bir otel işletmesindeki işgörenlerin örgüt kültürü ve örgütsel bağlılık algılarını karşılaştırmışlardır. Otelde çalışan 134 işgören ile yapılan anket çalışması sonucunda, örgütsel bağlılık boyutları ile örgüt kültürünün sosyalleşme/örgütsel yapı, semboller/katılım/ödül ve hoşgörü/adalet/işgören seçimi boyutları arasında pozitif ancak zayıf bir ilişki bulunduğu sonucunu elde etmişlerdir. Erdem (2007:75), araştırmasında hastane çalışanlarının kurumlarını en çok hiyerarşi ve pazar kültürü ile en az ise klan kültürü ve adhokrasi kültürü ile ilişkilendirdikleri ve örgütsel bağlılığı en çok klan kültürünün etkilediği, onu pazar kültürünün takip ettiği sonucuna ulaşmıştır. Demir ve Öztürk (2011:37) ise, İzmir ilinde üretim sektöründeki 12 işletmenin işgörenlerinden 178'i ile yaptıkları çalışmada, örgütsel bağlılığın güçlü olmasının en önemli nedeninin örgüt kültürü olduğu, görev bağlanmaya değer olursa örgüt kültürünün güçlü olacağı sonucuna ulaşıldığına vurgu yapmışlardır. Uçkun, Uçkun, Demir ve Gültekin (2013:88) araştırmalarında, Kocaeli Üniversitesi Rektörlüğüne bağlı idari birimlerinde çalışan 321 kişi ile yapılan anketler sonucunda, örgüt kültürünün ve örgütsel bağlılığın tüm boyutları arasında anlamlı ilişkiler tespit etmişler ve bunlardan en yüksek ilişkinin ise örgüt yapısı ile duygusal bağlılık boyutu arasında olduğunu bulmuşlardır. Tamer, İyigün ve Sağlam (2014:199) çalışmalarında, 1947 yılından beri faaliyet gösteren bir perakende işletmesinde 215 işgörenle yaptıkları araştırma sonucunda, örgütün sosyalleşme düzeyinin örgüte bağlılığın duygusal, devam ve normatif boyutları üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisinin olduğu ve örgütün dayanışma düzeyinin ise örgütsel bağlılık boyutları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığını tespit etmişlerdir. Aydın vd., (2016:25) çalışmalarında, Eskişehir Yunus Emre Devlet Hastanesi işgöreni 250 kişiye uyguladıkları anket sonucunda, örgüt kültürü boyutlarından iletişim, davranışsal güçlendirme ve ödül alt boyutları ile örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılığın duygusal ve normatif alt boyutları arasında orta düzeyde ve pozitif yönde bir korelasyon olduğunu belirlemişlerdir. Kök ve Özcan (2012) Denizli'deki kamu ve özel 277 banka

çalışanı üzerinde yaptıkları araştırmada örgüt kültürünün örgütsel bağlılık üzerinde etkili olduğunu ortaya koymuşlardır. Akyürek, Toygar ve Şener (2013) Ankara ilindeki bir hastanedeki 93 sağlık çalışanı ile yürüttükleri araştırmada, örgüt kültürünün alt boyutları olan destekleyici, bürokratik ve yenilikçi kültürden sadece destekleyici kültürün örgütsel bağlılığı etkilediğini bulmuşlardır. Yücel ve Koçak (2014) ise bir firmadaki 253 kişi ile gerçekleştirdikleri çalışmalarında, örgüt kültürü boyutları olan hiyerarşi, klan, pazar ve Adhokrasi kültürü alt boyutlarının tümünün duygusal, devam ve normatif bağlılık boyutları üzerinde etkili olduğunu belirlemiştir.

Yurt dışında yapılan bazı çalışmalar ise şu şekilde özetlenebilir. Lok ve Crawford (2004) Hong Kong ve Avustralya'da 337 yönetici ile gerçekleştirdikleri çalışmada, yenilikçi, bürokratik ve destekleyici örgüt kültürü boyutlarından, yenilikçi ve destekleyici kültürün örgütsel bağlılık üzerinde etkili olduğunu belirlemiştir. Manetje ve Martins (2009) araştırmalarında Güney Afrika'da motor üreticisi bir örgütte çalışan 371 işgörene uyguladıkları anket sonucunda, örgüt kültürünün boyutlarından mevcut başarı kültürünün sadece duygusal bağlılık ile düşük düzeyde, mevcut güç kültürünün duygusal ve normatif bağlılıkla düşük düzeyde, mevcut rol kültürünün bütün örgütsel bağlılık boyutları ile düşük düzeyde ve mevcut destek kültürünün ise sadece normatif bağlılık ile düşük düzeyde ilişkisinin olduğunu tespit etmişlerdir. Mitic vd., (2016) çalışmalarında, Sırbistan'da 129 şirketten 400 orta düzey yönetici ile yaptıkları araştırmada örgüt kültürünü; güç mesafesi, gelecek, insan ve performans oryantasyonu boyutlarıyla, örgütsel bağlılığı ise; örgüt kimliği, örgüte katılım ve örgüte sadakat boyutlarıyla ölçmüşlerdir. Yaptıkları regresyon analizi ile gelecek oryantasyonu boyutunun örgütsel bağlılığın tüm boyutlarını etkilediğini, performans oryantasyonu boyutunun ise örgütsel bağlılığın örgüt kimliği ve örgüte sadakat boyutlarını etkilediğini bulmuşlardır.

Yukarıda belirtilen çalışmalarda da görüldüğü üzere, örgüt kültürünün örgütsel bağlılıkla ilişkisi üzerine çeşitli sektörlerde gerçekleştirilmiş araştırmalar bulunmaktadır. Ancak bu çalışmanın temel taşı oluşturulan seyahat acentaları üzerine herhangi bir ampirik çalışmanın yapılmadığı görülmektedir. Turizm sektörünün önemli bir parçası olan seyahat acentalarında bu tarz bir çalışmaya rastlanmaması bu çalışmayı gerçekleştirmenin en önemli nedenlerinden biri olmuştur.

İşgören devir oranının yüksek olduğu turizm endüstrisinde önemli bir yere sahip olan seyahat acentalarında örgüte bağlı işgören istihdam etme konusunda büyük

zorluklar yaşanmaktadır. İşgören ile bulunduğu acenta arasındaki bağ üzerine odaklanan örgütsel bağlılığın yüksek olması sonucunda, örgütteki işgören devri büyük ölçüde azalırken, verimlilik, kişilerin iş tatmini ve performansları artacaktır (Yalçın ve İplik, 2007:496). Seyahat acentaları kurucularının ve yöneticilerinin oluşturacağı sağlam bir örgüt kültürü, örgüt üyelerinin temel varsayımları ve tecrübeleri ile öğrendikleri doğruların etkileşimindeki olumlu artış, örgüte bağlılık yönünde ortaya çıkacaktır.

3. YÖNTEM

Araştırmada kullanılan temel veri toplama aracı ankettir. Anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde işgörenlerin demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorulara yer verilmiştir. İkinci bölümde örgüt kültürünü ölçmek amacıyla kullanılan sorular, Ogbanna ve Harris (2000) tarafından geliştirilen ve “yenilikçi, yarışmacı, bürokratik ve topluluk” alt boyutlarından oluşan ölçek dikkate alınarak hazırlanmıştır. Örgütsel bağlılığı ölçmek için Allen ve Meyer (1990)’in “duygusal, devam ve normatif” olmak üzere üç boyuttan oluşan örgütsel bağlılık ölçeği kullanılmıştır.

Çalışmada, Antalya’nın en çok turist çeken ilçelerinden biri olan Manavgat’ta Türkiye Seyahat Acentaları Birliğine (TÜRSAB) kayıtlı Manavgat-Side Bölgesel Yürütme Kurulu (BYK) üyesi 200 adet A grubu seyahat acentasının merkez şubeleri temel araştırma evreni olarak ele alınmıştır. Bu acentaların şubeleri hesaplama dışında bırakılınca merkez ofisler toplamının 108 adet olduğu tespit edilmiştir. Bu acentalardan da görüşmeyi kabul eden ve yurt dışından turist getiren, tüm yıl açık olan 12 adet acentada çalışma gerçekleştirilmiştir. Bu acentalarda özellikle tüm yıl çalışan işgörenlerle birebir görüşülerek tamamlanan anket çalışması sonucunda toplamda 107 adet anket doldurulmuş olup, katılımcıların vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda elde edilen veriler SPSS 20.0 istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. İstatistiksel anlamda öncelikle ölçeklerin güvenilirliği (Cronbach Alpha) test edilmiş, değişkenlerin daha sağlıklı belirlenmesi amacıyla örgüt kültürü ve örgütsel bağlılık ile ilgili ölçeklere faktör analizi uygulanmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkileri ve etkileri tespit etmek amacıyla da korelasyon ve regresyon analizlerinden yararlanılmıştır.

4. BULGULAR

Çalışmada, istatistiksel bazda verilere öncelikle güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Bu bağlamda, ölçeklerin güvenilirlik değerleri (Cronbach Alpha katsayıları); örgüt kültürü ölçeği için 0,87 ve örgütsel bağlılık ölçeği için ise 0,81 olarak tespit

edilmiştir. Örgüt kültürü ve örgütsel bağlılık ölçeklerinin alt boyutlarının güvenilirlik değerleri Tablo 1 ve Tablo 2’de yer almaktadır. Elde edilen güvenilirlik değerlerine göre, değişkenleri daha sağlıklı bir şekilde belirlemek ve ölçeklerin yapı geçerliliğini sınamak amacıyla, örgüt kültürü ve örgütsel bağlılık ölçeklerine faktör analizi uygulanmıştır. Örgüt kültürü ölçeği üzerinde gerçekleştirilen faktör analizinde, 16 sorudan faktör yükü düşük olan 3 soru çıkarılmıştır. Kalan 13 sorunun Barlett küresellik testi sonuçları ile ($,78$ ve sig. $p<0,001$) Kaiser-Meyer-Olkin örneklem değerinin ($,820$) kabul edilebilir sınırlar içinde olduğu görülmüştür. Ölçeğe uygulanan temel bileşenler analizinde varimax faktör döndürme seçeneği kullanılmış ve elde edilen saçılma diyagramına göre özdeğerleri birin (>1) üzerinde olan veriler değerlendirmeye alınmış ve 4 boyut elde edilmiştir. Örgütsel bağlılık ölçeği üzerinde gerçekleştirilen faktör analizinde ise 24 sorudan faktör yükü düşük olan 4, yanlış faktöre yüklenen 4 ve aynı anda iki faktöre yüklenen 1 soru çıkarılmıştır. Kalan 15 sorunun Barlett küresellik testi sonuçları ile ($,190$ ve sig. $p<0,001$) Kaiser-Meyer-Olkin örneklem değerinin ($,714$) kabul edilebilir sınırlar içinde olduğu görülmüştür. Ölçeğe uygulanan temel bileşenler analizinde varimax faktör döndürme seçeneği kullanılmış ve elde edilen saçılma diyagramına göre özdeğerleri birin (>1) üzerinde olan veriler değerlendirmeye alınmış ve 3 boyut elde edilmiştir. Faktör analizlerine ilişkin sonuçlar Tablo 1 ve Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 1: Örgüt Kültürü Faktör Analizi Sonuçları

	Faktör Yükü	Özdeğer	Tanımlanan Fark Yüzdesi	Ortalama	Güvenilirlik
Yenilikçi		5,431	41,778	3,929	0,814
1-Yeni kaynaklar	,675				
2-Dinamik	,754				
3-Yenilikçi	,811				
4-Girişimci	,660				
Yarışmacı		0,980	7,538	3,831	0,675
6-Üretim	,810				
7-Rekabet	,732				
Bürokratik		1,404	10,796	4,053	0,785
10-Formalleşme	,828				
11-Koordinasyon	,746				
12-Süreklilik	,710				
Topluluk		1,657	12,748	3,738	0,803
13-Gelenekler	,768				
14-İlgi	,840				
15-Ahlaki değer	,778				

16-Korumacı	,559				
-------------	------	--	--	--	--

Tablo 2: Örgütsel Bağlılık Faktör Analizi Sonuçları

	Faktör Yüğü	Özdeğer	Tanımlanan Fark Yüzdesi	Ortalama	Güvenilirlik
Duygusal		1,848	9,240	3,788	0,729
1-Mutlu olmak	,538				
5-Aile	,612				
6-Bağ	,660				
7-Anlam	,478				
8-Ait olma	,727				
Devam		4,828	24,141	3,117	0,773
10-Ayrılmmanın zorluğu	,466				
11-Hayatın aksaması	,855				
13-Devam etmek	,654				
14-Sınırlılık	,576				
15-Seçenek	,561				
16-Kişisel fedakarlık	,732				
Normatif		3,161	15,804	3,619	0,708
17-İş değiştirme	,441				
20-Ahlaki sorumluluk	,682				
22-Sadık kalma	,698				
23-Çalışma	,720				

Çalışmadaki değişkenler arasındaki ilişkileri tespit etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Tablo 3'te yer alan Pearson korelasyon matrisine göre; yarışmacı kültür ile duygusal bağlılık ($r=0,380$; $p<0,01$) ve normatif bağlılık ($r=0,379$; $p<0,01$) arasında; bürokratik kültür ile duygusal bağlılık ($r=0,299$; $p<0,01$) ve normatif bağlılık ($r=0,312$; $p<0,01$) arasında; topluluk kültürü ile duygusal bağlılık ($r=0,492$; $p<0,01$) ve normatif bağlılık ($r=0,395$; $p<0,01$) arasında ve yenilikçi kültür ile duygusal bağlılık ($r=0,353$; $p<0,01$) ve normatif bağlılık ($r=0,243$; $p<0,05$) arasında istatistiksel olarak pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte, yarışmacı, bürokratik, topluluk ve yenilikçi kültür ile devam bağlılığı arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür.

Tablo 3: Korelasyon Analizi Sonuçları

	Yarışmacı Kültür	Bürokratik Kültür	Topluluk Kültürü	Yenilikçi Kültür	Duygusal Bağlılık	Devam Bağlılığı	Normatif Bağlılık
Yarışmacı Kültür	1	,436**	,425**	,379**	,380**	,009	,379**
Bürokratik Kültür	,436**	1	,350**	,485**	,299**	,116	,312**
Topluluk Kültürü	,425**	,350**	1	,540**	,492**	,139	,395**
Yenilikçi Kültür	,379**	,485**	,540**	1	,353**	,103	,243*
Duygusal Bağlılık	,380**	,299**	,492**	,353**	1	,348**	,407**
Devam Bağlılığı	,009	,116	,139	,103	,348**	1	,162
Normatif Bağlılık	,379**	,312**	,395**	,24*	,407**	,162	1

** . Korelasyon 0,01 düzeyinde çift taraflı öneme sahiptir.

* . Korelasyon 0,05 düzeyinde çift taraflı öneme sahiptir.

Örgüt kültürünü oluşturan yenilikçi, yarışmacı, bürokratik ve topluluk boyutlarının duygusal bağlılığı açıklama düzeyini ortaya koymak amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmıştır (Tablo 4). Örgüt kültürünün duygusal bağlılıktaki değişimi açıklama oranı %28'dir (Düzeltilmiş $R^2=0,258$; $p<0,011$). Duygusal bağlılık üzerinde etkiye sahip örgüt kültürü alt boyutunun ise topluluk kültürü olduğu saptanmıştır ($\beta= 0,363$; $t= 3,501$; $p<0,001$).

Tablo 4: Örgüt Kültürü – Duygusal Bağlılık Regresyon Analizi Sonuçları

	Beta	T	Sig.	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	F
(Sabit)		2,598	,011	,535	,286	,258	10,202
Yarışmacı Kültürü	,174	1,770	,080				
Bürokratik Kültür	,067	,669	,067				
Topluluk Kültürü	,363	3,501	,001				
Yenilikçi Kültür	,058	,540	,590				

a. Bağımlı Değişken: Duygusal Bağlılık

Örgüt kültürü boyutları olan yenilikçi, yarışmacı, bürokratik ve topluluk kültürünün devam bağlılığını açıklama düzeyini ortaya koymak için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Örgüt kültürünün devam bağlılığını açıklamada bir etkisinin olmadığı görülmüştür.

Örgüt kültürünü oluşturan yenilikçi, yarışmacı, bürokratik ve topluluk boyutlarının normatif bağlılığı açıklama düzeyini saptamak amacıyla çoklu regresyon analizi gerçekleştirilmiştir (Tablo 5). Örgüt kültürünün normatif bağlılıktaki değişimi açıklama oranı %22'dir (Düzeltilmiş $R^2 = 0,195$; $p < 0,001$). Normatif bağlılık üzerinde en fazla etkiye sahip örgüt kültürü boyutlarının sırasıyla topluluk kültürü ($\beta = 0,286$; $t = 2,652$; $p < 0,009$) ve yarışmacı kültür ($\beta = 0,216$; $t = 2,108$; $p < 0,037$) olduğu saptanmıştır.

Tablo 5: Örgüt Kültürü – Normatif Bağlılık Regresyon Analizi Sonuçları

	Beta	T	Sig.	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	F
(Sabit)		3,289	,001	,475	,226	,195	7,437
Yarışmacı Kültürü	,216	2,108	,037				
Bürokratik Kültür	,149	1,425	,157				
Topluluk Kültürü	,286	2,652	,009				
Yenilikçi Kültür	-,066	-,587	,559				

a. Bağımlı Değişken: Normatif Bağlılık

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışma kapsamında, seyahat acentalarında örgüt kültürünün işgörenlerin örgütsel bağlılıkları üzerindeki etkisi incelenmiştir. Acenta işgörenlerinin genel örgütsel bağlılık düzeyleri 3,43 ile ortalama düzeyde iken; alt boyutlar açısından incelendiğinde ise duygusal bağlılığın 3,79 ile en yüksek düzeyde olduğu, bunu 3,62 ile normatif ve 3,12 ile devam bağlılığının izlediği görülmüştür. Örgüt kültürü boyutlarına bakıldığında ise ortalamaların bürokratik (4,05), yenilikçi (3,93), yarışmacı (3,83) ve topluluk (3,74) kültürü şeklinde sıralandığı saptanmıştır.

Analizler sonucunda, örgüt kültürü boyutları olan yarışmacı, bürokratik, topluluk ve yenilikçi kültür ile örgütsel bağlılık boyutlarından duygusal ve normatif bağlılık arasında anlamlı ilişkiler saptanmış olup; devam bağlılığı ile kültür boyutları arasında ise anlamlı bir ilişki görülmemiştir. Benzer şekilde Aydın vd., (2016) çalışmalarında örgüt kültürü ile örgütsel bağlılığın duygusal ve normatif boyutlarında ilişki tespit etmiş, devam bağlılığında ilişkiye rastlanmamıştır. Yine, Uçkun, vd. (2013)'nin çalışmalarında örgüt kültürü ile örgütsel bağlılığın tüm boyutları arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Ayrıca, Çavuş ve Gürdoğan (2008) örgütsel bağlılık boyutları ile örgüt kültürü arasında pozitif fakat zayıf bir ilişki tespit etmişlerdir. Öte yandan, Manetje ve Martins (2009) örgüt kültürü alt boyutları ile tüm örgütsel bağlılık boyutları arasında farklı düzeylerde ilişkiler olduğunu saptamışlardır.

Bununla birlikte, çalışmada örgütsel bağlılık boyutlarından normatif bağlılık üzerinde en fazla etkiye sahip örgüt kültürü boyutlarının yarışmacı ve topluluk kültürü olduğu, duygusal bağlılık boyutunu ise sadece topluluk kültürünün etkilediği görülmüştür. Ancak, devam bağlılığı üzerinde etkili bir kültür boyutu saptanamamıştır. Kök ve Özcan (2012) benzer şekilde, örgüt kültürünün örgütsel bağlılık üzerinde etkili olduğunu saptamışlardır. Yücel ve Koçak (2014) da aynı şekilde, tüm örgüt kültürü boyutlarının duygusal, devam ve normative bağlılık boyutları üzerinde etkili olduğunu bulmuşlardır. Akyürek, Toygar ve Şener (2013) ise örgüt kültürü boyutlarından sadece destekleyici kültürün örgütsel bağlılığı etkilediğini saptamışlardır. Tamer, İyigün ve Sağlam (2014) ise çalışmalarında örgütün sosyalleşme düzeyinin bağlılığın duygusal, devam ve normatif boyutları üzerinde anlamlı pozitif bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Öte yandan, Lok ve Crawford (2004) yenilikçi ve destekleyici örgüt kültürü boyutlarının örgütsel bağlılık üzerinde etkisinin olduğunu saptamışlardır.

Turizm sektörünün mevsimselliği nedeniyle, sektördeki çalışanların büyük kısmında olduğu gibi seyahat acentaları işgörenlerinin de çoğunluğu sezonluk istihdam edilmektedir. Ancak, örgüt kültürü ve bağlılık üzerinde yapılan bu öncü çalışmada, bu konuların özelliği nedeniyle sürekli çalışan işgörene ulaşılması hedeflenmiştir. Bu durum seçilen evren ve örneklemin kısıtlı olması sonucunu doğurmuştur. Araştırmanın sadece Manavgat bölgesi seyahat acentaları işgörenleri ile yapılmış olması sınırlılığı göz önüne alındığında ise bundan sonraki çalışmaların diğer turistik bölgeleri de kapsayacak şekilde genişletilmesi hatta nitel çalışmalarla da desteklenmesi daha ayrıntılı yorumlamalara olanak sağlayacaktır.

KAYNAKLAR

Abdullah, Nor Hazana & Shamsuddin, Alina & Wahab, Eta. “Does Organizational Culture Mediate the Relationship Between Transformational Leadership and Organizational Commitment”. International Journal of Organizational Leadership. 4, 2015, 18-32.

Abu-Jarad, Ismael Younis & Yusof, Nor’Aini & Nikbin, Davoud. “A Review Paper on Organizational Culture And Organizational Performance”. International Journal of Business and Social Science. 1:3; December 2010, 26-46.

Akyürek, Çağdaş Erkan & Toygar, Şükrü Anıl & Şener, Tolga. “*Örgütsel Kültür ve Alt Kültürün Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*”. Ankara Sağlık Hizmetleri Dergisi. 12 : 2, 2013, 55-62.

Allen, Natalie J. & Meyer, John P. “*The Measurement And Antecedents Of Affective, Continuance and Normative Commitment To The Organization*”. Journal of Occupational Psychology. 63, 1990, 1-18.

Allen, Natalie J. & Meyer, John P. “*Affective, Continuance and Normative Commitment To The Organization: An Examination of Construct Validity*”. Journal of Vocational Behavior. 49, 1996, 252-276.

Aydın, Özlem & Akın, Dilek & Dede, Füsün Gönen & Bilgili, Memet Erşan & Kaplan, Davut. “*Kamu Hastanesinde Örgüt Kültürü Ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi*”. Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi. 2:1, 2016, 25-43.

Bauer, Talya & Erdogan, Berrin. An Introduction To Organizational Behavior, Creative Commons, 2012.

Çavuş, Şenol & Gürdoğan, Arzu. “*Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Beş Yıldızlı Bir Otel İşletmesinde Araştırma*”. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi. 1, 2008, 18-34.

Demir, Cengiz & Öztürk, Umut Can. “*Örgüt Kültürünün Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama*”. Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 26:1, 2011, 17-41.

Erdem, Ramazan. “*Örgüt Kültürü Tipleri ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Elazığ İl Merkezindeki Hastaneler Üzerinde Bir Çalışma*”. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 2:2, Ekim 2007, 63-79.

Hasanoğlu, Mürteza. “*Türk Kamu Yönetiminde Örgüt Kültürü ve Önemi*”, Sayıştay Dergisi, 52, 2004, 43-60.

Hofstede, Geert & Neuijen, Bram & Ohayv, Denise Daval & Sanders, Geert. “*Measuring Organizational Cultures A Qualitative and Quantitative Study Across Twenty Cases*”. Administrative Science Quarterly. 35:2, June 1990, 286-316.

Kök, Sabahat Bayrak & Özcan, Betül. “*Örgüt Kültürünün Oluşumunda Etkili Olan Faktörler ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*”. Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi. 7:2, 2012, 113-133.

Lahiry, Sugato. “*Building Commitment Through Organizational Culture*”. Training & Development. April 1994, 50 - 52.

Lok, Peter & Crawford, John. “*The Effect of Organisational Culture and Leadership Style on Job Satisfaction and Organisational Commitment*”. Journal of Management Development. 23:4, 2004, 321-338.

Manetje, O. & Martins, N., “*The Relationship Between Organisational Culture and Organisational Commitment*”, Southern African Business Review, 13:1, 2009, 87-111.

Meyer, John P. & Allen, Natalie J. “*A three-component conceptualization of organizational commitment*”. Human Resource Management Review. 1:1, 1991, 61-89.

Meyer, John P. & Stanley, David J. & Herscovitch, Lynne & Topolnytsky, Laryssa. “*Affective Continuance and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates and Consequences*”. Journal of Vocational Behavior. 61, 2002, 20-52.

Mitic, Sinisa & Vukonjanski, Jelena & Terek, Edit & Gligorovic, Bojana & Zoric, Katarina. “*Organizational Culture and Organizational Commitment Serbian Case*”. Journal of Engineering Management and Competitiveness. 6:1, 2016, 21-27.

Ogbanna, Emmanuel & Harris, Lloyd C., “*Leadership Style, Organizational Culture and Performance: Empirical Evidence from UK Companies*”. International Journal of Human Resource Management. 11:4, August 2000, 766-788.

O'Reilly, Charles. “*Corporations, Culture and Commitment: Motivation and Social Control In Organizations*”. California Management Review. Managing Human Resources. Summer 1989, 9-25.

Özkalp, Enver & Kirel, Çiğdem. Örgütsel Davranış. Bursa, Ekin Basın Yayın Dağıtım, 2011.

Özutku, Hatice. “*Örgüte Duygusal, Devamlılık ve Normatif Bağlılık İle İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*”. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi. 37:2, 2008, 79-97.

Pettigrew, Andrew M. “*On Studying Organizational Cultures*”. Administrative Science Quarterly. 24:4, December 1979, 570-581.

Polat, Mustafa & Meyda, Cem Harun. “*Örgüt Kültürü Bağlamında Güç Eğilimi ve Örgütsel Bağlılık İlişkisinde Örgütsel Özdeşlemenin Aracılık Rolü*”. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi. 25:1, 2011, 153-170.

Schein, Edgar H. “*The Role of Founder In Creating Organizational Culture*”. Organizational Dynamics. Summer 1983, 13-28.

Schein, Edgar H. “*Organizational Culture*”. American Psychologist. 45:2, February 1990, 109-119.

Şahin, Bayram. “*Seyahat Acentası Çalışanlarında Örgütsel Stresin Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi Üzerine Bir Araştırma: İstanbul Örneği*”. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 17: 32, December 2014, 193-210.

Tamer, İdil & İyigün, N. Öykü & Sağlam, Mehmet. “*Örgüt Kültürünün Örgüte Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Bir Perakende İşletmesi Çalışanları Üzerinde Araştırma*”. Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 5:8, 2014, 187-202.

Tütüncü, Özkan & Akgündüz, Yılmaz. “*Seyahat Acentelerinde Örgüt Kültürü ve Liderlik Arasındaki İlişki*”. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi. 23:1, Bahar 2012, 59-72.

Uçkun, Gazi & Uçkun, Seher & Demir, Barış & Gültekin, Ayhan. “*Örgüt Kültürünün Yapısı ve İnsani İlişkiler ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi Kocaeli Üniversitesi İdari Personel Örneği*”. Electronic Journal of Vocational Colleges. Aralık 2012, 69-91.

Yalçın, Azmi & İplik, Fatma Nur. “*A Grubu Seyahat Acentalarında Çalışanların Örgütsel Bağlılıklarını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği*”. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 18, 2007, 483-500.

Yücel, İlhami & Koçak, Daimi. “*Örgüt Kültürü ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma*”. Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 7:2, 2014, 45-64.