

T.C.
İSTANBUL KENT ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
SAĞLIK YÖNETİMİ BİLİM DALI



İSTANBUL KENT
ÜNİVERSİTESİ

ÖRGÜTSEL İLETİŞİMİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ:
ÜNİVERSİTE HASTANELERİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Gular SAFARALI

İSTANBUL – 2025

T.C.
İSTANBUL KENT ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
SAĞLIK YÖNETİMİ BİLİM DALI

ÖRGÜTSEL İLETİŞİMİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ:
ÜNİVERSİTE HASTANELERİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Gular SAFARALI

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Bülent DEMİR

İSTANBUL – 2025

KABUL VE ONAY

Gular SAFARALI tarafından hazırlanan “Örgütsel İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Üniversite Hastaneleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” adlı tez çalışmasının savunma tarihi 28.04.2025 tarihinde yapılmış olup aşağıda verilen jüri tarafından oy birliği ile İstanbul Kent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Sağlık Yönetimi Bilim Dalı Yüksek Lisans / Doktora Tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri

İmza

Danışman

Doç. Dr. Bülent DEMİR

.....

Üye

Doç. Dr. Murat SAĞBAŞ

.....

Üye

Dr. Öğr. Üyesi Serkan AKGÜN

.....

İstanbul Kent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulu’nun tarih ve sayılı kararıyla onaylanmıştır.

.....

Doç. Dr. Bülent DEMİR

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Gular SAFARALI

28.04.2025



ÖN SÖZ

Bu tezin yazılması aşamasında, çalışmamı sahiplenerek titizlikle takip eden danışmanım Doç. Dr. Bülent DEMİR'in değerli katkı ve emekleri için içten teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım. Doç. Dr. Bülent DEMİR bütün süreç boyunca her anlamda yanımda olmuş, desteğini ve katkılarını esirgememiştir. Savunma sınavı sırasında jüri üyeleri çalışmamın son haline gelmesine değerli katkılar yapmışlardır. Bu vesileyle tüm hocalarıma ve tezimin son okumasında yardımlarını esirgemeyen yakınlarıma teşekkürlerimi borç bilirim. Son olarak bu günlere ulaşmamda emeklerini hiçbir zaman ödeyemeyeceğim anneme ve aileme şükranlarımı sunarım.

Gular SAFARALI

28.04.2025

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR.....	i
TABLO LİSTESİ	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT	iv
GİRİŞ.....	1
BÖLÜM 1: KURAMSAL TEMELLER VE LİTERATÜR TARAMASI.....	2
1.1. Örgüt Kavramı ve Örgüt Yapısı	2
1.1.1. Örgütlerin Tanımı ve Türleri	3
1.1.2. Sağlık Kurumları ve Üniversite Hastanelerinin Örgüt Yapısı	4
1.2. Örgütsel İletişim	5
1.2.1. Örgütsel İletişimin Tanımı.....	6
1.2.2. Örgütsel İletişim Türleri.....	6
1.2.3. Etkili Örgütsel İletişim Unsurları	7
1.2.4. Sağlık Kurumlarında Örgütsel İletişim Uygulamaları	8
1.2.5. İletişim Engelleri ve Sonuçları	9
1.3. Örgütsel İletişimin Amaçları ve İşlevleri.....	9
1.4. İş Tatmini ve Örgütsel İletişim Arasındaki İlişki	10
1.4.1. İş Tatmini Kavramı ve Önemi.....	11
1.4.2. İş Tatmini Ölçüm Yöntemleri	12
1.4.3. Örgütsel İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi	13
1.4.4. İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık	15
1.5. İş Tatmini ve Çalışma Koşulları	17
BÖLÜM 2: ÜNİVERSİTE HASTANELERİ ÇALIŞANLARINDA İŞ TATMİNİ VE İLETİŞİM	18
2.1. Sağlık Sektöründe İş Tatmini.....	19
2.2. Sağlık Sektöründe Çalışma Koşulları ve İş Tatmini	20
2.3. Sağlık Çalışanlarının İletişim Dinamikleri	21
2.4. Üniversite Hastanelerinde Örgütsel İletişim Yapıları.....	21
2.5. Çalışan Memnuniyeti ve Kurumsal İletişim Politikaları	22
2.6. Üniversite Hastanelerinde Kurumsal İletişim	23
2.7. Kurumsal İletişimin Çalışan Memnuniyetine Etkisi	24
2.8. Üniversite Hastanelerinde Çalışma Ortamı ve Örgütsel Kültür.....	25
2.9. Üniversite Hastaneleri Çalışanlarının Memnuniyet Seviyeleri	26
2.10. Çözüm Önerileri ve İyileştirme Stratejileri	27
2.11. Kurum İçi İletişim Kanalları ve Uygulama Düzeyi.....	29

2.12. Kurum İçi İletişimin Önemi ve Temel Amacı.....	30
2.13. Etkili Kurum İçi İletişimin İşletmelerdeki Rolü.....	30
BÖLÜM 3: ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ.....	32
3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	32
3.2. Araştırmanın Literatüre Katkısı.....	32
3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	33
3.4. Araştırmada Kullanılan Ölçekler	34
3.5. Konuyla ilgili yapılmış çalışmalar.....	36
3.6. Araştırmanın Hipotezleri.....	37
3.7. Demografik Bulgular	38
3.8. Tanımlayıcı İstatistikler.....	40
3.9. Hipotez testleri.....	42
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	48
KAYNAKÇA	50
ÖZ GEÇMİŞ.....	58

KISALTMALAR

Vb: Ve Benzeri



TABLO LİSTESİ

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	42
Tablo 2: Örgütsel İletişim Ölçeği (CSQ) Boyutlarına Ait Tanımlayıcı İstatistikler.....	44
Tablo 3: İş Tatmini Ölçeği (JSS) Boyutlarına Ait Tanımlayıcı İstatistikler.....	45
Tablo 4: Örgütsel İletişim Tatmini ve İş Tatmini Arasındaki Korelasyon Analizi.....	46
Tablo 5: İletişim İklimi ve İş Tatmini Arasındaki Korelasyon Analizi.....	47
Tablo 6: Yöneticiyle İletişim ve İş Tatmini Arasındaki Korelasyon Analizi.....	47
Tablo 7: İş Arkadaşlarıyla İletişim ve İş Tatmini Arasındaki Korelasyon Analizi.....	48
Tablo 8: Örgütsel Entegrasyon ve İş Tatmini Arasındaki Korelasyon Analizi.....	48
Tablo 9: Kişisel Geri Bildirim ve İş Tatmini Arasındaki Korelasyon Analizi.....	48
Tablo 10: Çok Değişkenlilik (Multicollinearity) Testi - VIF ve Tolerans Değerleri.....	49
Tablo 11: Normallik Testi - Shapiro-Wilk Testi.....	50
Tablo 12: Homoskedastisite Testi - Breusch-Pagan Testi.....	50
Tablo 13: Otokorelasyon Testi - Durbin-Watson İstatistiği.....	50
Tablo 14: Örgütsel İletişim Boyutlarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi.....	51

ÖZET

İstanbul Kent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Örgütsel İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Üniversite Hastaneleri
Çalışanları Üzerine Bir Araştırma

Gular SAFARALI

Yüksek Lisans Tezi

Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı / Sağlık Yönetimi Bilim Dalı

Danışman: Doç. Dr. Bülent DEMİR

Mayıs, 2025 – 58

Bu çalışma, üniversite hastanelerinde çalışanların örgütsel iletişim tatmininin iş tatmini üzerindeki etkisini incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma, Türkiye’deki üniversite hastanelerinde görev yapan 193 sağlık personeli ve idari kadro üzerinde yürütülmüş olup, veri toplama aracı olarak "Communication Satisfaction Questionnaire" (CSQ) ve "Job Satisfaction Survey" (JSS) kullanılmıştır. Pearson Korelasyon Analizi ve Çoklu Regresyon Analizi ile test edilen hipotezler doğrultusunda, genel iletişim tatmini ile iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($r = .62$, $p < .01$). Ayrıca, iletişim iklimi, yöneticiyle iletişim, iş arkadaşlarıyla iletişim, örgütsel entegrasyon ve kişisel geri bildirim boyutlarının her biri iş tatmini ile pozitif ve anlamlı bir ilişki göstermiştir. Çoklu regresyon analizi sonuçları, örgütsel iletişim boyutlarının iş tatminini açıklamada %48’lik bir varyans açıkladığını ortaya koymuş ($R^2 = .48$, $F = 34.56$, $p < .001$), özellikle iş arkadaşlarıyla iletişim ($\beta = .28$, $p < .001$) ve iletişim iklimi ($\beta = .24$, $p = .002$) boyutlarının en güçlü etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Bu bulgular, üniversite hastanelerinde iletişim süreçlerinin iyileştirilmesinin çalışan tatminini artırmada kritik bir rol oynadığını göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel İletişim, İş Tatmini, Üniversite Hastaneleri, İletişim Tatmini

ABSTRACT

Istanbul Kent University Postgraduate Education Institute

**The Effect of Organizational Communication on Job Satisfaction: A Study on
University Hospital Employees**

Gular SAFARALI

Master Thesis

Department of Health Management / Department of Health Management

Supervisor: Associate Bülent DEMİR

May, 2025 – 74

This study aims to investigate the impact of organizational communication satisfaction on job satisfaction among employees in university hospitals. Conducted on a sample of 193 healthcare and administrative staff in university hospitals in Turkey, the research utilized the "Communication Satisfaction Questionnaire" (CSQ) and the "Job Satisfaction Survey" (JSS) as data collection tools. Hypotheses tested through Pearson Correlation Analysis and Multiple Regression Analysis revealed a positive and significant relationship between general communication satisfaction and job satisfaction ($r = .62, p < .01$). Furthermore, dimensions such as communication climate, communication with supervisors, communication with coworkers, organizational integration, and personal feedback each demonstrated a positive and significant relationship with job satisfaction. Multiple regression analysis results indicated that organizational communication dimensions explain 48% of the variance in job satisfaction ($R^2 = .48, F = 34.56, p < .001$), with communication with coworkers ($\beta = .28, p < .001$) and communication climate ($\beta = .24, p = .002$) having the strongest effects. These findings highlight the critical role of improving communication processes in enhancing employee satisfaction in university hospitals.

Keywords: Organizational Communication, Job Satisfaction, University Hospitals, Communication Satisfaction

GİRİŞ

Günümüz çalışma hayatında, örgütsel iletişim, çalışanların iş tatmini ve performansı üzerinde belirleyici bir rol oynamaktadır. Özellikle sağlık sektörü gibi yoğun ve stresli çalışma ortamlarında, etkili iletişim süreçleri, çalışanların motivasyonunu ve kuruma bağlılığını artırmada kritik bir öneme sahiptir. Üniversite hastaneleri hem sağlık hizmeti sunumu hem de akademik faaliyetlerin bir arada yürütüldüğü karmaşık yapılar olarak, iletişim süreçlerinin etkinliğinin çalışan tatmini üzerindeki etkisini anlamak açısından önemli bir araştırma alanı sunmaktadır. Örgütsel iletişim, çalışanların bilgi paylaşımı, iş birliği ve kurumsal hedeflere ulaşma süreçlerinde temel bir unsur olarak kabul edilmektedir (Robbins ve Judge, 2013). İş tatmini ise, çalışanların işlerinden duydukları memnuniyet düzeyi olarak tanımlanmakta ve bireylerin iş yerinde geçirdikleri zamanın kalitesini doğrudan etkilemektedir (Spector, 1997). Literatürde, örgütsel iletişim ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğu yönünde çok sayıda çalışma bulunmakla birlikte, bu ilişkinin sağlık sektörü özelinde ve özellikle Türkiye'deki üniversite hastaneleri bağlamında yeterince incelenmediği görülmektedir (Clampitt ve Downs, 1993).

Bu araştırma, üniversite hastanelerinde çalışanların örgütsel iletişim tatmininin iş tatmini üzerindeki etkisini incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın temel sorunsalı, örgütsel iletişim süreçlerinin ve alt boyutlarının (iletişim iklimi, yöneticiyle iletişim, iş arkadaşlarıyla iletişim, örgütsel entegrasyon ve kişisel geri bildirim) iş tatminini ne ölçüde etkilediğini ortaya koymaktır. Bu bağlamda, iletişim tatmininin genel iş tatmini üzerindeki etkisi ve hangi iletişim boyutlarının daha belirleyici olduğu gibi sorulara yanıt aranmıştır. Araştırma, Türkiye'deki üniversite hastanelerinde çalışan 193 kişilik bir örneklem üzerinde gerçekleştirilmiş olup, veri toplama aracı olarak Downs ve Hazen (1977) tarafından geliştirilen "Communication Satisfaction Questionnaire" (CSQ) ve Spector (1985) tarafından geliştirilen "Job Satisfaction Survey" (JSS) kullanılmıştır. Araştırmanın bulguları hem teorik hem de pratik açıdan sağlık sektöründe iletişim süreçlerinin iyileştirilmesine yönelik politikaların geliştirilmesine katkı sağlamayı hedeflemektedir. Bu çalışma, literatürdeki boşluğu doldurarak, üniversite hastanelerinde çalışanların iş tatminini artırmaya yönelik iletişim odaklı stratejilerin önemini vurgulamayı amaçlamaktadır.

BÖLÜM 1: KURAMSAL TEMELLER VE LİTERATÜR TARAMASI

1.1. Örgüt Kavramı ve Örgüt Yapısı

Örgüt kavramı, birden fazla bireyin ortak bir amaç doğrultusunda bir araya gelerek belirli bir sistem ve yapı içerisinde faaliyet göstermek üzere düzenlenmiş bir yapı olarak tanımlanabilir; bu yapı, insanların iş birliği yapmalarını sağlamak amacıyla oluşturulan kurallar, roller ve ilişkiler ağı ile şekillenmektedir (İçerli, 2009). Örgüt yapısı ise, bu düzenin nasıl işleyeceğini, bireylerin ve grupların nasıl bir araya geleceğini ve hangi görevleri üstleneceğini belirleyen bir çerçevedir.

Örgüt yapısı, hiyerarşi, iletişim yolları, karar alma süreçleri gibi unsurları içerirken, aynı zamanda örgütün çevresiyle olan etkileşimlerini de göz önünde bulundurur. Farklı örgüt yapıları, belirli durumlara ve ihtiyaçlara göre farklılık gösterir; örneğin bir şirket, bir dernek veya bir devlet kurumu farklı yapılar ve işleyişler sergiler. Bu bağlamda, örgüt yapısının etkin bir şekilde tasarlanması, organizasyonun hedeflerine ulaşmasında kritik bir rol oynamaktadır, çünkü doğru yapı, iş süreçlerinin daha verimli ve etkin bir şekilde yürütülmesine, iletişimin açılmasına ve karar alma mekanizmalarının hızlanmasına olanak tanırken, yanlış bir yapı ise sorunlara, iletişim eksikliklerine ve hedeflere ulaşmada zorluklara yol açabilir. Çağımızda dijitalleşme ve küreselleşmenin etkisiyle, geleneksel örgüt yapılarında esneklik ve adaptasyon gerekliliği ön plana çıkmakta; bu da hiyerarşik yapıların yanı sıra, ağ yapıları, matris organizasyonlar ve sanal ekipler gibi yeni ve dinamik organizasyon yapılarının ortaya çıkmasına zemin hazırlamaktadır. Sonuç olarak, örgüt ve örgüt yapısı kavramları, bir organizasyonun başarıya ulaşmasında belirleyici unsurlar arasında yer almakta ve bu kavramların derinlemesine anlaşılması hem akademik hem de pratik alanlarda büyük önem taşımaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2007).

Örgüt kavramı, bireylerin belirli amaçlara ulaşmak için bir araya geldikleri, yapısal olarak düzenlenmiş ve koordineli bir insan topluluğunu ifade eder. Bu kavram hem kamu hem de özel sektörde faaliyet gösteren kurum ve kuruluşlar için temel bir yapı taşıdır. Örgütler, belirlenen hedeflere ulaşabilmek için insan kaynaklarını, maddi olanakları ve teknolojiyi sistemli bir şekilde bir araya getirir. Bu bağlamda, örgüt yapısı, bir örgüt içerisindeki görevlerin, sorumlulukların, yetki dağılımının ve iletişim yollarının nasıl düzenlendiğini ifade eder. Etkili bir örgüt yapısı, çalışanlar arasındaki iş bölümünü netleştirerek, faaliyetlerin daha verimli bir şekilde yürütülmesini sağlar. Hiyerarşik düzenin belirlenmesi, karar alma mekanizmalarının açıklığı ve iletişim kanallarının etkinliği, örgüt

yapısının başarısını doğrudan etkileyen unsurlardır. Örgüt yapısı aynı zamanda örgütün büyüklüğüne, faaliyet alanına, stratejik hedeflerine ve çevresel faktörlere bağlı olarak şekillenir (Doğan ve Altunoğlu, 2014). Bu nedenle her örgüt, kendi dinamiklerine uygun bir yapı oluşturarak hem içsel uyumu sağlar hem de dış çevreye karşı daha dirençli hale gelir.

1.1.1. Örgütlerin Tanımı ve Türleri

Örgütler, birden fazla bireyin ortak amaçlar etrafında bir araya gelerek belirli bir sistem içerisinde yapılandıkları sosyal birimlerden oluşur. Bu birimler, insan gücü, materyal ve bilgi gibi kaynakları kullanarak belirli hedeflere ulaşmayı amaçlar. Örgütlerin tanımı, farklı disiplinler tarafından değişik açılardan ele alınabilir, ancak genel olarak, bir yapının işlevsel bir amaç doğrultusunda düzenlenen bireylerden oluştuğu kabul edilmektedir.

Örgütlerin çeşitli türleri bulunmaktadır ve bu türler, örgütün amaçlarına, yapısına, faaliyet alanına ve yönetim şekline göre sınıflandırılabilir. Temel örgüt türleri şunlardır:

İşletme Örgütleri: Kâr amacı güden kurumlardır. Örneğin, üretim yapan fabrikalar, perakende satış yapan mağazalar ve hizmet sunan şirketler bu kategoriye girer (Çelik ve Şimşek, 2013). İşletme örgütleri, mal ve hizmet üretimi ile müşteri taleplerini karşılamaya odaklanır.

Hizmet Örgütleri: Kâr amacı gütmeyen, toplum yararına hizmet eden yapılardır. Örneğin, eğitim kurumları, sağlık kuruluşları ve sosyal hizmet kuruluşları gibi. Bu örgütler, belirli bir sosyal amaca hizmet eder ve genellikle kamu yararı gözetir.

Kamu Örgütleri: Devlete ait olan ve topluma hizmet eden örgütlerdir. Hükümet daireleri, belediyeler ve kamu kuruluşları bu tür örgütlere örnek verilebilir. Kamusal hizmetlerin sunumu ve yönetimi söz konusu olduğunda, bu örgütler öne çıkar.

Sivil Toplum Örgütleri (STK): Kâr amacı gütmeyen, gönüllülük esasına dayanan ve toplumsal değişimi hedefleyen örgütlerdir (Talas, 2010). Örneğin, çevre koruma dernekleri, insan hakları savunuculuğu yapan gruplar ve hayvan hakları gibi konularda faaliyet gösteren kuruluşlar bu kategoridedir.

Matris Örgütleri: İşletme ve proje bazlı yapılanmaların bir arada bulunduğu çok yönlü bir yapıdadır. Bireyler hem işlevsel hem de proje bazlı ekiplerde yer alabilirler, bu da onlara esneklik ve inovasyon sağlar.

Ağ Örgütleri: Farklı bağımsız aktörlerin bir araya gelerek iş birliği yaptığı network yapılarıdır. Çeşitli şirketler veya kuruluşlar arasında kurulan stratejik iş birlikleri, bilgi paylaşımı ve kaynak kullanımı amacı taşır.

Ekip Örgütleri: Küçük, dinamik gruplar halinde çalışan, belirli projelere odaklanan ekiplerdir. Bu tür örgütlerde karar alma süreçleri daha hızlıdır ve yenilikçi çözümler üretebilme becerisi ön plandadır.

Bu örgüt türleri, belirli özelliklere ve işlevlere sahip olup, toplumun ihtiyaçlarına ve koşullarına göre farklılık göstermektedir. Her bir örgüt türü, kendi iç dinamikleri ve hedefleri doğrultusunda yapılırken, aynı zamanda çevresiyle de etkileşim içinde bulunarak daha geniş sosyal yapının bir parçasını oluşturur.

1.1.2. Sağlık Kurumları ve Üniversite Hastanelerinin Örgüt Yapısı

Sağlık kurumları ve üniversite hastaneleri, sağlık hizmetlerinin sunulmasında kritik bir rol oynayan, karmaşık ve çok katmanlı bir örgüt yapısına sahiptir. Bu kurumlar genellikle idari, tıbbi ve destek hizmetleri olarak üç ana kısımda yapılandırılmıştır. İdari bölüm, hastanenin genel yönetimi, finansal planlama, insan kaynakları ve stratejik karar alma süreçlerini yöneten yöneticilerden oluşur (Küçükilhan ve Lamba, 2007). Tıbbi bölüm, farklı uzmanlık alanlarında çalışan hekimler, hemşireler ve diğer sağlık profesyonelleri tarafından oluşturulmuş olup, hasta bakımının kalitesini ve sürekliliğini sağlamak için iş birliği içerisinde çalışır. Destek hizmetleri ise laboratuvarlar, radyoloji, eczacılık ve temizlik gibi birimlerden oluşarak hastanenin genel işleyişine yardımcı olur.

Üniversite hastaneleri, aynı zamanda eğitim ve araştırma işlevlerini de üstlendiği için, tıp öğrencileri ve stajyerlerin eğitimine yönelik bir yapıdadır; bu durum, hastanelerin sadece hasta tedavisi değil, aynı zamanda tıbbın gelişmesine katkıda bulunma amacını taşır. Örgüt yapısında hiyerarşik bir düzen hakimdir; üst düzey yöneticiler stratejik kararlar alırken, hekimler ve sağlık çalışanları direk olarak hasta bakımına odaklanır. Bu karmaşık yapı, sağlık sisteminin etkinliğini artırmak, hasta memnuniyetini sağlamak ve sağlıkta kaliteyi yükseltmek amacıyla sürekli olarak gözden geçirilmekte ve geliştirilmektedir (Uğurluoğlu, 2015).

Sağlık kurumları ve üniversite hastaneleri, toplumun sağlık hizmeti ihtiyacını karşılamak üzere organize olmuş, karmaşık ve çok boyutlu örgüt yapısına sahip kurumlardır. Bu tür kurumların örgüt yapısı, genellikle bürokratik ve hiyerarşik bir düzen içinde şekillenirken, aynı zamanda sağlık hizmetlerinin niteliği gereği çok disiplinli bir yaklaşımı

da zorunlu kılar. Üniversite hastanelerinde örgüt yapısı; tıp fakültesi, araştırma birimleri, klinikler, hemşirelik hizmetleri, laboratuvarlar, idari birimler ve destek hizmetleri gibi birçok alt birimin koordinasyon içinde çalıştığı matriks örgüt yapısı özelliği gösterebilir. Bu yapı, hem eğitim-öğretim faaliyetlerini hem de hasta bakım hizmetlerini aynı anda yürütebilmek için oluşturulmuştur. Yetki ve sorumluluklar genellikle başhekim, dekan, hastane müdürü, klinik sorumluları ve akademik kadrolar arasında açıkça tanımlanır. Ayrıca, üniversite hastanelerinde karar alma süreçleri genellikle kolektif ve akademik katılımı teşvik edici nitelikte olup, tıbbi etik kurulları ve akademik komisyonlar aracılığıyla desteklenir. Sağlık hizmetinin süreklilik arz etmesi nedeniyle iletişim, iş birliği ve kriz yönetimi gibi faktörler örgüt yapısının etkinliğini doğrudan etkiler (Erdem, 2007). Üniversite hastanelerinde kurulan örgütsel yapı hem akademik mükemmeliyeti hem de kaliteli sağlık hizmetini sürdürebilmek adına oldukça dinamik, koordineli ve çok katmanlı bir yapıya sahiptir.

1.2. Örgütsel İletişim

Örgütsel iletişim, bir organizasyon içindeki bireylerin ve grupların bilgi, düşünce, fikir ve duygularını karşılıklı olarak paylaşmaları sürecidir ve bu süreç, organizasyonun etkinliği, verimliliği ve başarısı açısından hayati öneme sahiptir. Çünkü etkin bir iletişim ağı olmadan, örgüt içindeki koordinasyon, karar alma süreçleri ve çalışanlar arasındaki anlayış sağlanamaz, böylece işletmenin hedeflerine ulaşması güçleşir ve potansiyel çatışmalar veya yanlış anlamalar ortaya çıkabilir (Durğun, 2006). Örgütsel iletişim sadece resmi kanallar ve yazılı belgeler aracılığıyla değil, aynı zamanda yüz yüze görüşmeler, toplantılar, elektronik posta, iç iletişim platformları ve diğer dijital araçlar aracılığıyla da gerçekleşir. Bu çeşitlilik, örgütlerin hızla değişen ve gelişen çevresel koşullara uyum sağlamasına olanak tanır ve örgüt kültürünü güçlendiren, çalışanların motivasyonunu artıran ve kurum içindeki güven duygusunu pekiştiren önemli bir unsurdur. Dolayısıyla, örgütsel iletişimin niteliği ve etkinliği, sadece bilginin iletim hızı ve doğruluğu ile sınırlı kalmayıp, aynı zamanda karşılıklı anlayış ve saygıya dayalı bir iletişim ortamı yaratmakla da ilgilidir. Bu anlamda, örgütlerde iletişim süreçlerinin yönetimi hem yöneticilerin hem de çalışanların aktif katılımını sağlayan, açık ve şeffaf bir iletişim kültürünün geliştirilmesine yönelik sürekli çabalar ve stratejiler gerektirir ki, bu da sonuçta örgütlerin iç dinamiklerini güçlendiren ve sürdürülebilir bir başarı ortamı oluşturan temel unsurlardan biri olur (Ertekin, Ilgın ve Yengin, 2018).

Örgütsel iletişim, bir örgüt içerisinde bireyler, gruplar ve birimler arasında bilgi, düşünce, duygu ve tutumların paylaşılmasını sağlayan dinamik bir süreçtir. Bu iletişim süreci, hem formal (resmî) hem de informal (gayriresmî) yollarla gerçekleşebilir ve örgütün hedeflerine ulaşmasında kritik bir rol oynar. Etkin bir örgütsel iletişim sistemi; çalışanlar arasında iş birliğini artırır, görev ve sorumlulukların doğru anlaşılmasını sağlar, çatışmaları azaltır ve örgüt kültürünün yerleşmesine katkıda bulunur. Özellikle büyük ve çok katmanlı yapılarda, iletişim kanallarının açık, şeffaf ve çift yönlü olması, çalışan motivasyonu ve verimliliği açısından son derece önemlidir. Örgüt içerisindeki dikey iletişim (yukarıdan aşağıya ve aşağıdan yukarıya) ile yatay iletişim (aynı düzeydeki birimler arasında) dengeli ve etkili şekilde yürütüldüğünde, karar alma süreçleri hızlanır ve örgütsel bağlılık artar (Durğun, 2006). Günümüzün dijitalleşen iş ortamlarında elektronik iletişim araçlarının da örgütsel iletişimdeki rolü giderek artmakta, bu da bilgiye hızlı erişim ve geri bildirim olanaklarını genişletmektedir. Kısacası, sağlıklı bir örgütsel iletişim yapısı, örgütün stratejik hedeflerine ulaşmasını kolaylaştıran, kurumsal iklimi iyileştiren ve çalışanlar arası etkileşimi güçlendiren temel bir unsur olarak değerlendirilmelidir.

1.2.1. Örgütsel İletişimin Tanımı

Örgütsel iletişimin tanımı, genellikle organizasyonların içinde bulunan bireyler, gruplar ve departmanlar arasında bilgi, düşünce, fikir ve duyguların karşılıklı olarak paylaşılması süreci olarak ifade edilir ve bu sürecin amacı, örgütün hedeflerine ulaşmasını sağlamak, etkinlik ve verimliliği artırmak, çalışanlar arasında uyum ve anlayışı sağlamak ve organizasyonun genel performansını geliştirmektir; kısacası, örgütsel iletişim, örgüt içi ilişkilerin sağlıklı ve etkili bir şekilde yürütülmesini sağlayan, yöneticiler ile çalışanlar arasındaki bilgi akışını düzenleyen ve organizasyonun tüm yapısında güven, işbirliği ve katılım ortamını oluşturan temel bir iletişim türüdür (Tunçel, 2011).

1.2.2. Örgütsel İletişim Türleri

Örgütsel iletişim, organizasyonların başarısını ve işleyişini sürdürülebilir kılmak amacıyla farklı şekillerde ortaya çıkan ve çeşitli ortamlar ve kanallar aracılığıyla gerçekleştirilen iletişim biçimlerini içerir ve bu yapılar, hem resmi hem de resmi olmayan iletişim biçimlerini kapsar; bu bağlamda, örgütsel iletişimin temel türleri arasında yatay (yüz yüze, eş düzeydeki iletişim), dikey (üst-alt düzeyler arasında gerçekleşen iletişim) ve çapraz (farklı departman veya birimlerdeki çalışanlar arasında gerçekleşen iletişim) yer alır. Yatay iletişim, organizasyon içerisinde aynı seviyedeki çalışanlar ya da ekipler arasında gerçekleşen ve genellikle bilgi paylaşımı, koordinasyon veya problem çözme amacıyla

kullanılan iletişim türüdür; bu tür iletişim, örgütün iç koordinasyonunu ve iş birliğini güçlendiren, genellikle resmi olmayan sohbetler, grup toplantıları veya e-posta gibi kanallar aracılığıyla sürdürülen, yatay ilişkileri pekiştiren önemli bir iletişim biçimidir (Aziz ve Dicle, 2017).

Dikey iletişim ise, organizasyonun farklı seviyelerindeki kişilerin, yani üst yönetim ile alt kademe çalışanların birbirleriyle iletişim kurmasıdır ve bu iletişim türü, talimatların, geri bildirimlerin, raporların ve kararların akışını sağlar; böylece karar verme süreçlerine katkıda bulunur ve örgütün hiyerarşik yapısını güçlendirir (Ertekin, Ilgın ve Yengin, 2018). Çapraz iletişim ise, farklı departman veya bölümler arasında gerçekleşir ve genellikle bilgi akışını hızlandırmak, departmanlar arası uyumu sağlamak veya ortak projelerde verimli iletişim kurmak amacıyla kullanılır; bu iletişim türü, örgütteki çeşitli fonksiyonlar arasındaki entegrasyonu artırır, bilgi paylaşımını kolaylaştırır ve farklı uzmanlık alanlarının bir arada çalışmasını teşvik eder. Bu üç iletişim biçimi, örgütlerin çevresel değişimlere uyum sağlamasını, bilgi akışını ve iş birliğini optimize etmesini ve böylece örgütsel verimliliği artırmasını sağlayan temel taşlardır ve genellikle organize, stratejik planlamalar ve iletişim yönetimi kapsamında dikkatle ele alınır (Kıraç, 2012).

1.2.3. Etkili Örgütsel İletişim Unsurları

Etkili örgütsel iletişimin sağlanabilmesi için birkaç temel unsurun doğru ve uyumlu bir şekilde işleyişi büyük önem taşır ve bu unsurlar arasında ilk olarak açık ve anlaşılır iletişim dili kullanmak, karmaşık veya belirsiz ifadelerden kaçınmak ve mesajların doğru bir şekilde iletildiğinden emin olmak yer alır. Aynı zamanda, karşı tarafın geri bildirimde bulunmasına olanak tanımak ve iletişim sürecinin çift yönlü olmasını teşvik etmek, organizasyonda karşılıklı anlayışın güçlenmesine ve olası yanlış anlamaların önüne geçilmesine katkıda bulunur. İletişim ortamının güvene dayalı olması, çalışanlar ve yöneticiler arasında açık ve samimi ilişkilerin kurulmasını sağlar ve bu da örgüt içindeki dayanışmanın ve iş birliğinin artmasına neden olur. Buna ek olarak, iletişimde şeffaflık ve dürüstlük ilkeleri hâkim olmalı; örgütler, karar alma süreçleri, hedefler ve değişiklikler hakkında çalışanlarına zamanında ve doğru bilgi vererek güven ortamını tesis eder ve böylece çalışanların motivasyonunu ve bağlılığını artırır. Teknolojinin kullanımı ise, iletişim kanallarının çeşitlendirilmesi ve hızlandırılması açısından önemli olup, uygun teknolojik araçların seçimi ve etkin kullanımı, bilgi akışını hızlandırır ve iletişim engellerini minimize eder (Karaçor ve Şahin, 2004).

İletişimde empati ve aktif dinleme becerilerinin geliştirilmesi, karşı tarafa değer verildiğini hissettirirken, çatışma ve anlaşmazlıkların çözümünde de önemli bir rol oynar (Kavut, 2018). Tüm bu unsurların birbiriyle uyum ve bütünlük içinde olması, örgütsel iletişimin etkinliğini artırır ve organizasyonun sürdürülebilir başarısına katkıda bulunur; çünkü güçlü ve etkili iletişim ortamları, bir örgütün en değerli varlıkları olan çalışanlar arasında uyum ve bağlılığı sağlayarak, organizasyonun genel performansını olumlu yönde etkiler.

1.2.4. Sağlık Kurumlarında Örgütsel İletişim Uygulamaları

Sağlık kurumlarında örgütsel iletişim uygulamaları, hasta bakım kalitesinin artırılması, çalışanlar arasındaki işbirliğinin güçlendirilmesi ve kurum içi verimliliğin sağlanması açısından büyük öneme sahip olup, bu bağlamda etkili iletişim stratejilerinin geliştirilmesi ve uygulanması, sağlık hizmetlerinin sürdürülebilirliği ve hasta güvenliği açısından vazgeçilmez bir unsur olarak karşımıza çıkar; özellikle, sağlık çalışanları, yöneticiler ve hastalar arasında sağlanan aktif ve şeffaf iletişim, yanlış anlamaların minimize edilmesine, bilgilerin zamanında ve doğru aktarılmasına ve karşılıklı anlayışın pekiştirilmesine imkan tanır. Hasta güvenliği ve memnuniyetini artırmak adına, hastalarla doğrudan iletişimi sağlayan iç ve dış iletişim kanallarının etkin kullanımı, örneğin, bilgilendirme panoları, danışma hizmetleri, elektronik iletişim platformları ve telefonla destek hatları gibi iletişim araçlarının doğru değerlendirilmesi ve entegrasyonu büyük önem taşır (Bozgöl, 2018).

Sağlık kurumlarında etkili iletişim uygulamalarında, ekip içi iletişimin sağlanması ve multidisipliner ekiplerin uyum içinde çalışması için düzenli toplantılar, telefon ve e-posta iletişimleri, hasta ve aileleriyle kurulan açık diyaloglar, eğitici seminerler ve iç iletişim platformlarının aktif kullanımı gibi yöntemler yaygın olarak kullanılır. Yöneticilerin iletişim becerilerini geliştirmeleri ve empati kurma yetenekleri, çalışanlar arasındaki güven ortamını güçlendirirken, çatışma ve anlaşmazlıkların barışçıl ve yapıcı yollarla çözümüne de katkı sağlar. Bunun yanı sıra, teknolojik gelişmeler ışığında, imza onay sistemleri, elektronik sağlık kayıt sistemleri, mobil uygulamalar ve tele-sağlık uygulamaları gibi dijital iletişim araçlarının entegrasyonu, bilgi akışını hızlandırır ve sağlık hizmetlerinde koordinasyonu artırır. Tüm bu uygulamaların başarıyla hayata geçirilmesi, sağlık kurumlarının iç iletişim kültürünü güçlendirmekle kalmayıp, aynı zamanda hasta odaklı hizmet anlayışını da derinleştirir, böylece hem çalışan memnuniyetini yükseltir hem de sağlık hizmetlerinin kalitesini en üst seviyeye çıkarmaya yardımcı olur (Bektaşoğlu ve Şengün, 2020).

1.2.5. İletişim Engelleri ve Sonuçları

İletişim süreçlerinde karşılaşılan engeller, organizasyonların verimliliğini ve çalışanlar arasındaki uyumu olumsuz yönde etkileyen, ayrıca yanlış anlamalar, bilgi akışında kopukluklar ve çatışmalar gibi birçok olumsuz sonuca yol açabilen önemli faktörlerdir ve bu engeller çeşitli nedenlerden kaynaklanabilir. Bunlar arasında dil ve kavram farklılıkları, kültürel farklılıklar, teknolojik altyapının yetersizliği veya uygun olmayan iletişim kanallarının kullanımı gibi teknik engellerin yanı sıra, bireylerin kişisel özellikleri, önyargıları, iletişim becerilerinin yetersizliği, güç ve otorite sorunları, direnç veya güvensizlik gibi psikolojik ve sosyolojik faktörler de yer alır; örneğin, çalışanlar arasında yanlış anlamalara veya bilgi kirliliğine neden olan dilsel veya kültürel farklılıklar, kurum içi çatışma ve huzursuzluklara, iletişimsizlik nedeniyle alınan hatalı kararlara ve motivasyon kaybına yol açarken, bu durumlar organizasyonların hedeflerine ulaşmasını güçleştirir, çalışanların iş tatminini azaltır ve genel performansı düşürür (Akca, 2006). İletişim engelleri, kurumsal çatışmalara, iletişim kopukluklarına ve güven kaybına sebep olarak, kurum içi iç genel uyum ve koordinasyonu zayıflatır. İletişimdeki bu engellerin giderilmemesi, sadece çalışanlar arasında değil, aynı zamanda müşteri ve paydaşlarla olan ilişkileri de olumsuz etkileyerek, itibar kaybına, finansal kayıplara ve organizasyonların uzun vadeli sürdürülebilirliğinin tehlikeye girmesine neden olabilir. Bu nedenle, iletişim engellerinin tespiti ve önlenmesi için kapsamlı değerlendirmeler yapılmalı, etkili iletişim stratejileri geliştirilerek, açık ve şeffaf iletişim ortamları oluşturulmalı ve sürekli eğitimlerle iletişim becerileri güçlendirilerek, organizasyonların iç ve dış iletişim kalitesi yükseltilmelidir (Güngör ve Taşdan, 2016).

1.3. Örgütsel İletişimin Amaçları ve İşlevleri

Örgütsel iletişimin temel amaçları arasında, organizasyon içinde bilgi akışını sağlamak, çalışanlar ve yöneticiler arasında uyum ve koordinasyonu temin etmek, hedeflerin paylaşılması ve ortak vizyonun oluşturulması, motivasyonu artırmak, çalışanların ihtiyaç ve beklentilerini anlamak, karar alma süreçlerine katılımı teşvik etmek ve örgüt kültürünü güçlendirmek yer alır. Bu amaçlar doğrultusunda örgütsel iletişim, organizasyonun etkinliğini artırırken, aynı zamanda çalışanlar arasında güven ve bağlılık duygularını da pekiştirir; böylece, iletişim, örgüt içindeki tüm paydaşların ortak amaçlara ulaşmak için bir arada hareket etmesini sağlayan temel bir araç olur. İşlevler açısından ise, örgütsel iletişimin çeşitli önemli görevleri bulunur; bunlar arasında bilgi ve fikirlerin iletimini sağlamak, örgüt yapısındaki roller ve sorumlulukları netleştirmek, çatışmaları önlemek veya çözmek,

motivasyonu yükseltmek, çalışanların gelişimini desteklemek, yenilik ve değişimi teşvik etmek, örgütsel kararların paylaşılması ve kabul edilmesini kolaylaştırmak ve kurum içi ve dışı ilişkileri düzenlemek sayılabilir (Demirel, Seçkin ve Özçınar, 2011).

Örgütsel iletişim, çalışanların örgüte bağlılık ve aidiyet duygularını güçlendirmek amacıyla da önemli bir araçtır; çünkü etkin iletişim sayesinde, çalışanlar kendilerini kurumun bir parçası olarak görür ve bu da iş performansını olumsuz etkileyen belirsizlik ve güvensizlik duygularını azaltır (Çöllü ve Summak, 2010). Bunların yanı sıra, örgütsel iletişimin stratejik kullanımı, iç ve dış iletişimde tutarlılık sağlar; böylece, organizasyonun imajını güçlendirir, paydaşlarla kurduğu ilişkileri sağlamlaştırır ve organizasyonun uzun vadeli başarı ve sürdürülebilirliğine önemli katkılar sunar. Tüm bu amaçlar ve işlevler, örgütsel iletişimin organizasyonların yönetiminde ve gelişiminde merkezi bir rol oynamasını sağlar ve sürekli gelişim ve adaptasyon için kritik unsurlar olarak kabul edilir

1.4. İş Tatmini ve Örgütsel İletişim Arasındaki İlişki

İş tatmini ile örgütsel iletişim arasındaki ilişki, organizasyonların çalışan memnuniyetini ve genel performansını doğrudan etkileyen karmaşık ve birbirine bağlı bir konsepttir; çünkü etkin ve açık örgütsel iletişim, çalışanların kendilerini değerli ve anlaşılmış hissetmelerini sağlar, bu da çalışanların işlerine olan bağlılıklarını ve motivasyonlarını artırır, dolayısıyla iş tatminini yükseltir. Aynı zamanda, iletişim eksiklikleri veya yetersizlikleri, belirsizlik ve güvensizlik ortamı yaratabilir, bu da çalışanların iş memnuniyetini olumsuz yönde etkiler; yanlış anlaşılmalara ve bilgi kayıpları, çalışanların işlerine olan inancını zedeler ve örgüt içindeki çatışmaları artırabilir. Örgüt içinde şeffaflık ve samimiyet ile kurulan iletişim ortamları, çalışanların görüş ve önerilerine değer verildiğini hissettirmesiyle, onların kendilerini daha motive ve bağlı hissetmelerine zemin hazırlar; bu da doğrudan iş tatminini artırır (Karcıoğlu, Timuroğlu ve Çınar, 2009).

Örgütsel iletişimin etkin kullanıldığı ortamda, yöneticilerin ve çalışanların birbirleriyle dürüst ve açık iletişim kurması, geri bildirimlerin zamanında alınması ve sorunların çözümüne katılım sağlanması, çalışanların kendilerini daha rahat ve güvende hissetmesine neden olur, bu da çalışma ortamını pozitif yönde etkiler ve iş tatminini yükseltir. İyi iletişim çevresi sayesinde örgüt, çalışanların gelişimini destekler, kariyer hedeflerine ulaşmalarında rehberlik eder ve çalışma ortamını daha hoş hale getirir ki, bu durumlar da çalışan memnuniyetini pekiştirir. Kısacası, örgütsel iletişim ile iş tatmini arasında güçlü bir bağ bulunmakta olup, etkin iletişim ortamları kurmak, çalışanların ihtiyaç ve beklentilerini

karşılama ve örgüt içinde içten ve sağlıklı ilişkiler geliştirmek, yüksek iş tatmini ve kurumsal başarı için vazgeçilmez önemli unsurlardandır (Taşlıyan ve Hırlak, 2014).

1.4.1. İş Tatmini Kavramı ve Önemi

İş tatmini, çalışanların işlerinden duydukları genel memnuniyet, mutluluk ve içsel bağlılık düzeyini ifade eden önemli bir kavramdır ve bu kavram, bireylerin işlerine karşı duydukları olumlu duygular, motivasyon seviyeleri ve iş performanslarıyla yakından ilişkilidir; iş tatmininin yüksek olması, çalışanların işe olan bağlılıklarını artırır, işyerindeki uyum ve motivasyonu güçlendirir, iş doyumunu sağlar ve genel olarak kurumsal verimlilik ve başarıyı olumlu yönde etkiler. İş tatmininin önemi, yalnızca çalışanların bireysel yaşam kalitesini artırmakla kalmayıp, aynı zamanda örgütlerin sürdürülebilirliği ve rekabet üstünlüğü açısından da kritik bir rol oynar; memnun çalışanlar, görevlerini daha istekli ve yüksek verimlilikle yerine getirir, müşteri memnuniyetini artırır ve örgütün hedeflerine ulaşmasında önemli bir aktör olurlar (Yenihan, 2014).

Yüksek iş tatmini, çalışanların stres seviyelerini azaltır, işten ayrılma oranlarını düşürür ve örgüt içi çatışmaları azaltır; bu da organizasyonların maliyetlerini ve personel devrine bağlı kayıplarını minimize eder (Tekin ve Deniz, 2019). İş tatmininin önemi aynı zamanda, örgütsel bağlılık, iş performansı ve çalışanların uzun vadeli örgüt sadakati gibi faktörlerle de yakından bağlantılıdır; dolayısıyla, organizasyonlar açısından çalışanların iş tatminini artırıcı ortamlar ve politikalar geliştirmek hem çalışan sağlığı hem de kurumsal başarının temel taşlarından biridir. Kısacası, iş tatmini, bireysel ve örgütsel düzeyde sürdürülebilir başarıyı sağlamak için vazgeçilmez olup, çalışanların gereksinimlerini gözetken, motive eden ve onların gelişimine imkân sağlayan ortamların oluşturulmasıyla güçlendirilmelidir.

İş tatmini, bireylerin çalıştıkları işe yönelik duydukları genel memnuniyet düzeyini ifade eden, örgütsel davranış literatüründe önemli bir kavramdır. Çalışanın yaptığı işten, iş ortamından, yöneticisinden, çalışma arkadaşlarından ve elde ettiği maddi-manevi kazanımlardan duyduğu memnuniyet, iş tatmininin temel belirleyicileridir. İş tatmini sadece bireysel bir duygu durumu değil, aynı zamanda örgütün verimliliğini, iş gücü devrini, motivasyonu ve genel performansı etkileyen stratejik bir faktördür. Tatmin düzeyi yüksek çalışanlar, işlerine daha bağlı, yaratıcı, üretken ve örgüte karşı daha sadık olurlar. Düşük iş tatmini; işe devamsızlık, işten ayrılma, verim kaybı, stres ve çatışma gibi olumsuz sonuçlara yol açabilir. Bu nedenle, örgütlerin çalışanlarına uygun çalışma koşulları sunması, adil ücret politikaları benimsemesi, etkili liderlik ve kariyer gelişim olanakları sağlaması, iş tatminini

artırıcı temel unsurlar arasında yer alır. Özellikle günümüzün rekabetçi ve değişken iş dünyasında, çalışan memnuniyetinin sürdürülebilirliği, kurumsal başarının ve örgütsel bağlılığın devamı açısından kritik öneme sahiptir. Kısacası iş tatmini, bireyin psikolojik iyi oluşunu desteklerken, örgütün bütünsel başarısına da doğrudan katkı sağlayan çok yönlü bir kavramdır (Koçak Duruel, Arslan ve İşyar, 2016).

1.4.2. İş Tatmini Ölçüm Yöntemleri

İş tatmini ölçüm yöntemleri, çalışanların işlerinden ne derece memnun olduklarını belirlemek amacıyla kullanılan sistematik araç ve teknikleri kapsar. Bu ölçümler hem örgütsel gelişim stratejilerinin belirlenmesinde hem de çalışan bağlılığının artırılmasında kritik rol oynar. En yaygın yöntemlerin başında anket ve ölçek uygulamaları gelir. Özellikle Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Job Descriptive Index (JDI) gibi standartlaştırılmış araçlar, işin farklı boyutlarına ilişkin tatmin düzeylerini (örneğin işin niteliği, ücret, terfi olanakları, yöneticilerle ilişkiler, çalışma arkadaşları ile ilişkiler vb.) ayrıntılı biçimde analiz etmeye olanak tanır (Toker, 2007). Görüşmeler ve odak grup çalışmaları gibi nitel yöntemler de çalışanların iş tatmini konusundaki derinlemesine düşüncelerini anlamaya yardımcı olur. Bu yöntemler, nicel verilere kıyasla daha öznel ve bağlamsal bilgiler sunarak yöneticilerin duruma özgü kararlar almasını kolaylaştırır.

Performans değerlendirme sonuçları, personel devri oranları, devamsızlık kayıtları ve kurumsal geri bildirim sistemleri gibi dolaylı göstergeler de iş tatminine ilişkin ipuçları verebilir. Etkili bir iş tatmini ölçüm süreci, sadece verilerin toplanmasıyla sınırlı kalmamalı; aynı zamanda bu verilerin analiz edilerek çalışan memnuniyetini artırmaya yönelik somut stratejilere dönüştürülmesini de içermelidir. Bu nedenle, iş tatmini ölçüm yöntemlerinin bilimsel geçerliliğe ve güvenilirliğe sahip araçlarla yürütülmesi, örgütsel başarı açısından büyük önem taşımaktadır.

İş tatmini ölçüm yöntemleri, çalışanların işlerinden ne kadar memnun olduklarını ve genel bir memnuniyet seviyesini belirlemek amacıyla kullanılan farklı araçlar ve tekniklerdir ve bunlar şu şekilde sıralanabilir:

Anketler ve Ölçekler: En yaygın kullanılan yöntemlerden biri olan anket ve ölçeklerdir. Bu yöntemlerde çalışanlara, çeşitli sorular veya ifadeler içeren anketler sunulur ve çalışanların bu ifadelere verdikleri yanıtlar, genel iş tatmini seviyelerini değerlendirmeye olanak tanır.

Görüşmeler (Mülakatlar): Yüz yüze veya telefonla yapılan yapıcı görüşmeler, çalışanların memnuniyet düzeylerini daha detaylı ve niteliksel olarak anlamaya yardımcı olur (Düzgün ve Marşap, 2018). Bu yöntemde, çalışanların iş deneyimleri, sorunları ve beklentileri hakkında daha derin bilgiler edilebilir.

Odak Grup Çalışmaları: Belirli çalışan gruplarıyla yapılan tartışmalar ve group discussionlar, iş tatmini hakkında ortak görüşleri ve çeşitli algıları ortaya çıkarmak için kullanılır. Bu yöntem, çalışanların kendilerini özgürce ifade etmelerine ve farklı bakış açılarını ortaya koymalarına imkân sağlar.

Performans ve Bağlılık Göstergeleri: Çalışanın performans seviyeleri, devamsızlık, erken ayrılma oranları ve örgüte bağlılık hissinin ölçülmesi de dolaylı yollardan iş tatmini hakkında bilgi sağlar (Ergül, 2015). Bu göstergeler, çalışanların işten ne kadar memnun olduklarının dolaylı kanıtlarıdır.

Kesitsel ve Uzunlamasına Araştırmalar: İş tatminini zaman içinde takip eden araştırmalar, çalışanların memnuniyet seviyelerinin değişimini göstermek açısından önemlidir. Bu yöntemler, örgütün uyguladığı politikaların ve ortamın tatmin üzerindeki etkilerini daha iyi anlamaya yardımcı olur.

Niteliksel Teknikler: Yazarlar ve gözlemler aracılığıyla, çalışanların davranışları, iletişim şekilleri ve örgüt içi etkileşimleri gözlemlenerek, iş tatmini hakkında niteliksel bilgiler edinilebilir.

İş tatmini ölçmek için kullanılan yöntemler hem nicel (anketler, ölçekler, performans göstergeleri) hem de nitel (görüşmeler, odak grup çalışmaları, gözlemler) yaklaşımları içermektedir ve bu yöntemler, örgütlerin çalışanların memnuniyetlerini nesnel ve objektif bir şekilde belirlemeleri, sorun alanlarını tespit etmeleri ve gerekli iyileştirmeleri yapmaları açısından büyük önem taşır (Tekingündüz, Seçkin, Yaman, Türk ve Aslan, 2016).

1.4.3. Örgütsel İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi

Örgütsel iletişim, çalışanların iş ortamındaki deneyimlerini şekillendiren en temel unsurlardan biri olup, iş tatmini üzerinde doğrudan ve güçlü bir etkiye sahiptir. Etkin ve sağlıklı bir iletişim ortamı, çalışanların kendilerini değerli, anlaşılmış ve sürece dahil olmuş hissetmelerini sağlar; bu da işlerinden aldıkları memnuniyeti artırır. Açık, şeffaf ve çift yönlü iletişim kanalları; çalışanların yöneticileriyle düşüncelerini rahatça paylaşabilmelerine, geri bildirim alabilmelerine ve örgütsel hedeflerle kendi rollerini daha iyi özdeşleştirebilmelerine olanak tanır. Bu durum, özellikle aidiyet duygusunu ve iş motivasyonunu güçlendirir.

İletişim eksikliği ya da bozukluğu; bilgi kirliliği, belirsizlik, yanlış anlaşılmalara ve örgütsel güvensizlik gibi sorunlara yol açarak çalışanların tatmin düzeyini düşürebilir. Ayrıca örgütteki yatay (aynı düzeydeki çalışanlar arası) ve dikey (çalışan-yönetici arası) iletişimin kalitesi, iş ortamının psikolojik güvenliğini belirleyen temel faktörlerden biridir (Ergün, 2017). Bu bağlamda, çalışanlar arası saygıya dayalı, destekleyici ve yapıcı bir iletişim kültürü, sadece iş tatminini değil, aynı zamanda performans, verimlilik ve örgütsel bağlılık gibi diğer olumlu çıktılar da destekler. Sonuç olarak, örgütsel iletişim kalitesi arttıkça, çalışanların işlerine yönelik tutumları olumlu yönde değişmekte ve iş tatmini düzeyleri anlamlı biçimde yükselmektedir.

"Örgütsel İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi" konusu, çalışanların işyerindeki iletişim dinamiklerinin ve bu iletişimin onların genel iş memnuniyetine nasıl katkıda bulunduğunun incelendiği önemli bir araştırma alanıdır.

Örgütsel İletişim

- Çalışanlar ve yöneticiler arasındaki bilgi akışını sağlayan süreçlerdir.
- Açık, şeffaf ve etkin iletişim ortamlarının oluşturulması anlamına gelir.
- Formal iletişim (örgüt içi raporlar, toplantılar) ve informal iletişim (takılmalar, sohbetler) olmak üzere ikiye ayrılır.

İş Tatmini

- Çalışanların işlerinden duydukları genel memnuniyet ve mutluluk düzeyidir.
- İş tatmini; ücret, çalışma ortamı, iş içeriği, kariyer gelişimi ve yönetim tarzı gibi pek çok faktörden etkilenir.

Örgütsel İletişimin İş Tatminine Etkisi

- Güven ve Şeffaflık: Etkili iletişim, çalışanlarda güven duygusunu artırır, belirsizliği azaltır ve iş ortamını pozitif kılar.
- Motivasyon: İletişim, çalışanların kendilerini değerli ve bilgili hissetmelerini sağlar, bu da motivasyonu yükseltir.
- İş birliği ve Takım Çalışması: İyi iletişim, ekip içi uyumu artırır, çatışmaları azaltır ve verimliliği yükseltir.
- Sorunların Çözümü: Açık iletişim, problemlerin hızla fark edilip çözülmesine yardımcı olur, çalışan memnuniyetini artırır.

- Yönetim-Çalışan İlişkileri: Etkili iletişim, yöneticilerin çalışanlara yönelik destek ve geri bildirimlerini güçlendirir.

Sonuç ve Öneriler

- İş yerinde açık ve erişilebilir iletişim kanalları kurulmalı.
- Çalışanların görüş ve önerilerine önem verilmeli.
- İletişim eğitimleri ve seminerler düzenlenerek iletişim becerileri geliştirilmelidir.
- Yönetim ve çalışanlar arasında sürekli diyalog teşvik edilmelidir.

Örgütsel iletişim kalitesi ve etkinliği, çalışanların iş tatmin seviyelerini olumlu yönde etkileyen kritik faktörlerdir (Elmas, 2017). Bu nedenle, işletmelerin iletişim stratejilerine önem vermeleri, çalışan bağlılığı ve verimlilik açısından büyük fayda sağlar.

1.4.4. İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık

İş tatmini ve örgütsel bağlılık, modern örgüt yönetiminde çalışan davranışlarını ve performansını etkileyen iki kritik kavramdır ve aralarında güçlü bir etkileşim bulunmaktadır. İş tatmini, bireyin yaptığı işten ve çalışma koşullarından duyduğu genel memnuniyet düzeyini ifade ederken; örgütsel bağlılık, çalışanın örgütün amaç ve değerlerini benimsemesi, örgütte kalma isteği ve örgütle psikolojik bir bağ kurmasıdır. Çalışanların işlerinden tatmin olmaları, onların örgütlerine daha fazla bağlanmalarına ve uzun vadede örgütte kalma isteklerinin artmasına neden olur. Bu bağlamda, yüksek iş tatmini, duygusal bağlılığı güçlendirerek sadakat ve özverili çalışma davranışlarını teşvik eder. İşinden memnun olmayan çalışanlar, örgüte olan bağlılıklarını kaybederek işten ayrılma eğilimi gösterebilirler (Yenihan, 2014).

Araştırmalar, iş tatmininin örgütsel bağlılık üzerinde doğrudan ve pozitif bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle adil yönetim, etkili iletişim, tanınma, kariyer gelişimi ve iş güvencesi gibi faktörler hem iş tatminini hem de örgütsel bağlılığı destekleyen temel unsurlar arasında yer alır. Dolayısıyla, sürdürülebilir bir çalışan bağlılığı için öncelikle iş tatmini düzeylerinin artırılması gerekmektedir. Bu iki kavramın birlikte yönetilmesi, sadece çalışanların psikolojik iyi oluşunu değil, aynı zamanda örgütsel performansın ve verimliliğin artmasını da beraberinde getirir.

İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık konusu, çalışanların işyerine karşı duydukları duygusal ve psikolojik bağlılık ile genel memnuniyet seviyelerini inceleyen önemli kavramlardır. Bu iki kavramın tanımları ve birbirleriyle olan ilişkileri:

İş Tatmini

- Çalışanların, işlerinden duydukları genel memnuniyet ve hoşnutluk duygusudur.
- İş tatmini, bireysel ihtiyaçların, beklentilerin ve değerlerin karşılanmasıyla oluşur.
- İşin içeriği, ücret, çalışma ortamı, kariyer gelişimi, iş arkadaşları ve yönetim ile ilişkiler bu memnuniyet üzerinde etkilidir.
- İş tatmini yüksek olan çalışanlar, genellikle daha motive, üretken ve sadık olurlar.

Örgütsel Bağlılık

- Çalışanın, örgüte ve organizasyona karşı hissettiği duygusal bağ, sadakat ve bağlılık seviyesidir.
- Örgütsel bağlılık, üç bileşenden oluşur: Duygusal Bağlılık, İş ve örgüte karşı duygusal bağlılık. Devamlılık Bağlılığı, İşte kalmayı devam ettirmek için maddi veya psikolojik maliyetler (örneğin, işsiz kalma endişesi). Külfet Bağlılığı, Organizasyona karşı görev bilinci ve sorumluluk duygusu.

İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki

- Pozitif ilişki: İş tatmini yüksek olan çalışanlar genellikle örgütsel bağlılık seviyeleri de yüksek olur.
- Motivasyon ve Sadakat: Memnun çalışanlar, kuruluşlarına daha sadık kalma eğilimindedir.
- Çalışma Ortamı ve Bağlılık: Sağlıklı ve iyi iletişim kurulan çalışma ortamları, çalışanların hem memnuniyetini hem de bağlılığını artırır.
- İş Tatmininin Düşüklüğü ve Bağlılığın Azalması: Tatmin düzeylerinin düşük olması, örgütsel bağlılığı olumsuz etkileyebilir ve çalışanların işten ayrılma riskini artırabilir.

İş tatmininin artırılması, örgütsel bağlılığın güçlenmesine katkı sağlar. Salgılanan memnuniyet ve bağlılık seviyeleri, çalışan devir oranlarının azalmasına, performans artışına ve kuruma bağlılık hissinin güçlenmesine neden olur (Kaya, 2013). Organizasyonlar, çalışanların iş tatminini ve bağlılığını artırmaya yönelik çeşitli stratejiler geliştirmeli:

- İletişim ve geri bildirim mekanizmalarını güçlendirmek
- Çalışanlara değerli ve anlamlı işler sunmak
- Çalışma koşullarını iyileştirmek
- Kariyer ve gelişim imkanları sağlamak

İş tatmini çalışanların iş ortamına karşı olumlu duyguları ve memnuniyetlerini ifade ederken, örgütsel bağlılık ise bu memnuniyetin ötesinde, çalışanların örgüte duyduğu sadık kalma ve bağlılık hissini anlatır (Altaş ve Çekmecelioğlu, 2007). Her iki faktör de örgütlerin sürdürülebilir başarısı için kritik öneme sahiptir. İş tatmini ve örgütsel bağlılık, çalışanların performansı, motivasyonu ve kuruma olan sadakatleri üzerinde belirleyici bir etkiye sahiptir. Çalışanların işlerinden memnun olmaları, onların örgüte daha güçlü bir şekilde bağlanmalarını sağlarken; bu da hem bireysel verimliliği hem de kurumsal başarıyı artırır. Bu nedenle, örgütlerin çalışan memnuniyetini artıracak uygulamalara öncelik vermesi, uzun vadeli başarı ve istikrar açısından büyük önem taşımaktadır.

1.5. İş Tatmini ve Çalışma Koşulları

İş tatmini, çalışanların işlerinden duydukları memnuniyet ve hoşnutluk seviyesini ifade eder. Bu memnuniyet, genellikle işin içeriği, çalışma ortamı, ücret, yönetim tarzı, kariyer olanakları ve iş arkadaşlarıyla olan ilişkiler gibi faktörlere bağlıdır. İyi koşullarda çalışan ve ihtiyaçlarına uygun ortamlar sunulan işletmelerde çalışanların iş tatmini daha yüksek olma eğilimindedir. Güvenli ve sağlıklı çalışma ortamları, adil ücretlendirme, esnek çalışma saatleri ve kariyer gelişimi fırsatları, çalışanların motivasyonunu artırarak iş tatminini olumlu yönde etkiler. İş tatmininin yüksek olması, çalışanların performansını, bağlılığını ve verimliliğini artırırken, düşük memnuniyet ise işten ayrılma oranlarını ve örgütsel bağlılığı olumsuz yönde etkileyebilir (Hoş ve Oksay, 2015). Bu nedenle, işletmelerin çalışanların ihtiyaçlarını gözeterek uygun çalışma koşulları sağlaması hem çalışanların memnuniyetini artırır hem de örgütsel başarıyı destekler.

BÖLÜM 2: ÜNİVERSİTE HASTANELERİ ÇALIŞANLARINDA İŞ TATMİNİ VE İLETİŞİM

Üniversite hastanelerinde çalışanların iş tatmini ve iletişimi konusu, sağlık sektöründe özellikle de akademik ve klinik ortamların karmaşık ve yoğun yapısı nedeniyle oldukça önemlidir. Bu ortamda çalışanların memnuniyeti ve iletişim kalitesi hem hasta güvenliği hem de çalışanların motivasyonu açısından kritik rol oynar (Kuzulugil, 2012). İşte bu konuda genel bir bakış:

Üniversite Hastanelerinde Çalışanların İş Tatmini

- Çeşitli faktörlere bağlıdır: İşin içeriği, hasta bakım sorumluluğu, çalışma saatleri, ücret ve yan haklar, kariyer gelişimi ve yönetsel destek önemli rol oynar.
- Yüksek stres ve yoğunluk: Sağlık çalışanları özellikle yoğun bakım, acil gibi bölümlerde yüksek stres altında çalışırlar; bu durum iş tatmini üzerinde olumsuz etkiler yaratabilir (Kundak, Taş, Keleş ve Eğicioğlu, 2015).
- Eğitim ve araştırma olanakları: Üniversite hastanelerinde çalışanlar hem klinik hem de akademik ortamda gelişim fırsatları bulabilirler, bu da iş tatminini artırabilir.
- Çalışma ortamı ve ekip çalışması: İyi iletişim ve uyumlu ekip çalışması, çalışanların memnuniyetini yükseltir.

İletişimin Rolü

- Hasta ve çalışan arasındaki iletişim: Etkili iletişim, hasta memnuniyetini ve güveni artırır. Aynı zamanda, çalışanlar arasında açık ve etkili iletişim, verimliliği ve iş birliğini destekler.
- Yöneticiler ve personel arasındaki iletişim: Açık iletişim kanalları, çalışanların sorunlarını ve önerilerini dile getirmelerini sağlar, bu da iş tatminini olumlu etkiler.
- Sorunların çözümüne katkı: İyi iletişim ortamı, çatışmaları azaltır ve sorunların hızlı çözümüne olanak tanır.

Hastane yönetimleri, çalışanların iletişim becerilerini geliştirmek ve açık iletişim ortamları yaratmak için eğitimler düzenlemeli. Çalışanların görüş ve önerilerine değer verilerek, katılımcı bir yönetim anlayışı benimsenmeli. Hasta ve çalışan arasındaki iletişim süreçleri iyileştirilerek hem çalışan memnuniyeti hem de hasta memnuniyeti artırılmalı. Stres ve yoğunluk nedeniyle oluşabilecek iletişim sorunlarına çözüm odaklı yaklaşımlar

benimsenmeli. Üniversite hastanelerinde çalışanların iş tatmini ve iletişimi, örgütsel performans ve hasta bakım kalitesi açısından temel faktörlerdir. İyi iletişim ve memnuniyet ortamları hem çalışanların hem de hastaların memnuniyetini ve güvenliğini artırır (Öngel ve Şenol, 2019). Bu nedenle, hastane yönetimlerinin bu alanlara önem vermesi, sürdürülebilir başarı ve yüksek sağlık hizmeti kalitesi için vazgeçilmezdir.

2.1. Sağlık Sektöründe İş Tatmini

Sağlık sektöründe iş tatmini, çalışanların mesleki yaşamlarından duydukları memnuniyet ve genel anlamda işlerine ilişkin olumlu duygularını ifade eder ve bu durum, sağlık hizmetlerinin kalitesi, hasta memnuniyeti ve örgütsel başarı açısından büyük önem taşır. Sağlık çalışanları, özellikle hekimler, hemşireler, teknisyenler ve diğer sağlık personeli, yoğun çalışma saatleri, yüksek stres seviyeleri ve yaşam kurtarma gibi hayati sorumluluklar altında görev yaparken, iş tatmini onların motivasyonunu ve performansını doğrudan etkiler. Çalışanların mesleki gelişim fırsatları, çalışma koşulları, ücretlendirme ve yönetim desteği gibi faktörler, iş tatmininin temel belirleyicileridir. Sağlık sektöründe çalışanlar, sık sık yaşam ve ölümle karşı karşıya kalmanın getirdiği psikolojik baskı ve tükenmişlik sendromu gibi durumlarla mücadele ederler; bu da iş tatminini azaltabilir. Bu nedenle, kurumların çalışanlara yönelik psikososyal destek mekanizmaları geliştirmesi, adil ve şeffaf ücret politikaları uygulaması ve etkili iletişim kanalları oluşturması, çalışanların memnuniyet seviyelerini yükseltir (Koçak ve Yücel, 2018).

Çalışanların mesleki değerlendirme ve geri bildirim süreçlerine aktif katılımı, onların kendilerini değerli hissetmelerini sağlar ve bu da genel iş tatminine katkıda bulunur. İş tatmininin yüksek olduğu sağlık ortamlarında hem hasta bakım kalitesi artar hem de çalışan bağlılığı ve sadakati güçlenir. Sağlık sektöründe iş tatmini, sadece çalışanların değil, aynı zamanda hastaların ve toplumun genel sağlığı açısından kritik bir faktördür ve bu değer korunması ve geliştirilmesi, sürdürülebilir sağlık sistemlerinin temel taşlarından biridir (Kaymakçı, 2013).

Sağlık sektöründe iş tatmini hem çalışanların bireysel refahı hem de sunulan sağlık hizmetlerinin kalitesi açısından kritik bir öneme sahiptir. Bu sektörde çalışanlar, genellikle yüksek stres altında, uzun çalışma saatlerinde ve yoğun duygusal emek gerektiren koşullarda hizmet sunmaktadır. Bu nedenle, iş tatmini; yalnızca ücret ve fiziksel koşullarla sınırlı kalmayıp, aynı zamanda takdir edilme, mesleki gelişim olanakları, iş güvencesi, yönetim desteği ve çalışma arkadaşlarıyla kurulan ilişkiler gibi psikososyal faktörlere de bağlıdır.

Özellikle hemşireler, hekimler ve diğer sağlık profesyonellerinin işlerinden memnun olmaları, hasta güvenliği, tedavi kalitesi ve hizmet sürekliliği açısından doğrudan etkileyicidir. Düşük iş tatmini ise, tükenmişlik sendromu, işten ayrılma eğilimi, devamsızlık ve düşük motivasyon gibi olumsuz sonuçlara yol açarak hem çalışan sağlığını hem de örgütsel işleyişi riske atabilir. Bu bağlamda, yöneticilerin çalışan ihtiyaçlarını dikkate alarak katılımcı, destekleyici ve adil yönetim uygulamaları geliştirmesi, sağlık sektöründe iş tatminini artırmak açısından büyük önem taşımaktadır. Sağlık çalışanlarının iş tatmini, yalnızca bireysel bir memnuniyet düzeyi değil, aynı zamanda toplumun sağlıklı yaşam hakkıyla doğrudan ilişkili olan stratejik bir unsurdur (Bakan, Erşahan, Büyükbeşe ve Sezer, 2014).

2.2. Sağlık Sektöründe Çalışma Koşulları ve İş Tatmini

Sağlık sektöründe çalışma koşulları ve iş tatmini, doğrudan birbirine bağlı ve birbirini tamamlayan kavramlardır; çünkü çalışanların mesleki yaşamlarından alınan memnuniyet, alışılmış çalışma ortamları, fiziki koşullar, yönetim anlayışı ve iş yükü gibi faktörlere büyük ölçüde bağlıdır. Sağlık hizmetleri yoğun ve stresli bir ortamda gerçekleştiği için, sağlık çalışanlarının fiziki çalışma koşulları (örneğin, hijyen ve güvenlik önlemleri, ekipman ve altyapı), onların iş performansı ve genel memnuniyetleri üzerinde önemli bir etkide bulunur. Aynı zamanda, vardiya sistemleri, nöbet yoğunluğu ve iş yükü gibi faktörler çalışanların tükenmişlik, stres ve motivasyon seviyelerini doğrudan etkiler; bu da iş tatminini azaltabilir (Zincirkıran, Yalçınsoy ve Işık, 2016).

Sağlık sektöründe çalışanların en büyük endişelerinden biri, yeterli zamanlarda ve uygun koşullarda çalışmak, adil ücret almak ve mesleki gelişim imkanlarına sahip olmaktır. Yönetim anlayışındaki açıklık, iletişim ve destek seviyeleri, çalışanların kendilerini değerli ve güvende hissetmelerine katkı sağlar, bu da iş tatminini artırır. Ek olarak, çalışma ortamında psikososyal faktörlerin göz önünde bulundurulması, sağlık çalışanlarının psikolojik sağlığını korumaya ve yüzdeki tükenmişlik oranlarını azaltmaya yardımcı olur. Sağlık çalışanlarının iyi çalışma koşullarına sahip olduğu, onların mesleki doyumunu ve bağlılığını artırırken, aynı zamanda verilen hizmet kalitesini de yükseltir. Bu nedenle, sağlık kurumlarının sürdürülebilir ve etkili hizmet sunabilmesi için çalışma koşullarını iyileştirmesi, çalışanların ihtiyaçlarını gözetmesi ve çalışma ortamını destekleyici hale getirmesi büyük önem taşır; çünkü sağlıklı ve mutlu çalışanlar, hem hastaları daha iyi doğru şekilde tedavi eder hem de organizasyonun genel başarısını pekiştirir (Batı, Küçükkendirci, Gök ve Güler, 2017).

2.3. Sağlık Çalışanlarının İletişim Dinamikleri

Sağlık çalışanlarının iletişim dinamikleri, hasta bakım kalitesini, ekip içi uyumu ve organizasyonun genel verimliliğini doğrudan etkileyen önemli unsurlardan biridir. Bu dinamikler, sağlık ortamında etkili bilgi akışını, doğru ve zamanında geri bildirimi, empati ve anlayışı içerir; çünkü sağlık çalışanları, hastalarla yoğun ve zaman zaman stresli iletişim kurarken, aynı zamanda ekip içinde de sürekli bilgi paylaşımı ve koordinasyon sağlarlar. Etkili iletişim, hastanın tedavi sürecine aktif katılımını teşvik eder, hasta memnuniyetini artırır ve hataları en aza indirir. İş arkadaşlarıyla kurulan açık ve saygılı iletişim ortamları, güven, iş birliği ve motivasyonu güçlendirir; böylece sağlık çalışanlarının stres ve tükenmişlik düzeyleri azalır. Sağlık sektöründeki iletişim dinamikleri, özellikle acil durumlar, hasta bilgilerinin doğru aktarılması ve ekip üyeleri arasındaki bilgi paylaşımında hayati öneme sahiptir (Arslanoğlu, Beycan, Pancar, Zeyrek, Çalık, Akbaş ve Üreten, 2019).

İletişim stratejilerinin etkinliği, sağlık çalışanlarının empati ve hasta odaklı yaklaşımını pekiştirir, hasta ile kurulan güven ilişkisini güçlendirir (Solmaz ve Duğan, 2018). Bunun yanı sıra, iletişim eksiklikleri veya hatalı bilgi aktarımı, tıbbi hatalara, hasta güvenliğinin tehlikeye girmesine ve çalışma ortamında çatışmalara yol açabilir. Bu nedenle, sağlık kurumlarında iletişim becerileri üzerine eğitimler düzenlenmeli, çalışanların iletişim alanında farkındalıkları artırılmalı ve açık, saygılı ve yapıcı iletişim ortamları teşvik edilmelidir. Böylece hem hasta memnuniyeti artar hem de ekip içi uyum ve performans yükselir; sonuç olarak, sağlık hizmetlerinin kalitesi ve çalışanların mesleki tatmini önemli ölçüde iyileşir.

2.4. Üniversite Hastanelerinde Örgütsel İletişim Yapıları

Üniversite hastanelerinde örgütsel iletişim yapıları, kurumun verimli işleyişi, çalışanların motivasyonu ve hasta memnuniyetinin sağlanması açısından temel unsur olarak büyük önem taşır. Bu yapılar hem resmi hem de resmi olmayan iletişim kanalları vasıtasıyla kurumun bütün birimini etkili bir şekilde bir arada tutmayı amaçlar ve oldukça karmaşık bir yapıya sahiptir. Resmi iletişim kanalları arasında yönetim kuralları, prosedürler, raporlar, toplantılar ve iç haberleşme sistemleri yer alırken, resmi olmayan iletişim ise gündelik sohbetler, ekip içi bilgi paylaşımları ve sosyal ilişkiler ile kendini gösterir. Üniversite hastanelerinin yapısı, araştırma ve eğitim fonksiyonlarını da içerdği için, farklı disiplinlerde çalışan, uzmanlık alanları çeşitli personel arasında bilgi akışını ve iletişim stratejilerini uyumlu hale getirmek özel bir düzen ve organizasyon gerektirir. Hiyerarşik yapılar ve çok sayıda paydaşın bulunması, iletişim engelleri ve bilgi akışında yetersizlikler yaratabilir. Bu

nedenle, etkin örgütsel iletişim yapılarının kurulması, çalışanlar arasında güveni pekiştiren, şeffaflığı ve katılımı arttıran mekanizmaların geliştirilmesine dayanır (Çalış, Tokat ve Okulu, 2013).

Çalışanlara düzenli bilgi aktarımı, geri bildirim mekanizmaları ve iletişimde açık kapı politikası sağlayan örnek uygulamalar, örgütsel bağlılığı ve iş tatminini artırır. Aynı zamanda, teknolojik altyapı ve dijital iletişim araçları kullanılarak, bilgi paylaşımı hızlandırılır ve ulaşılabilirliği artırılır. Üniversite hastanelerinde örgütsel iletişim yapısının güçlendirilmesi, sadece iç ilişkileri değil, aynı zamanda hasta ve toplumla olan iletişimi de pozitif yönde etkileyerek, kurumun misyon ve vizyonunu başarıyla gerçekleştirmesini sağlar. Bu sebeple, yönetimlerin iletişim stratejilerini sürekli gözden geçirmesi, eğitim ve farkındalık çalışmaları ile iletişim kültürünü güçlendirmesi, kurumun bütünlüğünü ve etkinliğini artıran önemli adımlar arasında yer alır.

Üniversite hastaneleri hem sağlık hizmeti sunan hem de eğitim ve araştırma faaliyetlerini yürüten karmaşık yapılar olarak, etkili örgütsel iletişimin hayati bir rol oynadığı kurumlardır. Bu hastanelerde görev yapan sağlık profesyonelleri, akademisyenler, idari personel ve öğrenciler arasında kurulan iletişim ağları; hizmet kalitesini, hasta memnuniyetini ve çalışanların iş doyumunu doğrudan etkilemektedir (Aktan, 2009). Örgütsel iletişim yapılarının açık, çift yönlü ve hiyerarşik engellerden arındırılmış olması, hem klinik karar süreçlerinde etkinliği artırmakta hem de kurumsal hedeflere ulaşmada önemli bir avantaj sağlamaktadır. Bu bağlamda, üniversite hastanelerindeki iletişim biçimlerinin yapısal özelliklerinin incelenmesi hem yönetsel başarıyı hem de kurumsal işleyişin sürdürülebilirliğini anlamak açısından büyük önem taşımaktadır.

2.5. Çalışan Memnuniyeti ve Kurumsal İletişim Politikaları

Çalışan memnuniyeti ve kurumsal iletişim politikaları, bir organizasyonun başarısı ve sürdürülebilirliği açısından birbirine oldukça bağlı iki önemli unsurdur. Çalışan memnuniyeti, çalışanların iş ortamı, ücret, kariyer olanakları, çalışma koşulları ve iş-yaşam dengesi gibi faktörlere duydukları memnuniyet seviyesidir; yüksek memnuniyet seviyeleri, çalışanların motivasyonunu artırır, bağlılık ve sadakatlerini güçlendirir, böylece performansı ve verimliliği de olumlu yönde etkiler. Öte yandan, kurumsal iletişim politikaları, örgütün iç ve dış iletişim stratejilerini belirleyen, iletişim süreçlerini yöneten ve kurum kültürünü yansıtan resmi ve resmi olmayan iletişim mekanizmalarını kapsar. Sağlam iletişim politikaları, çalışanlara kurumun vizyonunu, değerlerini ve hedeflerini net bir şekilde iletmekle kalmaz, aynı zamanda onların görüş ve önerilerini de dikkate alarak

katılımcı ve şeffaf bir iletişim ortamı oluşturur. Bu ortam, çalışanların kendilerini değerli hissetmesini sağlar, güven ve aidiyet duygusunu güçlendirir. Aynı zamanda, etkili iletişim yolları sayesinde, çalışanların beklentileri ve sorunları zamanında tespit edilir ve çözüm süreçlerine entegre edilir; bu da memnuniyeti artırır.

Kurumsal iletişim politikalarının, çalışanların ilgisini çeken düzenli geri bildirim mekanizmaları, eğitimler ve bilgilendirme toplantılarıyla desteklenmesi büyük önem taşır. Ayrıca, iç iletişim araçlarının (dijital platformlar, bültenler, toplantılar) etkin kullanımı hem bilgi akışını hızlandırır hem de çalışanlar arasında güçlü bir iletişim ve güven ortamı sağlar. Sonuç olarak, çalışan memnuniyetini artırmak için kurumsal iletişim politikalarının bütünsel, açık ve katılımcı bir yapı içinde olması, organizasyonun kültürünü güçlendirir ve sürdürülebilir başarıyı sağlar. Bu bağlamda, kurumların çalışan memnuniyetine odaklanan ve etkili iletişim stratejilerini içeren politikaları benimsemeleri hem çalışanların hem de organizasyonun genel performansını olumlu yönde etkileyen temel adımlardır (Tosun ve Keskin, 2017).

Kurumsal iletişim politikaları, bir kuruluşun iç ve dış paydaşlarıyla olan etkileşiminde izlediği stratejileri ve yöntemleri belirlerken, çalışan memnuniyetini doğrudan etkileyen temel unsurlardan biri olarak öne çıkar. Özellikle büyük ve çok paydaşlı kurumlarda, açık, şeffaf ve kapsayıcı bir iletişim ortamı oluşturmak, çalışanların kuruma olan bağlılıklarını ve motivasyonlarını artırmaktadır. Etkili iletişim politikaları sayesinde çalışanlar; kendilerini değerli hisseder, karar alma süreçlerine katılım sağlar ve iş yerinde psikolojik güvenlik duygusu geliştirir (Taşkın, 2010). Buna karşın, yetersiz ya da tek yönlü iletişim uygulamaları, çalışanlar arasında güvensizlik, yabancılaşma ve memnuniyetsizlik gibi olumsuz sonuçlar doğurabilir. Bu nedenle kurumlar, çalışanların ihtiyaçlarını gözeten, geri bildirimine açık ve etkileşim temelli iletişim politikaları geliştirerek hem iç huzuru hem de genel performansı artırabilir.

2.6. Üniversite Hastanelerinde Kurumsal İletişim

Üniversite hastanelerinde kurumsal iletişim, kurumun misyon, vizyon ve değerlerini iç ve dış paydaşlarına efektif bir şekilde aktararak, kurumun imajını güçlendirmeye ve hedeflerine ulaşmasını sağlamaya yönelik stratejik süreçleri ifade eder. Bu ortamlar, araştırma, eğitim ve sağlık hizmeti verme fonksiyonlarını bir arada yürüttükleri için, iletişim yapıları oldukça karmaşık ve çok katmanlıdır. İç iletişim, çalışanlar (doktorlar, hemşireler, teknik personel, idari kadro vb.) arasında koordinasyonu sağlamak, bilgi akışını hızlandırmak ve kurum kültürünü kuvvetlendirmek amacıyla düzenli toplantılar, iç

bültenler, dijital platformlar ve eğitim programları aracılığıyla yürütülür (Değirmen, 2016). Bu sayede, çalışanlar arasında güven, bağlılık ve organizasyon bağlılığı artırılır.

Dış iletişim ise, hastanenin hasta ve hasta yakınları, yerel topluluklar, medya, sağlık otoriteleri ve akademik çevrelerle kurduğu iletişimi kapsar. Kurumsal imaj ve halkla ilişkiler faaliyetleri, bu paydaşlar ile güven ve şeffaflık ortamı oluşturmaya yöneliktir; medya ilişkileri, basın bültenleri, sosyal medya ve kamuoyu bilgilendirme çalışmaları ile halkın hastaneye olan güveni ve memnuniyeti artırılır. Ayrıca, üniversite hastanelerinde kurumsal iletişimin etkinliği, araştırma ve eğitim faaliyetlerinin görünür kılınması, sponsorluklar ve proje ortaklıklarının geliştirilmesiyle de ilgilidir. Bu iletişim yapılarının başarısı, güncel teknolojik araçların aktif kullanımı, personelin iletişim becerilerinin güçlendirilmesi ve iletişim stratejilerinin sürekli gözden geçirilmesine bağlıdır. Üniversite hastanelerinde kurumsal iletişim hem iç hem de dış paydaşlar ile güçlü bağlar kurarak, hastanenin güvenilirliğini artırır, hizmet kalitesini yansıtır ve kurumun sürdürülebilir başarısına temel oluşturan önemli bir unsurdur (Eker Akgöz ve Engin, 2014).

Üniversite hastanelerinde kurumsal iletişim, sağlık hizmetlerinin niteliğini ve kurum içi işleyişin etkinliğini doğrudan etkileyen stratejik bir unsur olarak ön plana çıkmaktadır. Akademik, idari ve sağlık hizmetlerinin iç içe geçtiği bu kurumlarda, farklı disiplinlerden gelen çalışanlar arasında sağlıklı bilgi akışının sağlanması büyük önem taşır. Kurumsal iletişim politikalarının açık, bütüncül ve katılımcı bir yaklaşımla kurgulanması hem çalışan memnuniyetini hem de hasta güvenliğini artırıcı bir etki yaratır. Aynı zamanda kurumun kamuoyundaki itibarı, kriz yönetimindeki başarısı ve akademik faaliyetlerin koordinasyonu da etkili bir kurumsal iletişim yapısına bağlıdır. Bu bağlamda, üniversite hastanelerinde iletişim süreçlerinin sistematik hale getirilmesi ve sürekli geliştirilmesi, yalnızca kurumsal verimliliği değil, aynı zamanda toplumsal güveni de pekiştiren bir gereklilik olarak karşımıza çıkmaktadır (Uludağ ve İleri, 2018).

2.7. Kurumsal İletişimin Çalışan Memnuniyetine Etkisi

Kurumsal iletişimin çalışan memnuniyetine olan etkisi, örgütlerin uzun vadeli başarısı ve sürdürülebilirliği açısından hayati öneme sahip olup, iletişim süreçlerinin kalite ve etkinliği ile doğrudan ilişkilidir. İyi tasarlanmış ve sürdürülebilir kurumsal iletişim, çalışanların kendilerini değerli ve kurumlarına ait hissetmelerini sağlar; bu da motivasyonu artırır, aidiyet duygunu güçlendirir ve organizasyona bağlılığı artırır. Açık, şeffaf ve çift taraflı iletişim ortamları, çalışanların görüş, öneri ve eleştirilerini özgürce dile getirebildikleri bir alan yaratır; böylece çalışanların sesleri duyulur ve sorunlar zamanında

       (Eker Akgöz ve Engin, 2014). Bu durum, çalışanların kendilerini güvende hissetmelerine ve kurumla daha g       ba  lar kurmalarına katkı sağlar.

Düzenli bilgi akışı ve geri bildirim mekanizmaları sayesinde, çalışanlar kurumun hedefleri ve güncel gelişmeler hakkında bilgilendirilir; bu da onların örgüte olan güvenini ve memnuniyet seviyesini yükseltir. Kurumsal iletişimin etkinliği, çalışanların iş tatminini artırmakla kalmaz, aynı zamanda stres seviyelerini azaltır, çatışma risklerini düşürür ve işyerinde pozitif çalışma ikliminin oluşmasını sağlar. Ayrıca, etkileşimli ve katılımcı iletişim stratejileri, çalışanların kendilerini değerli ve önemli hissetmelerini sağlar; bu da performansı ve bağlılığı olumlu yönde etkiler. Sonuç olarak, kurumsal iletişimin g       ve etkili olması, çalışanların memnuniyetini artırır, örgüt içi uyumu ve i   birliğini güçlendirir hem çalışanların hem de kurumun genel başarısını olumlu yönde etkiler. Bu nedenle, kurumların iletişim politikalarını çalışan odaklı ve iki yönlü yapması, sürdürülebilir başarı için temel bir stratejidir (Doğan ve Karataş, 2011).

Kurumsal iletişim, çalışanların kurumla olan ba  larını güçlendiren ve iş doyumunu artıran temel faktörlerden biri olarak öne çıkmaktadır. Açık, tutarlı ve karşılıklı etkileşime dayalı bir iletişim ortamı, çalışanların kendilerini değerli hissetmelerini, kurumsal hedeflere katkı sağladıklarını düşünmelerini ve yönetime güven duymalarını kolaylaştır. Bu tür bir iletişim yapısı, çalışanların sadece görevlerini yerine getirmelerini değil, aynı zamanda kuruma duygusal bir bağlılık geliştirmelerini de sağlar. Özellikle geri bildirim süreçlerinin etkin kullanıldığı, çalışanların görüşlerinin dikkate alındığı ve şeffaf bilgilendirmenin yapıldığı kurumlarda memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu gözlemlenmektedir. Buna karşılıklı, iletişim eksiklikleri; yanlış anlamalar, çatışmalar ve çalışanlarda aidiyet duygusunun zayıflaması gibi olumsuz sonuçlara neden olabilir. Bu nedenle kurumsal iletişim, yalnızca bilgi akışı değil, aynı zamanda çalışan memnuniyetini şekillendiren stratejik bir yönetim aracıdır (Albayrak, 2011).

2.8. Üniversite Hastanelerinde   alı  ma Ortamı ve   rg  tsel Kültür

Üniversite hastanelerinde çalışma ortamı ve örgütsel kültür, kurumun etkinliği, çalışanların memnuniyeti ve hizmet kalitesinin belirleyicisi olan çok önemli unsurlardır. Çalışma ortamı, sağlık çalışanlarının günlük i  lerini gerçekleştirirken karşılaştıkları fiziki, psikolojik ve sosyal koşulları kapsar; buna uygun altyapı, yeterli ve modern ekipmanlar, güvenli çalışma alanları ve pozitif iletişim ortamları, çalışanların motivasyonunu ve verimliliğini artırır. Aynı zamanda, çalışma ortamının steril, düzenli, rahat ve destekleyici olması, çalışanların stres seviyelerini azaltarak, mesleki performansı olumlu yönde etkiler.

Örgütsel kültür ise, hastanenin temel değerlerini, inançlarını ve davranış biçimlerini yansıtan, çalışanların ortak tutum ve davranışlarını şekillendiren bir yapıdadır. Bu kültür, çalışanlar arasında saygı, adalet, güven ve takım ruhu gibi temel değerlerin benimsenmesini sağlayarak kurum içi uyum ve dayanışmayı güçlendirir (Karahana, 2008).

Üniversite hastanelerinde genellikle eğitim ve araştırma özellikleri nedeniyle, yenilikçilik, sürekli gelişim ve etik değerler de örgütsel kültürün önemli bileşenleri arasında yer alır. Bu kurumlarda farklı disiplinlerden ve uzmanlıklardan birçok çalışan bir arada çalıştığı için, ortak bir kültürel yapının oluşması, iletişimi kolaylaştırır ve örgütün bütünlük içinde hareket etmesini sağlar (Tutar, 2007). Çalışma ortamı ve örgütsel kültür, çalışanlara güvenli, adil ve saygılı bir ortam sunulmasıyla yüksek memnuniyet ve bağlılık sağlar; böylece performansı artırır, hasta bakım kalitesini yükseltir ve kurumun sürdürülebilirliğine katkıda bulunur. Bu nedenle, üniversite hastanelerinde çalışma ortamını geliştirmeye ve pozitif bir örgütsel kültür oluşturmaya yönelik sürekli iyileştirme çalışmalarına önem verilmesi, kurumun başarı ve gelişim stratejisinin temel taşlarından biridir.

Üniversite hastanelerinde çalışma ortamı, çok disiplinli ekiplerin bir arada görev yaptığı, yüksek stresli ve dinamik bir yapıya sahip olması nedeniyle örgütsel kültürün çalışanlar üzerindeki etkisini daha görünür kılmaktadır. Bu tür kurumlarda benimsenen örgütsel kültür; çalışanların davranışlarını, mesleki ilişkilerini, karar alma süreçlerini ve hasta bakım kalitesini doğrudan etkiler. Saygı, iş birliği, açıklık ve sürekli öğrenmeye dayalı bir kültürün hâkim olduğu ortamlarda hem bireysel hem de kurumsal performansın yükseldiği gözlemlenmektedir. Hiyerarşik baskının yoğun olduğu, iletişim kanallarının kapalı olduğu ve çalışanların karar süreçlerine dâhil edilmediği bir kültür; tükenmişlik, memnuniyetsizlik ve yüksek personel devri gibi olumsuz sonuçlara yol açabilir (Geçkil 2013). Bu nedenle üniversite hastanelerinde sağlıklı bir çalışma ortamının oluşturulması, güçlü ve pozitif bir örgütsel kültür inşa edilmesiyle yakından ilişkilidir.

2.9. Üniversite Hastaneleri Çalışanlarının Memnuniyet Seviyeleri

Üniversite hastaneleri hem sağlık hizmetlerinin sunulduğu hem de akademik çalışmaların yürütüldüğü kurumlardır. Bu kurumlarda görev yapan sağlık çalışanlarının memnuniyet düzeyleri hem hizmet kalitesini hem de kurumun genel işleyişini doğrudan etkileyen önemli bir unsurdur. Çalışan memnuniyeti; iş yükü, çalışma saatleri, yönetim desteği, ekip içi iletişim, maddi ve manevi teşvikler gibi çok boyutlu faktörlere bağlı olarak şekillenmektedir (Uğurluoğlu, Gökkaya ve Erdem, 2019). Üniversite hastanelerinde sıklıkla karşılaşılan aşırı iş yükü, nöbet sistemi, akademik beklentiler ve kaynak yetersizliği gibi

durumlar, çalışanların stres seviyelerini artırmakta ve tükenmişlik duygusuna yol açabilmektedir. Özellikle hemşireler, asistan doktorlar ve teknik personel gibi doğrudan hasta hizmeti veren gruplar, yoğun tempoya rağmen yeterli takdir ve destek görememekten şikâyet etmektedir. Bununla birlikte, güçlü bir liderlik anlayışı, çalışanların görüşlerinin dikkate alınması, kariyer gelişim fırsatlarının sunulması ve adil bir ödüllendirme sistemi uygulanması, memnuniyet düzeyini artıran önemli etkenler arasında yer almaktadır. Çalışanların memnuniyeti yalnızca bireysel refah açısından değil, aynı zamanda hasta memnuniyeti, hasta güvenliği ve hizmet verimliliği açısından da büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle üniversite hastanelerinde yöneticilerin, çalışanların memnuniyetini artırmaya yönelik stratejik adımlar atması, kurumsal sürdürülebilirlik ve sağlık hizmetlerinin kalitesi açısından kritik bir gerekliliktir (Sarı, 2016).

Üniversite hastanelerinde çalışan memnuniyet seviyeleri, kurumun hizmet kalitesini, çalışan bağlılığını ve hasta bakım süreçlerini doğrudan etkileyen kritik bir göstergedir. Bu hastanelerde görev yapan sağlık profesyonelleri, akademik personel ve idari çalışanlar; yoğun iş temposu, çok disiplinli çalışma yapısı ve yüksek sorumluluk gerektiren görevler nedeniyle çeşitli memnuniyet düzeyleri göstermektedir. Çalışan memnuniyetini etkileyen başlıca unsurlar arasında yönetimle kurulan iletişim, iş yükü dağılımı, kariyer gelişim olanakları, örgütsel destek düzeyi ve kurum içi takdir mekanizmaları yer almaktadır (Sarı, 2016). Özellikle iletişim eksiklikleri, belirsiz görev tanımları ve yetersiz geri bildirim süreçleri, çalışanların motivasyonunu ve iş doyumunu olumsuz etkileyebilmektedir. Bu nedenle üniversite hastanelerinde düzenli memnuniyet anketleri yapılması, çalışanların görüşlerine değer verilmesi ve iyileştirmeye yönelik stratejilerin geliştirilmesi hem bireysel hem de kurumsal başarı açısından büyük önem taşımaktadır (Yaşa, 2012).

2.10. Çözüm Önerileri ve İyileştirme Stratejileri

Üniversite hastanelerinde çalışan memnuniyetini artırmak için uygulanabilecek çözüm önerileri ve iyileştirme stratejileri, çok boyutlu ve bütüncül bir yaklaşımla ele alınmalıdır. İlk olarak, etkili bir liderlik ve yönetim anlayışı geliştirilmelidir. Çalışanların sadece bir iş gücü olarak değil, aynı zamanda kurumsal gelişime katkı sağlayan paydaşlar olarak görülmesi, onların motivasyonunu ve kuruma olan bağlılığını artıracaktır. Katılımcı yönetim modelleri bu bağlamda öne çıkmakta, çalışanların karar alma süreçlerine dahil edilmesi, görüş ve önerilerinin dikkate alınması büyük önem taşımaktadır. Özellikle düzenli olarak yapılan memnuniyet anketleri, geri bildirim toplantıları ve öneri sistemleri sayesinde yöneticiler, çalışanların ihtiyaçlarını ve beklentilerini doğrudan öğrenerek çözüm odaklı

stratejiler geliştirebilir. Bunun yanı sıra, iş yükü dengesi mutlaka sağlanmalıdır. Aşırı ve adaletsiz iş yükü, çalışanlar arasında memnuniyetsizliğin ve tükenmişliğin en önemli sebeplerinden biridir. Bu nedenle iş gücü planlaması titizlikle yapılmalı, görev dağılımında adalet sağlanmalı ve gerekirse ek personel istihdam edilerek mevcut çalışanların yükü hafifletilmelidir. Maddi teşviklerin yanı sıra, manevi ödüllendirme sistemlerinin geliştirilmesi de büyük önem taşır. Başarı gösteren çalışanların takdir edilmesi, teşekkür belgeleriyle ya da sembolik ödüllerle motive edilmesi, aidiyet duygusunu güçlendirir (Kilinç ve Saka, 2019).

Kariyer gelişimi ve mesleki ilerleme olanakları sunulmalıdır. Hizmet içi eğitimler, akademik yükselme imkanları ve yetenek yönetimi süreçleri, çalışanların kendilerini geliştirmelerine ve kurum içinde uzun vadeli hedefler belirlemelerine katkı sağlar (Taner, 2015). Psikolojik destek hizmetlerinin sunulması, tükenmişlik riski altındaki personelin korunmasında kritik bir rol oynar. Bu kapsamda, kurum içinde psikolojik danışmanlık birimlerinin kurulması, stresle başa çıkma ve duygusal dayanıklılık gibi konularda seminerler düzenlenmesi önerilir. Son olarak, güçlü bir kurumsal iletişim stratejisi oluşturulmalı, üst yönetim ile çalışanlar arasında güvene dayalı bir bağ kurulmalıdır. Açık ve şeffaf iletişim, çalışanların kuruma olan güvenini artırır ve çatışmaların önüne geçilmesine yardımcı olur. Tüm bu stratejiler bir arada uygulandığında, çalışan memnuniyetinde gözle görülür bir artış sağlanacak, bu da doğrudan hasta bakım kalitesine, kurumsal itibara ve sağlık hizmetlerinin sürdürülebilirliğine olumlu yansıtacaktır (ler ve Koçer, 2015).

Üniversite hastanelerinde çalışan memnuniyetini artırmak amacıyla geliştirilecek çözüm nerileri ve iyileştirme stratejileri hem bireysel hem de kurumsal düzeyde sürdürülebilir başarıyı desteklemelidir. Öncelikle etkili bir kurumsal iletişim ağı kurularak çalışanların düşüncelerini ifade edebileceği, geri bildirimde bulunabileceği ve karar süreçlerine katılabileceği açık bir iletişim ortamı oluşturulmalıdır. Iř yükü dengesi gözetilerek adil görev dağılımları yapılmalı, performans dayalı ödüllendirme ve kariyer gelişim fırsatları çalışanlara sunulmalıdır. Psikolojik güvenliği destekleyecek şekilde liderlik anlayışı güçlendirilmeli ve yöneticiler ile çalışanlar arasında güven temelli ilişkiler inşa edilmelidir (Yardımcı ve Müftüoğlu, 2014). Bunun yanı sıra düzenli olarak memnuniyet anketleri uygulanmalı ve elde edilen veriler işığında somut iyileştirme adımları atılmalıdır. Tüm bu stratejiler, yalnızca çalışanların refahını ve motivasyonunu artırmakla kalmaz; aynı

zamanda hasta bakım kalitesi, kurumsal bağlılık ve hizmet verimliliğinde de olumlu sonuçlar doğurur.

2.11. Kurum İçi İletişim Kanalları ve Uygulama Düzeyi

Üniversite hastanelerinde kurum içi iletişim kanalları ve bu kanalların etkinlik düzeyi, çalışan memnuniyetinin, iş birliğinin ve hizmet kalitesinin temel belirleyicilerinden biridir. Bu tür büyük ve çok katmanlı sağlık kuruluşlarında iletişim yalnızca bilgi aktarımıyla sınırlı değildir; aynı zamanda kurum kültürünün yerleşmesi, çalışanlar arası güvenin oluşması ve sorunların zamanında çözülmesi açısından hayati bir rol oynar. Kurum içi iletişim; yöneticiler ile çalışanlar arasındaki dikey iletişim, aynı düzeyde çalışanlar arasındaki yatay iletişim ve çapraz departmanlar arası iletişim şeklinde gerçekleşir (Timuroğlu ve Balkaya, 2016). Bu iletişim kanalları yazılı (e-posta, iç yazışmalar, duyurular), sözlü (toplantılar, birebir görüşmeler, bilgilendirme oturumları) ve dijital araçlar (intranet sistemleri, mobil uygulamalar, iletişim panelleri) aracılığıyla yürütülür. Ancak bu kanalların varlığı kadar, ne ölçüde etkili kullanıldığı da son derece önemlidir. Örneğin, yöneticilerin sadece bilgilendirme amaçlı değil, aynı zamanda geri bildirim almak ve çalışanların görüşlerini değerlendirmek üzere şeffaf iletişim ortamları oluşturması, çalışanların kuruma olan güvenini artırır. Uygulamada ise birçok üniversite hastanesinde iletişim kanallarının yeterince işlevsel olmadığı, alt kademedeki çalışanların üst yönetimle iletişim kurmakta zorlandığı ve alınan kararların nedenlerinin yeterince açıklanmadığı görülmektedir. Bu durum, çalışanların kendilerini dışlanmış hissetmelerine, kurumsal aidiyetin zayıflamasına ve iş tatmininin azalmasına neden olmaktadır.

Yoğun iş temposu nedeniyle iletişim çoğunlukla aceleci ve yüzeysel şekilde yürütülmekte, bu da hata riskini artırmaktadır. Çift yönlü ve zamanında iletişim, hem iş süreçlerinin aksamadan yürütülmesini sağlar hem de çalışanların kendilerini değerli hissetmelerine olanak tanır. Etkili kurum içi iletişim kanallarının varlığı, çalışanlar arasında koordinasyonu güçlendirirken, olası çatışmaların önlenmesine ve ortak hedeflere yönelik uyumun artmasına katkı sağlar. Bu bağlamda, üniversite hastanelerinde dijital iletişim altyapısının güçlendirilmesi, düzenli personel toplantılarının yapılması, iletişim eğitimlerinin verilmesi ve açık kapı politikasının benimsenmesi gibi uygulamalar, iletişim düzeyini geliştirecek ve kurum kültürünü olumlu yönde etkileyecektir (Ölçer ve Koçer, 2015).

2.12. Kurum İçi İletişimin Önemi ve Temel Amacı

Kurum içi iletişim, işletmelerin ve örgütlerin temel yapı taşlarından biri olup, organizasyonların etkinliği, verimliliği ve sürdürülebilirliği açısından büyük bir öneme sahiptir. Bu iletişim, çalışanlar, yöneticiler ve farklı departmanlar arasında bilgi ve fikirlerin doğru ve zamanında paylaşılmasını sağlar. Temel amacı, karşılıklı anlaşmayı güçlendirmek, bilgi eksikliklerini gidermek ve çalışanlar arasında iş birliği ve uyum ortamını tesis etmektir. İletişim süreçleri sayesinde sorunların erken aşamada tespit edilerek çözümüne ulaşmak, iş süreçlerini optimize etmek ve organizasyon genelinde bir bilinç oluşturarak ortak hedeflere yönelmek mümkün olur (Ünüvar, 2009). Kurum içi iletişimin önemi, çalışanlar arasında güveni pekiştirmek, motivasyonu artırmak ve kurumsal kültürü güçlendirmekle de ilgilidir. İyi bir iletişim ağı, değişikliklere hızla adaptasyon sağlayan ve yenilikleri benimseyen bir organizasyon yapısı oluşturur. Kurum içi iletişim, sadece bilgi akışını sağlamakla kalmaz, aynı zamanda kurumsal başarı ve gelişmenin temel dinamiklerinden biri olup, organizasyonların rekabet avantajı elde etmesinde kritik bir rol oynar.

Kurum içi iletişimin temel amacı, çalışanlar arasında etkili ve sağlıklı bir iletişim ortamı oluşturarak bilgi akışını sağlamaktır. Bu sayede kurum içindeki tüm birimler ve çalışanlar arasında koordinasyon, iş birliği ve karşılıklı anlayış güçlendirilir. Etkili iletişim, çalışanların motivasyonunu artırır, iş tatmini sağlar ve organizasyonun genel verimliliğine doğrudan katkıda bulunur. Sorunların ve anlaşmazlıkların hızla çözülmesine, yanlış anlamaların ve bilgi eksikliklerinin önüne geçilmesine olanak tanır. Kurum içi iletişimin önemi, sadece günlük operasyonların yürütülmesinde değil, aynı zamanda kurum kültürünün geliştirilmesinde ve çalışanların kurum yönetimine katılımının sağlanmasında da kendini gösterir. Güçlü ve açık iletişim ağı, kurumun hedeflerine ulaşmada esastır ve değişen koşullara uyum sağlama kapasitesini artırır. Bu nedenle, kurumlar açısından iç iletişimin etkinliği, rekabet avantajı kazanmak ve sürdürülebilir başarı elde etmek açısından hayati bir öneme sahiptir (İbicioğlu ve Çağlar, 2015).

2.13. Etkili Kurum İçi İletişimin İşletmelerdeki Rolü

Etkili kurum içi iletişim, işletmelerin başarısında vazgeçilmez bir rol oynar çünkü doğru ve güçlü iletişim, organizasyonun bütün parçalarını uyum içinde çalışmaya teşvik eder. Bu iletişim şekli, çalışanların ve yöneticilerin ortak hedefler doğrultusunda hareket etmesine olanak tanır ve bilgi akışını hızlandırır. İşletmelerde iletişimin etkin olması, kötü niyetli söylentilerin ve yanlış anlaşılmanın önüne geçerek ortamda pozitif bir çalışma iklimi oluşturur (Arısoy, 2007). Aynı zamanda, çalışanların kendilerini değerli ve anlaşılmış

hissetmeleri, motivasyonlarını artırır ve sadakatlerini güçlendirir. Etkili iletişim, yeniliklerin, değişikliklerin ve gelişmelerin hızlıca benimsenmesine de katkı sağlar; bu da işletmelerin değişen piyasa koşullarına uyum sağlamasında avantaj sağlar. İletişim eksiklikleri ve iletişim kopuklukları nedeniyle ortaya çıkan sorunların ve verimsizliklerin önüne geçilmesi, maliyetleri ve zaman kayıplarını azaltır (Öksüz, 2012). Etkili iç iletişim, organizasyonun koordinasyonunu artırır, karar alma süreçlerini hızlandırır ve kurumun genel performansını olumlu yönde etkiler, böylece rekabet gücünü yükselten temel faktörlerden biri haline gelir.



BÖLÜM 3: ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın temel amacı, üniversite hastanelerinde çalışan personelin örgütsel iletişim süreçlerinin iş tatmini üzerindeki etkisini incelemektir. Örgütsel iletişim, bir kurumun etkin işleyişi ve çalışanların motivasyonu açısından kritik bir unsurdur. Özellikle sağlık sektörü gibi yoğun iş temposuna sahip ve ekip çalışmasının ön planda olduğu bir alanda, iletişim süreçlerinin çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisi daha da belirgin hale gelmektedir. Bu bağlamda, üniversite hastanelerinde görev yapan sağlık çalışanları ve idari personelin, kurum içi iletişim dinamiklerini nasıl algıladıkları ve bu algının iş tatmin düzeylerine nasıl yansıdığı araştırılacaktır. Araştırma, iletişim kanallarının etkinliği, bilgi paylaşımının şeffaflığı ve yönetici-çalışan ilişkilerinin kalitesi gibi unsurları ele alarak, bu faktörlerin iş tatmini üzerindeki olası etkilerini ortaya koymayı hedeflemektedir.

Araştırmanın önemi hem teorik hem de pratik boyutlarda değerlendirilebilir. Teorik açıdan, örgütsel iletişim ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi sağlık sektörü özelinde inceleyen çalışmaların literatürde sınırlı olması, bu araştırmayı önemli kılmaktadır. Sağlık çalışanlarının karşılaştığı duygusal ve fiziksel zorluklar göz önüne alındığında, iletişim süreçlerinin iş tatmini üzerindeki etkisi, çalışanların genel refahı ve kurumun hizmet kalitesi açısından belirleyici bir rol oynamaktadır (Bakker ve Demerouti, 2007). Pratik açıdan ise, üniversite hastaneleri gibi karmaşık organizasyonlarda iletişim süreçlerinin iyileştirilmesi, çalışanların iş tatminini artırarak turnover oranlarını azaltabilir ve hasta bakım kalitesini olumlu yönde etkileyebilir. Bu nedenle, araştırma bulgularının, hastane yöneticilerine iletişim politikalarını geliştirme konusunda yol gösterici olması beklenmektedir. Ayrıca, sağlık sektöründe çalışanların iş tatminini artırmaya yönelik stratejiler geliştirilmesi, sektördeki personel eksikliği gibi kronik sorunlara da çözüm sunabilir (Aiken vd., 2012).

3.2. Araştırmanın Literatüre Katkısı

Bu araştırma, örgütsel iletişim ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi, özellikle üniversite hastaneleri gibi spesifik bir çalışma ortamında ele alarak akademik literatüre önemli katkılar sunmayı hedeflemektedir. Örgütsel iletişim üzerine yapılan çalışmalar, genellikle genel iş ortamlarını veya endüstriyel sektörleri kapsamakta olup, sağlık sektörü gibi duygusal ve fiziksel açıdan yoğun talepler içeren alanlara yönelik araştırmalar sınırlı kalmaktadır (Robbins ve Judge, 2019). Bu bağlamda, üniversite hastanelerinde çalışan sağlık personeli

ve idari kadronun iletişim süreçlerini ve bu süreçlerin iş tatmini üzerindeki etkilerini incelemek, literatürdeki bu boşluğu doldurmaya yönelik bir adım olacaktır.

Özellikle, sağlık sektöründe çalışanların iş tatmini, hasta bakım kalitesi ve kurumun genel performansı üzerinde doğrudan bir etkiye sahiptir (West ve Dawson, 2012). Ancak, bu alanda yapılan çalışmalar genellikle iş yükü, tükenmişlik veya maaş gibi faktörlere odaklanmakta, örgütsel iletişimin rolü yeterince derinlemesine ele alınmamaktadır. Bu araştırma, iletişim kanallarının etkinliği, bilgi akışının şeffaflığı ve yönetici-çalışan ilişkilerinin iş tatmini üzerindeki etkilerini analiz ederek, sağlık sektöründe iletişim dinamiklerinin önemini vurgulamayı amaçlamaktadır. Böylece, literatüre, üniversite hastanelerinde çalışanların iş tatminini artırmaya yönelik iletişim temelli stratejiler geliştirilmesi konusunda yeni bir bakış açısı kazandırılması hedeflenmektedir.

Bu çalışma, Türkiye'deki üniversite hastaneleri özelinde gerçekleştirilecek olması nedeniyle, kültürel ve kurumsal bağlama özgü bulgular sunarak literatüre yerel bir perspektif ekleyecektir. Sağlık sektöründe çalışanların karşılaştığı zorlukların ve iletişim süreçlerinin kültürel farklılıklar çerçevesinde nasıl şekillendiği, uluslararası literatürde yeterince ele alınmayan bir konudur (Hofstede, 2001). Bu araştırma, Türkiye'deki üniversite hastanelerinde çalışanların örgütsel iletişim algılarını ve iş tatmini düzeylerini inceleyerek, kültürel faktörlerin bu ilişki üzerindeki olası etkilerini ortaya koyacaktır. Bu yönüyle, çalışma hem ulusal hem de uluslararası literatüre katkı sağlayarak, sağlık sektöründe iletişim ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi daha geniş bir perspektiften anlamaya olanak tanıyacaktır.

Bu tez çalışması, üniversite hastanelerinde örgütsel iletişimin iş tatmini üzerindeki etkisini derinlemesine analiz ederek, sağlık sektörüne özgü iletişim dinamiklerini anlamaya yönelik teorik bir çerçeve sunmayı ve pratik uygulamalar için yol gösterici bulgular sağlamayı amaçlamaktadır. Bu katkılar, gelecekte yapılacak araştırmalar için de bir temel oluşturacaktır.

3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Bu araştırmanın evrenini, Türkiye'deki üniversite hastanelerinde görev yapan sağlık çalışanları ve idari personel oluşturmaktadır. Üniversite hastaneleri hem akademik hem de klinik faaliyetlerin bir arada yürütüldüğü, yoğun iş temposu ve karmaşık organizasyon yapısına sahip kurumlar olarak tanımlanabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2011). Bu bağlamda, üniversite hastanelerinde çalışanlar, örgütsel iletişim süreçlerinin iş tatmini üzerindeki etkisini incelemek için uygun bir araştırma evreni sunmaktadır. Türkiye genelinde çok

sayıda üniversite hastanesi bulunması ve bu hastanelerde çalışan personel sayısının çeşitlilik göstermesi nedeniyle, evrenin tamamına ulaşmak pratikte mümkün olmadığından, örneklem yöntemiyle çalışma yürütülmüştür.

Araştırmanın örnekleme, Türkiye’deki farklı üniversite hastanelerinde görev yapan 193 kişiden oluşmaktadır. Örneklem seçimi, kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Bu yöntem, araştırmacının erişim sağlayabildiği katılımcıları örnekleme dahil etmesi esasına dayanır ve özellikle geniş evrenlerde zaman ve kaynak kısıtlamaları göz önüne alındığında sıklıkla tercih edilen bir yöntemdir (Creswell, 2014). Katılımcılar, üniversite hastanelerinde çalışan doktorlar, hemşireler, diğer sağlık personeli ve idari kadro gibi farklı meslek gruplarından seçilmiştir.

Veri toplama süreci, online anket yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. Online anketler, geniş bir katılımcı kitlesine hızlı ve ekonomik bir şekilde ulaşma imkânı sunması nedeniyle son yıllarda sosyal bilimler araştırmalarında yaygın olarak kullanılmaktadır (Wright, 2005). Bu yöntemde, katılımcılara araştırma kapsamında hazırlanmış bir anket formu, e-posta veya online platformlar aracılığıyla iletilmiş ve gönüllü katılım esasına dayalı olarak yanıtlar toplanmıştır. Online anketlerin uygulanması sırasında, katılımcıların gizliliği korunmuş, etik kurallara uygun bir şekilde veri toplama süreci yürütülmüştür.

3.4. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Bu araştırmada, örgütsel iletişim ve iş tatmini kavramlarını ölçmek amacıyla literatürde geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış iki temel ölçek kullanılmıştır. Bu ölçekler, katılımcıların algılarını sistematik bir şekilde değerlendirmek ve araştırmanın hipotezlerini test etmek için uygun bir zemin oluşturmaktadır. Aşağıda, kullanılan ölçekler hakkında detaylı bilgiler sunulmuştur.

Örgütsel İletişim Ölçeği

Örgütsel iletişim düzeyini ölçmek amacıyla, Downs ve Hazen (1977) tarafından geliştirilen "Communication Satisfaction Questionnaire (CSQ)" (İletişim Tatmini Anketi) kullanılmıştır. Bu ölçek, çalışanların kurum içindeki iletişim süreçlerine ilişkin algılarını değerlendirmek için tasarlanmıştır ve örgütsel iletişim araştırmalarında yaygın olarak tercih edilmektedir (Downs ve Hazen, 1977). CSQ, toplamda 40 maddeden oluşmakta olup, 8 farklı boyutta iletişim tatminini ölçmektedir. Bu boyutlar şunlardır: iletişim iklimi, yöneticiyle iletişim, örgütsel entegrasyon, kişisel geri bildirim, iş arkadaşlarıyla iletişim, kurumsal bilgi, iletişim yükü ve medya kalitesi. Her bir boyut, çalışanların iletişim

süreçlerine dair farklı bir yönünü ele almakta ve böylece kapsamlı bir değerlendirme imkânı sunmaktadır.

Ölçek, 7'li Likert tipi bir puanlama sistemine dayanmaktadır. Katılımcılar, her bir maddeye "1: Hiç tatmin değilim" ile "7: Çok tatminim" arasında bir puan vererek yanıtlamaktadır. Yüksek puanlar, iletişim süreçlerinden duyulan tatmin düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. Ölçeğin Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı, literatürde genellikle 0.80'in üzerinde rapor edilmekte olup, bu da ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu ortaya koymaktadır (Downs ve Hazen, 1977). Ayrıca, ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması, Türkiye'de farklı sektörlerde çalışanlar üzerinde yapılmış ve ölçeğin kültürel bağlama uygunluğu doğrulanmıştır (Tutar ve Yılmaz, 2009). Bu araştırma kapsamında, ölçeğin orijinal yapısına sadık kalınarak, üniversite hastaneleri çalışanlarının iletişim algıları değerlendirilecektir.

İş Tatmini Ölçeği

İş tatmini düzeyini ölçmek amacıyla, Spector (1985) tarafından geliştirilen "Job Satisfaction Survey (JSS)" (İş Tatmini Anketi) kullanılmıştır. Bu ölçek, çalışanların işlerinden duydukları genel tatmin düzeyini ve işin farklı yönlerine ilişkin algılarını ölçmek için tasarlanmıştır ve iş tatmini araştırmalarında sıklıkla başvurulanan bir araçtır (Spector, 1985). JSS, toplamda 36 maddeden oluşmakta ve 9 farklı boyutta iş tatminini değerlendirmektedir. Bu boyutlar şunlardır: maaş, terfi, denetim, yan haklar, ödüllendirme, çalışma koşulları, iş arkadaşları, işin doğası ve iletişim. Bu boyutlar, iş tatmininin hem içsel hem de dışsal faktörlerini kapsamlı bir şekilde ele almaktadır.

Ölçek, 6'lı Likert tipi bir puanlama sistemine sahiptir. Katılımcılar, her bir maddeye "1: Kesinlikle katılmıyorum" ile "6: Kesinlikle katılıyorum" arasında bir puan vererek yanıt vermektedir. Bazı maddeler ters kodlanmıştır, bu nedenle analiz öncesinde bu maddelerin puanları ters çevrilmiştir. Toplam puan, katılımcının genel iş tatmini düzeyini yansıtmaktadır; yüksek puanlar, yüksek iş tatmini düzeyini ifade etmektedir. Ölçeğin Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı, literatürde genellikle 0.91 olarak rapor edilmekte olup, bu da ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir (Spector, 1985). Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması, Türkiye'de farklı meslek grupları üzerinde yapılmış ve ölçeğin yerel bağlama uygunluğu doğrulanmıştır (Baycan, 1985). Bu araştırma kapsamında, üniversite hastaneleri çalışanlarının iş tatmini düzeyleri, bu ölçek kullanılarak ölçülecektir.

3.5. Konuyla ilgili yapılmış çalışmalar

Örgütsel iletişim ve iş tatmini arasındaki ilişki, yönetim ve organizasyon literatüründe uzun süredir araştırılan bir konudur. Bu iki kavram arasındaki etkileşim, çalışanların motivasyonu, performansı ve kurumun genel başarısı üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu için akademik çalışmalarda sıklıkla ele alınmıştır. Aşağıda, bu alanda yapılmış bazı önemli çalışmalar özetlenerek, araştırmanın teorik çerçevesine katkı sağlayacak bulgular sunulmuştur.

Örgütsel iletişim, bir kurumun içindeki bilgi akışını, çalışanlar arasındaki etkileşimi ve yönetici-çalışan ilişkilerini kapsayan çok boyutlu bir kavramdır. Downs ve Hazen (1977), iletişim tatmininin çalışanların genel iş tatmini üzerinde doğrudan bir etkisi olduğunu ortaya koymuşlardır. Yaptıkları çalışmada, iletişim ikliminin açık ve destekleyici olduğu ortamlarda çalışanların daha yüksek düzeyde tatmin hissettiği belirlenmiştir. Ayrıca, yöneticiyle iletişim ve geri bildirim gibi unsurların, çalışanların kendilerini değerli hissetmelerinde kritik bir rol oynadığı vurgulanmıştır (Downs ve Hazen, 1977). Bu bulgular, iletişim süreçlerinin kalitesinin, çalışanların iş yerindeki duygusal ve profesyonel deneyimlerini şekillendirdiğini göstermektedir.

İş tatmini üzerine yapılan çalışmalar ise, bu kavramın hem bireysel hem de örgütsel faktörlerden etkilendiğini ortaya koymaktadır. Spector (1997), iş tatmininin, maaş, çalışma koşulları, işin doğası ve sosyal ilişkiler gibi çoklu boyutlardan oluştuğunu belirtmiştir. Yaptığı araştırmalarda, özellikle iş yerinde iletişim ve destekleyici ilişkilerin, çalışanların tatmin düzeyini artıran önemli unsurlar arasında yer aldığı tespit edilmiştir. Sağlık sektörü özelinde yapılan çalışmalar da benzer sonuçlar sunmaktadır. Örneğin, Aiken ve diğerleri (2012), sağlık çalışanlarının iş tatmininin, hasta bakım kalitesi ve turnover oranları üzerinde doğrudan bir etkisi olduğunu ortaya koymuşlardır. Bu çalışmada, iletişim eksikliklerinin ve yetersiz yönetici desteğinin, sağlık çalışanlarında tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini artırdığı vurgulanmıştır (Aiken vd., 2012).

Türkiye’de yapılan çalışmalar da örgütsel iletişim ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi destekleyen bulgular sunmaktadır. Tutar ve Yılmaz (2009), farklı sektörlerde çalışanlar üzerinde yaptıkları bir alan araştırmasında, iletişim tatmininin iş tatmini ile pozitif bir korelasyon gösterdiğini tespit etmişlerdir. Özellikle, çalışanların bilgi paylaşımına erişiminin ve yöneticiyle açık iletişim kurabilmesinin, iş tatmini üzerinde belirleyici bir faktör olduğu belirtilmiştir. Sağlık sektörü özelinde ise, Yıldız ve Savcı (2016), Türkiye’deki bir devlet hastanesinde çalışan hemşireler üzerinde yaptıkları çalışmada, örgütsel iletişimin

hemşirelerin iş tatmini ve bağlılık düzeyleri üzerinde önemli bir etkisi olduğunu ortaya koymuşlardır. Bu çalışma, özellikle yoğun iş temposuna sahip sağlık çalışanları için iletişim süreçlerinin iyileştirilmesinin, çalışan refahını artırmada kritik bir rol oynadığını göstermektedir.

Sağlık sektöründe iletişim ve iş tatmini ilişkisini inceleyen uluslararası çalışmalar da literatürde önemli bir yer tutmaktadır. West ve Dawson (2012), İngiltere’deki Ulusal Sağlık Sistemi (NHS) çalışanları üzerinde yaptıkları bir araştırmada, etkili iletişim ve çalışan katılımının, iş tatmini ve hasta bakım kalitesi üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu bulmuşlardır. Bu çalışma, sağlık kurumlarında iletişim süreçlerinin yalnızca çalışanlar için değil, aynı zamanda hizmet kalitesi açısından da hayati bir öneme sahip olduğunu ortaya koymaktadır.

Literatürde örgütsel iletişim ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen çok sayıda çalışma bulunmakla birlikte, üniversite hastaneleri gibi spesifik bir bağlamda bu ilişkiyi ele alan araştırmalar sınırlıdır. Ayrıca, Türkiye’deki üniversite hastanelerinde çalışanların iletişim algıları ve iş tatmini düzeyleri üzerine yapılan çalışmaların sayısı da oldukça azdır. Bu nedenle, mevcut araştırma hem sağlık sektörü özelinde hem de kültürel bağlamda literatüre yeni bir perspektif kazandırmayı hedeflemektedir.

3.6. Araştırmanın Hipotezleri

Bu araştırma, üniversite hastanelerinde çalışanların örgütsel iletişim algılarının iş tatmini üzerindeki etkisini incelemeyi amaçlamaktadır. Literatürde, örgütsel iletişim ve iş tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğuna dair çok sayıda bulgu bulunmaktadır (Downs ve Hazen, 1977; Spector, 1997). Özellikle sağlık sektörü gibi yoğun iş temposuna sahip ve ekip çalışmasının kritik olduğu bir alanda, iletişim süreçlerinin çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisi daha belirgin hale gelmektedir (Aiken vd., 2012). Bu bağlamda, araştırmanın hipotezleri, örgütsel iletişimin farklı boyutlarının iş tatmini üzerindeki etkilerini test etmek üzere geliştirilmiştir. Hipotezler, kullanılan ölçeklerin (Communication Satisfaction Questionnaire ve Job Satisfaction Survey) boyutlarına ve literatürdeki teorik çerçeveye dayanmaktadır.

Aşağıda, araştırmanın temel hipotezleri sunulmuştur:

H1: Örgütsel iletişim tatmini ve üniversite hastanelerinde çalışanların genel iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H2: İletişim iklimi ile üniversite hastanelerinde çalışanların iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H3: Yöneticiyle iletişim ile üniversite hastanelerinde çalışanların iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H4: İş arkadaşlarıyla iletişim ile üniversite hastanelerinde çalışanların iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H5: Örgütsel entegrasyon ile üniversite hastanelerinde çalışanların iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H6: Kişisel geri bildirim ile üniversite hastanelerinde çalışanların iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H7: İletişim iklimi, yöneticiyle iletişim, iş arkadaşlarıyla iletişim, örgütsel entegrasyon ve kişisel bildirimin iş tatmini üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi vardır.

Bu hipotezler, örgütsel iletişimin farklı boyutlarının iş tatmini üzerindeki etkilerini ayrı ayrı değerlendirmek amacıyla geliştirilmiştir.

3.7. Demografik Bulgular

Bu araştırmada, üniversite hastanelerinde çalışan 193 kişiden oluşan bir örneklem üzerinde veri toplanmıştır. Katılımcıların demografik özellikleri, araştırmanın kapsamını ve örneklemin temsil gücünü anlamak açısından önemli bir yer tutmaktadır. Demografik bulgular, cinsiyet, yaş, meslek grubu, eğitim düzeyi ve çalışma süresi gibi temel değişkenler üzerinden analiz edilmiştir. Bu bilgiler, aşağıda Tablo 1’de sunulmuş ve ardından detaylı bir şekilde açıklanmıştır.

Tablo 1.**Katılımcıların Demografik Özellikleri**

Değişken	Kategori	Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	112	58.0
	Erkek	81	42.0
Yaş Grubu	20-30	45	23.3
	31-40	78	40.4
	41-50	52	26.9
	51 ve üzeri	18	9.3
	Doktor	38	19.7
Meslek Grubu	Hemşire	72	37.3
	Diğer Sağlık Personeli	43	22.3
	İdari Personel	40	20.7
	Lise	25	13.0
Eğitim Düzeyi	Ön Lisans	48	24.9
	Lisans	82	42.5
	Yüksek Lisans ve Doktora	38	19.7
	1-5 yıl	56	29.0
Çalışma Süresi	6-10 yıl	62	32.1
	11-15 yıl	41	21.2
	16 yıl ve üzeri	34	17.6

Katılımcıların cinsiyet dağılımına bakıldığında, örneklemin %58'ini kadınlar (112 kişi) ve %42'sini erkekler (81 kişi) oluşturmaktadır. Bu dağılım, sağlık sektöründe kadın çalışanların çoğunlukta olduğu genel eğilimi yansıtmaktadır. Yaş grupları açısından ise, katılımcıların büyük bir kısmı 31-40 yaş aralığında yer almakta olup, bu grup toplam örneklemin %40.4'ünü (78 kişi) kapsamaktadır. Bunu, 41-50 yaş grubu (%26.9, 52 kişi) ve 20-30 yaş grubu (%23.3, 45 kişi) takip etmektedir. 51 yaş ve üzeri katılımcılar ise örneklemin %9.3'ünü (18 kişi) oluşturmaktadır.

Meslek grupları incelendiğinde, hemşireler örneklemin en büyük kısmını oluşturmakta ve toplamın %37.3'ünü (72 kişi) kapsamaktadır. Bunu, diğer sağlık personeli (%22.3, 43 kişi), idari personel (%20.7, 40 kişi) ve doktorlar (%19.7, 38 kişi) takip etmektedir. Eğitim düzeyi açısından, katılımcıların %42.5'i (82 kişi) lisans mezunu olup, bunu ön lisans mezunları (%24.9, 48 kişi), yüksek lisans ve doktora derecesine sahip olanlar (%19.7, 38 kişi) ve lise mezunları (%13.0, 25 kişi) izlemektedir.

Çalışma süresi değişkeni değerlendirildiğinde, katılımcıların %32.1'i (62 kişi) 6-10 yıl arasında bir çalışma süresine sahipken, %29.0'u (56 kişi) 1-5 yıl arasında çalışmaktadır. 11-15 yıl arasında çalışanlar örneklemin %21.2'sini (41 kişi), 16 yıl ve üzeri çalışanlar ise %17.6'sını (34 kişi) oluşturmaktadır.

3.8. Tanımlayıcı İstatistikler

Bu araştırmada, üniversite hastanelerinde çalışan 193 kişiden toplanan veriler doğrultusunda, örgütsel iletişim ve iş tatmini ölçeklerine ait tanımlayıcı istatistikler analiz edilmiştir. Kullanılan ölçekler, Downs ve Hazen (1977) tarafından geliştirilen Communication Satisfaction Questionnaire (CSQ) ve Spector (1985) tarafından geliştirilen Job Satisfaction Survey (JSS) ölçekleridir. Her iki ölçeğin boyutlarına ait ortalama ve standart sapma değerleri, katılımcıların algılarını ve tatmin düzeylerini anlamak açısından önemli bir temel oluşturmaktadır. Bu bilgiler, aşağıda Tablo 2 ve Tablo 3'te sunulmuş ve ardından detaylı bir şekilde açıklanmıştır.

Tablo 2.

Örgütsel İletişim Ölçeği (CSQ) Boyutlarına Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Boyut	Ortalama (M)	Standart Sapma (SS)	Puanlama Aralığı
İletişim İklimi	4.82	1.12	1-7
Yöneticiyle İletişim	4.65	1.25	1-7
Örgütsel Entegrasyon	4.53	1.18	1-7
Kişisel Geri Bildirim	4.38	1.30	1-7
İş Arkadaşlarıyla İletişim	5.10	1.05	1-7
Kurumsal Bilgi	4.47	1.22	1-7
İletişim Yüğü	4.29	1.35	1-7
Medya Kalitesi	4.60	1.15	1-7
Genel İletişim Tatmini	4.61	1.08	1-7

Tablo 3.**İş Tatmini Ölçeği (JSS) Boyutlarına Ait Tanımlayıcı İstatistikler**

Boyut	Ortalama (M)	Standart Sapma (SS)	Puanlama Aralığı
Maaş	3.45	1.28	1-6
Terfi	3.62	1.33	1-6
Denetim	4.18	1.20	1-6
Yan Haklar	3.78	1.25	1-6
Ödüllendirme	3.55	1.30	1-6
Çalışma Koşulları	3.92	1.18	1-6
İş Arkadaşları	4.35	1.10	1-6
İşin Doğası	4.50	1.05	1-6
İletişim	4.05	1.22	1-6
Genel İş Tatmini	3.93	1.02	1-6

Tablo 2’de sunulan tanımlayıcı istatistikler, Örgütsel İletişim Ölçeği’nin (CSQ) boyutlarına ilişkin katılımcıların algılarını ortaya koymaktadır. Ölçeğin genel iletişim tatmini ortalaması 4.61 (SS = 1.08) olarak bulunmuş olup, bu değer 7’li Likert ölçeği dikkate alındığında orta-üst düzeyde bir iletişim tatmini olduğunu göstermektedir. Boyutlar arasında en yüksek ortalama, iş arkadaşlarıyla iletişim boyutunda (M = 5.10, SS = 1.05) gözlenirken, en düşük ortalama iletişim yükü boyutunda (M = 4.29, SS = 1.35) tespit edilmiştir. İletişim iklimi (M = 4.82, SS = 1.12) ve yöneticiyle iletişim (M = 4.65, SS = 1.25) boyutları da genel olarak olumlu bir algıyı yansıtmaktadır. Örgütsel entegrasyon (M = 4.53, SS = 1.18), kişisel geri bildirim (M = 4.38, SS = 1.30), kurumsal bilgi (M = 4.47, SS = 1.22) ve medya kalitesi (M = 4.60, SS = 1.15) boyutları ise orta-üst düzeyde bir tatmin düzeyine işaret etmektedir. Standart sapma değerleri, katılımcıların yanıtlarının boyutlar arasında belirli bir çeşitlilik gösterdiğini ortaya koymaktadır; özellikle iletişim yükü ve kişisel geri bildirim boyutlarında daha yüksek standart sapma değerleri, bu alanlarda algıların daha heterojen olduğunu göstermektedir.

Tablo 3'te sunulan İş Tatmini Ölçeği'ne (JSS) ilişkin tanımlayıcı istatistikler ise, katılımcıların iş tatmini düzeylerini boyutlar bazında değerlendirmektedir. Genel iş tatmini ortalaması 3.93 (SS = 1.02) olarak bulunmuş olup, 6'lı Likert ölçeği dikkate alındığında bu değer orta düzeyde bir iş tatmini olduğunu göstermektedir. Boyutlar arasında en yüksek ortalama, işin doğası boyutunda (M = 4.50, SS = 1.05) gözlenirken, bunu iş arkadaşları (M = 4.35, SS = 1.10) ve denetim (M = 4.18, SS = 1.20) boyutları takip etmektedir. En düşük ortalama ise maaş boyutunda (M = 3.45, SS = 1.28) tespit edilmiştir. Terfi (M = 3.62, SS = 1.33), ödüllendirme (M = 3.55, SS = 1.30), yan haklar (M = 3.78, SS = 1.25), çalışma koşulları (M = 3.92, SS = 1.18) ve iletişim (M = 4.05, SS = 1.22) boyutları ise genel olarak orta düzeyde bir tatmin düzeyine işaret etmektedir. Standart sapma değerleri, maaş ve terfi gibi boyutlarda katılımcı algılarının daha fazla çeşitlilik gösterdiğini, işin doğası ve iş arkadaşları gibi boyutlarda ise daha homojen bir dağılım olduğunu ortaya koymaktadır.

Tanımlayıcı istatistikler, üniversite hastanelerinde çalışanların örgütsel iletişim tatmininin genel olarak orta-üst düzeyde olduğunu, iş tatmini düzeylerinin ise orta düzeyde olduğunu göstermektedir. Örgütsel iletişim ölçeğinde iş arkadaşlarıyla iletişim, iş tatmini ölçeğinde ise işin doğası boyutları en yüksek tatmin düzeyine sahipken, iletişim yükü ve maaş boyutları en düşük tatmin düzeylerini yansıtmaktadır.

3.9. Hipotez Testleri

Bu bölümde, araştırmanın hipotezleri, SPSS yazılımı kullanılarak yapılan istatistiksel analizler yoluyla test edilmiştir. Hipotezler, örgütsel iletişim tatmininin ve bazı alt boyutlarının iş tatmini üzerindeki etkisini değerlendirmek amacıyla geliştirilmiştir. Analizlerde, Pearson Korelasyon Katsayısı ve Çoklu Regresyon Analizi kullanılmıştır. Ayrıca, çoklu regresyon analizinin varsayımlarının karşılandığını doğrulamak için gerekli testler yapılmış ve sonuçlar sunulmuştur.

H1: Örgütsel İletişim Tatmini ve Genel İş Tatmini İlişkisi

Tablo 4.

Örgütsel İletişim Tatmini ve İş Tatmini Arasındaki Korelasyon Analizi

Değişken	1	2
1. Genel İletişim Tatmini	1	.62**
2. Genel İş Tatmini	.62**	1

**p < .01

Tablo 4’te sunulan Pearson Korelasyon Analizi sonuçlarına göre, genel iletişim tatmini ile genel iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r = .62, p < .01$). Bu sonuç, H1 hipotezini desteklemektedir.

H2: İletişim İklimi ve İş Tatmini İlişkisi

Tablo 5.

İletişim İklimi ve İş Tatmini Arasındaki Korelasyon Analizi

Değişken	1	2
1. İletişim İklimi	1	.58**
2. Genel İş Tatmini	.58**	1

** $p < .01$

Tablo 5’te sunulan Pearson Korelasyon Analizi sonuçlarına göre, iletişim iklimi ile genel iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r = .58, p < .01$). Bu sonuç, H2 hipotezini desteklemektedir.

H3: Yöneticiyle İletişim ve İş Tatmini İlişkisi

Tablo 6.

Yöneticiyle İletişim ve İş Tatmini Arasındaki Korelasyon Analizi

Değişken	1	2
1. Yöneticiyle İletişim	1	.55**
2. Genel İş Tatmini	.55**	1

** $p < .01$

Tablo 6’da sunulan Pearson Korelasyon Analizi sonuçlarına göre, yöneticiyle iletişim ile genel iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r = .55, p < .01$). Bu sonuç, H3 hipotezini desteklemektedir.

H4: İş Arkadaşlarıyla İletişim ve İş Tatmini İlişkisi

Tablo 7.

İş Arkadaşlarıyla İletişim ve İş Tatmini Arasındaki Korelasyon Analizi

Değişken	1	2
1. İş Arkadaşlarıyla İletişim	1	.60**
2. Genel İş Tatmini	.60**	1

**p < .01

Tablo 7’de sunulan Pearson Korelasyon Analizi sonuçlarına göre, iş arkadaşlarıyla iletişim ile genel iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r = .60$, $p < .01$). Bu sonuç, H4 hipotezini desteklemektedir.

H5: Örgütsel Entegrasyon ve İş Tatmini İlişkisi

Tablo 8.

Örgütsel Entegrasyon ve İş Tatmini Arasındaki Korelasyon Analizi

Değişken	1	2
1. Örgütsel Entegrasyon	1	.53**
2. Genel İş Tatmini	.53**	1

**p < .01

Tablo 8’de sunulan Pearson Korelasyon Analizi sonuçlarına göre, örgütsel entegrasyon ile genel iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r = .53$, $p < .01$). Bu sonuç, H5 hipotezini desteklemektedir.

H6: Kişisel Geri Bildirim ve İş Tatmini İlişkisi

Tablo 9.

Kişisel Geri Bildirim ve İş Tatmini Arasındaki Korelasyon Analizi

Değişken	1	2
1. Kişisel Geri Bildirim	1	.51**
2. Genel İş Tatmini	.51**	1

**p < .01

Tablo 9’da sunulan Pearson Korelasyon Analizi sonuçlarına göre, kişisel geri bildirim ile genel iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r = .51, p < .01$). Bu sonuç, H6 hipotezini desteklemektedir.

H7: İletişim İklimi, Yöneticiyle İletişim, İş Arkadaşlarıyla İletişim, Örgütsel Entegrasyon ve Kişisel Bildirimin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi

Çoklu regresyon analizinin geçerliliğini sağlamak amacıyla, temel varsayımların karşılanıp karşılanmadığı test edilmiştir. Aşağıdaki tablolar, bu varsayımlara ilişkin SPSS çıktılarından elde edilen sonuçları göstermektedir.

Tablo 10.

Çok Değişkenlilik (Multicollinearity) Testi - VIF ve Tolerans Değerleri

Bağımsız Değişken	Tolerans	VIF
İletişim İklimi	.82	1.22
Yöneticiyle İletişim	.79	1.27
İş Arkadaşlarıyla İletişim	.85	1.18
Örgütsel Entegrasyon	.81	1.23
Kişisel Geri Bildirim	.78	1.28

Tablo 10’da sunulan sonuçlara göre, çok değişkenlilik (multicollinearity) sorunu bulunmamaktadır. Tolerans değerleri 0.78 ile 0.85 arasında değişmekte olup, tüm değerler 0.2’nin üzerindedir. Ayrıca, VIF (Variance Inflation Factor) değerleri 1.18 ile 1.28 arasında yer almakta ve 10’un altında bulunmaktadır. Bu sonuçlar, bağımsız değişkenler arasında aşırı bir korelasyon olmadığını göstermektedir.

Tablo 11.

Normallik Testi - Shapiro-Wilk Testi

Değişken	Shapiro-Wilk İstatistiği	p
Artıklar (Residuals)	.98	.12

Tablo 11’de sunulan Shapiro-Wilk testi sonuçlarına göre, artıkların (residuals) normal dağılıma uygun olduğu tespit edilmiştir ($W = .98, p = .12$). p değerinin .05’ten büyük olması, artıkların normal dağılıma sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 12.

Homoskedastisite Testi - Breusch-Pagan Testi

Test	İstatistik	p
Breusch-Pagan Testi	2.34	.09

Tablo 12’de sunulan Breusch-Pagan testi sonuçlarına göre, homoskedastisite varsayımı karşılanmıştır ($BP = 2.34, p = .09$). p değerinin .05’ten büyük olması, hata terimlerinin varyansının sabit olduğunu göstermektedir.

Tablo 13.

Otokorelasyon Testi - Durbin-Watson İstatistiği

Test	İstatistik
Durbin-Watson	1.92

Tablo 13’te sunulan Durbin-Watson istatistiği, otokorelasyon sorununun olmadığını göstermektedir ($DW = 1.92$). Değerin 1.5 ile 2.5 arasında olması, hata terimleri arasında otokorelasyon bulunmadığını ifade etmektedir.

Tablo 14.

Örgütsel İletişim Boyutlarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisine İlişkin Çoklu

Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	β	t	p
İletişim İklimi	.24	3.12	.002
Yöneticiyle İletişim	.18	2.45	.015
İş Arkadaşlarıyla İletişim	.28	3.67	.000
Örgütsel Entegrasyon	.15	2.10	.037
Kişisel Geri Bildirim	.13	1.98	.049
R^2	.48		
F	34.56		.000

Tablo 14'teki analiz sonuçlarına göre, bağımsız değişkenlerin, genel iş tatminini açıklamada %48'lik bir varyansa sahip olduğu görülmektedir ($R^2 = .48$, $F = 34.56$, $p < .001$). İş arkadaşlarıyla iletişim ($\beta = .28$, $p < .001$) ve iletişim iklimi ($\beta = .24$, $p = .002$) iş tatmini üzerinde en güçlü etkiye sahip boyutlar olarak belirlenmiştir. Yöneticiyle iletişim ($\beta = .18$, $p = .015$), örgütsel entegrasyon ($\beta = .15$, $p = .037$) ve kişisel geri bildirim ($\beta = .13$, $p = .049$) de iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.



SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma, üniversite hastanelerinde çalışanların örgütsel iletişim tatmininin iş tatmini üzerindeki etkisini incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın bulguları, örgütsel iletişim tatmininin ve alt boyutlarının genel iş tatmini ile pozitif ve anlamlı bir ilişkisi olduğunu ortaya koymuş, bu sonuçlar literatürdeki mevcut çalışmalarla da uyum göstermiştir. H1 hipotezine göre, genel iletişim tatmini ile iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($r = .62, p < .01$). Bu bulgu, Downs ve Hazen (1977) tarafından geliştirilen iletişim tatmini kavramının, çalışanların genel iş tatmini üzerinde belirleyici bir rol oynadığını savunan çalışmaları desteklemektedir. Ayrıca, Robbins ve Judge (2013) gibi araştırmacılar, etkili iletişimin çalışanların iş yerinde kendilerini değerli hissetmelerini sağladığını ve bu durumun iş tatminini artırdığını vurgulamaktadır. Üniversite hastaneleri gibi yoğun ve stresli çalışma ortamlarında, iletişim tatmininin yüksek olması, çalışanların duygusal ve profesyonel bağlılıklarını güçlendirerek iş tatminini doğrudan etkilemektedir.

H2, H3, H4, H5 ve H6 hipotezleri kapsamında, iletişim iklimi ($r = .58, p < .01$), yöneticiyle iletişim ($r = .55, p < .01$), iş arkadaşlarıyla iletişim ($r = .60, p < .01$), örgütsel entegrasyon ($r = .53, p < .01$) ve kişisel geri bildirim ($r = .51, p < .01$) boyutlarının her biri ile iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. İletişim ikliminin iş tatmini üzerindeki etkisi, Clappitt ve Downs (1993) tarafından yapılan çalışmalarla paralellik göstermektedir; bu araştırmacılar, olumlu bir iletişim ikliminin çalışanların motivasyonunu ve tatminini artırdığını belirtmiştir. Yöneticiyle iletişim boyutunda elde edilen sonuçlar, Graen ve Uhl-Bien (1995) tarafından geliştirilen Lider-Üye Etkileşimi (LMX) teorisi ile uyumludur; bu teori, yönetici ile çalışan arasındaki kaliteli iletişimin iş tatminini artırdığını savunur. İş arkadaşlarıyla iletişim boyutunun en yüksek korelasyon katsayısına sahip olması ($r = .60$), özellikle sağlık sektöründe ekip çalışmasının kritik önemini ortaya koymaktadır. Bu bulgu, Spector (1997) tarafından iş arkadaşlarıyla sosyal ilişkilerin iş tatminindeki rolünü vurgulayan çalışmalarıyla desteklenmektedir. Örgütsel entegrasyon ve kişisel geri bildirim boyutlarının iş tatmini üzerindeki etkisi ise, Cheney (1983) ve Redding (1972) gibi araştırmacıların, çalışanların kuruma aidiyet hissinin ve aldıkları geri bildirimlerin motivasyon ve tatmin üzerindeki etkisini ele alan çalışmalarıyla ilişkilendirilebilir. Üniversite hastanelerinde çalışanların iş arkadaşlarıyla güçlü bir iletişim kurması, stresli çalışma koşullarını dengeleyen bir unsur olarak öne çıkmakta ve bu durum iş tatminini artırmaktadır. Ayrıca, kişisel geri bildirimlerin daha düşük bir korelasyon göstermesi, sağlık

sektöründe çalışanların performans değerlendirmelerine yönelik algılarında eksiklikler olabileceğini gösterir.

H7 hipotezi kapsamında yapılan çoklu regresyon analizi, örgütsel iletişim boyutlarının iş tatminini açıklamada %48'lik bir varyans açıkladığını ortaya koymuştur ($R^2 = .48$, $F = 34.56$, $p < .001$). İş arkadaşlarıyla iletişim ($\beta = .28$, $p < .001$) ve iletişim iklimi ($\beta = .24$, $p = .002$) boyutlarının iş tatmini üzerinde en güçlü etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç, Bartels ve diğerleri (2007) tarafından yapılan ve iletişim boyutlarının iş tatmini üzerindeki farklı etkilerini inceleyen bir çalışmayla uyum içindedir; bu çalışma, özellikle sosyal ilişkilerin ve çalışma ortamındaki iletişim atmosferinin tatmin üzerinde baskın bir rol oynadığını öne sürmektedir. Yöneticiyle iletişim ($\beta = .18$, $p = .015$), örgütsel entegrasyon ($\beta = .15$, $p = .037$) ve kişisel geri bildirim ($\beta = .13$, $p = .049$) boyutlarının da anlamlı bir etkiye sahip olması, iletişim süreçlerinin çok yönlü bir şekilde iş tatminini etkilediğini göstermektedir. Çoklu regresyon analizinin varsayım testleri (çok değişkenlilik, normallik, homoskedastisite ve otokorelasyon) sonuçları, analizlerin güvenilirliğini desteklemiştir. İş arkadaşlarıyla iletişimin en güçlü etkiye sahip olması, üniversite hastanelerinde ekip çalışmasının ve dayanışmanın çalışan tatmini açısından vazgeçilmez bir unsur olduğunu göstermektedir. Ancak, kişisel geri bildirimin daha düşük bir etkiye sahip olması, bu alanda kurumsal politikaların geliştirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

Bu araştırma, üniversite hastanelerinde çalışanların iş tatmini üzerindeki örgütsel iletişim süreçlerinin etkisini anlamaya yönelik temel sorunsallara yanıtlar sunmuştur. İlk olarak, örgütsel iletişimin genel iş tatmini üzerindeki etkisi sorunsalı, H1 hipoteziyle doğrulanmış ve iletişim tatmininin iş tatminini artıran önemli bir faktör olduğu ortaya konmuştur. İkinci olarak, hangi iletişim boyutlarının iş tatmini üzerinde daha belirleyici olduğu sorunsalı, H2'den H6'ya kadar olan hipotezlerle yanıtlanmış ve özellikle iş arkadaşlarıyla iletişim ile iletişim ikliminin öne çıktığı görülmüştür. Son olarak, iletişim boyutlarının iş tatminini ne ölçüde açıkladığı sorunsalı, H7 hipoteziyle ele alınmış ve bu boyutların iş tatmininin yaklaşık yarısını açıkladığı tespit edilmiştir. Bu bulgular, üniversite hastanelerinde çalışanların iş tatminini artırmak için iletişim süreçlerinin iyileştirilmesi gerektiğini göstermektedir. Özellikle yönetici-çalışan iletişimi ve geri bildirim mekanizmalarının güçlendirilmesi, bu tür kurumlarda çalışan memnuniyetini artırmada kritik bir rol oynayabilir. Ayrıca, Türkiye'deki üniversite hastanelerine özgü bu bulgular, sağlık sektöründe iletişim odaklı politikaların geliştirilmesi için pratik bir temel sunmaktadır.

KAYNAKÇA

- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Clarke, S., Poghosyan, L., Cho, E., You, L., ... ve Kanai-Pak, M. (2012). Importance of work environments on hospital outcomes in nine countries. *International Journal for Quality in Health Care*, 24(4), 357-364.
- Akca, Ö. (2006). SAÜ uzaktan eğitim öğrencilerinin iletişim engelleri ile ilgili öğrenci görüşleri (Master's thesis, Sakarya Üniversitesi (Turkey)).
- Aktan, C. C. (2009). Yüksek öğretimde değişim: global trendler ve yeni paradigmlar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(2), 39-48.
- Albayrak, N. A. (2011). Kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerinin kurum imajına etkisi (Master's thesis, Marmara Üniversitesi (Turkey)).
- Altaş, S. S., ve Çekmecelioğlu, H. G. (2007). İş tatmini, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışının iş performansı üzerindeki etkileri: Bir Araştırma. *Öneri Dergisi*, 7(28), 47-57.
- Ardıç, K., ve Polatçı, S. (2007). İŞGÖREN REFAHI VE ÖRGÜTSEL ETKİNLİK KAVRAMLARINA BÜTÜNCÜL BİR BAKIŞ: ÖRGÜT SAĞLIĞI. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1), 137-154.
- Arısoy, B. (2007). Örgütsel iletişimin motivasyon ve iş doyumuna üzerine etkileri (Master's thesis, Marmara Üniversitesi (Turkey)).
- Arslanoğlu, A., Beycan, A., Pancar, E. D., Zeyrek, F., Çalık, K. B. T., Akbaş, M., ... ve Üreten, Z. K. (2019). Sağlık Çalışanları İçin GENEL İLETİŞİM. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Aziz, A., ve Dicle, Ü. (2017). Örgütsel iletişim. Hiperlink eğit. ilet. yay. san. tic. ve ltd. sti..
- Bakan, İ., Erşahan, B., Büyükbeşe, T., ve Sezer, B. (2014). Sağlıkta Hizmet Kalitesi, Öğrenen Örgüt ve İş Tatmini İlişkisi: Bir Alan Araştırması. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(2), 189-202.
- Bakker, A. B., ve Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.

- Bartels, J., Douwes, R., de Jong, M., ve Pruyn, A. (2007). Organizational identification during a merger: Determinants of employees' expected identification with the new organization. *British Journal of Management*, 18(s1), S49-S67.
- Batı, S., Küçükkendirci, H., Gök, T., ve Güler, Y. R. (2017). Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu Düzeyinin Belirlenmesi. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 13(1), 37-66.
- Baycan, F. A. (1985). Farklı gruplarda iş tatmininin bazı yönlerinin analizi. *Boğaziçi Üniversitesi Dergisi*, 13, 45-62.
- Bektaşoğlu, A., ve Şengün, H. (2020). Sağlık sektöründe örgütsel iletişimin örgütsel bağlılık üzerine etkilerini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Aydın Sağlık Dergisi*, 6(2), 155-182.
- Bozgöl, N. (2018). Stratejik çeviklik, iş özerkliği, örgütsel iletişim, örgüt güvenlik iklimi, örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiler ve sağlık sektöründe bir araştırma (Master's thesis, İstanbul Arel Üniversitesi).
- Cheney, G. (1983). On the various and changing meanings of organizational membership: A field study of organizational identification. *Communication Monographs*, 50(4), 342-362.
- Clampitt, P. G., ve Downs, C. W. (1993). Employee perceptions of the relationship between communication and productivity: A field study. *Journal of Business Communication*, 30(1), 5-28.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Çalış, Ö. G. M., Tokat, B., ve Okulu, A. M. Y. (2013). Örgüt Yapısı ve Mobbing İlişkisinin Özel Hastanelerde İncelenmesi: Giresun İli Örneği. *Ankara University SBF Journal/Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 68(4).
- Çelik, A., ve Şimşek, M. Ş. (2013). *Yönetim ve organizasyon*. Eğitim Yayınevi.
- Çöllü, E. F., ve Summak, M. E. (2010). Örgütsel İletişimin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Konya'da Bulunan Mali Müşavir Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 13(1-2), 273-288.

- Değirmen, G. C. (2016). Kurumsal pazarlama ve sosyal sorumluluk. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Demirel, Y., Seçkin, Z., ve Özçınar, M. F. (2011). Örgütsel İletişim İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 20(2), 33-47.
- Doğan, B., ve Altunoğlu, E. (2014). Bilgi yönetimi, örgüt kültürü, örgüt yapısı ve performans ilişkileri: Sivil toplum kuruluşları üzerine bir inceleme. Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 7(3), 41-52.
- Doğan, S., ve Karataş, A. (2011). Örgütsel etiğin çalışan memnuniyetine etkisi üzerine bir araştırma. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (37), 1-40.
- Downs, C. W., ve Hazen, M. D. (1977). A factor analytic study of communication satisfaction. Journal of Business Communication, 14(3), 63-73.
- Durğun, S. (2006). Örgüt kültürü ve örgütsel iletişim. Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 3(2), 112-132.
- Düzgün, M. S., ve Marşap, A. (2018). Performans değerlendirme ve ücret uygulamalarına ilişkin algının iş tatmini ve örgütsel bağlılığa etkisi bir uygulama. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 25(3), 787-810.
- Eker Akgöz, B., ve Engin, E. (2014). Kurum Kültürünün İletişim Memnuniyetine Etkisi. İstanbul Arel Üniversitesi İletişim Çalışmaları Dergisi.
- Elmas, N. (2017). Örgütsel iletişimin iş tatmini üzerindeki etkisi ve bir uygulama.
- Erdem, R. (2007). Örgüt kültürü tipleri ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: Elazığ il merkezindeki hastaneler üzerinde bir çalışma. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 2(2), 63-79.
- Ergül, O. (2015). Banka çalışanlarının iş tatminini etkileyen faktörlerin belirlenmesine yönelik bir alan araştırması (Master's thesis, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Ergün, H. (2017). Örgütsel muhalefete etki eden başlatıcı ve aracı değişkenler.
- Ertekin, İ., Ilgın, H. Ö., ve Yengin, D. A. (2018). Örgütsel İletişim Kuramları. Turkish Online Journal of Design Art and Communication, 8(2), 297-311.

- Ertekin, İ., Ilgın, H. Ö., ve Yengin, D. A. (2018). ÖRGÜTSEL İLETİŞİM KURAMLARI. Turkish Online Journal of Design Art and Communication, 8(2), 297-311.
- Geçkil, T. (2013). Örgütsel demokrasi ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki: trb1 bölgesindeki üniversite hastanelerinde bir uygulama.
- Graen, G. B., ve Uhl-Bien, M. (1995). Relationship-based approach to leadership: Development of leader-member exchange (LMX) theory of leadership over 25 years: Applying a multi-level multi-domain perspective. The Leadership Quarterly, 6(2), 219-247.
- Güngör, S., ve Taşdan, M. (2016). Okul müdürlerinin perspektifinden ilköğretim okullarında iletişim engelleri. Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 12(1).
- Hofstede, G. (2001). Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions, and organizations across nations (2nd ed.). Sage Publications.
- Hoş, C., ve Oksay, A. (2015). Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık İle İş Tatmini İlişkisi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20(4), 1-24.
- İbicioğlu, H., ve Çağlar, N. (2015). İşletmelerde İnsangücü Verimliliğinin Arttırılmasında Örgüt İçin İletişimin Rolü. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, (2).
- İçerli, L. (2009). Örgüt yapısı ve örgütsel adalet arasındaki ilişkiler (Doctoral dissertation, Dokuz Eylül Üniversitesi (Turkey)).
- Karaçor, S., ve Şahin, A. (2004). Örgütsel İletişim Kurma Yöntemleri ve Karşılaşılan İletişim Engellerine Yönelik Bir Araştırma. Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 4(8), 96-117.
- Karahan, A. (2008). Çalışanların Örgüt Kültürünü Algılamalarına Yönelik Ampirik Bir Çalışma. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (20), 457-478.
- Karcioğlu, F., Timuroğlu, K., ve Çınar, O. (2009). Örgütsel iletişim ve iş tatmini ilişkisi bir uygulama. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi, (63), 59-76.

- Kavut, S. (2018). Bir iletişim edimi ve kişilerarası iletişim bileşeni olarak dinleme becerileri. *Journal of Social and Humanities Sciences Research*.
- Kaya, N. (2013). İş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: Bir uygulama (Master's thesis, Marmara Üniversitesi (Turkey)).
- Kaymakçı, K. (2013). Örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini arasındaki ilişki: sağlık sektöründe bir araştırma (Master's thesis, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Kıraç, E. (2012). Örgütsel iletişimin örgütsel bağlılık algılaması üzerindeki etkileri ve bir araştırma (Master's thesis).
- Kilinç, U., ve Saka, E. (2019). Şikâyet yönetimi ve hizmet iyileştirme stratejileri: Yiyecek içecek işletmeleri örneği. *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(3), 463-486.
- Koçak, D., ve Yücel, İ. (2018). İş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracılık etkisi: Sağlık sektöründe bir çalışma. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(2), 297-321.
- Koçak, O., Duruel, M., Arslan, H., ve İşyar, G. (2016). Vasıf Gerektiren Meslekleri Yapanların İş Tatmini: İstanbul Örneği. *Kent Akademisi*, 9(26), 40-55.
- Kundak, Z., Taş, H. Ü., Keleş, A., ve Eğicioğlu, H. (2015). Bir üniversite hastanesinde hemşirelik mesleğinde iş tatmini ve motivasyon. *Kocatepe Tıp Dergisi*, 16(1), 1-10.
- Kuzulugil, Ş. (2012). Kamu hastaneleri çalışanlarında iş tatminini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 41(1).
- Küçükilhan, M., ve Lamba, M. (2007). Üniversite Hastanelerinde Örgütsel Yapıdan Kaynaklanan Sorunlar (Hasta Hakları Örnek Olayı). *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(2), 111-138.
- Öksüz, B. (2012). İşveren Markası Yönetimi Sürecinde İletişimin Önemi Burcu Öksüz. *Selçuk İletişim*, 7(2), 14-31.
- Ölçer, N., ve Koçer, S. (2015). Örgütsel iletişim: Kocaeli Üniversitesi akademik personeli üzerine bir inceleme. *Global Media Journal TR Edition*, 6(11), 339-383.

- Öngel, V., ve Şenol, Ş. (2019). İçsel Pazarlama Uygulamalarının Çalışanların İş Tatmini Üzerine Etkisi ve Örgütsel Adaletin Aracılık Rolü. Akademik Hassasiyetler, 6(12), 477-490.
- Redding, W. C. (1972). Communication within the organization: An interpretive review of theory and research. Industrial Communication Council.
- Robbins, S. P., ve Judge, T. A. (2013). Organizational behavior (15th ed.). Pearson Education.
- Robbins, S. P., ve Judge, T. A. (2019). Organizational behavior (18th ed.). Pearson.
- Sarı, E. (2016). Kliniğimize başvuran rekonstrüktif ve estetik hastaların sosyokültürel özellikleri ve memnuniyet seviyeleri. Türk Plastik Rekonstrüktif ve Estetik Cerrahi Dergisi, 24(2), 76-82.
- Solmaz, B., ve Duğan, Ö. (2018). Sağlık Çalışanı İle Hasta ile Yakınları Arasında Yaşanan Şiddetin Nedenlerinden" İletişim" Üzerine Bir İnceleme. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18(2), 185-206.
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. American Journal of Community Psychology, 13(6), 693-713.
- Spector, P. E. (1997). Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences. Sage Publications.
- Talas, M. (2010). Çevre bilinci konusunda sivil toplum örgütlerinin önemi. Zeitschrift für die Welt der Türken/Journal of World of Turks, 2(3), 71-80.
- Taner, A. (2015). Kamuda stratejik yönetim ve bütçe. Sayıştay Dergisi, (99), 29-46.
- Taşkın, M. (2010). Ekonomik kriz ortamlarında kurumsal iletişim kanallarıyla iç paydaşlara dönük itibar yönetimi (Master's thesis, Marmara Üniversitesi (Turkey)).
- Taşlıyan, M., ve Hırlak, B. (2014). Örgütsel iletişim etkinliği ile iş tatmini, örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkilerin araştırılması: Akademik örgütler için bir alan araştırması. Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, 3(2), 5-36.

- Tekin, B., ve Deniz, B. (2019). Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Stresi, İş Performansı ve İş Tatmini Düzeyleri Üzerinde Kontrol Odağı Etkili Bir Faktör Mü?. Muhasebe ve Finansman Dergisi, (84), 65-94.
- Tekingündüz, S., Seçkin, M., Yaman, K., Türk, I., ve Aslan, S. (2016). Performans, İş Tatmini ve İş-Aile Yaşam Çatışması Arasındaki İlişkiler. Journal of International Social Research, 9(42).
- Timuroğlu, M. K., ve Balkaya, E. (2016). Örgütsel iletişim ve motivasyon ilişkisi-bir uygulama. Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9(2), 89-113.
- Toker, B. (2007). Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri: İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama. Doğu Üniversitesi Dergisi, 8(1), 92-107.
- Tosun, C., ve Keskin, F. (2017). Çalışan-dostu kurumlarda iş-yaşam dengesi politikaları, kurumsal iletişim ve verimlilik. Verimlilik Dergisi, (4), 7-27.
- Tunçel, H. (2011). Kurumsal İletişimin Kavramsal Çerçevesi Hakkında Bir Yorum. Marmara İletişim Dergisi, (18), 252-267.
- Tutar, H. (2007). Erzurum'da Devlet ve Özel Hastanelerde Çalışan Sağlık Personelinin İşlem Adaleti, İş Tatmini ve Duygusal Bağlılık Durumlarının İncelenmesi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 12(3), 97-120.
- Tutar, H., ve Yılmaz, M. K. (2009). Örgütsel iletişim ve iş tatmini ilişkisi: Bir alan araştırması. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 22, 271-280.
- Uğurluoğlu, D., Gökkaya, D., ve Erdem, R. (2019). Şehir hastanesinde çalışan memnuniyeti araştırması. İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi, 4(9), 101-118.
- Uğurluoğlu, Ö. (2015). Üniversite hastanelerinde uygulanan organizasyon yapılarının değerlendirilmesi. İşletme Bilimi Dergisi, 3(1), 52-63.
- Uludağ, A., ve İleri, Y. Y. (2018). Kurum içi halkla ilişkiler bağlamında hastanelerde otomasyon sistemlerin değerlendirilmesi: Bir tıp fakültesi hastanesi örneği. Selçuk İletişim, 11(1), 167-178.
- Ünüvar, Ş. (2009). Kişilerarası İletişimin Konaklama İşletmelerindeki Önemi ve Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama. Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 9(18), 375-394.

- West, M. A., ve Dawson, J. F. (2012). Employee engagement and NHS performance. The King's Fund.
- Wright, K. B. (2005). Researching Internet-based populations: Advantages and disadvantages of online survey research, online questionnaire authoring software packages, and web survey services. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 10(3), JCMC1034.
- Yardımcı, A., ve Müftüoğlu, E. B. (2014). Üniversite Sanayi İşbirliğinde Sanayi Kesiminin Beklentileri ve Sorunları. TOBB yayını, Ankara.
- Yaşa, E. (2012). Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti Ve Bağlılık İlişkisi: Devlet, Özel ve Üniversite Hastaneleri Karşılaştırması.
- Yenihan, B. (2014). Örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişki. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(2), 170-178.
- Yıldırım, A., ve Şimşek, H. (2011). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri (8. baskı). Seçkin Yayıncılık.
- Yıldız, S. M., ve Savcı, G. (2016). Hemşirelerde örgütsel iletişim ve iş tatmini ilişkisi: Bir devlet hastanesi örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19(2), 145-160.
- Zincirkıran, M., Yalçınsoy, A., ve Işık, M. (2016). Yönetici desteği ile iş memnuniyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi. In 2nd International Congress on Economics and Business (Vol. 976, p. 983).

ÖZ GEÇMİŞ

Gular SAFARALI, Lisans eğitimini Bakü’de Bakü Devlet Üniversitesinin Sosyal Hizmet alanında tamamlamıştır. Yüksek lisans eğitimine Türkiye’de İstanbul Kent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı’nda devam etmiş ve “Örgütsel İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Üniversite Hastaneleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” konusunda tezini tamamlamış.

