



Türk Gelir İdaresinde Çalışanların Örgütsel Bağlılıkları ve Örgütsel Performansları Arasındaki İlişkide Elektronikleşmenin Moderatör Etkisi: İstanbul Vergi Dairesi Başkanlığında EYDS Hizmeti

Nusret GÖKSU

Doç. Dr., KSU, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Assoc.Prof., K.S.Unv. Economics and Administrative Sciences

nusretgoksu@ksu.edu.tr

Mehmet TAŞKIRMAZ

Gelir Uzm. Yrd., İVDB, Pendik Uygulama Denetim Müdürlüğü

Income specialist İ.V.D.B., Pendik Application audit director

mehmettaskirmaz@gmail.com

Öz

Türk Gelir İdaresi teşkilatı çatısı altında vergi birimleri tarafından sağlanan vergi hizmeti, günümüz modern devletlerinde bir ödev niteliğinde yer almakta olup Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nde de Anayasal dayanağı bulunmaktadır. Araştırmada Türk Gelir İdaresi'nde örgütsel bağlılık ve örgütsel performans arasındaki ilişkide elektronikleşmenin moderatör etkisinin olup olmadığı incelenmiştir. Bu bakımdan İstanbul Vergi Dairesi Başkanlığı'na bağlı uygulama grup müdürlüklerinde istihdam edilen kamu çalışanları vasıtasıyla sağlanan Elektronik Yoklama Denetim Sistemi (EYDS), araştırma konusu olarak çalışmada yer almaktadır. Bu çalışmada, kısaca Türk Gelir İdaresinde örgütsel bağlılık ve örgütsel performans adına EYDS hizmetinin ne derece önem teşkil ettiği açıklanmaya çalışılmıştır. Analiz sonuçlarına göre örgütsel bağlılık ve örgütsel performans arasında orta seviyede pozitif bir ilişki açığa çıkarılmakla beraber EYDS'nin bu ilişkide moderatör etkisinin bulunduğu da tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Bağlılık, Performans, Elektronikleşme, TGI, EYDS.

The Moderator Effect of the Electronicization in Relation to Organizational Commitment and Performance of Employees at Turkish Revenue Administration: SEIA Service at Istanbul Revenue Administration

Abstract

Provided by tax units under the organization roof of Turkish Revenue Administration, Tax services has character of duty in today's modern states, it also has constitutional basis in the Republic of Turkey. In this paper, it is examined that if electronicization at Turkish Revenue Administration has or not moderator effect in relation to organizational commitment and performance of employees. System of Electronic Inspection and Audit (SEIA) serviced by public employees that employed in the application group directorates of the Istanbul Revenue Administration takes part in this study as a research topic. In this paper, in terms of organizational commitment and organizational performance in Turkish Revenue Administration it is tried to explain how important SEIA service is. Consequently, it is found that there is a moderate positive relationship between organizational commitment and performance, electronicization has moderator effect in relation to variables specified as well.

Keywords: Commitment, Performance, Electronicization, TRA, SEIA.

1.Giriş

Günümüz modern devletlerinde anayasal bir ödev niteliğinde yer alan vergi, bir kamu hizmeti olup yine kamu yararına kullanılmaktadır. Egemen gücün varlığını devam ettirebilmesi, asli ve fer'i işlevlerini yerine getirebilmesi için vergi salınmaktadır. Birlikte yaşama arzusu içerisinde bir araya gelen insanlar, kıta sahanlıkları da dâhil olmak üzere bir toprak parçası üzerinde varlıklarını devam ettirmek için kendilerini temsil eden devlete vergi ödemektedirler.

Vergi, devletin var olma sebebidir ve cebridir. Nitekim yürürlükte olan anayasada siyasi haklar ve ödevler bölümünde vergi ödevi başlığı altında *"Herkes, kamu giderlerini karşılamak üzere, malî gücüne göre, vergi ödemekle yükümlüdür. Vergi yükünün adaletli ve dengeli dağılımı, maliye politikasının sosyal amacıdır. Vergi, resim, harç ve benzeri malî yükümlülükler kanunla konulur, değiştirilir veya kaldırılır. Vergi, resim, harç ve benzeri malî yükümlülüklerin muaflik, istisnalar ve indirimleriyle oranlarına ilişkin hükümlerinde kanunun belirttiği yukarı ve aşağı sınırlar içinde değişiklik yapmak yetkisi Bakanlar Kuruluna verilebilir"*, denilmektedir (Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, 1982).

Türk Gelir İdaresi, vergi alınan tarafı "mükellef" olarak isimlendirmektedir. Mükellef, Türk Dil Kurumuna göre "Vergi vermekle yükümlü olan kimse veya kuruluşur" (Türk Dil Kurumu, 2016). Vergilendirme süreci de aslında bir kamu hizmeti olup Türk Gelir İdaresi de bu hizmetin idamesi sürecinde kendisine belirli bir misyon ve vizyon belirlemiştir. Örneğin Türk Gelir İdaresi teşkilatına bağlı bulunan İstanbul Vergi Dairesi Başkanlığı, misyonunu "Toplumsal refahın artırılmasına destek sağlamak üzere yeterli geliri adalet, tarafsızlık, verimlilik ilkeleri çerçevesinde toplamak, vergi sisteminin basitleştirilmesi ve uyumun artırılmasına katkıda bulunmak ve mükellefe kaliteli hizmet sunmaktır." çizgisinde; vizyonunu ise *"Her türlü ekonomik yapı ve aktiviteyi geliştiren, kavrayan; güvenilir, etkin, şeffaf, küresel boyutta öncü ve örnek bir idare olmaktır."* şeklinde ifade etmektedir (İstanbul Vergi Dairesi Başkanlığı, 2016). Bu minvalde, kamu hizmetinin yürütülmesinde mükelleflere birtakım haklar temin edilmiştir. Bu haklar, Türk Gelir İdaresinin Mükellef Hakları Bildirgesinde aşağıdaki gibi sayılmış olup bildirmede ayrıca *"Bu bildirme, Türk Gelir İdaresinin mükellef odaklı, kaliteli hizmet sunma anlayışı içerisinde, saygılı ve dürüst olma temel ilkesiyle çalışmaya, vergi ödemenin sadece bir yükümlülük değil vatandaş olma ve sorgulama hakkı olduğu bilinciyle kendisinden hizmet alan herkesi memnun etmeye ve sorunları çözmeye olan bağlılığını onaylar."* görüşüyle hizmet çerçevesi belirlenmiştir. (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2016). Türk Gelir İdaresi Mükellef Hakları Bildirgesinde geçen haklar şu şekildedir:

- Açık, güvenilir, zamanında ve yeterli bilgi ile hizmet vereceğiz.
- Vergi ile ilgili yükümlülüklerinizin yerine getirilmesinde sizlere her türlü kolaylığı sağlayacağız.
- Bilgi Edinme Hakkı Kanunu çerçevesinde öğrenmek istediğiniz her bilgi için doğru insanlarla temasa geçmeniz konusunda sizleri yönlendireceğiz.



- *Yaptığımız işlemlerde ve gerçekleştirdiğimiz düzenlemelerde vergi kanunlarının adil, hukuksal, tarafsız ve rekabeti koruyucu bir şekilde uygulanmasını esas alacağız.*
- *Vergi konusundaki gelişmeleri sürekli güncellenen internet sayfamızla ve basılı yayımlarla sizlere en kısa zamanda duyuracağız.*
- *Vergi incelemelerinde kanunları doğru, tarafsız ve tutarlı bir şekilde uygulayacağız. İncelemenin her aşamasında sizi bilgilendireceğiz.*
- *Ücretsiz e-posta sistemimize kaydolmanız durumunda vergisel gelişmeleri kaynağından ve anında öğrenmiş olacaksınız.*
- *Şikâyetlerinizi gerçek kimlik ve iletişim bilgilerinizle iletmeniz halinde, en kısa sürede sonuç ile beraber size döneceğiz.*
- *Şahsi ve gizli bilgilerinize saygılıyız. Bu bilgileri Vergi Usul Kanunu'nun öngördüğü haller dışında açıklamayacağız ve kullanmayacağız.*
- *Sürekli olarak kendimizi yenileyecek, daha iyi hizmet sunmanın arayışı içinde olacağız.*

Türk Gelir İdaresine ilgili yasal düzenlemelerle mükellefler ve mükellefiyetle ilgili olmak üzere maddî olayları, kayıtları ve mevzuları araştırmak ve tespit etmek amacıyla "Yoklama" yetkisi verilmiştir. Gelir İdaresi Başkanlığı, misyonu ve vizyonu çerçevesinde mükelleflerine daha iyi hizmet sunabilmesi; ilgili işlemlerin kolay, hızlı ve doğru bir şekilde tamamlanabilmesi için internet vergi dairesi, GİB intranet sistemi, EVDO, android uygulamalar, e-işlemler, GİBUX gibi birçok yazılım çözümleri geliştirmekte olup Elektronik Yoklama Denetim Sistemi (EYDS) de bu doğrultuda oluşturulan bir yazılım olarak karşımıza çıkmaktadır.

Örgütsel bağlılık, belirli bir organizasyonda istihdam edilen bir çalışanın organizasyon tarafından ödüllendirilmesine karşılık çalışan üzerinde organizasyonda kalma ve organizasyon için çaba gösterme arzusu ya da zorunluluğu fikirlerinin yerleşmesidir (Faisal ve Al-Esmael, 2013: 25-46). Örgütsel performans ise organizasyonun piyasa ve finansal hedeflerini ne derecede iyi başardığını ifade eder (Yamin vd., 1999: 638-639; Li vd., 2005). Performans değerlendirme sadece niceliksel değil aynı zamanda niteliksel ölçümleri de içerebilir. Literatürde örgütsel bağlılık ve örgütsel performans arasında ilişkinin var olduğunu dile getiren birçok araştırma bulunmaktadır (Kim, 2005: 245-261; Schneider vd., 2003: 836-851; Hwang ve Chi, 2005: 285-293).

Araştırmanın amacı Elektronik Yoklama Denetim Sisteminin, İstanbul Vergi Dairesi Başkanlığına bağlı uygulama grup müdürlüklerinde istihdam edilen yoklama yetkisine haiz EYDS kullanıcıları kamu çalışanlarının veya EYDS kullanıcıları diğer çalışanların örgütsel bağlılık ve örgütsel performansları arasındaki ilişkisi üzerinde moderatör etkisinin olup olmadığının açığa çıkarılmasıdır. Çalışmanın; ilk bölümünde giriş bölümüne yer verilmiş, ikinci bölümünde literatüre değinilmiş, üçüncü bölümünde Türk Gelir İdaresi'nde yoklama hizmetinden bahsedilmiş, dördüncü bölümünde



araştırma metodolojisine yer verilmiş, beşinci bölümde araştırma bulgularından söz edilmiş ve son olarak altıncı bölümünde genel bir değerlendirme yapılarak sonuçlar tartışılmıştır.

2.Literatür

2.1.Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık, çalışanların tutum ve davranışlarıyla veya organizasyonun istihdam sürecinde çalışanlarla olan ilişkisiyle ilgili olması ve biraz da karmaşık olması nedeniyle çok yönlü bir yapı sergilemektedir ki önceki çalışmalar da bunu doğrulamaktadır (Nazir vd., 2016: 596-619). Örgütsel bağlılık, belirli bir organizasyonda istihdam edilen bir çalışanın, organizasyon tarafından ödüllendirilmesine karşılık çalışmada organizasyonda kalma ve organizasyon için çaba gösterme arzusu ya da zorunluluğu fikirlerinin yerleşmesi şeklinde tanımlanabilir (Faisal ve Al-Esmael, 2013: 25-46). Örgütsel bağlılık diğer bir deyişle, belirli bir organizasyonda bireyin kimliğinin ve organizasyona katılımının göreceli gücü olarak da ifade edilebilir (Porter, vd., 1974: 603-609).

Allen ve Meyer (1990: 1-18), örgütsel bağlılığı; literatürde yaygın olarak kullanılmakta olan duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üç boyutta incelemiştir. Örgütsel bağlılığı oluşturan bu üç boyutu birlikte ele alan en yaygın kullanılan model ise Meyer vd. (1993: 538-551) tarafından geliştirilmiştir. Duygusal bağlılık, bireyin istihdam edildiği organizasyona duygusal olarak ne derecede bağlandığını göstermektedir (Meyer ve Allen, 1991: 61-89). Yüksek duygusal bağlılığa sahip çalışanların organizasyonda kendi istekleriyle kaldıklarını açıklayan önceki çalışmalar literatürde yer almaktadır (Nazir vd., 2016: 596-619). Devam bağlılığı, farklı bir sosyal kimliği seçmenin imkânsızlığın farkındalığı şeklinde açıklanabilir (Stebbins, 1970: 526-529). Örgütsel bağlamda devam bağlılığı; devam edilen katılımla ilişkili kar ve ayrılmayla ilişkili maliyet varsa meydana gelmektedir (Allen ve Meyer, 1990: 1-18). Belirli bir organizasyonda çalışan bireylerin organizasyona olan sorumlulukları hakkındaki düşünceleriyle ilgili içselleştirilmiş normatif baskılar (Meyer ve Allen, 1990: 1-18; Wiener, 1982: 418-428) şeklinde belirtilebilen normatif bağlılık, ayrıca organizasyon tarafından önceden sağlanan faydalar için bir geri ödeme (Meyer ve Allen, 1991: 61-89; Scholl, 1981: 589-599) olarak bireylerin genel örgütsel bağlılık tutumunu etkileyebilir.

2.2.Örgütsel Performans

İnsan kaynakları yönetimi açısından önemli konu başlıklarından biri olan performans değerlendirme, organizasyonun etkili ve etkin bir şekilde faaliyetine devam edip etmediğinin belirlenmesi ve herhangi bir sapma varsa geribildirimler ile bunun düzeltimi yoluna gidilmesi sorununa önemli bir çözüm getirmektedir. Karmaşık ve çok yönlü bir yapı olarak görülen örgütsel performans (Dess ve Robinson, 1984: 265-273), belirli bir organizasyon tarafından kaynakların kullanılmasındaki etkililik ve



amaçların sağlanmasındaki etkinlikte önceden belirlenmiş hedeflere göre ulaşılan nihai çabadır.

Oxford Dictionaries'e göre örgütsel sözcüğü kelime olarak örgüte ait anlamında kullanılırken performans ibaresi, bir görevin veya faaliyetin ne derecede başarılı yürütüldüğüne ilişkin bir faaliyettir (Oxford Dictionaries, <https://en.oxforddictionaries.com>, Erişim tarihi:10.10.2016). Literatürde yer alan çalışmalarda örgütsel performans birçok açıdan ölçülmekte olup öz kaynak karlılığı, yatırım karlılığı, hasılatlar vb. gibi nicel olarak ölçülebildiği gibi algılanan örgütsel performans (Meyer vd., 2002: 20-52) şeklinde de nitel olarak da ölçülebilir. Algılanan örgütsel performans, organizasyonun iş çevresinde yer alan rakiplerine kıyasla kendi örgütsel performansının ne durumda olduğunu nitel olarak değerlendirilmesidir (Delaney ve Husalid, 1996: 949-969).

3. Türk Gelir İdaresinde EYDS Hizmeti

Yoklama, 213 Sayılı Vergi Usul Kanununun 127'inci maddesinde (3239 sayılı Kanunun 12'nci maddesiyle değişen madde) belirtildiği gibi mükelleflerin ve mükellefiyetle ilgili maddî olayların, kayıtların ve mevzuların araştırıldığı ve tespit edildiği mali bir hizmettir. Mükelleflerin ve mükellefiyetle ilgili maddî olayların, kayıtların ve mevzuların araştırılması ve tespit edilmesi gibi genel amaçların yanında ayrıca vergi kanunlarının uygulanmasıyla ilgili olarak aşağıda sıralanan mali hizmetlerin yürütülmesi de yoklama hizmetinin maksadını gösterirken bu hizmetlerin yürütülmesinde yoklama yetkisine haiz olanlar; vergi dairesi müdürleri, yoklama memurları, yetkili makamlar tarafından yoklama işiyle görevlendirilenler, vergi incelemesine yetkili olanlar ve gelir uzmanları olarak açıklanmıştır.

- *Maliye ve Gümrük Bakanlığınca belirlenmiş usuller dâhilinde özel yetki verilmiş olmak kaydıyla günlük hâsılatı tespit etmek,*
- *3100 Sayılı Kanunun kapsamına girip ödeme kaydedici cihaz kullanmak mecburiyetinde olanların bu mecburiyete uyup uymadıklarını, bu cihazları belli edilmiş esaslara göre kullanıp kullanmadıklarını ve günlük hâsılatı tespit etmek,*
- *Günü gününe kayıt yapılması zorunlu defterlerin iş yerlerinde bulundurulup bulundurulmadığını, tasdikli olup olmadığını usulüne göre kayıt yapıp yapılmadığını, vergi kanunları uyarınca düzenlenmesi icap eden belgelerin usulüne göre düzenlenip düzenlenmediği ile kullanılıp kullanılmadığını, faturasız mal bulunup bulunmadığını, levha asma veya kullanma mecburiyetine uyulup uyulmadığını tespit etmek, kanunî defter ve belgeler dışında kalan ve vergi kaybının bulunduğu emare teşkil eden defter, belge ve delillerin tespit edilmesi halinde bunları almak,*
- *Nakil vasıtalarını, Maliye ve Gümrük Bakanlığının belirleyeceği özel işaretle durdurmak ve taşıtta bulundurulması icap eden taşıt pulu, yolcu listesi, fatura veya sevki irsaliyesi, yolcu bileti ile taşıma irsaliyelerinin*



muhtevası ile taşınan yolcu ve malların miktar ve mahiyetlerini ölçmek, tartmak, saymak suretiyle tespit etmek,

- *Taşıma irsaliyesi, sevki irsaliyesi ve faturanın taşıtta bulunmaması halinde bu belgelerin ibrazına kadar nakil vasıtalarını trafikten alıkoymak, taşınan malın sahibi belli değilse tespitine kadar malı bekletmek ve muhafaza altına almak, (Beklemeye ve muhafazaya alınan malların bozulmaya ve çürümeye maruz mallar olması halinde derhal, diğer mallar ise üç ay sonra Maliye ve Gümrük Bakanlığının belli edeceği esaslar dâhilinde tasfiye olunur.)*

Elektronik Yoklama Denetim Sistemi (EYDS) ise yoklama talebinin oluşturulması, oluşturulan talebin yoklamaya yetkililere iletilmesi, yoklama fişinin oluşturulması, kayıt altına alınması ve onaylanması ile yoklama fişiyle beraber yoklama faaliyeti sonucunda kayıt altına alınan delil niteliğindeki verilerin ilgisine iletilmesi işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirildiği bir sistemdir.

EYDS hizmetinin sağlanması amacıyla 213 Sayılı Vergi Usul Kanununa, yürürlüğü 07.04.2015 tarihi olan Madde 132/A eklenmiş ve 453 Sıra No'lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği'nde ilgili hizmetin işleyişine yer verilmiş olup bu hizmetin bir fiil uygulamasına, 01.09.2016 tarihinde geçilmiştir. EYDS hizmetine geçilmesinin nedenleri ise "Günümüzde gittikçe artan ve karmaşıklaşan mükellef ve mükellefiyete ilişkin faaliyetlerin etkin ve hızlı şekilde kavranması ve kayıt altına alınması tüm vergi idareleri açısından büyük önem arz etmektedir. Bu nedenle yoklama faaliyetlerinin etkinliğinin ve verimliliğinin artırılması için gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması, bu faaliyetlerin dinamik ve organize bir yapıda yürütülmesi ve gelişen teknolojiye uygun yeni usul ve esaslarının belirlenmesi zorunluluk haline gelmiştir." ifadeleriyle 453 Sıra No'lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği'nde açıklanmıştır.

Vergi Usul Kanununun (04.01.1961 tarihli ve 213 sayılı kanun) 127'nci maddesinde mükellefleri ve mükellefiyetle ilgili maddî olayları, kayıtları ve mevzuları araştırmak ve tespit etmek olarak tanımlanan yoklama faaliyetlerinin elektronik ortamda yapılabilmesi ve sonuçlarının etkin bir şekilde izlenebilmesi amacıyla 27.03.2015 tarihli ve 6637 sayılı Kanunun 6'ncı maddesi ile Vergi Usul Kanununa aşağıda hükümlerine yer verilen 132/A maddesi eklenmiştir.

"Yoklama neticeleri, yoklama yerinde bu Kanunun 131'inci maddesinde yer alan yoklama fişi ile aynı mahiyette olan, elektronik ortamda tanzim olunan "yoklama fişi" ile de kayıt altına alınabilir. Bu fiş, nezdinde yoklama yapılan veya yetkilisi tarafından elektronik imza araçlarıyla imzalanır. Yoklama fişinin elektronik imza araçlarıyla imzalanmaması durumunda yoklama fişini temsil eden ve yoklama fiş muhteviyatının değiştirilemeyeceğini güvence altına alan benzersiz bir kodun üzerine yazıldığı bir form imzalanır".

Maliye Bakanlığı ayrıca elektronik ortamda kayıt altına alınan yoklama fişleri ile birinci fıkrada belirtilen formların şekil ve muhteviyatını tespit etmeye, bunların şifre, elektronik imza veya diğer güvenlik araçları konulmak suretiyle imzalanması usul ve esaslarını belirlemeye, bunları internet de dâhil olmak üzere her türlü elektronik bilgi iletişim araç ve



ortamında ilgili kişilere göndermeye ve elektronik ortamda yürütülecek yoklama faaliyetlerine ilişkin diğer usul ve esasları belirlemeye yetkilidir.

4.Araştırma Metodu

Araştırma, İstanbul Vergi Dairesi Başkanlığına (İVDB) bağlı uygulama denetim müdürlüklerinde istihdam edilen yoklama ve denetim çalışanlarına uygulanmıştır.

Örgütsel bağlılığı ölçmek için Mowday vd.'nin (1979: 224-247) geliştirmiş oldukları 15 ifadeden oluşan ölçeği, beş ifadede kısaltılmış ve Türkçeye çevrilmiştir. Bu ifadeler şu şekildedir:

- Bu kuruma, çok az bağlılık hissediyorum.
- Bu kurumda, çalışmaya devam etmek için her türlü iş atamasını kabul ederim.
- Bu kurum, iş performansım açısından bana gerçekten çok iyi ilham oluyor.
- Bu kurumu bırakmama yol açacak şimdiki koşullarımda çok az değişiklik olabilir.
- Benim için bu kurum, çalışmak için tüm mümkün organizasyonlar arasında en iyisidir.

Örgütsel performansın ölçülmesinde Delaney ve Husalid'in (1996: 949-969) geliştirmiş oldukları algılanan örgütsel performans ölçeği araştırmada kullanılmıştır. Sözü geçen araştırmacıların geliştirmiş oldukları algılanan örgütsel performans ölçeği ise aşağıdaki ifadelerden oluşmaktadır:

- Hizmet ve/veya programların kalitesi
- Yeni hizmet ve/veya programların geliştirilmesi
- Temel çalışanları cezbetme yeteneği
- Mükelleflerin tatmini
- Yönetim ve çalışanlar arasındaki ilişki
- Genel olarak çalışanlar arasındaki ilişki

EYDS ölçeği uygulanmadan daha önce yoklama görevlileri arasından rastgele seçilen bir gruba anket dağıtılmış ve pilot çalışması yapılmıştır. Geçerlik ve güvenilirliği sağlanan maddelerden oluşan ölçek, nihai çalışmada örgütsel adalet ve örgütsel performans ölçekleriyle birlikte tekrar dağıtılmıştır.

Türk Gelir İdaresi'nde çalışanların örgütsel bağlılıkları ve örgütsel performansları arasındaki ilişkide elektronikleşmenin moderatör etkisinin araştırıldığı bu çalışmada örgütsel bağlılık, bağımsız değişken; örgütsel performans ise bağımlı değişken olarak analiz edilmiştir. Ayrıca Elektronik



Yoklama Denetim Sistemi de çalışmada moderatör değişken olarak kullanılmıştır.

Örgütsel bağlılık, örgütsel performans ve EYDS ifadelerine ilişkin ölçeklerin geçerliliğinin ve güvenilirliğinin sağlanıp sağlanmadığını tespit etmek amacıyla faktör analizi ve ardından güvenilirlik analizi yapılmıştır. Örgütsel bağlılık ve örgütsel performans arasında bir ilişki olup olmadığı; bir ilişki varsa, bu ilişkinin yönünün ve kuvvetinin ne olduğunu belirlemek için ise korelasyon analizi uygulanmıştır. Daha sonra örgütsel bağlılık, örgütsel performans ve EYDS ölçeklerine lineer regresyon uygulanmıştır. Bu kapsamda ilk olarak örgütsel bağlılığın bağımsız değişken; örgütsel performansın bağımlı değişken olarak seçildiği doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Ardından Örgütsel bağlılık ve EYDS'nin, bağımsız değişken olarak analize alındığı; örgütsel performansın, bağımlı değişken olarak ele alındığı yeni bir lineer regresyon formüle edilmiştir.

5.Araştırma Sonucu

Araştırmanın amacı, Elektronik Yoklama Denetim Sisteminin, İstanbul Vergi Dairesi Başkanlığına bağlı uygulama grup müdürlüklerinde istihdam edilen yoklama yetkisine haiz ve EYDS kullanıcısı kamu çalışanlarının örgütsel bağlılık ve örgütsel performansları arasındaki ilişkisi üzerinde moderatör etkisinin olup olmadığının açığa çıkarılmasıdır. Bu amaçla, İstanbul Vergi Dairesi Başkanlığına bağlı 11 uygulama denetim müdürlüğü arasından rastgele seçilen 10 uygulama denetim müdürlüğüne 260 adet anket teslim edilmiştir. Dağıtılan anketlerden 182'si cevaplanmış, geri kalanı ise cevaplandırılmadan geri dönmüştür.

Katılımcılara yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumunu içeren demografik değişkenlere ilişkin ifadeler yöneltilmiştir. Demografik değişkenler arasında yaş değişkeni için 9 kayıp veri varken diğerleri için herhangi bir kayıp veri bulunmamaktadır. Cevaplayıcıların %95,6'sı bay, %4,4'ü bayandır. İstanbul Vergi Dairesi Başkanlığına bağlı uygulama denetim müdürlüklerinde daire içinde kadın çalışan olmasına karşın sahada yalnızca erkek çalışanlar yer almaktadır. Bu nedenle cinsiyet oranı olarak erkekler çoğunlukta olup kontrol değişkeni olan cinsiyete bağlı olarak karşılaştırma yapılsa da cinsiyet açısından analizler uygun görülmemiştir. Çalışanların %60,1'i 25-30 yaş aralığındayken geriye kalan %39,9'u 31-51 yaş aralığında yer almaktadır. Ayrıca, ankete katılanların %49,5'i bekârken, %50,5'i ise evlidir. Cevaplayıcıların öğrenim durumu değişkenine göre sınıflandırılması ise şöyledir; %73,6'sı lisans mezunu, %24,7'si lisansüstü diplomalı ve geri kalan %1,6'lık kısım ise diğer öğrenim durumlarından birine sahiptir.

İlk olarak moderatör değişken olan EYDS, bağımsız değişken olan örgütsel bağlılık ve bağımlı değişken olan örgütsel performans için faktör analizi yapılmıştır. Araştırma kapsamında ele alınan bu değişkenler için yapılan faktör analizinde KMO değerinin 0.695, 0.675, 0.843 çıkması tüm ifadelerinin faktör analizine uygunluğunun sırasıyla orta, orta ve mükemmel seviyede olduğunu göstermektedir (Sipahi vd., 2008). Ayrıca EYDS, örgütsel bağlılık




ve örgütsel performans için Bartlett Küresellik Testi'nin 0,000 anlamlılık düzeyine sahip olması da faktör analizi yapılabilmesi için ifadeler arasında yeterli seviyede ilişki olduğunu doğrulamaktadır. Faktör analizi sonucunda her değişken için tek boyut oluşmaktadır. EYDS, örgütsel bağlılık ve örgütsel performans için her bir boyut sırasıyla toplam varyansın %48,15, %57,70 ve %62,23'ünü açıklamaktadır.

Tablo 1. Araştırma Maddeleri Faktör Analizi Sonuçları

Araştırma Anketi Maddeleri	KMO Değeri	MSA Değeri
Elektronik Yoklama Denetim Sistemi Maddeleri		
...iş yüküm azaldı.		,685
...yoklamaları kısa sürede tamamlayabilirim.		,677
...bilgi ve belgelere kolayca erişebilirim.	,695	,708
...yoklama bilgilerini daha hızlı ve daha kolay bir şekilde elde edebilirim.		,670
...sahadayken anlık gönderilen yoklamalara çıkabilirim.		,756
Örgütsel Bağlılık Maddeleri		
...kurumda çalışmaya devam etmek için her türlü iş atamasını kabul edebilirim.		,701
...kurum, iş performansım açısından bana gerçekten çok iyi ilham oluyor.		,628
...kurumu bırakmama yok açacak şimdiki koşullarımda çok az değişiklik olabilir.	,675	,810
...kurum, çalışmak için tüm mümkün organizasyonlar arasında en iyisidir.		,665
Örgütsel Performans Maddeleri		
...hizmet ve/veya programların kalitesi		,802
...yeni hizmet ve/veya programların geliştirilmesi		,814
...mükelleflerin tatmini	,843	,914
...temel çalışanları cezbetme yeteneği		,918
...genel olarak çalışanlar arasındaki ilişki		,819
...yönetim ve çalışanlar arasındaki ilişki		,817

Araştırma kapsamında analize koşulan örgütsel bağlılık ölçeği, Mowday vd.'nin (1979) geliştirmiş oldukları 15 ifadeden oluşan ölçeğin beş maddede kısaltılmış şekli olup faktör analizi sonucunda 5 madde arasında yer alan "Bu organizasyona, çok az bağlılık hissediyorum" ifadesinin MSA (Örnekleme Yeterlik Ölçümü) değerinin uygun olamaması, bu ifadeyi analiz dışı bırakmıştır.

Tablo 2. Araştırma Maddeleri Güvenirlilik Analizi Sonuçları

	<p>"İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi" "Journal of the Human and Social Sciences Researches" [itobiad / 2147-1185]</p>	<p>Cilt: 6, Sayı: 1 Volume: 6, Issue: 1 2017</p>
---	--	--

Araştırma Anketi Maddeleri	Cronbach Alfa Değeri	Madde Çıkarılırsa Cronbach Alfa Değeri
Elektronik Yoklama Denetim Sistemi Maddeleri		
...iş yüküm azaldı.		,678
...yoklamaları kısa sürede tamamlayabilirim.		,679
...bilgi ve belgelere kolayca erişebilirim.		,696
...yoklama bilgilerinizi daha hızlı ve daha kolay bir şekilde elde edebilirim.	,723	,640
...sahadayken anlık gönderilen yoklamalara çıkabilirim.		,689
Örgütsel Bağlılık Maddeleri		
...kurum, iş performansım açısından bana gerçekten çok iyi ilham oluyor.	,781	-
...kurum, çalışmak için tüm mümkün organizasyonlar arasında en iyisidir.		-
Örgütsel Performans Maddeleri		
...hizmet ve/veya programların kalitesi		,850
...yeni hizmet ve/veya programların geliştirilmesi		,860
...mükelleflerin tatmini	,877	,858
...temel çalışanları cezbetme yeteneği		,862
...genel olarak çalışanlar arasındaki ilişki		,869
...yönetim ve çalışanlar arasındaki ilişki		,872

EYDS ölçeği, örgütsel bağlılık ölçeği ve örgütsel performans ölçeği Cronbach alfa değerleri sırasıyla; 0.723, 0.781 ve 0.877 olduğundan iyi ve üzeri derecede güvenilirlik sağlanmıştır. Örgütsel bağlılık ölçeğinde "...kurumda çalışmaya devam etmek için her türlü iş atamasını kabul edebilirim." ve "...kurumu bırakmama yok açacak şimdiki koşullarımda çok az değişiklik olabilir" ifadeleri, güvenilir olmadığından korelasyon ve regresyon analizlerine dâhil edilmemiştir.

Tablo 3. Araştırma Değişkenleri Korelasyon Analizi Sonuçları

	Genel Örgütsel Bağlılık	Genel Örgütsel Performans	Genel EYDS
Genel Örgütsel Bağlılık	1		
Genel Örgütsel Performans	,445	1	
Genel EYDS	,146	,404	1

Hem örgütsel bağlılık ve örgütsel performans arasında hem de EYDS ve örgütsel performans arasında 0.01 anlamlılık seviyesinde orta derecede pozitif bir korelasyon elde edilmiştir. Araştırma analizi sonucunda ortaya çıkarılan örgütsel bağlılık ve örgütsel performans arasında elde edilen pozitif ilişki, literatürde var olan birçok çalışma tarafından da desteklenmektedir (Sawitri vd., 2016; Li, 2014; Kim, 2005; Conchas, 2000; Miller ve Lee, 1999).



Örgütsel performansın, bağımlı değişken; örgütsel bağlılığın, bağımsız değişken olarak değerlendirildiği lineer regresyon modeline (Model 1) göre örgütsel bağlılık ve örgütsel performans arasında 0.445 R katsayısı varlığıyla orta derecede pozitif bir ilişki bulunurken örgütsel bağlılığın, örgütsel performansın pozitif bir belirleyicisi olduğu açığa çıkarılmıştır. ANOVA ve katsayılar istatistiklerini içeren aşağıdaki tablolarda gösterilen 0,000 anlamlılık düzeyleri de örgütsel performans değişkeninin, örgütsel bağlılık değişkeni ile tahmin edilebileceğini istatistiki olarak mümkün kılmaktadır.

Tablo 4. Model-1 İçin Regresyon Analiz Sonuçları-1

Model 1	Karelerin Toplamı	df	Karelerin Ortalaması	F	Anlamlılık
Regresyon	32,185	1	32,185	44,166	,000
Artık	130,444	179	,729		
Toplam	162,629	180			

Bağımlı Değişken: Örgütsel Performans
Belirleyiciler: (Sabit), Örgütsel Bağlılık

Tablo 5. Model-1 İçin Regresyon Analiz Sonuçları-2

Model 1	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	Anlamlılık
	B	Standart Hata	Beta		
(Sabit)	2,025	,150		13,517	,000
Örgütsel Bağlılık	,395	,059	,445	6,646	,000

Bağımlı Değişken: Örgütsel Performans

Örgütsel bağlılık değişkeni ile örgütsel performansın kestiriminin sağlandığı doğrusal regresyon modeline (Model 1), EYDS moderatör değişkeninin de eklenmesiyle formüle edilen modele (Model 2) göre R katsayısı 0.567 çıkmaktadır. Ayrıca Model 2'ye ait ANOVA ve katsayı istatistiklerinin anlamlı olması, bu modele geçerlilik sağlamaktadır. EYDS değişkeninin Model 1'e eklenmesiyle elde edilen Model 2'nin R katsayısı (0.567), Model 1'in katsayısından (0.445) anlamlı olarak pozitif bir şekilde farklılaşmaktadır.

Tablo 6. Model-2 İçin Regresyon Analiz Sonuçları-1

Model 2	Karelerin Toplamı	df	Karelerin Ortalaması	F	Anlamlılık
Regresyon	51,848	2	25,924	71,791	,000 ^b
Artık	109,176	176	,620		
Toplam	161,023	178			

Bağımlı Değişken: Örgütsel Performans
Belirleyiciler: (Sabit), Örgütsel Bağlılık



Tablo 7. Model-2 İçin Regresyon Analiz Sonuçları-2

	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	Anlamlılık
	B	Standart Hata	Beta		
Model 1					
(Sabit)	,723	,271		2,665	,008
Örgütsel Bağlılık	,356	,056	,402	6,412	,000
EYDS	,396	,071	,349	5,575	,000

Bağımlı Değişken: Örgütsel Performans

Örgütsel bağlılık ve örgütsel performans arasındaki ilişkide Model 2 şeklinde formüle edilen doğrusal regresyona göre EYDS değişkeni, moderatör etki göstermektedir. Diğer bir deyişle EYDS değişkeni örgütsel bağlılık ve örgütsel performans arasındaki pozitif ilişkiyi güçlendirmektedir.

6.Sonuç ve Tartışma

Araştırmanın amacı Elektronik Yoklama Denetim Sisteminin, İstanbul Vergi Dairesi Başkanlığına bağlı uygulama grup müdürlüklerinde istihdam edilen yoklama yetkisine haiz veya EYDS kullanıcısı kamu çalışanlarının örgütsel bağlılık ve örgütsel performansları arasındaki ilişkisi üzerinde moderatör etkisinin olup olmadığının açığa çıkarılmasıdır.

Yapılan çalışmada örgütsel performansın tahmin edilmesinde örgütsel bağlılığın bir etken olarak ortaya çıktığı ve EYDS'nin de bu ilişkiyi kuvvetlendirdiği tespit edilmiştir. Araştırma analizi sonucuna göre ortaya çıkarılan örgütsel bağlılık ve örgütsel performans arasında elde edilen pozitif ilişki, literatürde yer alan birçok çalışma tarafından da desteklenmektedir (Sawitri vd., 2016; Li, 2014: 122-134; Kim, 2005: 245-261; Conchas, 2000; Miller ve Lee, 1999: 579-593).

Araştırma sonucuna göre; Türkiye'de İstanbul Vergi Dairesi Başkanlığına bağlı uygulama denetim müdürlüklerinde elektronikleşme, ilgili kurumlarda örgütsel performansı güçlendirebilir. Ancak örgütsel bağlılığın ihmal edildiği durumlarda böylesi bir güçlendirici etkiden faydalanılamayacağı da ifade edilebilir. Dolayısıyla, ilgili başkanlığın bilgi teknolojileri alt yapısının oluşturulması ve modernizasyonu yanında çalışanlarının da örgüte olan bağlılıklarını arttırıcı bir dizi uygulamalar geliştirmesi gerekmektedir. Bu araştırma sadece İstanbul ilinde İstanbul Vergi Dairesi Başkanlığına bağlı uygulama denetim müdürlüklerine uygulandığından Gelir İdaresi Başkanlığına bağlı diğer taşra teşkilatlarının uygulama denetim müdürlüklerinde ve diğer birimlerinde de bu çalışma sonucu ile aynı sonuçların alınıp alınmayacağı açığa çıkarılabilir veya farklı bilgi teknolojileri araçları kullanılarak ve örneklem birim değiştirilerek yeni çalışmalar yürütülebilir.



Kaynakça

- Allen, N.J. ve Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Conchas, E. (2000). Company profits tied to employee commitment. *Dallas Business Journal*, 2(29), 37-48.
- Delaney, J.T. ve Husalid, M.A. (1996). The Impact of Human Resource Management Practices on Perceptions of Organizational Performance. *Academy of Management Journal*, 39(4), 949-969.
- Dess, G.G. ve Robinson, R.B. (1984). Measuring organizational performance in the absence of objective measures: the case of privately-held firm and conglomerate business units. *Strategic Management Journal*, 5(3), 265-273.
- Faisal, M.N. ve Al-Esmael, B.A. (2013). Modeling the enablers of organizational commitment. *Business Process Management*, 20(1), 25-46.
- Gelir İdaresi Başkanlığı (2016). *Türk Gelir İdaresi Mükellef Hakları Bildirgesi*. 09/10/2016 tarihinde <http://www.gib.gov.tr/> adresinden alındı.
- Hwang, I.S. ve Chi, D.J. (2005). Relationships among internal marketing, employee job satisfaction and international hotel performance: an empirical study. *International Journal of Management*, 22(2), 285-293.
- İstanbul Vergi Dairesi Başkanlığı. (2016). *Misyonumuz ve Vizyonumuz*. 09/10/2016 tarihinde <http://www.ivdb.gov.tr/> adresinden alındı.
- Kim, S. (2005). Individual-level factors and organisational performance in government organisations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(2), 245-261.
- Li, S., Subba Rao, S., Ragu-Nathan, B. ve Ragu-Nathan, T. (2005). Development and validation of measurement instruments for studying supply chain management practices. *Journal of Operation Management*, 23(6), 618-641.
- Li, Ye-Chuen. (2014). Impact of leisure farm resource base on organizational commitment and performance. *The International Journal of Organizational Innovation*, 6(4), 122-134.
- Meyer, J.P. ve Allen, N.J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J.P., Allen, N.J. ve Smith, C.A. (1993). Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78 (4), 538-551.
- Meyer, J.P., Stanley, D.J., Herscovitch, L. ve Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance and normative commitment to the organization: A



Meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52.

Miller, D. ve Lee, J. (1999). People matter: commitment to employees, strategy and performance in Korean firms. *Strategic Management Journal*, 20, 579-593.

Mitchell, T.R., Holtom, B.C. ve Lee, T.W. (2001). How to keep your best employees: developing an effective retention policy. *Academy of Management Executive*, 15, 96-108.

Mowday, R.T., Steers, R.M., ve Porter, L.W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.

Nazir, S., Shafi, A., Qun, W., Nazir, N. ve Tran Q.D. (2016). Influence of organizational rewards on organizational commitment and turnover intentions. *Employee Relations*, 38(4), 596-619.

Oberholster, F.R. ve Taylor, J.W. (1999). Spiritual experience and the organizational commitment. *Info*, 2(1), 57-78.

Oxford Dictionaries. *Definition of performance in English*. Erişim tarihi: 10.10.2016. <https://en.oxforddictionaries.com/>

Oxford Dictionaries. *Definition of organizational in English*. Erişim Tarihi: 10.10.2016. <https://en.oxforddictionaries.com/>

Porter, L., Steers R., Mowday, R. ve Boullian, P. (1974). Organizational Commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.

Richard, O.C., McMillan-Capehart, A., Bhuian, S.N. ve Taylor, E.C. (2009). Antecedents and consequences of psychological contracts: does organizational culture really matter?. *Journal of Business Research*, 62(8), 818-825.

Rousseau, D.M. (2004). Psychological contracts in the workplace: understanding the ties that motivate. *Academy of Management Executives*, 18, 120-127.

Sawitri, D., Suswati, E. ve Huda, K. (2016). The impact of job satisfaction, organization commitment, organization citizenship behavior (ocb) on employees' performance. *The International Journal of Organizational Innovation*, 9(2), 24-45.

Schneider, B., Hanges, P.J., Smith, D.B. ve Salvaggio, A.N. (2003). Which comes first: employee attitudes or organisational financial and market performance?. *Journal of Psychology*, 88(5), 836-851.

Scholl, R.W. (1981). Differentiating organizational commitment from expectancy as a motivating force. *Academy of Management Review*, 6(4), 589-599.

Sipahi, B., Yurtkoru, E.S. ve Çinko, M. (2008). *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi*, 2.Bs., İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.



Stebbins, R.A. (1970). On misunderstanding the concept of commitment: A theoretical clarification. *Social Forces*, 48, 526-529.

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası. (1982). *Siyasi Hak ve Ödevler, Vergi Ödevi*. 09/10/2016 tarihinde <http://www.resmigazete.gov.tr/> adresinden alındı.

Türk Dil Kurumu. (2016). *Güncel Türkçe Sözlük*. 09/10/2016 tarihinde <http://www.tdk.gov.tr/> adresinden alındı.

Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. *Academy of Management Review*, 7, 418-428.

Yamin, S., Gunasekruan, A. ve Mavondo F. T. (1999). Relationship between generic strategies, competitive advantage and firm performance: An empirical analysis. *Technovation*, 19, 507-518.

