



Geliş Tarihi/Received Date
10 Mayıs 2024/ 10 May 2024

Kabul Tarihi/Accepted Date
27 Haziran 2024/ 27 June 2024

Yayın Tarihi/Publishment Date
30 Haziran 2024/ 30 June 2024

Bölüm/Section: Yerel Yönetimler/ Local Governments Makale Türü/Article Type: Araştırma/Research

Belediyelerde Dijitalleşmenin Örgütsel Performans Üzerine Etkisi

The Effect Of Digitalization On Organizational Performance In Municipalities

Prof.Dr.Ali AKDEMİR^{1}, Doktorant Cihan BİLGİN²,*

¹ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü, İstanbul Arel Üniversitesi, İstanbul, Türkiye.

aliakdemir@arel.edu.tr

² İşletme Doktora Programı Öğrencisi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul Arel Üniversitesi, İstanbul, Türkiye.

cihantft@gmail.com,

Özet

Belediyelerde dijitalleşmenin örgütsel performans üzerindeki etkisi, günümüzde giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Dijitalleşme, belediyelerin hizmet sunumunda ve iç işleyişlerinde önemli dönüşümlere yol açmaktadır. Bu dönüşümler, belediyelerin daha etkin, verimli ve müşteri odaklı hizmetler sunmalarını sağlamakta ve örgütsel performanslarını artırmaktadır. Dijitalleşmenin belediyelerdeki etkisi, birçok farklı boyutta görülebilir. Öncelikle, dijital teknolojilerin kullanımıyla belediyeler, hizmet sunumunda daha hızlı ve etkili olabilirler. Örneğin, online hizmetler sayesinde vatandaşlar, belediyenin fiziksel ofislerine gitmeden birçok işlemi çevrimiçi olarak gerçekleştirebilirler. Bu da belediyenin hizmetlerine erişimi kolaylaştırır ve memnuniyeti artırır. Ayrıca, dijitalleşme belediyelerin iç işleyişlerini de önemli ölçüde etkiler. Dijital araçlar ve sistemler, veri analizi, karar destek sistemleri ve otomasyon gibi alanlarda belediyenin operasyonlarını optimize eder. Bu da belediyenin daha verimli çalışmasını sağlar ve kaynakların daha etkin kullanılmasını sağlar. Ancak, dijitalleşmenin etkileri sadece teknolojik boyutta değildir. Aynı zamanda, belediyelerin çalışanlarına ve kültürüne de etkisi vardır. Dijitalleşme sürecinde çalışanların yetkinlikleri ve becerileri değişebilir ve yeni teknolojilere uyum sağlamaları gerekebilir. Ayrıca, dijitalleşme ile birlikte belediyelerin kültürü de değişebilir ve daha yenilikçi, esnek ve müşteri odaklı bir kültür oluşturulabilir. Araştırma verilerinin analizinde temel analizler için bağımsız örneklem t testi, ANOVA testi, güvenilirlik ve geçerlilik analizinde Cronbach's Alpha katsayısı ve doğrulayıcı faktör analizi ve araştırma modelinin testinde regresyon analizi kullanılmıştır. Araştırmanın temel hipotezi olan "H1: Dijitalleşmenin örgütsel performansa pozitif yönde etkisi vardır." desteklenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Dijitalleşme, Yerel Yönetimler, Örgütsel Performans

Abstract

Açıklama: Bu makale Cihan BİLGİN'in "Rasyonellik İlkelerinin Örgütsel Performans İle Kurumsal Bağlılığa Etkisinde Liderliğin ve Dijitalleşme Rollerinin Belediyeler Bağlamında Araştırılması" başlıklı Doktora tezinden üretilmiştir.

* Yazışılan yazar/Corresponding author: Cihan BİLGİN

¹ <https://orcid.org/0000-0002-5188-3304> ; ² <https://orcid.org/0000-0002-8984-639X>

The impact of digitalization on organizational performance in municipalities is becoming increasingly important today. Digitalization leads to significant transformations in the service delivery and internal operations of municipalities. These transformations enable municipalities to provide more effective, efficient and customer-oriented services and increase their organizational performance. The impact of digitalization on municipalities can be seen in many different dimensions. First of all, with the use of digital technologies, municipalities can be faster and more effective in service delivery. For example, thanks to online services, citizens can perform many transactions online without going to the physical offices of the municipality. This facilitates access to the municipality's services and increases satisfaction. In addition, digitalization significantly affects the internal functioning of municipalities. Digital tools and systems optimize the municipality's operations in areas such as data analysis, decision support systems and automation. This allows the municipality to work more efficiently and ensures more effective use of resources. However, the effects of digitalization are not only technological. At the same time, it also has an impact on the employees and culture of municipalities. During the digitalization process, employees' competencies and skills may change and they may need to adapt to new technologies. In addition, with digitalization, the culture of municipalities can change and a more innovative, flexible and customer-oriented culture can be created. In the analysis of the research data, independent samples t test, ANOVA test were used for basic analysis, Cronbach's Alpha coefficient and confirmatory factor analysis were used for reliability and validity analysis, and regression analysis was used to test the research model. The main hypothesis of the research is "H1: Digitalization has a positive effect on organizational performance." supported.

Keywords: Digitalisation, Local Governments, Organisational Performance

1. Kavramsal Çerçeve

1.1. Belediyeler

Belediyeler, toplumun günlük yaşamını etkileyen bir dizi hizmet sunar, bu nedenle verimlilikleri ve etkinlikleri toplumun refahı için kritiktir. Son yıllarda, dijital teknolojilerin hızlı gelişimi, yerel yönetimlerin işleyişini değiştirmiş ve dijitalleşme bu kurumların önemli bir önceliği haline gelmiştir. Dijitalleşmenin, yerel yönetimlerin örgütsel performansına nasıl etki ettiği, bu alanda yapılan araştırmaların odak noktası olmuştur.

Belediye, 5393 sayılı yasanın 3.Maddesinde "Belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idarî ve malî özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi" olarak ifade edilmektedir.

Belediyeler sınırları içerisinde yer alan kent ve beldelerin müşterek yerel hizmetleri sağlamak amacıyla kurulmuşlardır. Ülkemizde en önemli yerel yönetim biri olan belediyeler nüfusu 5.000 ' den çok olan yerleşim yerleri ile tüm il ve ilçe statüsündeki yerlerde belediye kurmak zorunludur [1].

Belediye yasasında ifade edilen hemşeri kavramı kısaca herkes ikamet ettiği beldenin hemşerisi sayılmaktadır. Bu bağlamda hemşerilerin belediyeler tarafından sunulan her türlü hizmetten faydalanma, yapılan bütün faaliyetlerden haberdar olma ve sunulan yardımların insan gururunu rencide etmeyecek koşullarda olması gerekmektedir [2].

Belediyeler yerel yönetimlerin temel taşı olarak bilinmektedir. Bu bağlamda gerek kamu yönetimi alanında gerek yerel yönetim alanında önde gelen yönetim birimlerini ifade etmektedirler. Bu durum kentleşmenin hızla artarak devam ettiği ülkemizde hem de uluslararası alanda da şehirlerin yönetimini ifade eden belediyelerin, dengeli kalkınma ve toplumsal refah seviyesine ulaşma açısından önemli bir yeri vardır [3].

1.1.1. Belediye Görev, Yetki ve Sorumlulukları

Belediye aracılığı ile vatandaşa sunulan hizmetler ülkeler arasında zamanla farklılık göstermektedir. Belediyelerin hizmet sunumu esnasında dünya genelinde üç ilkenin dikkate alındığını görmek mümkündür. Bu açıdan yetki ilkesi gereği belediyelerin sunmak istedikleri hizmetler için merkezi idareden yetki alması gerekmektedir. Genellik ilkesi gereği sunulan hizmetin kanunlarla yasaklanmamış olması durumunda belediyelerin o hizmeti sunmasında herhangi bir sakinca olmamaktadır. Belediyeler, diğer kamu kurum ve kuruluşlarına bırakılmayan mahalli müşterek olmak şartı ile kanun belirtilen her türlü hizmeti yapmaktadırlar [1].

Belediyeler, kanunlar ile sabitlenmiş birtakım hizmetleri sunabilmeleri için önemli ölçüde yetki ve ayrıcalıklara sahiptirler. Bu yetkilerden en önemli olanları esenlik ve güvenliği sağlamak, bölgede ikamet eden halkın huzur ve şehrin düzenini koruyup gerektiği zamanlarda da yasaklar koyup emirler vermek gibi temel yetkilerinin de bulunduğunu söylemek mümkündür. Diğer taraftan belediyelerin doğrudan kendisinin yapabileceği gibi belirli süreliğine başka kurumlara devredebileceği deniz taşımacılığı, otobüs, su, elektrik ve buna benzer birçok ayrıcalığa sahiptirler [4].

1.1.2. Belediye Organları

En son düzenlenen belediye kanunda herhangi bir değişiklik yapılmayıp, üçlü organ modelini benimsemiştir. Bu model de belediye tüzel kişiliğinin organları belediye meclisi, belediye encümeni ve belediye başkam olarak düzenlenmiştir.

Belediye meclisi belediyemin genel karar organıdır [4]. Belediye meclisi üyeleri ise kanunda belirtilen usullere uygun olarak doğrudan halk tarafından seçilmektedirler [1]. Belediye meclisi üye sayısı kentin nüfusuna göre değişmekte olup 10.000'den az nüfuslu yerlerde üye sayısı en az 9 iken Nüfusu daha fazla olan kentlerde ise üye sayısı nüfus ile orantılı ancak nüfus artışı ile orantısız olmaksızın belirlenmektedir [4].

Yıllık faaliyet raporlarının görüşüldüğü toplantılar hariç belediye meclisine belediye başkanı başkanlık etmektedir [3]. Ülkemizde 5393 sayılı yasanın 18. maddesi belediye meclisinin görev ve sorumluluklarını belirlemiştir.

Belediyenin yürütme ve danışma organı niteliğinde olan belediye encümeni yeni 5393 sayılı yasa ile idari bir organ olarak düşünülmüş uzmanlık alanı güçlendirilmiştir. Encümen toplantılarında kararlar üye tam sayısının salt çoğunluğu ile alınmaktadır. Toplantıda oyların eşit olması durumunda başkanın taraf olduğu karar sayılmaktadır. Ayrıca encümen toplantı konularını belediye başkanı tarafından belirlenmekte olup belediye başkanı tarafından belirlenmeyen konular encümen toplantılarında görüşülmemektedir. İstisnai durum olarak encümen üyeleri başkanın başkanlık göreviyle başkanlık olarak toplantılara gündem maddesi sunabilmektedirler [3]. 5393 sayılı Belediye yasasının 34. Maddesi belediye encümeninin vazife ve sorumluluklarını belirlemiştir. Encümen toplantılarına belediye başkanının katılmadığı hallerde belediye başkanının vekaleten görevlendireceği başkan yardımcısı veya encümen üyelerinden birisi başkanlık etmektedir [1].

Belediye tüzel kişiliğinin başı ve temsilcisi olan belediye başkanı kanunda belirtilen usullere göre seçilip belediyenin yürütme organının başı sıfatını kazanmaktadır. Belediye teşkilatının amiri olan belediye başkanı görev süresince yapmaması gereken bir takım görev ve sorumlulukları bulunmaktadır. Bu bağlamda görev süresi boyunca herhangi bir siyasi partinin yönetim ve denetim organında faaliyette bulunamaz [1]. Ayrıca belediye başkanları profesyonel olarak faaliyette bulunan spor kulüpleri yönetiminde bulunamamakta ve başkanlığını yapamamaktadırlar. Belediye başkanları herhangi bir sebepten dolayı görevinin başında olmadığı hallerde belirli süreliğine kendisine vekâlet etmesi için belediye meclisi üyelerinden birini görevlendirebilmektedir [3]. Belediye sınırları içerisindeki seçmenler tarafından beş yıllığına seçilen belediye başkanı 5393 sayılı belediye yasasının 38. maddesinde ifade edilen belediye başkanı vazife ve sorumluluklarını yerine getirir.

1.2. Dijitalleşme

Bilinen en eski tarihten beri insanlığın bilgi birikimi ve bilgi aktarımı ile günlük hayatını idame ettiren bir gelişme ve dönüşüm yaşadığını görüyoruz. Ateşin kullanılması, hayvanların evcilleştirilmesi, avlanma ve savaş için araç gereçlerin icadı, madenlerin kullanılması, yerleşik hayata geçiş, tarımın yapılmaya başlanması, tekerleğin icadı, vs. birçok ilerleme yüzyıllar hatta bin yıllar süren bir süreçte gerçekleşmiştir. Ancak buhar gücünün sanayide kullanılmasıyla başladığı kabul edilen sanayi devrimi ile başlayan süreçte teknolojik gelişmeler kar topu misali hızla gelişen ve büyüyen bir sürece dönüşmüştür. Bu süreç genel olarak dört aşamaya ayrılmıştır. Buharın ve su gücünün çalıştırdığı makinelerin insan ve hayvan gücünün yerini almasıyla XVIII. yüzyılda başlayıp XIX. yüzyılın ortalarına kadar devam eden süreç "Endüstri 1.0" olarak elektriğin ve petrol türevlerinden elde edilen enerjinin üretimde kullanılmaya başlaması ve kitle üretimine dayalı seri üretim tekniklerinin yaygınlaşmasıyla karakterize olan 1870-1970 yıllarını kapsayan süreç "Endüstri 2.0" olarak elektronik ve bilgi teknolojilerinin ilk kez bir arada kullanılmaya başladığı, bilgisayar, fiberoptik, lazer, mikroelektronik gibi sistemlerle üretim süreçlerinin otomasyonun ön plana çıktığı, iletişim ve ulaşımda devrim niteliğinde gelişmelerin yaşandığı 1970-2011 yıllarını kapsayan süreç "Endüstri 3.0" olarak siber-fiziksel sistemlerin (SFS) kullanımına dayalı olarak geliştirilen nesnelerin interneti, makinelerin öğrenmesi, bulut sistemleri, yapay zeka, işbirlikçi robotlar, sosyal robotlar ile insanlar tarafından anlaşılan robotların geliştirilmesi gibi radikal değişimler ve dijital dönüşümlerle karakterize olan 2011 yılından günümüze kadar devam eden süreç "Endüstri 4.0" olarak adlandırılmıştır [5],[6], [7].

II. Dünya Savaşı sonrasında bilgisayar teknolojilerinde meydana gelen gelişmelerle başlayan süreç günümüzde yapay zekaya sahip akıllı nesnelerin günlük hayatımızın bir parçası olduğu bir evreye dönüşmüştür. Üretimden, bankacılık işlemlerine, eğitimden ulaşıma, tarımdan ulaşıma, spordan sağlığa, kısaca hayatımızın her alanında artık dijital teknolojilerle iç içeyiz. Hızla gelişen dijital teknolojiler günlük hayatın rutinlerini kolaylaştırarak hayat standardımızı da yükseltmektedir. Bir zaman bankalarda sıra beklenerek yapılan fatura ödemeleri internet erişimi olan akıllı telefonlarla saniyeler içinde yapılmaktadır. Emlak vergisi ödemek için belediyelere gidip sıra beklemek tarihe karışmıştır. İnternet bağlantısı olan her yerden hatta ülke dışından bile belediye ile ilgili işlemler yapılabilmektedir.

Hızlı değişim ve dönüşümlerin yaşandığı günümüz dijital dünyasında örgütlerin sürdürülebilir olmaları, amaç ve hedeflerini gerçekleştirebilmeleri bu dönüşüme ve değişime ayak uydurabildikleri ölçüde olacaktır. Gerek kamu gerek özel sektör örgütlerin dijital dönüşümlerini gerçekleştirmeleri sadece örgütlerin sürdürülebilirliği için değil çevrenin ve toplumun faydası açısından da büyük öneme sahiptir. Günümüz dünyasında gündelik hayatla dijital dünya adeta iç içe geçmiştir. Akıllı telefonlar, akıllı saatler, akıllı beyaz eşyalar, akıllı evler, akıllı binalar, akıllı fabrikalar, akıllı şehirler vs. artık hayatımızın bir parçası haline gelmiştir [8].

Dijital dünyanın tam olarak anlaşılabilmesi, zaman zaman karıştırılarak birbiri yerine kullanılan dijitalleştirme (digitization/sayısallaştırma), dijitalleşme (digitalization) ve dijital dönüşüm (digital transformation) kavramlarının

bilinmesiyle mümkün olacaktır. Esasında bu üç kavram örgütlerin dijitalleşme yolunda geçecekleri aşamaların tanımlamalarıdır [9].

Dijitalleştirme, analog bilgi akışlarını ayırık ve süreksiz değerlerle 1'ler ve 0'ların dijital bitlerine dönüştürmenin teknik sürecidir ve dijitalleşme sürecindeki ilk aşamadır [10]. Örneğin bir belgenin, bir fotoğrafın, bir ses kaydının veya video görüntüsünün dijital ortama aktarılması ve çevrim içi hale getirilmesidir [11]. Çağdaş bilgi işlem bağlamında dijitalleştirilmenin temelinde, elektrik sinyallerini yükselten ve ileten cihazlar olan transistörler vardır. Silikon kristalleri gibi yarı iletken malzemelerden oluşan milyarlarca transistör artık tek bir mikro işlemciye sığdırılabilmektedir [10].

Dijitalleşme sürecinin son aşaması olarak kabul edilen Dijital Dönüşüm ile ilgili olarak literatürde birçok tanımlama bulunmaktadır. Bunun sebebi ise tanımlama yapılırken dikkate alınan sektörlerin, örgütlerin, ilgili departmanların beklentilerinin, ihtiyaçlarının, özelliklerinin ve zorluklarının değişiklik arz etmesidir. Dijital dönüşüm kavramının tanımlanmasındaki farklılıkları dikkate alarak dijital dönüşüme yeni bir tanımlama öneren dijital dönüşümü “sosyal sürdürülebilirliği sağlamak ve rekabet edebilirliği arttırmak amacıyla dijital teknolojileri ve dijital yetkinlikleri kullanarak dijital stratejileri oluşturan operasyonel süreçlerin, müşteri deneyimlerinin ve iş modellerinin köklü ve ivmeli dönüşümdür” şeklinde açıklamışlardır [12]. Gelişen teknolojilerle farklılaşan yeni dijital dünya düzeninde örgütler, verimliliklerini ve sürdürülebilirliklerini dijital dönüşümlerini gerçekleştirebildikleri ölçüde sağlayabileceklerdir. Covid-19 pandemisi örgütlerin dijital dönüşümünü bir seçenek olmaktan çıkarıp bir zorunluluk haline getirmiştir [13]. Dijital dönüşüm, Belediyeler, devlet daireleri vs. kamu sektörü açısından hizmet sunumu için yeni çerçeveler inşa ederek yeni ilişki biçimleri oluşturmak ve paydaşlarla çalışmanın yeni yollarını bulmayı ifade eder [14].

Dijital dönüşümünü tamamlama yolunda ilerleyen akıllı işletmeleri diğerlerinden ayırtan farklılıklar, nesnelerin interneti (Nİ), siber fiziksel sistemler (SFS) ve bulut tabanlı üretim (BTÜ) olarak tanımlanan teknolojik sistemlere sahip olmaları ve kullanmaları olarak sıralanabilir [15].

1.3. Dijital Dönüşüm ve Belediyeler

Tekerleğin icadından sürücüsüz araçların trafikte görülmeye başladığı günümüze kadar geçen süreçte toplumsal hayatta birçok değişim ve dönüşüm yaşanmıştır. Özellikle II. Dünya savaşı sonrasında bilgisayar teknolojilerinde yaşanan baş döndürücü gelişmelerle birlikte artık teknoloji toplumsal hayatın her alanını kuşatmıştır. Teknolojinin günlük yaşamın her alanına girmesiyle yönetim anlayışı da dönüşüme ve değişime uğramıştır. 1990'lerden itibaren yaygınlaşmaya başlayan ve günümüzde artık mobil olarak erişilebilen internet ağı bu süreci daha da hızlandırmıştır. Bilgisayar teknolojilerindeki baş döndürücü gelişmenin getirdiği dijital dönüşüm, artan toplumsal talepleri dijital teknolojiler yardımıyla karşılamanın ve bununla bağlantılı olarak iş süreçlerinin, yaşam tarzlarının gelişmesini ve değişime uğramasını tanımlayan kavram olmuştur. Yeni dijital çağda eğitim, sağlık, sosyal hayat, sosyal hizmetler, iş süreçleri vs. tamamen değişime uğramıştır. Bu bağlamda belediyelerin işleyişleri ve hizmet sunumları da değişime uğramıştır. Dijital dönüşümle ortaya çıkan yeni yönetim anlayışı olan dijital yönetim, demokratiklik, esneklik, çoğulculuk, hesap verebilirlik, açıklık, yerellik, toplam kalite, performans vb. yönetimin en temel bileşenlerini oluşturan unsurları bütüncül bir şekilde ele alarak dijital sistemlerin gücünden yararlanmayı hedeflemektedir. Bu bağlamda bütün dünyayı etkisi altına alan dijital dönüşümle birlikte, özel sektörde, sivil toplum örgütlerinde, kamu kurumları ve yerel yönetimlerdeki hizmet sunum sistemleri de dijital dönüşüm süreciyle kuşatılmıştır [16].

Dijital çağda toplumların hayatında meydana gelen değişimlerin beraberinde vatandaşların ikamet ettikleri yerlerde kamusal hizmetlere dair istekleri de farklılaşmıştır. Bu farklılaşma yerel yönetimleri, dijital teknolojilerin imkanlarından faydalanarak vatandaşların yeni isteklerini karşılama, hesap verebilir, şeffaf, çoğulcu ve katılımcı olma bağlamında bir değişim ve dönüşüme zorlamıştır [17]. Artık ülkemizde de yerel yönetimler daha yüksek standartlarda hizmet sunmak, etkinliği ve verimliliği yükseltmek için dijital teknolojilere kaynak ayırarak yatırımlarını artırmaktadırlar. Gelişen teknolojilerle birlikte yerel yönetimlerdeki dijital dönüşüm yerel hizmet sunma anlayışını çeşitlendirerek hizmet kalitesini artırmakta ve sunulan hizmetlere vatandaşların erişimini kolaylaştırmaktadır. Dijital dönüşüm aynı zamanda hizmet sunum maliyetlerini de düşürmektedir. Yaşanmakta olan dijital dönüşümle birlikte belediyelerin sundukları hizmetlerin çoğu internet ortamına taşınmıştır. Belediyeler icraatlarını sosyal medya platformları aracılığı ile kitlelere duyurmaya başlamışlardır [18].

Günümüzün hızla değişen dijital dünyasında, belediyelerin sürdürülebilir kamu hizmetlerini daha etkili, verimli ve vatandaş odaklı bir şekilde sunmaları için dijital dönüşüm, kaçınılmaz bir gereklilik haline gelmiştir. Belediyeler, bu dönüşümü gerçekleştirerek hem kendi iç işleyişlerini iyileştirebilirler hem de halkın karmaşık ihtiyaçlarını daha optimum bir şekilde karşılayabilirler. Belediyelerin dijital dönüşüm süreçleriyle ortaya çıkan e-belediye uygulamaları dijital yönetim anlayışının bir tezahürüdür [19]. Belediyelerin dijital dönüşüm süreçlerinde belediye çatısı altında olan bütün birimlerin yeni dijital teknolojilere uyumlu hale getirilmesi son derece önemlidir [20]. E-Belediye, kavram olarak ilk etapta belediyenin sunduğu hizmetlerin dijital ortama aktarılması gibi algılsa da bunun çok ötesinde etkin, verimli, şeffaf ve katılımcı yeni bir oluşumu kapsar. Dijital dönüşümle birlikte belediyelerde, idarenin yeniden yapılandırılması, yeni dijital teknolojiler konusunda uzmanların yetiştirilip istihdam edilmesi ve yeni bir hizmet anlayışı vb. konularda geniş kapsamlı bir değişim ve dönüşümün yaşanması kaçınılmazdır [18].

Dijital dönüşümü belediyeler ve belediyelerin hizmet sunduğu vatandaşlar açısından iş verimliliğinin artışı, daha iyi hizmet sunumu, maliyet tasarrufu ve daha iyi veri yönetimi gibi birçok avantaj sunmaktadır. Bunları ayrıntılandırarak olursak:

- Dijital Dönüşümle belediyeler açısından hizmet verme maliyetini, vatandaşlar açısından da hizmete katlanma maliyetlerini azaltmıştır.
- Dijital dönüşüm katılımcılığı ve ortak akılda birleşmeyi kolaylaştırarak demokratikleşmeye önemli katkı sağlamıştır.
- Dijital dönüşümle gelen yeni hizmet anlayışı, vatandaşın belediyelere olan güvenini artırmıştır [21]
- Dijital dönüşümle birlikte belediyelerde daha şeffaf, daha hesap verilebilir ve denetlenebilir bir yönetim anlayışı meydana gelmiştir.
- Dijital dönüşümün sağladığı olanaklarla belediye ve vatandaş arasındaki iletişim imkanları genişlemiştir.
- Dijital dönüşümün hizmet sunumunda getirdiği hız belediyelerin vatandaşların taleplerini karşılama ve şikâyetlerine çözme süreçlerini kısaltmıştır.
- Dijital dönüşüm belediyelerin merkezi idare ile olan iletişimlerini kolaylaştırmıştır [22]
- Belediyeler dijital erişilebilirlikle belediye sınırları dışında geniş kitlelere ulaşma imkanına kavuşmuştur.
- Belediyeler açısından hizmet üretme ve vatandaşlar açısından hizmete erişim süresi azaltmıştır [20]
- Dijital dönüşüm belediyelerdeki bilgi ve belgelerin depolanmasını ve erişimini kolaylaştırmıştır.
- Vatandaşların yaşamını kolaylaştıran uygulamaların hayata geçirilmesi için fırsatlar doğmuştur [17]
- Vatandaşlar, belediyeler nezdindeki isteklerine ve taleplerine hızlı ve güvenilir bir şekilde karşılık bulma imkanına sahip olmuşlardır [23]
- Belediyelerde vatandaş odaklı, daha kaliteli hizmet, 7 gün 24 saat hizmet vb. uygulamalar ortaya çıkmıştır [19].
- Dijital dönüşüm belediyelerin karar alma ve hizmet süreçlerindeki bürokrasiyi ve kırtasiyeyi azaltarak işlemlerin hızlanmasına imkân vermiştir.
- Belediyeler açısından dijital dönüşüm hizmet tasarım aşamalarında vatandaşların istek ve beklentilerini daha kolay öğrenme imkânı sağlarken, vatandaşların da bu süreçlere katılımını kolaylaştırmaktadır [18].

Ülkemizde belediyelerin dijital dönüşüm sürecinde yaşadıkları problemler şu başlıklar altında toplanabilir:

- Kişisel Verilerin Korunması (KVK) konusunda Bilgi İletişim Teknolojilerine (BİT) olan güvensizlik algısı,
- Dijital dönüşümde ilk yatırım maliyetlerinin yüksek oluşu,
- BİT ile ilgili hukuki alt yapının yetersiz oluşu,
- Merkezi idare ile belediye yönetimleri arasında iş birliği ve bilgi paylaşımının istenen seviyeye çıkmaması,
- Belediyelerde teknolojik alt yapının (bilgisayar, internet erişimi vb.) yetersizliği,
- Halihazırda karar vericilerin yeniliklere karşı temkinli yaklaşımları,
- BİT konusunda uzman ve teknik personelin azlığı ve bu sebeple veri güncellemelerinin gecikmesi veya yapılmaması,
- BİT teknolojileri konusunda hizmet içi eğitimin yeterli olmayışı,
- Bürokrasiden kaynaklı engeller,
- Çoğu belediyenin internet sitesinin işlevselliğinden uzak olması,
- Genel olarak belediyelerin internet sitelerini sadece tanıtım, reklam ve bilgi sağlama hizmeti gibi görmesi,
- Belediyelerin hizmet tasarımı aşamalarında halkın görüşlerini alabilecekleri interaktif uygulamalara internet sayfalarında gerektiği kadar yer vermemeleri,
- e-Belediye uygulamaları için son derece önemli olan kent bilgi sistemleri konusunda henüz ilkelerin veya standartların belirlenmemiş olması,
- Başta küçük belediyeler olmak üzere belediyelerin büyük çoğunluğunda bilgi işlem birimlerinin bulunmaması,

Belediyelerde dijital dönüşümün tamamlanması ve bu yolda karşılaşılan problemlerin çözümü, karar vericilerin ortaya koyacakları güçlü irade ve bu irade ile yapılacak yatırımlarla mümkün olabilecektir [20], [21].

1.4. Örgütsel Performans

Dilimize Fransızcadan geçen performans kelimesinin Türkçe karşılığı TDK sözlüğünde “başarım” olarak verilmiştir. Anlamı ise “*Kişinin yapabileceği en iyi derece/ Herhangi bir eseri, oyunu, işi vb.ni ortaya koyarken gösterilen başarı*”

şeklinde açıklanmıştır [24]. The American Heritage sözlüğünde performans kelimesinin anlamı “*İcra etme işi veya yapılma durumu/ Bir işi veya rolü seyirci önünde gerçekleştirme eylemi veya tarzı/ ... Yapılan bir şey; bir başarı*” şeklinde verilmiştir [25].

Örgütlerin varlığının temel belirleyicisi olan performans düzeyindeki sistematik düşüş veya ani düşüşler örgütün sürdürülebilirliğinin sona ermesi anlamına gelir [26]. Bu nedenle örgütlerin karlılığı ve sürdürülebilirliği açısından büyük öneme sahip olan örgütsel performans üzerine 1950’lerden bugüne birçok araştırma ve inceleme yapılmış olmasına rağmen, performans kavramının tanımı konusunda ortak bir anlayış oluşmamıştır. Bunun temel nedeni örgütsel performansın değerlendirilmesinde dikkate alınacak değişkenler konusundaki görüş ayrılıklarıdır [27].

Literatürdeki tanımlamalardan hareketle örgütsel performansı, bir örgütün belirli hedefleri gerçekleştirme yeteneğini ifade eden ve başarı düzeyini ölçen bir kavram olarak tanımlayabiliriz. Örgütsel performans kavramı, örgütlerin başarılarını anlamak, değerlendirmek ve sürdürmek için kullanılan bir araçtır ve örgütün stratejik hedeflerini gerçekleştirme kapasitesini ve bu hedeflere ne kadar etkili bir şekilde ulaşıldığını yansıtır.

İşletmelerin sürdürülebilir rekabet avantajı sağlaması, büyüme hedeflerine ulaşması ve uzun vadeli başarılarını sürdürmesi için örgütsel performansın etkin bir şekilde yönetilmesi önemlidir. İyi bir örgütsel performans, öncelikle örgütün rekabet avantajını sürdürmesine yardımcı olur. Rekabetin yoğun olduğu iş ortamında, performansı yüksek olan örgütler, pazar paylarını artırabilir, müşteri sadakatini sağlayabilir ve rakiplerinden ayrışabilir. Bu da örgütün daha güçlü bir konuma sahip olarak karlılığını ve sürdürülebilir büyümesini mümkün kılar.

Günümüzün yoğun rekabet ortamında örgütlerin, rekabet üstünlüğü, karlılık ve sürdürülebilirlik gibi varoluşlarının temel unsurlarının sağlanmasında örgütsel performansın ölçümü anahtar bir rol oynamaktadır. Örgütsel performansın objektif bir şekilde ölçülmesi, örgütlerin başarılarını izlemek, performanslarını değerlendirmek ve gelecekteki stratejik kararları almak için kritik bir öneme sahiptir.

Günümüze kadar geçen yaklaşık yetmiş yıllık süreçte örgütsel performansın tanımlanıp ölçülmesiyle ilgili farklı görüşler ve yaklaşımlar, örgütsel performansın ölçülmesinde tek bir kriterin esas alınmasının mümkün olmadığını göstermiştir [28]. Örgütsel performans değerlendirmesindeki değişkenlerin farklılığı ve çokluğu konusuna erken dönemde Dalton ve Kesner 1985 yılında hazırladığı çalışmalarında "Bağımlı değişken olarak hizmet edebilecek kurumsal performans ölçümlerinin sayısı neredeyse sonsuz" tespitini yapmışlardır. Durum böyle olunca örgütsel performansını oluşturan boyutlar literatürde genel olarak; finansal performans, finansal olmayan performans ve teknik (operasyonel) performans olmak üzere üç başlık altında tasnif edilmiştir [29].

2. Araştırma Yöntemi

Bu çalışma kesit veri formunda anket yönetimi ile gerçekleştirilmiş nicel bir çalışmadır. Araştırma verileri kolayda örnekleme yöntemi ile online olarak toplanmıştır. Verilerin analizinin birinci aşaması açıklayıcı istatistikler oluşturmaktadır. Bu aşamada katılımcıların demografik bilgileri sayı ve yüzde ile ifade edilmiştir. Araştırma değişkenlerinin temel analizi ise demografik bilgilerine göre bağımsız örneklem t testi ve ANOVA testi ile birlikte verilmiştir. Analizinin ikinci aşamasında ölçekler için güvenilirlik ve geçerlilik analizi doğrulayıcı faktör analizi ve Cronbach’s Alpha katsayısı ile incelenmiştir. Araştırma modeli ise regresyon analizi yöntemiyle incelenmiştir.

2.1. Bulgular

Bu çalışmada kar amacı olmayan bir işletme örneği olarak belediye çalışanlarında dijitalleşmenin örgütsel performans üzerindeki etkisi analiz edilmiştir. Bu çerçevede araştırmanın modeli Şekil 1’de verildiği gibi bir şemada açıklanmıştır. Kurumların dijitalleşmesi, iş süreçlerinin daha etkin ve hızlı gerçekleştirilmesi, yönetsel açıdan işlemlerin takip edilmesini kolaylaştırması açısından önemli bir faktördür. Doğal olarak bu faydaların çalışan performansına yansımaları da beklenir. Buna göre araştırmanın problemi kurumun dijitalleşmesi örgütsel performansı etkiliyor mu şeklinde ifade edilebilir. Böylece araştırma hipotezi;

H1: Dijitalleşmenin örgütsel performansa pozitif yönde etkisi vardır.

H2: Dijitalleşme algısında çalışanların demografik değişkenleri bakımından farklılık vardır.

H2a: Dijitalleşme algısında cinsiyet değişkeni bakımından farklılık vardır.

H2b: Dijitalleşme algısında medeni durum değişkeni bakımından farklılık vardır.

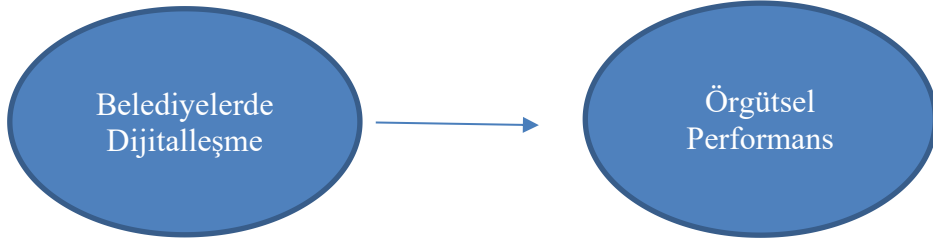
H2c: Dijitalleşme algısında yaş grubu değişkeni bakımından farklılık vardır.

H2d: Dijitalleşme algısında eğitim durumu değişkeni bakımından farklılık vardır.

H2e: Dijitalleşme algısında gelir düzeyi değişkeni bakımından farklılık vardır.

- H2f: Dijitalleşme algısında çalışma konumu değişkeni bakımından farklılık vardır.
H2g: Dijitalleşme algısında kadro statüsü değişkeni bakımından farklılık vardır.
H3: Örgütsel performans algısında çalışanların demografik değişkenleri bakımından farklılık vardır.
H3a: Örgütsel performans algısında cinsiyet değişkeni bakımından farklılık vardır.
H3b: Örgütsel performans algısında medeni durum değişkeni bakımından farklılık vardır.
H3c: Örgütsel performans algısında yaş grubu değişkeni bakımından farklılık vardır.
H3d: Örgütsel performans algısında eğitim durumu değişkeni bakımından farklılık vardır.
H3e: Örgütsel performans algısında gelir düzeyi değişkeni bakımından farklılık vardır.
H3f: Örgütsel performans algısında çalışma konumu değişkeni bakımından farklılık vardır.
H3g: Örgütsel performans algısında kadro statüsü değişkeni bakımından farklılık vardır. şeklinde oluşturulmuştur.

Araştırma modeli Şekil 1’de verilmiştir. Şekil 1’de verildiği gibi belediyelerde dijitalleşmenin örgütsel performans üzerindeki etkisinin belirlenmesi amaçlanmaktadır.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Bu başlıkta araştırma ölçeklerinin güvenilirlik ve geçerlilik analizi bulguları yorumlanmıştır. Daha sonra temel analiz çerçevesinde dijitalleşme ve örgütsel performansın bulguları paylaşılmıştır. Bu aşamada demografik değişkenler ve çalışma konumları bakımından her iki değişken incelenmiştir. Son adımda araştırma hipotezi ise regresyon modeli ile analiz edilerek bulgular yorumlanmıştır.

Araştırmaya katılan çalışanlar için demografik ve çalışma bilgilerine dair istatistiksel bilgiler Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Araştırmaya Katılan Çalışanlar İçin Demografik ve Çalışma Bilgileri

Demografik ve Çalışma Bilgiler	Sayı	Yüzde
Cinsiyet		

Kadın	184	41,2
Erkek	263	58,8
Medeni Durum		
Bekâr	173	38,7
Evli	274	61,3
Yaş Grubu		
30 Yaş ve altı	185	41,4
31-33 Yaş	42	9,4
34-38 Yaş	113	25,3
39 Yaş ve üzeri	107	23,9
Eğitim Durumu		
Lise	61	13,6
Ön Lisans	58	13
Lisans	241	53,9
Lisansüstü	87	19,5
Aylık Gelir		
Gelirim giderimden düşük	171	38,3
Gelir ve giderim yaklaşık olarak eşit	139	31,1
Gelirim giderimden fazla	137	30,6
Çalışma Konumu		
Çalışan	314	70,2
Orta Kademe Yönetici	103	23
Üst Kademe Yönetici	30	6,7
Kadro Statüsü		
Belediye personeli	187	41,8
Taşeron firma çalışanı	65	14,5
Belediye iştirakleri çalışanı	195	43,6
Toplam	447	100

Tablo 1’de elde edilen bilgilere göre kadın çalışanların oranının %41,2 ve erkek çalışanların oranının %58,8 olduğu; medeni durum bakımından bekar katılımcıların oranının %38,7 ve evli katılımcıların oranının %61,3 olduğu gözlemlenmiştir. Katılımcıların yaş grubu bakımından dağılımlarına gelince en büyük yığılmanın %41,4’le 30 yaş ve altı grubunda olduğu, en az yığılmanın ise %9,4 ile 31-33 Yaş grubunda olduğu görülmektedir. Burada dikkat çekici nokta katılımcıların yaklaşık %75’inin 39 yaşından küçük olmalarıdır. Eğitim durumu bakımından en büyük yığılma %53,9 ile Lisans mezunlarında iken, en az yığılma %13’le Ön Lisans ve %13,6 ile Lise mezunu olanlardır. Aylık gelir durum bakımından katılımcıların %38,3’ünün gelirinin giderinden düşük olduğu, %31,1’inin gelir ve giderinin eşit olduğu ve %30,6’sının gelirinin giderinden fazla olduğu gözlemlenmiştir. Çalışma konumu bakımından katılımcıların %70,2’sini çalışan, %23’ünün orta kademe yönetici ve %6,7’sinin üst kademe yönetici olduğu gözlemlenmiştir. Kadri statüsü bakımından ise katılımcıların %41,8’inin belediye personeli, %14,5’inin taşeron firma çalışanı ve %43,6’sının belediye iştirakleri çalışanı olduğu gözlemlenmiştir.

Araştırmada kullanılan ölçekleri geçerlilik ve güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 2’de verilmiştir.

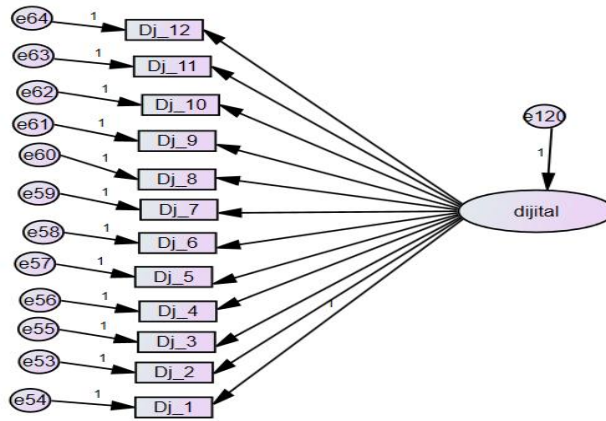
Tablo 2. Araştırma değişkenleri için güvenilirlik ve geçerlilik analizi bulguları

	CMIN/DF	GFI	CFI	RMSEA	Alpha
Dijitalleşme	2,801	0,952	0,979	0,064	0,955
Örgütsel Performans	2,478	0,963	0,988	0,058	0,959
Kabul Edilebilir Uyum*	≤5	≥0,90	≥0,90	≤0,080	

Kaynak: İlhan, M. ve Çetin, B. (2014)

Kabul edilebilir uyum oranları literatürde belirtilmiştir [30]. Dijitalleşme Ölçeği ve Örgütsel Performan Ölçeği DFA modelinin geçerliliği için uyum istatistiği değerleri Tablo 2’de verilmiştir. Ayrıca DFA modellerinin şemaları Şekil 2 ve 3 de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre Dijitalleşme Ölçeği ve Örgütsel Performan Ölçeği için uyum indeksleri değerlerinin kabul edilebilir değerler aralığında olduğu görülmektedir. Ayrıca ölçeklerin güvenilirliği Cronbach’s Alpha katsayısı ile incelenmiş ve güvenilirlik düzeylerinin yüksek olduğu görülmüştür.

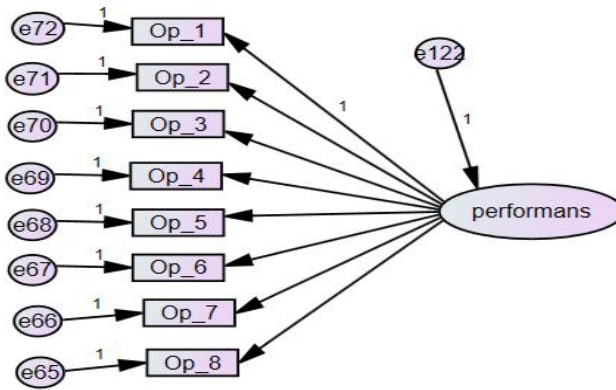
Dijitalleşme ölçeği DFA şeması Şekil 2’de verilmiştir.



Şekil 2. Dijitalleşme ölçeği için DFA şeması

Şekil 2’de de verildiği gibi elde edilen sonuçlar dijitalleşme iyilik uyum indeksleri değerlerinin kabul edilebilir değerler aralığında olduğu görülmektedir.

Dijitalleşme ölçeği DFA şeması Şekil 3’de verilmiştir.



Şekil 3. Örgütsel performans ölçeği için DFA şeması

Şekil 3’te de verildiği gibi elde edilen sonuçlar örgütsel performans iyilik uyum indeksleri değerlerinin kabul edilebilir değerler aralığında olduğu görülmektedir.

Dijitalleşme algısının cinsiyet değişkeni bakımından incelendiği analiz sonuçları Tablo 3’te verilmiştir.

Tablo 3. Dijitalleşme Ölçeğinin Cinsiyet Değişkeni Bakımından İncelenmesi

	Cinsiyet	N	Mean	Std. Deviation	t	p
Dij_Olc_ORT	Kadın	184	3,72	0,866	3,040	0,003
	Erkek	263	3,45	1,013		

Dijitalleşme algısının cinsiyet değişkeni bakımından farklılık gösterip göstermediği t testi analizi ile incelenmiştir. Tablo 3’te verilen elde edilen bulgulara göre ankete katılanların dijitalleşme algısının cinsiyet değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı olarak farklılık olduğu belirlenmiş olup, kadınların dijitalleşme algılarının erkek katılımcılara göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Dijitalleşme algısının medeni durum değişkeni bakımından incelendiği analiz sonuçları Tablo 4’te verilmiştir.

Tablo 4. Dijitalleşme Ölçeğinin Medeni Durum Değişkeni Bakımından İncelenmesi

	Medeni Durum	N	Mean	Std. Deviation	t	p
Dij_Olc_ORT	Bekâr	173	3,29	1,079	4,801	0,000
	Evli	274	3,73	0,843		

Dijitalleşme ölçeğinde medeni durum değişkeni bakımından farklılık gösterip göstermediği t testi ile incelenmiştir. Elde edilen bulgulara göre ankete katılanların dijitalleşme algısının medeni durum değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı olarak farklılık olduğu belirlenmiş olup, evli katılımcıların dijitalleşme algılarının bekar katılımcılara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Dijitalleşme algısının yaş grubu değişkeni bakımından incelendiği analiz sonuçları Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5. Dijitalleşme Ölçeğinin Yaş Grubu Değişkeni Bakımından İncelenmesi (ANOVA testi)

	Yaş Grubu	N	Mean	Std. Deviation	F	P	Farklılığın Kaynağı
Dij_Olc_ORT	30 Yaş ve altı	185	3,72	1,012	3,461	0,016	30 Yaş ve altı ile 39 Yaş ve üzeri
	31-33 Yaş	42	3,58	0,882			
	34-38 Yaş	113	3,44	0,931			
	39 Yaş ve üzeri	107	3,40	0,911			
	Total	447	3,56	0,964			

Elde edilen bulgulara göre ankete katılanların dijitalleşme algısının yaş grubu değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. Hangi yaş grupları arasında farklılık olduğu Tukey testi ile belirlenmiş olup, 30 yaş altı ve 39 yaş üzeri olanların dijitalleşme algılarının farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Dijitalleşme ölçeğinde eğitim düzeyi değişkeni bakımından farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile incelenerek elde edilen bulgular Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Dijitalleşme Ölçeğinin Eğitim Düzeyi Değişkeni Bakımından İncelenmesi (ANOVA testi)

	Eğitim	N	Mean	Std. Deviation	F	P	Farklılığın Kaynağı
Dij_Olc_ORT	Lise	61	2,62	1,064	28,076	0,000	Lise ile Ön Lisans; Lise ile Lisans; Lise ile Lisansüstü
	Ön Lisans	58	3,73	1,079			
	Lisans	241	3,77	0,795			
	Lisansüstü	87	3,52	0,851			
	Total	447	3,56	0,964			

Elde edilen bulgulara göre ankete katılanların dijitalleşme algısının eğitim düzeyi değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. Hangi eğitim düzeyleri arasında farklılık olduğu Tukey testi ile belirlenmiş olup, lise ile önlisans; lise ile lisans; lise ile lisansüstü eğitim almış olanlar arasında dijitalleşme algılarının farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Ankete katılanların dijitalleşme algısının aylık gelir durumu değişkeni bakımından farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile incelenerek elde edilen bulgular Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7. Dijitalleşme Ölçeğinin Aylık Gelir Durumu Değişkeni Bakımından İncelenmesi (ANOVA testi)

	Aylık Gelir	N	Mean	Std. Deviation	F	P	Farklılığın Kaynağı
--	-------------	---	------	----------------	---	---	---------------------

Dij_Olc_ORT	Gelirim giderimden düşük	171	3,31	1,109	9,753	0,000	Gelirim giderimden düşük ile Gelir ve giderim yaklaşık olarak eşit; Gelirim giderimden düşük ile Gelirim giderimden fazla
	Gelir ve giderim yaklaşık olarak eşit	139	3,68	0,847			
	Gelirim giderimden fazla	137	3,75	0,809			
	Total	447	3,56	0,964			

Elde edilen bulgulara göre ankete katılanların dijitalleşme algısının aylık gelir durumu değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Farklılığın kaynağı olan gruplar Tukey testi ile belirlenerek ilgili ölçeğin karşısına yazılmıştır.

Dijitalleşme ölçeğinde çalışılan konum değişkeni bakımından farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile incelenerek elde edilen bulgular Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8. Dijitalleşme Ölçeğinin Çalışılan Konum Değişkeni Bakımından İncelenmesi (ANOVA testi)

	Çalışılan Konum	N	Mean	Std. Deviation	F	P
Dij_Olc_ORT	Çalışan	314	3,57	0,995	1,945	0,144
	Orta Kademe Yönetici	103	3,45	0,919		
	Üst Kademe Yönetici	30	3,84	0,721		
	Total	447	3,56	0,964		

Elde edilen bulgulara göre ankete katılanların dijitalleşme algısının çalışılan konum değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir.

Dijitalleşme ölçeğinde kadro statüsü değişkeni bakımından farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile incelenerek elde edilen bulgular Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9. Dijitalleşme Ölçeğinin Kadro Statüsü Değişkeni Bakımından İncelenmesi (ANOVA testi)

	Kadro Statüsü	N	Mean	Std. Deviation	F	P	Farklılığın Kaynağı
Dij_Olc_ORT	Belediye personeli	187	3,73	0,839	5,439	0,005	Belediye personeli ile Belediye işbirlikleri çalışanı
	Taşeron firma çalışanı	65	3,51	0,802			
	Belediye işbirlikleri çalışanı	195	3,41	1,095			
	Total	447	3,56	0,964			

Elde edilen bulgulara göre ankete katılanların dijitalleşme algısının kadro statüsü değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Farklılığın kaynağı olan gruplar Tukey testi ile belirlenerek Tablo 9’da verilmiştir.

Örgütsel performansın cinsiyet değişkeni bakımından incelendiği analiz sonuçları Tablo 10’da verilmiştir.

Tablo 10. Örgütsel Performans Ölçeğinin Cinsiyet Değişkeni Bakımından İncelenmesi

	Cinsiyet	N	Mean	Std. Deviation	t	p
Op_Olc_ORT	Kadın	184	5,22	1,546	4,303	0,000

	Erkek	263	4,54	1,739		
--	-------	-----	------	-------	--	--

Örgütsel performansın cinsiyet değişkeni bakımından farklılık gösterip göstermediği t testi analizi ile incelenmiştir. Tablo 10'da verilen elde edilen bulgulara göre ankete katılanların dijitalleşme algısının cinsiyet değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı olarak farklılık olduğu belirlenmiş olup, kadınların örgütsel performanslarının erkek katılımcılara göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Örgütsel performansın medeni durum değişkeni bakımından incelendiği analiz sonuçları Tablo 11'de verilmiştir.

Tablo 11. Örgütsel Performans Ölçeğinin Medeni Durum Değişkeni Bakımından İncelenmesi

	Medeni Durum	N	Mean	Std. Deviation	t	p
Op_Olc_ORT	Bekâr	173	4,23	1,851	-6,057	0,000
	Evli	274	5,19	1,475		

Örgütsel performansın medeni durum değişkeni bakımından farklılık gösterip göstermediği t testi ile incelenmiştir. Elde edilen bulgulara göre ankete katılanların örgütsel performansının medeni durum değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı olarak farklılık olduğu belirlenmiş olup, evli katılımcıların dijitalleşme algılarının bekar katılımcılara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Örgütsel performansın yaş grubu değişkeni bakımından incelendiği analiz sonuçları Tablo 12'de verilmiştir.

Tablo 12. Örgütsel Performans Ölçeğinin Yaş Grubu Değişkeni Bakımından İncelenmesi (ANOVA testi)

	Yaş Grubu	N	Mean	Std. Deviation	F	P	Farklılığın Kaynağı
Op_Olc_ORT	30 Yaş ve altı	185	5,13	1,689	5,813	0,001	30 Yaş ve altı ile 34-38 Yaş
	31-33 Yaş	42	5,12	1,594			
	34-38 Yaş	113	4,37	1,674			
	39 Yaş ve üzeri	107	4,64	1,652			
	Total	447	4,82	1,695			

Elde edilen bulgulara göre ankete katılanların örgütsel performansının yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. Hangi yaş grupları arasında farklılık olduğu Tukey testi ile belirlenmiş olup, 30 yaş ve altı ile 34-38 yaş aralığındakiler arasında farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Örgütsel performansın eğitim düzeyi değişkeni bakımından farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile incelenerek elde edilen bulgular Tablo 13'te verilmiştir.

Tablo 13. Örgütsel Performans Ölçeğinin Eğitim Düzeyi Değişkeni Bakımından İncelenmesi (ANOVA testi)

	Eğitim	N	Mean	Std. Deviation	F	P	Farklılığın Kaynağı
Op_Olc_ORT	Lise	61	3,39	2,023	22,378	0,000	Lise ile Ön Lisans; Lise ile Lisans; Lise ile Lisansüstü; Ön Lisans ile Lisans
	Ön Lisans	58	4,59	1,797			
	Lisans	241	5,23	1,384			
	Lisansüstü	87	4,84	1,609			
	Total	447	4,82	1,695			

Elde edilen bulgulara göre ankete katılanların örgütsel performansının eğitim düzeyi değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. Hangi eğitim düzeyleri arasında farklılık olduğu Tukey testi ile belirlenmiş olup, lise ile önlisans; lise ile lisans; lise ile lisansüstü eğitim almış olanlar arasında örgütsel performansları arasında farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Ankete katılanların örgütsel performansının aylık gelir durumu değişkeni bakımından farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile incelenerek elde edilen bulgular Tablo 14’te verilmiştir.

Tablo 14. Örgütsel Performans Ölçeğinin Aylık Gelir Durumu Değişkeni Bakımından İncelenmesi (ANOVA testi)

	Aylık Gelir	N	Mean	Std. Deviation	F	P	Farklılığın Kaynağı
Op_Olc_ORT	Gelirim giderimden düşük	171	4,32	1,907	12,955	0,000	Gelirim giderimden düşük ile Gelir ve giderim yaklaşık olarak eşit; Gelirim giderimden düşük ile Gelirim giderimden fazla
	Gelir ve giderim yaklaşık olarak eşit	139	5,10	1,532			
	Gelirim giderimden fazla	137	5,16	1,403			
	Total	447	4,82	1,695			

Elde edilen bulgulara göre Ankete katılanların örgütsel performansının aylık gelir durumu değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu bulunmuştur. Farklılığın kaynağı olan gruplar Tukey testi ile belirlenerek ilgili ölçeğin karşısına yazılmıştır. Farklılığın kaynağı olan gruplar Tukey testi ile belirlenerek Tablo 14’te verilmiştir.

Ankete katılanların örgütsel performansının çalışılan konum değişkeni bakımından farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile incelenerek elde edilen bulgular Tablo 15’te verilmiştir.

Tablo 15. Örgütsel Performans Ölçeğinin Çalışılan Konum Değişkeni Bakımından İncelenmesi (ANOVA testi)

	Çalışılan Konum	N	Mean	Std. Deviation	F	P
Op_Olc_ORT	Çalışan	314	4,84	1,734	0,103	0,902
	Orta Kademe Yönetici	103	4,76	1,627		
	Üst Kademe Yönetici	30	4,77	1,540		
	Total	447	4,82	1,695		

Elde edilen bulgulara göre ankete katılanların örgütsel performansının çalışılan konuma göre anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Ankete katılanların örgütsel performansının kadro statüsü değişkeni bakımından farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile incelenerek elde edilen bulgular Tablo 16’da verilmiştir.

Tablo 16. Örgütsel Performans Ölçeğinin Kadro Statüsü Değişkeni Bakımından İncelenmesi (ANOVA testi)

	Kadro Statüsü	N	Mean	Std. Deviation	F	P	Farklılığın Kaynağı
Op_Olc_ORT	Belediye personeli	187	5,06	1,514	3,311	0,037	Belediye personeli ile Belediye işbirlikleri çalışanı
	Taşeron firma çalışanı	65	4,75	1,448			
	Belediye işbirlikleri çalışanı	195	4,62	1,901			
	Total	447	4,82	1,695			

Elde edilen bulgulara göre ankete katılanların örgütsel performansının kadro statüsü değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Farklılığın kaynağı olan gruplar Tukey testi ile belirlenerek Tablo 16’da verilmiştir.

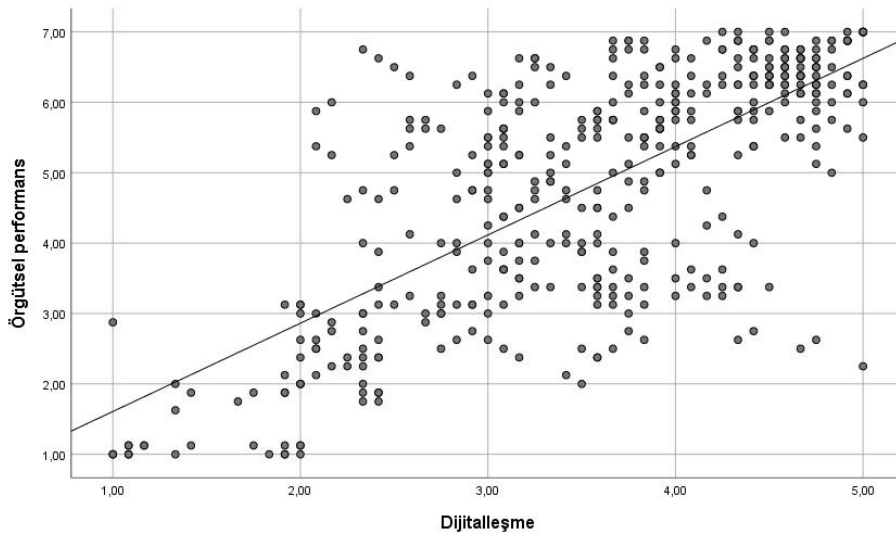
Farklılığın kaynağı olan gruplar Tukey testi ile belirlenerek ilgili ölçeğin karşısına yazılmıştır.

Dijitalleşmenin örgütsel performans üzerindeki etkisini belirlemek için yapılan Regresyon analizi sonuçları Tablo 17’de verilmiştir.

Tablo 17. Dijitalleşmenin Örgütsel Performans Üzerindeki Etkisi İçin Regresyon Analizi

	Regresyon katsayıları	Standard regresyon katsayıları	t	p
Sabit	0,354	-	1,646	0,101
Dijitalleşme	1,254	0,714	21,483	0,000
R	R kare	Düzeltilmiş R kare	F	p
0,714	0,509	0,508	461,512	0,000

Dijitalleşme ve örgütsel performans arasındaki ilişkinin grafiksel yapısı Şekil 4’ te verilmiştir.



Şekil 4. Dijitalleşme ile örgütsel performans arasındaki ilişki için scatter (serpme) ve regresyon doğrusunun tahmininin grafiği

Modele göre dijitalleşme değişkeninin regresyon katsayısının tahmini pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı olarak bulunmuştur. Bu sonuç dijitalleşmenin örgütsel performans üzerinde pozitif yönlü etkisi olduğunu göstermektedir. Model için belirleme katsayısı (düzeltilmiş R-kare) 0,508 olarak hesaplanmıştır. Buna göre örgütsel performans değişkenindeki değişkenliğin %50,8’inin doğrusal regresyon modeli aracılığıyla dijitalleşme değişkeni tarafından açıklanmaktadır. Bu bulgulara göre regresyon doğrusunun tahmini

(Dijitalleşme) = 0,354 + 1,254*(Örgütsel Performans) olarak elde edilir.

Şekil 4’te de belirtildiği gibi standart regresyon katsayısına göre dijitalleşme değişkenindeki 1 birim artışın örgütsel performans değişkeninde 0,714 birim artışa neden olması beklenir.

3. Sonuç

Belediyelerde dijitalleşmenin örgütsel performansa olan etkisi, bir dizi farklı mekanizma aracılığıyla ortaya çıkar. İlk olarak, dijitalleşme, iş süreçlerini otomatikleştirme ve verimliliği artırma potansiyeli sunar. Örneğin, çevrimiçi hizmetlerin sunulması ve dijitalleşmiş belge yönetimi süreçleri, personelin iş yükünü azaltabilir ve hizmet sunumunda gecikmeleri önleyebilir. Bu da daha hızlı karar alma süreçlerine ve daha verimli kaynak kullanımına yol açar, bu da örgütsel performansı artırır. Bununla birlikte, dijitalleşme, belediyeler hizmetlerini daha geniş bir kitleye sunma ve vatandaşlarla etkileşimlerini artırma potansiyeli sunar. Çevrimiçi platformlar aracılığıyla sunulan hizmetler, vatandaşların ihtiyaçlarını daha hızlı ve daha etkin bir şekilde karşılamayı mümkün kılar. Ayrıca, sosyal medya ve diğer dijital iletişim araçları, belediyeler vatandaşlarla daha yakın ve etkili iletişim kurmasına yardımcı olur. Bu da, vatandaş memnuniyetini artırabilir ve örgütsel performansı olumlu yönde etkileyebilir.

Dijitalleşme ayrıca, belediyelerde veri toplama ve analiz yeteneklerini artırır. Çeşitli sensörler ve veri kaynakları aracılığıyla elde edilen büyük miktarda veri, belediyeler daha iyi bilgi sahibi olma ve karar alma yeteneği sunar. Veri analitiği ve yapay zekâ teknikleri, bu verilerden anlamlı içgörüler çıkarmayı mümkün kılarak, yöneticilere daha bilinçli kararlar almasına yardımcı olur. Bu da örgütsel performansı iyileştirir, çünkü kararlar daha iyi bilgiye dayanır ve stratejik olarak daha etkili hale gelir.

Ancak, dijitalleşmenin örgütsel performansa etkisi sadece olumlu değildir. Bazı durumlarda, dijitalleşme ile ilgili başarılar, işletme maliyetlerini artırabilir ve mevcut iş modellerini sorgulayabilir. Yeni teknolojilere uyum sağlama süreci, personel eğitimi ve altyapı yatırımları gerektirebilir, bu da kısa vadeli maliyetleri artırabilir. Ayrıca, dijitalleşmenin getirdiği yeni riskler ve güvenlik tehditleri de göz önünde bulundurulmalıdır. Bilgi güvenliği ihlalleri veya siber saldırılar, örgütsel performansı olumsuz yönde etkileyebilir ve itibar kaybına neden olabilir.

Sonuç olarak, yerel yönetimlerde dijitalleşmenin örgütsel performansa olan etkisi karmaşık ve çok yönlüdür. Doğru bir şekilde uygulandığında, dijitalleşme iş süreçlerini iyileştirir, hizmet kalitesini artırır ve vatandaş memnuniyetini yükseltir, bu da örgütsel performansı artırır. Ancak, dijitalleşme sürecinde karşılaşılan zorluklar ve riskler de göz ardı edilmemelidir. Belediyeler, dijitalleşmeyi stratejik bir şekilde yönetmeli ve uzun vadeli başarı için sürekli olarak uyarlamalıdır. Bu, dijitalleşmenin örgütsel performans üzerindeki olumlu etkilerini maksimize etmeye ve olumsuz etkilerini minimize etmeye yardımcı olabilir.

4. Kaynaklar

- [1] Aydın, A.H. (2011), Türk Kamu Yönetimi. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- [2] Karataş, S., (2014). E-Devlet ve Yerel Yönetimler: E-Belediye Uygulamaları. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul
- [3] Parlak, B., (2020). Türkiye'de Yerel Yönetimler. Değişim Yayınevi, İstanbul
- [4] Keleş, R., (1992). Yerinden Yönetim ve Siyaset. Cem Yayınevi.
- [5] Gül, H. (2018). Dijitalleşmenin Kamu Yönetimi ve Politikaları ile Bu Alanlardaki Araştırmalara Etkileri. Yasama Dergisi. 12 (36), 5-26.
- [6] Saracel, N. ve Aksoy, I. (2020). Toplum 5.0: Süper Akıllı Toplum. Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi. 9(2), 26-34.
- [7] Yıldızan, A.P., Kemeç, A., Yalçın, Ö. ve Özasan, A. (2017). Dijitalleşme, Kent Ekonomileri ve Turizm. KAYFOR 15 / Dijital Çağda Kamu Yönetimi ve Politikalar. Isparta.
- [8] Radziwon, A., Bilberg, A., Bogers, M. ve Madsen, E.S. (2014). The Smart Factory: Exploring Adaptive and Flexible Manufacturing Solutions. 24. DAAAM International Symposium on Intelligent Manufacturing and Automation, Procedia Engineering. 69, 1184-1190. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877705814003543> (Erişim Tarihi: 30.03.2022).
- [9] Şerban Radu-Alexandru. (2017). The Impact of Big Data, Sustainability, and Digitalization on Company Performance. Studies in Business and Economics. 12(3), 181-189. <https://sciendoc.com/pdf/10.1515/sbe-2017-0045> (Erişim Tarihi: 31.03.2022).
- [10] Brennen, J.S. ve Kreiss, D. (2016). Digitalization. The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy, (Ed. Klaus Bruhn Jensen ve Robert Craig), Wiley-Blackwell, Chichester. 556-566.
- [11] Rachinger, M., Rauter, R., Müller, C., Vorraber, W., ve Schirgi, E. (2019). Digitalization and Its Influence on Business Model Innovation. Journal of Manufacturing Technology Management, 30(8): 1143-1160.
- [12] Karal, Fatma S. ve Kurt, D. (2021). The importance of social sustainability in digital transformation: A new definition proposal. International Journal of Scientific and Technological Research, 7 (2), 28-44.
- [13] DYTR (Dijitalleşme Yolunda Türkiye Raporu), (2021), <http://tbv.org.tr/wp-content/uploads/2021/04/Dijitalles%CC%A7me-Yolunda-Tu%CC%88rkiye-Raporu-v9.pdf> (Erişim Tarihi: 27.03.2022)
- [14] Sezen, H.K. ve Şenaras, E.E. (2022). Dijitalizasyon, Dijitalizasyon, Dijital Dönüşüm Kavramlarına İlişkin Bir Değerlendirme. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 51, 49-59.
- [15] Toker, K. (2019). Bir Simülasyon Evreni Olarak Akıllı İşletme. İşletmelerin Kaçınılmaz Yolculuğu, Dijital Dönüşüm, BETA Yay., İstanbul, 99-133.
- [16] Akgümüş, E., Ballanlı, D., Birben, Ş., Dadaylı, A., Sakıncı, A.İ., Öztürk, Ö. ve Pak Güre, D. (2021). Dijital Dönüşüm Bakış Açısıyla Yerel Yönetimlerde Sosyal Hizmetlerin Sunumu: E-Belediye Hizmetlerinin Analizi. Sosyal Çalışma Dergisi. 5(2), 102-116.
- [17] Kaypak, Ş., Yılmaz, V. ve Bimay, M., (2017). Dijital Çağda Yerel Yönetimler. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 22(KAYFOR'15 Özel Sayısı), 1799-1813.
- [18] Karaca, Y. ve Öztürk, N.K. (2019). Yeni Nesil Belediyecilik: Dijital Belediye Uygulamaları. Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi. 2(3), 528-537
- [19] Karakaya Polat, R. (2006). E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkiletişimi. Stratejik Rapor. TASAM Yayınları, İstanbul.

- [20] Pektaş, E.K., (2011). Belediye Hizmetlerinde Bilgi-İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve E-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması. Sosyal Bilimler Dergisi. 13(1), 65-88.
- [21] Henden, H.B. ve Henden, R., (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi. www.e-sosder.com, 4(14), 48-66.
- [22] Şahin, A., (2007). Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 29, 161-189.
- [23] Yılmaz, V., (2019). Doğu Anadolu Bölgesinde E-Belediyecilik Hizmetlerinin Yerel Halk Tarafından Kullanım Düzeylerinin Değerlendirilmesi: Bitlis ve Muş Belediyesi Örnekleri. İçinde, E-Yönetişim: Kavramsal/Kuramsal Çerçeve, Ülke İncelemeleri ve Türkiye’ye Yansımaları (Ed. Bekir Parlak ve Kadir Caner Doğan), Beta Yayınevi, İstanbul, 509-532.
- [24] (<https://sozluk.gov.tr/>).
- [25] (<https://ahdictionary.com/word/search.html?q=performance>).
- [26] Baum, J., ve Singh, J. (1994). Organizational Niches and the Dynamics of Organizational Mortality. American Journal of Sociology. 100 (2), 346–80. <https://www.jstor.org/stable/2782073>
- [27] Nafei, W. (2015). The Role of Organizational DNA in Improving Organizational Performance: A Study on the Industrial Companies in Egypt. International Business Research. 8(1), 117-131
- [28] Emhan, A., Cura, F., & Zincirkıran, M. (2015). İş memnuniyeti ve öğrenme kapasitesinin örgütsel performans üzerindeki etkisi: Bankacılık sektöründe bir uygulama. ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources, 17(2), 92–108.
- [29] Dalton, D.R. ve Kesner, I.F., (1985). Organizational Performance as an Antecedent of Inside/Outside Chief Executive Succession: An Empirical Assessment. The Academy of Management Journal. 28(4), 749–762.
- [30] İlhan, M. ve Çetin, B. (2014). LISREL ve AMOS Programları Kullanılarak Gerçekleştirilen Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) Analizlerine İlişkin Sonuçların Karşılaştırılması. Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi, 5(2), 26-42