

**T. C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

Ekonomi ve Finans Anabilim Dalı

**E-MUHASEBE UYGULAMALARI VE MESLEK
MENSUPLARININ KONU İLE İLGİLİ GÖRÜŞLERİNİN
DEĞERLENDİRİLMESİ: İSTANBUL İLİ ÖRNEĞİ**

Yüksek Lisans

Halim BURSALI

Danışman

Doç. Dr. Mustafa ÇANAKÇIOĞLU

İstanbul – 2023

TEZ TANITIM FORMU

Yazar Adı Soyadı : Halim BURSALI

Tezin Dili : Türkçe

Tezin Adı : E-Muhasebe Uygulamaları ve Meslek Mensuplarının Konu İle İlgili Görüşlerinin Değerlendirilmesi: İstanbul İli Örneği

Enstitü : İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Anabilim Dalı : Ekonomi ve Finans

Tezin Türü : Yüksek Lisans

Tezin Tarihi : 09.06 2023

Sayfa Sayısı : 151

Tez : Doç. Dr. Mustafa ÇANAKÇIOĞLU

Danışmanları

Dizin Terimleri : Muhasebe, e-Devlet, e-Muhasebe, SMMM

Türkçe Özet : Bu tez İstanbul ilinde mesleki faaliyetlerini bağımsız çalışarak sürdüren Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin e-Muhasebe uygulamaları hakkındaki görüşlerinin belirlenmesi üzerine yapılan bir araştırmadır.

Dağıtım Listesi : 1. İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsüne
2. YÖK Ulusal Tez Merkezine

İmzası

Halim BURSALI

T. C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

Ekonomi ve Finans Anabilim Dalı

E-MUHASEBE UYGULAMALARI VE MESLEK
MENSUPLARININ KONU İLE İLGİLİ GÖRÜŞLERİNİN
DEĞERLENDİRİLMESİ: İSTANBUL İLİ ÖRNEĞİ

Yüksek Lisans

Halim BURSALI

Danışman

Doç. Dr. Mustafa ÇANAKÇIOĞLU

İstanbul – 2023

BEYAN

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

Halim BURSALI

.../.../2023



T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Halim BURSALI' nın “E-Muhasebe Uygulamaları ve Meslek Mensuplarının
Konu İle İlgili Görüşlerinin Değerlendirilmesi: İstanbul İli Örneği” adlı tez
çalışması, jürimiz tarafından Ekonomi ve Finans Anabilim Dalı Ekonomi ve Finans
Bilim Dalı YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan

Prof. Dr. Duygu Anıl KESKİN

Üye

Doç. Dr. Mustafa ÇANAĞCIOĞLU
(Danışman)

Üye

Doç. Dr. Bülent EŞİYOK

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylım.

.... / / 2023

Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ
Enstitü Müdürü

ÖZET

Bilgi ve iletişim Teknolojilerinde yaşanan devrim günlük ekonomik, sosyal ve kültürel alanlarımızda sürekli bir büyümeye ve gelişmeye neden olmuştur. İnternetin varlığı ise, hem ortamda bulunan bilgi miktarını hem de bilgi akışının hızını artırarak küreselleşmeye katkıda bulunmuştur. Dünyanın dört bir yanındaki hükümetler, hızlı küreselleşme, mali, sosyal ve teknolojik değişikliklerden dolayı vatandaş odaklı, verimli, şeffaf ve etkili ve tek noktadan, her zaman ve kesintisiz hizmetler sunabilme adına hem alt yapılarına hem de yazılımlarına yatırımlar yaparak geleneksel devlet anlayışından elektronik devlet anlayışına geçişlerini sağlamak için son yirmi yılda büyük çaba sarf etmişlerdir. Türkiye’de Maliye ve Hazine Bakanlığı’nın bünyesinde bulunan Gelir İdaresi Başkanlığı ise elektronik ortamda yapmış olduğu atılımlar ile hem elektronik devlet konusunda öncü olurken hem de muhasebe alanında geliştirdiği uygulamalar ile hem muhasebe mesleğine hem de devletin hizmet sunumunun verimliliğini artırmak, idari süreçlerin şeffaflığını artırabilmek adına önemli projelere imza atmıştır. Vatandaşlara ve özellikle mükelleflere fayda sağlamak için devlet hizmetlerine erişimi ve bu hizmetlerin sunumunu geliştirmeyi amaç haline getiren elektronik devlet faaliyetlerinden biri olan elektronik muhasebe uygulamaları, muhasebe işlem ve faaliyetleri kapsamındaki görevlerin yerine getirilme yöntem ve şekillerini değiştirmiştir. Gelişen ve olgunlaşan bu süreçlerin ele alındığı çalışmamızda; muhasebe uygulamalarının tanıtımının yanı sıra bağımsız Serbest Mali Müşavirlere yapılan anket ile İstanbul ilindeki meslek mensuplarının bu konuda görüş, öneri ve eleştirilerinin değerlendirilmesi ele alınmıştır.

Çalışma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde e- Devletle ilgili kavramlar açıklanacak ve geçmişten günümüze bu konudaki gelişmeler ele alındıktan sonra e-Devletin faydaları ve sakıncalarına yer verilecektir. İkinci Bölümde Hazine ve Maliye Bakanlığına bağlı Gelir İdaresi Başkanlığı’nın yapmış olduğu projeler ve uygulamalar ele alınacaktır. Üçüncü Bölümde ise, Gelir İdaresi Başkanlığı’nın mükelleflere sunduğu hizmetlerden e-defter ve e-Belgelerle ilgili tanıtım ve açıklamalara değinilecektir. Son bölümde ise, İstanbul İlinde faaliyet gösteren bağımsız Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerle yapılan bir anket çalışmasına yer verilecek ve sonuçları değerlendirilecektir.

Anahtar Kelimeler: Elektronik Muhasebe Uygulamaları, E-Devlet, E-Belgeler, Gelir İdaresi Başkanlığı, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler



SUMMARY

With the revolution in Information and Communication Technologies, there has been continuous growth and development in our daily economic, social and cultural lives. With the advent of the internet, globalization emerged. Thus, the amount and speed of information increased. Due to rapid globalization, and economic, social, and technological changes, governments around the world have been trying to make their successful transition from traditional to electronic by investing in both infrastructure and software so that they can uninterruptedly provide citizen-oriented, efficient, transparent and effective services from a single point. In Turkey, the Revenue Administration in the Ministry of Finance and Treasury became a pioneer in the field of electronic government with its breakthroughs in electronic service, increased the efficiency of service delivery to both the accounting profession and the state, and the transparency of administrative processes with the applications in the field of accounting. Electronic accounting applications, an electronic government activity aiming to improve the access and delivery of government services to benefit citizens and taxpayers, have changed the methods and ways of performing duties within the scope of accounting transactions and activities. Our study focuses on the development, maturity and promotion processes of accounting practices and the opinions, suggestions, and criticisms of the professionals in the province of Istanbul and those of freelance Independent Public Accountants and Financial Advisors.

The study has four sections. In the first section, e-Government concepts will be explained, the developments in the field are chronologically presented, and e-Government is discussed with its pros and cons. The second section includes the projects and applications carried out by the Revenue Administration, an affiliation of the Ministry of Treasury and Finance. The third section discusses the introduction and explanations about e-Ledgers and e-Documents, and the services the Revenue Administration offers to taxpayers. The final section includes a survey conducted with Independent Public Accountants and Financial Advisors operating in Istanbul and the study results.

Keywords: Electronic Accounting Applications, E-Government, E-Documents, Revenue Administration, Independent Public Accountants and Financial Advisors



İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
SUMMARY.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	v
KISALTMALAR.....	ix
TABLolar İSTESİ.....	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xiii
ÖNSÖZ.....	viv
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM ELEKTRONİK DEVLET KAVRAMI

1.1. Elektronik Devlet Tanımları.....	4
1.2. E-Devlet ile Geleneksel Devlet Farklılıkları.....	8
1.3. E-Devletin Amaçları ve Faydaları.....	13
1.3.1. Kurum Dışı Faydalar.....	15
1.3.2. Kurum İçi Faydalar.....	16
1.4. Elektronik Devlet Olgunluk Modelleri.....	16
1.4.1. Kurumlar Tarafından Önerilen E-Devlet Olgunluk Modelleri.....	21
1.4.2. Bireysel Araştırmacılar Tarafından Önerilen E-Devlet Olgunluk Modelleri.....	24
1.5. E-Devletin Olgunlaşma Aşamalarının Gelişimi.....	25
1.6. Elektronik Yönetişim ve Olanakları.....	28

İKİNCİ BÖLÜM T.C. HAZİNE VE MALİYE BAKANLIĞI'NIN UYGULAMALARI

2.1. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları.....	36
2.2. Bakanlığının Projeleri.....	43
2.3. Vergi Daireleri Otomasyon Projeleri (VEDOP).....	44
2.4. Gelir İdaresi Başkanlığı'nın Diğer Projeleri.....	47
2.4.1. Kurumsal Otomasyon Projeleri.....	47
2.4.1.1 Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (MOTOP).....	49
2.4.1.2. Elektronik Yoklama Sistemi (e-Yoklama).....	49
2.4.1.3. İnternet Tabanlı Vergi Dairesi Otomasyonu (e-VDO).....	49
2.4.1.4. Takdir Komisyonu Otomasyonu Projesi (TAKKOM).....	50
2.4.1.5. Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi (KEYS).....	50
2.4.1.6. Vergi Dairesi Başkanlığı/Defterdarlık Gelir Müdürlüğü Otomasyonu Sistemi (DEFGEL).....	51
2.4.1.7. Müdür Denetim Otomasyon Sistemi (M-DOS).....	51
2.4.1.8. Dava Takip Programı (DATAP).....	51
2.4.1.9. İnsan Kaynakları Programı (İNKA).....	52

2.4.1.10. Elektronik Vergi İşlem Merkezi Projesi (EVİM).....	52
2.4.1.11. Elektronik Vergi Dairesi Başkanlığı Uygulaması (e-VDB).....	52
2.4.1.12. Tek Vergi Dairesi Projesi.....	53
2.4.1.13. Özelge Otomasyon Sistemi (e-Özelge).....	54
2.4.2. Vergi İstihbarat Merkezi Çalışmaları.....	54
2.4.2.1. Veri Ambarı (VERİA).....	55
2.4.2.2. Vergi Denetmenleri Otomasyonu Sistemi (VEDOS).....	56
2.4.2.3. Elektronik Muhasebe Kayıt ve Arşiv Sistemi (EMKAS).....	56
2.4.2.4. Akıllı Karakter Tanıma (ICR).....	56
2.4.2.5. Merkezi Risk Analizi ve Katmanlaştırma Projesi (MERAK).....	57
2.4.3. KDV İadelerine İlişkin Uygulamalar.....	57
2.4.3.1 KDV İadesi Risk Analiz Sistemi (KDVİRA).....	57
2.4.3.2. KDV İadesi Makro Analiz Raporu (MAR).....	58
2.4.3.3. Riskli İade Takip ve Analiz Programı (RİTAP).....	58
2.4.3.4. Sahte Belge Risk Analiz Programı (SARP).....	59
2.4.3.5. ÖTV İadesi Risk Analizi Sistemi (ÖTVİRA).....	59
2.4.3.6. Gelir ve Kurumlar Vergisi Standart İade Sistemi (GEKSİS).....	60
2.4.3.7. e-Denetim.....	60
2.4.4. Kurumlar Arası Otomasyon Projeleri.....	60
2.4.4.1. Kurumsal Elektronik Tebligat Sistemleri Projesi (KETSİS).....	61
2.4.4.2. Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS).....	62
2.4.4.3. Gümrükler Müsteşarlığı Bağlantı Sistemi (GÜMBİS).....	62
2.4.5. Kurumlar Arası Tahsilat Projeleri.....	63
2.4.5.1. Bankalar Aracılığıyla Tahsilat ve e-Tahsilat Sistemi.....	63
2.4.5.2. Gayrimenkul Sermaye İradı İzleme Uygulaması.....	63
2.4.5.3. Elektronik Haciz Uygulaması (e-Haciz).....	63
2.4.5.4. Kamu Alacakları Tahsil Projesi (KATP).....	64
2.4.5.5. Emniyet Genel Müdürlüğü Araç Haczi Projesi (e-Emniyet Haczi).....	65
2.4.6. Mükelleflere Yönelik Otomasyon Projeleri.....	65
2.4.6.1. Elektronik Tebligat Sistemi (e-Tebligat).....	65
2.4.6.2. Bandrollü Ürün İzleme Sistemi (BUİS).....	66
2.4.6.3. Engelli Vergi İndirim Sistemi (EVİS).....	67
2.4.6.4. Güvenli Mobil Ödeme ve Elektronik Belge Yönetimi Sistemi.....	67
2.4.6.5. Vergi İletişim Merkezi (VİMER).....	67
2.4.6.6. Kısa Mesaj Bilgilendirme Servisi (1189).....	68
2.4.6.7. VerGİBilir Projesi.....	68
2.4.6.8. GİB Mobil.....	68
2.4.6.9. İnteraktif Vergi Dairesi.....	69

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MUHASEBEDE ELEKTRONİK UYGULAMALAR

3.1. Elektronik Beyanname (e-Beyanname).....	73
3.2. Elektronik Defter (e-Defter).....	74
3.2.1. Yevmiye Defteri ve Defteri Kebir.....	77
3.2.2. Defter Beyan Sistemi.....	79
3.2.3. Defter Beratları ve Defter Raporu.....	80
3.3. Elektronik Belgeler.....	81
3.3.1. Elektronik Fatura (e-Fatura).....	81
3.3.2. E-Arşiv Fatura.....	84
3.3.3. Elektronik İrsaliye (e-İrsaliye).....	86
3.3.4. Elektronik Serbest Meslek Makbuzu (e-SMM).....	87
3.3.5. Elektronik Müstahsil Makbuzu (e-MM).....	88
3.3.6. Elektronik Bilet (e-Bilet) ve Elektronik Yolcu Listesi (e-Yolcu Listesi).....	90
3.3.7. Elektronik Gider Pusulası Uygulaması.....	91
3.3.8. Elektronik Sigorta Komisyon Gider Belgesi Uygulaması.....	91
3.3.9. Elektronik Sigorta Poliçesi Uygulaması.....	92
3.3.10. Elektronik Döviz Alım-Satım Belgesi Uygulaması.....	92
3.3.11. Elektronik Dekont Uygulaması.....	92
3.3.12. Elektronik Adisyon Uygulaması.....	92

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İSTANBUL İLİNDE BAĞIMSIZ ÇALIŞAN SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİRLERE YÖNELİK BİR ANKET UYGULAMASI

4.1. Uygulamanın Girişi.....	95
4.2. Etik Kurul Onay Bilgisi.....	96
4.3. Literatür Taraması.....	96
4.4. Araştırmanın Amacı.....	100
4.5. Araştırmanın Ana Kütlesi.....	101
4.6. Araştırmanın Kısıtları.....	102
4.7. Araştırmanın Yöntemi ve Tekniği.....	102
4.8. Araştırma Verilerinin Analizi.....	103
4.9. Araştırmanın Bulguları.....	103
4.10. Çapraz Tablo Analizi ve Ki-Kare Testi.....	110
4.10.1. Yeni Meslek Deneyim Gruplarına Göre.....	110
4.10.1.1. Eğitim Almadan e-Defter ve e-Belge Sistemlerini Kolayca Kullanabilirim.....	112

4.10.1.2. E-Uygulamaların Kullanımı Sırasında E-İmza Veya Mobil İmza ile İlgili Sorunlarla Karşılaşılmaktadır.....	114
4.10.1.3. E-Muhasebe Uygulamaları Müşteri İlişkilerini Olumlu Yönde Geliştirmiştir.....	116
4.10.1.4. E-Muhasebe Uygulamaları Büromdaki İş Yükünü Azaltmıştır...118	
4.10.1.5. E-Muhasebe Uygulamaları Muhasebe Mesleğinin Geleceğindeki İş Yapma Biçimini ve Şeklini Değiştirecektir.....	120
4.10.2. Mesleki Deneyimin Diğer Sorularına Göre Ki-Kare Testi Sonuçları...122	
4.10.3. Diğer Demografik Grup Dağılımlarının Ki-Kare Testi Sonuçları.....	124
4.10.3.1. Yeni Yaş Gruplarına Göre.....	124
4.10.3.2. Yeni Eğitim Gruplarına Göre	126
4.11. Uygulamanın Sonucu.....	128
SONUÇLAR VE ÖNERİLER.....	133
KAYNAKÇA.....	137
ÖZGEÇMİŞ.....	152

KISALTMALAR

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
BİT	: Bilgi ve İletişim Teknoloji
BM	: Birleşmiş Milletler
BTYK	: Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu
BÜİS	: Bandrollü Ürün İzleme Sistemi
BMMMM	: Bağımsız olarak çalışan Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler
BYBS	: Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi
DATAP	: Dava Takip Programı
DEFGEL	: Vergi Dairesi Başkanlığı/Defterdarlık Gelir Müdürlüğü Otomasyonu Sistemi
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
DSİ	: Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü
e-Arşiv Fatura	: Elektronik Arşiv Fatura
e-Beyanname	: Elektronik Beyanname
e-Bilet	: Elektronik Bilet
e-Defter	: Elektronik Defter
e-Denetim	: Elektronik Denetim
e-Devlet	: Elektronik Devlet
e-DOM	: Elektronik Devlet Olgunluk Modelleri
e-Emniyet	: Emniyet Genel Müdürlüğü Araç Haciz
Haczi	
e-Fatura	: Elektronik Fatura
EFKS	: Elektronik Fatura Kayıt Sistemi
e-Haciz	: Elektronik Haciz
e-İrsaliye	: Elektronik İrsaliye
EMKAS	: Elektronik Muhasebe Kayıt ve Arşiv Sistemi
e-MM	: Elektronik Müstahsil Makbuzu
e-Özelge	: Özelge Otomasyon Sistemi
e-SMM	: Elektronik Serbest Meslek Makbuzu
e-Tahsilat	: Elektronik Tahsilat
e-Tebliğat	: Elektronik Tebliğat Sistemi
e-VDB	: Elektronik Vergi Dairesi Başkanlığı Uygulaması
e-VDO	: İnternet Tabanlı Vergi Dairesi Otomasyonu
EVİM	: Elektronik Vergi İşlem Merkezi Projesi
EVİS	: Engelli Vergi İndirim Sistemi
e-Yoklama	: Elektronik Yoklama Sistemi
e-Yolcu Listesi	: Elektronik Yolcu Listesi
G2B	: Devletten Özel Sektöre
G2C	: Devletten Vatandaşa
G2E	: Kamudan Personeline
G2G	: Kamu Biriminden Diğer Bir Kamu Birimine
GEKSİS	: Gelir ve Kurumlar Vergisi Standart İade Sistemi
GELKONT-BİS	: Gelirler Kontrolörleri Başkanlığı Bilgi Sistemleri
GGM	: Gelirler Genel Müdürlüğü

GİB	: Gelir Dairesi Başkanlığı
GÜMBS	: Gümrükler Müsteşarlığı Bağlantı Sistemi
ICR	: Akıllı Karakter Tanıma
İNKA	: İnsan Kaynakları Programı
İTÜ	: İstanbul Teknik Üniversitesi
KATP	: Kamu Alacakları Tahsil Projesi
KDV	: Katma Değer Vergisi
KDVİRA	: KDV İadesi Risk Analiz
KETSİS	: Kurumsal Elektronik Tebligat Sistemleri Projesi
KEYS	: Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi
MAR	: KDV İadesi Makro Analiz Raporu
M-DOS	: Müdür Denetim Otomasyon Sistemi
MERAK	: Merkezi Risk Analizi ve Katmanlaştırma Projesi
MERNİS	: Merkezi Nüfus İdaresi Projesi
MOTOP	: Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesi
ODTÜ	: Ortadoğu Teknik Üniversitesi
OECD	: Organisation for Economic Co-operation and Development (İktisadi İşbirliği ve Gelişme Teşkilatı)
ÖTV	: Özel Tüketim Vergisi
ÖTVİRA	: ÖTV İadesi Risk Analizi Sistemi
PC	: kişisel bilgisayarların
POS	: Point Of Sale
PTT	: Posta ve Telgraf Teşkilatı Genel Müdürlüğü
RİTAP	: Riskli İade Takip ve Analiz Programı
SARP	: Sahte Belge Risk Analiz Programı
SAYOTO	: Maliye Bakanlığının Saymanlık Otomasyon projesi
TAKBİS	: Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi
TAKKOM	: Takdir Komisyonu Otomasyonu Projesi
TBD	: Türkiye Bilişim Derneği
TUENA	: Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı
TTK	: Türk Ticaret Kanunu
UDHB	: Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
UN	: United Nations
VEDOP	: Vergi Daireleri Otomasyon Projesi
VEDOS	: Vergi Denetmenleri Otomasyonu Sistemi
VERİA	: Veri Ambarı
VİMER	: Vergi İletişim Merkezi
VİMSİS	: Vergi İstihbarat Sistemi
VUK	: Vergi Usul Kanunu
XML	: Genişletilebilir Biçimleme Dili
XBRL	: Genişletilebilir İşletme Raporlama Dili)
YMM	: Yeminli Mali Müşavir

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. E-Devlet ile klasik yönetim anlayışlarının karşılaştırılması.....	9
Tablo 2. Geleneksel devlet ve e-devlette vatandaş kamu yönetimi ilişkisi.....	9
Tablo 3. Klasik devlet ile elektronik devlet karşılaştırması.....	9
Tablo 4. Geleneksel devlet ve e-devlette ayırımı.....	10
Tablo 5. Kamu hizmeti sunumunda değişen paradigmlar.....	10
Tablo 6. Elektronik devlet uygulamalarının vatandaş ve kamu personeli için yararları.....	11
Tablo 7. E-Devletin kurum dışı faydaları.....	15
Tablo 8. E-Devletin kurum içi faydaları.....	17
Tablo 9. Olgunlaşma modellerinin aşamalarının yeniden haritalanması.....	23
Tablo 10. Bazı bireysel araştırmacıların olgunluk modellerinin aşamaları.....	24
Tablo 11. VEDOP projeleriyle ilgili rakamlar.....	46
Tablo 12. Amaç ve hedefler doğrultusunda GİB projeleri.....	48
Tablo 13. Yıllara göre diğer e-defter uygulamasından yararlanan mükellefler.....	77
Tablo 14. Yıllara göre elektronik fatura uygulamasına ait bilgiler.....	83
Tablo 15. Yıllara göre elektronik arşiv uygulamasına ait bilgiler.....	85
Tablo 16. Yıllara göre diğer e-irsaliye uygulamalarına ait bilgiler.....	87
Tablo 17. Yıllara göre e-smm uygulamasına ait bilgiler.....	88
Tablo 18. Yıllara göre e-mm uygulamasına ait bilgiler.....	89
Tablo 19. Yıllara göre e-bilet uygulamasına ait bilgiler.....	91
Tablo 20. Araştırma verilerinin güvenilirlik analizi.....	103
Tablo 21. Ankete katılan meslek mensuplarının ait demografik özellikleri.....	104
Tablo 22. Meslek mensuplarının e-muhasebe sürecine dâhil olma durumu.....	105
Tablo 23. Meslek mensuplarının e-muhasebe sürecindeki eğitimleri.....	105
Tablo 24. Meslek mensuplarının mükelleflerine platform önerisi.....	106
Tablo 25. Elektronik Muhasebe Uygulamalarının eğitimlerinin değerlendirilmesi.....	107
Tablo 26. Elektronik muhasebe uygulamalarının işleyişinin değerlendirilmesi.....	107
Tablo 27. GİB'in dijital uygulamalarının değerlendirilmesi.....	108
Tablo 28. Elektronik muhasebe uygulamalarının büro faaliyetlerine etkisi.....	109
Tablo 29. Elektronik muhasebe uygulamalarının muhasebe mesleğine etkisi.....	110
Tablo 30. Daraltılan yeni mesleki deneyim grubu tablosu.....	111
Tablo 31. Çapraz tablosu oluşturulacak sorular.....	111
Tablo 32. Yeni mesleki deneyim grubuna göre soru 2'nin çapraz tablosu.....	112
Tablo 33. Soru 2'nin ki-kare testi.....	113
Tablo 34. Yeni mesleki deneyim grubuna göre soru 14'ün çapraz tablosu.....	114
Tablo 35. Soru 14'ün ki-kare testi.....	115
Tablo 36. Yeni mesleki deneyim grubuna göre soru 18'in çapraz tablosu.....	116
Tablo 37. Soru 18'in ki-kare testi.....	117
Tablo 38. Yeni mesleki deneyim grubuna göre soru 20'nin çapraz tablosu.....	118
Tablo 39. Soru 20'nin ki-kare testi.....	119

Tablo 40. Yeni mesleki deneyim grubuna göre soru 25'in çapraz tablosu.....	120
Tablo 41. Soru 25'in ki-kare testi.....	121
Tablo 42. Belirlenen yeni mesleki deneyim gruplarına göre ifadeler arasında pearson ki-kare testine göre anlamlı bir farklılığın olduğunu gösteren tablo.....	122
Tablo 43. Belirlenen yeni mesleki deneyim gruplarına göre ifadeler arasında pearson ki-kare testine göre anlamlı bir farklılığın olmadığını gösteren tablo.....	122
Tablo 44. Daraltılan yeni yaş grubu tablosu.....	124
Tablo 45. Daraltılan yeni eğitim durumu grubu tablosu.....	124
Tablo 46. Belirlenen yeni yaş gruplarına göre ifadeler arasında pearson ki-kare testine göre anlamlı bir farklılığın olduğunu gösteren tablo.....	125
Tablo 47. Belirlenen yeni yaş gruplarına göre ifadeler arasında pearson ki-kare testine göre anlamlı bir farklılığın olmadığını gösteren tablo.....	126
Tablo 48. Belirlenen yeni eğitim gruplarına göre ifadeler arasında pearson ki-kare testine göre anlamlı bir farklılığın olduğunu gösteren tablo.....	127
Tablo 49. Belirlenen yeni eğitim gruplarına göre ifadeler arasında pearson ki-kare testine göre anlamlı bir farklılığın olmadığını gösteren tablo.....	127

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Elektronik devletin amaçları ve faydaları.....	14
Şekil 2. Layne ve Lee'in e-devletin olgunluk veya gelişme aşamaları.....	20
Şekil 3. E-Devlet etkileşim alanları.....	30
Şekil 4. E-Devlet gelişiminin dört ana alanının amacı ve faaliyetleri.....	32
Şekil 5. Bilgi Toplumu Stratejisi Yaklaşım.....	35
Şekil 6. Elektronik Devlet kapısından hizmet veren kurum sayısı.....	40
Şekil 7. Elektronik Devlet kapısından verilen hizmet sayısı.....	41
Şekil 8. Elektronik Devlet kapısı kayıtlı kullanıcı sayısı.....	42
Şekil 9. Elektronik Devlet kapısından verilen mobil hizmet sayısı.....	42
Şekil 10. GİB'in stratejik amaç ve hedefleri.....	43
Şekil 11. VEDOP projelerinin gelişim süreçleri.....	45
Şekil 12. VEDOP uygulaması yapılan iller.....	47
Şekil 13. Eğitim almadan e-defter ve e-belge sistemlerini kolayca kullanabilirim sorusunun grafiği.....	113
Şekil 14. E-Uygulamaların kullanımı sırasında e-imza veya mobil imza ile ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır sorusunun grafiği.....	115
Şekil 15. E-Muhasebe uygulamaları müşteri ilişkilerini olumlu yönde geliştirmiştir sorusunun grafiği.....	117
Şekil 16. E-Muhasebe uygulamaları büromdaki iş yükünü azaltmıştır sorusunun grafiği.....	119
Şekil 17. E-Muhasebe uygulamaları muhasebe mesleğinin geleceğindeki iş yapma biçimini ve şeklini değiştirecektir sorusunun grafiği.....	121

ÖNSÖZ

Türkiye Cumhuriyeti Hazine ve Maliye Bakanlığına bağlı Gelir İdaresi başkanlığı'nın vergi mükellefi için elektronik ortamda geliştirdiği elektronik muhasebe uygulamalarının ele alındığı bu tez çalışmasında, elektronik devlet kavramı, Bakanlığın elektronik projeleri, muhasebede kullanılan e-defter ve e-belgeler ve son olarakta İstanbul ilinde bağımsız olarak çalışan Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlere elektronik muhasebe uygulamalarıyla ilgili anket çalışması gerçekleştirilmiştir.

Tezin hazırlanması sırasında emeğini ve bilgilerinin benden esirgemeyen danışman hocam Doç.Dr. Mustafa Çanakçıoğlu'na ve anket çalışması için değerli zamanlarını ayırıp ankete katılan değerli meslektaşlarıma da yürekten teşekkür ederim.

GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) gelişimi ile birlikte küreselleşen dünyada yaşanan ekonomik, sosyal ve kültürel değişimleri insanların tüketim alışkanlıklarını da etkilemiştir. İnsanların satın alınacak herhangi bir tüketim malına, bilgiye veya hizmete daha hızlı, doğru ve güvenilir bir şekilde ulaşma istekleri hem ticari hem de kamusal alanda gelişen teknolojilere uyum sağlama sürecini doğurmuştur. Kaçınılmaz olan bu değişim sürecinde özellikle devletin vereceği hizmetlerde vatandaşlarına en kısa sürede güvenli ve kesintisiz ulaşma hedefi Elektronik Devlet (e-Devlet) anlayışının doğmasına neden olmuştur. E-Devlet, devlet bilgi ve hizmetlerini vatandaşlara ulaştırmak için interneti ve dünya çapındaki ağı kullanan bir sistem olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir deyişle e-Devlet; vatandaşların beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olarak yüksek teknolojiden faydalanılarak devletin sunduğu hizmetlere erişiminin 7/24 saat etkin bir şekilde kullanıldığı karşılıklı bir etkileşim sistemi olarak ele alınabilir. Bu sistem bir yanda işlem maliyetlerini azaltırken diğer yandan hizmet sunumunu iyileştirir ve hükümet ile vatandaşlar arasındaki şeffaflığı ve iletişimi artırır. Devletin çalışma verimliliğini ve hizmet kalitesini önemli ölçüde artıracak olan e-Devlet, devlet dairelerinin resmi işleri yürütmek ve topluma kamu hizmetleri sağlamak için bilgi teknolojisi, ağ teknolojisi ve ofis otomasyon teknolojisi dâhil olmak üzere modern teknolojileri tam olarak kullandığı yeni bir yönetim sistemidir. Ayrıca, kamu sektöründe reformu ve modernizasyonu içinde Bu sistem önemlidir.

Küreselleşen dünya ile geliştirilen teknoloji sayesinde muhasebe faaliyetlerinde de birçok yenilikler meydana gelmiştir. Bu yeniliklerin en başında muhasebe uygulamalarının bilgisayar teknolojilerine aktarılması diğer bir deyişle elektronik dönüşümün gerçekleşmesidir. Türkiye’de elektronik dönüşüm sürecinde neredeyse bu yeni yönetim sisteminin bayraktarlığını yapan günümüzdeki adıyla Hazine ve Maliye Bakanlığı’nın mükelleflerine daha iyi hizmet verme ve tüm paydaşlara ulaşma doğrultusunda yapmış birçok projeleri mevcuttur. İlk olarak Bakanlığının 1985 yılında başlattığı “Saymanlık Otomasyon Projesi” (SAYOTO) ile e-Devlet uygulamalarında ilk öncü proje olduğunu söyleyebiliriz. Bu tarihten sonra gelişen ve geliştirilen bilgi iletişim teknolojileri sayesinde ülkemizde 2008 yılında açılışı yapılan

e-Devlet ile Türkiye dijital ortam ile tanışmıştır. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi sitesine göre 30.04.2023 tarihi itibariyle 7.000 adet hizmet sunulmaktadır.

Hazine ve Maliye Bakanlığı'nın 2005 yılında e-Beyanname ile başlattığı elektronik muhasebe uygulamalarının günümüze kadarki olan sürecinde tüm yazılı olan muhasebe defterlerini ve belgelerini internet ortamına taşımıştır. Özellikle Gelir İdaresi Başkanlığı (GİB) bünyesinde 2000'li yılların başlarında itibaren gerçekleştirilen projeler ve uygulamalarla günümüz kadar yaşanan 23 yıllık süreçte çok fazla sayıda mükellefin ve hatta birçok devlet kurumlarının bu uygulamalardan ve sistemlerden yaralandığını söyleyebiliriz.

Elektronik muhasebe uygulamaları kapsamı dâhilinde hazırlanan tezimiz dört bölümden oluşmaktadır. Tezimizin ilk bölümünde elektronik devlet kavramı incelenmiştir. Bu bölümde e-Devlet kavramının tanımları, geleneksel devlet işleyişi ile ilgili farklılıkları e-Devletin amaç ve faydaları ve e-Devlet olgunluk modellerinin süreci ve gelişim ele alınmıştır. Tezimizin ikinci bölümünde Türkiye Cumhuriyeti Hazine ve Maliye Bakanlığı'nın ve Bakanlığa bağlı Gelir İdaresi Başkanlığı'nın elektronik ortamda geliştirdiği hem kendi kurum uygulamaları hem de mükellefleri için yapmış olduğu projeler ele alınmıştır. Bakanlığın, elektronik uygulamalar tezimizde; kurumsal otomasyon projeleri, vergi istihbarat merkezi çalışmaları, KDV iadelerine ilişkin uygulamalar, kurumlar arası otomasyon projeleri, kurumlar arası tahsilat projeleri ve mükelleflere yönelik otomasyon projeleri olarak altı başlık altında toplanmıştır. Tezin üçüncü bölümde muhasebede elektronik uygulamalar üç başlık altında ayrıntılı olarak incelenmiştir. Bu başlıklardan ilki, e-Beyanname uygulamasıdır. İkinci olarak Elektronik defter uygulamaları ve son olarakta elektronik belgeler konusu ele alınmıştır. Tezimizin son bölümünde İstanbul Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odasına kayıt olan ve bağımsız çalışan 137'si kadın 241'i erkek olmak üzere toplam 351 meslek mensubuna anket uygulaması yapılmıştır. Yapılan anketin saha çalışması yüz yüze anket yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın amacı ise; elektronik muhasebe uygulamaları konularındaki fikirlerini almak ve bu elektronik uygulamaların nereye evrileceği konusunda görüşlerinin belirlenmesidir.

BİRİNCİ BÖLÜM

E-DEVLET KAVRAMI

Ekonomi tarihi, toplumların yaşamını köklü değişime uğratan ve ekonomik performansını artırarak büyümeyi sağlayan iki önemli değişimden bahsetmektedir. İlk değişim tarım, ikinci değişim ise, sanayi devrimidir. İnsanlığın tarihsel gelişim süreçlerini açıklamayı amaçlayan antropolojik kaynaklar incelendiğinde, insanlığın ilk dönemlerinde, avcı-toplayıcı bir yaşam tarzı sürdüğü belirtilmektedir. Milattan önce 13.000 yıllarından sonra, insanlık, toprağı işleyerek ve yerleşik hayata geçerek tarım devrimini gerçekleştirip, tarım toplumu olmuştur. 18'inci yüzyıldan sonra birinci ve ikinci sanayi devrimleri ile birlikte toplum, endüstri toplumuna dönüşmüştür. Üçüncü sanayi devrimiyle birlikte, bilgi ağlarını birleştirerek katma değer yaratan bir bilgi toplumu yapısına ulaşmıştır. Sanayi 4.0 ile birlikte akıllı sistemlerin, sadece teknolojinin gücünü artırmayı değil aynı zamanda toplumun yaşam ve eğitim kalitesini de artırmayı amaçladığı görüşünü savunan Japonya başbakanı Shinzo Abe, CeBIT 2017 fuarında bilgi toplumu üzerine kurulmuş süper akıllı toplum kavramını ve felsefesini açıklamıştır (Özsoylu 2017, s.42; Eren, 2020, s.171).

Bu toplumsal değişim süreci içerisinde şüphesiz ki sanayi devrimlerinin yeri ve önemi çok büyüktür. Özellikle dijital devrim ya da bilgisayar devrimi olarak isimlendirilen ve sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişi tanımlayan üçüncü sanayi devrimi günümüz koşullarının yaratılmasındaki ilk adımı oluşturmaktadır. Bu dönemin bir özelliği de, mekanik elektrikle çalışan hesap makinelerinden yola çıkılarak bilgisayarların geliştirilmesi sonrasında bilgisayar sistemi içinde makinelerin birbirine bağlanmasını sağlayacak bir ağ arayışı internet tarihinin başlangıcı sayılmasıdır (Ziewitz ve Brown, 2013, s.22-23). Çünkü üçüncü sanayi devriminin başlangıç noktası; bilgi-iletişim sistemlerinde yarı iletkenlerin kullanılmaya başlamasıdır. Bu tür elementler veri akışını ve kontrolünü olanaklı hale getirmiş, kişisel bilgisayarların (PC) yaygınlaşmasının yanı sıra internetin gelişmesine olanak sağlamıştır. Bilimsel bilginin daha aktif olarak kullanılmasıyla birlikte 1969'da otomasyon sistemlerinin dijital programlanmasını sağlayan ilk programlanabilir Mantıksal Kontrol Cihazın (PLC; programmable logic controller) (Madicon 084) bulunması, üçüncü Sanayi devriminin başlamasına neden olmuştur (Drath ve Horch, 2014, s.56). Bu başlangıç beraberinde otomasyon ve teknoloji ağırlıklı üretimin

yapıldığı ve bilgisayar destekli entegre sistemlerin kurulduğu üçüncü sanayi devrimine geçişi getirmiştir (Genç, 2018, s.238). İletişim sektörleriyle birlikte enformasyon, mekanik ve mikro elektronik alanındaki gelişmeler ve bilgisayarlarında bu sürece dâhil olmasıyla birlikte küreselleşme süreci de hızlanmıştır (Bulut ve Akçacı, 2017, s.52). Son elli yılda, küreselleşmeyle birlikte bilgi ve iletişim teknolojileri alanında yaşanan bu gelişmelerin sonucunda, toplumun bütün yaşam alanlarında birçok yenilikler yaşanmıştır. Yaşanan bu yeniliklerin sürecinde başta firmalar olmak üzere kamu yönetiminde de çeşitli değişimler oluşmuştur. Gerçekleşen bu değişim kamu kurumlarındaki hizmet anlayışını da etkilemiştir (Çelen vd., 2011, s.60).

1.1. Elektronik Devlet Tanımları

Gökçe'ye göre elektronik devlet tanımı şu şekildedir (Gökçe, 2008, s.5; aktaran Uğur ve Çütcü, 2009, s.3):

“e-Devlete geçişi zorunlu kılan ve oldukça hızlı bir biçimde yeni yönetim anlayışı olarak yansımaya etki eden faktörler dikkate alındığında, e-Devlet kavramının, kendiliğinden ortaya çıkmadığını, giderek artan ve sürekli değişen toplumsal ihtiyaçlara düşük maliyette, hızlı ve etkin bir şekilde cevap verebilme istek ve beklentilerinden kaynaklandığını söylemek mümkündür.”

Günümüze kadar gerek yerli gerekse yabancı yazarlar tarafından e-Devletin birbirinden çok farklı veya birbirleriyle ilişkili birçok tanımı yapılmış olmasına rağmen yine de yapılmış olan mevcut tanımlara içerdikleri ve anlattıkları kavramsal yaklaşımlar açısından incelemekte fayda vardır. Sadece e-Devletin ne olduğuna değil, amaçlarına da dikkat çeken bu kavramsal yaklaşımlardan bazıları aşağıda verilmiştir.

➤ Kamu sektörünün iş dünyası ve vatandaşları ile olan iş yapma şeklini yeniden dönüştürmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması anlamında yapılan tanımın odak noktasının “dönüşüm” olduğu söylenebilir (Ndou, 2004, s.3).

➤ Erişim ve hizmet sunum odaklı kavramı vurgulamak adına Basu'nun yapmış olduğu tanım ise şu şekildedir; yeni liderlik tarzlarını, yeni tartışma ve karar verme stratejilerini, yeni iş yapma yollarını, vatandaşları ve toplulukları dinlemenin yeni yollarını ve yeni örgütlenme ve sunma yollarını teşvik etmek için mevcut kâğıt tabanlı prosedürlerin otomasyonunu veya

bilgisayarlaştırılmasını içerir. Sonuç olarak, e-Devlet, vatandaşlara fayda sağlamak için devlet hizmetlerine erişimi ve bu hizmetlerin sunumunu geliştirmeyi amaçlar (Basu, 2004, s.110).

➤ İnternet odaklı yapılan tanım ise şöyledir; paydaşlarla iletişim ve işlem süreçlerini iyileştirmek, devlet bilgilerini ve hizmetlerini vatandaşlara, işletmelere ve diğer devlet kurumlarına ulaştırmak için bir araç olarak BİT'lerin ve özellikle internetin kullanılması (OECD, 2003, s.17; Stoltzfus, 2004, s.333).

➤ Kamu sektörünün verimliliğine odaklanmış tanım ise e-Devlet; hizmetlerin ve bilginin, uygun maliyetle ve verimli bir şekilde sunularak, vatandaş ile kamu sektörü arasındaki ilişkinin iyileştirilmesine yönelik hükümetin kalıcı bir taahhüdüdür (Chen, vd.,2006, s.23).

Yapılan bu birçok kavramsal tanım arasından özellikle yazarlarımızın yaptıkları tanımlara da değinmemiz, e-Devlet kavramının çerçevesinin oluşturulmasına katkı sağlaması açısından faydalı olacaktır. Yazarlarımız tarafından yapılan e-Devlet tanımlarından bazıları da aşağıda verilmiştir.

➤ “e-Devlet, kamu yönetiminde her türlü faaliyetin, vatandaşlar, işletmeler, kamu çalışanları ve devletin diğer fonksiyonlarıyla ilgili etkileşimlerini elektronik ortam üzerine taşınması, birebir ve aracısız olarak kullanılabilir hale gelmesidir” (Erdal, 2004, s.1).

➤ “Devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların buna karşılık devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir” (Akgül vd., 2001, s.4).

➤ “Kamu hizmetlerinin, vatandaşlara, çalışanlara ve iş ortaklarına Bilişim Teknolojileri vasıtasıyla ulaşması ve bu grupların bu hizmetlerden yararlanmalarını sağlayan organizasyondur” (Altınok, 2003, s.513).

➤ “Devletin vatandaşlarına karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetlerle, vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli bir şekilde yürütülmesidir” (Demirel, 2006, s.84).

- “Kamu yönetiminin geliştirilmesi amacıyla devlet, birey ve işletmelere katma değer oluşturacak şekilde bilişim teknolojilerinin kamu sektöründe kullanılmasıdır” (Temür, 2011, s.10).
- “Devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekte yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların buna karşılık devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir” (TBD, 2006, s.8).
- “İletişim teknolojisinin sunduğu olanakların devlet yükümlülüklerinin ve görevlerinin daha kolay ve basit bir şekilde yerine getirilmesini sağlayacağı varsayımına dayanan e-Devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerini içeren yalın bir kavram olmaktan öte, sosyal ve kurumsal özellikleri olan çok boyutlu bir dönüşüm sürecidir” (Baştan ve Gökbnar, 2004, s.72).
- “e-Devlet yönetiminde bilişim teknolojilerinin stratejik kullanımı sayesinde, bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, vatandaşı ve kurumları ile elektronik ortamda iletişimde bulunarak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayacak bir yeniden yapılanma modelidir” (Kuran, 2005, s.12).
- “Birey ve kurumların açık ağ ortamında veya sınırlı sayıda kullanıcı tarafından ulaşılabilen kapalı ağ ortamlarında yazı, ses ve görüntü gibi sayısal bilgiler işlenmesi, iletilmesi, saklanması temeline dayanan ve bir değer yaratmayı amaçlayan kamu hizmetlerinin tümüdür” (Çelik vd., 2008, s.1233).
- “Kamu hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojileri temelinde yeniden biçimlendirilmesini, kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasını ve bu yolla vatandaşlar ve özel sektör kuruluşları ile diğer kamu kurumları arasında iletişim becerilerinin artırılması yoluyla bürokratik süreçlerin otomasyona geçişini ele alan modeldir” (Şahin, 2008, s.45).
- “Dar anlamıyla içsel ya da kurumsal bir bakış açısıyla kamu hizmetlerinin daha ekonomik, etkin ve verimli bir tarzda sunulması iken; geniş anlamda, yalnızca yürütmenin değil aynı zamanda devletin diğer organlarının çalışmalarını da kapsamına alan, vatandaşlarla etkileşime dönük hem siyasal hem de yönetsel derin ve kapsamlı değişikliklere imkân veren bir modeldir” (Yıldırım, 2010, s.9).

➤ “Kamusal bilgilerin ve kamu hizmetlerinin sunulmasında ve onlara erişimde, devletin tüm muhataplarıyla ilişkilerindeki yönetim fonksiyonunun ve kamu hizmetinin geliştirilmesinde bilgi iletişim teknolojileri sayesinde sürekli dönüştürülen ve nihayetinde bir değer yaratmayı amaçlayan bir kamu hizmet süreci modelidir” (Şat, 2020, s.99).

Yukarıda yapılan tanımların dışından Mehmet Mecek’in 2017 de yaptığı “e-Devlet ve e-Belediye: Kavramsal Çerçeve ve Türkiye’de Belediye web Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi” isimli araştırmasında, 1819 ile 1826 sayfaları arasında yer alan ve 1998 ile 2017 tarihleri arasında çeşitli yazarlardan kendisi tarafından derlenen, e-Devlet tanımlarını anlatan tabloda oldukça geniş bir literatür taraması mevcuttur (Mecek, 2017, s.1819-1826).

Küreselleşmeyle birlikte yaşanan evrensel ve çağdaş gelişmeler sonucunda devletlerin, hem vatandaşlarının istek ve gereksinimlerine karşılamak hem de yaşanan teknolojik ilerlemelere ayak uydurabilmek adına oluşturdukları e-Devlet modeli aslında yeni bir yapılaşma değil devletin günümüzün çağdaş ihtiyaçlarına cevap verme refleksidir. Elektronik devlet; teknolojinin yapıları, süreçleri, düzenleyici çerçeveleri, insan kaynaklarını ve kamu idarelerinin kültürünü modernize etmek için stratejik bir araç olarak kullanıldığı, daha iyi bir yönetim ve nihayetinde kamu değerinin artışı sağlamak için kamu yönetiminin modernizasyonu ve reformu olarak algılanabilir. Bu reform, kamu hizmet sunumunun kalitesini artırarak, kamu hizmetlerinde etkinlik, verimlilik, hakkaniyet ve şeffaflık anlayışında aşamalı, başarılı ve önemli değişikliklere neden olmuştur. Efendioğlu ve Sezgin’in e-Devletle ilgili görüşleri ise aşağıdaki gibidir (Efendioğlu ve Sezgin, 2007, s. 220).

“e-Devlet, devletin tüm bürokratik, ekonomik ve hukuksal işlemlerini bilgisayar aracılığıyla iletişim ağları üzerinden doğrudan yapabilmesini sağlayan, vatandaşların devlete karşı görevlerini güvenle yürütebildikleri ve istedikleri hizmetlerden yararlandıkları, zaman ve mekân kavramlarını ortadan kaldıran elektronik bir yapıdır. Bu yeni yapı eski yapının işlevinin ortadan kalkması anlamına gelmemekle birlikte, eski devlet yapısının yükünü hafifletmesi açısından çok daha kullanışlı ve hızlı bir işleyişe sahiptir.”

Elektronik devlet, zaman içerisinde gittikçe artan gereksinimlerin yarattığı, bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla ayakta duracak olan yeni devlet anlayışının bir

ifadesidir. Elektronik devlet aslında geleneksel devletin devamını öngören bir yaklaşım değil, devletin yapısal ve zihinsel olarak dönüşümünü gerekli kılan bir model olarak kabul görmektedir (Delibaş ve Akgül 2010, s.106).

1.2. E-Devlet ile Geleneksel Devlet Farklılıkları

Elektronik devlet, uygulanmasının şeffaflığı desteklediğini, toplumda kültürel, sosyal ve teknoloji alanlarında önemli değişiklikler yaratmasının yanı sıra kamu hizmetlerinde etkinlik, verimlilik ve hakkaniyete katkıda bulunduğu söylenebilir. Bu katkının en önemli kısmı ise BİT'in amaca uygun kullanılmasıdır. Ancak elektronik devlet, çevrimiçi hizmetleri sağlamak için teknolojiyi kullanmaktan çok daha fazlasıdır. Daha önce birlikte çalışmamış olan kamu kurumlarının vatandaşlarına sağladıkları farklı hizmetlerin entegrasyonunu sağlayarak, topluma 7/24 hizmet sunumunun sağlanması bu uygulamaların hem devletin hızlı hareket etmesi hem de verimli hizmetler sayesinde maliyet ve zaman tasarrufu, prosedürlerin basitleştirilmesi, geliştirilmiş ofis yönetimi ile ekonomiye sağladığı katkı açısından da değerlendirilmesi gereken bu konudur.

Elektronik devlet kavramının ortaya çıkmasıyla birlikte, dünya çapındaki kamu kuruluşları, hizmetleri daha verimli ve erişilebilir hale getirmenin önemini fark ettiklerinden geleneksel devlet yönetimi biçiminden elektronik devlet uygulamalarına geçmişlerdir. Geleneksel devlet işleyişi ile elektronik devlet işleyişinin karşılaştırılması yapılan bu değişim sürecini daha iyi anlayabilmek adına önemlidir. Aşağıda bazı yazarlara ait yapılan bu kıyaslama ile ilgili tablolar yer almaktadır. İlk olarak Tablo 1'de Balcı'nın 2003'de oluşturduğu e-Devlet ile klasik yönetim anlayışlarının karşılaştırılması tablosuna yer verilmiştir. Daha sonra Uçkan (2003) tarafından yapılan kıyaslama Tablo 2'de verilmiştir. Hwang vd., 1999 yılında yaptıkları klasik devlet ile elektronik devlet karşılaştırması Tablo 3'de verilmiştir. Tarhan (2010) tarafından yapılan yurttaşların rolü, hizmet sunumu, iletişim yapısı ve yönetim anlayışı olarak derecelendirilen geleneksel ve elektronik devlet kıyaslaması Tablo 4'de verilmiştir.

Tablo 1. E-Devlet ile klasik yönetim anlayışlarının karşılaştırılması

	Klasik Yöntem	Elektronik Devlet
Yurttaşın Rolü	Pasif Yurttaş	Aktif Yurttaş, Müşteri
İletişimin Temeli	Evrak Üzerinden ve Yüzyüze İletişim	Elektronik İletişim
Örgütsel Yapı	Dikey Örgütlenme, Hiyerarşi	Yatay Örgütlenme, Koordineli Ağ Yapısı
Hizmet Sunum Tipi	Tek Tip Hizmet	Farklılaştırılmış Hizmet
Yönetim Anlayışı	Klasik Yönetim	Yönetişim
İletişim Tipi	Uyruk İlişkisi (Tek Yönlü)	Katılım İlişkisi

Kaynak : Balcı, 2003., s.267; aktaranlar: Acar ve Acar, 2017, s.78; Çarıkçı, 2010, s.99.

Tablo 2. Geleneksel devlet ve e-devlette vatandaş kamu yönetimi ilişkisi

Geleneksel Devlet	Elektronik Devlet
Pasif Yurttaş	Aktif Müşteri Yurttaş
Kâğıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yüklemesi	Yurttaşın Veri Yüklemesi
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi Vb.
Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım / Uzman Yardımı
Eleman Temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellemesiyle Denetim
Nakit Akışı/Çek	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Tek Tip Hizmet	Kişiselleştirilmiş / Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş Kesintili Hizmet	Bütünsel/Sürekli / Tek-duraklı Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

Kaynak: Uçkan, 2003, s. 47; aktaranlar: Metin, 2012, s.103; Demirel, 2006, s.86; Delibaş ve Akgül, 2010, s.107; Başar ve Bölükbaş, 2010, s.159; Çelen vd., 2011, s.2; Öz ve Bozdoğan, 2012, s.71; Doğan ve Ustakara, 2013, s.4-5; Şataf vd., 2014, s.3; Maraş, 2015, s.126; Şat, 2020, s.100-101.

Tablo 3. Klasik devlet ile elektronik devlet karşılaştırması

Klasik Devlet	Elektronik Devlet
Bürokratik Kontroller	Müşteri Hizmetleri, Vatandaşın Yetkilendirilmesi
Ayrılmış Yönetim Fonksiyonları	Entegre Kaynak Hizmetleri
Evraklar ve Dosyalarla Yürütülen İşler	Elektronik Hizmet Sunumu
Zaman Alıcı Süreçler	Hızlı Cevap
Açık Kontroller ve Onaylar	Gizli Kontroller ve Onaylar
Elle Yapılan Finansal İşlemler	Fonların Elektronik Transferi
Zor Anlaşılan zor raporlama Mekanizmaları	Esnek Bilgi Sorgulaması
Birbirinden Bağımsız Bilgi Teknolojileri	Entegre Ağ Çözümü
Her birkaç yılda yöneticilerin seçimi	Gerçek Zamanlı, Katılımcı Demokrasi

Kaynak: Hwang vd., 1999, s.280

Tablo 4. Geleneksel devlet ve e-devlette ayırımı

	Geleneksel Devlet	Elektronik Devlet
Yurttaşların Rolü	Bürokratik Kontroller	Müşteri Hizmetleri Anlayışı
	Dikey / Hiyerarşik Yapılanma	Yatay / Koordineli Ağ Yapılanması
Hizmet Sunumu	Tektip Hizmet	Kişiselleştirilmiş / Farklılaştırılmış Hizmet
	Bölümlenmiş / Kesintili Hizmet	Bütünsel / Sürekli / Tek-Duraklı Hizmet
	Zaman Tüketici İşlemler	Hızlı Hizmet akışı ve Düzgün Cevaplama
	Yüksek İşlem Maliyeti	Düşük İşlem Maliyeti
İletişim Yapısı	Kağıt Temelli İletişim	Elektronik Hizmetle Erişim
	Kişiselleştirilmiş Yanıtlar	Otomatik Sesli Posta, çağrı Merkezi, vb.,
	Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
	Birbirleriyle Kopuk Bilgi Teknolojileri	Bütünleşik Çok Kanallı Ağ Çözümleri
Yönetim Anlayışı	Emir ve Kurallarla Yönetim	Esnek Yönetim ve Takım Çalışması
	Her Birkaç Yılda Yönetici Seçimi	Gerçek Zamanlı, Katılımcı Demokrasi
	Kapalı Devlet	Açık Devlet

Kaynak: Tarhan 2010, s.72.

Standart, hiyerarşik, kontrole ve kurala dayalı yönetime odaklanan geleneksel devlet paradigmasının bilgi teknolojisi ve internet yaygın kullanımı sayesinde değiştiğini ve günümüzde kendini sürekli yenileyen örgütsel öğrenmeyi ve girişimciliği vurgulayan yeni çağdaş paradigma ile kamu hizmetlerinin artık kişisel tercih ve ihtiyaçlara göre özelleştiğini vurgulayan Tat-Kei Ho (2002) göre kamu hizmeti sunumunda değişen paradigmalara ilgili dönüşüm, aşağıdaki Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5. Kamu hizmeti sunumunda değişen paradigmlar

	Geleneksel Devlet Paradigması	e-Devlet paradigması
Oryantasyon	Üretim maliyeti verimliliği	Kullanıcı memnuniyeti ve kontrolü, esneklik
Süreç Organizasyonu	İşlevsel rasyonellik, bölümlendirme, dikey kontrol hiyerarşisi	Yatay hiyerarşi, ağ organizasyonu, bilgi paylaşımı
Yönetim İlkesi	Kural ve yetkiye göre yönetim	Esnek yönetim, merkezi koordinasyon ile departmanlar arası ekip çalışması
Liderlik Tarzı	Emir ve kontrol	Kolaylaştırma ve koordinasyon, yenilikçi girişimcilik
İç İletişim	Yukarıdan aşağıya, hiyerarşik	Merkezi koordinasyon ile çok yönlü ağ, doğrudan iletişim
Dış İletişim	Merkezi, resmi, sınırlı kanallar	Resmi ve gayri resmi, doğrudan ve hızlı geri bildirim, çoklu kanallar
Hizmet Sunum Şekli	Belgelere dayalı, bireylerarası etkileşim	Elektronik, yüz yüze olmayan etkileşim
Hizmet Sağlama İlkeleri	Standart, tarafsız, eşit	Kullanıcıyı özelleştirme, kişiselleştirme

Kaynak: Tat-Kei Ho, 2002, s.437.

Yukarıda verilen beş tablodan da anlaşılacağı üzere; bilgi ve iletişim teknolojileri, vatandaşların devlet hizmetlerine erişimini genişleterek, sorunların çözülmesinde daha kolay ve hızlı işlemlerin uygulanması sonucu devlet dairelerinin ve organlarının daha etkin ve verimli yönetimiyle birlikte ekonomik kalkınma ve toplumun çağdaşlaşma hedefine ulaşmasında bir katalizör görevi görme konusunda da çok yönlü fırsatlar yaratmaktadır. Diğer bir deyişle, vatandaşların her yerde ve her zaman e-Devlet uygulamalarından hizmet alabilme imkânlarının sağlanması ve vatandaşların bu uygulamalara katılımlarının artırılması sonucu devlet organizasyon yapısında tek yönlü olarak gerçekleşen yukarıdan aşağıya bürokrasi yönetim süreçlerinde yaşanacak değişim ile vatandaş ile Devlet arasındaki etkileşim olumlu yönde gelişecektir. Bu etkileşim sonucunda e-Devlet uygulamalarının hem vatandaşlar hem de kamu çalışanları için sağladığı yararlar aşağıdaki Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6. Elektronik devlet uygulamalarının vatandaş ve kamu personeli için yararları

VATANDAŞ İÇİN	KAMU PERSONELİ İÇİN
Self servis: Kendi kendine bilgiye erişim	Self servis: Dış görevler ve iletişimde azalma
Daha iyi erişim: Bilgiyi bulma ve kullanmada kolaylık	Daha iyi erişim: Klasik yöntemlerle bilgi temininde azalma
Derhal servis: Hızlı çözümler ve sonuç	Derhal servis: Gecikmelerin azalması
Artan iyi niyet: Vatandaş devlete pozitif bakacak	Artan vatandaş memnuniyeti: Daha iyi hizmet sunumunun sonucu
Artan hesap sorabilirlik: Vatandaşın yönetime aktif katılımı	İletişimdeki gelişme: Yönetici ve dış kurumlarla daha etkin ve hızlı gelişme
Zaman ve mekân bağımsızlığı: İstenilen yer ve zamanda bilgiye erişim	İç işlemlerdeki gelişme: İş yapma biçimlerinde değişim

Kaynak: Şahin, 2008, s.62.

Ateş (2002) bu bilgiler ışığında e-Devlet’in belirleyici özelliklerini; aşağıdaki gibi sıralamıştır (Ateş, 2002, s.967; Aktaran: Erdem, 2014, s.736).

“Devletin vatandaşa sunacağı hizmet ve olanaklarda eşitlik ve şeffaflık sağlanmalıdır, Devlet vatandaşı ilgilendiren konularda eleştiri ve görüşlere açık olmalıdır, vatandaş, devletten (kurumlardan) öğrenmek istediği her türlü bilgiyi edinme, hakkına sahip olmalıdır, Devletin vatandaşa sunacağı hizmet fonksiyonlu olmalı gerçek yaşamda sunduğu tüm hizmetleri kapsamalıdır, kurumun vatandaşa, ticari kurumlara, çalışanlarına ve diğer kurumlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler tartışmaya yer bırakmayacak biçimde bütün yönleriyle tutarlı, açık ve sade olarak belirlenmiş

olmalıdır ve gerçek hayatta sunulan hizmetlerle, e-Devletin elektronik ortamda sunduğu hizmetler arasında çelişki olmamalı, vatandaş bireysel başvuru yapabildiği her işlemi yapabilmesine olanak sağlanmalıdır”.

Türkiye Cumhuriyet’inde e-Devletle ilgili yayınlanan mevzuatlarda elektronik devlet hizmetlerinin sunumuna ilişkin faaliyetler 31.07.2009 tarihinde Resmi Gazetede 27305 No ile yayınlanan “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik” de belirtilen ilkelere göre yürütülmektedir. Yayınlanan tarihten sonrada geliştirilen bu ilkeler aşağıda verilmiştir.

- “a) Kullanıcı odaklı ve erişilebilir olması,*
- b) Zaman ve maliyet tasarrufu sağlanması,*
- c) Siber güvenliğinin sağlanması,*
- ç) Kesintisiz ve kaliteli hizmet sağlanması,*
- d) Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaştırılması,*
- e) e-Devlet altyapısının oluşturulması, kurumlar arası bilgi paylaşımının ve birlikte çalışabilirliğin sağlanması amacıyla Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberine riayet edilmesi,*
- f) Kişisel verilerin korunması ve mahremiyet prensibinin de dikkate alınarak, temel hak ve özgürlüklere riayet edilmesi,*
- g) Bilişim sistemlerinin güvenliğine yönelik ulusal ve uluslararası standartlara uyulması,*
- ğ) Elektronik ortamda kamu kurum ve kuruluşlarının paylaşımına açık olan verilerin ayrıca kişilerden talep edilmemesi, yalnızca sunulan hizmetin gerektirdiği verilerin istenmesi,*
- h) Kullanıcı ihtiyaçlarına uygun olarak, mobil cihazlar da dâhil olmak üzere güncel teknolojinin gerektirdiği mümkün olan bütün elektronik erişim ortamlarından hizmet sunulabilmesinin sağlanması,*
- ı) Kamu kurum ve kuruluşlarınca oluşturulan ve işlenen elektronik ortamdaki verilerin, kaynakların verimliliğinin sağlanması ve mükerrerliğin önlenmesi ilkeleri çerçevesinde katma değerli hizmetler yaratmak üzere mer’i mevzuattan kaynaklanan istisnalar saklı kalmak kaydıyla paylaşılması,*
- i) Gereksinimlerin karşılanmasında yerli ürün ve hizmet kullanımının teşvik edilmesi,*

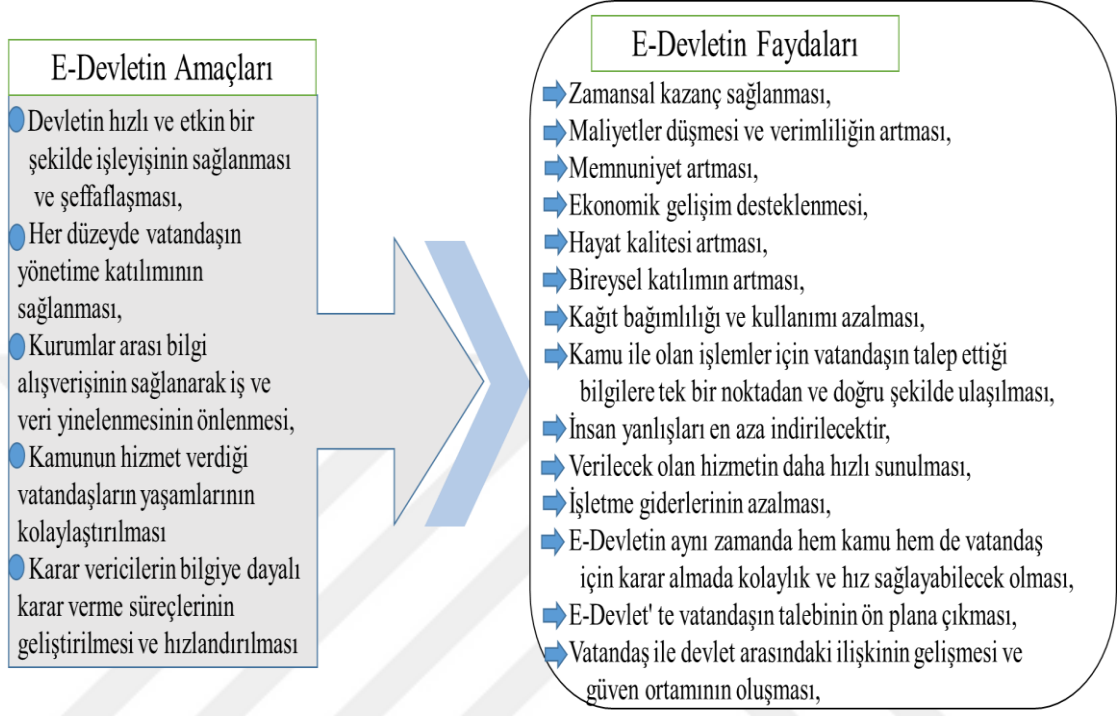
- j) Açık standarda dayalı ürün/hizmetlerin tercih edilmesi, mükerrer ve birbiriyle örtüşen yatırımlardan kaçınılması,
- k) Proje ve uygulamalarda, herhangi bir teknoloji tercihini öne çıkartmayan ve teknolojik bağımlılık yaratmayan çözümlerin benimsenmesi,
- l) Ödeme gerektiren hizmetlere ilişkin tahsilatların elektronik ortamdan alınabilmesi.”

1.3. E-Devletin Amaçları ve Faydaları

e-Devlet girişimleri, devletin işleyişinde ve etkinliğinde bir dönüşümü desteklemek için yeni ve gelişmekte olan teknolojileri kullanmayı amaçlayan karmaşık değişim çabalarıdır. Özellikle BİT insanların günlük yaşamlarında giderek daha hayati bir rol oynamakta, iş yapma kurallarını değiştirmektedir. BİT uygulamaları, yalnızca devlet sürecini ve yönetimini geliştirmek değil, aynı zamanda geleneksel vatandaşlık ve demokrasi kavramlarını da yeniden tanımlayarak, kamu mal ve hizmetlerinin vatandaşlara sunumunu geliştirmeyi amaçlamaktadır. Sonuç olarak, e-Devlet, vatandaşlara fayda sağlamak için devlet hizmetlerine erişimi ve bu hizmetlerin sunumunu geliştirmeyi amaçlar. Daha da önemlisi, bir ülkenin kalkınma için sosyal ve ekonomik kaynaklarını daha iyi yönetmek için hükümetin etkili yönetişime ve artan şeffaflığa yönelik yönelimini güçlendirmeye yardımcı olmayı amaçlar (Yanqing, 2010, s.1). e-Devlet amaçları ve yararlarını ile ilgili bilgilerin konuşulduğu 2002 Bilişim Şûrasında bu konu ile ilgili yapılan tasnifleme aşağıdaki Şekil 1’de verilmiştir.

Gelişen ve geliştirilen bilgi ve iletişim teknoloji sayesinde halkın memnuniyet ve tatmin sınırlarındaki beklentilerin yükselmesi sonucu, onlarca yıl süren kamu sektörü reformları ile kamu hizmetlerinin sunumunu iyileştirmek veya kamu sektörünün imajını aydınlatmak için yapılan birçok çalışma başarılı olamamış gibi görünmektedir. Çünkü verimsizlik, bürokrasinin fazlalığı, hesap verebilirlik, şeffaflığın olmayışı ve yolsuzluk, özellikle gelişmekte olan ülkelerdeki kamu hizmetlerinin karakterize sorunları arasındadır. Elektronik devletin ortaya çıkışı ile sadece hizmet sunumunda verimliliği artırmayı değil, aynı zamanda şeffaflığı ve hesap verebilirliği de teşvik etmeyi, böylece kamu yönetişimi içindeki yolsuzluğu ve kötü yönetimi de azaltmayı gündeme taşımıştır. Özellikle gelişmekte ve az gelişmiş olan ülkelerde, ilk başlarda e-Devletin varlığı ile yoksulluğun ortadan kaldırılmasına, ulusal ekonomik büyümenin artırılmasına, bürokratik karmaşıklığın azaltılmasına ve iyi

yönetişim ilkelerinin kurulacağına yardımcı olacağı düşünülür. Bu düşünce kapsamı dâhilinde oluşturulan e-Devlet hizmetlerinin toplumun gelişmesinde ve daha ileriye götürülmesinde önemli katkılarının olduğu tartışılmaz bir konudur (Siddiquee, 2016, s.369).



Şekil 1. Elektronik devletin amaçları ve faydaları

Kaynak: TBD, 2002, s. 9.

Elektronik devlet, kamu kuruluşlarının kendi iç ve dış çevrelerindeki paydaşlarla var olan ve/veya gelecekteki ilişkilerini desteklemek veya yeniden tanımlamak için modern Bilgi ve iletişim teknolojilerin kullanmaları sonucu oluşmuştur. Bu oluşumun amaçlarının yanı sıra ortaya koyacağı fayda ve yararları da toplumun refahı açısından önemlidir. e-Devletin oluşumundan ve uygulamalarının kullanımında fayda veya yarar sağlayacak ilgili paydaşlar arasında vatandaşlar, şirketler, toplumsal kuruluşlar, diğer devlet kuruluşları ve memurlar yer almaktadır. Aslında genel anlamda bilinen hizmet kullanıcıları olarak insanlar, vatandaş olarak insanlar, tüm işletmeler, kamu yöneticileri ve çalışanların yansira bu paydaşlara ayrıca diğer devlet kurumlarını, kâr amacı gütmeyen kuruluşları, politikacıları, e-Devlet proje yöneticilerini, tasarım ve BİT geliştiricilerini, araştırmacıları ve akademisyenleri de ilave etmeliyiz. Çünkü e-Devlet sisteminin nihai hedefi, kamu sektörü kuruluşlarının üretkenliğini artırmak, vatandaşlara ve işletmelere devlet hizmetlerini basit, şeffaf ve uygun bir şekilde sunmak ve gerekli bilgileri zamanında ve doğru bir şekilde sağlamaktır.

Sonuç olarak, e-Devlet uygulamaları, hükümet süreçlerini iyileştirmek, hizmetlerin sunumunu kolaylaştırmak, bürokrasinin verimliliğini artırmak ve tasarrufları artırmak için Bürokratik işlemleri azaltmak, maliyetleri düşürmek, performansı yönetmek ve hükümet içinde etkin alışverişi ve bağlantıları sağlamak için iç sistemleri ve prosedürleri geliştirerek ve güncelleyerek kamu sektörüne vatandaşlara ve iş dünyasına yeni organizasyonel düzenlemeler sunmak e-Devletin doğasında bulunan faydalardır (Yanqing, 2010, s.2).

Bu kapsam çerçevesinde e-Devletin yararlarını iki alt başlık altında toplayabiliriz. Bunlardan birinci kurum dışı diğer bir deyişle vatandaşlara sağlayacağı fayda ve yararlarıdır. İkinci ise, kurum içi yani devlete sağlayacağı fayda ve yararlarıdır.

1.3.1. Kurum Dışı Faydalar

Sistemin vatandaşlara sağladığı yararlar açısından ele alırsak, her şeyden önce vatandaşlara ait tüm bilgi ve belgelerin aynı sistem altında toplanması ve bunlara ve bunlarla ilgili tüm işlemlere tek bir elektronik hesaptan ulaşılmasının hem ülke içinden hem de ülke dışından mümkün olmasıdır. Elektronik devlete geçilmesinden dolayı vatandaşa yaratılan faydalar aşağıdaki Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7. E-Devletin kurum dışı faydaları

- Vatandaşların, devletle olan işlerini rahatça ve sadece geleneksel çalışma saatleri içinde değil; her zaman internet üzerinden halletmek istemesi,
- Vatandaşların, devlet dairelerine gitmek, işlerini halledebilmek için sırada beklemek, bilgi almak için başka sıraya girmek gibi gereksiz etkinliklerin ortadan kaldırılarak zaman tasarrufu sağlanması
- Herkesin aynı oranda kamu hizmetlerinden zaman kısıtı olmaksızın faydalanabilmesi
- Vatandaşların şikayetlerine ve önerilerine kolay ve hızlı bir şekilde ulaşılabilmesi,
- Kamusal hizmet başvurusu sırasında çok sayıda belge hazırlanmasına gerek olmayışı
- Her yerde ve her zaman devletten hizmet alabilme
- Vatandaşların saat ve gün sınırlaması olmaksızın kamu hizmetlerine ulaşımının sağlanması,
- Vatandaşların kamu bilgilerine daha rahat ve geniş bir biçimde ulaşabilmesi,
- Kamu hizmetlerine farklı kanallardan daha rahat erişebilme,
- kamu hizmetlerinin her alanında istatistiksel bilgilerin tutulması ve tutulan bu bilgiler ile vatandaşların veya kurumların ihtiyaç ve sorunların tespit edilmesi ve çözüme kavuşturulması

Kaynak: İnce, 2001, s.12; TBD, 2002, s.212; Şahin ve Örselli, 2003, s.348-349; Çarıkcı, 2010, s.101; DPT, 2011, s.79; Sevinç ve Şahin 2013, s.199; Maraş, 2015, s.128-130.

1.3.2. Kurum İçi Faydalar

Dünyada devlet olgusunun oluşmasından bu yana yapılan birçok kamu sektörü reformlarının en yenisi, e-Devlet kavramıdır. Çünkü günümüzde hükümetlerin vatandaşlarına kamu hizmeti sunabilme konusunda görevlerini tam olarak yerine getirebilme imkânı veren e-Devlet kavramı ve bu konuda gerçekleştirilen BİT'in altyapısıdır. Tabii ki e-Devlet sadece bir web sitesi olmaktan ibaret değildir. e-Devletin doğrudan etkileri arasında hükümet ve kamu operasyonlarında işlem maliyet etkinliğinin azaltılması, kamu alımlarının gerçekleştirilmesi, vergi tahsilatı ve gümrük işlemleri gibi alanlarda önemli zaman tasarruflarının sağlanması da yer alır. Bunların yanında bürokratik süreçlerin basitleştirilmesi, daha fazla koordinasyon ve iletişim, kurumlar arası bilgi paylaşımı ve bilgi yönetimi güvenliği ve kırtasiyeciliği azaltma gibi etkileri de vardır. Bu nedenle, hiçbir hükümet, mevcut teknolojilerden faydalanarak, vatandaşlarına elektronik bilgi ve hizmet sunumu konusunda geride kalmak istemez. Çünkü e-Devletin temel amacı, devlet politikalarını, stratejilerini ve hizmetlerini vatandaşlara internet üzerinden ulaştırmaktır. Üstelik gerçekleştirilen e-Devlet projelerinin başarısı hâlihazırda internete bağlı olan vatandaşları cezbetmekle kalmamalı, aynı zamanda internete bağlı olmayan insanları da bu sisteme taşıyabilmelidir. Bunu içinde yapılması gereken e-Devlet altyapısında kullanıcılara katma değerli hizmetler sunabilmektir (Ciborra, 2005, s.261; Siddiquee, 2016, s. 369; Reffat, 2006, s.6).

Aşağıda yer alan Tablo 8'de e-Devletin kurum içi faydaları yer almaktadır (Yıldırım ve Karakurt, 2004; Çarıkçı, 2010, s. 101; Çakır, 2015, s.41-42; Şahin ve Örselli, 2003, s. 348-349; Sevinç ve Şahin, 2013, s. 199; Ülker, 2002, s.970; Maraş, 2015, s.128-130; Karagülmez, 2010, s.471; Keyifli, 2020, s.197; DPT, 2007, s.25-26; Giray, 2010, s.162; Dişli, 2016:13).

1.4. Elektronik Devlet Olgunluk Modelleri

Genel olarak e-Devletin olgunlaşma aşamaları; bilgi, etkileşim, işlem ve dönüşüm aşaması olmak üzere dört adettir. Bu dört aşamaya kısaca şu şekilde özetlenebilir (Şahin, 2008, s.50; Delibaş ve Akgül, 2010, s.107 -108; Karasoy ve Babaoğlu 2020, s.120; Güler ve Dövertaş, 2014, s.28; Uğur ve Çütcü, 2009, s.4).

Tablo 8. E-Devletin kurum içi faydaları

- Kamu hizmetlerinin dağıtım ve sunum maliyetleri ile bilgi ve iletişim maliyetlerinin azaltılarak kamu harcamalarından tasarruf edilmesi sonucu ekonomik gelişmenin desteklenmesi ve katkı sağlanması,
- Bürokratik ve evrak işlemlerinde kağıt bağımlılığın kontrol altına alınması ve kullanımının azaltılması,
- Kamu yönetimi süreçlerinin yeniden yapılandırılarak kamu yönetiminin hantal ve iş görmez imajını değiştirilmesine yardımcı olmak,
- Kolay, hızlı ve rahat erişim olanaklarının sağlanarak 7 gün 24 saat kamu hizmeti sunmak,
- Kamusal hizmetlerin yaygınlaştırılması ve Devlet hizmetlerinin kalitesinin iyileştirilmesi,
- Kamu kurumlarının arasında birlikte çalışabilirliğin sağlanması ve işbirliğinin artırılması,
- Kamu kurumları arasında bilgi bütünlüğünün sağlanması,
- Merkezi yönetimle yerel yönetimler arasında daha iyi ve etkili bir iletişim ağının kurulması,
- Kamu kuruluşlarının çalışmalarında üretkenlik ve verimliliğin artırılması,
- Devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanarak hizmet kalitesinin artırılması,
- Teknolojik gelişmelere daha hızlı adaptasyon ortamının getirilmesi, işlemlerin hızlandırılarak bürokrasinin azaltılmasının sağlanması,
- Denetim faaliyetlerinin geliştirilmesi ve işlemleri kontrol altında tutulması, aynı zamanda insan unsurundan kaynaklanan hataların ve hata oranının azaltılması,
- Daha şeffaf bir kamu yönetimi oluşturularak kamu kurumlarının güvenilirliğinin artırılması,
- Yönetim ve hizmet sürecinde vatandaşın isteklerini değerlendirerek katılımcı vatandaşlığın önünün açılmak,
- Katılımcılık ve hesap verilebilirliğin sağlanılarak demokrasiyi güçlendirmek,
- Vatandaşların karar alma süreçlerine demokratik bir şekilde katılımını sağlayacak mekanizmaların geliştirilmesine yardımcı olmak,
- Kurumlar arası bilgi alışverişi sağlanarak iş ve veri tekrarının önlenmesi,
- Zaman, mekan ve maliyet unsurlarını optimal bir şekilde birleştirerek devletin etkinliğini artırmak,
- Kamu hizmetlerinin sunumunda yönetim ilkelerinin hayata geçirilmesi.

Kullanıcılara sadece okuma ve bilgi edinme hakkının verildiği kurumla ilgili tanıtıcı bilgilerinin ve hizmetlerinin yer aldığı web sayfasının var olduğu ilk aşama “Bilgi Aşaması”dır. Kurumun web sayfasında arama motorlarının olduğu, vatandaşın ilgili kişilere ve yetkililere mail atarak sorularını sorulabildiği, kurumla ilgili herhangi bir başvuru süreciyle ilgili bilgi ve belgelerin temin edilebildiği çeşitli uygulamalara 7/24 ulaşılabilirdiği ikinci aşamaya ise “Etkileşim Aşaması” denir. Etkileşimin daha da arttığı ve vatandaşların Çeşitli resmi işlemler (vergi ödeme, vize ve pasaport işlemleri, çevrimiçi oy verme, kamu alımı ihalelerine katılım vs.) kamu kurumlarına gitmeden çevrimiçi (online) olarak yapılabildiği üçüncü aşamaya da “İşlem Aşaması” denilmektedir. Vatandaşların, iş dünyasının ve devletin karşılıklı olarak tek portal üzerinden tüm resmi ve kişisel işlemlerini halledebildiği “Dönüşüm Aşaması”ndaki amaç ise, devletin etkinliği verimliliğini ve vatandaşın memnuniyetini en üst düzeye çıkarmaktır. Şüphesiz ki bu aşamada devletin gerekli teknolojik altyapıyı ve hukukun ilke ve normlarını da gerçekleştirmiş olması gerekmektedir.

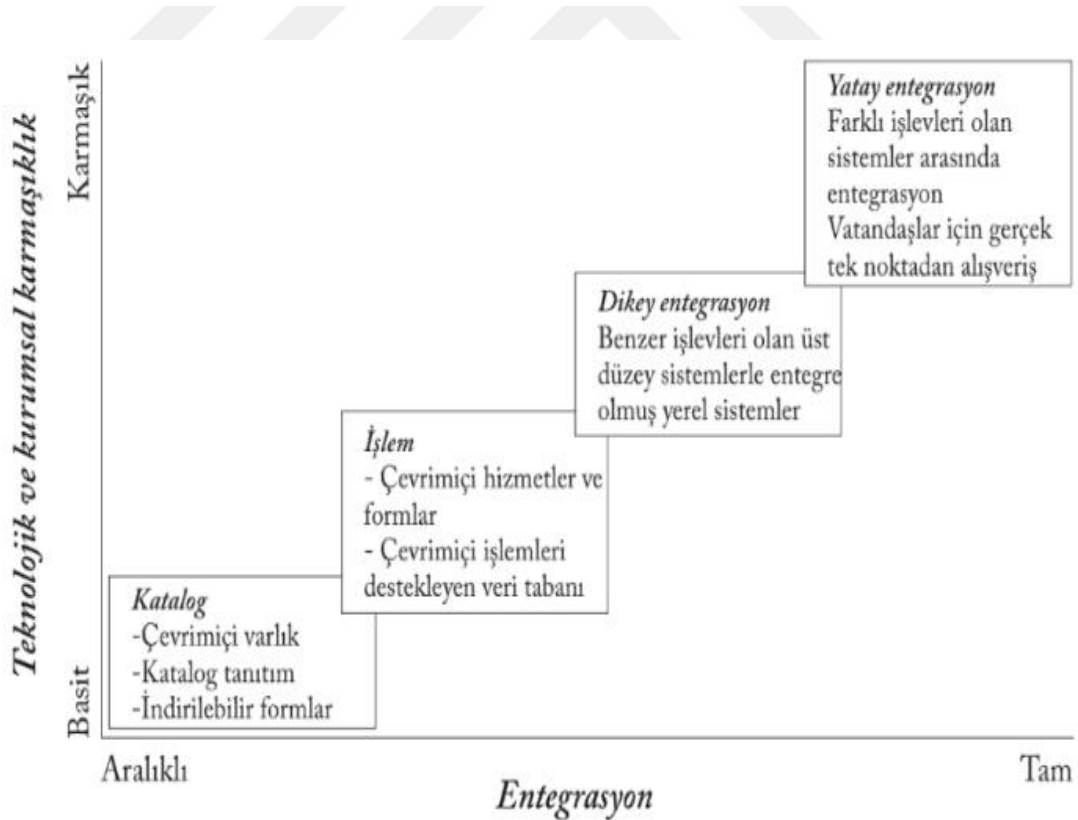
Elektronik devlet uygulaması dikkatli planlama, izleme ve değerlendirme gerektiren bir süreçtir. Kendi içinde bir amaç olarak görülmemeli, daha çok bir hükümet ile paydaşları arasındaki ilişkiyi geliştirmek için bir araç olarak görülmelidir. Bir araç olarak, e-Devlet, hükümet ihtiyaçlarına hizmet edecek ve hükümet yetenekleriyle başa çıkacak şekilde uyarlanmalıdır. Aksi takdirde, e-Devlet'in uygulanması, özellikle mali kaynaklarının kıtlığı nedeniyle gelişmekte olan ülkelerin karşılayamayacağı bir zaman ve kaynak israfı olacaktır. Ülkeler içinde ve aynı ülke içindeki farklı kuruluşlar arasında e-Devlet gelişimini yöneten ve değerlendiren birçok model bulunmaktadır. Her modelin kendi kapsamı, yaklaşımı ve bir çeşitli amaçları vardır. Bu modellerin bir kategorisi, e-Devletin uygulanması için kılavuz görevi gören e-Devlet Olgunluk Modelleridir (e-DOM). E-DOM'lar, ülke gelişmişlik seviyesinden etkilenmeyen, sabit aşamaları olan genel modellerdir. Kaynak israfını önlemek için ülkelerin yeteneklerine göre uyarlanabilen yeni bir e-Devlet Olgunluk Modeline ihtiyaç vardır. Ülkelerin yeteneklerine göre uyarlanabilen, kaynak israfını önleyebilen, ülkenin gelişmişlik seviyesinden etkilenmeyen ve belirli sabit aşamaları olan bu e-DOM'lara her zaman için ihtiyaç vardır (Abdelghany vd., 2016, s.83).

Dünya çapında e-Devlet olgusunun gelişimi birçok farklı aşamalardan geçmiştir. 2000’li yıllardan günümüze kadar e-Devlet olgunluk aşaması veya düzeyi ile ilgili birçok model geliştirilmiştir. “Olgunluk” terimi genellikle sürekli bir süreçte belirli bir düzeyin durumunu karakterize etmek için kullanılır. Elektronik devlet olgunluk modeli, e-Devlet hizmetlerini geliştirmeye ve sürdürmeye yönelik süreçlerin kontrolünü ele geçirmek ve bir ülkede bu tür hizmetleri sunarken ve yönetirken mükemmellik kültürünün nasıl geliştirileceği konusunda rehberlik eden bir süreçtir (Chohan, 2020, s.496).

Ülkeler bazında e-Devlet gelişimi bireysel, iş dünyası ve kamusal kurumlar açısından belli ölçüde teknolojik, kültürel, sosyoekonomik olgunluğu gerektirmektedir. Bu durum ise ülke bazında yapılacak olan e-Devlet uygulamaları için hem e-Devlet uygulamalarının bir takım ön hazırlık hem de süreci destekleyecek yatırımlara ihtiyaç vardır ve gelişimleri destekleyecek ortamların oluşturulmasının gerekliliğini göstermektedir. Bu açıdan ülke düzeyinde e-Devletin gelişim sürecinin olgunlaşması ve sürecin analiz ve değerlendirilmesinde “e-Devlet olgunluk modellerinin” önemli katkıları olmaktadır. Oluşturulan bu modeller vasıtasıyla ülkeler e-Devlet gelişimi konusunda güçlü ve zayıf yanlarını görebilmekte, kıt olan kaynaklarını hangi sektörlere yönlendirmesi gerektiği konusunda fikir sahibi olabilmektedir (Yıldırım, 2022, s.278).

Hem kurum hem de bireysel araştırmacılar tarafından geliştirilen birçok model arasında Layne ve Lee tarafından geliştirilen e-Devlet olgunluk modeli, Ağustos 2022 itibariyle Google Akademik’te 3878 ve Scopus’ta 1697 alıntı ile en bilinen ve etkili akademik modellerden biridir. Layne ve Lee’nin (2001) modelinin muhtemelen en çok alıntı yapılmasının nedeni farklı hükümet seviyeleri ve farklı hükümet işlevleri ve hizmetleri arasında hem dikey hem de yatay entegrasyon gibi karmaşık konuları ele alan ilk çalışma olmasıdır (Iannacci vd., 2019, s.312). Bu modelin kataloglama, işlem, dikey entegrasyon ve yatay entegrasyon olmak üzere dört aşaması vardır. Kataloglamanın aşamasının ilk evrelerinde devlet, web geliştirme ve çevrimiçi girişimler oluşturma çabalarına yoğunlaşır. Bu aşamanın sonlarına doğru, çoğunlukla vatandaşların talepleri doğrultusunda, vatandaşların devlete ilgili ayrıntılı bilgileri arayıp görebilmeleri ve gerekli formları indirebilmeleri için izin sayfaları veya dağınık elektronik belgelerin düzenlendiği yerleştirilmiş bir portal sitesi oluşturmaya

başlar. Bu süreçte çabalar devlet bilgilerini kataloglamaya ve bunları web'de sunmaya odaklanmasından dolayı bu ilk aşamanın adına “katalog oluşturma” denir. İkinci aşama, vatandaşların devletle elektronik olarak işlem yapmasına izin vermeye odaklanır. Bu aşama “işlem tabanlı” e-Devlet olarak adlandırılabilir ve bu aşamada e-Devlet çalışmaları, örneğin vatandaşların lisanslarını yenileyebilmeleri ve ceza ödeyebilmeleri için çevrimiçi ara yüzlere canlı veri tabanı bağlantılarının yerleştirilmesinden oluşur. Nihayetinde bir vatandaş, devlet organizasyonunun herhangi bir noktasıyla temasa geçebilir ve herhangi bir düzeydeki işlemini tamamlayabilir. Modelin üçüncü ve dördüncü aşamaları entegrasyon ile ilgili olup dikey ve yatay olarak iki şekilde gerçekleşebilmektedir. Dikey entegrasyon, hükümetin farklı işlevleri veya hizmetleriyle bağlantılı olmasını ifade eder. Buna karşılık, yatay entegrasyon, farklı işlevler ve hizmetler arasındaki entegrasyon olarak tanımlanır (Layne ve Lee, 2001, 124-126). Aşağıdaki Şekil 2’de Layne ve Lee tarafından geliştirilen e-Devletin olgunluk veya gelişme aşamaları verilmiştir.



Şekil 2. Layne ve Lee'in e-devletin olgunluk veya gelişme aşamaları

Kaynak: Layne ve Lee, 2001, s.124.

1.4.1. Kurumlar Tarafından Önerilen E-Devlet Olgunluk Modelleri

Layne ve Lee'nin dışında e-Devlet uygulamasını yönlendirmek ve kıyaslamak için uluslararası kuruluşlar, danışmanlık firmaları, akademi ve bireysel araştırmacılar, farklı olgunluk aşamalarını tanımlayan “e-Devlet Olgunluk Modelleri (e-DOM'lar)” olarak adlandırılan çeşitli e-Devlet uygulama modelleri önerilmiştir. Önerilen hangi model olursa olsun tam işlevsel bir e-Devlete ulaşmak için, gerekli tüm olanaklar hazırlanarak sistemin kademeli olarak geliştirilmesi gerekmektedir. İlk önce yapılacak olan geliştirme aşamalarında, bilgilerin çevrimiçi olarak yayınlanmasından, hükümetin farklı departmanları arasında tüm işlemlerin yapıldığı bir web sitesinin kurulmasına kadar geçen süreçtir. Daha sonraki aşamalar, elektronik olarak etkinleştirilmiş bir e-Devlet uygulamalarına doğru ilerlerken mevcut hizmetlerini ve yapısal dönüşümlerini anlatır. Bu kısımda, kurumlar tarafından geliştirilen bazı e-Devlet olgunluk modeli anlatılmaktadır (United Nations, 2002, s.2; Siauv ve Long, 2005, s.446-447; Andersen ve Henriksen, 2006, s.240; Shahkooh vd., 2008, s.2-3; Jayashree ve Marthandan, 2010, s.2207; Fath-allah vd., 2014, s.73-75; Chaushi vd., 2015, s.58; Almuftah, 2016, s.72-73).

Birleşmiş Milletler (BM), e-Devlet için 5 adımlı bir olgunluk modeli şu şekildedir.

- 1) *Ortaya çıkan mevcudiyet*: Bir veya birkaç bağımsız devlet kurumu web sitesi kurarak resmi ancak sınırlı ve statik bilgi sağlaması ile devletin çevrimiçi varlığının kurulduğu aşamadır.
- 2) *Gelişmiş mevcudiyet*: Devlet kurumlarının web siteleri dinamik ve düzenli olarak geliştiği ve güncel bilgilerin sağlandığı aşamadır.
- 3) *Etkileşimli mevcudiyet*: Devlet kurumlarının web siteleri, kullanıcıları ve hizmet sağlayıcılarını birbirine bağlamak için bir portal görevi görür ve kullanıcıların formları indirebilecekleri, yetkililere e-posta gönderebilecekleri ve web üzerinden etkileşime girebilecekleri aşamadır.
- 4) *İşlemsel mevcudiyet*: Kullanıcılar, tek bir devlet web sitesi üzerinden vize yenileme, pasaport alma ve doğum ve ölüm kayıtlarını güncelleme gibi işlemleri yapabilmelerinin yanı sıra alınan bu hizmetler içinde ödemelerle ilgili finansal işlemlerini çevrimiçi olarak gerçekleştirebilirler.

5) *Kesintisiz veya tam entegre mevcudiyet*: Devlet, kullanıcıların her türlü mevcut hizmete anında ve rahat bir şekilde erişebilecekleri tek noktadan bir portal sağlamak için tek ve evrensel bir web sitesi kullanılır. Diğer bir deyişle, idari sınırların ötesinde e-hizmetlerin tam entegrasyonunun olduğu kesintisiz seviyedir.

Delloite grubunun, e-Devlet için bir olgunluk modeli aşağıdaki gibi 6 aşamayı içerir:

1) *Bilgi yayınlama veya yayma*: Her devlet dairesi, kendisi hakkında bilgi sağlamak için web sitesini kurar.

2) *Resmi çift yönlü işlem*: Ajanslar, dijital imzalar ve güvenlik anahtarları gibi bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak devlet kurumları ile kullanıcılar arasında etkileşim sağlanır.

3) *Çok amaçlı portallar*: Devlet, birden çok kurumu arasında evrensel hizmet sağlamak ayrıca kullanıcılarının bilgi gönderip ve alması için tek bir portal kullanılmasını sağlar.

4) *Portal kişiselleştirme*: Devlet kullanıcıların portallarını kendi isteklerine göre özelleştirmesini sağlar.

5) *Ortak hizmetlerin kümelenmesi*: Devlet, birleştirilmiş ve sorunsuz bir hizmet sağlamak için işbirliğini geliştirir ve operasyon süreçleri arasındaki süreyi azaltır.

6) *Tam entegrasyon ve kurumsal işlem*: Devlet, her kullanıcının kendi ihtiyaç ve tercihlerine göre sofistike, birleşik ve kişiselleştirilmiş hizmetler sunar.

Dünya Bankası tarafından önerilen üç aşamalı e-Devlet olgunluk modeli aşağıdaki gibidir.

1) *Yayınlama*: Devlet tarafından üretilen vatandaşlara faydalı bilgiler çevrimiçi olarak yayınlanır. Bu bilgiler kurallar ve yönetmelikler, belgeler ve formlardan oluşur.

2) *Etkileşim*: Sivil katılımın güçlendirilmesi, kullanıcıların kamuya güven duymasına katkıda bulunulması için Devlet yetkililerinin e-posta iletişim bilgileri veya kullanıcıların kamuya ilgili teklifleri hakkında yorum göndermelerine olanak tanıyan geri bildirim formları gibi temel işlevlerle ilgili işlemler.

3) *İşlem*: Kullanıcıların herhangi bir zamanda mevcut olan tüm devlet hizmetlerine doğrudan doğruya bir bağlantı kurabilmesi için devletin çevrimiçi işlem yapılmasına izin veren web sitelerinin oluşturulmasıyla, maliyet tasarrufu, hesap verebilirlik ve üretkenlikte önemli adımlar atılır.

Sonuç olarak, bu modeller birkaç ortak özelliğe ve benzer aşamalara sahiptir. Kurumsal olarak geliştirilen modellerin özünde üç ana aşama vardır. Bunlar; varlık, iletişimi ve tam entegrasyonu aşamalarıdır. Aşağıdaki Tablo 9’da, bazı dünya çapındaki örgütlerin ve firmaların kurumsal modellerinin aşamalarının önerilen üç ana aşamayla eşleşmesi gösterilmektedir.

Tablo 9. Olgunlaşma modellerinin aşamalarının yeniden haritalanması

Model /Yılı	Varlık Aşaması	İletişim Aşaması	Tam Entegrasyon Aşaması
BM e-Devleti Olgunluk /2001	1) Ortaya çıkan Mevcudiyet 2) Gelişmiş mevcudiyet	3) Etkileşimli mevcudiyet 4) İşlemsel mevcudiyet	5) Tam Entegre Mevcudiyet
Delloite / 2001	1) Resmi çift yönlü işlem 2) Çok amaçlı portallar	3) Portal kişiselleştirme 3) Ortak hizmetlerin kümelenmesi	5) Tam entegrasyon ve kurumsal işlem
PWC / 2002	1) Müşteri hizmetleri	2) Hizmet organizasyonu 3) Özelleştirme 4) Çeşitlilik yönetimi	5) Meşruiyet
İngiltere (Ulusal Denetim) / 2002	1) Temel site	2) E-yayıncılık	3) Bütünsel e-Devlet
Dünya Bankası Modeli / 2003	1) Yayınlama	2) Etkileşim 3) İşlem	
Ernst & young / 2003	1) Bilgi	2) Tek yönlü etkileşim 3) 2 yönlü etkileşim 4) İşlem	
IBM / 2003	1) Bilgi	2) İşlem	3) Dahili entegrasyon 4) External integration
CISCO / 2007	1) Bilgi	2) İşlem	3) Dönüşüm
Değiştirilmiş BM modeli	1) Ortaya çıkan bilgi hizmetleri	2) Gelişmiş bilgi Hizmetler 3) İşlem hizmetleri	4) Bağlı hizmetler

Kaynak: Almuftah vd., 2016, s.76.

1.4.2. Bireysel Araştırmacılar Tarafından Önerilen e-Devlet Olgunluk Modelleri

Elektronik devlet olgunluk modelleri ile ilgili yapılan çalışmalarda aslında tüm olgunluk modellerinin özünde aynı evrime sahip olduklarını ancak bu aşamaların farklı isimlerle adlandırıldığı gözlemlenmiştir. Elektronik devlet tek adımlı bir süreç olarak düşünülemez veya tek bir proje olarak uygulanamaz. Doğası gereği evrimseldir ve gelişimi birden fazla aşamaları içerir.

Bu nedenler bu modellerin tek tek anlatımı yerine bazen modellerle ilgili sentezlemeler yapılmaktadır. Yapılan bu karşılaştırmada ise birçok bireysel araştırmacı tarafından kullanılan ve nitel bir yaklaşımı olan meta sentez yaklaşımı kullanılmaktadır. Bu yaklaşım ile hazırlanan ve bazı bireysel araştırmacıların yapmış oldukları çeşitli e-Devlet olgunluk modellerinin karşılaştırmalı analiz aşağıdaki Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 10. Bazı bireysel araştırmacıların olgunluk modellerinin aşamaları

Modeller	Bilgi Yaygınlaştırma	Etkileşim	İşlem	Entegrasyon	e-Katılım / e-Demokrasi
Baum ve Di Maio, 2000	✓	✓	✓	✓	
Layne ve Lee, 2001	✓		✓	✓	
Hiller ve Belanger, 2001	✓	✓	✓	✓	✓
Howard, 2001	✓	✓	✓		
Wescott, 2001	✓	✓		✓	✓
Moon, 2002	✓	✓	✓	✓	✓
Chandler ve Emanuels, 2002	✓	✓	✓	✓	
Windley, 2002	✓		✓	✓	✓
Rohleder ve Jupp, 2003	✓	✓	✓	✓	✓
West, 2004	✓	✓		✓	✓
Reddick, 2004	✓		✓		
Siau ve Long, 2005	✓	✓	✓	✓	✓
Andersen ve Henriksen, 2006	✓	✓	✓	✓	
Almazan ve GilGarcía, 2008	✓	✓	✓	✓	✓
Shahkooh, Saghafi, ve Abdollahi, 2008	✓	✓	✓	✓	✓
Kim ve Grant, 2010	✓	✓	✓	✓	✓

Lee, 2010	✓	✓	✓	✓	✓
Chen, Yan, ve Mingsins, 2011	✓		✓	✓	
Alhomod ve Shafi, 2012	✓	✓	✓	✓	
Lee and Kwak, 2012	✓	✓		✓	✓

Kaynak: Chaushi, 2015, s.62.

Elektronik devletin gelişmesinin ilk ve temel adım olan bir takım bilgileri internete koyarak veya web siteleri oluşturmakla vatandaş odaklı bir strateji elde edilemez. Çünkü e-Devlet, web sitelerinden çok daha fazlasıdır. Tüm etkileşimleri ve işlemleri çevrimiçi olarak gerçekleştirebilen tam işlevsel bir e-Devlete ulaşmak için, gerekli tüm olanaklar hazırlanırken sistemin kademeli olarak gelişmesi gerekmektedir. Bu nedenle geliştirme aşamaları, bilgilerin çevrimiçi olarak yayınlanmasından, hükümetin farklı departmanları arasında tüm işlemlerin yapıldığı bir tek web sitesinde başlar. e-Devlet geliştirme veya olgunluk modelleri, yerel hükümetlerin elektronik olarak etkinleştirilmiş bir devlete doğru ilerlerken mevcut hizmetlerini ve yapısal dönüşümlerini özetlemektedir (Shahkooh, 2008, s.2).

1.5. E-Devletin Olgunlaşma Aşamalarının Gelişimi

Elektronik devlet olgunluk modeli, kamu kurumlarının, kurumsal strateji ve politikaların oluşturulması, BİT yönetimi, operasyonel yönetim ve insan kaynaklarının ve genel olarak kuruluşun örgütsel yetenekleri dâhil olmak üzere, e-Devlet alanındaki uluslararası en iyi uygulamalara karşı değerlendirilmesine olanak tanır. Ayrıca, kapasite geliştirme için belirli yol haritaları, yani bir kuruluşun e-Devlet girişimlerini yürütme kabiliyetini geliştirmek için mali ve insan kaynaklarının nereye tahsis edilmesi gerektiğine ilişkin direktifler önerir (Valdés, 2011, s.176). Elektronik devlet olgunluk modelleri, sürdürülebilir e-Devlet hizmetlerinin tasarlanmasına, geliştirilmesine ve uygulanmasına yardımcı olabileceği gibi e-Devletin temel çevrimiçi varlığından tam entegrasyonuna kadar, sorunsuz bir şekilde gelişimini tahmin eder.

Tüm elektronik devlet olgunluk modellerinin basitten karmaşık teknolojiye doğru ilerlediği konusunda hemfikirdir. Ancak teknolojinin son on yılda hızla değişmesi sonucu, olgunluk modellerinin de belirli bir zamanın teknolojisini içerecek şekilde düzenli zaman aralıklarında geliştirilmelidir. Çünkü mevcut bazı

elektronik devlet olgunluk modelleri, elektronik hükümetlerin olgunluk seviyelerini sıralamak için geliştirilirken diğer bazı elektronik devlet olgunluk modelleri de kullanılan teknolojiye dayalı olarak elektronik devletlerin olgunluğunu sıralar. Hemen hemen tüm olgunluk modelleri, gelişmiş ve ileri teknoloji kullanan hükümetlerin daha yüksek düzeyde elektronik devlet olgunluğu elde ettiği konusunda hemfikirdir. e-Devlet uygulamalarının başarısı değerlendirirken sadece devlet tarafından kullanılan teknolojinin gelişmişliği ile ölçülmemelidir, bunun yerine, sunulan hizmetlerin paydaşlar tarafından kullanılıp kullanılmadığını da dikkate alınmalıdır (Joshi ve Islam, 2018, s.4-5). Devlet hizmetlerinin etkin bir şekilde uygulanmamasının önündeki temel engellerin teknoloji eksikliği, BİT altyapısının ülkenin yer yerinde yaygın olarak kullanılmayıp, bütçe ve insan kaynaklarındaki kısıtlamalar olduğu söylenebilir. e-Devlet hizmetlerinin ve uygulamalarının ülke çapında başarılı bir şekilde yürütülebilmesinin en önemli olan beş faktörü ise; reform sürecine devlet bürokrasisinin bağlılığı, BİT altyapısının mevcudiyeti, kurumsal kapasite, elektronik idare ile ilgili temel yasal çerçeve ve e-Devlet stratejik planlamasının mevcudiyetidir (Supriyanto ve Mustofa, 2016, s.270).

Araştırmacılar, profesyoneller ve uluslararası kuruluşlar, kamu kurumlarının dijital çağa başarılı bir şekilde uyum sağlamak için atması gereken adımlar için evrensel bir rehber olarak e-Devlet olgunluk modelleri oluşturmak için birçok araştırma ve inceleme yapmışlardır. Ancak, yıllar içinde piyasaya sürülen sayısız model olmasına rağmen son on yılda e-Devletin evriminin teknolojiye yeni gelişmelere, yaratıcı düşünceye ve kullanıcı ihtiyaçlarına ayak uydurmaya yönelik hiç bitmeyen bir süreçler geleneksel bir e-Devlet modelinin varlığı giderek modası geçmiş hale getirmektedir. Yapılan araştırmaları sentezlenmesi ile son yıllarda 7 aşamalı modeller oluşturularak farklı kavramlar geliştirilmiştir (Patergiannaki ve Pollalis, 2022, s.2). Bu Kavramlar, bilgi sunma, Etkileşim, İşlem, Entegrasyon, Dönüşüm, e-Yönetişim ve Politika odaklı e-Yönetişimdir. Aşağıda günümüze kadar oluşturulan e-Devletin gelişmesi veya olgunluk modellerinin analizi sonucu oluşturulan yedi aşamanın açıklaması yer verilmiştir (Kawashita vd., 2020, s.62-63).

1. Aşama: Kamuya açık bir web sitesinde bilgi yayınlamak, uygulanan ilk e-Devlet girişimlerinden biri gibi görünmektedir. Adlandırmadaki farklılıklara rağmen tüm modeller, sunum bilgisi aşamasını içerir. Bu aşama sadece arz

tarafını değerlendirir ve teknoloji merkezlidir. Web sitelerinin kullanımı veya yararlılığı ve yayınlanan veriler ele alınmaz.

2. Aşama: Adlandırmadaki farklılıklara rağmen bilgi sunma aşamasını takip eden bu aşama, hükümet ve kullanıcılar arasındaki etkileşim ile ilgilendiğinden, tüm modellerde mevcuttur. Bu aşamada iki yönlü iletişim olup (soru sorma, geri bildirim vs.) modeller, yalnızca etkileşimin varlığıyla ilgilenir. Etkileşimin yararlı olup olmadığını veya portalla kaç kullanıcının etkileşime girdiği ile ilgilenilmez.

3. Aşama: Çoğu model için aşama 3, çevrimiçi işlem yapma yeteneğini temsil eder. Bu seviyede güvenli ve tanımlanmış işlemler gerektirir. Sunulan hizmetlerin sayısındaki artışın yanı sıra hizmetlerde dijitalleştirme sürecine geçilmiştir. Bu aşama daha çok arz tarafına odaklanır; hizmetleri kimin kullandığına veya etkileşimin yararlı olup olmadığına ilişkin bilgi sağlamaz.

4. Aşama: Entegrasyon, aşaması e-Devlet gelişimin doğal bir uzantısıdır. Dikey ve yatay Entegrasyon terimlerini ilk kullananlar Layne ve Lee'dir. Dikey entegrasyon, hükümetin farklı seviyelerinde - yerel ve merkezi - benzer işlevlerin sistem entegrasyonunu ifade ederken, yatay entegrasyon, hükümetin farklı işlevleri arasındaki sistem entegrasyonunu ifade eder. Bu kavramlar, bazı modellerde ayrı bir entegrasyon aşaması olmasa bile tüm modellere dâhil edilmiştir. Bu aşamanın odak noktası arz tarafındadır. Operasyonların ve teknolojinin verimliliğini artırma amaçlanır ancak hizmetin kullanılıp kullanılmadığına veya yararlı olup olmadığına bakılmaz.

5. Aşama: Bu aşama, hizmetlerin nasıl verildiğinin dönüşümü ve Devlet ile toplum arasındaki ilişki ile ilgilidir. Daha yüksek verimlilik ve kullanıcı memnuniyeti için operasyonel hizmetler sunulur ve geliştirildiğinden bu aşama daha çok talep tarafıyla ilgilidir.

6. Aşama: Bu aşama, sosyal katılım ve e-Yönetişimi temsil eder. Vatandaşlar çevrimiçi olarak oy kullanabilir ve forumlar ve kurullar aracılığıyla siyasi görüşlerini ifade edebilir. Elektronik yönetim veya e-katılım için ayrı bir aşama olmamasına rağmen bazı modeller, önceki aşamalarında bu kavramları ele almışlardır. Ayrı bir "e-Yönetişim" aşaması içermeyen bu modellerde, vatandaş/hizmet boyutundan çok teknoloji/operasyon perspektifine odaklanmış

görülmektedir. Bu aşama arz tarafına odaklanmaktadır. Modeller, e-Yönetişimin faydası, sonuçları veya etkileri ile ilgilenmez.

7. Aşama: Janowski'nin modeli (2015) e-Yönetişim aşamasının ötesine geçiyor. Yazar, “Politikaya Dayalı Elektronik Yönetişim” aşamasını önermektedir. Dijital hükümet tarafından oluşturulan teknoloji ve yönetişimi “ülkeler, şehirler, topluluklar ve diğer bölgesel ve sosyal birimlerin bunları geliştirmek için belirli çabalarını desteklemek için belirli kamu politikası ve sürdürülebilir kalkınma hedeflerini uygulamak” için kullanır. Hizmetler, düşük gelirli tek ebeveynli aileler, tarım alanları gibi belirli kullanıcıları hedefler. Bu aşama, etkileri ve sonuçlarıyla değil, kamu politikalarının oluşturulmasıyla ilgilidir. Başka hiçbir model bu konseptte değildir (Janowski, 2015, s.222).

Önceki bölümde ele alınan ve aşamalarının anlatıldığı e-Devlet olgunluk modellerinin çoğu e-Devlet girişimlerinin ve uygulamalarının etkisi, kullanımı veya kullanılabilirliği ile ilgilenmemektedir. Odak noktaları, e-Devletin sağlanması, yani çevrimiçi olarak sağlanan devlet hizmetlerinin verimliliğini artırmak için bilgi ve iletişim teknolojilerinin uygulanmasıdır (Kawashita, 2020, s.59). Birçok model temel e-Devlet hedeflerinden bazıları olan siyasi gelişme ve demokrasideki iyileştirmeleri düşünmediği gibi verimliliği artırmak için hükümet operasyonlarının dönüşümünü de ele almaz. Sonuç olarak bu modellerin amacı; ülkelerin kendilerine özgü ekonomik, politik ve sosyal yeteneklerine bağlı olarak her aşama için e-Devlet uygulamasının önceliklerini belirleyebilmektedir. Ancak yukarıdaki aşamalarda yer alan 6'ncı aşamadaki e-Yönetişim ve 7'inci aşamadaki “Politikaya Dayalı e-Yönetişim” diğer olgunluk modellerinin ötesinde şekillenmiş günümüze uygun daha farklı aşamalardır. Bu aşamalarda anlatılan kavram ise e-Yönetişimdir.

1.6. Elektronik Yönetişim ve Olanakları

Yirmi birinci yüzyılda, e-Yönetişim, kamu hizmetlerinin maliyet etkin bir şekilde verimli bir şekilde sunulması yoluyla dünya ekonomisinde devrim yaratma ve vatandaşları doğrudan sürece dâhil ederek onları güçlendirme potansiyelini göstermiştir (Khanra ve Joseph, 2019, s.1). Geleneksel devletten e-Devlete geçiş süreci ile birlikte BİT'in vatandaş odaklı bir anlayışla devletin hizmet ve uygulamaları içinde olması sonucu, yönetim kavramı yerini yönetişime bırakmıştır. Devlet Planlama Teşkilatı'na (DPT) göre yönetişim:

“Merkezi otoritenin hiyerarşik açıdan yukarıdan aşağıya doğru hâkimiyetini esas alan geleneksel yönetim anlayışı yerine, hükümetler, yerel yönetimler, iş çevresi, işçiler ve işçi sendikaları, hükümet dışı kuruluşlar gibi tüm toplumsal aktörlerin karşılıklı işbirliği ve uzmanlaşmasına dayanan, katılımcılığı ve sivil toplum kuruluşlarını ön plana çıkararak, şeffaflığı, hesap verme sorumluluğunu, yetki devri ve yerindeliği esas alan bir anlayıştır” (DPT, 2007, s.4).

Elektronik yönetim, hükümetin ve kamu sektörünün çeşitli seviyelerinde BİT’in potansiyellerinden yararlanmak için süreçleri ve yapıları gerçekleştirmeyi amaçlayan bir bilgi çağı yönetim modeli olarak geliştirilmiştir (Saxena, 2005, s.500). e-Yönetişim çeşitli tanımları mevcuttur. Yapılan bu tanımlardan biri olan Yereli vd., tarafından yapılan tanım şu şekildedir:

“Devlet organlarının bir web sayfası düzenleyerek internet üzerinden yayın yapmalarının çok ötesindedir. e-Yönetişim, bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak, bilginin ve kurumlar arası iletişimin fiziki alandan sanal alana geçerek serbestçe yapılmasından, vatandaşların, özel şirketlerin ve çalışanların yararına olacak şekilde her türlü hizmete ulaşımının sağlanmasıdır” (Yereli vd., 2015, s.133).

Demirel’in, e-Yönetişim kavramını şu şekildedir:

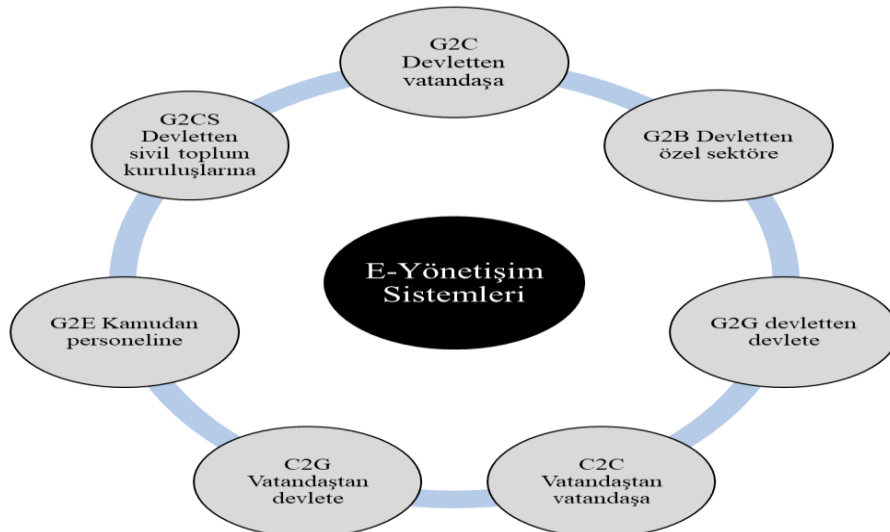
“e-Yönetişim, yatay bir koordinasyon yapısıyla, ilgili tüm tarafların ağ tipi örgütlenmeler içinde devlet yönetimine katılımını öngören, bunun için yerel bilgi ağlarını kullanan bir yönetim modelidir. Kısacası e-Yönetişim, bilgi teknolojilerinin etkisi altında ahlâkî, hesap ve cevap verebilir bir yönetim tarzı öngören, şeffaflığı ve yönetsel becerileri artırmayı hedefleyen bir yönetim anlayışının idarî fonksiyonlara uygulanmasıdır” (Demirel, 2010, s. 69-70).

Yönetişim kavramı yönetim kavramının da ilerisine geçerek günümüzde “karşılıklı yönetim”, “etkileşim içinde yönetim” ve “birlikte yönetim” gibi ifadelerle açıklanmakta olan katılımcı demokrasinin gelişmiş bir aşaması olarak karşımıza çıkmaktadır. Güler ve Şahnagil’e göre:

“Kamu yönetimi anlayışında dijital enformasyonun etkisiyle meydana gelen değişim, e-Devlet, e-Demokrasi, e-Yönetişim gibi yeni kavramların ortaya çıkmasını sağlamıştır. e-Devlet ile vatandaşlar, özel sektör ve kamu arasındaki

karşılıklı ilişkilerin, tarafların sunduğu ve yararlandığı hizmetlerin, devletin fonksiyonlarıyla ilgili etkileşimlerin elektronik ortam üzerine taşınması ve birebir kullanılabilmesi sağlanırken, e-demokrasi ile vatandaşların katılımını artırmak ve genişletmek için bilgi iletişim teknolojilerinin demokratik süreçlerde kullanılması sağlanmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı avantajların demokratik süreç ve kurumların güçlenmesinde kullanılması olarak karşımıza çıkan dijital demokrasi başka bir deyişle e-demokrasi, vatandaşların demokratik süreçle iç içe olmasını ve bilinçli paydaş yaratılmasını amaçlamaktadır” (Güler ve Şahnagil, 2017, s.17-18).

Yakın geçmişte e-Yönetişimin devrim niteliğindeki büyümesi, verimlilik, hesap verebilirlik ve şeffaflık ile sonuçlanmış ve hükümetlerin stratejik karar alma süreçlerine vatandaş katılımını artırmıştır. Elektronik yönetişimin stratejik amacı bütün paydaşlar, vatandaşlar ve özel sektör açısından yönetişimi basitleştirmek ve desteklemektir. Elektronik yönetişim, iyi yönetişimi sağlamak amacıyla elektronik sistemleri kullanarak; daha güçlü, daha sorumlu ve kapsayıcı bir demokrasiye kapı aralamaktadır. Toplumun bilgi teknolojilerine entegre olması ile devlet-vatandaş iletişimi kolaylaşmış, kamusal hizmetlerden faydalanan gruplar yeniden şekillenmiştir. Geleneksel yönetimde devlet ve özel sektör ayrımı yapılırken, e-Yönetişimin yerleşmesi ile birlikte toplum içerisinde paydaşlar arası sistemler yedi ana kategoride sınıflandırılabilir. Bu sistemler diğer bir deyişle e-Devlet etkileşim alanları aşağıdaki Şekil 3’de verilmiştir.



Şekil 3. E-Devlet etkileşim alanları

Kaynak : Yereli vd., 2015, s.135-136.

Elektronik devletin benimsenmesi genellikle kamusal hizmet alanında yapılacak olan modernizasyon programlarına bağlıdır. Bu tür modernizasyon programlarının amaçları, öncelikli olarak, vatandaşlara ve işletmelere sunulan devlet hizmetlerinin, gelişmiş kamu sektörü verimliliği ile birlikte sunulma şeklini iyileştirmektir. Bunlar üç kelimeyle özetlenebilir; etkinlik, verimlilik ve çeviklik. Bunlar, yönetim, iş bölümü, iş süreçleri ve yetkinliklerin tümünün etkilendiği organizasyonel ve BT dönüşüm mekanizmalarının bir kombinasyonu yoluyla elde edilir. Çünkü BİT'ler, insanların günlük yaşamlarında giderek daha hayati bir rol oynamakta, iş yapma kurallarını değiştirmektedir. Hükümet alanında, BİT uygulamaları, yalnızca hükümet sürecini ve yönetimini geliştirerek değil, aynı zamanda geleneksel vatandaşlık ve demokrasi kavramlarını yeniden tanımlayarak, kamusal hizmetlerin vatandaşlara sunumunu geliştirmektedir. Diğer yandan kamu yönetimi vatandaşlar için değer üretmeyi amaçladığından, devletin kamusal hizmetlerini iyileştirmek için BİT kullanımı, kamu değerini iyileştirmenin de bir yoludur. Böylece e-Devlet yoluyla hem kamu değeri yaratılırken hem de devlet hizmetlerinin vatandaşlara daha iyi sunulması, iş dünyası ve endüstri ile gelişmiş etkileşimler, bilgiye erişim yoluyla vatandaşların yetkilendirilmesi veya daha verimli devlet yönetimi gibi amaçlara ulaşılabilir (Almarabeh vd., 2016, s.2). Çünkü e-Devletin en önemli yönlerinden biride, vatandaşların devletin sunduğu kamusal hizmetler ile kesintisiz etkileşime girerek e-toplumla dönüşebilmeleridir (Jayashree ve Marthandan, 2010, s.2205).

Elektronik devletin stratejik vizyonu bürokrasi yerine vatandaş merkezli, sonuç odaklı, yeniliği teşvik eden ve pazar merkezli olarak özetlenebilir. Bu stratejik vizyon, G2C (Government to Citizen) devletten vatandaşa -veya müşteriye-, G2B (Government to Business) devletten özel sektöre -veya şirketlere, G2G (Government to Government) kamu biriminden diğer bir kamu birimine - veya devletten devlete- ve G2E (Government to Employee) kamudan personeline -veya çalışanına- dâhil olmak üzere dört ana e-Devlet geliştirme alanını içerir. Aşağıdaki Şekil 4'de belirtilen bu dört alanın her biri için amacı ve faaliyetleri yer almaktadır.

DİŐ	<p>G2C Amaçlar: Kullanıcılara devlet-halk ilişkilerini geliştirmek amacıyla tatmin edici hizmet sunumu.</p> <p>Faaliyetler: Krediler, eğitim materyalleri, politikalar için bilgiye erişim sağlanması, sosyal hizmetler, hibe vergileri vs gibi şahsi hizmetlerin verilmesi</p>	<p>G2B Amaçlar: Gereksiz iş yükü ve maliyetlerden kaçınmak için iş dünyasına daha iyi hizmet sağlamak.</p> <p>Faaliyetler: Tek bir portal ve entegre veri tabanı sağlanması. Maliyet verimi sağlanması için e-pazara girme</p>
	<p>G2E Amaçlar: Yönetimin iç verimliliği ve etkinliğinin artırılması.</p> <p>Faaliyetler: En iyi ticari uygulamaları benimsemek için dâhili operasyonel süreçleri yeniden düzenlemek</p> <p>Kurum içi çalışanlara eğitim ve seyahat gibi kişisel hizmetlerin sağlanması</p>	<p>G2G Amaçlar: Farklı düzey yönetim birimleri ve çeşitli fiziksel yerleri arasındaki işbirliğini ve işbirliği geliştirmek.</p> <p>Faaliyetler: Ulusal ve yerel yönetim veri tabanlarının entegre edilmesi veya paylaşımı. hukuk, kamu güvenliği ve acil durum yönetimi gibi konularda işbirliği veya işbirliğini geliştirmek</p>
İÇ	BİREYSEL	KURUMSAL

Şekil 4. E-Devlet gelişiminin dört ana alanının amacı ve faaliyetleri

Kaynak: Siau ve Long, 2005, s.444.

İKİNCİ BÖLÜM

T.C. HAZİNE VE MALİYE BAKANLIĞI'NIN UYGULAMALARI

Dijital teknolojilerin gücünden ve potansiyelinden yararlanmak, bunların nasıl kullanıldığına bağlıdır. Etkili kullanım, bireylerin topluma katılmasını, firmaların üretkenliği artırmasını ve hükümetlerin dijitalleşmesini ve kullanıcı odaklı bir yaklaşım benimsemesini sağlar. Dijital teknolojilerin ve verilerin yaygın şekilde yayılması ve etkin kullanımı, getirdikleri fırsatlar ve yaratacağı farkındalık ile hükümetin ve kamu sektörünün dijital dönüşümüne daha kapsamlı bir yaklaşımın sağlanmasına yardımcı olur. Çünkü dijital teknolojilerin kullanımı, hükümetlerin vatandaşlarına hizmet politikalarının yeniden düzenlenmesine, geliştirmesine, tasarlamasına ve uygulamasına yardımcı olabileceği gibi aynı zamanda israfı da azaltarak kamu sektöründe daha etkin ve verimli koordinasyonu sağlayabilir.

1990 yılından itibaren dünyada birçok hükümet, vatandaşların ihtiyaçlarına daha iyi yanıt vermek için yeni internet uygulamalarını benimsemek ve kamusal alandaki hizmetlerini modernize etmek için büyük ölçekli reformlara ve yatırımlara imza atmışlardır. Dünya çapındaki birçok hükümet, hizmet sunumunda hız ve kolaylık sağlamayı ve böylece daha fazla üretkenlik ve mükemmellik elde etmeyi amaçlayan faaliyetlerinde BİT'lerin uygulaması için çeşitli programlar ve projeler geliştirmişlerdir.

BİT'lerin ekonomik büyüme, istihdam ve insan davranışları üzerinde önemli bir etkisi olduğuna dair herhangi bir şüphe yoktur. Çünkü modern küreselleşen dünyada ekonomik başarı ve toplumdaki yüksek yaşam kalitesinin gerçekleşmesi ancak, BİT'leri verimli bir şekilde ele alan ve bu süreci toplumun yararı için kullanan ülkelerde olduğu gözlemlenmektedir. Bu sürecin başlangıcı ise, 1990'ların başında internetin ticarileşmesidir. Böylece internet; eğitim, sosyal ağlar, e-ticaretin gelişmesi ve günlük yaşamın sayısız diğer alanlarında giderek artan rolü ile dinamik bir bilgi toplumunun her yerde hazır ve ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir (Kaisara ve Pather, 2011, s.211). Bu teknolojik ilerlemenin temelinde yatan rekabet kavramından dolayı modern organizasyon yapıları da, internetin çeşitli faydalarından yararlanma adına büyük ölçüde etkilenmişlerdir. İnternette faydalarından etkilenen bu modern organizasyonları en başında gelen ise şüphesiz devletlerdir. 1990'lı yılların ortasından

itibaren dünyanın dört bir yanındaki hükümetler, vatandaşları için daha iyi hizmet anlayışı çerçevesinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin aracılığıyla kamu hizmetlerinin verimliliğini artırma çabalarını geliştirmişlerdir. Birleşmiş Milletlerin yapmış olduğu bir çalışmaya göre, dünya çapında 190 hükümetin web siteleri mevcut olup ve vatandaşlarına hizmet sunmak için de çağdaş bilgi ve iletişim teknolojileri kullanmaktadır (UN, 2012, s.75).

BİT, temel olarak, düşünme şeklimizi, yaşam biçimimizi ve içinde yaşadığımız çevreyi büyük ölçüde değiştiren, elektronik tabanlı bir bilgi alış verişi ve bilginin işlenmesi sistemidir. Diğer bir deyişle, BİT, bilginin dağıtım ve iletilmesi için toplanması, işlenmesi ve daha sonra depolanmasını kolaylaştıracak bilgisayar, yardımcı ekipman ve iletişim altyapısını kapsayan bir donanım ve yazılım koleksiyonudur (Allahverdi ve Karaer, 2019, s. 249).

Buna paralel olarak telekomünikasyon sistemlerinin de dijitalleşmesi ile birlikte dijital verilerin ve enformasyonun iletimi olanaklı hale gelmiş; bilgi teknolojileri ile iletişim teknolojileri iç içe geçmiştir. Her şeyden önce küreselleşmenin finansal piyasalarla sınırlı olmadığı, tüm sosyal, politik, ekonomik ve kültürel fenomenleri kapsadığı anlaşılmalıdır. Küreselleşme döneminin bir yan ürünü olan bilgi ve iletişim teknolojisi devrimi; dünya telekomünikasyon sistemi, bilgisayar teknolojisi ve telekomünikasyon teknolojisinin tüm bileşenleri ve faaliyetlerinde hızlı bir değişime neden olmuştur (Ogunsola, 2005, s.4). Yaşana bu sürecin sonucunda hükümetler idari süreçleri basitleştirmek ve vatandaşlarla etkileşimi geliştirmek için çeşitli kamu sektörü kuruluşlarında ortak olan çevrimiçi hizmet platformları oluşturmuşlardır. Ancak tamamen dijital olmak, kamu sektörü kuruluşları içinde ve arasında kararların ve faaliyetlerin tutarlılığının ve entegrasyonunun sağlanması gerektirdiğinden e-Devlet anlayışından dijital devlet aşamasına geçişi gerektirmektedir.

Dünyadaki bu gelişmeleri en iyi şekilde takip edip yorumlayan ve bu konuda önemli adımlar atan Türkiye’de ise, günümüzde kesinlikle bir dijital devlet anlayışının var olduğunu söyleyebiliriz. Çünkü elektronik devlet projelerinin en önemli görevi vatandaşlar, kâr amacı veya kâr amacı gütmeyen kuruluşlar ve kamu kurumlarının kendi içerisindeki bilgilerin toplanması, korunması, işlenmesi ve ilgili kullanıcılara iletilmesidir (Tarhan, 2011, s.187). Diğer bir deyişle e-Devlet bir bilgi devletidir. Özellikle 2000’li yıllardan sonra e-Dönüşümü, Türkiye İcra Kurulu:

“Türkiye’nin Bilgi Toplumuna Dönüşüm Politikası ve vizyonunu; Bilim ve teknoloji üretiminde odak noktası haline gelmiş, bilgi ve teknolojiyi etkin bir araç olarak kullanan, bilgiye dayalı karar alma süreçleriyle daha fazla değer üreten, küresel rekabette başarılı ve refah düzeyi yüksek bir ülke olmak”

şeklinde belirlemiş ve onaylamıştır. DPT’ye göre 7 temel stratejik öncelik ekseninde yürütülmesi gerek Türkiye’nin bilgi toplumuna dönüşüm süreci aşağıda verilmiştir.

- “1. Sosyal Dönüşüm: Herkes için bilgi ve iletişim teknolojileri fırsatı,*
- 2.Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin İş Dünyasına Nüfuzu: İşletmelere bilgi ve iletişim teknolojileri yoluyla rekabet avantajı,*
- 3.Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü: Yüksek standartlarda kamu hizmeti sunumu,*
- 4.Kamu Yönetiminde Modernizasyon: Bilgi ve iletişim teknolojileriyle desteklenen kamu yönetimi reformu,*
- 5.Küresel Rekabetçi Bilgi Teknolojileri Sektörü: Uluslararası oyuncu bilgi teknolojileri sektörü,*
- 6.Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı ve Hizmetleri: Toplumun her kesimine yüksek kalitede ve ucuz geniş bant erişim imkânı,*
- 7. Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi: Küresel pazarın taleplerine uygun yeni ürün ve hizmetler.”*

Dönüşüm sürecinin stratejik yaklaşımları ayrıca Şekil 5’de verilmiştir.



Şekil 5. Bilgi Toplumu Stratejisi Yaklaşım

Kaynak: DPT, 2006, s.22.

Andrew ve Atkinson göre e-Devlet projesinin bugünkü konuma gelmesi bir sürecidir. Bu süreci yazarlar şu şekilde ifade etmişlerdir (Andrew ve Atkinson, 2001, s.6-9; Aktaran; Demirel, 2006, s.86-87):

“Birinci Dönem; İnternetin Bilgi Paylaşım Amacıyla Kullanılmasıdır (1993-1998). Bilgi sunmak amacıyla ortaya çıkan e-Devlet vatandaşlara bu dönemde interaktif olarak hizmet sunmuştur.

İkinci Dönem; Online Olarak İşlem Yapılması ve Hizmet Sunulmasıdır (1988-2001). Kamu yönetimine ait siteler 1990’lı yılların sonlarından itibaren bilgi sağlayıcı konumdan işlemsel modele doğru geçiş yapmaya başlamışlardır. Elektronik posta ile bili gönderimi online işlem tamamlamaları, çeşitli vergilerin, sigorta primlerinin ödenmesi ve bu işlemlere ait belgelerin internet yoluyla elde edilebilmesi bu dönemde gerçekleşebilmiştir.

Üçüncü Dönem; Web Sitelerinin Bütünleşmesi (2001-...). 2000’li yılların başından itibaren kamu kuruluşları kendilerinin üretmedikleri hizmetler de dâhil olmak üzere web siteleri vasıtasıyla vatandaşlara geniş kapsamlı hizmet vermeye başlamışlardır.”

Türkiye Cumhuriyeti kurulduğundan bu yana başlayan ve günümüze kadar uzanan Türkiye’deki bu uygulamaların kısa bir tarihçesi ise aşağıdaki alt başlıkta ele alınmıştır.

2.1. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları

Marquardt vd., göre (2008) “e-Devletin temellerinin, Türkiye’de 1930’lu yıllarda bilgisayarın girmesiyle beraber atıldığı söylenebilir. T.C. Ziraat Bankası’nın delikli kart sistemine göre çalışan büro makinelerini kullanması ile 1934 yılında bilgi işlem makineleri devlet hayatına girerken ilk bilgisayarlar, 1960 yılında kamu sektöründe yer almaya başlamıştır” (Marquardt, Gökçe ve Eroğlu, 2008, s.34-35; Aktaran, Çevikbaş, 2009, s.81-82). Elektronik sistemler olarak bakıldığında ise, Türkiye’de 30 Ekim 1960 yılında Dünya’daki 12 elektronik sistemden birisinin Karayolları Genel Müdürlüğü’nde olduğu 1963’te Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü (DSİ) ve Türkiye İş Bankası’nın bilgisayar sahibi olduğu, İstanbul Teknik Üniversitesi (İTÜ) ve Ortadoğu Teknik Üniversitelerinde (ODTÜ) 1964 ve 1965 yıllarında ilk bilgisayar kursları düzenlenmiştir (Küçük, 2005; Aktaran: Çukurçayır ve Çelebiye, 2009, s.67;

Aktel, 2003, s.239; Aktaran: Şahnagil, 2017, s.82). Her ne kadar e-Devlet uygulaması olmasa da bir takım bürokrasi işleyişini denetlemek ve kontrol altına almak adına farklı bir otomasyon çalışmaları olan ve 1976 yılında DPT tarafından projelendirilen Merkezi Nüfus İdaresi Projesi (MERNİS)'dir. 5 Mayıs 1972 tarih ve 1587 sayılı Nüfus Kanunu ile gerçekleşen MERNİS projesinin fikri daha sonraları İçişleri Bakanlığına bağlı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nün tarafından ülke genelinde yürütülen ilk otomasyon projesi haline dönüştürülmüştür (Demirhan ve Türkoğlu, 2014, s.241).

4 Ekim 1983 tarihinde kurulan Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK) hedefi ekonomik kalkınma, sosyal gelişme ve milli güvenlik hedefleri doğrultusunda planlama ve koordinasyonu sağlamaktır. 1985 yılında çalışmalarına başlanan Maliye Bakanlığı'nın (yeni adı Hazine ve Maliye Bakanlığı olmuş ve tezimizin bu kısmından sonra Bakanlık olarak ifade edilecektir) Saymanlık Otomasyon projesi (SAYOTO) e-Devlet uygulamalarına öncü olduğunu söyleyebilir (Naralan, 2009, s.5; Allahverdi, 2012, s.168). ODTÜ ve Amerika Birleşik Devletleri (ABD) yapılan anlaşmaya göre ilk defa kiralık bir hat üzerinden 1993 yılında internet bağlantısı sağlanılmıştır (Çarıkçı, 2010, s.102). Türkiye'de, bilgi toplumuna geçiş yönündeki çalışmaların başlangıcı 1991 yılında Dünya Bankası tarafından hazırlanan "Türkiye, Enformatik ve Ekonomik Modernizasyon: Bir Dünya Bankası Çalışması" olduğu kabul edilmektedir (Koçdar, 2017, s.6).

Başbakanlıkça, kamu kurumlarında fiziki olarak bilgisayarlaşmadan öte ülke yönetimini BİT üzerine inşa ederek, kamu hizmetlerinde ve bürokraside farklı bir anlayışı ve değişimi yaratabilmek adına Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi (BYBS) kurulmuştur (Banger'den aktaran: Seferoğlu vd., 2011, s.286). Enformasyon teknolojisinde dünyadaki eğilimler doğrultusunda altyapı planlaması yapmayı amaçlayan Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA) çalışması (Yılmaz, 2017, s.57) 1997-1999 yılları arasında Ulaştırma Bakanlığı'nın koordinatörlüğünde gerçekleştirilmiştir. Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu tarafından 1997 yılında alınan kararlarla e-Devlet uygulamalarının geleceğine yönelik olarak Dış Ticaret Müsteşarlığı'na bağlı Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu (Genç ve Dinçer, 2016, s.86). 1998 yılında ise, Kamu hizmetlerinde gittikçe yaygınlaşan bilgisayar ağ projelerinin ayrı ayrı planlanması veya aynı bakanlıkta birden fazla

bilgisayar ağı kurulması yerine, kamuya yönelik ağları bir Ulusal Kamu Bilgisayar Ağı'nda birleştirilmesine yönelik olarak, 1998/13 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Başbakanlığa bağlı Kamu-Net Üst Kurulu oluşturulmuştur (Okur, 2019, s.114). Bu kurul daha sonra "19.06.2002 tarih ve 2002/20 sayılı Genelge ile kaldırılmış, e-Türkiye'ye yönelik tüm iş ve işlemler Devlet Bakanlığı ve Başbakan Yardımcılığına verilmiştir (Hepaksaz ve Hayrulloğlu, 2011, s.112).

Daha ucuz, daha hızlı, daha güvenli internet, insan kaynağına yatırım ve internet kullanımının teşvik edilmesi gibi hedefleri (DPT, 2004, s.5) olan ve Avrupa'yı dünyadaki en dinamik ve rekabet gücü en yüksek pazar haline getirmek amacıyla Aralık 1999 tarihinde Avrupa Komisyonu'nun başlattığı "E-Avrupa+Projesine" Türkiye'de Haziran 2001 yılında imza atmıştır. Bu tarihten sonra Türkiye'de e-Devlete ilişkin çalışmaların hızlandığı gözlemlenmiştir (Özer ve Otyzbay, 2018, s.75).

2003 yılında 58. Hükümet tarafından hazırlanan Acil Eylem Planı'nda e-Dönüşüm Türkiye Projesi'ne yer verilmiş, söz konusu projenin koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi ile ilgili olarak DPT Müsteşarlığı görevlendirilmiştir. Elektronik Dönüşüm Türkiye Projesi'nin amaçları, kurumsal yapısı ve uygulama esasları belirlenmiştir. DPT bünyesinde kurulan Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı'nın bu proje ile ilgili belirlediği vizyon, bu vizyonu gerçekleştirmek üzere belirlediği amaçlar ve bu amaçlar çerçevesinde belirlenen düzenlemeler aşağıda verilmiştir (DPT, 2005, s.2-5).

"Vizyon: Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşümdeki vizyonu; bilim ve teknoloji üretiminde odak noktası haline gelmiş, bilgi ve teknolojiyi etkin bir araç olarak kullanan, bilgiye dayalı karar alma süreçleriyle daha fazla değer üreten, küresel rekabette başarılı ve refah düzeyi yüksek bir ülke olmaktır.

Amaç ve esaslar:

- *Ekonomik gelişme ve rekabetçiliğin artırılması,*
- *Yaşam kalitesinin yükseltilmesi,*
- *İstihdamın artırılması,*
- *Rekabetçi bilgi ve iletişim teknolojileri piyasasının oluşumu,*
- *Şeffaf ve etkin kamu yönetiminin oluşturulması,*
- *Kamu hizmetleri sunumunun iyileştirilmesi,*

- *Bölgesel gelişmenin sağlanması,*
- *Avrupa Birliğine uyum.*

İhtiyaç duyulan hukuki, teknik ve ekonomik düzenlemeler

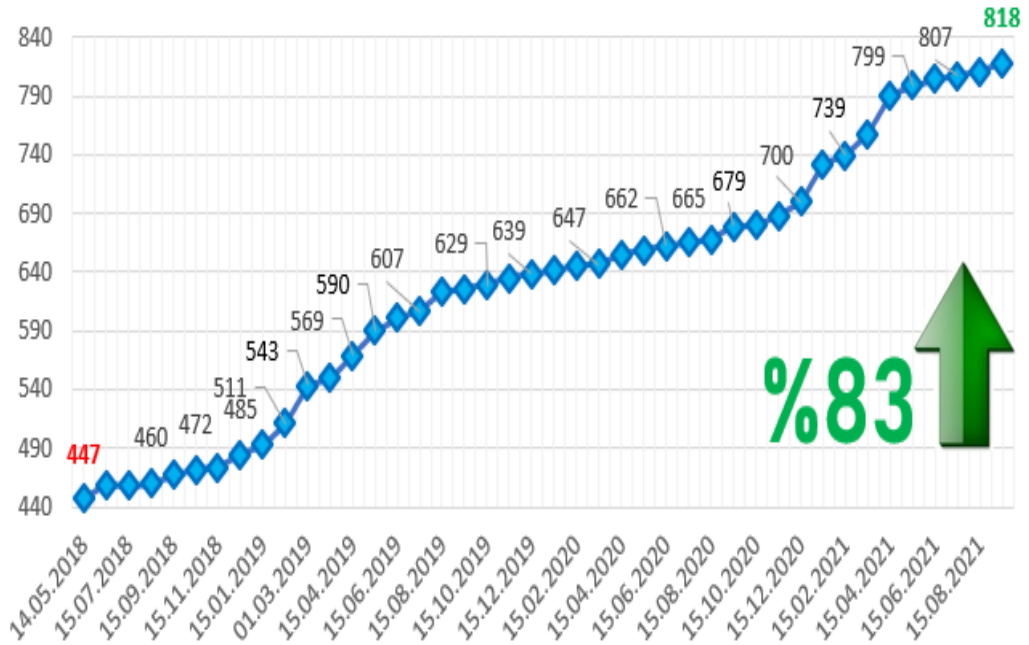
- *İş Ortamı ve Girişimcilik,*
- *Ar-Ge, Yenilikçilik ve Sanayi Politikaları,*
- *Bilgi ve İletişim Teknolojileri,*
- *Sosyal Dönüşüm,*
- *Etkin Kamu Yönetimi.”*

2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi'yle e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı uygulamaya konması ve e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu oluşturulmasından sonra 2005-2006 yıllarında Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı hazırlanarak 2006-2010 döneminde uygulanmak üzere 2006 yılı temmuz ayında 2006/38 sayılı Yüksek Planlama Kurulu kararı ile yürürlüğe konulmuştur. 2007/7 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Dönüşüm Liderleri Kurulu oluşturulması ve bu kurulun 2007/7 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile yeniden yapılandırılarak kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları ve sivil toplum kuruluşlarının temsilcilerinin de kurul bünyesine dâhil edilmesi ile Türkiye'nin e-Devlet çalışmaları devam etmiştir. e-Devlet çalışmaları 2006-2010 yılları arasında Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı kapsamında sürdürülmüştür. Bu planın ikinci kısmı olan 2014-2018 yıllarının taslağı, Kalkınma Bakanlığı'na sekiz ana eksenli Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı olarak hazırlanarak kamuoyu ile paylaşılmıştır (DPT, 2006, s.1-2; Kalkınma Bakanlığı, 2014, s.14; Demirhan ve Türkoğlu, 2014, s.241; Karasoy ve Babaoğlu, 2020, s.122-123; Bilgi ve İletişim Teknolojileri Dairesi, 2020).

2006 ve 2010 döneminde uygulanmaya başlanan “Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı” aslında “Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü” ve “Kamu Yönetiminde Modernizasyon” adında iki çalışmadan oluşmaktaydı. 2012 yılına gelindiğinde ise “Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü” kapsamındaki projede %65,6 “Kamu Yönetiminde Modernizasyon” projesindeki faaliyetlerin gerçekleşmesindeki başarı oranı %50 olarak gerçekleşmiştir. 2011 yılında 655 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile e-Devlet kapsamındaki faaliyetlerin yürütülmesi ve koordinasyonu Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na (UDHB) verilmiştir. Bu Bakanlık, daha sonra e-Devlet politikaları ve uygulamalarında bütüncül yaklaşım kazandırılması

adına “2016- 2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı”nı hazırlamış ve uygulamaya koymuştur (Taytak ve Vural, 2019, s.70).

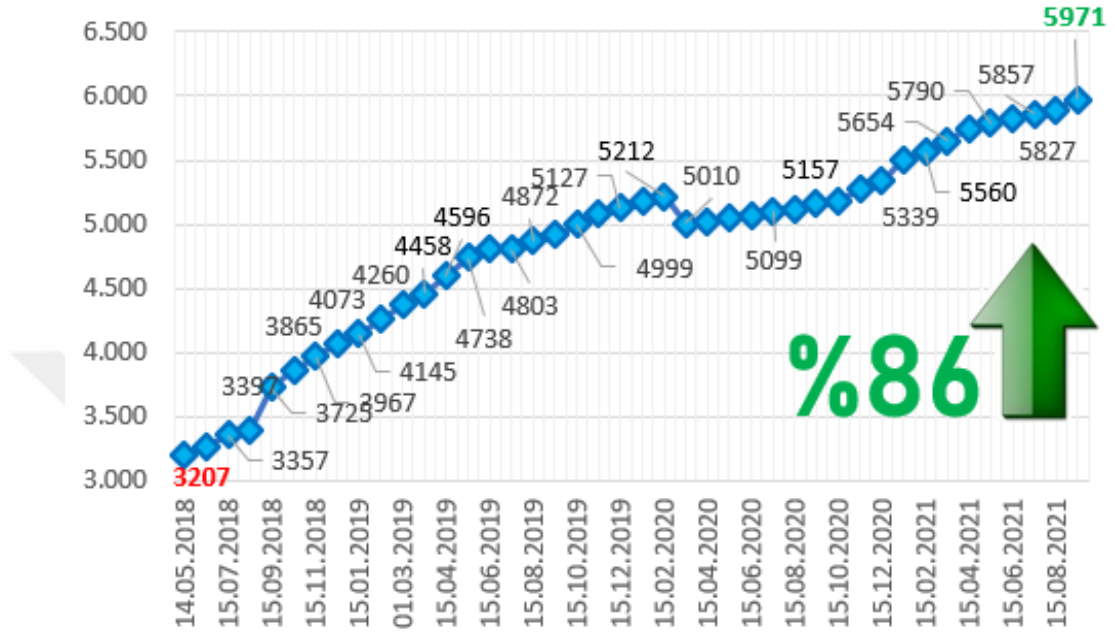
Elektronik devlet sürecinde bir diğer önemli gelişme de, e-Devlet Kapısı'nın kurulmasıdır. 2008 tarihinden itibaren hizmet vermeye başlayan e-Devlet; işletmelere, vatandaşlara ve kamu kurum kuruluşlarına bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanılarak nitelikli, kaliteli, verimli ve etkin biçimde tüm kamu hizmetlerini tek merkezden ulaşma olanağı sunan büyük ve kapsamlı bir internet sitesidir (Çelik ve Orhan, 2021, s.213). e-Devlet kapısı, 22 hizmet ve 6.990 kullanıcı (Kalkınma Bakanlığı, 2018, s.33) ile ilk defa 18 Aralık 2008 tarihinde kullanıma açılmıştır. Açıldığı tarihten itibaren “turkiye.gov.tr” adlı web sitesinde yıllar itibariyle hem tek kapıdan sunulan hizmetlerin hem de bu hizmetleri kullanabilmek için sisteme kayıt yaptıranların sayısında sürekli artışlar olmuştur (Demirhan ve Türkoğlu, 2014, s.242). Kamu hizmetlerini, işletmelere, vatandaşlara kamu kurumlarına bilgi ve iletişim teknolojileriyle verimli ve etkin bir şekilde sunmayı amaçlayan e-Devlet kapısının Mayıs 2018 ile Ekim 2021 tarihli arasındaki bazı istatistik veriler aşağıdaki şekillerde verilmiştir. e-Devlet kapısından hizmet veren kurum sayısı Şekil 6’da verilmiştir.



Şekil 6. Elektronik Devlet kapısından hizmet veren kurum sayısı

Kaynak: <https://afyonluoglu.org/e-devlet/tr-edevlet/>

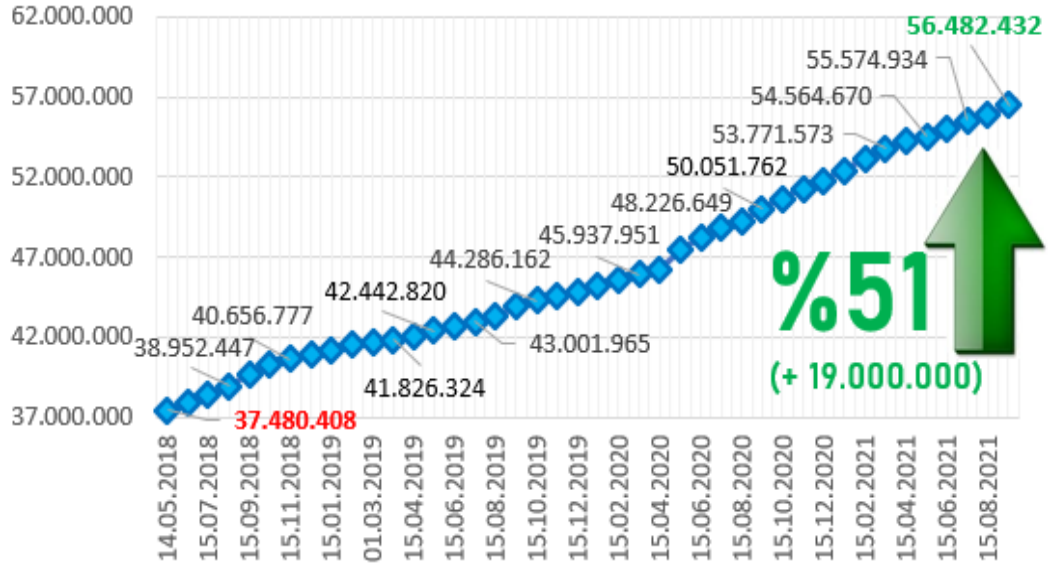
Günümüzde e-Devlet Kapısında Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi sitesine göre 19.08.2022 tarihi itibariyle 888 adet kurum hizmet vermektedir. BU sayı 31.05 2023 itibariyle 981 kurumdur (<https://cbddo.gov.tr/>). Aşağıdaki Şekil 7’de, e-Devlet kapısından verilen hizmet sayısı verilmiştir.



Şekil 7. Elektronik Devlet kapısından verilen hizmet sayısı

Kaynak: <https://afyonluoglu.org/e-devlet/tr-edevlet/>

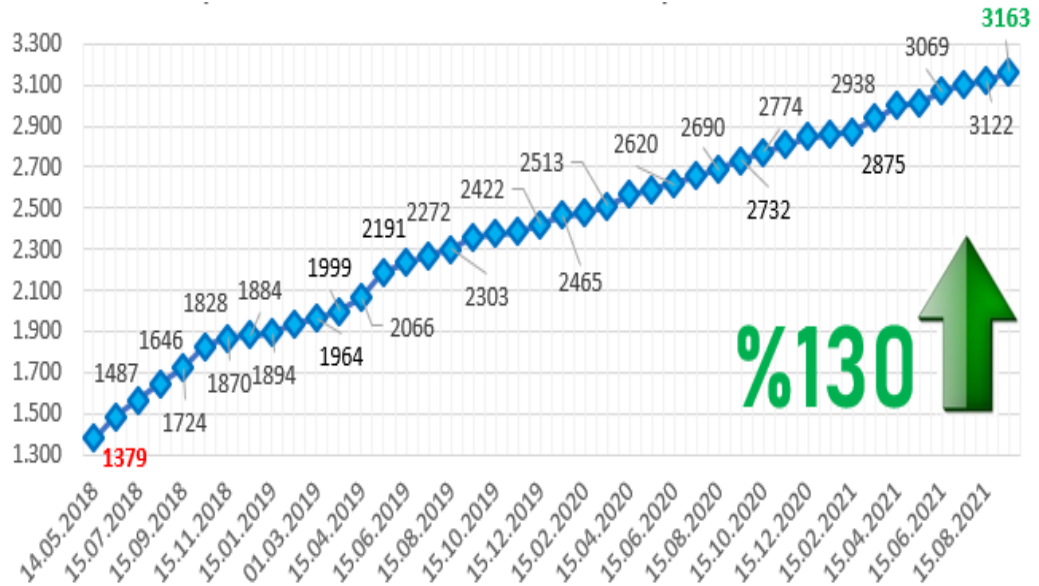
Elektronik Devlet kapısından sunulan hizmet türleri; sorgulama hizmetleri, başvuru hizmetleri, bütünleşik hizmetler (birden fazla kurumun hizmetleri birleştirilerek oluşturulan hizmetler), belge üretme hizmetleri, ödeme hizmetleri, bilgilendirme hizmetleri, ödeme hizmetleri ve abonelik hizmetleri (<https://www.turkiye.gov.tr/>)’dir. 2008 yılında 22 hizmetle kullanıma açılan e-Devlet kapısı 2016 yılında gelindiğinde 2.000 hizmete ulaşmış ve o günden beri de hizmet sayısında artışa devam edilmiştir. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi sitesine göre 19.08.2022 tarihi itibariyle e-Devlet kapısında 6.679 hizmet sunulmaktadır. Bu sayı 31.05 2023 tarihi itibariyle 7.087 adettir (<https://cbddo.gov.tr/>). Aşağıdaki Şekil 8’de e-Devlet kapısındaki kayıtlı kullanıcı sayısı mevcuttur.



Şekil 8. Elektronik Devlet kapısı kayıtlı kullanıcı sayısı

Kaynak: <https://afyonluoglu.org/e-devlet/tr-e devlet/>

Günümüzde e-Devlet Kapısında Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi sitesine göre 31.05.2023 tarihi itibariyle 63.188.436 kullanıcı mevcuttur. (<https://cbddo.gov.tr/>). e-Devlet istatistikleri ile ilgili olarak verilecek olan son bilgi ise günümüzde 3.650 adet mobil hizmet sayısına ulaşan e-Devlet kapısından verilen mobil hizmet sayısı aşağıdaki Şekil 9’da verilmiştir.



Şekil 9. Elektronik Devlet kapısından verilen mobil hizmet sayısı

Kaynak: <https://afyonluoglu.org/e-devlet/tr-e devlet/>

2.2. Bakanlığı'nın Projeleri

Bakanlığın ve özellikle GİB'in geliştirdiği birçok proje ile hizmet sunumunda hem vergi mükellefinin memnuniyetini arttırmak hem de vergide gönüllülük esasını ön plana çıkartmıştır. Bu durum GİB'in stratejik amaç ve hedeflerine de yansımıştır. Aşağıdaki Şekil 10'da GİB'in 2022 yılı performans raporunda stratejik amaç ve hedefleri yer almaktadır.

STRATEJİK AMAÇ	STRATEJİK HEDEF
1. Vergi ve Diğer Gelirlerin Toplanmasında Etkinliği Artırmak	1.1- Vergi ve Diğer Mali Yüklümlülüklerin Zamanında Ödenmesini Sağlamak Amacıyla Tahsilatta Etkinlik Artırılacaktır.
	1.2- Alternatif Vergi Ödeme Kanallarının Kullanımı Artırılacaktır.
2. Vergi Kayıp ve Kaçağı ile Mücadele Etmek	2.1- Kayıt Dışı Ekonomi ile Mücadeleye Katkı Sağlanacaktır.
	2.2- Vergi Kayıp ve Kaçağı ile Mücadele Alanında Elektronik Uygulamaların Kullanımı Yaygınlaştırılacaktır.
3. Vergiye Gönüllü Uyumu Artırmak	3.1- Toplumsal Vergi Bilinci ve Mükellef Memnuniyeti Artırılacaktır.
	3.2- İzaaha Davet Müessesesi Etkin Kullanılacaktır.
4. Kaliteli Hizmet Sunmak	4.1- Bilgi Teknolojisi Sistemleri ve Uygulamaları Geliştirilecektir.
	4.2- Vergi Mevzuatı Sadeleştirilerek Vergisel Yüklümlülükler Anlaşılır Hale Getirilecektir.
	4.3- Hizmetlerde Verimlilik Artışı Sağlanarak Maliyetler Düşürülecektir.
	4.4- Ulusal ve Uluslararası İşbirliği Geliştirilecektir.
5. Kurumsal Gelişime Katkı Sağlamak Amacıyla alışan Memnuniyetini Artırmak	5.1- alışan Memnuniyeti Artırılacaktır.
	5.2- alışan Memnuniyetini Artırmak ve Kurumsal Gelişime Katkı Sağlamak Amacıyla alışma ve Hizmet Ortamları İyileştirilecektir.

Şekil 10. GİB'in stratejik amaç ve hedefleri

Kaynak: GİB Performans Programı 2022, s.31.

Yukarıda sözü edilen stratejik amaç ve hedeflere ulaşabilmenin yolu ise bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin ve verimli kullanılmasıdır. Çünkü Işıksal'a (2004) göre; kamu kurumlarında teknolojinin etkin kullanımını zorunlu kılan dört temel unsur

bulunmaktadır. Bu unsurlar şu şekildedir (Işıksal, 2004,s. 4: Aktaran; Öz ve Bozdoğan, 2012, s.74);

“1) Vatandaşın, değişen ve gelişen yaşamsal beklentilerinin sürekli olarak yükselmesi,

2) Hizmet sunma maliyetinin teknolojilerin yardımı ile düşürülebilecek olması,

3) Küresel rekabetin inanılmaz boyutlara ulaştığı dünya ölçeğinde, sağlıklı ekonomik gelişimin ne denli önemli olduğu açıktır. Böylesine yoğun bir ortamın en önemli taşı, doğru bilgiye en çabuk biçimde ulaşabilmek, hızlı ve doğru karar verebilmektir. Kamunun lokomotif görevi üstlenerek karar süreçlerini desteklemesine ve yönlendirmesine gereksinim duyulması,

4) Daha tutarlı, daha etkin ve daha güvenli bir yöntem ve üretim altyapısını oluşturabilmek için, kamu verimliliğinin ve şeffaflığının artırılmasına duyulan gereksinimdir.”

2.3. Vergi Daireleri Otomasyon Projeleri (VEDOP)

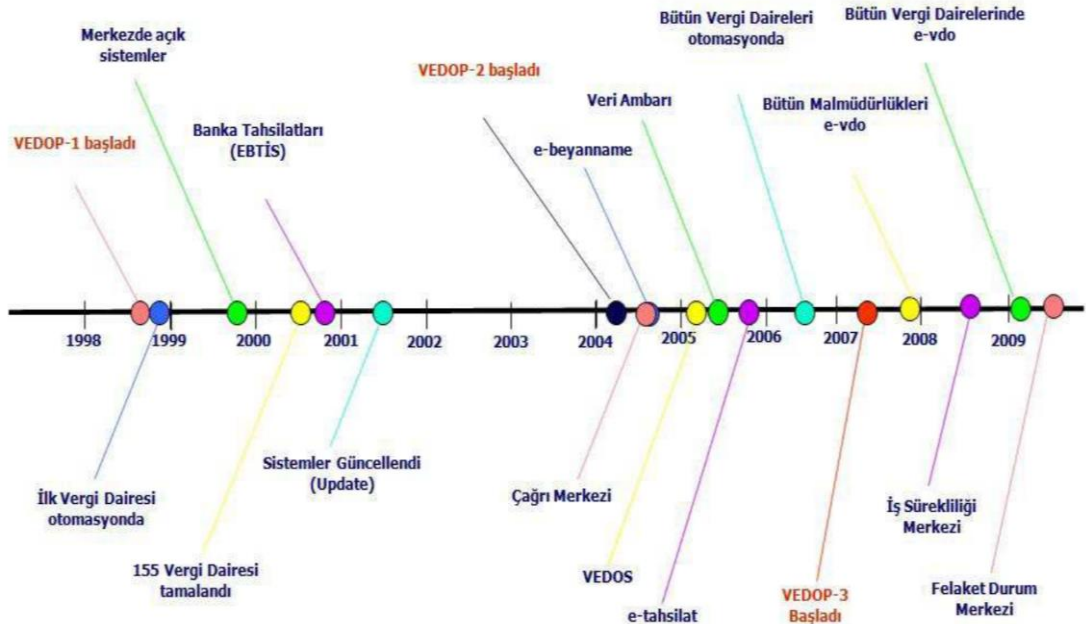
Bakanlığa bağlı GİB tarafından 1998 yılında başlatılan Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP) üç aşamada gerçekleştirilmiştir. Projenin temel amaçları; vergi gelirlerinin artırılması, mükelleflere kaliteli hizmet sunumu, bakanlığın iletişimde olduğu diğer kurumlarla bilgi sistemleri anlamında etkin çalışabilirliğin sağlanması, vergi politikalarının ve denetim stratejilerinin belirlenmesine yardımcı olabilecek bilgilerin oluşturulması olarak belirlenmiştir (Uğur ve Çütücü, 2009, s.11). Projenin hedefleri ise, vergi dairelerinde yürütülen işlemlerin tamamının bilgisayarlar yardımıyla gerçekleştirilmesi sağlanarak iş yükünün hafifletilmesi ve bilgisayar ortamında toplanan bilgilerden sağlıklı bir karar destek ve yönetim bilgi sisteminin oluşturularak vergi dairelerinin çalışmalarında etkinlik ve verimliliğin artırılmasını sağlamaktır (Özer ve Otyzbay, 2018, s.78).

Hepaksaz ve Hayrullahoğlu ile Özer ve Otyzbay göre VEDOP'un üç aşamalı projesi ile ilgili bazı bilgiler şu şekilde özetlenmiştir (Hepaksaz ve Hayrullahoğlu, 2011, s.114; Özer ve Otyzbay, 2018, s.78).

“VEDOP I Projesi sayesinde iş yükünün azaltılması, etkinlik ve verimliliğin artırılması amaçlanmıştır. Bunun için evrak girişinden başlayarak, tahakkuk,

tahsilat, borç sorgulaması, muhasebe ve haciz işlemleri gibi vergi dairesinin yapması gereken işlemlerin bilgisayar ortamında gerçekleştirilmesi sağlanmış, GİB bünyesinde kurum içi otomasyon büyük ölçüde tamamlanarak, e-kurum olma sürecinde önemli bir mesafe kaydedilmiştir. VEDOP-2 Projesi kapsamında ise, geliştirilen ve 1 Ekim 2004 tarihinden itibaren uygulanmaya başlanan e-Beyanname uygulaması ile de vatandaşların vergi beyannamelerini internet üzerinden verebilmeleri de mümkün hale gelmiştir. 2007 yılında Projenin üçüncü aşaması olan VEDOP 3 ile e-VDO (İnternet Tabanlı Vergi Dairesi Otomasyonu) uygulamalarının Türkiye genelindeki vergi daireleri ve mal müdürlükleri gelir servislerine yaygınlaştırılması, takdir komisyonlarının bu kapsama alınması, vergi dairesi başkanlıklarının sistem altyapılarının güçlendirilmesi hedeflenmiştir”.

Aşağıdaki Şekil 11’de ise VEDOP projesinin başlangıcı olan 1998 tarihinden itibaren gelişme aşamaları yer almaktadır.



Şekil 11. VEDOP projelerinin gelişim süreçleri

Kaynak: Hepaksaz ve Hayrullahoğlu, 2011, s.114.

Siemens tarafından gerçekleştirilen VEDOP III, Türkiye’deki tüm defterdarlıkları, vergi dairelerini, mal müdürlüklerini, takdir komisyonlarını ve Bakanlığa bağlı bilgi işlem merkezlerini tam otomasyona bağlayarak web tabanlı olup,

on-line sistem üzerinden çalışmaktadır. Bu projenin aldığı ödüller ise, Uğur ve Çütücü tarafından şu şekilde belirtilmiştir (Uğur ve Çütücü, 2009, s.13-14):

“Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi içerisinde yer alan “İnternet Vergi Dairesi” uygulaması; 2003 yılında ABD’de her yıl Computerworld Honors Organizasyonu tarafından düzenlenen “Computerworld Honors 21. Yüzyıl Başarı Ödülleri” kapsamında “Devlet ve Kâr Amacı Gütmeyen Organizasyonlar” kategorisinde birincilik ödülünü ile VEDOP “Cebit-Eurasia 2002 – Bilişim” etkinlikleri çerçevesinde TÜSİAD tarafından dağıtılan “e-Türkiye için e-Devlet Ödülleri” içinde “Devletten Bireye“ kategorisinde verilen büyük ödülü”.

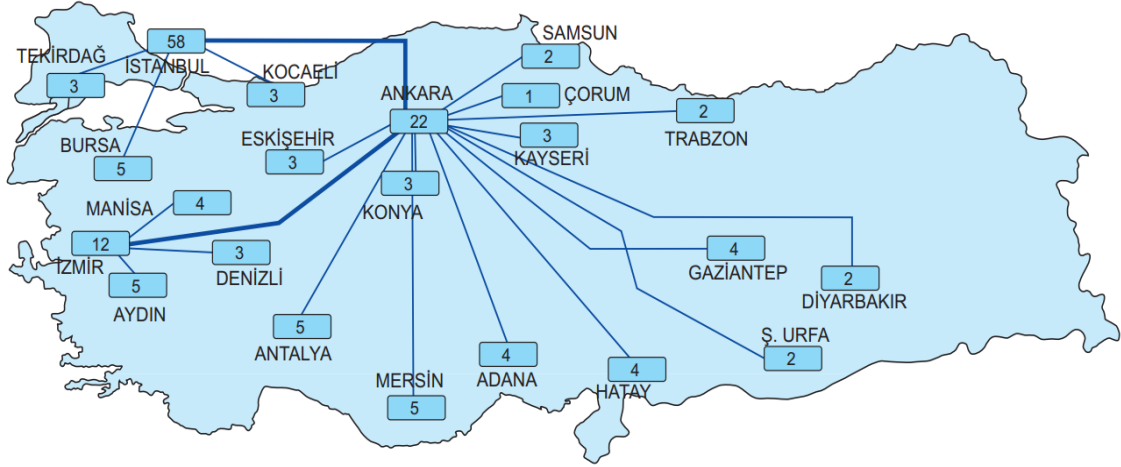
Üç aşamada gerçekleştirilen ve Bakanlığın ve hatta Türkiye’nin en kapsamlı e-Devlet projesi olan VEDOP projelerinin bazı rakamları ise aşağıdaki Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11. VEDOP projeleriyle ilgili rakamlar

Proje İsmi	Proje Maliyeti	Proje Süresi	Projenin Kullanım Alanı	Projenin Tasarruf Boyutu ve Bazı Rakamlar
VEDOP I	75 milyon \$	2 yıl	22 il, 10 ilçedeki 153 vergi dairesi, 5 defterdarlık	* Türkiye’nin tahakkuk ve tahsilat gelirinin %85’i takip edilmekte. * Yılda 500 bin sayfa doküman tasarruf edilmektedir. * 8000 personele 100 bin saat eğitim verilmekte *200 sunucu, 9.000 işlemci, 10.000 kullanıcı yönetimi, 1,3 Terabyte ilişkisel veritabanı yönetimi
VEDOP II	64 milyon \$	15 ay	81 ildeki tüm vergi daireleri ve defterdarlıklar	* 14 bin adam/ay iş yükü tasarrufu (4,2 milyon \$) * 6 bin ton kağıt tasarrufu, 117 bin ağaç, 3 milyon \$ * Yıllık 75 milyon beyannamenin on-line alınması * Çağrı Merkezi uygulaması * Her yıl 40 milyon senedin hesaplara otomatik işlenmesi sonucu 4 bin adam/ay iş gücü kazancı * 15 bin kullanıcının eğitimi sağlanmıştır. * 12 Terabyte büyüklüğünde veri ambarı
VEDOP III	99 milyon \$	2 yıl	Türkiye genelindeki 448 vergi dairesi ve 585 mal müdürlüğü	* 13.465 PC bilgisayarın, 6 bin 204 yazıcının dağıtım ve montajı, * EMKAS sistemi ile yıllık 19 bin ton kağıt, 355 bin ağaç ve ekonomik değeri 8,7 milyon \$ tasarruf * Diğer kurumlarla yazışmalarda azalma olmuş, örn. Gümrük idareleri ile yıllık ortalama 1 milyon yazışma ortadan kalkmıştır * Makbuz bilgilerinin elle girilmemesinden dolayı yıllık 2 bin adam/ay işgücü tasarrufu

Kaynak: Uğur ve Çütücü, 2009, s.14.

Her üç VEDOP projesi sonucu uygulamamaların yapıldığı illere ait harita ise aşağıdaki Şekil 12’de verilmiştir.



Şekil 12. VEDOP uygulaması yapılan iller

Kaynak: GGM, 2004, s.75.

2.4. Gelir İdaresi Başkanlığı'nın Diğer Projeleri

VEDOP projeleri kapsamında gerçekleştirilen birçok proje mevcuttur. VEDOP projesi kapsamında olsun veya olmasın gerek Bakanlığın gerekse de GİB tarafında yürütülen projeler beş aşamada ele alınacaktır. Bunlardan ilki idarenin kurumsal olarak yürüttüğü projelerdir. İkinci olarak idarenin vergi istihbarat ile ilgili yaptığı proje çalışmaları ele alınacaktır. Üçüncü aşamada katma değer vergisi iadelerine ilişkin uygulamalar anlatıldıktan sonra, dördüncü aşamada idarenin, devletin diğer kurumlarla birlikte yürüttüğü projeler anlatılacaktır. Beşinci olarak Kurumlar Arası Tahsilat Projeleri ve son olarakta idarenin vergi mükellefleri için gerçekleştirdiği projelere değinilecektir.

2.4.1. Kurumsal Otomasyon Projeleri

16/05/2005 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 5345 sayılı GİB’in Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun ile Gelirler Genel Müdürlüğü sona erdirilmiş ve bu kurum Bakanlığa bağlı bir kuruluşu olarak Gelir İdaresi Başkanlığı’na dönüştürülmüştür (GİB Performans Raporu, 2022, s.12). Bu nedenle 2004 yılında kadar yapılan çalışmalar ve yayınlanan faaliyet raporları Gelirler Genel Müdürlüğü adı altında yayınlanırken bu tarihten sonra faaliyet raporları Gelir İdaresi Başkanlığı adı altında yayınlanmıştır. Bakanlığın bünyesinde faaliyet gösteren bu kurumun yapmış olduğu bütün proje çalışmaları ise Şekil 10’da verilen Bakanlığın belirlediği amaç ve

hedefler doğrultusunda gerçekleştirilmiştir. Aşağıda verilen Tablo 12’de ise, bu projelerden bazılarının ve hangi amaç ve hedef doğrultusunda gerçekleştiğini göstermektedir.

Tablo 12. Amaç ve hedefler doğrultusunda GİB projeleri

Amaç (A1)-Vergi ve Diğer Gelirlerin Toplanmasında Etkinliği Artırmak	Hedef (H1.1)-Vergi ve Diğer Mali Yükümlülüklerin Zamanında Ödenmesini Sağlamak Amacıyla Tahsilatta Etkinlik Artırılacaktır
<i>E-Tahsilat, kredi kartı ile tahsilat, vezne tahsilatları, vergilendirme faaliyetleri, muhasebe kayıt raporlama, tebligat hizmetleri</i>	
Amaç (A2)-Vergi Kayıp ve Kaçağı İle Mücadele Etmek	Hedef (H2.1)-Kayıt Dışı Ekonomi İle Mücadeleye Katkı Sağlanacaktır
<i>Elektronik fatura kayıt sistemi projesi, vergi kayıp ve kaçığının sektörel analizi ve raporlanması, e-fatura projesi ve -bilet projesi</i>	
Amaç (A2)-Vergi Kayıp ve Kaçağı İle Mücadele Etmek	Hedef (H2.2)-Vergi Kayıp ve Kaçağı İle Mücadele Alanında Elektronik Uygulamaların Kullanımı Yaygınlaştırılacaktır
<i>Merkezi Risk Analizi ve Katmanlaştırma Projesi (MERAK), KDV İadesi Risk Analizi Projesi</i>	
Amaç (A2)-Vergi Kayıp ve Kaçağı İle Mücadele Etmek	Hedef (H2.3)-Denetim kapasitesi geliştirilecek, vergi inceleme ve denetim etkinliği arttırılacaktır
<i>Vergi inceleme, veri ambarı yönetimi faaliyetleri ve tütün mamulleri ve alkollü içkilerde bandrollü ürün izleme sistemi</i>	
Amaç (A3)-Vergiye Gönüllü Uyumu Artırmak	Hedef (H3.1)-Toplumsal Vergi Bilinci ve Mükellef Memnuniyeti Artırılacaktır
<i>VerGİBilir Projesi</i>	
Amaç (A3)-Vergiye Gönüllü Uyumu Artırmak	Hedef (H3.2)-İzaha Davet Müessesesi Etkin Kullanılacaktır
<i>Mükellef cari hesabı projesi ve e-haciz projesi</i>	
Amaç (A4)- Kaliteli Hizmet Sunmak	Hedef (H4.1)-Bilgi Teknolojisi Sistemleri ve Uygulamaları Geliştirilecektir
<i>e-Beyanname, GİB internet sayfası, İnternet Vergi Dairesi Yönetimi, e-Defter Projesi, e-VDO, Özelge Otomasyon Sistemi, Takdir Komisyonu Otomasyonu, VEDOS Projesi, e-posta bilgilendirme hizmeti, kısa mesaj bilgilendirme servisi (KMBS-1189), e-arşiv projesi, e-VDO, DEFGEL projeleri</i>	
Amaç (A5)- Kurumsal Gelişime Katkı Sağlamak Amacıyla Çalışan Memnuniyetini Artırmak	Hedef (H5.2)-Çalışan Memnuniyetini Artırmak Ve Kurumsal Gelişime Katkı Sağlamak Amacıyla Çalışma Ve Hizmet Ortamları İyileştirilecektir
<i>İnsan Kaynakları Programı (İNKA)</i>	

Kaynak: GİB Faaliyet Raporu, 2010, s. 75-76; GİB Faaliyet Raporu, 2011, s. 25-26; GİB Faaliyet Raporu, 2013 s. 41.

Bakanlığı kurumsal olarak kendi bünyesindeki müdürlüklerine ve çalışanlarına yönelik olarak gerçekleştirdiği projelerden bazıları aşağıda belirtilmiştir.

2.4.1.1 Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (MOTOP)

1992 den beri uygulanan Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (MOTOP) 1996 yılından sonra motorlu taşıt vergisi işlemleri uğraşan diğer vergi dairelerine de yaygınlaştırılmıştır. Günümüzde MOTOP uygulaması güncel olarak kullanılmamakta, bunun yerine e-VDO ve sonrasında da e-VDB sisteminin uzantıları kullanılmaktadır (Cenikli ve Şahin, 2013, s.41; Hamzaçebi, 2002, s.4).

2.4.1.2. Elektronik Yoklama Sistemi (e-Yoklama)

Elektronik Yoklama Sistemi: 2013 yılında pilot uygulamasına ve 2014 yılında test çalışmalarına başlanılan proje, 213 sayılı Vergi Usul Kanunu (VUK) 132/A maddesinden alınan yetkiyle yayımlanan 453 Sıra No.lu VUK'un Genel Tebliği'ne istinaden tüm vergi dairesi başkanlıklarında ve defterdarlıklarda 01/09/2015 tarihinde uygulanmaya başlanılmıştır. Sistem, Yoklama ve denetim faaliyetlerinin mobil teknolojilerden yararlanarak gerçekleştirilmesi amacıyla oluşturulduğundan klasik yoklama anlayışının dışında, yoklama ve denetim faaliyetleri mobil cihazlar ile yerine getirilebilmektedir. Sistem ile mükelleflere ilişkin istenilen bilgilere her noktadan anlık olarak ulaşabilmenin yanı sıra, elektronik yoklama talebinde bulunan birimlere de doğrudan yoklama sonuçlarına yönelik bilgi aktarımı yapılabilmektedir (GİB Faaliyet Raporu, 2014, s.104; GİB Faaliyet Raporu 2015, s.75; GİB faaliyet Raporu, 2016, s.104).

2.4.1.3. İnternet Tabanlı Vergi Dairesi Otomasyonu (e-VDO)

VEDOP-2 projesi kapsamında, vergi dairesi işlemlerinin tümünün bilgisayarlarla yapılarak iş yükünün azaltılması, vergi dairesi çalışmalarında etkinlik ve verimliliğin artırılması ve bilgisayar ortamında toplanan bilgilerden sağlıklı bir karar destek ve yönetim bilgi sisteminin oluşturulması amacı ile 2009 yılında Vergi Dairesi Otomasyon (VDO) uygulamaları ile çalışan vergi dairelerinin, e-VDO otomasyon uygulamalarına geçmiştir. Bu uygulama yazılımları ile Türkiye genelindeki vergi daireleri, mal müdürlükleri, gelir servisleri ve takdir komisyonlarının bu kapsama alınması, vergi dairesi başkanlıklarının sistem altyapılarının güçlendirilmesi hedeflenmiştir (GİB Faaliyet Raporu, 2009, s.12; GİB Faaliyet Raporu, 2011, s.49; Özer ve Otyzбай, 2018, s.78). GİB'in 2014 yılı faaliyet raporlarına kadar adı "Vergi Dairesi Uygulama Yazılımları" olan e-VDO'nun açılımı,

GİB'in 2015 faaliyet raporundan sonraki yıllarda "İnternet Tabanlı Vergi Dairesi Otomasyonu" olarak değiştirilmiştir (GİB Faaliyet Raporu, 2015, s.66). Ayrıca, GİB'in 2019 yılı faaliyet raporundan itibaren "e-VDO" uygulaması ile ilgili bir bilgi yoktur. Elektronik vergi dairesi otomasyonu (e-VDO) genel çatısı altında; e-Beyanname, e-Ödeme, e-Haciz, e-Vergi Levhası, e-borç sorgulama, e-KDV iadesi, e-Özelge, e-Posta ile bilgilendirme, e-Pos Satış Sorgulama, e-Fatura, e-Uyum, e-Analiz, e-Denetim, e-Yoklama, e-Arşiv, e-Tebliğat gibi birçok elektronik uygulama kullanılmaktadır (Ülber, 2020, vergiuzmanlari.org).

2.4.1.4. Takdir Komisyonu Otomasyonu Projesi (TAKKOM)

Takdir Komisyonu Başkanlığı iş ve işlemlerinin otomasyon kapsamına alınmasını sağlayan proje, vergi dairesi takdire sevk işlemleri uygulama yazılımları ile entegre çalışacak bir şekilde hazırlanmıştır (Cenikli ve Şahin, 2013, s.43). GİB'in 2019 faaliyet raporunda Projenin amacı aşağıdaki gibi açıklanmıştır (GİB Faaliyet Raporu, 2019, s.67):

"vergi dairesi takdire sevk işlemlerinin ve takdir komisyonu işlemlerinin elektronik ortamda yapılarak iş yükünün azaltılması, vergi dairesi ve takdir komisyonları çalışmalarında etkinlik ve verimliliğin artırılması ve bilgisayar ortamında toplanan bilgilerden sağlıklı bir karar, destek ve yönetim bilgi sisteminin oluşturulması, kâğıt tasarrufu ve uygulamada standart sağlanması."

2.4.1.5. Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi (KEYS)

2015 de başlatılan ve 2018 de tüm vergi daireleri ve mal müdürlükleri gelir servisleri ile takdir komisyonu başkanlıkları kapsama alınmış olan ve Elektronik Vergi Dairesi Başkanlığı Sistemi (EVDB), Dava Takip Sistemi (DATAP), Denetim Otomasyon Sistemi (M-DOS) ve İnsan Kaynakları Sistemi (İNKA) ile entegre olarak çalışan, KEYS, ilk aşamada kullanımına 2009 yılında özelge sistemi ile başlanılmış daha sonraları ise, 2013 yılında GİB merkez birimlerindeki tüm gelen evrak ve yazışma işlemlerinde kullanılmaya başlanmıştır. Resmi yazışmaların elektronik ortamda hazırlanması, kaydedilmesi, gönderilmesi ve muhafaza edilmesi ve arşivlenmesi işlemlerini gerçekleştiren ve bilgi kaynaklarına hızlı ve etkin bir şekilde ulaşılmasını sağlayan bir yazılım sistemidir (Çanakçıoğlu, 2021, s.104; GİB Faaliyet Raporu, 2016, s.129). 18.05.2017 tarihinden itibaren KEYS sisteminde üretilen

elektronik belgeler, e-tebligat uygulaması yoluyla mükelleflere gönderilmektedir (GİB Faaliyet Raporu, 2017, s.103).

2.4.1.6. Vergi Dairesi Başkanlığı/Defterdarlık Gelir Müdürlüğü Otomasyonu Sistemi (DEFGEL)

Bu sistem ile vergi dairesi başkanlığı ve defterdarlık birimlerindeki evrak, tarhiyat öncesi ve sonrası uzlaşma, mukteza işlemleri, personel işlemleri, anlaşmalı matbaaların takibi ve Katma Değer Vergisi (KDV) Genel Uygulama Tebliği Özel Esaslar Uygulaması gibi işlemleri elektronik ortamda tamamlanması ve iş yükünün azaltılması hedeflenmiştir (Cenikli ve Şahin, 2013, s.44; GİB Performans Programı, 2018, s.60).

2.4.1.7. Müdür Denetim Otomasyon Sistemi (M-DOS)

GİB'in 2021 faaliyet raporunda sistem ile ilgili yapılan açıklamada;

“müdürler tarafından hazırlanan vergi inceleme raporları ile inceleme talep formlarının ilgili komisyonlara gönderilmesi, Bakanlığımıza yapılan ihbar, şikâyetlerin Vergi Dairesi Başkanlıklarında kayıt altında toplanarak komisyon işlemleri ve iş akışının basitleştirilmesi, memur disiplin soruşturma raporlarının ilgili komisyonlara gönderilmesi, İzaha Davet işlemlerinin komisyon işlemleri ve iş akışının elektronik ortamda tamamlanması ile rapor (istatistik) almak amacıyla yazılımı geliştirilen bir sistem”

olduğu belirtilmiştir (GİB Faaliyet Raporu, 2021, s.132).

2.4.1.8. Dava Takip Programı (DATAP)

GİB'in 2021 yılı faaliyet raporunda DATAP ile ilgili yapılan açıklama aşağıdaki gibidir (GİB Faaliyet Raporu, 2021, s.124):

“Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı'nın merkez ve taşra birimlerinin taraf olduğu idari, adli davaların ve icra / iflas işlemlerinin kaydedildiği, takip edildiği ve istatistiklerinin alınabildiği elektronik programdır. Program ayrıca, davaların savunmalarında etkinliği ve idarenin savunma stratejisinde yeknesaklığı sağlamak, ihtilaflarla ilgili istatistiki bilgilere elektronik ortamda erişerek ihtilafları asgari düzeye indirmeyi sağlayacak tedbirleri zamanında almaya katkıda bulunmak, uygulayıcıların yararlanabileceği içtihat havuzunu oluşturmak ve benzeri amaçlara da hizmet eden bir uygulamadır. 2021 yılında

DATAP uygulaması KEYS (Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi) ve İŞTAKİP programlarıyla uyumlaştırmaya gidilerek yenilenmiştir.”

2.4.1.9. İnsan Kaynakları Programı (İNKA)

Vergi Dairesi Başkanlığı ve defterdarlıklarda kullanılmakta olan İnsan Kaynakları Programı (İNKA) ile atama, nakil, sicil terfi, emeklilik ve benzeri özlük iş ve işlemleri otomasyon kapsamına alınmıştır. Projenin amacı ise GİB faaliyet raporunda aşağıdaki şekilde açıklanmıştır (GİB Faaliyet Raporu, 2011, s.49):

“bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılarak etkinliğin artırılması, zamandan tasarruf edilerek daha kaliteli ve daha hızlı hizmet sunulması amaçlanmıştır.”

2.4.1.10. Elektronik Vergi İşlem Merkezi Projesi (EVİM)

GİB’in 2018 faaliyet raporunda proje ile ilgili olarak yapılan açıklama aşağıdaki gibidir (GİB Performans Programı, 2018, s.60-61).

“Gelir İdaresi Başkanlığına bağlı birimlerde yürütülen iş ve işlemlerle ilgili tüm uygulama yazılımlarının yeni teknolojik gelişmelere uyumlu yazılımlarla tek platform altında toplanması için gerçekleştirilen bir projedir. Bu proje kapsamında; İnsan Kaynakları (İNKA) Programı, e-Sınav, İhbar, Şikâyet ve İnceleme Otomasyon Sistemi (M-DOS), Engellilik Vergisel İndirim Sistemi Projesi (EVİS), Yeni Dava Takip Programı (DATAP) ve Taşınır Kayıt Yönetim Sistemi uygulamaları yer almaktadır.”

2.4.1.11. Elektronik Vergi Dairesi Başkanlığı Uygulaması (e-VDB)

Gelir idaresi Başkanlığının 2015 ve 2019 yıllarına ait faaliyet raporlarında bu proje ile ilgili olarak yapılan açıklamalar aşağıdaki gibidir (GİB Faaliyet Raporu, 2015, s.67; (GİB Faaliyet Raporu, 2019, s.67).).

“01/02/2015 tarihinde pilot olarak seçilen Eskişehir Vergi Dairesi Başkanlığında başlatılan e-VDB projesi ile; Tek Vergi Dairesi Projesi kapsamında, Vergi Dairesi Başkanlığına “Vergi Dairesi” sıfatı kazandırılması uygulaması ile Gelir İdaresi Başkanlığı yeni bir yapılanmanın faaliyetlerini düzenlenmesi hedeflenmiştir.”

“Çağın gerekli kıldığı teknolojik gelişmeler kapsamında yenilenen vergi daireleri otomasyon uygulamalarının yaygınlaştırılması kapsamında 2019 yılı sonu itibarıyla Eskişehir ve Büyük Mükellefler Vergi Dairesi Başkanlıkları, 465 vergi dairesi müdürlüğü ve 575 mal müdürlüğü e-VDB uygulama yazılımları kapsamında faaliyetine devam etmekte ve bu yazılımlar günün koşullarına göre devamlı olarak güncellenerek projeye genişletilmektedir.”

2.4.1.12. Tek Vergi Dairesi Projesi

Mükellef odaklı hizmet anlayışının sonucu olarak, vergi mükelleflerine etkin ve daha hızlı hizmet sunmak ve mükellef memnuniyetini arttırmak amacıyla taşra teşkilatının yeniden yapılandırılması çalışmalarında amaç vergi dairelerinin farklı farklı birimler vasıtasıyla yapmış oldukları iş ve işlemler tek çatı altında toplanmaktır. Bu kapsam çerçevesinde “vergi dairesi” sıfatı kazandırılması uygulamasında pilot olarak Eskişehir Vergi Dairesi Başkanlığı seçilmiştir (GİB, Faaliyet Raporu, 2014, s.110-111). 2015 yılı itibarıyla seçilmiş olan ildeki tüm vergi daireleri birleştirilip tek bir vergi dairesi olarak hizmet vermeye başlamıştır (GİB, Faaliyet Raporu, 2015, s.97). Bununla ilgili olarak GİB’in 2017 faaliyet raporunda aşağıdaki ifadeler yer almaktadır (GİB, Faaliyet Raporu, 2017, s.127).

“5345 sayılı Gelir İdaresi Başkanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununun amacına uygun yapıya dönüştürülerek mevcut vergi dairelerinin kül halinde, tasfiyesiz olarak vergi dairesi başkanlığına devredilmesi ve vergi dairesi başkanlıklarına vergi dairesi ve tahsil dairesi sıfatı kazandırılması kapsamında, pilot uygulama başlatılan Eskişehir Vergi Dairesi Başkanlığı”nda

15/07/2015 tarihi itibarıyla “İş Takip Modülü” kullanıma açılmıştır. Bu “İş Takip Modülü” ile ilgili vergi dairelerinde yapılacak işlemler GİB’in 2016 faaliyet raporunda aşağıdaki şekilde açıklanmıştır (GİB, Faaliyet Raporu, 2016, s.130)

“• Mükellefin vergi dairesine yaptığı herhangi bir başvuru için iş-takip numarası oluşturulacak,

• İster şube isterse merkezde yapılıyor olsun tüm ara adımlar bu iş-takip numarası ile ilişkilendirilecek,

• Görev atama yapılp iş akış takibi yapılacak,

• Daire içi belge dolaşımı engellenecek/en aza indirgenecek,

- Her işlemde tüm ara adımların takip edilebilmesi sağlanacak,
- Tüm çalışanların iş yüklerinin ne olduğuna hâkim olunabilecek,
- İşin hangi aşamada ve kimde olduğu vergi dairesinden veya daha üst otoriteden izlenip görülebilecek,
- Mükellef işinin takibini vergi dairesi ve internet vergi dairesinden yapıp talebinin ne aşamada olduğunu izleyebilecek.”

2.4.1.13. Özelge Otomasyon Sistemi (e-Özelge)

2009 yılında çalışmalarına başlanılan sistem 16.01.2010 tarihinden itibaren Türkiye genelinde uygulanmaya başlanmıştır. Bu e-Özelge sisteminin hedefi ile ilgili olarak GİB’in faaliyet raporlarında aşağıdaki ifadeler yer almaktadır (GİB, Faaliyet Raporu, 2009, s.113; GİB, Faaliyet Raporu, 2010, s.9).

“213 sayılı Vergi Usul Kanununun 413 üncü maddesi doğrultusunda Vergi Dairesi Başkanlıkları ve Defterdarlıklarca mükelleflerden alınan özelge taleplerinin cevaplanmasına yönelik geliştirilmiş olan Özelge Otomasyon Sistemi ile Vergi Dairesi Başkanlıklarınca (Vergi Dairesi Başkanlığı bulunmayan illerde Defterdarlıklarca) alınan özelge taleplerinin Gelir İdaresi Başkanlığı onayı ile otomasyon ortamında hazırlanmasını ve Gelir İdaresi Başkanlığınca paylaşılabilir bir ortama taşınmasının hedeflenmiştir.”

Şeffaflık sağlamak, mükellefin uyum maliyetini azaltmak, idarenin iş yükünü hafifletmek, bürokrasi ve kırtasiyeciliği azaltarak kaynakların verimli kullanılmasını sağlamak amacıyla e-Özelge sistemi İnternet sayfası üzerinden kullanıma sunulmuştur (GİB Faaliyet Raporu. 2011, s.10). Sistemin, vergi mevzuatı ve uygulamada yapılan değişiklikler doğrultusunda sürekli olarak yenilenme ve geliştirilme çalışmalarına halen devam edilmektedir.

2.4.2. Vergi İstihbarat Merkezi Çalışmaları

Vergi denetim politikalarının oluşturulması, planlanması ve vergi incelemelerinde etkinlik ve verimliliğin artırılması için denetim birimlerinin ihtiyaç duydukları bilgilerin hızlı ve güvenilir bir şekilde elde edilmesi amacıyla (GGM, Faaliyet Raporu, 2000, s.74), 1999 yılından itibaren Bilgisayar Destekli Denetim Projesi (BİDDEP) kapsamında yürütülen vergi istihbarat merkezi çalışmaları beyan dışı kalmış vergisel olayların tespiti, mükellef beyanlarının doğruluğunun kontrolü ve

denetim birimlerine bilgi desteği sağlamak amacıyla başlatılan ve 2001 yılı yeniden yapılanma projesi çerçevesinde; Denetim Bilgi Sistemi'nin geliştirilmesi ile devam eden projede, amaç; vergi gelirlerinin toplanmasının etkinliği ve doğruluğunu sağlamak için gerçekleştirilen denetim faaliyetlerini otomasyona dayalı olarak yapmaktır. Özellikle, vergi kimlik numarasının kullanımının yaygınlaştırılması hakkındaki 4358 Sayılı Kanunun 4. Maddesinin Bakanlığa verdiği yetkiye dayanılarak 19.06.2001 tarih ve 24437 mükerrer sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 2 Sıra Numaralı Vergi Kimlik Numarası Genel Tebliği ile 01.09.2001 tarihinden itibaren birçok işlemde vergi kimlik numarasının tespit ve kullanımı uygulamasına geçilmesiyle birlikte denetim faaliyetlerinin alt yapısının hazırlanması konusunda önemli adım atılmıştır (GGM Faaliyet Raporu, 2001, s.109). 2002 yılında, Vergi Denetmenleri Birimlerinin otomasyona geçirilmesi ile birlikte denetim bilgi sisteminin geliştirilerek ülke çapında yaygınlaştırılması çalışmalarına devam edilmiştir (GGM Faaliyet Raporu, 2002, s.114). Aslında bu faaliyetlerin kapsamı dâhilinde gerçekleştirilen ve iç ve dış denetimlerini bilgisayar yardımıyla gerçekleştirmeyi hedefleyen bir diğer proje ise Gelirler Kontrolörleri Başkanlığı Bilgi Sistemleri (GELKONT-BİS) Projesi'dir (GGM, Faaliyet Raporu, 2003, s.129).

Bilgisayar Destekli Denetim Projesi kapsamında Vergi İstihbarat Merkezi Çalışmaları 2004 yılından itibaren hız kazanmış ve çeşitlendirilmiştir. Bu kapsamda Vergi İstihbarat Sistemi (VİMSİS) ve Veri Ambarı (VERİA) olarak çeşitlenmiştir (GGM Faaliyet Raporu, 2004, s.88). Daha sonraları bu projelere ek olarak Vergi Denetmenleri Otomasyonu (VEDOS) ve Elektronik Muhasebe Kayıt ve Arşiv Sistemi (EMKAS) projeleri de eklenmiştir.

2.4.2.1. Veri Ambarı (VERİA)

VEDOP-2 projesi kapsamında Kayıt dışı Ekonominin kayıt altına alınması için bir veri ambarı oluşturulması hedeflenmiş (GGM Faaliyet Raporu, 2003, s.98), 2005 yılında çalışmalara başlanılmış ve 2010 yılında hayata geçirilen ve son olarak GİB'in 2011 faaliyet raporunda yer alan bu projenin hedefi, vergi kayıp ve kaçaklarının önlenmesi adına mükelleflere ilişkin kapsamlı bilgileri içermektedir. Bu proje ile toplanan bilgiler ile; beyan dışı kalmış vergisel olayların tespiti, mükellef beyanlarının doğruluğunun kontrolü ve denetim birimlerine bilgi desteği sağlamak amacıyla bilgi kaynaklarının araştırılması, tespit edilen bilgi kaynaklarından veri toplanabilmesi için

faaliyetlerin yürütülmesi, bilgilerin toplanması ve analizi, vergi yönetimine karar desteği ile yapılan vergi incelemelerinde yararlanılmak üzere, iç ve dış kaynaklardan alınan bilgilerin, veri ambarına aktararak değerlendirilmesi, alınan çıktılarının incelenmek üzere denetim birimlerine gönderilmesi ve veri ambarındaki bilgilerin tüm denetim birimlerinin kullanımına sunulmasıdır (GİB Faaliyet Raporu, 2005, s.104).

2.4.2.2. Vergi Denetmenleri Otomasyonu Sistemi (VEDOS)

27 Haziran 2005 tarihinden itibaren uygulanan sisteminin amacı; Etkin denetim planlarının yapılabilmesi, eş zamanlı olarak yürütülebilmesi imkânı sağlanması, vergi denetmenleri tarafından yapılacak çalışmalarda uygulama birliği sağlanması ve vergi denetmenlerinin daha verimli çalışmalarının sağlanmasıdır (GİB Faaliyet Raporu, 2006, s.59-60; Allahverdi, 2012, s.176). Bu amaç doğrultusunda vergi dairelerinin her türlü evrak, rapor, yazışma, istatistiksel veri ve hesaplama işlemlerini elektronik ortamda yapılmasını sağlayarak denetimde verimlilik, etkinlik ve eşgüdümün oluşturulmasıdır (Cenikli ve Şahin, 2013, s.41; GİB Faaliyet Raporu, 2007, s.38-39).

2.4.2.3. Elektronik Muhasebe Kayıt ve Arşiv Sistemi (EMKAS)

213 sayılı VUK'un Mükerrer 242. maddesinin 2 numaralı fıkrasına dayandırılarak işletmelerin ticari defter ve belgelerinin manyetik ortamlarda arşivlenip denetime tabi tutulmasına olanak veren "Elektronik Muhasebe Kayıt Arşiv Sisteminin" oluşturulması, kaydedilmesi, iletilmesi, muhafazası ve ibrazı ile defter ve belgelerin elektronik ortamda tutulması ve düzenlenmesi uygulamasına 2005 yılında başlanılmıştır (GİB Faaliyet Raporu, 2005, s.111). Hazine ve Maliye Bakanlığınca belirlenen mükelleflerin defter ve belgelerine ait bilgilerin elektronik ortamda alınmasına ilişkin 47 belgenin format yapısı 2006 yılında tamamlanmıştır (GİB Faaliyet Raporu, 2006, s.59).

2.4.2.4. Akıllı Karakter Tanıma (ICR)

Vergi incelenmesinde kullanılması için geliştirilen bir diğer çalışma karakter tanıma teknolojisi (ICR- Intelligent. Character Recognition: Akıllı Karakter Tanıma)'dir. ICR, 1998 yılından itibaren beyanname nüshalarının bilgi giriş işlemlerinin yapılmasında kullanılmaktadır (GGM Faaliyet Raporu, 2002, s.115). Bu teknoloji sayesinde vergi incelemelerinde kullanılacak verilerin, mümkün

olduğunca manyetik ortamda okunabilecek şekilde düzenlenmiş formlarla toplanması hedeflenmiştir (Cenikli ve Şahin, 2013, s.42).

2.4.2.5. Merkezi Risk Analizi ve Katmanlaştırma Projesi (MERAK)

GİB'in 2009 faaliyet raporunda ilk defa yer alan bu projeyle ilgili olarak aşağıdaki açıklama yapılmıştır (GİB Faaliyet Raporu, 2009, s.14).

“Kurumlar Vergisi mükelleflerinin iç ve dış kaynak verileri kullanılarak, oluşturulmakta olan bir yazılım aracılığı ile riskli olanların bütünüyle istatistiki yöntemlere dayalı olarak tespit edilmesine yönelik bir projedir. Mevcut durum itibariyle belirlenen risk faktörleri çerçevesinde, riskli mükelleflerin tespit edilmesini sağlayacak programın oluşturulması çalışmaları devam etmektedir.”

GİB'in 2010 yılındaki faaliyet raporunda ise bu projeyle ilgili olarak yapılan açıklama ise aşağıdaki gibidir (GİB Faaliyet Raporu, 2010, s.10).

“2009 yılından itibaren İncelenecek mükelleflerin seçiminde öncelikli olarak riski yüksek olan mükelleflerin belirlenmesini amaçlayan bu modelde, öncelikli olarak mükellefleri, sektörel (NACE) ve/veya bölgesel (NUTS) bazda gruplara ayırmaktadır. Gruplara ayrılan mükelleflerin bilanço, gelir tablosu, beyanname ve e-VDO verileri ile üçüncü taraf bilgileri baz alınarak büyüklükleri belirlenmekte ve belirlenen bu büyüklüklere göre katmanlara ayrılmaktadır. Böylece, ilgili sektör ve/veya bölgesel kombinasyonda mükellefler en büyük/büyük/orta/küçük katmanlarına göre, her biri kendi sınıfında analize tabi tutulmakta ve bütünüyle matematiksel ve istatistiki yöntemler ve hesaplamalarla her mükellefe bir risk puanı atanmaktadır.”

2.4.3. KDV İadelerine İlişkin Uygulamalar

Bu kısımda hem Katma Değer Vergisi (KDV) hem de Özel Tüketim Vergisi (ÖTV) ile ilgili yapılan projeler incelenecektir.

2.4.3.1. KDV İadesi Risk Analiz Sistemi (KDVİRA)

60 Seri No.lu KDV Sirkülerinin “İade Uygulaması” başlıklı bölümünde; KDV mükelleflerinin, 2010/Ocak vergilendirme döneminden itibaren gerçekleşen iade hakkı doğuran işlemlerden kaynaklanan KDV iade taleplerine ait listelerin elektronik ortamda alınması uygulamasına başlanılmıştır (GİB, İnternet Vergi Dairesi, 2022, s.4).

KDVİRA sistemi; KDV ile ilgili iade hakkı doğuran işlemlerde mükelleflerin iade-mahsup taleplerine ilişkin listelerini İnternet Vergi Dairesi üzerinden göndermesini ve bu listeler esas alınarak vergi dairelerince manuel olarak yapılan kontrol ve analizlerin, otomatik olarak yapılp iade talebinin sonuçlandırılması sürecidir. GİB'in KDVİRA Sisteminin amacı ile ilgili olarak 2021 faaliyet raporunda yapmış olduğu açıklama ise aşağıda verilmiştir (GİB Faaliyet Raporu, 2021, s.112);

“KDVİRA Sisteminin amacı, iadeyi yapan personelin sorgulamalar için harcadığı zamanı daha etkin bir şekilde kullanarak iadenin denetimine yönelik çalışmasının, yapılan sorgulamalarda oluşabilecek hataların ortadan kaldırılmasının, vergi dairelerinin kırtasiyecilikten kurtarılmasının, iade-mahsup işlemlerine hız kazandırılmasının, KDV iade işlemlerine asgari bir standart getirilmesinin ve yurt çapında uygulama birliğinin sağlanmasıdır. Bunun yanı sıra KDVİRA Sistemi, iade işlemlerinin bütün aşamalarının idare tarafından takip ve kontrol edilebilmesini kolaylaştırmaktadır.”

2.4.3.2. KDV İadesi Makro Analiz Raporu (MAR)

GİB'in 2020 faaliyet raporunda MAR uygulaması ile ilgili olarak yapılan açıklama aşağıdaki şekildedir (GİB Faaliyet Raporu, 2020, s.91).

“2011/7 döneminden itibaren KDV İade Raporlarına eklenmiş olan Makro Analiz Raporlarında, iade talep eden mükellefler gerek elektronik ortamda verdikleri beyanname, bildirim ve belgeler gerekse Başkanlık veri ambarında bulunan ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarından temin edilen bilgiler çerçevesinde farklı açılardan analiz edilmekte ve ulaşılan sonuçlar iade işlemini gerçekleştirecek olan vergi dairesi ile paylaşılmaktadır.”

2.4.3.3. Riskli İade Takip ve Analiz Programı (RİTAP)

GİB'in 2017 faaliyet raporunda ilk defa Riskli İade Takip ve Analiz Programı hakkında yapılan açıklama aşağıdaki gibidir (GİB Faaliyet Raporu, 2017, s.96-97).

“KDV iadelerinde etkinliğin artırılması ve haksız iadenin engellenmesi temel amacı doğrultusunda, veri ambarında yer alan bilgilerin etkin bir şekilde kullanılması suretiyle, işlemleri devam eden ve sonuçlandırılan KDV iade taleplerinin anlık olarak izlenmesine ve raporlanmasına imkân veren, KDV iadelerinin doğruluğunun kontrol edilmesine yönelik olarak mükellef, vergi

dairesi, talep türü ve şekli, talep tutarı ve diğer bir takım kriterleri içeren, riski sayısal olarak ölçebilen, aynı zamanda son kullanıcı tarafından belirlenecek kriterlere göre analiz yapılmasına imkân veren Riskli İade Takip ve Analiz Programı (RİTAP) bir risk analiz ve denetim uygulaması olarak geliştirilmiştir. Risk odaklı denetim anlayışı ile ortaya konulan bu yeni sistemde, Program aracılığıyla belirlenen yüksek riskli iade talepleri, ilgili personel tarafından da değerlendirildikten sonra, gerekli görülen talepler incelemeye sevk edilmesi için bağlı oldukları il vergi dairesi başkanlığına/defterdarlığa gönderilmektedir.”

2.4.3.4. Sahte Belge Risk Analiz Programı (SARP)

İlk defa GİB'in 2014 faaliyet raporunda yer olan bu programla ilgili olarak yapılan açıklama şu şekildedir (GİB Faaliyet Raporu, 2014, s.110).

“Başkanlığımız tarafından sahte fatura düzenleme filini işleyen mükelleflerin tespit edilmesi ve risk durumlarını sayısal olarak ölçme yöntemi ile analiz edebilen Sahte Belge Risk Analiz Programı, denetim bilgi ve tecrübelerinden hareketle mükellefleri belirli bir algoritma çerçevesinde puanlamaktadır. Böylece tüm KDV mükellefleri, sahte veya muhteviyatı itibarıyla yanıltıcı belge (SMİYB) düzenleme riski yönünden değerlendirilmekte ve detaylı bir şekilde analiz edilmektedir. Risk odaklı denetim anlayışı ile ortaya konulan bu yeni sistemde; Program aracılığıyla belirlenen yüksek riskli mükellefler ilgili personel tarafından da değerlendirildikten sonra incelenmek üzere Vergi Denetim Kurulu Başkanlığına gönderilmektedir.”

2.4.3.5. ÖTV İadesi Risk Analizi Sistemi (ÖTVİRA)

ÖTV iade talepleri ile ilgili istenen belgelerin, iade talebinde bulunan mükellefler tarafından elektronik ortamda gönderilmesine yönelik açıklamaların yer aldığı 23 No.lu ÖTV Sirküleri 03/04/2018 tarihinde yayınlanmıştır. Bu tarihten sonra idarenin yapmış olduğu çalışmaların sonucu olarak ÖTV iade listelerinin kâğıt ortamdaki elektronik ortama taşınması gerçekleştirilmiştir (GİB Faaliyet Raporu, 2020, s.93). GİB'in 2021 yılına ait faaliyet raporunda ise ÖTVİRA ile ilgili olarak yapılan açıklama aşağıdaki gibidir (GİB, Faaliyet Raporu, 2021, s.114).

“ÖTV iade taleplerinin risk analizi ve otomasyon yazılımları yoluyla elektronik ortamda analiz edilerek vergi dairelerine raporlanmasını sağlayan bir

otomasyon uygulamasıdır. Bu sistem ile ÖTV iadelerinin, KDV iadelerinde olduğu gibi risk analizi ve otomasyon yazılımları yoluyla, elektronik ortama kademeli olarak taşınması ve bu suretle ÖTV iadelerine ilişkin kontrol ve iade süreçlerinin daha kısa sürede ve daha etkin bir şekilde yerine getirilmesinin sağlanması ile ÖTV iade işlemlerine asgari bir standart getirilmesi amaçlanmaktadır.”

2.4.3.6. Gelir ve Kurumlar Vergisi Standart İade Sistemi (GEKSİS)

Gelir ve kurumlar vergisi mükelleflerinin 2015 ve izleyen vergilendirme dönemlerine yönelik iade taleplerini Gelir ve Kurumlar Vergisi Standart İade Sistemini (GEKSİS) kullanmak suretiyle yapma zorunluluğu 99 Seri No.lu Gelir Vergisi Sirkülerinde belirtilmiştir. GİB’in 2017 faaliyet raporunda GEKSİS’le ilgili olarak verilen bilgi aşağıdaki gibidir (GİB Faaliyet Raporu, 2017, s.83).

“Gelir ve Kurumlar Vergisi Standart İade Sistemi 2016 yılının Mart ayı itibarıyla 2015/1-12 vergilendirme dönemini kapsayacak şekilde uygulamaya konulmuştur. Bu sistem ile gelir ve kurumlar vergisi ve geçici vergi iadelerinin daha sağlıklı yapılabilmesi, asgari bir standartın getirilmesi ve yurt çapında uygulama birliğinin sağlanması amacıyla iadelerin elektronik ortamda kontrol ve analizinin yapılarak mükellef ve iade yapacak birimlere raporlanması amaçlanmaktadır.”

2.4.3.7. e-Denetim

Şubat 2009 tarihinde Ankara Vergi Dairesi Başkanlığın da başlatmış olan bu proje ile mükellefler tarafından verilen elektronik katma değer vergisi beyannamelerindeki bilgilerin doğruluğu bilgisayar teknolojisinden yararlanılarak test edilmesi hedeflenmiştir (Cenikli ve Şahin, 2013, s.42). V.U.K’un 135. maddesinde sayılan vergi inceleme yetkisine sahip elemanlar tarafından, V.U.K’un 253 ve 254. maddeleri uyarınca fiziki olarak ibraz edilen yasal defter ve belgelerin üzerinden denetleme işlemlerini gerçekleştirirler (Yetkiner, 2006, s.47). Ancak yapılan yeni düzenlemeler ile mükelleflerin, yasal defter, belge ve kayıtları, elektronik ortama taşınarak; e-Defter, e-Belge, e-Kayıt ve e-Beyannamelerin elektronik ortamda vergi denetim birimlerince denetleme işlemleri yapılmakta ve böylece e-Denetim süreci gerçekleştirilmiş olmaktadır (Ay, 2006, s.73).

2.4.4. Kurumlar Arası Otomasyon Projeleri

Türkiye’de bugüne kadar Gelir İdaresi Başkanlığı; gerek e-Devlet uygulamaları açısından olsun gerekse devletin diğer kurumları açısından olsun en kapsamlı projelerin altına imza atmıştır. GİB’in gerçekleştirdiği projelerin bir kısmı da kendi görev alanı çerçevesinde devletin diğer kurumları arasında entegrasyonu sağladığı uygulamalardır. Bu kurumlar arasında Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı Sayıştay Başkanlığı, Muhasebat Genel Müdürlüğü, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, Karayolları Genel Müdürlüğü, Milli Emlak Genel Müdürlüğü, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü, Gümrük Dairelerini, Bilişim Teknolojileri Kurumu. Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu ve Bankalar Birliğini sayabiliriz. GİB’in bu ve benzeri kurumlar arasında network ağ oluşumunu gerçekleştirerek bilgi ve belge değişimine imkân vermesi ve ayrıca vatandaşlara veya mükelleflere direkt bağlantı kurabilmesine olanak sağlaması açısından değerlendirildiğinde Gelir İdaresi Başkanlığı e-Devletin uygulanma biçimi ve felsefesi açısından oldukça başarılıdır (Çanakçıoğlu, 2021, s.106).

2.4.4.1. Kurumsal Elektronik Tebligat Sistemleri Projesi (KETSİS)

GİB’in bünyesinde yürütülmekte olan “e-Tebligat” sisteminin, diğer kamu kuruluşlarının da yararlanabilmesi için; 7020 sayılı Kanun ile yapılan düzenlemelerde öngörüldüğü şekilde, kurumlarla yapılacak olan protokoller çerçevesinde, kurumların mükelleflere gönderecekleri belgelerin elektronik olarak tebliğ edilmesi adına geliştirilen bir projedir. Yapılan protokoller çerçevesinde birçok bakanlık, müdürlük ve başkanlıklar projeye dâhil olmuştur. GİB’in 2017 yılı faaliyet raporunda projenin uygulamaya konulması ile ilgili olarak sağlayacağı yararları aşağıdaki gibi açıklamıştır (GİB Faaliyet Raporu, 2017, s.131).

“Mükelleflere ulaşım sorunlarının ortadan kaldırılması, posta yoluyla yapılan resmi tebligat masraflarının azaltılması, tebligat işlemlerinin merkezi takibe uygun hale getirilmesi, tebligata ilişkin çeşitli istatistiki veriye kolaylıkla ulaşılması, tebliğ yöntemlerinin çeşitliliğinden kaynaklı bilgi karmaşasının ortadan kaldırılması, bilgi güvenliğini ve kişisel verilerin korunması, hizmet kalitesinin arttırılması, belgenin içeriğinin başkaları tarafından değiştirilemeyeceğinin garanti edilmesi, fiziki ortamda haftalarca süren tebligat

işleminin saniyeler içinde gerçekleştirilmesi, tebligatın ne zaman yapıldığını, gönderen kurumun ve alıcının kim olduğunu, gönderilen tebligatın ve eklerinin ne olduğunu, herhangi bir ihtilafa yer bırakmadan garanti etmesi, fiziki ortamda yapılan tebligatların ücretinden tasarruf edilmesi ile bütçeye katkı sağlanması, kâğıt, zaman ve enerji tasarrufu sağlanması ile doğanın ve yeşilin korunması”.

2.4.4.2. Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS)

GİB’in 2020 faaliyet raporunda TAKBİS ile ilgili olarak aşağıdaki ifadelere yer verilmiştir (GİB Faaliyet Raporu, 2020, s.110).

“Tapu müdürlükleri ile vergi daireleri/mal müdürlüklerindeki işlem yoğunluğunu azaltmak, işlem süreçlerini kısaltarak verimliliği artırıp sürekli kılmak, tapu-kadastro ve vergi dairesi işlemlerinin etkin, hızlı ve güvenli elektronik ortamda sunumu ile personelin iş yükünün azaltılması suretiyle çalışan ve vatandaş memnuniyetini sağlamak, yazışma usulüyle yapılan bütün hacizlerin tesisi ve terkin taleplerinin web servisi aracılığıyla TAKBİS üzerinden güvenli elektronik ortamda yapılmasını sağlamak amacı ile Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü ile GİB arasında protokol imzalanmıştır.”

Bu proje ile Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü’nün Türkiye genelinde 238 Tapu Sicil Müdürlüğü’nden manyetik ortamda bilgi alımına başlanarak bu kapsamda gerek vergi incelemelerinde gerekse de alım-satımı ve haciz işlemlerinde projenin veri ambarından faydalanılmaktadır (Yiğit Şakar, 2011, s.73).

2.4.4.3. Gümrükler Müsteşarlığı Bağlantı Sistemi (GÜMBİS)

Gümrük Müsteşarlığı ile Gelirler Genel Müdürlüğü arasında 16.02.2001 tarihinde imzalanan protokol uyarınca (GGM Faaliyet Raporu, 2002, s.120) 2 Nisan 2001 tarihinden bu yana gümrük çıkış beyannamelerinin sorgulaması manyetik ortamda yapılabilir hale gelmiş olması sonucu işlemlere hız ve güvenlik kazandırılmıştır. Bu sistem ile otomasyonlu vergi dairelerinin resmi yazı ile Gümrük İdarelerinden gümrük çıkış beyannamesiyle ilgili teyit istemesi uygulamasına son verilmiştir (GGM Faaliyet Raporu, 2001, s.115). Bu uygulamanın sonucu olarak, hazırlanan iç genelgelerle, vergi dairelerinin merkezi gümrük sorgulamalarına resmi evrak statüsü kazandırılmıştır (Uğur ve Çütcü, 2009, s.16). Bu uygulamanın başarılı olmasının bir nedeni de, 3 Temmuz 1995

tarihinde bu yana Gümrük İdaresinin kayıtlarında vergi kimlik numarasını kullanmakta olmasıdır (GGM Faaliyet Raporu, 2003, s.126).

2.4.5. Kurumlar Arası Tahsilat Projeleri

Vergi tahsilat işlemlerinde bankalarca yapılan tahsilatın artması sonucu, VEDOP kapsamında Elektronik Banka Tahsilatları İşleme Projesi geliştirilerek, bankalara yapılan vergi ödemelerinin bankaların bilgi işlem merkezinden Gelirler Genel Müdürlüğünün bilgi işlem merkezine manyetik ortamda gönderilmesi ve mükellef hesaplarına yine manyetik ortamda işlenmesi sağlanmıştır (GGM, Faaliyet Raporu, 2001, s.91). Bu proje ile birlikte hem bankalar arası hem de diğer kurumlar arası yapılan tahsilat işlemlerine yeni projeler eklenmiştir. Bu projeler aşağıdaki alt bölümlerde açıklanmıştır.

2.4.5.1. Bankalar Aracılığıyla Tahsilat ve e-Tahsilat Sistemi

Bankalar tarafından yapılan vergi tahsilatının hatasız yapılmasını sağlamak amacıyla GİB tarafından mükelleflerin tahakkuk ve borç bilgilerinin elektronik ortamda yetkili banka ve Finans kurumlarına Ağustos-2005 tarihinden itibaren vergi tahsilatıyla ilgili tahakkuk bilgileri açılarak e-Tahsilat uygulamasına başlanılmıştır (GİB Faaliyet Raporu, 2005, s.113). Uygulamaya Posta, Telgraf ve Telefon İdaresi (PTT) de dâhildir.

2.4.5.2. Gayrimenkul Sermaye İradı İzleme Uygulaması

2013 yılında başlatılan Gayrimenkul Sermaye İradı İzleme uygulaması ile uyumsuz veya riskli olarak tespit edilen mükelleflerin, izaha davet müessesesi kapsamında işlem yapılmak üzere vergi dairelerine çağrılmıştır. Bu uygulama ile Gayrimenkul Sermaye İratlarının beyan döneminin ardından GİB, banka, PTT, tapu, sigorta şirketleri, elektrik ve doğalgaz dağıtım şirketleri ile kurum içi diğer bilgileri kullanarak çeşitli analizler ve çapraz kontrollerle veri eşleştirmeleri yapılmaktadır (GİB Faaliyet Raporu, 2013, s.68).

2.4.5.3. Elektronik Haciz Uygulaması (e-Haciz)

Elektronik devlet kapsamında geliştirilen GİB'in uygulamaya koyduğu elektronik uygulamalardan bir olan e-Haciz, nitelik olarak sonuçta bir haciz işlemidir. Hacze başvurabilmek için ilgili şartların yerine getirilmesi gerekmektedir. Bu açıdan,

e-Devlet kapsamındaki uygulamaların, hukuka uygunluğunun sağlanması devlete olan güvenin sağlanması ve arttırılması açısından önemlidir (Üstün, 2010, s.19).

Elektronik haciz projesi için, 5479 sayılı Gelir Vergisi Kanunu, Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun, Özel Tüketim Vergisi Kanunu ve VUK'da Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun'un 5. maddesine dayandırılarak (Aksümer, 2014, s.35) yapılan değişiklik ile üçüncü kişiler nezdindeki varlıkların elektronik ortamda haczine imkân veren yasal düzenleme yapılmıştır (Yiğit Şakar, 2011, s. 75-76). Bu kanun değişiklikleri ile 2008 yılından itibaren e-Haciz projesine başlanılmıştır.

Vergi Dairesi, merkezi kayıt kuruluşu ve banka tarafı olmak üzere üç ana bölümden oluşan proje için GİB'in 2009 faaliyet raporunda projenin amacı aşağıdaki şekilde açıklanmıştır (GİB Faaliyet Raporu, 2009, s.12).

“Kamu alacaklarının süratle tahsili, takip masraflarının (posta, kırtasiye vb.) ve idare ile ilgili kurumların iş yükünün azaltılması, zaman tasarrufu sağlanması ve haciz uygulamalarının elektronik ortamda yapılması.”

GİB'in 2012 faaliyet raporunda ise sistemin işleyişi ile ilgili yapılan açıklama aşağıdaki gibidir (GİB Faaliyet Raporu, 2012, s. 82).

“6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanunun 79 uncu maddesine istinaden vergi dairelerince düzenlenen haciz bildirimlerinin, Başkanlığımızca alacaklı vergi daireleri adına e-haciz uygulamasına katılan bankalara elektronik ortamda tebliğ edilmesi ve bu tebligatlara elektronik ortamda bankalar tarafından cevap verilmesi, bu kapsamda haczedilen menkul mallar ile her türlü alacak ve hakların paraya çevrilerek vergi dairesi hesaplarına aktarılmasını sağlayan bir uygulamadır.”

2.4.5.4 Kamu Alacakları Tahsil Projesi (KATP)

Türkiye'de yer alan kurum ve kuruluşlarca düzenlenen idari para cezalarının ödeme yeri, cezada belirtilen süreye kadar mal müdürlüğü / muhasebe müdürlükleri veznesidir. Ancak cezaların süresi içerisinde ödenmemesi durumunda, ilgili belgeler vergi dairesi müdürlüklerine gönderilmektedir. 6183 sayılı Amme Alacakları Tahsil Usulü Hakkında Kanun kapsamında idari para cezalarının tahsili ve tahsili sonrası ilgili kuruma geri bildirimler ile ilgili gerekli tüm işlemler vergi dairesi müdürlükleri

tarafından tamamen kâğıt ortamında takip edilmekteydi. Bu projenin konusu ile ilgili olarak GİB 2017 faaliyet raporunda yapılan açıklama aşağıda verilmiştir GİB Faaliyet Raporu, 2017, s.130).

“tüm işlemlere ait belgelerin; elektronik ortamda oluşturulacak platforma, (web servis ile) bağlanarak alınması, elektronik olarak alınan bilgilere istinaden tahakkuk oluşturularak alınan bilgi üzerinden doğrudan vergi dairesi veznesi, banka ve GİB sanal POS uygulaması üzerinden tahsilatının sağlanması ve bu tahsilat bilgilerinin ilgili kurum ve kuruluşlarca yine bu yazılım üzerinden sorgulanması işlerinin gerçekleştirilmesi sağlanmalıdır”

Geliştirilerek devam eden bu proje kapsamında devletin bakanlıkları ve kurumları ile ilgili olarak birçok protokol imzalanmıştır.

2.4.5.5. Emniyet Genel Müdürlüğü Araç Haczi Projesi (e-Emniyet Haczi)

Gelir İdaresi Başkanlığı ile Emniyet Genel Müdürlüğü arasında gerçekleştirilen protokole göre GİB tarafından araçların satış ve devrini engellemek ya da sınırlandırmak amacıyla araç tescil kayıtlarına elektronik ortamda “Takyidat Şerhi” eklenilmesi, kaldırılması veya muvafakat verilmesine yönelik bir pojedir (GİB Faaliyet Raporu,, 2017, s.119).

2.4.6. Mükelleflere Yönelik Otomasyon Projeleri

Bu uygulamaların en önemli amaçlarından biri de devletin vergi gelirlerinin artırılmasıdır. Aslında buradaki gerçek hedef devletin sadece vergi tahsilatlarının artırılmasının yanı sıra vergi yükünün de adaletli bir şekilde mükellefler arasında dağıtımını gerçekleştirmektir. Bu hedef doğrultusunda, GİB, vergi tahsilatında etkinliğin artırılması, vergi mükelleflerine sunulacak hizmet kalitesinin artırılarak vergiye gönüllü uyumun gerçekleştirilmesi çeşitli projeler geliştirmektedir (Taytak ve Vural, 2019, s.74). Aşağıda vergi mükelleflerine yönelik GİB’in oluşturduğu projeler veya sistemler yer almaktadır.

2.4.6.1 Elektronik Tebligat Sistemi (e-Tebligat)

29.12.2015 tarihli ve 29577 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 467 Sıra No.lu VUK Genel Tebliği ile 456 Sıra No.lu VUK Genel Tebliğiyle zorunluluk getirilen e-Tebligat sistemi (GİB Faaliyet Raporu, 2015, s.49) Kurumlar Vergisi Mükellefleri için

01.04.2016, Gelir Vergisi Mükellefleri içinse 05.08.2016 tarihinde başlatılmış olup (GİB Faaliyet Raporu, 2016, s.106), 2017 yılında mükelleflere e-Tebligat ile “Ödeme Emri Vergi Ceza İhbarnameleri, 2 No.lu İhbarnameler KEYS ile gönderilen belge, İade mahsup, YMM bilgi isteme yazısı, KDV belge talebi, Tenzil bloke ve İade red” belge türleri tebliğ edilmiştir. Tahakkuk, tahsilat ve takip işlemlerine yönelik süreçlerin hızlandırılması için, e-Tebligat sisteminin faydaları GİB’in 2016 faaliyet raporunda;

“Bilgi güvenliğini ve kişisel verilerin korunmasını sağlar, Hizmet kalitesini artırır, Belgenin içeriğinin başkaları tarafından değiştirilemeyeceğini garanti eder ayrıca güvenilirdir, Fiziki ortamda haftalarca süren tebligat işlemi, elektronik tebligat sistemi ile saniyeler içinde gerçekleştirilir, Elektronik tebligat sistemi, tebligatın ne zaman yapıldığı, gönderen kurumun ve alıcının kim olduğu, gönderilen tebligatın ve eklerinin ne olduğu görüntülenebildiği için herhangi bir ihtilafa yer bırakmaz, Fiziki ortamda yapılan tebligatlar ücretli iken e-tebligat ile yapılan tebligatlarda herhangi bir masraf bulunmadığından bütçeye katkı sağlanmaktadır, e-Tebligat sistemiyle yapılan tebligatlar, kâğıt, zaman ve enerji tasarrufu sağladığı için doğanın, yeşilin ve insanlığın en büyük dostudur”

şeklinde açıklanmıştır (GİB Faaliyet Raporu, 2016, s.106).

2.4.6.2. Bandrollü Ürün İzleme Sistemi (BUİS)

Bandrollü Ürün İzleme Sistemi uygulamasının ne olduğu ile ilgili olarak verilen bilgi şu şekildedir (<https://www.aa.com.tr>).

“vergi kayıp ve kaçacağını önleyerek vergi yükünün adaletli ve dengeli dağılımını sağlamak amacıyla mükelleflerin vergi matrahlarına ulaşmak için teknolojik imkanları kullanarak üretilen ve ithal edilen tütün mamulleri, makaron, yaprak sigara kağıdı ve alkollü içki ürünlerinin bandrol, kod veya kodlanmış etiketler aracılığıyla takip edilmesi esasına dayanmaktadır.”

Bu sistem ile tüketicilerin denetim süreçlerine aktif katılımı sağlanarak, aldıkları ürünün üzerinde yer alan bandrollü akıllı telefon uygulamaları veya internet sitesi ([www. buis.com.tr](http://www.buis.com.tr)) aracılığıyla kontrol edebilme imkânı bulunmaktadır (GİB Faaliyet Raporu, 2017, s.28).

2.4.6.3. Engelli Vergi İndirim Sistemi (EVİS)

Engelli vergi indirim sistemi ile ilgili olarak GİB'in 2018 yılı performans programında verilen bilgi aşağıdaki gibidir (GİB Performans Programı, 2018, s.61).

“engelli vatandaşların vergi indirimi ile ilgili işlemlerini elektronik ortamda takip etmesini sağlamak ve başvuruların daha kısa sürede sonuçlanmasını sağlamak için geliştirilmiştir.”

2.4.6.4. Güvenli Mobil Ödeme ve Elektronik Belge Yönetimi Sistemi

01.06.2019 tarihli ve 30791 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 507 Sıra No.lu VUK Genel Tebliği ile yürürlüğe girmiş bulunan Güvenli Mobil Ödeme ve Elektronik Belge Yönetimi Sistemi ile ilgili olarak, tebliğin 1 No.lu maddesi şu şekildedir (GİB Faaliyet Raporu, 2020, s.99).

“mal ve hizmet satışlarına ait bedellerin tahsilatı ile bu satışlara ait mali belgelerin elektronik ortamda oluşturulmasına ilişkin satış, tahsilat ve elektronik belge uygulamalarının bütünleşik bir yapıda ve mobil cihazlar (Cep Telefonu, Tablet, Mobil POS cihazları vb.) yoluyla da yürütülmesini sağlamak amacıyla geliştirilmiştir.”

2.4.6.5. Vergi İletişim Merkezi (VİMER)

25 Aralık 2007 tarihinde Ankara'da faaliyete başlayan Vergi İletişim Merkezi (VİMER) / 444 0 189), mükelleflerin vergisel konularda güncel, doğru ve hızlı bilgiye telefon aracılığıyla ulaşmalarını sağlamak amacıyla kurulmuştur. İhbar ve şikâyetlerin VİMER tarafından alınması ile ilgili olarak 27 Temmuz 2009 tarihinde Ankara'da pilot uygulama başlatılmıştır. Haziran 2011 tarihinden itibaren mükelleflerin takibe alınan soruları için “Mükellefi Geri Arama” uygulaması başlatılmıştır.

VİMER yıllar itibarıyla. 2014 yılında “www.gib.gov.tr” adresi üzerinden İhbar bildirimlerin alınmaya başlandığı VİMER uygulamasında danışmanlık hizmetinin yanı sıra “İhbar Bildirimlerinin Alınması”, “Motorlu Taşıtlar Vergisi Plaka Tescil Tarihi Sorgulama”, “İngilizce e-posta Yanıt Sistemi”, “Gayri Menkul Sermaye İradı Beyannamesine İlişkin Randevu Taleplerini Alma”, “Mükellefi Geri Arama” ve “Borç Bildirim Hizmeti” ile hizmet alanını genişletmiştir (GİB Faaliyet Raporu, 2014, s.69).

1 Mart 2008 tarihinden itibaren VİMER yurtdışı dâhil olmak üzere tüm Türkiye’den gelen danışmanlık soruları konusunda hizmet vermektedir.

2.4.6.6. Kısa Mesaj Bilgilendirme Servisi (1189)

GİB 2009 Faaliyet Raporunda servisle ilgili olarak yapılan açıklama aşağıdaki gibidir (GİB Faaliyet Raporu, 2009, s.108).

“Kısa Mesaj Bilgilendirme Servisi (KMBS) Temmuz 2008 tarihi itibariyle hizmete açılan Kısa Mesaj Bilgilendirme Servisi, Başkanlığımız tarafından açıklanan bilgilerin kullanıcılara otomatik olarak kısa mesaj bildirimini iletilmesi ve / veya sistem kullanıcılarının sorgulama yaparak cevap alması şeklinde sunulmaktadır.”

Söz konusu sistem ile “haber bildirim aboneliği”, “motorlu taşıt vergisi tutarı hesaplama”, “motorlu taşıt vergisi borç sorgulama”, “trafik para cezası borcu sorgulama” hizmetlerinin yanı sıra Kasım 2013’den itibaren de “vergi borcu sorgulama” hizmeti de devreye girmiştir (GİB Faaliyet Raporu, 2013, s.74).

2.4.6.7. VerGİBilir Projesi

VerGİBilir Projesi ile vergi bilincinin çocukluktan itibaren geliştirilmesi ve yerleştirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda, Bakanlığa bağlı Gelir İdaresi Başkanlığı ile Milli Eğitim Bakanlığı arasında 2007 yılında imzalanan “VerGİBilir” Çalışma Protokolü imzalanmıştır. Bu protokol çerçevesinde ilköğretim okullarının 3. 4. ve 5. sınıflarında öğrenim görmekte olan çocukları vergi konusunda bilgilendirmek ve vergi bilinci yaratma adına çeşitli çalışmalar yapılmıştır (GİB, Faaliyet Raporu, 2007, s.121) 2014 yılına gelindiğinde ise proje kapsamı genişletilmiş ve ikinci kademedeki (5, 6, 7 ve 8. sınıflar), üçüncü kademedeki (9, 10, 11. sınıflar) öğrenim görmekte olan çocuklar da projeye dâhil edilmiştir (GİB faaliyet Raporu, 2014, s.71). GİB’in çocuklara vergi bilinci oluşturmak için hazırlanmış olduğu internet sayfasına “<http://www.vergibilir.gov.tr/>” adresinden ulaşılabilmektedir.

2.4.6.8. GİB Mobil

2015 yılında başlatılan GİB Mobil uygulaması daha sonra 2018 yılı içerisinde GİB İnteraktif Vergi Dairesinin Mobil uygulamasına dâhil edilmiştir. GİB’in 2017

faaliyet raporuna göre uygulamayla ilgili olarak yapılan açıklama aşağıda verilmiştir (GİB Faaliyet Raporu, 2017, s.28).

“Vergi ödeme (Motorlu Taşıtlar Vergisi ve Trafik Para Cezası), mevzuat, borç sorgulama, vergi dairesi bul, haberler, vergi takvimi, yararlı bilgiler, sıkça sorulan sorular, istatistikler, rehber ve broşür vb. hizmetlere akıllı telefon ve tabletlerden (IOS ve Android) ulaşılmasını sağlayan bir uygulamadır. Uygulamaya 2017 yılında Gelir Vergisi (Kira, Menkul Sermaye İradı, Ücret ile Diğer Kazanç ve İratlar), 6736 sayılı Kanun kapsamında Borç, 7020 sayılı Kanun kapsamında Borç, Cep Telefonu Harcı ve Tapu Harcı ödemelerinin yapıldığı bir uygulamadır.”

2.4.6.9. İnteraktif Vergi Dairesi

Vergiye gönüllü uyum çerçevesinde tüm mükellef Hizmetlerinin etkinleştirilmesi ve küçük ölçekli mükelleflerin vergi kayıtlarını elektronik ortamda tutabilmesi adına geliştirilen İnteraktif Vergi Dairesi projesinin amacı GİB 2020 faaliyet raporunda konu ile ilgili olarak yapılan açıklama aşağıdaki gibidir (GİB Faaliyet Raporu, 2020, s.98).

“vergisel yükümlülüklerin mükelleflerce kolay ve hızlı bir şekilde yerine getirilebilmesi, beyanname, bildirim, yazı, dilekçe, tutanak, rapor ve diğer belgelerin elektronik ortamda verilebilmesi ve bu belgelere ilişkin yapılan işlemlerin sonuçlarının ilgililerine elektronik ortamda gösterilmesidir.”

Bu amaç kapsamında GİB’in internet sayfasında yer alan hizmetlerden bazılarının mobil cihazlardan erişilebilirliğini sağlayan GİB İnteraktif Vergi Dairesi Mobil uygulaması da 2018 yılı içerisinde uygulamaya konulmuştur (GİB Faaliyet Raporu, 2018, s.25).



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MUHASEBEDE ELEKTRONİK UYGULAMALAR

Özellikle 2000’li yıllardan sonra bilişim ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen değişimler ve dönüşümler, toplumsal yaşam alışkanlıklarını elektronik ve dijital ortama taşımıştır (Özarlan, 2008, s.207). Özel sektörün müşteri odaklı hizmet sunumuna alışan vatandaşlar ise, aynı hizmeti devletten de beklemektedirler. Bu yüzden hükümetler, kamu sektörü hizmetlerinin vatandaşlarına sunduğu kanalları daha yaygın hale getirmek için internetin faydalarından yararlanmışlardır. Ayrıca bu faydayı arttırabilmek adına da bilgi ve iletişim teknolojilerine büyük yatırımlar yapmışlardır (Kaisara ve Pather, 2011, s.211). Bu yüzden e-Devlet uygulamalarını, vatandaşlara, iş dünyasına ve çalışanlara fayda sağlamak için devlet hizmetlerine erişimi ve hizmet sunumunu geliştirmek için teknolojinin de kullanılması ile birlikte devlet-toplum ilişkilerini yeniden tanımlayacak ve bu ikisi arasında sağlanacak entegre ve kusursuz bir hizmet anlayışı çerçevesinde yürütülecek yeni bir anlayış olarak görmek mümkündür (Silcock, 2001, s.88). Çünkü kamu hizmetleri alanındaki çok sayıda hizmetin doğru, zamanında, eksiksiz ve ilgili bilgilerle ilişkilendirilmesi için her iş süreci aşamasında bilgi teknolojisi unsurlarının da entegrasyonuna ihtiyaç vardır.

Başlangıçta işletmeler açısından parasal ve parasal olmayan ekonomik faaliyetleri kayıt altına alma, özetleme ve raporlama gibi muhasebe işlemlerini kâğıt fişler, defterler ve elle yazılmış mali tablolar ile gerçekleştirmekteydiler. Özellikle 1990’lı yıllardan sonra gelişen teknoloji ile birlikte işletmeler artık mali işlemlerini takip etmek, kaydetmek ve finansal raporları hazırlamak için bilgisayar sistemlerinden faydalanmışlardır. Bu değişim günümüzde sadece muhasebecileri değil, muhasebe mesleğini denetim ve vergi toplama aracı olarak kullanan devletin de, geliştirilen BİT’lerin yardımıyla muhasebe ile ilgili faaliyetlerinde değişikliğe gitmesine neden olmuştur. Böylelikle muhasebe uygulamaları elektronikleşmiş ve e-Muhasebe, e-Vergi veya e-Maliye uygulamaları kavramları ortaya çıkmıştır (Allahverdi ve Karaer, 2019, s.248-251). Bu değişim süreci içerisinde, muhasebe sisteminde de birçok yenilikler meydana gelmiştir. Başlangıçta e-Beyanname ile başlayan bu uygulamalar, son dönemde muhasebe defterlerinin yanı sıra muhasebenin birçok belge ve dokümanın fiziki ortamda bilgisayar teknolojilerine aktarılması ile her geçen gün artarak gelişmektedir (Gökçen ve Özdemir, 2016, s.138; Kurtcebe ve Utku, 2020,

s.77). Elektronik ortamda gerçekleştirilen bu uygulamaların sonucunda bir yandan Bakanlığın diğer yandan muhasebe meslek mensuplarının çalışma sistemlerini yeni teknolojik altyapıya göre yeniden dizayn etmelerine neden olmuştur (Öztürk ve Çarıkçı, 2019, s.1009). Elektronik muhasebe uygulamalarının Öztürk ve Çarıkçı (2019)'ya göre tanımı aşağıda verilmiştir.

“Defter tutmaktan beyanname hazırlama, fatura girişinden tahsilata veya ödeme işlemlerine kadar tüm mali nitelikli işlemlere ait sürecin devlet birimleri (maliye, defterdarlık vb), muhasebe meslek mensupları ve vatandaşlar tarafından elektronik ortamda yürütülmesini e-Muhasebe uygulamalarıdır.”

Fiziki olarak yapılan muhasebe uygulamaların elektronik ortama taşınmasındaki amaçlar ise Gönen ve Solak ile Şençiçek'e göre aşağıdaki gibidir (Gönen ve Solak, 2017, s.78; Şençiçek, 2013, s.90).

“Hazine ve Maliye Bakanlığı vergi gelirlerinin artırılması, vergi toplama maliyetinin düşürülmesi, vergi denetimi etkinliğinin artırılması, kayıt dışılığın önlenmesi, şeffaf ve daha çok kontrol edilebilir bir ortam oluşturulması ve işlemlerin çok daha hızlı ve ulaşılabilir olmasını sağlamak, uluslararası muhasebe standartlarına uyum sağlamak, uluslararası denetim standartları ile uyumlu olarak uzaktan denetime uygun altyapıyı oluşturmak ve vergiye isteğe bağlı uyumu sağlamasıdır.”

213 sayılı VUK'un 242. maddesinin 2 numaralı fıkrasında;

“Hazine ve Maliye Bakanlığı; elektronik defter, kayıt ve belgelerin oluşturulması, kaydedilmesi, iletilmesi, muhafazası ve ibrazı ile defter ve belgelerin elektronik ortamda tutulması ve düzenlenmesi uygulamasına ilişkin usul ve esasları belirlemeye, elektronik ortamda tutulmasına ve düzenlenmesine izin verilen defter ve belgelerde yer alması gereken bilgileri internet de dâhil olmak üzere her türlü elektronik bilgi iletişim araç ve ortamında Hazine ve Maliye Bakanlığına veya Hazine ve Maliye Bakanlığının gözetim ve denetimine tâbi olup, kuruluşu, faaliyetleri, çalışma ve denetim esasları Cumhurbaşkanınca çıkarılacak bir yönetmelikle belirlenecek olan özel hukuk tüzel kişiliğine haiz bir şirkete aktarma zorunluluğu getirmeye, bilgi aktarımında uyulacak format ve standartlar ile uygulamaya ilişkin usul ve esasları tespit etmeye, bu Kanun

kapsamına giren işlemlerde elektronik imza kullanım usul ve esaslarını düzenlemeye ve denetlemeye yetkili kılınmıştır.”

denilmektedir. Ayrıca söz konusu fıkra da;

“..Vergi Usul Kanunu ve diğer vergi kanunlarında defter, kayıt ve belgelere ilişkin olarak yer alan hükümlerin elektronik defter, kayıt ve belgeler için de geçerli olduğu; Hazine ve Maliye Bakanlığının, elektronik defter, belge ve kayıtlar için diğer defter, belge ve kayıtlara ilişkin usul ve esaslardan farklı usul ve esaslar belirlemeye yetkili olduğu hükmüne bağlanmış olup, Hazine ve Maliye Bakanlığı; elektronik defter, belge ve kayıtların oluşturulması, kaydedilmesi, iletilmesi, muhafaza ve ibrazı ile defter ve belgelerin elektronik ortamda tutulması, düzenlenmesi ve ibraz edilmesi uygulamasına ilişkin usul ve esasları belirlemeye, elektronik ortamda tutulmasına, düzenlenmesine ve ibraz edilmesine izin verilen defter ve belgelerde yer alması gereken bilgileri internet de dahil olmak üzere her türlü elektronik bilgi iletişim araç ve ortamında Hazine ve Maliye Bakanlığına veya Hazine ve Maliye Bakanlığının gözetim ve denetimine tabi olup, kuruluşu, faaliyetleri, çalışma ve denetim esasları Cumhurbaşkanınca çıkarılacak bir yönetmelikle belirlenecek olan özel hukuk tüzel kişiliğini haiz bir şirkete aktarma zorunluluğu getirmeye, bilgi aktarımında uyulacak format ve standartlar ile uygulamaya ilişkin usul ve esasları tespit etmeye, bu Kanun kapsamına giren işlemlerde elektronik imza kullanım usul ve esaslarını düzenlemeye ve denetlemeye yetkilidir.”

ifadesi yer almaktadır.

Hazine ve Maliye Bakanlığı ve özellikle GİB’in geliştirdiği birçok proje ile hizmet sunumunda hem vergi mükellefinin memnuniyetini arttırmak hem de vergide gönüllülük esasını ön plana çıkartmıştır. GİB’in mükellefler adına uygulamaya koyduğu projelerdeki defter ve belgelerin açıklamaları aşağıdaki alt başlıklarda yer almaktadır.

3.1. Elektronik Beyanname (e-Beyanname)

Elektronik mükellef projesinin başlangıç noktasını oluşturan e-Beyanname, 5228 sayılı Kanun’un 8. maddesinde ve VUK’un 257. maddesinin 4 No.lu bendinde yapılan değişiklikle yürürlüğe girmiştir. Ekim 2004’den beri de beyannamelerin

elektronik ortamda gönderilmesi uygulamasına başlanılmıştır (Ay, 2006, s.72). Sekiz çeşit beyanname ile başlanan projeye, 2009’da 30 adet, Ocak 2015 itibarıyla 41 adet beyannamenin elektronik beyanname sisteminden alınması ile devam edilmektedir (GİB Faaliyet Raporu, 2015, s.77). Elektronik beyanname sisteminin amacı 340 No.lu Tebliğinde;

“..mükelleflerin vergi beyannameleri ile bildirim ve eklerinin kolay, hızlı, ekonomik ve güvenilir bir şekilde vergi idaresine ulaştırılmasını sağlamak, vergi beyannamelerinin doldurulmasındaki hataları en aza indirerek mükellef mağduriyetini önlemek, vergi dairesinin beyanname kabul, tarh, tahakkuk ve tahsilat işlemlerini azaltarak iş ve işlemlerini kolaylaştırmak..”

şeklinde açıklanmıştır (340 sıra No.lu VUK Genel Tebliği, 2004).

Başlangıç olarak e-Beyanname sitesini tam otomasyona geçmiş vergi dairelerinden şifre alan kullanıcılar; aktif büyüklükleri veya net satış hasılatları belirli bir tutarın üzerinde olması nedeniyle beyannamelerini meslek mensubuna imzalatmak zorunluluğunda bulunmayan mükellefler ile bağımsız çalışan Serbest Muhasebeci, Serbest Muhasebeci Mali Müşavir ve Yeminli Mali Müşavir (meslek mensupları) e-Beyannameden faydalanabilirler.

3.2. Elektronik Defter (e-Defter)

Türk Ticaret Kanununa (TTK) göre tacir unvanını almış her kişi veya kurum defter tutmakla yükümlüdür (TTK, md.18 ve md.64/1). 213 sayılı VUK’un 242. mükerrer maddesinin 2 numaralı fıkrası göre Elektronik defteri;

“...şekil hükümlerinden bağımsız olarak bu Kanuna göre tutulması zorunlu olan defterlerde yer alması gereken bilgileri kapsayan elektronik kayıtlar bütünüdür.”

şeklinde tanımlanmıştır. Gelir İdaresi Başkanlığının İnternet sitesinde yapmış olduğu tanıma göre de e-Defter (<https://www.edefter.gov.tr>);

“..Vergi Usul Kanunu ve Türk Ticaret Kanunu hükümleri gereğince tutulması zorunlu olan defterlerin bu sitede duyurulan format ve standartlara uygun biçimde elektronik dosya biçiminde hazırlanması, bastırılmaksızın kaydedilmesi, değişmezliğinin, bütünlüğünün ve kaynağının doğruluğunun

garanti altına alınması ve ilgililer nezdinde ispat aracı olarak kullanılabilmesine imkan tanımayı hedefleyen hukuki ve teknik düzenlemeler bütünüdür”.

6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun “Defter Tutma Yükümlülüğü” başlıklı 64. maddesinde;

“...Fiziki ortamda veya elektronik ortamda tutulan ticari defterlerin nasıl tutulacağı, defterlere kayıt zamanı, onay yenileme ile açılış ve kapanış onaylarının şekli ve esasları Gümrük ve Ticaret Bakanlığı ile Hazine ve Maliye Bakanlığınca müştereken çıkarılan tebliğle belirlenir.”

hükmü yer almaktadır. Kabul Tarihi 04.01.1961 olan 213 Sayılı VUK'un 171. maddesi defter tutmanın amaçlarını;

“...mükellefin vergi ile ilgili servet, sermaye ve hesap durumunu tespit etmek, vergi ile ilgili faaliyet ve hesap neticelerini tespit etmek, vergi ile ilgili muameleleri belli etmek, mükellefin vergi karşısındaki durumunu kontrol etmek ve incelemek, mükellefin hesap ve kayıtlarının yardımıyla üçüncü şahısların vergi karşısındaki durumlarını kontrol etmek ve incelemek..”

şeklinde açıklamıştır. VUK'un 14.10.2021'de yayınlanan 226/A maddesine göre de (Ek:14/10/2021-7338/20 md.);

“Türk Ticaret Kanununun 64. maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan yetki kapsamında Hazine ve Maliye Bakanlığı ile Ticaret Bakanlığınca müştereken belirlenen usul, esas ve süreler dâhilinde elektronik ortamda tutulan defterler için berat alınması, elektronik ortamda tutulan diğer defterlerin ise Hazine ve Maliye Bakanlığı tarafından belirlenen usul, esas ve süreler dâhilinde onaylanması bu Kanun uygulamasında tasdik hükmündedir. Berat ve onayın belirlenen usul, esas ve süreler dâhilinde alınmaması veya yapılmaması durumunda defterler tasdik ettirilmemiş sayılır.”

denilmektedir.

Elektronik ortamda XML (Genişletilebilir Biçimleme Dili) formatında ve uluslararası kullanıma sahip XBRL (Genişletilebilir İşletme Raporlama Dili) esas alınarak hazırlanan (Acar ve Öksüz, 2014, s.76) e-Defter projesi ile VUK ve Türk

Ticaret Kanunu kapsamında kâğıt üzerinde tutulması zorunlu olan yevmiye defteri ve defteri kebirin, elektronik ortamda tutulması, muhafaza ve ibraz edilebilmesi ile açılış ve kapanışlarına ilişkin tasdik işlemlerinin noter tarafından yapılması yerine Bakanlıktan alınan beratlar ile elektronik ortamda yapılması imkânının sağlanması hedeflenmiştir (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2021, s. 94). Elektronik defterle ilgili yapılan düzenlemelerde genel hükümler belirlenmiştir. Diğer bir deyişle defter bazında tek tek düzenlemeler yapılmamıştır. Şayet yapılan düzenlemeler defter bazında olsa idi, o zaman e-yevmiye defteri, e-defteri kebir, e-envanter defteri, e-karar defteri gibi her bir defter için detaylı düzenlemelerin yapılması gerekcekti. Oysa kanun defterin şeklinden çok içerdiği bilgi ve verisi ile ilgilenmektedir. Yukarıda da belirtildiği üzere, e-Faturada olduğu gibi e-Defterde de veri bütünlüğü, güvenliği, değişmezliği ve istenildiği zaman orijinal olduğunun doğrulanabilirliği önemlidir (Gülten, 2018, s. 6). Hazine ve Maliye Bakanlığı ile Ticaret Bakanlığı tarafından 09 Ekim 2019 günü 30923 sayı ile resmi gazetede yayınlanan “elektronik defter genel tebliği (sıra No 1)’nde değişiklik yapılmasına dair tebliğ (sıra No 3)” ile aşağıda sayılan mükelleflerin e-Defter uygulamasına dâhil olmaları zorunlu olmuştur.

“1. e-Fatura uygulamasına geçiş zorunluluğu bulunan mükellefler.

2. Türk Ticaret Kanunu’nun 397inci maddesinin dördüncü fıkrası uyarınca bağımsız denetime tabi olan şirketler.

3. Başkanlık, yapılan analiz veya inceleme çalışmaları neticesinde riskli ya da vergiye uyum düzeyi düşük olduğu tespit edilen mükellefleri veya mükellef gruplarını faaliyet, sektör ve ciro tutarına bağlı olmaksızın, yazılı bildirim yapmak ve geçiş hazırlıkları için en az 3 ay süre vermek suretiyle e-Defter uygulamasına geçme zorunluluğu getirmeye yetkilidir. Kendisine yazılı bildirim yapılan mükelleflerin, yazılı bildirimde belirtilen süreler içinde e-Defter uygulamasına dâhil olması gerekmektedir.

4. 5018 sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanununa ekli cetvellerde yer alan idare, kurum ve kuruluşlar ile iktisadi kamu kuruluşlarının e-Defter uygulamasından yararlanma zorunluluğu bulunmamakla birlikte isteğe bağlı olarak uygulamaya dâhil olabilirler.

5. Bu Tebliğ ile belirlenen zorunluluk kapsamına girmeyenlerden 17/12/2017 tarihli ve 30273 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği (Sıra No: 486) ile usul ve esasları belirlenen Defter Beyan Sistemi

kapsamı dışında kalan mükelleflerin de istemeleri halinde e-Defter uygulamasına dâhil olması mümkündür. e-Defter uygulamasına isteğe bağlı olarak dâhil olanlar, başvurularını izleyen ayın başından itibaren defterlerini e-Defter olarak tutabilirler.

6. e-Defter uygulamasına geçme zorunluluğu olduğu belirtilen mükellefler; tam bölünme, birleşme (devralma şeklinde birleşme ve yeni kuruluş şeklinde birleşme) veya tür (nev'i) değişikliğine gitmeleri halinde devrolunan veya birleşilen tüzel kişi mükellefler ile tam bölünme veya tür (nev'i) değişikliği sonucunda ortaya çıkan yeni tüzel kişi mükellefler elektronik defter uygulamasına geçmek zorundadır. Uygulamalara geçme süresi hiçbir koşulda işlemin ticaret siciline tescil tarihini izleyen ayın başından itibaren 3 ayı geçemez.”

Elektronik defter uygulamasından yararlanan mükellef sayısı 2022 yılında 292.768 kullanıcı iken, 30.04.2023 tarihi itibarıyla e-Defter uygulamasını kullananların sayısı toplam 460.764 kullanıcıdır (<https://www.edefter.gov.tr>). 1 sıra No.lu elektronik defter genel tebliği ile yürürlüğe giren e-Defter uygulamasından, yıllar itibarıyla yararlanan mükelleflerin sayısı Tablo 13’de yer almaktadır.

Tablo 13. Yıllar göre diğer e-defter uygulamasından yararlanan mükellefler

Yıllar	E-Defter Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı	Yıllar	E-Defter Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı
2012	28	2017	70.495
2013	47	2018	86.901
2014	18.500	2019	122.396
2015	45.321	2020	203.410
2016	59.451	2021	282.751

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı Faaliyet Raporları, 2012-2021

3.2.1 Yevmiye Defteri ve Defteri kebir

Resmî Gazete tarihi 19.12.2012 ve Resmî Gazete Sayısı: 28502’de yayımlanan Ticari Defterlere İlişkin Tebliğ’de yevmiye ve defteri kebirle ilgili olarak şu ifadeler yer almaktadır:

Yevmiye Defteri: Kayda geçirilmesi gereken işlemlerin ilgili belge veya ispata dayanan evraktan çıkarılarak tarih sırasıyla ve "madde" halinde düzenli olarak yazıldığı defterdir. Yevmiye maddelerinin en az; madde sıra numarası, tarih,

borçlu hesap, alacaklı hesap, tutar, her kaydın dayandığı belgelerin türü ile varsa tarihleri ve sayıları bilgilerini içermesi şarttır. Yevmiye defteri ciltli ve sayfaları müteselsil sıra numaralı olur; vergi kanunlarına uygun olmak şartıyla müteharrik yapraklı defterler de kullanılabilir (Ticari Defterlere İlişkin Tebliğ, md.6).

Defteri Kebir: Yevmiye defterine geçirilmiş olan işlemleri buradan alarak sistemli bir şekilde ilgili olduğu hesaplara dağıtan ve tasnifli olarak bu hesaplarda toplayan defterdir. Defteri kebirdeki kayıtların en az; tarih, yevmiye defteri madde sıra numarası, tutar, toplu hesaplarda yardımcı nihai hesapların isimleri bilgileri içermesi şarttır (Ticari Defterlere İlişkin Tebliğ, md.7).

Gerek TTK'nın 64. maddesine gerekse VUK'un 182. maddesine göre, Yevmiye Defteri, Defteri Kebir ve Envanter Defterlerinin tutulması zorunludur. TTK'nın 64. Maddesinin 3. Fıkrasında;

“...Fiziki ortamda tutulan yevmiye defteri, defteri kebir ve envanter defterlerinin açılış onayları, kuruluş sırasında ve kullanılmaya başlanmadan önce noter tarafından yapılır. Bu defterlerin izleyen faaliyet dönemlerindeki açılış onayları, defterlerin kullanılacağı faaliyet döneminin ilk ayından önceki ayın sonuna kadar notere yaptırılır. Yevmiye defterinin kapanış onayı, izleyen faaliyet döneminin altıncı ayının sonuna kadar, notere yaptırılır. Ticari defterlerin elektronik ortamda tutulması hâlinde bu defterlerin açılışlarında ve yevmiye defterinin kapanışında noter veya ticaret sicili müdürlüğü onayı aranmaz. Fiziki ortamda veya elektronik ortamda tutulan ticari defterlerin nasıl tutulacağı, defterlere kayıt zamanı, onay yenileme ile açılış ve kapanış onaylarının şekli ve esasları Gümrük ve Ticaret Bakanlığı ile Hazine ve Maliye Bakanlığınca müştereken çıkarılan tebliğle belirlenir.”

ifadesi yer almaktadır. Vergi Usul Kanununun mükerrer 257. maddesinin birinci bendinde;

“Mükellef ve meslek grupları itibariyle muhasebe usul ve esaslarını tespit etmeye, bu Kanuna göre tutulmakta olan defter ve belgeler ile bunlara ilaveten tutulmasını veya düzenlenmesini uygun gördüğü defter ve belgelerin mahiyet, şekil ve ihtiva etmesi zorunlu bilgileri belirlemeye, bunlarda değişiklik yapmaya;...”

ayrıca yine aynı maddenin üçüncü bendinde;

“Tutulması ve düzenlenmesi zorunlu defter, kayıt ve belgelerin mikro film, mikro fiş veya elektronik bilgi ve kayıt araçlarıyla yapılması veya bu kayıt ortamlarında saklanması veya ibraz edilmesi hususunda izin vermeye veya zorunluluk getirmeye, bu şekilde tutulacak defter ve kayıtların kopyalarının Hazine ve Maliye Bakanlığında veya Muhafaza etmekle görevlendireceği kurumlarda saklanması zorunluluğu getirmeye, bu konuda uygulama usul ve esaslarını belirlemeye”

yetkili olduğu hükme bağlanmıştır (VUK, md.257 mükerrer).

3.2.2. Defter Beyan Sistemi

Bilanço esasına tabi olmayan sadece ikinci sınıf defter tutan mükelleflerin kayıtlarını elektronik ortamda tutmaları için “Defter Beyan Sistemi”, 17.12.2017 tarih ve 30273 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan 486 Sayılı VUK’un genel tebliği ile uygulamaya konulmuştur. Basit usule tabi mükellefler ile serbest meslek erbapları (noterler ile noterlik görevini ifa ile mükellef olanlar hariç) 01/01/2018, diğer mükellefler ise 01/01/2019 (serbest meslek kazanç defteri yanında işletme hesabı esasına göre defter tutanlar açısından 01/01/2018) tarihinden itibaren Sistemi kullanmaya başlayacaklardır. Elektronik işletme defteri, e-Çiftçi İşletme Defteri, e-Serbest Meslek Kazanç Defteri, e-Amortisman Defteri, e-Envanter Defteri, e-Damga Vergisi Defteri, e-Ambar Defteri, e-Bitim İşleri Defteri bu sistemde tutulacak olan defterlerdir. Bu sistemden üretilebilecek belgeler ise; e-Fatura ve fatura yerine geçen vesikalar, e-Serbest Meslek Makbuzu, e-Müstahsil Makbuzu, e-Gider Pusulası ve e-Sevk İrsaliyesi gibi belgelerdir (Gülten, 2018, s. 45-46; Çarıkçı, 2018, s.124).

Diğer e-uygulamalarda olduğu gibi Defter Beyan Sistemi uygulaması ile tüm mali belgelerde standart bir formatın oluşturulması, vergisel ve ticari işlemlerin elektronik ortamda kayıt altına alınması, mükelleflerin vergi kanunlarına uyumunun artırılması, kayıtlardan hareketle defter ve beyannamelerin elektronik olarak oluşturulması, analiz ve raporlamanın yapılması ve muhafaza edilmesi, elektronik ortamda denetim altyapısını oluşturulması ve bu sayede yükümlülüklerle ilişkin bürokratik işlemlerin ve uyum maliyetlerinin azaltılması, kâğıt, defter ve belge kullanımından kaynaklanan maliyetleri en aza indirilmesi, kayıt dışı ekonomi ile etkin

bir şekilde mücadele edilmesi ve vergiye gönüllü uyum seviyelerinin artırılmasını sağlayan bir sistem oluşturulması amaçlamaktadır (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2021, s. 99; Kurtcebe ve Utku, 2020, s.78).

3.2.3. Defter Beratları ve Defter Raporu

Elektronik defter genel tebliğine göre; GİB tarafından belirlenen standartlara uygun şekilde hazırlanan e-Defterlerin geçerlilik kazanabilmesi için defter bilgileri, firma bilgileri, mali müşavir bilgileri ve vergi detaylarıyla birlikte mali mühür ile belli bir formatta GİB'e iletilmelidir. Böylece berat dosyası GİB Portal'a yüklenerek GİB tarafından mühürlenmesi ve böylece yasal duruma gelmesi sağlanır.

Uygulama kapsamında olanlar aylık dönemler halinde oluşturacakları Defter Berat dosyalarını, aşağıda belirtilen sürelerde oluşturmak, NES veya Mali Mühürle zaman damgalı imzalamak/onaylamak ve berat dosyaları e-Defter uygulamasına yüklemek suretiyle Başkanlıkça onaylı halini almak zorundadırlar.

Tebliğde belirtildiği üzere e-Defter tutma sürecinde hesap döneminin ilk ayına ait beratın alınması açılış onayı, son ayına ait beratın alınması kapanış onayı, diğer aylara ait beratların alınması ise ilgili aylara ait defterlerin noter onayı yerine geçer.

Defter Berat dosyalarının ilgili olduğu ayı takip eden üçüncü ayın son gününe kadar, hesap dönemlerinin son ayına ait defter ve berat dosyaları, gelir veya kurumlar vergisi beyannamelerinin verildiği ayın son gününe kadar e-Defter uygulamasına yüklenmelidir.

Tebliğe göre; dileyen mükellefler, her hesap dönemine ilişkin ilk ayda (hesap dönemi içinde işe başlayanlarda işe başlanılan ayda), tercihlerini e-Defter uygulaması aracılığıyla elektronik ortamda bildirmeleri şartıyla, her bir geçici vergi döneminin aylarına ait e-Defter ve berat dosyalarını her ay için ayrı ayrı olmak üzere, ilgili olduğu geçici vergi dönemine ilişkin geçici vergi beyannamesinin verileceği ayın sonuna kadar (son dönem geçici vergi dönemine ilişkin ayların defter ve berat dosyalarının gelir vergisi mükelleflerinde gelir vergisi beyannamesinin verileceği ayın sonuna kadar, kurumlar vergisi mükelleflerinde ise kurumlar vergisi beyannamesinin verileceği ayın sonuna kadar) oluşturma, NES veya Mali Mühürle imzalama/onaylama ve berat dosyalarını e-Defter uygulamasına yükleyerek Başkanlıkça onaylı halini alma imkânından da yararlanabilirler. Ayrıca yapılan tercih, tercih bildirim süresi içinde

yapılan değişiklikler hariç olmak üzere, müteakip hesap dönemlerine ait tüm aylar için geçerlidir. Tercihini geçici vergi dönemi bazında yapan mükelleflerden, defter ve berat dosyalarına ilişkin işlemlerini belirtilen sürede gerçekleştirmeyenler hakkında cezai müeyyidelerin tayininde her bir ay, ayrı ayrı dikkate alınır.

Aylık dönem, sadece onaya sunulan ayın defter kayıtlarını ifade etmekte olup, önceki aylara ait kayıtları içermez. Hesap dönemi veya takvim yılı içerisinde de e-Defter tutmaya başlanabilir. Ancak hesap dönemi veya takvim yılı içerisinde e-Defter tutmaya başlayanlar, başladıkları tarihi izleyen bir aylık süre içerisinde eski defterlerine kapanış tasdiki yaptırıcaklardır.

E-Defter uygulamasının berat kılavuzu versiyon 1.1.'e göre; e-Defter raporu beratı bir ay içerisinde sadece tek parça olarak üretilen ve tüm ayın kebir defterlerinin birleşimi baz alınarak oluşturulan farklı bir belge türüdür. İlgili ayın tüm beratları GİB ortamına yüklendikten sonra defter raporu beratı sisteme yüklenecektir.

3.3. Elektronik Belgeler

213 sayılı VUK'un 242. mükerrer maddesinin 2 numaralı fıkrasına göre elektronik belgeyi; *"..şekil hükümlerinden bağımsız olarak bu Kanuna göre düzenlenmesi zorunlu olan belgelerde yer alan bilgileri içeren elektronik kayıtlar bütünüdür."* olarak tanımlamıştır. 509 sıra No.lu VUK Genel tebliğinde yer alan e-Belge uygulamalarından mükelleflerin yararlanabilmesi için açıklanan üç yöntem aşağıda belirtilmiştir.

"1- e-Belge uygulamalarına ait temel fonksiyonların internet üzerinden genel kullanımını sağlamak amacı ile Başkanlık tarafından oluşturulan ve hizmete sunulan e-Belge portalleri aracılığıyla (GİB Portal Yöntemi),

2- Başkanlıktan izin almış özel entegratörlerin bilgi işlem sistemleri aracılığıyla (Özel Entegratör Yöntemi),

3- Kendi bilgi işlem sistemlerinin Başkanlık bilgi işlem sistemleri ile doğrudan entegre edilmesi yoluyla (Doğrudan Entegrasyon Yöntemi)".

3.3.1. Elektronik Fatura (e-Fatura)

Kâğıt fatura aynı hukuki niteliklere sahip elektronik bir belge olan e-Fatura projesi, kayıtlı ekonomiye geçişi hızlandırmaya yönelik çalışmalar kapsamında 397 sıra no.lu VUK Genel Tebliğin yayımı ile birlikte mükelleflerin hizmetine sunulmuştur

(Kefe ve Kanarık, 2019, s.166). Elektronik belgedeki en önemli gelişmelerden biri olan e-Fatura, elektronik ortamda oluşturulan, saklanan ve ibraz edilen, değişmezliğini sağlamak için mali mühürle imzalanan bir belgedir. Böylece düzenlendiği an kayıtlara anında geçme özelliğine sahip e-Fatura sisteminde kullanıcılar, uygulamaya kayıtlı diğer kullanıcılara e-Fatura gönderebilir ve onlardan e-Fatura alabilirler. Elektronik ortamda oluşan bu faturalar; bilgisayar ve donanımlarında saklanabildiğinden kâğıt faturaya göre arşivleme maliyetlerini azaltıcı etkisinin yanı sıra kâğıt fatura ile ilgili baskı ve sarf malzemesi giderlerinin ortadan kalkmasına, hatalı girişler anında düzeltilmesinden dolayı fatura iptallerinin önüne geçilmesine, fatura oluşturulurken an itibari ile gerekli muhasebe kayıtlarının da gerçekleştirilmesi ve hata olması durumunda anında müdahale imkânının olmasına ve faturadan dolayı alıcı ve satıcı arasında güven ortamı oluşturarak oluşan sorunların azalmasına da imkân sağlamaktadır (Gökçen ve Özdemir, 2016, s.145-146; Yanık ve Karadaş, 2013, s.136). 2010 yılından itibaren uygulanan aslında 2008 yılında ilk defa pilot bir uygulama olarak telekomünikasyon firmalarınca kullanımına izin verilen e-Fatura uygulamasından; portal (GİB web uygulaması), doğrudan firmabus entegrasyonu, özel entegratörler aracılığıyla entegrasyon olmak üzere 3 şekilde yararlanılabilir (Orkunoğlu, 2016, s.149). Elektronik fatura sistemi, kurum ve kuruluşların düzenledikleri faturalarda bulunan belirli bilgilerin standartlara uygun bir şekilde elektronik ortamda Gelir İdaresi Başkanlığı sistemine iletilmesi ile faturalara ait ikinci nüshaların kâğıt üzerinde saklanması gerekliliğini ortadan kaldırmış ve güvenli bir şekilde elektronik imzalı faturaların kullanılmasına imkân sağlayan bir sistem olarak yaygınlaşmıştır (Yürekli vd., 2016, s.296). Elektronik fatura uygulamasının kullanımının artması ile birlikte yanıltıcı ve sahte olarak düzenlenen faturaların büyük oranda engellenmesi hem vergi kaçakçılığının hem de vergi kayıplarının azalmasına zemin hazırlayacaktır. Ayrıca, idare tarafından yapılan inceleme ve denetimlerde zaman tasarrufu sağlanarak emeğin verimliliği ve idarenin etkinliği de artacaktır (Acar ve Öksüz, 2013, s.80).

509 sıra No.lu VUK Genel tebliğinde “Elektronik Fatura” ile ilgili olarak yapılan genel açıklama ise şu şekildedir;

“Kanununun 229 uncu maddesinde fatura, satılan emtia veya yapılan iş karşılığında müşterinin borçlandığı meblağı göstermek üzere emtiayı satan veya

iş i yapan tüccar tarafından müşteriye verilen ticari vesika olarak tanımlanmış, 230 uncu maddesinde ise faturanın şekli belirtilerek içermesi gereken asgari bilgiler sayılmıştır. Kanunun 231 inci maddesinde de fatura düzenlenmesinde uyulacak kaidelere, 232 inci maddesinde ise fatura kullanma mecburiyetine ilişkin esaslara yer verilmiştir. e-Fatura uygulaması, Kanunun mükerrer 242 inci maddesinin 2 numaralı fıkrasında yer alan hükmün Bakanlığa verdiği yetkiye istinaden; düzenlenmesi, müşteriye verilmesi, müşteri tarafından da istenmesi ve alınması zorunlu olan faturanın, kâğıt belge yerine elektronik ortamda, elektronik belge olarak düzenlenmesi, muhatabına iletilmesi ve elektronik ortamda muhafaza ve ibraz edilmesine imkan veren uygulamadır. Bu Tebliğde düzenlenen e-Fatura belgesi, yeni bir belge türü olmayıp, kâğıt ortamdaki “Fatura” belgesi ile aynı hukuki niteliklere sahiptir. e-Fatura uygulamasına kayıtlı mükelleflerin, bu Tebliğin “V.7.” ve “VIII.” numaralı bölümlerinde belirtilen istisnai durumlar haricinde, birbirlerine sattıkları mallar ve ifa ettikleri hizmetler için düzenledikleri faturaları e-Fatura olarak göndermeleri ve almaları zorunludur. e-Fatura uygulamasına kayıtlı olan mükellefler, uygulamaya kayıtlı olmayan mükelleflere yaptıkları mal teslimi ve hizmet ifası için genel hükümler çerçevesinde kâğıt ortamdaki fatura (e-Arşiv uygulamasına dahil olanlar/dahil olma zorunluluğu getirilenler ise uygulamaya dahil oldukları/zorunluluklarının başladığı tarihten itibaren e-Arşiv Fatura) düzenlemek zorundadırlar.”

30.04.2023 tarihi itibariyle Mali Mühür Sertifika temin işlemlerini tamamlayarak e-Fatura uygulamasını kullananların sayısı toplam 862.657 kullanıcıdır (<https://ebelge.gib.gov.tr>). Tablo 14’de, yıllar itibariyle e-Fatura uygulamasına ait bilgiler verilmiştir.

Tablo 14. Yıllara göre elektronik fatura uygulamasına ait bilgiler

Yıllar	Elektronik Fatura Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı (Adet)	Düzenlenen Elektronik Fatura Sayısı (Adet)	Fatura Tutarı (TL)
2010	114	8.275	146.108.422
2011	3.024	312.532	5.406.011.606
2012	3.182	874.710	15.218.034.821
2013	16.270	2.118.001	48.654.104.462
2014	19.375	72.463.951	1.127.236.091.091
2015	46.800	113.713.039	1.180.957.808.191
2016	61.013	163.456.644	1.974.549.748.742
2017	72.036	177.485.032	2.637.574.673.267

2018	88.837	220.286.825	3.651.595.777.267
2019	187.597	241.232.989	4.825.522.880.839
2020	332.400	366.655.334	9.936.847.336.196
2021	532.910	534.971.392	12.232.908.151.369
2022	779.379	731.758.486	29.017.810.723.336

3.3.2. E-Arşiv Fatura

Elektronik arşiv uygulaması e-Fatura uygulaması ile bağlantılıdır. Bu uygulama; e-Faturanın ilke hali olup, e-Fatura uygulamasından farklı olarak karşı taraf e-Arşiv kullanıcısı olsun veya olmasın mükellefin tüm gelir faturalarını elektronik ortamda düzenlemesi amacıyla uygulamaya konulmuş bir sistemdir (Gülten, 2018, s. 122). Faturanın elektronik ortamda düzenlenmesi, alıcısına iletilmesi, çok sayıda belge üreten ve ürettikleri belgelerin ikinci nüshalarını elektronik ortamda muhafaza edilmesine ve ilgili merciler tarafından istenilen faturaların sistem üzerinden temin edilmesine imkân tanıyan e-Arşiv Uygulaması, 30.12.2013 tarihli Resmî Gazetede yayınlanan 433 seri No.lu VUK Genel Tebliği ile yürürlüğe girmiştir (Orkunoglu, 2016, s.149; Elçin vd., 2018, s. 20; Gökçen ve Özdemir, 2016, s.147).

Elektronik arşiv uygulaması 30/12/2013 tarih ve 28867 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 433 Sıra No.lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği başlanmış olup bu uygulama ile, e-Fatura uygulaması kapsamı dışında düzenlenmesi gereken faturaların da elektronik ortamda düzenlenmesi ile muhafaza ve ibraz edilmesinin önü açılmıştır (GİB, 2014, s.78). Elektronik Fatura uygulamasının başlangıç aşaması ilk pilot uygulaması Elektronik Fatura Kayıt Sistemi (EFKS)’dir. Artık bu kapsamdaki faturalar elektronik arşiv Faturası şeklinde düzenlenir olmuştur (Tektüfekçi, 2017, s.79). E-Arşiv uygulamasından yararlanmak isteyen mükelleflerin, öncelikle e-Fatura uygulamasına kayıtlı olmaları gerekmektedir. EFKS kapsamında faturalarını elektronik ortamda oluşturma ve muhafaza izni almış olan mükellefler 2016 yılından itibaren bu sisteme geçmektedirler (Tektüfekçi, 2017, s.82). E-Arşiv fatura uygulamasına kayıtlı mükelleflerin, e-Fatura uygulamasına kayıtlı olmayan mükellefler ile vergi mükellefi olmayanlara gerçekleştirdiği mal ve hizmet satışlarında, belirlenen ölçütler çerçevesinde e-Arşiv Fatura düzenlemeleri zorunludur (Kurtcebe ve Utku, 2020, s.77).

509 sıra No.lu VUK Genel tebliğinde “Elektronik Arşiv” ile ilgili olarak yapılan genel açıklama ise şu şekildedir;

“Kanun hükümlerine göre fatura, kâğıt ortamında en az iki nüsha olarak düzenlenerek ilk nüshası (asl) müşteriye verilen, ikinci nüshası ise yine kâğıt ortamında aynı Kanunun muhafaza ve ibraz hükümlerine göre mükelleflerce saklanılan bir belgedir. Bu Tebliğ kapsamında Başkanlıktan e-Arşiv Fatura uygulamasına dâhil olma izni alan mükellefler, e-Fatura uygulamasına kayıtlı olmayan kullanıcılara (vergi mükellefleri veya vergi mükellefi olmayanlar) düzenleyecekleri faturaları da elektronik ortamda e-Arşiv Fatura olarak oluşturur, alıcının talebine göre e-Arşiv Faturayı kâğıt veya elektronik ortamda iletir ve düzenleyene ait nüshayı ise elektronik ortamda muhafaza ve ibraz ederler. Elektronik ortamda oluşturulan faturanın, alıcısına kâğıt olarak gönderilen veya elektronik ortamda iletilen şekli belgenin aslı, düzenleyen tarafından muhafaza edilen elektronik hali ise ikinci nüsha hükmündedir. Bu Tebliğde düzenlenen e-Arşiv Fatura belgesi, yeni bir belge türü olmayıp, kâğıt ortamdaki “Fatura” belgesi ile aynı hukuki niteliklere sahiptir. e-Arşiv Fatura uygulamasına kayıtlı mükelleflerin, bu Tebliğin “V.7.” ve “VIII.” numaralı bölümlerinde belirtilen istisnai durumlar haricinde, e-Fatura uygulamasına kayıtlı mükelleflere gerçekleştirmiş olduğu mal satışları ile hizmet ifalarında faturayı e-Fatura olarak, e-Fatura uygulamasına kayıtlı olmayan vergi mükellefleri ile vergi mükellefi olmayanlara gerçekleştirmiş olduğu mal satışları ile hizmet ifalarında ise faturayı e-Arşiv Fatura olarak düzenlemeleri zorunludur.”

30.04.2023 tarihi itibarıyla e-Arşiv uygulamasını kullananların sayısı toplam 825.615 kullanıcıdır (ebelge.gib.gov.tr). Tablo 15’de, yıllar itibarıyla e-Arşiv uygulamasına ait bilgiler verilmiştir.

Tablo 15. Yıllara göre elektronik arşiv uygulamasına ait bilgiler

Yıllar	Elektronik Arşiv Uygulamasından Yararlanan Toplam Mükellef Sayısı (Adet)	Düzenlenen Fatura Sayısı (Adet)
2011	6	946.486.796
2012	6	979.993.695
2013	6	975.754.192
2014	17	1.038.320.533
2015	1.915	594.842.313
2016	6.161	1.043.384.973
2017	11.306	1.236.469.920
2018	24.030	1.709.500.104

Yıllar	Elektronik Arşiv Uygulamasından Yararlanan Toplam Mükellef Sayısı (Adet)	Düzenlenen Fatura Sayısı (Adet)
2019	155.050	2.341.192.585
2020	321.700	2.873.142.411
2021	478.384	3.572.791.951
2022	691.002	4.055.632.084

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı Faaliyet Raporları, 2010-2021.

3.3.3. Elektronik İrsaliye (e-İrsaliye)

213 sayılı VUK'un 230. maddesinin beşinci bendine göre kâğıt ortamda düzenlenmekte olan "sevk irsaliyesi" belgesinin, yardımcı belge olarak fatura ile birlikte elektronik belge olarak elektronik ortamda düzenlenmesi ilişkin bilgi, ilk olarak Kasım 2016'da Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından kılavuzlara dâhil edilmiştir (Tektüfekçi, 2017, s.79). 2017 yılından itibaren uygulamaya geçilen e-İrsaliye düzenlenmesinde Malın taşınması sırasında araç içinde bir örnek kâğıt çıktısının bulundurulması ya da elektronik olarak görüntülenmesinin sağlanması zorunludur (Kurtcebe ve Utku, 2020, s. 80). 509 sıra No.lu VUK Genel tebliğinde ise birçok mükellefin 01.07.2020 tarihinden itibaren e-İrsaliye kullanması zorunlu hale getirilmiştir. 509 No.lu Tebliği'nde belirtilmeyen mükellefler ise, kâğıt irsaliye düzenlemeye devam edeceklerdir. e-İrsaliye uygulamasına kayıtlı mükelleflerce mal sevkleri için uygulamaya başladıkları ayın sonundan itibaren tüm müşterilerine e-İrsaliye düzenlenmesi zorunludur. Elektronik İrsaliye Uygulama kılavuzunda konuyla ilgili olarak yapılan açıklamada ise;

"Bu kapsamda alıcısının malın sevki sırasında bilinmediği durumlarda, matbu sevk irsaliyesinde olduğu gibi, muhtelif müşteriler adına olmak üzere "Muhtelif Müşteriler" tipinde e-İrsaliye düzenlenecek olup, VKN/TCKN alanına 5555555555 yazılmak, Ad-Soyada/unvan bölümüne "muhtelif müşteriler" yazılmak suretiyle e-İrsaliye düzenlenecektir. Ayrıca malın alıcısının biliniyor olmasıyla birlikte, alıcının e-İrsaliye uygulamasına kayıtlı olmadığı durumda da matbu kâğıt sevk irsaliyesi yerine elektronik ortamda e-İrsaliye düzenlenecektir. Söz konusu e-İrsaliye doğrudan alıcının bilgilerine göre düzenlenecektir. Bu hallerde düzenlenen e-İrsaliyeler, kullanılan yöntem ya da özel entegratörün sunmuş olduğu sistem dâhilinde "3900892152" VKN'li "Gelir İdaresi Başkanlığı e-İrsaliye Sanal Alıcı" sına gönderilecektir. Söz konusu alıcısının e-İrsaliye sistemine kayıtlı olmadığı durumlarda düzenlenen e-İrsaliyeler alıcısına

sistem içinden iletilmeyecek olup, düzenleyicisi tarafından diğer elektronik ortamlar vasıtasıyla ya da kâğıt çıktı verilme suretiyle teslim edilecektir.”

şeklinde açıklamıştır. 509 sıra No.lu VUK Genel tebliğinde “Elektronik İrsaliye” ile ilgili olarak yapılan açıklama ise şu şekildedir;

“Mal hareketlerinin elektronik ortamda düzenli bir şekilde izlenebilmesi amacıyla; Kanununun 230 uncu maddesinin birinci fıkrasının beşinci bendine göre hali hazırda kâğıt ortamda düzenlenmekte olan “sevk irsaliyesinin, elektronik belge olarak elektronik ortamda düzenlenmesi, alıcısına elektronik ortamda iletilmesi ve elektronik ortamda muhafaza ve ibraz edilmesine ilişkin yapılan düzenlemeler bu bölümün konusunu oluşturmaktadır. Bu Tebliğde düzenlenen e-İrsaliye belgesi, yeni bir belge türü olmayıp, kâğıt ortamdaki “sevk irsaliyesi” belgesi ile aynı hukuki niteliklere sahiptir.”

2022 yılı itibariyle 202.405 mükellef, 30.04.2023 tarihi itibariyle de e-İrsaliye uygulamasını yararlanan mükelleflerin sayısı 210.085’dir (ebelge.gib.gov.tr). Yıllar itibariyle e-İrsaliye uygulamasına ait bilgiler Tablo 16’da verilmiştir.

Tablo 16. Yıllara göre diğer e-irsaliye uygulamalarına ait bilgiler

E-Bilet Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı (Adet)			
Yıllar	Adet	Yıllar	Adet
2018	311	2020	93.453
2019	10.419	2021	116.725

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı Faaliyet Raporları, 2018-2021.

3.3.4. Elektronik Serbest Meslek Makbuzu (e-SMM)

Önceden belirlenen hukuki şartlara uygun olarak elektronik belge biçiminde oluşturulmuş serbest meslek makbuzuna e-serbest meslek makbuzu adı verilir. Serbest meslek erbapları tarafından mesleki faaliyetlerine ilişkin tahsilatları için düzenlenen serbest meslek makbuzunun elektronik ortamda oluşturulması, muhafazası, ibrazı ve raporlamasını kapsayan uygulamaya e-Serbest Meslek Makbuzu Uygulaması denir (Deniz ve Güngör, 2020, s.624-625). 17.12.2017 tarih ve 30273 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan ve aynı tarihte yürürlüğe giren 487 Sıra No.lu VUK Genel Tebliği ile 2018 yılından itibaren elektronik serbest meslek makbuz uygulaması zorunlu olmayarak devreye girmiştir. Ancak, 509 Sıra No.lu VUK Genel Tebliği’nde ise, 01.06.2020 tarihinden itibaren zorunlu olarak uygulanması esası getirilmiştir.

509 sıra No.lu VUK Genel tebliğinde “Elektronik Serbest Meslek Makbuzu” ile ilgili olarak yapılan açıklama ise şu şekildedir;

“Serbest meslek erbapları tarafından mesleki faaliyetlerine ilişkin tahsilatları için düzenlenen serbest meslek makbuzunun elektronik ortamda düzenlenebilmesi amacıyla, Kanunun 236 ıncı maddesine göre hali hazırda kâğıt ortamda düzenlenmekte olan “serbest meslek makbuzunun, elektronik belge olarak düzenlenmesi, muhatabının talebi doğrultusunda elektronik ortamda veya kâğıt olarak iletilebilmesi, elektronik ortamda muhafaza ve ibraz edilebilmesi ve Başkanlığa elektronik ortamda iletilmesi veya raporlanabilmesine ilişkin düzenlemeler bu bölümün konusunu oluşturmaktadır. Bu Tebliğde düzenlenen e-Serbest Meslek Makbuzu, yeni bir belge türü olmayıp, kâğıt ortamdaki “Serbest Meslek Makbuzu” ile aynı hukuki niteliklere sahiptir.”

30.04.2023 tarihi itibariyle e-SMM uygulamasını kullananların sayısı toplam 273.774 kullanıcıdır (ebelge.gib.gov.tr). Yıllar itibariyle e-SMM uygulamasına ait bilgiler Tablo 17’de verilmiştir.

Tablo 17. Yıllara göre e-smm uygulamasına ait bilgiler

Yıllar	e-SMM Uygulamasından Yararlanan Toplam Mükellef Sayısı (Adet)	Düzenlenen e-SMM Sayısı (Adet)
2017	3	3
2018	7	103
2019	22	32
2020	187.150	9.805.204
2021	226.036	17.847.121
2022	260.644	20.381.225

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı Faaliyet Raporları, 2017-2022.

3.3.5. Elektronik Müstahsil Makbuzu (e-MM)

17.12.2017 tarih ve 30273 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan ve aynı tarihte yürürlüğe giren 487 Sıra No.lu VUK Genel Tebliği’nde; elektronik müstahsil makbuzu (e-müstahsil makbuzu) uygulaması zorunlu olmayıp sadece e-Fatura uygulamasından yararlanma iznine sahip olanlar ile e-İrsaliye uygulaması için gerekli hazırlıklarını tamamlamış veya başvuruyu yapan mükellefler, istemeleri halinde 01.01.2018 tarihinden itibaren faydalanabilecekleri belirtilmiştir. Daha sonra çıkan 509 Sıra No.lu VUK Genel Tebliği’nde ise; “Hal Kayıt Sistemi”ne bildirim yapma yükümlülüğü

bulunan ve komisyoncu veya tüccar olarak sebze ve meyve ticareti yapan mükellefler 01.01.2020 tarihi itibarıyla ve ayrıca e-Fatura uygulamasına geçip faaliyetleri gereği aynı zamanda müstahsil makbuzu düzenlemek zorunda olanlar da 01.07.2020 tarihinde e-Müstahsil Makbuzu uygulamasına geçmişlerdir. E-Müstahsil Makbuzu, yeni bir belge türü olmayıp, Resmî Gazete’de 10.01.1961 tarihinde 10703 sayı ile yayımlanan 213 No.lu VUK’un 235. maddesinde belirtilen kâğıt ortamdaki “Müstahsil Makbuzu” belgeleri ile aynı hukuki niteliklere sahiptir. 30.04.2023 tarihi itibarıyla e-Müstahsil Kayıtlı Kullanıcılar Listesi’nde 41.522 adet kullanıcı bulunmaktadır.

509 sıra No.lu VUK Genel tebliğinde “Elektronik Müstahsil Makbuzu” ile ilgili olarak yapılan açıklama ise şu şekildedir;

“Gerçek usulde vergiye tabi olmayan çiftçilerden mal satın alınmasında fatura yerine geçen ticari bir vesika olarak kullanılmakta olan müstahsil makbuzunun, elektronik ortamda düzenlenebilmesi amacıyla, Kanunun 235.maddesine göre hali hazırda kâğıt ortamda düzenlenmekte olan “müstahsil makbuzu”nun, elektronik belge olarak düzenlenmesi ile kâğıt ve elektronik ortamda muhafaza ve ibraz edilmesi ve Başkanlığa elektronik ortamda iletilmesine veya raporlanabilmesine ilişkin düzenlemeler bu bölümün konusunu oluşturmaktadır. Bu Tebliğde düzenlenen e-Müstahsil Makbuzu, yeni bir belge türü olmayıp, kâğıt ortamdaki “Müstahsil Makbuzu” ile aynı hukuki niteliklere sahiptir.”

Vergi Usul Kanunu’nun 235. maddesinde belirtilen kâğıt ortamdaki “Müstahsil Makbuzu” belgeleri ile aynı hukuki niteliklere sahip olan e-MM’nin 30.04.2023 tarihi itibarıyla 41.522 adet kullanıcısı bulunmaktadır (ebelge.gib.gov.tr). Yıllar itibarıyla e-SMM uygulamasına ait bilgiler Tablo 18’de verilmiştir.

Tablo 18. Yıllara göre e-mm uygulamasına ait bilgiler

Yıllar	e-MM Uygulamasından Yararlanan Toplam Mükellef Sayısı (Adet)	Düzenlenen e-MM Sayısı (Adet)
2017	6	11
2018	34	3.748
2019	141	24.163
2020	11.025	6.010.227
2021	12.488	7.939.821
2022	40.807	9.141.841

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı Faaliyet Raporları, 2017-2022.

3.3.6. Elektronik Bilet (e-Bilet) ve Elektronik Yolcu Listesi (e-Yolcu Listesi)

Elektronik fatura uygulaması ile bağlantılı diğer bir uygulama ise e-Bilet uygulamasıdır. 28335 No.lu 26.06.2012 tarihli Resmî Gazete’de yayımlanan 415 Sıra No.lu VUK Genel Tebliği uyarınca kara, hava ve deniz yolu ile şehirlerarası ve uluslararası yolcu taşımacılığında elektronik bilet kullanımı uygulaması başlatılmıştır (Orkunoglu, 2016, s.149). Daha sonra 19/10/2019 tarihli ve 30923 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 509 Sıra No.lu VUK Genel Tebliğinde, şehirlerarası tarifeli yolcu taşımacılığı faaliyetiyle işigal eden (D1) yetki belgeli işletmelerin e-Bilet uygulamasına geçmeleri 2001 yılından itibaren zorunlu olduğu belirtilirken aynı tebliğde, kara, deniz ve hava yolu yolcu biletleri ile sinema, tiyatro, spor müsabakası vb. etkinliklere ait biletlerin e-Bilet olarak düzenlenmesi ve yolcu listelerinin de elektronik ortamda düzenlenebilmesi hükmü getirilmiştir (Deniz ve Güngör Tanç, 2020, s. 625). Tebliğde 01.07.2020 tarihinden itibaren de Yerli ve yabancı film gösteriminde bulunan sinema işletmeleri e-Bilet uygulamasına geçmelerinin zorunlu olduğu belirtilmiştir. Tebliğe göre, elektronik ortamda düzenlenen e-Biletlerin, elektronik sertifika ile imzalanması ve muhatabın talebi doğrultusunda çıktısı alınabilecek şekilde sunulması gerekmektedir. Ayrıca, Elektronik belge biçiminde oluşturulan, elektronik ortamda muhafaza ve ibraz edilen karayolu yolcu taşımacılığında kullanılan yolcu listesinin kâğıt nüshalarının sefer sonuna kadar taşıtta bulundurulması gerekmektedir (Kurtcebe ve Utku, 2020, s.81).

509 sıra No.lu VUK Genel tebliğinde “Elektronik Bilet” ile ilgili olarak yapılan açıklama ise şu şekildedir;

“Kâğıt ortamda düzenlenmekte olan biletler (kara, deniz ve hava yolu yolcu biletleri ile sinema, tiyatro, spor müsabakası vb. etkinliklere ait biletler gibi) ile yolcu listelerinin elektronik ortamda düzenlenebilmesi, muhatabına talebi doğrultusunda elektronik ortamda 24 veya kâğıt olarak iletilebilmesi, elektronik ortamda muhafaza ve ibraz edilebilmesi ve Başkanlığa elektronik ortamda iletilmesine veya raporlanabilmesine ilişkin düzenlemeler bu bölümün konusunu oluşturmaktadır. Bu Tebliğde düzenlenen e-Bilet belgeleri, yeni bir belge türü olmayıp, kâğıt ortamdaki “Bilet” belgeleri ile aynı hukuki niteliklere sahiptir.”

2022 yılında 692 mükellef e-bilet uygulamasından yararlanırken bu sayı 30.04.2023 tarihi itibarıyla 661 kullanıcıdır. Elektronik Bilet uygulamasının diğer yıllara ait mükellef sayısı bilgileri Tablo 19’da verilmiştir.

Tablo 19. Yıllara göre e-bilet uygulamasına ait bilgiler

E-Bilet Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı (Adet)			
Yıllar	Adet	Yıllar	Adet
2018	28	2020	189
2019	33	2021	600

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı Faaliyet Raporları, 2018-2021.

3.3.7. Elektronik Gider Pusulası Uygulaması

Genel Olarak Birinci ve ikinci sınıf tüccarlar, kazancı basit usulde tespit edilenler ile defter tutmak mecburiyetinde olan serbest meslek erbabı ve çiftçiler tarafından vergiden muaf esnafa; yaptırılan işler veya onlardan satın alınan emtia için tanzim edilerek işi yapana veya emtiayı satana imza ettirilen gider pusulasının elektronik ortamda düzenlenebilmesi amacıyla, Kanunun 234. maddesine göre ve Bakanlıkça yapılan diğer idari düzenlemeler uyarınca gider pusulası ile tevsik edilmesi uygun görülen mal/hizmet alım-satım işlemlerinde, hali hazırda kâğıt ortamda düzenlenmekte olan “gider pusulası”nın, elektronik belge olarak düzenlenmesi, muhatabının talebi doğrultusunda elektronik ortamda veya kâğıt olarak iletilebilmesi, elektronik ortamda muhafaza ve ibraz edilebilmesi ve Başkanlığa elektronik ortamda iletilmesine veya raporlanabilmesine ilişkin düzenlemeler bu bölümün konusunu oluşturmaktadır. Bu Tebliğde düzenlenen e-Gider Pusulası, yeni bir belge türü olmayıp, kâğıt ortamdaki “Gider Pusulası” ile aynı hukuki niteliklere sahiptir.

3.3.8. Elektronik Sigorta Komisyon Gider Belgesi Uygulaması

Genel Olarak e-Sigorta Komisyon Gider Belgesi uygulaması, sigorta, emeklilik ve reasürans şirketlerinin sigorta ve emeklilik aracılara ödedikleri komisyonlar için sigorta ve emeklilik aracıları adına düzenledikleri ve sigorta ve emeklilik aracıları tarafından düzenlenen fatura yerine geçen ve hali hazırda kâğıt ortamda düzenlenmekte olan “Sigorta Komisyon Gider Belgesi”nin elektronik belge olarak düzenlenmesi, muhatabına talebi doğrultusunda elektronik veya kâğıt ortamda iletilebilmesi, elektronik ortamda muhafaza ve ibraz edilebilmesine imkan veren uygulamadır. Bu

Tebliğde düzenlenen e-Sigorta Komisyon Gider Belgesi, yeni bir belge türü olmayıp, kâğıt ortamdaki “Sigorta Komisyon Gider Belgesi” ile aynı hukuki niteliklere sahiptir.

3.3.9. Elektronik Sigorta Poliçesi Uygulaması

E-Sigorta Poliçesi uygulaması, sigorta, emeklilik ve reasürans şirketleri ile sigorta ve emeklilik araçlarının hali hazırda kâğıt ortamda düzenlenmekte oldukları sigorta poliçelerinin elektronik ortamda düzenlenmesi, muhatabına talebi doğrultusunda elektronik veya kâğıt ortamda iletilebilmesi, elektronik ortamda muhafaza ve ibraz edilebilmesine imkan veren uygulamadır. Bu tebliğde düzenlenen e-Sigorta Poliçesi, yeni bir belge türü olmayıp, kâğıt ortamdaki “Sigorta Poliçesi” ile aynı hukuki niteliklere sahiptir.

3.3.10. Elektronik Döviz Alım-Satım Belgesi Uygulaması

E-Döviz Alım-Satım Belgesi uygulaması, döviz alım ve satım faaliyetinde bulunan yetkili müesseseler tarafından kâğıt ortamda düzenlemekte olan Döviz Alım Belgesi ve Döviz Satım Belgesi'nin, elektronik ortamda düzenlenmesi, muhatabına talebi doğrultusunda elektronik veya kâğıt ortamda iletilebilmesi, elektronik ortamda muhafaza ve ibraz edilebilmesine imkân veren uygulamadır. Bu Tebliğde düzenlenen e-Döviz Alım-Satım Belgesi, yeni bir belge türü olmayıp, kâğıt ortamdaki “Döviz Alım” ve “Döviz Satım” belgeleri ile aynı hukuki niteliklere sahiptir.

3.3.11. Elektronik Dekont Uygulaması

E-Dekont uygulaması,7/9/1995 tarihli ve 22397 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan VUK Genel Tebliği (Sıra No:243) ile 8/1/1996 tarihli ve 22577 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan VUK Genel Tebliği (Sıra No:246) uyarınca bankalar tarafından kâğıt ortamda düzenlenen dekontun, elektronik ortamda düzenlenmesi, muhatabına talebi doğrultusunda elektronik veya kâğıt ortamda iletilebilmesi, elektronik ortamda muhafaza ve ibraz edilebilmesine imkân veren uygulamadır. Bu Tebliğde düzenlenen e-Dekont, yeni bir belge türü olmayıp, kâğıt ortamdaki “Dekont” ile aynı hukuki niteliklere sahiptir.

3.3.12. Elektronik Adisyon Uygulaması

185, 200, 298 ve 299 Sıra No.lu VUK Genel Tebliği uyarınca, masada servis yapılan ve gerçek usulde (bilanço veya işletme hesabı esasına göre) vergilendirilen

hizmet işletmeleri (lokanta, kafeterya, pastane, gazino, bar, pavyon gibi) tarafından kullanılması zorunluluğu bulunan ve kâğıt ortamda düzenlenmekte olan “adisyon”un elektronik belge olarak düzenlenmesi, muhafaza ve ibraz edilebilmesi ile belge veya bilgilerinin Başkanlığa elektronik ortamda iletilmesine veya raporlanmasına ilişkin düzenlemeler bu bölümün konusunu oluşturmaktadır.

Bu Tebliğde düzenlenen e-Adisyon belgesi, yeni bir belge türü olmayıp, kâğıt ortamdaki “Adisyon” belgesi ile aynı hukuki niteliklere sahiptir.





DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İSTANBUL İLİNDE BAĞIMSIZ ÇALIŞAN SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİRLERE YÖNELİK BİR ANKET UYGULAMASI

4.1. Uygulamanın Girişi

Teknolojik gelişmeler muhasebe faaliyetleri kapsamındaki görevlerin yerine getirilme yöntemlerini değiştirmiş ve muhasebe ile ilgili işlemler elektronik ortamda yapılmaya başlanmıştır. Bilişim teknolojilerinde her geçen gün hızla büyüyen büyüme ve gelişme ekonomik, sosyal ve kültürel alanlarda dijital devrimi beraberinde getirmiştir. Çağımız bilgi çağıdır ve muhasebenin bir bilgi sistemi olduğunu kabul ettiğimizde, işletmelerde bilişim teknolojilerinin kullanılmasıyla işletmelerin iş yapma biçimleri ve süreçleri değişmiş ve bu muhasebeyi yakından etkilemiştir (Güney, 2014, s.852)

Bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT), insanların günlük yaşamlarında giderek daha hayati bir rol oynamakta, iş ve boş zamanlarında devrim yaratmakta ve iş yapma kurallarını değiştirmektedir. Hükümet alanında, BİT uygulamaları, yalnızca hükümet sürecini ve yönetimini geliştirerek değil, aynı zamanda geleneksel vatandaşlık ve demokrasi kavramlarını yeniden tanımlayarak, kamu mal ve hizmetlerinin vatandaşlara sunumunu geliştirmeyi vaat ediyor. Bilgi iletişim teknolojileri, e-Devlet hizmetlerinin geliştirilmesini ve yaygınlaştırılmasını mümkün kılarken, farklı ülkelerde farklı düzeylerde e-Devlet kullanımının ardındaki sebeplerde dikkate değer farklılıklar vardır. 1969 yılında 3üncü sanayi devriminden sonra yaşanan teknolojik alandaki gelişmelere 1989 yılında günümüzün anlayışındaki internetin de bulunması eklenince, dünyadaki dijitalleşme süreci başlamıştır. Özel sektörün yanı sıra kamu sektöründe bu teknolojik gelişmelere paralel olarak yeniden yapılanma süreçleri hızlanmış ve birçok ülkede e-Devlet uygulamalarına yönelmiştir. 2003 yılında e-Dönüşüm Türkiye Projesi ile ülkemizde de e-Devlet uygulamaları kapsamında elektronik dönüşüm (e-dönüşüm) süreci başlamıştır. Türkiye’de e-Devlet uygulamalarının en yoğun olarak yaşandığı kurum Hazine ve Maliye Bakanlığı’nın olması nedeniyle de elektronik ortamda birçok muhasebe uygulamaları başlatılmıştır. Sözü edilen bu hizmetlerin temeli Gelir İdaresi Başkanlığı’nın (GİB) 1998’de uygulamaya koyduğu Vergi Dairesi Otomasyon Projesi’ne (VEDOP) dayanmaktadır.

Elektronik devlet uygulamalarının başladığı tarihten itibaren günümüze kadar Bakanlığın Gelir İdaresi Başkanlığı'nın sürdürdüğü çalışmalarını sonucunda günümüzde birçok muhasebe işlemleri internet ortamında gerçekleştirilmektedir. Bu muhasebe uygulamaları ile mükellefleri adına iş yapan mali müşavirlerin bu konularda elde ettikleri tecrübe ve sorunlarını dile getirmek adına tezimizin bu son bölümünde bir anket çalışması yapılacaktır. Muhasebe mesleğini icra eden Yeminli Mali Müşavirlerin dışındaki Mali müşavirler çalıştıkları iş yeri veya sundukları hizmet açısından “Bağımlı” ve “Bağımsız” olarak iki temel kategoriye ayrılırlar. Bağımsız olarak adlandırılan mali müşavirler, muhasebe bürosuna sahip olan mali müşavirleri anlatırken, bağımlı kavramı ise, bir firmada bu mesleği icra edenler diğer bir ifade ile, sadece bordrolu olarak çalışılan bir gerçek ya da tüzel kişiye ait beyannameleri imzalamaları mümkün olduğu meslek mensupları olarak tanımlanmaktadır. Tezimizdeki anket çalışması ise, İstanbul Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odasına kayıtlı olan bağımsız çalışan Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler arasında yapılmıştır.

4.2. Etik Kurul Onay Bilgisi

Bu araştırma için etik onay, İstanbul Gelişim Üniversitesi'nin Etik Kurulu'ndan 18.01.2023 tarih ve E-77366270-302.08.01-78823 sayılı olarak alınmıştır.

4.3. Literatür Taraması

Çınar ve Güney (2012) Erzurum ilinde 103 muhasebe meslek mensubuna yaptıkları 10 sorulu anketin verilerinin istatistiksel analizlerinde, frekans ve yüzde dağılımları, aritmetik ortalama, t testi ve varyans analizi kullanılmışlardır. Değerleme sonuçlarında ankete katılanlar arasında en önemli sorunun, Gelir idaresi sisteminden ve alt yapı eksikliğinden kaynaklanan erişim sorunu olduğunu tespit etmişlerdir.

Bayraktar ve Yıldırım (2017) Karabük ilindeki 122 muhasebe meslek mensubuna yapılan ankette elektronik belge sistemlerinin muhasebe meslek mensupları tarafından ne derecede kabullenildiğini belirlenmesi amacıyla hazırlanan anketteki 39 adet ifadenin güvenilirliğinin Cronbach's Alpha değeri 0,893 olarak buldukları çalışmalarında anket verileri frekans, yüzde, aritmetik ortalama, güvenilirlik katsayısı, normallik testi, korelasyon katsayısı, basit doğrusal regresyon

testi kullanılarak analiz etmişler ve elde edilen sonuçlar doğrultusunda ortaya koydukları hipotezlerin tamamı kabul görmüştür.

Çimen (2017) Tokat ilinde 136 serbest muhasebeci ve mali müşavir ile yapılan anket çalışmasında 20 adet ifadenin güvenilirlik katsayısı testi sonucunda Cronbach's Alpha değeri 0,776 olarak bulunduğu çalışmasında bulgulara Frekans Analizi, Faktör analizi, T testi ve ANOVA testi uygulamıştır. Elde edilen sonuçlara göre ankete katılanlar arasında en önemli sorunun, mevzuatın sıklıkla değişmesi ve bu değişimi düzenli olarak takip edemeyişleri ve mevzuatın karmaşık olmasından dolayı da ortak bir anlam çıkarmada güçlük çektikleridir.

Gönen ve Solak (2017) İzmir ilinde 162 bağımsız çalışan Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler uygulanan ankette 18 adet ifadenin güvenilirlik katsayısı testi sonucunda e-dönüşümde sistemsal hataların olduğu ve meslek mensuplarına ek maliyet getirmesine karşın Bakanlık ile mükellefin işlem maliyetlerini düşürdüklerini belirlemişlerdir.

Elçin vd., (2018) Türkiye genelinde 389 Serbest Muhasebeci Mali Müşavir üzerinde yapılan ankette Kaiser-Mayer-Olkin Uygunluk Testinden yararlanıldığı çalışmalarında, e-uygulamalara geçiş sürecinde iş yükü çok oluşu, sistemdeki eksiklikler ve altyapı ile eleman yetersizliği karşılan en önemli üç sorun olarak tespit etmişlerdir.

Karasioğlu ve Garip (2019) Karaman ilinde 128 tane muhasebe meslek mensubuna yapılan ankette e-dönüşümün muhasebe meslek mensuplarının iş yükü ve performansına yönelik 7 adet ifadenin güvenilirlik katsayısı testi sonucunda Cronbach's Alpha değeri 0,654, e-dönüşüm konusunda alt yapıya yönelik sorunların tespitine yönelik 5 adet ifadenin güvenilirlik katsayısı testi sonucunda SPSS Cronbach's Alpha değeri 0,637, e-dönüşümün konusunda maliyet ve eleman eksikliğine ilişkin 7 adet ifadenin güvenilirlik katsayısı testi sonucunda Cronbach's Alpha değeri 0,608 olarak buldukları çalışmalarında e-dönüşüm konusunda konuya hâkim eleman yetersizliğini, eğitimlerin Bakanlık ve meslek odaları tarafından düzenli olarak hem meslek mensuplarına hem de ilgilenen diğer kişilere periyodik olarak tekrarlanması gerekliliğini tespit etmişlerdir.

Bekci vd., (2020) Bursa ilinde 380 muhasebe meslek mensubuna uygulanan ankette 18 adet ifadenin güvenilirlik katsayısı testi sonucunda Cronbach's Alpha değeri 0,654 olarak hesaplanmışlardır. Demografik özelliklerinin yüzde ve frekans hipotezlerin ise One Way Anova testi ve independent sample t testi uyguladıkları çalışmalarında, toplam 7 hipotezden 3'ü kabul 4'ü ise reddedilmiştir. Sonuç olarak ildeki ankete katılanların demografik özelliklerine göre elektronik dönüşüm sürecindeki memnuniyetleri hakkında farklı sonuçlar elde etmişlerdir.

Deniz ve Güngör Tanç (2020) Hatay ilinde Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler odasına kayıtlı 208 mali müşavire yapılan ankette 47 adet güvenilirlik katsayısı testi sonucunda Cronbach's Alpha değeri 0,806 olarak hesaplanmışlardır. Demografik özelliklerine göre e-dönüşüm uygulamaları hakkındaki görüşlerinin farklılaşp farklılaşmadığının belirlenmesi amacıyla bağımsız örneklem için t testi ve bağımsız örneklem için tek faktörlü varyans analizi uyguladıkları çalışmalarında muhasebede e-dönüşüm ile ilgili en fazla sorun olarak algılanan konunun, müşteri işletmelerin dijital muhasebeye ilişkin bilgi düzeylerinin ve teknolojik altyapılarının yetersizliği olduğu sonucunu elde etmişlerdir.

Çıtak ve Baskan (2020) Kırıkkale ilinde Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler odasına kayıtlı 51 mali müşavire yapılan ankette 20 adet test sonucunda Cronbach's Alpha yöntemine göre ölçeğin güvenilirliğini yüzde 90 olarak buldukları çalışmalarında Kaiser-Meyer test istatistiği ve Barlett's testi ve soruların ortalamaları içinde Anova testi kullanmışlardır. Yapılan araştırma sonucunda ankete katılanların en önemli eksikliğini, konuyla ilgili yeterince eğitim almadıklarının tespit edilmesidir.

Uluslan ve Bozkurt (2021) Yozgat ilindeki 54 muhasebe meslek mensubuna yapılan ankette muhasebe meslek mensuplarının e-uygulamaların faydalılığını yönelik 12 adet ifadenin güvenilirlik katsayısı testi sonucunda Cronbach's Alpha değeri 0,849, Bakanlığın e-uygulamalarının değerlendirilmesine yönelik 8 adet ifadenin güvenilirlik katsayısı testi sonucunda Cronbach's Alpha değeri 0,742, e-uygulamalara ilişkin önerilere yönelik 3 adet ifadenin güvenilirlik katsayısı testi sonucunda Cronbach's Alpha değeri 0,723 olarak buldukları çalışmalarında anket verileri aritmetik ortalama, frekans analizi, tek yönlü Anova ve tek yönlü Manova analizleri kullanılarak analiz etmişler ve ayrıca, anlamlı farklılık bulunan hipotezlerde farkın kaynağını tespit etmek amacıyla Tukey testi kullanılmışlardır. Çalışmalarının sonucunda ankete katılanların

verdikleri cevaplar doğrultusunda e-uygulamaların faydalı olduğu durumlar olduğu gibi herhangi bir katkısının olmadığı durumların bulunduğu tespit edilmiştir.

Şeker ve Hoş (2021) Çorum ilinde bağımsız olarak görev yapan 95 Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin dijital muhasebe uygulamaları kullanımına ilişkin görüşlerini belirlemek amacıyla yapılan anketteki 14 ifadenin güvenilirliği Cronbach Alfa'nın 0,90 olarak buldukları çalışmalarında, Teknoloji Kabul Modeli ölçeğinden yararlanılarak elde edilen sonuçlara göre, dijital muhasebe uygulamalarına yönelik Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin algıladıkları faydanın, kullanma niyeti üzerinde pozitif bir etkisinin olduğu ancak bunun istatistiksel olarak anlamlı olmadığı belirlenmiştir.

Tuğay ve Güler (2021) Isparta ilinde 10 meslek mensubu ile yaptıkları 6'sı demografik olmak üzere toplam 19 soru üzerinden yüz yüze görüşmelerden elde ettikleri verileri içerik analiz yöntemi ile incelemeleri sonucunda, e-dönüşüm sürecinin çevreci bir yaklaşımı içerdiği ve devlet ile mükellefler arasında teknik alt yapı ve bilgi eksikliği gibi temel bazı sorunların giderildiği takdirde önemli bir uygulama olacağı görüşünü katılımcılardan elde etmişlerdir.

Eş ve Atasoy, (2022) Ankara ilinde 403 meslek mensuplarına 15 sorudan oluşan anketi, e-dönüşüm bilgi ve uyum düzeyleri, e-dönüşüm hakkında memnuniyet düzeyleri ve dijitalleşmeden kaynaklı kaygı düzeyleri olmak üzere 3 farklı kısımda incelemişlerdir. Yapılan incelemede bu üç kısmı demografik özelliklerine göre t testi Anova testi ve regresyon analizi kullanılarak yaptıkları değerlendirmelerinin sonucunda, e-dönüşüm bilgi ve uyum düzeyinin e-dönüşüm hakkında memnuniyet düzeyine pozitif ve dijitalleşmeden kaynaklı kaygı düzeyine negatif yönde anlamlı etkisi olduğunu diğer bir deyişle, muhasebe meslek mensuplarının dijitalleşme hakkındaki bilgi ve uyum düzeyi arttıkça dijitalleşme hakkındaki memnuniyetleri artmakta ve dijitalleşmeden kaynaklanan kaygıları azalmakta olduğunu tespit etmişlerdir.

Mert vd., (2022) İstanbul ilinde 176 Serbest Muhasebeci Mali Müşavir meslek mensubu üzerinde yapılan dijital teknoloji gelişimi ve muhasebe uygulamalarına etkileri ile ilgili anketten elde edilen bulguların sonuçlarına göre katılımcıların, dijitalleşmenin zaman tasarrufu ve muhasebe mesleğine fayda sağlayacağını bu

nedenle de, gelişmeleri yakından takip ettiklerine dair görüş bildirdiklerini tespit etmişlerdir.

Uzun vd., (2022) Şırnak ilinde 69 muhasebe meslek elemanlarına yaptıkları ankette 18 adet ifadenin güvenilirlik katsayısı testi sonucunda Cronbach's Alpha değeri 0,816 olarak buldukları çalışmalarındaki verileri, temel frekans analizi, normallik testi analizi, güvenilirlik analizi ve hipotezlere yönelik analizler yapılarak test etmişlerdir. Elde edilen sonuçlara göre yapılan tüm hipotezler reddedilmiş olsa da bazı ifadelere verilen cevaplar arasında anlamlı farklılıkların olduğunu tespit etmişlerdir.

4.4. Araştırmanın Amacı

Gerek bir işletmelerde gerekse bağımsız olarak kendi ofislerinde çalışan muhasebe çalışanları son 30 yılda dünyada ve ülkemizde yaşanan bu gelişmelerin paralelinde hem mevzuat olarak hem de geliştirilen teknolojilerden dolayı diğer departmanlarda çalışanlara göre çok daha önce etkilenmişlerdir. Özellikle son 5 yılda Gelir İdaresi Başkanlığı'nın zorunlu olarak uygulama kriterlerinde yarattığı kapsam artışlarından dolayı, muhasebede elektronik uygulamalarında, daha fazla mükellefin katılımının gerçekleştiği sürece geçilmiştir. Faaliyetlerin bilgisayar tabanlı ortamlarda yürütülmesi, sonuçlarının alınarak elektronik olarak belgelerde saklanması ve ayrıca usulsüz işlemlerin önüne geçilebilmesi hedeflendiği bütün bu sürecin tam merkezinde bulunan İstanbul Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odasına kayıtlı olan ve bağımsız olarak çalışan Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlere yapılan bu anket çalışmasının amacı; elektronik muhasebe uygulamaları konulardaki fikirlerini almak ve bu elektronik uygulamaların nereye evrileceği konusunda görüşlerini belirlemektir.

Araştırma sonucunda ise muhasebe meslek mensuplarının e-dönüşüm sürecine ilişkin bulgular, yaş ve mesleki tecrübe açısından farklılık gösterip göstermediği araştırılacaktır. Araştırmanın amacına ulaşabilmek için aşağıdaki beş grupta yer alan soruların cevapları araştırılacaktır. Bu beş grup aşağıda verilmiştir.

- SMMM'lerin elektronik muhasebe uygulamalarının eğitimlerinin değerlendirilmesi,
- SMMM'lerin elektronik muhasebe uygulamalarının işleyişinin değerlendirilmesi,

- SMMM'lerin Gelir İdaresi Başkanlığı'nın dijital uygulamalarının değerlendirilmesi,
- SMMM'lerin elektronik muhasebe uygulamalarının büro faaliyetlerine etkisi,
- SMMM'lerin elektronik muhasebe uygulamalarının mesleğe etkisi.

4.5. Araştırmanın Ana Kütlesi

Çalışmanın veri kaynağı olarak, araştırmada kullanılacak temel araştırma metodolojisi ankettir. Sadece İstanbul İlinde yapılacak olan yüz yüze anket çalışması üzerinden şayet örneklem büyüklüğüne ulaşılmazsa web anket çalışması ile belirlenen sayıya ulaşılması sağlanacaktır. İstanbul ilinde Şubat 2022 sonu itibariyle 46.450 Serbest Muhasebeci Mali Müşavir meslek mensubu bulunmaktadır. Bunun 16.941 kişi ise bağımsız olarak mesleki faaliyetlerini sürdürmektedir. Anket çalışmasında 16.941 kişiden oluşan listeden rassal olarak çekilecek örneklemin büyüklüğü aşağıda verilen formül kullanılarak yaklaşık olarak 375 kişi olarak öngörülmüştür. Kullanılan örnekleme Yöntemi “Basit Rassal Örnekleme”dir. $N=16941$ kişiden oluşan listeden rassal olarak çekilecek örneklemin büyüklüğü formül kullanılarak hesaplanmıştır (Small Sample Techniques, 1960, s. 99).

$$s = X^2 NP(1 - P) \div d^2 (N - 1) + X^2 P(1 - P).$$

s = Gerekli örnek boyutu.

X^2 = İstenilen güven düzeyinde (3.841) 1 serbestlik derecesi için Ki-Karenin tablo değeri.

N = Anakütle büyüklüğü.

P = Anakütle oranı (maksimum örneklem büyüklüğünü sağlayacağı için 0,50 olduğu varsayılır).

d = orantı (.05) olarak ifade edilen doğruluk derecesi.

$$\frac{3,841 * 16941(0,50) * (0,50)}{(0,05)^2 * (16941 - 1) + 3,841(0,50) * (0,50)} = \frac{16267,59}{42,35 + 0,96025} = \frac{16267,59}{43,31} = 375,61$$

Çalışmada yapılacak olan yüz yüze anket çalışmasında kabul edilebilir örneklem büyüklüğü ise 375 kişi olacaktır. Çalışma kapsamında elde edilen örneklem sayısı olan 375 Anakütle için % 5 hata payı ile kabul edilebilir nitelikte bir örneklem olduğu görülmektedir. Ancak 24 anket eksik doldurulmuş olup çalışmanın güvenilirliğini

etkileyeceği için analiz dışı bırakılmıştır. Bu nedenle toplam 351 anket çalışmaya dâhil edilmiştir.

4.6. Araştırmanın Kısıtları

Çalışmamızın verileri, sadece İstanbul ilinde bağımsız olarak çalışan Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler meslek mensuplarına uygulanmıştır. Bu durum aynı zamanda çalışmamızın da kısıtını oluşturmaktadır. İstanbul ilinin tercih edilmesinin nedeni ise, Türkiye'nin nüfus açısından en büyük il oluşu, ekonomik potansiyeli, gayri safi milli hasılda en yük payı alması ve Bakanlığın e-dönüşüm sürecinde e-dönüşümü kullanan mükellef sayısının en fazla olmasından dolayıdır.

4.7. Araştırmanın Yöntemi ve Tekniği

Çalışma için kullanılan anket formunun oluşturulmasında; Bekci vd., 2020, Çınar ve Güney 2012, Deniz ve Güngür Tanç 2020, Gönen ve Solak 2017, Karasioğlu ve Garip 2019, Şeker ve Hoş 2021, Tuğay ve Güler 2021 ve Ulusan ve Bozkurt 2021 tarafından yapılan çalışmalardan ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ile yapılan mülakatlar sonucu edinilen bilgilerden yararlanılmıştır. Kantitatif araştırma yöntemlerinden;

- a) Yüz yüze anket yöntemi veya yeterli örneklem büyüklüğüne ulaşılmazsa web tabanlı online anket yöntemi kullanılacaktır.
- b) Her iki yönteme göre sahadan dönen ve değerlendirmeye alınan anketlerin benzer özellikte ve güvenilir olup olmadıkları ve birimlerin aynı ana kütleden gelip gelmediği istatistiksel testlere tabi tutularak (bağımsız örneklem t testi, güvenilirlik testleri vb.) test edilecektir. Uygun olmayan anketler değerlendirme dışı bırakılacaktır.

Anket demografik bilgiler ve 5'li likert ölçeğine göre hazırlanmış sorulardan oluşmaktadır. Ölçekte sayısal değerler 1 Kesinlikle Katılmıyorum, 2 Katılmıyorum, 3 Kararsızım, 4 Katılıyorum, 5 Kesinlikle Katılıyorum olarak belirlenmiştir. Anket verilerinin analizi için SPSS 25 paket programı kullanılmıştır. Ölçek güvenilirliği ise SPSS "Cronbach's Alpha" değerine göre belirlenmiştir. Cronbach alfa likert tipli ölçeklerde sıklıkla kullanılmaktadır. Cronbach alpha aşağıdaki gibi ifade edilmektedir:

$0 < R^2 < 0.40$ ise güvenilir değil

$0.40 < R^2 < 0.60$ ise düşük güvenilirlikte

0.60 < R2 < 0.80 ise oldukça güvenilir

0.80 < R2 < 1.00 ise yüksek güvenilirlikte bir ölçek olduğunu göstermektedir (Yıldız ve Uzunsakal, 2018, s.19). Anket Cronbach alpha analizi ile test edilmiş ve sonuç aşağıdaki Tablo 20’de verilmiştir.

Tablo 20. Araştırma verilerinin güvenilirlik analizi

Cronbach’s Alpha	N of Items (Madde sayısı)
,821	27

Elektronik muhasebe uygulamalarına yönelik 27 maddelik ölçeğin Cronbach alpha güvenilirliği % 82,1 bulunmuştur. Bu güvenilirlik değerinin oldukça yeterli olduğu görülmektedir. Diğer bir deyişle maddelerin güvenilirliği oldukça yüksektir.

4.8. Araştırma Verilerinin Analizi

Bu başlık altında araştırmanın sorularından elde edilen frekans ve yüzde dağılımları ve çapraz tabloların analizleri yapılmıştır. Nitel değişkenler arasındaki ilişkileri ortaya koyan çapraz tablo analizleriyle elde edilen sonuçların değerlendirilmesinde SPSS 24 paket programı kullanılmıştır. Ayrıca, uygulama ve istatistiksel analizler aşağıdaki sürece uygun olarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın Tutarlılığı ve Güvenirliği: Anket bazlı çalışmalarda, “Katılıyorum, Katılmıyorum, vs.,” gibi dereceli ölçeklere dayalı soruların, doğrudan iç tutarlılığının olup olmadığı, dolaylı yoldan ise güvenirliliğin belirlenmesinde “Cronbach’s Alpha” yöntemi kullanılmıştır. Böylelikle araştırmada kullanılan anket sorularının etkin olup olmadığı ve katılımcıların uygunluğu konusu test edilmiştir. Uygun olduğu varsayımında; bağımlı ve bağımsız değişkenlere yönelik Ki-Kare testi ile ilişkiler açıklanmaya çalışılmıştır. Ki-Kare testi uygulanabilmesi için hücre içi teorik frekansların 5 ve 5 den büyük olması süreklilik varsayımını sağladığından yeni meslek değişkeni belirlenerek ölçek yapısı daraltılmıştır.

4.9. Araştırmanın Bulguları

Bu kısımda anket çalışmamızın bulguları verilecektir. Aşağıdaki Tablo 21’de yapılan anketteki meslek mensuplarının demografik özellikleri verilmiştir.

Tablo 21. Ankete katılan meslek mensuplarının demografik özellikler

Demografik Bilgiler		Frekans	Oran (%)
Cinsiyet	Kadın	137	39,0
	Erkek	214	61,0
Yaş	25-30	13	3,7
	31-40	84	23,9
	41-50	157	44,7
	51-60	62	17,7
	61 ve üstü	35	10,0
Eğitim Durumu	Lisans mezunu	247	70,4
	Yüksek Lisans mezunu / Devam ediyorum	100	28,5
	Doktora mezunu / Devam Ediyorum	4	1,1
Mesleki Deneyim	1-5 yıl	8	2,3
	6-10 yıl	58	16,5
	11-15 yıl	70	19,9
	16-20 yıl	68	19,4
	21-25 yıl	113	32,2
	26 yıl ve üstü	34	9,7

Ankete katılan 351 bağımsız çalışan serbest muhasebeci mali müşavirlerden 137 (% 39)'si kadın, 214 (% 61)'ü erkektir. Yaş olarak; 13 (% 3,7)'ü 25-30 yaşları, 84 (% 23,9)'ü 31-40 yaşları, 157 (% 44,7)'si 41-50 yaşları, 62 (% 17,7)'si 51-60 yaşları arasında olup, 35 (% 10)'i de 61 yaş ve üzerindedir.

Ankete katılanlardan, 247 (% 70,4)'ü lisans mezunu, 100 (% 28,5)'ü yüksek lisans mezunu veya yüksek lisansa devam etmekte olup, 4 (% 1,1) kişi doktora mezunu veya doktora devam etmektedir.

Ankete katılanlardan yine 8 (% 2,3)'i 1-5 yıl arası, 58 (% 16,5)'i 6-10 yıl arası, 70 (% 19,9)'i 11-15 yıl arası, 68 (% 19,4)'i 16-20 yıl arası, 113 (% 32,2)'ü 21-25 yıl arası ve 34 (% 9,7)'ü de 26 yıl ve üstü görev yapmaktadır.

Demografik özelliklerin dışında sorulan elektronik muhasebe süreci ile ilgili dâhil olma durumu Tablo 22'de ve konuyla ilgili alınan eğitimlerle ilgili verilen cevaplar Tablo 23'de ve meslek mensuplarının mükelleflerine platform önerisi ile ilgili soruya verilen cevaplarda Tablo 24'de verilmiştir.

Tablo 22. Meslek mensuplarının e-muhasebe sürecine dâhil olma durumu

Demografik Bilgiler		Frekans	Oran (%)
Yasal Zorunluluk Olmasaydı E- Belge Veya E-Defter Uygulamalarını Gönüllü Olarak Kullanır Mıydınız?	Evet	239	68,1
	Hayır	58	16,5
	Kararsızım	54	15,4

Yasal zorunluluk dışında gönüllü olarak elektronik muhasebe uygulamalarına geçiş yapar mıydınız ile ilgili olan soruya, 239 (% 68,1)'u "Evet", 58 (% 16,5)'i "Hayır" ve 54 (15,4)'ü de "Kararsız" olduklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 23. Meslek mensuplarının e-muhasebe sürecindeki eğitimleri

Demografik Bilgiler		Frekans	Oran (%)
e-Muhasebe Süreci ve İşlemlerine Yönelik Seminer/Eğitim Katılım Sayısı	Hiç Katılmadım	50	14,2
	1-3	118	33,6
	4-7	67	19,1
	8-11	42	12,0
	12 ve Üstü	74	21,1
Elektronik Muhasebe Uygulamaları İle İlgili Eğitim İhtiyacının Nereden Temin Edildiği	Kayıtlı Olduğunuz Oda	180	51,3
	Kullanılan Programın Firma Eğitimleri	90	25,6
	Hazine ve Maliye Bakanlığının Yayınladığı Rehberlerden ve	32	9,1
	Duyurulardan	32	9,1
	TÜRMOB'tan	8	2,3
Özel Eğitim Kurumlardan	9	2,9	
Mesleki Derneklerden			

Elektronik muhasebe süreci ve işlemlerine yönelik yapılan eğitimlere katılım sayısı olarak ankete katılanlardan 50 (% 14,2)'sinin bu tip eğitimlere hiç katılmadığı, 118 (% 33,6)'inin 1 ila 3 arasında katıldığı, 67 (% 19,1)'sinin 4 ila 7 arasında katıldığı, 42 (% 12)'sinin 8 ila 11 arasında katıldığı, 74 (% 21,1)'ünün ise 12 ve üzeri bu tip eğitimlere katıldığı belirlenmiştir.

Elektronik muhasebe uygulamaları ile ilgili eğitim ve bilgilenme ihtiyacının nereden temin edildiği ile ilgili soruya ise, ankete katılanlardan 180 (% 51,3)'i kayıtlı olduğu odadan yani İstanbul Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odasından, 90 (% 25,6)'ı kullanılan programın firma eğitimlerinden, 32 (% 9,1)'si Bakanlığın yayınladığı rehberlerden ve duyurulardan, yine 32 (% 9,1)'si Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği'nden (TÜRMOB), 8 (% 2,3)'i özel eğitim kurumlardan ve 9 (% 2,9)'u da mesleki derneklerden eğitim aldıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 24. Meslek mensuplarının mükelleflerine platform önerisi

Demografik Bilgiler		Frekans	Oran (%)
Mükelleflere E-Belge Oluşturma Platformundan Hangisini Öneriyorsunuz	GİB Portal	23	6,6
	Doğrudan Entegrasyon	14	4,0
	Özel Entegratör	163	46,4
	GİB Portal ve Özel Entegratör	101	28,8
	Hepsi	50	14,2

Elektronik muhasebe uygulamaları ile ilgili meslek mensuplarının kendi mükelleflere e-Belge oluşturma platformundan hangisini öneriyorsunuz ile ilgili soruya da, 23 (% 6,6)'ü Gelir İdaresi Başkanlığı (GİB) Portal, 14 (% 4)'ü Doğrudan Entegrasyon, 163 (% 46,4)'ü Özel Entegratör, 101 (% 28,8)'i GİB Portal ve Özel Entegratör ve 50 (% 14,2)'si de hepsi olarak cevaplamışlardır.

Anketin ikinci bölümü beşli likert tipi ölçek şeklindedir ve 5 kısımdan oluşmaktadır. Anketin ilk kısımda elektronik muhasebe uygulamalarının eğitimlerinin değerlendirilmesi ile ilgili katılımcıların görüşleri Tablo 25'de, ikinci kısımda elektronik muhasebe uygulamalarının işleyişinin değerlendirilmesi ile ilgili katılımcıların görüşleri Tablo 26'da, üçüncü kısımda Gelir İdaresi Başkanlığı'nın dijital uygulamalarının değerlendirilmesi ile ilgili katılımcıların görüşleri Tablo 27'de, dördüncü kısımda elektronik muhasebe uygulamalarının büro faaliyetlerine etkisi ile ilgili katılımcıların değerlendirmeleri Tablo 28'da ve son kısımda ise elektronik muhasebe uygulamalarının muhasebe mesleğe etkisi ile ilgili katılımcıların değerlendirmeleri Tablo 29'da yer almaktadır.

Tablo 25. Elektronik muhasebe uygulamalarının eğitimlerinin değerlendirilmesi

İFADELER		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalamalar
1) Kayıtlı olduğunuz Oda'nın e-uygulamalar konusundaki eğitimleri yeterlidir.	Frekans	23	29	93	116	90	3,63
	%	6,6	8,3	26,5	33,0	25,6	
2) Eğitim almadan e-Defter ve e-Belge sistemlerini kolayca kullanabilirim.	Frekans	86	71	79	72	43	2,76
	%	24,5	20,2	22,5	20,5	12,3	
3) E-uygulamaların kullanımı konusunda GİB tarafından yapılan bilgilendirmeler ve dokümanlar yeterlidir.	Frekans	110	76	93	47	25	2,43
	%	31,3	21,7	26,5	13,4	7,1	

Tablo 25’de yer alan elektronik muhasebe uygulamalarının eğitimlerinin değerlendirilmesi ile ilgili görüşlerini içeren ifadeler verilen cevapların ortalaması 2,94’dür. Meslek mensupları almış oldukları eğitimlerden ve bu konudaki doküman ve bilgilendirmelerden dolayı görüşleri nispeten olumludur. Almış oldukları eğitimlerden en çok memnun oldukları kurum ise, toplamda % 58,6 ile kayıtlı oldukları yani İstanbul Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odasından aldıkları eğitimlerdir. Eğitim almadan e-Defter ve e-Belge sistemlerini kolayca kullanabilirim ile ilgili soruda tablodan da anlaşılacağı üzere çoğunluğun görüşü bir eğitim gerekli olduğu konusundadır. Katılımcıların eğitim konusunda en az memnun oldukları konu ise, Gelir İdaresi Başkanlığı’nın çıkarttığı doküman ve belgelerin beklendiği tam da karşılayamadığıdır.

Tablo 26. Elektronik muhasebe uygulamalarının işleyişinin değerlendirilmesi

İFADELER		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalamalar
4) e-Muhasebe uygulamalarında belge ve defterlerin saklanması hizmetini veren özel entegratör firmaları güvenlidir.	Frekans %	9 2,6	23 6,6	140 39,9	114 32,5	65 18,5	3,58
5) e-Muhasebe uygulamaları sahte belge kullanımını azaltmıştır.	Frekans %	35 10,0	39 11,1	64 18,2	114 32,5	99 28,2	3,58
6) e-Muhasebe uygulamaları çok sık değişiklikler yapıyor.	Frekans %	11 3,1	28 8,0	78 22,2	95 27,1	139 39,6	3,92
7) e-Muhasebe uygulamaları mevzuata uyumu arttırır.	Frekans %	14 4,0	19 5,4	62 17,7	139 39,6	117 33,3	3,93
8) e-Muhasebe uygulamalar ile vergi denetimi süreçlerinde yaşanan zorluklar ve gecikmeler ortadan kalkmıştır.	Frekans %	32 9,1	35 10,0	98 27,9	115 32,8	71 20,2	3,45

Tablo 26’da yer alan elektronik muhasebe uygulamalarının işleyişinin değerlendirilmesi ile ilgili görüşlerini içeren ifadeler verilen cevapların ortalaması 3,69’dur. Tablodan anlaşılacağı üzere meslek mensuplarının bu kapsamda sorulan sorulara verdikleri cevaplar itibariyle tüm anketteki mevcut kısımlar arasında en yüksek olumlu ortalamaya sahip görüş olarak şekillenmiştir. Elektronik muhasebe uygulamalarında belge ve defterlerin saklanması hizmetini veren özel entegratör firmalarının güvenli olup olmadığı konusunda kararsızların sayısı (Frekans 140 % 39,9) fazla olsa da, ankete katılan 351 kişiden 213 (% 60,7)’ü elektronik muhasebe uygulamalarının sahte belge kullanımını azalttığı yönde görüş bildirmiştir. Elektronik

muhasabe uygulamaları ile ilgili olarak çok sık değişikliklerin yapıldığı ve elektronik muhasabe uygulamalarının mevzuata uyumu arttırdığı konusunda ankete katılanların bakış açılarının ise, olumlu olduğunu söyleyebiliriz. Bu kısımdaki son soru olan elektronik muhasabe uygulamaların sonucunda vergi denetimi süreçlerinde yaşanan zorluklar ve gecikmelerin ortadan kalktığı görüşüne katılmayanların toplamının 67 (% 19) kişi olduğu tespit edilmiştir. Bu kısım arasında yer alan elektronik muhasabe uygulamalarında belge ve defterlerin saklanması hizmetini veren özel entegratör firmaları güvenlidir ifadesi tüm anket çalışması içinde % 39,9 ile 140 kişinin kararsız kaldığı en önemli soru olmuştur.

Tablo 27. GİB'in dijital uygulamalarının değerlendirilmesi

İFADELER		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalamalar
9) e-Muhasebe uygulamaları ile ilgili sorunlarda GİB'le iletişim kurmakta sıkıntı yaşanmamaktadır.	Frekans %	101 28,8	55 15,7	74 21,1	68 19,4	53 15,1	2,76
10) e-Muhasebe ile ilgili sorunlarda GİB'in geri dönüşümleri çözüm odaklıdır.	Frekans %	76 21,7	74 21,1	113 32,2	62 17,7	26 7,4	2,68
11) e-Muhasebe ile ilgili yaşanan sorunlar karşısında GİB'in verdiği teknik destek yeterlidir.	Frekans %	120 34,2	86 24,5	88 25,1	47 13,4	10 2,8	2,26
12) e-uygulamaların kullanımı sırasında JAVA uygulamaları ile ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır.	Frekans %	21 6,0	26 7,4	42 12,0	74 21,1	188 53,6	4,09
13) E-uygulamaların kullanımı sırasında GİB'in web sitesinden kaynaklanan sorunlarla karşılaşmaktadır.	Frekans %	25 7,1	17 4,8	31 8,8	101 28,8	177 50,4	4,11
14) E-uygulamaların kullanımı sırasında e-İmza veya mobil imza ile ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır.	Frekans %	12 3,4	35 10,0	57 16,2	90 25,6	157 44,7	3,98
15) E-Tahsilat uygulamasında kamu bankalarının tahsilata aracı olması doğrudur.	Frekans %	107 30,5	37 10,5	74 21,1	59 16,8	74 21,1	2,87
16) Muhasebe defter ve belgelerdeki kişisel ve ticari bilgilerin özel entegratörler tarafından bilinmesi gizlilik ve güvenlik kaybına yol açmaktadır.	Frekans %	40 11,4	57 16,2	120 34,2	79 22,5	55 15,7	3,15

Tablo 27'de de görüldüğü üzere GİB'in dijital uygulamalarının değerlendirilmesi ortalaması 3,23 seviyesinde olduğu görülmektedir. Tablodan anlaşılacağı üzere meslek mensuplarının GİB'in dijital uygulamalarından memnuniyetleri düşüktür. Ankete katılan 351 kişiden 278 (% 79,2)'i elektronik uygulamaların kullanımı sırasında GİB'in

web sitesinden kaynaklanan sorunlarla karşılaştırılması ile ilgili soruya katılıyorum yönünde cevap verilmesi sonucu, bu kısım içinde yer alan tüm sorular arasında 4,11 ortalama en yüksek olumsuz seviyeye sahiptir. Bu soruyu 4,09 ortalama ile elektronik uygulamaların kullanımı sırasında JAVA uygulamaları ile ilgili sorunlarla karşılaşılmaktadır sorusuna verilen cevaplar izlemektedir. Görüldüğü üzere internet ortamında uygulama sırasında yaşanan sorunlar, meslek mensuplarının en çok olumsuz yönde görüş bildirdiği konular arasında yer almaktadır. Elektronik muhasebe ile ilgili yaşanan sorunlar karşısında GİB'in verdiği teknik desteğin yeterlidir ifadesi ise 2.26 (yaklaşık 2 katılmıyorum) seviyesi ile en düşük ortalamaya sahiptir.

Tablo 28. Elektronik muhasebe uygulamalarının büro faaliyetlerine etkisi

İFADELER		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalamalar
17) e-Muhasebe uygulamalarının kendinize ve ailenize daha fazla zaman ayırmaya yardımcı olmuştur.	Frekans %	95 27,1	60 17,1	90 25,6	68 19,4	38 10,8	2,70
18) e-Muhasebe uygulamaları müşteri ilişkilerini olumlu yönde geliştirmiştir.	Frekans %	48 13,7	51 14,5	99 28,2	109 31,1	44 15,5	3,14
19) e-Muhasebe uygulamaları sonucunda bürolarımızda bilgi ve iletişim teknolojilerine hâkim daha kalifiyeli personele olan ihtiyacınız artmıştır.	Frekans %	8 2,3	9 2,6	28 8,0	138 39,3	168 47,9	4,78
20) e-Muhasebe uygulamaları büromdaki iş yükünü azaltmıştır.	Frekans %	85 24,2	55 15,7	81 23,1	80 22,8	50 14,2	2,87

Tablo 28'de yer alan elektronik muhasebe uygulamalarının büro faaliyetlerine etkisi değerlendirilmesi ile ilgili görüşlerini içeren ifadeler verilen cevapların ortalaması 3.37'dir. Tablodan anlaşılacağı üzere elektronik muhasebe uygulamalarının kendinize ve ailenize daha fazla zaman ayırmaya yardımcı olmuştur ifadesi 2.70 ile bu kısmın en düşük ortalamasına sahiptir. Elektronik muhasebe uygulamaları sonucunda bürolarımızda bilgi ve iletişim teknolojilerine hâkim daha kalifiyeli personele olan ihtiyacınız artmıştır ifadesi hem bu kısmın hem de tüm anketteki sorular arasında 4.78 (Kesinlikle Katılıyorum görüşüne yakın) ile en yüksek ortalamaya sahiptir. 306 meslek mensubunun % 87,2 oranında katıldığı bu soru, gelecekteki muhasebe mesleğinde teknolojik gelişmelere dayalı uygulamaların daha da artacağı ve bu durumda söz

konusu uygulamalara yatkın kişilere olan ihtiyacın önemli bir noktaya geleceği görüşünü savunmaktadır.

Tablo 29. Elektronik muhasebe uygulamalarının muhasebe mesleğine etkisi

İFADELER		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalamalar
21) Dijital dönüşüm ile birlikte değişmekte olan muhasebe mesleğinin önemi gelecek dönemlerde daha da artacaktır.	Frekans %	22 6,3	20 5,7	51 14,5	103 29,3	155 44,2	3,99
22) e-Muhasebe uygulamalarından dolayı mesleğe olan ilgi ve istek artmaktadır.	Frekans %	65 18,5	53 15,1	118 33,6	62 17,7	53 15,1	2,96
23) Muhasebe mesleğindeki e-dönüşümün tahsilat sorununuzun çözümüne katkı sağlamıştır.	Frekans %	121 34,5	73 20,8	97 27,6	34 9,7	26 7,4	2,35
24) e-Muhasebe uygulamalarından dolayı Kamu kurumlarının mesleğe bakış açılarında olumlu değişimler olmuştur.	Frekans %	83 23,6	47 13,4	102 29,1	80 22,8	39 11,1	2,84
25) e-Muhasebe uygulamaları muhasebe mesleğinin geleceğindeki iş yapma biçimini ve şeklini değiştirecektir.	Frekans %	6 1,7	6 1,7	47 13,4	114 32,5	178 50,7	4,29
26) e-Muhasebe uygulamaları müşterilerinizin vergisel yükümlülükleriyle ilgili konularda bilinçlenmesine olumlu katkı sağlamıştır.	Frekans %	35 10,0	45 12,8	100 28,5	116 33,0	55 15,7	3,32
27) e-Muhasebe uygulamaları muhasebe mesleğindeki haksız rekabeti önleyebilecek araçlardan biridir.	Frekans %	81 23,1	54 15,4	91 25,9	83 23,6	42 12,0	2,86

Tablo 29’da yer alan elektronik muhasebe uygulamalarının muhasebe mesleğe etkisinin değerlendirilmesi ile ilgili görüşlerini içeren ifadelerle verilen cevapların ortalaması 3.23’dür. Tablodan anlaşılacağı üzere katılımcıların % 55,3’ü (% 34,5 + % 20,8) muhasebe mesleğindeki elektronik dönüşümün tahsilat sorununuzun çözümüne katkı sağlamıştır ifadesine olumsuz görüş vermiştir. Yine katılımcıların % 83,2’si (% 35,2 + % 50,7) elektronik muhasebe uygulamaları muhasebe mesleğinin geleceğindeki iş yapma biçimini ve şeklini değiştirecek ifadesine 4.29 ortalama ile katıldıkları gözlemlenmiştir.

4.10. Çapraz Tablo Analizi ve Ki-Kare Testi

4.10.1. Yeni Meslek Deneyim Gruplarına Göre

Çapraz tabloların oluşturulmasında demografik özelliklerden sadece mesleki deneyim değişkeni kullanılacaktır. Sadece mesleki deneyim grubunun seçilmesinin

nedeni ise; hemen hemen son on yılda GİB tarafından geliştirilen elektronik muhasebe uygulamalarının mesleki deneyime göre internet ortamında kullanımlarına olan yaklaşımlarını ve görüşlerinin inceleyebilmektir. Bu nedenle, mesleki deneyim değişkeninin ölçek yapısı istatistik analizleri daha etkin kullanabilmek adına daraltılmıştır. Burada amaç oluşturulan üç yeni mesleki deneyim grubu ile bir çapraz tablonun oluşturulması ve yorumlanmasıdır. Daraltılan yeni mesleki deneyim grubu aşağıdaki Tablo 30’da verilmiştir.

Tablo 30. Daraltılan yeni mesleki deneyim grubu tablosu

Demografik özellikler	Meslekteki Deneyim	Yeni Mesleki Deneyim (YMESLEK)
Mesleki Deneyim	1-5 yıl 6-10 yıl 11-15 yıl 16-20 yıl 21-25 yıl 26 yıl ve üstü	1-15 Yıl 16-25 Yıl 26 Yıl ve Üstü

Kaynak: SPSS programından yazar tarafından üretilmiştir.

Yukarıdaki yeni ölçek yapısı üzerinden oluşturulacak çapraz tablolar ile atanmış olan grupların anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını test edebilmek amacıyla yorumlanacaktır. Seçilen bu soruların ortak özelliği ise, yeni mesleki deneyim gruplarına göre ifadeler arasında pearson Ki-Kare testine göre anlamlı bir farklılığın olduğu sorulardan oluşmasıdır. Seçilen çapraz tablo analizlerinin tümünün hücre içi teorik frekansları 5 değerinden büyüktür. Seçilen bu sorular aşağıdaki Tablo 31’de verilmiştir.

Tablo 31. Çapraz tablosu oluşturulacak sorular

Anketteki Sorusu Numarası	İlgili Soru
(2)	Eğitim almadan e-Defter ve e-Belge sistemlerini kolayca kullanabilirim.
(14)	E-uygulamaların kullanımı sırasında e-İmza veya mobil imza ile ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır.
(18)	e-Muhasebe uygulamaları müşteri ilişkilerini olumlu yönde geliştirmiştir.
(20)	e-Muhasebe uygulamaları büromdaki iş yükünü azaltmıştır.
(25)	e-Muhasebe uygulamaları muhasebe mesleğinin geleceğindeki iş yapma biçimini ve şeklini değiştirecektir.

4.10.1.1. Eğitim almadan e-Defter ve e-Belge Sistemlerini Kolayca Kullanabilirim

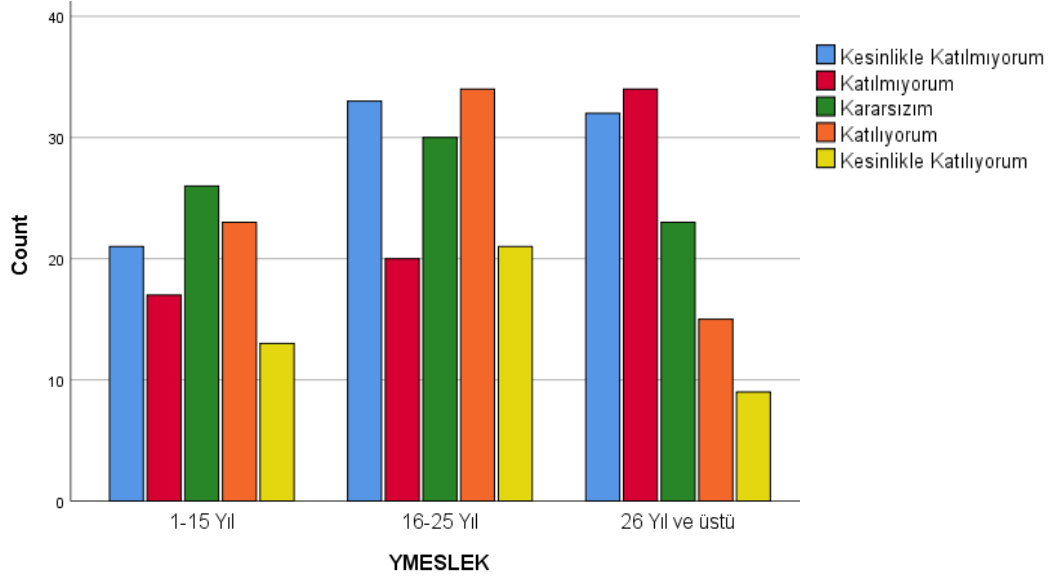
Ankette 2'inci soru olarak yer alan "Eğitim almadan e-Defter ve e-Belge sistemlerini kolayca kullanabilirim" sorusu, elektronik muhasebe uygulamalarının eğitimlerinin değerlendirilmesi başlıklı kısımda sorulmuştur. Aşağıdaki Tablo 32'de yeni mesleki deneyime grubuna göre oluşturulan çapraz tablo yer almaktadır.

Tablo 32. Yeni mesleki deneyim grubuna göre soru 2'nin çapraz tablosu

2) Eğitim almadan e-Defter ve e-Belge sistemlerini kolayca kullanabilirim			1	2	3	4	5	Toplam
YMESLEK	1-15 Yıl	Frekans	21	17	26	23	13	100
		Yüzde	6,0%	4,8%	7,4%	6,6%	3,7%	28,5%
	16-25 Yıl	Frekans	33	20	30	34	21	138
		Yüzde	9,4%	5,7%	8,5%	9,7%	6,0%	39,3%
	26 Yıl ve üstü	Frekans	32	34	23	15	9	113
		Yüzde	9,1%	9,7%	6,6%	4,3%	2,6%	32,2%
Toplam		Frekans	86	71	79	72	43	351
		Yüzde	24,5%	20,2%	22,5%	20,5%	12,3%	100,0%

Kaynak: SPSS programından yazar tarafından üretilmiştir.

Tablo 32'ye göre, eğitim almadan e-Defter ve e-Belge sistemlerini kolayca kullanabilirim ile ilgili soruya, kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorumun toplamı olan %44,7 oranında katılımcılardan olumsuz cevap alınmıştır. Eğitim almadan bu uygulamaları kullanamayacağını ifade eden 26 yıl ve üstü mesleki deneyim grubu %18,8 ile diğer mesleki deneyim gruplarına göre en yüksek orana sahiptir. Diğer yandan eğitim almadan e-Defter ve e-Belge sistemlerini kolayca kullanabilirim diyen 1-5 yıl yaş grubu ise, diğer mesleki deneyim gruplarına göre kesinlikle katılıyorum ve katılıyorumun toplamı olarak %10,8 ile en çok orana sahip grup olmuştur. Yapılan bu değerlendirme ve soruya verilen diğer tüm cevapların frekans ve yüzde dağılımları aşağıdaki Şekil 13'deki çubuk grafikte verilmiştir.



Şekil 13. Eğitim almadan e-defter ve e-belge sistemlerini kolayca kullanabilirim sorusunun grafiği

Kaynak: SPSS programından yazar tarafından üretilmiştir.

Bu sorunun hipotezler ise şunlardır.

H_0 = Yeni mesleki deneyim grupları ile eğitim almadan e-Defter kullanımı arasında bir ilişki yoktur.

H_1 = Yeni mesleki deneyim grupları ile eğitim almadan e-Defter kullanımı arasında bir ilişki vardır.

Kümeler arasında gözlenen herhangi bir farkın tesadüfen ortaya çıkma olasılığını değerlendirmek için kategorik veri kümelerine uygulanan istatistiksel bir test olan Ki-Kare testinin bu soru ile ilgili sonucu aşağıdaki Tablo 33’de verilmiştir.

Tablo 33. Soru 2’nin ki-kare testi

	Değer	Serbestlik Derecesi	Çift taraflı test (p değeri)
Pearson Chi-Square	17,258 ^a	8	,028
Likelihood Ratio	17,301	8	,027
Linear-by-Linear Association	6,936	1	,008
N of Valid Cases	351		

Kaynak: SPSS programından yazar tarafından üretilmiştir.

Tablo 33’e göre, değişkenler arasında anlamlı farklılığın olup olmadığı konusunda yapılan Ki-Kare testi sonucunda $\alpha=0,05$ anlam düzeyinde test edilen p değeri 0,028 olduğu için anlamlı bir farklılık olduğunu söylenebilir. Bu durumda H_1 hipotezi kabul edilmiştir.

4.10.1.2. E-Uygulamaların Kullanımı Sırasında E-İmza Veya Mobil İmza İle İlgili Sorunlarla Karşılaşılmaktadır

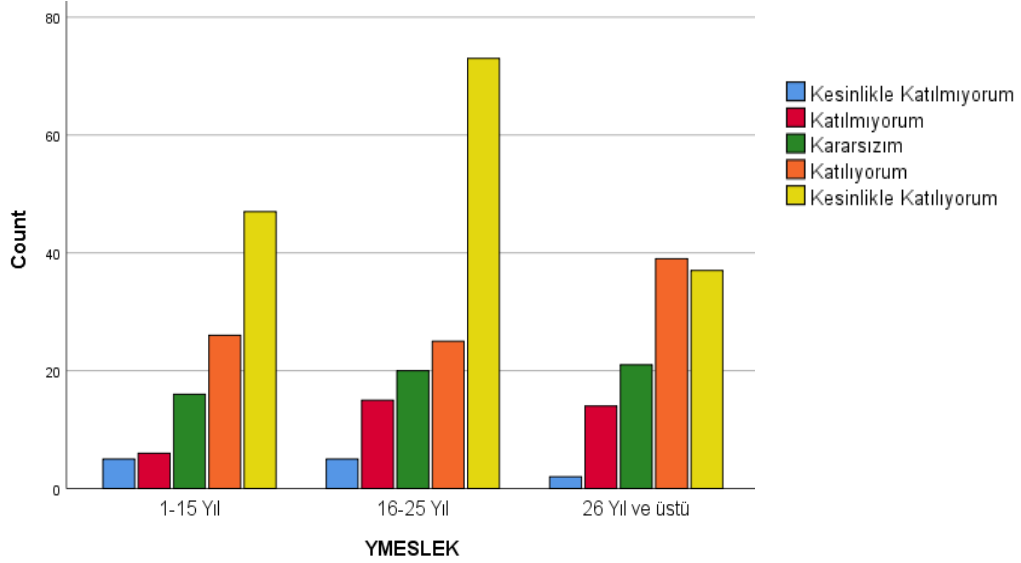
Ankette 14'üncü soru olarak yer alan "e-uygulamaların kullanımı sırasında e-İmza veya mobil imza ile ilgili sorunlarla karşılaşılmaktadır" sorusu, GİB'in dijital uygulamalarının değerlendirilmesi başlıklı kısımda sorulmuştur. Tablo 34'de yeni mesleki deneyime grubuna göre oluşturulan çapraz tablo yer almaktadır.

Tablo 34. Yeni mesleki deneyim grubuna göre soru 14'ün çapraz tablosu

14) E-uygulamaların kullanımı sırasında e-İmza veya mobil imza ile ilgili sorunlarla karşılaşılmaktadır			1	2	3	4	5	Toplam
YMESEK	1-15 Yıl	Frekans	5	6	16	26	47	100
		Yüzde	1,4%	1,7%	4,6%	7,4%	13,4%	28,5%
	16-25 Yıl	Frekans	5	15	20	25	73	138
		Yüzde	1,4%	4,3%	5,7%	7,1%	20,8%	39,3%
	26 Yıl ve üstü	Frekans	2	14	21	39	37	113
		Yüzde	0,6%	4,0%	6,0%	11,1%	10,5%	32,2%
Toplam		Frekans	12	35	57	90	157	351
		Yüzde	3,4%	10,0%	16,2%	25,6%	44,7%	100,0%

Kaynak: SPSS programından yazar tarafından üretilmiştir.

Tablo 34'e göre, e-uygulamaların kullanımı sırasında e-İmza veya mobil imza ile ilgili sorunlarla karşılaşılmaktadır ile ilgili soruya, katılıyorum ve kesinlikle katılıyorumun toplamı olarak %70,3 oranında olumlu cevap verilmiştir. Bu durum 16-25 mesleki deneyim grubunda aynı seçeneklerin toplamı olarak %27,9'a ulaşmıştır. Yapılan bu değerlendirme ve soruya verilen diğer tüm cevapların frekans ve yüzde dağılımları aşağıdaki Şekil 14'deki çubuk grafikte verilmiştir.



Şekil 14. E-uygulamaların kullanımı sırasında e-imza veya mobil imza ile ilgili sorunlarla karşılaşılmaktadır sorusunun grafiği

Kaynak: SPSS programından yazar tarafından üretilmiştir.

Bu soru ile ilgili hipotezler ise şunlardır.

H_0 = Yeni mesleki deneyim grupları ile e-uygulamaların kullanımı sırasında e-İmza veya mobil imza ile ilgili sorunlar arasında bir ilişki yoktur.

H_2 = Yeni mesleki deneyim grupları ile e-uygulamaların kullanımı sırasında e-İmza veya mobil imza ile ilgili sorunlar arasında bir ilişki vardır.

Kümeler arasında gözlenen herhangi bir farkın tesadüfen ortaya çıkma olasılığını değerlendirmek için kategorik veri kümelerine uygulanan istatistiksel bir test olan Ki-Kare testinin bu soru ile ilgili sonucu aşağıdaki Tablo 35’de verilmiştir.

Tablo 35. Soru 14’ün ki-kare testi

	Değer	Serbestlik Derecesi	Çift taraflı test (p değeri)
Pearson Chi-Square	16,973 ^a	8	,030
Likelihood Ratio	17,550	8	,025
Linear-by-Linear Association	1,691	1	,193
N of Valid Cases	351		

Kaynak: SPSS programından yazar tarafından üretilmiştir.

Tablo 35’e göre, değişkenler arasında anlamlı farklılığın olup olmadığı konusunda yapılan Ki-Kare testi sonucunda $\alpha=0,05$ anlam düzeyinde test edilen p değeri 0,030 olduğu için anlamlı bir farklılık olduğunu söylenebilir. Bu durumda H_1 hipotezi kabul edilmiştir.

4.10.1.3. E-Muhasebe Uygulamaları Müşteri İlişkilerini Olumlu Yönde Geliştirmiştir

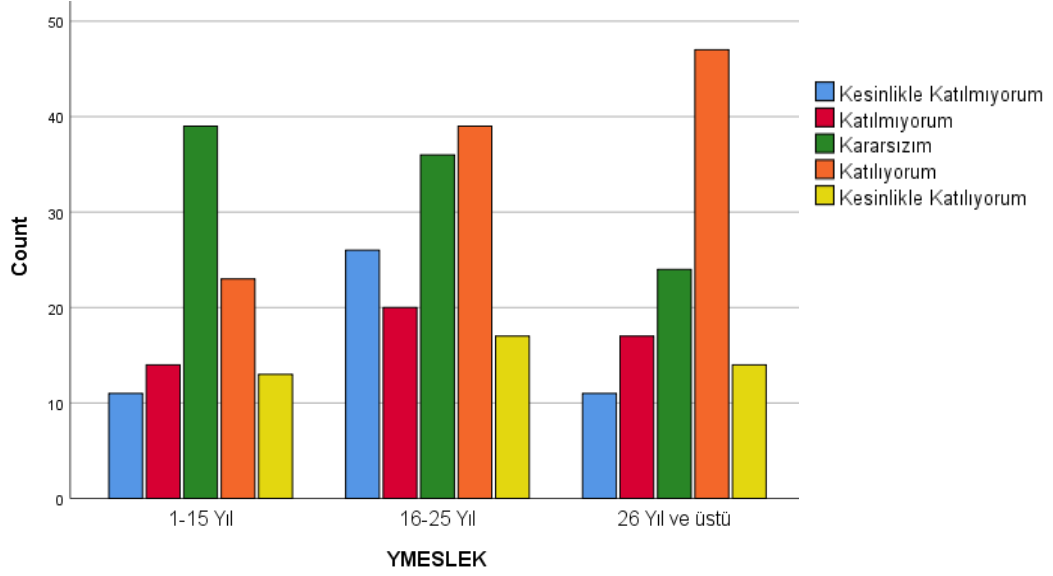
Ankette 18'inci soru olarak yer alan "e-Muhasebe uygulamaları müşteri ilişkilerini olumlu yönde geliştirmiştir" sorusu, muhasebe uygulamalarının büro faaliyetlerine etkisi başlıklı kısımda sorulmuştur. Aşağıdaki Tablo 36'da, yeni mesleki deneyim grubuna göre oluşturulan çapraz tablo yer almaktadır.

Tablo 36. Yeni mesleki deneyim grubuna göre soru 18'in çapraz tablosu

18) e-Muhasebe uygulamaları müşteri ilişkilerini olumlu yönde geliştirmiştir			1	2	3	4	5	Toplam
YMESLEK	1-15 Yıl	Frekans	11	14	39	23	13	100
		Yüzde	3,1%	4,0%	11,1%	6,6%	3,7%	28,5%
	16-25 Yıl	Frekans	26	20	36	39	17	138
		Yüzde	7,4%	5,7%	10,3%	11,1%	4,8%	39,3%
	26 Yıl ve üstü	Frekans	11	17	24	47	14	113
		Yüzde	3,1%	4,8%	6,8%	13,4%	4,0%	32,2%
Toplam		Frekans	48	51	99	109	44	351
		Yüzde	13,7%	14,5%	28,2%	31,1%	12,5%	100,0%

Kaynak: SPSS programından yazar tarafından üretilmiştir.

Tablo 36'ya göre e-Muhasebe uygulamalarının mali müşavirlerin müşteriyle olan ilişkilerinin olumlu yönde geliştiğini belirtenlerin oranı katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum toplamı olarak yüzde 43,6 olurken, bu soruda yine aynı toplam seçenekler için, 26 yıl ve üstü grubu %17,4 ile diğer grupları geride bırakmıştır. Ancak uygulama kısmında seçilen bu beş soru içinde %28,2 ile katılımcılar arasında en çok kararsız kalınan sorudur. Yapılan bu değerlendirme ve soruya verilen diğer tüm cevapların frekans ve yüzde dağılımları aşağıdaki Şekil 15'deki çubuk grafikte verilmiştir.



Şekil 15. E-Muhasebe uygulamaları müşteri ilişkilerini olumlu yönde geliştirmiştir sorusunun grafiği

Kaynak: SPSS programından yazar tarafından üretilmiştir.

Bu soru ile ilgili hipotezler ise şunlardır:

H_0 = Yeni mesleki deneyim grupları ile e-Muhasebe uygulamaları müşteri ilişkilerini olumlu yönde geliştirmesi arasında bir ilişki yoktur.

H_3 = Yeni mesleki deneyim grupları ile e-Muhasebe uygulamaları müşteri ilişkilerini olumlu yönde geliştirmesi arasında bir ilişki vardır.

Kümeler arasında gözlenen herhangi bir farkın tesadüfen ortaya çıkma olasılığını değerlendirmek için kategorik veri kümelerine uygulanan istatistiksel bir test olan Ki-Kare testinin bu soru ile ilgili sonucu aşağıdaki Tablo 37’de verilmiştir.

Tablo 37. Soru 18’in ki-kare testi

	Değer	Serbestlik Derecesi	Çift taraflı test (p değeri)
Pearson Chi-Square	17,336 ^a	8	,027
Likelihood Ratio	16,803	8	,032
Linear-by-Linear Association	1,414	1	,234
N of Valid Cases	351		

Kaynak: SPSS programından yazar tarafından üretilmiştir.

Tablo 37’ye göre, değişkenler arasında anlamlı farklılığın olup olmadığı konusunda yapılan Ki-Kare testi sonucunda $\alpha=0,05$ anlam düzeyinde test edilen p değeri 0,027 olduğu için anlamlı bir farklılık olduğunu söylenebilir. Bu durumda H_1 hipotezi kabul edilmiştir.

4.10.1.4. E-Muhasebe Uygulamaları Büromdaki İş Yükünü Azaltmıştır

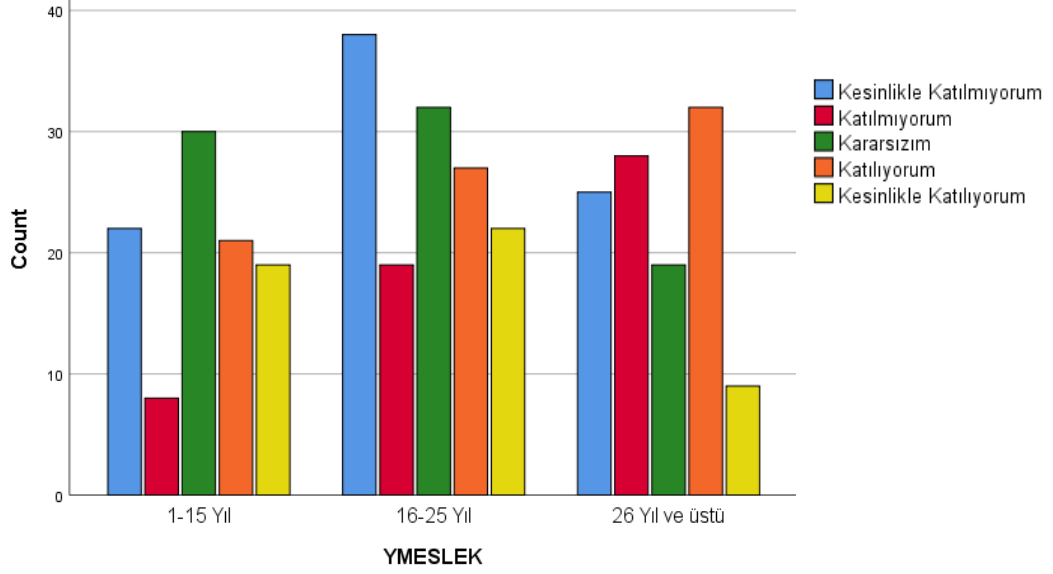
Ankette 20'inci soru olarak yer alan "e-Muhasebe uygulamaları büromdaki iş yükünü azaltmıştır" sorusu, Muhasebe uygulamalarının büro faaliyetlerine etkisi başlıklı kısımda sorulmuştur. Aşağıdaki Tablo 38'de, yeni yaş grubuna göre oluşturulan çapraz tablo yer almaktadır.

Tablo 38. Yeni mesleki deneyim grubuna göre soru 20'nin çapraz tablosu

20) e-Muhasebe uygulamaları büromdaki iş yükünü azaltmıştır			1	2	3	4	5	Toplam
YMESLEK	1-15 Yıl	Frekans	22	8	30	21	19	100
		Yüzde	6,3%	2,3%	8,5%	6,0%	5,4%	28,5%
	16-25 Yıl	Frekans	38	19	32	27	22	138
		Yüzde	10,8%	5,4%	9,1%	7,7%	6,3%	39,3%
	26 Yıl ve üstü	Frekans	25	28	19	32	9	113
		Yüzde	7,1%	8,0%	5,4%	9,1%	2,6%	32,2%
Toplam		Frekans	85	55	81	80	50	351
		Yüzde	24,2%	15,7%	23,1%	22,8%	14,2%	100,0%

Kaynak: SPSS programından yazar tarafından üretilmiştir.

Tablo 38'e göre e-Muhasebe uygulamaları büromdaki iş yükünü azaltmıştır mali müşavirlerin müşterileriyle olan ilişkilerinin hem olumlu hem de yönde geliştiğini belirtenlerin oranı toplamda neredeyse birbirine yakındır. 1-15 yıl arası mesleki deneyime sahip katılımcıların kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorumun seçeneklerinin toplamı olan %8,6 ile diğer mesleki deneyim gruplarına göre en düşük yüzdeye sahiptirler. Yapılan bu değerlendirme ve soruya verilen diğer tüm cevapların frekans ve yüzde dağılımları aşağıdaki Şekil 16'daki çubuk grafikte verilmiştir.



Şekil 16. E-Muhasebe uygulamaları büromdaki iş yükünü azaltmıştır sorusunun grafiği

Kaynak: SPSS programından yazar tarafından üretilmiştir.

Bu soru ile ilgili hipotezler ise şunlardır:

H_0 = Yeni mesleki deneyim grupları ile e-Muhasebe uygulamaları büromdaki iş yükünü azaltması arasında bir ilişki yoktur.

H_4 = Yeni mesleki deneyim grupları ile e-Muhasebe uygulamaları büromdaki iş yükünü azaltması arasında bir ilişki vardır.

Kümeler arasında gözlenen herhangi bir farkın tesadüfen ortaya çıkma olasılığını değerlendirmek için kategorik veri kümelerine uygulanan istatistiksel bir test olan Ki-Kare testinin bu soru ile ilgili sonucu aşağıdaki Tablo 39’da verilmiştir.

Tablo 39. Soru 20’nin ki-kare testi

	Değer	Serbestlik Derecesi	Çift taraflı test (p değeri)
Pearson Chi-Square	22,370 ^a	8	,004
Likelihood Ratio	22,675	8	,004
Linear-by-Linear Association	2,734	1	,098
N of Valid Cases	351		

Kaynak: SPSS programından yazar tarafından üretilmiştir.

Tablo 39’a göre, değişkenler arasında anlamlı farklılığın olup olmadığı konusunda yapılan Ki-Kare testi sonucunda $\alpha=0,05$ anlam düzeyinde test edilen p değeri 0,004 olduğu için anlamlı bir farklılık olduğunu söylenebilir. Bu durumda H_1 hipotezi kabul edilmiştir.

4.10.1.5. E-Muhasebe Uygulamaları Muhasebe Mesleğinin Geleceğindeki İş Yapma Biçimini Ve Şeklini Değiştirecektir

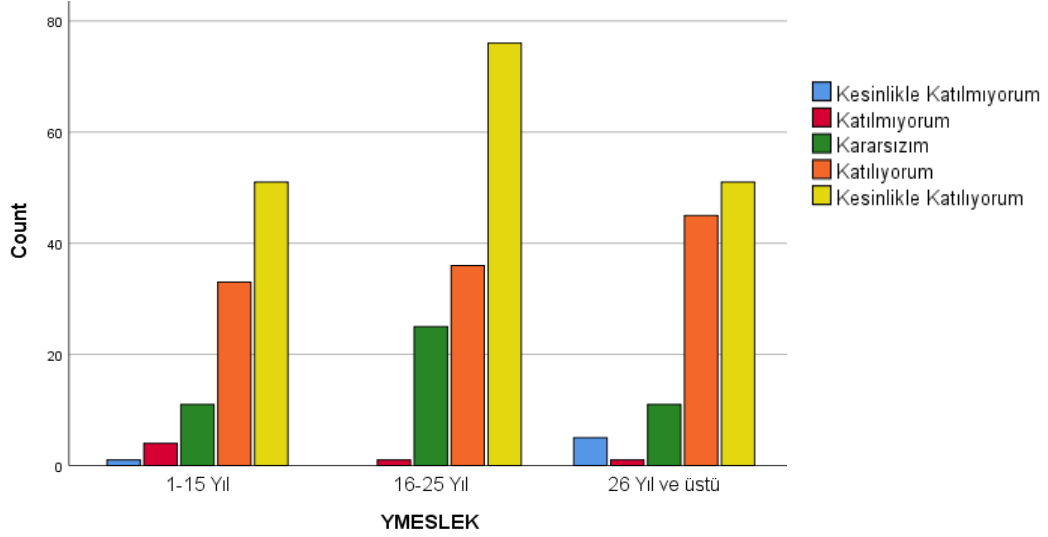
Ankette 25'inci soru olarak yer alan "e-Muhasebe uygulamaları muhasebe mesleğinin geleceğindeki iş yapma biçimini ve şeklini değiştirecektir" sorusu, elektronik muhasebe uygulamalarının muhasebe mesleğe etkisi başlıklı kısımda sorulmuştur. Yeni mesleki deneyime göre oluşturulan çapraz tabloda soruya verilen cevaplar aşağıdaki Tablo 40'da yer almaktadır.

Tablo 40. Yeni mesleki deneyim grubuna göre soru 25'in çapraz tablosu

			1	2	3	4	5	Toplam
25) e-Muhasebe uygulamaları muhasebe mesleğinin geleceğindeki iş yapma biçimini ve şeklini değiştirecektir								
YMESLEK	1-15 Yıl	Frekans	1	4	11	33	51	100
		Yüzde	0,3%	1,1%	3,1%	9,4%	14,5%	28,5%
	16-25 Yıl	Frekans	0	1	25	36	76	138
		Yüzde	0,0%	0,3%	7,1%	10,3%	21,7%	39,3%
	26 Yıl ve üstü	Frekans	5	1	11	45	51	113
		Yüzde	1,4%	0,3%	3,1%	12,8%	14,5%	32,2%
Toplam		Frekans	6	6	47	114	178	351
		Yüzde	1,7%	1,7%	13,4%	32,5%	50,7%	100,0%

Kaynak: SPSS programından yazar tarafından üretilmiştir.

Tablo 40'a göre, e-Muhasebe uygulamaları muhasebe mesleğinin geleceğindeki iş yapma biçimini ve şeklini değiştirecektir sorusuna, tüm mesleki deneyim gruplarında, kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum seçeneklerinin toplam oranı %83,2'dir. Bu oran, uygulamadaki beş soru içinde katılımcıların en çok olumlu cevap verdikleri yüzdendir. Yapılan bu değerlendirme ve soruya verilen diğer tüm cevapların frekans ve yüzde dağılımları aşağıdaki Şekil 17'deki çubuk grafikte verilmiştir.



Şekil 17. E-Muhasebe uygulamaları muhasebe mesleğinin geleceğindeki iş yapma biçimini ve şeklini değiştirecektir sorusunun grafiği

Kaynak: SPSS programından yazar tarafından üretilmiştir.

Bu soru ile ilgili hipotezler ise şunlardır:

H_0 = Yeni mesleki deneyim grupları ile muhasebe uygulamaları muhasebe mesleğinin geleceğindeki iş yapma biçimini ve şeklini değiştirecektir arasında bir ilişki yoktur.

H_5 = Yeni mesleki deneyim grupları ile muhasebe uygulamaları muhasebe mesleğinin geleceğindeki iş yapma biçimini ve şeklini değiştirecektir arasında bir ilişki vardır.

Kümeler arasında gözlenen herhangi bir farkın tesadüfen ortaya çıkma olasılığını değerlendirmek için kategorik veri kümelerine uygulanan istatistiksel bir test olan Ki-Kare testinin bu soru ile ilgili sonucu aşağıdaki Tablo 41’de verilmiştir.

Tablo 41. Soru 25’in ki-kare testi

	Değer	Serbestlik Derecesi	Çift taraflı test (p değeri)
Pearson Chi-Square	20,519 ^a	8	,009
Likelihood Ratio	20,824	8	,008
Linear-by-Linear Association	,570	1	,450
N of Valid Cases	351		

Kaynak: SPSS programından yazar tarafından üretilmiştir.

Tablo 41’e göre, değişkenler arasında anlamlı farklılığın olup olmadığı konusunda yapılan Ki-Kare testi sonucunda $\alpha=0,05$ anlam düzeyinde test edilen p değeri 0,009 olduğu için anlamlı bir farklılık olduğunu söylenebilir. Bu durumda H_1 hipotezi kabul edilmiştir.

4.10.2. Mesleki Deneyimin Diğer Sorularına Göre Ki-Kare Testi Sonuçları

Tezimizin bu kısmında 4.10 kısmında mesleki deneyime göre seçilmiş soruların dışında kalan soruların için çapraz tablo oluşturmadan sadece pearson Ki-Kare testine göre anlamlı bir farklılığın olduğu veya anlamlı bir farklılığın olmadığını dair çift taraflı test (p değeri) sonuçlarına yer verilecektir. Yeni mesleki deneyim gruplarına göre ifadeler arasında anlamlı bir farklılığın olduğu veya anlamlı bir farklılığın olmadığına dair sonuçlar aşağıdaki tablo 42 ve tablo 43’de verilmiştir.

Tablo 42. Belirlenen yeni mesleki deneyim gruplarına göre ifadeler arasında pearson ki-kare testine göre anlamlı bir farklılığın olduğunu gösteren tablo

Pearson Ki-Kare	Çift taraflı test (p değeri)
A – Elektronik Muhasebe Uygulamalarının Eğitimlerinin Değerlendirilmesi	
2) Eğitim almadan e-Defter ve e-Belge sistemlerini kolayca kullanabilirim.	0,028
B- Elektronik Muhasebe Uygulamalarının İşleyişinin Değerlendirilmesi	
C - GİB’in Dijital Uygulamalarının Değerlendirilmesi	
14) E-uygulamaların kullanımı sırasında e-İmza veya mobil imza ile ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır.	0,030
15) E-Tahsilat uygulamasında kamu bankalarının tahsilata aracı olması doğrudur.	0,073
D – Elektronik Muhasebe Uygulamalarının Büro Faaliyetlerine Etkisi	
18) e-Muhasebe uygulamaları müşteri ilişkilerini olumlu yönde geliştirmiştir.	0,027
20) e-Muhasebe uygulamaları büromdaki iş yükünü azaltmıştır.	0,004
E – Elektronik Muhasebe Uygulamalarının Mesleğe Etkisi	
25) e-Muhasebe uygulamaları muhasebe mesleğinin geleceğindeki iş yapma biçimini ve şeklini değiştirecektir.	0,009

Kaynak: SPSS programından yazar tarafından üretilmiştir.

Tablo 43. Belirlenen yeni mesleki deneyim gruplarına göre ifadeler arasında pearson ki-kare testine göre anlamlı bir farklılığın olmadığını gösteren tablo

Pearson Ki-Kare	Çift taraflı test (p değeri)
A – Elektronik Muhasebe Uygulamalarının Eğitimlerinin Değerlendirilmesi	
1) Kayıtlı olduğunuz Oda’nın e-uygulamalar konusundaki eğitimleri yeterlidir.	0,546
3) E-uygulamaların kullanımı konusunda GİB tarafından yapılan bilgilendirmeler ve dokümanlar yeterlidir.	0,641
B- Elektronik Muhasebe Uygulamalarının İşleyişinin Değerlendirilmesi	

4) e-Muhasebe uygulamalarında belge ve defterlerin saklanması hizmetini veren özel entegratör firmaları güvenlidir.	0,224
5) e-Muhasebe uygulamaları sahte belge kullanımını azaltmıştır.	0,887
6) e-Muhasebe uygulamaları çok sık değişiklikler yapıyor.	0,969
7) e-Muhasebe uygulamaları mevzuata uyumu arttırır.	0,239
8) e-Muhasebe uygulamalar ile vergi denetimi süreçlerinde yaşanan zorluklar ve gecikmeler ortadan kalkmıştır.	0,188
C - GİB'in Dijital Uygulamalarının Değerlendirilmesi	
9) e-Muhasebe uygulamaları ile ilgili sorunlarda GİB'le iletişim kurmakta sıkıntı yaşanmamaktadır.	0,715
10) e-Muhasebe ile ilgili sorunlarda GİB'in geri dönüşümleri çözüm odaklıdır.	0,189
11) e-Muhasebe ile ilgili yaşanan sorunlar karşısında GİB'in verdiği teknik destek yeterlidir.	0,148
12) e-uygulamaların kullanımı sırasında JAVA uygulamaları ile ilgili sorunlarla karşılaşılmaktadır.	0,127
13) e-uygulamaların kullanımı sırasında GİB'in web sitesinden kaynaklanan sorunlarla karşılaşılmaktadır.	0,185
16) Muhasebe defter ve belgelerdeki kişisel ve ticari bilgilerin özel entegratörler tarafından bilinmesi gizlilik ve güvenlik kaybına yol açmaktadır.	0,685
D – Elektronik Muhasebe Uygulamalarının Büro Faaliyetlerine Etkisi	
17) e-muhasebe uygulamalarının kendinize ve ailenize daha fazla zaman ayırmaya yardımcı olmuştur.	0,222
19) e-Muhasebe uygulamaları sonucunda bürolarımızda bilgi ve iletişim teknolojilerine hâkim daha kalifiyeli personele olan ihtiyacınız artmıştır.	0,640
E – Elektronik Muhasebe Uygulamalarının Mesleğe Etkisi	
21) Dijital dönüşüm ile birlikte değişmekte olan muhasebe mesleğinin önemi gelecek dönemlerde daha da artacaktır.	0,210
22) e-Muhasebe uygulamalarından dolayı mesleğe olan ilgi ve istek artmaktadır.	0,677
23) Muhasebe mesleğindeki e-dönüşümün tahsilat sorununuzun çözümüne katkı sağlamıştır.	0,226
24) e-Muhasebe uygulamalarından dolayı kamu kurumlarının mesleğe bakış açılarında olumlu değişimler olmuştur.	0,253
26) e-Muhasebe uygulamaları müşterilerinizin vergisel yükümlülükleriyle ilgili konularda bilinçlenmesine olumlu katkı sağlamıştır.	0,804
27) e-Muhasebe uygulamaları muhasebe mesleğindeki haksız rekabeti önleyebilecek araçlardan biridir.	0,856

Kaynak: SPSS programından yazar tarafından üretilmiştir.

4.10.3. Diğer Demografik Grup Dağılımlarının Ki-Kare Testi Sonuçları

Tezimizin bu kısmında ise, yaş ve eğitim durumları ile ilgili olarak demografik özellikleri için yeni bir ölçek yapısı oluşturulmuştur. Oluşturulan bu yeni ölçek yapısına göre de çapraz tablo oluşturmada sadece pearson Ki-Kare testine göre anlamlı bir farklılığın olduğu veya anlamlı bir farklılığın olmadığını sorularla ilgili çift taraflı test (p değeri) sonuçlara değinilecektir. Yeni ölçek yapısını göre oluşturulan yaş gruplarına ait bilgi Tablo 44’de, yeni eğitim durumlarına ait bilgi de Tablo 45’de verilmiştir. Daraltılan yeni mesleki deneyim grubu aşağıdaki Tablo 30’da verilmiştir.

Tablo 44. Daraltılan yeni yaş grubu tablosu

Demografik Özellikler	Yaş	Yeni Yaş (YYAS)
Yaşınız	25-30	25-40 41-50 51 ve üstü
	31-40	
	41-50	
	51-60	
	61 ve üstü	

Kaynak: SPSS programından yazar tarafından üretilmiştir.

Tablo 45. Daraltılan yeni eğitim durumu grubu tablosu

Demografik özellikler	Eğitim Durumu	Yeni Eğitim Durumu (YEĞİTİM)
Eğitim Durumu	Lisans mezunu Yüksek Lisans mezunu / Devam ediyorum Doktora mezunu / Devam Ediyorum	Lisans Lisans Üstü

Kaynak: SPSS programından yazar tarafından üretilmiştir.

4.10.3.1. Yeni Yaş Gruplarına Göre

Tezimizin bu kısmında yeni yaş gruplarına göre ankette yer alan tüm sorular için çapraz tablo oluşturmadan sadece pearson ki kare testine göre anlamlı bir farklılığın olduğu veya anlamlı bir farklılığın olmadığını dair çift taraflı test (p değeri) sonuçlarına yer verilecektir. Yeni yaş gruplarına göre ifadeler arasında anlamlı bir farklılığın olduğu veya anlamlı bir farklılığın olmadığına dair sonuçlar aşağıdaki Tablo 46 ve Tablo 47’de verilmiştir.

Tablo 46. Belirlenen yeni yaş gruplarına göre ifadeler arasında pearson ki-kare testine göre anlamlı bir farklılığın olduğu gösteren tablo

Pearson Ki-Kare	Çift taraflı test (p değeri)
A – Elektronik Muhasebe Uygulamalarının Eğitimlerinin Değerlendirilmesi	
2) Eğitim almadan e-Defter ve e-Belge sistemlerini kolayca kullanabilirim.	0,016
B- Elektronik Muhasebe Uygulamalarının İşleyişinin Değerlendirilmesi	
5) e-Muhasebe uygulamaları sahte belge kullanımını azaltmıştır.	0,049
C - GİB'in Dijital Uygulamalarının Değerlendirilmesi	
9) e-Muhasebe uygulamaları ile ilgili sorunlarda GİB'le iletişim kurmakta sıkıntı yaşanmamaktadır.	0,080
12) e-uygulamaların kullanımı sırasında JAVA uygulamaları ile ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır.	0,000
13) e-uygulamaların kullanımı sırasında GİB'in web sitesinden kaynaklanan sorunlarla karşılaşmaktadır.	0,005
14) e-uygulamaların kullanımı sırasında E-İmza veya mobil imza ile ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır.	0,001
15) e-Tahsilat uygulamasında kamu bankalarının tahsilata aracı olması doğrudur.	0,018
16) Muhasebe defter ve belgelerdeki kişisel ve ticari bilgilerin özel entegratörler tarafından bilinmesi gizlilik ve güvenlik kaybına yol açmaktadır.	0,005
D – Elektronik Muhasebe Uygulamalarının Büro Faaliyetlerine Etkisi	
18) e-Muhasebe uygulamaları müşteri ilişkilerini olumlu yönde geliştirmiştir.	0,019
19) e-Muhasebe uygulamaları sonucunda bürolarımızda bilgi ve iletişim teknolojilerine hâkim daha kalifiyeli personele olan ihtiyacınız artmıştır.	0,036
20) e-Muhasebe uygulamaları büromdaki iş yükünü azaltmıştır.	0,003
E – Elektronik Muhasebe Uygulamalarının Mesleğe Etkisi	
21) Dijital dönüşüm ile birlikte değişmekte olan muhasebe mesleğinin önemi gelecek dönemlerde daha da artacaktır.	0,010
22) e-Muhasebe uygulamalarından dolayı mesleğe olan ilgi ve istek artmaktadır.	0,008
24) e-Muhasebe uygulamalarından dolayı kamu kurumlarının mesleğe bakış açılarında olumlu değişimler olmuştur.	0,009
27) e-Muhasebe uygulamaları muhasebe mesleğindeki haksız rekabeti önleyebilecek araçlardan biridir.	0,040

Kaynak: SPSS programından yazar tarafından üretilmiştir.

Tablo 47. Belirlenen yeni yaş gruplarına göre ifadeler arasında pearson ki-kare testine göre anlamlı bir farklılığın olmadığını gösteren tablo

Pearson Ki-Kare	Çift taraflı test (p değeri)
A – Elektronik Muhasebe Uygulamalarının Eğitimlerinin Değerlendirilmesi	
1) Kayıtlı olduğunuz Oda'nın e-uygulamalar konusundaki eğitimleri yeterlidir.	0,119
3) e-uygulamaların kullanımını konusunda GİB tarafından yapılan bilgilendirmeler ve dokümanlar yeterlidir.	0,162
B- Elektronik Muhasebe Uygulamalarının İşleyişinin Değerlendirilmesi	
4) e-Muhasebe uygulamalarında belge ve defterlerin saklanması hizmetini veren özel entegratör firmaları güvenlidir.	0,578
6) e-Muhasebe uygulamaları çok sık değişiklikler yapıyor.	0,215
7) e-Muhasebe uygulamaları mevzuata uyumu artırır.	0,234
8) e-Muhasebe uygulamalar ile vergi denetimi süreçlerinde yaşanan zorluklar ve gecikmeler ortadan kalkmıştır.	0,262
C - GİB'in Dijital Uygulamalarının Değerlendirilmesi	
9) E-Muhasebe uygulamaları ile ilgili sorunlarda GİB'le iletişim kurmakta sıkıntı yaşanmamaktadır.	0,080
10) e-Muhasebe ile ilgili sorunlarda GİB'in geri dönüşümleri çözüm odaklıdır.	0,491
11) e-Muhasebe ile ilgili yaşanan sorunlar karşısında GİB'in verdiği teknik destek yeterlidir.	0,244
D – Elektronik Muhasebe Uygulamalarının Büro Faaliyetlerine Etkisi	
17) e-muhasebe uygulamalarının kendinize ve ailenize daha fazla zaman ayırmaya yardımcı olmuştur.	0,118
E – Elektronik Muhasebe Uygulamalarının Mesleğe Etkisi	
23) Muhasebe mesleğindeki e-dönüşümün tahsilat sorununuzun çözümüne katkı sağlamıştır.	0,075
25) e-Muhasebe uygulamaları muhasebe mesleğinin geleceğindeki iş yapma biçimini ve şeklini değiştirecektir.	0,068
26) E-Muhasebe uygulamaları müşterilerinizin vergisel yükümlülükleriyle ilgili konularda bilinçlenmesine olumlu katkı sağlamıştır.	0,155

Kaynak: SPSS programından yazar tarafından üretilmiştir.

4.10.3.2. Yeni Eğitim Gruplarına Göre

Tezimizin bu kısmında yeni eğitim gruplarına göre ankette yer alan tüm sorular için çapraz tablo oluşturmadan sadece pearson ki kare testine göre anlamlı bir farklılığın olduğu veya anlamlı bir farklılığın olmadığını dair çift taraflı test (p değeri) sonuçlarına yer verilecektir. Yeni eğitim gruplarına göre ifadeler arasında anlamlı bir farklılığın olduğu veya anlamlı bir farklılığın olmadığına dair sonuçlar aşağıdaki Tablo 48 ve Tablo 49'de verilmiştir.

Tablo 48. Belirlenen yeni eğitim gruplarına göre ifadeler arasında pearson ki-kare testine göre anlamlı bir farklılığın olduğunu gösteren tablo

Pearson Ki-Kare	Çift taraflı test (p değeri)
C - GİB'in Dijital Uygulamalarının Değerlendirilmesi	
13) e-uygulamaların kullanımı sırasında GİB'in web sitesinden kaynaklanan sorunlarla karşılaşmaktadır.	0,005

Kaynak: SPSS programından yazar tarafından üretilmiştir.

Tablo 49. Belirlenen yeni eğitim gruplarına göre ifadeler arasında pearson ki-kare testine göre anlamlı bir farklılığın olmadığını gösteren tablo

A – Elektronik Muhasebe Uygulamalarının Eğitimlerinin Değerlendirilmesi	
Pearson Ki-Kare	Çift taraflı test (p değeri)
1) Kayıtlı olduğunuz Oda'nın e-uygulamalar konusundaki eğitimleri yeterlidir.	0,376
2) Eğitim almadan e-Defter ve e-Belge sistemlerini kolayca kullanabilirim.	0,294
3) e-uygulamaların kullanımı konusunda GİB tarafından yapılan bilgilendirmeler ve dokümanlar yeterlidir.	0,225
B- Elektronik Muhasebe Uygulamalarının İşleyişinin Değerlendirilmesi	
4) e-Muhasebe uygulamalarında belge ve defterlerin saklanması hizmetini veren özel entegratör firmaları güvenlidir.	0,120
5) e-Muhasebe uygulamaları sahte belge kullanımını azaltmıştır.	0,834
6) e-Muhasebe uygulamaları çok sık değişiklikler yapıyor.	0,141
7) e-Muhasebe uygulamaları mevzuata uyumu artırır.	0,149
8) e-Muhasebe uygulamalar ile vergi denetimi süreçlerinde yaşanan zorluklar ve gecikmeler ortadan kalkmıştır.	0,241
C - GİB'in Dijital Uygulamalarının Değerlendirilmesi	
9) e-Muhasebe uygulamaları ile ilgili sorunlarda GİB'le iletişim kurmakta sıkıntı yaşanmamaktadır.	0,635
10) e-Muhasebe ile ilgili sorunlarda GİB'in geri dönüşümleri çözüm odaklıdır.	0,700
11) e-Muhasebe ile ilgili yaşanan sorunlar karşısında GİB'in verdiği teknik destek yeterlidir.	0,915
12) e-uygulamaların kullanımı sırasında JAVA uygulamaları ile ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır.	0,203
14) e-uygulamaların kullanımı sırasında e-İmza veya mobil imza ile ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır.	0,203
15) e-Tahsilat uygulamasında kamu bankalarının tahsilata aracı olması doğrudur.	0,449

16) Muhasebe defter ve belgelerdeki kişisel ve ticari bilgilerin özel entegratörler tarafından bilinmesi gizlilik ve güvenlik kaybına yol açmaktadır.	0,12
D – Elektronik Muhasebe Uygulamalarının Büro Faaliyetlerine Etkisi	
17) e-muhasebe uygulamalarının kendinize ve ailenize daha fazla zaman ayırmaya yardımcı olmuştur.	0,833
18) e-Muhasebe uygulamaları müşteri ilişkilerini olumlu yönde geliştirmiştir.	0,498
19) e-Muhasebe uygulamaları sonucunda bürolarımızda bilgi ve iletişim teknolojilerine hâkim daha kalifiyeli personele olan ihtiyacınız artmıştır.	0,224
20) e-Muhasebe uygulamaları büromdaki iş yükünü azaltmıştır.	0,272
E – Elektronik Muhasebe Uygulamalarının Mesleğe Etkisi	
21) Dijital dönüşüm ile birlikte değişmekte olan muhasebe mesleğinin önemi gelecek dönemlerde daha da artacaktır.	0,093
22) e-Muhasebe uygulamalarından dolayı mesleğe olan ilgi ve istek artmaktadır.	0,915
23) Muhasebe mesleğindeki e-dönüşümün tahsilat sorununuzun çözümüne katkı sağlamıştır.	0,879
24) e-Muhasebe uygulamalarından dolayı kamu kurumlarının mesleğe bakış açılarında olumlu değişimler olmuştur.	0,403
25) e-Muhasebe uygulamaları muhasebe mesleğinin geleceğindeki iş yapma biçimini ve şeklini değiştirecektir.	0,428
26) e-Muhasebe uygulamaları müşterilerinizin vergisel yükümlülükleriyle ilgili konularda bilinçlenmesine olumlu katkı sağlamıştır.	0,292
27) e-Muhasebe uygulamaları muhasebe mesleğindeki haksız rekabeti önleyebilecek araçlardan biridir.	0,109

Kaynak: SPSS programından yazar tarafından üretilmiştir.

4.11. Uygulamanın Sonucu

Tezimizin uygulama kısmındaki amacı, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin elektronik muhasebe uygulamaları ile ilgili görüşlerini öğrenmek ve ayrıca hem Gelir İdaresi Başkanlığı'ndan hem de meslek odalarından beklentilerini ne olduğu belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda İstanbul ilinde ve sadece bağımsız çalışan Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlere yapılan ankete 137'si kadın 241'i erkek olmak üzere toplam 351 meslek mensubu katılmıştır. Katılımcıların 8'i 1-5 yıl arasında, 58'i 6-10 yıl arasında, 70'i 11-15 yıl arasında, 68'i 16-20 yıl arasında, 113'ü 21-25 yıl arasında ve 34'ü de 26 yıl ve üstü mesleki deneyime sahiptir. Katılımcıların 104'ü ise lisansüstü eğitime sahiptir. Yaş ortalaması olarak ise de, en çok 41-50 yaş grubu 157 katılımcı ile temsil edilmiştir.

Katılımcıların 229'u (% 68,1) yasal zorunluluk olmasa bile e-Belge veya e-Defter uygulamalarını gönüllü olarak kullanacağını ifade ederken bu konudaki en çok eğitimlerini ise, kayıtlı oldukları İstanbul Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odasından aldıklarını belirtmişlerdir.

Ankette yer alan e-Muhasebe süreci ve işlemlerine yönelik seminer veya eğitim katılım sayısı olarak 118 katılımcı 1-3 arasını işaretlerken 50 katılımcı bu tür eğitimlere hiç katılmadıklarını ifade etmişlerdir. Alınan bu eğitimlerin ise en çok 180 kişi (% 51,3) kayıtlı oldukları odadan yani İstanbul Muhasebeci Mali Müşavirler Odasından aldıklarını ifade etmişlerdir.

Ankette yer alan mükelleflere aşağıdaki e-Belge oluşturma platformundan hangisini öneriyorsunuz sorusuna ise katılımcıları %46,4'ü yani 163 kişi "Özel Entegratör" seçeneğini işaretlemiştir.

Ankette yer alan soruların her biri beş kısım altında toplanmıştır. Bu kısımlarda yer alan sorulardaki her birinin likert ölçeğine göre hazırlanmış Ölçekte sayısal değerler 1 Kesinlikle Katılmıyorum, 2 Katılmıyorum, 3 Kararsızım, 4 Katılıyorum, 5 Kesinlikle Katılıyorum olarak belirlenmiştir. Bu ölçeğe göre de verilen her bir sorunun ortalama değeri anketin tüm sorularının yer aldığı tabloların en son sütununda yer almıştır. Bu duruma göre her kısımda yer alan soruların ortalama değerlerine göre yorum yapıldığında aşağıdaki şu sonuçlara ulaşabiliriz.

Elektronik muhasebe uygulamalarının eğitimlerinin değerlendirilmesi kısmında; "Kayıtlı olduğunuz Oda'nın e-uygulamalar konusundaki eğitimleri yeterlidir" sorusuna 3.63 ortalama ile az da olsa katılıyorum cevabını, "Eğitim Almadan e-Defter ve e-Belge Sistemlerini kolayca kullanabilirim" sorununun 2.76 ortalaması eğitim almadan ilgili uygulamaları kullanamayacaklarını, "E-uygulamaların kullanımı konusunda GİB tarafından yapılan bilgilendirmeler ve dokümanlar yeterlidir" sorusunun 2,43 ortalaması ise ilgili dokümanların yeterli olmadığı dair cevap verdiklerini söyleyebiliriz.

Elektronik muhasebe uygulamalarının işleyişinin değerlendirilmesi kısmında; "e-Muhasebe uygulamalarında belge ve defterlerin saklanması hizmetini veren özel entegratör firmaları güvenlidir", "e-Muhasebe uygulamaları sahte belge kullanımını azaltmıştır" ve "e-Muhasebe uygulamalar ile vergi denetimi süreçlerinde yaşanan

zorluklar ve gecikmeler ortadan kalkmıştır” sorularına katılıyorum’a yakın bir cevap verdiklerini, “e-Muhasebe uygulamaları çok sık değişiklikler yapıyor” ile “e-Muhasebe uygulamaları mevzuata uyumu arttırır” sorularına ise 3.92 ve 3.93 ortalama ile cevapladıklarını söyleyebiliriz.

GİB’in dijital uygulamalarının değerlendirilmesi ile ilgili kısımda sorulan soruların neredeyse tamamına yakını olumsuz olarak ifade edilmiştir. Bu soru kısmında 2.26 ortalama ile “e-Muhasebe ile ilgili yaşanan sorunlar karşısında GİB’in verdiği teknik destek yeterlidir” sorusunda katılımcıların katılmadığı, “e-uygulamaların kullanımı sırasında JAVA uygulamaları ile ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır” ve “e-uygulamaların kullanımı sırasında GİB’in web sitesinden kaynaklanan sorunlarla karşılaşmaktadır” sorularına verdikleri cevapların ortalamaları ile neredeyse kesinlikle katılıyorum seçeneğine yakındır.

Elektronik muhasebe uygulamalarının büro faaliyetlerine etkisi kısmında “e-Muhasebe uygulamalarının kendinize ve ailenize daha fazla zaman ayırmaya yardımcı olmuştur” ve “e-Muhasebe uygulamaları büromdaki iş yükünü azaltmıştır” sorularının sırasıyla 2.70 ve 2.87 ortalamaları ile katılımcıların bu konuda kararsız kaldıklarını söyleyebiliriz. Bu kısımda yer alan “e-Muhasebe uygulamaları müşteri ilişkilerini olumlu yönde geliştirmiştir” sorusuna 3.14 ortalama ile katılımcılar az da olsa katılıyorum cevabına yakın tercihte bulunurlarken, “e-Muhasebe uygulamaları sonucunda bürolarımızda bilgi ve iletişim teknolojilerine hâkim daha kalifiyeli personele olan ihtiyacınız artmıştır” sorusunun 4.78 ortalama ile neredeyse tüm katılımcılar “kesinlikle katılıyorum” cevabını vermişlerdir.

Elektronik muhasebe uygulamalarının işleyişinin değerlendirilmesi ile ilgili kısımda sorulan “e-Muhasebe uygulamaları çok sık değişiklikler yapıyor mu?” sorusu ile ilgili olabilir. Çünkü bu soruya 78 katılımcı kararsız kalsa da katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum seçeneklerini işaretleyen toplam 234 katılımcı (% 66,7) mevcuttur. Yine bu soru kısmında yer alan “e-Muhasebe uygulamaları mevzuata uyumu arttırır” sorusunun 3,93 (Katılıyorumu yakın) ortalama ve “e-Muhasebe uygulamaları ile vergi denetimi süreçlerinde yaşanan zorluklar ve gecikmeler ortadan kalkmıştır” sorusunun 3.45 (Katılıyorumu yakın) ortalama olması, ankete katılan katılımcıların elektronik muhasebe uygulamaları ile ilgili olarak hem mevzuatın doğru uygulanması hem de denetimlerin yapılarak bu konudaki mesleğe olan farklı ve yanlış

görüşleri ortadan kaldırdığına hizmet ettiğine dair görüşleri olduğunu veya düşündüklerini söyleyebiliriz.

Gelir İdaresi Başkanlığı'nın dijital uygulamalarının değerlendirilmesi kısmında sorulan sorularda, GİB'le iletişim kurmakta sıkıntı yaşandığı, verdiği teknik desteğim yetersiz olduğu, JAVA uygulamaları ve e-İmza veya mobil imza ile ilgili sorunlarla ilgili sorunların olduğu konusunda katılımcıların görüşleri oldukça yüksektir. Bu arada hem elektronik muhasebe uygulamalarının işleyişinin değerlendirilmesi kısmında sorulan "e-Muhasebe uygulamalarında belge ve defterlerin saklanması hizmetini veren özel entegratör firmaları güvenlidir" soruna 140 (% 39,9) katılımcının karasız kalması, hem de GİB'in Dijital Uygulamalarının Değerlendirilmesi kısmında sorulan "Muhasebe defter ve belgelerdeki kişisel ve ticari bilgilerin özel entegratörler tarafından bilinmesi gizlilik ve güvenlik kaybına yol açmaktadır" sorusunda yine 120 (% 34,2) katılımcının karasız kalması ankete katılanların özel entegratörlerle ilgili görüşlerinin olumlu veya olumsuz yönde net olmadığını söyleyebiliriz. Ancak aynı katılımcılar, mükelleflerine e-Belge oluşturma platformundan hangisini öneriyorsunuz sorusuna da %46,4 ile yani 163 kişi "Özel Entegratör"lerin olduğunu belirtmiştir.

Elektronik muhasebe uygulamalarının büro faaliyetlerine etkisi kısmında sorulan soruların sonucunda, katılımcıların bu uygulamaların bürolarındaki iş yükünü beklenenin aksine pek de azaltmadığından kendilerine ve ailelerine fazla zaman ayıramadıkları belirtmişlerdir. Ancak bu uygulamaların muhasebe mesleğine etkisinin gelecek dönemlerde daha da artacağını, gelecekte meslekte bilgi ve iletişim teknolojilerinin daha fazla kullanılacağından muhasebe uygulamalarında iş yapma biçiminin ve şeklinin değişeceğinden mesleğe olan ilgi ve isteği arttıracığını fakat bu durumda da mesleğin daha fazla kalifiye elemana ihtiyacı olacağını belirtmişlerdir.

Anketin her bir ana kısmından seçilen beş adet soru ile ilgili olarak yapılan hem yaş daraltması hem de Ki-Kare analizinin sonuçlarından elde edilen verilen değerlendirilmesi uygulama kısmında yapılmıştır. Bu değerlendirmelere ilave olarak söyleyebileceklerimiz özetle şunlardır.

- Yeni yaş gruplarına göre eğitim almadan e-Defter ve e-Belge sistemlerini kolayca kullanabilirim sorusunun en ilginç cevabı ise 41-50 yaş grubu olarak nitelendirdiğimiz orta yaş grubundan gelmiştir. Bu yaş grubunun neredeyse yarısı ilgili eğitim almadan muhasebe uygulamalarını kullanamayacağını

belirtirken diğerk yarısı ise eğitim almadan da kullanabileceğini belirtmiştir. Diğerk yaş gruplarında ise eğitim almadan bu uygulamaları kullanmayacağını belirtmişlerdir.

- Tüm yaş gruplarında GİB'in muhasebe uygulamaları ile sahte belge kullanımının azaldığını dair katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranı %60.7'dir. Bu uygulamaların daha da yaygınlaşması sonucu ülke çapında sahte belge kullanımında önemli bir oranda azalacağı bunun sonucu olarakta kayıt dışının azalarak daha çok vergi toplanacağını söyleyebiliriz.
- Katılımcıların %80'yakın kısmı e-uygulamaların kullanımını sırasında GİB'in web sitesinden kaynaklanan sorunların olduğu ifade etmişlerdir.
- Katılımcıların %43,6'sı e-Muhasebe uygulamaları müşteri ilişkilerini olumlu yönde geliştirdiğine dair görüş bildirmişlerdir.
- Çalışmamızdaki ankete katılan 351 bağımsız çalışan Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin dijital dönüşüm ile birlikte değişmekte olan muhasebe mesleğinin önemi gelecek dönemlerde daha da artacaktır sorusuna hem katılıyorum hem de kesinlikle katılıyorumun toplamı olarak cevap verenlerin sayısı %73,5'la 258 kişidir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Toskanalı din adamı ve matematik bilgini olan Luca Pacioli'nin 1494 yılında yayınladığı "Summa Arithmetica" adlı eserinin bir bölümünde yazdığı "defter tutma ve ona ait evrak üzerine bir çalışma (Particularis di Compitus e Scripturis) başlık ile günümüzde de halen kullanılmakta olan çift taraflı kayıt sistemi açıklanmıştır. Her ne kadar muhasebe kayıt sisteminin kurucusu olarak Pacioli kabul edilse de M.Ö. 5.000 yılında Sümerler, M.Ö. 4.000 yılında İbraniler, M.Ö. 3.000 yılında Mısırlılar ve M.Ö. 2.000 yılında Babil'de, M.Ö. 500 yılında eski Yunanda ve Roma İmparatorluğunda muhasebe ile ilgili birçok kayıt ve işleme rastlanılmıştır. Sanayi devrimi ile gelişen endüstrinin beraberinde getirdiği akademik gelişim ile birlikte Muhasebe işlemlerinin belge ve kayıt düzeninde birçok gelişme yaşanmıştır. Üçüncü sanayi devrimi ile birlikte bilgisayar kavramının devreye girmesi, 1990 yılların başlarında var olmaya başlayan internet ile teknolojik devrim gerçekleşmeye başlamıştır. Gelişen ve geliştirilen bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde hem dünyada hem de ülkemizde elektronik devlet uygulaması çalışmalarına başlanılmıştır.

Bu kapsam dâhilinde dört bölümden oluşan tezimizin ilk bölümünde elektronik devlet kavramı incelenmiştir. Ele alınan e-Devlet kavramının tanımlarının yanı sıra geleneksel devlet işleyişi ile elektronik devlet arasındaki farklılıkların açıklanmasından sonra elektronik devletin amaç ve faydaları incelenmiştir. Bu incelemeden sonra, elektronik devletin oluşumu ile ilgili olarak e-Devlet olgunluk modellerinin süreci ve gelişim ele alınmıştır. Bu bölümde son olarak geliştirilen e-Devlet kavramının yönetimi yerine günümüzde daha çok kullanılan elektronik yönetim sistemleri konusuna değinilmiştir.

Tezimizin ikinci bölümünde Türkiye Cumhuriyeti Hazine ve Maliye Bakanlığı'nın ve Bakanlığa bağlı Gelir İdaresi Başkanlığı'nın elektronik ortamda geliştirdiği hem kendi kurum uygulamaları hem de mükellefleri için yapmış olduğu projeler ele alınmıştır. Bölümde ilk olarak Türkiye'deki e-Devlet uygulamalarının gelişim süreci anlatıldıktan sonra Bakanlığının VEDOP projesi ile başlayan elektronik projeler süreci ele alınmıştır. VEDOP 1 projesi ile Gelir İdaresi Başkanlığı'na bağlı vergi dairelerinin yapması gereken işlemlerinin bilgisayar ortamında gerçekleştirilmesi sağlanmış, VEDOP 2 projesi ile e-Beyanname süreci başlatılmış, VEDOP 3 ile de

internet tabanlı vergi dairesi otomasyonu gerçekleştirilmiştir. Bu yapılan elektronik uygulamalar tezimizde altı başlık altında toplanmıştır. Bu başlıklar aşağıda verilmiştir.

- Kurumsal otomasyon projeleri
- Vergi istihbarat merkezi çalışmaları
- KDV iadelerine ilişkin uygulamalar
- Kurumlar arası otomasyon projeleri
- Kurumlar arası tahsilat projeleri
- Mükelleflere yönelik otomasyon projeleri

Tezin üçüncü bölümde muhasebede elektronik uygulamalar üç başlık altında ayrıntılı olarak incelenmiştir. Bu başlıklardan ilki, 2008 yılında 8 farklı beyanname tipi ile başlayan e-Beyanname uygulamasıdır. Günümüzde 50 farklı tipe ulaşan e-Beyanname ile mükelleflerin vergi dairelerine gitmeden vergi yükümlülüklerini kolayca yerine getirmeleri sağlanmıştır. İkinci olarak elektronik defter uygulamaları incelenmiştir. Günümüzde tüm mükelleflerin uygulamada yer almamış olmalarına rağmen çıkartılan tebliğler ile belli ciro büyüklüğü ile zorunlu olarak e-Fatura kullanıcıları, bağımsız denetime tabi olan şirketler, Bakanlıkça riskli ya da vergiye uyum düzeyi düşük olduğu tespit edilen mükellefler ile isteğe bağlı olarak uygulamaya dâhil olan mükellefler e-defter uygulamasına geçiş yapmışlardır. Bu bölümün son kısmında ise elektronik belgeler ele alınmıştır.

Tezimizin son bölümünde İstanbul Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odasına kayıt olan ve bağımsız çalışan 351 meslek mensubuna anket uygulaması yapılmıştır. Bu sayı basit rassal örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. Yapılan anketin saha çalışması yüz yüze anket yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Ancak ülkemizde yaşanan deprem felaketi nedeniyle anket çalışmasının bir kısmı web tabanlı yöntem ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın amacı ise; elektronik muhasebe uygulamaları konulardaki fikirlerini almak ve bu elektronik uygulamaların nereye evrileceği konusunda görüşlerini belirlemektir.

Hazırlanan anket formu 2 ana kısımdan oluşturulmuştur. İlk kısım demografik özelliklerin ele alındığı sorulardan ikinci kısım ise, ilgili meslek mensubu grubunun e-Muhasebe uygulamaları ile ilgili görüşlerinin değerlendirilmesini kapsayan 27 adet

sorudan oluşmaktadır. Anket verilerinin analizi için SPSS 25 paket programı kullanılmıştır. Elektronik muhasebe uygulamalarına yönelik 27 maddelik ölçeğin Cronbach alpha güvenilirliği ise %82,1 bulunmuştur. 5’li likert ölçeğine göre hazırlanan anket 5 kısımda incelenmiştir. Bu kısımlar aşağıda verilmiştir.

- Elektronik muhasebe uygulamalarının eğitimlerinin değerlendirilmesi,
- Elektronik muhasebe uygulamalarının işleyişinin değerlendirilmesi,
- Gelir İdaresi Başkanlığı’nın dijital uygulamalarının değerlendirilmesi,
- Elektronik muhasebe uygulamalarının büro faaliyetlerine etkisi,
- Elektronik muhasebe uygulamalarının mesleğe etkisi.

Yapılan ankete araştırma sonuçlarının ferakans ve yüzde olarak verildiği tabloların yanı sıra elde edilen veriler çapraz tablo oluşturularak değerlendirilmiştir. Oluşturulan bu çapraz tabloda ise demografik özelliklerden sadece mesleki deneyim değişkeni kullanılmıştır. Ayrıca mesleki deneyim grubuna ait yıllar da daraltılmıştır. Anketin her bir kısmından seçilen birer soru ile yeni mesleki deneyime göre çapraz tablolar yapılmıştır. Seçilen bu sorular aşağıda verilmiştir.

- Eğitim almadan e-Defter ve e-Belge sistemlerini kolayca kullanabilirim
- E-uygulamaların kullanımı sırasında e-İmza veya mobil imza ile ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır
- e-Muhasebe uygulamaları müşteri ilişkilerini olumlu yönde geliştirmiştir
- e-Muhasebe uygulamaları büromdaki iş yükünü azaltmıştır
- e-Muhasebe uygulamaları muhasebe mesleğinin geleceğindeki iş yapma biçimini ve şeklini değiştirecektir

Oluşturulan hipotezler ile çapraz tablolara göre elde edilen verilere Ki-Kare testine tabi tutularak hipotezlerin kabul edilip edilmemesi sorgulanmıştır. Sorgulanan ve kabul edilen hipotezler aşağıda verilmiştir.

- H_1 = Yeni mesleki deneyim grupları ile eğitim almadan e-Defter kullanımı arasında bir ilişki vardır.
- H_2 = Yeni mesleki deneyim grupları ile e-uygulamaların kullanımı sırasında e-İmza veya mobil İmza ile ilgili sorunlar arasında bir ilişki vardır.

- H₃= Yeni mesleki deneyim grupları ile e-Muhasebe uygulamaları müşteri ilişkilerini olumlu yönde geliştirmesi arasında bir ilişki vardır.
- H₄= Yeni mesleki deneyim grupları ile e-Muhasebe uygulamaları büromdaki iş yükünü azaltması arasında bir ilişki vardır.
- H₅= Yeni mesleki deneyim grupları ile muhasebe uygulamaları muhasebe mesleğinin geleceğindeki iş yapma biçimini ve şeklini değiştirecektir arasında bir ilişki vardır.

Yapılan bu çalışmanın dışında demografik özelliklerden yeni meslek grubu, yaş ve yeni eğitim gruplarına göre tüm soruların Ki-Kare testi sonuçları kabul ve ret olarak verilmiştir.

Sonuç olarak; bilgisayar teknolojilerinde yaşanan gelişmeler meslek mensuplarınca oluşturulan defter kayıtlarının, bu kayıtlar üzerinden oluşturulan finansal tabloların kamuya, karar vericilere, toplumdaki tüm ihtiyaç sahiplerine, bilgi olarak ihtiyaca uygun ve zamanında sunulmasında büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Teknolojik gelişmelere göre değerlendirildiğinde, bu bilgilerin en büyük kullanıcılarından olan GİB'nin şuan itibari ile e-Muhasebe uygulamalarında meslek mensuplarının veya mükelleflerin kullanılmasını istediği sistemlerin, bu alanda ulaşılan günümüz teknolojilerine nazaran beklentilerin altında kaldığı, kapasitelerinin de yetersiz olduğu görülmektedir. Elektronik muhasebe uygulamalarında kullanılması tercih edilen sistemlerin günümüz teknolojisine uygun, daha anlaşılır, daha kolay öğrenilebilen ve kullanıcı dostu olmaları gerekir. Kamu yararı açısından önemli bir konumda bulunan meslek mensuplarınca mesleki faaliyetlerinin yerine getirilmesinde yaşanan sistemsel sorunların giderilmesi, geliştirilmesi e-Muhasebe düzenlemelerinden beklenen hedeflere ulaşılmasına olumlu katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Abdelghany, H., El-Bastawissy, A. ve Osman, M. (2016). *E-Government multi-layers Maturity Model*. 2016 12th International Computer Engineering Conference (ICENCO), 83-92, doi:10.1109/ICENCO.2016.7856450.
- Acar, A. ve Acar, Ö. F. (2017). *E-devlet uygulamaları açısından bilişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinde kullanılması*. (EDITORS: Recai Aydın ve Yasin Ünvanlı), 2. Mediterranean International Congress on Social Sciences (MECAS II), October 10-13, 2017, hosted by International Vision University, Gostivar-Macedonia, 74-86
- Acar, V. ve Öksüz, Ö. (2013). Finansal bilgilerin elektronik ortamda paylaşımı ve elektronik defter uygulamaları. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 5(8), 62-89.
- Akgül, M.K., Çakır, S., Sayın, M., Karabağ, R. ve Aykır, T. (2001). *E-devlet elektronik kurum oluşumu ve kurumsal bilişim politikaları; Dünya'da neler oluyor? Neredeyiz? Çalışma Grubu Raporu*, Türkiye Bilişim Derneği, Ankara, 2001. Erişim adresi: https://eski.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib17/raporlarPDF/RP2-2001.pdf
- Aksümer, E. (2014). E-haciz sisteminin değerlendirilmesi. *Vergi Raporu*, 177, 32-42.
- Allahverdi, M. ve Karaer, M. (2019). E-dönüşümün muhasebe mesleği yeterlilikleri üzerindeki etkileri ve Türkiye'de lisans düzeyi muhasebe eğitiminin mesleki yeterlilikler açısından analizi. *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 21(1), 246-273. doi: <http://dx.doi.org/10.31460/mbdd.424178>.
- Allahverdi, M. (2012). Bilişim teknolojilerinin vergilendirme üzerindeki etkisi. *Mali Çözüm Dergisi*, 22(122), 161-183.
- Almarabeh, T., Majdalawi, Y.Kh. ve Mohammad, H. (2016) Cloud computing of e-government. *Communications and Network*, 8, 1-8. doi: <http://dx.doi.org/10.4236/cn.2016.81001>
- Almuftah, H., Weerakkody, V. ve Sivarajah, U. (2016). *Comparing and contrasting e-government maturity models: a qualitative-meta synthesis*. In: Scholl, H.J., et al. (eds.) *Electronic Government and Electronic Participation*. Volume 23, 69–79, IOS Press, Amsterdam. doi: 10.3233/978-1-61499-670-5-69.
- Altınok, R. (2003). *Kaliteli Hizmet Sunumun Bir Aracı Olarak e-Devlet*. Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi, TODAİE Yayınları, Yayın No:319, Ankara.
- Andersen, K. V. ve Henriksen, H. Z. (2006). E-government maturity models: extension of the layne and lee model. *Government Information Quarterly*, 23(2), 236–248. doi: <http://doi.org/10.1016/j.giq.2005.11.008>

- Ay, H. M. (2006). Türkiye'de kayıt dışı ekonomiyi önlemede bilgi ekonomisinin etkinliği ve gelir idaresinin rolü. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 9(11), 57-82.
- Basu, S. (2004). E-government and developing countries: An overview. *International Review of Law Computers and Technology*, 18(1), 109-132
- Başar, M. S. ve Bölükbaş, A. (2010). Gelişmişlik göstergeleri ve e-devlet indeksi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 157-170.
- Baştan, S. ve Gökbunar, R. (2004). Kamu hizmetlerinin sunumunda e-devletle ilgili yeni gelişmeler: tümleşik e-devlet sistemlerine doğru. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 71-89.
- Bayraktar, C. ve Yıldırım, M. (2017). E-belge sistemleri üzerine davranışsal tutum ve kullanım niyetlerinin incelenmesi: Karabük ili muhasebe meslek mensupları örneği. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (75), 95-114. doi: 10.25095/mufad.399884
- Bekci, İ., Apalı, A. ve Engin, M. (2020). E-dönüşümün muhasebe meslek mensuplarında memnuniyet düzeyi: Bursa ili örneği. *İnönü Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi, (INIJOSS)*, 9(2), 579-596.
- Bilgi ve İletişim Teknolojileri Dairesi (2020) e-Dönüşüm Türkiye. Erişim adresi: <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/e-donusum-projesi/>, Erişim tarihi: 01.07.2022.
- Bulut, E. ve Akçacı, T. (2017). Industry 4.0 and within the scope of innovation indicators analysis of Tukey. *ASSAM International Refereed Journal*, 7, 50-72.
- Cenikli, E. ve Şahin, D. (2013). Türk gelir idaresinde otomasyon projeleri. *İnternet Uygulamaları Ve Yönetimi Dergisi*, 4(1), 37-52. doi: 10.5505/İuyd.2013.98608
- Chaushi, A., Chaushi, B.A. ve Ismaili, F. (2015) Measuring e-government maturity: A meta-synthesis approach. *SEEU Review*, 11(2), 51-67. doi: <https://doi.org/10.1515/seeur-2015-0028>.
- Chen, Y.N., Chen, H.M., Huang, W. ve Ching, R.K.H. (2006). E-Government strategies in developed and developing countries: an implementation framework and case study. *Journal of Global Information Management*, 14(1), 23-46.
- Chohan, S.R., Hu, G., Si, W. ve Pasha, A.T. (2020). Synthesizing e-government maturity model: a public value paradigm towards digital Pakistan. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 14(3), 495-522. doi: <https://doi.org/10.1108/TG-11-2019-0110>
- Ciborra, C. (2005). Interpreting e-govemment and development: Efficiency transparency or governance at a distance?. *Information Technology & People*, 18(43), 260-279.

- Çakır, C. (2015). E-devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlar ve çözüm önerileri. *Global Journal of Economics and Business Studies*, 4(7), 37-48.
- Çanakçıoğlu, M. (2021). Türk vergi sisteminde e-belge ve e-defter uygulamalarının değerlendirilmesi. *Mali Çözüm Dergisi*, 31(168), 99-124.
- Çarıkçı, O. (2010). Türkiye’de e-devlet uygulamaları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(12), 95-122.
- Çarıkçı, O. (2018). Kayıtlar ile defterlerin elektronik ortamda tutulmasının (defter-beyan sistemi) mali müşavirler tarafından değerlendirilmesi. *Muhasebe ve Denetim Bakış*, 18(55), 119-140.
- Çelen, F. K., Çelik, A. ve Seferoğlu, S.S. (2011). *Türkiye’deki e-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi*. Akademik Bilişim’11 - XIII. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri 2 - 4 Şubat 2011 İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Çelik, M., Koç, İ. ve Ayas, N. (2008). *Bilgi Toplumu İçerisinde E-Devlet ve Uygulamaları: Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği*. Uluslararası 6. Bilgi, Ekonomi ve Yönetimi Kongresi Bildiriler Kitabı, 26–28 Aralık, İstanbul: İKDER, 1232–1241.
- Çelik, K. ve Orhan, M. (2021). E-devlet kapısını kullanmayı etkileyen faktörlerin araştırılması. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, *Ejosat 2021 Ek Sayı 1*, 212-222. doi:10.31590/ejosat.972584
- Çimen, G. (2017). E-Maliye uygulamalarının vergilemede iktisadilik ilkesi ve vergi uyumuna etkisi: Tokat ili muhasebe meslek mensupları üzerine bir araştırma. *International Journal of Public Finance*, 2(1), 93-108.
- Çevikbaş, R. (Haziran-Eylül 2009). Türkiye’de e-devlet ve e-imza altyapısı uygulamaları. *Türk İdare Dergisi*, 70-82.
- Çıtak, F. ve Derya Baskan, T. (2020). Muhasebe uygulamalarındaki elektronik gelişmelerin muhasebe meslek etiğine etkisi: Kırıkkale ilindeki muhasebe meslek mensuplarının bakış açısı üzerine bir araştırma. *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 22 (Özel Sayı), 249 - 270. <http://dx.doi.org/10.31460/mbdd.644344>
- Çınar, O. ve Güney, S. (2012). Muhasebe meslek mensuplarının e-sorular hakkındaki görüşleri: Erzurum örneği. *EKEV Akademi Dergisi*, 16(50), 259-272.
- Çukurçayır, M. A. ve Çelebi, E. (2009). Bilgi toplumu ve e-devletleşme sürecinde Türkiye. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 5(9), 59-82.
- Delibaş, K. ve Akgül, A. E. (2010). Dünyada ve Türkiye’de e-devlet uygulamaları: Türkiye’de e-demokrasi ve e-katılım potansiyellerinin harekete geçirilmesi. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 101-144.
- Demirel, D. (2006). E-devlet ve dünya örnekleri. *Sayıştay Dergisi*, 61, 83-118.

- Demirel, D. (2010). Yönetişimde yeni boyut: e-yönetişim. *Türk İdare Dergisi*, 65(466), 65-94.
- Demirhan, Y. ve Türkoğlu, İ. (2014). Türkiye’de e-devlet uygulamalarının bazı yönetim süreçlerine etkisinin örnek projeler bağlamında değerlendirilmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(22), 235-256. doi: 10.11122/ijmeb.2013.9.19.459
- Deniz, F. ve Güngör Tanç, Ş. (2020). Muhasebe meslek mensuplarının muhasebe uygulamalarındaki e-dönüşüm sürecine ilişkin görüş ve beklentileri: Hatay ili örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 23(2), 622-636.
- Devlet Planlama Teşkilatı. (2004). *E-dönüşüm Türkiye projesi kısa dönem eylem planı 2003-2004*. Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, Ankara. Erişim adresi: http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/040900_KDEPKitapcik.pdf
- Devlet Planlama Teşkilatı. (2005). *E-dönüşüm Türkiye projesi 2003-2004 KDEP uygulama sonuçları ve 2005 eylem planı*. Bilgi Toplumu Dairesi. Ankara. <https://webdosya.csb.gov.tr/db/cbs/icerikler/2005-20180522115122.pdf>
- Devlet Planlama Teşkilatı. (2006). *Bilgi toplumu stratejisi (2006-2010)*. Devlet Planlama Teşkilatı, Ankara. Erişim adresi: http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/BT_Strateji/Diger/060500_BilgiToplumuStratejisi.pdf
- Devlet Planlama Teşkilatı. (2007). *Kamuda iyi yönetim. Özel ihtisas raporu, 9.kalkınma planı (2007-2013)*, Yayın No: DPT 2721, Ankara.
- Devlet Planlama Teşkilatı. (2007), *OECD e-devlet çalışmaları Türkiye*, DPT Yayınları No: 2726, Ankara.
- Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı. (2011). *Bilgi toplumu istatistikleri*. Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı DPT Yayın No: 2826, Ankara.
- Dişli, M. (2016). Türkiye ve birleşik krallıktaki e-devlet uygulamalarının karşılaştırılması. *Akademia Disiplinler arası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 2(1), 11-22.
- Doğan, K. C. ve Ustakara, F. (2013). Kamuda bir yapılanma dönüşümü olarak e-devlet ve e-yönetişim ilişkisi üzerine. *Global Journal of Economics and Business Studies*, 2(3), 1-11.
- Drath, R. ve Horch, A.(2014). Industrie 4.0: hit or hype? *In IEEE Industrial Electronics Magazine*. 8(2), 56-58.
- Efendioğlu, A. ve Sezgin, E. (2007). E-devlet uygulamalarında bilgi ve paylaşım güvenliği. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 219-236.

- Elçin, R., Gerekan, B. ve Usta, M. (2018). E-fatura, e-defter ve e-arşiv uygulamalarına geçiş sürecinde yaşanan sorunlar: serbest muhasebeci mali müşavirler üzerine bir araştırma. *Mali Çözüm Dergisi*, 27(146), 13-42.
- Erdal, M. (2004). *Elektronik devlet e-Türkiye ve kurumsal dönüşüm*, Filiz Kitabevi, İstanbul.
- Erdem, E. (2014). E-devlet uygulamaları açısından Türkiye incelemesi ve bir model önerisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(33), 734-746.
- Eren, Z. (2020). *Toplum 5.0 ve dijital dünyada toplumsal dönüşüm ve eğitim 5.0*. Digital Transformation and Processes, Istanbul Gelisim University Press, İstanbul.
- Eş, A. ve Atasoy, A. (2022). Dijitalleşmenin muhasebe meslek mensuplarına etkisi: Ankara ili örneği. *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*. 15(2), 247-279.
- Fath-allah, A., Cheikhi, L., Al-qutaish, R. E., ve Idri, A. (2014). E-government maturity models: A comparative study. *International Journal of Software Engineering & Applications*, 5(3), 71-91.
- Gelir İdaresi Başkanlığı (1999-2020). *Gelir İdaresi Başkanlığı faaliyet raporları*. Erişim adresi: <https://www.gib.gov.tr/kurumsal/stratejik-yonetim/faaliyet-raporlari> Erişim Tarihi: 10.07.2022.
- Gelir İdaresi Başkanlığı (1999-2020). *Gelir İdaresi Başkanlığı performans programları*. Erişim adresi: <https://www.gib.gov.tr/kurumsal/stratejik-yonetim/performans-programlari> Erişim Tarihi: 10.07.2022.ateş
- Gelirler Genel Müdürlüğü (2000). *2000 yılına ait faaliyet raporu*. T.C. Maliye Bakanlığı, Ankara. <https://www.gib.gov.tr/kurumsal/stratejik-yonetim/faaliyet-raporlari/gelirler-genel-mudurlugunun-2000-yilina-ait-faaliyet>
- Gelirler Genel Müdürlüğü (2001). *2001 yılına ait faaliyet raporu*. T.C. Maliye Bakanlığı, Ankara. <https://www.gib.gov.tr/kurumsal/stratejik-yonetim/faaliyet-raporlari/gelirler-genel-mudurlugunun-2001-yilina-ait-faaliyet>
- Gelirler Genel Müdürlüğü (2002). *2002 yılına ait faaliyet raporu*. T.C. Maliye Bakanlığı, Ankara. <https://www.gib.gov.tr/kurumsal/stratejik-yonetim/faaliyet-raporlari/gelirler-genel-mudurlugunun-2002-yilina-ait-faaliyet>
- Gelirler Genel Müdürlüğü (2003). *2003 yılına ait faaliyet raporu*. T.C. Maliye Bakanlığı, Ankara. <https://www.gib.gov.tr/kurumsal/stratejik-yonetim/faaliyet-raporlari/gelirler-genel-mudurlugunun-2003-yilina-ait-faaliyet>
- Gelirler Genel Müdürlüğü (2004). *2004 yılına ait faaliyet raporu*. T.C. Maliye Bakanlığı, Ankara. <https://www.gib.gov.tr/kurumsal/stratejik-yonetim/faaliyet-raporlari/gelirler-genel-mudurlugunun-2004-yilina-ait-faaliyet>

yonetim/faaliyet-raporlari/gelirler-genel-mudurlugunun-2004-yilina-ait-faaliyet

- Gelir İdaresi Başkanlığı (2010). *2009 yılı performans programı*. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No:112, Ankara.
- Gelir İdaresi Başkanlığı (2011). *2010 yılı performans programı*. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No:132, Ankara.
- Gelir İdaresi Başkanlığı (2012). *2011 yılı performans programı*. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No:151, Ankara.
- Gelir İdaresi Başkanlığı (2013). *2012 yılı performans programı*. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No:167, Ankara.
- Gelir İdaresi Başkanlığı (2014). *2013 yılı performans programı*. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No:187, Ankara.
- Gelir İdaresi Başkanlığı (2015). *2014 yılı performans programı*, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No:199, Ankara.
- Gelir İdaresi Başkanlığı (2016). *2015 yılı performans programı*. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No:187, Ankara.
- Gelir İdaresi Başkanlığı (2017). *2016 yılı faaliyet raporu*. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No: 247, Şubat 2017, Ankara.
- Gelir İdaresi Başkanlığı (2018). *2017 yılı performans programı*. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No:276, Ankara.
- Gelir İdaresi Başkanlığı (2019). *2018 yılı performans programı*. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No:314, Ankara.
- Gelir İdaresi Başkanlığı (2020). *2019 yılı faaliyet raporu*. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yayın No: 349, Şubat 2020, Ankara.
- Gelir İdaresi Başkanlığı (2021). *2020 yılı faaliyet raporu*. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No: 387, Ankara.
- Gelir İdaresi Başkanlığı (2022). *2021 yılı faaliyet raporu*. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No: 429, Şubat 2022, Ankara.
- Gelir İdaresi Başkanlığı (2016). *2015 yılı performans programı*. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No:216, Ankara.
- Gelir İdaresi Başkanlığı (2018). *2018 yılı performans programı*. Gelir İdaresi Başkanlığı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yayın No:254, Ocak 2018, Ankara.

- Gelir İdaresi Başkanlığı (2019). *2019 yılı performans programı*. Gelir İdaresi Başkanlığı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No: 289, Ocak 2019, Ankara.
- Gelir İdaresi Başkanlığı (2020). *2020 yılı performans programı*. Gelir İdaresi Başkanlığı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No: 320, Ankara.
- Gelir İdaresi Başkanlığı (2021). *2021 yılı performans programı*. Gelir İdaresi Başkanlığı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No: 363, Ankara.
- Gelir İdaresi Başkanlığı (2022). *2022 yılı performans programı*. Gelir İdaresi Başkanlığı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No: 408, Ankara. Erişim Tarih: 05 Temmuz 2022.
- Gelir İdaresi Başkanlığı (2022). *İnternet vergi dairesi - KDV iade taleplerine ait listeleri gönderme kılavuzu*. Uygulama ve Veri Yönetimi Daire Başkanlığı (III) İade Uygulamaları ve Analiz Müdürlüğü (23. ŞUBE), Ankara. Erişim adresi: https://intvrg.gib.gov.tr/kdv_iadesi_uyuru_yeni.pdf
- Genç, F. N. ve A. Erhan Diçer, A.E. (2016). Milli eğitimde e-devlet uygulamaları: Aydın ilinde fatih projesi örneği. *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 6(2), 78-116.
- Genç, S. (2018), sanayi 4.0 yolunda Türkiye. *Sosyoekonomi*, 26(36), 235-243.
- Giray, F. (2010). Yolsuzlukla mücadelede e-devlet ve Türkiye'deki durum. *Sosyo Ekonomi Dergisi*,13(13), 153-178.
- Gökçen, G. ve Özdemir, M. (2016). Türkiye'de muhasebe uygulamalarından e-defter ve e-fatura uygulaması. *Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi*, 12(46), 137-154.
- Gönen, S. ve Solak, B. (2017). Maliye bakanlığı e-dönüşüm sürecinin muhasebe meslek mensupları açısından değerlendirilmesine ilişkin bir alan araştırması. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (76), 63-80. doi: 10.25095/mufad.400219
- Güler, M. ve Dövertaş, E. (2014). Elektronik devletten (e-devlet) mobil devlete (m-devlet) geçişte Türkiye'de yerel yönetim uygulamaları. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(1), 25-49.
- Güler, T. ve Şahnagil, S.(2017). Dijital demokrasi ve yönetim ilişkisi çerçevesinde e-demokrasi/e-devlet uygulamaları. *Journal Of Emerging Economies And Policy (Joeep)*, 2(2), 16-29.
- Gülten, S. (2018). *Güncel elektronik muhasebe/maliye uygulamaları*. Eskişehir Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası. Eskişehir. Erişim adresi: <http://www.esmmmo.org.tr/storage/file/4a050d7f42d34418b4851ac006872115.pdf> Erişim Tarihi: 11.07.2020.
- Güney, A. (2014). Role of technology in accounting and e-accounting. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 152, 852-855.

- Hazine ve Maliye Bakanlığı, (2011). Elektronik Defter Genel Tebliği Sıra no: 1, 13.12.2001. Resmi Gazete no:28141
- Hamzaçebi, M. A. (2002). Gelirler genel müdürlüğü bilgi işlem projeleri. *Mali Çözüm Dergisi*, 12(58), 1-6.
- Hepaksaz, E. ve Hayrulloğlu, B. (2011). E-devlet kapsamında VEDOP uygulamaları ve e-haciz. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 3(2), 109-120.
- Hwang, S. D., Choi, Y. ve Myeong, S.H. (1999). Electronic government in South Korea: conceptual problems. *Government Information Quarterly*, 16(3), 277-285.
- Iannacci, F., Seepma, A.P., de Blok, C. ve Resca, A. (2019). Reappraising maturity models in e-Government research: the trajectory-turning point theory. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(3), 310-329.
- İnce, N. M. (2001). *Elektronik devlet: kamu hizmetlerinin sunulmasında yeni imkânlar*. DPT Yayını, Ankara. Erişim adresi: https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/Elektronik_devlet_Kamu_hizmetlerinin_sunulmasinda_yeni_imkanlar.pdf
- Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221–236. doi: 10.1016/j.giq.2015.07.001.
- Jayashree S. ve Marthandan, G. (2010). Government to e-government to e-society. *Journal of Applied Sciences*, 10(19), 2205-2210. doi:10.3923/jas.2010.2205.2210
- Joshi, P.R. ve Islam, S. (2018). E-government maturity model for sustainable e-government services from the perspective of developing countries. *Sustainability*, 2018; 10(6), 1-28. <https://doi.org/10.3390/su10061882>
- Kaisara, G. ve Pather, S. (2011). The e-government evaluation challenge: a south african batho pele-aligned service quality approach. *Government Information Quarterly*, 28(2), 211-221. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.07.008>
- Karasioğlu, F. ve Garip, O. (2019). E-muhasebe uygulamaları kapsamında güncel sorunlar ve çözüm önerileri: Karaman’da bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 22 (2), 433-446.
- Kalkınma Bakanlığı (2018). *On birinci kalkınma planı (2019-2023) e-Devlet Hizmetlerinin Geliştirilmesi Çalışma Grubu Raporu*. Yönetim Hizmetleri Genel Müdürlüğü Bilgi ve Belge Yönetimi Dairesi Başkanlığı, Ankara. Erişim adresi: <https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2020/04/e-DevletCalismaGrubuRaporu.pdf> (Erişim Tarihi 16.08.2022).
- Kalkınma Bakanlığı. (2014). *2014-2018 bilgi toplumu stratejisi ve eylem planı (taslak)*. Kalkınma Bakanlığı, Ankara. Erişim adresi:

https://bluesyemre.files.wordpress.com/2014/06/20142018_bilgi_toplumu_stratejisi_ve_eylem_plani_taslagi.pdf

- Karagülmez, A. (2010). Elektronik devlet kavramı. *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi (TAAD)*, 1(2), 449-476.
- Karasoy, H. ve Babaoğlu, P. (2020). Türkiye’de elektronik devletten dijital devlete doğru. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(23), 397-416. doi:10.38155/ksbd.825899
- Kawashita, I. M. S., Baptista, A. A. ve Soares D.(2020). *E-government maturity models: more of the same?*. 2020 Seventh International Conference on e-Democracy & e-Government (ICEDEG), 2020, pp. 58-66, Buenos Aires: IEEE. doi: 10.1109/ICEDEG48599.2020.9096697.
- Kefe, İ. ve Kanarış, Z. (2019). Türkiye’de e-fatura başvuru süreci ve kullanımı. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 25, 165-178. doi:10.18092/ulikidince.579898
- Keyifli, N. (2020). E-devletin yolsuzluğu azaltıcı etkisi: ampirik bir analiz. *Global Journal of Economics and Business Studies*, 8(16), 196-206.
- Khanra, S. ve Joseph R.P. (2019). E-governance maturity models: a meta-ethnographic study. *The International Technology Management Review*, 8(1), 1–9.
- Koçdar, S. (2017). *Bilgi Toplumu*. Y. Güney ve M. R. Okur (Ed.), Bilgi Toplumu ve e-Devlet. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları. Eskişehir.
- Kuran, H. (2005). *Türkiye için e-devlet modeli analiz ve model önerisi*. İstanbul: Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- Kurtcebe, E. ve Utku, M. (2020). Muhasebe ve vergi uygulamalarında e-dönüşüm: 509 nolu V.U.K. genel tebliğinin ticari hayata etkileri. *Ekonomi Maliye İşletme Dergisi*, 3(1), 75-84. DOI: 10.46737/emid.740376
- Layne, K. ve Lee, J. (2001). Developing fully functional e-government: a four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136.
- Maraş, G. (2015). Kamu yönetimlerinde e-devlet ve e-demokrasi ilişkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 37, 121-144.
- Mecek M. (2017). E-devlet ve e-belediye: kavramsal çerçeve ve Türkiye’de belediye web sitelerine yönelik yapılan çalışmaların incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22, Kayfor15 Özel Sayısı, 1815-1851.
- Mert, H, Güner, M. ve Duyar, G. (2022). Dijitalleşme sürecinin gelişimi ve muhasebe uygulamalarına etkileri yönünden İstanbul ilinde SMMM’ler üzerinde bir araştırma. *Muhasebe ve Denetim Bakış Dergisi*, 66, 195-218. <https://doi.org/10.55322/mdbakis.1055937>

- Metin, A. (2012). Türkiye’de e-devlet uygulaması ve e-devletin bürokrasiye etkisi. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7, 97-108.
- Naralan, A. (2009). Türkiye’de e-hazırlık ve e-devletleşme. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(1), 1-17.
- Ndou, V.(2004). E-government for developing countries: Opportunities and challenges. *Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 18(1), 1-24.
- OECD, (2003). *The e-government imperative*. Available online at: Erişim adresi: https://read.oecd-ilibrary.org/governance/the-e-government-imperative_9789264101197-en#page1
- Ogunsola, L.A. (2005). Information and communication technologies and the effects of globalization: Twenty first century "digital slavery" for developing countries—myth or reality?. *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship* . E-JASL 1999-2009 (volumes 1-10). 58, 6(1-2), 1-15. Erişim adresi: <https://digitalcommons.unl.edu/ejasljournal/58>
- Okur, M. R. (2019). Öğrenci destek hizmetleri bağlamında yükseköğretimde e-devlet kapısı üzerinden sunulan hizmetlerin incelenmesi. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 5(3) , 106-126.
- Orkunoğlu Şahin, I. F. (2016). Elektronik vergilendirme (e-vergilendirme). *Vergi Sorunları Dergisi*, 334, 144-168.
- Öz, D. ve Bozdoğan, A. (2012). Türk vergi sisteminde e-maliye uygulamaları. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2), 67-92.
- Özarslan, Y. (2008). Örgütlerde e-dönüşüm: İstanbul vergi dairesi başkanlığı servis uygulamasına ilişkin yönetici görüşleri. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(1), 205-229.
- Özer, M. A. ve Otyzbay, Z. (2018). Türkiye ve Kazakistan örneğinde e-devlet uygulamalarının kamu yönetiminde verimliliğe etkisi. *Verimlilik Dergisi*, 4, 71-91.
- Özsoylu, A. F. (2017). Industry 4.0. *Journal of Çukurova University Faculty of Economics and Administrative Sciences*, 21(1), 41-64.
- Öztürk, M.S. ve Çarıkçı, O. (2019). Elektronik muhasebe uygulamaları kapsamında geleceğin muhasebecileri üzerine bir araştırma. *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, 7(16), s.1007-1026.
- Patergiannaki, Z. ve Pollalis, Y.A. (2022). A review of the e-government maturity models:are they still relevant?. *Journal of Politics and Ethics in New Technologies and AI*, 1(1), 1-17.

- Reffat, M.R. (2006). *Developing a successful e-government*, Australia: University of Sydney, 1-13. Erişim adresi:
<https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.505.4177&rep=rep1&type=pdf>
- Saxena, K.B.C. (2005), Towards excellence in e-governance. *International Journal of Public Sector Management*, 18(6), 498-513.
- Seferoğlu, S., Çelen, F., ve Çelik, A. (2011). *Türkiye'deki e-devlet uygulamalarında e-öğrenmenin yeri*. Demirci, B.B., Yamamoto G.T. ve U.Demiray (Ed.) içinde, Türkiye'de e-Devlet Uygulamaları: Sorunlar ve Çözüm Önerileri Üstüne Bir Analiz, Bölüm 19, s.281-308, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Sevinç, Y. ve Şahin, D. (2013). Kamu çalışanlarının e-devlet uygulamalarında karşılaştıkları sorunların belirlenmesine yönelik karaman ilinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 18(2), 197-212.
- Shahkooh, K.A., Saghafi, F. ve Abdollahi, A. (2008). *A proposed model for e-government maturity*. Proceedings of The 3rd International Conference on Information and Communication Technologies: From Theory to Applications, IEEE Computer Society (2008), 1-5.
- Siauv, K. ve Long, Y. (2005). Synthesizing e-government stage models- a meta-synthesis based on meta-ethnography approach. *Industrial Management & Data Systems*, 105(4), 443-458.
- Siddiquee, N.A. (2016). E-government and transformation of service delivery in developing countries: The Bangladesh experience and lessons. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 10(3), 368-390. Erişim adresi: <https://doi.org/10.1108/TG-09-2015-0039>
- Silcock, R. (2001), What is e-government?. *Parliamentary Affairs*. 54(1), 88-101. <https://doi.org/10.1093/pa/54.1.88>
- Small Sample Techniques. (December, 1960). *The new research bulletin*, Vol. 38, Publisher: Research Division, National Education Association, 1960
- Stoltzfus K. (2004). *Motivations for implementing e-government: An investigation of the global phenomenon*. Proceedings of the 2005 National Conference on Digital Government Research dg.o2005 May 2005, Digital Government Research Centre, 333-338.
- Supriyanto, A. ve Mustofa, K. (2016). *E-gov readiness assessment to determine e-government maturity phase*, 2016 2nd International Conference on Science in Information Technology (ICSITech), 270-275, doi: 10.1109/ICSITech.2016.7852646.

- Şahin, A. ve Örselli, E. (2003). E-devlet anlayışı sürecinde Türkiye. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, 343-356.
- Şahin, A. (2008). *Türk kamu yönetiminde yapısal dönüşüm ve e-devlet*. Çizgi Kitabevi, Konya.
- Şahnagil, S. (2017). Kamu politikası oluşturma sürecinde bilgi ve iletişim teknolojileri: e-devlet uygulamaları. *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(1), 77-89.
- Şat, N. (2020). Kavram olarak e-devlet. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8 (102), 97-128. doi: <http://dx.doi.org/10.29228/ASOS.41488>
- Şataf, C. , Çiçek, H. G. ve Dikmen, S. (2014). Kamu hizmetlerinin sunulmasında e-devlet uygulamalarının toplumsal algı düzeyi üzerine ampirik bir çalışma. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 9 (2), 1-14.
- Şeker, Y. ve Hoş, S. (2021). Muhasebe meslek mensuplarının dijital muhasebe uygulamalarını kullanımlarına ilişkin bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(4), 953-972.
- Şençiçek, F. (2013). Bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin muhasebe uygulamalarına etkisi: e-muhasebe. *Sosyal ve Beşeri Bilim Dergisi*, 5 (2), 89-102.
- Tarhan, A. (2010). *Devlet ve vatandaş ilişkisinin geliştirilmesinde elektronik devletin rolü: halkla ilişkiler açısından bir değerlendirme*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tarhan, A. (2011). *Kamu yönetiminde halkla ilişkiler ve e-devlet*. Konya: Palet Yayınları
- Tat-Kei Ho, A. (2002). Reinventing local governments and the e-government initiative. *Public Administration Review*, 62(4), 434-444. doi:10.1111/0033-3352.00197.
- Taytak, M. ve Vural, K. (2019). Bilişim sistemlerindeki gelişmelerin Türkiye’de e-vergi uygulamaları üzerine yansımaları ve değerlendirilmesi. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 56(647), 65-100.
- Tektüfekçi, F. (2017). E-dönüşüm sürecinde e-muhasebe uygulamaları: Türkiye örneği. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 12(1), 79-88.
- Temür, N. (2011). *E-devlet kamu hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti*. Türkiye Noterler Birliği, Ankara.
- Tuğay, O. ve Güler, A. (2021). Elektronik muhasebe uygulamaları konusunda muhasebe meslek mensuplarının görüşleri: Isparta ilinde bir araştırma. *Journal of Accounting and Taxation Studies*, 14(2), 695-726. DOI: 10.29067/muvu.705569

- Türk Bilişim Derneği (TBD), (2006). *e-Devlet kavramları el kitabı*, Kamu Bilişim Platformu, VIII, Ankara.
https://eski.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib17/diger/BG3-2006.pdf
- Türkiye Bilişim Derneği – TBD, (2002). *Türkiye bilişim şurası e-devlet çalışma raporu*, 10-12 Mayıs, 2002, Ankara. Erişim adresi:
https://eski.tbd.org.tr/usr_img/kitaplar/orj/turkiye_bilisim_surasi.pdf
- Türkiye Bilişim Derneği. (2002). *E-devlet raporu*. Türkiye bilişim şurası, Ankara, Wayback Machine (archive.org) (Erişim Tarihi 07.07.2022)
- Ulusan, H. ve Bozkurt, E. (2021). Yozgat'ta faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının e-fatura ve e-defter uygulamalarına karşı tutumları. *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*, 14(1), 1-44.
- Uğur, A. A. ve Çütcü, İ. (2009). *E-devlet ve tasarruf etkisi kapsamında VEDOP projesi*. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 1(2), 1-20.
- United Nations (2002). *Benchmarking e-government: a global perspective*. Assessing the Progress of the UN Member States, United Nations Division for Public Economics and Public Administration (DPEPA) ve American Society for Public Administration (ASPA), Newyork. Erişim adresi:
<https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/english.pdf>
- United Nations. (2012), *E-government survey, e-government for people*. United Nation, New York, NY. Erişim adresi:
<https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2012-Survey/unpan048065.pdf>
- Uzun, E., Sezer, İ. ve Budak, E. K. (2022). Dijitalleşmenin muhasebe meslek mensuplarına etkileri: Şırnak ili örneği. *İktisadi ve İdari Yaklaşımlar Dergisi*, 4(2), 15-31.
- Ülber, F. (2020). *Kayıt dışı ekonomi ile mücadelede e-mükellef projesinin önemi*.
Erişim adresi: <https://www.vergiuzmanlari.org/?Syf=22&Mkl=1142978&pt=Fatih%20%C3%9CLBER&KAYITDI%C5%9EIEKONOM%C4%B0-%C4%B0LE-M%C3%9CCADELEDE-E-M%C3%9CKELLEF-PROJES%C4%B0N%C4%B0N-%C3%96NEM%C4%B0> (Erişim Tarihi 28.08.2022)
- Ülker, H. (2002). *Bilgi toplumu ve devlet*. I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit, 965-971.
- Üstün, Ü. S. (2010). Elektronik haciz uygulamasının değerlendirilmesi. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 18(2), 9-37. doi: 10.15337/SUHFD.2017.99

- Valdés, G., Solar, M., Astudillo, H., Iribarren, M., Concha, G., ve Visconti, M. (2011). Conception, development and implementation of an e-government maturity model in public agencies. *Government Information Quarterly*, 28(2), 176–187.
- World Bank, *Definition of e-government*. Available online at: Erişim adresi: <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>
- Yanık, R. ve Karadaş A. (2013). E-faturanın Türkiye muhasebe standartları uyum sürecine uygun düzenlenmesine ilişkin bir öneri. *EKEV Akademi Dergisi*, 17(57), 133-141.
- Yanqing, G. (2010). *E-government: Definition, goals, benefits and risks*. International Conference on Management and Service Science. (MASS 2010) edited by Joseph J. Salvo, (ss.1-4), Wuhan: Ieee. doi:10.1109/ICMSS.2010.5576557.
- Yereli, A. B., Atsan, E. ve Kızıltan, M. (2015). *Yolsuzlukla mücadelede e-yönetişim ve Kırgızistan'daki durum*. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(1), 129-150.
- Yetkiner, E. (2006). E-belge, e-kayıt, e-defter, e-beyanname, e-denetim. *Vergi Dünyası*, 301, 41-53.
- Yıldırım, K. (2022). Ulusal ve yerel e-devlet gelişimi arasındaki nedensellik durumu ve temel belirleyicileri. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 13(1), 270-297.
- Yıldırım, M. (2010). *E-devlet ve yurttaş odaklı kamu yönetimi*. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Yıldırım, H. ve Karakurt, E. (2004). E-devlet ve uygulamaları. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 6(1). Erişim adresi: <http://www.isguc.org/?p=article&id=205&cilt=6&sayi=1&yil=2004>
- Yıldız, D. ve Uzunsakal, E. (2018). Alan araştırmalarında güvenilirlik testlerinin karşılaştırılması ve tarımsal veriler üzerine bir uygulama. *Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 14-28.
- Yılmaz, M. (2017). E-government and e-democracy applications in the scope of new public administration in Turkey. *The Journal of International Scientific Researches*, ISR 2017, 2 (8), 54-61. DOI: 10.23834/isrjournal.344730
- Yiğit Şakar, A. (2011). Türkiye’de e-devlet uygulamalarının vergi hukuku alanına yansımaları: e- haciz uygulaması ve karşılaşılan sorunlar. *Mali Çözüm Dergisi*, 21(106), 69-87.
- Yürekli, E., Gönen, S. ve Şahiner, A. (2016). E-fatura uygulamasına ilişkin bir değerlendirme. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(35), 290-302.
- Ziewitz, M. ve Brown, I. (2013). *Research Handbook on Governance of the Internet*. Edited by Ian Brown, Edward Elgar Publishing Limited, UK.

İnternet Sayfaları

<https://www.edeften.gov.tr/edeftenhakkında.html>

<https://www.aa.com.tr/tr/ekonomi/gelir-idaresi-baskanligi-gecen-yil-24-milyonu-askin-bandrollu-urun-denetledi/2232233>

<https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=sikcaSorulanlar>

<https://www.edeften.gov.tr/edeftenmevzuat.html>

<https://afyonluoglu.org/e-devlet/tr-edevlet/>

<https://cbddo.gov.tr/>

<https://www.turkiye.gov.tr/>

<https://ebelge.gib.gov.tr/ebiletelyolculistesiiiznialanlar.html>

Ülber, 2020, vergiuzmanlari.org

<https://www.aa.com.tr>

<http://www.vergibilir.gov.tr/>

<https://www.edeften.gov.tr>

ebelge.gib.gov.tr

<https://www.aa.com.tr>

[www. buis.com.tr](http://www.buis.com.tr)

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : BURSALI HALİM

Uyruğu : T.C.

Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet Tarihi
Yüksek lisans		
Lisans	Anadolu Üniversitesi İş İdaresi	1987
Lise	Vefa Lise	1981

İş Deneyimi

Yıl	Yer	Görev
1987-2023	Halim Bursalı SMMM Ortaklık Bürosu	Ortak, Yönetici

Yabancı Dil: İngilizce (orta)

Yayınlar:

İbiş, C., Çatıkkaş, Ç., Bahadır, O. , Çanakçıoğlu, M., Pamukçu, N., Bursalı, H. (2015). **Tek Düzen Hesap Planı Çerçevesinde İletmelerde Vergi (Usul) İncelemeleri ve Muhasebe Uygulamaları**, İSMMMMO yayınları, Yayın No: 159, İstanbul.

Çanakçıoğlu, M., Durmuş, C. N., Pamukçu, N. ve Bursalı, H. (2016). **Finansal Tablolar Analizi**. Editör: Mustafa Çanakçıoğlu, İstanbul Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası Yayını, Yayın No:163, İstanbul.

Hobiler. : Antika Koleksiyon, Hobi Bahçe,

