**MUHASEBEDE (E) KAVRAMI ve MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNE ETKİSİ**

Esra Topnur[[1]](#footnote-1)

Cihat Kartal[[2]](#footnote-2)

Mehmet Serdar Atay[[3]](#footnote-3)

**Özet**

Çağdaş muhasebe anlayışı, küreselleşme ve rekabetçi baskılar gibi faktörler, muhasebede bilgisayarların etkin kullanımını artırdı ve dünyanın yaratıcı yıkımı olarak da bilinen elektronik dönüşüm çağına geçişi kolaylaştırdı. Elektronik dönüşüm ve kavramlar, muhasebe mesleğini, bilgiye ihtiyaç duyan şirketlerin uygulayıcılarını ve paydaşlarını derinden etkilemiş, kontrolü "sürekli" bir boyuta getirmiş, işlemlerin hızını ve kalitesini artırmış ve tüm şirketleri dünyayı rekabetçi hale getirmiştir. Ayrıca teknolojik gelişime rağmen muhasebecilerin hizmet verirken değişime ayak uydurmakta zorlandıkları da görülmektedir. Bu durum kimi zaman artan iş yükleri nedeniyle yüksek teknolojiyi takip etmekte zorlanmaktan başlayarak, muhasebecilere getirmiş olduğu finansal yükler nedeniyle değişime adaptasyonda verimsizliği ortaya koymaktadır. Muhasebecilerin kullanmış olduğu özel programların birçoğu verilerin düzenli biçimde stoklanmasından düzgün bir analize kadar pek çok işlevi temin etmesine rağmen, etkin karar alma sistemlerini içermemektedir. Örneğin, mükellef her an mali durumuna ilişkin analizlere, karar süreçlerinde ihtiyaç duyabileceği için muhasebecinin kullandığı program mükelleflerine 365 gün 24 saat hizmet verebilmelidir. Zira ekonomik yaşam döngüsünde veri akışı da aynı zaman prensibinde devam etmektedir. Bu durum bilhassa uluslararası ölçekte faaliyet gösteren işletmeler için geçerlidir. Yanı sıra kriz dönemlerinde ekonomik veriler sıklıkla değişmekte ve anlık tepkiler gerektirmektedir. Bu nedenle kullanılan program mükelleflerin portföy yönetimlerine de etkin destek sağlayabilmelidir.Her geçen gün gelişen, geliştiğine ve hayatı kolaylaştıracağına inanılan bilgi teknolojileri sürekli değişiyor. Bilgi teknolojisi kullanımı günlük yaşamın önemli bir parçası haline geldiğinden; Bazı meslek grupları için bu teknolojileri güncellemek ve özellikle teoriden pratiğe dönüştürmek zorunlu hale geldi. Bilgi teknolojileri muhasebe uygulamalarına entegre edilirken ortaya çıkan e-dönüşüm uygulamaları dikkate alınmıştır. Bu çalışmanın amacı, muhasebede e-dönüşüm uygulamalarını incelemek ve bunları mali müşavir-müşteri ilişkisi açısından değerlendirmektir.

**Anahtar Kelimeler:** Bilgi teknolojisi, E-dönüşüm, Muhasebe.Tüketici Davranışları

**THE (E) CONCEPT IN ACCOUNTING AND ITS EFFECT ON CUSTOMER RELATIONS**

**Abstract**

Factors such as contemporary understanding of accounting, globalization, and competitive pressures have increased the effective use of computers in accounting and facilitated the transition into the age of electronic transformation, also known as the world's creative destruction. Electronic transformation and concepts have profoundly influenced the accounting profession, practitioners and stakeholders of companies in need of information, bringing control to a "continuous" dimension, increasing the speed and quality of transactions and all companies on the Have made the world competitive. As well as despite the technological development, accountants have a hard time adapting to innovations while serving. This situation sometimes causes the accountants to have difficulties in following high technology due to increasing workloads. Sometimes it reveals inefficiency in adaptation to change due to the financial burden it brings to accountants. Although electronic programs used by accountants perform many functions from regular stocking of data to proper analysis, they do not have qualified decision-making systems. For example, a taxpayer may need analysis regarding his financial situation at any time during decision-making processes. Therefore, the program used by the accountant should be able to serve its taxpayers 24 hours a day, 365 days a year. Because the data flow continues on the same time principle in the economic life cycle. This situation is especially important for businesses operating in the international market. In times of crisis, economic data frequently change and require an immediate response. For this reason, the accounting program should provide effective support to taxpayers' portfolio management. Information technologies that are evolving every day and believed to be improving and making life easier are constantly changing. Because the use of information technology has become an important part of daily life; For some professional groups it has become mandatory to bring these technologies up to date and, in particular, to convert them from theory to practice. The e-transformation applications that arise when integrating information technology into accounting applications have been taken into account. The aim of this study is to examine e-transformation applications in accounting and to evaluate them with regard to the relationship between financial advisor and customer.

**Keywords:** Information Technology, E-Transformation, Accounting, Customer Behavior

**GİRİŞ**

Sınırlı kaynaklarla sınırsız insan ihtiyaçlarını optimize etmeye çalışan işletmeler, ülke ekonomilerinin en küçük yapı taşlarıdır. Bu optimizasyon içinde “defter tutma” özel bir öneme sahiptir. Otomasyon ve yasal gerekliliklerin karşılanmasındaki faktörler, muhasebe organizasyonuna olan ihtiyacı vurgulayan itici güçler arasındadır. Otomasyona dayalı muhasebe sistemi, işletmelerin hızlı kararlar almalarına, işlemlerde matematiksel hataları azaltılmasına, finansal verilerin kalitesi ve zamanlılığının iyileştirilmesinde ve geleceğin finansal ihtiyaçlarının belirlenmesinde avantajlar sunmaktadır.

Bu çerçevede e-dönüşüm, beraberinde birçok elektronik kavramı da getirmiş ve dünyada yaratıcı bir yıkıcı etki yaratmıştır. Elektronik dönüşüm süreci ile birlikte; Elektronik (dijital) iş, elektronik veri değişimi, elektronik ticaret, elektronik muhasebe, elektronik belge, elektronik kayıt, elektronik fatura, elektronik defter, elektronik arşiv, elektronik denetim ve benzeri kavramlar internetin hakim olduğu dünyaya girmiştir (Yıldırım ve Kostakoğlu, 2014: 98).

**1.Bilgi Teknolojisi ve E-Dönüşüm**

Bilgi teknolojisine değer veren işletmeler, diğer işletmelere göre rekabet avantajı elde ederler. Sayısız imkan sunan bilişim teknolojilerinin en büyük avantajı ise hız ve zaman tasarrufudur. İnsan emeği ile yürütülmesi uzun zaman alabilen karmaşık süreçler, bilgi teknolojileri yardımıyla hızlı biçimde gerçekleştirilebilmektedir (Özer, 2012: 67). Muhasebe işlemlerini bilgisayar üzerinden yapmayan neredeyse hiçbir firma göremeyiz. Belgelerin oluşturulmasından defter kayıtlarının tutulmasına, maliyetlerin belirlenmesine, istatistiksel verilerin oluşturulması, analizi, planlanması ve derlenmesine kadar, test bilançosu ve mali raporlar bilgisayarlar tarafından desteklenmektedir (Yılmaz, 2007: 32). Bilişim teknolojilerinin, özellikle bilgisayarların, işletmein tüm alanlarında olduğu gibi muhasebede de aktif olarak kullanılması, muhasebede teorik bir değişikliğe yol açmamıştır. Muhasebenin temel amacı işletme hakkında finansal bilgi üretmek olsa da, bilgisayar kullanımı muhasebenin bilgi üretmedeki etkinliğini artırmaya devam etmiştir (Pamukçu, 2004: 44). Bilgi teknolojilerinin gelişmesi, hemen hemen her alanda faaliyet gösteren kurum veya kuruluşların istekleri doğrultusunda entegre edilebilen ve geliştirilebilen sistemlerin oluşturulmasını sağlamıştır. Bu sistemler;

1. **E-Devlet:** Tüm devlet kurumlarında bilgi teknolojisi kullanımının bir ifadesi olarak, elektronik dönüşümü ifade etmek için her hizmetin ön kısmında (e) harfi yer almaktadır (Arıkan, 2013: 8). “Akıllı Devlet” olarak da adlandırılan e-devlet kavramı, devletin ve hizmetlerinin iç işleyişinde bilgi teknolojisinin kullanılmasıdır (Şentürk, 2017: 75). Bu bağlamda kamu yönetiminde yer alan her türlü faaliyetin elektronik ortama aktarılması olarak ta ifade edilebilir (Erdal, 2004: 1). Yanı sıra bir yönetişim modeli olarak bakıldığında, e-demokrasi olarak tanımlanabilir. Bu bağlamda, etkin, verimli ve düşük performansla müşteri sayılan vatandaşlara kaliteli hizmet sunmanın öneminin ötesine geçen “her vatandaşa demokratik sürece daha fazla katılım imkânı sağlamanın en iyi yolu” olarak anlama kavuşur (Çakmak, 2010: 257). Çalışmamızda e-devlet kavramı; “Devletin vatandaşa karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı görev ve hizmetleri elektronik ortamda birbirleri tarafından kesintisiz ve güvenli bir şekilde yürütülmesi” (Çarıkçı, 2010: 98) anlamında kullanılmaktadır.
2. **E-İmza:** 5070 Sayılı e-imza yasasıyla “ıslak imza” yerine, belirli bir yasal statüye sahip güvenli bir elektronik imza kullanılması zorunlu hale gelmiştir. E-imzalar, el yazısı imzalarla aynı yasal sonuçlara sahiptir (Dülger, 2014: 118). Tarafların elektronik veya benzeri yollarla kimlik doğrulaması anlamına gelir (Eşer, 2018: 80). Mükellefler, yasal süreler içinde düzenledikleri veya aldıkları elektronik faturaları, elektronik, manyetik veya elektronik imza ile istendiğinde ibraz etmekle yükümlüdür (Doğan, 2013: 90).
3. **E-Ticaret:** Elektronik ticaret kavramı, kurum ve kuruluşlar tarafından çeşitli şekillerde tanımlanmıştır (Eşer, 2018: 5). En kısa ve en geniş tanımıyla her türlü mal ve hizmetin alınıp satıldığı, dünya çapında işletildiği, farklı kıta ve bölgelerden alışveriş yapılmasına imkan veren sanal ağlar üzerinden yapılan bir ticaret türü olarak tanımlanabilir (Dinç ve Varıcı, 2008: 193). Günümüzde uluslararası düzeyde rekabet edebilen işletmelere bakıldığında, bu işletmelerin bilgi ve iletişim teknolojilerini yoğun bir şekilde kullandığı ortaya çıkmaktadır (Yükçü ve Gönen, 2009: 2). Bu nedenle tüm dünyada kişisel ilişkilerin yerini web tabanlı sistemlerin aldığı ticari bir faaliyet oluşmuştur. Diğer bir deyişle, e-ticaret, işletmelerin tüm paydaşları (müşteriler, çalışanlar, ortaklar, yatırımcılar, yetkililer vb.) İle iletişimlerini ve işlemlerini sürdürmek için bilgi teknolojisini kullandıkları bir teknolojidir (Altınok vd., 2003: 1). Ayrıca e-ticaret, işletmelere maliyet ve tasarruf avantajları sunar, ürünlerinin dağıtımını hızlandırır, verimliliklerini ve karlılıklarını artırır, gelir akışını hızlandırır, müşteri ilişkilerini iyileştirir ve bilgisayarların otomatik süreçleri sayesinde çalışan sayısını azaltır, yani pazar payını genişletir (Canpolat, 2001: 76).
4. **E-Mühür (Mali Mühür):** E-fatura ve e-defter uygulamaları kapsamında veri bütünlüğü ve içeriğini garanti altına almak için VUK uyarınca mali mühür kullanılacaktır (Doğan, 2013: 83). Mali mühürlü elektronik sertifikalar (MM ESHS) hizmet sağlayıcısı, tüzel kişi ve kurum, kuruluş ve işletmelere elektronik sertifika temin etmek amacıyla gelir idaresi için kamu sertifikasyon merkezi TÜBİTAK BİLGEM (Kamu SM) tarafından kurulmuş ve işletilmektedir. (Public Certification Center, 2019). Bu bağlamda elektronik mali mühür oluşturma verileri, sertifika sahibinin mali mühür oluşturmak için kullandığı şifreleri ve özel anahtarları tanımlar (Tektüfekçi, 2016: 116). Sonuç olarak mali mühür, işletmeler için bir tür elektronik e-imzadır (Doğan, 2013: 83).

**2. Muhasebe Uygulamalarında E-Dönüşüm ve Faydaları**

Elektronik dönüşüm süreci ile muhasebede kayıt araçları ( e ) kavramı ile karşılaşmışlardır.

* 1. **E-Dönüşüm:** Elektronik dönüşüm süreci ile önem kazanan elektronik kavramlar ve yansıtılan elektronik finansal uygulamalar ile muhasebe mesleği önemli bir dönüşüm sürecine girmiştir (Kalaycı vd., 2005: 174). Temelde bilgi işlem sistemlerinin kalitesi, hızı ve maliyetleri gibi sürdürülebilir rekabet faktörleri, müşteri beklentilerini değiştirerek elektronik dönüşüm sürecine neden olmuştur. Bu nedenle elektronik dönüştürme; dijital ortamdaki faaliyetlerin etkin ve verimli bir şekilde yürütüldüğü, insanların yaşam anlayışının elektronik hayata entegrasyonunu sembolize eden, yeni iş ve rekabetle uluslararası düzeyde mücadele etme yöntemidir” (Sevim, 2009: 13) diyebiliriz. Diğer bir deyişle, elektronik dönüşüm, bir kurumun kültürü, iş yapısı ve süreçleri, organizasyon yapısı; Çalışanlar, müşteriler, paydaşlar ve potansiyel paydaşlar yararına tamamen değiştirmeyi ve talep üzerine elektronik ortamda sunmayı amaçlayan bilgi ve iletişim teknolojisi odaklı bir sistemdir. Elektronik dönüşümün aşağıdaki rolleri ve amaçları vardır (Arıkan, 2015: 5);
* Etkili bir kontrol,
* İşlemlerde hız ve pratiklik,
* Kurumlar ve operasyonlar arası koordinasyon,
* Bilgi havuzlarının oluşturulması.

Günümüzde akıllı teknolojilerin kullanımına ek olarak, entegre sistemlere dayalı muhasebe uygulamaları ve web tabanlı muhasebe uygulamaları bulunmaktadır (Tektüfekçi, 2016: 22).

* 1. **E-Belge:** Belge, yazı, fotoğraf, resim, grafik, kart, film, disket, disket, manyetik bant vb. Her türlü bilginin kaynağı olarak e-belge karşımıza çıkmaktadır (Odabaş, 2003: 360). En genel şekliyle e-belge, mal ve hizmetlerin tüm satın alma ve harcamalarının elektronik dokümantasyonudur (Ay, 2007: 71). Muhasebede e-belgeler belirli standartlar ve yasal zorunluluklar çerçevesinde hazırlanır. Daha sonra yüksek birincil değere sahip aktif bir tabloya yerleştirilir ve aktif olarak kullanılır. Bu süre zarfında, belge aktifken yerine kaydedilir. Bu ikinci aşamanın sonunda tasnif işlemi gerçekleştirilir ve saklanması gerekmeyen belgeler ya imha edilir ya da ayrı bir aktif konuma aktarılır. Üçüncü aşamada kurumsal değeri olan belgeler yeniden değerlendirilir. Sonunda ya imha edilmesine ya da dördüncü aşamaya gönderilmesine karar verilir. Bu aşama arşivleme değeri olan pasif belgeler için kullanılır (Aydın, 2010: 15).
  2. **E-Fatura:** Faturaların elektronik ortamda düzenlenmesi, iletilmesi, kabul edilmesi, saklanması ve iletilmesini elektronik belge olarak temsil eden elektronik fatura uygulaması 2010 yılında geliştirilmiştir (İnanç, 2010: 191). Teknik olarak e-fatura, UBL (Universal Business Language) gibi uluslararası bir formatta oluşturulan ve iletişim protokollerine göre bir web servis üzerinden iletilen bir belge (Nalçacı, 2016: 67) olup 397 Sayılı VUK Genel Tebliği'nin bir parçasıdır (Tektüfekçi, 2016: 21). Ayrıca kullanıcıları arasında şeffaf ve hızlı bir dağıtım sağlamak amacıyla Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından belirli bir formatta standardize edilmiş, değişmez bir şekilde mühürlenmiş bir formata sahiptir. Veri formatı ve standardı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından belirlenmektedir (Doğan, 2017: 73). Geleneksel yöntemlere göre daha hızlı, daha kolay ve daha güvenilir bir faturalama yöntemi olan e-fatura; Maliyet etkinliği, artan üretkenliği ve farklı bilgi sistemleri arasında bütünleşik iş süreçleri oluşturma olasılığı nedeniyle herkesin dikkatini çekmiştir (Yıldırım, 2013: 115). Sisteme kayıtlı kullanıcılar, elektronik faturanın düzenlenmesi ve alınması konusunda titizlikle uymak zorundadır (Tektüfekçi, 2016: 48). E-faturayla sağlanan uzaktan erişim fonksiyonları sayesinde e-denetim programları daha hızlı oluşturulmakta ve kamu yönetiminde zaman alan bürokratik süreçlerin azaltılması ya da çoğunun ortadan kalkması sağlanmaktadır (Doğan, 2013: 93).

Ülkemizde e-faturaların yasal dayanağı Vergi Usul Kanunu'nun 242. Maddesidir. Ayrıca Maliye Bakanlığı, 5 Mart Resmi Gazete'de yayımlanan 397 sayılı VUK Genel Tebliği ile elektronik faturalara ilişkin temel düzenlemeleri ilk kez yayınlamıştır. Bu tebliğde elektronik faturalama yöntemi kağıt faturalara alternatif olarak belirlenmiştir. 14 Aralık 2012 tarih ve 28497 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 421 sayılı Genel Tebliğ 2010 yılında neredeyse tamamen kuralları değiştirmiş, 2013 yılında bazı kritik sektörler ve bazı vergi mükellefleri elektronik faturaya geçmek zorunda kalmıştır (Doğan, 2013: 85-155). Sonuç olarak; Ülkemizde elektronik fatura uygulaması Vergi Usul Kanunun 397 Sayılı Genel Tebliği'nin yayınlanmasıyla devreye girmiştir (Tektüfekçi, 2016: 42-43).

Elektronik fatura başvurusunda bulunmadan önce, vergi mükelleflerinin gerçek veya tüzel kişi olmasına bağlı olarak elektronik imza araçları sağlamaları gerekir (Doğan, 2017: 97). E-fatura uygulamasından yararlanan kayıtlı kullanıcıların listesi Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından yayınlanmakta ve düzenli aralıklarla güncellenmektedir. Ülkemizde e-fatura kullanıcılarının ilk örneği olan Filli Boya 28 Nisan 2010 tarihinde ülkemizdeki ilk e-faturayı çıkarmıştır. (Tektüfekçi, 2016: 88-89).

Kullanıcılar e-fatura başvuru formu üzerinde doldurulacak vergi bilgileri arasında kullanım yöntemi seçeneği bulunmakta ve mükellefler bu kullanım seçeneklerinden birini seçerek elektronik fatura uygulamasından yararlanabilmektedir (Yıldırım, 2013: 132).

**Portal yöntemi (Gelir İdaresi E-Fatura Portalı):** E-Fatura Portalı yöntemi, yeterli teknik altyapıya sahip olmayan kullanıcıların uygulamadan yararlanabilmesi için Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından ücretsiz olarak sunulan e-fatura uygulama hizmetidir (Doğan vd., 2015: 157).

**Entegrasyon Yöntemi:** Faturalama ihtiyacı yüksek ve gelişmiş bir BT altyapısına sahip işletmeler tarafından tercih edilmektedir (GİB, 2019).

**Özel Entegrasyon Yöntemi:** Özel entegrasyon yöntemi, çok sayıda fatura düzenleyen ve farklı fatura gereksinimleri olan mükelleflerin, yeterli bilgi işleme altyapısına sahip değillerse, teknik olarak yetkin bir özel entegratörün bilgi işlem sistemi üzerinden elektronik fatura alıp göndermelerine olanak tanımaktadır (Doğan, 2013: 89).

* 1. **E- Defter:** Elektronik defter, defterlerde bulunması gereken bilgileri içeren ve VUK veya TCC'ye göre resmi hükümlere bakılmaksızın saklanması gereken bir dizi elektronik kayıttan oluşmaktadır (Tektüfekçi, 2016: 224). Böylelikle bilanço esasına göre defter tutan mükelleflere defter tasdik zorunluluğu kaldırılarak önemli bir maliyet avantajı sağlanmış ve denetim birimlerinin elektronik olarak çalışması nedeniyle hukuk defterlerinde yapılan vergi denetimleri ve denetimleri daha sağlıklı hale getirilmiştir (Beşel ve Çokgezer, 2015: 20). E-defter uygulaması, muhasebe meslek mensupları tarafından gerçekleştirilen işlevlere bir düzen getirmektedir. Bu aynı zamanda kayıt silme gerektiren geçmişe dönük kayıtların girişini de engellemektedir (Tektüfekçi, 2016: 259).

Elektronik defteri kağıt ortamında tutulan defterlerle aynı hukuki sonuçlara sahip olan yazılım ve elektronik kayıtlardır (Doğan, 2017: 483). Bu bağlamda, elektronik kitap oluşturma, saklama ve dosyalama konuları, 421 sayılı Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği ve Elektronik Kitap'ın 1 Sayılı Genel Tebliği ile düzenlenmiştir (Er ve Yılmaz, 2013: 62). Bu çerçevede elektronik defter tutması gereken mükellefler 421 sayılı Vergi Usul Kanunu'nda düzenlenmiştir. Gelir İdaresi Başkanlığı beyannamesinde elektronik defterde tutulması gereken defterler olarak yevmiye ve defter verilmiştir (Er ve Yılmaz, 2013: 64). Elektronik defter oluşturma iznine sahip olanlar, saklama ve ibraz yükümlülüklerini yerine getirmek durumundadırlar. Dolayısıyla e-defter uygulaması mükelleflere sorumluluk ve cezai müeyyideler de yüklemektedir.

Sonuç olarak muhasebe uygulamaları ile ilgili bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin yansımalarından biri olan elektronik defter uygulamasının, kullanıcısı olan ve ülke ekonomisine nihai fayda sağlayan kamu ve özel sektör kuruluşlarına birçok faydası vardır (Gökçen ve Özdemir , 2016: 147) diyebiliriz.

* 1. **E-Beyanname:** Vergi uyumunu sağlamak, vergi kültürünü oluşturmak, bildirilen veya beyan edilen bilgilerin doğruluğunu doğrulamak ve beyannamelerin ve bildirimlerin geleneksel hükümet anlayışının doğasında bulunan kağıt ortamında alındığını belirlemek çok zordur. Bunun yerine, elektronik devletin ve uygun şekilde geliştirilen İnternet teknolojisinin anlaşılmasının bir sonucu olan bilgi teknolojisi yardımıyla internet üzerinden beyanname ve bildirim alınması, vergi mükelleflerinin vergilere uyumunu, vergi kültürünün gelişmesini ve vergi teknolojisinin kontrolünü etkin bir şekilde bildirecektir (Acar ve Öksüz, 2013: 75). Bu durum karşısında Maliye Bakanlığı, vergi mükelleflerinin vergi yükümlülüklerini yerine getirmekte, bilgi teknolojisinin gelişmesinden yararlanmakta ve vergi beyannameleri, ihbar ve eklerinin basit, hızlı, güvenilir ve çevreye duyarlı bir şekilde mali idareye iletilmesini sağlamaktadır (Arslan ve Biniş, 2016: 302). Maliye Bakanlığı'na, vergi mükelleflerine beyanname ve bildirimleri doğrudan bilgi iletişim araçlarını kullanarak internette veya diğer elektronik ortamlarda sunma yükümlülüğü getirme veya uygulama yetkisi vermiştir. Bakanlık ayrıca, mükelleflere elektronik ortamda beyanname ve tebligat gönderme, yükümlülük getirme ve yetkili gerçek ve tüzel kişilere bu beyanname ve tebligat düzenleme ve gönderme yükümlülüğü getirme yetkisi verilmiştir.
  2. **E.Denetim:** Kar amacı güden, topluma hizmet ve devam eden faaliyetler için kurulan firmaların bu hedeflere ne ölçüde ulaştığını ve bu hedeflerden ne kadar sapmanın işletme fonksiyonlarını denetlerken alınan önlemlerle tespit edilmesi mümkündür (Bakır, 2007: 3). Kontrol; Kurumsal yönetişimden makroekonomiden kamu düzenine kadar pek çok alanı etkileyen ve her alanda yaygın olarak kullanılan bir kavramdır (Demir vd., 2008: 12). Zira karar vericilere sunulan bilgilerin güvenilir olması önemli bir sorundur. Karar vericiler başkaları tarafından sağlanan bilgileri veri olarak kabul ederken ve doğruluğuna güvenmek isterler. Güvenilmez bilgi, bilgi riski oluşturarak karar alıcıları yanıltacaktır (Güredin, 2014: 9). Güçlü yazılım programları ile manuel testten daha detaylı ve daha hızlı bir yaklaşım benimseyen denetçiler bilgisayar tabanlı test ve doğrulama tekniklerini kullanmaya başlamışlar ve sonuç olarak kontrolörler bilgisayarın çıktılarını test etmek yerine bilgisayar yaklaşımıyla testi kullanmaya başlamışlardır (Tektüfekçi, 2016: 20). Ayrıca yeni bir elektronik test türü olan sürekli test, özellikle son dönemlerde yaşanan mali skandallar nedeniyle artan test sorgulamalarına paralel olarak hayatımıza girmiştir (Öztürk ve Acar, 2015: 67).
  3. **E-Yoklama:** Denetim 213 sayılı Vergi Usul Kanunu'nda tanımlanmıştır. Kanun denetimi, vergi mükelleflerinin ve sorumluluğa ilişkin önemli olayların, kayıtların ve sorunların soruşturulması ve tespiti olarak tanımlamaktadır. Denetim faaliyetlerinin etkinliğini ve verimliliğini artırmak için gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması, işlemlerin daha organize ve dinamik bir yapıda yürütülmesi, internet teknolojilerinin gelişmesine uygun esasların oluşturulması gerekmektedir.
  4. **E-Arşiv:** Dokümanların elektronik versiyonları olan elektronik dokümanlar, kağıt dokümanlardan farklı bir saklama ortamı gerektirir. Kâğıt belgelerin okunması için tek bir göz gerekirken, elektronik belgeler yararlı bir bilgi kaynağı olarak makinelere ihtiyaç duyar (Aydın, 2010: 53). Elektronik arşiv, elektronik olarak üretilen faturanın ikinci nüshasının elektronik olarak saklanmasını ve teslim edilmesini sağlamaktadır (Tektüfekçi, 2016: 164). 25 Ağustos 2011 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren e- arşiv sayesinde kullanıcılar güvenli bir ortamda elektronik ileti alma ve gönderme gibi hizmetleri kullanabilmektedir (Eşer, 2018: 81). E-arşiv uygulamasından yararlanabilmek için mükelleflerin öncelikle e-fatura uygulamasına kayıt olmaları ve e-fatura uygulamasını kullanmaları gerekmektedir. VUK Genel Tebliği No. 433'teki elektronik arşiv; “433 Sayılı Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği hüküm ve koşullarına uygun olarak düzenlenen, elektronik ortamda oluşturulan faturanın elektronik ortamda saklanması ve iletilmesi” olarak tanımlanmaktadır.

Ülkemizde uygulama ilk kez 213 sayılı Vergi Usul Kanunu kapsamında yayınlanan 433 genel tebliğiyle başlamış oldu (GİB, 2019).

* 1. **E-Tebligat:** Vergi hukukunda tebligat usulü çok önemli bir rol oynar. Çünkü gereği gibi yapılmayan bir bildirim, bildirilmesi gerekenleri geçersiz kılmaktadır (Beşel ve Çokgezer, 2015: 16). Elektronik tebligat talebi 213 sayılı Vergi Usul Kanunu'nun 107 / A maddesi ile yerine getirilmiş oldu. Maliye Bakanlığı, elektronik ortamda oluşturulacak tebliğ ile ilgili her türlü teknik altyapıyı kurma veya oluşturulmuş olanları kullanma, bildirime uygun elektronik adres kullanma zorunluluğu getirme ve diğer prosedürleri tesis etme yetkisine sahiptir.
  2. **E-Kayıt Saklama:** Vergi denetimi faaliyetlerinin gelişen teknolojilere uygun olarak yürütülmesi için elektronik olarak belirlenen konularda kayıtların oluşturulması, tutulması ve iletilmesi “Kayıtların saklanmasına ilişkin usul ve esaslar” yürürlüğe giren 29.12 tarihli Resmi Gazete ile onaylanmıştır. 397 Sayılı VUK Genel Tebliği ve 1 Numaralı Elektronik Defter Genel Tebliği Elektronik Kayıt kapsamında; “Elektronik ortamda tutulan ve elektronik defter ve belgeleri ekonomik yöntemlerle oluşturan, bunlara erişen ve işleyen en küçük bilgi parçası” olarak listelenmiştir.
  3. **Defter Beyan:** Defter beyanname sistemi, Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından geliştirilen elektronik bir uygulamadır. 01/01/2018 tarihinden itibaren ücretsiz gelir elde eden mükellefler ve kolay vergilendirilen mükellefler için kullanılmıştır. İşletme hesabı esasına göre vergilendirilen mükellefler 01/01/2019 tarihinden itibaren uygulamaya dahil edilmiştir.

İşletme hesabına dayalı defter tutmalarına izin verilen kurumlar vergisi mükellefleri, bilanço esasına göre defter tutmalarına izin verilen mükellefler ve gelirleri sadece maaş, gayrimenkul sermaye makbuzları, menkul kıymet makbuzları ve diğer gelir ve makbuzlardan oluşan gelir vergisi mükellefleri, veya bazıları veya tamamı kitap beyan sistemini kullanmayabilir. Buna göre, kendi hesabına çalışan mükelleflerin (noterler ve noterlik görevlerini yerine getirmeleri gerekenler hariç) (örneğin mali müşavirler, avukatlar, doktorlar ve teknik faaliyette bulunanlar vb.) Kayıtlarının tutulmasına izin verilmiştir. Uygulama, serbest meslek sahiplerinin ve defterlerini bu kayıtlardan işletme hesabı esasına göre saklayanların defterlerinin oluşturulması ve saklanmasına, vergilendirmeye ilişkin beyanname ve tebliğ ve dilekçelerin elektronik ortamda oluşturulması ve iletilmesine ve elektronik düzenlemeye imkan vermektedir.

Defter beyanname sistemi, vergi yükümlülüklerinin ve ticari işlemlerin elektronik ortamda kayıt altına alınmasını, defter ve banka hesap özetlerinin elektronik ortamda kaydedilen verilere göre elektronik ortamda oluşturulmasını ve yönetilmesini sağlar. Vergi yükümlülüklerine ilişkin evrak ve bürokratik işlemlerin azaltılması, vergi düzenlemelerine uyum maliyetinin en aza indirilmesi, kayıt dışı ekonomiyle etkin ve verimli bir şekilde mücadele edilmesi ve vergi düzenlemelerine gönüllü uyumun artırılması amaçlanmaktadır (GİB, 2018).

Defter Beyan Sistemi üzerinden tutulacak defterler tebliğin 9. Maddesinde açıklanmıştır. Buna göre;

* İşletme Defteri,
* Çiftçi İşletme Defteri,
* Serbest Meslek Kazanç Defteri,
* Amortisman Defteri,
* Envanter Defteri,
* Damga Vergisi Defteri,
* Ambar Defteri,
* Bitim İşleri Defteri elektronik ortamda tutulabilecektir.

Defter Beyanname Sistemi ile elektronik ortamda tutulan defterlerin açılış onayları Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından elektronik ortamda verilmektedir. Bu sertifika aynı zamanda 213 sayılı Vergi Usul Kanunu kapsamında gerekli olan zorunlu bir sertifikadır. Defterlerin Defter Beyanname Sisteminde tutulmasından Gelir İdaresi Başkanlığı sorumludur. Mükellefler defterleri doldururken defter ve belgelerin yanı sıra istenen bilgilerin içeriğinin bir örneğini talep eden departmana bağlı bulundukları vergi dairesi aracılığıyla en geç 10 gün önceden başkanlığa bildirirler.

**SONUÇ**

İnsanın yaratılışının bir sonucu olarak, birçok talep ve ihtiyacı karşılamak için sürekli mücadele etti. Kişisel çabalarını kendi çabalarıyla karşılamaya çalışan insanların ihtiyaçları, toplu ihtiyaçlar yaratmıştır. Toplu ihtiyaçların karşılanması için gerçek kişi olmayan, bireyler ve gruplar arasında ayrım yapmayan bir sosyal-sosyal tüzel kişiliğe ihtiyaç duyulmuştur. Devlet kavramı burada ortaya çıktı. Devlet, bir ulusun veya bir uluslar birliğinin toprak bütünlüğü ile ilişkili olarak gelişen ve organize olan bir siyasi varlık olarak tanımlanabilir.

Yüzyıllar içinde devlete yüklenen yükümlülükler, yaşın gereklerine göre giderek artmakta ve değişmektedir. Devlet gerçek bir insan gibi ayak uydurdu ve çağın taleplerine ayak uydurmak zorunda kalmıştır.

Özellikle son 30 yılda dünyanın birçok yerinde bilimsel ve teknolojik gelişmeler yaşandı. Bilişim sektöründeki gelişmeler ve değişiklikler özellikle dikkat çekicidir. İnternet kullanımı son 30 yılda tüm dünyaya yayılmıştır. Çalışanlar, özel ekip gereksinimlerini doğrudan İnternet üzerinden sunar. Devletlerin teknoloji ve BT'deki değişikliklere ve gelişmelere kayıtsız kalması düşünülemezdi. Sonuç olarak, birçok hükümetin gelişmekte olan BT sektörü için gereksinimleri vardır. Vatandaşlarına toplu olarak ihtiyaç duydukları kamu hizmetlerini çevrimiçi olarak sunmaya devam etti. Bu sayede devletler artık elektronik bir devlet (e-devlet) olma yolundadır.

1980'li yılların ortalarında e-devlet uygulama çabalarıyla başlayan tüm dünya ülkeleri Türkiye'de bunu hayata geçirmek için dijitalleşme sürecine giriyor. Bununla birlikte, e-devlet uygulamalarının ciddi şekilde ortaya çıkışı, 1990'larda BT yatırımlarının etkisiyle ilişkilendirilmiştir. Bu mevduatlar ile İnternet ve PC kullanım oranları artmış ve bazı devlet kurumları hizmetlerini elektronik ortamda vatandaşlara sunmaya başlamıştır. 2000'li yıllarda e-devlet uygulamaları başka bir boyuta geçerek devlet politikasında yerini aldı. Kabul edilen kılavuz ilkelerle, birçok kurum kendi e-devlet planlarını ve projelerini oluşturmaya başlamıştır.

Ülkemizde kurumlar tarafından geliştirilen en önemli e-devlet projelerinden biri T.C. Maliye Bakanlığı tarafından geliştirilen ve 1998 yılında pilot uygulama olarak uygulanan Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP) budur. VEDOP, vergi dairelerindeki işlem ve işlemlerin elektronik ortamda iletilebildiği bir e-devlet projesidir. VEDOP ile beyannameler, arşiv kayıtları, iş defterlerinin tutulması, riskli mükelleflerin belirlenmesi ve takibi, alacak tahsili vb. Birçok işlem elektronik ortama aktarılır. Amaç, vatandaşların vergi makamlarıyla daha az temas kurmasını sağlamak, sınırlama ve tahsilatta verimlilik sağlamak, vergi denetimlerinde verimliliği artırmak ve sunulan hizmetlerden tasarruf ederek vergi tahsilat maliyetlerini düşürmektir.

Vergi denetimlerini daha verimli hale getirmek için vergi e-devlet uygulamalarını değerlendirirken; Vergi kontrolünün verimli olmadığı söylenebilir. Konuyla ilgili sayılar her geçen yıl artmakla birlikte; Genel olarak, denetlenen vergi mükelleflerinin sayısı orantılı olarak artmış görünmüyor ve birkaç yıl içinde keskin bir şekilde azaldı. Bu bağlamda VEDOP'un vergi denetimlerinin etkinliğini artırma hedeflerine ulaşamadığı söylenebilir.

Ülkemizde vergi alanında geliştirilen e-devlet uygulamalarının amaçlarından biri de kamu harcamalarını azaltarak vergi tahsilat maliyetlerini düşürmektir. VEDOP'un hizmete girdiği yıllarda devletin vergi tahsilatına yaptığı harcama 1.00 TL idi. Bugün bu rakam 0,46 TL'ye düştü. Başka bir deyişle, hükümet vergi toplama maliyetlerini yarı yarıya düşürdü. Vergi idaresi, 1990'lardan beri hizmetlerini genişletmiş olsa da, vergi tahsilat maliyetleri sürekli olarak düşme eğilimindedir. VEDOP projesinin bu maliyet düşürmedeki kısmı inkar edilemez. Çünkü sadece projenin yıllık işgücü tasarrufu 4,2 milyon dolardır. İş gücü tasarrufuna ek olarak, kırtasiye maliyetleri de önemli ölçüde azaldı ve genel tasarruflara önemli ölçüde katkıda bulundu. Bu verilere dayanarak, VEDOP'un kamu hizmetlerinin sunumunda tasarruf ederek vergi tahsilat maliyetlerini düşürmeyi başardığı söylenebilir.

Sonuç olarak; Vergi alanında e-devlet uygulamaları geliştirme hedeflerine kısmen ulaşıldığı söylenebilir. Ülkedeki ekonomik dalgalanmaların sona erdiği dönemde, ulaşılamaz olarak nitelendirilen ve tahsilatı artırmaya yönelik hükümler gözden geçirilmelidir. Bu projede vergi denetimine özel önem verilmektedir. Çünkü projenin vergi kontrolüne bir etkisi olmadığı açık. Bu testler uluslararası faktörlerden bağımsızdır ve diğer değişkenlere çok fazla bağlı değildir. Vergi kontrolünü artırmaya yönelik tedbirler bu nedenle Gelir İdaresi Başkanlığı VEDOP'u etkin bir şekilde değerlendirilerek alınmaktadır. Vergi kaybını önleme ve dedektiflik uygulamaları geliştirilmelidir. Vergiler, e-tahsilat, e-denetim vb. Söz konusu olduğunda E-devlet uygulamalarının unsurlarından biridir. Uygulamalar hem vergi gelirini artıracak, hem de vergi kontrolünün etkinliğini artıracak ve vergi maliyetlerini düşürecektir. Bu nedenle bu uygulamaların hem hukuki hem de teknik altyapısının iyileştirilmesi gerekmektedir. Ayrıca vergi idaresi tarafından elektronik olarak geliştirilen tebligat geliştirilmiştir. Bu mekanizma sayesinde test süreçleri iyileştirilebilir. Bu sistemin iyileştirilmesi sayesinde, izleme sadece idare tarafından değil, tüketici tarafından da gerçekleştirilmektedir. Tüm bu faktörlerin bir sonucu olarak, yönetimdeki vergi kayıpları ve kaçakları azaltılır ve vergi tahsilat maliyetleri azalmaktadır. Böylece, vergi yükü mükellefler arasında eşit olarak dağıtılır; Diğer vergi mükellefleri üzerindeki vergi baskısı da azalmaktadır. Vergi uyumu artacak ve vergi baskısı azalacaktır.

**KAYNAKÇA**

Acar, F. (2015). 5345 Sayılı Yasa İle Yeniden Yapılanan Gelir İdaresi ve Beklenen Gelişmeler. https://www.muhasebenet.net/makale\_fatih\_acar\_5345%20sayili%20yasa%20ile%20yeniden%20yapilanan%20gelir%20idaresi.html, (02.04.2021).

Akdemir, N. (2008). E-Devlet Uygulamaları Kapsamında Vedop Projesi Eğirdir Vergi Dairesinde E-VDO Uygulanmasının İncelenmesi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Akdoğan, A. (2007). Kamu Maliyesi. Ankara: Gazi Kitabevi.

Altıntaş, H. (2003). Sanal Bürokrasiden E-Devlete Teorik Yaklaşımlar. II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi (ss. 19-30), Kocaeli Üniversitesi. Kocaeli. 17-18 Mayıs 2003.

Ateş, H. (2002). Bilgi Çağında Kamu Yönetimi: Geleneksel Bürokrasiden Bilgiselleştirilmiş Bürokrasiye Geçiş. I.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi(ss. 965-976), Kocaeli Üniversitesi. Kocaeli. 10-11 Mayıs 2002.

Avrupa Komisyonu. (21.09.2017). e-Devlet Kıyaslama (eGovernment Benchmark) Raporu Çalışmaları. http://www.edevlet.gov.tr/2017/09/21/avrupa-komisyonu-e-devlet-kiyaslama-egovernmentbenchmark-raporu-calismalari/, (02.04.2021).

Ay, H. M. (2006). Türkiye’de Kayıtdışı Ekonomiyi Önlemede Bilgi Ekonomisinin Etkinliği ve Gelir İdaresinin Rolü. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi. 2006 (2): 57-82.

Aytekin. (2007). Türkiye'de Vergi Gelirleri ile Vergi Denetimi Arasındaki Nedensellik İlişkisi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bakar, F., Gerçek, A. (2016). Vergi Denetiminde Risk Analizinin Yeri: Bazı Ülke Uygulamaları ve Türkiye İçin Bir Değerlendirme. International Journal of Public Finance. 1 (2): 168-193.

Cenikli, E., Şahin, D. (2013). Türk Gelir İdaresinde Otomasyon Projeleri. İnternet Uygulamaları ve Yönetimi Dergisi.1 (4): 37-51.

Çakıroğlu: (2021). http://www.cakiroglu.net/salih/salih\_cakiroglu\_tez\_tamami.pdf?phpMyAdmin=0206e1f3540b821e34bd5d951fdb629c&phpMyAdmin=a2llO0dOIcSTYkIt739IFR2wLu. (02.04.2021).

Çiçek, U. (2008). Kamu Hizmetlerinin Etkin Sunumunda E-Devlet Uygulamalarının Rolü. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Manisa: Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çoban, G. (2006). E-Devlet ve İstanbul Valiliği Uygulaması. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çütçü, İ. (2010). E-Devlet ve Kamu Harcamaları Tasarruf Etkisi: VEDOP-MERNİS-TAKBİS Uygulamaları. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Demirbaş, T., ve diğerleri. (2012). Mükelleflerin E-Vergileme Sistemini Benimsemelerini Etkileyen Faktörlerin Analizi: Bursa Araştırması. Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 31 (1): 59-84.

Demirel, D. (2005). Türkiye’deki E-Devlet Uygulamaları. Türk İdare Dergisi. (447): 35-58.

Demirel, D. (2007). Küreselleşme, Etkin Devlet Ve Türkiye. Türk İdare Dergisi. (456): 107-128.

Demirhan, Y., 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.

DPT. (2020). Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010). http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/07/20060728-7-1.doc, (02.04.2021).

E-Devlet Platformu. (2021). E-Devlet İstatistikleri. https://www.turkiye.gov.tr, (02.04.2021).

Ekici, M. S. (2009). Vergi Gelirlerini Etkileyen Ekonomik ve Sosyal Faktörler. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi.8 (30): 200-223.

Ekinci, T. A. (2018). Türkiye’nin E-Devlet Görünümüne Uluslararası Göstergelerden Bir Bakış. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. (32): 333-351.

Gökbunar, R., Baştan: (2004). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümleşik E-Devlet Sistemlerine Doğru. Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi. 19 (1): 71-89.

İnce, N. İ. (2009). Elektronik Vergi Denetimine Doğru. Mali Çözüm (94): 243-255.

Karakaya, Z., ve Diğerleri. (2004). E-Devlet: Kamuda Ortak Bilgi-Veri Paylaşımı. https://eski.tbd.org.tr/usr\_img/cd/kamubib17/raporlarPDF/RP2-2004.pdf, (02.04.2021).

Karayılan, İ., Alantar, D. (2003). Gelir İdaresinin Yeniden Yapılanması. Yaklaşım Dergisi. (127): 71-77.

Karkın, N. (2003). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Değişim Süreci E-Devlet Uygulamaları ve Denizli Belediyesi Örneği. (Yayaınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kirçova, İ. (2003). E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.

Koçak, G., ve diğerleri. (2002). E-Devlet: T.C.Kimlik Numarasının Kullanımı Çalışma Grubu Raporu. Ankara: Türkiye Bilişim Derneği Yayınları.

Kuran, N. H. (2005). Türkiye İçin E-Devlet Modeli Analizi ve Model Önerisi. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.

Özgen, F. B. (2008). İnternet-Bilgisayar Teknolojilerinin Önemi ve Türkiye’de E-Vergilendirme Sistemi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. (21): 195-214.

Sağsan, M. (2001). E-Devlet: Toplumların Yeni Umut Işığı mı? Stratejik Analiz Dergisi.2 (19): 88-97.

Saygılıoğlu, N., Arı: (2003). Etkin Devlet. İstanbul: Sabancı Üniversitesi Yayınları.

Şahin, A., Örselli, E. (2003). E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye. Selçuk Üniversitesi S.B.E. Dergisi. (9): 343-356.

Şentürk, Ü. (2003). Değişen Paradigmalar Bağlamında E-Devletin Bazı Toplumsal Boyutları. II.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi (ss. 35-56), Kocaeli Üniversitesi İ.İ.B.F. Kocaeli. (02.04.2021).

T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Vergi Denetim Kurulu Başkanlığı. (2020). Faaliyet Raporu 2016. Ankara: Strateji, İş Geliştirme ve Kontrol Şube Müdürlüğü.

T.C. Maliye Bakanlığı GİB. (2006). 2005 Yılı Faaliyet Raporu. Ankara: T.C. Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı.

T.C. Maliye Bakanlığı GİB. (2020). Genel Bütçe Vergi Gelirleri Tahakkukunda Gelişmeler. https://gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/user\_upload/VI/GBG/Tablo\_57.xls.htm, (02.04.2021).

Tataroğlu, M., Bayram, C. (2005). Bilgi İletişim Teknolojileri ve E-Devletin Etik Açıdan İrdelenmesi. http://www.etiksempozyumu.sakarya.edu.tr/etik/2.1/Tataroglu.pdf, (02.04.2021).

Temur, N. (2013). Kamuda E-Dönüşüm Araştırmaları Ve Türkiye İçin Sonuçlar. Polis Bilimleri Dergisi.1 (15): 31-62.

Tümer, T. (2004). Türk Bilim ve Teknoloji Politikasının Dünü, Bugünü ve Yarını. I. Ulusal Mühendislik Kongresi (ss. 1-5), Mühendislik Dekanları Konseyi. İzmir. 20 21 Mayıs 2004.

Türkiye Bilişim Derneği Kamu Bilgi İşlem Merkezi Yöneticileri Birliği. (2010). Kamuda Karar Destek Sistemlerinin Kullanımı ve Bir Model Önerisi. Antalya.

Türkiye Bilişim Derneği Kamu Bilgi İşlem Yöneticileri Birliği. (2013). E-Devlet

TÜSİAD. (2001). Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve E-Türkiye. İstanbul: TÜSİAD Yayınları.

Uçkan, Ö. (2021). E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü. http://cybr-dmkrsy.blogspot.com/2014/11/e-devlet-e-demokrasi-ve-e-yonetisim.html, (02.04.2021).

Uğur, A. A., Çütcü, İ. (2009). E-Devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında VEDOP Projesi. Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi.1 (2): 1-20.

Ulusoy, A., Karakurt, B. (2002). Türkiye’nin e-Devlete Geçiş Zorunluluğu. I.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi(ss. 131-144). Kocaeli Üniversitesi. İzmit. 10-11 Mayıs 2002.

Vergi Akademi. (2016). Vergi Maliyeti Kavramı. https://vergidosyasi.com/2018/01/10/vergi-maliyeti-kavrami/, (02.04.2021).

Yıldırım, A. (2005). E-Beyanname ya da Vedop Etkin Bir Gelir İdaresi İçin Yeterli Mi. Vergi Dünyası Dergisi. (281): 70-77.

Yücetürk, E. (2002). Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları ve Tabana Yayılabilme Yeteneği Bakımından Bir Değerlendirme: Bolu Örneği. I.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi (ss. 145-163), Kocaeli Üniversitesi. Kocaeli. 10-11 Mayıs 2002.

1. Yüksek Lisans Öğrencisi, Kırıkkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme A.B.D., [esraakdogdu@hotmail.com](mailto:esraakdogdu@hotmail.com), https://orcid.org/0000-0001-5246-5676 [↑](#footnote-ref-1)
2. Kırıkkale Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü,Üretim Yönetimi ve Pazarlama ABD, dr\_cihat\_kartal@yahoo.com, https://orcid.org/0000-0003-2390-8268 [↑](#footnote-ref-2)
3. Kırıkkale Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Muhasebe ve Finansman ABD, mehmetserdaratay@hotmail.com, https://orcid.org/0000-0001-8070-6166 [↑](#footnote-ref-3)