

T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
İŞLETME EĞİTİMİ ANABİLİM DALI
İŞLETME EĞİTİMİ BİLİM DALI

E-DEVLET UYGULAMASI VE MUHASEBE MESLEĞİ AÇISINDAN
BİR DEĞERLENDİRME

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Candan GÖKTEPE

Ankara
OCAK, 2014

T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
İŞLETME EĞİTİMİ ANABİLİM DALI
İŞLETME EĞİTİMİ BİLİM DALI

E-DEVLET UYGULAMASI VE MUHASEBE MESLEĞİ AÇISINDAN
BİR DEĞERLENDİRME

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Candan GÖKTEPE

Danışman: Prof. Dr. Yıldız ÖZERHAN

Ankara
OCAK, 2014

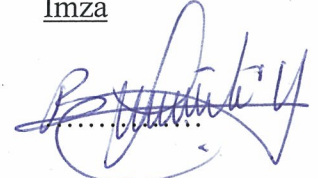
JÜRİ ÜYELERİ ONAY SAYFASI

Candan GÖKTEPE' nin E-Devlet Uygulaması ve Muhasebe Mesleği Açısından Bir Değerlendirme başlıklı tezi 21.01.2014 tarihinde, jürimiz tarafından Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü İşletme Eğitimi Ana Bilim Dalında Yüksek Lisans Yeterlilik Tezi olarak kabul edilmiştir.

Adı-Soyadı

İmza

Başkan: Prof. Dr. Beyhan MARŞAP



Üye (Tez Danışmanı): Prof. Dr. Yıldız ÖZERHAN



Üye: Doç. Dr. Seyhan ÇİL



ÖN SÖZ

Bu araştırmada, Ankara ilinde faaliyet gösteren SMMM'lerin e-devlet uygulamalarında karşılaştıkları sorunları tespit edilmiş ve elde edilen sonuçlar ışığında çözüm önerileri sunulmuştur.

Çalışmamın başlangıcından sonuna kadar her aşamasında yardım ve katkılarıyla beni yönlendiren tez danışmanım Sayın Prof. Dr. Yıldız ÖZERHAN'a teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca çalışmam boyunca manevi desteklerini esirgemeyen ailem ve eşim Hasan GÖKTEPE'ye teşekkürlerimi sunarım.

Candan GÖKTEPE

ANKARA 2013

ÖZET

E-DEVLET UYGULAMASI VE MUHASEBE MESLEĞİ AÇISINDAN BİR DEĞERLENDİRME

GÖKTEPE, Candan

Yüksek Lisans

İşletme Eğitimi Anabilim Dalı İşletme Eğitimi Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Yıldız ÖZERHAN

ARALIK-2013, 90 Sayfa

e-Devlet uygulamasına geçiş kamu anlayışının ve hizmet süreçlerinin yeniden yapılandırılması anlamına gelmektedir. Türkiye’de e-devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından 1998 yılında, VEDOP projesi kapsamında hayata geçirilmiştir.

Bu araştırmanın amacı, e-Devlet uygulamalarının muhasebe mesleği açısından amaçlara uygunluğunun belirlenmesidir. Araştırmanın evrenini ASMMMO’ na kayıtlı SMMM’ ler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise evrenden tesadüfü olarak seçilen 204 meslek mensubu oluşturmaktadır. Araştırmada literatür taraması kütüphanelerden ve internet ortamından yapılmış, veri toplama aracı olarak ise anket geliştirilmiştir. Araştırmada anketler yüz yüze görüşme yoluyla uygulanmış, ankette toplanan veriler ise yüzde (%) ve frekans tablolarına dönüştürülerek yorumlanmıştır.

Araştırma sonunda, e-Devletin bilişim alt yapısının yeterli bulunmadığı ve e-devletin muhasebe mesleği açısından tam olarak tamamlanamayarak otomasyonun sağlanamadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: e-Dönüşüm, e-Devlet, Muhasebe Mesleği

ABSTRACT

A REVIEW OF E-GOVERNMENT PRACTICES IN TERMS OF ACCOUNTING

GÖKTEPE, Candan

Master of Business Education

Department of Business Education Business Education Department

Supervisor: Prof. Dr. Yıldız ÖZERHAN

DECEMBER-2013, 90 Pages

Transition to e-Government means reconstruction of public understanding and public service processes. Application of e-government practices in accounting started in 1998 as part of VEDOP project.

The purpose of this study is to evaluate compliance of e-government practices with accounting profession. The universe of the study consists of certified public accountants registered to ASMMMO. Research sample of 204 professionals are selected randomly from this universe. Libraries and Internet are used as main sources of literature research, and questionnaires are developed as means of data collection. Questionnaires are administered by face-to-face interviews, and results are interpreted by translation of collected data into percentage (%) and frequency tables.

This study concluded that IT infrastructure of e-Government is not sufficient and half-finished, and as a result of this there are problems experienced in the full automation of processes of accounting profession in e-Government.

Keywords: e-Transformation, e-Government, Accounting Profession

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
JÜRİ ÜYELERİ ONAY SAYFASI.....	ii
ÖN SÖZ.....	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT.....	v
İÇİNDEKİLER	vi
TABLolar LİSTESİ.....	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
KISALTMALAR LİSTESİ	xii
BÖLÜM I.....	1
GİRİŞ.....	1
1.1. Problem Durumu.....	2
1.2. Araştırmanın Amacı.....	2
1.3. Araştırmanın Önemi.....	3
1.4. Sayıtlar	3
1.5. Sınırlılıklar	3
1.6. Tanımlar	4
BÖLÜM II	5
DEVLET ve E-DEVLET.....	5
2.1. E- Devletin Unsurları	8
2.1.1. Devlet	9
2.1.2. Vatandaş	9
2.1.3. Şirketler	10
2.1.4. Kurumlar	10
2.1.5. Kamu Çalışanları.....	11
2.2. E-Devletin Tarafları	11
2.2.1. Devletten-Devlete.....	11
2.2.2. Devletten -Vatandaşa	12
2.2.3. Devletten-İşletmelere	12
2.2.4. Devletten-Çalışana	13

2.3. E-Devletin Özellikleri	13
2.3.1. Elektronik Devlet Bir Bilgi Devletidir	14
2.3.2. Elektronik Devlet Teknik Bir Devlettir	15
2.3.3. Elektronik Devlet Esnek Bir Devlettir	15
2.4. E-Devletin Amaçları ve Faydaları	16
2.5. E-Devletin Aşamaları.....	18
2.5.1. Bilgi Aşaması	19
2.5.2. Etkileşim Aşaması.....	19
2.5.3. Hareket Aşaması.....	20
2.5.4. Dönüşüm Aşaması.....	20
2.6. E-Devlet Alt Yapı Gereksinimleri	21
2.6.1. Bilişim Alt Yapısı.....	21
2.6.2. Teknolojik Alt Yapı.....	22
2.6.3. Hukuksal Altyapı.....	22
2.6.4. Eğitim Alt Yapısı.....	23
2.6.5. Parasal Alt Yapısı	24
2.6.6. Güvenlik ve Gizlilik Alt Yapısı.....	24
2.7. Dünyada E-Devlet Uygulamaları	26
BÖLÜM III	38
TÜRKİYE’DE E-DEVLET UYGULAMALARI	38
3.1. e-Dönüşüm Türkiye Projesi	39
3.2. Türkiye’de Mevcut Durumun Değerlendirilmesi.....	42
3.3. e-Türkiye Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar	43
3.4. Birleşmiş Milletler Raporuna Göre Türkiye’nin E-Devlet Çalışmalarının Değerlendirilmesi.....	44
3.5. Türkiye’de E-devlet Örnekleri	45
3.5.1. Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP)	45
3.5.2. Vedop Projesinin Bileşenleri.....	51
3.5.3. Merkezi Sicil Kayıt Sistemi Projesi (MERSİS)	56
3.5.4. e-Bildirge	57

BÖLÜM IV	59
E-DEVLET UYGULAMASI VE MUHASEBE MESLEĞİ AÇISINDAN BİR DEĞERLENDİRME KONUSU ALAN ARAŞTIRMASI	59
4.1.Yöntem.....	59
4.1.1. Araştırmanın Modeli	59
4.1.2. Evren ve Örneklem.....	59
4.1.3. Verileri Toplama Teknikleri.....	60
4.1.4. Verilerin Analizi.....	60
4.2. Bulgular ve Yorum.....	60
BÖLÜM V	78
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	78
5.1. Sonuç.....	78
5.2. Öneriler	81
KAYNAKÇA.....	83
EKLER.....	88
Ek 1: Anket formu.....	89

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Geleneksel Devletle E-Devlette Vatandaş-Kamu Yönetimi İlişkisi	7
Tablo 2: Ülkelere Göre E-Devlet Gelişmişliği	27
Tablo 3: Batı Asya E-Devlet Sıralaması.....	28
Tablo 4: Türkiye'nin Birleşmiş Milletler E-Devlet Sıralamasındaki Yeri (Yıllara Göre)	44
Tablo 5: Meslek Mensuplarının Cinsiyet Dağılımı	60
Tablo 6: Meslek Mensuplarının Yaş Dağılımı	61
Tablo 7: Meslek Mensuplarının Eğitim Düzeyi	61
Tablo 8: Meslek Mensuplarının Çalışma Şekli.....	62
Tablo 9: Bağımsız Çalışan Meslek Mensuplarının Mükellef Sayısı	62
Tablo 10: Meslek Mensuplarının Meslekte Çalışma Süreleri	63
Tablo 11: Meslek Mensuplarının Gelir Dağılımı	63
Tablo 12: Meslek Mensuplarının E-Devlet Uygulamaları Hakkındaki Bilgi Durumu ..	64
Tablo 13: Meslek Mensuplarının E-Devlet Uygulamalarındaki Gelişmeleri Takip Durumu.....	64
Tablo 14: Meslek Mensuplarının E-Devlet Uygulamalarını Kullanma Sıklığı.....	65
Tablo 15: Meslek Mensuplarının E-Devlet Uygulamalarından 7 Gün 24 Saat Hizmet Alma Durumu.....	65
Tablo 16: Meslek Mensuplarının E-Devlet Uygulamaları Kullanımında Tasarruf Durumu.....	66
Tablo 17: E-Devletin Meslek Mensuplarına Hizmette Kolaylık Sağlama Ve Hızlı Erişim Sağlama Durumu.....	67
Tablo 18: E-Devletin Muhasebe Mesleği Açısından Meslek Mensuplarına Şeffaflık Sağlama Durumu.....	67
Tablo 19: E-Devletin Muhasebe Mesleği Açısından Meslek Mensuplarına Hizmette Eşitlik Sağlama Durumu	68
Tablo 20: E-Devletin Muhasebe Mesleği Açısından Meslekte Meslek Mensupları Tarafından Güvenilir Bulunma Durumu	69
Tablo 21: E-Devlet Uygulamalarının Muhasebe Mesleği Açısından Meslek Mensuplarına Erişimde Sorun Yaşatma Durumu.....	69
Tablo 22: E-Devlet Uygulamalarının Meslek Mensupları Tarafından Bilişim Alt Yapısını Yeterli Bulma Durumu	70

Tablo 23: E-Devlet Uygulamalarının Meslek Mensupları Tarafından Teknolojik Değişikliklere Göre Güncellenmesinin Yeterlilik Durumu	71
Tablo 24: Meslek Mensupları Tarafından E-Devlet Alt Yapısının Hukuki Alt Yapıya Göre Düzenlenme Durumunun Yeterli Bulunma Durumu	71
Tablo 25: E-Devlet Uygulamalarının Muhasebe Mesleği Açısından Mevzuat Değişikliklerine Göre Güncellenme Durumu	72
Tablo 26: E-Devlet Uygulamalarından Muhasebe Mesleği Açısından Geri Dönüt Alma Durumu.....	73
Tablo 27: E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlarla İlgili Muhasebe Meslek Mensuplarının Çağrı Merkezlerinden Yardım Alma Durumu.....	73
Tablo 28: E-Devlet Uygulamalarıyla İlgili Meslek Mensuplarının Arşivleme Yapabilme Durumu.....	74
Tablo 29: E-Devlet Uygulamalarının Muhasebe Mesleği Açısından Tamamlanma Durumu.....	75
Tablo 30: E-Devlet Uygulamalarının Muhasebe Programları İle Entegre Edilme Durumu.....	75
Tablo 31: E-Devlet Uygulamalarını Kullanırken Muhasebe Meslek Mensuplarının Sistemde Kalma Süresinin Yeterliliği Durumu.....	76
Tablo 32: Muhasebe Meslek Mensuplarının E-Devlet Kullanımındaki Aksaklıklardan Dolayı Sorumluluklarının Bulunma Durumu.....	77

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: E-Devleti Oluşturan Temel Unsurlar.....	8
Şekil 2: Geleneksel Devlet ile E-Devletin Karşılaştırılması.....	14
Şekil 3: E-Devlet Modelinin Gelişimi	18

KISALTMALAR LİSTESİ

AB	Avrupa Birliği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
ADKNS	Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi
AR-GE	Araştırma Geliştirme
ASMMMO	Ankara Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası
B FORMU	Bildirim Formu
BAE	Birleşik Arap Emirlikleri
BİT	Bilgi İşlem Teknolojisi
BM	Birleşmiş Milletler
BT	Bilişim Teknolojisi
BTYKA	Bilgi Teknolojileri Yaygınlık Ve Kullanımı
CRM	Müşteri İlişkileri Yönetimi
D-D	Devletten Devlete
DNA	Deoksiribonükleik Asit
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
E-ADALET	Elektronik Adalet
E-AVRUPA	Elektronik Avrupa
E-BELGE	Elektronik Belge
E-BEYANNAME	Elektronik Beyanname
E-BİLDİRGE	Elektronik Bildirge
EBTİS	Elektronik Banka Tahsilat İşleme Sistemi
E-ÇALIŞAN	Elektronik Çalışan
E-DEFTER	Elektronik Defter
E-DEMOKRASİ	Elektronik Demokrasi
E-DEVLET	Elektronik Devlet
E-DÖNÜŞÜM	Elektronik Dönüşüm
E-EĞİTİM	Elektronik Eğitim
E-FATURA	Elektronik Fatura
EFT	Elektronik Fon Transferi
E-GÜMRÜK	Elektronik Gümrük
E-HACİZ	Elektronik Haciz
E-HİZMET	Elektronik Hizmet

E-İMZA	Elektronik İmza
E-İNSAN	Elektronik İnsan
E-KATILIM	Elektronik Katılım
E-KAYIT	Elektronik Kayıt
E-KURUM	Elektronik Kurum
E-MALİYE	Elektronik Maliye
E-MEMUR	Elektronik Birey
EMKAS	Elektronik Muhasebe Kayıt Arşiv Sistemi
E-SAĞLIK	Elektronik Sağlık
E-SATIN ALMA	Elektronik Satın Alma
E-ŞİRKET/İŞYERİ	Elektronik Şirket/ İşyeri
E-TAHSİLAT	Elektronik Tahsilat
E-TİCARET	Elektronik Ticaret
E-TÜRKİYE	Elektronik Türkiye
E-VATANDAŞ	Elektronik Vatandaş
E-VDO	Vergi Daireleri Otomasyonu
GGM	Gelirler Genel Müdürlüğü
GİB	Gelir İdaresi Başkanlığı
KDEP	Kısa Dönem Eylem Planı
KVK	Kurumlar Vergisi Kanunu
MERNİS	Nüfus Ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü
MERSİS	Merkezi Sicil Kayıt Sistemi
PORTAL	Kapsamlı İnternet Sitesi
SMMM	Serbest Muhasebeci Mali Müşavir
TAKBİS	Tapu Ve Kadastro Bilgi Sistemi
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu
UN	United Nations
UNPAN	United Nations Public Administration Network
VEDOP	Vergi Daireleri Otomasyon Projesi
VEDOS	Vergi Denetmenleri Otomasyon Sistemi
VERİA	Veri Ambarı
VUK	Vergi Usul Kanunu

BÖLÜM I

GİRİŞ

İnsanlık, günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızlı gelişimi büyük bir değişim, değişimin ötesinde bir dönüşüm sürecindedir. Yeni toplum, bilgi etrafında örgütlenmiş durumdadır. Devletler de bu süreçte “e-devlet”e dönüşerek hizmet kalitesini iyileştirip performanslarını arttırmaya çalışmakta ve klasik devlet anlayışından uzaklaşmaktadır (Demirel, 2006:83).

Geleneksel usullerle çalışan (bürokratik) devlet kurumları giderek üzerlerindeki yükü taşımakta zorlanır hale gelmektedir. Görevlerin ve sunulan hizmetlerin yürütülmesi için gerekli olan kağıda dayalı işler, hem birim işlem süresini uzatmakta hem de maliyetleri ve dolayısıyla kamu cari harcamalarını artırmaktadır (İnce, 2001:11).

Gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri, giderek ekonomik ve sosyal hayatın vazgeçilmez bir parçası olmakta, devletin bu gelişmeye ayak uydurması da bir zorunluluk haline gelmektedir. Karar alma sürecinin basitleştirilmesi ve kısaltılması ihtiyacı, modern toplumsal yaşamın bir gereği olmuştur (İnce, 2001:11).

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. E-devlet, kamu hizmetlerinin bilişim teknolojileri temelinde yeniden biçimlendirilmesini ve bu yolla vatandaşlar, ticari kuruluşlar ile devletin çeşitli birimleri arasında iletişim becerilerinin artırılması yoluyla bürokratik süreçlerin otomasyona geçişini anlatmak üzere kullanılan bir kavramdır (Baştan ve Gökbnar, 2004:71-89).

Çağdaş bireyler, kendilerine hizmet veren kurumların daha aktif, daha hızlı, daha açık, daha doğru ve daha az maliyetle çalışmalarını istemekte ve beklemektedir. Temel

hedef, bilgi işleme kapasitesi artırılmış, acil karar alabilen ve ihtiyaçlara hızla cevap verebilen bir devlet yapısını oluşturmaktır (İnce, 2001:12).

Bilindiği üzere kamunun en temel fonksiyonlarından birisi kamu hizmetlerini vatandaşlara sunmaktır. Tarih boyunca toplumsal gelişmelerin kamu hizmetlerinin vatandaşlara sunumunda bir araç olan kamu yapılanması üzerinde oldukça etkili olduğu görülmüştür. En yalın ifadeyle toplumların maruz kaldıkları güncel teknolojik gelişmeler dünya genelinde ülkeler açısından kamu hizmetlerinin sunumunda yeni yöntem arayışlarını kaçınılmaz kılmıştır. Bu bağlamda e-devlet kamu hizmetlerinin sunumunda geleneksel yöntemlere alternatif bir hizmet sunum yöntemi olarak ön plana çıkmıştır. Güncel e-devlet girişimleri, teknolojinin yeni hizmet sunum mekanizmalarıyla bir araya getirilmesinin kamuyu daha etkin, daha etkili, daha şeffaf ve daha vatandaş odaklı kılacağını göstermiştir. Bunun yanında çağdaş ülkelerde görülen e-devlet uygulamaları, e-devlet olgusunun ülkeleri sanayi toplumundan bilgi toplumuna dönüştürecek potansiyele de sahip olduğunu göstermektedir (Güngör, 2007:125).

Devletler yaşamlarını sürdürme bilmek için gereksinim duyduğu gelirini vergiler koyarak elde ederler. Devletlerin vergilerini hatasız bir şekilde toplama bilmesinde muhasebe mesleğinin yani muhasebecilerin büyük bir etkisi vardır. Muhasebe mesleğinin etkin bir şekilde görevini yerine getirirken gereksiz kırtasiyecilik, bürokratik engeller ve zaman kaybı gibi nedenlerden oluşacak engellerin e-devlet uygulamalarıyla birlikte ortadan kalkacağı düşünülmektedir.

1.1. Problem Durumu

Araştırmada muhasebe mesleği açısından e-devlet uygulamalarının faydaları, sakıncaları ve aksaklıkları nelerdir? sorunlarına yanıt aranmaya çalışılacaktır.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın genel amacı, E-devlet uygulamalarının muhasebe mesleği açısından amaçlara uygunluğunun belirlenmesidir. Bu genel amaç doğrultusunda; E-devlet uygulamalarının avantajlarının, dezavantajlarının ve aksaklıklarının belirlenmesi,

belirlenen aksaklıkların ve dezavantajların giderilmesi için çözüm önerilerinin geliştirilmesi hedeflenmiştir.

1.3. Araştırmanın Önemi

E-devlet uygulamasına geçiş kamu anlayışının ve hizmet süreçlerinin yeniden yapılandırılması anlamına gelmektedir. E- devlet uygulamalarının muhasebe mesleği açısından amaca uygun olup olmadığının belirlenmesi ve karşılaşılan sorunların giderilmesi için çözüm önerileri sunabilmesi açısından önemlidir. E-devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından; zaman ve kaynak tasarrufu sağlanması , verimli ve kaliteli hizmet sunması , devletin şeffaflaşması, daha sağlıklı-hızlı-ucuz bilgiye ulaşmak, gereksiz bürokratik engellerden kurtulmak gibi faydaları nedeniyle vazgeçilmezdir.

1.4. Sayıtlılar

Bu çalışmanın dayanacağı sayıtlılar şunlar olacaktır:

- 1- SMMM' ler e-Devlet uygulamaları hakkında gerekli bilgiye sahiptir.
- 2- SMMM' ler e-Devlet sitelerini düzenli olarak kullanmaktadır.
- 3- Bilgi toplama aracı olarak kullanılacak anket formları; uzman görüşleri dikkate alınarak hazırlanacakları, deneme uygulamalarından sonra gerekli düzeltmeler yapılacağı için geçerli ve güvenilir olacaktır.
- 4- Araştırmaya katılacak meslek mensuplarının sorulara içtenlikle cevap verecekleri düşünülmektedir.

1.5. Sınırlılıklar

Bu araştırmanın sınırları:

- 1- Bu araştırma ASMMMO' na kayıtlı SMMM' leri kapsamaktadır.
- 2- Araştırmaya katılan katılımcıların kimlikleri gizli tutulacaktır.
- 3- Konu ile ilgili literatür çalışmalarının taranması ve 2013'de uygulamaya konulacak olan anket formları dahilinde olacaktır.

1.6. Tanımlar

Elektronik-Devlet: temel olarak kamunun hizmet verdiği alanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, vatandaşa daha yakın, daha ucuz ve daha iyi çalışan bir idari yapı olarak tanımlanabilir.

İnternet: Bir çok bilgisayar sisteminin birbirine bağlı olduğu, dünya çapında yaygın olan ve sürekli büyüyen bir iletişim ağıdır.

Muhasebe: Muhasebe, işletmelerin mali nitelikteki işlemleri ve olayları para ile ifade edilmiş şekilde kaydeden, sınıflandıran, özetleyerek rapor eden ve sonuçlarını yorumlayan ve analiz eden bir bilim dalıdır.

Serbest Muhasebeci Mali Müşavir: Gerçek ve tüzelkişilere ait teşebbüs ve işletmelerin;

- a. Genel kabul görmüş muhasebe prensipleri ve ilgili mevzuat hükümleri gereğince, defterlerini tutmak, bilanço, kâr-zarar tablosu ve beyannameleri ile diğer belgelerini düzenlemek ve benzeri işleri yapmak.
- b. Muhasebe sistemlerini kurmak, geliştirmek, işletmecilik, muhasebe, finans, malî mevzuat ve bunların uygulamaları ile ilgili işlerini düzenlemek veya bu konularda müşavirlik yapmak.
- c. Yukarıdaki bentte yazılı konularda, belgelerine dayanılarak, inceleme, tahlil, denetim yapmak, malî tablo ve beyannamelerle ilgili konularda yazılı görüş vermek, rapor ve benzerlerini düzenlemek, tahkim, bilirkişilik ve benzeri işleri yapmak.

Yukarıda sayılan işleri; bir işyerine bağlı olmaksızın yapanlara serbest muhasebeci malî müşavir denir.

Teknoloji: İnsanın bilimi kullanarak doğaya üstünlük kurmak için tasarladığı rasyonel bir disiplindir.

BÖLÜM II

DEVLET ve E-DEVLET

Bir ülkede, bir hükümete ve ortak kanunlara bağlı olarak yaşayan bir milletin veya milletler topluluğunun meydana getirdiği siyasi varlık. Genel ve klasik bir ifadeyle, belli bir toprak üzerinde müstakil bir teşkilat kurmuş insan topluluğuna devlet denir (<http://devlet.nedir.com>). Devlet; bir toplumu, bir arazi parçasını kuşatan ve o kuşatımda egemenlik tekeline sahip en üstün kamusal örgüttür (Delikurt, 2007:21). Devlet, toprak bütünlüğüne bağlı olarak siyasi bakımdan örgütlenmiş millet veya milletler topluluğunun oluşturduğu tüzel varlık. Hukukî açıdan devlet, genellikle unsurlarından hareketle tanımlanır. Buna göre devlet; "Ülke adı verilen belirli bir toprak üzerinde yaşayan insan topluluklarının bir egemenlik anlayışı ve hukuku içinde bir siyasi iktidar altında örgütlenmesidir" (<http://tr.wikipedia.org>). Günümüzde devlet deyince bundan belli sınırlar içinde yerleşmiş insan topluluğu kurumsallaşmış insan topluluğu ve kurumsallaşmış bir siyasi otorite ve zorlama gücüne sahip bir kurum anlaşılmaktadır (Aktan, 2003:12).

Yukarıda yapılan bir çok tanımdan yola çıkarak devlet kavramının ortaya çıkabilmesi için, öncelikle bir milletin daha sonra bu milleti üstünde devamlı olarak yaşayabileceği ve egemenlik kurabileceği bir toprak parçasının ve en son olarak da bu toprak parçası üstünde yaşayan milletin bir siyasi iktidar etrafında örgütlenmesi gerekmektedir. Bu üç özellik; toprak, millet ve siyasi iktidar aynı zamanda devletin unsurlarını oluşturmaktadır.

E- devlet en basit biçimiyle; vatandaşları devlet tarafından verilen hizmetlerin elektronik ortamda sunulması şeklinde tanımlanabilir. Daha detaylı açıklamak gerekirse; genel olarak çağdaş toplumlardaki devlet ve birey ilişkilerinde, devletin vatandaşa karşı getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesine e-devlet denilmektedir (Çarıkçı, 2010:98).

“Geleceğin devleti” olarak da tanımlanan “elektronik devlet” ; temel olarak kamunun hizmet verdiği alanlardan bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, vatandaşa daha yakın, daha ucuz ve daha iyi çalışan bir idari yapı olarak tanımlanabilir (İnce, 2001:20).

E-Devlet vatandaş-devlet ilişkilerinin karşılıklı olarak ağ ortamında gerçekleştirdiği, devlet hizmetlerinin ağ ortamında zaman ve mekan ayrımı gözetmeksizin sunulduğu, buna karşın vatandaşların da vatandaşlık görev ve yükümlülüklerini ağ üzerinde yerine getirdikleri bir sistem olarak tanımlanabilir (Kırçova, 2003:17).

E-devlet yönetiminde bilişim teknolojilerinin (BT) stratejik kullanımı sayesinde, bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, vatandaşı ve kurumları (özel ve /veya kamu) ile elektronik ortamda iletişimde bulunarak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayacak bir yeniden yapılanma modelidir (Kuran, 2005:11).

“Devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların buna karşılık devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir (Arifoğlu ve Diğerleri; 2002:12).

e-Devlet, Kamu hizmetlerinin vatandaşlara, işletmelere, diğer kamu kurumlarına ve diğer ülkelere bilgi ve iletişim teknolojileri yardımı ile etkin ve verimli bir şekilde sunulmasıdır (Kumaş ve Kılıç, 2007:118).

Elektronik devlet, genel olarak ele alındığında yepyeni bir kavram olarak algılansa da esas itibariyle elektronik devleti yeni yapan unsurlar; kullanılan araçlar ve bu kavramın altında yatan özelliklerdir (İnce, 2001:21).

Yukarıda yapılan tanımlardan yola çıkarak e-devleti; kamu hizmetlerinden faydalanan kişilere, kurumlara veya devletin kendi organlarına kamu hizmetlerinin daha aktif, daha şeffaf, daha güvenilir, daha hızlı, daha iyi sunulmasının sağlamak üzere devlet faaliyetlerinin elektronik ortamda yürütülmesidir şeklinde tanımlayabiliriz. Ancak daha etkin bir e-devlet anlayışı için sadece devletin elektronik ortamda hizmet sunması veya bilgi vermesi yeterli değildir aynı zaman bilgi verdiği ve bilgi aldığı kurumların ve ya kişilerinde elektronik dönüşümün bir parçası olması gerekmektedir.

E-devlet, kısaca devlette yapılan her işlemin ve devlet tarafından verilmesi gereken hizmetlerin, uygun bilişim teknolojileri kullanılarak elektronik ortama transferi olarak tanımlanmaktadır. Geleneksel devlet ise, devlet tarafından yapılan her işlemin bürokratik engellere takılarak, yüksek işlem maliyetleri ile tek yönlü iletişim olarak tanımlanmaktadır (Yaman, 2008:4).

Geleneksel devlet ile e-Devlet özellikle hizmet sunanla hizmetten yararlananların ilişkileri açısından temel farklılıkları olan iki yapıdır (Çelen ve Diğerleri; 2001:1).

E-devlet kavramının devlet yönetim anlayışı içinde değerlendirilmesi bazı farklılıklar da beraberinde getirmektedir. Bir ülkenin genel olarak iyi işleyen bir e devlet yapısına sahip olması; geleneksel devlet modeline göre daha ileri ve güçlü bir bilişim teknolojileri altyapısına sahip olduğunu ve dolayısıyla çok daha dinamik bir devlet yapısının oluşturulabildiğini ifade etmektedir (İnce, 2001:7).

Aşağıdaki tabloda geleneksel devletle e-devlette vatandaş-kamu yönetimi ilişkisi gözlemlenmektedir (Demirel, 2006:86). Tablo incelendiğinde e devlet yönetiminin; vatandaşın aktifliğine vurgu yaptığı, vatandaşı modern işletmecilik literatürünün toplam kalite yönetimi yaklaşımından ödünç aldığı “müşteri” kavramı ile tanımladığı; yine işletme literatüründe klasik örgütsel yapı olarak bilinen “dikey hiyerarşi” yerine “yatay örgütlenmeyi esas aldığı anlaşılmaktadır. Bu çerçevede e devlet modelinin yönetim yaklaşımı daha öncede belirtildiği üzere “yönetişim” olmaktadır. Son olarak denilebilir ki e-devlet modelinin önemli bir boyutu katılımcılık ve dolayısıyla da demokratik yönetimdir.

Tablo 1

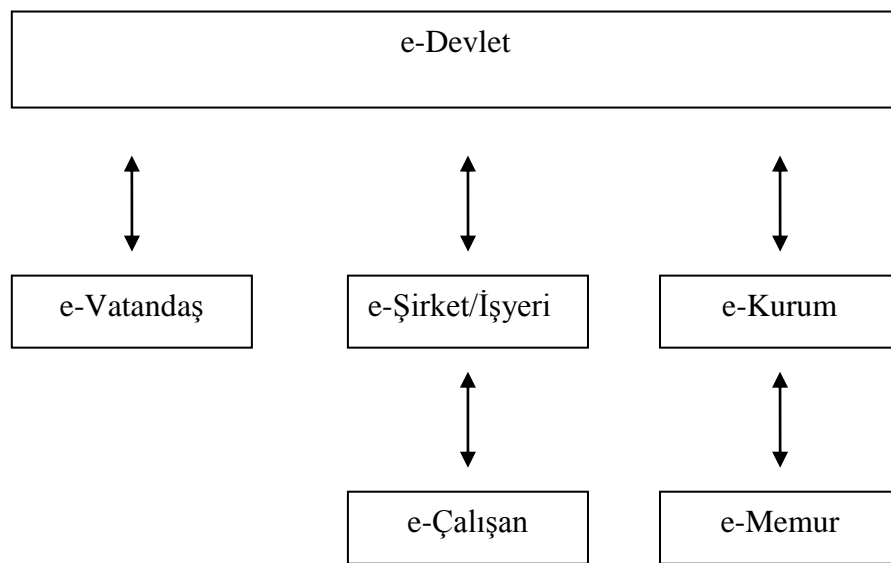
Geleneksel Devletle E-Devlette Vatandaş-Kamu Yönetimi İlişkisi

Geleneksel Devlet	E-Devlet
Pasif Yurttaş	Aktif-Müşteri-Yurttaş
Kağıt 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 Tıp Hizmet	Kişiselleştirilmiş/Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş/Kesintili Hizmet	Bütünsel /Sürekli/Farklılaştırılmış 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, E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin strateji ve Politikalar-I, Literatür Yayıncılık, 2003.

2.1. E- Devletin Unsurları

Geleneksel devletin temel unsurları e-devlet içinde geçerlidir. Ancak bilgi çağının gereği olarak bu unsurların tamamı farklı bir içerik ve boyutta düşünülmektedir. E-devlet ağ üzerinde yapılandırıldığından e-devleti oluşturan unsurlarda ağ mantığı üzerinden çalışılmaktadır (Kırçova, 2003:17). Aşağıdaki şekilde devletin unsurları gösterilmiştir.



Şekil 1: E-Devleti Oluşturan Temel Unsurlar

Kaynak: Arifoğlu ve Diğerleri; 2002:12.

Devletin temel unsuru olan vatandaş ve kuruluşlar (özel ya da kamu), e-Devlette, e-Vatandaş (e-Birey) ve e-Kurum biçiminde kendini göstermektedir. e-Devleti oluşturan temel unsurlar e-Vatandaş, e-Şirket, e-Kurumdur. Ancak, e-Devleti oluştururken, söz konusu unsurlara öncelikler atamamak ve ‘birini tümüyle gerçekleştirmeden (örneğin e-işyerlerini oluşturmadan) e-devlet olmaz’ türü yaklaşımlarda bulunmak, e-Devletin oluşumunu olumsuz etkiler (Çelikkol, 2008: 38).

Sonuç olarak şekilden de anlaşılacağı gibi e-devletin oluşabilmesi için her bir unsurun kendi içerisinde elektronik dönüşümünü tamamlaması ve bu dönüşümünü tamamlarken de e-devletin unsurlarının birbirleriyle etkileşim içerisinde olması gerekmektedir.

2.1.1. Devlet

Devletin özellikle birimleri, kurumları ve vatandaşlarıyla doğrudan ilişkili olarak yürüttüğü hizmetlerle ilgili olarak tüm işlevlerinin ağ üzerine taşındığı durum E-Devlet kavramının devlet ayağını oluşturmaktadır. Gerek ürettiği hizmetler, gerekse bu esnada kullandığı girdiler bakımından devlet organizasyonu bilinen en büyük ve kapsamlı organizasyondur. Bu organizasyonun sağlıklı işleyebilmesi gerekli alt yapı ve üst yapı unsurlarının bir araya gelmesiyle mümkün olacaktır (Kırçova, 2003:17).

Özellikle devlet hizmetlerinin etkin bir şekilde verilmesinin çeşitli yollarının arandığı ve farklı sistemlerde farklı çözümlerin bulunduğu ortamlarda e-Devlet çözümleri giderek önem kazanmaktadır. Devletin ilişkide bulunduğu vatandaş, şirketler, devlet çalışanları, yerel yönetimler ve diğer devletler gibi unsurlar düşünüldüğünde ilişkilerin sadeleştirilmesi, kolaylaştırılması ve parasal ve zaman tasarrufları yaratılması son derece önemlidir (Kırçova, 2003:18).

2.1.2. Vatandaş

e-Devlet kavramının vatandaş tarafında ağ ortamına bağlı olma gerekliliği bulunmaktadır. Ağ'a bağlı vatandaş elektronik ortamda sunulan her türlü hizmete erişebilir. Bu noktada en önemli sorun ağ'a bağlanma oranındadır. Bireysel olarak ağ'a bağlı kişi ya da hane halkı sayısı bakımından gelişmiş ülkeler ileri durumdadır. Bilgisayarlaşma oranı, kişi başına bilgisayar sayısı, bilgisayar okur-yazarlığı oranı, ağ'a erişim imkanları ve ağ'a erişim oranı gibi faktörler e-devlet ortamının uygulanabilirliğini doğrudan etkilemektedir (Kırçova, 2003:18).

Sonuç olarak; e-devlet kavramının vatandaşa yönelik amaçlarının yerine getirilmesi için vatandaşında elektronik dönüşümünü tamamlaması gerekmektedir. Aksi halde elektronik ortamda sunulan hizmetler vatandaşa ulaşamayacağı gibi devletinde elektronik ortamda vatandaştan toplaması gereken bilgiler toplanamayacak ve e-devlet olgusu gerçekleşemeyecektir

2.1.3. Şirketler

Bir ülkenin ekonomik yapısında en önemli unsurlar şirketlerdir. Şirketler devlet organizasyonuna göre yenilikleri daha kolay benimseyen ve uygulayan birimlerdir. Gerek ürün ve hizmetlerin hedef kitleye ulaşmasında, gerekse de tedarik lojistik ve üretim gibi sistemlerin entegrasyonunda çok yaygın bir şekilde kullanılan ağ teknolojilerine yapılan yatırımlar bugün ulaşılan noktada internetin, toplumun hemen her kesimi tarafından kullanılması sonucunu doğurmuştur (Kırçova, 2003:20).

Ağ teknolojileri alanındaki gelişmelerin önemli bir bölümü şirketlerin bu alana yaptıkları yüklü miktarlardaki yatırımlarla mümkün olmuştur. Globalleşme, ekonomik blokların oluşması, yeni pazarların açılması, uluslar arası şirketlerin giderek büyüyen gücü ile rekabet arttıran faktörlerin devreye girmesiyle birlikte şirketlerin birbirlerine üstünlük sağlamak amacıyla maliyet düşürücü yöntem ve teknikleri uygulamaya önem verdikleri görülmektedir (Kırçova, 2003:20).

Yukarıda yapılan açıklamalar doğrultusunda e-devletin temel unsurları içerisinde en hızlı dönüşümü sağlayan unsur kuşkusuz işletmelerdir. İşletmelerin hızlı bir şekilde elektronik olgusunu tamamlamaya çalışmalarındaki sebep ise modern çağın gereklerini yerine getirerek faaliyetlerini en etkin hale getirip şirket amaçlarına en kısa yoldan ulaşmak istemeleridir.

2.1.4. Kurumlar

Gerek şirketlerin gerekse de vatandaşların yer aldığı ağ ortamının diğer tamamlayıcısı da kurumlardır. Hem iş yaşamında hem de günlük yaşamda sıkça başvuru alan çeşitli kurumların da ağ ortamına taşınması söz konusudur. Belediyeler, dernekler, vakıflar, sivil toplum örgütleri, üniversiteler, diğer öğretim kurumları, noterler ve benzeri kurumlar da e-Devlet organizasyonunu tamamlamak üzere ağ ortamında yer almaktadır (Kırçova, 2003:21).

Kamu kurum ve kuruluşlarının tüm hizmetlerinin ağa taşınmaları ile geleneksel devlet, e-devlet konumuna geçmekte, ağ yardımıyla kamunun etkinlik ve verimliliği arttırılmaktadır (Özbek, 2007:19).

2.1.5. Kamu Çalışanları

E-Devlet modeli oluşumunda devlet hizmetini vatandaşa sunan kamu çalışanları da önemli bir konumdadır. Hizmet sunumunda teknolojinin daha fazla kullanılması insan unsurunun da ha az kullanılmasına yol açsa da insansız bir e-Devlet uygulaması mümkün değildir (Kırçova, 2003:22).

E-Hizmetlerin sunulmasında kamu çalışanları kilit konumdadır. Hizmetlerin ağ ortamına geçmesiyle kamudaki istihdam sayısının azaltılması bir unsur olarak karşımıza çıksa da, hizmetlerin üretilip sunulmasında insan faktörünün önemi göz ardı edilmemelidir (Özbek, 2007:19).

Sonuç olarak, kamu çalışanlarının elektronik ortamda hizmet sunabilmeleri için elektronik dönüşümlerinin de tamamlanması gerekmektedir. Her ne kadar e-devletin kamu kurumlarında istihdam sayısını düşüreceği gerçeği karşımıza çıksa da var olan istihdamın niteliğinin geliştirileceği ve daha verimli hale getirileceği gerçeği göz ardı edilmemelidir.

2.2. E-Devletin Tarafları

E-devlet her ne kadar devletin vatandaşa sunduğu hizmetler olarak algılansa da aslında vatandaş dışında bir çok alana hizmet sunmaktadır. Bu alanların başında devletin kendi organlarına sunduğu hizmetler, iş dünyasına sunduğu hizmetler ve devletin kendi çalışanlarına sunduğu hizmetler gelmektedir.

Sonuç olarak e-devletin sağladığı hizmetleri devletten-devlete, devletten-vatandaşa, devletten-işletmeye ve devletten-çalışana olmak üzere sınıflandırabiliriz.

2.2.1. Devletten-Devlete

Bu model, gerek tüm kamu yönetim birimleri arasındaki yatay ilişkileri, gerekse merkezi ve yerel yönetimler arasındaki ilişkileri kapsamaktadır (Uçkan, 2003: 47).

Çeşitli devlet kurumları arasındaki işbirliği, eşgüdüm, koordinasyon ve bilgi ve belge akışı için ihtiyaç duyulan ağ sistemi Devletten Devlete uygulamalar olarak adlandırılır. Devletin çeşitli fonksiyonları bakımından birlikte çalışmaları zorunlu olan farklı birimlerin örneğin Adalet ve İçişleri Bakanlıklarının aynı veri tabanının paylaşmaları zorunludur. Benzer şekilde, yerel yönetimlerle, Gelirler Genel Müdürlüğü vergi birimlerinin ortak bir veri tabanının kullanmaları kaçınılmazdır. Bu tarz işbirliği gerektiren fonksiyonlar için kurumların birbirine entegre edilmesi amacına yönelik çalışmaların yapılması ve ortak yatırımlarla maliyet tasarrufu sağlanması gerekmektedir (Kırçova, 2003:51).

2.2.2. Devletten -Vatandaşa

Vatandaşın doğumundan ölümüne kadar geçen süre içinde tüm kamu kurum ve kuruluşlarıyla olan ilişkilerinin mümkün olduğunca e-Devlet yoluyla çözüme kavuşturulması demektir. Kamu yönetim birimleri ile yurttaşlar arasındaki tüm ilişkiler bu kapsamdadır (Uçkan, 2003: 48).

Devletten vatandaşa uygulamalar farklı bölgelerde yaşayan çok sayıda vatandaşa etkili bir biçimde hizmet vermek isteyen devletlerin üstünde en fazla durdukları alanlardan birisidir. Devletten şirkete ve devletten devlete uygulamalarda erişim, bağlantı, ağ ortamı gibi unsurlar açısından çok fazla sorun yaşanmasa da devletten vatandaşa uygulamalarda her vatandaşın ya da her hanenin internet erişiminin, kişisel bilgisayarlarının olmayışı önemli bir engel oluşturmaktadır. Buna karşın geliştirilen ara çözümlerle erişim ve bağlantı sorunu aşılmaktadır. Ancak vatandaşlar tarafından talep edilen hizmet türü miktarının fazla olması nedeniyle Devletten vatandaşa uygulamaların yarattığı katma değer çok fazladır (Kırçova, 2003:56).

2.2.3. Devletten-İşletmelere

Kamu alımları tarzı ticari kuruluşlardan kamuya ya da kamu kuruluşlarından ticari kuruluşlara doğru gelişen tüm ticari ilişkileri içerdiği gibi, sivil toplum kuruluşları veya diğer toplumsal oluşumlar da dahil olmak üzere tüm kuruluşlarla olan karşılıklı ilişkiler de bu kapsama girmektedir (Uçkan, 2003:48).

Uygulanan model ne olursa olsun Devletin ekonomik yaşamın en önemli unsurları olan şirketlerle ilişkileri çok boyutludur. Şirket kurulmasına izin verilmesi, tescili, ticari faaliyetlerin denetlenmesi, vergi tahakkuku ve tahsilatı, gümrük işlemleri, yatırımların teşviki ile ilgili düzenlemeler hemen her türden ekonomik model içinde devletin yüklendiği işlemlere arasında yer alır. Bu noktada ticari hayat büyük ölçüde devletle ilişkiler temelinde gelişir. Yatırımların teşviki ile ilgili mevzuat değişikliği yatırımların artmasına ya da azalmasına yol açarken, vergi oranlarındaki küçük bir indirim vergi tahsilatında artışlara neden olabilmektedir. Devletin bu denli etkin müdahalesi nedeniyle devlet-şirket ilişkileri çok önemlidir (Kırçova, 2003:54).

2.2.4. Devletten-Çalışana

E-Devlet modelinin uygulanmasında diğer bir önemli unsur kamu çalışanlarıdır. Modelin başarısı büyük ölçüde kamu çalışanlarının modele katkıları ile mümkün olacaktır. Her ne kadar ileri teknoloji ağırlıklı bir model olsa da hizmetin tasarlanması, üretilmesi, sunulması ve denetim aşamasında kamu çalışanlarının önemli katkıları olacaktır. Etkinlik ve verimlilik artışında önemli başarılar sağlayan e-Devlet modeli ara kademelerin ve aktarıcılarının ortadan kalkmasını sağlasa da uzmanlık ihtiyacı yaratmaktadır. Bu nedenle kamu çalışanının her zamankinden daha fazla bilgili, teknoloji kullanan, hizmet üretim süreçlerine katılan, kendisine katılan yetkileri en iyi biçimde kullanan, inisiyatif sahibi özellikler taşıması gerekmektedir. E-Devlet modellerinde Devletin önemli görevlerinden birisi de kamu çalışanının niteliklerini en üst düzeye çıkarmak üzere insan kaynakları politikalarını gözden geçirmektir (Kırçova, 2003: 60).

2.3. E-Devletin Özellikleri

E-devlet öncelikle bir bilgi devletidir. E-devleti vatandaşın veya diğer kurumlardan aldığı bilgiyi kendi içerisinde kullanan, aynı zamanda vatandaşın ve diğer kurumların da ihtiyaç duydukları bilgilerin devlet tarafından sunulduğu bir organizma olarak düşünebiliriz. İkinci olarak da e-devlet kamu hizmetlerinde en son teknolojileri kullanan ve bu teknolojilerdeki gelişmeleri yakından takip eden bir yapılandırma. Bu

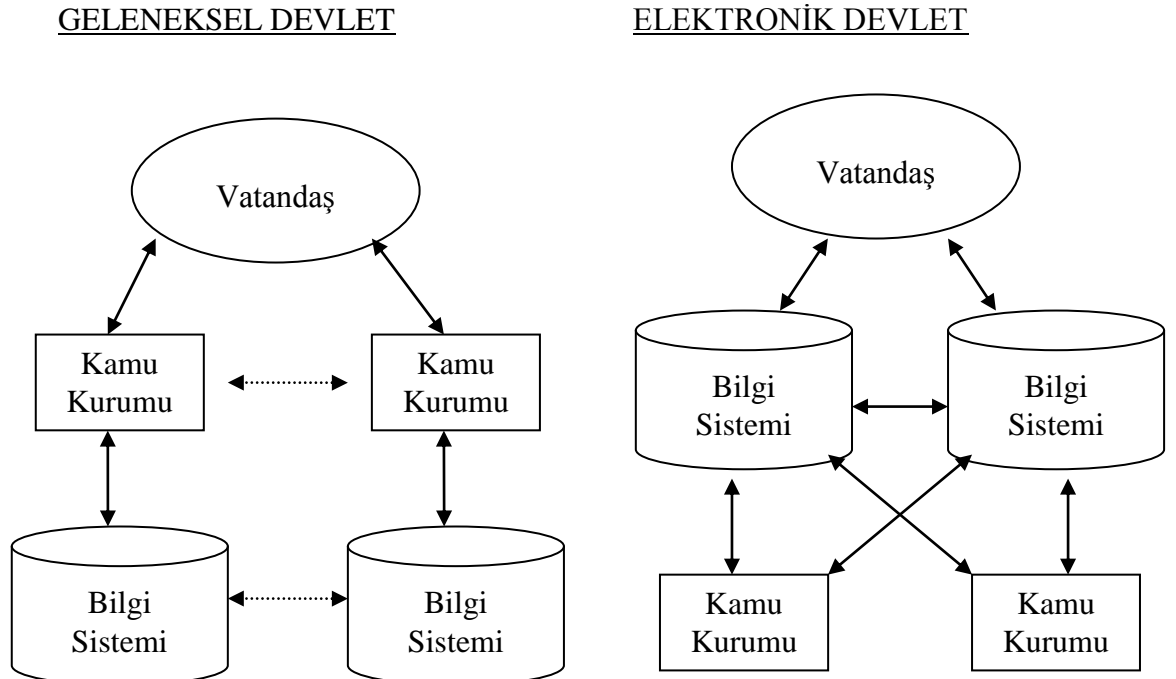
özelliği ile e-devlet hem teknik bir devlettir hem de teknolojidaki yenilikleri yakından takip ettiği için de esnek bir devlettir. Sonuç olarak e-devletin özelliklerini bilgi, teknik ve esnek olmak üzere üç başlık içinde inceleyebiliriz.

2.3.1. Elektronik Devlet Bir Bilgi Devletidir

Üretilen bilginin nitelik ve niceliği, günümüz toplumların gelişmişlik düzeylerinin belirlenmesinde birinci sırayı almaya aday bir ölçüt haline gelmiştir. Bilginin el değiştirmesi, herhangi bir geleneksel ürünün el değiştirmesi ile eş değer kabul edilmektedir. Dolayısıyla, bilginin üretimi, dağıtımı ve kullanımı söz konusudur (İnce, 2001:22)

Kamu kurumları arasındaki iletişimin artması ve kurumsal bilgi sistemlerinin bütünleşmesinin sağlanması sayesinde tekrarlar, aşırı bürokratik süreçler, zaman kayıpları, kağıda dayalı işlemler önemli ölçüde azalmıştır (Demirel, 2006:89).

İdeal elektronik devlette, vatandaşların devletle olan bilgi alışveriş süreci geleneksel devlet yapısıyla karşılaştırılarak aşağıdaki şematik olarak aşağıda gösterilmiştir (İnce, 2001:24).



Şekil 2: Geleneksel Devlet ile E-Devletin Karşılaştırılması

Kaynak: İnce, Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar, 2001:24.

Şemadan da anlaşılabilceği gibi geleneksel devlette vatandaşla bilgi sistemi arasında kamu kurumları vardır. Vatandaşın bilgiye ulaşabilmesi için öncelikle kamu kurumlarıyla etkileşime geçebilmesi gerekmektedir. Ayrıca geleneksel devlette kurumlar arası bilgi akışından pek söz edilemez. Ancak e-devlet anlayışında ise vatandaş kamu kurumuyla etkileşime geçmeden direk bilgiye ulaşmakta ayrıca kamu kurumları arasında bilgi akışı söz konusu olmaktadır.

2.3.2. Elektronik Devlet Teknik Bir Devlettir

Dünya siyasi tarihi ve bugünkü konjonktür bir arada değerlendirildiğinde, çoğu coğrafyada ülkelerin fiziki sınırlarında herhangi bir değişim (en azından yeni bir dünya savaşına kadar) olasılığının kalmadığından bahsetmek mümkündür. Dolayısıyla, artık dünyanın büyük bir coğrafyasında devletin toprak kazanımı ile büyütülmesi olasılığı bulunmamaktadır. Büyük ve gülcü devlet kavramı, artık başka parametrelerin varlığı ile ifade edilmektedir. Bu unsurlar, devletin bir başka yönden gelişimi ile öne çıkmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde ortaya çıkan bu gelişim, devletin geleneksel yapısını son sınırlarına kadar değiştirmeye zorlamaktadır. Bütün diğer etkilerden bağımsız olarak düşünüldüğünde, bu değişim devlet yapısının daha teknoloji-yoğun hale gelmesine yol açacak bir gelişmeyi ifade etmektedir (İnce, 2001:26).

Bilişim çağının nimetleri olan en son teknolojileri kullana e-devlet modeli, bir evrakın kamu kurumuna ulaştığı andan itibaren, yetkili kişiler tarafından herhangi bir zamanda, nerede ve ne aşamada olduğunun elektronik ortamda bilinmesi ve izlenmesine ilaveten konusuna, ilgisine veya diğer herhangi bir kritere göre elektronik ortamda evveliyat arama ve inceleme yapılabilmesine olanak veren yapısıyla teknik üstünlüğünü de ortaya koymaktadır (Demirel, 2006: 90).

2.3.3. Elektronik Devlet Esnek Bir Devlettir

E-devlet, teknik bir devlet olma özelliği onun sürekli teknik değişimleri takip etmesi zorunluluğunu da beraberinde getirir. Elektronik ortamlarda hizmet verirken, teknolojinin sağladığı kolaylıklardan faydalanmak için bu alandaki yenilikleri, değişiklikleri göz önünde bulundurmak gerekmektedir (Nacar, 2008:12).

BT' nin kişisel kullanımından ticari kullanımına kadar bir çok alanda uygulanabilmesi mümkündür. Devletler ve toplumlardaki birbirine farklı ihtiyaçların karşılanabilmesi için çok fonksiyonlu, esnek ve özelleştirilebilen bir BT yapısı vazgeçilmez bir unsurdur (Kuran, 2005:12).

2.4. E-Devletin Amaçları ve Faydaları

Geleneksel devlet, işleyişindeki sorunları giderebilmek ve faaliyetlerinin daha etkin hale getirebilmek için teknolojiyle dönüşüme uğramıştır. Bu dönüşüm kuşkusuz ki elektronik devlet kavramını ortaya çıkarmıştır. E-devlet uygulamasının geleneksel devlet anlayışı yerine getirilmesinde bir takım amaçlar vardır.

Bu amaçları e-devletin başlıca amaçları olarak şöyle sıralayabiliriz (www.turkpoint.com):

- Harcamalarda tasarruf sağlanması: Her yıl devlet üzerinde yük oluşturan harcamalar, e-devlet sisteminin benimsenmesiyle beraber çok büyük oranda düşürülebilecektir.
- Kağıt işlemlerinin kontrol altına alınması: e-devlet anlayışının yerleşmesiyle beraber, kağıt üzerinden yapılan; oy verme, sağlık, vergi, nüfus ve gümrük işlemleri, belediye hizmetleri gibi her türlü işlem elektronik ortama aktarılacak ve her türlü analize imkan tanıyacaktır.
- Şeffaflık: Her türlü bilgiye İnternet ortamından ulaşılması "şeffaf devlet" anlayışını da beraberinde getirecek ve devlet-vatandaş ilişkilerini farklı bir boyuta taşıyarak "halk için var olan devlet" kavramının yerleşmesini sağlayacaktır.
- Hizmet kalitesi: İnternet ortamından gerçekleştirilmeye başlanacak olan servisler hizmet anlayışının belli bir kalite dikeyinde ve standartlaştırılmış olarak vatandaşlara ulaşmasını sağlayacaktır.
- 7 gün 24 saat hizmeti: Artan hizmet kalitesinin yanı sıra devlet, vatandaşlara "bir tık" kadar yakın olacak ve 7 gün 24 saat hizmete açık olacaktır.

- Katılımın artırılması: Yukarıda sayılan değişimlerin sonucu olarak, devlet hizmetlerinden yararlanmak isteyen vatandaşların sayısında artış olacaktır. Çünkü temeldeki düşünce, vatandaşlara ne kadar çok hak tanınırsa o kadar etkileşimli bir devlet yaratılabileceğidir.
- Kolay, hızlı ve rahat erişim olanağı: İnternet teknolojisinin kamu hizmetlerini sağlamada kullanılmaya başlamasıyla birlikte "devlet kapısı" bir "devlet portal" ına dönüşecektir. Bu yeni teknolojinin rahatlığından herkesin yararlanacak olması bir eşitlik kavramı doğurup, ülkenin her yanına eşit kalitede servisi sağlamış olacaktır.

E-devlet uygulamaları sonucunda beklenen bir takım faydalar vardır. Bu faydaları vatandaş ve kamu olmak üzere iki yönlü değerlendirmek mümkündür.

E-devletin vatandaşa ve kamuya sunduğu faydaları aşağıdaki gibi sıralayabiliriz (Tutkun, 2007:211):

Vatandaşa Faydaları:

- Hizmete kolay ve hızlı erişimin sağlanması
- Şeffaflığın sağlanması
- Katılımcılığın artması
- Kamu kurumları arasında belge ve bilgi istenmesinden kaynaklanan gidip gelmeden kaynaklanan zaman ve maddi kaybın azalması
- Devlete karşı ön yargının kalkması
- Verilen hizmette eşitliğin sağlanması
- Toplum üzerinde verimlilik düzeyinin artırılması
- Vatandaş ihtiyaç ve taleplerinin ön planda olması
- Vatandaş memnuniyetinin artması
- Bilgi paylaşımı ve katılımcılığını artırarak kararların hızlı, tarafsız ve doğru alınması
- Yaşam kalitesinin artması

Kamuya Faydaları:

- Verilen hizmet kalitesinin artması
- Yapılan harcamalarda tasarrufun sağlanması

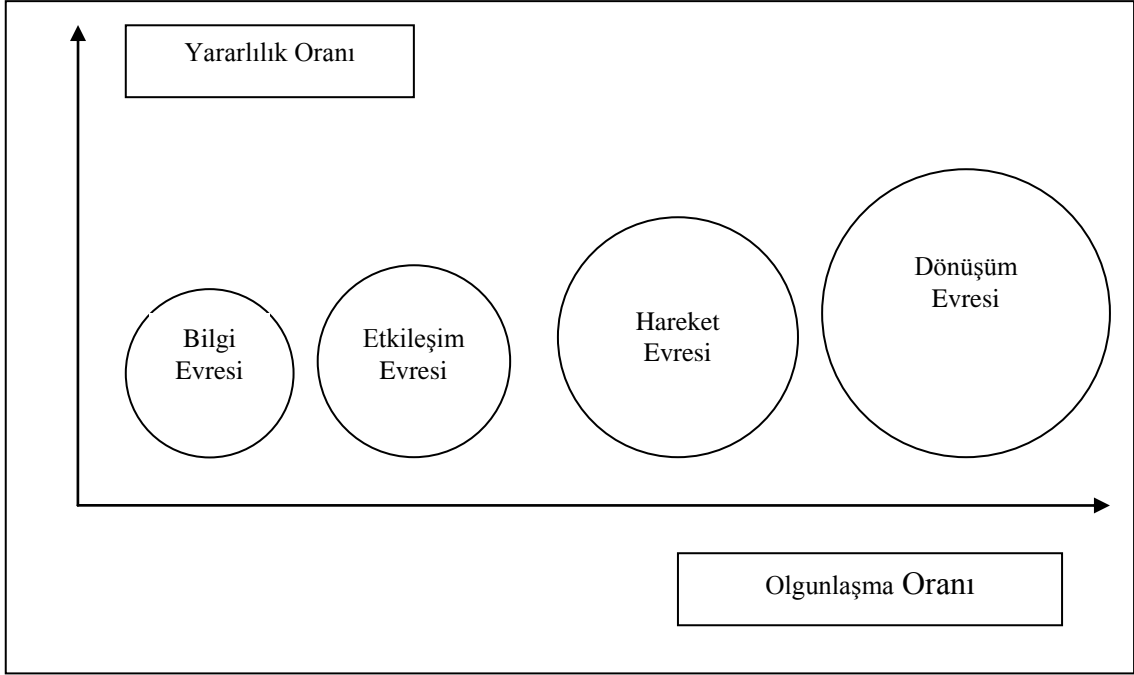
- Kırtasiye tüketiminin(evrak-fotokopi) azalması
- Vatandaşın devlete olan güveninin artması
- İş tekrarının önlenmesi
- Standardizasyonun belirlenmesi ve oluşması
- Etkin denetimin sağlanması
- Kamu hizmet entegrasyonunun sağlanması
- Hukukun etkinliğinin artması
- Bürokrasinin azaltılması
- Mükerrer yatırımların önlenmesi
- Hata oranlarının minimuma indirilmesi
- Etkinlik ve verimliliğin artırılması

Yukarıda sayılan bu ve benzeri faydalara ulaşılabilmesi için Türkiye’de de önemli çalışmalar yapılmaktadır. Beklenen faydaların en kısa sürede ortaya çıkabilmesi için çalışmaların istikrarlı bir şekilde sürdürülmesinde büyük yarar bulunmaktadır.

2.5. E-Devletin Aşamaları

E-devlet, teknoloji yoğunluklu bir proje olduğu için diğer projelerden farklı olarak teknolojik donanım alt yapısının sağlanması ve bunun uygulamaya aktarılması gerekmektedir (Yaman, 2008:44).

E-devletin kendini gerçekleştirebilmesi için farklı aşamalardan geçmesi gerekmektedir. Bu aşamaların ilki sadece bilginin sunulduğu etkileşimin olmadığı bilgi aşaması, ikincisi kullanıcıların kısıtlı da olsa bilgi alış verinde bulunarak etkileşime geçtiği etkileşim aşaması, üçüncüsü kullanıcıların çeşitli işlemlerini yapabildiği hareket aşaması ve son olarak da tüm elektronik faaliyetlerinin tek bir omurgada toplandığı dönüşüm aşamasıdır. Bu aşamalar şekil 3’de şematik olarak gösterilmiştir.



Şekil 3: E-Devlet Modelinin Gelişimi

Kaynak: Backus, 2001:5, Aktaran, Odabaş, 2009:20.

2.5.1. Bilgi Aşaması

Kamu yönetim biriminin faaliyetleri, sunduğu hizmetler vb. konularda yurttaşlara ya da kuruluşlara bilgi akışı sağlanır. Bu bilgiler tek yönlü olarak sunulmakta ve henüz herhangi bir etkileşim imkanı bulunmamaktadır. Bu ilk aşama, genellikle bilgi yüklü bir web sitesine sahip olmaktan, yani internet mevcudiyetinden ibarettir (Uçkan, 2003:49). Öyleyse bilgilerin standart bir biçimde toplanması uygun ve güvenli bir biçimde korunması bütün kurumlardaki operasyonlara elverişliliği ile farklı bilgi sistem/teknoloji platformlarına aktarımı ve sorunsuz çalışabilme özelliklerinin kazandırılması şarttır (Yaman, 2008:44).

2.5.2. Etkileşim Aşaması

Kullanıcıyla daha etkileşimli bir ilişki söz konusudur. Kullanıcılar yetkililere e-posta gönderebilir, site içi arama motorlarında istedikleri kişisel ya da genel bilgiyi sorgulayabilir (vergi borcu, nüfus kayıtları, ihale bilgileri vb.), resmi işlemler için kullanılan çeşitli form ve belgeleri indirebilirler (download) veya uzman yardımı

alabilirler (Uçkan, 2003:49). Ancak bu dönemde yine de vatandaşın para yatırma, evrak tahsil etme veya belge imzalama gibi işlemleri yerine getirmek için kurumlara gitme zorunluluğu devam etmiştir. Sonuç olarak bu dönemde elektronik hizmetlerden daha çok kurum ve kuruluşların kendi iç iletişimlerini sağlamak üzere yaralandığı; vatandaşların ya da iş dünyasının devlet hizmetlerinden yararlanma konusunda benzer fırsatlara kavuşamadığı söylenebilir (Odabaş, 2009:21).

2.5.3. Hareket Aşaması

Kamu yönetim biriminin web sitesinin etkileşim düzeyi artmış ve daha bütünsel bir işlevselliğe kavuşmuştur. Bu aşamada, kullanıcılar çeşitli resmi işlemleri (vergi ödeme, ehliyet başvuru ve yenilemeleri, müze bileti rezervasyon ve ödemeleri, sosyal yardımlar, kamu alımı ihalelerine katılım vb.) çevrimiçi (online) olarak yapabilirler (Uçkan, 2003:49).

Bu dönemde devlet kuruluşları daha nitelikli bir iç iletişim sistemi (D-D) oluşturmak için yeni düzenlemeler hazırlamak zorunda kalmışlardır. Örneğin çok sayıda devlet sayısal imza sertifikalarıyla kağıtsız iletişim ortamına olanak tanıyan altyapıyı ve bu doğrultuda yasal düzenlemeleri bu dönemde oluşturmuştur. Söz konusu alt yapı çalışmalarından sonra günümüzde çok sayıda kamu hizmeti sayısal imza tekniği sayesinde web üzerinde sürdürülebilmektedir (Odabaş, 2009:21).

2.5.4. Dönüşüm Aşaması

Bu son aşamada elektronik kamu yönetimi, yerel, bölgesel, ulusal tüm kamu yönetim birimlerinin, genel bir kamu ağ omurgası üzerinden birbirine bağlandığı, bütünsel ve kesintisiz bir biçimde hizmet sunabildiği, tek-duraklı (one-stop) bir yapıdır ve yurttaşlar ya da kuruluşlar tek bir adresten (genellikle “portal” olarak adlandırılan kapsamlı bir internet sitesi üzerinden) diledikleri tüm hizmetlere ulaşabilirler. Aynı zamanda bu yapı, kamu yönetim birimlerini ulusal, bölgesel ve yerel ölçeklerde birbirine bağlaması bakımından sunduğu yatay koordinasyon imkanlarıyla gayri merkezi yönetsel süreçlerin işleyişini sağlamaktadır. Dönüşüm aşaması, hizmet sağlama etkinliğinin yanı sıra, geliştirilmiş katılım platformlarıyla yurttaşların izleme ve denetim

imkanlarını arttıracak, kamu yönetimini daha katılımcı bir temelde konumlandırarak bir aşama olarak görülmektedir (Uçkan, 2003:49).

2.6. E-Devlet Alt Yapı Gereksinimleri

Teknoloji günümüz e-devlet anlayışının oluşmasına ve gelişmesine katkı sağlayan en önemli faktördür. Ancak bu faktör tek başına yeterli olmamakta aynı zamanda finansal, hukuksal düzenlemeler ve eğitim gibi devletin temel unsurlarını da etkilemektedir. Bu etkileşim doğrultusunda alt yapı gereksinimlerini; bilişim alt yapısı, teknolojik alt yapı, hukuksal alt yapı, eğitim alt yapısı, parasal alt yapı , güvenlik ve gizlilik alt yapısı başlıkları altında sınıflandırabiliriz.

2.6.1. Bilişim Alt Yapısı

E- Devlet modelinde ele alınması gereken öncelikli konulardan ilki bilişim alt yapısıdır. Etkin bir E- Devlet sağlıklı bir bilişim alt yapısı ile yaşam bulabilir. Bu nedenle güvenli, hızlı ve ekonomik bir e- hizmet ve kamu yönetiminin gereksinimleri karşılayacak bilişim alt yapısına sahip olması zorunludur. Bilişim alt yapısı, bir ülkenin sahip olduğu bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin niceliği ve niteliği ile ölçülür. Bu konuda temel kriter, elektronik devlet hizmetlerinin vatandaşlara iletilmesinde yararlanılan temel teknolojik gereçlerin nüfusa oranı ve bu teknolojilerin niteliğidir. İnternet kullanıcı sayısı, bilgisayar, yerel ve mobil telefon hattı sayısı ile iletişimde geniş bant teknolojilerinden yararlanılıp yararlanılmadığı gibi etkenler, ülkenin bilişim alt yapısı hakkında genel bilgiler verir. Bunlara ek olarak toplumda bilgisayar ve internet kullanım oranları, telefon, internet ve çağrı hizmetlerinin ücret politikaları, toplumun bilgisayar okur yazarlık durumu, web sitesi hizmetlerinin sayısı ve niteliği gibi etkenler de herhangi bir ülkenin bilişim alt yapısının bulunduğu düzey hakkında bilgi veren ölçütler arasında yer almaktadır (Odabaş, 2009:39).

2.6.2. Teknolojik Alt Yapı

Bilişim çağının nimetleri olan en son teknolojileri kullanan e-Devlet modeli, bir evrakın kamu kurumuna ulaştığı andan itibaren, yetkili kişiler tarafından herhangi bir zamanda, nerede ve ne aşamada olduğunun elektronik ortamda bilinmesi ve izlenmesine ilaveten konusuna ilgisine veya diğer herhangi bir kritere göre elektronik ortamda evveliyat arama ve inceleme yapılabilmesine olanak veren yapısıyla teknik üstünlüğünü de ortaya koymaktadır E-Devlet uygulamasında, teknolojiyle birlikte daha etkin çalışma araçları sağlanacaktır (Yaman, 2008:33).

Elektronik devlet, büyük oranda bütünleşik ve açık bir iletişim ağı üzerinde bilginin dağıtılması, toplanması, işlenmesi, iletilmesi şeklinde çalışan bir örgütlenmedir. Dolayısıyla, ağa erişim imkanlarının iyileştirilmesi; yüksek maliyetli, yüksek kapasiteli, geniş ban aralığına sahip iletişim ağlarının kurulmasını gerektirmektedir. Ayrıca pek çok ülkede başlatıldığı gibi, sadece bireysel kullanım (ev yada bürodan kullanım) için değil, kamunu ortak kullanımına açık, merkezi, kolay ulaşılabilir yerlerde, ulusal bilgi ağına erişim istasyonlarının kurulması ve yaygınlaştırılması da gerekecektir. Mükemmel bir kamu ağı kurulmuş olsa bile, vatandaşlar için buna erişim imkanı yeterli şekilde yaratılmadığı sürece, beklenen etkinlik ve verimlilik sağlanmayacaktır (İnce, 2001:34).

2.6.3. Hukuksal Altyapı

Bilişim teknolojileri hayatın her alanında olduğu gibi yasal düzenlemeler üzerinde de değişiklik yapılmasını gerektirmiştir. Ağ merkezli kamusal iş süreçlerinde geleneksel iş süreçleri için gerekli olan mevzuat yetersiz kalmıştır. Artık günümüzde elektronik devlet uygulamalarını ve bilgi toplumunun gereksinimlerini karşılayacak yeni ve köklü değişiklikleri içeren yasal düzenlemelere ihtiyaç vardı (Odabaş, 2009:37).

Yasal düzenlemelerin elektronik hizmetlerin işleyişini aksatacak kararlar içermemesi e-devlet mevzuatı oluştururken dikkat edilmesi gereken en önemli konudur. E-Devlet mevzuatının temel amacı, vatandaşların, işletmelerin, ve devlet kuruluşlarının elektronik ortamda yapacakları işlemleri ve sahip oldukları hakları eksiksiz bir biçimde ortaya koymasındır. Aynı zamanda bu düzenlemeler elektronik ortamda yapılacak işlemlere ait bilgi ve belgelerin gizliliği ve güvenliği de sağlayacak ilkeleri içermelidir.

Söz konusu ilkeler elektronik devletten beklenen yararları azaltacak nitelikte olmamalı; aksine e-devleti oluşturan kamu kuruluşlarının, vatandaşların ve özel sektörün bütün haklarını garanti altına almak suretiyle bu yeni modelin kullanımını teşvik edecek niteliğe sahip olmalıdır (Odabaş, 2009:38).

2.6.4. Eğitim Alt Yapısı

Eğitim, bilgilendirme ve bilinçlendirmeyi de içine alan ve uzun süre gerektiren bir süreçtir. Elektronik devlet açısından ise eğitim, aynı zamanda kullanıcılar ve uygulayıcılar için yeni sisteme adaptasyon süreci olup, zaman ve finansman boyutlarını da içeren bir unsurdur (İnce,2001:32).

Bilgi toplumunda birkaç tipte BİT becerisi gereklidir ve bu beceriler vatandaşlar, işçiler, işletmeler ve kamu görevlileri gibi farklı kullanıcı grupları için farklılık göstermektedir (DPT, 2007:49).

Uygulayıcıların bilgi ve iletişim teknolojilerine adaptasyonu ve bu yönde uzmanlaşmaları zaman alacaktır.Bu bakımdan, uygulayıcıların eğitim ihtiyacı yoğun ve sistemli hizmet içi programlarla giderilmeli, eğitimin sürekliliği sağlanmalıdır (İnce, 2001:32).

Vatandaşların bilgi teknolojisi kullanma yeteneklerinin geliştirilmesi ise daha uzun bir süreçtir. Çünkü, eğitilecek kitle adaptasyon yeteneği bakımından daha heterojendir. Bilgisayar okur-yazarlığı sadece elektronik devletin işleyişine katılım ve bunun sağlayacağı hizmet kolaylıklarından daha fazla yararlanmanın değil, bilgi çağının bir gereğidir. Esas olarak, kamu çalışanı olsun ya da olmasın, her vatandaş aynı zamanda elektronik devletin kullanıcısı, yani elektronik devlet hizmetini talep eden kişidir. Eğitilebilir yaşta olan vatandaşların (ya da başka bir ifade ile yaygın veya örgün eğitim sistemi içinde yer alan öğrencilerin) eğitim süreçleri ile sistematik eğitim yaşının üzerinde olan vatandaşların eğitim süreçleri farklı olacaktır. Bu bakımdan, bu konudaki eğitim süreçlerinin programlanması uzmanlar tarafından ve dikkatle yapılmalıdır (İnce, 2001:32).

Toplumun öngörülen sistemlere adaptasyonu için gerekli eğitimler sağlanmalı, değişim yönetimi gerçekleştirilmelidir (Arifoğlu ve Diğerleri, 2002:30).

2.6.5. Parasal Alt Yapısı

Gelişmiş ve ekonomisi sağlam kaynaklara dayalı ülkelerde bilgi teknolojilerine dayalı e-devlet projeleri yüksek tutarlı ve uzun yılları kapsayacak şekilde planlanmaktadır. Ancak gelişmekte olan ülkelerde finansal kaynaklar kısıtlı olduğundan ekonomi üzerinde doğrudan olumlu etki yapacak yatırımlara öncelik verilmektedir. Dolaylı etkiye sahip yatırımlar ise yeterli kaynak bulunduğu takdirde yapılmaktadır (Naralan, 2008:27).

Kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması ve daha önce kağıt üzerinde yapılan işlemlerin büyük bir kısmının uzaktan erişimli bilgisayarlar aracılığıyla yapılmaya başlanması, bilgi ve iletişim teknolojisi ürünlerinin ve usullerinin yoğun olarak kullanılmasını gerektirir. Bu, aynı zamanda bilgisayar ve ağ teknolojileri ile çeşitli konularda uzmanlaşmış olan iş gücünün istihdamı ve sayısız form ve evrakın bilgisayar ortamına aktarılması anlamına gelmektedir. Elektronik devlete geçiş için ihtiyaç duyulan finansal kaynağın ne kadar olacağı kesin olarak belirlenmemekle birlikte, on milyonlarca dolarla ölçülebileceği düşünülmektedir. Gerekli finansman kaynağının zamanında sağlanamaması, bu ve buna benzer projelerin hayata geçmesini yıllara yayabilmektedir (İnce, 2001:40).

e-Devlet çok ciddi finans kaynaklarını yatırıma dönüştürülmesini gerektirdiği için, finansman için klasik bütçe hazırlama usullerinin dışında yeni modeller oluşturulmalıdır. e-Devlet yatırımları bilgi işlem bütçelerinin dışındaki tüm birimleri de ilgilendiren bir yaklaşım gerektirir (Arifoğlu ve Diğerleri, 2002:30).

2.6.6. Güvenlik ve Gizlilik Alt Yapısı

Bilgi güvenliği konusu, elektronik devlet uygulamaları içinde en yoğun tartışılan konulardan biridir. Güvenlik alanında geliştirilen koruyucu önlemlere rağmen bilişim teknolojilerinde ve bilgi ağlarında yaşanan güvenlik sorunları, bilgi güvenliğinin günümüz e-devlet uygulamaların da önemi tartışılan konulardan biri olmasına neden olmuştur (Odabaş, 2009:33).

e-Devlet oluşumunda bilgi güvenliği vazgeçilmez ve önceliği çok yüksek uygulamalardan biridir. Bilgi güvenliği konusun da en belirgin ve yaygın uygulama elektronik imza ve sayısal imza konusunda görülmektedir (Arifoğlu ve Diğerleri, 2002:23).

Elektronik imza: Elektronik imza ağ ortamında yapılan iki taraflı işlemlerde, kişinin ya da kurumların tanınmasına imkan veren basitten karmaşığa çeşitli tekniklerle kullanılan bir kavramdır. Kişinin ya da kurumun kişinin kendi el yazısı ile attığı imzanın bir tarayıcıdan geçirilerek bilgisayara aktarılması ve hazırlanan metinlerin, mesajların altına eklenmesi en basit bir elektronik imza tekniğidir (Kırçova, 2003:77).

Elektronik imza şu şekilde uygulanmaktadır (Arifoğlu ve Diğerleri, 2002:24): Karşı tarafa yollanacak ileti (message) kişinin özel anahtarı (kapalı anahtar) ile bazı özel hash algoritmaları kullanılarak şifrelenir. Bu işlem, kişiye özel sayısal imzayı oluşturur. Böylece bilgi transferi sırasında herhangi bir kırılma sonucu bilginin çözülebilmesi engellenir. Karşı taraf, iletiyi aldıktan sonra elindeki gönderene ilişkin açık anahtar ile mesajı deşifre eder. Deşifre sonucu, iletinin doğru kişiden gelip gelmediği transfer sırasında herhangi bir kırılmaya maruz kalıp kalmadığı belirlenir.

Sayısal imza (Dijital İmza): Kişinin el yazısı ile attığı imzanın sahip olduğu özellikleri elektronik ortamda gerçekleştirmeye çalışan matematiksel formüllere veya şifreleme programlarına verilen bir isimdir (Kırçova, 2003:78). Elektronik imzanın özel bir çeşidi olup bir anahtar çifti (açık ve kapalı anahtarlar) ile elektronik ortamda iletilen veriye vurulan bir mühürdür. Gönderici kapalı anahtar ile veriyi mühürler ve alıcı bu dosyayı ancak kullanıcının açık anahtarını kullanarak açabilir. Sayısal imzalar doğrulanabilirler ve inkar edilemezler (Arifoğlu ve Diğerleri, 2002:24).

Bilgi güvenliği konusunda bir diğer çözüm yolu da 'Biyometrik' yöntemlerdir.

Biyometrik Çözümler: Biyometrik yöntemler kişinin fiziksel özelliklerinin gerek bilgisayara girişte, gerekse de ağ üzerinde yapılacak işlemlerde güvenliğini sağlamak amacıyla kullanılmasıdır (Kırçova, 2003:78).

Biyometrik tanıma sistemleri bir bireyin gerçekten 'kim' olduğunu kanıtlamasına olanak sağlar. İnsanların bunu yapması için ek olarak bir kart, cihaz, kimlik taşınamaları ve şifre gibi ezbere dayalı bilgileri kafalarında tutmamaları ise bu

biyometrik tanımanın önemli avantajlarından. Unutulması veya başkası tarafından kullanılması söz konusu olmayan bir kimlik onaylama yoludur. Bu sayede kimlik, pasaport, ehliyet gibi kartların yerini tamamen alacak bir sistem geliştirilebilir. Hem daha güvenli hem de aşılması zor sistemler gün geçtikçe ortaya çıkacaktır (<http://www.ahmetkakici.com>).

Gelişen ve değişen teknoloji sayesinde parmak izinin yanı sıra retina taramasından yüz tanımaya ve hatta DNA tanımaya kadar çok çeşitli ve değişik biyometrik tanıma yöntemleri kullanılmaya başlanmıştır. Ancak her teknik konu toplum hayatına girip uygulanmaya başlandığında hukuku da harekete geçirmekte ve teknik kriterler ve sosyal ihtiyaçlar doğrultusunda yasal düzenlemeler yapılmasını gerekli kılmaktadır. Biyometrik yöntemler bakımından da durum budur. Kişisel veri kavramına dahil sayılan bu yöntemler yasal koruma şemsiyesi altında yer almaktadır (www.vedatkitapçılık.com).

Gizlilik ilkesinin elektronik ortamlarda korunması konusu, en çok endişe yaratan alanların başında gelmektedir. Sorunun giderilmesinde zorluklar, kullanıcıların neden olabileceği insan kaynaklı hataların yanı sıra gizliliğin sağlanması için gerekli yasal ve teknik araçların yeterli olmadığı endişesinden de kaynaklanmaktadır (İnce, 20001:35).

2.7. Dünyada E-Devlet Uygulamaları

E-devlet projelerinin ortaya çıkışının geçmişi çok uzun olmasa da özellikle internet ve ağ teknolojilerinin yaygın olduğu ülkelerde önemli aşamalar kaydedilmiş ve başarılı çalışmalar yapılmıştır (Kırçova, 2003:125).

E-devlet uygulamaları daha çok gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde hayat bulmaktadır. E-devlet uygulamaları konusunda yaşanan ilerlemeler dünyada sayılı birkaç kuruluş ve bazı üniversiteler tarafından düzenli aralıklarla kontrol edilir ve rapor halinde tüm dünya kamuoyuna duyurulur (Odabaş, 2009:46).

Birleşmiş Milletlerin UNPAN (United Nations Public Administration Network) birimi 2 yılda bir dünyada e-devletin gelişimini ölçen kapsamlı bir rapor yayınlar. İndeks ülke yönetimin kamu hizmetlerinin bilgi teknolojileri ile sunumunda kapasitesini ve istekliliğini ölçmeye çalışıyor. Rapor, e-devlet indeksi yanında bu indeksi oluşturan

online hizmetler, telekom altyapı ve insani sermaye indekslerini, bilgi toplumuna yönelik olarak e-katılım indeksini ve çevre konularındaki çevrim içi çabaları ölçen çevre indeksini yayınlıyor. Tüm indeksler normalize edilerek 0-1 arasına çekiliyor (<http://blog.akgul.web.tr>). Tablo 2’ de dünya e-devlet liderleri verilmiştir. Liste incelendiğinde liderliği Kore Cumhuriyetinin üstlendiği görülüyor. Listenin ilk onu ise: Kore Cumhuriyeti, Hollanda, İngiltere, Danimarka, ABD, Fransa, İsveç, Norveç, Finlandiya ve Singapur var. Türkiye bu sıralamada 80.sırada yer almaktadır.

Tablo 2

Ülkelere Göre E-Devlet Gelişmişliği

Sıra	Ülke	E-Devlet Gelişmişlik indeksi
1	Kore Cumhuriyeti	0.9283
2	Hollanda	0.9125
3	Birleşik Krallık	0.8960
4	Danimarka	0.8889
5	A.B.D.	0.8687
6	Fransa	0.8635
7	İsveç	0.8599
8	Norveç	0.8593
9	Finlandiya	0.8505
10	Singapur	0.8474
11	Kanada	0.8430
12	Avustralya	0.8390
13	Yeni Zellanda	0.8381
14	Lihtenştayn	0.8264
15	İsviçre	0.8134
16	İsrail	0.8100
17	Almanya	0.8079
18	Japonya	0.8019
19	Lüksemburg	0.8014
20	Estonya	0.7987

Kaynak:United Nations E-Government Survey(2012), United Nations, NewYork. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf> adresinden 15.05.2013 tarihinde erişildi.

Araştırmada e-devlet uygulamaları ile ilgili bölgesel karşılaştırmalar yapılırken dünya kıtalara ve yönlere ayrılarak inceleniyor. Türkiye’de Batı Asya dedikleri orta-doğu körfez ülkeleri arasına koymuşlardır. Tablo 3’de sıralama verilmiştir.

Tablo 3

Batı Asya E-Devlet Sıralaması

Ülke	E-devlet gelişmişlik indeksi		Dünya E-devlet gelişmişlik sıralaması	
	2012	2010	2012	2010
İsrail	0.8100	0.6552	16	26
Birleşik Arap Emirlikleri	0.7344	0.5349	28	49
Bahreyn	0.6946	0.7363	36	13
Suudi Arabistan	0.6658	0.5142	41	58
Kıbrıs	0.6508	0.5705	45	42
Katar	0.6405	0.4928	48	62
Kuveyt	0.5960	0.5290	63	50
Umman	0.5944	0.4576	64	82
Gürcistan	0.5563	0.4248	72	100
Türkiye	0.5281	0.4780	80	69
Lübnan	0.5139	0.4388	87	93
Ermenistan	0.4997	0.4025	94	110
Azerbaycan	0.4984	0.4571	96	83
Ürdün	0.4884	0.5278	98	51
Suriye Arap Cumhuriyeti	0.3785	0.3103	128	133
Irak	0.3409	0.2996	137	136
Yemen	0.2472	0.2154	167	164
Alt Bölge Ortalaması	0.5547	0.4732		
Dünya Ortalaması	0.4882	0.4406		

Kaynak:United Nations E-Government Survey(2012), United Nations, NewYork. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf> adresinden 15.05.2013 tarihinde erişildi.

Tablo incelendiğinde ülkeler şöyle sıralanıyor: İsrail, Birleşik Arap Emirlikleri (BAE), Bahreyn, Suudi Arabistan, Güney Kıbrıs, Katar, Umman, Gürcistan, Türkiye,Lübnan, Ermenistan, Azerbaycan, Ürdün, Suriye, Irak ve Yemen. 17 ülkenin yer aldığı bölgenin ortalaması 0.5547. Türkiye bölge ortalamasının altında kalarak 17 ülke arasında 10. sırada yer alıyor. Avrupa ortalaması ise, 0.7188. Avrupa ortalamasına yaklaşabilmesi için doğru devlet teşviki ve yatırımlarıyla e-devlet uygulamalarının geliştirilmesi gerekiyor(<http://www.bilisimdergisi.org/s142>).

Bazı ülkelere ait e-devlet uygulamaları aşağıda incelenmiştir.

Kore Cumhuriyeti;

1987 yılında Güney Kore ulusal bilgi iletişim omurgasını oluşturma girişimlerine başladı. 1990' lı yıllarının başlarında ise Koreliler, bazı verilerin ve belgelerin online olarak alınmalarını da içeren e-hizmetleri almaya başlamışlardır. Kore 1996-2001 yılları arasındaki bilgi ve iletişim teknolojileri yatırımları için 5 Milyar dolar yatırım yapmayı öngörmüştür. Bugün Kore hane halklarının %70'i üzerinde geniş bant

Internet bağlantısı ve %72 gibi mobil iletişim aygıtı kullanıcısı ile çok iyi konumdadır (Naralan, 2008:62).

Son dört yıldır e-Devlet konusunda dünya birincisi olan Kore' nin 2010 yılında gayri safi milli hasılasının %17.8'ini dijital altyapı yatırımlarına ayırmıştır. Ülke hanelerinin %99'una genişbant internet ağı kurulmuş, BT eğitiminin ilköğretimden itibaren verilmeye başlanmıştır. Bakanlıklar ve kurumlar arası işbirliğine büyük önem verilmiş e-Adalet, e-maliye, e-insan, e-gümrük, e-satın alma, e-eğitim ve dijital üniversite konusunda önemli mesafeler kat edilmiştir (<http://www.turksat.com.tr>).

BM 2012 Raporuna göre Kore dünya sıralamasında 0.9283 gelişmişlik indeksi ile dünya lideri olmuştur.

Amerika;

ABD, bilişim ve iletişim teknolojilerinde lider ülke olmasının da avantajıyla, e-devlet uygulamalarını en erken geliştiren ülkedir. Bu uygulamalar, başlangıçta, diğer bir çok ülkede olduğu gibi, federal veya eyalet düzeyinde farklı kamu yönetim birimlerinin inisiyatifiyle başlamıştır (Uçkan, 2003:74).

Başkan adayları Bill Clinton ve Al Gore 1993 başlarındaki seçim kampanyalarında Bilgi Ağı diye adlandırdıkları bir gelişmeden söz etmişlerdir. Seçimden sonra yayımlanan bir politik deklarasyonda 21'inci yüzyılın devlet alt yapısının bilgi teknolojileri ile yeniden yapılandırılacağı anlatılmıştır. Bu hedefe ulaşmak için vatandaş merkezli bir devlet işleyişi öngörülmüştür. Burada amaç, geleneksel devlet işleyişini ve işlemlerini bilgisayar yardımı ile yapmak olmayıp vatandaşların devlet hizmetlerine daha iyi ulaşabilmelerini sağlamaktır (Naralan, 2008:60).

1993'de başlayan ve tüm kamu hizmetlerinin tek duraklı olarak çevrim içi sunulması hedefini güden "Access America" e-devlet programı kapsamında, öncelikle, 2003 yılına kadar, bağımsız olarak verilen kamu hizmetlerinin bir portal bünyesinde bütünleştirilmesi amaçlanmıştır. Program kapsamında, 'firstgov' adlı bir internet portalı tasarlanmış ve 2001 yılında hizmete girmiştir (Uçkan, 2003:75).

Amerika Birleşik Devletleri İdare ve Bütçe Komisyonu tarafından hazırlanan ve 3 Ekim 2001 tarihinde Başkan tarafından onaylanan E-Devlet Stratejileri raporu, Devletin vatandaşlarına hizmet verme ve/veya onlarla birlikte çalışma yöntemlerini, e-

Devlet stratejilerini geliştirmek yoluyla iyileştirmenin gerekliliğini ortaya koymaktadır. Bu Raporu da “E-Devlet Geliştirme” girişiminin öncelikli hedefleri şunlardır (Kırçova, 2003:126);

- Vatandaşların hizmet almalarını ve federal devletle etkileşimlerini kolaylaştırmak
- Devletin verimliliğini ve etkililiğini arttırmak
- Devletin vatandaşlara karşı sorumluluklarını geliştirmek

BM 2012 Raporuna göre ABD 0.8687 gelişmişlik indeksi ile dünya sıralamasında 5. olmuştur.

Japonya;

Japonya bilgi teknolojilerine ve eğitime büyük ön em veren, bu alanlar için bütçesinden önemli bir pay ayıran bir ülkedir. Bilgi Teknolojileri Stratejisi’ni oluşturmuş, 2000 Temmuz’ unda kurulan Bilgi Teknolojisi Stratejisi Karargahı BT temel kanununa dayalı BT devrimini gerçekteştirmek için ulusal bir strateji olarak e-Japonya stratejisini formüle etmiştir. E-Japonya stratejisi özel sektörün gücünü etkili bir şekilde kullanmasını ve 2008’e kadar Japonya’nın dünyada öncü bir bilgi teknolojisi toplumu olmasını sağlamak için piyasa kurallarına dayalı bir ortam yaratmayı amaçlamaktadır (Çelikkol, 2008:66).

Stratejik Plan doğrultusunda E-Japonya’ya ulaşmak için dört öncelikli alan seçilmiştir (Uçkan, 2003:91):

- Ultra yüksek hızlı ağ alt yapısı ve rekabet politikası oluşturmak
- Elektronik Ticaret alanında imkan yaratmak
- Elektronik devleti hayata geçirmek
- Yüksek kalitede insan kaynağı yaratmak

BM 2012 Raporuna göre Japonya dünya sıralamasında 0.8019 gelişmişlik indeksi ile dünya sıralamasında 18. olmuştur.

İsveç;

İsveç'te herkes için bilgi toplumu planı ile tüm ülkede geniş bant erişiminin sağlanması amaçlanmaktadır. 1998'de kamu yönetiminde BİT aracılığıyla modernizasyonu sağlamayı amaçlayan 'Kamu Hizmetlerinde Merkezi İdare Yönetimi' adlı strateji tanıtılmış, 1999'da İsveç'i bilgi toplumunun lideri yapmaya yönelik 'Bilgi Toplumu Girişimi' hükümetçe benimsenmiş yine 1999 baharında hükümet 'Demokrasinin Hizmetinde Bir kamu Yönetimi' başlıklı eylem planını kabul etmiştir (Özbek, 2007:37).

2002 yılında söz konusu program gözden geçirilmiş ve ülke vizyonu yeniden oluşturulmuştur. Bu tarihten sonra İsveç devletinin amacı, zaman ve yer kısıtlılığını ortadan kaldırarak bilgi erişimini en üst düzeye çıkarmak; yüksek kalitede hizmet sunmak; kamusal kuralları ve uygulamaları basitleştirmek; bu işlemlerin sürdürülmesinde, değerlendirilmesinde ve geliştirilmesinde vatandaşlara işbirliği içinde maksimum verimi sağlamak olmuştur (Odabaş, 2009:54).

BM 2012 Raporuna göre İsveç dünya sıralamasında 0.8599 gelişmişlik indeksi ile dünya sıralamasında 7. olmuştur.

İngiltere;

İngiltere'de e-devlet alanındaki çalışmalar, 1999 yılının Eylül ayında, Performans ve inovasyon Birimi'nin (Performance and Innovation Unit) raporunda belirtilen öneriler dikkate alınarak hükümet bünyesinde konumlanan Elektronik Temsilcilik Dairesinin (Office of e_Envoy-OeE) kurulmasıyla dinamik bir ivme kazanmıştır. Bu dairenin kurulmasından önce yürütülen bağımsız çalışmalar bundan böyle belli bir koordinasyon içinde işletilmeye, ulusal ve yerel ölçekte de yeni projeler üretilmeye başlanmıştır (Uçkan, 2003:81-82).

İngiltere'de 2005 yılının sonuna kadar tüm devlet hizmetlerinin internet ortamında gerçekleştirilmesi hedeflenmiştir. Sağlık, turizm, tüketici koruma konularında on-line danışma hizmeti veren sitesinde tüm hizmetler alfabetik sırayla düzenlenmiştir. Ülkede web sitesinin yanı sıra internet erişimi olmayan vatandaşların telefonları ile ulaşarak devlet hizmetleri hakkında bilgi alıp yönlendirilecekleri çağrı merkezi bulunmaktadır (www.turkpoint.com).

BM 2012 Raporuna göre Birleşik Krallık içinde gösterilen İngiltere dünya sıralamasında 0.8960 gelişmişlik indeksi ile dünya sıralamasında 3. olmuştur.

Danimarka;

Danimarka, e-devlet araştırmalarının bir çoğunda son yıllarda yalnızca bulunduğu kıtada değil bütün dünyada uygulanmakta olan en iyi modellerden biri olarak gösterilmektedir. Bu özelliği kuşkusuz nüfusunun az olmasına, yüksek bilgi okur yazarlık oranına sahip olmasına ve/veya halkın yüksek oranda bilişim gereçlerine sahip olmasına bağlanabilir. Bu göstergelerin yanı sıra Danimarka'da vatandaşların yüksek bir alım gücüne sahip olması da e-devlet uygulamalarının başarıyla yürütülmesine neden olmaktadır (Odabaş, 2009:48).

Danimarka'da Ocak 2002'de 'E-Devlete doğru: Danimarka'da kamu kesimine yönelik vizyon ve stratejiler' başlıklı belge kamuoyuna açıklanarak e-devlet konusunda büyük bir adım atılmıştır. Hükümet e-devlet vizyonunu 'Hizmet kalitesini ve etkinliğini artırmak, iş süreçlerini ve organizasyonları dönüştürmek ve yeni düşünme tarzları hakkında bilgi vermek için dijital teknolojilerin sistematik kullanımı' olarak tanımlamış, amacının vatandaşlar için daha etkili ve esnek bir kamu yönetimi tesis edecek olan e-toplum potansiyelini harekete geçirmek olarak benimsemiş bir takım hedef ve öncelikler ortaya koymuştur (Özbek, 2007:33).

Projesinin hedefleri şu şekilde belirlenmiştir (Uçkan, 2003:86) :

- E-Devlet aktif olarak bilgi toplumunun gelişimine katkıda bulunmalıdır.
- Kamu sektörü çalışmalarını ve iletişimini elektronik olarak yürütmelidir.
- Kamu sektörü hizmetlerini bir nokta içinde bir çok kanaldan vatandaşlara ve özel sektöre ulaştırmalıdır.
- Kamu sektörüne yönelik görevlerini hangi platformda daha iyi yerine getirilebilecekse orada gerçekleştirmelidir.

BM 2012 Raporuna göre Danimarka dünya sıralamasında 0.8889 gelişmişlik indeksi ile dünya sıralamasında 4. olmuştur.

Kanada;

Bilişim ve İletişim Teknolojilerinin yaygınlığıyla öne çıkan Kanada’da yetişkin nüfusun %67 sinden fazlası internet kullanmakta ve haftada ‘9’ saatten fazla internete bağlanmaktadır. Büyük işletmelerin hemen hemen tamamı, küçük işletmelerin ise %70 ine yakını internete bağlıdır. Kanada hükümeti ‘Çevrimiçi Devlet’ adını verdiği ulusal strateji kapsamında, 1980’lerin sonunda, kapsamlı bir Topluluk Erişim Programı’nı uygulamaya koymuş ve 1999’ da ‘School Net ve Library Net ‘projeleriyle tüm kamu, kütüphane ve okullarını internet erişimine açan ilk ülke olma fırsatını kazanmıştır (www.edebiyatdefteri.com).

Kanada çevrim içi devlet stratejisi, mevcut kamu hizmetlerini ve bilgilerini internet ortamına taşımının ötesinde, bu hizmetlerin ve bilgilerin, yurttaşlar, iş dünyası ve uluslar arası müşterilerin ihtiyaçlarına göre yeniden tasarlanması esasına dayanmaktadır. Bunun yanı sıra, uygulanan kapsamlı erişim programlarıyla ülke içi dijital bölünme tehlikesinin önüne geçilmeye ve topluluk merkezli bir e-yönetişim ortamı yaratılmaya çalışılmaktadır. Söz konusu kamusal erişim programları, aynı zamanda halkı e-devlet ortamına hazırlamakta da önemli işlevler yüklenmektedir (Uçkan, 2003:79).

Kanada e-devlet uygulamalarının önemli bir özelliği de, sunulan hizmetlere duyulan güven ortamının, federal ‘ Mahremiyet Yasası’ ile güçlendirilmiş bir hukuksal zeminde, kullanıcıların kişisel verilerinin titizlikle korunması etrafında tesisinde önemli bir başarı kaydetmiş olmasıdır (www.edebiyatdefteri.com.).

BM 2012 Raporuna göre Kanada dünya sıralamasında 0.8430 gelişmişlik indeksi ile dünya sıralamasında 11. olmuştur.

Avustralya;

Avustralya e-devlet hizmetlerinin gelişimine öncelik eden ve yıllardır bu konuda diğer ülkelere örnek alınan bir ülkedir. Federal Hükümet 2001’de tüm hizmetleri on-line sunma hedefine ulaşmak için kapsamlı e-devlet siyasalları oluşturmuştur. İnternet kullanımının nispeten düşük maliyeti ve etkin pazarlamanın bir sonucu olarak e-devlet hizmetleri kamusal alanda hızla artmaktadır. Ülke vergi,

istihdam, işletmelere hizmet sunma konularında en iyi örneklerden biridir. Ayrıca çoğu eyalet ve bölge yönetimi de birçok on-line hizmet sunmaktadır (Demirel, 2006:108).

BM 2012 Raporuna göre Avustralya dünya sıralamasında 0.8390 gelişmişlik indeksi ile dünya sıralamasında 12. olmuştur.

Singapur;

Batı ülkelerinde çok da iyi bilinmemesine rağmen Singapur ABD'den bile daha önce 1980 yılında Singapur, Devlet Hizmetlerinin Bilgisayarlaştırılması Programı başlatmış, 2000 yılında bu program E-devlet aksiyon planı ile değiştirilmiştir. E-devlet aksiyon planında ön görülen vizyon, Singapur ve Singapurlulara bilgiye dayalı olarak daha iyi hizmet sunmak olarak belirlenmiştir. 900 Milyon dolar ayrılan bu plan ile,

- Bilgiye dayalı ekonomi oluşturmak,
- E-Hizmeti Sunmak,
- Teknolojik deneyim kazanmak,
- İşlemsel etkinlik ve verimlilik sağlamak,
- Esnek ve güçlü bir bilgi ve iletişim altyapısı oluşturmak,
- Bilgi ve iletişim eğitimi vermek,

İçin çalışmalar yapılması öngörülmüştür (Naralan, 2008:61).

Singapur'un e-devlet uygulamalarındaki amacı, her tür kamu işlemini bürokrasiyi ortadan kaldırarak internet üzerinden gerçekleştirmektir. Hükümet tarafından tasarlanan ve özel sektör idaresinde çalışan Singapur-One adlı iletişim ağı sayesinde hemen hemen tüm konulara yüksek hızda internet bağlantısı sağlanmıştır. Okullarda internet eğitimini öne çıkarma çalışmaları yapılmış, yaşlı, işsiz ve özürllülere bedava internet eğitimleri sağlanmış ve 5 yaşın üzerindeki her vatandaşa ücretsiz elektronik posta adresleri verilmiştir (www.turkpoint.com).

BM 2012 Raporuna göre Singapur dünya sıralamasında 0.8474 gelişmişlik indeksi ile dünya sıralamasında 10. olmuştur.

Malezya;

Malezya’da hükümet tarafından başlatılan ‘Gelişmiş Çoklu- Medya Geçidi’ (Multi media Super Corridor) projesi yerel ve merkezi alanda bugüne kadar gerçekleştirilen hemen hemen tüm e-devlet çalışmalarının eksenini oluşturmaktadır. Ancak bu projenin öncesinde, 1990’lı yılların başlarında Malezya devleti ‘Vizyon 2020’ projesi ile e-devleti hayata geçirmek ve bilgi toplumu olmak yolunda ilk adımları atmıştır. Vizyon 2020 belgesi, ekonomik kalkınmayı sağlayarak Malezya’yı gelişmiş ülkeler statüsüne yükseltmenin temel bir devlet politikası olarak belirlendiği ve bunun uzun soluklu bir süreç içinde uygulanmaya konulmasının hedeflendiği bir ulusal politika belgesidir (Uçkan, 2003:92).

Malezya’da gerçekleştirilen e-devlet projesinin aşamaları aşağıda gösterilmiştir (Yaman, 2008:54):

- 1990’larında başında Vizyon 2020 projesi ile e-devletin ilk adımları atılmıştır.
- Halka sunulmuştur. Bilgilenme, kamu ile ilgili ödemeleri gerçekleştirmek vb. konularda hizmet veren e-services web sitesi hizmete girmiştir.
- Dünyanın ilk ulusal smart kartı 2002 yılında hizmete sunulmuştur.

BM 2012 Raporuna göre Malezya dünya sıralamasında İlk 20’ye girememiştir. Bölgeler arası karşılaştırmalara baktığımızda Asya Kıtası E-devlet sıralamasında 0.6703 gelişmişlik indeksi ile 8. olmuştur.

E-Avrupa;

Avrupa Birliği (AB), çeşitli kuruluş ve organlarında incelemeler yaparak internet ve bilişim teknolojilerinin ilerlemenin ve refahın, geleceğin bilişim teknolojilerinde olduğunun farkına varmış ve e-devlet uygulamalarına geçmek için bu konuyu çeşitli zamanlarda tartışmıştır. Bunlardan bazıları aşağıda verilmiştir. Avrupa Komisyonu tarafından Aralık 1999 yılında Avrupa ülkeleri E-Avrupa Girişimi adı altında eylem planı geliştirilmiştir. Bu eylem planının amacı kamu kuruluşlarının kendi aralarında daha etkin ve verimli yürütmesinin yanı sıra vatandaşa yönelik hizmet ve kurulan ilişkilerde gelişme ve ilerleme sağlanmasıdır. E-devlet uygulamalarıyla AB'nin dünya çapında öneminin artacağına inanılmaktadır. Lizbon 2000 AB Zirvesinde, uygulanması

planlanan e-Avrupa girişiminde yapılacakların yol haritası çizilerek gelinmek istenen noktalara tarihler belirleyerek yapılacak işlerin belirlenen tarihlere yetiştirilmesi amaçlanmıştır. Avrupa Komisyonu, 24 Mayıs 2000’de E-Avrupa girişimi taslak eylem planını kabul etmiştir. 19-20 Haziran 2000’deki AB Zirvesinde E-Avrupa girişimi eylem planı resmen kabul edilmiştir (Turhan, 2006:42).

11-12 Mayıs 2000 tarihinde Varşova’da düzenlenen Bilgi Toplumu Avrupa Bakanlar Konferansı’nda ‘AB-Orta ve Doğu Avrupa Ülkeleri Bilgi Toplumu Üst Düzey Karma Komitesi’ne, bu ülkeler için e-Avrupa benzeri bir eylem planı oluşturulması görevi verilmiştir (Demirel, 2006:105).

e-Avrupa+ adını verilen bu girişim, e-Avrupa’nın öncelikli amaçlarını ve hedeflerini yansıtmakta ve aday ülkelerin özel durumlarına yönelik eylemler de dahil olmak üzere aşağıdaki 4 ana başlıkta, 14 alt başlık ve 57 eylem maddesi içermektedir (<http://ab.org.tr>).

0. Bilgi toplumunun temel yapı taşlarını oluşturma çalışmalarının hızlandırılması
 - a) Herkes için uygun fiyatlı iletişim hizmetlerinin sağlanması
 - b) Bilgi toplumu ile ilgili mevzuata uyum ve uygulama
1. Daha ucuz, daha hızlı, daha güvenli internet
 - a) Daha ucuz ve daha hızlı internet erişimi
 - b) Araştırmacılar ve öğrenciler için daha hızlı internet
 - c) Güvenli ağlar ve akıllı kartlar
2. İnsan kaynağına yatırım
 - a) Avrupa gençliğinin sayısal çağa hazırlanması
 - b) Bilgi tabanlı ekonomide iş gücü
 - c) Bilgi tabanlı ekonomiye herkesin katılımı
3. İnternet kullanımının canlandırılması
 - a) e-ticaretin hızlandırılması
 - b) Elektronik devlet: Kamu hizmetlerine elektronik erişim
 - c) Çevrimiçi sağlık
 - d) Küresel ağlar için Avrupa sayısal içeriği
 - e) Akıllı ulaşım sistemleri
 - f) Çevrimiçi çevre

24 Ekim 2000 tarihinde yapılan 5. Üst Düzey Karma Komitesi toplantısında, Avrupa Birliği'ne adaylık sürecinde bulunan Türkiye, Malta ve Güney Kıbrıs Rum Yönetimi'nin de e-Avrupa+ çalışmalarına davet edilmesi kararlaştırıldı. Bu karar Avrupa Birliğine üyelik olarak algılanmamalı, sadece aday ülkelerin özel durumlarına yönelik bir eylem olduğu bilinmelidir. Bu plana göre ülkeler, 2003 yılı sonuna kadar 4 ana başlık altında toplanan 12 hedefe ulaşmak için siyasi kararlık göstermeyi kabul ettiler (www.tk.gov.tr).

BÖLÜM III

TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARI

Türkiye 12 Nisan 1993 tarihinde ODTÜ'den Ankara-Washington arasında kiralık hat kurularak sağlanan bağlantı sayesinde internetle tanışmıştır (www.turk.internet.com). 2012 Türkiye İstatistik Kurumu verilerine göre internete erişim imkanı olan hane oranı bir önceki yıla göre %42,9'dan %47,2'ye yükseldi. Bireylerin %37,8'i düzenli internet kullanıcısı ve Kamu kurum/kuruluşları ile iletişimde internet kullanımı ise önceki yıla göre %38,9'dan %45,1'e yükselmiştir (www.tuik.gov.tr). Buradan da anlaşılacağı gibi internet kullanım oranında sürekli yükselme mevcuttur.

İnternet'i Türkiye'de kamu yönetimi alanında kullanmak için gerek merkezi yönetim gerekse yerel yönetimler alanında çeşitli çalışmalar yapmaktadır. Her ne kadar günümüzde birçok devlet kurumunun Web sitesi olsa da e-devlet alanındaki çalışmaların kamu bilgi ve hizmetlerinin arzu edilen düzeyde etkileşim, katılım, şeffaflık, erişilebilirlik sağladığını söylemek mümkün değildir (Özbek, 2007:39).

AB ülkelerinin Mart 2000'de "E-Avrupa eylem planının" hazırlanması ve kabul etmesi ile birlikte Türkiye'de bu plandan önemli ölçüde etkilenmiştir. Türkiye'nin 15-16 Haziran 2001'de gerçekleştirilen Avrupa Birliği liderler zirvesinden "E-Avrupa+ Projesine" imza atması ve bu süreç içinde yer alması da bu planın ülkeyi değişime zorladığının göstergelerinden biridir. "E-Türkiye" adı verilen bu çalışmada temel amaç bilgi toplumunun temelini oluşturmak olarak belirtilmiştir. Çalışmanın önceliklerinden birisi kullanıcısı sayısının ve internet kullanımının işlevselliğinin artırılmasıdır. Bu süreç içerisinde 2002 yılında KamuNet Teknik Kurulu'nun örgüt yapısında da önemli değişiklikler yapılmıştır. Benzer bir şekilde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasını kolaylaştırmak ve devlet-vatandaş arasındaki ilişkiyi elektronik ortama taşımak amacıyla bir devlet portalının oluşturulmasına karar verilmiştir. Bu dönem içinde birçok proje planlanmış ya da uygulamaya konulmuş olmakla birlikte bunlardan

en önemlisi “E-dönüşüm Türkiye Projesi” dir. Bu dönüşüm projesi ile birçok e-devlet uygulamasını temeli atılmış ve faaliyetler başlamıştır (Çarıkçı, 2010:103).

3.1. e-Dönüşüm Türkiye Projesi

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. Ayrıca, 27 Şubat 2003 tarihinde yayımlanan 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin amaçları, kurumsal yapısı ve uygulama esasları belirlenmiştir (www.bilgitoplumu.gov).

2003/12 Sayılı Başbakanlık Genelgesi'nde belirtildiği üzere, e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin başlıca hedefi; vatandaşlarımıza daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturacak koşulların hazırlanmasıdır.

Bu proje ile;

- Bilgi ve iletişim teknolojileri politikaları ve mevzuatının, öncelikle Avrupa Birliği müktesebatı çerçevesinde gözden geçirilerek yeniden düzenlenmesi, bu konuda eEurope + kapsamında aday ülkeler için öngörülen eylem planının Ülkemize uyarlanması,
- Vatandaşın, bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla, kamusal alandaki karar alma süreçlerine katılımını sağlayacak mekanizmaların geliştirilmesi,
- Kamu idaresinin, şeffaf ve hesap verebilir hale getirilmesine katkıda bulunulması,
- Kamu hizmetlerinin sunumunda, bilgi ve iletişim teknolojilerinden azami ölçüde yararlanılarak iyi yönetim ilkelerinin hayata geçirilmesine katkıda bulunulması,
- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaştırılması,

- Bilgi ve iletişim teknolojisi alanında kaynak israfını azaltmak amacıyla, kamunun mükerrerlik arz eden veya örtüşen ilgili yatırım projelerinin bütünleştirilmesi, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yatırımcı kamu kuruluşları arasında gerekli koordinasyonun sağlanması,
- Sektördeki özel sektör faaliyetlerine yukarıdaki ilkeler ışığında yol gösterilmesi amaçlanmaktadır.

e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin yürütülmesinde, günümüze kadar yapılan çalışmalardan, bilgi birikiminden ve oluşumlardan yararlanma yaklaşımı benimsenmiştir. Bu yaklaşım çerçevesinde, daha önce ülkemizin e-Avrupa+ Girişimine taraf olmasını takiben başlatılan e-Türkiye Girişimi kapsamında oluşturulan çalışma grupları yeniden düzenlenmiş ve 13 çalışma grubunun 8'e düşürülmesine karar verilmiştir.

Bu dönemde yeniden düzenlenen çalışma grupları ve koordinasyonundan sorumlu kuruluşlar aşağıdadır:

- 1) Eğitim ve İnsan Kaynakları Çalışma Grubu: Milli Eğitim Bakanlığı
- 2) Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği Çalışma Grubu: Ulaştırma Bakanlığı
- 3) Hukuki Altyapı Çalışma Grubu: Adalet Bakanlığı
- 4) e-Devlet Çalışma Grubu: Devlet Planlama Teşkilatı
- 5) e-Ticaret Çalışma Grubu: Dış Ticaret Müsteşarlığı
- 6) Standartlar Çalışma Grubu: Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı
- 7) e-Sağlık Çalışma Grubu: Sağlık Bakanlığı
- 8) İzleme Çalışma Grubu: Türkiye Bilişim Derneği

Çalışma grubu koordinatörleriyle 28 Mart 2003 tarihinden itibaren yapılan çalışmalar, Kısa Dönem Eylem Planı'nın (KDEP) hazırlanması ile neticelenmiştir.

4 Aralık 2003 tarih ve 2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi'yle e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı uygulamaya konmuştur. Ayrıca söz konusu Genelge'yle e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu oluşturulmuştur. Kurul'un sekretarya hizmetleri DPT Müsteşarlığınca yürütülmektedir.

Kısa Dönem Eylem Planının uygulamasının tamamlanmasından sonra, çalışma gruplarının katılımı ile, orta vadeli Bilgi Toplumu Stratejisinin hazırlanmasına kadar uygulanmak üzere bir yıl süreli 2005 Eylem Planı hazırlanmış ve uygulanmıştır.

2005 Eylem Planının uygulanması sonrasında 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 konmuştur.

Kurumlar arası işbirliğinin temini ile ortak ilke ve standartların uygulanması ve bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde Bilgi Toplumu Stratejisinin etkin şekilde hayata geçirilmesi için ortak bir platform teşkil etmek üzere 2007/7 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Dönüşüm Liderleri Kurulu oluşturulmuştur.

Kurul, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşar Yardımcısı başkanlığında toplanır. Kurulda, bakanlıkların yanı sıra Bilgi Toplumu Stratejisi eki Eylem Planında yer alan eylemlerden sorumlu kamu kurum ve kuruluşlarının strateji geliştirme birimi başkanları ile İcra Kurulu tarafından belirlenecek üniversite ve belediyelerin temsilcileri yer almaktadır.

Bahse konu Genelge ile e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunun üyesi Bakan ve üst düzey bürokrat sayısı ile katılımcı kamu ve sivil toplum kuruluşu temsilcileri artırılarak, İcra Kurulunun yapısı güçlendirilmiştir.

2007/7 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile e-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu da yeniden yapılandırılmıştır. e-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu toplumun tüm kesimlerinin bilgi toplumuna geçiş sürecine etkin katılım ve desteğini sağlamak, birikimlerinden istifade etmek ve gerekli dayanışma ve işbirliği ortamını tesis etmek amacıyla faaliyet göstermektedir. Yeni e-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları ve sivil toplum kuruluşları temsilcilerinden oluşmaktadır.

3.2. Türkiye’de Mevcut Durumun Değerlendirilmesi

TÜBİTAK tarafından 2000 yılı “Bilgi Teknolojileri Yaygınlık ve Kullanımı” (BTYKA) Araştırmasının bulguları, görece eski bir çalışma olmasına rağmen, Türkiye’nin bilişim ve iletişim teknolojileri bakımından mevcut durumuna ilişkin bir fikir verebilir (Uçkan, 2003:281).

Araştırmanın sonuç bölümünde şu görüşlere yer verilmektedir:

- “Geleceğin haberleşme altyapısına erişim için önemli bir ölçü olan bilgisayar sahipliğinin toplum içinde dağılımı dengesizdir. Geleceğin bilgi toplumunun geniş kesimleri dışlamaması için alım gücünü yükseltecek uygun ekonomi ve toplum politikaları seçilmelidir.
- Toplumumuzdaki üst gelir grupları dışındaki geniş kesimler, kırsal alanda yaşayanlar, kent yoksulları ve kente yeni göçenler için yaygın/adil erişim hakkı için gerekli düzenleyici mekanizmalar oluşturulmalıdır. Bu geniş kesimleri özel ihtiyaç grupları olarak tanımlamak yetersizdir.
- Evrensel erişim kavramı haberleşme ile ilgili tüm yasal düzenlemelere konmalı ve düzenleyici kuruluşlarla kamu kesimi gerekli ve uygun yöntemlerle bu hedefin gerçekleştirilmesinden sorumlu olmalıdır.
- Kamuya açık haberleşme merkezi, toplumsal dışlanmıslığı engelleyecek bir başka mekanizmadır. Kamuya açık haberleşme merkezi zaman ve hedef olarak bir plana uygun şekilde yürütülmelidir.
- Altyapı üzerinde çalışacak uygulamaların kullanımının kolay olması yaygınlığını artıracaktır.
- Halkın varolan teknolojileri kullanım kapasitesi ve yeteneği yüksek değildir. Bu alanda var olan teknolojilerin kullanımının etkinliğinin sağlanması için

bilgilendirme ve eğitim çalışmaları hem kamu hem de özel kesimin gündeminde olmalıdır.”

3.3. e-Türkiye Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar

E-Devlet çalışmalarının beraberinde gelen sorunlar üç başlık altında toplanabilir (<http://inet-tr.org.tr>).

Yasal Sorunlar;

- Elektronik belgelerin devlet tarafından kabul edilmesi ve bu belgelerde kimlik kanıtlanması
- Sanal kurum kimliğinin tanımlanması
- Kişisel bilgilerin mahremiyetinin sağlanması
- Elektronik imzanın kabulü
- İnternet ortamında işlenen suçlar
- Tüketicinin korunması
- Sözleşme hukuku ve Devlet ihale mevzuatı
- Kurumlar arası bilgi paylaşımında kural ve standartların ortaya çıkartılması
- Girişimciliğin desteklenmesi
- Genel devlet politikasının ve stratejisinin olmaması
- Kaynak israfı

Teknik Sorunlar;

- Bölge, şehir ve mahalleler arasında hizmete ulaşım için yeterli altyapının olmaması,
hizmetten eşit düzeyde yararlanmayı olanaksız kılacaktır.
- İlk yatırım maliyetinin yüksekliği
- Gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanması
- Bilgi paylaşımında belirli standartların oluşturulması
- İletişim altyapısının yetersizliği
- AR-GE çalışmalarının desteklenmesi

İdari Sorunlar:

- Alışkanlıklar
- Kalifiye personel ihtiyacı
- Bilgi işlem merkezlerinin aktif çalışması ihtiyacı
- Koordinasyon kurulunun oluşmaması
- Kullanıcının gideri
- Sisteme güven duyulması
- Kamu hizmetlerinin standart bir bedelinin olmaması.

3.4. Birleşmiş Milletler Raporuna Göre Türkiye'nin E-Devlet Çalışmalarının Değerlendirilmesi

Dünya çapında e-devlet çalışmaları hızla sürüyor. Birleşmiş milletler her iki yılda bir dünyada e-devlet gelişimini ölçen kapsamlı bir rapor yayınlıyor. Dünyada e-devlet uygulamaları başlığı altında gelişmişlik indeksinin nasıl hesaplandığına ve Türkiye'nin bu sıralamada yerine değinilmiştir. Bu kısımda BM raporundan yola çıkarak Türkiye'nin yıllara göre gelişmişlik indeksine ve sıralamasına değinilecektir. Tablo 4'de BM raporlarından edinilen bilgilere göre düzenlenmiştir.

Tablo 4

Türkiye'nin Birleşmiş Milletler E-Devlet Sıralamasındaki Yeri (Yıllara Göre)

Yıl	İndeks	Dünya Gelişmişlik İndeksi	Sıralama	Toplam Ülke Sayısı
2003	0.506	0.4020	49	191
2004	0.4892	0.4130	57	191
2005	0.4960	0.4267	60	191
2008	0.4834	0.4514	76	192
2010	0.4780	0.4406	69	192
2012	0.5281	0.4882	80	193

Kaynak: United Nations, E-Government Survey, NewYork, 2012:14. United Nations, E-Government Survey, NewYork, 2010:4. United Nations, E-Government Survey, NewYork, 2008:19. United Nations, Global E-Government Readiness Report, NewYork, 2005:23. United Nations, Global E-Government Readiness Report, NewYork, 2004:21. United Nations, Global E-Government Survey, NewYork, 2003:19. http://www.unpan.org/egovkb/global_reports/08report.htm adresinden 15.05.2013 tarihinde erişildi.

Tablo incelendiğinde yıllar itibariyle Türkiye 2003, 2004, 2005, 2008, 2010 ve 2012 yıllarında sırasıyla 49, 57, 60, 76, 69 ve 80. olmuştur. Gene tablodan anlaşılacağı üzere gelişmişlik indeksi yıllar itibariyle sırayla 0.506, 0.4892, 0.4960, 0.4834, 0.478 ve 0.5281 olmuştur. Türkiye 2003 yılındaki 0.506'lık indeksini sonraki 4 dönemde

yakalayamamış ancak 2012 yılında 0.5281'lik gelişmişlik indeksiyle beraber yükselişe geçmiştir. Bu durumun e-devlet sıralamasındaki yerini yükseltmemiş bilakis Türkiye bu sıralamada 80. olmuştur. Bunun nedeni olarak da Türkiye'den daha hızlı gelişen ülkelerin olmasıdır.

BM Raporlarına göre 2003, 2004, 2005, 2008, 2010 ve 2012 yıllarında Dünya Gelişmişlik endeksi sırayla 0.4020, 0.4130, 0.4267, 0.4514, 0.4406 ve 0.4882' dir. Tabloya bakıldığında Türkiye'nin bu yıllarda Dünya ortalamasının üstünde bir gelişmişlik sergilediği söylenebilir.

3.5. Türkiye'de E-devlet Örnekleri

Araştırmanın bu kısmında Türkiye'de muhasebe mesleğini yakından ilgilendiren e-devlet uygulamalarına yer verilmiştir.

3.5.1. Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP)

Vergi dairesi işlemlerinin tümünün bilişim teknolojileri ile otomasyona geçirilerek iş yükünün azaltılması, vergi dairesi çalışmalarında etkinlik ve verimliliğin artırılması ve bilgisayar ortamında toplanan bilgilerden sağlıklı bir karar destek ve yönetim bilgi sisteminin oluşturulmasının hedeflendiği Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi(VEDOP) 1998 yılında hayata geçirilmiştir. VEDOP Projesi sayesinde gelir idaresi, e-devlet uygulamalarının gerçekleştirilebilmesi için gereken kurum içi otomasyonunu büyük ölçüde tamamlayarak "e-kurum" olma sürecinde önemli bir aşama kaydetmiştir. VEDOP ile birlikte, gelir idaresinin altyapısı modern teknolojilerle yenilenmiş, kullanıcıya, yöneticiye ve mükellefe hizmet kolaylığı sağlayan uygulamalar devreye alınmıştır (<http://www.bursa-smmmo.org.tr>).

Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü (GGM), bilişim politikasını ve Bilgi Teknolojileri yatırımlarını aşağıdaki vizyonu hayata geçirmek üzere planlayıp uygulamaktadır (Özbek, 2007:50-52):

- Mükellefi müşteri olarak gören hizmet anlayışı,
- Saydam, Etkin ve Verimli Gelir idaresi,

- Doğru bilgiyi zamanında üretme ve yönetime sunma,
- Etkin denetim,
- Teknolojiyi yakından izleyen idare,
- Kurumlar arası bilgi/uygulama değişimini sağlayacak ve mükellefleri Vergi Dairesine getirmeden hızlı ve güvenli hizmet vermeyi gerçekleştirecek bilgisayar altyapısı.

Bu hedeflere erişmek üzere, GİB, Vergi Dairesi Tam Otomasyonu Projesi (VEDOP) ile birlikte vergi dairelerindeki tüm işlemlerin bilgisayar yardımı ile yapılmasını sağlayan, GİB Bilgi İşlem Dairesinde bir karar, destek ve yönetim bilgi sistemi kurulmasını gerçekleştiren, entegre bir bilgi sistemi proje kapsamında gerçekleştirmiştir.

Proje Adı: VEDOP I

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 oluşturulmasının hedeflendiği Vergi Dairesi Otomasyon Projesi 1998 yılında başlatılmış ve 22 il merkezinde ve 155 vergi dairesinde uygulamaya geçirilmiştir. Proje ile evrak girişinden başlayarak, tahakkuk, tahsilat, borç sorgulaması, muhasebe, haciz işlemleri gibi bütün vergi dairesi işlemlerinin bilgisayar ortamında izlenmesi, bankalarca yapılan vergi tahsilatlarının elektronik ortamda mükellef hesaplarına aktarılması (EBTIS) gerçekleştirilmiştir (DPT, 2005:78).

VEDOP ile birlikte, Gelirler Genel Müdürlüğü'nün bilgi ve iletişim alt yapısı modern teknolojilerle yenilenmiş, kullanıcıya, yöneticiye ve mükellefe hizmet kolaylığı sağlayan uygulamalar devreye alınmıştır. 8 bin personelin eğitimi sayesinde bilinçli ve etkin bilgisayar kullanımı yaygınlaştırılmış, Intranet ile birlikte, her seviyede kullanıcıyı gerekli bilgi ve raporlara erişmesi ve bilgilenmesi sağlanmıştır. Nitekim VEDOP-1 "Cebit-Eurasia 2002-Bilişim" etkinlikleri çerçevesinde dağıtılan "e-Türkiye için e-Devlet Ödülleri" kapsamında büyük ödülü almıştır (www.bursa-smmm.org.tr)

VEDOP I Projesi'nin toplam süresi 2 yıl ve toplam maliyeti 75milyon\$'dır. 22 il, 10 ilçedeki 153 vergi dairesi ve 5 defterdarlık tarafından kullanılmıştır. Projenin

tasarruf boyutuna bakıldığında; Türkiye'nin tahakkuk ve tahsilat gelirinin %85'i takip edilmekte ve yılda 500 bin sayfa dokümandan tasarruf edilmektedir. Ayrıca 8000 personele 100 bin saat eğitim verilmekte ve 200 sunucu, 9.000 işlemci, 10.000 kullanıcı yönetimi, 1,3 Terabyte ilişkisel veritabanı yönetimi sağlanmıştır (Mahmut, 2007:52-55).

Proje Adı: VEDOP II

2004 yılında başlayan Proje çalışmaları devam etmekte olup Otomasyonlu Vergi Dairesi sayısının artırılması, beyannamelerin internet üzerinden alınması (e-Beyanname), Türkiye Vergi Dairesi, Denetim Otomasyonu, Veri Ambarı oluşturulması, diğer kurum ve kuruluşlarla veri paylaşımına imkan veren altyapının oluşturulması uygulamalarını içermektedir (DPT, 2005:78).

VEDOP ile getirilen çalışma koşulları ve teknolojik alt yapıya ilaveten VEDOP-2 ile yapılan yeniliklerle birlikte mükellefini daha iyi tanıyan, teknolojik olanakları mükellefe daha iyi hizmet etmek için kullanan, aynı zamanda ödevlerini yerine getirmeyen mükellefi daha etkin izleyen ve yaptırım uygulayan gelir idaresi hedeflenmiştir (GİB, 2004:79).

VEDOP kapsamındaki internet Vergi Dairesinde (GİB, 2005:78);

- Motorlu Taşıtlar Vergi Dairesi
- Kurumlar Vergi Dairesi
- Gelir Vergi Dairesi
- Vergi Kimlik Numarası Sorgulama
- Gecikme Zammı Hesaplama hizmetleri verilmektedir.

Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP) kapsamında hizmet veren 81 ilde en az bir tane olmak üzere toplam 300 Vergi Dairesinin Gelir ve Kurumlar Vergisi Mükellefleri (GİB, 2005:79);

Vergi dairesinde mevcut mükellef kimlik bilgilerini, Yıllık beyan edilen vergilerde 1999 yılı ve aylık vergilerde Ocak 2000 vergilendirme döneminden başlamak üzere beyan edilen vergilerle ilgili tahakkuk, tahsilat, vadesi gelen ve gelmeyen borç bilgilerini, Bu dönemlerle ilgili olarak verilen ek beyanlar ve vergi inceleme sonuçlarına göre ikmalin ve re' sen tarh edilen vergilerle ilgili tahakkuk tahsilat, vadesi gelen ve gelmeyen borç bilgilerini sorgulayabilmektedir. Ayrıca, gerçek kişiler Nüfus Cüzdanına

göre ad, soyad, baba adı, doğum yeri, doğum yılı gibi bilgileri girip, vergi kimlik numarası sorgulama ekranında vergi kimlik numaralarını öğrenebilmekte, internet ortamında motorlu taşıtlar vergisi ve trafik para cezaları durumlarıyla ilgili bilgileri sorgulayarak ödedikleri vergileri ve borçlarını görebilmekte, motorlu taşıtlar vergisi ve trafik para cezalarının ödenebileceği bankalara da bağlanabilmektedirler.

İnternet Vergi Dairesinden yararlanmak isteyen tüzel kişilerin (GİB, 2005:79);

internet Vergi Dairesinden veya bağlı olduğu vergi dairesinden temin edilebilecek internet Hizmetleri Kullanım Başvuru Formu (Tüzel Kişiler)'nu doldurması, internet Hizmetleri Başvuru Formunun alt kısmında yer alan Beyan metnini imzalaması, Kurum yetkilisi ya da Kurum yetkilisinin Zarf Teslim Yazısı ile yetkilendirdiği bir kişinin bu belgelerle birlikte mükellefin bağlı olduğu vergi dairesine gelerek başvuruyu fiilen yapması gerekmektedir.

Bu hizmetten yararlanmak isteyen gerçek kişilerin (GİB, 2005:79);

İnternet Vergi Dairesinden veya bağlı olduğu vergi dairesinden temin edebileceği internet Hizmetleri Kullanım Başvuru Formu (Gerçek Kişiler)'nu doldurması, internet Hizmetleri Başvuru Formunun alt kısmında yer alan Beyan metnini imzalayıp bağlı olduğu vergi dairesine gelerek başvuruyu fiilen veya noterden tasdikli yetki belgesi ile vekil tayin edilen kişinin yapması gerekmektedir.

2004 yılında başlanmış olan VEDOP II projesi, Otomasyonlu Vergi Dairesi sayısının artırılması, beyannamelerin internet üzerinden alınması (e-Beyanname), Türkiye Vergi Dairesi, denetim otomasyonu, veri ambarı oluşturulması, diğer kurum ve kuruluşlarla veri paylaşımına imkan veren altyapının oluşturulması uygulamalarını içermektedir. 15 ay içerisinde yaklaşık 4.000 adam/ay işgücü ile gerçekleştirilen VEDOP II kapsamında(Uğur ve Çütçü, 2009:12);

- Her yıl 14 000 adam-ay boyutunda is yükü kazanılacak(4,2 Milyon \$/yıl),
- Her yıl 6 000 ton kağıt kullanımından tasarruf edilecek (117 000 ağaç,3 milyon \$/yıl).
- Yıllık 75.000.000 beyannamenin internet ortamında alınması,
- Her yıl banka ödenişlerine ait 40 milyon senedin vergi ödeyicilerin hesaplarına otomatik işlenmesi ile 4.000 adam-ay'lık iş gücü kazancı,

- İnternet üzerinden beyanname, ekleri ve bildirimlerin kabulünü sağlayacak e-beyanname uygulaması, Vergi Tabanını Yaygınlaştırmak, beyan dışı kalmış vergisel olayları tespit etmek ve Vergi Politikaları ve Denetim Stratejilerini oluşturmaya yönelik bilgi desteği için GİB Veri Ambarı'nın gerçekleştirilmesi,
- Mükellefi "Müşteri" olarak değerlendirme kapsamında Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) hizmeti de verecek, Çağrı Merkezi uygulaması,
- Defterdarlık ve Gelir Müdürlükleri Otomasyonu,
- Bakanlıkça belirlenen mükelleflere ait defter ve belgelerin elektronik ortamda alınarak arşivlenmesi ve analizlerinin gerçekleştirildiği Elektronik Muhasebe Kayıt Arşiv Sistemi (EMKAS) çalışmalarına hız verilmiştir.

Proje Adı: VEDOP III

Vergi Dairesi Otomasyon Projesi 3. Aşama Kapsamında (VEDOP-3) Gelir İdaresinin daha etkin ve mükelleflere daha iyi hizmet veren bir yapıya kavuşturulması çalışmalarının devamı olarak e-VDO uygulamasının 301 vergi dairesi ile 585 malmüdürlüğünün gelir servislerine yaygınlaştırılması, takdir komisyonlarının otomasyon kapsamına alınması ve mevcut yapının bu kapsamda güçlendirmesi hedeflenmiştir (GİB, 2007:27).

Vergi Dairesi Otomasyon Projesi 3. Aşama Kapsamında (VEDOP-3) e-VDO uygulaması ile Otomasyona Gececek Vergi Dairelerine ve VEDOP-2 kapsamında olup ilave donanım temin edilen vergi dairelerine yönelik olarak Servisler Ve Otomasyon Donanımı Yerleşim Planlarının hazırlanması çalışmalarına başlanmıştır. Yine bu kapsamda, otomasyona geçen vergi dairelerinin taşınmaları ya da yeniden yerleşim gerektiren düzenlemelere gidilmesi durumunda Servisler ve Otomasyon Donanımı Yerleşim Planları hazırlanmıştır (GİB, 2007:27).

VEDOP-3 doğrultusunda kamu alacaklarının süratle tahsili, posta, kırtasiye gibi takip masraflarının ve idarenin iş yükünün azaltılması, zaman tasarrufu sağlanması amacıyla elektronik haciz (e-haciz) projesi geliştirilmiştir. Gelir Vergisi Kanunu, Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun, Özel Tüketim Vergisi Kanunu ve Vergi Usul Kanununda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanunla (2006) üçüncü kişiler nezdindeki varlıkların elektronik ortamda haczine imkân veren yasal düzenleme

yapılmış, projenin tarafları olan bankalar ile görüşmeler başlatılmış ve proje alt yapısı oluşturulmuştur. Proje ile vergi dairelerince düzenlenen haciz bildirimlerinin banka genel merkezlerine, banka bildirimlerinin vergi dairelerine ve vergi dairesi değerlendirmelerinin banka genel merkezlerine elektronik ortamda aktarımı e-imza ile sağlanmaktadır. Projenin pilot uygulaması anlaşma sağlanan 38 banka ve Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş. ile yürütülmektedir (GİB, 2011:8).

VEDOP III Projesi'nin toplam süresi 2 yıl ve toplam maliyeti 99milyon\$'dır. Projeyi Türkiye genelinde 448 vergi dairesi ve 585 mal müdürlüğü kullanacaktır. Proje kapsamında 13.465 PC bilgisayarın, 6 bin 204 yazıcının dağıtım ve montajı yapılacaktır. 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 sağlanmıştır(Uğur ve Çütçü, 2009:14).

VEDOP III projesinin diğer iki projeye katkıları şunların olacağını söyleyebiliriz (Özbek, 2007:66);

Projenin tamamlanan kısmında mevcut olan sistemde;

- _ Vergi dairelerinin bazıları server üzerinden çalışıyor.
- _ Yapılan işlemler gün sonunda Gelir İdaresi Başkanlığı'na aktarılıyor.
- _ Server üzerinden yürüyor bu sistem off-line olarak adlandırılıyor.
- _ VEDOP I çerçevesinde verilen bilgisayarlar 10 yıllık.
- _ Tam otomasyonla birlikte eskiyen bilgisayarlar yenilenecek.
- _ Malmüdürlükleri, Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü'ne bağlı.
- _ Bazı malmüdürlükleri vergi daireleri gibi çalışıyor.

VEDOP III tamamlandığında ise;

- _ VEDOP III' te tam otomasyona geçilecek ve on-line çalışma sağlanacak.
- _ Vergi dairelerinde yapılan işlemler anında merkezden görülecek.
- _ VEDOP III' le birlikte vergi dairelerinin işlemleri anlık izlenecek.
- _ Motorlu taşıtlar vergisinin tahsil edilip edilmediği görülecek.
- _ Tüm beyannamelerin durumu anlık olarak tespit edilebilecek.

- _ VEDOP III yapılan işlemleri günlük takibe almış olacak.
- _ 550 il ve ya ilçedeki mal müdürlüğü de sisteme bağlanacak.

3.5.2. Vedop Projesinin Bileşenleri

Vedop Projesi'nin alt fonksiyonları, ayrı ayrı bileşenlerden oluşan e-devlet uygulamaları veya sistemleri tarafından yürütülmektedir.

e-Beyanname;

Gelir idaresi Başkanlığı tarafından, Beyannamelerin internet üzerinden verilmesini dağlayan elektronik hizmettir (www.akdenizbelsiz.com.tr). e-Beyanname uygulamasına 01 Ekim 2004 tarihinden itibaren başlanmıştır (www.vergiportali.com).

e-Beyanname'nin kullanıcıları, 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) dır (www.ebeyanname.gib.gov.tr).

Uygulamanın başlangıç aşamasında, sadece cari döneme ait beyannameler elektronik ortamda gönderilebilmekteydi. 351 Sıra No' lu VUK Genel Tebliği ile kanuni verme süresi geçmiş bulunan beyannameler ile düzeltme (ek olarak verilenler dahil) ve pişmanlık talebi içeren beyannamelerin de tebliğin yayım tarihinden itibaren elektronik ortamda gönderilebileceği bildirilmiştir. Buna göre, aşağıda belirtilen beyannameler ve bildirimler elektronik ortamda gönderilebilecektir (<http://www.vergiportali.com>).

- a) Katma Değer Vergisi Beyannameleri (1 ve 2 no'lu),
- b) Özel Tüketim Vergisi Beyannamesi (2a beyannamesi hariç),
- c) Muhtasar Beyanname (KVK 24.Maddesine göre yapılan tevkifatlar için verilecek beyanname dahil),
- d) Damga Vergisi Beyannamesi,
- e) Banka ve Sigorta Muameleleri Vergisi Beyannamesi,

- f) Özel İletişim Vergisi Beyannamesi,
- g) Şans Oyunları Vergisi Beyannamesi.
- h) Basit Usul Ticari Kazanç Beyannamesi
- i) Gayrimenkul Sermaye İradı Beyannamesi
- j) Gelir Vergisi Mükellefleri için Geçici Vergi Beyannamesi
- k) Kurumlar Vergisi Mükellefleri için Geçici Vergi Beyannamesi
- l) Kurumlar Vergisi Beyannamesi
- m) Sigorta Muameleleri Vergisi Beyannamesi
- n) Yıllık Gelir Vergisi Beyannamesi
- o) Noter Harçları Vergisi Beyannamesi
- p) B Formu

Vergi Daireleri Otomasyonu (E-VDO);

Vergi Dairesi Uygulama Yazılımları; 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 hedeflenerek, 1997 yılında Client-server mimaride çalışan (VDO) bir yapıda hazırlanmıştır. 2004 yılında vergi dairesi otomasyon uygulamalarında merkezi bir yapıya geçilmesi kararı doğrultusunda mevcut otomasyon uygulamaları merkezi bir yapıda (e-VDO) tekrar hazırlanarak, 2005-2009 yılları arasında otomasyon kapsamında olmayan vergi daireleri ile mal müdürlükleri gelir birimlerinin e-VDO ile otomasyona geçirilmesi, VDO uygulamaları ile çalışan vergi dairelerinin ise otomasyon sistem değişikliği gerçekleştirilmiştir. Bugün itibarıyla; 447 vergi dairesi, Büyük Mükellefler Vergi Dairesi Başkanlığı, 585 malmüdürlüğü (e-VDO) otomasyon kapsamında bulunmaktadır (GİB, 2011:49).

Elektronik Banka Tahsilat □ İşleme Sistemi (EBTİS);

Vergi dairelerinin iş yükünün azaltılması ve mükelleflere vergi ödemede kolaylık sağlanması amacıyla, vergi borcunun bankalar aracılığı ile ödenmesi konusunda geliştirilen bir başka proje kısaca EBTİS olarak adlandırılan “elektronik banka tahsilatı sistemi” projesidir. VEDOP kapsamındaki 155 vergi dairesinde EBTİS uygulamaya konulmuştur. Bu proje ile bankalar aracılığı ile yapılan tahsilatların mükellef hesaplarına manyetik ortamda aktarılması sağlanmıştır. Banka tahsilatının

toplam tahsilat içerisindeki payının yüze 55 oranında olduğu göz önünde bulundurulduğunda bu projenin önemi anlaşılmaktadır (<http://www.digitalimza.net>).

Vergi Denetmenleri Otomasyonu Sistemi (VEDOS);

Etkin denetim planlarının yapılabilmesi, eş zamanlı olarak yürütülebilmesi imkanı sağlanması, Vergi Denetmenler' i tarafından yapılacak çalışmalarda uygulama birliği sağlanması ve Vergi Denetmenlerinin daha verimli çalışmalarının sağlanması amacıyla; gelir vergisi, kurumlar vergisi, gecikme zammı, v.b. işlemlerin elektronik ortamda yapılacak şekilde otomasyon kapsamına alınmasıdır (GİB, 2005:107).

Çağrı Merkezi;

Gelir İdaresi Başkanlığı otomasyon projeleri kapsamında bir yandan kurum içi teknik sorunları çözmeye yönelik bilgi işlem ve yardım masası oluştururken diğer yandan mükellef odaklı hizmet anlayışının devamı olarak mükellefe hizmet etmeye yönelik bir iletişim merkezi oluşturmuştur. Bilgi işlem ve yardım masası (Help Desk) VEDOP uygulaması yürüten vergi daireleri sistemlerinin yerel ve uzak ağ yapısının kontrolü, bilgi işlem alt yapısı ve donanımda ortaya çıkan arızaların giderilmesi, donanım ile iletişim sisteminin sürekli ve kesintisiz çalıştırılmasının sağlanması, vergi dairelerinden gelen sorunların tek bir veri tabanına kaydedilmesi, sorunlara çözüm üretilmesi, destek hizmetlerinin yürütülmesi, şifre ve yetkilendirme işlemleri amacıyla oluşturulmuştur (Cenikli ve Şahin, 2013:47).

Veri Ambarı (VERİA);

Özetle Kayıt dışı ekonominin kayıt altına alınması ve vergi tabanının yaygınlaştırılması projesidir (Yavaş, 2005:1).

Veri ambarı projesi kapsamında, 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 sunulması için veri ambarı (VERİA)

oluşturularak bilgilerin değerlendirilmesi ve denetim birimlerinin kullanımına sunulması çalışmaları büyük ölçüde tamamlanmıştır (GİB, 2006:54).

Elektronik Muhasebe Kayıt Arşiv Sistemi (EMKAS);

213 sayılı Vergi Usul Kanununun Mükerrer 242 nci maddesinin 2 numaralı fıkrasının Bakanlığa tanıdığı yetki çerçevesinde elektronik defter, kayıt ve belgelerin oluşturulması, kaydedilmesi, iletilmesi, muhafazası ve ibrazı ile defter ve belgelerin elektronik ortamda tutulması ve düzenlenmesi uygulamasıdır (GİB, 2006:59).

İnternet Vergi Dairesi;

Hizmet anlayışımızın temelinde “mükellef memnuniyeti” yatan GİB, mükelleflerin vergi ile ilgili yükümlülüklerini yerine getirirken işlemlerin en kısa sürede yapılmasını hedefleyen ve bilgiye süratle ulaşmalarını sağlayan teknolojik altyapının kullanılması amacıyla hizmet veren internet sitesinde, “mükellef odaklı” hizmet felsefesi esas alınarak, işlemleri kolaylaştıracak, bütün bilgilere anında ulaşılarak vergi konusuna taraf olan herkesin bilgi ihtiyacına cevap verecek bir bilgi kanalının oluşturulması amaçlanmıştır (GİB, 2006:128). Bu amaçla 1999 yılı Mart ayında Gelirler Genel Müdürlüğü İnternet sayfası hizmete açılarak daha saydam bir vergi dairesinin ilk adımları atılmıştır.

Gelirler Genel Müdürlüğü'nün www.gelirler.gov.tr adresinden hizmet veren İnternet Vergi Dairesi uygulamalarında yeni düzenlemeler yapılmıştır. bu kapsamda mükellefler tahakkuk, tahsilat ve borç bilgilerine ilave olarak (Yaman, 2008:83);

- Vergi borçlarından dolayı haklarında yurt dışı çıkış yasağı uygulanıp uygulanmadığını ya da mevcut yurt dışı çıkış yasağının kaldırılıp kaldırılmadığını,
- Ekstre dökümü hizmeti ile son bir ay içerisindeki tahakkuk, tahsilat ve düzeltme işlemlerini,
- Hatırlatma hizmeti ile on beş gün içerisinde beyan edilmesi gereken vergilerini,
- Gümrük çıkış beyanname vergilerini,
- İşlenemeyen ödeme bilgilerini öğrenebilmektedirler.

e-Tahsilat;

e-tahsilat ile daha önce yetkili bankaların yaptığı tahsilatların mükellef hesaplarına işlenmesindeki gecikmeyi ortadan kaldırmak hedeflenmiştir. Bu kapsamda gelir idaresinin anlaşmalı olduğu bankalar ile yaptığı protokol çerçevesinde bankaların mükelleflerin borç bilgilerini sorgulayarak tahsilat yapmasını ve yapılan tahsilatların mükellef hesaplarına anında işlenmesini sağlayan sistem 25 banka ve PTT ile birlikte yürütülmektedir. Aynı zamanda internet bankacılığı üzerinden vergi tahsilatının da bütün bankalara yaygınlaştırılması çalışmaları devam etmektedir (Cenikli ve Şahin, 2013:45). e-Tahsilattaki amaç, vergi alacaklarını hızlı bir şekilde tahsil etmektir (Öz ve Bozdağ, 2012:88).

e-Haciz;

Kamu alacaklarını süratle tahsili, posta, kırtasiye gibi takip masraflarının ve idarenin iş yükünün azaltılması, zaman tasarrufu sağlanması amacıyla elektronik haciz (e-haciz) projesi geliştirilmişti (Yiğit Şakar, 2011:72). Vergi dairelerince düzenlenen haciz bildirimlerinin banka genel merkezlerine, banka bildirimlerinin vergi dairelerine ve vergi dairesi değerlendirmelerinin banka genel merkezlerine elektronik ortamda aktarımını sağlayan projenin pilot uygulaması, anlaşma sağlanan 38 banka ve Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş. ile yürütülmektedir. Projeye ilişkin yazılımlarda iyileştirme amaçlı düzenlemeler yapılmaktadır (GİB, 2011:50).

e-Fatura;

Genel olarak elektronik fatura sistemi, kurumların düzenledikleri faturalarda bulunan bilgilerin belirlenen standartlarda ve elektronik ortamda Gelir İdaresi Başkanlığı'na aktarılması suretiyle, faturalara ait ikinci nüshaların kağıt ortamında saklanması zorunluluğunu ortadan kaldıran ve belirli şartlar dahilinde güvenli elektronik imzalı e-Fatura kullanılmasına imkan sağlayan sistemdir (Çetin, 2010:83). Sistemde tüm faturalama süreçleri (fatura oluşturma, gönderme, muhafaza ve istenildiğinde ibraz edilmesi) elektronik olarak ve kağıt kullanmadan gerçekleşmektedir. İstenen şartları sağlayan mükellefler sistemden e-fatura portalı e-fatura.gov.tr) aracılığı ile veya bilgi işlem sistemlerini entegre ederek yararlanabilmektedirler (GİB, 2013:76).

e-Belge ,e-Defter ve e-Kayıt;

Vergi Usul Kanununun “Elektronik Ortamdaki Kayıtlar ve Elektronik Cihazla Belge Düzenleme” başlıklı mükerrer 242/2. maddesi “Elektronik defter; şekil hükümlerinden bağımsız olarak bu Kanuna göre tutulması zorunlu olan defterlerde yer alması gereken bilgileri kapsayan elektronik kayıtlar bütünüdür.

Ayrıca Türk Ticaret Kanunu kapsamında tutulan yevmiye defteri ve defter-i kebirin elektronik ortamda tutulması, bastırılmaksızın kaydedilmesi, değişmezliğinin, bütünlüğünün ve kaynağının doğruluğunun garanti altına alınması ve ilgililer nezdinde ispat aracı olarak kullanılabilmesine imkan tanıyan e-defter projesi ile hem gelir idaresi hem mükellefler için büyük kolaylık sağlanmıştır. E-defter portalı (e-defter.gov.tr) ile mükellefe hizmet vermekte olan gelir idaresi bu anlamda uygulamadan yaygınlaşması için çalışmalar yapmaktadır (Cenikli ve Şahin, 2013:48).

Elektronik belge, şekil hükümlerinden bağımsız olarak bu Kanuna göre düzenlenmesi zorunlu olan belgelerde yer alan bilgileri içeren elektronik kayıtlar bütünüdür (Öz ve Bozdağ, 2012:88).

Elektronik kayıt, elektronik ortamda tutulan ve elektronik defter ve belgeleri oluşturan, elektronik yöntemlerle erişimi ve işlenmesi mümkün olan en küçük bilgi ögesini ifade eder (İçten İnce , 2009:246).

3.5.3. Merkezi Sicil Kayıt Sistemi Projesi (MERSİS)

Merkezi Sicil Kayıt Sistemi (MERSİS), T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından yürütülen ve kamu kurumlarının tüzel kişiliklerle ilgili ihtiyacı olan bilgilerin tek noktadan sunulmasını, sisteme dahil kişiliklere ait bilgilerin ortak anahtar bir numara ile bir sistemde birleştirilmesini sağlayan ve sistemde tutulan şirket bilgilerinin uluslararası standartlara uyumlu hale getirilmesini amaçlayan bir projedir (www.turktrust.com.tr).

Projenin birinci aşamasında, ticaret sicilinde işlem gören ticari işletmeler, şahıs işletmesi, yabancı şirket Türkiye temsilcilikleri, sermaye şirketleri, kooperatifler ile dernek ve vakıflar ve bunlara ait işletmelere ilişkin bilgilerin yer aldığı ve bunlara

ilişkin ticaret sicilindeki bütün işlemlerinin online yapılabilmesine imkan sağlayan merkezi veri tabanı oluşturulmaktadır. 2012 yılı sonuna kadar sistemi yaygınlaştırma çalışmaları yapılacaktır (<http://www.mersissorgulama.com>).

Proje kapsamında, kurumların tüzel kişiliklerle ilgili yürüttükleri hizmetlerde şirketlerle ilgili ihtiyaç duydukları bilgilere MERSİS numarası ile güvenli, hızlı ve kolay bir şekilde ulaşabilmesi, gerçek kişilerin kamu kurumları ile ilgili iş ve işlemlerde ihtiyaç duydukları bilgilere sistem üzerinden güncel olarak ulaşabilmesi, tüzel kişilere ilişkin verilerin MERSİS sistemi ile MERNİS, TAKBİS ve ADKNS gibi merkezi bir yapıya kavuşturulması ve AB Şirketler Hukukunun uygulanması bakımından da ülkemizde uygun bir altyapının oluşturulması hedeflenmektedir. MERSİS uygulaması yapılan işlemlerde bürokrasinin azaltılmasını, yabancı yatırımcılara kolaylık sağlanmasını ve tüm kurumların, tüzel kişiliklerle ilgili iş ve işlemlerini tek noktadan yapabilmelerini sağlayacaktır (www.turktrust.com.tr).

3.5.4. e-Bildirge

İşverenlerin, çalıştırdıkları işçilerine ait sigorta prim belgelerini internet üzerinden vermeleri ve bildirimlerine ait tahakkuk bedellerini de otomatik ödeme ve internet bankacılığı yoluyla ödeyebilmeleri için oluşturulan elektronik bir portaldır (<http://www.vergihesabi.com>). Yeni uygulama çerçevesinde işçi ve işverenlerin Sigorta İl/Sigorta Müdürlüklerine giderek yaptıkları işlemlerin büyük çoğunluğu, internet ortamında da yapılabilecektir. e-bildirge uygulamasına geçilmesiyle birlikte, daha önce aylık olarak bildirilen "tahakkuk bilgileri" ile 4 aylık olarak bildirilen "bordro bilgileri", birleştirilerek aylık olarak alınacaktır (<http://muhasebeturk.org>).

4958 sayılı Sosyal Sigortalar Kurumu Kanununun 21 inci maddesinde yer alan, "Kurumca belirlenecek iletişim araçları esas olmak üzere, Kurumun prim tahsilatı, tescil, tahsis ve sağlık hizmetleri uygulamaları dahil bütün işlemleri internet ve her türlü elektronik bilgi iletişim araç ve ortamı ve benzeri araçlar üzerinden yapılır ve arşivlenir. Elektronik ortamda bilgi ve belge istenebilir veya bilgi ve belge verilir." hükmü ile, Sosyal Sigorta İşlemleri Yönetmeliği'nin 21 inci maddesinde yer alan, "Kurumun, internet ve her türlü elektronik bilgi iletişim, araç ve ortamı ile benzeri araçlar üzerinden bilgi alışverişinin yapılmasına ilişkin koşulları belirleyeceği, Kurum ve işveren

arasındaki ilişkiler ile tarafların birbirlerine karşı olan hak ve yükümlülüklerini düzenlemek için sözleşmeler yapabileceği” hükmü, e-bildirgenin yasal dayanağını oluşturmaktadır (<http://www.vergihesabi.com>).

e-Bildirge Projesi başta; Sosyal Sigortalar Kurumu, İşçi ve işverenler, Mali müşavirler, Bankalar olmak üzere çok geniş kamu ve özel sektör kurum ve kuruluşlarını ilgilendirmekte ve kapsamaktadır.

BÖLÜM IV

E-DEVLET UYGULAMASI VE MUHASEBE MESLEĞİ AÇISINDAN BİR DEĞERLENDİRME KONUSU ALAN ARAŞTIRMASI

4.1.Yöntem

Bu bölümde araştırmanın modeli, evren ve örnekleme, veri toplama aracının hazırlanması ve uygulanması ile veri toplama aracı yoluyla elde edilen verilerin çözümlenmesine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

4.1.1. Araştırmanın Modeli

Araştırmada tanımlayıcı ve açıklayıcı bilgiler elde etmek için literatür taraması yapılarak alan araştırması yöntemi kullanılacaktır.

Alan araştırması; Kütüphane dışında birinci el veri (özgün veri) toplamak amacıyla, kendi doğal ortamında yapılan araştırmalar bu grupta yer almaktadır. Geçmiş yüzyıllarda nüfus sayımları, tarım sayımları, ürün anketleri vb. alan araştırması yoluyla yapılmıştır.

4.1.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini ASMMMO' na kayıtlı SMMM' ler oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme ise ASMMMO' na kayıtlı SMMM' ler arasından tesadüfî olarak seçilen 204 meslek mensubu oluşturmaktadır.

4.1.3. Verileri Toplama Teknikleri

Araştırmada Literatür taraması kütüphanelerden ve internet ortamından yapılmıştır. Araştırmada verilerin toplanmasında anket yöntemi kullanılmıştır. Anketler yüz yüze görüşme yoluyla uygulanmış olup, araştırma için toplam 250 adet anket dağıtılmıştır. Bu anketlerden çeşitli sebeplerden dolayı geçerli anket sayısı 204 adet olmuştur.

4.1.4. Verilerin Analizi

Veriler yüzde(%) ve Frekans tablolarına dönüştürülerek yorumlanacaktır.

4.2. Bulgular ve Yorum

Tablo 4.1’de, ankete katılan SMMM’lerin cinsiyetlere göre dağılımları görülmektedir. Buna göre, SMMM’lerin %29.4’ü bayan, %70.6’sı baydır. Sayısal olarak ifade edilirse ankete katılan 204 SMMM arasından 60 tanesi bayan, 144 tanesi bay’dır. Sayısal olarak aradaki farkın bir hayli açık olduğu gözlenmektedir.

Yüzde olarak ifade ettiğimizde odaya kayıtlı meslek mensuplarının %25.43’ü bayan, %74.57’si baydır. Sonuç olarak meslek mensupları içinde bayların çoğunlukta olduğu söylenebilir.

Tablo 5

Meslek Mensuplarının Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyetiniz nedir?	Frekans	Yüzde (%)
Bayan	60	29.4
Bay	144	70.6
Toplam	204	100

Tablo 4.2’de ankete katılan SMMM’lerin yaş dağılımları görülmektedir. Buna göre, ankete katılan SMMM’lerin %36.3’ü 25-35 yaş arasında, %39.2’si 36-45 yaş arasında, %16.7’si 46-55 yaş arasında ve %7.8’i 56 ve üstü yaş diliminde görülmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde 204 SMMM arasından 74 tanesinin 25-

35 yaş arasında, 80 tanesinin 36-45 yaş arasında, 34 tanesinin 46-55 yaş arasında ve 16 tanesinin 56 ve üstü yaş dilimi arasında olduğu söylenebilir.

Tablo 6

Meslek Mensuplarının Yaş Dağılımı

Kaç yaşındasınız?	Frekans	Yüzde (%)
25-35	74	36.3
36-45	80	39.2
46-55	34	16.7
56 ve üstü	16	7.8
Toplam	204	100

Tablo 4.3’de ankete katılan meslek mensuplarının eğitim düzeyi verilmiştir. Tablo incelendiğinde ankete katılan 204 meslek mensubunun eğitim düzeylerinin %80.4’ünün lisans ve %19.6’sının lisans üstü olarak dağıldığı görülmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde ankete katılan 204 meslek mensubunun 164 tanesinin lisans düzeyinde ve 40 tanesinin lisans üstü düzeyinde eğitim aldığı görülmektedir. Meslek mensuplarının lisans üstü eğitime devam edebilmeleri için öncelikle lisans mezunu olmaları gerektiği’ de düşünülecek olursa sonuç olarak meslek mensuplarının hepsinin lisans düzeyinde eğitim aldığı ancak, meslek mensuplarının %19.6’ sının lisans üstü eğitime devam ettiği söylenebilir.

Tablo 7

Meslek Mensuplarının Eğitim Düzeyi

Eğitim Düzeyiniz nedir?	Frekans	Yüzde (%)
Lise	0	0
Ön Lisans	0	0
Lisans	164	80.4
Lisans Üstü	40	19.6
Toplam	204	100

Tablo 4.4’de ankete katılan meslek mensuplarının serbest çalışma (bağımsız) ve herhangi bir kuruma bağlı olarak çalışma durumları verilmiştir. Tablo incelendiğinde ankete katılan 204 meslek mensubundan %36.3’ünün bir kuruma bağımlı ve %63.7’sinin bağımsız çalıştığı görülmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde ankete katılan 204 meslek mensubunun 74 tanesinin bağımlı ve 130 tanesinin bağımsız çalıştığı görülmektedir. Genel olarak bakıldığında bağımsız çalışan meslek mensuplarının sayısının bağımlı çalışanlardan daha fazla olduğu görülmektedir.

Tablo 8

Meslek Mensuplarının Çalışma Şekli

Çalışma şekliniz nedir?	Frekans	Yüzde (%)
Bağımlı	74	36.3
Bağımsız	130	63.7
Toplam	204	100

Tablo 4.5’de ankete katılan 130 bağımsız meslek mensubuna ait mükellef sayıları verilmiştir. Tablo incelendiğinde bağımsız çalışan meslek mensuplarının mükellef sayılarının , %15.3’ünün 1-20 arası, %23.1’inin 21-40 arası, %35.4’ünün 41-60 arası, %26.2’sinin 61 ve üstü olarak dağıldığı görülmektedir.

Sayısal olarak ifade edildiğinde ankete katılan 130 meslek mensubuna ait mükellef sayısının 20’sinin 1-20 arası, 30’unun 21-40 arası, 46’sının 41-60 arası, 34’ünün 61 ve üstü olarak dağıldığı görülmektedir. Genel olarak bakıldığında 41-60 arası mükellef sayısı bulunan meslek mensuplarının sayısının diğerlerinden daha fazla olduğu görülmektedir.

Tablo 9

Bağımsız Çalışan Meslek Mensuplarının Mükellef Sayısı

Bağımsız Çalışıyorsanız mükellef sayınız kaçtır?	Frekans	Yüzde (%)
1-20	20	15.3
21-40	30	23.1
41-60	46	35.4
61 ve Üstü	34	26.2
Toplam	130	100

Tablo 4.6’da ankete katılan 204 meslek mensubunun çalışma süreleri verilmiştir. Tablo incelendiğinde 204 meslek mensubunun meslekte çalışma sürelerinin %29.4’ünün 1-10 yıl arası, %43.2’sinin 11-20 yıl arası, %17.6’sının 21-30 yıl arası ve %9.8’inin 31 yıl ve üstü olarak dağıldığı görülmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde ankete katılan 204 meslek mensubunun meslekte çalışma sürelerinin 60’ının 1-10 yıl arası, 88’inin 11-20 yıl arası, 36’sının 21-30 yıl arası ve 20’sinin 31 yıl ve üstü olarak dağıldığı görülmektedir. Genel olarak bakıldığında ankete katılan meslek mensuplarının çalışma süresinin 11-20 yıl aralığında olanlarının sayısı diğerlerinden daha fazla olduğu görülmektedir.

Tablo 10

Meslek Mensuplarının Meslekte Çalışma Süreleri

Kaç yıldır bu meslekte çalışıyorsunuz?	Frekans	Yüzde (%)
1-10	60	29.4
11-20	88	43.2
21-30	36	17.6
31 ve üstü	20	9.8
Toplam	204	100

Tablo 4.7 ‘de ankete katılan 204 meslek mensubunun gelir dağılımı verilmiştir. Tablo incelendiğinde 204 meslek mensubunun aylık gelirinin %24.5’inin 1500-2500 TL arası, %28.4’ünün 2501-3500 TL arası, %21.6’sının 3501-4500 TL arası, %25.5’inin 4501 TL ve üstü olarak dağıldığı görülmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde 204 meslek mensubunun aylık gelirinin 50’sinin 1500-2500 TL arası, 58’inin 2501-3500 TL arası, 44’ünün 3501-4500 TL arası, %52’sinin 4501 TL ve üstü olarak dağıldığı görülmektedir.

Tablo 11

Meslek Mensuplarının Gelir Dağılımı

Aylık Geliriniz (TL)Nedir?	Frekans	Yüzde (%)
1500-2500	50	24.5
2501-3500	58	28.4
3501-4500	44	21.6
4501 ve üstü	52	25.5
Toplam	204	100

Tablo 4.8’de ankete katılan 204 meslek mensubunun e-devlet uygulamaları hakkındaki bilgi durumu verilmiştir. Tablo incelendiğinde ankete katılan 204 meslek mensubunun “e-Devlet uygulamaları hakkında yeterli bilgiye sahibim.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin oran %46.1 , katılıyorum diyenlerin oranı %39.2, Kısmen Katılıyorum diyenlerin oranı %7.8, katılmıyorum diyenlerin oranı %4.9, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranı %2’olarak görülmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde “e-Devlet uygulamaları hakkında yeterli bilgiye sahibim.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin sayısı 94 , katılıyorum diyenlerin sayısı 80, kısmen katılıyorum diyenlerin sayısı 16, katılmıyorum diyenlerin sayısı 10, kesinlikle katılmıyorum diyen meslek mensuplarının sayısı 4 olarak görülmektedir. Genel olarak bakıldığında ankete katılan meslek mensuplarının meslekleri açısından e-Devlet uygulamaları hakkında yeterli bilgiye sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 12

Meslek Mensuplarının E-Devlet Uygulamaları Hakkındaki Bilgi Durumu

Soru	Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)
1. e-Devlet uygulamaları bakımından muhasebe mesleği açısından yeterli bilgiye sahibim.	Kesinlikle Katılıyorum	94	46.1
	Katılıyorum	80	39.2
	Kısmen Katılıyorum	16	7.8
	Katılmıyorum	10	4.9
	Kesinlikle katılmıyorum	4	2
Toplam		204	100

Tablo 4.9’da ankete katılan 204 meslek mensubunun meslekleri açısından E-devlet uygulamalarındaki gelişmeleri takip etme durumu verilmiştir. Tablo incelendiğinde ankete katılan 204 meslek mensubunun “ e-Devlet uygulamalarındaki gelişmeleri muhasebe mesleği açısından yakından takip ediyorum.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranı %50, katılıyorum diyenlerin oranı %41.2, kısmen katılıyorum diyenlerin oranı %2.9, katılmıyorum diyenlerin oranı %5.9, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranı %0 olarak görölmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde 204 meslek mensubundan “ e-Devlet uygulamalarındaki gelişmeleri muhasebe mesleği açısından yakından takip ediyorum.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin sayısı 102, katılıyorum diyenlerin sayısı 84, kısmen katılıyorum diyenlerin sayısı 6, katılmıyorum diyenlerin sayısı 12, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin sayısı 0 olarak görölmektedir. Genel olarak baktığımızda meslek mensuplarının meslekleri açısından e-Devlet uygulamalarındaki gelişmeleri yakından takip ettiği görölmektedir.

Tablo 13

Meslek Mensuplarının E-Devlet Uygulamalarındaki Gelişmeleri Takip Durumu

Soru	Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)
2.e-Devlet uygulamalarındaki gelişmeleri muhasebe mesleği açısından yakından takip ediyorum.	Kesinlikle Katılıyorum	102	50
	Katılıyorum	84	41,2
	Kısmen Katılıyorum	6	2,9
	Katılmıyorum	12	5,9
	Kesinlikle katılmıyorum	0	0
Toplam		204	100

Tablo 4.10’da ankete katılan 204 meslek mensubunun meslekleri açısından E-devlet uygulamalarını kullanma sıklığı verilmiştir. Tablo incelendiğinde ankete katılan 204 meslek mensubunun “ e-Devlet uygulamalarını muhasebe mesleği açısından sıklıkla kullanıyorum.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranı %52.9, katılıyorum diyenlerin oranı %36.3, kısmen katılıyorum diyenlerin oranı %3.9, katılmıyorum diyenlerin oranı %5.9, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranı %1 olarak görölmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde 204 meslek mensubundan “ e-Devlet

uygulamalarını muhasebe mesleği açısından sıklıkla kullanıyorum.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin sayısı 108, katılıyorum diyenlerin sayısı 74, kısmen katılıyorum diyenlerin sayısı 8, katılmıyorum diyenlerin sayısı 12, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin sayısı 2 olarak görülmektedir. Genel olarak baktığımızda meslek mensuplarının meslekleri açısından e-Devlet uygulamalarını sıklıkla kullandığı görülmektedir.

Tablo 14

Meslek Mensuplarının E-Devlet Uygulamalarını Kullanma Sıklığı

Soru	Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)
3. e-Devlet Uygulamalarını muhasebe mesleği açısından sıklıkla kullanıyorum.	Kesinlikle Katılıyorum	108	52.9
	Katılıyorum	74	36.3
	Kısmen Katılıyorum	8	3.9
	Katılmıyorum	12	5.9
	Kesinlikle katılmıyorum	2	1
Toplam		204	100

Tablo 4.11’de ankete katılan 204 meslek mensubunun meslekleri açısından e-Devlet uygulamalarında 7 gün 24 saat hizmet alma durumu verilmiştir. Tablo incelendiğinde ankete katılan 204 meslek mensubunun “e-Devlet uygulamalarından muhasebe mesleği açısından 7 gün 24 saat hizmet almaktayım.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranı %40.2, katılıyorum diyenlerin oranı %33.4, kısmen katılıyorum diyenlerin oranı %12.7, katılmıyorum diyenlerin oranı %8.8, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranı %4.9 olarak görülmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet uygulamalarından muhasebe mesleği açısından 7 gün 24 saat hizmet almaktayım.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin sayısı 82 , katılıyorum diyenlerin sayısı 68 , kısmen katılıyorum diyenlerin sayısı 26 , katılmıyorum diyenlerin sayısı 18 , kesinlikle katılmıyorum diyenlerin sayısı 10 olarak görülmektedir. Genel olarak baktığımızda meslek mensuplarının meslekleri açısından e-Devlet uygulamalarından 7 gün 24 saat hizmet aldıkları görülmektedir.

Tablo 15

*Meslek Mensuplarının E-Devlet Uygulamalarından 7 Gün 24 Saat Hizmet Alma**Durumu*

Soru	Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)
4.e-devlet uygulamalarından muhasebe mesleği açısından 7 gün 24 saat hizmet almaktayım.	Kesinlikle Katılıyorum	82	40.2
	Katılıyorum	68	33.4
	Kısmen Katılıyorum	26	12.7
	Katılmıyorum	18	8.8
	Kesinlikle katılmıyorum	10	4.9
Toplam		204	100

Tablo 4.12’de ankete katılan 204 meslek mensubunun meslekleri açısından E-devlet uygulamaları kullanımındaki tasarruf durumları verilmiştir. Tablo incelendiğinde ankete katılan 204 meslek mensubunun “e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından kırtasiyecilik, zaman vb. konularda tasarruf sağlamaktadır.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranı %51, katılıyorum diyenlerin oranı %32.3, kısmen katılıyorum diyenlerin oranı %6.9, katılmıyorum diyenlerin oranı %6.9, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranı %2.9 olarak görülmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından kırtasiyecilik, zaman vb. konularda tasarruf sağlamaktadır.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin sayısı 104 , katılıyorum diyenlerin sayısı 66, kısmen katılıyorum diyenlerin sayısı 14, katılmıyorum diyenlerin sayısı 14, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin sayısı 6 olarak görülmektedir. Genel olarak baktığımızda meslek mensuplarının meslekleri açısından e-Devlet uygulamalarından tasarruf ettikleri görülmektedir.

Tablo 16

Meslek Mensuplarının E-Devlet Uygulamaları Kullanımında Tasarruf Durumu

Soru	Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)
5. e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından kırtasiyecilik, zaman vb. konularda tasarruf sağlamaktadır.	Kesinlikle Katılıyorum	104	51
	Katılıyorum	66	32.3
	Kısmen Katılıyorum	14	6.9
	Katılmıyorum	14	6.9
	Kesinlikle katılmıyorum	6	2.9
Toplam		204	100

Tablo 4.13’de ankete katılan 204 meslek mensubunun meslekleri açısından E-devlet uygulamalarını kullanımındaki hizmette kolaylık ve hizmette hızlı erişim sağlama durumları verilmiştir. Tablo incelendiğinde ankete katılan 204 meslek mensubunun “e-Devlet uygulamaları sayesinde hizmette kolaylık ve hızlı erişim sağlıyorum.”yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranı %39.2, katılıyorum diyenlerin oranı %44.1, kısmen katılıyorum diyenlerin oranı %7.8, katılmıyorum diyenlerin oranı %6.9, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranı %2 olarak görülmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet uygulamaları sayesinde hizmette kolaylık ve hızlı erişim sağlıyorum.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin sayısı 80 , katılıyorum diyenlerin sayısı 90, kısmen katılıyorum diyenlerin sayısı 16, katılmıyorum diyenlerin sayısı 14, kesinlikle

katılmıyorum diyenlerin sayısı 4 olarak görülmektedir. Genel olarak baktığımızda e-Devlet uygulamalarının meslek mensuplarına hizmette kolaylık ve hızlı erişim sağladığı görülmektedir.

Tablo 17

E-Devletin Meslek Mensuplarına Hizmette Kolaylık Sağlama Ve Hızlı Erişim Sağlama Durumu

Soru	Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)
6. e-Devlet uygulamaları sayesinde hizmette kolaylık ve hızlı erişim sağlıyorum.	Kesinlikle Katılıyorum	80	39.2
	Katılıyorum	90	44.1
	Kısmen Katılıyorum	16	7.8
	Katılmıyorum	14	6.9
	Kesinlikle katılmıyorum	4	2
Toplam		204	100

Tablo 4.14’de ankete katılan 204 meslek mensubunun meslekleri açısından E-devlet uygulamalarının meslek mensuplarına şeffaflık sağlama durumu verilmiştir. Tablo incelendiğinde ankete katılan 204 meslek mensubunun “e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından şeffaflık sağlamaktadır.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranı %28.4, katılıyorum diyenlerin oranı %44.1, kısmen katılıyorum diyenlerin oranı %18.6, katılmıyorum diyenlerin oranı %6.9, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranı % 2 olarak görülmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından şeffaflık sağlamaktadır.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin sayısı 58, katılıyorum diyenlerin sayısı 90, kısmen katılıyorum diyenlerin sayısı 38, katılmıyorum diyenlerin sayısı 14, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin sayısı 4 olarak görülmektedir. Genel olarak baktığımızda e-Devlet uygulamalarının meslek mensuplarına muhasebe mesleği açısından şeffaflık sağladığı görülmektedir.

Tablo 18

E-Devletin Muhasebe Mesleği Açısından Meslek Mensuplarına Şeffaflık Sağlama Durumu

Soru	Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)
7.e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından şeffaflık sağlamaktadır.	Kesinlikle Katılıyorum	58	28.,4
	Katılıyorum	90	44.1
	Kısmen Katılıyorum	38	18.6
	Katılmıyorum	14	6.9
	Kesinlikle katılmıyorum	4	2
Toplam		204	100

Tablo 4.15’de ankete katılan 204 meslek mensubunun meslekleri açısından E-devlet uygulamalarının hizmette eşitlik sağlama durumu verilmiştir. Tablo incelendiğinde ankete katılan 204 meslek mensubunun “e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından hizmette eşitlik sağlamaktadır.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranı %34.3, katılıyorum diyenlerin oranı %33.3, kısmen katılıyorum diyenlerin oranı %21.6, katılmıyorum diyenlerin oranı % 6.9, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranı % 3.9 olarak görülmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde 204 meslek mensubundan “e-devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından hizmette eşitlik sağlamaktadır.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin sayısı 70, katılıyorum diyenlerin sayısı 68, kısmen katılıyorum diyenlerin sayısı 44, katılmıyorum diyenlerin sayısı 14, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin sayısı 8 olarak görülmektedir. Genel olarak baktığımızda kararsızların sayısı yadsınamayacak sayıda olsa da e-Devlet uygulamalarının meslek mensuplarına muhasebe mesleği açısından hizmette eşitlik sağladığı görülmektedir.

Tablo 19

E-Devletin Muhasebe Mesleği Açısından Meslek Mensuplarına Hizmette Eşitlik Sağlama Durumu

Soru	Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)
8.e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından hizmette eşitlik sağlamaktadır.	Kesinlikle Katılıyorum	70	34.3
	Katılıyorum	68	33.3
	Kısmen Katılıyorum	44	21.6
	Katılmıyorum	14	6.9
	Kesinlikle katılmıyorum	8	3.9
Toplam		204	100

Tablo 4.16’da ankete katılan 204 meslek mensubunun meslekleri açısından e-devlet uygulamalarını güvenilir bulunma durumu verilmiştir. Tablo incelendiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından güvenilirdir.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranı %38.2, katılıyorum diyenlerin oranı %32.4, kısmen katılıyorum diyenlerin oranı%24.5, katılmıyorum diyenlerin oranı %3.9, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranı %1 olarak görülmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde 204 meslek mensubundan “ e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından güvenilirdir.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin sayısı 78, katılıyorum diyenlerin sayısı 66, kısmen katılıyorum diyenlerin sayısı 50, katılmıyorum diyenlerin sayısı 8, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin sayısı 2 olarak görülmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde kararsızların

sayısı yadsınamayacak derecede olsa da meslek mensuplarının e-devlet uygulamalarını meslekleri açısından güvenilir bulduğu söylenebilir.

Tablo 20

*E-Devletin Muhasebe Mesleği Açısından Meslekte Meslek Mensupları Tarafından
Güvenilir Bulunma Durumu*

Soru	Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)
9. e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından güvenilirdir.	Kesinlikle Katılıyorum	78	38.2
	Katılıyorum	66	32.4
	Kısmen Katılıyorum	50	24.5
	Katılmıyorum	8	3.9
	Kesinlikle katılmıyorum	2	1
Toplam		204	100

Tablo 4.17’de ankete katılan 204 meslek mensubunun meslekleri açısından e-devlet uygulamalarını kullanırken erişimde sorun yaşama durumları verilmiştir. Tablo incelendiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet uygulamalarını muhasebe mesleği açısından kullanırken erişimde sorun yaşarım.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranı %17.6, katılıyorum diyenlerin oranı %39.2, kısmen katılıyorum diyenlerin oranı %16.7, katılmıyorum diyenlerin oranı %21.6, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranı %4.9 olduğu görülmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde 204 meslek mensubundan “e-devlet uygulamalarını muhasebe mesleği açısından kullanırken erişimde sorun yaşarım.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin sayısı 36, katılıyorum diyenlerin sayısı 80, kısmen katılıyorum diyenlerin sayısı 34, katılmıyorum diyenlerin sayısı 44, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin sayısı 10 olduğu görülmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde meslek mensuplarının e-devlet uygulamalarını meslekleri açısından kullanırken erişimde sorun yaşadığı görülmektedir.

Tablo 21

*E-Devlet Uygulamalarının Muhasebe Mesleği Açısından Meslek Mensuplarına
Erişimde Sorun Yaşatma Durumu*

Soru	Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)
10. e-Devlet uygulamalarını muhasebe mesleği açısından kullanırken erişimde sorun yaşarım.	Kesinlikle Katılıyorum	36	17.6
	Katılıyorum	80	39.2
	Kısmen Katılıyorum	34	16.7
	Katılmıyorum	44	21.6
	Kesinlikle katılmıyorum	10	4.9
Toplam		204	100

Tablo 4.18’de ankete katılan 204 meslek mensubunun e-devlet uygulamalarının bilişim alt yapısının meslekleri açısından yeterli bulmaları durumu verilmiştir. Tablo

incelendiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet uygulamalarında muhasebe mesleği açısından bilişim alt yapısı yeterlidir.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranı %11.8, katılıyorum diyenlerin oranı %19.6, kısmen katılıyorum diyenlerin oranı %31.4, katılmıyorum diyenlerin oranı %31.4, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranı %5.8 olduğu görülmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde 204 meslek mensubundan “e-devlet uygulamalarında muhasebe mesleği açısından bilişim alt yapısı yeterlidir.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin sayısı 24, katılıyorum diyenlerin sayısı 40, kısmen katılıyorum diyenlerin sayısı 64, katılmıyorum diyenlerin sayısı 64, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin sayısının 12 olduğu görülmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde kararsız meslek mensuplarının ve bu yargıya katılmayan meslek mensuplarının oranları eşit çıksa da toplamda katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranı daha fazla olduğundan meslek mensuplarının e-devlet bilişim alt yapısını yeterli bulmadıkları söylenebilir.

Tablo 22

E-Devlet Uygulamalarının Meslek Mensupları Tarafından Bilişim Alt Yapısını Yeterli Bulma Durumu

Soru	Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)
11. e-Devlet uygulamalarında muhasebe mesleği açısından bilişim alt yapısı yeterlidir.	Kesinlikle Katılıyorum	24	11.8
	Katılıyorum	40	19.6
	Kısmen Katılıyorum	64	31.4
	Katılmıyorum	64	31.4
	Kesinlikle katılmıyorum	12	5.8
Toplam		204	100

Tablo 4.19’da ankete katılan 204 meslek mensubunun e-devlet uygulamalarının teknolojik değişikliklere göre güncellenme durumunun yeterli bulunması durumu verilmiştir. Tablo incelendiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından teknolojik değişikliklere göre güncellenmektedir.” yargısına kesinlikle katılanların oranı %20.6, katılıyorum diyenlerin oranı %42.1, kısmen katılıyorum diyenlerin oranı %24.5, katılmıyorum diyenlerin oranı %11.8, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranı %1 olduğu görülmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından teknolojik değişikliklere göre güncellenmektedir.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin sayısı 42, katılıyorum diyenlerin sayısı 86, kısmen katılıyorum diyenlerin sayısı 50, katılmıyorum diyenlerin sayısı 24, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin sayısının 2 olduğu görülmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde meslek

mensuplarının e-devlet uygulamalarının teknolojik değişikliklere göre güncellenmesinin yeterli bulunduğu söylenebilir.

Tablo 23

E-Devlet Uygulamalarının Meslek Mensupları Tarafından Teknolojik Değişikliklere Göre Güncellenmesinin Yeterlilik Durumu

Soru	Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)
12. e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından teknolojik değişikliklere göre güncellenmektedir.	Kesinlikle Katılıyorum	42	20.6
	Katılıyorum	86	42.1
	Kısmen Katılıyorum	50	24.5
	Katılmıyorum	24	11.8
	Kesinlikle katılmıyorum	2	1
Toplam		204	100

Tablo 4.20’de ankete katılan 204 meslek mensubunun e-devlet uygulamalarının hukuki düzenlemelere göre yeterli bulunması durumu verilmiştir. Tablo incelendiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet alt yapısı muhasebe mesleği açısından hukuki alt yapıya göre düzenlenmiştir.” yargısına kesinlikle katılanların oranı %16.7, katılıyorum diyenlerin oranı %40.2, kısmen katılıyorum diyenlerin oranı %32.4, katılmıyorum diyenlerin oranı %4.9, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranı %5.8 olduğu görülmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet alt yapısı muhasebe mesleği açısından hukuki alt yapıya göre düzenlenmiştir.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin sayısı 34, katılıyorum diyenlerin sayısı 82, kısmen katılıyorum diyenlerin sayısı 66, katılmıyorum diyenlerin sayısı 10, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin sayısının 12 olduğu görülmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde meslek mensuplarını tarafından e-devlet uygulamalarının hukuki alt yapıya göre düzenlenme durumunu yeterli bulunduğu söylenebilir.

Tablo 24

Meslek Mensupları Tarafından E-Devlet Alt Yapısının Hukuki Alt Yapıya Göre Düzenlenme Durumunun Yeterli Bulunma Durumu

Soru	Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)
13. e-Devlet alt yapısı muhasebe mesleği açısından hukuki alt yapıya göre düzenlenmiştir.	Kesinlikle Katılıyorum	34	16.7
	Katılıyorum	82	40.2
	Kısmen Katılıyorum	66	32.4
	Katılmıyorum	10	4.9
	Kesinlikle katılmıyorum	12	5.8
Toplam		204	100

Tablo 4.21’de ankete katılan 204 meslek mensubunun e-devlet uygulamalarının mevzuat değişikliklerine göre güncellenmesinin yeterli bulunma durumu verilmiştir.

Tablo incelendiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından mevzuat değişikliklerine göre güncellenmektedir.” yargısına kesinlikle katılanların oranı % 28.4, katılıyorum diyenlerin oranı % 49.1, kısmen katılıyorum diyenlerin oranı %17.6, katılmıyorum diyenlerin oranı %4.9, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranı %0 olduğu görülmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından mevzuat değişikliklerine göre güncellenmektedir.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin sayısı 58, katılıyorum diyenlerin sayısı 100, kısmen katılıyorum diyenlerin sayısı 36, katılmıyorum diyenlerin sayısı 10, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin sayısının 0 olduğu görülmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde meslek mensuplarını tarafından e-devlet uygulamalarının mevzuat değişikliklerine göre güncellenmesinin yeterli bulunduğu söylenebilir.

Tablo 25

E-Devlet Uygulamalarının Muhasebe Mesleği Açısından Mevzuat Değişikliklerine Göre Güncellenme Durumu

Soru	Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)
14. e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından mevzuat değişikliklerine göre güncellenmektedir.	Kesinlikle Katılıyorum	58	28.4
	Katılıyorum	100	49.1
	Kısmen Katılıyorum	36	17.6
	Katılmıyorum	10	4.9
	Kesinlikle katılmıyorum	0	0
Toplam		204	100

Tablo 4.22’de ankete katılan 204 meslek mensubunun e-devlet uygulamalarından geri dönüt alma durumu verilmiştir. Tablo incelendiğinde 204 meslek mensubundan “. e-Devlet uygulamalarında muhasebe mesleği açısından geri dönüt almaktayım.” yargısına kesinlikle katılanların oranı % 20.6, katılıyorum diyenlerin oranı % 31.4, kısmen katılıyorum diyenlerin oranı %29.4, katılmıyorum diyenlerin oranı %17.6, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranı %1 olduğu görülmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet uygulamalarında muhasebe mesleği açısından geri dönüt almaktayım.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin sayısı 42, katılıyorum diyenlerin sayısı 64, kısmen katılıyorum diyenlerin sayısı 60, katılmıyorum diyenlerin sayısı 36, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin sayısının 2 olduğu görülmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde karasızların oranının yadsınamayacak derecede olmasına rağmen toplamda meslek mensuplarının e-devlet uygulamalarından geri dönüt alma durumunun yeterli bulunduğu söylenebilir.

Tablo 26

E-Devlet Uygulamalarından Muhasebe Mesleği Açısından Geri Dönüt Alma Durumu

Soru	Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)
15. e-Devlet uygulamalarında muhasebe mesleği açısından geri dönüt almaktayım.	Kesinlikle Katılıyorum	42	20.6
	Katılıyorum	64	31.4
	Kısmen Katılıyorum	60	29.4
	Katılmıyorum	36	17.6
	Kesinlikle katılmıyorum	2	1
Toplam		204	100

Tablo 4.23’de ankete katılan 204 meslek mensubunun e-devlet uygulamaları ile ilgili karşılaşılan sorunlarda çağrı merkezlerinden yardım alma durumu verilmiştir. Tablo incelendiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlarla ilgili muhasebe mesleği açısından çağrı merkezlerinden yardım almaktayım.” yargısına kesinlikle katılanların oranı % 16.7, katılıyorum diyenlerin oranı % 38.2, kısmen katılıyorum diyenlerin oranı %18.6, katılmıyorum diyenlerin oranı %19.6, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranı %6.9 olduğu görülmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlarla ilgili muhasebe mesleği açısından çağrı merkezlerinden yardım almaktayım.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin sayısı 34, katılıyorum diyenlerin sayısı 78, kısmen katılıyorum diyenlerin sayısı 38 , katılmıyorum diyenlerin sayısı 40, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin sayısının 14 olduğu görülmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde meslek mensuplarının e-devlet uygulamalarında karşılaştıkları sorunlardan dolayı çağrı merkezlerinden yardım aldıkları söylenebilir.

Tablo 27

E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlarla İlgili Muhasebe Meslek Mensuplarının Çağrı Merkezlerinden Yardım Alma Durumu

Soru	Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)
16. e-Devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlarla ilgili muhasebe mesleği açısından çağrı merkezlerinden yardım almaktayım.	Kesinlikle Katılıyorum	34	16.7
	Katılıyorum	78	38.2
	Kısmen Katılıyorum	38	18.6
	Katılmıyorum	40	19.6
	Kesinlikle katılmıyorum	14	6.9
Toplam		204	100

Tablo 4.24’de ankete katılan 204 meslek mensubunun e-devlet uygulamaları ile ilgili arşivleme yapabilme durumu verilmiştir. Tablo incelendiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet uygulamalarında muhasebe mesleği açısından arşivleme yapabilmekteyim.” yargısına kesinlikle katılanların oranı % 26.5, katılıyorum diyenlerin oranı % 44.1, kısmen katılıyorum diyenlerin oranı %11.8, katılmıyorum diyenlerin

oranı %14.7, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranı %2.9 olduğu görülmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet uygulamalarında muhasebe mesleği açısından arşivleme yapabilmekteyim.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin sayısı 54, katılıyorum diyenlerin sayısı 90, kısmen katılıyorum diyenlerin sayısı 24, katılmıyorum diyenlerin sayısı 30, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin sayısının 6 olduğu görülmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde meslek mensuplarının e-devlet uygulamalarında arşivleme yapabildiği söylenebilir.

Tablo 28

E-Devlet Uygulamalarıyla İlgili Meslek Mensuplarının Arşivleme Yapabilme Durumu

Soru	Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)
17. e-Devlet uygulamalarında muhasebe mesleği açısından arşivleme yapabilmekteyim.	Kesinlikle Katılıyorum	54	26.5
	Katılıyorum	90	44.1
	Kısmen Katılıyorum	24	11.8
	Katılmıyorum	30	14.7
	Kesinlikle katılmıyorum	6	2.9
Toplam		204	100

Tablo 4.25’de ankete katılan 204 meslek mensubunun muhasebe mesleği açısından e-devlet uygulamalarının tamamlanma durumu verilmiştir. Tablo incelendiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından (e-beyanname, e-fatura,vb.) tamamlanmıştır.” yargısına kesinlikle katılanların oranı % 13.7, katılıyorum diyenlerin oranı % 32.4, kısmen katılıyorum diyenlerin oranı %24.5, katılmıyorum diyenlerin oranı %25.5, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranının %3.9 olduğu görülmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından (e-beyanname, e-fatura,vb.) tamamlanmıştır.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin sayısı 28 , katılıyorum diyenlerin sayısı 66, kısmen katılıyorum diyenlerin sayısı 50, katılmıyorum diyenlerin sayısı 52, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin sayısının 8 olduğu görülmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde e-devlet uygulamalarının muhasebe mesleği açısından tam olarak tamamlanmadığı söylenebilir.

Tablo 29

E-Devlet Uygulamalarının Muhasebe Mesleği Açısından Tamamlanma Durumu

Soru	Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)
18. e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından (e-beyanname, e-fatura,vb.) tamamlanmıştır.	Kesinlikle Katılıyorum	28	13.7
	Katılıyorum	66	32.4
	Kısmen Katılıyorum	50	24.5
	Katılmıyorum	52	25.5
	Kesinlikle katılmıyorum	8	3.9
Toplam		204	100

Tablo 4.26’da ankete katılan 204 meslek mensubunun e-Devlet uygulamalarının muhasebe programları ile entegre edilme durumu hakkındaki yeterli bulma durumu verilmiştir. Tablo incelendiğinde 204 meslek mensubundan “e-devlet uygulamaları muhasebe programları ile entegre edilmiştir.” yargısına kesinlikle katılanların oranı % 15.7, katılıyorum diyenlerin oranı % 34.3, kısmen katılıyorum diyenlerin oranı %19.6, katılmıyorum diyenlerin oranı %21.6, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranının %8.8 olduğu görülmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet uygulamaları muhasebe programları ile entegre edilmiştir.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin sayısı 32, katılıyorum diyenlerin sayısı 70, kısmen katılıyorum diyenlerin sayısı 40, katılmıyorum diyenlerin sayısı 44, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin sayısının 18 olduğu görülmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde karasızların ve bu yargıya katılmayanların oranı yadsınamayacak derecede olsa da kesinlikle katılanların ve katılıyorum diyenlerin oranı toplamda daha fazladır bu nedenle e-devlet uygulamalarının muhasebe programları ile tam olarak entegre edilmediği bir takım aksaklıkların olduğu söylenebilir.

Tablo 30

E-Devlet Uygulamalarının Muhasebe Programları İle Entegre Edilme Durumu

Soru	Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)
19. E-devlet uygulamaları muhasebe programları ile entegre edilmiştir.	Kesinlikle Katılıyorum	32	15.7
	Katılıyorum	70	34.3
	Kısmen Katılıyorum	40	19.6
	Katılmıyorum	44	21.6
	Kesinlikle katılmıyorum	18	8.8
Toplam		204	100

Tablo 4.27’da ankete katılan 204 meslek mensubunun e-Devlet uygulamalarını kullanırken sistemde kalma süresini yeterli bulunma durumu verilmiştir. Tablo incelendiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet uygulamalarında muhasebe mesleği açısından sistemde kalma süresi yeterlidir.” yargısına kesinlikle katılanların oranı % 18.6, katılıyorum diyenlerin oranı % 36.3, kısmen katılıyorum diyenlerin oranı

%19.6, katılmıyorum diyenlerin oranı %14.7, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranının %10.8 olduğu görülmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet uygulamalarında muhasebe mesleği açısından sistemde kalma süresi yeterlidir.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin sayısı 38, katılıyorum diyenlerin sayısı 74, kısmen katılıyorum diyenlerin sayısı 40, katılmıyorum diyenlerin sayısı 30, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin sayısının 22 olduğu görülmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde meslek mensuplarının e-devlet uygulamalarında sistemde kalma süresinin yeterli bulunduğu söylenebilir.

Tablo 31

E-Devlet Uygulamalarını Kullanırken Muhasebe Meslek Mensuplarının Sistemde Kalma Süresinin Yeterliliği Durumu

Soru	Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)
20. E-devlet uygulamalarında muhasebe mesleği açısından sistemde kalma süresi yeterlidir.	Kesinlikle Katılıyorum	38	18.6
	Katılıyorum	74	36.3
	Kısmen Katılıyorum	40	19.6
	Katılmıyorum	30	14.7
	Kesinlikle katılmıyorum	22	10.8
Toplam		204	100

Tablo 4.28’da ankete katılan 204 meslek mensubunun e-Devlet uygulamalarındaki aksaklıklardan dolayı sorumluluklarının bulunma durumu verilmiştir. Tablo incelendiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet uygulamalarındaki aksaklıklardan muhasebe mesleği açısından (Beyannamelerin son günü sistem tıkanması vb. gibi) dolayı sorumluluk taşıyorum.” yargısına kesinlikle katılanların oranı % 54.9, katılıyorum diyenlerin oranı % 24.5, kısmen katılıyorum diyenlerin oranı %4.9, katılmıyorum diyenlerin oranı %8.8, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranının %6.9 olduğu görülmektedir. Sayısal olarak ifade edildiğinde 204 meslek mensubundan “e-Devlet uygulamalarındaki aksaklıklardan muhasebe mesleği açısından (Beyannamelerin son günü sistem tıkanması vb. gibi) dolayı sorumluluk taşıyorum.” yargısına kesinlikle katılıyorum diyenlerin sayısı 112, katılıyorum diyenlerin sayısı 50, kısmen katılıyorum diyenlerin sayısı 10, katılmıyorum diyenlerin sayısı 18, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin sayısının 14 olduğu görülmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde meslek mensuplarının e-devlet uygulamalarını kullanırken kaynaklanan sorunlardan sorumluluk taşıdıkları söylenebilir.

Tablo 32

Muhasebe Meslek Mensuplarının E-Devlet Kullanımındaki Aksaklıklardan Dolayı Sorumluluklarının Bulunma Durumu

Soru	Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)
21. e-Devlet uygulamalarındaki aksaklıklardan muhasebe mesleği açısından (Beyannamelerin son günü sistem tıkanması vb. gibi) dolayı sorumluluk taşıyorum.	Kesinlikle Katılıyorum	112	54.9
	Katılıyorum	50	24.5
	Kısmen Katılıyorum	10	4.9
	Katılmıyorum	18	8.8
	Kesinlikle katılmıyorum	14	6.9
Toplam		204	100

BÖLÜM V

SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. Sonuç

Araştırmada ‘Muhasebe mesleği açısından e-devlet uygulamalarının faydaları, sakıncaları ve aksaklıkları nelerdir?’ Sorununa yanıt aranmaya çalışılmıştır. Araştırmanın temel amacı ise e-devlet uygulamalarının muhasebe mesleği açısından amaçlara uygunluğunun belirlenmesidir.

Araştırmada, ASMMMO’ na kayıtlı SMMM’ lerden olmak üzere 204 meslek mensubu ile yüz yüze görüşülerek anket uygulaması yapılmıştır.

Anket sonuçları genel bir değerlendirmeye tabi tutulduğunda aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

- Ankete katılan meslek mensuplarının ise %29.4’ünün bayan, %70.6’sı baydır. Bayan meslek mensuplarının sayısının az olduğu görülmektedir.
- Ankete katılan meslek mensuplarının %36.3’ünün 25-35 yaş grubunda, %39.2’sinin 36-45 yaş grubunda, %16.7’sinin 46-55 yaş grubunda ve %7.8’inin ise 56 ve üstü yaş grubunda yer aldığı görülmektedir.
- Meslek mensuplarının eğitim durumu incelendiğinde eğitim seviyesinin hepsinin lisans mezunu olduğu ancak %19.5 gibi düşük bir oranın lisans üstü eğitime devam ettiği görülmektedir.
- Meslek mensuplarının %63.7’sinin serbest (bağımsız) çalıştığı , %36.3’ünün bağımlı çalıştığı görülmektedir.
- Bağımsız çalışan meslek mensuplarından %35.4’ünün mükellef sayısının 41-60 arası olduğu görülmektedir.

- İş tecrübesi açısından, meslek mensuplarından 11-20 yıl arası çalışanların oranının (%43.2) yüksek olduğu görülmektedir.
- Gelir dağılımı açısından, 2501-3500 TL. aylık geliri bulunan meslek mensuplarının oranının (%28.4) yüksek olduğu görülmektedir. Bunun sebebinin bağımsız çalışan meslek mensuplarının mükelleflerinden para tahsilatı yapmada zorlandıkları ve aylık gelir durumlarının değişkenlik gösterdiği söylenebilir.
- Meslek mensuplarını e-devlet uygulamalarındaki bilgi düzeyinin yeterli olduğu söylenebilir.
- Meslek mensuplarının e-devlet uygulamalarındaki gelişmeleri yakından takip ettikleri görülmektedir.
- Meslek mensuplarının e-devlet uygulamalarını sıklıkla kullandıkları görülmektedir.
- Meslek mensuplarının e-devlet uygulamalarından 7 gün 24 saat hizmet aldıkları görülmektedir.
- Meslek mensuplarının e-devlet uygulamalarını kullanırken tasarruf ettikleri görülmektedir.
- Meslek mensuplarını e-devlet uygulamaları sayesinde devlet kurumlarından daha kolay ve hızlı hizmet aldıkları görülmektedir.
- E-devlet uygulamalarını meslek mensuplarına şeffaflık sağladığı görülmektedir.
- E-devlet uygulamalarının meslek mensuplarına hizmette eşitlik sağladığı görülmektedir.
- Meslek mensuplarının, e-devlet uygulamalarını güvenilir bulduğu görülmektedir.
- Meslek mensuplarının, e-devlet uygulamalarını kullanırken erişimde sorun yaşamadıkları görülmektedir.

- Meslek mensuplarının, e-devlet uygulamalarının bilişim alt yapısının yeterli bulmadıkları görülmektedir.
- e-Devlet uygulamalarının teknolojik değişikliklere göre güncellendiği görülmektedir.
- e-Devlet alt yapısının muhasebe mesleği açısından hukuki alt yapıya göre düzenlendiği görülmektedir.
- e-Devlet uygulamalarının mevzuat değişikliklerine göre güncellendiği görülmektedir.
- Meslek mensuplarının, e-devlet uygulamalarından geri dönüt aldıkları görülmektedir.
- Meslek mensuplarının e-devlet uygulamalarını kullanırken aynı zamanda arşivleme yapabildiği görülmektedir.
- e-Devlet uygulamalarının muhasebe mesleği açısından kısmen tamamlandığı görülmektedir.
- E-devlet uygulamalarının muhasebe programları ile entegre edilmesinin kısmen sağlandığı görülmektedir.
- Meslek mensuplarının e-devlet uygulamalarını kullanırken sistemde kalma süresinin yeterli bulunduğu görülmektedir.
- Meslek mensuplarının e-devlet uygulamalarını kullanımındaki aksaklıklardan dolayı kendilerinin de sorumluluklarının bulunduğu görülmektedir.
- Genel olarak baktığımızda;
 - E-devletin muhasebe mesleği açısından amaçlarını yerine getirdiği söylenebilir.
 - E-devletin alt yapı gereksinimlerinden hukuki, eğitim, güvenlik alt yapılarının yeterli olduğu ancak bilişim alt yapısının yeterli bulunmadığı söylenebilir.

- E-devletin teknolojik gelişmelerden ve mevzuat ile ilgili değişikliklerden güncellemelerinin zamanında yapıldığı sonucuna ulaşılmaktadır.
- E-devletin muhasebe mesleği açısından tam olarak tamamlanmadığı bunun neticesinde de gerekli muhasebe programları ile entegrasyonunun tam olarak sağlanamadığı görülmektedir.
- Meslek mensuplarının e-devlet uygulamalarında kendilerinden kaynaklı aksaklıklarında bulunduğu görülmektedir.

5.2. Öneriler

Elde edilen sonuçlar doğrultusunda e-devlet uygulamalarında karşılaşılan aksaklıkların giderilmesi konusunda aşağıdaki öneriler getirilmiştir.

- Güvenli, ekonomik ve hızlı bir e-hizmet ve kamu yönetiminin gereksinimleri için ülkedeki bilişim alt yapısının güçlendirilmesi gerekmektedir. Bilişim alt yapının güçlendirilmesi için gerekli iş gücünün sağlanması ve yatırımların yapılması, devletin bu yatırımları ve iş gücünü finanse etmesi gerekmektedir.
- Meslek mensuplarının kendilerinden kaynaklı aksaklıkları giderebilmesi için e-devlet uygulamaları ile ilgili gerekli eğitimi almaları ve bu eğitimin belli aralıklarla mevzuat, teknolojik vb. gelişmelerdeki değişikliklere göre sürekli güncellenmesi gerekmektedir. Meslek mensuplarının beyannamelerin, bildirgelerin vb. formların verilmesinde son güne hatta son saatlere kalınması nedeniyle sistem tıkanmasına bu nedenle de e-devlet uygulamalarının aksamasına sebep olmaktadır. Meslek mensuplarının bu aksaklıkları ortadan kaldırabilmeleri için sistemli çalışması, mükelleflerinden gerekli evrakları zamanında alması son güne bırakmaması vb. önlemleri alarak bu önlemleri prensip edinmesi gerekmektedir. Zira sistem tıkanmasından kaynaklı gönderemedikleri beyannamelerin, bildirgelerin vb. formların zamanında gönderilmemesinden kaynaklı cezai sorumlulukları bulunmaktadır. Bu cezai sorumluluklar muhasebe meslek mensuplarını ekonomik olarak yıpratmaktadır.

- Türkiye’de beyana dayalı vergi sistemi olması nedeniyle bildirme ve beyannameler mükelleflerin beyanları doğrultusunda meslek mensupları tarafından ilgili kurumlara elektronik ortamda gönderilmektedir. Kurumlar arası entegrasyonun sağlanamamasından dolayı bir kuruma verilen bilgilerin diğer kurumlar tarafından otokontrolü yapılamamaktadır. Örneğin, SGK bildirgelerinin muhtasar beyanname ile vergi dairesine bildirilmesi veya vergi dairesine verilen mükellef bilgilerinin mükerrer olarak diğer kurumlar tarafından da talep edilmesi. Etkin bir e-devlet uygulaması için sadece meslek mensuplarının istenen belgeleri beyan etmesi yeterli değildir. Aynı zamanda ilgili kurumlar arasında gerekli entegrasyonun sağlanarak tekrar eden işlemlerin önüne geçilmesi gerekmektedir. Entegrasyonun yapılabilmesi için ise merkezi bilgi sisteminin güçlendirilmesi, kurumlar arası veri akışının hızlı bir şekilde sağlanması gerekmektedir.

Sonuç olarak, 6102 sayılı TTK ile muhasebe mesleği açısından e-devlet uygulamalarının hız kazandığı görülmektedir. Uygulamada karşılaşılan aksaklıkların bu çalışmadan sonra minimize edileceği kanaati oluşmuştur. Türkiye’de muhasebe mesleği açısından milat olabilecek kararlar yeni TTK ile yasalaşmış bulunmaktadır. Bunlardan en önemlileri e-fatura, e-defter, e-genel kurul, mersis gibi uygulamaların başlanılmış olmasıdır. Bu uygulamalar tamamlandığında ve gerekli otomasyon sağlandığında muhasebe mesleği açısından etkin bir e-devlet uygulamasının gerçekleşeceği söylenebilir.

KAYNAKÇA

- Aktan, Ç.C. (2003). *Değişim Çağında Devlet*, Çizgi Kitabevi, İstanbul.
- Arifoğlu, A. ve Diğerleri. (2002). *E-Devlet Yolunda Türkiye*, Türkiye Bilişim Derneği Yayınları.
- ASMMMO.(2013). *8-9 Haziran Çalışma Raporu*, Ankara.
- Baştan, S., Gökbunar, r.(2004). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devlet ile ilgili Yeni Gelişmeler: Tümlşik E-Devlet Sistemine Doğru, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 19, Sayı 1, Sayfa 79-89.
- Cenikli, E., Şahin D.(2013). Türk Gelir İdaresinde Otomasyon Projeleri, *İnternet Uygulamaları ve Yönetim Dergisi*, Cilt 4, Sayı 1. <http://iuyd.pau.edu.tr/index.php/iuyd/article/view/46> 21/06/2013 tarihinde erişildi.
- Çarıkçı, O. (2010). *Türkiye' de E-Devlet Uygulamaları üzerine bir Araştırma*, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayfa 98.
- Çelen, F.K., Çelik, A., Seferoğlu, S.S. (2011). *Türkiye'deki e-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi*, İnönü Üniversitesi Akademik Bilişim Dergisi 2-4 Şubat 2011 Konferansı, Malatya. <http://ab.org.tr/ab11/> 04/05/2013 tarihinde erişildi.
- Çelikkol, Ö. (2008). *Kamu Yönetiminde E-Devlet Yapılanması Ve Türkiye İçin E-Devlet Model Önerisi*, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta. sbedergi/343/files/oğuzhan-çarikci-27022013.pdf. 04/05/2013 tarihinde erişildi.
- Delikurt, A. (2007). *Türkiye'de E-Devlet ve Elektronik Dönüşüm Süreci*, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Demirel, D.(2006). E-Devlet ve Dünya Örnekleri, *Sayıştay Dergisi*. Sayı 61.Sayfa No 3.
- Devlet Planlama Teşkilatı.(2008). *2007 Faaliyet Raporu*.
- E-devlet proje ve uygulamaları*. (2005). Devlet Planlama Teşkilatı. www.bilgitoplumu.gov.tr adresinden 15.05.2013 tarihinde erişildi.

- Gelir İdaresi Başkanlığı.(2005). 2004 *Faaliyet Raporu*, Ankara
- Gelir İdaresi Başkanlığı.(2006). 2005 *Faaliyet Raporu*, Ankara
- Gelir İdaresi Başkanlığı.(2007). 2006 *Faaliyet Raporu*, Ankara
- Gelir İdaresi Başkanlığı.(2008). 2007 *Faaliyet Raporu*, Ankara
- Gelir İdaresi Başkanlığı.(2010). 2009 *Faaliyet Raporu*, Ankara
- Gelir İdaresi Başkanlığı.(2012). 2011 *Faaliyet Raporu*, Ankara
- Gelir İdaresi Başkanlığı.(2013). 2012 *Faaliyet Raporu*, Ankara
- Güngör, S. (2007). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Yeni Bir Olgu: E-Devlet, *Türk İdari Dergisi*, Sayı 457,Sayfa 125-140.
- İçten İnce, N.(2009), Elektronik Vergi Denetimine Doğru, *İstanbul Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası Mali Çözüm Dergisi*, Sayı 94, Sayfa 245-256.<http://archive.ismmmo.org.tr/docs/malicozum/94malicozum12%20 neslihan%20icten%20ince.pdf> 23/06/2013 tarihinde erişildi.
- İnce, M. (2001). *Elektronik Devlet- Kamu Hizmetlerinin Aydınlatılmasında Yeni Yaklaşımlar*, Ankara,Devlet Planlama Teşkilatı.
- Kırçova, İ. (2003). *E-Devlet uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri*, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, İstanbul.
- Kuran, N.H. (2005). *Devlet Baba'dan, E-Devlete Türkiye için E-devlet Modeli Analiz ve Model Önerisi*, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- Kumaş, E., KILIÇ, Ö.(2007), "İGEME' den Bakış-e_Özel Sayısı, Sayı 34, Sayfa 118-125.
- Nacar, M.E. (2008). *Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları: Emniyet Teşkilatının E-Devlet Yapılanmasındaki Yeri*, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Naralan, A.(2008). Türkiye'de E-Devlet Güçlükleri, *EKEV Akademi Dergisi*, Sayı 37.

- Odabaş, H. (2009). *E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi*, Hiperlink Yayıncılık, İstanbul.
- Öz, E., Bozdoğan, D.(2012). Türk Vergi Sisteminde E-Maliye Uygulamaları, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 17, Sayı 2, Sayfa 67-92.<http://www.ersanoz.com/makaleler/dosyalar/10-09-2012-turk-vergi-sisteminde-e-maliye-uygulamalari.pdf> 03/05/2013 tarihinde erişildi.
- Özbek, M.(2007). *E-Devlet Ve Türkiye Uygulamaları Kapsamında “Vedop” Projesi*, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Tokat.
- Turhan, S.(2006). *E-Devlet uygulama Alanları: Türkiye’deki Sağlık Yönetiminde E-Devlet Kullanımı*, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu.
- TURMOB. (2012). *Faaliyet Raporu Çalışma Dönemine Bakış*, Ankara.
- Tutkun, C.(2007). *Devletin Kısa Yolu, XII; “Türkiye’de İnternet” Konferansı 8-10 Kasım*, Ankara. inet_tr.org.tr/inet.com.tr. 12/05/2013 tarihinde erişildi.
- Uçkan, Ö. (2003). *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye*, Literatür Yayıncılık, İstanbul.
- Uğur, A.A., ÇÜTÇÜ, İ.(2009). E-Devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında Vedop Projesi, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, Cilt 1, Sayı 2. <http://asosindex.com/journal-article-abstract?id=10171#.UgDRHtKzKuI> 21/06/2013 tarihinde erişildi.
- United Nations, (2012). *E-Government Survey*, NewYork.
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>
adresinden 15/05/2013 tarihinde erişildi.
- United Nations, (2010). *E-Government Survey*, NewYork.
http://www.unpan.org/egovkb/global_reports/08report.htm adresinden
5/05/2013 tarihinde erişildi.
- United Nations, (2008). *E-Government Survey*, NewYork.
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan028607.pdf>
adresinden 15/05/2013 tarihinde erişildi.

- United Nations, (2005). *Global E-Government Readiness Report 2005*, NewYork.
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021888.pdf>
 adresinden 15/05/2013 tarihinde erişildi.
- United Nations, (2004). *Global E-Government Readiness Report 2004*, NewYork.
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan019207.pdf>
 adresinden 15/05/2013 tarihinde erişildi.
- United Nations, (2003). *Global E-Government Survey*, NewYork.
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan016066.pdf>
 adresinden 15/05/2013 tarihinde erişildi.
- Yaman, D.(2008). *Kamu Yönetiminde Elektronik Devlet Modeli Ve İşletmelerin Vergi Tahsilatlarının Elektronik Ortamda Uygulanması: Ankara İli Örneği*, Atılım Üniversitesi, Ankara.
- Yavaş, A.A.(2005). *Vergi; Dairesi Otomasyon Projesi' nin (VEDOP) Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi*, 1. Ağ ve Bilgi Güvenliği Ulusal Sempozyumu Bildirileri.
http://www.emo.org.tr/ekler/e5186bca8f75fca_ek.pdf 21/06/2013 tarihinde erişildi.
- Yiğit Şakar, A. (2011), Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Vergi Hukuku Alanına Yansımaları: E-Haciz Uygulaması ve Karşılaşılan sorunlar, *İSMMMO Mali Çözüm Dergisi*, Sayı 106, Sayfa 69-88. <http://archive.ismmmo.org.tr/docs/malicozum/106malicozum/5%20H%20ayse%20yigit.pdf> 21/06/2013 tarihinde erişildi.
- <http://ab.org.tr> 15/05/2013 tarihinde erişildi.
- <http://ahmetkakici.com> 15/05/2013 tarihinde erişildi.
- <http://blog.akgul.web.tr> 20/06/2013 tarihinde erişildi.
- <http://devlet.nedir.com/#ixzz2snFr74413> 14/03/2013 tarihinde erişildi.
- http://inet_tr.org.tr 23/06/2013 tarihinde erişildi.
- <http://muhasebeturk.org>. 15/06/2013 tarihinde erişildi.
- <http://tr.wikipedia.org/wiki/Devlet> 14/03/2013 tarihinde erişildi.

<http://www.bilisimdergisi.org/s142> 17/04/2013 tarihinde erişildi.

http://www.bursa_smmmo.org.tr. 25/05/2013 tarihinde erişildi.

<http://www.digitalimza.net> 26/06/2013 tarihinde erişildi.

<http://www.mersissorgulama.com> 11/07/2013 tarihinde erişildi.

<http://www.turksat.com.tr> 16/04/2013 tarihinde erişildi.

<http://vergihesabi.com> 20/05/2013 tarihinde erişildi.

www.akdenizbelsiz.com.tr. 30/05/2013 tarihinde erişildi.

www.bilgitoplumu.gov. 15/05/2013 tarihinde erişildi.

www.ebeyanname.gib.gov.tr 20/05/2013 tarihinde erişildi.

www.edebiyatdefteri.com 14/04/2013 tarihinde erişildi.

www.tk.gov.tr 16/05/2013 tarihinde erişildi.

www.tuik.gov.tr. 25/05/2013 tarihinde erişildi.

www.turk.internet.com. 28/05/2013 tarihinde erişildi.

www.turkpoint.com 11/06/2013 tarihinde erişildi.

www.turktrust.com.tr 17/06/2013 tarihinde erişildi.

www.vedatkitapcılık.com 22/04/2013 tarihinde erişildi.

www.vergiportali.com. 26/06/2013 tarihinde erişildi.

EKLER

Ek 1: Anket formu

ANKET FORMU

Sayın Meslek Mensubu,

Bu anket formunda sorulan sorulara vereceğiniz cevaplar, ‘ e-Devlet uygulamaları ve muhasebe mesleği açısından bir değerlendirme’ konulu yüksek lisans tez çalışması için kullanılacaktır.

Ankete göstereceğiniz ilgiye teşekkür eder, başarılar dilerim.

Candan GÖKTEPE
Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü
İşletme Eğitimi Anabilim Dalı
Yüksek Lisans Öğrencisi

A. KİŞİSEL NİTELİKLER

1. Cinsiyetiniz nedir?

Bayan Bay

2. Kaç yaşındasınız?

25-35 36-45 46-55 56 ve üstü

3. Eğitim düzeyiniz nedir?

Lise Ön Lisans Lisans Lisans Üstü

4. Çalışma şekliniz nedir?

Bağımlı Bağımsız

5. Bağımsız çalışıyorsanız mükellef sayınız kaçtır?

1-20 21-40 41-60 61 ve Üstü

6. Kaç yıldır bu meslekte çalışıyorsunuz?

1-10 11-20 21-30 31 ve Üstü

7. Aylık geliriniz nedir?

1500-2500 2501-3500 3501-4500 4501 ve Üstü

Ek 1: Devam

B. E-DEVLET UYGULAMALARI	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1. e-Devlet uygulamaları hakkında muhasebe mesleği açısından yeterli bilgiye sahibim.					
2. e-Devlet uygulamalarındaki gelişmeleri muhasebe mesleği açısından yakından takip ediyorum.					
3.e-Devlet uygulamalarını muhasebe mesleği açısından sıklıkla kullanıyorum.					
4. e-Devlet uygulamalarından muhasebe mesleği açısından 7 gün 24 saat hizmet almaktayım.					
5. e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından kırtasiyecilik, zaman vb. konularda tasarruf sağlamaktadır.					
6. e-Devlet uygulamaları sayesinde muhasebe mesleği açısından hizmette kolaylık ve hizmete hızlı erişim sağlamaktayım.					
7. e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından şeffaflık sağlamaktadır.					
8.e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından hizmette eşitlik sağlamaktadır.					
9.e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından güveniliridir.					
10.e-Devlet uygulamalarını muhasebe mesleği açısından kullanırken erişimde sorun yaşamıyorum.					
11. e-Devlet uygulamalarında muhasebe mesleği açısından bilişim alt yapısı yeterlidir					
12. e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından teknolojik değişikliklere göre güncellenmektedir.					
13.e-Devlet alt yapısı muhasebe mesleği açısından hukuki alt yapıya göre düzenlenmiştir.					
14.e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından mevzuat değişikliklerine göre güncellenmektedir.					
15.e-Devlet uygulamalarında muhasebe mesleği açısından geri dönüt almaktayım.					
16.e-Devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlarla ilgili muhasebe mesleği açısından çağrı merkezlerinden yardım almaktayım.					
17.e-Devlet uygulamalarında muhasebe mesleği açısından arşivleme yapabilmekteyim.					
18. e-Devlet uygulamaları muhasebe mesleği açısından (e-beyanname, e-fatura,vb.) tamamlanmıştır.					
19. e-devlet uygulamaları muhasebe programları ile entegre edilmiştir.					
20. e-Devlet uygulamalarında muhasebe mesleği açısından sistemde kalma süresi yeterlidir.					
21. e-Devlet uygulamalarındaki aksaklıklardan muhasebe mesleği açısından (Beyannamelerin son günü sistem tıkanması vb. gibi) dolayı sorumluluk taşıyorum.					