

**E-TİCARET E-DEVLET İLİŞKİSİ
VE
TÜRKİYE’DE ELEKTRONİK
TİCARET**

(Yüksek Lisans Tezi)

Osman GEZGİN

Kütahya - 2009

T. C.
DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

**E-TİCARET E-DEVLET İLİŞKİSİ
VE
TÜRKİYE’DE ELEKTRONİK TİCARET**

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Ahmet KARAASLAN

Hazırlayan
Osman GEZGİN

Kütahya – 2009

Kabul ve Onay

Osman GEZGİN’ in hazırladığı “E-Ticaret E-Devlet İlişkisi ve Türkiye’de Elektronik Ticaret” başlıklı Yüksek Lisans tez çalışması, jüri tarafından lisansüstü yönetmeliğinin ilgili maddelerine göre değerlendirilip kabul edilmiştir.

...../...../2009

Tez Jürisi

İmza

Prof. Dr. Ahmet KARAASLAN (Danışman)

Prof. Dr. Serkan BAYRAKTAR

Doç. Dr. Ahmet AĞCA

Prof. Dr. Ahmet KARAASLAN

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Yemin Metni

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “E-Ticaret E-Devlet İlişkisi ve Türkiye’de Elektronik Ticaret” adlı çalışmamın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

...../...../2009

Osman GEZGİN

ÖZGEÇMİŞ

14.05.1981 tarihinde Kütahya'nın Emet ilçesinde doğdum. İlköğretim ve lise hayatımı Kütahya'da tamamladıktan sonra 1999 yılında Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümünü kazandım. 2003 yılı Haziran ayında lisans programını tamamladıktan sonra Endüstri Mühendisi unvanıyla Eskişehir'de Baycan Elektrik adında bir özel firmada metot geliştirme mühendisi olarak işe başladım. 28 Mart 2004 seçimleri sonrası Bilecik Belediyesine Başkan Danışmanı olarak geçiş yaptım. 5 yıl bu görevde kaldıktan sonra en son yapılan yerel seçimlerde Bilecik Belediye Meclis üyesi olarak seçildim. Halen Bilecik Belediyesinde Başkan vekili ve Başkan Yardımcısı olarak görev yapmaktayım. Evli ve bir çocuk sahibiyim.

...../...../2009

Osman GEZGİN

ÖZET

Globalleşme çağında elektronik ticaret, firmalara zamandan, mekandan ve piyasaya giriş kısıtlamalarından ayrı olarak daha bağımsız bir şekilde mal ve hizmetlerin maliyetlerinde müthiş düşüşler getirme şansını doğurmuştur. Bu çalışmanın ilk bölümünde e-ticaretin tanımı yapılarak önemi açıklanmış ve e-ticaretin kategorileri tartışılarak e-dönüşüm sürecinin aşamaları açıklanmıştır. Genel olarak e-ticaret tüm ticari faaliyetler için değerler yaratır. Teknolojik değişiklikler küreselleşmenin yoğunlaşmasıyla e-ticareti sürekli olarak gelişen ve ilerleyen bir konsept haline getirmiştir. Toplum yaşamında inanılmaz değişimler yaratan bilgi ve iletişim teknolojileri temelinde gelişen ve oldukça yeni bir kavram olan e-devlet ve e-ticaret, iktisadi etkiler de doğurmaktadır. Bazı bireylerin bilgi teknolojilerine ulaşmaları imkanı olmadığı anlamına gelen dijital uçurum, bu iktisadi değişimler içerisinde sayılabilecek önemli bir unsurdur.

E-devlet faaliyetleri devlet görevlerinin yerine getirilmesinde ve tamamlanmasında önemli bir kavramdır. Tüm dünya için geçerli olan ve oldukça yeni gelişen bu kavram, devletin vatandaşlarına daha iyi hizmet sunabilmesi anlamına gelir. E-devlet faaliyetleri iyi yönetişimin unsurları arasında yer alan katılımcılık ve demokrasi ile birlikte devletin şeffaflık kriteriyle hesap vermesi açısından oldukça önemlidir. E-devlet kamu ve ekonomi yönetimi için evrimsel bir niteliği ifade etmektedir. Kamusal faaliyetlerin internet aracılığı ile daha iyi yönetilebilmesini sağlar. Devletin birimleri, kendilerine ait web sitelerini açarak kendi faaliyetleri ile ilgili berrak ve detaylı bilgiler verilmesini sağlarlar.

Bu çalışmada elektronik ticaret ve etkileri üzerinde durulmuştur. Aynı zamanda bu kavramın Türkiye ekonomisi açısından önemi, tüm dünya ekonomilerinden ayrı olarak belirtilmiştir. E-ticaret çok hızlı gelişen bir fenomen olarak dünya ticaretinin parametrelerini değiştirmekte ve dünyadaki ekonomik düşünce kalıplarını kırmaktadır. Bilgi teknolojilerindeki son gelişmeler çok fazla sayıdaki ticari girişimlerin global piyasaya e-ticaret fırsatını kullanarak erişebileceklerini göstermiştir. Çalışmanın son bölümünde KOBİ'lerde e-ticaret kullanımının önemine değinilmiştir. Aynı zamanda

tüm dünyada ve Türkiye’de KOBİ’ler için e-ticaretin en önemli yönleri ortaya konulmuştur. Son olarak devlet ve iş dünyası ilişkileri ve kamu özel sektör işbirliği ile e-ticaretin Türkiye’deki gelişim sürecindeki incelenmiştir.

ABSTRACT

Electronic commerce in the globalization era, has brought chances for firms to act more independently regardless of time, place and market entry restrictions, obtaining goods and services in a much more cheaper way and significant decreases in costs. In the first part of this study the definition and importance and the categories of e-commerce argued, challenges in the adoption process of e-commerce explained. E-commerce in general creates value for all activities commercial. Technological developments made e-commerce developing and increasing concept over time with the emergence of globalization. Very new concepts of e-government and e-commerce are influenced by information and telecommunication technologies causing incredible changes in the life of the society and creates economic outcomes. Digital divide could be named one of the major economic consequences meaning no way to reach informational technologies for some individuals.

E-government activities are important phenomenon for accomplishing and executing state duties. This is the newly evaluating concept whole the world means serving its citizens better. E-government activities related with the transparency of government which is one of the most important aspects of good governance requires also participation and democracy. E-government is one of the evolutionary phrase through the public and economic management. It makes easy the governing of public works by the internet. Government's departments can open their web sites for giving clear and closer information about their functions.

Electronic commerce and the effects of e-commerce are stated in this study. Also the effects of the concept for the Turkish Economy mentioned alike all other world economies. E-commerce is a fastly growing phenomenon, which is absolutely reshaping the parameters of the world trade and world economic way of thinking. Recent developments in information technologies showed that large number of enterprises can now reach the global market place by using the opportunity of e-commerce. In the last part of the study, e-commerce in SMEs has been mentioned. Also in the world and Turkey, the most important issues about the e-commerce in SMEs was declared. Finally

the government and the business sector relations and collaboration and the e-commerce development process in Turkey discussed.

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ÖZET	v
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER.....	ix
GİRİŞ	2

BİRİNCİ BÖLÜM

ELEKTRONİK TİCARET KAVRAMI

1.1. ELEKTRONİK TİCARET	4
1.1.1. Elektronik Ticaretin Tanımı	5
1.1.2. Elektronik Ticaretin Kapsamı	7
1.2. ELEKTRONİK TİCARETİN ÖZELLİKLERİ	9
1.2.1. Her An Ulaşılabilirlik	9
1.2.2. Global erişim	9
1.2.3. Evrensel standart	9
1.2.4. Zenginlik	10
1.2.5. Etkileşim	10
1.2.6. Bilgi yoğunluk	10
1.2.7. Kişiselleştirebilme/Uyarlayabilme	10
1.3. ELEKTRONİK TİCARETİN ARAÇLARI.....	11
1.3.1. Telefon	11
1.3.2. Faks	11
1.3.3. Televizyon	12
1.3.4. İnternet	12
1.3.5. Elektronik Ödeme ve Para Transfer Sistemleri	13
1.3.6. Elektronik Veri Değişimi (Electronic Data Interchange: EDI) ve Avantajları	13
1.3.6.1.Maliyet ve Zaman Tasarrufu Sağlar	15
1.3.6.2.Yanlışları Ortadan Kaldırır	15
1.3.6.3. Mal Tedarik Süresini Kısaltır	16
1.3.6.4. Dokümantasyon Yükünü Hafifletir	16
1.3.6.5. Nakit Pozisyonlarını Düzenler	16
1.3.6.6. Müşteri Tatminini Artırır	16
1.3.6.7. Verimli Personel Yönetimi Sağlar	16

1.3.6.8. Etkin Stok Yönetimi Sağlar	17
1.3.6.9. Kazancı Artırır.....	17
1.3.7. Bilgisayar	17
1.4. ELEKTRONİK TİCARETİN TARAFLARI.....	18
1.4.1. İşletmeden Tüketicie Elektronik Ticaret	18
1.4.2. İşletmeler Arası Elektronik Ticaret	19
1.4.3. İşletmeden Devlete Elektronik Ticaret.....	21
1.4.4. Tüketiciden Devlete Elektronik Ticaret	21
1.5. E-TİCARETİN ETKİLERİ.....	21
1.5.1. E-Ticaretin Olumlu Etkileri	23
1.5.2. E-Ticaretin Olumsuz Etkileri	25
1.6. E-TİCARETTE KARŞILAŞILAN SORUNLAR	26
1.6.1. Finansal Sorunlar.....	27
1.6.2. Yasal Sorunlar	28
1.6.3. Altyapı Sorunları	28
1.7. E-TİCARETTE ÖNCÜ ÜLKE UYGULAMALARI	29
1.7.1. ABD’de Elektronik Ticaret	29
1.7.2. Singapur’da Elektronik Ticaret	30
1.8. E-TİCARET VE E-DEVLET İLİŞKİSİ	30
1.8.1. E-Ticaret ve E-Devlet Arasındaki Benzerlikler	30
1.8.2. E-Ticaret ve E-Devlet Arasındaki Farklılıklar	31
1.9. ELEKTRONİK TİCARETTE GÜVENLİK.....	32
1.9.1. Elektronik Ticarete Güvenliğin Sağlanması	32
1.9.2. Elektronik Ticarete Güvenliğin Sürdürülmesi	32
1.10. ELEKTRONİK TİCARETTE VERİ MADENCİLİĞİ.....	33
1.10.1. Veri Madenciliğinin Tanımı.....	33
1.10.2. Veri Madenciliğinin Kullanım Alanları	33

İKİNCİ BÖLÜM

ELEKTRONİK TİCARETİN GELİŞMESİNDE ELEKTRONİK DEVLETİN ROLÜ

2.1. ELEKTRONİK DEVLET.....	36
2.1.1. Elektronik Devletin Tanımı.....	36
2.1.2. Elektronik Devletin Kapsamı	37
2.2. ELEKTRONİK TİCARETİN GELİŞMESİNDE E-DEVLETİN ROLÜ	38

2.2.1. Kamuda E-Devlete Geçiş	38
2.2.2. E-Devletin E-Ticarete Kazandırdıkları	39
2.3. DEVLETTE İYİ YÖNETİŞİM VE KAMU ÖZEL SEKTÖR İŞBİRLİĞİ .	40
2.3.1. Devlette İyi Yönetişim	40
2.3.2. Kamu ve Özel Sektör İşbirliği.....	40
2.4. ELEKTRONİK DEVLET ve GELENEKSEL DEVLET İLİŞKİSİ	41
2.4.1. Elektronik Devletin İnşası	41
2.4.2. E-Devletin Geleneksel Devletten Farkı.....	43
2.5. ÜLKELERİN E-DEVLETE GEÇME SEBEPLERİ	44
2.5.1. Kamudaki Hantal Yapıdan Kurtulma.....	44
2.5.2. Kamu Sektöründe Etkinliği Sağlama	45
2.5.3. Devletin Rekabet Gücünü Artırma.....	46
2.6. E-DEVLETTE TARAFLAR	46
2.6.1. Devletten Devlete E-Devlet.....	46
2.6.2. Devletten Vatandaşa E-Devlet	48
2.6.3. Devletten İşletmelere E-Devlet	48
2.7. E-DEVLETİN YARARLARI	48
2.7.1. Harcamalarda Tasarruf Sağlanması.....	49
2.7.2. Kâğıt İşlemlerinin Kontrol Altına Alınması.....	49
2.7.3. Şeffaflığın Temini	50
2.7.4. Hizmet Kalitesinin Yükseltilmesi	51
2.7.5. 7 Gün 24 Saat Hizmet	52
2.7.6. Katılımın Artırılması	52
2.7.7. Kolay, Hızlı ve Rahat Erişim Olanağı.....	53
2.8. E-DEVLETİN AŞAMALARI	53
2.8.1. İnternetin Sadece Enformasyon Temini Amacıyla kullanıldığı 1. Aşama	53
2.8.2. İnternette Online Olarak İşlem Yapıldığı ve Hizmet Sunulduğu 2. Aşama	54
2.8.3. İnternet Sitelerinin Eklemlendiği 3. Aşama	54
2.9. E-DÖNÜŞÜMÜN AŞAMALARI.....	55
2.9.1. Entelektüel Altyapının Kurulması.....	55
2.9.2. Fiziki Altyapının Tesisi.....	56
2.9.3. Hizmet Altyapısının Oluşturulması.....	58
2.10. E-DEVLETTE GÜVENLİK VE GİZLİLİK.....	58
2.10.1. E-Devlette Güvenlik.....	58
2.10.2. E-Devlette Gizlilik	59

2.11. ELEKTRONİK İMZA	60
2.11.1. Elektronik İmzanın Tanımı	60
2.11.2. Elektronik İmzanın Başarı Kriterleri	61
2.12. ELEKTRONİK NOTER.....	62
2.13. DÜNYADA ÖNCÜ E-DEVLET UYGULAMALARI.....	63
2.13.1. ABD’de E-Devlet.....	63
2.13.2. Singapur’da E-Devlet.....	64
2.14. KAMU HİZMETLERİNDE AKILLI KART (SMART CARD)	
KULLANIMI.....	65
2.15. TÜRKİYE E-DEVLET UYGULAMALARINDA KARŞILAŞILAN	
SORUNLAR	66
2.15.1. İdari Sorunlar.....	66
2.15.2. Teknik Sorunlar.....	67
2.15.3. Yasal Sorunlar	67
2.16. AVRUPA BİRLİĞİ’NDE ÖNCELİKLİ 20 E-DEVLET HİZMETİ.....	67
2.16.1. Vatandaşlara Yönelik Kamu Hizmetleri	68
2.16.2. İşyerlerine Yönelik Kamu Hizmetleri	68
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	
TÜRKİYE’DE ELEKTRONİK TİCARET	
3.1. TÜRKİYE’DE ELEKTRONİK TİCARET	71
3.1.1. Türkiye’de E-Ticaretin Anlamı	71
3.1.2. Türkiye’de E-Ticarette Öncü Sektörler	72
3.2. TÜRKİYE’DE ELEKTRONİK TİCARET HACMİ.....	72
3.2.1. Türkiye’de Elektronik Ticaretin Gelişimi	73
3.2.2. Türkiye’de Elektronik Ticaretin Boyutları.....	74
3.3. DÜNYADA ELEKTRONİK TİCARET	75
3.3.1. Dünya için E-ticaretin Anlamı	75
3.3.2. Dünyada E-Ticaretin Gelişimi.....	76
3.4. DÜNYADA ELEKTRONİK TİCARET HACMİ.....	76
3.4.1. Dünyada E-Ticaretin Gelişimi.....	77
3.4.2. Dünyada E-Ticaretin Hacmi.....	77
3.5. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ.....	78
3.5.1. Elektronik Belge Yönetiminin Anlamı.....	78
3.5.2. Elektronik Belge Yönetiminin Önemi.....	79

3.6. ELEKTRONİK BANKACILIK	80
3.7. ELEKTRONİK FON TRANSFERİ	80
3.8. ELEKTRONİK TİCARETİN KOBİ'LERE ETKİLERİ	81
3.8.1. Elektronik Ticaretin KOBİ'lere Sunduğu Fırsatlar	81
3.8.1.1. Ucuz Pazarlama Yapma İmkânı	81
3.8.1.2. Dünya Ticaretine Entegre Olma Fırsatı	82
3.8.1.3. İşbirliğinin Getirdiği Sinerjiden Yararlanma	82
3.8.2. KOBİ'lere Yönelik Politika Öncelikleri.....	83
3.9. ELEKTRONİK TİCARETİN VERGİLENDİRİLMESİ	86
SONUÇ.....	88
KAYNAKÇA	91

TEZ HAKKINDA

Araştırmanın Problemi

Küreselleşme sürecinde sınırların ortadan kalkmasıyla ortaya çıkan yeni ticaret düzeninde artık şirketler sadece kendi bölgesel pazarları için değil fakat aynı zamanda küresel düzeyde tüm dünya düzeyinde sektöründeki şirketlerle rekabet etmeye başladıkları gerçeğinden hareketle bu yeni iktisadi süreçte şirketlerin rekabet üstünlüklerini hangi kriterler doğrultusunda sağlayacaklar? gibi sorular çalışmanın problemini oluşturmaktadır.

Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada elektronik ticaretin dünya genelinde nasıl anlaşıldığına ilişkin tanımlamalardan yola çıkarak e-ticaret ile e-devlet ilişkisi ve bu iki unsurun aralarındaki benzerlik ve farklılıklardan yola çıkarak Türkiye’de e-ticaretin ne gibi bir seyir ve trend izlediğini incelemek amaçlanmaktadır.

Araştırmanın Önemi

Dünya ekonomisinde artık geleneksel yöntemlerin kalkmasıyla birlikte yenilikçi ve yaratıcı oldukça farklı ticaret yöntemleri sağlayan e-ticaret modelinin öğrenilmesi dünya ekonomisi ve ticareti için oldukça önemlidir. Bu yeni ticaret metodunun öğrenilmesi, Türkiye’nin dünya ticaretinden ciddi bir pay alabilmesi ve ihracat olanaklarını artırarak küresel düzeyde henüz ulaşılmamış pazarlara ve henüz daha pazarlaması yapılamayan ürünlerin satış olanaklarının artırılmasında büyük önemi haizdir.

Araştırmanın Hipotezi

Bu çalışmada ortaya konan hipotezler şunlardır:

H1: Elektronik ticaret dünya ticareti için karşılıklı avantajlar doğurmaktadır.

H2: Türkiye e-ticaretin önemini layıkıyla kavarsa dünyanın önemli ticaret partnerleri arasına girecektir.

H3: Küresel düzeyde e-devlet uygulamaları vatandaşlar için büyük yararlar sağlamaktadır.

H4: E-devlet, devletin vatandaşlara yaptığı her Türklü kamusal faaliyetler ilgili olarak hesap verme zorunluluğu sağlayarak, demokrasinin, katılımcılığın ve iyi yönetişimin gerçekleşmesine katkıda bulunacaktır.

H5: E-ticareti başarıyla kullanan işletmelerin kamu ile özel sektör işbirliğini hayata geçirmeleri halinde çok kısa zamanda büyük bir hacme ulaşmaları mümkündür.

Araştırmanın Varsayımı

İşletmelerin e-ticaret konusundaki çalışmalarının bilimsel ölçüm metodlarından ziyade ekonomik analiz yöntemleri ile ölçülebileceği,

İşletmelerin geleneksel ticaret metodlarını bırakarak bu modern e-ticaret metodlarına geçecekleri,

E-devlet, elektronik dünyanın nimetlerinden vatandaşlarını faydalandırma düşüncesinde gerçekçidir ve sahip olduğu muazzam bilgi envanterini kamuoyu ile paylaşmaktadır.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Çalışmada elektronik ticaretin temel düzeydeki analizi yapılırken işletmelerin bu yeni bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanırken kullandıkları yazılım ve donanım gibi olanaklara sahip olabilecek düzeydeki işletmeler için analizlerde bulunulmuştur. E-devlet uygulamaları konusunda analizler, devletin modern çağın teknolojisi olan e-devleti kullanmada harcama yaparak bu konuda bütçe oluşturma ve gereken fonları ayırma düzeyine sahip olduğu düşüncesinden yola çıkılarak sadece kendi olanaklarından ilgili elektronik teknolojilere fon transferi yapan devletlerle sınırlı tutulmuştur.

Türkiye’de e-ticaret mekanizması incelenirken sadece bu konuda ulaşılabilen bilgilerle çıkarım yapılabilen gerçekçi ve ciddi tahminlerden yola çıkılarak

reel tabanı oluşturulabilen ve e-ticaret yapma hususunda gayretli işletmeler değerlendirmelere dahil edilmiştir.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada sosyal bilimlerde kullanılan bilimsel analiz yöntemlerinden biri olan ve modern zamanlara kadar tek başına kullanılagelmiş literatür taraması sistematüğinden yola çıkılarak yapılan genel literatür taramasında ulaşılan bilgiler nezdinde ortaya çıkan veriler ve gerçeklikler ışığında dünyadaki uygulama örnekleri de analiz edilerek tahminlerde bulunulmuş, çıkarımlar yapılmış ve tümevarım metodu imkanı sağlayan yerlerde genellemeler, tümdengelim metodu gerektiren konularda da mikro analizler yapılarak araştırmaya bilimsel derinlik kazandırılmıştır. Özellikle yabancı literatürde gözlemlenen, incelenen ve ortaya konan düşünceler ışığında bilgiler Türkiye ekonomisi için adapte edilmeye çalışılmıştır.

TEZ METNİ

GİRİŞ

İşletme literatürünün önemli bir bölümünü oluşturan operasyonlar yönetiminin bilfiil kendisini oluşturan oldukça farklı yeni bir teknoloji olarak e-ticaret, işletmelerin her birim için oldukça büyük yeniliklerle gelmektedir. Karlılık esasına göre hareket etmesi gereken işletme yönetiminin e-ticaret yanında artık başka faktörleri de dikkate alması gerektiği anlayışından hareketle geliştirilen yeni yaklaşımların en güncel ve önemlilerinden olan sosyal sorumluluk anlayışı ile birlikte büyük anlayış değişimleri de getirmiştir. Bunlar içerisinde hesap verme sorumluluğu ve işletmelerin güvenilir olmaları anlayışını öncelikli olarak ifade edilebilir.

Kurumsal yapılardaki sistematik bütünün gerektirdiği hiyerarşik yapılarda organizasyonların daha kurumsal ve daha hatasız işlem yapmalarının yolunu açan en önemli yeniliklerin başında internet, intranet, web tabanlı uygulamaların yer aldığı elektronik dünya gelmektedir. Elektronik dünyayı gerektiği ölçüde kullanabilen işletmeler hem gelecek dünyada karşılıklarına çıkacak rekabet atmosferinde daha çevik olabilecekler hem de müşterileriyle kurdukları sıcak bağ sayesinde müşteri memnuniyetini de sağlayarak hem cirolarında hem de karlılıklarında büyük artışlar sağlayabileceklerdir.

Türkiye’de elektronik ticaretin dünya ölçeği ile kıyaslanmayacak kadar küçük ve yetersiz bir düzeyde olduğunu ortaya çıkaran çalışmamızda dünya ülkeleri ile kıyaslandığında alınması gereken daha ne kadar çok yol olduğu anlaşılabacaktır. Kamu sektörünün de özellikle e-devlet uygulamalarını başarılı bir şekilde uygulayarak özel sektörü destekleyici önemli yardımlarda bulunması mümkündür. Bunun yolu da özellikle KOBİ’lere vereceği desteklerle devletin özel sektör organizasyonları için kolaylaştırıcı bir ortamın yaratılmasını sağlamaktır. Sonuç olarak diyebiliriz ki e-ticaret ve e-devlet uygulamaları bir arada değerlendirildiğinde aslına aralarında büyük farklılıklar olduğu düşünülen bu iki uygulama arasında pek de büyük farklılıklar bulunmamaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM
ELEKTRONİK TİCARET KAVRAMI

1.1. ELEKTRONİK TİCARET

İlk çıktığında aslında bir savunma sanayi projesi olan interneti ABD, kullanımındaki yararlar ve iktisadi dünyadaki rekabette üstünlük sağlayacağını fark ettikten sonra dünyanın kullanımına da açmaya karar vermiştir. 1960'lı yıllar kadar giden internetin tarihçesi aslında tüm dünyada kullanıma açıldığı 1995 yılı ile başlamaktadır.

Günlük hayatımıza girdikten sonra göz ardı edilemeyecek bir büyüklüğe ulaşan ulasan internet toplumunun alt grupları olan elektronik topluluklar, ticari faaliyetlerin de bu alana kayması nedeniyle, aynı zamanda tüketici olarak da ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri farklı bir araç elde etmişlerdir. İlk başlarda elektronik ortam ile ilgili ihtiyaçların karşılanmaya başlanması ve ilerleyen zamanlarda her türlü alışverişin de internet üzerinden yapılabileceğinin anlaşılması ile birlikte girişimci ruhlar da harekete geçerek internetten ticari boyutlarıyla istifade etmeye başlamışlardır. Halen internet üzerinde en hızlı gelişen alan ticari internet alanıdır. Ticari interneti, araştırma ve eğitim sektörü izlemektedir. Bu üç sektör internet kullanımının yaklaşık olarak %30'unu oluşturmaktadır¹.

Endüstri devrimi için demiryolları ne anlama geliyorsa, internet de içinde bulunduğumuz bilgi devrimi için aynı anlama gelmektedir. Elektronik ticaret bu bilgi devrimi süreci içerisinde farklı bir yükseliş yaratarak ekonomiyi, toplumu ve politikayı hızla değiştirmektedir. Demiryolunun yarattığı yeni zihinsel coğrafyada insanlık mesafelere hakimiyet kurarken elektronik ticaretin zihinsel coğrafyasında ise mesafeler tamamıyla ortadan kalkmıştır. Artık tek bir ekonomi, tek bir pazar vardır. O da bütün dünyadır².

¹ Habib Edip Büberci, **Elektronik Ticaret ve Web Sayfalarına İlişkin Değerlendirmeler: Otobüs Taşımacılığı Sektörü Yöneticileri Üzerine Bir Uygulama**, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya, 2007, s. 46.

² Yonca Açılan, **İnternete Genel Bir Bakış ve İnternet Üzerinden Satış Uygulaması**, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2002, s. 43.

1.1.1. Elektronik Ticaretin Tanımı

İş dünyasında ve literatürde elektronik ticaret için birçok tanım yapılmaktadır. Herkese göre farklılık gösterse de yaygın kullanımı değerlendirildiğinde elektronik ticaret için yapılan genel tanımlar şu şekildedir.

Türkiye’de özel sektöre öncülük etmesi bakımından önemli bir kuruluş olan DPT’nin çalışmalarında elektronik ticaretin tanımı şu şekildedir. Elektronik Ticaret iş dünyası ve hükümet kurumları ağlarının birbiri ile güvenli bir ortamda birleştirilmesi suretiyle ticaret yapma ve ticaretle ilgili belgelerin onaylanmasını içeren bir sistem bütünlüğüdür³.

Bir başka tanıma göre elektronik ticaret ise, yukarıdan aşağıya doğru işletmenin hem içinde hem de dışında bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin oldukça geniş bir faaliyetler bütünü içinde kullanıldığı katma değer yaratan bir. zincirdir⁴. Elektronik ticaret iş dünyası işlemlerinde organizasyonun kendisi için, organizasyonlar arasında ve bireyler arasında değer yaratan ilişkileri yaratan dönüştüren ve yeniden tanımlayan elektronik iletişim ve dijital enformasyon süreçleri teknolojilerinin bir bütünü olarak da görülebilir⁵.

Elektronik ticarete mevcut ticari ağları, coğrafi olarak kişi ve kurumların birbirlerine bağımlılığını azaltma olanağı yaratması ile birlikte ayrıca ticari ilişkileri dönüştürme potansiyeline de sahiptir. Tüm dünyadaki işletmeler artık uluslar arası pazarlarda yarışmanın yeni yöntemlerini deneyebileceklerdir. Ayrıca firmalar uluslar arası uzmanlaşma ile daha büyük yararlar sağlayacaklardır⁶.

³ DPT, **Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı: Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu**, Ankara, 2001, s. 11.

⁴ L.M. Applegate, R. Kalakota, F.J. Radermacher, A.B., Whinston, “Electronic Commerce: Building Blocks Of New Business Opportunity”, **Journal of Organization Computer, Electronics Commerce**, Vol: 6 No:1, 1996, p. 1.

⁵ Emmanuel Lallana, Rudy Quimbo, Zorayda Ruth, Andam, **A Primer: An Introduction to E-Commerce Philippines**, DAI-AGILE, 2000, p. 2.

⁶ Carlos A. Primo Braga, “E-Commerce Regulation: New Game, New Rules?”, **The Quarterly Review of Economics and Finance**, Vol: 45, 2005, p. 554.

Elektronik ticaret çarpıcı bir şekilde iş dünyasının birbirleriyle etkileşimde bulunmasını ve aynı zamanda hem müşterileri hem de tedarikçileri ile uyum içerisinde çalışma fırsatını sunmakla beraber iş aleminin görüşmelerini daha hızlı, daha ucuz ve daha çevik ve daha kişiye uyarlanmış bir biçimde yapılmasını sağlar⁷. En yüksek düzeyde değerlendirildiğinde elektronik ticaretin küresel düzeyde yaptığı patlama aslında yönetim mekanizmalarında denetim düşüncesi de oluşturmaktadır⁸.

Rusya’da ve Doğu Avrupa’da tek partili komünist devletlerin yıkılmasını takiben 1990’lardan sonra internet popülerlik kazanmıştır. Bazılarınca bu durum teknoloji özgürlüğü ve tüm dünyada konuşma özgürlüğünün sağlanmasının ve devletin ipoteğinin kalkmasının habercisi olarak değerlendirilmiştir⁹.

Türkiye’de elektronik ticaret konusunda düzenlemelerde bulunan ETKK’ya göre e-ticaret, bireyler ve kurumların, internetin olduğu açık ağ ortamında ya da intranetin oluşturduğu sınırlı sayıda kullanıcı tarafından ulaşılabilen kapalı ağ ortamlarında yazı, ses ve görüntü şeklindeki sayısal bilgilerin islenmesi, iletilmesi ve saklanması temeline dayanan ve bir değer yaratmayı amaçlayan ticari işlemlerin tümü olarak ifade edilmektedir. Bu anlamda, ticari etkiler doğuran ya da ticari faaliyetleri destekleyici mahiyette bulunan eğitim, toplumu bilinçlendirme tanıtım ve reklam benzeri uygulamalar da e-ticaret kapsamında düşünülmelidir.

Herkese açık elektronik ağ üzerinden gerçekleştirilen ticari faaliyetleri de kapsayan e-ticaret, fiziki olarak malların ve sayısal nitelikli malların alım satımı, her türlü ürünün doğrudan tüketiciye pazarlanması, tanıtım, reklam, bilgilendirme, ticari kurumlar arası işlem ve kontratlar, satış sonrası destek, elektronik ortamda gerçekleştirilen ihaleler, elektronik banka işlemleri, ortak tasarım ve üretim, ticari

⁷ Francisco Garcí’a-Sa’nchez, Rafael Valencia-Garcí’a, Rodrigo Martí’nez-Be’jar, “An Integrated Approach For Developing E-Commerce Applications”, **Expert Systems with Applications**, Vo:1, No:28, 2005, p. 223.

⁸ Kuo-chung Changa, Joyce Jacksona, Varun Grover, “E-Commerce And Corporate Strategy: An Executive Perspective”, **Information & Management**, Vol:40, 2003, p. 664.

⁹ Ari-Veikko Anttiroiko, “Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications”, **Information Science Reference**, New York, 2008, p. 12.

kayıtların tutulması ve takibi gibi sayısal içerikli malların sevkıyatı, kamu ve özel sektör hizmetlerini kullanma gibi geniş bir etkinlik yelpazesini kapsar¹⁰.

Her türlü malın ve servisin bilgisayar teknolojisi, elektronik iletişim kanalları aracılığı ile akıllı kart (smart card), elektronik fon transferi (EFT), POS terminalleri, faks gibi bilgi teknolojileri; kullanılarak mal ve hizmet satışını ve alımının gerçekleştirildiği elektronik ticaret, tüketicilerin, işletmelerin ve kamu kurumlarının elektronik ortamda yazı, ses ve görüntü şeklindeki sayısal bilgilerin işlenmesi, iletilmesi ve saklanması yoluyla, bilgilenmesi ve araştırma yapması, taahhüde girmesi, mal ve hizmetlerin müşteriye teslim edilmesi, bedelinin ödenmesi, satış sonrası bakım ve destek hizmetlerinin yerine getirilmesi eylemleri sürecini de kapsamaktadır¹¹.

1.1.2. Elektronik Ticaretin Kapsamı

Elektronik ticareti vazgeçilmez kılan unsurların başında belki de uluslararası ticarete sınırları ortadan kaldırarak satıcı konumundaki şirketlere sınırsız bir müşteri potansiyeli sağlaması gelmekle birlikte aynı zamanda tüketicilere de sınırsız ürün seçeneklerine oturdukları yerden ulaşma imkanı vermesi klasik yöntemlerle kıyaslanamayacak kadar büyük avantajlar sunmaktadır. E-ticaret kullanılan teknolojiler ile zaman ve maliyetlerden tasarruf sağlamasıyla küçük ve orta ölçekli işletmelere uluslararası pazarda mümkün olduğunca düşük bir maliyetle büyük şirketlerle rekabet imkanı sunmaktadır. Elektronik ticaret aracılığı ile bireyler, vatandaşlar ve işletmeler, kurumlar ve devletlerin gerçekleştirebileceği, işlemler kapsamı sınırsız olmakla birlikte en sık kullanılanları şu şekilde sıralanabilir¹².

- Sipariş verme ve alma
- Mal ve hizmetlerin elektronik ortamda alışverişi
- Anlaşma/sözleşme yapma
- Elektronik hisse alım satımı

¹⁰ <http://www.biltek.ieee.metu.edu.tr/sayi/subat01/eticaret.html>

¹¹ Önder Canpolat, **E-Ticaret ve Türkiye’deki Gelişmeler**, , Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Yayın No: 89, Ankara, 2001s. 14.

¹² ATO, **İş Hayatında Yeni Kavramlar Elektronik Ticaret ve İnternet**, Ankara Ticaret Odası Yayın No: 8, Ankara, 1999, s. 8.

- Elektronik vergilendirme
- Üretim planlaması yapma ve üretim zinciri oluşturma
- Tanıtım, reklam ve bilgilendirme
- banka işlemlerinin elektronik ve fon transferi
- Elektronik konşimento gönderme
- Gümrükleme hizmetleri
- Elektronik ortamda üretim takibi
- Elektronik ortamda sevkiyat izleme
- Ortak tasarım geliştirme ve mühendislik
- Elektronik ortamda kamu alımları
- Ticari kayıtların tutulması ve izlenmesi
- Sayısal imza ve elektronik imza güvenli işlemler
- Elektronik noter işlemleri
- Fikri, sınai ve ticari mülkiyet haklarının korunması ve transferi
- Elektronik ortamda her türlü mal taşınır, taşınmaz ve hizmet ticareti

Elektronik ortamda gerçekleştirilen işlemler temel olarak şu başlıklar altında toplanabilirler¹³:

Vergi ödeme: gelir vergileri, işverenlerin sosyal katkıları, KDV, kurumlar vergisi, gümrük resimleri.

Kayıt:Araç tescil işlemleri, kayıt olma, doğum, evlilik ve ölüm sertifikaları, ikametgah ilmuhaberleri, yeni şirket kuruluşları, istatistik ofisleri için bilgi temininde bulunulması.

Gelir Elde Etme: İş arama hizmetleri, sosyal güvenlik ödemeleri, polis ifadeleri, halk kütüphaneleri, sağlık hizmetleri ve kamu alımları.

İzinler ve Lisanslar: Kişisel evraklar, inşaat ruhsatları, yapı kullanma izin belgeleri, çevre izin belgeleri ve yüksek öğrenim başvuruları.

¹³ Behire Esra Çayhan, “Implementing E-Government In Turkey: A Comparison Of Online Public Service Delivery In Turkey And The European Union”, **The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries (EJISDC)**, Vol: 35, No: 8, 2008, p. 6. <http://www.ejisd.org>

1.2. ELEKTRONİK TİCARETİN ÖZELLİKLERİ

Geleneksel ticarete piyasa, fiziksel bir yapıya bağlı iken elektronik ticaret fiziksel bir yapıya bağıllık ihtiyaç hissetmemesinin yanında başka özellikleri de haizdir¹⁴.

1.2.1. Her An Ulaşılabilirlik

İşte evde ya da mobil teknoloji cihazları ile her an her yerden ulaşılabilir. Bu sayede fazladan zaman ve mesai harcamadan ekstra mesai tanzimi ihtiyacı duymadan birey, kişi veya kurumlar diledikleri faaliyetleri diledikleri zamanda ve diledikleri yerde gerçekleştirebilmektedirler.

1.2.2. Global erişim

Uluslar arası sınırları ortadan kaldırarak her yerden erişilebilme imkanı sunar. Ülke sınırları olmadığı için kamusal kontroller olsa bile bir önemi kalmamakta ve bireysel, ticari veya kurumsal faaliyetler için oldukça zengin bir hareket ortamı sağlanmaktadır.

1.2.3. Evrensel standart

İnternet standartları adı verilen kriterler bütünü, tek bir ağdan bütün hizmetlere sınırsız ulaşma olanağı sağlar. Uluslararası düzeyde tek bir otorite olan ABD tarafından standartları belirlendiği için internet, sorunsuz bir iletişim olanağı sağlamaktadır.

¹⁴ Kenneth C. Laudon, Carol Guercio Traver, **E-Commerce: Business, Technology, Society**, Addison Wesley, Boston, 2002, p. 9.

1.2.4. Zenginlik

Yazılı, görsel, sesli iletişim ortamı sayesinde mesaj gönderebilme, video izleyebilme, ses transferi yapabilme. Birçok etkileşim unsurunu bünyesinde barındıran e-ticaret, internetin ve elektronik ortamın kendisine sunduğu zengin iletişim ortamı sayesinde oldukça başarılı uygulamalar yapılabilmesine izin vermektedir.

1.2.5. Etkileşim

Teknolojik olanaklar sayesinde kullanıcılar karşılıklı etkileşim halinde bulunabilirler. Bu sayede karşılaşılan sorunlar anında çözüme kavuşturulmakta, hatta sorunların oluşmasının önüne daha en başta geçilmektedir. Ticari işlemlerde bir veya daha fazla insan tarafından ses, görüntü ve yazılı metinlerin aynı anda interaktif bir biçimde iletilmesi, zaman ve mekan sınırının olmayışı ve nispeten daha düşük maliyetlerle çalışılabilmesi şeklinde internet ortamının sunduğu olanaklar, elektronik ticareti vazgeçilmez kılmaktadır.

1.2.6. Bilgi yoğunluk

Bilgi edinme maliyetleri düştüğü için kalite artar. İnsanların bilgiye erişmek için harcadıkları zaman, para ve mesai düşünüldüğünde bu yeni ortamın getirdiği yenilikler geçmiş dönemlerle kıyaslanmayacak kadar avantajlar ve olanaklarla doludur. Bu olanaklar internetin diğer elektronik ticaret araçlarına göre daha esnek olmasını sağlamaktadır. İnternet ortamı iletişim ve ticaretin önündeki engelleri azaltmaktadır.

1.2.7. Kişiselleştirebilme/Uyarlayabilme

Pazarlama mesajlarının kişiselleştirilebilmesi ve ürün ve hizmetlerin müşterilerin bireysel tercihleri doğrultusunda uyarlanabilmektedir. Böylelikle özellikle niş pazarlara ulaşılması veya gerçek hedefteki tüketicinin ihtiyaç duyduğu ürünle buluşturulması hedeflenmektedir.

1.3. ELEKTRONİK TİCARETİN ARAÇLARI

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, bu verilerin çok hızlı bir şekilde işlenmesini, iletilmesini ve depolanmasını mümkün hale getirmiştir. Elektronik dünyada yapılabilecek birçok işlem bulunmakla beraber e-ticaret bu olanakların önemli bir kısmını oluşturmaktadır. Elektronik dünyada halen yaygın biçimde kullanımda bulunan araçlar şunlardır.

1.3.1. Telefon

İnsan yaşamının vazgeçilmez bir unsuru olan telefon aynı zamanda esnek ve interaktif olma özellikleriyle beraber getirdiği kullanım kolaylığı ticari işlemlerde telefonu en yaygın kullanılan araç haline getirmiştir. Telefon sayesinde mal siparişi verilerek provizyon ve onay işlemleri gerçekleştirilmektedir. Küresel düzeyde iki milyar hatlık bir potansiyele ulaşan telefon aracılığı ile sipariş verilerek ödemelerin kredi kartıyla icrası, artık günlük yaşamın sıradan unsurları halini almıştır. Mevcut teknolojilerde gerçekleştirilen iyileşmelerle birlikte görüntülü konferans yapma olanağı da oldukça artmıştır.

1.3.2. Faks

İnternet öncesi iş organizasyonlarının vazgeçilmezi olan ve geleneksel mektup hizmetlerinin yerini alan faks, çok hızlı bir iletişim sağlanmakta ve doküman transferi gerçekleştirilmektedir. İnteraktif olmasına rağmen, gönderilen dokümanın görüntü kalitesi iyi olmadığı gibi, diğer elektronik ticaret araçlarına göre daha pahalı olmasına karşın sunduğu kolaylıklar ile faks, iş hayatında ticari iletişim açısından önemli bir araç haline gelmiştir.

Klasik elektronik ticaret araçlarından, Telefon esnek ve interaktiftir. Faks ise pahalıdır ve interaktif olmasına rağmen gönderilen dokümanın görüntü kalitesi iyi değildir. Yeni teknolojilerin yaygınlaşması ile faks eski cazibesini yitirmiştir. Bu

durumda internetin gelişimi ile birlikte faksın pahalı oluşu, sesli iletişime imkan tanımaması ve gönderilen dokümanın görüntü kalitesinin iyi olmaması da sayılabilir¹⁵.

1.3.3. Televizyon

Bugün dünya nüfusunun neredeyse yarısı kadar bir sayıda bulunan televizyon çok yaygın olmasına rağmen tek yönlü bir iletişim aracı olması yönü ile dezavantajlı bir konumda bulunmaktadır. Kablolu TV'ler aracılığıyla elektronik ticaret potansiyelinin ciddi biçimde artacağı düşünülmektedir.

1.3.4. İnternet

Elektronik ortamın ana arteri olan internet pratikliği, ucuzluğu ve sunduğu hız, karşılıklı etkileşim olanağı gibi unsurlar nedeni ile vazgeçilmez bir konuma erişmiştir. Ancak internette işlemlerin yasal düzeni, sözleşmenin kurulması, hükümsüzlüğü, bilginin güvenlik ve gizliliği, elektronik imza, internet faaliyetlerinde düzenleme ihtiyacı ve devletin rolü, vergilendirme, tüketicilerin haklarını hangi mercilerde arayacakları, internetin önündeki temel sorunlardan bazılarıdır.

Ticari başarının en büyük anahtarlarından biri olan maliyetlerde tasarruf sağlama prensibi internet sayesinde oldukça yüksek düzeylere ulaşmaktadır. Yapılan bir araştırmaya göre; New York ve Tokyo arasında bir işlemin maliyeti şu şekilde tespit edilmiştir¹⁶.

İşlem Aracı Maliyeti (\$)

Hava Yolu	7,4
Kurye	26,25
Faks	28,83
İnternet	0,10

¹⁵ Çak, M., **Dünyada ve Türkiye’de Elektronik Ticaret ve Vergilendirilmesi**, İTO Yayınları İstanbul, 2002, s. 45.

¹⁶ İTO, **Bilgi Ekonomisinde E-Ticaret**, s. 93.

1.3.5. Elektronik Ödeme ve Para Transfer Sistemleri

Elektronik ödeme ve para transferi sistemleri, elektronik ticarete kullanılmakta ve e-ticareti önemli ölçüde kolaylaştırarak bu sistemin ayrılmaz bir parçası haline gelmektedirler. Fakat para çekmeyi sağlayan bankamatikler sadece para aktarılmasında kullanıldıkları için ticarete sınırlı bir işleve sahiptirler.

1.3.6. Elektronik Veri Değişimi (Electronic Data Interchange: EDI) ve Avantajları

Elektronik Veri Değişimi, Şirketlerin iş dokümanlarının ve bilgilerinin bilgisayardan bilgisayara standarda dayalı bir şekilde değiş tokuş işlemi olarak tanımlanmaktadır¹⁷. EDI, ticaret yapan iki kuruluş arasında, insan faktörü olmaksızın bilgisayar ağları aracılığı ile belge ve bilgi değişimini sağlayan bir sistem olarak elektronik ticaretin önemli bir aracıdır. EDI kamu ve özel sektör kuruluşlarının etkin biçimde iletişim kurmaları ihtiyacından doğmuştur. Birçok uluslararası kuruluş ve büyük bölgesel organizasyonlar EDI kullanmakta ve ticaret yapan herkesin de EDI kullanabilir duruma gelmesi önerilmektedir. EDI uygulamasıyla, zamandan ve işlem maliyetlerinden tasarruf sağlanmasının yanı sıra, bilgilerin elektronik ortamda değişimi nedeniyle insan faktöründen kaynaklanan hatalar da ortadan kalkmış olacaktır. Uluslararası ticaret, nakliyeciler, komisyoncular, bankalar, sigortacılar, gümrük idareleri, ticaret yapan firmalar ve diğer ilgili devlet kuruluşlarının katıldığı bir süreçtir. EDI, tüm tarafların bilgiye elektronik ortamda ulaşmasına imkan vererek süreyi kısaltmakta, işlemlerin tekrarlanmamasını ve muhtemel hataların ortadan kaldırılmasını sağlamaktadır.

EDI, bir işletmenin diğer işletmelerle olan her türlü iş evrakı alışverişini elektronik olarak ve belirli bir veri standardı yardımıyla gerçekleştirilmesi işlemidir. Bu işlem, temel iş verilerinin bir bilgisayardan diğerine gönderilmesinde kullanılacak işlem setlerinin veya mesajların standardize edilerek belirli bir formata oturtulması prensibine dayanmaktadır.

¹⁷ Ritchie, S., **A Road Map To EDI**, Electronic Commerce World Institute. 1995, p. 56.

Yaklaşık yirmi senedir standart dokümanların işletmeler arasında elektronik veriler olarak iletilmesi ve karşılıklı değişimi EDI (Elektronik Veri Değişimi) uygulamalarına bazı sektörlerde yoğun olarak kullanılmaktadır. EDI'nin tarihsel gelişimine baktığımızda, özellikle 1960'lı yılların sonuna doğru, özellikle demiryolu, havayolu gibi taşıma ağırlıklı firmaların kağıt üzerinde işlem yapmanın iş süreçlerinde aksamalara neden olduğunu fark etmeleri ile birlikte EDI için ilk adımlar atılmaya başlanmıştır. Ancak EDI başlarken, bilgisayarlar çok pahalı ve günümüze göre yetersiz cihazlardı, çok az sayıda firma bu cihazlardan yararlanabiliyordu. Bu faktörler EDI Standartlarında önemli bir etki yaratmıştır. Zamanla ve ticaret hacminin artması ile, iletişim ihtiyacı daha da artmış, kağıt boyutunda yapılan bu işlemlerin yerine işletmeleri çok daha etkin ve geniş bir iletişim aracı arama yoluna sevk etmiştir. Elektronik değişim sistemlerinin ilk uygulamaları iki tarafında üzerinde anlaştığı bir format aracılığıyla başlamıştır. EDI ve diğer bilişim teknolojilerinin de desteğiyle oluşturulan bu elektronik bütünleşme özellikle şirketlere önemli ölçüde zaman kazandırmakta, coğrafi olarak dağılmış iş birimleri ve ilgili kurumlarla işbirliğini arttırarak rekabette önemli üstünlükleri beraberinde getirmektedir¹⁸.

Örneğin Singapur, tüm ticari işlemlerini EDI kullanarak yürüten ilk ülkedir. İhracatçılar, ithalatçılar, nakliye şirketleri ve dış ticaret işlemleri ile ilgili yirmiden fazla kuruluş arasında 1989 yılında Singapur Network Sistemi (SNS) kurulmuştur. İlgili resmi kuruluşların her birine ayrı ayrı müracaat edip izin almak yerine, EDI uygulamasıyla bilgisayar ağında tek bir elektronik belge dolaşmakta, SNS'in kuruluşundan önce 2-3 gün süren işlemler 15-20 dakika içinde tamamlanmaktadır. Halen ticari işlemlerin %98'inden fazlası bu ortamda yapılmakta ve %50 civarında tasarruf sağlanmakta, verimlilik artışının ise %20-30 arasında olduğu tahmin edilmektedir. EDI'nin uygulandığı Singapur Limanı, dünyada en hızlı mal sevkıyatının gerçekleştirildiği liman ünvanına sahiptir¹⁹.

¹⁸ Altay Onur ve Yasin Atlas. http://web.sakarya.edu.tr/~cagil/e-isletme/tedarik_zinciri_1.doc

¹⁹ Oya H. Yüregir, Ayça Baba, **Elektronik Ticaret Altyapısında Elektronik Veri Değişiminin Yeri ve Türkiye'deki Durum Değerlendirmesi**, KalDer Forum, 13, 2004, s. 27.

EDI kullanımı, özel bir telekomünikasyon altyapısı ve standart formlar gerektirmektedir. Sadece kayıtlı kullanıcılara açık olduğu için çok güvenli olan bu sistem, donanım ve bağlantı maliyetlerinin oldukça yüksek olması nedeniyle pek fazla yaygınlaşamamıştır. Bu teknolojileri üretim ve pazarlama süreçlerine erken uyarlayan KOBİ'ler rakip işletmelere oranla kendilerine pazarda avantaj sağlarken rekabet güçlerini de artırma olanağına sahip olacaklardır²⁰.

E-ticaret, yalnız belirli üretici, sağlayıcı, dağıtıcıları bir araya getirmeyip internet erişimi olan her bir kullanıcıya eşit fırsatlar yaratması yönüyle EDI'den bariz bir şekilde ayrılmaktadır.

EDI'nin işletmeler için sağladığı yararları değerlendirecek olursak:

1.3.6.1.Maliyet ve Zaman Tasarrufu Sağlar

Merkezi sisteme gereken bilgiler bir defa girildikten sonra verilerin, formların, formların, faturaların, iş emirlerinin ve gereken diğer evrakların her defasında el ile hazırlanmasının neden olacağı zaman kaybı ve maliyetler ortadan kalkar²¹. EDI sisteminin en kötü yanı olan yüksek maliyetli oluşunun sebep olduğu dezavantajlar uzun dönemli kullanımlar neticesinde elde edilecek faydalarla fazlasıyla geri kazanılacaktır.

1.3.6.2.Yanlışları Ortadan Kaldırır

Devamlı yapılan yanlışların önüne geçen sistem şirketi ve organizasyonları muhtemel hatalardan korur. Elle veri girişinin yapıldığı sistemlerde, toplam hatanın yaklaşık onda birini bu tür hatalar oluşturur²².

²⁰ Kemal Bıçak, **KOBİ'lerin Sorunlarını Aşma ve Dünya'ya Açılma Şansı: Elektronik Ticaret, Krizden Çıkışta KOBİ'lerin Yeniden Yapılanması ve 2000'li Yıllar İçin Değişim Stratejileri Kongresi**, Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Adana, 22-24 Mayıs 2000, s. 8.

²¹ Hasan AMCA and Anders JÖNSSON, **E-Commerce: How Can Businesses Benefit From E-Commerce?**, International Conference on Contemporary Issues in Information Technology in OIC Member States, July 26-27, 2005, Islamabad, Pakistan, p. 10.

²² Zorayda Ruth Andam, **E- Commerce and E-business**, E-Asian Task Force UNDP APDIP, 2004, p. 37.

1.3.6.3. Mal Tedarik Süresini Kısaltır

İnsan unsuru ile gerçekleştirilen eylem ve işlemler için organizasyon için oldukça zaman alıcı olabilmektedir. Ancak EDI uygulaması sayesinde ticari emirlerin gönderim ve alım süreci kısalmaktadır.

1.3.6.4. Dokümantasyon Yükünü Hafifletir

Elektronik ortamın avantajı ile kağıt kullanımı önemli düzeyde ortadan kalkar. Çevreye zararsız bir teknoloji olmasının ötesinde belirli plan ve projelerin dizaynı, tasnifi ve saklanması gibi maliyetlerden de tasarruf edilmiş olur.

1.3.6.5. Nakit Pozisyonlarını Düzenler

EDI sisteminin etkin bir şekilde kullanıldığı organizasyonlarda sağlanan hız artışı ile ödeme ve faturalama süreci de hızlanabilir ve işletmelerin nakit akışının daha da etkin olmasını sağlar.

1.3.6.6. Müşteri Tatminini Artırır

Müşterilerin ihtiyaç duyduğunda taleplerine hızlı ve gerekli yanıtların verilmesi yolunda müşteri tatminini de sağlayarak organizasyona güven duygusunun gelişmesini sağlar.

1.3.6.7. Verimli Personel Yönetimi Sağlar

Gereksiz yere veri girişi yapan veya daha önemli işlerle uğraşabilecekken aynı işlemleri tekrar eden personelin sistem sayesinde işletme için daha faydalı olacak faaliyetlere yönelmesine olanak tanınmış olur.

1.3.6.8. Etkin Stok Yönetimi Sağlar

Özellikle dış ticareti sık kullanan organizasyonlarda maliyet minimizasyonunun önemli bir unsuru olan etkin stok yönetimi ihtiyaç duyulmayan gereçlerin bulundurulmasını ve bunlar için gereksiz depo kiralarının ödenmesini engelleyerek işletmelere için büyük maliyet avantajı sağlar. Sistem sayesinde işletmeler, müşterilerden gelen geribildirimler doğrultusunda riskleri minimuma indirebilirler²³.

1.3.6.9. Kazancı Artırır

Gerçekçi ve amaca uygun olarak tasarlanan bir sistem sayesinde işletme kazançlarını belirgin bir oranda artırabilir, Pazar payını geliştirebilir ve en önemlisi karlılığını yükseltebilir.

1.3.7. Bilgisayar

Klasik iletişim araçları ile karşılaştırıldığında insan yaşamında belki de en çok ihtiyaç duyulan bilgisayarlar her iki yılsa bir kapasitelerini ikiye katlayarak hem kendilerini geliştirmekte hem de insan yaşamı için inanılmaz büyük faydalar sağlamaktadırlar. Başlangıçta insan yaşamına ve topluma dolayısıyla dünyaya sunabileceği yararlar tam olarak anlaşılamayan bilgisayar teknolojisi bazı yaratıcı ve ileri görüşlü mühendislerin ellerinde bugünkü yaşamımızda her bireyin evinde her şirketin ofis uygulamalarında sıklıkla kullandığı bir araç halini almıştır. E-ticaret uygulamalarının da vazgeçilmezi olan bilgisayar anılan tüm işlemlerin gerçekleşmesini belki de tek başına sağlayan bir makine olarak eşsiz benzersin bir kullanım alanına sahiptir.

²³ Oğuz Kara, **Elektronik Ticaretin Dış Ticaret İşlemlerinde Uygulanması Ve Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri (Bilge) Sisteminin Verimliliğinin Değerlendirilmesi**, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya, 2002, s. 86.

1.4. ELEKTRONİK TİCARETİN TARAFLARI

Elektronik ticaretin tarafları aşağıdaki gibi sıralanabilir. E-ticaretle ilgili konularda sadece bireyler veya sivil vatandaşlar değil fakat aynı zamanda kamusal kurumlar da yer alabilmektedir.

- Alıcılar,
- Satıcılar,
- Üretici/imalatçılar,
- Komisyoncular,
- Sigorta şirketleri,
- Nakliye şirketleri,
- Özel sektör bilgi teknolojileri,
- Sivil toplum örgütleri,
- Üniversiteler,
- Onay kurumları,
- Elektronik noter,
- Dış Ticaret Müsteşarlığı,
- Gümrük Müsteşarlığı,
- Sanayi ve Ticaret Bakanlığı,
- Diğer kamu kurum ve kuruluşları.

Elektronik ticaret gerçekleştirilirken hem işletmeler arasında hem de devlet arasında hem de tüketicilerle ilişkide bulunulması söz konusu olabilmektedir. Bunlar:

1.4.1. İşletmeden Tüketicie Elektronik Ticaret

İşletmeden tüketiciye elektronik ticaretin odak noktasında tüketiciler bulunmaktadır. İşletmeden tüketiciye e-ticaretin esas fonksiyonu, işletme ve müşteri arasındaki ticari ilişkilerin ve işlemlerin elektronik ortam üzerinden yürütülmesidir. Amaç; mal ve hizmetlerin satılması ve hedef kitlelere pazarlanmasıdır. İşletmeden tüketicilere gerçekleşen ticaret, tüketicilere çeşitli ürünler satma veya elektronik ödeme,

bankacılık, sigortacılık, borsa işlemleri gibi hizmetler verme şeklinde gerçekleşmektedir²⁴.

Günümüz teknolojisinde işletmeden tüketiciye e-ticarete en uygun sektör yayıncılık sektörüdür. İsteddiği yayına ulaşmak isteyen nihai tüketici, ilgilendiği alanla ilgili yazarı, dilediği yayını dergi, kitap, ansiklopedi veya atlas olarak seçerken elektronik ortamda konu, yazar, kitap özeti gibi bilgilere ulaşarak istediği materyali seçebilmekte ve sipariş verebilmektedir. Bu şekilde gerçekleşen e-ticaret yönteminde bölgesellikten ve fiziksel bir mağaza işletmenin sorunlarından uzaklaşarak, online olarak tüketici gereksinimlerine karşılık verebilecek bir iş atmosferi oluşmaktadır.

1.4.2. İşletmeler Arası Elektronik Ticaret

İşletmeler arası elektronik ticaret; birçok alıcı ve satıcı firmanın bir araya gelip alım satım işlemlerini ve tedarik zincirindeki tüm süreçleri elektronik ortamda gerçekleştirebildikleri yeni ticaret şeklini ifade etmektedir²⁵. İşletmeden işletmeye yönelik e-ticaret modelindeki amaç; otomasyonlandırılmış sistemlerin ortaklaşa iş yapılan birimlere (üretici firma, tedarikçi firmalar, bayiler, mağazalar, departmanlar vb.) entegrasyonu ile ürün, hizmet ve bilginin işletmeler arasında satışını, kullanımını ve paylaşımını sağlamaktır²⁶.

İşletmeler arası e-ticaret, sadece dağıtımçıların güvenli bir şekilde bir dizi ürünü sipariş vermelerine imkan verecek şekilde basit olabilirken, bir dağıtımıcının binlerce müşterisine özel içerik ve fiyat seçenekleri ile farklı ürün kombinasyonları sunması ve neredeyse eş zamanlı olarak tüm üretim süreci aşamalarındaki stok düzeylerine erişim imkânı vermesi gibi karmaşık bir yapı olarak da ortaya çıkabilmektedir.

²⁴ Çak, A.g.e., s. 34.

²⁵ TradeOrbis, B2B Dosyası, <http://www.tradeorbis.com/turkce/>

²⁶ Intershop, E-ticaret, http://www.e-shop.gen.tr/e-ticaret/c_et_raporlar.htm

Ticari dünyada gerçekleştirilen işlemlerin önemli bir kısmı işletmeler arasında gerçekleşmektedir. İşletmeler arası ticaretin internet üzerinde bu düzeyde gelişmesinin arka planındaki unsurlar arasında şunlar sayılabilir²⁷:

- İşlem maliyetlerinin azalmasına karşın müşterilere sunulan hizmetin kalitesinin artması
- İnternet kullanımı ve internette pazarlama uygulamalarının benimsenme sürecinin hızlı olması
- Maliyet, etkinlik ve verimlilik açısından internetin yarattığı üstünlüklerdir.

Devlet ve işletmeler arasında gerçekleşen her türlü işlem işletmeden devlete elektronik ticaretin konusunu oluşturabilmektedir. İşletmelerle olan ilişkilerde zaman ve maliyet tasarrufları da sağlayabilen bu sistemde bürokratik yapılardaki hantallıkların ve gereksiz prosedürlerin büyük ölçüde önüne geçilebilmektedir.

Ticari dünyada sıklıkla rastlanan yeni bir şirket kurma, vergi ödeme, ruhsat alma, yıllık hesapları görme, enformasyon sağlama, e-posta aracılığı ile soru sorma ve form doldurma gibi işlemler internet üzerinden yapıldığında, verilen hizmetlerin kalitesinin artmasıyla birlikte, zaman tasarrufu ve maliyetlerin düşürülmesi gibi faydalar sağlanacaktır.

Elektronik ortamda vergilendirme, istatistiki bilgiler ve çeşitli izinlerin elektronik ortamda verilmesi, izlenmesi, denetlenmesi ve düzenlenmesi, sosyal güvenlik hizmetleri, elektronik imza, şifreleme, elektronik noter, onay kurumu, elektronik ticarete kullanılacak standartlar, elektronik gümrükleme, sigortacılık, kamu ihalelerinin elektronik ortamda duyurulması, elektronik ortamda hukuki ve cezai sorumluluğun düzenlenmesi gibi bir çok konu bu kapsamdadır²⁸.

²⁷ İbrahim Kırcova, **İnternette Pazarlama**, Beta Yayınları, 3. Baskı, İstanbul, 2005, s. 47.

²⁸ İzzet Uslu, Küresel Pazar ve Elektronik Ticaret, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uluslararası Ekonomi Politik ve İşletmecilik Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2003, s. 13.

1.4.3. İşletmeden Devlete Elektronik Ticaret

Bireylerin devletle olan ilişkilerinde elektronik ortamı kullanarak çözüme gitmesi olarak ifade edilebilir. Kamu yararının esas alındığı bu mekanizmada kar elde etme güdüsü beslemeyen devlet, daha önceleri klasik yöntemlerle verilen hizmetlerin vatandaşlara daha kolay, daha hızlı, daha etkin, daha kapsamlı ve daha kaliteli bir şekilde sunulması esasını benimser.

Ticari boyu da bulunan tüm hizmetlerin bu yöntemle görülmesini ilke edinen bir devlet, pasaport hizmetleri, vergi tahsilatları, sağlık ödemeleri, ilaç ödemeleri, noterlik faaliyetleri, harçlar ve işletmeler için önemli zaman ve enerji kaybına neden olan sosyal güvenlik ödemeleri gibi birçok hizmetin bu kanal ile çok daha pratik bir şekilde yerine getirilmesini sağlayabilir.

1.4.4. Tüketiciden Devlete Elektronik Ticaret

Aynen işletmelerde olduğu gibi vatandaşların da devlet için birer müşteri olduğu anlayışı ile değerlendirmelerde bulunulduğunda her bir vatandaş da devlet için ihtiyaç duyduğu mal ve hizmetlerin talebinde bulunan birer tüketicidir. Bu açıdan bakıldığında müşteri olarak vatandaş tüketiciler devletten ihtiyaç duydukları hizmetlerin yerine getirilmesi hususunda yardıma ve ricada bulunabilirler. Bunun yolu da elektronik ortamda devlet otoritesinin yerleştireceği talep formları ve ihtiyaç duyulan her türlü kamusal mal ve hizmet için merkezi bir hükümet portalı oluşturularak gerekli görülen hizmetlerin görülmesinin ağılanmasıdır.

1.5. E-TİCARETİN ETKİLERİ

Elektronik ticaret temel olarak sadece bir ekonomik olgu değil fakat aynı zamanda toplumsal düzenin bir çok alanına etkilerde bulunan bir fenomendir. E-ticaretin birçok işlemi elektronik ortama taşıyarak sınırları ortadan kaldırması aynı zamanda zamanı da en iyi şekilde kullanma olanağını tanımıştır.

OECD'nin yaptığı bir çalışmada elektronik ticaretin ekonomik yaşama etkileri şu şekilde sıralanmıştır²⁹:

- Pazar yapısını değiştirmektedir.
- Maliyetler fiyatlara yansımaktadır.
- İşletmelerde genel maliyetleri düşürmektedir.
- Tüketici açısından ürün seçenekleri artmaktadır.
- Pazar gücünün tüketiciye geçmesi sağlanmaktadır.
- Büyük şirketlerin işletmeler arası rekabetini artırmaktadır.
- Aracısızlaşma veya yeni fonksiyonlar üstlenen araçlar oluşmaktadır.
- İşletmelerin iş organizasyonu ve modelleri değişmektedir.
- Hayatı kolaylaştırmakta, 7 gün 24 saat çalışma prensibi ile sürekli ticaret ve alışveriş imkanı sunmaktadır.
- İşletmeler arası %90, işletmeden tüketiciye %10 civarında olan e-ticaret oranının, teknolojik altyapının gelişmesi ve tüketiciye daha kolay ulaşılması ile her iki taraf lehinde yükselmesi beklenmektedir.
- Telekomünikasyon alt yapısındaki gelişmeler, ucuz bilgisayarlar, kablolu TV, telefon hatları vb. altyapı gelişmeleri ile KOBİ'lerin doğrudan evdeki tüketiciye satış yapması ve pazarını genişletmesi beklenmektedir.
- Açıklık tüketicinin pazar gücünü artırmakta, fakat kişisel bilgilerin toplanmasıyla aleyhte kullanılabilecek bir veri tabanı oluşturmaktadır.
- E-ticaret ile zamanın göreceli önemi değişmekte, pazara coğrafi olarak yakın olmanın önemi ortadan kalkmaktadır³⁰.
- İşletme tedarik zinciri yönetiminde düzenli bir planlama ile maliyetler düşürülmektedir.
- Web tabanlı pazarlama ve siparişin online olarak verilebilmesi işletme lehine verimliliği artırmaktadır.

²⁹ Garanti Bankası, e-ticaret, <http://www.eticaretgaranti.com.tr>

³⁰ Nir Kshetri, Barriers To E-Commerce And Competitive Business Models In Developing Countries: A Case Study, Electronic Commerce Research and Applications, Vol: 6, 2007, p. 444.

1.5.1. E-Ticaretin Olumlu Etkileri

Küresel ölçekteki uluslararası ticari işlemlerde, sözleşmenin yapılmasından nihai ödemeye kadar, alıcılar, satıcılar, bankalar, nakliyeciler, sigortacılar, gümrük idareleri ve bu sürece dahil diğer taraflar, ticarete konu olan mal veya hizmetlere ilişkin pek çok bilgi üretmekte, iletmekte, almakta, işlemekte, düzenlemekte ve dosyalamaktadır. Geleneksel ticarete, bir ülkeden diğer bir ülkeye, bir ürünün sevkiyatı sırasında bazen yüzlerce belge düzenlenmekte ve bu belgelerin ortalama 5 katı civarında da kopyası çıkartılmaktadır.

Elektronik ticaretin maliyetleri düşürerek fiyatları ucuzlattığı sektörler, stok maliyetinin yüksek olduğu sektörlerdir. Kısa sürede bozulabilecek mamüller, elektronik ortamda denetlenerek daha az stokla çalışma imkanı sağlamak ve buna bağlı maliyetleri ortadan kaldırmaktadır. Elektronik ticaret nedeniyle firmaların maliyetlerindeki azalmalar, dışsal etkilerle diğer firmaları da etkilemektedir. Diğer firmalara girdi sağlayan firmaların maliyetlerindeki azalma, alıcı firmaların maliyetlerini de dolaylı olarak düşürmektedir. Böylelikle ekonominin tümü için genel bir maliyet azalışı söz konusu olabilmektedir. Ancak bu etkiyi sınırlayan birçok faktörün de olduğu gözden uzak tutulmamalıdır. Özellikle komisyoncuların ortadan kalkmasıyla meydana gelen maliyet düşüşleri belirli bir noktadan sonra durmaktadır³¹.

Genellikle işlemi başlatan kişi tarafından doldurulan bilgiler, bu sürece dahil tüm taraflarca talep edilmekte ve bu bilgilerin elle tekrar doldurulması sırasında pek çok hata yapılabilmekte ve bilgilerin ilgili makamlara aktarılması uzun zaman almaktadır. Ancak elektronik ticaret, işte anılan bu süreçlerde insan eliyle oluşabilecek hataların giderilebilmesi adına önemli kolaylıklar sunmaktadır. Üzerinde uzlaşıldığı kadarı ile e-ticaretin olumlu yönleri şu şekildedir:

³¹ Julia Hörnle, "E-Commerce, Competition: Competition And E-Commerce", **Computer Law & Security Report**, Vol: 18, No: 3, 2002, p. 155.

- Firmaların pek çok faaliyetinin daha düşük maliyetle yapılması ve üreticiler arasında rekabetin artmasının yanı sıra ulusal ve uluslararası düzeyde rekabet üstünlüğü sağlamak ve bilgilerin hızlı ve etkin biçimde iletilmesi sağlanmaktadır³².

- Elektronik ticaretin getirdiği belki de en önemli yenilik daha önceleri devletlerin ve işletmelerin tekelinde olan bilgiye çok daha hızlı ve kolay ulaşma imkanı sağlamasıdır. Veri tabanlarına kolay ulaşım ve e-posta, geleneksel eğitim ve öğretim alışkanlıklarını değiştirmektedir. Tüketiciler internet sayesinde, yeni mamül ve ürün bilgilerine kolay ulaşabilmekte, bilgi sahibi olmakta ve alternatif ürünleri karşılaştırarak, kolayca satın alabilmektedir.

- Elektronik ticaret, işlem maliyetlerinde kayda değer ölçülerde tasarruflar sağlamaktadır³³. Yapılacak ticari işleme ilişkin üretici, satıcı, alıcı, gümrük idareleri, sigortacı, nakliyeciler, bankalar, diğer kamu kurumlarıyla ilgili tüm veriler işlemin sorumlusu tarafından ilk başta ve bir defa girildiğinden tüm işlemler önemli sayılabilecek bir maliyet avantajı ile tamamlanmaktadır.

- Geleneksel yöntemde olduğu gibi alıcı ve satıcının bir araya gelmesi gerekmediğinden, özellikle hizmet ticaretinde işlem maliyetleri düşmekte, malların üretiminden satışına kadar olan zincirde değişiklikler olmaktadır. İşletmeler artık herhangi bir fiziksel yatırıma girmeden, bir satış mağazası, fiziki bir pazarlama ağı kurmadan ürünlerini pazarlayabilir hale gelmişlerdir.

- Ürünlerin sipariş edilmesi ile teslim alınması arasında geçen süreden kaynaklanan maliyetler ile stok maliyetleri düşmektedir.

- Müşteri arzu ettiği ürünü dilediği yerden sipariş vererek istediği ürünleri istediği mekanda teslim alma imkanına kavuşmaktadır. Böyle bir ortamda işletmelerin müşterilerine çok daha zengin ürün seçeneği sunmalarının yolu açılmaktadır.

³² Sergio Mariotti, Francesca Sgobbi, **Alternative Paths For The Growth Of E-Commerce Futures**, 2001, p. 112, www.elsevier.com/locate/futures

³³ Mei Wen, "E-Commerce, Productivity, And Fluctuation", **Journal of Economic Behavior & Organization**, Vol: 55, 2004, p. 390.

- Müşteri ihtiyaçlarının yerinde ve zamanında mümkün olan en hızlı bir şekilde tespit edilerek talep edilen doğru ürünlerin konumlandırılması sağlanmaktadır.

- E-ticaret, yeni birçok iş, görev ve unvanlar ortaya çıkarmıştır. Bu iş alanları internet servis ve içerik sağlayıcıları, web sayfası hazırlayıcıları gibi doğrudan internete ilişkin hizmetler olabileceği gibi, insanların evlerinde oturarak internet üzerinden hizmet üretmeleri de olabilir. Örneğin mülakat ve danışmanlık yapma, rapor, oyun ve eğlence hazırlama bu kapsamda görülmektedir³⁴.

- E-ticaret sayesinde ticari faaliyetlerin halkın geneline yayılmasını sağlamış, pazarın genişlemesini uluslar arası ticaretten daha çok pay alınması mümkün hale gelmiştir.

1.5.2. E-Ticaretin Olumsuz Etkileri

Tüm olumlu yanlarına karşın elektronik ticaretin bazı olumsuz yanları da bulunmaktadır. Literatürde aslında internetin olumlu yanlarından daha çok olumsuz yönleri üzerinde durulduğu göze çarpmaktadır. Değinilen bu sorunların başında özellikle teorik düzeyde öngörülen birçok yararın kurumsal ve teknolojik sınırlamalar nedeniyle gerçekleşmemesi gelmektedir.

Sadece belli ülkelerin geliştirmesi ve pazarlaması sebebi ile internet teknolojilerinin küresel düzeyde rekabete açık olmadığı iddia edilmektedir. İnternetin kültürel açıdan negatif yanları olduğunu iddia eden bir başka görüşe göre, internet bir bilgi çöplüğüdür ve insanları yönlendirmektedir. Belli bir aşamadan sonra internet dünyasında mevcut bilgiler sulanmakta ve gerçeklerden uzaklaşılarak gerçeklik algısı kaybolmaktadır. Yirminci yüzyılın son çeyreği bilgi çağı olarak adlandırılırken yirmi birinci yüzyıl ise bilgiyi yönetme çağı olarak da anılmaktadır. Bu açıklamalar doğrultusunda elektronik ticaretin olumsuz yönlerini inceleyecek olursak:

³⁴ G. T. Lumpkin, Scott B. Droege, Gregory g. Dess, "E-Commerce Strategies, Achieving Sustainable Advantages and Avoiding Pitfalls", **Organizational Dynamics**, Vol:30, No: 4, 2002, p. 327.

- E-ticaret, bilimsel yazınlarda dijital uçurum olarak da adlandırılan bir süreci de yoğun olarak beslemektedir. Bilim ve teknolojiyi üreten, süratle ekonomik ve toplumsal faydaya dönüştüren gelişmiş ülkeler ile endüstri toplumu olmadan bilgi toplumu olmaya çalışan geri kalmış ve gelişmekte olan ülkeler arasındaki refah düzeyi farkı daha da açılmaktadır³⁵.

- Elektronik ticaret, bir yandan yeni iş alanları, görev ve ünvanlar ortaya çıkarırken, diğer yandan da organizasyonların yatay ve dikey olarak küçülmesi ve geleneksel ticarete rol alan bazı unsurların ortadan kalkması nedenleriyle işgücü fazlası ortaya çıkacak, dolayısıyla işsizliği artırmaktadır.

- E-ticaret, bütünü ile ele alındığında teknik yapısı itibari ile denetime müsait bir nitelikte değildir. İnternete girmek, yararlanmak ve çeşitli olanakları kullanmak için herhangi bir yasal formalite, başvuru izni, onay gibi işlemler söz konusu değildir. İnternetin bir sahibinin olmaması, ticari anlamda bir yönetim merkezinin de olmayışı ile internetin kullanımında ortaya çıkabilecek suiistimalleri, aşırılıkları, usulsüzlükleri, kural dışı davranışları denetleyip, yaptırım uygulayacak merkezi bir otorite de bulunmamaktadır.

1.6. E-TİCARETTE KARŞILAŞILAN SORUNLAR

İktisadi dünya, hayatın her alanında mutlak çözümler üretemediği gibi elektronik ticaret alanında da bazı sorunlarla da karşılaşmaktadır. Bunlar finansal, yasal sorunlar ile altyapı sorunlarıdır.

³⁵ Thompson S.H. Teo, Jing Liu, "Consumer Trust in E-Commerce in the United States, Singapore and China", **Omega: The International Journal of Management Science**, Vol: 35, 2007, p. 23. www.elsevier.com/locate/omega

1.6.1. Finansal Sorunlar

Elektronik ticaret yapmak isteyen bir bireyin ihtiyaç duyacağı en temel araç internet altyapısıdır. İnternete girmek isteyen bir birey ise öncelikle bir bilgisayara sahip olmalı ve ikinci olarak bilgisayarına bir modem bağlatmalıdır. Ayrıca modemin işleyebilmesi için bir telefon hattına sahip olmalıdır. Bir de bilgisayarı ile internete bağlanmayı sağlayacak bir servis sağlayıcısına ihtiyaç duyacaktır. Sayılan tüm bu unsurlar bir birey için öncelikli internete girmek için başlangıç maliyetlerini oluşturmaktadır. OECD'nin yaptığı bir araştırmaya göre, yüksek telefon hat ücretleri, firmalar arası e-ticaretin gelişiminin önünde önemli engellerdendir. E-ticaretin gelişmesinin önündeki en önemli engellerden biri, herkesin kolay ve ucuz ulaşacağı bir ortamın henüz oluşturulamamış olmasıdır³⁶.

Elektronik ticaret ilişkide bulunduğu vergisel işlemler nedeni ile vergi politikası ve vergi hukuku alanında yeni sorunların ortaya çıkmasına yol açmaktadır. Uluslararası e-ticarette verginin tahsilatı, ödeme araçlarının geliştirilmesi, gümrük prosedürlerinin sadeleştirilmesi ve e-ticarete daha uyumlu hale getirilmesi gereklidir. Bu süreçte esas sorun fiziki olmayan satışa konu işlemlerden elde edilen vergilerin nasıl tahsil edileceğidir. Elektronik ticaretin vergilendirilmesinde adil, etkin, açık, esnek, dinamik ve kaçakları önemli oranda önleyici bir sistem kurgulanmalıdır³⁷.

Elektronik ticaret hacmi arttıkça ticari eylem ve işlemler elektronik para, kredi kartları, elektronik fon transferi gibi elektronik ödeme araçları kanalıyla yapılmaya başlaması, üretici ve tüketicilere yeni alım ve satım olanakları sunmuş, buna bağlı olarak da yeni ödeme şekilleri doğmuştur. Elektronik para transferi sağlayan uygulamalarda ve para ve mali politikalarla vergilendirme ile ilgili sistemlerde güvenlik sorunlarının giderilmesi için gerekli hukuki ve kurumsal yapının oluşturulması önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır.

³⁶ Paulo Bastos Tigre and David O'Connor, **Policies And Institutions For E-Commerce Readiness: What Can Developing Countries Learn From OECD Experience?**, Working Paper No: 189, Paris, 2002, p. 29.

³⁷ OECD, **Economic and Social Impact of E-commerce: Preliminary Findings and Research Agenda**, OECD Digital Economy Papers, No: 40, OECD Publishing, Paris, 1999, p. 64.

1.6.2. Yasal Sorunlar

Elektronik ticaretin yasalar nezdinde tam anlamıyla düzenlenmemiş olması suistimallere de açık hale getirmektedir. Yasal düzeyde incelendiğinde her vatandaşa veya kuruma has düzenlemelerde bulunulamayacağına göre elektronik ticarete karşılaşılan ve gelecekte karşılaşılabilecek muhtemel sorunlar için devletlerin önceden hukuki mevzuatla sistemi güvence altına alması gerekmektedir³⁸. Amaç, elektronik altyapısının kısıtlayıcı olmaktan ziyade düzenleyici, istikamet verici ve hatta teşvik edici hükümler ile kurulması ve 21. yüzyılı şekillendirecek önemli olgulardan olan internetin herkese sınırsız açık tutulmasını temin edecek kuralların getirilmesidir.

Türkiye’de Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu Hukuk Çalışma Gurubu Raporunda kısaca elektronik ticarete ilişkin faaliyetler ve yasal düzenleme alanları incelenmiş ve temel olarak tüketicinin korunması, elektronik parayı kullanıma sunacak olan kurumla ilgili öncü bir yaklaşım sergilenmesi, elektronik ödeme araçlarının yasadışı faaliyetler için kullanılmasının önlenmesi, elektronik işlemler sırasında açıklanan kişisel verilerin gizliliği ve korunması ile çevrimiçi ticaret sırasında haksız rekabet ve aldatıcı reklamların engellenmesi ve kamu alımlarında çevrimiçi sisteminin kullanımı konularında fikir birliğine varılmıştır.

1.6.3. Altyapı Sorunları

Elektronik ticaretin dayandığı ileri düzeyde gelişmiş iletişim şebekeleri ve bunlarla bağlı diğer bilgi teknolojileri, elektronik ticaret hacminin artışına paralel olarak ileri düzeyde yatırımları da zorunlu kılmaktadır. Halen internet omurgasının mevcut bulunduğu ABD’nin internet altyapısına yaptığı yatırımların yetersiz kaldığı durumlarda internet sorunlar yaşamaktadır.

Küresel ölçekte düşünüldüğünde her bir ülkenin iletişim, telekomünikasyon ve internet altyapısı aynı düzeyde değildir. Bu durum elektronik ticarete sıkıntılara yol açmaktadır. Elektronik ticaretin yapıldığı tüm veri transfer yönteminin tek bir ağ

³⁸ OECD, A.g.r., p. 117.

üzerinden internetten yapılması zorunluluğu internette sıkışıklıkların yaşanmasına, dolayısıyla da problemler ortaya çıkmasına yol açmaktadır³⁹.

1.7. E-TİCARETTE ÖNCÜ ÜLKE UYGULAMALARI

Dünya ekonomisinin çeyreğini oluşturan ABD ile 4 milyonlu nüfusu ile çok küçük bir ülke olan Singapur oldukça başarılı e-ticaret uygulamaları ile dünyanın gündemindedirler. Bu ülkelerin e-ticaret uygulamalarındaki stratejilerini inceleyecek olursak:

1.7.1. ABD’de Elektronik Ticaret

Amerika Birleşik Devletleri elektronik ticaret konusunda en etkin ve kapsamlı çalışan, bu konuda dünyaya liderlik yapan ülkelerin başında gelmektedir. ABD’de bilim ve teknolojiye verilen önem ve ayrılan kaynak, internetin bu ülkede doğmasına ve yaygın kullanılmasına yol açmıştır. Bunun doğal bir sonucu olarak ABD, elektronik ticarete interneti en çok kullanan ülke konumuna gelmiştir. ABD, ekonomisinin dünyanın en büyük ekonomisi olmasının, son yıllarda beklentilerin ötesinde bir büyüme gerçekleştirmesinin arkasında yatan temel etkenlerden bazıları hiç kuşkusuz, bilgi ve iletişim teknolojilerinde ulaştıkları seviye, bilgisayarla çalışma eğiliminde yaşanan gelişme ve internetin her alanda yaygın kullanılmasıdır.

Pek çok alanda e-Devletin getirdiği imkânlardan yararlanmakta olan Amerikan halkı yüksek oranda internet kullanımı sayesinde bu alandaki lider ülkelerden biri durumundadır. Amerika’da Üniversiteler de bu amaçla enstitüler kurulmuştur ve bu enstitüler ülkedeki kurumlar için yönlendirme faaliyetleri yapmaktadırlar. En fazla bilgisayar, internet ve yüksek seviyede internet bağlantısı bu ülkede bulunmakta ve ABD hükümeti elektronik ticareti teşvik etmekte ve desteklemektedir.

³⁹ Stephen A. Oppong, David C. Yen, Jeffrey W. Merhout, “A New Strategy For Harnessing Knowledge Management In E-Commerce”, **Technology in Society**, Vol:27, 2005, p. 415.

1.7.2. Singapur'da Elektronik Ticaret

İletişim altyapısında gerçekleştirdiği atılımlarla Singapur; ABD, Kanada ve Japonya ile birlikte elektronik yolda hayli yol almış olup dünyanın en geniş iletişim ağlarından birine sahip olmuş ve elektronik devleti hayata geçirerek halka doğum kayıtlarını çevrimiçi tutmaktan emeklilik formu doldurmaya kadar çok sayıda işlemi fareye tıklayarak gerçekleştirme olanağı sunmaktadır.

Singapur, elektronik devlet uygulamalarında da muazzam başarılar göstermiş ve dünya ülkeleri arasında elektronik ticaret ve elektronik devlet uygulamalarında adından sıklıkla söz edilen ve akademik dünyada sıkça atıfta bulunulan bir ülke haline gelmiştir. 2007 yılında elektronik devlete erişim uygulamaları adını taşıyan bir çalışmada Singapur ilk sırayı almıştır. Elektronik hizmetlerin zenginliğini topluma yayma hususunda devam eden sürekli çabalar neticesinde özel sektör kuruluşlarının devletle işbirliği içerisinde çalışabilmesinin kanalları açılarak vatandaşlar için uyumlu ve değer yaratıcı hizmet uygulamalarını öncelikli hizmetler arasına almalarını sağlayacak politikalar uygulamaya konmuştur⁴⁰.

1.8. E-TİCARET VE E-DEVLET İLİŞKİSİ

Birbirine oldukça yakın olarak görülebilecek e-devlet ve e-ticaret kavramlarının ayrıldığı noktalar olmakla birlikte temelde benzerlikleri pek çoktur. Öncelikle e-devlet konsepti aslında internet teknolojisi ve e-ticaret altyapısındaki değişmelerle birlikte ve ona bağlı olarak ilerlemektedir.

1.8.1. E-Ticaret ve E-Devlet Arasındaki Benzerlikler

Bazı durumlarda elektronik ticaret ve elektronik devlet bağımlı bir şekilde birbirlerini destekleyen kavramlardır. Elektronik ticareti elektronik devletten ayıran bir tanımlama yapmak gerekirse, bu sürecin elektronik ticaret dünyasında yaşanan iş

⁴⁰ ICA, **Singapore e-Government iGov2010: From Integrating Services to Integrating Government**, Country Report, Singapore, 2007, p. 5.

modellerinin, teknolojilerin, elektronik devlet tarafından benimsenmesini ve uyarlanmasını ihtiva etmektedir diyebiliriz⁴¹.

Hem e-ticaret hem de e-devlet, kağıt kullanımını sınırlamak, zaman faktörünü ve sınırları ortadan kaldırmak gibi ortak özellikleri paylaşan iki veya daha fazla taraftan oluşan, mal, hizmet ve bilginin değişimini kolaylaştırmak için tasarlanmış bir internet teknolojisidir. Devlet, vatandaşlarına e-ticaretin sağladığı şekilde mal ve hizmet tedarik eder. E-ticaretin elektronik devlet için de faydalı bir araç olduğunu fark eden tüketiciler de böylelikle birer rol modele dönüşerek başka birimler için de örnek oluştururlar. İnternete giriş sağlamak için iş dünyası alan adresine sahip olma ve böylelikle dilediği müşteri kitlesini seçme özgürlüğünü sağlayan esneklik lüksünü ellerinde tutarlarken devlet hizmetleri bir çok toplumda tamamıyla tüm vatandaşlara hiçbir ayırım yapmadan ulaşılabilir olama ve sunulma esasına göre yürütülür. Gelir düzeyi düşük, yaşlı, tarihsel olarak önemli görülmemiş vatandaşlar için teknolojik imkansızlıklar nedeni ile internet dünyasına ulaşamamalarının yol açtığı fırsat eşitsizliği tercih yapma özgürlüğünü sınırlamakta ve tüm bu sorunların yol açtığı ve literatürde bir dijital uçurum olarak adlandırılan bir probleme yol açmaktadır.

1.8.2. E-Ticaret ve E-Devlet Arasındaki Farklılıklar

E-ticaretle karşılaştırıldığında e-devlet, daha uzun bir zaman dilimine ihtiyaç duymaktadır, maliyeti daha yüksektir ve karşılığında daha düşük kalitede veya daha düşük yoğunlukta hizmet alınmaktadır. Bu etkinliği düşük olan mali performans iki faktörden kaynaklanmaktadır. Birincisi teknolojik gelişmelerdeki yüksek hız, vatandaşların da kamu hizmetlerine olan taleplerinde daha yüksek beklentilerde bulunmalarına yol açmaktadır. Ancak bu durum devletin yeni uygulamalar geliştirme konusundaki sürekli çabalarını da akim bırakan bir çatışma ortamının doğmasına yol açmaktadır. Ayrıca elektronik devleti geliştirme taahhütleri zaman ve para ihtiyacı doğurmakla beraber aynı zamanda bir deneme ve yanılma süreçlerinden oluşmaktadır. Politik kuruluşların gözlemci duruşları, kamuda hesap verebilirliği sağlamada ve politik

⁴¹ Electronic Government: Briefing to Minister of State Services and Minister of Information Technology 1999. http://www.ssc.govt.nz/Documents/Government_Information_and_Technology_Management.htm.

sorumluluğun oluşmasında önemlidir. E-devletle e-ticaret arasında bir diğer önemli farklılık da karşılıklı diyaloglar şeklinde gelişen kullanıcı katılımcılığıdır. Böylelikle e-ticaret kullanıcıları satıcılar ve diğer ilgili taraflar açısından müşteri katılımcılığının önemi e-devlet açısından e-demokrasiyi destekleme adına oldukça büyük bir önemi haizdir⁴².

1.9. ELEKTRONİK TİCARETTE GÜVENLİK

Elektronik ticarete güvenlik konusu üzerinde en çok durulan, konuşulan ve tartışılan bir konudur. Ama güvenlik öncelikleri dendiğinde akla gelen ilk konu güvenliğin sağlanması ve ardından güvenliğin sürdürülmesi

1.9.1. Elektronik Ticarete Güvenliğin Sağlanması

Şirketler her ne kadar güvenlik konusunda gereken altyapı ve güvenlik problemlerini çözdüklerini iddia etseler de hacker, cracker gibi bilgisayar dünyasının siber teröristleri, hiçbir zaman %100 güvenli bir bilgisayar altyapısının olamayacağından hareketle mevcut tüm altyapılara zarar verebilecek problemlere yol açabilmektedirler. Bu durum şirketleri, özellikle ticari dünyanın kalbini oluşturan bankaları çok daha güvenli bilgisayar altyapısı kurma konusunda milyonlarca dolarlık yazılım donanım ve yedekleme sistemleri kurmaya itmektedir. Öncelikli olarak kurulan güvenlik sağlayıcı sistemler tek başlarına yeteli olmamakta bu sistemlerin güvenliği sağlamak için devamlılığı sağlama gayesi ile sürdürülebilir bir güvenlik altyapısının kurulumu ve kullanımı zorunludur.

1.9.2. Elektronik Ticarete Güvenliğin Sürdürülmesi

Her ne kadar elektronik dünyada ticari alışverişler için son derece sorunsuz ve oldukça yüksek oranlarda başarılı güvenlik uygulamaları sağlayan veri koruma ve para transfer şirketleri bulunsada tam anlamı ile sorunsuz parasal transfer mekanizması

⁴² Ronnie Park, **Measuring Factors That Influence the Success of E-government Initiatives**, Doctorate of Philosophy Dissertation, ProQuest Information and Learning Company, 2007, p. 26-27.

kurulabilmesi konusunda çalışmalar hala devam etmektedir. Hatta devletler başta olmak üzere şirketler internet dünyası için ciddi problemler doğuran bu hackerları bünyelerine dahil ederek daha güvenli ve daha sorunsuz ağ adreslerine kavuşabilmek için çalışmaktadırlar.

Günümüz dünyası için adeta bir savaş halini alan ekonomik yapıda bu tür çatışmaların karşılıklı mücadeleler içerisinde iktisadi kazanımlar da sağlayacak şekilde devam edeceği görülmektedir. Çünkü şirketler ve kurumlar güvenlik açıklarını ancak ve ancak bu gibi saldırılar neticesinde öğrenebilmektedirler.

1.10. ELEKTRONİK TİCARETTE VERİ MADENCİLİĞİ

Günümüz ticari dünyasında sadece satış yapmak yeterli olmamaktadır. Aynı zamanda müşterilerin ne şekilde hangi sıklıkla, ne gibi ürünleri talep ettiklerinin de analizine ihtiyaç bulunmaktadır.

1.10.1. Veri Madenciliğinin Tanımı

Elde edilen herhangi bir anlamı olmayan ham veriden, anlamlı ve faydalı bilgilere ulaşmayı sağlayacak tümevarım metodu ile analiz ederek ve uygulamaya dönük faaliyetler kümesini ifade eden veri madenciliği, geniş veri yığınlarından oluşan desenleri, değişiklikleri, düzensizlikleri ve ilişkileri çıkarmakta kullanılır. Böylelikle, ağ üzerinde elemeler, ekonomideki gidişat, eğilim ve olumsuzlukların veya başarımların tespiti, elektronik dünyayı alışveriş için kullanan müşterilerin alışkanlıkları gibi karar verme mekanizmaları için önemli netice ve bulgular elde edilebilir. Sayısal verinin miktarında patlama yaşanmasına rağmen bilim adamlarının, mühendislerin ve analistlerin sayısının aynı kalması veri madenciliğinin önemini daha da artırmıştır.

1.10.2. Veri Madenciliğinin Kullanım Alanları

Veri madenciliği uygulamalarının daha detaylı yapılmasını sağlayan geri ofis, ön ofis ve ağ uygulamaları iş süreçleri sırasında geniş çaplarda veri üretirler. Bu

veriyi karar verme mekanizmalarında efektif olarak kullanmak, ilgili ticari kuruluşun temel yapı taşları arasında yer almaktadır. İşletmeler veri madenciliğinin özellikle, perakendecilik başta olmak üzere, otomotiv, tekstil, iletişim, eğitim ve benzeri sektörlerde kullanılmaktadırlar.

Ticari işlemler sırasında, iş sahasında büyük riskler ve büyük fırsatlar yer almaktadır. Örneğin müşterinin fatura ücretini ödeyip ödeyemeyeceği kesin değildir ve satıcı firma bu riski göze almalıdır. Ya da bir müşterinin ne kadar para harcayacağı ya da bundan sonra ne alabileceği gibi konularda büyük fırsatlar çıkabilir. İşte bütün bunların düzgün biçimde analiz edilip belirlenmesi, bunun için de eldeki verilerin incelenmesi gerekmektedir⁴³.

⁴³ http://www.bilgiagaci.com/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=29

İKİNCİ BÖLÜM
ELEKTRONİK TİCARETİN GELİŞMESİNDE
ELEKTRONİK DEVLETİN ROLÜ

2.1. ELEKTRONİK DEVLET

E-devlet kısaltmasıyla da kullanılan kavram devlet mevcut hali ile yapmakta olduğu işlemlerin elektronik ortama aktarılmasından başka bir şey değildir. Devletin tüm işlemlerini elektronik dünyada icra etmeye başlamasının vatandaşların ya da işletmelerin projelerinin, ulusal ve uluslararası ölçekte para, bilgiler, işlemler ve insanların üzerinde daha sıkı bir denetim kurulmasının bir aracı olduğu iddiaları e-devlete geçerek bu konudaki çalışmalarını artıran hükümetlerin gayretleri için birtakım engeller oluşturmaktadır.

Her ne kadar e-devlete geçiş hususunda çok ciddi bir karşı çıkma görülmemekte ise de vatandaşlar devletlerinden bu sürecin ileride yoğunluk kazanmasıyla beraber doğabilecek muhtemel güvenlik problemlerinin önüne geçilmesini talep etmekte ve bu konuda kaygılarını dile getirmektedirler.

2.1.1. Elektronik Devletin Tanımı

E-devlet kavramı güncel yaşama oldukça yakın zamanlarda kazandırılan bir kavramdır. Öyle ki bu tarih 1995 yılı ile başlamaktadır. Dijital devlet olarak da adlandırılan bu kurumsal yapı, bugüne kadar gördüğümüz kamusal yapılar içerisinde en dinamik, en hızlı, en güncel ve en yaratıcı olanıdır diyebiliriz. Genel manada kurumsal sistemlerin birbirleriyle entegrasyonunu içeren bu yapı, kamusal hizmetlerin ölçülebilmesi ve kalitesinin değerlendirilebilmesi açısından da ayrıca önem taşımaktadır.

Teknolojik, kurumsal ve politik olarak detaylı bir şekilde araştırılarak kurulmuş ve birbiriyle uyumlu çalışabilen güvenli sistemler geliştirme temel amacını güden bu sistem yaklaşımı, yani kısaca adıyla e-devlet veya dijital devlet, internet teknolojileri, devlet bilgisine ulaşım, elektronik oy verme ve elektronik vergilendirme sistemini mümkün kılan, vatandaşların demokratik süreçlere katılması için yöntem ve

ölçümlemeler geliştiren⁴⁴ ve kendini sürekli yenileyen, internet kullanımının kamu sektöründe ve halk arasında daha yaygın hale gelmesiyle yeni ve entegre hizmetler veren, kamu tarafından verilen hizmetlerin özel girişimler ile bireysel ve sivil toplum örgütleriyle ortaklaşa kuruluşlar tarafından verilmesini sağlayan, devlet sektöründe, elektronik arşivleme ve kayıt yönetiminin gündelik hayatın bir parçası haline geldiği, oldukça ileri düzeyde ve yakından gelişmeleri takip eden bilgi teknolojileri yönetiminin var olduğu, nihai anlamda ise kurumsal arasında tam entegrasyonun gerçekleştiği devlettir.

Ancak yukarıdaki tanımda bahsedilen unsurların bütünüyle bir devlet organizasyonunda bulunması devleti, denetim ve gözetim ve yaptırım hususlarında tartışmasız tekel konumuna yükselteceği gerekçesiyle birçokları için kaygı verici bulunmaktadır.

Ancak kamu kurum ve kuruluşlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının temel işlevlerinden biri, ekonomik, toplumsal ve yönetsel olgular üzerinde denetim kurmak veya var olan denetim gücünü artırmaktır. Bu durum, e-devletin denetim işlevi olarak adlandırılmıştır⁴⁵.

2.1.2. Elektronik Devletin Kapsamı

Devletin günümüzde istihdam, harcama ve gelirler açısından ekonomik sistem içerisindeki en büyük aktördür. Ekonomide ortaya çıkan değişim ve dönüşümler bir devletin değişim ve dönüşümünü sağlarken başka bir açıdan da devletin de tüm organlarıyla beraber ilerlemesine ve kendisini güncellemesine de hizmet edecektir. Modern devletin inşa süreci düşünüldüğünde artık daha kurumsal ve daha profesyonel yapılara ihtiyaç duyulmakta ve devletin ekonomik ortamda aktif rol almasına duyulan ihtiyacı artırmakta ve devletin bizzat kendisinin yaşanan dönüşüme ayak uydurması, e-devlet haline gelmesi gerekmektedir. Amerika’da Online Government şeklinde

⁴⁴ Mete Yıldız, “Uluslararası Kuruluşların Türkiye’nin E-Devlet Siyasetlerine Etkisi”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 40, Sayı 2, Haziran 2007, s. 52.

⁴⁵ Yıldız, Mete **Peeking into the Black Box of E-government Policy-Making: The Case of Turkey**. Unpressed Doctorate of Philosophy Dissertation, Indiana University-Bloomington, 2004, p. 166.

çevrimiçi yani internete daima bağlı devletin internet üzerinden vatandaşlarına sunduğu hizmetler şu şekilde sınıflandırılabilir.

- Telefon ve internet başvuruları
- Doğum, miras, ölüm, ehliyet ve lisans, sertifika talepleri
- Yabancı uyruklu vatandaşların çalışma, oturma, evlenme izni başvuruları
- Anaokul, ilköğretim, lise, üniversite, yüksek lisans eğitim başvuruları
- Kamu sınavlarına başvuru
- Hastanelerden randevu talebi, eczanelerde ilaç başvurusu
- İkametgah ilmuhaberleri ve oturma, göçme ve yerleşiklik belgeleri
- Yurtdışına çıkış bildirimleri ve pasaport başvuruları
- Kamu kurumlarında çalışma amaçlı iş başvuruları
- Patent, telif hakkı, ihtira beratı başvuruları
- Noterlik işlemleri başvuruları
- Yerel ya da merkezi kamusal organizasyonlar için burs başvuruları

2.2. ELEKTRONİK TİCARETİN GELİŞMESİNDE E-DEVLETİN ROLÜ

Devlet tarafından enformasyon teknolojilerinin kullanılması tek başına yeni bir durum değildir. Tersine, devlet organları enformasyon teknolojilerinin ilk ve en büyük kullanıcılarıdır.

2.2.1. Kamuda E-Devlete Geçiş

Ancak çok sayıda ana bilgisayar kullanarak ücret bordroları düzenlenmesi veya vergi toplanması, hatta her bir kamu görevlisinin masasına bir bilgisayar konulması, geleneksel bir bürokrasinin e-devlete dönüşmesini temin etmez. İnternet, zaman ve mekan engellerini kaldırmak ve birçok kaynaktaki sınırsız enformasyonu sanal ortamda bir araya getirmek suretiyle, devletin yeniden organize olmasını sağlamakta ve devlet hizmetlerini ağ üzerinde birbirine bağlayarak kullanıcı odaklı,

şeffaf ve etkili hale getirmektedir. Ancak, genel olarak kamunun kendini internete ciddi bir şekilde uyumlu hale getirme hızı özel kesiminkine göre oldukça yavaş olmaktadır. Bunun nedenleri çeşitlidir. Birincisi, kamudaki işlemlerin karmaşıklığı ve boyutu kamudaki e-devlet uygulamalarının görece olarak daha yavaş olmasına neden olmaktadır. Kamunun birçok birimi tarafından sunulan hizmetler önemli sayıda kişiyi etkiler, politik ve sosyal olarak hassasiyetler içerir. Ayrıca hükümetlerin değişik seçmen kitlelerini dikkate almaları söz konusudur. Devletin organlarının bütçesi, hizmetlerin kesintisiz ve aksamadan sunulmasına izin vermeyebilir. Bazen sırf bu nedenle, kamunun e-devlet şeklinde bir hizmet sunucusu haline gelebilmesi amacıyla, kamudaki işlemlerin yeniden yapılandırılması kaçınılmazdır. İkincisi, internete erişimdeki eşitsizlik önemli bir politik sorundur. Kamudaki birimler, kendi müşterilerini seçemezler, hizmetlerinin herkese uygun olması gerekir. Bugün internet erişiminin çok yaygın olduğu ülkelerde bile, nüfusun sadece yarısı internete evinden erişebilmektedir. Kamu hizmetlerinin tüm vatandaşlar için eşit şekilde erişilebilir olması gerektiğinden, nüfusun önemli bir kısmının internete erişebildiği ortam oluşuncaya kadar devlet organlarının tamamen çevrimiçi hizmet verir nitelikte olması mümkün değildir. Ancak garip bir şekilde, özellikle gelişmekte olan ülkelerde halkın internete erişimini artırma amaçlı politikalar e-devlet hizmetlerinin geliştirilmesiyle yakından ilişkilidir⁴⁶.

2.2.2. E-Devletin E-Ticarete Kazandırdıkları

Bugünün dünyasında elektronik ticaret yapmanın gerekliliğinden ziyade e-devlet yapısına geçmeyen devletlerin bile varlıklarının tartışmalı hale geleceğinden bahsedilmektedir⁴⁷.

E-devlet tarafından sunulan hizmetlerde iş dünyasına yönelmesi, tüm ekonominin etkinliğini artıracak gibi ekonominin tamamının rekabet gücünü de geliştirecektir. Bu tür hizmetlere örnek olarak gümrük hizmetleri, vergileme ve özel kesimden mal ve hizmet satın alınması işlemleri sayılabilir.

⁴⁶ Hasan Aykın, **Yeni Ekonomide Devletin Yönü: E-Devlet**, s. 9.

<http://portal1.sgb.gov.tr/calismalar/yayinlar/md/md141/yeniekonomidedevletin.pdf>

⁴⁷ Stavros Zouridis, Marcel Thaens, "E-Government: Towards a Public Administration Approach", **Asian Journal Of Public Administration**, Vol: 25, No: 2, December 2003, p. 159.

E-devlet projesinin uygulanması önemli yatırımları gerektirecektir. Bütçe kaynaklarına ilaveten fonlara veya özel sektör-kamu sektörü işbirliğini içeren finansman yöntemlerine ihtiyaç duyulabilecektir. Özel sektörle yapılacak ortak çalışmalar, aynı zamanda özel kesimde e-ticaret alanında oluşmuş tecrübelerden e-devlet projelerinde yararlanma imkanı da verecektir.

2.3. DEVLETTE İYİ YÖNETİŞİM VE KAMU ÖZEL SEKTÖR İŞBİRLİĞİ

Daha yüksek bir ticaret hacmi ve daha başarılı ticari girişimler için devlet desteği yanı sıra kamu ve özel sektör işbirliğine ihtiyaç duyulmaktadır.

2.3.1. Devlette İyi Yönetişim

İyi yönetişimin unsurlarını oluşturan demokrasi, şeffaflık, hesap verebilirlik, hukukun üstünlüğü, katılımcılık, eşitlik ve bütünlük unsurlarının tam anlamı ile uygulanabilmesi, gerçekçi bir e-ticaret uygulaması için özel sektörü teşvik eden destekleyen ve bu konudaki başarılı girişimleri ödüllendiren bir kamu otoritesinin gözetiminde mümkündür. Aynı şekilde özel sektörün de üzerine düşeni yaparak devletin işbirliği halinde kamusal hizmetlerin görülmesinde mümkün olduğunca sivil inisiyatifleri destekleyici mahiyette çalışmalarını sürdürmesi, ülkenin karşılıklı bağımlılık ilkesi esasınca kalkınmasına hizmet ederek tüm toplumun kazanması imkanını doğuracaktır.

2.3.2. Kamu ve Özel Sektör İşbirliği

Gelişmiş ülkelerin sanayi devrimi ile yakaladığı dönüşümü çok geriden izleyen, büyük bir bölümünde tarımsal üretim, bölüşüm ve yapılanma modellerinin hüküm sürdüğü, bulunduğu coğrafya ve siyasal kültürü nedeniyle uzun vadeli projeleri hayata geçirebilecek istikrarı yakalayamayan, ulusal bilim ve teknoloji politikasına bir türlü işlerlik kazandıramamış, gelir dağılımı adaletsizliğinin en yoğun biçimde yaşandığı bir ülkede bilgi ekonomisine geçmek ve bilgi toplumunu yaratmak, toplumsal

sıçrama olarak nitelendirdiğimiz bir dönüşümün yaşanmasını gerekli kılmaktadır. Sıçramalarla ilerlemek zorundayız. Toplumsal dönüşüm için uygarlık tarihinde yaşanan süreçlerin çizgisel olarak kat edilmesi gerektiği kuralını temelinden sarsmış bir ülke aynı sıçramayı tekrar gerçekleştirecek toplumsal birliktelik ruhunu hala içinde barındırmaktadır. Önemli olan bu ruhu ortaya çıkarabilecek yolları, mevcut küresel konjonktür de göz önünde bulundurularak tekrar ortaya koyabilmek ve en geniş konsensüsü temsil eden bir ulusal sözleşme çerçevesinde kararlılıkla uygulayabilmektir. Bu sözleşme, en geniş kesimlerin uzlaşısını temsil edebilmek ve böylelikle kalkınma hamlesinin yol haritasını oluşturabilmek için, katılımcı demokrasinin bir enstrümanı olarak konumlanmalı ve hukuk devletinin ilke ve kuralları üzerinde temellenmelidir. e-dönüşüm Türkiye girişiminin, dolayısıyla bilgi toplumu ve bilgi ekonomisinin hukuksal altyapısını oluşturacak düzenlemeler, mevcut hukuk sistemi ile bütünleşmiş uygulanabilir, bilgi toplumu ve bilgi ekonomisinin kurumlarını ve felsefesini koruyarak ileriye doğru götürecek nitelikte olmalıdır. Düzenlemeler özellikle ülkemizin mevcut durumuna özel çözümleri, ulusal sözleşme ile çizili olan hedeflerin gerçekleştirilmesini sağlayacak mekanizmaları bünyesinde barındırmalıdır⁴⁸.

2.4. ELEKTRONİK DEVLET ve GELENEKSEL DEVLET İLİŞKİSİ

Geleneksel devletten kopuşta e-devletin payının büyük olduğu yaklaşımdan hareketle bu iki devlet arasında zaman içerisinde ortaya çıkan farklılıkları da değinmemiz mümkündür.

2.4.1. Elektronik Devletin İnşası

Elektronik ortama kamusal hizmetleri büyük çoğunlukla aktarmak isteyen devletin, bu faaliyetlerini başarıyla icra edebilmesi için, önceden taahhütte bulunması gereken ve vatandaşlara bir kere söz verildikten sonra yerine getirmesi hususunda somut adımlar atması gereken bazı vazifeler bulunmaktadır. Bunları da sayacak olursak:

⁴⁸ DPT, **Türkiye’de Bilgi Ekonomisine ve Bilgi Toplumuna Geçiş İçin Strateji ve Politikalar: 4. Türkiye İktisat Kongresi**, 22. Çalışma Grubu: Bilgi Ekonomisi ve Bilgi Toplumuna Geçiş, Raporu, Ankara, 2004, s. 41.

- Öncelikle devletin e-devletin altyapısını bir nevi omurgasını oluşturan e-ticareti desteklemesi
- E-devlete etkin erişimi sağlayacak altyapı çalışmaları yapılması
- İnternete erişim hızının artırılması ve internetin ülke sathında yaygınlaştırılması
- İnternete erişimin ucuzlatılması ya da en azından dünya ortalama fiyatlarına çekilmesi
- Bilgisayar kullanımının özendirilerek bilgisayar sahipliğinin artırılması
- Elektronik imza hususunda güvenlik ve gizlilik unsurlarının dikkate alınması
- Elektronik noter, elektronik sözleşme konularının detaylarıyla düzenlenmesi
- Kamu alımlarının e-ticarete yoluyla ağırlıklı olarak yapılmasının sağlanması
- Muhasebe, stok, üretim gibi uygulamaların veri tabanını oluşturduğu arka ofis uygulamalarının icraata sokulması
- Özel organizasyonlar olan şirketlerle kamusal organizasyonlar olan devlet kurumları arasında ticari, lojistik, iletişim, sözleşme işlemlerinin dijital ortama aktarılması
- Vatandaşın devletle olan ilişkisinde mümkün olan tüm işlemlerin elektronik ortamda takibi, koordinasyonu ve icrası

Bahsedilen bu uygulamalar vatandaş memnuniyetini sağlayarak bireylerin yüksek hızda, kişiye özel, zamandan tasarruf sağlayan ve mekan sınırı olmayan, şeffaf bir hizmetler demetine ulaşmalarını sağlayarak çoğunluğundan özel sektörün de yararlandığı hizmetlerin yüksek hızlarda görülmesini sağlayarak işletmelerin hem ulusal hem de küresel düzeyde rekabet üstünlüğüne sahip olmalarının yolunu açacaktır⁴⁹.

2.4.2. E-Devletin Geleneksel Devletten Farkı

E-devlet dönüşümünün aşamaları temel olarak, Dünya Bankası'nın ortaya koyduğu şekliyle şu şekilde belirtilebilir⁵⁰:

- Bilgilerin işletmelere ve vatandaşlara ağ üzerinden aktarımı
- Ulusal mali ve idari kamu yönetimi sisteminin entegrasyonu
- Vatandaşlar, işletmeler ve bölgeler arasında direkt iletişimi sağlayan bir yapılanma
- Hizmetlerin elektronik ortamda sağlanması ve devletin büyük ölçüde bilgi ağlarına entegre olması.

Geleneksel devlet yapısının e-devlet yapısına dönüşümü kolay bir süreç değildir. Bu sürecin kolay ve hızlı bir şekilde yerine getirilmesini sağlayacak aşamalar da şu şekillerde zikredilebilir. E-dönüşüm gerçekleşirken, devletin tüm kurum, kuruluş ve çalışanlarıyla süreci desteklemesi önemli bir noktadır. Bu süreç içinde, klasik devlet örgüt yapısı ve kamu yönetimi çeşitli değişimlere uğramaktadır. Bu değişimlerden bazıları şunlardır⁵¹:

- Devlet yapısı esnekleşmekte ve katı merkeziyetçi örgüt yapısı, kararların merkezden uzak bir şekilde alınabildiği bir yapıya dönüşmektedir
- Kamu kurumları tarafından ayrı ayrı verilen hizmetlerin, e-devlet dönüşümü ile tek elden verilmesi mümkün olmaktadır

⁴⁹ Nevzat Saygılıoğlu, ve Selçuk Arı, **Etkin Devlet: Kurumsal Bir Tasarı ve Politika Önerisi**, Sabancı Üniversitesi Yayınları, İstanbul 2003, s. 63.

⁵⁰ http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/orrego_keynote.pdf.

⁵¹ Sema, Hafeez, **UN Global E-Government Survey**, 2003, s. 13.

- Devlet yapısında şeffaflık daha önemli duruma gelmektedir
- Kamu kurumları arasındaki iletişim ve veri alışverişi artmaktadır
- Hem kamu kurumlarının hem de özel işletmelerin örgüt yapıları değişmekte, daha esnek ve yatay yapıların oluşması söz konusu olmaktadır
- Kamu çalışanlarının sayısı azaltılarak, daha az sayıda fakat bilgi toplumunun ihtiyaçlarına daha iyi cevap verebilen çalışanlar istihdam edilmektedir
- Rekabetçi küresel ortam içinde ArGe faaliyetlerine yapılan yatırımlar artmaktadır.

2.5. ÜLKELERİN E-DEVLETE GEÇME SEBEPLERİ

Ülkelerin neredeyse tamamında neden e-devlete geçme hususunda bir gayret olduğu incelendiğinde görülecektir ki birçok ülkede vatandaşlar devlette karşı olan beklentilerini yükseltmişler veya küreselleşme olgusunun da yaygınlık kazanmasıyla bireylerin refah düzeyi yüksek ülkelerde gördükleri kaliteli kamusal hizmetlere kendi ülkelerinde de kavuşmak istekleri kamudan bu yöndeki beklentilerin artmıştır. E-devlet hizmetlerine vatandaşların artan taleplerine mukabil e-ticaret her geçen gün daha da artan bir biçimde insanların hayatlarının bir parçası haline gelmeye başlamış, kamu hizmetlerinin de aynen özel sektörde olduğu gibi gecikmesiz bir şekilde özel sektör tarafından sunulan kalite standartları düzeyinde sunulacağı fark edilmeye başlanmıştır. Vatandaşların diledikleri her an günün 24 saati, mümkün olan en yüksek süratte işlemlerini yapmaya alışmaları, benzer şekilde kamu hizmetlerinin de e-ticaret hizmetlerinde olduğu gibi son derece süratli ve başarıyı yüksek bir seviyede yürütülebileceğine olan inancı pekiştirmektedir.

2.5.1. Kamudaki Hantal Yapıdan Kurtulma

E-devlet anlayışındaki yavaş gelişmenin nedeni olarak bahsedebileceğimiz kamunun örgütsel açıdan karmaşık bir yapıya sahip olması da çok daha uzmanlaşmış bir e-devlete olan ihtiyacı artırmaktadır. Birçok kamu kurumu, vatandaşların ve iş

dünyasının faaliyetlerini herhangi bir şekilde etkilemektedir⁵². Kamu kurumlarının her birinin kendi kurallarını uygularken vatandaşlarla devlet arasındaki ilişkinin sıhhati açısından internetin imkanlarından faydalanan bir organizasyon yapısı kurmaları ülkenin de küresel düzeyde itibarının artması açısından ve ülkedeki ticari müesseselerin global düzeyde rekabet edebilirliğini sağlama açısından önemli ve takdire şayandır. İdeal düzeyde uygulanan e-devlet uygulamasında, herhangi bir konuda bilgi değişikliği ihtiyacı ortaya çıktığında ilgili kurumların ağ adreslerine güvenli bir şekilde ulaştıktan sonra gerekli bilgileri kontrol ederek değişen bilgileri son hali ile değişikliğin gerçekleştiği kurumdan gerektiğinde eşanlı olarak gerek talep üzerine gerekse de otomatik olarak transfer etme imkanı doğacak ve bu işlemlerin tamamı saniyeler gibi çok kısa bir zaman dilimi içerisinde gerçekleştirilebilecektir.

2.5.2. Kamu Sektöründe Etkinliği Sağlama

Devletlerin elektronik dünyaya adım atma hususundaki gereksinimlerinin bir diğer nedenini de, kamu sektöründe modern devlet yapılarının teşkilinde etkinlik ve verimlilik formülünden oluşan uluslar arası yaklaşımlardır. Özel sektörde bu durum sürekli katma değer artışı sağlayan maliyet minimizasyonu prensibini de içeren kaizen yaklaşımları ve benzeri sistem tasarımlarının uygulamalarının sık görüldüğü bir şekilde formüle edilmiştir. Devasa hacimlerde finans kaynağı kullanan ve ciddi sayılabilecek ölçülerde insan sermayesine sahip olan devlet için tasarrufa olan ihtiyaç her zaman için çok daha fazladır. Kamusal organizasyonlarda entelektüel sermaye yönetimi ve ürün ve hizmet temininde sağlanacak tasarruflar önemli düzeylerde gerçekleşebilir. E-ticareti kullanan özel sektör organizasyonların kavuştuğu stok maliyeti tasarrufları ve operasyonel tasarrufların zaman içerisinde kamusal organizasyonlarda da ivedilikle görülmesi muhtemeldir⁵³.

⁵² M. Enes Olgun, **Yönetim Açısından E-Devlet Uygulamaları ve İstanbul İlçe Belediyeleri Üzerinde Bir Araştırma**, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Ve Organizasyon Bilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2006, s. 20.

⁵³ Haluk Tanrikulu, **E-Devlet ve İnternet Veri Merkezleri**, Türk Telekomünikasyon A.Ş. Bilişim Ağları Dairesi Başkanlığı, Ankara, 2003, s.7.

2.5.3. Devletin Rekabet Gücünü Artırma

Devletin rekabet gücünün artırılması açısından da kamu kesiminin internet uygulamalarının yaygınlaştırması elzemdir. Tüm dünya ekonomileri incelendiğinde kamu kesiminin ortalama dünya hasılasının yüzde 15'i gibi ciddi bir oranda ulusal kaynakları kullandığı değerlendirildiğinde e-devlet, firmalar için e-ticaret uygulamaları açısından bir örnek ve teşvik unsuru olacaktır. Devletin kendi elektronik uygulamalarını başarı ile yerine getirmesi özel sektör için de örnek teşkil edici mahiyette olacaktır. Öyle ki iyi işleyen bir kamusal sistem dünya ülkeleri arasında parmakla gösterileceği için hem bölgesinde hem de küresel ölçekte ekonomik açıdan başarılı ilan edilecek hem de yabancı sermayenin ülkeye çekilerek ülkede yatırım ikliminin oluşması ve ulusal refahın artması hususunda önemli kazanımlara ulaşılmasını sağlayacaktır.

2.6. E-DEVLETTE TARAFLAR

E-devlet uygulamaları ile devlet yönetiminde vatandaş, şirketler, çalışanlar ve diğer devlet birimleriyle olan etkileşimler de değişik şekillerde olabilmektedir. Elektronik ortamdaki bu yeni etkileşim ortamları yani e-devlet uygulama türlerinin başlıcaları şunlardır⁵⁴:

- Devletten Devlete E-Devlet
- Devletten Vatandaşa E-Devlet
- Devletten İşletmelere E-Devlet

2.6.1. Devletten Devlete E-Devlet

Temel bir konsept olarak, kamunun kendilerine hizmet sunmakla yükümlü bulunduğu vatandaşlarına karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik ortamda aralıksız ve güvenli bir şekilde icra edilmesi olarak da tanımlayabileceğimiz e-

⁵⁴ Murat Erdal, **Elektronik Devlet E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm**, İstanbul: Filiz Kitabevi, 2004, s.4.

devlet şeffaf, saygın, halka açık ve güvenilir bir devlet olmanın önünü uzun zamandan beri bahsedilen kamu sektöründe ve kamu hizmetlerinde verimlilik, etkinlik çabalarının artık bir nihayete varmasını sağlayacaktır.

Kamu kurumları arasında etkin bir veri alışverişi ile enformasyon transferinin sorunsuz bir şekilde yapılmasını amaç edinen devletten devlete e-devlet uygulamalarının başarıya ulaşabilmesi için alınması gereken önlemler şu şekilde sıralanabilir⁵⁵:

- Öncelikli olarak kurumlar arası e-devlet altyapısının kurularak entegrasyonun sağlanması devlet işleyişine katılımının sağlanması
- Hizmetlerin sürekliliğini sağlama açısından güvenlik alt yapısının oluşturulması
- E-Devlet'in, tüm devlet kademelerinde ve tüm toplum katmanlarında benimsenmesinin sağlanması
- Kamudaki tüm idari süreçlerin e-devlet yaklaşımı temeline göre teşkili
- Singapur ve İngiltere'de olduğu gibi bilişim politikalarını oluşturarak, uygulamaları koordine edecek, denetleyecek ve ihtiyaçları saptayıp önlemleri alacak, özerk bir oluşumun kurulması
- Kamu kurumlarında e-devletle ilgili yenilikçi, yaratıcı, tasarruf ağılayıcı proje önerilerine öncelik verilerek uygulamaya geçilmesi hususunda çaba sarfedilmesi
- Kamudaki bilgi işlem sistemlerinin uluslar arası standartlara göre teşkili
- Kamunun kurduğu bilişim altyapısının verimliliğinin artırılması
- Kamu kurumları arasında mükerrerliği önleme ve veri çakışmasını engelleme açısından ulusal veri standartlarının oluşturulması
- İletişim alt yapısının mümkün olan en hızlı seviyeye getirilmesi,

⁵⁵ Erdal, A.g.e., s. 33.

2.6.2. Devletten Vatandaşı E-Devlet

Devletten vatandaşı e-devlet uygulamalarında vatandaşın doğumundan ölümüne kadar geçen süre içinde tüm kamu kurum ve kuruluşlarıyla olan ilişkilerinin mümkün olduğunca e-devlet yoluyla çözüme kavuşturulması olarak ifade edilebilir. E-devlet modelinin temelinde devletin kendi işlerini kolaylaştırıp maliyetleri azaltma düşüncesinin yanında vatandaşın da her türlü sorununu çözmek bulunmaktadır. Buradan hareketle, nüfus kağıdı alırken, çocuklukta, eğitim çağında, askerlik çağında, vergi verirken, su parası yatırırken, elektrik borcu öderken, trafik cezası yatırmak gerektiğinde, emlak alım satımında, boşanma işlemlerinde, ölüm halinde cenaze işlemlerinde ve benzeri her türlü resmi belgelere erişilmesi gerektiği yerde devletle vatandaş arasında elektronik ortamda kurulacak olan ilişkidir⁵⁶.

2.6.3. Devletten İşletmelere E-Devlet

Devletin işletmeler ile olan iş ilişkilerinin elektronik ortama aktarılması ve yapılan işlemlerin teknolojiden yararlanılarak kalitenin iyileştirilmesi ve benzeri konuları kapsamaktadır. İş dünyasının devletle olan işlerinin tümünün elektronik ortamda yapılması etkin, verimli ve hızlı bir işleyiş açısından zorunluluk haline gelmektedir. Özellikle kamu ile gerçekleşen tüm ticari işlemlerin elektronik ortamda gerçekleşmesi, kamu alımlarının, kamu ihalelerinin, kamunun özel sektörle gerçekleştirdiği tüm iş süreçlerinin bu ortam kanalıyla yerine getirilmesi bu kapsamda değerlendirilebilir.

2.7. E-DEVLETİN YARARLARI

E-devlet uygulamalarının eğer başarılı bir şekilde uygulanabildikleri takdirde ülke, vatandaşlar, işletmeler, kurumlar ve hatta yabancılar ile uluslar arası şirketler açısından yararlar saymakla dahi bitirilemeyecek çoktur. Ancak genel olarak bilimsel açıdan incelemeye değer düzeyde önemi haiz iktisadi yararlar sağlayıcı uygulamalar incelenecektir.

⁵⁶ Murat Erdal, **Elektronik Devlet e-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm**, Filiz Kitabevi, İstanbul, 2004, s. 6.

2.7.1. Harcamalarda Tasarruf Sağlanması

Gücüyle övünen bürokrasi, kırtasiyecilik, demokratik olmayan yönetim ve başarısız bir kalkınma çabası için e-devlet mucizeler sunamaz. Buna karşın zayıf eğitim sistemlerinin düzenlenmesi, yüksek telekomünikasyon maliyetlerinin düşürülmesi, gerçekçi olmayan taşımacılık ağlarının kaldırılması, küçük ve orta büyüklükteki işletmelerin zayıf yatırım kabiliyetlerinin yükseltilmesi ve ticari girişimcilerin azlığını gidermek gibi bazı mikro ve makro engellerin aşılmasında acil çözüm olanakları sunabilir. E-devlet, entellektüel mülkiyet haklarının korunmasında, mahremiyet, güvenlik, veri ağları ve internet servis sağlayıcıları arasındaki rekabet için yeni şartlar ve mücadele olanakları yürürlüğe koymaktadır. E-devletin iki temel etkisi bulunmaktadır. Birincisi, devletin operasyon yeteneğini dönüştürmektedir. Devletin mal ve hizmet sunma kabiliyetini hızlandırarak ucuzlatmaktadır. Bu tarz kazanımlar, devletin dahildeki yönetim ve yeniden organizasyon süreçleri ile ve kamu veritabanının entegrasyonu ile yakından ilgilidir. Bu yaklaşım ihtiyaçlarının karşılaması hususunda vatandaşların yalvaran konumundan müşteri konumuna yükselmelerini sağlayacaktır. Aynı zamanda bu yaklaşım iş dünyasının da aynı şekilde kamu hizmetlerinden yararlanan tüketiciler olarak kamunun mal ve hizmet tedarik edicileri konumuna erişmelerini temin edecektir. Nihai anlamda da devletin finanse etmek üzere daha düşük vergiler salmasını sağlayacak olan maliyetlerinin düşmesini ve harcamalarının azalmasını temin edecektir⁵⁷.

2.7.2. Kâğıt İşlemlerinin Kontrol Altına Alınması

Basit bir kamu işinin bile onlarca evrak doldurulmasını gerekli kıldığı düşünüldüğünde e-devlet sadece bu yönden bile önemli kazanımlar sağlama potansiyelini bünyesinde barındırmaktadır.

Devletlerin finansal sistemlerinin ilk olarak bilgisayar ortamına aktarılması 1960'lı yıllarla beraber başlamaktadır. O günden beri de finansal uygulamalar dünyanın

⁵⁷ UNDP, **E-Government: Considerations For Arab States**, April 2001, p. 2.

birçok ülkesine yayılmıştır. Devletler parayı daha ucuza ve daha hızlı şekilde idare edebilmektedirler. Fakat aynı zamanda yeni politika olanakları doğdukça, yeni finansal mekanizmalar geliştikçe yeni vergileme olanakları da gelişmektedir⁵⁸.

E-devlet, hizmet kalitesi artırılırken işlem süreçlerinin kısaltılmasında hizmet zincirlerinin düzene sokulmasında, uyum mekanizmalarının basitleştirilmesinde aslında bir niş konumdadır. E-devletin rekabet edebilirliğinden bahsederken birçok gözlemcinin ısrarı, iş dünyası ve vatandaşlar için kamu hizmet sunumunda ve ifasında idari yüklerin mümkün olduğunca azaltılması yönündedir. Çünkü böyle bir çaba hiç şüphesiz e-devlet ve rekabetçilik arasında bir anahtar konumundadır. Aslında iktisadi büyümenin ve rekabet edebilirliğin desteklenmesinde kamu kesiminin rolü, iş dünyası için tatminkar bir çevre oluşturmada vergilemenin, kamu harcama kapasitenin ve regülasyonların sade bir şekilde yönetilmesinde yatmaktadır⁵⁹.

2.7.3. Şeffaflığın Temini

Özel sektör kamu sektörü girişimleri için birer yatırımcı olabilirler ve ileri teknoloji konuşlandırılmasıyla değer yaratıcı kamu girişimleri oluşturabilirler. Ticari tarafı bir yana artan etkinlik, şeffaflık ve hesap verebilirlik prensipleri ile devlet için önemli kazançlar elde edebilirler⁶⁰.

Devletin ihtiyaç duyduğu kamu hizmetlerinin görülmesi için e-devlet önemli bir dış kaynak tedarik edici uygulama ortağı olabilir. Kamusal organizasyonlarda da özel organizasyonların yaptığı gibi ihtiyaç duyulan mal ve hizmet teminlerinin uzmanlaştıkları işlerde dış kaynak kullanımı hizmeti veren özel organizasyonlar vasıtasıyla da görülebilmesi mümkündür. Üstelik temin edilen faaliyetle ilgili yüksek kalitede netice alınmasını sağlayıcı bu yöntemle performans

⁵⁸ Helen Margetts, An **Inaugural Lecture Electronic Government: Method or Madness?**, School of Public Policy Working Paper Series Working Paper: 3, School of Public Policy University College London UK, 2003, p. 7.

⁵⁹ François-Xavier Chevalleriau, **The Impact Of E-Government On Competitiveness Growth And Jobs**, IDABC E-Government Observatory Background Research Paper, February, Belgium, 2005, p. 18. <http://europa.eu.int/idabc/egovo>

⁶⁰ http://www.unescobkk.org/fileadmin/user_upload/ci/documents/UNESCO_e-Govt_Toolkit.pdf.

artışı sağlanmakla beraber maliyet düşüşlerinin de ölçülmesine imkan tanınmış olacaktır⁶¹.

Hem alıcıları hem de satıcıları kontrol etme yetisini haiz olan devlet, finansal işlerinde daha başarılı olarak faaliyette bulunmak için uygun ortam yaratmak olanağına da sahiptir. Bakanlık bürokrasisinin bunalttığı vatandaşlar karşılına çıkan bilgi kısıtlamaları nedeniyle umutsuzluğa uğramaktadırlar. Ne yazık ki yanlış kamusal sistemler dolayısıyla bazı zengin bireyler zenginliklerine zenginlik katmaktadırlar. Buna mukabil fakirler daha fakirleşmektedirler. Diğer bireylere göre üstün bir olanak elde etme amacını güden rüşvet, oldukça yaygındır ve vergiden kaçınma sıklıkla görülen bir durumdur. Eğer devlet, ülkeyi elektronik olarak kontrol edebildiği bir sistem kurarsa tüm problemlerin kendiliğinden hallolacağı görünmektedir⁶².

2.7.4. Hizmet Kalitesinin Yükseltilmesi

Devlette yaşanan problemlerin düzenlenmesi, vatandaşların devletle olan ilişkilerinin yeniden tanımlanması, kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasına bağlıdır. Bilgi çağının getirdiği değişim, tüm dünyada olduğu gibi tüm ülkelerde yeniden yapılanma sürecini hızlandırmış ve ülkelerin önüne önemli bir fırsat olarak gelmiştir. E-devlet uygulamalarının ülkede sunulan veya sunulacak kamu hizmetlerinin kalitesinde önemli düzeylerde iyileşmeler sağlayacağı aşikardır. Bürokrasinin ortadan kaldırıldığı bir yapıda vatandaşların diledikleri hizmeti sorunsuz bir şekilde elde edebilmelerinin yolu açılmış olacak aynı şekilde işletmelerin de daha hızlı daha rekabetçi bir düzeyde icraata bulunmalarının yolu açılacaktır.

⁶¹ United Nations, **E-Government Survey 2008: Management From e-Government to Connected Governance**, Department of Economic and Social Affairs Division for Public Administration and Development, United Nations, New York, 2008, p. 135.

⁶² M. Kargar, F.Fartash, T. Saderi, and M. Abdar-e Bakhshayesh, "Real E-Government, Real Convenience", **Proceedings Of World Academy Of Science, Engineering And Technology**, Volume: 32 August 2008, p. 123.

2.7.5. 7 Gün 24 Saat Hizmet

Kamu sektörünün en sıkıcı ve bunalıcı kısmını oluşturan mesai sebebiyle yaşanan zamansızlık, vakitsizlik sorunları e-devlet mekanizması sayesinde tarihe karışacaktır. Artık sadece nihai onay işlemini yapacak son imza yetkilisi üst düzey kamu görevlisi haricinde o aşamaya gelene kadarki tüm işlemler arka ofis uygulamaları aracılığı ile elektronik ortamdan takip edilerek elektronik ortamda tüm dosya, gereken evrak ve belgeler hazırlanarak iş sadece nihai imza aşamasında yetkilinin onayına kalacaktır.

E-Devlet sayesinde iş yükünde meydana gelebilecek azalmalar, nitelikli personel ihtiyacı gibi sebepler istihdamı olumsuz yönde etkileyebilir. Bunları asabilmek için de e-devlet sayesinde elde edilecek gelirlerden yapılabilecek yeni yatırımlarla, özellikle insanları bilgisayar okuryazarı yaparak e-devletin bu tür olumsuz yanları izole edilebilir⁶³.

Kamu sektöründeki birçok uygulamanın vatandaşla entegrasyonun ötesinde bilgi paylaşımını dahi sağlamadığı görülmektedir⁶⁴. Kamu görevlilerinin eşitliği ve ulaşılabilirliği e-devletin önemli bir prensibi olarak baş tacı etmeleri, gelir düzeyleri farklı, sakat, okuryazar olmayan veya yabancılar için eşit bir bilgilenme mekanizmasını her an sunan ve yaşamlarının kalitesini yükseltmeleri için daha iyi olanaklar sunulmasının sağlanmasını temin etmek yapılacak uygulamalar sırasında öncelikleri arasına koymaları gereklidir⁶⁵.

2.7.6. Katılımın Artırılması

Kamuda katılımı artırıcı bir e-devlet uygulaması aynı zamanda özel sektörü de e-devletin hakiki bir ortağı yapmaktadır. Politik iradenin daimi taahhüdünü içeren e-devlet kaynakların hem kamu hem de özel sektör sözleşmesi altında bulundurulmasını

⁶³ Salih Çakıroğlu, **E-Devlet**, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Yönetim Bilişim Sistemleri Bilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2005, s.

⁶⁴ A.J. Meijer & S. Zouridis, **E-Government as Institutional Transformation, In: Innovations Through Information Technology**, M. Khosrow-Pour (ed.), Idea Group, Hershey PA, 2004, p. 566.

⁶⁵ Darrell M. West, **Achieving E-Government for All: Highlights from a National Survey**, Working Document, New York, 2003, p. 12. www.benton.org/publibrary/egov/access2003.html

içeren bir süreçler bütünüdür. Burada esas vazife sivil vatandaşların ve özellikle işletmelerin daha iyi bir iş ve ticaret ortamına kavuşmaları için gereken kamu ve özel sektör işbirliğinin sağlanmasını temin edecek bir sistem kurgulanmasını sağlamakla görevli yetkili otoritelere düşmektedir⁶⁶.

2.7.7. Kolay, Hızlı ve Rahat Erişim Olanığı

Kamuda bilgisayar altyapısının belirgin bir şekilde iyileştirilmesiyle ve teknolojiye muazzam yatırımlar yapılmasıyla kamu kurumları arasında inanılmaz bir nüfuz edici kapasite kabiliyeti ortaya çıkmıştır. Bu durum kamu kurumlarının birbirleri arasında çok daha sıkı ve yakın bir ilişkiler düzeni kurmalarının da yolunu açan en önemli amillerdendir. Kamu idaresinde yönetim bilişim sistemleri gibi uygulamaların başarılı uygulanmasıyla hem işletme düzeyinde hem de vatandaşlar düzeyinde kamu hizmetlerine erişim daha kolaylaşacaktır⁶⁷.

2.8. E-DEVLETİN AŞAMALARI

E-devletin oluşum süreçlerini incelerken bugüne kadar geline süreçler şu şekillerde özetlenebilir:

2.8.1. İnternetin Sadece Enformasyon Temini Amacıyla kullanıldığı 1. Aşama

1993 ile 1998 yıllarını kapsayan bu aşamada kamu kurumlarına ait web siteleri, internetin ilk olarak ortaya çıktığı yıllardan itibaren sadece kullanıcılarına bilgi temini amacıyla faaliyet göstermiştir. Bunun haricinde herhangi bir bilgi veya belge temini yoktur. Hatta ilişkide bulunulan kişi veya topluluklarla interaktif hizmet sunulmasından bahsetmek bir yana işletmeler veya devletler mevcudiyetleri veya

⁶⁶ TPCIP (The Pacific Council on International Policy), **Roadmap for E-Government in the Developing World 10 Questions E-Government Leaders Should Ask Themselves**, The Working Group on E-Government in the Developing World, Los Angeles, 2002, p. 22.

⁶⁷ Kenneth L. Kraemer, John Leslie King, **Information Technology and Administrative Reform: Will the Time After E-Government Be Different?**, Center for Research on Information Technology and Organizations, Germany, 2003, p. 5.

faaliyetleri hakkında detaylı bilgiler sunmaktan dahi yoksundurlar. Her ne kadar günümüzde bile birçok sitede kullanıcılarına sadece bilgi sağlamakta olan özel veya kurumsal siteler bulunmaktadır.

2.8.2. İnternetten Online Olarak İşlem Yapıldığı ve Hizmet Sunulduğu 2. Aşama

Devlet kurumlarına ait olan internet siteleri 1999 yılından itibaren artık bilgi sağlayıcı olmaktan çıkarak daha pratik imkanların sunulduğu bir anlayışa doğru geçmişlerdir. Önceleri bu yaklaşım, bir takım formların internetten indirilmesi ve daha sonra da doldurularak ilgili birime posta ile gönderilmesi şeklinde olmuş ise de bu aşamada henüz gerçek anlamda bir bilgi paylaşımı ve karşılıklı iletişim mevcut değildir. Fakat süreç olarak gidişat halkın talepleri doğrultusunda işlemlerin çevrimiçi bir şekilde gerçekleştiği bir yöne doğru evrilmektedir.

2.8.3. İnternet Sitelerinin Eklemlendiği 3. Aşama

2001 yılı ve sonrasında başlayan bu süreçte artık devletler elektronik ortamda birçok başvuruyu alır, neticelendirir ve geri bildirimde bulunur hale gelmişlerdir. Ancak çok az sayıda ülkenin örnek gösterilebilecek derecede başarılı uygulamalar verdiği bu aşamada devletler hala vatandaşların kuyrukta bekleyip, ilgili birime bir form teslim etmelerini gerektiren hemen her işlemin internet siteleri aracılığıyla daha hızlı, daha etkin ve daha ucuz bir şekilde yerine getirebilecekleri birçok işlemi elektronik ortama taşımamış oldukları görülmektedir. Son aşamadaki e-devlet aşamasına geçen devletlerde organizasyon yapısı büyük ölçüde vatandaşların ihtiyaçlarına göre ve politik ve bürokratik gerekliliklerden ziyade toplumsal ihtiyaçlar doğrultusunda şekillendirilmektedir.

2.9. E-DÖNÜŞÜMÜN AŞAMALARI

E-devlet mekanizmasına geçiş yapan devletlerin geçtikleri bazı aşamalar bulunmaktadır. Bunlar da:

- Kamu hizmetlerinin tek kapıdan elektronik sunumunun gerçekleştirilmesi
- Vatandaşın, kamu karar alma sürecine katılımının geliştirilmesi,
- Kamu idaresinin, şeffaf ve hesap verebilir hale getirilmesine katkıda bulunulması

E-devlet uygulamaları yeterince başarılı olursa, hem kamunun kendi içindeki işlemlerde, hem de kamu ile vatandaş arasındaki işlemlerde kolaylık sağlayacağından dolayı, bugüne kadar aksayan veya hatalara sebep olan sorunlarından ortadan kalkmasına yardımcı olacaktır. Günümüzün rekabetçi ortamında e-dönüşüm projelerini başarıyla gerçekleştiren ve buna bir rekabet unsuru gözü ile bakarak büyüme ve karlılık stratejileri ile bütünleştiren şirketler sürdürülebilir bir farklılık yaratarak rakiplerinin önüne geçerek pazar paylarını artırmaktadırlar.

E-dönüşüm yaklaşımını işletmeler açısından ve e-ticaret yönüyle değerlendirdiğimizde şirketlerin iş hedefleri doğrultusunda, süreçlerini elektronik ortama taşıyarak, faaliyetlerini maliyet tasarrufu sağlayarak daha etkin ve verimli bir şekilde yapmak ve bu yeni iş yapış şekli için gerekli kültürel değişimi gerçekleştirmek üzere izlenen yöntemler olarak tanımlayabiliriz. Şirketlerin değişen müşteri gereksinimlerini karşılayabilecek çözümler için sürekli olarak geliştirilen elektronik ortam uygulamaları, işletmeler için önemli kazanımlar sağlamaya devam edecektir.

2.9.1. Entelektüel Altyapının Kurulması

E-devlet uygulamalarında en önemli yönlerden biri de vatandaşlar ile devletin ne ölçüde birbirlerine yaklaştırdıklarıdır. Teknolojik açıdan bakıldığında e-devlet ve e-ticaret her ikisi birden bütünüyle teknolojik yeniliklere girişi temsil etmektedirler. Bununla beraber e-ticaretin aksine e-devlet, bilgi paylaşımı, hizmet ifası,

seçmen ve aday katılımcılığı, içsel ve dışsal ilişkiler için yönetim ilişkilerini temsil etmektedir. Bu durum devlet ve iş dünyası arasında, devlet ve vatandaş arasında, devlet ve istihdam edilenler arasında ve devletin farklı birimleri arasında bir entelektüel ilişkinin kurulmasının zorunluluğunu ortaya koymaktadır. Başka bir açıdan bakıldığında e-ticaret aslında e-devletin bir alt kümesi olarak karşımıza çıkmaktadır⁶⁸.

2.9.2. Fiziki Altyapının Tesisi

Etkin bir e-devlet kurgusunda fiziki altyapının doğru ve başarılı tesisi büyük bir öneme sahiptir. Devlet tarafından enformasyon teknolojilerinin kullanılması tek başına yeni bir durum değildir. Tersine, devlet organları enformasyon teknolojilerinin ilk ve en büyük kullanıcılarıdır. Ancak çok sayıda ana bilgisayar kullanarak ücret bordroları düzenlenmesi veya vergi toplanması, hatta her bir kamu görevlisinin masasına bir bilgisayar konulması, geleneksel bir bürokrasinin e-devlete dönüşmesini temin etmez. İnternet, zaman ve mekan engellerini kaldırmak ve birçok kaynaktaki sınırsız enformasyonu sanal ortamda bir araya getirmek suretiyle, devletin yeniden organize olmasını sağlamakta ve devlet hizmetlerini ağ üzerinde birbirine bağlayarak kullanıcı odaklı, şeffaf ve etkili hale getirmektedir. Ancak, genel olarak kamunun kendini internete ciddi bir şekilde uyumlu hale getirme hızı özel kesiminkine göre oldukça yavaş olmaktadır. Bunun nedenleri çeşitlidir.

Öncelikle, kamudaki işlemlerin karmaşık bir yapıda olması kamudaki e-devlet uygulamalarının görece olarak daha yavaş olmasına neden olmaktadır. Devlet organizasyonu altında sunulan hizmetler önemli sayıda kişiyi etkiler, politik ve sosyal olarak hassasiyetler içerir. Ayrıca hükümetlerin değişik seçmen kitlelerini dikkate almaları söz konusudur. Devletin organlarının bütçesi, hizmetlerin kesintisiz ve aksamadan sunulmasına izin vermeyebilir.

İkincisi, internete erişimde konusunda her bireyin eşit şansa ve olanağa sahip olmaması önemli bir engeldir. Devlet organizasyonu, kendi müşterilerini seçemez

⁶⁸ Zhiyuan Fang, **E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development**, International Journal of The Computer, The Internet and Management, Vol: 10, No: 2, 2002, p. 9.

ve sunduğu hizmetlerin ayırım yapmaksızın her vatandaşa uygun olması gerekir. Bugün internet erişiminin çok yaygın olduğu ülkelerde bile, nüfusun önemli bir kısmı hala internete erişememektedir. Kamu hizmetlerinin tüm vatandaşlar için eşit şekilde erişilebilir olması gerektiğinden, nüfusun önemli bir kısmının internete erişebildiği ortam oluşuncaya kadar devlet organlarının halkın internete erişimini artırma amaçlı politikalar gütmeleri e-devlet hizmetlerinin geliştirilmesine de hizmet etmektedir.

Üçüncüsü, kamu kesimi ile özel kesimin karşı karşıya olduğu saikler ve engellerde çok temel farklılıklar mevcuttur. Kamuda internetin görece olarak daha az kullanılmasında kurumsal faktörlerde de incelenmeye değerdir. Kamudaki tipik hiyerarşik yapı, çok esnek ve yatay örgütlenmiş özel sektörde göre daha az internetle uyumludur.

Kamu kesiminde risk alma ve yaratıcılık dijital ekonominin öncüsü şirketlerde olduğundan çok daha az ödüllendirilir. Ayrıca değişime karşı direnç, genellikle organize işgücüne sahip kamu sektöründe çok kolay bir şekilde destek bulabilir.

İletişim altyapısının yetersiz olduğu ülkelerde aynı zamanda, bilgisayar yetersizliğinin de mevcudiyeti ve okuryazarlık oranının düşük olması, internetin farkında olmamak ve hukuki süreçlerden yoksunluklar düşük gelirli ülkelerde bireylerin elektronik dünyaya açılmalarını sınırlar. Bunlara ek olarak, oldukça düşündürücü bir konu olarak düşük gelirli ülkelerde ihtiyaç duyulan bu teknolojik altyapıların çok pahalı olduğu imajı yayılmıştır. Ancak dikkate alınmayan bir nokta vardır ki oda internet, telekomünikasyon ve iletişim altyapısına yapılan yatırımların uzun vadede ülke için çok ciddi kazanımlar sağlama potansiyelini haiz olduğudur.

2.9.3. Hizmet Altyapısının Oluşturulması

Elektronik ortama geçişte dikkat edilmesi gereken hususlardan bir diğeri de mevcut yapının hizmet etme kapasitesinin layıkıyla değerlendirilebilmesidir. Bunu sağlamanın yoklu da kullanılabilir internet adresleri yapmaktan geçmektedir.

Yapılan bilimsel araştırmalarda internet sitesindeki ziyaretlerin yaklaşık %50'si ziyaretçilerin ilgili içeriği kolayca bulamaması nedeni ile olumsuz geri bildirimle neticelenmiştir. Site ziyaretçilerinin %85'i zayıf tasarım nedeni ile yeni karşılaştıkları siteleri terk etmişlerdir. Sitelerin sadece %51'i basit Web kullanılabilirlik prensipleri ile uyumlu bulunmuştur. Bu araştırmalardan çıkan sonuç şudur:

- E-devlet tüm vatandaşlarca ulaşılabilir olmalıdır
- Fakat aynı zamanda tüm vatandaşlarca kullanılabilir de olmalıdır
- Vatandaşların sistemleri kullanabilmesi de tek başına yeterli değildir.
- Kullanımın etkin ve verimli olması gereklidir.
- Kullanımı eğitim gerektirmeyen bilgisayar altyapıları kurulmalıdır
- Vatandaşlar bilgisayarlara değil, bilgisayarlar onlara ayak uydurmalıdır
- Sıradan vatandaşa dahi ayak uyduracak e-devlet servisleri hazırlanmalıdır
- Görsel tasarım, içerik tasarımı yönünden başarılı siteler tasarlanmalıdır
- Vatandaşların ihtiyaçlarının ön planda tutan site tasarımları.

2.10. E-DEVLETTE GÜVENLİK VE GİZLİLİK

Elektronik ortamda tam anlamı ile bir güvenliğin olmadığından bahsedildiği günümüzde devletlerle beraber işletmelerde bu konuda çözüme ulaşma çabaları içerisindeyler.

2.10.1. E-Devlette Güvenlik

İnternet dünyasında güvenlik sağlamanın ön koşulu olarak oldukça sağlam bir hukuki ve yasal altyapıya ihtiyaç bulunmaktadır çünkü bugünün dünyasında tam anlamı ile güvenli bir bilgisayar altyapısından söz etmek mümkün değildir. Devlet bunu

tesis etmek için üzerine düştüğü kadarı ile önlemlerini alır. Devamlı güncellemelerle tehditlere karşı bilişim altyapısının sağlam bulunmasını sağlar. Ancak gizlilik ve mahremiyet konusuna gelindiğinde bu konuda tartışmalar sürüp gitmektedir. Bir tarafta devletin e-devlete tam anlamı ile geçerek bütün kamu işlemlerinin elektronik ortamda yürütülmesini sağlama hususunda gayret edici olmasını isteyenler bulunurken diğer tarafta da devletin böyle bir yapı ile insan yaşamına engel olacak düzeyde özgürlükleri sınırlayıcı faaliyette bulunmasının doğru olmadığı konusunda tartışmalar sürüp gitmektedir.

2.10.2. E-Devlette Gizlilik

E-devletin kamu sektöründe uygulanması, devletin kamu hizmetlerinde haftanın 7 günü ve günün 24 saatinde aralıksız vatandaşına hizmet götürmesini sağlayacak, bürokrasiden kaynaklanan aşırı kırtasiyecilik ve bürokratik işlem maliyetlerini azaltacak, devletin hızını artıracak, aynı zamanda kamu yönetiminde şeffaf uygulamalarla yeni kamu yönetiminin anlamlandırdığı hesap verme sorumluluğunun hayata geçmesi ile her şey halkın gözünün önünde cereyan edeceğinden hizmetlerde eşitlik ve standart sağlayarak, vatandaşın siyasal hayata katılımını artıracaktır. Tüm bu etkenler devlet yönetiminde top yekûn bir etkinliğin oluşumuna zemin hazırlayacaktır. E-devlet bilgi toplumu temelinde bir devlet yapılanması olduğundan devlet yönetiminde etkinliği sağlaması da her şeyden önce birtakım koşullara bağlıdır. Bu koşullardan ilki, ülkenin telekomünikasyon altyapısıdır. Telekomünikasyon altyapısını geniş banda dayalı hale getirmeyen, geliştiremeyen bir devlet e-devlet olamaz. Yasal ve düzenleyici bir ortamın olması e-devletle ilgili siber yasaların (e-imza, bilgi edinme hakkı kanunu, siber suçlar gibi) çıkarılması, e-hizmet sunumunun devlet tarafından fonlanması, kamusal organizasyonların son model bilgi teknolojileri ile donatılması gereklidir. e-devlet modeli bilişim okuryazarlığının gelişmesi ve herkese ucuz internet erişiminin sağlanmasını da gerektirmektedir. Açıkça görüldüğü gibi bilgi toplumunun devleti olan e-devlet bu aşamaya henüz geçmemiş veya geçmekte olan ülkelerde uygulansa dahi devleti tam manasıyla dönüştürememekte, etkin kılamamaktadır⁶⁹.

⁶⁹ Demokaan Demirel, "E-Devlet ve Dünya Örnekleri", **Sayıştay Dergisi**, Nisan-Haziran 2006, Sayı: 61, s. 111.

2.11. ELEKTRONİK İMZA

Elektronik ortamda tam anlamı ile güvenlik sağlayan e-imzanın içeriğinin nelerden oluştuğu ile birlikte bu alanda başarıya ulaşılabilmesi için gerekli kriterler bulunmaktadır.

2.11.1. Elektronik İmzanın Tanımı

Her türlü işlemin sayısal, verisel ya da elektronik unsurlar içeren sembollerle yapılmasını sağlayan, hukuki bir belge ve kayıt niteliği taşıyan evrakların onaylanmasını sağlayan, geri dönülemeyecek derecede ispat olanağı sağlayan ve günlük yaşamda kullandığımız ıslak imzanın yerine geçen kişisel onay bütünü olarak ifade edilen e-imza belgelerinde hukuki geçerlilik doğurmaktadır. Dünyada kullanımı oldukça yaygınlaşan e-imza uygulamaları sayesinde evraklar üzerinde zaman tasarrufu sağlayıcı bir onay imkanı sunulmaktadır. E-imzanın yaygın olarak kullanıldığı bazı alanlar şöyledir⁷⁰:

- Her türlü başvurular
- Kurumlar arası işlemler (Emniyet/Nüfus ve Vatandaşlık İşleri)
- Sosyal güvenlik uygulamaları (Emekli Sandığı, SSK, Bağkur)
- Sağlık uygulamaları (Sağlık personeli - hastaneler - eczaneler)
- Vergi ödemeleri
- Elektronik oy verme işlemleri
- İnternet bankacılığı
- Sigortacılık işlemleri
- E-Sipariş ve e-Sözleşmeler

⁷⁰ İsmail Özler, **Bilgi Güvenliği ve elektronik İmza Kavramları, Ekonomik Boyutlarının İncelenmesi ve Elektronik İmza Uygulamaları**, Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye ve Ekonomi Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Diyarbakır, 2007, s. 69.

2.11.2. Elektronik İmzanın Başarı Kriterleri

E-imza uygulamasının başarıya ulaşabilmesi için:

- Kurumlar arası uygulamalar için kesin bir işbirliği ve entegrasyon sağlanmalıdır. Çünkü her kurumun ayrı ayrı yapacağı e-imza uygulamaları, entegrasyon sağlanmazsa sağlıklı ve verimsiz olacaktır.

- E-imzanın ülke genelinde yaygınlaşabilmesi için öncelikle kamu uygulamalarında devreye alınmalıdır. Kamu, kullanıma sunulan başarılı uygulamaları ile diğer alanlar için de lokomotif özelliği üstlenecektir.

- Belirli uygulamalarda e-imza kullanımının zorunlu tutulması kullanımı artıracaktır.

- E-imza uygulamaları kurumlarda ilk seferde mutlaka kapsam ve amacı açısından sınırlı örnek uygulamalar biçiminde tasarlanmalıdır.

- E-imza, insanların alışmış olduğu mevcut iş akışlarını tamamen değiştirecek bir teknoloji olduğundan başlangıçta dirençle karşılanacaktır. Bu direncin kırılması için e-imza kullanıcıları ve kurum yöneticilerinin e-imza konusunda bilinçlendirilmesi gerekmektedir.

- Kurumlar, yapacakları yatırımlarda e-imza ihtiyaçlarını da göz önünde bulundurmalı ve ihale şartnamelerini buna uygun olarak hazırlamalıdır.

Sonuç olarak, kağıt üzerinde işleyen bir sistemi elektronik ortama geçirmek, elektronik ortamdaki bir uygulamaya e-imza ile ilgili özellikleri dahil etmek önemli bir dönüşümdür ve büyük yatırım gerektirmektedir. Yapılan çalışmalar, kağıt ortamında yapılan belge yönetimine oranla elektronik ortamda yapılacak belge yönetiminin çok daha etkin ve verimli olduğu ve e-imza uygulamalarına yapılacak yatırımların kendini kabul edilebilir sürelerde geri kazandırabileceğini göstermektedir. Bu kapsamda

kurumsal ağlarda düşük maliyetli iş ve işlemler, standartlaşma, iş süreçlerinin iyileştirilmesi, iş gücünün doğru kullanımı, kırtasiye tüketiminde azalma, düşük yönetim giderleri, sahteciliğin azalması, haberleşme giderlerinde azalma göz önüne alındığında e-imza uygulamalarının hayata geçirilmesiyle etkinliğin ve verimliliğin inanılmaz ölçüde artacağı açıktır. Ancak bu kazanımları elde edebilmek ve e-imza teknolojilerinde istenmeyen sonuçlarla karşılaşmamak, iyi belirlenen ve dikkatli uygulanan kurumsal politikalarla mümkündür⁷¹.

2.12. ELEKTRONİK NOTER

Elektronik ticarete, onay kurumlarının yanı sıra gerçekleştirilen ticareti, işlemi geleneksel noterlik sistemine benzer şekilde onaylayan, işlemin zaman boyutuna geçerlilik kazandıran elektronik noterlik gibi bir kurumun teşkili söz konusu olabilecektir. Zira, elektronik ortamdaki bilgilerin doğruluğunun kanıtlanması için belgeleme yetkilerine de ihtiyaç vardır. Bireyleri ve kurumları elektronik ortamdaki işlemlere hukuken bağlayan elektronik imzalar ve simgelemeler, destekleyici belgeleme mekanizmaları olmadan fazla bir anlam ifade etmezler. Bir işlem içinde yer alan taraflara ait bilgilerin doğruluğunu kanıtlamak için güvenilir bir üçüncü şahıs olarak hareket edecek bir yetkiliye ihtiyaç vardır. Bu doğrulama yetkisi, gerçeklere dayanan bir bilginin teyit edilebilir olup olmadığını tespit etmek için bağımsız, güvenilir bir araç olarak rol oynayabilir. Elektronik noter, elektronik işlemlerde güvene temel teşkil etmek bakımından en az altı tip bilgiyi doğrulayabilmelidir. Bunlar tanımlama ve kayıt, kullanıcı özellikleri, standartlara uygunluk, yapılan işlem için yetki, işlemsel bilgi ve tatbik edilebilir yasalardır. Elektronik ticaretin küresel özelliğinden dolayı, elektronik noterlerin uluslararası karşılıklı işbirliği ve karşılıklı tanınması gerekmektedir⁷².

⁷¹ Hüseyin Erol, M. Ali Akçayol, **Türkiye’de Elektronik İmza Uygulamalarında Durum Analizi Ve Öneriler**, <http://www.ueimzas.gazi.edu.tr/pdf/poster/63.pdf>

⁷² Derya Karaca, **Avrupa Birliği’nde E-Ticaret Kavramı AB’de ve Türkiye’de Bu Konuda Yapılan Hazırlıklar Çalışmalar ve E-Ticaretin Vergilendirilmesi**, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye Anabilim Dalı Mali Hukuk Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2006, s. 59.

Elektronik noter sistemi, onaylık kurumlarına noterlik yetkisi verilerek, veya noterlik sistemi içerisinde düzenlenerek, yahut yeni ve ayrı bir elektronik noterlik altyapısı hazırlanarak düzenlenebilir.⁷³

2.13. DÜNYADA ÖNCÜ E-DEVLET UYGULAMALARI

Elektronik devlet uygulamalarının başlatıldığı ya da kamu bilgi altyapısının gelişmiş iletişim ağları yardımıyla yaygın olarak paylaşımına açık olduğu ülkelere bakıldığında bazı ortak özellikler göze çarpmaktadır. En başta, söz konusu ülkeler ekonomik bakımdan gelişmiş ülke sınıfındadır. Ayrıca, bu ülkelerde elektronik devlet uygulamalarına geçiş talebi genellikle vatandaşlardan gelmiş, hükümetler de buna uygun olarak gerekli düzenlemeleri yapma yoluna gitmişlerdir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yoğun olarak kullanıldığı elektronik devlet uygulamaları büyük miktarlara varan, pahalı altyapı yatırımları gerektirdiğinden, ödedikleri vergilerle kamu hizmetlerinin sunumunu finanse eden vatandaşların orta veya uzun vadede gerçekleştirilecek ve kendilerine sunulan hizmetlerin kalitesini ve etkinliğini büyük ölçüde artıracak elektronik devlet oluşumu için gerekli olan söz konusu pahalı ve bir ölçüde riskli yatırımlara ikna edilmesi gerekmektedir⁷⁴.

Bugün dünyada e-devlet uygulamalarını en başarılı tatbik eden ülkelerin başında ABD ve Singapur gelmektedir.

2.13.1. ABD’de E-Devlet

Dünya ülkeleri arasında en başarılı e-devlet uygulamalarını icraata sokan ülkelerin başında gelen ABD bu konuda üzerine düşeni hakkıyla yerine getirmekte ve vatandaşlarına e-devlet konusunda çok yakın eğitimler vermekte birebir seminerler vermekte ve elektronik ortamda tüm işlemlerin ulaşılabilir kılınmasını sağlamak için yoğun çaba göstermektedir.

⁷³ Fehmi, Başaran,, **Ekonomik Küreselleşme Sürecinde Elektronik Ticaret ve Vergilendirme Sorunları**, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2002 s. 50.

⁷⁴ N. Murat İnce, **Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**, DPT Raporu, Ankara, 2001, s. 71.

ABD'nin e-devlet stratejileri temel olarak üç temel üzerine kuruludur⁷⁵.

- 1- Bürokrasi merkezli değil, vatandaş odaklı devlet
- 2- Sonuç odaklı devlet
- 3- Yenilikleri destekleyen pazar odaklı devlet

ABD'deki e-devlet projesi başkan yardımcısı Al Gore'un tam yetkili olarak üstlendiği bir projedir. 200 kadar memur 1993 Mart-Eylül döneminde, Beyaz Saray'da ABD'de devletin süreçlerini adım adım sorgulayarak önerilerde bulunmuşlardır. Sanayinin süreçleri hakkındaki eleştiriler alınarak bu süreçleri daha kullanışlı kılmaktaki öneriler, başkan yardımcısına 1200 somut öneri halinde sunuldu. Bu önerilerin uygulamaya konulmasıyla 108 milyar dolar tasarruf elde edilecekti. Hedef 137 milyar dolarla aşıldı. Çalışmalar için düşünülen harcama 31 milyar dolarda kalarak beklenenin altında gerçekleşti ve işini kaybeden memur sayısı %1,5'i aşmadı⁷⁶.

Bu durum aslında e-devlet hususunda dile getirilen birçok kaygının yersiz olduğunu göstermektedir. Ancak ABD'nin dünya ekonomisindeki ağırlığından ziyade Amerikan toplumunun organizasyon yeteneğinin bu başarılarla paylarının olduğunu belirtmek daha doğru bir yaklaşım olacaktır.

2.13.2. Singapur'da E-Devlet

Dünya ülkeleri arasında daha çok erken zamanlardan itibaren e-devlet hizmetlerini uygulamaya sokarak merkezi bir mekanizmayla tüm vatandaşlarının daha kaliteli kamusal hizmetlerden yararlanmasını temin eden Singapur özellikle gümrük hizmetlerinde neredeyse rüşveti ortadan kaldıran uygulamaları ile gelişmiş ülkeler için dahi örnek olarak gösterilen bir vafsa kavuşmuştur. E-devlet vizyonunu en erken geliştiren biri ülke olan Singapur, 1980'li yıllardan itibaren kamu sektöründe kapsamlı ve esnek çözümler geliştirebilme başarısıyla dünya ülkelerine örnek olmuştur.

⁷⁵ İbrahim Kırcova, **E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri**, İTO Yayınları, İstanbul, 2003, s. 127.

⁷⁶ Ali Akurgal, **Dünyada E-Devlet Uygulamaları, Sağlanan Yararlar ve Türkiye**, İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Elektronik Devlet Paneli Kitabı, Ed. Murat Erdal, İstanbul, 15 Ekim 2003, s. 134.

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, issiz ve özürllülere bedava internet eğitimleri sağlanmış ve 5 yasin üzerindeki her vatandaşa ücretsiz elektronik posta adresleri verilmiştir⁷⁷.

Birleşmiş Milletlerce yapılan bir araştırmaya göre de kuruluşa üye 190 ülke arasında en iyi e-devlet hizmeti veren ülkenin ABD olduğu, onu sırayla Avustralya, Yeni Zelanda, Singapur ve Norveç'in izledikleri belirlenmiştir⁷⁸.

2.14. KAMU HİZMETLERİNDE AKILLI KART (SMART CARD) KULLANIMI

Elektronik devletin insan yaşamındaki bir nevi fiziki uzantı olan akıllı kartlar yaşam kolaylığı ve hayat kalitesinde iyileşmeler sağlayan bir sistemdir. Her bir kamusal hizmet için ayrı bir kart verilmesi esasına dayanan önceki sistemlere nazaran yeni anlayış ise tüm kamu hizmetlerini tek bir kartta toplayan ve onlarca farklı kamu hizmeti için verilen onlarca numara yerine akıllı kartla ilişkilendirilmiş bir adet numara ile vatandaşların tüm işlemlerini görebilmesinin sağlandığı bir kamusal organizasyon tasarımıdır.

Dünyada başarı ile denene bir örnek olarak Amerikan ordusunda seçilen çeşitli pilot bölgelerde ordu mensuplarına akıllı kartlar dağıtılmıştır. Bu kartlar üzerine kişilere ait çeşitli bilgiler yüklenerek ordu mensuplarının sağlık hizmetlerini, bilgisayar ağlarını kullanmaları, güvenlik noktalarından geçişleri, askeri bölge içinde yaptıkları tüm harcamaları ve daha birçok işlem, üzerinde kullanıcının parmak izini de saklayan

⁷⁷ www.turkpoint.com

⁷⁸ Turgay Ergun, **İletişim, Elektronik Bilgişlem, E-devlet, Kamu Yönetimi Kurum ve Siyasa Uygulaması**, TODAİE Yayın No:322, 2004, s. 139.

bu kartlarla sağlanmıştır ve çok başarılı olduğu için uygulama hızla yaygınlaştırılmaktadır.

Akıllı kart uygulamasının içerdiği hizmetler şu şekilde sıralanabilir:

- Kimlik Kartı
- Dijital İmza
- Ödemeler
- Askeri Kimlik
- Vergi Kartı
- Ehliyet
- Pasaport
- Sağlık Hizmetleri Kartı

2.15. TÜRKİYE E-DEVLET UYGULAMALARINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR

Türkiye’de e-devlet uygulamalarında her ülkede olduğu gibi bazı sıkıntılarla karşılaşmıştır. Bu sorunları kısaca değerlendirecek olursak:

2.15.1. İdari Sorunlar

- Sisteme güven duyulmaması
- Alışkanlıklardan vazgeçilememesi
- Koordinasyon kurulunun oluşmaması
- Kalifiye personele olan ihtiyaç
- Bilgi işlem merkezlerinin aktif çalışması ihtiyacı
- Kullanıcılar için erişim maliyetlerinin yüksek olması
- Kamu hizmetlerinin standart bir bedelinin olmaması.

2.15.2. Teknik Sorunlar

- İlk yatırım maliyetinin yüksekliği
- İletişim altyapısının yetersizliği
- ArGe çalışmalarının eksikliği
- Hizmetten eşit düzeyde yararlanmayı olanaksızlığı
- Gizlilik ve güvenlik sağlama sorunları
- Bilgi paylaşımında standartların belirsizliği

2.15.3. Yasal Sorunlar

- Genel devlet politikasının ve stratejisinin olmaması
- Elektronik imzanın yaygınlaştırılması
- İnternette güvenin ağlanamaması
- Kurumlar arası koordinasyon eksikliđi
- Sanal kurum kimliğinin tanımlanması
- Kişisel bilgilerin mahremiyetinin sağlanması
- Tüketicinin korunması
- Kurumlar arası bilgi paylaşımında kural ve standartların ortaya çıkartılması
- Elektronik imza konusunun yavaş ilerlemesi

2.16. AVRUPA BİRLİĞİ'NDE ÖNCELİKLİ 20 E-DEVLET HİZMETİ

Günümüz dünyasının küçük bir kasaba olmasında yadsınamaz bir paya sahip olan, bilgi ve iletişim teknolojileri çerçevesinde bireylerin, toplumların, ülkelerin hayatını etkileyen en önemli olgulardan birisi de genel olarak sanal ortam diye adlandırılan internet ve internet üzerinden yararlanılan hizmetlerdir. Avrupa Birliği ülkeleri 1998 yılında başladıkları e-Avrupa girişimini 2000 yılında tamamlamıştır. e-Avrupa kavramı, bilgi toplumunun yapı taşları olan ucuz haberleşmenin sağlanması ve gerekli düzenlemenin yapılması, daha ucuz, daha hızlı ve daha güvenli internet hizmetlerinin sunulması, bilgiye dayalı ekonomi için gerekli insan gücünün temini

amacıyla eğitim verilmesi, internet kullanımının yaygınlaştırılması şeklinde özetlenebilir. Avrupa Parlamentosu'nun kabul ettiği e-Avrupa 2005: Herkes İçin Bilgi Toplumu projesinin amacı da, kamu hizmetlerinin internet ortamından sunulmasıyla birlikte internet erişiminin yaygınlaştırılması, bu yolla AB'ye 68 milyar Euro gelir sağlaması ve dört milyon yeni istihdam olanağının yaratılması olarak açıklanmaktadır. Bu proje kapsamında, vatandaşlara geniş internet erişiminin sağlanması, bu yolla da hem bilgi toplumunun gelişmesi hem de yatırımların artması istenmektedir. Bunun sonucunda istihdamın ve üretimin artması, kamu hizmetlerinin de modernleşmesi beklenmektedir. Bu girişim örnek alınarak aday ülkeler için e- Avrupa+ girişiminin yürütülmesi öngörülmüştü⁷⁹. Bu yaklaşıma göre temel hizmetler şunlardır.

2.16.1. Vatandaşlara Yönelik Kamu Hizmetleri

1. Çalışanlar için sosyal katkılar.
2. Kurumlar vergisi: bildirim ve tebliğ.
3. KDV: bildirim ve tebliğ
4. Yeni firma kurulum kayıtları
5. İstatistiki ofislere veri bildirimi
6. Gümrük beyanları
7. Çevre ile ilgili izinler ve raporlar.
8. Kamu ihaleleri.

2.16.2. İşyerlerine Yönelik Kamu Hizmetleri

1. Gelir vergisi: bildirim, tebliğ ve ihbar
2. İş ve işçi bulma kurumlarına yönelik iş arama hizmetleri
3. Sosyal Güvenlik Katılımları
 - a. İşsizlik Sigortası
 - b. Çocuk nafakası
 - c. Tıbbi masraflar (tazmin veya direkt)

⁷⁹ Çağlayan Odabaşı, "Stratejik Yönetim ve E-Devlet", **Sayıştay Dergisi**, Sayı: 55, Ekim-Aralık 2004, s. 87.

- d. Öğrenci bursları
4. Kişisel evraklar (pasaport ve sürücü belgesi)
5. Araç Kayıtları (yeni, kullanılmış ve ithal)
6. İnşaat ruhsatı başvuruları
7. Polise bildirim ve şikayetler (örneğin hırsızlık)
8. Halk kütüphaneleri
9. Belgeler (doğum, evlilik gibi): başvuru ve teslim
10. Yüksek eğitim / Üniversite kayıt işlemleri
11. Taşınma duyuruları (adres değişikliği)
12. Sağlık ile ilgili hizmetler (örneğin, çeşitli hastanelerden interaktif sağlık tavsiyeleri, randevu alımları)

Ayrıca e-Avrupa+ programının temel eylem alanlarını da ifade edecek olursak⁸⁰:

- Ucuz, hızlı ve güvenli internet
- Ucuz ve hızlı internet erişimi
- Öğrenciler ve araştırmacılar için hızlı internet
- Güvenli ağlar ve akıllı kartlar
- İnsanlara ve becerilere yatırım
- Avrupa Gençliğini dijital çağa taşımak
- Bilgi tabanlı ekonomi içinde çalışmak
- Bilgi tabanlı ekonominin tüm kesimleri kapsamı için yeterli katılımı sağlamak
- İnternet kullanımını özendirmek
- Elektronik ticareti hızlandırmak
- Çevrimiçi devlet: kamu hizmetlerine elektronik ortamdan erişim
- Çevrimiçi sağlık
- Küresel ağlar için Avrupa Dijital içeriğini yaratmak
- Akıllı ulaşım ve taşıma sistemleri

⁸⁰ http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/plus/index_en.htm

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
TÜRKİYE’DE ELEKTRONİK TİCARET

3.1. TÜRKİYE’DE ELEKTRONİK TİCARET

Dünyada büyük gelişmeler gösteren elektronik ticaret, Türkiye’de ilk kez 1999 yılında uygulanmaya başlanmıştır. Bu süreçte artık kurumsal yapılar önemini yitirmeye başlamıştır çünkü artık kurumsal organizasyon eski cazibesini ve etkisini yitirmiş ve terini bambaşka ve hiç tahmin edilmedik bir başka unsura bırakmıştır.

3.1.1. Türkiye’de E-Ticaretin Anlamı

Yeni ekonominin temel taşı şirketler değil bireylerdir. İşlerin yapılma biçimini değiştirmek suretiyle elektronik ağlar birey merkezli yeni bir ekonomi türünün oluşmasına yol açmıştır⁸¹.

E-ticarete geçiş, organizasyonun misyon ve hedeflerine uygun, iş süreçlerinde yumuşak bir geçişi sağlayacak, ne çalışanları ne müşterileri ne de iş ortaklarını ani bir değişim etkisiyle kaybetmeye sebep olmayacak şekilde uygulandığında başarılı olacaktır. Şirketin iş süreçlerini internet ortamına taşıması organizasyon kültürünün de değişmesini gerektirdiğinden değişim yönetimi üzerinde özellikle durulmasında fayda vardır⁸².

E-ticaret, çarpan etkisine sahiptir. Başka bir ifade ile, e-ticaretin birçok olumlu dışsal etkileri vardır. E-ticaret ile, satıcı ve alıcının şeffaf ve tam rekabete yakın bir ortamda bir araya gelmesine imkan verilerek, kaynakların daha etkin kullanımı, dolayısıyla toplumsal refah artışına katkı sağlanabilecektir⁸³.

Elektronik ticaret birçok açıdan değişimler yaratmaktadır. Bunlardan en önemlisi pazar ve pazaryeri kavramında meydana gelen değişikliklerdir. İnternet’in

⁸¹ Bahadır Akın, Girişimcilik ve Küçük İşletmeler Açısından Elektronik Ticaret Kavramlar, Örnekler Öneriler, Verimlilik Dergisi, Yıl: 2001, Sayı: 2, s. 96. <http://www.stratejiyonetim.net>

⁸² A. Toygar Abak, E-Ticaret Uygulamalarına Geçiş İçin Stratejik Adımlar, <http://inet-tr.org.tr/inetconf6/tammetin/toygar-tam.doc>

⁸³ Murat İnce, Elektronik Ticaret: Gelişme Yolundaki Ülkeler İçin İmkanlar Ve Politikalar, DPT, Ankara, 1999, s. 19.

ticari yönü konusunda öne çıkan en önemli nokta, doğrudan pazarlama uygulamalarına getirdiği yeni bakış açısıdır⁸⁴.

3.1.2. Türkiye’de E-Ticarette Öncü Sektörler

Türkiye’de e-ticaretin öncülüğünü finans sektörü yapmaktadır. Finans kuruluşlarının çoğu internet üzerinden hizmet verebilmektedirler. Bankalar, menkul kıymet ve yatırım kuruluşları, müşterilerin mevduat ve yatırımlarını sanal ortamdaki yönetme imkanları sağlamaktadırlar. Bunun dışında değişik sektörlerdeki birçok kuruluş, değişik oranlarda e-ticaret araçlarını kullanmaktadır. Ancak bu kullanım genellikle reklam amaçlı olmakta, firmaların e-posta imkanlarını bile tam olarak kullanamadığı görülmektedir. Büyük firmaların tedarik zincirlerini oluşturmak amacıyla e-ticarete yönelmesi firmalar arasında e-ticaretin giderek yaygınlaşmakta olduğunu göstermektedir⁸⁵.

Yapısal durumlar, internetin bireysel ve organizasyonel kullanımını etkileyen, e-ticaret iş modellerini biçimlendiren fiziksel, sosyal ve ekonomik düzenlemelerdir. Verilen örnekler coğrafyaya, on-line satın alınan malların fiziksel dağıtımını etkileyen, özgürlüğe e-ticaret için erişim teknolojisi seçimini etkileyen ve kredi kartı kullanımı ile ilgili olan finansal alt yapıya yer vermektedir. Ulusal kültürün tek başına e-ticaret faaliyetinin tatmin edici bir açıklamasını yapmamaktadır⁸⁶.

3.2. TÜRKİYE’DE ELEKTRONİK TİCARET HACMİ

Türkiye’de internet üzerinden yapılan e-ticaret işlem hacmi hesaplanırken ağırlıklı olarak tahmine dayalı bir metod izlense de kredi kartı kullanım rakamları bu işlemlerin gerçek rakamsal boyutları hakkında bazı fikirler vermektedir.

⁸⁴ İsmail Güneş Elektronik Ticaret Ve Kobiler İçin Yeni Fırsatlar

http://www.bilgiyonetiimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=242

⁸⁵ Zeynep Özge Özcan, Türkiye’de Elektronik Bankacılık: İnternet Bankacılığı Üzerine Bir Çalışma, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya, 2007, s. 52.

⁸⁶ M. Lynne Markus ve Christina Soh: Structural Influences on Global E-Commerce Activity, Journal of Global Information Management, Jan-March 2002, p. 6. (Global Elektronik Ticaret Aktivitesi Üzerine Yapısal Etkiler, Çeviren:Hüseyin Yılmaz), http://www.geocities.com/ceteris_paribus_tr2/h_yilmaz14.doc

3.2.1. Türkiye’de Elektronik Ticaretin Gelişimi

Elektronik ticaret, gelişmekte olan ülkelerde makro ve mikro ekonomik birimler açısından kaynakların daha verimli kullanılmasını sağlayacak fırsatlar sunan bir gelişmedir. Gelişmekte olan ülkelerin bu fırsatları değerlendirmesi, elektronik ticaretin önündeki yasal ve kurumsal engellerin kaldırılmasına ve teşvik edilmesine bağlıdır. ABD başta olmak üzere gelişmiş ülkeler, elektronik ticarete gelişmekte olan ülkelere bir kaç adım öndedir ve bu üstünlüklerini sürdürme eğilimindedirler. Dolayısıyla gelişmekte olan ülkeleri her konuda olduğu gibi zorlu bir yarış beklemektedir. Türkiye, elektronik ticaret konusunda Avrupa ülkeleri ortalamasına yakın bir gelişme göstermektedir ve birçok gelişmekte olan ülkeye göre avantajlı konumdadır. Ancak, elektronik ticaretin Türkiye’de hala önemli bir büyüklüğe ulaşamaması ve kayıtlarının düzenli tutulamaması olası etkilerini tespit etmeyi zorlaştırmaktadır⁸⁷.

Radyonun 60 milyon insana ulaşması 30 yıl, televizyonun aynı sayıda insana ulaşması 15 yılı aşkın bir zaman almıştır. Yeni ekonominin çıkış noktasının ABD olmasının bazı araştırmacılara göre nedeni; ABD’deki kapitalizmin girişimcilik ve risk almaya dayanıyor olmasından ileri gelmektedir. ABD ekonomisi, tüketiciye en iyi hizmet vermek için yarışan girişimci, risk almayı seven ve sermayedarını zengin etmeyi amaçlayan bir işletme kültürü ile beslenir ve bu yüzden de Avrupa ve Japonya’dan daha dinamik⁸⁸.

Hala bilgisayar olmayan pek çok kişiye dünyadaki tüm veritabanlarını, coğrafi bilgiyi kiosklar aracılığıyla götürmek, sosyal bilgi toplumunun gereklerinden biri olmuştur. 21.yüzyıl internet ve bilişim çağında Türkiye’de de bu teknolojilerin artmasını sağlamak için bakanlıklar ilgili çalışmalarını duyurmak için çeşitli noktalara kiosklar kurmalıdır. Büyük görev ise yerel yönetimlere düşmektedir. Her türlü kentsel hizmetin, çevre kirliliği, altyapı hizmetleri, kültürel ve turistik aktiviteler ve ulaşım seçeneklerini kentlilere, yerli ve yabancı ziyaretçilere anlatmak, tanıtmak için coğrafi

⁸⁷ İbrahim Güran Yumuşak, **Elektronik Ticaretin Gelişmekte Olan Ülkelere Etkileri ve Türkiye Üzerine Bir Değerlendirme**, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=173

⁸⁸ S.Aslı Küçükgörkey, **Yeni Ekonomi ve Elektronik Ticaret**, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=193

bilgi istasyonlarını çeşitli kamu alanlarına yerleştirmek belediyelerin başlıca görevlerinden olmalıdır⁸⁹.

Geleneksel yöntemlerin dışında e-ticaretle, daha hızlı, güvenilir ve maliyet açısından daha fazla avantajlar sağlayacağını göz önüne aldığımızda ülkemizde ekonominin bütününde genel olarak fiyatlar genel seviyesinin düşmesine imkanı ortaya çıkacaktır. Ülkemizde e-ticaretle şimdiye kadar aracı ile ulaşılabilen bilgi kaynağına aracısız ulaşılabilme imkanı sağlamaktadır. Bu durumda önce aracı işinin niteliği değişmektedir; aracı, tükenmeyen, eskimeyen ve her an değişebilir bilgi kaynağı olmaktadır. Bunun sonucunda masraf azalmakta ve rekabet nedeniyle azalan masrafların fiyat düşüşlerine yol açacağına kesin gözüyle bakılmaktadır⁹⁰.

3.2.2. Türkiye’de Elektronik Ticaretin Boyutları

Türkiye’de e-ticaretin giderek yaygınlaşmakla birlikte, mevcut durumda gelişmiş ülkeler seviyesine henüz gelmemesine karşın Türkiye, e-ticarete umut veren ülkeler arasında ilk sıralarda yer almaktadır. 2008’de 5 milyar dolarlık e-ticaretin gerçekleştiği Türkiye’de, bu rakamın 2009’da 7 milyar dolar ve 2010’da 10 milyar dolara çıkması beklenmektedir. Cazibesi giderek artan e-ticaretin şu anda Türkiye’de yaklaşık 30 milyon internet kullanıcısından 3 milyonu e-ticaret yapmaktadır. Bu sayının sanal ortama güvenin artması, kredi kartı güvenliğinin sağlanmasıyla daha da artması beklenmektedir. Ancak, halen herhangi bir güven sorunu ve tedirginlik yaratmayan e-ticaret platformlarının sayısı bir elin parmaklarını geçmemektedir.

E-ticaret altyapısı bir çok iş faaliyeti için coğrafyayı bir faktör olarak etkin bir şekilde ortadan kaldırır ve aynı zamanda firmanın küresel düzeyde iş yapmasının yolunu açar fakat firmayı global rekabetle de yüz yüze bırakır⁹¹.

⁸⁹ Özge Yalçın Ercoşkun, **Yarının Kentleri İçin Kentsel Hizmetlerde, Coğrafi Bilgi İstasyonları-Kioskların Kullanımı**, http://cmpe.emu.edu.tr/aelci/YvKB06/ozgeyal_yapikent_bildiri.doc

⁹⁰ Serdar Altınok, **Elektronik Ticaret ve Türkiye Ekonomisi Üzerine Olası Etkileri** http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=244

⁹¹ William S. Davis, John Benamati, **E-Commerce Basics: Technology Foundations and E-Business Applications**, Addison Wesley, Boston, 2003, p. 113.

Yeni bir alan olan elektronik ticaret, bilimsel ve teorik kurumları ile birlikte yeni gelişmektedir ve bazı farklı disiplin dalları ile ilişki içerisindedir. Bunlar, pazarlama, bilgisayar bilimleri, tüketici davranışları ve psikoloji, finans, ekonomi, yönetim bilişim sistemleri, muhasebe ve denetim, yönetim, iş hukuku ve etik gibi bilim dallarını içine almaktadır⁹².

3.3. DÜNYADA ELEKTRONİK TİCARET

Dünyada e-ticaret uygulamalarına baktığımızda ABD'nin her zamanki gibi dünyayı açık ara önden takip ettiği görülmektedir. Elektronik, çip ve bilgisayar teknolojisinin merkezi hatta kalbi silikon vadisini bünyesinde bulunduran bu ülke e-ticaret konusunda gerçekleştirilen neredeyse tüm yeniliklerin beşiği konumunda bulunmaktadır.

3.3.1. Dünya için E-ticaretin Anlamı

E-ticaret hususunda dünyayı arkasından sürükleyen ABD detaylı olarak incelenmeden bu konuda sağlıklı değerlendirme ve incelememeler yapılamaz. Çünkü ABD'de e-ticaret devletin olabildiğine serbest bıraktığı bir piyasa yapısı içerisinde oldukça sağlıklı bir ortamda cereyan etmektedir.

ABD'de elektronik ticaretin gelişmesi ile ilgili olarak dikkat edilmesi gereken diğer bir nokta ise internete erişim maliyetlerinin ucuz ve web site sayısının diğer ülkelere göre daha fazla olmasıdır. Nitekim en düşük erişim maliyetlerine sahip ülkeler arasında ABD ön sıralardadır. Elektronik ticaret, internet kullanımının ucuzlaması, yaygınlaşması ve kredi kartlarının kullanımının artması, bankacılık sistemindeki yenilikler ve benzeri gelişmeler neticesinde artış trendini sürdürmektedir. Her ne kadar, elektronik ticaretin toplam ticaret içerisindeki payı henüz % 10 seviyesine bile ulaşmamışsa da özellikle bazı sektörlerde önemli paylara ulaşmakta ve geleneksel ticaret yöntemlerinin terk edilmesi gibi bir sonuç doğurmaktadır. Buradan

⁹² Efraim Turban, David King, Jae Lee, Merrill Warkentin, H. Michael Chung, **Electronic Commerce: A Managerial Perspective 2002**, International Edition, Prentice Hall, New Jersey, 2002, p. 15.

elektronik ticaretin her sektörde aynı oranda gelişim göstermediği ifade edilebilir. Zira, elektronik ticaret özellikle dijital ortamda sunulabilen mal ve hizmetlerle ilgili olarak daha fazla gelişim göstermektedir. Yazılım, bilgisayar, müzik, kitap ve eğlence sektörleri elektronik ticaretin en önemli paya sahip olduğu alanlardır.

3.3.2. Dünyada E-Ticaretin Gelişimi

Elektronik ticaretin gelişimiyle ilgili olarak ortaya konulacak değerlendirmelerde tarihsel gelişim süreci incelendiğinde her ülkenin birbirlerinden oldukça farklı gelişim düzeyleri içerisinde ilerleseler de aslında hızla birbirlerinin seviyelerine doğru yaklaştıkları görülmektedir. Ancak öncü ABD'nin üstünlüğüne hiçbir ülkenin ulaşması şu an için mümkün görünmektedir. Gelişmekte olan ülkelerin yaşamakta oldukları dijital uçurum ise gelişmişlik farklılıklarının bir unsuru olarak varlığını bir süre daha sürdürmeye devam edecek gibi görünmektedir.

Elektronik ticaretin gelişimine yönelik yapılan çalışmaların önemli bir bölümü resmi devlet istatistiklerinden değil pazar araştırması yapan veya elektronik ticaretle uğraşan firmalardan elde edilmektedir. Ülkelerin konuyla ilgili istatistiki çalışmaları henüz tam olarak yapılmadığından, elektronik ticaretin büyüklüğü ve diğer göstergeleri bazılarınca fazla iyimser bulunmaktadır. Dolayısıyla elektronik ticaretin tanımından da kaynaklanan bazı problemlerden dolayı gelecek yıllara ait öngörülerin kuşkuyla karşılanması gerektiğini ifade etmek yerinde olacaktır. Aynı zamanda firmadan firmaya yapılan elektronik ticaret, her iki taraf için ayrı ayrı rakamlara yansımakta ve mükerrerlik söz konusu olabilmektedir. Dolayısıyla sanal ortamda yapılan ticaretin boyutları da sanal büyüklüklerle ifade edilebilmektedir⁹³.

3.4. DÜNYADA ELEKTRONİK TİCARET HACMİ

Dünyada oldukça hızlı bir ilerleme trendinde olan e-ticaretin boyutları ancak ABD ekonomisinde e-ticaretin önemi imcelediği zaman anlaşılabilir.

⁹³ İbrahim Güran Yumuşak, *Elektronik Ticaretin Gelişmekte Olan Ülkelere Etkileri ve Türkiye Üzerine Bir Değerlendirme*, http://www.geocities.com/ceteris_paribus_tr2/igy.doc

3.4.1. Dünyada E-Ticaretin Gelişimi

Tarihsel olarak, tüccarlar kendilerinden başka kimsenin sahip olmadığı bilgiyi kullanarak yoksulluktan zenginliğe terfi etmişlerdir. Tüccarlar, satılan şeyi teklif edeni tanıdığından dolayı ucuza satın alırdı. Arbitraj karı – ucuza satın alma ve yüksek fiyattan satma arasındaki fark – araçlar için başlıca değer kaynağıydı. İnternet, üstün kaliteli verinin sağladığı kar potansiyelini aşındırmaktadır. Hem satıcılar, hem de müşteriler, pazara sunulan ve satın alınmak istenilen şeyle ilgili enformasyondan yalnızca birkaç tıklama uzaktadırlar. Satıcılar, kendi web sitelerini kullanabilirler, çevrimiçi topluluklar ve ticari siteler, müşterilerin yerini öğrenir, bunların ne istediklerini anlar ve bir iş anlaşması yapabilirler⁹⁴.

3.4.2. Dünyada E-Ticaretin Hacmi

Gelişmiş ülkelerin arasında da dijital bölünme bulunmaktadır. Ancak bu ülkelerden enformasyon ve telekomünikasyon teknolojilerini önce kullanmaya başlayanlar ile sonradan katılanlar arasındaki açık kapanmaktadır. İngiltere, Kore, Japonya gibi ülkeler ABD’yi online nüfus yüzdesi olarak yakalamış bulunmaktadır⁹⁵.

Tablo 1. Geleneksel ve Elektronik Ticaretin Maliyet Yönünden Karşılaştırılması (USD)

	Uçak Bileti	Banka İşlemi	Bilgisayar Yazılımı
Geleneksel Ticaret	8.0	1.08	18.00
Elektronik Ticaret	1.0	0.13	0.20-0.50
Kazanç (%)	87.5	87.9	99-97

Kaynak: İnce, Murat, Elektronik Ticaret: Gelişme Yolundaki Ülkeler İçin İmkanlar ve Politikalar, DPT Raporu, Mart 1999, s.18.’den OECD

⁹⁴ Philip Anderson and Erin Anderson, **Elektronik Ticaretin Yeni Araçları**, Çeviren: Hüseyin Yılmaz, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=529

⁹⁵ Cengiz Aytun, Enformasyon **Toplumu Sürecinde Dijital Bölünme Kavramının Anlamı ve Önemi** <http://www.ekonomist.gen.tr/belgeler/File/makaleler/CengizAytun-inet-tr-2006-PaperNo37.doc>

1990'lı yıllardan itibaren internet teknolojisinin ticari anlamda kullanılmaya başlamasıyla birlikte internet kullanımının ucuzlaması, yaygınlaşması ve kredi kartlarının kullanımının artması, bankacılık sistemindeki yenilikler ve benzeri gelişmeler neticesinde gelişen elektronik ticaretin artış trendini hızlandırarak sürdüreceği ve 2010 yılında 20 trilyon dolar hacme ulaşacağı tahmin edilmektedir.

Oransal olarak bakıldığında ise dünyada gerçekleşen e-ticaretin neredeyse %90'ı işletmeler arasında gerçekleşmekte geriye kalan sadece %10'u işletmelerden tüketiciye doğru gerçekleşmektedir.

3.5. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ

Elektronik belde yönetimi işletmelerin başarılarının göstergesi olmakla birlikte teknolojileri ne ölçüde takip ettiklerinin değerlendirilmesi açısından da önemlidir.

3.5.1. Elektronik Belge Yönetiminin Anlamı

Bilgi ve belge paylaşımı, e-devlet modelinin önemli bir bileşenidir. Paylaşım açılan bilgi ve belgeler, ilgili taraflara mümkün olduğunca az yük getirmeli, kolay erişilebilir olmalı veya daha genel bir ifade ile e-devlet uygulamalarını daha verimli kamusal hizmetlere dönüştürecek alt yapıyı sağlamalıdır. Bu nedenle kamu kuruluşlarında üretilen belgeler, gerek içerik gerekse teknik ve biçimsel açılarından benzer özelliklere sahip olmak zorundadır. Elektronik belge yönetimi, kamu kuruluşlarında belgelerin üretim aşamasından arşivleme aşamasına kadar geçen her adımda benzer düzenlemelere göre işleme konmasını sağlayan önemli bir disiplindir. Aynı zamanda elektronik belge yönetimi, işlem süresi sona eren elektronik belgelerin birim, kurum ve/veya ulusal arşivlerde benzer düzenleme sistemleri içinde saklanmasını sağlayan araçtır. Dolayısıyla elektronik belge yönetimi, e-devlet modeli içinde yer alması gereken önemli bir bileşendir. Elektronik devlet, kamusal işlemlerin elektronik olarak yapıldığı ve dolayısıyla yapılan işlemlerin her adımında elektronik belgelerin üretildiği bir sistemdir. Elektronik belgelerin tanımı, türleri, özellikleri, güvenlik,

düzenleme ve depolama yöntemleri gibi pek çok konuda standart oluşturma söz konusu konuların ayrıntılı bir biçimde ele alındığı bir programın varlığına ve bu programın bütün kurumlarda uygulanmasına bağlıdır⁹⁶.

3.5.2. Elektronik Belge Yönetiminin Önemi

Verilerin dijital ortamda saklanmaya başlanması ile birlikte, yeryüzündeki veri miktarı, her 20 ayda bir kendini iki katına çıkarmaktadır. Sayısal verinin miktarı, son 10 yılda bir patlama yaşayarak tahminlerin dışında bir artış göstermiştir. Buna karşılık, bilim adamlarının, mühendislerin ve analistlerin sayısı değişmemektedir. Bu orantısızlığı gidermek için geniş hacimli ve çok boyutlu veri madenciliği için yeni algoritma ve sistemlerin geliştirilmesi gibi yeni problemler için çözümler bulunması ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Günümüzde, milyonlarca ticari faaliyet gerçekleşmekte ve bu faaliyetlerde milyarlarca müşteri yer almakta. Bu ticari işlemlerin sonucunda da büyük ölçeklerde veri toplanmaktadır. Yakın zaman öncesine kadar, bu veriler sadece stoklanmak üzere kaydedilmiş ve bir daha kullanılmamışlardır. Ancak, ticari rekabet arttıkça ve ürün satmak zorlaştıkça, bu verilere yeniden başvurulmuş ve bazı gizli özelliklerin ortaya çıkarılmasına uğraşmıştır. Böylelikle veri madenciliği ortaya çıkmıştır. Veri madenciliğinin tam anlamıyla gerçekleştirilebileceği en uygun alan, elektronik ticarettir. Bu ticaretin işlemleri sırasındaki her türlü bilgi zaten elektronik ortamda tutulmaktadır. Müşteri ve ürün bilgileri de benzer şekilde veri tabanlarında yer almaktadırlar. Hacim ya da boyut ne olursa olsun birbirleriyle ilişkilendirilmiş bu verilerin arasına gizlenmiş olan desenler ya da düzensizlikler, en kolay tespit edilebilen ve göze çabuk çarpan kurallar olarak çıkarılabilir⁹⁷.

⁹⁶ Hüseyin, Odabaş, **Elektronik Belge Düzenleme Yaklaşımları Ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında Elektronik Belge Yönetimi**, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl: 12 Sayı: 2, 2008, s. 129.

⁹⁷ Alper Vahaplar, Mustafa Murat İncoğlu, **Veri Madenciliği ve Elektronik Ticaret**.
<http://inet-tr.org.tr/inetconf7/eposter/incooglu.doc>

3.6. ELEKTRONİK BANKACILIK

Bankacılık sektörü teknolojik gelişmeleri çok yakından takip eden sektörlerin basında oldukları için internete hızlı bir şekilde adapte olmuşlardır. Müşterilerin bankalarda sıraya girmelerinin ardından bankacılık sektörü telefon bankacılığına geçmiştir. Müşterilerine daha iyi hizmet verebilmek ve rakiplerinin bir adım önünde olabilmek amacı telefon bankacılığında hızlı ilerlemeler kat edilmesine olanak sağlamıştır. Telefon bankacılığının başlamasından kısa süre sonra internet yaygınlaşmış ve rakiplerinden geri kalmak istemeyen bankalar ticari faaliyetlerini internete taşımışlardır. Günümüzde bankalar müşterilerine internet şubelerinden bütün bankacılık işlemlerini yapabilme olanağı sağlamaktadır. Bu sayede banka şubeleri müşteri yoğunluğundan kurtulmuş, işlem ve zaman tasarrufu sağlanmış, dolayısıyla da bankalar için maliyetlerde bir düşüş gözlenmiştir. İnternet bankacılığı müşteriler için de çeşitli faydalar sağlamaktadır. Banka müşterileri istedikleri an hesap hareketlerine bankaların internet şubeleri vasıtasıyla ulaşabilmekte, çok kısa bir süre ayırarak evlerinden ya da iş yerlerinden havale işlemlerini veya fatura ödemelerini yapabilmektedir. Bunun yanında bankalar müşterileri arasında internet bankacılığını geliştirebilmek için çeşitli kampanyalarda düzenlemektedirler. Bu kampanyalar hem internet bankacılığının gelişmesini sağlamakta hem de daha çok müşteriye internet bankacılığını kullanmaya teşvik etmektedir⁹⁸.

3.7. ELEKTRONİK FON TRANSFERİ

Geniş kapsamlı e-ticaret tanımları esas alındığı takdirde Türkiye’de e-ticaretin ilk uygulaması 1992 yılında Merkez Bankası ile bankalar arasında başlayan Elektronik Fon Transferi (EFT) uygulamasıdır⁹⁹. EFT uygulaması sayesinde Türkiye’deki işletmeler, vatandaşlar ve kurumlar diledikleri döviz cinsinden parayı diledikleri yere rahatlıkla transfer edebilmektedirler. Ülkedeki birçok kurumsal yapının para göndermek gibi önemli ve aciliyeti olan bir işlem kadar hayati önem taşıması gibi bir durum söz konusu olsaydı çok daha önceden elektronik dünyaya adım atılmış olurdu.

⁹⁸ Hasan Alp Özel, **E-Ticaretin Türkiye Ekonomisi Üzerine Etkileri**, Çanakkale On sekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale, 2006, s. 108.

⁹⁹ Ferhat, Gökçen, **İnternet ve Elektronik Ticaret Üzerine**, 2006

3.8. ELEKTRONİK TİCARETİN KOBİ'LERE ETKİLERİ

Küreselleşme sürecinde görülmektedir ki, e-ticaret yapan işletmeler, yapmayanlara oranla daha hızlı büyümektedirler ve uluslararası pazarlarda çok daha kısa sürede etkin bir duruma geçmektedirler¹⁰⁰.

3.8.1. Elektronik Ticaretin KOBİ'lere Sunduğu Fırsatlar

Daha önce dijital dünya ile tanışmayan ve çoğunluğunu küçük ve orta büyüklükteki işletmelerin oluşturduğu ticari kitle, küresel ekonomideki iş faaliyetlerinin önemli bir bölümünü omuzlamakla birlikte daha henüz arzu edilen seviyede bu ticari gelişmelerden istifade edememektedirler. Bu açıdan e-ticaretin işletmelere sunduğu avantajlar ve fırsatlar şu şekillerde sıralanabilir.

3.8.1.1. Ucuz Pazarlama Yapma İmkânı

E-ticaret en büyük etkisini KOBİ'ler üzerinde hissettirmektedir. Sanal ortam büyük ölçekli işletmelere karşı KOBİ'lere önemli fırsatlar sağlamaktadır. İnternet KOBİ'lere etkili ve ucuz bir pazarlama kanalı sunarak tüm dünyada milyonlarca kişi ve kuruluşa ulaşabilmelerini sağlar. KOBİ'ler böylelikle yüksek yatırım ve harcama yapmak zorunda kalmadan bir çok pazara girebilme fırsatına kavuşacaklardır. Küçük işletmeler, internet sayesinde, büyük işletmelerle eşit düzeyde global piyasalara ulaşacak bir araca sahip olmuşlardır¹⁰¹. KOBİ'lerin açmazlarında bir diğeri de kısıtlı bütçelerinin olması ve çok kısa zamanda büyük yatırımlara girme olanaklarının bulunmamasıdır¹⁰².

¹⁰⁰ E-Ekonomi'nin Bileşenleri ve İş Yaşamına Etkileri, 2004.

<http://liste-et.bilisimsurasi.org.tr/tbs-e-ekonomi/2004/Jan/att-0011/01-SektorelYapi-Rapor-v1.doc>

¹⁰¹ Cemalettin Kalaycı, "Elektronik Ticaret ve Kobi'lere Etkileri", **Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi**, Yıl:1 Cilt:1 Sayı:1, Yaz 200, s. 148.

¹⁰² Oya H. Yüregir, **Kobi'ler İçin Kuramsal Elektronik Ticaret Modeli ve İşletmeye Etkileri, Krizden Çıkışta KOBİ'lerin Yeniden Yapılanması ve 2000'li yıllar için Değişim Stratejileri Kongresi**, Çukurova Üniversitesi, İİBF, Adana, 2000.353.

3.8.1.2. Dünya Ticaretine Entegre Olma Fırsatı

Birçok dev işletme için yeni pazarlar anlamına gelen küreselleşmeyle beraber uluslar arası pazarlarda geleneksel iş yapabilmek için gereken kaynaklara sahip olmayan küçük veya orta boy işletmelerin hayatta kalmaları gün geçtikçe zorlaşmaktadır. Eskiden beri en büyük problemleri ürettikleri ürünün satılabilmesi için hedef kitleye ulaşabilmelerini sağlayacak pazarlama kanallarından mahrum olmaları olan küçük işletmeler, yeni düzene adapte olamazlarsa küresel üretim ve satış yapan işletmeler karşısında çaresiz kalacaklardır. İnternet iste tam da bu noktada KOBİ'lere etkili ve ucuz bir pazarlama kanalı sunarak tüm dünyada milyonlarca kişi ve kurulusu hedefleyebilmelerini sağlamaktadır. KOBİ'ler böylelikle yüksek yatırım ve harcama yapmak zorunda kalmadan birçok pazara girebilme, bu pazarlarda hızlı, ucuz ve kaliteli ürün sunabilme fırsatına kavuşacaklardır. Bu da özellikle KOBİ'lerin dünya ticaretinde daha fazla yer almalarına olanak sağlamaktadır.

3.8.1.3. İşbirliğinin Getirdiği Sinerjiden Yararlanma

Birbirlerine rakip ve kesinlikle hiç bir konuda işbirliği yapamayacaklarına inanılan birçok firmanın elektronik ticaret için bir araya gelmeleri bu işin geleceği ile ilgili çok önemli bir göstergedir. Günümüzde Türkiye'de de büyük şirketlerden başlayarak birçok firmanın satın alma işlemlerini elektronik ortamda gerçekleştirmeye başladıkları görülmeye başlanmıştır. Bu aşamadan sonra elektronik ortamdan uzak kalan KOBİ'ler bu şirketlerin tedarik zincirlerinin dışında kalacaklar ve yaşamaları fiilen olanaksız hale gelecektir¹⁰³.

Elektronik ticaret, özellikle KOBİ'ler için çok uygun bir ticaret şekli olup; ürün seçeneklerinin artmasını, ürünlerin kalitesinin yükselmesini ve daha hızlı bir şekilde ödenerek teslim alınmasını sağlamaktadır¹⁰⁴.

¹⁰³ Vedat Bal, E-Ticaret ve Kobilerin Geleceği, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=187

¹⁰⁴ Habib Edip Büberci, **Elektronik Ticaret ve Web Sayfalarına İlişkin Değerlendirmeler: Otobüs Taşımacılığı Sektörü Yöneticileri Üzerine Bir Uygulama**, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya, 2007, s. 70.

3.8.2. KOBİ'lere Yönelik Politika Öncelikleri

KOBİ'lerin e-ticarete adaptasyonunda belirleyici faktörlerden biri de devletin rolü olmaktadır. Hem bir katılımcı olması hem de e-ticaretin gerçekleştiği bilgi ağlarının kurulması ve işleyiş kurallarının belirlenmesinde otorite olmasından dolayı devletin rolü önemlidir. Devlet, e-ticaret sisteminin işleyişini düzenleyen yasaları hazırlarken sınırlayıcı ve engelleyici olmaktan ziyade kural koyucu, sistemin işleyişini düzenleyici ve denetleyici bir rol üstlenmelidir. Bazı ülkeler ve uluslararası kuruluşların e-ticaret ile ilgili politikalar oluşturmak için belirledikleri öncelikli hedefler şunlardır¹⁰⁵:

- Telekomünikasyon alt yapısını ve Internet erişimini iyileştirmek
- Elektronik ortamda gerçekleştirilen işlemlere/kayıtlara yasal geçerlilik kazandırmak için gerekli hukuksal altyapıyı oluşturmak
- Elektronik sistemler ve işlemler içinde yer alan servis sağlayıcılar, kullanıcılar ve tüketiciler için güven ortamı tesis etmek (sayısal imza, gizlilik, tüketici haklarını korunma, güvenlik ve fikri mülkiyet haklarını koruma vs.)
- Fiziksel mallar ve hizmetler için ödeme ve teslimatta ortaya çıkan (veya çıkabilecek) sorunları en aza indirmek ve lojistik sorunları gidermek
- Elektronik ticaret için uygun vergi politikaları oluşturmak
- İşletmeler, özellikle KOBİ'ler arasında e-ticaret yeteneklerinin geliştirilmesini desteklemek
- E-devlet projelerini hızlandırmak ve değişime öncülük edenleri destekleyici rol oynamak.

Bilişim teknolojilerinin sunduğu imkanlardan bir çok sektörde olduğu gibi özellikle dış ticaret alanında yoğun bir şekilde yararlanılmaya çalışılmaktadır. Bu kapsamda geleneksel kağıt temelli ticaret sisteminden vazgeçilerek elektronik ticaret sistemine geçmek amaçlanmaktadır. Ancak bu geçiş bir anda olmayıp aşama aşama gerçekleştirilmektedir. Birçok ülke gümrük işlemlerini hızlandırmak, dış ticaret işlemlerini kolaylaştırmak, işlem maliyetlerini ve idari maliyetleri azaltmak için gümrüklerde EDI sistemini kullanmaya başlamışlardır. Ticareti kolaylaştırma

¹⁰⁵ Şevki Özgener, **Küçük ve Orta Boy İşletmelerin E-Ticarete Adaptasyonu ve Devletin Rolü**
http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=214

önlemlerinin uygulanması kıt finansal, fiziki ve insan kaynaklarının yeniden tahsisini gerektirir. Bu maliyetler çoğu gelişmekte olan ülkeler için önemli bir yük teşkil etmektedir. Ticareti kolaylaştırma süreci sonucunda bütün dış ticaret birimleri bilgi ve iletişim teknolojileri ile donatılacaktır. Dış ticaret sisteminde gerçekleştirilecek bu modernizasyon çalışmaları ülkelere belirli bir mali külfet getirecektir. Ayrıca gümrükler başta olmak üzere diğer dış ticaret birimlerinde yeni teknolojilerin kullanılmaya başlanması bu teknolojileri kullanmayı bilen kalifiye elaman gereksinimini ortaya çıkaracaktır. Bu durumda mevcut elemanların yeni teknolojiler konusunda eğitimi gerekeceği gibi, bu konularda uzman yeni elaman alımı da söz konusu olabilir¹⁰⁶.

Ticareti kolaylaştırma maliyetleri ticaretle ilgili kamu kurumlarının değişim ve reform süreci ile düzenleyici sistemin bilgisayarlarla donatımıyla ilgili maliyetlerdir. Ticareti kolaylaştırma genellikle kolaylaştırma sürecinde yer alan kurumsal davranışların değişimini gerektirir. Daha etkili ticareti kolaylaştırma önlemleri uygulamaya koyulduğu zaman, yaptığı işler gereksiz hale gelen bazı personelin emekli edilmesi gerekebilir. Ticaretin kolaylaştırılması genellikle ticaret prosedürlerinin otomasyonu ile ilişkilendirilir. EDI sisteminin ve iç bilgisayar ağının kuruluş maliyeti, özellikle donanım ve yazılımın alınması ve geliştirilmesi hesaba katıldığında, gelişmekte olan ülkeler için oldukça yüksektir¹⁰⁷.

Türkiye ekonomisinin temel ticari unsurlarından olan KOBİ'ler, Türk ekonomisinin yapısal sorunlarının karakteristiklerini en fazla taşıyan ve konjonktürel ekonomik sorunlardan en fazla etkilenen aktörlerindendirler. Türkiye'deki KOBİ'lerin sayısal dağılımı gelişmiş ülkelerdeki benzerleriyle paralellik arz etmekle birlikte, performans değerlendirmesi söz konusu olduğunda büyük farklılıklar ortaya çıkmaktadır. Türkiye'de dış ticarete KOBİ'lerin payının yüzde 8 olmasına rağmen, bu oranın ABD'de yüzde 32, Almanya'da yüzde 31, Hindistan'da yüzde 50 ve Japonya'da yüzde 38 seviyelerinde olduğu görülmektedir. Küreselleşme ile birlikte önem kazanan ulusal piyasalar ötesindeki rekabet gücü açısından Anadolu KOBİ'lerine bakıldığında,

¹⁰⁶ Cemalettin Kalaycı, **Ticareti Kolaylaştırma Çalışmaları ve Etkileri**

<http://www.dtm.gov.tr/dtmadmin/upload/EAD/TanitimKoordinasyonDb/cemalettin.doc>

¹⁰⁷ UN/ESCAP, **Trade Facilitation Handbook for the Greater Mekong Subregion**, 2000.

<http://www.unescap.org/itid/publication/t&ipub2224.htm>.

kamuoyunda sanılanın aksine ciddi bir yapısal üstünlük göze çarpmamaktadır. Küresel ekonomik piyasaların gün geçtikçe rekabetçi hale gelmesine karşın, işletmelerin yüzde 90 oranındaki çoğunluğu yurtiçi pazar için üretim yapmaktadır. KOBİ yatırım teşviklerinin uygulanmasının başladığı 1996 yılının sonundan günümüze kadar geçen sürede çok fazla yol kat edildiğini söylemek mümkün değildir. Uygulamaların çok sınırlı kalıp yaygınlaştırılamaması KOBİ'lerin beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılamaktan uzak kalmıştır. Verilen kredilerin limitleri sınırlı olmakla birlikte, müracaat eden firmaların ancak yüzde 5'inin teşviklerden yararlanabilmesi, KOBİ teşvik uygulamasının son derece sınırlı kalmasına neden olmuştur. Daha çok gelişmemiş ve gelişme eğiliminde olan illerdeki KOBİ'lere öncelik verilmesi gerekirken uygulamanın gelişmiş bölgelerde aşırı yoğunlaşması, haklı olarak bu teşvik politikalarına yeni tepkiler ortaya çıkarmaktadır. Bu günkü görünümüyle KOBİ'ler, çoğunlukla geleneksel yöntemlerle çalışan, teknolojik donanım ve bu teknolojilerin kullanımı açısından önemli yetersizliklerin bulunduğu, örgütsel yapıları rastgele oluşturulmuş, dağınık ve düzensiz bir kitle görünümündedir. Ülke ekonomisindeki dinamik rollerini alabilmeleri, gerekli dönüşümü sağlayabilmelerine ve uygun bir koordinasyonla yönlendirilmelerine bağlıdır. Bu işletmelerden sürekli yükselen devlet desteği talepleri, aslında bu yönlendirme ve koordinasyon ihtiyacının bir yansımasıdır. Gerçeklerden kopuk bir KOBİ eksenli kalkınma politikası başarısızdır. Bu açıdan KOBİ'lerin elektronik ticaret yapılanması içerisindeki yerini belirlemek ve girişimcilik hedefleri arasında elektronik ticaretin hizmetlerine geçiş yapması büyük önem kazanmaktadır¹⁰⁸.

Ayrıca, elektronik ticaretin geliştirilebilmesi için, uluslararası düzeyde ülkeler arasında, ulusal düzeyde ise, kamu, özel sektör, üniversiteler ve sivil toplum örgütleri arasında yoğun bir işbirliğinin sağlanması, toplumun tüm kesimlerinin bilinçlendirilmesi, taraflar arasında görüş birliği sağlanarak kullanıcılara güven verecek yasal düzenlemelerin yapılması ve bu konudaki yatırımların özendirilmesi devletin görevleri arasında yer almaktadır. Özel sektör elektronik ticaretin itici gücüdür ve sorunları kendi geliştirdiği özdenetim kuralları ve kurumlarıyla çözmelidir. Bununla beraber, kamu yararının gerektirdiği ve sorunların çözümünde zorlukların yaşandığı

¹⁰⁸ Turgut Haspolat, **Türkiye'de E-Kobi Gerçeği**.
http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=274

durumlar devletin müdahalesini zorunlu kılmaktadır. Ancak bu müdahale en az düzeyde, teknoloji açısından tarafsız, adil, açık, tutarlı ve sonuçları kestirilebilir olmalıdır¹⁰⁹.

Sonuç olarak işletmelerin e-ticarete geçişle sağladıkları temel faydalar şu şekilde özetlenebilir¹¹⁰:

- Standartlaşma ile işlemlerin hızlandırılması ve bilgilerin doğru işlenmesi
- Dokümantasyonun azalması
- 24 Saat ulaşılabilirlik
- Müşteri ihtiyaçlarının hızlı bir şekilde tespit edilmesi
- İşlem ve nakliye maliyetlerinin azalması
- Stoklama maliyetlerinin azalması

3.9. ELEKTRONİK TİCARETİN VERGİLENDİRİLMESİ

Elektronik ticaretin küresel düzeyde olması, vergilendirmede en büyük problem olarak karşılaşılan vergilendirme yetkisi sorununu da beraberinde getirmiştir¹¹¹. Bu konuda literatürde en çok tartışılan konu e-ticaretin vergilendirilip vergilendirilemeyeceğidir. Ancak bir başka tartışmaya göre ise hangi orandan vergiye tabi tutmanın doğru olacağı tartışılmaktadır.

Devletler açısından değerlendirildiğinde elektronik ticaretin vergi dışı bırakılması vergi geliri kayıplarına neden olacaktır. Şirketler açısından değerlendirildiğinde ise geleneksel ticaret usullerini kullanan şirketler vergi öderken elektronik ticaret yapan şirketler vergi ödemeyecek dolayısıyla vergiler elektronik ticaret lehine rekabet eşitsizliği yaratacaktır. Bu durum geleneksel ticaretle uğraşan

¹⁰⁹ Recep Demir, **Ülkelerin Elektronik Ticarete Hazırlık Değerlendirmesi: Türkiye İçin Bir Değerlendirme**. <http://www.dtm.gov.tr/dtmadmin/upload/EAD/TanitimKoordinasyonDb/elektronik.doc>

¹¹⁰ Zeki Atıl Bulut, Burçin Öngören, Kemal Engin, “Kobi’lerde Elektronik Ticaretin Kullanımı: İstanbul Örneği”, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, Yıl: 7 Sayı: 2, 2006, s. 160.

¹¹¹ Bilge Timuçin Ekinci, **İşlem Maliyetleri ile Elektronik Ticaret Arasındaki İlişki: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama**, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya, 2008, s. 48.

şirketlerin en kötü ihtimalle mağazalarına bir bilgisayar ve internet bağlantısı sağlayarak vergiden kaçınmalarına neden olacak ve vergi planlamalarını değiştirecektir. Dolayısıyla devletin mevcut vergi gelirlerinde de bir azalma oluşturacaktır. Olaya tüketiciler açısından yaklaşıldığında ise fiziki işyerlerinden mal ve hizmet alan tüketiciler vergi öderken online tüketiciler vergi ödemeyecek dolayısıyla vergi yükü belirli gruplar üzerinde yoğunlaşacaktır. Örneğin; kitapçada satılan 20 milyon liralık bir kitap için tüketici 1.600,00YTL (%8) KDV ödemektedir. Ancak internette 18 milyona e-book şeklinde satılmakta olan aynı kitaptan KDV alınmamaktadır. Bu durumda fiyat karşılaştırması yapılacak olursa kitabı online alan kişi vergi ödemediği için maliyet tasarrufu yapmış olacaktır. Ancak, aynı ürünü kitapçıdan alan tüketici vergi yüküne katlanmak zorunda kalacaktır¹¹².

¹¹² Murat Semerci, **Elektronik Ticaretin İşleyişi, Denetimi ve Muhasebeleştirilmesi**, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş, 2007, s. 28.

SONUÇ

Teknolojik ilerlemelerle birlikte insanlar arası iletişim yöntemlerinden en yenisi ve en pratiği olarak ortaya çıkan e-ticaret aslında devlette ortaya çıkarak geliştirilen kamusal bir projenin özel sektöre uyarlanmış halinden başka bir şey değildir. Ancak zaman içerisinde e-ticaret uygulamaları e-devlet uygulamaları için öncülük yapar hale gelmiştir. Bugün işletmelerin e-ticaret uygulamalarını ticari faaliyetlerinde kullanma kabiliyetleri kamunun yıllarca önündedir. Bu açıdan bakıldığında kamunun alması gereken çok uzun mesafeler olduğu görülmektedir.

İletişim çağının gereği olan yeni teknolojilere yatırım ihtiyacı, her geçen gün değişen halkın devletten daha etkin hizmet almaya yönelik beklentileri de düşünüldüğünde ayrı bir önem kazanmaktadır. Devlet bu beklentilere cevap verebilmek için e-devlet uygulamalarını kamu yönetiminde yoğun bir şekilde uygulamak durumunda kalmaktadır. Devletin muhatap olduğu her birimle ifa etmek durumunda bulunduğu işlemleri elektronik ortam vasıtasıyla ve kağıt kullanmadan çok pratik bir şekilde ve her yerden istediği her zaman görebilmesi olanağını sağlayan e-devlet, günümüzü devletlerini modern çağa taşıyacak bir unsur olarak da değerlendirilebilmektedir.

Geleneksel devlet anlayışı düşünüldüğünde inanılmaz boyutlarda bir bürokrasiye muhatap olan vatandaşlar, kamu kurumlarından talepte bulundukları mal ve hizmetlerin karşılıklarını büyük ölçüde ya hiç alamamakta ya da büyük hayal kırıklarına uğrayarak taleplerinden vazgeçmek durumundan kalmaktadırlar. Kamusal bürokrasi hatta bazen öyle bir düzeye ulaşabilmektedir ki bazı durumlarda işlerin yürütülebilmesi sayıları bazen binleri bulan memur kadroları ile mümkün olabilmektedir. Fakat bu durum da çok dramatik bir şekilde bürokrasinin ve gizli işsizliğin yol açtığı zaman kayıplarına yol açmaktadır. Elektronik devlet ise tüm kamusal işlemlerde ciddi maliyet zaman ve kağıt tasarrufu sağlayan bir fenomen olarak karşımıza çıkmaktadır. Böylesine faydalı bir organizasyon yapısının kurulması hususunda devletin maliyet hesabına çok fazla bakmadan bu konuda gereken altyapı yatırımlarını tamamlayarak icraata geçmesi büyük önem arz etmektedir.

Ancak özel sektörün desteği sayesinde e-devlet altyapısını iyi kurgulamış bir devlet ve üzerine düşen vazifeleri hakkıyla yerine getiren işletmeler topyekun olarak değerlendirildiğinde ülkenin refahında inanılmaz boyutlarda artışların sağlanmasını ve kamusal hizmetlerde çok büyük kazanımlar elde edilmesini sağlayacaklardır.

Çalışmamızın esasını oluşturan e-ticaret hizmetleri ve Türkiye'deki boyutu konu, öncü dünya ülkeleri ile kıyaslandığında Türkiye'nin daha alacak çok yolunun olduğunu göstermektedir. Özellikle ihracatçı kobilerinin ülkelerin toplam ihracatlarının %30'larını yaptığı Avrupa ülkeleri düşünüldüğünde Türkiye'de alınacak büyük mesafeler olduğunu göstermektedir. İşletmelerin dünyaya açılmasını adeta dünya ile rekabet eder bir konuma gelmelerini sağlayan e-ticaret işlemlerinde artık bir kere başladıktan sonra geriye dönüş yoktur. Artık işletme global düzeydeki rakipleri ile yarışacaktır. Bu anlamda yalnızdır. Fakat gelişmekte olan piyasa ülkeleri değerlendirildiğinde devletin özel sektörü teşvik edici, onlara yol gösterici ve özel işletmelerin önlerini açıcı politikalar uygulayarak e-ticaret hizmetlerinin hem kamuya hem de özel sektöre fayda sağlamasını temin etmeye dönük politikalar güden bir yaklaşımda olması ticari faaliyetlerin hakkaniyetli ölçüde gelişebilmesi açısından dikkatle incelenmeye değer olduğu fark edilecektir.

İşletmeler arasında da aynen ülkeler ve vatandaşlar arasında mevcut olan dijital uçurum kavramından söz etmek mümkündür. Temelde mali yoksunluktan kaynaklanan dijital uçurumun yol açtığı eşitsizlikleri ve adaletsizlikleri gidermenin yolu e-ticaret konusunda şirketleri yoğun eğitim programları ile bilgilendirmektir. Yetkili mercilerden gereken bilgilenmeyi edinen bireylerin benzer hatalar yapmayacakları düşüncesinden hareketle e-ticaretin topluma yaygınlaştırılması ve benimsetilmesi hususunda devletin üzerine düşen vazifeleri işletmeler, sivil toplum örgütleri ve vatandaşlar ile birlikte yerine getireceği konusunda şüphe duyulmamalı fakat konunun başarıya ulaşması için harcanan çabaların da boşa gitmemesi için de gereken bütün çabalar harcanmalıdır.

Dijital dünya olarak adlandırılan 21. yüzyıl artık geleneksel ve eskimiş anlayışlarla ne devlet idare etmenin ne de şirket yönetmenin mümkün olmadığı bir konuma geldiği bir zaman dilimidir. Çok daha yeni paradigmlar, farklı yaklaşımlar ve daha önceden hiç tahmin dahi edilemeyen yönetim, tarz, davranış ve ilişki ağlarından artık öz edilmeye başlanması kurumsal yapılarıdaki değişim süreçlerinin de en büyük işaretçileridirler.

KAYNAKÇA

- ABAK A. Toygar, **E-Ticaret Uygulamalarına Geçiş İçin Stratejik Adımlar**,
<http://inet-tr.org.tr/inetconf6/tammetin/toygar-tam.doc>
- AÇILAN Yonca, **İnternete Genel Bir Bakış ve İnternet Üzerinden Satış Uygulaması**,
 Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek
 Lisans Tezi, İstanbul, 2002.
- AKIN Bahadır, “Girişimcilik ve Küçük İşletmeler Açısından Elektronik
 Ticaret Kavramlar, Örnekler Öneriler”, **Verimlilik Dergisi**, Yıl: 2001, Sayı:
 2. <http://www.stratejiyonetim.net>
- AKURGAL Ali, Dünyada **E-Devlet Uygulamaları, Sağlanan Yararlar ve Türkiye**,
 İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Elektronik Devlet Paneli
 Kitabı, Ed. Murat Erdal, İstanbul, 2003.
- ALTINOK Serdar, Elektronik Ticaret ve Türkiye Ekonomisi Üzerine Olası Etkileri
http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=244
- AMCA Hasan and JÖNSSON Anders, **E-Commerce: How Can Businesses Benefit
 From E-Commerce?**, International Conference on Contemporary Issues in
 Information Technology in OIC Member States, Pakistan, July 26-27, 2005.
- ANDAM Zorayda Ruth, **E-commerce and E-business**, E-Asian Task Force UNDP
 APDIP, 2004.
- ANDERSON Philip and ANDERSON Erin, **Elektronik Ticaretin Yeni Aracıları**,
 Çeviren: Hüseyin Yılmaz,
http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=529
- ANTTIROIKO Ari-Veikko, **Electronic Government: Concepts, Methodologies,
 Tools, and Applications**, Information Science Reference, New York, 2008.
- APPLEGATE L.M., KALAKOTA R., RADERMACHER F.J., WHINSTON A.B.,
 “Electronic Commerce: Building Blocks Of New, Business Opportunity”,
Journal of Organization Computer, Electronics Commerce 6 (1), 1996.

- ATO, **İş Hayatında Yeni Kavramlar Elektronik Ticaret ve İnternet**, Ankara Ticaret Odası Yayın No: 8, Ankara, 1999.
- AYKIN Hasan, **Yeni Ekonomide Devletin Yönü: E-Devlet**.
<http://portal1.sgb.gov.tr/calismalar/yayinlar/md/md141/yeniekonomidedevletin.pdf>
- AYTUN Cengiz, **Enformasyon Toplumu Sürecinde Dijital Bölünme Kavramının Anlamı ve Önemi**
<http://www.ekonomist.gen.tr/belgeler/File/makaleler/CengizAytun-inet-tr-2006-PaperNo37.doc>
- BAL Vedat, **E-Ticaret ve Kobilerin Geleceği**,
http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=187
- BAŞARAN Fehmi, **Ekonomik Küreselleşme Sürecinde Elektronik Ticaret ve Vergilendirme Sorunları**, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2002.
- BIÇAK Kemal, **KOBİ'lerin Sorunlarını Aşma ve Dünya'ya Açılma Şansı: Elektronik Ticaret, Krizden Çıkışta KOBİ'lerin Yeniden Yapılanması ve 2000'li Yıllar İçin Değişim Stratejileri Kongresi**, Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Adana, 22-24 Mayıs 2000.
- BRAGA Carlos A. Primo, "E-Commerce Regulation: New Game, New Rules?", **The Quarterly Review of Economics and Finance**, Vol: 45, 2005.
- BULUT Zeki Atıl, Burçin Öngören ve Kemal Engin, "Kobi'lerde Elektronik Ticaretin Kullanımı: İstanbul Örneği", **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, Yıl:7, Sayı: 2, 2006.
- BÜBERCİ Habib Edip, **Elektronik Ticaret ve Web Sayfalarına İlişkin Değerlendirmeler: Otobüs Taşımacılığı Sektörü Yöneticileri Üzerine Bir Uygulama**, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya, 2007.
- CANPOLAT Önder, **E-Ticaret ve Türkiye'deki Gelişmeler**, Ankara, 2001, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Yayın No: 89.

- CHANGA Kuo-chung, JACKSONA Joyce and GROVER Varun, “E-Commerce And Corporate Strategy: An Executive Perspective”, **Information & Management**, Vol: 40, 2003.
- CHEVALLERAU François-Xavier, **The Impact Of E-Government On Competitiveness Growth And Jobs**, IDABC E-Government Observatory Background Research Paper, February, Belgium, 2005, p. 18. <http://europa.eu.int/idabc/egovo>
- ÇAK M., **Dünyada ve Türkiye’de Elektronik Ticaret ve Vergilendirilmesi**, ITO Yayınları İstanbul, Şubat 2002
- ÇAKIROĞLU Salih, **E-Devlet**, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Yönetim Bilişim Sistemleri Bilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2005.
- ÇAYHAN Behire Esra, “Implementing E-Government In Turkey: A Comparison Of Online Public Service Delivery In Turkey And The European Union”, **The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries (EJISDC)**, Vol: 35, No: 8, 2008. <http://www.ejisdc.org>
- DAVIS William S. and BENAMATI John, **E-Commerce Basics: Technology Foundations and E-Business Applications**, Addison Wesley, Boston, 2003.
- DEMİR Recep, **Ülkelerin Elektronik Ticarete Hazırlık Değerlendirmesi: Türkiye İçin Bir Değerlendirme**. <http://www.dtm.gov.tr/dtmadmin/upload/EAD/TanitimKoordinasyonDb/elektronik.doc>
- DEMİREL Demokaan, **E-Devlet ve Dünya Örnekleri**, Sayıştay Dergisi, Nisan-Haziran 2006, Sayı: 61.
- DPT, **Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı: Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu**, Ankara, 2001.
- DPT, **Türkiye’de Bilgi Ekonomisine ve Bilgi Toplumuna Geçiş İçin Strateji ve Politikalar**, 4. Türkiye İktisat Kongresi 22. Çalışma Grubu: Bilgi Ekonomisi ve Bilgi Toplumuna Geçiş Raporu, Ankara, 2004.

E-Ekonomi'nin Bileşenleri ve İş Yaşamına Etkileri, 2004. <http://liste-et.bilisimsurasi.org.tr/tbs-e-ekonomi/2004/Jan/att-0011/01-SektorelYapi-Rapor-v1.doc>

EKİNCİ Bilge Timuçin, **İşlem Maliyetleri ile Elektronik Ticaret Arasındaki İlişki: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama**, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, , Kütahya, 2008.

Electronic Government: Briefing to Minister of State Services and Minister of Information Technology 1999. http://www.ssc.govt.nz/Documents/Government_Information_and_Technology_Management.htm.

ERCOŞKUN Özge Yalçın, **Yarının Kentleri İçin Kentsel Hizmetlerde, Coğrafi Bilgi İstasyonları: Kioskların Kullanımı**. http://cmpe.emu.edu.tr/aelci/YvKB06/ozgeyal_yapikent_bildiri.doc

ERDAL Murat, **Elektronik Devlet E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm**, İstanbul: Filiz Kitabevi, 2004.

ERGUN Turgay, İletişim, **Elektronik Bilgişlem, E-devlet, Kamu Yönetimi Kurum ve Siyasa Uygulaması**, TODAİE Yayın No:322, 2004.

EROL Hüseyin ve AKÇAYOL M. Ali, **Türkiye’de Elektronik İmza Uygulamalarında Durum Analizi Ve Öneriler**, <http://www.ueimzas.gazi.edu.tr/pdf/poster/63.pdf>

FANG Zhiyuan, “E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development, E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development”, **International Journal of The Computer, The Internet and Management**, Vol: 10, No: 2, 2002.

Garanti Bankası, e-ticaret, <http://www.eticaretgaranti.com.tr>

GÖKÇEN Ferhat, İnternet ve Elektronik Ticaret Üzerine, 2006

GÜNEŞ İsmail, **Elektronik Ticaret ve Kobiler İçin Yeni Fırsatlar** http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=242

HAFEEZ Sema, **UN Global E-Government Survey**, UN, New York, 2003.

HASPOLAT Turgut, **Türkiye'de E-Kobi Gerçeği**.

http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=274

HÖRNLE Julia, “E-Commerce, Competition: Competition And E-Commerce”,
Computer Law & Security Report, Vol: 18, No: 3, 2002.

http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/plus/index_en.htm

http://www.bilgiagaci.com/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=29

<http://www.biltek.ieee.metu.edu.tr/sayi/subat01/eticaret.html>

<http://www.unescap.org/itid/publication/t&ipub2224.htm>.

http://www.unescobkk.org/fileadmin/user_upload/ci/documents/UNESCO_e-Govt_Toolkit.pdf.

http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/orrego_keynote.pdf.

HÜSEYİN Odabaş, “Elektronik Belge Düzenleme Yaklaşımları ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında Elektronik Belge Yönetimi” **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Yıl:12 Sayı:2, 2008.

ICA, **Singapore e-Government iGov2010: From Integrating Services to Integrating Government**, Country Report, Singapore, 2007.

Intershop, E-ticaret, http://www.e-shop.gen.tr/e-ticaret/c_et_raporlar.htm

İNCE Murat, **Elektronik Ticaret: Gelişme Yolundaki Ülkeler İçin İmkanlar ve Politikalar**, DPT, Ankara, 1999.

İNCE N. Murat, **Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**, DPT Raporu, Ankara, 2001.

İTO, **Bilgi Ekonomisinde E-Ticaret**, İstanbul, 2000.

USLU İzzet, **Küresel Pazar ve Elektronik Ticaret**, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uluslararası Ekonomi Politik ve İşletmecilik Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2003.

KALAYCI Cemalettin, “Elektronik Ticaret ve Kobi’lere Etkileri”, **Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi**, Yıl:1 Cilt:1 Sayı:1, Yaz 200.

KALAYCI Cemalettin, **Ticareti Kolaylaştırma Çalışmaları ve Etkileri**
<http://www.dtm.gov.tr/dtmadmin/upload/EAD/TanitimKoordinasyonDb/cemalettin.doc>

KARA Oğuz, **Elektronik Ticaretin Dış Ticaret İşlemlerinde Uygulanması Ve Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri (Bilge) Sisteminin Verimliliğinin Değerlendirilmesi**, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya, 2002.

KARACA Derya, **Avrupa Birliği'nde E-Ticaret Kavramı AB'de ve Türkiye'de Bu Konuda Yapılan Hazırlıklar Çalışmalar ve E-Ticaretin Vergilendirilmesi**, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye Anabilim Dalı Mali Hukuk Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2006.

KARGAR M., FARTASH F., SADARI T., and BAKHSHAYESH M. Abdar-e, "Real E-Government, Real Convenience", **Proceedings Of World Academy Of Science, Engineering And Technology**, Volume: 32, August 2008.

KIRCOVA İbrahim, **E-devlet uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri**, İTO Yayınları, İstanbul. 2003.

KIRCOVA İbrahim, **İnternette Pazarlama**, Beta Yayınları, 3. Baskı, İstanbul, 2005.

KRAEMER Kenneth L. And KING John Leslie, **Information Technology and Administrative Reform: Will the Time After E-Government Be Different?**, Center for Research on Information Technology and Organizations, Germany, 2003.

KSHETRI Nir, "Barriers To E-Commerce And Competitive Business Models In Developing Countries: A Case Study", **Electronic Commerce Research and Applications**, Vol: 6, 2007.

KÜÇÜKGÖRKEY S. Aslı, **Yeni Ekonomi ve Elektronik Ticaret**
http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=193

LALLANA Emmanuel, QUIMBO Rudy and RUTH Zorayda Andam, **ePrimer: An Introduction to eCommerce**, Philippines: DAI-AGILE, 2000.

- LAUDON Kenneth C. and TRAVER Carol Guercio, **E-Commerce: Business, Technology, Society**, Addison Wesley, Boston, 2002.
- LUMPKIN G. T., DROEGE Scott B., DESS Gregory G., “E-Commerce Strategies, Achieving Sustainable Advantages and Avoiding Pitfalls”, **Organizational Dynamics**, Vol:30, No: 4, 2002.
- LYNNE Markus M. ve SOH Christina, **Structural Influences on Global E-Commerce Activity**, Journal of Global Information Management, Jan-March 2002., (Global Elektronik Ticaret Aktivitesi Üzerine Yapısal Etkiler, Çeviren: Hüseyin Yılmaz), http://www.geocities.com/ceteris_paribus_tr2/h_yilmaz14.doc
- MARGETTS Helen, **An Inaugural Lecture Electronic Government: Method or Madness?**, School of Public Policy Working Paper Series Working Paper: 3, School of Public Policy University College London UK, 2003.
- MARIOTTI Sergio and SGOBBI Francesca, **Alternative Paths For The Growth Of E-Commerce Futures**, 2001. www.elsevier.com/locate/futures
- MEIJER A.J. And S. Zouridis, **E-government as Institutional Transformation**, In: **Innovations through Information Technology**, M. Khosrow-Pour (ed.), Idea Group, Hershey PA, 2004.
- ODABAŞI Çağlayan, **Stratejik Yönetim ve E-Devlet**, **Sayıştay Dergisi**, Sayı: 55, Ekim-Aralık 2004.
- OECD, **Economic and Social Impact of E-commerce: Preliminary Findings and Research Agenda**, OECD Digital Economy Papers, No: 40, OECD Publishing, Paris, 1999.
- OLGUN M. Enes, **Yönetim Açısından E-Devlet Uygulamaları Ve İstanbul İlçe Belediyeleri Üzerinde Bir Araştırma**, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Ve Organizasyon Bilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2006.
- ONUR Altay ve Yasin Atlaş http://web.sakarya.edu.tr/~cagil/e-isletme/tedarik_zinciri_1.doc

- OPPONG Stephen A., YEN David C. And Jeffrey W. Merhout, “A New Strategy For Harnessing Knowledge Management In E-Commerce”, **Technology in Society** Vol: 27, 2005.
- ÖZCAN Zeynep Özge, **Türkiye’de Elektronik Bankacılık: İnternet Bankacılığı Üzerine Bir Çalışma**, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya, 2007.
- ÖZEL Hasan Alp, **E-Ticaretin Türkiye Ekonomisi Üzerine Etkileri**, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale, 2006.
- ÖZGENER Şevki, **Küçük ve Orta Boy İşletmelerin E-Ticarete Adaptasyonu ve Devletin Rolü** http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=214
- ÖZLER İsmail, **Bilgi Güvenliği ve elektronik İmza Kavramları, Ekonomik Boyutlarının İncelenmesi ve Elektronik İmza Uygulamaları**, Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye ve Ekonomi Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Diyarbakır, 2007.
- PARK Ronnie, **Measuring Factors That Influence the Success of E-government Initiatives**, Doctorate of Philosophy Dissertation, ProQuest Information and Learning Company, 2007.
- RITCHIE S., **A Road Map To EDI**, Electronic Commerce World Institute, 1995.
- SANCHEZ Francisco Garcia, Rafael Valencia-García and Rodrigo Martí’nez-Be’jar, “An Integrated Approach For Developing E-Commerce Applications”, **Expert Systems with Applications** Vol: 28, 2005.
- SAYGILIOĞLU Nevzat, ve ARI Selçuk, **Etkin Devlet: Kurumsal Bir Tasarı ve Politika Önerisi**, Sabancı Üniversitesi Yayınları, İstanbul 2003.
- SEMERCİ Murat, **Elektronik Ticaretin İşleyişi, Denetimi ve Muhasebeleştirilmesi**, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş, 2007.
- TANRIKULU Haluk, **E-Devlet ve İnternet Veri Merkezleri**, Türk Telekomünikasyon A.Ş. Bilişim Ağları Dairesi Başkanlığı, Ankara, 2003.

TEO Thompson S.H., LIU Jing, “Consumer Trust in E-Commerce in the United States, Singapore and China”, **Omega The International Journal of Management Science**, Vol: 35, 2007, p. 23.
www.elsevier.com/locate/omega

TIGRE Paulo Bastos and O’CONNOR David, **Policies And Institutions For E-Commerce Readiness: What Can Developing Countries Learn From OECD Experience?**, Working Paper No: 189, Paris, 2002.

TPCIP (The Pacific Council on International Policy), **Roadmap for E-government in the Developing World 10 Questions E-Government Leaders Should Ask Themselves**, The Working Group on E-Government in the Developing World, Los Angeles, 2002.

TradeOrbis, B2B Dosyası, <http://www.tradeorbis.com/turkce/>

TURBAN Efraim, David King, Jae Lee, Merrill Warkentin And H. Michael Chung, **Electronic Commerce: A Managerial Perspective 2002**, International Edition, Prentice Hall, New Jersey, 2002.

UN/ESCAP Trade Facilitation Handbook for the Greater Mekong Subregion, 2000.

UNDP, **E-Government: Considerations For Arab States**, New York, 2001.

United Nations e-Government Survey 2008, **Department of Economic and Social Affairs Division for Public Administration and Development Management From e-Government to Connected Governance**, United Nations, New York, 2008.

VAHAPLAR Alper ve Mustafa Murat İnceoğlu, **Veri Madenciliği ve Elektronik Ticaret**. <http://inet-tr.org.tr/inetconf7/eposter/inceoglu.doc>

WEN Mei, “E-commerce, Productivity, and Fluctuation”, **Journal of Economic Behavior & Organization**, Vol: 55, 2004.

WEST Darrell M., **Achieving E-Government for All: Highlights from a National Survey**, Working Document, New York, 2003.
www.benton.org/publibrary/egov/access2003.html

www.turkpoint.com

YILDIZ Mete, “Uluslararası Kuruluşların Türkiye'nin E-Devlet Siyasalarına Etkisi”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 40, Sayı 2, Haziran 2007.

YILDIZ Mete, **Peeking into the Black Box of E-government Policy-Making: The Case of Turkey**, Unpressed Doctorate of Philosophy Dissertation, Indiana University-Bloomington, 2004.

YUMUŞAK İbrahim Güran, **Elektronik Ticaretin Gelişmekte Olan Ülkelere Etkileri ve Türkiye Üzerine Bir Değerlendirme**.
http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=173

YUMUŞAK İbrahim Güran, **Elektronik Ticaretin Gelişmekte Olan Ülkelere Etkileri ve Türkiye Üzerine Bir Değerlendirme**,
http://www.geocities.com/ceteris_paribus_tr2/igy.doc

YÜREĞİR Oya H. ve Ayça Baba, **Elektronik Ticaret Altyapısında Elektronik Veri Değişiminin yeri ve Türkiye'deki Durum Değerlendirmesi**, KalDer Forum, 13, 2004.

YÜREĞİR Oya H., **Kobi'ler İçin Kuramsal Elektronik Ticaret Modeli ve İşletmeye Etkileri**, Krizden Çıkışta KOBİ'lerin Yeniden Yapılanması ve 2000'li yıllar için Değişim Stratejileri Kongresi, Çukurova Üniversitesi, İİBF, Adana, 2000.

ZOURIDIS Stavros, Marcel Thaens, **E-Government: Towards a Public Administration Approach**, Asian Journal Of Public Administration, Vol: 25, No: 2, December 2003.

DİZİN

B

Bilgi, v, ix, 10, 11, 12, 41, 51, 60, 63,
66, 67, 68, 69, 74, 78, 93, 94, 95, 98

E

E-devlet, v, xvi, 36, 39, 40, 43, 44, 46,
48, 49, 50, 51, 55, 58, 59, 64, 65, 83,
94, 96

elektronik ağ, 6

elektronik ticaretin, xv, xvi, 2, 4, 5, 6,
13, 18, 20, 22, 25, 73, 75, 76, 78, 85,
86

E-ticaret, v, 7, 15, 17, 19, 22, 25, 26, 71,
74, 75, 81, 95

G

Globalleşme, v

H

haker, 32

İ

iletişim, v, xvi, 5, 7, 9, 10, 11, 12, 13,
14, 17, 28, 29, 30, 34, 37, 42, 44, 54,
57, 63, 65, 67, 84, 88

İnteraktif, 11

interneti, 4, 29

K

konsept, v, 46

Kurumsal, 2, 43, 46, 48, 94, 98

küresel, xv, 6, 25, 41, 43, 44, 45, 46, 62,
74, 81, 82, 86

Küreselleşme, xv, 63, 81, 84, 92

M

maliyet, 17, 20, 23, 24, 45, 51, 55, 74,
87, 88

müşteriler, 77, 80

P

Pazarlama, xiii, 10, 20, 81, 96

T

teknoloji, 2, 6, 9, 16, 40, 50, 61, 86

Telefon, ix, 11, 38, 80

Tez, 3

Türkiye, 3, 4, v, xii, xv, xvi, xvii, 2, 5, 6,
7, 12, 14, 28, 37, 41, 46, 48, 62, 64,
66, 71, 72, 73, 74, 76, 79, 80, 82, 84,
85, 86, 89, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 98,
100

U

uluslar arası, 5, 25, 45, 47, 48, 82

V

vatandaş, 21, 43, 46, 48, 55, 56, 64